



جامعة الجليلي بونعامة - خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات

التخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

من إعداد الطلبة:

- لكال أمال

- جزار قدور

بعنوان

إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات :

دراسة حالة المكتبة المركزية بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/07/02

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

(جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة) رئيسا

الأستاذة: دحماني بلال

(جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة) مشرفا

الأستاذة: معروف ياسمين

(جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة) مناقشا

الأستاذ: شباحي مهدي

السنة الجامعية 2019/2018

كلمة شكر

الحمد و الشكر لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا لإنهاء هذا العمل المتواضع

وذلك عملا بقول الرسول (صلى الله عليه وسلم): من لم يشكر الناس لم يشكر الله.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا على تخطي العقبات التي اعترضت

طريق بحثنا معترفين بالفضل العظيم لأستاذتنا الفاضلة {معروف ياسمينة}،

لأنها لم تبخل علينا وعلى زملائي بالنصائح والتوجيهات، كما نشكرها على صبرها على أخطائنا وتصويبها.

وأخيرا الشكر الخاص والخالص إلى كل من ساعدنا وقدم لنا يد العون لإتمام هذه المذكرة.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الغالي طالما كان سندا لي في هذه الحياة. ،و الذي كان مشجعي لإتمام دراستي أسأل الله أن يطيل عمره في طاعته إلى أمي الغالية التي عملت المستحيل من أجل نجاحي -حفظك الله ورعاك- إلى زوجي العزيز الذي علمني المثابرة في الحياة ولم يبخل علي يوما بدعمه المادي والمعنوي ..

إلى إخواني و أخواتي الذين ترعرعنا في بطن واحد

و أبناء أختي " معاذ و منصف "

إلى أعمامي وأخوالي و خالاتي و عماتي وأبنائهم.

إلى كل أفراد عائلة زوجي

إلى كل صديقاتي الأوفياء: بلعيش ربيعة و جهيدة و خديجة

إلى كل أساتذتي ومعلمي من الطور الابتدائي حتى التعليم العالي

إلى كل من قدم لي الدعم المادي والمعنوي ،إلى كل من هم في ذاكرتي خصيصا

ولم تحملهم مذكرتي

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد

لكال آمال

إهداء

إلى والدي رحمه الله وطيب الله ثراه
إلى والدتي أطال الله عمرها
إلى زوجتي وأبنائي الأحبة
إلى أختي وإخوتي إلى كل الأهل والأقارب
إلى كل من عرفته من قريب أو بعيد
إلى كل طالب علم.

جزار قدور

لكال ، أمال

إدارة الموارد في ظل تكنولوجيا المعلومات : دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة حسيبة
بن بوعلي بالشلف / أمال لكال ، قدور جزار . _ خميس مليانة : [دن] ، 2019 .
ورقة : جداول ، أشكال بيانية و رسومات ؛ 30سم. + 1 قرص مضغوط
ببليوغرافيا ورقة : 154-125 : ملاحق 358-125
مذكرة ماستر : علم المكتبات و التوثيق : خميس مليانة : قسم علم المكتبات و التوثيق ،
جامعة خميس مليانة ، 2019
جزار ، قدور
معروف ، ياسمينه إشراف

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف ، و تحددت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي : " كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية ؟ ". باستخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب لموضوع الدراسة والاعتماد على الاستبيان ، المقابلة كأدوات لجمع المعلومات حول الموضوع بحيث تكون مجتمع الدراسة من 32 موظف بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف حيث تم اختيارهم بالمسح الشامل ، وتم تصميم الاستبيان من استمارة تكونت في صورتها النهائية من أربع محاور . و قد خلصت الدراسة الميدانية إلى عدة نتائج أهمها : تستخدم المكتبة عدة تقنيات تكنولوجية ، ساعدت تكنولوجيا المعلومات على رفع مستوى أداء العامل و التقليل من الضغوطات الكلاسيكية ، اللجوء إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، تساعد تكنولوجيا المعلومات الموجودة في المكتبة في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية ، تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

الكلمات الدالة :

الموارد البشرية ؛ إدارة الموارد البشرية ؛ تكنولوجيا المعلومات ؛ المكتبة ؛ الشلف .

لقد شهد القرن 21 ثورة حقيقية نتيجة التطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والتكنولوجية خاصة أدت بالكثيرين إلى إطلاق عليه تسمية عصر السرعة ، انطلاقا من مجموعة من المؤشرات التي جعلت من العالم قرية صغيرة تمكن الأفراد من الانتقال من منطقة إلى أخرى بسلاسة كبيرة وهم في بيوتهم ، كما جعلت من مسألة حصولهم على الخدمات المختلفة ومن أي جهة كانت بالأمر السهل والفعال بالنظر للمزايا التي تتوفر عليها التقنية التي أنتجت لنا الثورة المعلوماتية في القرن 21 م .

وفي خضم هذا التحول والتطور الكبير وظهور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات، كان لابد على المنظمات أن تستجيب لهذا الوضع الجديد الذي أفرزته لنا الثورة المعلوماتية ، وذلك من خلال وضع جملة من الاستراتيجيات للاستفادة من المزايا التي توفرها، وفي نفس الوقت التخلص من سلبيات الإدارة التقليدية في مجال تقديم مختلف الخدمات بكفاءة وفعالية كبيرتين لمتعاملها ، خاصة في ظل التنافسية الشديدة التي تفرضها المنظمات الأخرى والتي تمكنت من الاستثمار جيدا في تكنولوجيا المعلومات ، ومن ثم تمكنت من خلق مناخا مميذا على مستوى التفاعل بينها وبين باقي الأطراف الأخرى خاصة المواطنين حتى وصلت إلى درجة لا تستطيع فيها المنظمات الاستمرار في العمل دون تكنولوجيا المعلومات ، لأنها وببساطة من ضروريات المنظمة العصرية.

كما أثبتت تكنولوجيا المعلومات أهميتها الكبيرة في النهوض بمستوى الأداء الإداري للأجهزة الحكومية في مختلف الدول العالم ما جعلها تخصص أرصدة مالية ضخمة تتجاوز في بعض الأحيان المليارات من الدولارات للاستثمار في هذا المجال ، والولايات المتحدة الأمريكية خير مثال على ذلك إذ تجاوزت 48 بليون دولار سنة 2001 و 52 بليون دولار سنة 2002 ، كل هذا كان محاولة منها في تحقيق التميز العالمي (يتميز المشروع الأمريكي في هذا المجال بالتوسع وكبر الحجم) وكسب الرضا على مختلف الخدمات المقدمة من طرفها للمتعاملين .

والجزائر كغيرها من الدول حاولت مواكبة هذا التطور السريع الذي يعرفه عالمنا المعاصر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال إطلاق مجموعة من المشاريع منذ بداية الألفية للاستفادة من هذه التقنية الحديثة وتوظيفها في مجالات متعددة ، ومن ثم جعل المواطن في بيئة ملائمة يتحصل في ظلها على مختلف الخدمات بأسرع وقت ممكن ودقة عالية ، والبدائية كانت سنة 1994 بربط الجزائر بشبكة الإنترنت عن طريق مركز البحث العلمي والتقني CERIST الذي أنشئ من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1986 وكانت مهمته الرئيسية هي إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات



إقليمية ودولية ، لتتوالى فيما بعد المبادرات إلى غاية سنة 2009 والتي عرفت إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية كمحاولة لتعميم تقديم الخدمات إلكترونياً.

ويعد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أحد أهم القطاعات في الدولة لذا أصبح من الضروري جدا وضع استراتيجية وطنية لرقمنة القطاع وجعله يواكب مختلف التطورات التي تعرفها البيئة المحيطة ، خاصة في ظل تزايد احتياجات الجمهور المستهدف والذي أصبح يتطلع لأفضل الخدمات المقدمة متأثراً بالتطور الكبير لمستوى الخدمات في باقي الدول الأخرى ، وهذا الأمر لا يمكن أن يتحقق بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات فقط و إنما بالاهتمام أكثر بالجهة المسؤولة عن قوة العمل والمتمثلة في الموارد البشرية ، والتي تعد مسألة النهوض بمستوى أدائها أمراً ضرورياً لتحقيق التحول الناجح من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية .

وبناء على ذلك، بدأ الاهتمام بتنمية الموارد البشرية لكونه إحدى أهم مجالات التطبيق التكنولوجي للمعلومات لأنه هو المسئول عنها والمتحكم فيها ومن يتأثر بها، لهذا نجد الوزارة المعنية تسعى جاهدة لتوفير الموارد البشرية المؤهلة العاملة في القطاع بصفة عامة وفي المكتبات الجامعية كهيكل حيوي بصفة خاصة ، كل هذا من أجل التحكم والتأقلم أكثر مع هذا النمط الجديد في التسيير، وعليه يمكن اعتباره من أكبر التحديات التي تواجه القائمين على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، باعتبار أن عملية البحث في كيفية استقطاب واختيار أفضل العناصر المتحركة في في التكنولوجيا ليس بالأمر السهل هذا من جهة ، ومن جهة أخرى فإن عملية إقناع الموارد البشرية العاملة في القطاع بصفة عامة والمكتبات الجامعة بصفة خاصة بهذا الأسلوب الحديث في القيام بمختلف العمليات الإدارية يعد مهمة في غاية الصعوبة ، الأمر الذي من شأنه أن يؤثر على تعميم تطبيق نظم المعلومات الحديثة في القيام بمختلف الأنشطة والعمليات داخل المكتبات الجامعية ، وعليه فإن ضرورة وجود إجراءات تطوير علمية وسليمة و إدارة إلكترونية تعمل على رعاية الموارد البشرية من شأنه أن يساهم في توفير بيئة ملائمة تؤدي إلى تحسين الأداء للموارد البشرية العاملة في القطاع ، ومن ثم تحقيق الأهداف المرجوة بما ينعكس إيجاباً على الجمهور متلقي الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية .

ومن أجل الإحاطة أكثر بدراستنا، اتبعنا خطة منهجية توضح الخطوات التي تسيير وفقها هذه الدراسة ، و التي تجلت ثلاث فصول أساسية تتمثل في :



المنهجي للدراسة و تناولنا فيه الإشكالية، أهمية و أهداف الدراسة، أسباب الدراسة ، منهج الدراسة و أدوات البحث ، الدراسات السابقة و حدود الدراسة و ضبط المصطلحات .

وخصصنا الفصل الأول الذي جاء تحت عنوان " الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية " و يتفرع عنه مبحثين الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الثاني : ماهية إدارة الموارد البشرية و نتطرق فيه إلى : تعريف إدارة الموارد البشرية ، نشأة و تطور إدارة الموارد البشرية ، أهمية وأهداف إدارة الموارد البشرية ، وظائف إدارة الموارد البشرية .

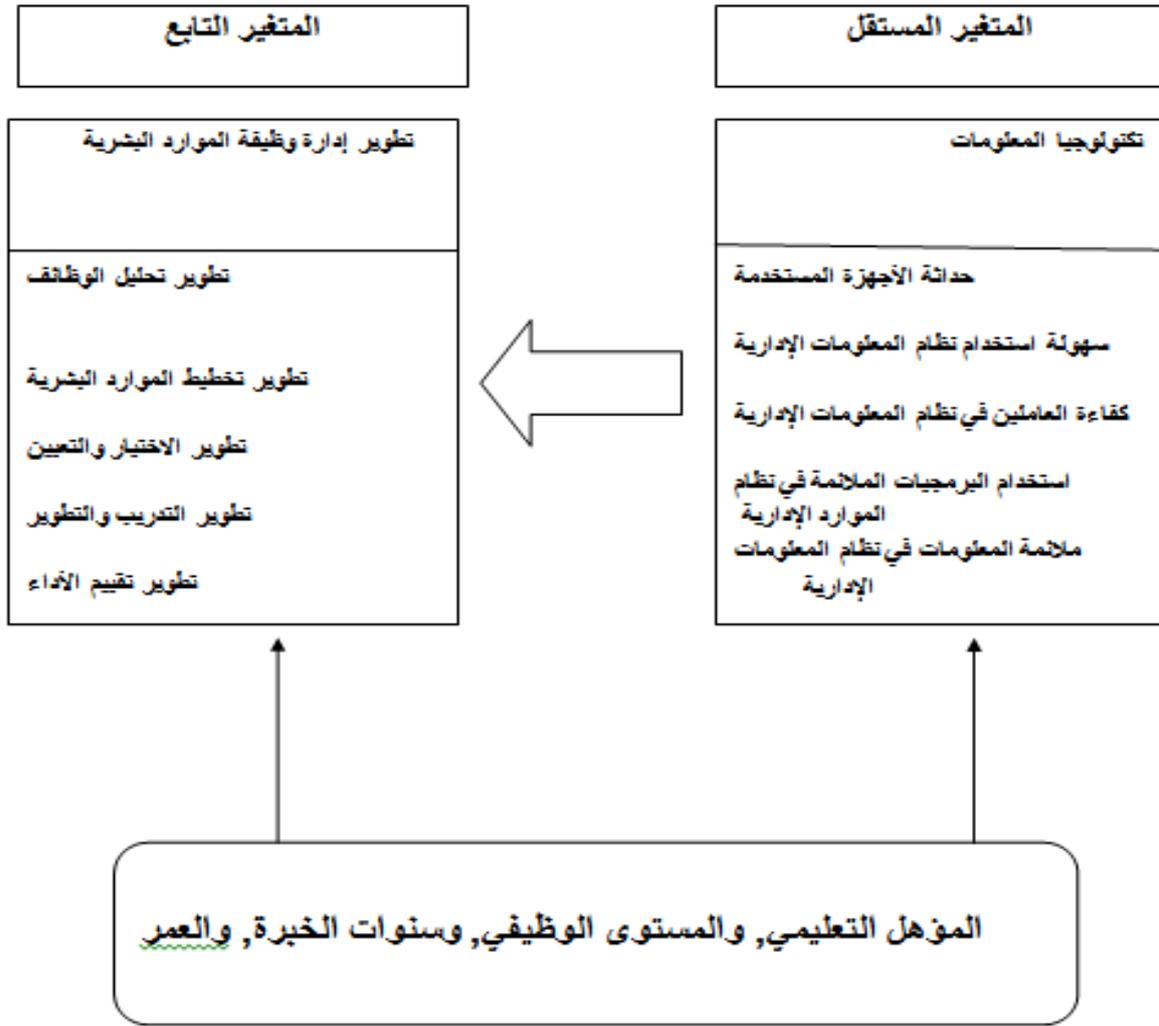
أما الفصل الثاني : الذي جاء تحت عنوان " أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية " ويتفرع عنه مبحثين و هما كالتالي : المبحث الأول : ماهية نظام معلومات الموارد البشرية و نتطرق فيه إلى : تعريف نظام معلومات الموارد البشرية ، أهمية نظام معلومات الموارد البشري ، دور نظام معلومات الموارد البشرية ، تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية .

المبحث الثاني : ماهية الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية و نتطرق فيه إلى :تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، أسباب التحول إلى الإلكترونية للموارد البشرية ، متطلبات و مجالات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، وظائف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية .

الفصل الثالث : الذي جاء تحت عنوان : دور تكنولوجيا المعلومات في تجسيد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالمكتبة .

تمثل هذا الفصل في تحليل الاستبيان و المقابلة و التوصل إلى نتائج الدراسة، خاتمة، الملاحق و قائمة المراجع .





الشكل رقم 01: نموذج الدراسة: تحديد جملة المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة¹

- من اعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة .¹

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر و عرفان
	البطاقة الفهرسية
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة المختصرات
	مقدمة
	الفصل التمهيدي : الإطار المنهجي للدراسة
19	1- أسباب إختيار الموضوع
20	2- الإشكالية
21	3- الفرضيات
21	4- أهمية الدراسة .
21	5- أهداف الدراسة
22	6- المنهجية المتبعة
22	7- المنهج المتبع
23	8- الدراسات السابقة
28	9- حدود الدراسة
28	9-1- الحدود المكانية للدراسة
28	9-2-- الحدود الزمانية للدراسة
29	9-3- الحدود البشرية للدراسة

29	10-ضبط المصطلحات و المفاهيم
	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية
31	1- ماهية تكنولوجيا المعلومات.
33	-1-1-تعريف تكنولوجيا المعلومات
34	1-2- -مراحل و تطور تكنولوجيا المعلومات
39	1-3-أهمية و أنواع تكنولوجيا المعلومات
39	1-3-1---أهمية تكنولوجيا المعلومات
39	1-3-2--أنواع تكنولوجيا المعلومات
43	1-4- خصائص و مكونات تكنولوجيا المعلومات
43	1-4-1-خصائص تكنولوجيا المعلومات
44	1-4-2- مكونات تكنولوجيا المعلومات
	2-ماهية إدارة الموارد البشرية
46	2-1-تعريف إدارة الموارد البشرية
53	2-2-نشأة و تطور إدارة الموارد البشرية.
55	2-3-أهمية إدارة الموارد البشرية وأهداف إدارة الموارد البشرية
55	2-3-1-- أهمية إدارة الموارد البشرية
56	2-3-2-- أهداف إدارة الموارد البشرية
57	2-4-3---وظائف إدارة الموارد البشرية
66	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية
68	1-نظام إدارة الموارد البشرية
71	1-1-تعريف نظام معلومات الموارد البشرية
72	1-2- أهمية نظام معلومات لموارد البشرية
73	1-3- مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

73	4-1 تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية
	2-إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية
76	1-2-تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية
77	2-2- أسباب التحول الإلكتروني للموارد البشرية
78	3-2-متطلبات و مجالات إدارة الإلكترونية للموارد البشرية .
82	4-2-- وظائف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية
90	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلی بالشلف .
92	1-لمحة تاريخية عن جامعة حسيبة بن بوعلی بالشلف
95	1-1--مصالح المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلی بالشلف
100	2.1- الخدمات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية
100	1-3-النظام الآلي و التطبيقات الإلكترونية المطبقة في المكتبة المركزية. PMB
101	2-عرض و تحليل الاستبيان و تفسيره
129	2-1- نتائج الدراسة الميدانية
130	2-2- إختبار فرضية صحة الفرضيات
130	الاقتراحات.
132	الخاتمة
135	قائمة المصادر و المراجع
143	الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أوجه التشابه بين الدراسات السابقة ودراستنا	28
02	الفرق بين مفهومي إدارة الموارد البشرية والمعاصرة	52
03	المجالات التي يمكن توفيرها من خلال ERM	82
04	مقارنة بين التخطيط الالكتروني والتقليدي	84
05	التحولات الإدارية من أسلوب التنظيم التقليدي الى أسلوب التنظيم الالكتروني	87
06	بطاقة فنية للمكتبة المركزية بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف	97
07	رصيد المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف	97
08	الموارد البشرية للمكتبة المركزية بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف	98
09	التجهيزات المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف	99
10	مستعملي المكتبة الجامعية	99
11	توزيع الموظفين حسب الجنس	102
12	المستوى التعليمي في مكتبة الجامعة	103
13	الرتبة المهنية	104
14	الخبرة المهنية في المكتبة	105
15	التخصص الدراسي	106
16	المصلحة التي تشتغل فيها	107
17	استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات	107
18	وسائل التكنولوجيا في المكتبة	108
19	استخدام جهاز الحاسوب في العمل	109
20	هل تمتلك المكتبة موقع الكتروني	110
21	هل لديك بريد الكتروني	111
22	اعتماد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات	111
23	هل تستخدم الانترنت في عملك	112
24	في حالة استخدام الانترنت فيما تستخدمها	113
25	هل تتوفر المكتبة على تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال ومتطور	114

قائمة الجداول

114	هل تعمل المكتبة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين	26
115	هل تكنولوجيا المعتمدة في المكتبة ترفع من أداء العمل	27
116	هل تحرص المكتبة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتمييز في الأداء.	28
11	استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى الى تحسين أداء المكتبة ووضع صورة لها	29
118	هل يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء	30
118	هل اثناء عملك في المؤسسة تحصلت على تدريب للتعامل مع وسائل التكنولوجيا	31
119	هل استفادتكم من التدريب كانت على بناء طلب من المسؤول	32
120	هل تحسن أداء عملك بعد التدريب	33
120	هل تبرمج المكتبة تدريب عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة	34
121	كيف تنظر لنظام تقييم الأداء في المكتبة	35
122	ماهي أنواع التكنولوجيا التي تستعملها المكتبة	36
123	هل هناك رقابة في المكتبة	37
123	ما هو أسلوب الرقابة في إدارة الموارد البشرية في المكتبة	38
124	هل تؤثر الرقابة على أداء العاملين	39
125	ما مدى رضاك عن تكنولوجيا في أداء عملك	40
126	هل انت مع تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في المكتبة	41
126	هل تتوفر الإدارة المكتبية على الكثير من المرونة والسرعة في تقديم الخدمات في المكتبة	42
127	هل يكشف نظام المعلومات على الحالة المعرفية والمهارية	43
128	هل استخدام الإدارة الالكترونية تساهم في رفع أداء الوظائف الإدارية في المكتبة	44

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ث
02	مكونات تكنولوجيا المعلومات	46
03	مراحل عملية الاختيار والتعيين	60
04	دورة عملية تقييم الأداء	62
05	أهمية نظام المعلومات الموارد البشرية	72
06	عملية بناء النظام HRM	80
07	المجالات الأساسية لإدارة الموارد البشرية الالكترونية	81
08	مقارنة بين التخطيط التقليدي والالكتروني	83
09	الهيكل التنظيمي لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف	94
10	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	96
11	أعمدة بيانية تمثل توزيع الموظفين	102
12	أعمدة بيانية تمثل المستوى التعليمي في المكتبة	103
13	الرتبة المهنية	104
14	الخبرة المهنية في المكتبة	105
15	التخصص الدراسي	106
16	المصلحة التي تشتغل فيها	107
17	استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات	107
18	وسائل التكنولوجيا في المكتبة	108
19	استخدام جهاز الحاسوب في العمل	109
20	هل تمتلك المكتبة موقع الكتروني	110
21	هل لديك بريد الكتروني	110
22	اعتماد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات	111
23	هل تستخدم الانترنت في عملك	112
24	في حالة استخدام الانترنت فيما تستخدمها	113

قائمة الاشكال

114	هل يوجد تبادل معلومات الكتروني ما بين الموظفين	25
114	هل تعمل المكتبة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين	26
115	هل تكنولوجيا المعتمدة في المكتبة ترفع من أداء العمل	27
116	هل تحرص المكتبة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتمييز في الأداء	28
17	استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى الى تحسين أداء المكتبة	29
118	هل يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء	30
118	هل أثناء عملك في المؤسسة تحصلت على تدريب للتعامل مع وسائل التكنولوجيا	31
119	هل استفادتكم من التدريب كانت على بناء طلب من المسؤول	32
120	هل تحسن أداء عملك بعد التدريب	33
120	هل تبرمج المكتبة تدريب عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة	34
121	كيف تنظر لنظام تقييم الأداء في المكتبة	35
122	ماهي أنواع التكنولوجيا التي تستعملها المكتبة	36
123	هل هناك رقابة في المكتبة	37
123	ما هو أسلوب الرقابة في إدارة الموارد البشرية في المكتبة	38
126	هل تؤثر الرقابة على أداء العاملين	39
125	ما مدى رضاك عن تكنولوجيا في أداء عملك	40
126	هل انت مع تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في المكتبة	41

قائمة الاشكال

126	هل تتوفر الإدارة المكتبية على الكثير من المرونة والسرعة في تقديم الخدمات في المكتبة	42
127	هل يكشف نظام المعلومات على الحالة المعرفية والمهارية	43
128	هل استخدام الإدارة الالكترونية تساهم في رفع أداء الوظائف الإدارية في المكتبة	44

قائمة المختصرات بالعربية والأجنبية

الاختصار	الشرح
د.ن.	دون ناشر
د.م.	دون مكان
مج	مجلد
ج.	جزء
ع.	العدد
ص.	الصفحة
HRIS	Human Resources Information System = نظام المعلومات الموارد البشرية
e.HRM	Electronic Human Resources Management = الإدارة الالكترونية للموارد البشرية
IST	Information scientifique et technique = المعلومات التقنية و العلمية
PMB	Pour Ma Bibliothèque

الفصل التمهيدي
الاطار المنهجي للدراسة

سنعرض من خلال هذا الفصل الموسوم بـ : " الإطار المنهجي للدراسة " ، إشكالية الدراسة مقرونة بالتساؤلات الفرعية ، ثم تحديد أهمية الموضوع و أهدافه، و أسباب اختياره ، ثم عرض جملة مفاهيم تمثل لانطلاقة المعرفية لموضوع الدراسة ، مروراً بالدراسات السابقة و المتشابهة ، وصولاً إلى الفرضيات الخاصة بالدراسة ، وذلك تأسيساً لم يعرف بالإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة و الذي سيتم في إعطاء صورة شاملة وواضحة لما سيتم تناوله في خضم المعالجة النظرية و التطبيقية لاحقاً.

1-أسباب اختيار الموضوع:

يمثل اختيار موضوع البحث العنصر الأساسي في إجراء عملية البحث ، لذا يجب أن تبنى على أساس موضوعي وبصبغة علمية و موضوعية بحتة و تخضع منذ البداية لمتطلبات الإجراءات العلمية ، كما أن صياغتها تعتبر أيضاً مهمة من أجل تحديد المجال و الإطار العام للموضوع .
هناك عدة أسباب دفعت بنا إلى اختيار هذا الموضوع الذي جاء كنتاج طبيعي لعدة أسباب منها الذاتية و منها الموضوعية التي سنبنينا فيما يلي :

الأسباب الذاتية :

- الرغبة الذاتية في اختيار مثل هذه المواضيع الجديدة .
- الرغبة في التعرف على وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات .
- الرغبة في الكشف عن الدور الذي تلعبه الموارد البشرية مع تحديد طبيعة عمل كل واحد منهم في المكتبة .
- نتيجة لرغبة شخصية في دراسة موضوع إدارة الموارد البشرية و محاولة معالجتها في ظل التحديات و التكنولوجيات في كافة المجالات وعلى جميع الأصعدة خصوصاً المكتبات .

الأسباب الموضوعية :

- نقص موضوع دراسة إدارة الموارد البشرية في مجال علم المكتبات، حيث نجد أن أغلب البحوث و الدراسات العلمية الحديثة تنصب حول المؤسسات الاقتصادية و الشركات الإنتاجية الربحية ، لذا حاولنا العمل على كشف على هذا الواقع في المكتبات وبالخصوص في الجامعية منها .
- المساهمة و لو بالقليل في سد الثغرات التي يعرفها البحث العلمي في ميدان تكنولوجيا المعلومات بوجه عام و في مجال إدارة الموارد البشرية بوجه الخاص .
- محاولة معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة الموارد البشرية .

- التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه إدارة الموارد البشرية .
- معرفة مدى انعكاس عملية تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية داخل المكتبة .
- إبراز القيمة العلمية لهذا الموضوع و ذلك من خلال النتائج التي سنتوصل إليها بإذن الله .

2- إشكالية الدراسة:

تسعى جل المكتبات إلى تحقيق النجاح في أعمالها و أنشطتها و ذلك لبناء مركزها بين المكتبات الأخرى ، وتحسين أدائها باستمرار في ظل البيئة التي تعمل فيها فهي تشكل نظاما بيئيا فرعيا يضم عدة مصالح مختلفة من بينها إدارة الموارد البشرية و التي أصبح من أهم الموضوعات الأساسية التي استحوذت على اهتمام و تفكير عدد كبير من المختصين في حقل الإدارة و هذا ما دفع الباحثين في القرن العشرين إلى ربط موضوع إدارة الموارد البشرية بأحد أهم التحديات التي تواجهها و المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات باعتبارها من أهم التطورات و التغيرات التي فتحت آفاق واسعة لتطوير و تحسين المكتبات و تجديد أساليبها و آلية العمل فيها من أجل إنجاز مختلف الوظائف و الخدمات بصورة أكثر تطورا و فعالية و ذلك للتأثير الشديد الذي تتركه على المكتبة بصفة عامة و على إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة المكتبة ، فبهذا تضطر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسييرها لمواردها البشرية بما يتماشى مع متطلبات العصر وبالتالي تحقيق أهدافها المنشودة .

ومن هنا يمكننا طرح التساؤل الرئيسي :

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية في المكتبة

المركزية لجامعة الشلف؟

التساؤلات الفرعية :

حتى يتيسر لنا السيطرة على جوانب الموضوع ارتأينا إلى تجزئة الإشكالية الأساسية إلى جملة من التساؤلات الفرعية التي يمكن إيجازها فيما يلي :

- ◆ س1. هل هناك استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ؟
- ◆ س2. هل يوجد تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ادارة الموارد البشرية؟
- ◆ س3. ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالمكتبة المركزية؟.

3- الفرضية الأساسية :

تساهم تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية وفق الأساليب التكنولوجية الحديثة باستخدام الأنظمة المعلوماتية الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشلف.

الفرضيات الفرعية :

1. يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ضرورة في نمط العمل الإداري الحديث.
2. يسهم الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في رفع جودة ومردودية وتسهيل الأداء الوظيفي للموظف.
3. كلما استخدمت المكتبة تقنيات تكنولوجيا المعلومات بالشكل الأمثل في إدارة مواردها البشرية؛ كلما كانت ناجحة في تحقيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

4- أهمية الدراسة :

- * إن ظهور التطورات التكنولوجية يحتم عليها السعي إلى الموارد البشرية المؤهلة و المدربة
- * تكمن الأهمية الأساسية لهذا الموضوع في أن يكون إضافة جديدة و مساهمة بناءة في إثراء المكتبة بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات في عالم الإدارة ، خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع ، و نتائج الدراسة و استنتاجاتها قد تكون مفيدة و ذات أهمية للباحثين .
- *إن الوصول إلى العنصر البشري المؤهل علميا و أدائيا يتطلب تقييما جادا و شاملا لجميع الوظائف ذات الصلة به .
- * إن بقاء المكتبة الجامعية و استمرارها في ظل التطورات التكنولوجية يحتم عليها السعي لتوفير المورد البشري المؤهل علميا و عمليا لمواجهة تلك التحديات .
- * توضيح مدى استخدام المنظمات الوطنية بشكل عام و إدارة جامعة " الشلف " بشكل خاص و اعتبار تكنولوجيا المعلومات وسيلة جديدة في إدارة الموارد البشرية في هذه المنظمات .

5- أهداف الدراسة :

- * التنويه ببالغ الأهمية لاستعمال تكنولوجيا المعلومات من طرف إدارة الموارد البشرية .
- * التعرف على مدى مساهمة الوسائل و التقنيات الحديثة في الرفع من أداء العاملين .
- * فهم موقع العنصر البشري ضمن المقومات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف
- * التعرف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية .

* التعرف على مدى الأهمية التي تحظى بها وظيفة الموارد البشرية عن طريق تحديد وجودها في الهيكل التنظيمي بالمكتبة المركزية لجامعة حسبية بن بوعلي بالشلف .

6- المنهجية المتبعة :

6-1- المنهج: يعتبر اختيار المنهج خطوة أساسية في البحث العلمي فهو الأسلوب أو الطريقة التي يتبعها الباحث في معالجة موضوع بحثه، كما يشير المنهج إلى الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العلمية حتى نصل إلى نتيجة معلومة. ومن المعروف أن تحديد المنهج الذي يستخدمه الباحث مرتبط بموضوع و محتوى الظاهرة المدروسة، و انطلاقا من طبيعة الموضوع المتمثل: " كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية ". و الذي سنحاول من خلاله الكشف عن الدور الذي تمارسه تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظيفة الموارد البشرية .

فرضت علينا الاستعانة بأكثر من منهج من المناهج المتعارف عليها في البحث العلمي ، حيث اعتمدنا على منهج دراسة حالة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

تعريف المنهج الوصفي التحليلي: و هو من المناهج التي يكثر استعمالها في كثير من البحوث العلمية و يعرفه رجاء وحيد دويدري " بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو لموضوع محدد ، أو فترات زمنية معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية ، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة " ¹.

ومن هذا المنطلق فقد استخدمنا في دراستنا هذه **منهج دراسة الحالة و هي** " بحث متعمق في حالة من الحالات ، وبحث في العوامل المعقدة التي أثرت فيها ، و الظروف الخاصة التي أحاطت بها ، و النتائج العامة و الخاصة التي نتجت عن ذلك كله " ².

أما فيما يخص التهميش و القائمة الببليوغرافية اعتمدنا على المعيار التالي :

♦ ISO 690 (FZ 44-005) Référence bibliographique. Forme et structure³

¹- دويدري، رجاء وحيد . البحث العلمي : أساسياته النظرية و ممارسته العلمية . دمشق : دار الفكر ، 2000 . ص.283

²- نفس المرجع .ص.200

³ - //WWW.inst - :http: Guide de Rédaction des référence bibliographiques. [en linge] .

Toulouse. Fr /fr/bib-html.[consulté le 26-05-2019].

6-2- أدوات البحث :

تعتبر أدوات جمع البيانات من أهم الأدوات التي يمكن من خلالها لأي باحث الوصول إلى معلومات ملمة و شاملة لموضوع الدراسة، التي يتم على أساسها إعداد الدراسة الميدانية، فقد اعتمدنا على الاستبيان.

الاستبيان :

يعرف على أنه " أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة توجه أو ترسل أو تلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة و إعادة بعد ذلك".¹ وقد صيغت أبعاد الاستمارة على أساس المحاور التالية:

المحور الأول : البيانات الشخصية بالمبعوثين

المحور الثاني : المحور الثالث : مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية
المحور الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية .

المحور الرابع : دور تكنولوجيا المعلومات في تجسيد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المكتبة.

6-3- العينة :

" العينة هي ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد و طرق علمية ، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا"² و بعبارة أخرى العينة هي عبارة عن اختيار مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة و إجراء الدراسة عليها ، ثم تعميم تلك النتائج على كامل مجتمع الدراسة الأصلي .

و تم أخذ العينة تتكون من 25 موظف من أصل المجتمع المدروس و التي يتمثل في موظفي المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف و البالغ عددهم (32) موظف .

7- الدراسات السابقة:

لدراسات السابقة أو المتشابهة دور حيوي بالنسبة للبحوث فهي تمد الباحث بالفروض و توضح المفاهيم و تمكنه من اختيار الحقائق المتعلقة بموضوع البحث. كذلك تمكن الدراسات السابقة للباحث من وضع

¹ عبد الهادي ، محمد فتحي . البحث و مناهجه في علم المكتبات و المعلومات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2003 . ص.178

² عمور ، محمد الطيب . محاضرات في منهجية إعداد البحث العلمي لطلبة الماستر حقوق . الشلف : تخصص قانون خاص / أحوال شخصية ، جامعة حسيبة بن بوعلي كلية الحقوق و العلوم السياسية . 2017 . ص. 21

دراسته بين نتائج الدراسات السابقة و يستطيع عن طريق المقارنات أن يكشف أوجه الاختلاف¹. و يشترط في الدراسات السابقة أن تكون لها موضوعا و هدفا و نتائجها، و أما إذا وجدت فرضيات البحث و العينة و المنهج، و الأدوات، الإدارة السابقة تصبح أكثر تفصيلا و دقة².

1- الدراسة الأولى :

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية :دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية بجامعة الجزائر (3)³.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل التالي : كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أن تخدم وظيفة إدارة الموارد البشرية و تساهم في تفعيلها في المنظمة بصفة عامة و في وزارة المالية بالجزائر بصفة خاصة ؟ ، و تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية و متطلباتها المادية و البشرية ، و مختلف تطبيقاتها مع الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها المنظمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدارة الموارد البشرية . إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدارة الموارد البشرية بوزارة المالية ، و اقتراح عدد من التوصيات على ضوء النتائج التي سيسفر عنها البحث و وضع بعض الاقتراحات اللازمة لتحسين دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تفعيل إدارة الموارد البشرية . و التي توصلت إليها الباحثة من خلالها إلى النتائج التالية :عرفت إدارة الموارد البشرية من حيث الوظيفة و الأهداف ، و الأدوار تغيرات متعددة ، تلازمت مع التغيرات التي شهدتها نمو المؤسسات أو الصناعة أو العلوم ، أو الحاجة المتعلقة بالموارد البشرية . كل هذه التطورات ساهمت إلى حد كبير بتنامي دور الإدارة و اختلاف النظرة لدورها و أهميتها و مكانتها؛ تحتوي وزارة المالية بشبكة إنترنت ، إكسترنات و هي إنترنت موسعة إلا أنها تستخدم خاصة في خدمة البريد الإلكتروني لخفض تكاليف مراسلاتها الداخلية و الخارجية و إحلاله تدريجيا محل الفاكس و الهاتف.

¹ رشوان ، حسين عبد الحميد . أصول البحث الاجتماعية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2003.ص. 255

² زرواتي، رشيد . تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية . الجزائر: جامعة المسيلة ، 2008 . ص.91
³ مهبيل، وسام . تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية : دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية بجامعة الجزائر . شهادة الماجستير ،: تسيير عمومي ، جامعة الجزائر (3) ، 2012 . ص.127-128.

الدراسة الثانية:

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة نظرية . كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بجامعة الجزائر¹.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل التالي : ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ؟ ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأهمية الحالية لمجتمعي المعلومات و المعرفة و تأثيرهما على المؤسسة بصفة عامة ، و مواردها البشرية بصفة خاصة ، و التعرف كذلك على طبيعة و خصائص هذه الموارد (عمالة المعرفة) ، كما تسلط الضوء على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية . تمثلت أهم هذه النتائج في : هناك أثر واضح لاقتصاد المعرفة فيتحقق القدرة التنافسية للمؤسسات ، وذلك من خلال التركيز الكبير على خلق القدرة الابتكارية ، و توطين التكنولوجيا ، و إعداد رأس المال البشري ، والبنية التحتية التكنولوجية ، و ذلك بإعادة النظر في التطبيقات الحالية لنظم المعلومات الإدارية ، وتبني رؤية إستراتيجية واضحة في تصميم نظم المعلومات الإدارية ، و بنائها و تطبيقها في المؤسسات ، مع استيعاب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و إتاحتها للاستخدام الذي يستهدف التمييز في الأداء و مواكبة عمليات التحديث الإداري ، و الذي يقتضي التحول نحو الإدارة الرقمية أو الإلكترونية من خلال تبني عمليات التحول و آليات التنفيذ .

الدراسة الثالثة :

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية².

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية و معرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية على 72 موظفا ، تمثلت نتائج هذه الدراسة في : استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة الموارد البشرية ، و إدراك تام لفوائدها المتعددة ،

¹ علوطي ، لمين . أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة نظرية بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بجامعة الجزائر . أطروحة دكتوراه : تخصص علوم التسيير ، فرع إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر ، 2008 .ص.22

² العتيبي ، عزيزة عبد الرحمان . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية : دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية ، 2010.

و مدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب ، التطوير و الاتصال و التعلم الإلكتروني .

• الدراسة الرابعة :

مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة : دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء والغاز فرع في مجمع سونلغاز، حوليات جامعة الجزائر 1.¹ تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمؤسسة هندسة الكهرباء و الغاز من أجل تطوير وتنمية الموارد البشرية ، حيث تولي اهتماما كبير في تنمية مواردها البشرية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات التي تؤثر بشكل كبير على هذه الموارد فهي تسعى إلى استخدام مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتوفرة لديها من نظم معلومات و شبكاتها المختلفة من أجل العمل على تنمية مواردها البشرية و زيادة فعاليتها .

الدراسة الخامسة :

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في قطاع النفط و المعادن الجمهورية اليمنية. جامعة العلوم و التكنولوجيا.²

هدفت الدراسة إلى استعراض واقع الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في وظائف إدارة الموارد البشرية للنهوض بعمل المنظمة ككل ، و قام الباحث بتطبيق دراسته على عينة مكونة من (255) شخصا من العاملين في قطاع النفط و المعادن في الجمهورية اليمنية ، و أوضحت نتائج الدراسة: أن التقنيات التي أدخلت في وظائف إدارة الموارد البشرية لم تلب الغرض منها ، و تفتقد الكثير من الوظائف للتقنيات الحديثة ، التي تتناسب و طبيعة واجباتها ، كما و أوضحت نتائج الدراسة حاجة وظائف إدارة الموارد البشرية في وحدات قطاع النفط و المعادن ، للتقنيات الحديثة ، ذلك لوجود نقص في تلك التقنيات بوظائف الموارد البشرية.

الدراسة السادسة:

نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية : دراسة تحليلية نظرية . مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات.¹

¹حداد ، بختة ، محمدي عز الدين . مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة : دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء ولغاز فرع في مجمع سونلغاز، حوليات جامعة الجزائر 1 ، ع 7 ، ج2 ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، جوان 2018

²الأعبري ، إبراهيم . دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في قطاع النفط و المعادن الجمهورية اليمنية. جامعة العلوم و التكنولوجيا. رسالة ماجستير غير منشورة . اليمن . 2007. ص 121-122

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإطار النظري لنظام معلومات الموارد البشرية الآلية . و إبراز مساهمته في تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تحت إشكالية" كيف يساهم تبني نظام معلومات الموارد البشرية الآلي في تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة ؟ "حيث تمثلت نتائج الدراسة في: ضرورة مسايرة المؤسسة للتطورات الحديثة في مجال أنظمة المعلومات ، من خلال تبني نظام معلومات الموارد البشرية الآلي الذي يساعد على التحكم الجيد في الموارد البشرية من خلال تحسين طرق العمل و إنجاز المهام ، و الذي ساهم في ظهور مفهوم جديد و هو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في التسيير ، و هذا ما يساعد على رفع معدلات الأداء و الإنتاجية للمؤسسة ، و تسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية .

أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و دراستنا:

في حين أننا قمنا في دراستنا هذه بتسليط الضوء على موضوع إدارة الموارد البشرية بالمكتبة المركزية لجامعة حسبية بن بوعلي بالشلف ، حيث تهدف دراستنا إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف، و التعريف على مدى الأهمية الكبيرة التي تحظى بها وظائف إدارة الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية و مدى استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة في حسن تنفيذ و تطوير هذه الوظائف لتجعل منها إدارة إلكترونية للموارد البشرية و هذا من وجهة نظر الموظفين بالمكتبة المركزية لجامعة حسبية بن بوعلي بالشلف .

¹شيكور ، أيوب ، قاشي ، خالد . نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية : دراسة تحليلية نظرية . مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات . ع.13 . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة البليدة 2 . المركز الجامعي تيبازة . جوان 2018.

جوانب الاستفادة من الدراسة الحالية و الدراسة السابقة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
<ul style="list-style-type: none"> • المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة • الاستفادة منها في ضبط الجانب النظري و الخروج • الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة من خلال المناقشات التي توصلت إليها الدراسة الحالية • إضافة إلى الحصول على بعض المراجع المناسبة • الاستفادة من بعض النتائج التي تم الوصول إليها و أيضا بعض التوصيات . 	<p>الاختلاف من حيث مكان الدراسة ، مكتبة مركزية لجامعة ، منظمات المنهج المعتمد</p>	<p>تشابه من حيث موضوع الدراسة: إدارة الموارد البشرية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من حيث هدف الدراسة من خلال نتائج الدراسة</p>

الجدول رقم 01 : يمثل أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و دراستنا .
8- حدود الدراسة :

لاتخلو أي دراسة من تحديد حدودها الزماني و المكاني و الموضوعي ، حيث تمثلت حدود الدراسة في مايلي :

- **الحدود الزمانية :** و يقصد به الوقت الذي استغرقته هذه الدراسة الميدانية ابتداءا من التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية و جمع المعلومات المتعلقة بها و صولا إلى بعض النتائج التي على أساسها قيمت هذه الدراسة بعد تفريغ استمارة الاستبيان و تحليلها و ذلك في الفترة التي تتراوح من فيفري إلى غاية ماي 2019.

- **الحدود المكانية :** تعبر عن الإطار الميداني الذي أجريت فيه الدراسة بامكتبة المركزية لجامعة حسبية بن بوعلي بالشلف .

- الحدود البشرية: وتتمثل في مجتمع الدراسة والمتمثل في العينة بنفسها والتي تتكون من 32 موظف في المكتبة.

10- ضبط المصطلحات :

- **تكنولوجيا المعلومات :** هي تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات و المعلومات بما يمكن المنظمات من اتخاذ قرارات فعالة في كافة المستويات الإدارية في شتى المجالات.¹

- المورد البشري HUMMAN RESOURCES :

و هي تشمل جميع السكان الذين يمكن إعدادهم للدخول في دائرة الاستغلال الاقتصادي بدءا من الأطفال الرضع حتى الشيوخ المسنين. ويعتبر مرادفا لمفاهيم أخرى هي: القوى البشرية و العناصر البشرية و رأس المال البشري والبشر هم الإنسان. و يعرف بيتر دريكارد PETTER DRUCKER: بأن الموارد البشرية هي المورد الحقيقي الوحيد حيث يقول "إن أي منظمة لها مورد واحد حقيقي هو الإنسان".²

- إدارة الموارد البشرية:

يقصد بإدارة الموارد البشرية ذلك الجانب من العملية الإدارية المتضمن لعدد من الوظائف و الأنشطة التي تمارس بغرض إدارة العنصر البشري بطريقة فعالية و ايجابية بما يحقق مصلحة المنظمة و مصلحة المجتمع و ترتبط وظائف و أنشطة إدارة الموارد البشرية مباشرة باستراتيجيات المنظمة.³

¹- عبد الفتاح ، المغربي عبد الحميد . الإدارة الأصول العلمية و التوجيهات المستقبلية . مصر : مكتبة العصر للنشر و التوزيع ، 2006 . ص.206

³-الصرفي ،محمد . الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية . مصر مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، 2008 ، ص84

³- هشام ، زكي محمد . موارد بشرية . ط. 2 . الكويت : منشورات ذات السلاسل ، [د . س] . ص.35

الفصل الأول
الإطار المفاهيمي
لتكنولوجيا المعلومات
و إدارة الموارد البشرية

تمهيد:

مع بؤادر القرن العشرين زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت تمثل أحد أهم الدعائم الأساسية للتنمية الإدارية و ذلك بتركيزها على تطوير و تنمية مختلف الجوانب الإدارية و التنظيمية التي تهدف إلى جعل المنظمات الإدارية قادرة على القيام بمهامها و واجباتها من خلال هذا سعت المنظمات إلى بذل جهود كبيرة لتحقيق التنمية الإدارية معتمدة في ذلك على ماتوفره تكنولوجيا المعلومات من بيانات و معلومات في شتى مجالات تطبيقاتها و كذلك قيامها بمختلف الأدوار الأساسية باستعمال العديد من المكونات المادية و البشرية منها الخاصة . حيث قدمت هذه الأخيرة خدمات جليلة في إدارة الموارد البشرية . ولقد ظهرت إدارة الموارد البشرية بعد سلسلة من التطورات كحقل من حقول الدراسة لتصبح بعد ذلك فرعا متميزا من فروع الإدارة المتخصصة ، لها استراتيجياتها و أهدافها التي تسعى إليها . مما جعلها تحظى بأهمية بالغة في تحريك جهود الأفراد نحو تحقيق التنمية الإدارية ، من خلال مختلف وظائفها الإدارية و التنفيذية ، وفي هذا الإطار تغيرت النظرة لإدارة الموارد البشرية من المنظور التقليدي إلى المنظور الحديث الذي يعتبرها من أهم الإدارات في المنظمة .

وهذا ما سنتطرق إليه بالتفصيل في هذا الفصل و الذي جاء تحت عنوان الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية .

و يتفرع عنه مبحثين و هما كالتالي :

المبحث الأول : تحت عنوان مفهوم إدارة الموارد البشرية و نتناول في هذا المبحث تعريفها و نشأتها و تطورها إضافة إلى أهميتها ، أهدافها ، وظائفها .

المبحث الثاني : تحت عنوان مفهوم تكنولوجيا المعلومات و نتناول في هذا المبحث تعريفها و نشأتها و تطورها إضافة أهميتها ، أنواعها ، خصائصها ، مكوناتها .

1: ماهية تكنولوجيا المعلومات

لقد بات التسابق نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ظاهرة تتميز بها المنظمات الإدارية الحديثة في سعيها نحو تحقيق أعلى مستويات الأداء بأسرع كيفية ممكنة،و ذلك من خلال ما جاءته من تسهيلات في مختلف المجالات .

1-1 **تعريف تكنولوجيا المعلومات:**¹ نلاحظ أن هذا المصطلح يتركب من مفهومين رئيسيين

¹⁻ عبد الكريم ، سهام. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية. مداخلة أقيمت في الملتقى العلمي الدولي حول أداء فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة. جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير التجارة، المسيلة، 10/11/نوفمبر/2011.

و المتمثلين في كلمة تكنولوجيا، و الكلمة الثانية معلومات، و حتى يستطيع استخراج مفهوم شامل لتكنولوجيا المعلومات، سنتطرق أولاً إلى تحديد معنى كل من المفهومين

1-1-1 تعريف التكنولوجيا:

هي مصطلح متداخل و متشابك مع التقنية، هي مصطلح مشتق من اللغة اللاتينية، و التي تعني الدراسة أو العلم، و من هذا فمصطلح التكنولوجيا تعني التطبيقات العلمية للعلم و المعرفة في جميع المجالات
أما اصطلاحاً:

يعرف المعجم (web sites) التكنولوجيا بأنها: اللغة التقنية، و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم التقنية، كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة انجاز غرض منشود¹.

بهذا يمكن استخلاص أن التكنولوجيا هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات و الأنشطة الإدارية و التنظيمية و الاجتماعية، و ذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع.

1-1-2 المعلومات:

لغة: كلمة معلومات مشتقة من كلمة علم و ترجع الى كلمة معلم اي الاثر الذي يستدل به على الطريق²
إصطلاحاً: هي مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها، و تم ترتيبها و وضعها بشكل مفهوم و ذا معنى و مفيد الجنس البشري³.

أما Tomstoniert في كتابه Informaiton and the Internal structure of the Universecited، 1990، فانه يرى أن المعلومات هي إحدى الخصائص الأساسية للكون، شأنها شأن المادة والطاقة، فهي ليست مقصورة على الكائنات الحية، لكنها جزء من إي نظام يعرض عملية التنظيم فانه إذا كانت الكتلة هي التعبير عن المادة و قوة الدافع هي التعبير عن الطاقة الميكانيكية، فان التنظيم هو التعبير عن المعلومات، و في تخصص علم المكتبات و المعلومات فهي تعبير الحالة المعرفية

¹الصريفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات. IT . الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2009. ص.13.

²الصريفي، محمد. نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر . ص.127

³الطيبي ، خضر مصباح . إدارة تكنولوجيا المعلومات .الأردن : دار الحامد للنشر و التوزيع ، 2012 . ص.22

للملتقى، و هي مرحلة وسطى بين البيانات data و المعرفة knowledge، أي تكامل المعلومات المنظمة و استخدامها في شيء مفيد¹

كما هي عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معنى و دلالة لملتيهيا، بحيث يخصص لها قيمة، لأنه يتأثر بها، أو لأنها تحقق له منفعة، أو هي بيانات تم تشغيلها و معالجتها بطريقة ما، أو تم تقديمها بطريقة ذات معنى و دلالة أكثر لملتيهيا، و تساعده على اتخاذ القرارات²

من هنا يمكن اعتبار المعلومات مجموعة من المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا، للحصول على نتائج ذات معان مفيدة لمتخذي القرارات في مجالات عمل معينة سواء كانت قرارات جارية أو مستقبلية.

1-1-3 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

هي مختلف أنواع الاكتشافات و المستجدات و الاختراعات التي تعاملت و تتعامل مع البيانات و المعلومات، من حيث جمعها و تحليلها و تنظيمها و تخزينها واسترجاعها في الوقت السريع و المناسب، و بالطريقة المناسبة و المتاحة³.

ويعرفها Senn بأنها: نطاقا واسعا من القدرات و المكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن و معالجة توزيع المعلومات، بالإضافة الى دورها في خلق المعرفة⁴

كما يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات لآحمد محمد الشامي و سيد حسب الله بأنها: الحصول على المعلومات و اختزانها و بثها، و ذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية الحاسبة و الاتصالية عن بعد⁵.

هي مجموعة الأدوات و الأنظمة و التقنيات و المعرفة المصورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات السلكية و اللاسلكية لخلق تشكيل و توزيع التنوير و الترقية، و يتشكل أكثر تقنية هي حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم، و تعالج و تخزن و تعرض و تبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان.

¹ العيسى ، سمير جمال . مرجع سابق . ص.11

² ثابت ، عبد الرحمن إدريس . نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة . الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005 . ص.69

³ قنديلجي ، عمار إبراهيم . نظم المعلومات الإدارية . ط3 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2008 . ص.32

⁴ غالب، ياسين سعد. أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات . عمان : دار المناهج للنشر و التوزيع ، 2005 . ص. 21

⁵ الصريفي، محمد . مرجع سابق . ص.19

و هي " واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان، و خاصة المدراء في الشركات و المؤسسات لكي يواجهوا التغييرات و التطورات المحيطة بهم، و يتعايشوا معها، بل و استثمارها في تحسين الأداء، و تقييم أفضل المنتجات و الخدمات.¹"

"تكنولوجيا المعلومات لها مدى واسع من المواد و القدرات التي تستخدم لخلق و خزن و بث المعلومات، و مكوناتها الأساسية الثالثة هي الحواسيب و شبكات الاتصالات و المعرفة الفنية، و الطرق التي تلتقي بها هذه المكونات تخلق الفرص للأفراد و المنظمات ليصبحوا منتجين و مؤثرين و ناجحين بشكل عام.²" وبناء على التعاريف السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف أنواع الاكتشافات و المستجدات المتمثلة في المكونات المادية للحاسبات و البرامج الجاهزة التي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات بالإضافة إلى شبكة الاتصالات و غيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بجمع و تحليل المعلومات، و من ثم معالجتها و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب و بالكفاءة و الدقة المطلوبة .

1-2 مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات :

إن تكنولوجيا المعلومات كظاهرة لم تنشأ من العدم ، بل ظهرت نتيجة لعدة تطورات التي مرت بها ، و التي ترابطت فيما بينها ارتباطا وثيقا و يمكن حصرها في ثلاث مراحل أساسية و هي :

◆المرحلة الأولى لتطورات تكنولوجيا المعلومات :

و تتمثل هذه المراحل الأولى لتطورات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي³:

أ- مرحلة اختراع الكتابة:

و التي تم اختراعها بشكلها الصوري و البدائي من قبل الإنسان في العصور القديمة ، حيث استطاع هذا الأخير أن يحفظ مختلف معارفه و تجاربه عبر السنين على أي شيء سخرته له الطبيعة فكتب على ألواح الطين و جدران الكهوف و حتى على جلود الحيوانات ، ليتم بعد ذلك اختراع الورق ليوسع قاعدة تلك الثورة و يقدم لها سبل الانتشار و التطور، وقد أعقب ذلك عدد من الاكتشافات التي أسهمت بشكل فاعل في تطور المعلومات.

ب- مرحلة اختراع الطباعة:

لقد تحول التعامل في تدوين المعلومات في هذا المرحلة من نسخ الكتب يدويا مقتصرين على نسخة واحدة إلى الانتقال إلى طباعتها آليا بنسخ متعددة ، مما أدى فيما بعد إلى الولوج إلى عصر النسخ المتعددة من الكتب و المصادر المطبوعة الأخرى التي كثر تداول معلوماتها و معارفها بين الناس و

¹قنديليجي، عامر إبراهيم ، علاء الدين ، عبد القادر الجنابي. مرجع سابق الذكر. ص.32

²- الصياغ ، عماد عبد الوهاب .نظم المعلومات : ماهيتها و مكوناتها . عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2004 . ص175.

³- ثابت ، عبد الرحمن إدريس.مرجع سابق. ص. 87

كذلك من أجل حفظها للأجيال القادمة ، وفي هذا الشأن قد أشار العديد من الباحثين إلى ظاهرة الثورة الرقمية المعاصرة التي أصبحت المحرك الأساسي¹. لتكنولوجيا المعلومات المعاصرة ، خاصة في القرن الخامس عشر ، وقد ساهمت الطباعة بشكل كبير في تخزين المعلومات و تنظيمها و نشرها.

ج - مرحلة التكنولوجيا المسموعة و المرئية:

و لقد سادت هذه المرحلة في النصف الأول من القرن التاسع عشر أين شهدت عدة اختراعات تكنولوجية سمعية و مرئية (اختراع جهاز التلغراف ، والهاتف سنة 1876 و التلفاز 1928 ، آلة عرض السينما في 1894) . وتلا ذلك تطوير و تحديث وتمثل هذه الاختراعات و الوسائل المهمة التي عززت من دور المصادر المعلومات المطبوعة بل وتفاعلت معها لتكون تكنولوجيا جديدة أكثر دقة ووضوح من الوسائل التقليدية².

د - مرحلة المصغرات:

لقد انتشرت هذه التكنولوجيا في منتصف القرن العشرين ، حيث قام العالم الإنجليزي "جون بنيامين دنسر" باختراع جهاز التصوير المصغر عام 1839 نسبة صغيرة بلغت 160 مرة ، و الذي كان له الدور الكبير في حفظ المعلومات و تخزينها ومن ثم يسهل عملية تنقلها و استرجاعها نظرا للمزايا التي قدمها لمراكز المعلومات مقارنة بالأصول الورقية ، من بين هذه الميزات التي انفرد بها الجهاز نذكر³:

* الاقتصاد في أمكنة حفظ المعلومات ، حيث أصبح من الممكن حفظ أكثر من 30000 ألف صفحة ورقية بعد تحويلها إلى شكلها المصغر ووفرت ما يقرب 97 ٪ من أماكن الحفظ و التخزين لمصادر المعلومات.

* سهولة تداول و تسويقها و إرسالها بالبريد حتى في المناطق الجغرافية المتباعدة.

* سهولة استرجاع المعلومات المصورة عليه باستخدام أجهزة القراءة و تحويلها إلى شكل ورقي و طبعتها و قراءتها.

* حفظ المعلومات من التلف و التزوير و السرقة.

¹قنديليجي، عامر إبراهيم . مرجع سابق. ص 88.

²نفس المرجع. ص 88

³قنديليجي، عامر إبراهيم . مرجع سابق . ص.89- 90

◆ المراحل المتوسطة لتطورات تكنولوجيا المعلومات:

أ. أوائل محاولات بناء الحاسوب :

وقد تميزت هذه المرحلة في تصميم أول حاسوب ميكانيكي و تمثل دوره في الحساب ميكانيكيا بواسطة البطاقة المثقبة عام 1833 بهدف تخزين البيانات عبر آلة تحليلية عرفت "بآلة التعداد السكاني"¹. إلى غاية سنة 1937 و نتيجة التحفيز الذي منح للعلماء و الباحثين لابتكار ما هو جديد لخدمة الحرب العالمية الثانية ، حيث قام الأستاذ هوارد آيكن بالعمل من أجل بناء آلة حاسبة أوتوماتيكية و بعد محاولاته العديد خلال سبع سنوات استطاع بناء حاسوب كهر وميكانيكي و أطلق عليه اسم "مارك" .

ب. الجيل الأول للحواسيب (1940 – 1959) :

ولقد ظهر أول حاسوب الكتروني في هذه المرحلة بابتكار من الأستاذ الفيزيائي و الرياضي جون أتانوف و الذي استخدم في بنائه الصمات المفرغة خاصة في وحدة الحاسب و وحدة التخزين و الهدف منه حل المعادلات الآلية في الرياضيات .

وفي أوائل الأربعينات تم استخدام نظام ترقيمي ثنائي في بناء أجهزة الحاسوب الذي أصبح الأساس في تصميم الحواسيب فيما بعد إضافة إلى ذلك أشار الأستاذ الرياضي جون فون لويمن إلى إمكانية تخزين المعلومات و البرامج داخل الحاسوب ليتبعها بعد ذلك عدة اختراعات في مجال تطوير الحاسب الآلي² .

كما عرفت هذه المرحلة بداية تناقل مختلف أنواع المعلومات و تبادلها عبر الأقمار الصناعية³ .

ج- الجيل الثاني للحواسيب (1959 – 1963) :

و من أبرز مميزات الحواسيب في هذا الجيل مايلي⁴:

- إنها أقل تكلفة لطاقة الكهربائية و أسرع تحسنا للتغيرات في التيار الكهربائي .
- استبدال الصمات المفرغة في الحاسب الآلي بجهاز آخر أصغر حجما و أسرع عملا .
- تطور أساليب برمجة الحواسيب و استبدلت لغة الآلة بلغات التجميع مستعملين فيها الرموز للتعبير عن العمليات المطلوبة .
- تطور سعة تخزين الجهاز للمعلومات إضافة إلى سهولة استعمالها .

¹ نفس المرجع .ص 90.

² قنديلجي ، عامر إبراهيم ، مرجع سابق ، ص 91 .

³ اللامي، غسان قاسم . إدارة تكنولوجيايات : مفاهيم و تطبيقات علمية . عمان : دار المنهل للنشر و التوزيع ، 2007 .

ص.157

⁴ طارق ، طه ، إدارة البنوك و تكنولوجيا المعلومات ، مصر : دار الجامعة الجديدة ، 2007، ص 482.

- مرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة :

ففي فترة السبعينات حدث تطور تكنولوجي مذهل في مجال استثمار الحاسوب والمصغرات بهدف الوصول إلى أشكال متعددة و جديدة من تكنولوجيا المعلومات حيث تم التفاعل و التزاوج بين تكنولوجيا المصغرات و خاصة المصغرات البطاقية المسطحة من جهة و جهاز الحاسوب من جهة أخرى ، و قد استخدمت التكنولوجيا المعلوماتية الجديدة في تخزين كميات كبيرة من المعلومات في البطاقة المصغرة الواحدة.¹

د- مرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة :

ففي فترة السبعينات حدث تطور تكنولوجي مذهل في مجال استثمار الحاسوب والمصغرات بهدف الوصول إلى أشكال متعددة و جديدة من تكنولوجيا المعلومات حيث تم التفاعل و التزاوج بين تكنولوجيا المصغرات و خاصة المصغرات البطاقية المسطحة من جهة و جهاز الحاسوب من جهة أخرى ، و قد استخدمت التكنولوجيا المعلوماتية الجديدة في تخزين كميات كبيرة من المعلومات في البطاقة المصغرة الواحدة.²

♦ المراحل الحديثة لتطورات تكنولوجيا المعلومات .

أ. الجيل الثالث للحواسيب و بناء النظم المحلية (1964 - 1970):

في بداية الستينات من القرن العشرين تم استخدام ما يطلق عليه اسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة و قد تميزت هذه المرحلة بما يلي³:

- أقل استهلاكاً للطاقة الكهربائية و أكثر سرعة.
- تميزت حواسيب هذا الجيل بصغر حجمها مقارنة بالحواسيب الأجيال السابقة و دقة وزنها و قلة كلفتها .
- دقة أداء حواسيب هذا الجيل بسرعتها في انجاز العمليات و قدرتها التخزينية الكبيرة .
- تعدد أنواع الأجزاء الملحقة بالحاسوب و التي تسمى بالملاحق .
- التطور الكبير في برمجياتها .
- في أواخر الستينات استخدم ما يطلق عليه بالنظم المحلية أي بناء قواعد بيانات محلية.

¹قنديليجي ، عامر إبراهيم. مرجع سابق، ص.94.

²المرجع نفسه، ص.94.

³قنديليجي ، عامر إبراهيم . مرجع سابق . ص. 95 - 96.

ب. الجيل الرابع للحواسيب (1970 - 1980) :

و تميزت حواسيب هذا الجيل بما يلي :

- التطورات الكبيرة على مستوى المكونات المادية للحواسيب و كذلك على مستوى البرمجيات ورافق ذلك تطورا في صناعة المكونات و الأجهزة الإلكترونية بشكل كبير مما أدى إلى الارتقاء في أساليب التعامل ما بين حاسوب و آخر و الذي نتج عنه تقدم آخر في نظم شبكات الحاسوب¹.

ج. الجيل الخامس للحواسيب (1970 - 1990)² و تميزت بمايلي :

- ظهور الحواسيب الشخصية التي تستخدم بشكل كبير في المؤسسات و الشركات الصغيرة الحجم أو في المكاتب من قبل شخص واحد .

- التطور في أنظمة المعالجة و تطبيق ما يسمى إدارة قواعد البيانات والذي ساعد المديرين في اتخاذ القرارات عن طريق البيانات التفصيلية اللازمة للاستعمال و تسهيل عملية تبادل المعلومات بين المؤسسات و ذلك بواسطة نظم المعلومات الإدارية .

- ظهور حواسيب عملاقة لها قدرات هائلة للقيام بالعمليات الحسابية الرقمية الضخمة التي تتطلب الدقة و التكرار و السرعة في الإنجاز .

- تطوير حواسيب لها قدرات عالية لمعالجة المسائل اللارقمية و التي تقع ضمن تطبيقات الذكاء الصناعي ، صف إلى ذلك اكتشاف ما يسمى بالأقراص المكتنزة (Compact Disc) .

د.الانترنت و التطورات الأخرى (1970 - 2000) :و هي مرحلة التسعينات من القرن العشرين و أهم سماتها انتشار استثمار إمكانات شبكة المعلومات الدولية المحوسبة (الانترنت). أو ما يعرف الشبكة المعلوماتية العنكبوتية³.

من خلال ما تقدم فقد حدث تطور كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال العقود الخمسة الثانية من القرن العشرين ، و خاصة في العقدين الآخرين من هذا القرن حيث برزت الحواسيب بشكل مذهل فأصبح لها طاقات هائلة في التعامل مع البيانات ، التي تساعد إدارة الموارد البشرية في المنظمة على ممارسة وظائفها بفعالية و تعزيز الميزة التنافسية⁴.

ويلاحظ أيضا أن تطور تكنولوجيا المعلومات أرتبط بمدى استخدام تكنولوجيا الكمبيوتر و ذلك من حيث تقليل التكاليف و زيادة السعة و القدرة و تنوع أشكاله من جيل إلى آخر⁵.

¹ طارق طه . مرجع سابق.ص.483

²الهادي ، محمد محمد. التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. القاهرة : دار الشروق ، 1993 . ص 232.

³قنديلجي، عامر. مرجع سابق ، ص 98 ، 99.

⁴ طارق، طه ، مرجع سابق ، ص 486.

⁵الهادي، محمد .مرجع سابق ، ص 233.

3-1 أهمية و أنواع تكنولوجيا المعلومات :

1-3-1 أهمية تكنولوجيا المعلومات :

نتيجة للتطورات الكبيرة التي حدثت في العديد من الإدارات، من حيث كبر حجمها واتساع نشاطها وما ترتب عن ذلك من توليد كم هائل من البيانات المختلفة، فقد زادت الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات وهذا بهدف التمكن من تشغيل تلك البيانات وإنتاج المعلومات عنها¹.

وهنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات لمساهمتها الجادة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات، إذ تتوسع الأعمال وتخفض التكاليف وتتحقق وفورات كبيرة في الجهد والوقت والمرونة العالمية في تحديث وتطوير الأداء وتحقيق عوائد وموارد جديدة للمنظمة، وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن والتحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة التنظيمية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة.

كما يستخدم المدراء تكنولوجيا المعلومات لفرض اتخاذ القرارات الفاعلة في أداء مختلف العمليات والوظائف، هذه الأخيرة التي تتفاعل من خلال توافر تقنيات حديثة للمعلومات².

1-3-2 أنواع تكنولوجيا المعلومات :

يمكن تصنيف تكنولوجيا المعلومات في نوعين رئيسيين هما:

النوع الأول: التجهيزات المادية: وتتمثل أساسا في: الحاسوب، الهاتف والفاكس.

1- الحاسوب:

هو عبارة عن جهاز إلكتروني يتكون من مجموعة من العناصر والأجزاء، ويمتاز بالقدرة على التعامل مع كم هائل من البيانات، وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها وتخزينها واسترجاعها في شكل معلومات عند الحاجة، ويتكون الحاسوب من العناصر التالية:

- **العنصر البشري:** ويقصد به الأشخاص المسؤولين عن التعامل مع الحاسوب.
- **البرمجيات:** وتتمثل في كل من نظم التشغيل، لغات الحاسوب، تطبيقات الحاسوب والبيانات.
- **المكونات المادية:** وتتمثل في وحدات الإدخال، وحدات الإخراج ووحدات المعالجة، وتعمل كما يلي:

حيث تقوم وحدات الإدخال بإدخال المعلومات الناتجة عن المستخدم وتتمثل في: الشاشة والطابعة... الخ، أما عن وحدات المعالجة فتعتبر المسؤولة عن جميع عمليات المعالجة، وتتمثل في: المعالج والذاكرة الدائمة والذاكرة المؤقتة، بالإضافة إلى وجود بدائل أو وسائط تخزين لها القدرة على تخزين البرامج

¹ الطائي، يوسف حجيم ، مؤيد ، عبد الحسن ، الفضل ، هاشم فوزي . إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي . الأردن :

عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، 2006 . ص 269.

² اللامي، غسان قاسم . مرجع السابق. ص. 167-168.

والبيانات والمعلومات التي يرغب المستخدم في الاحتفاظ بها حتى يمكن استخدامها فيما بعد، وهذه الوسائط هي ما يطلق عليها وسائط التخزين الثانوية والتي تتمثل في الأقراص المرنة الأقراص الصلبة، الأقراص الضوئية، والقرص فلاش. وللحاسب مزايا عديدة زادت من أهميته وفعاليته، منها¹:

- السرعة و الدقة
- الدقة.
- القدرة الفائقة على التخزين.
- الارتباط بوسائل الاتصال عن بعد.
- إمكانية الوثوق والاعتماد.

2- الهاتف²:

يطلق على الهاتف باللغة الإنجليزية اسم (Telephone) وهو مشتق من كلمة يونانية تتكون من: (Tele) تعني بعيدا، (Phone) وتعني الصوت.

ويعتبر وسيلة اتصال مسموعة يتبادل من خلالها طرفا الاتصال المناقشة مباشرة، إذ يكتسب أهمية كبيرة في إتمام الاتصالات الداخلية والخارجية، حيث لا يمكن لأي منظمة سواء كانت تجارية أو خدمية أو حكومية أن تعمل دون استخدام الهاتف، كما أنه يسهل الاتصالات بين الدول المختلفة.

ويعود اختراعه إلى سنة 1876م من طرف العالم "براهام بل" (Bell) الذي استطاع نقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة، معتمدا على مبدأ سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستعملا شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة الهاتف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى أصوات تحاكي الصوت الأصلي.

3- الفاكس:

أو كما يسمى الناسخ الهاتفي هو اختصار الكلمة اللاتينية (facsimile)، هو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.

ويعود تاريخ اختراعه إلى أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، حيث بدأ الكثير مع المخترعين في كل من أوروبا و الولايات المتحدة الأمريكية العمل على اختراعه.

ويمتاز جهاز الفاكس بسهولة الاستخدام، حيث لا يتطلب استعماله سوى وضع الرسالة في الجهاز تم تشكيل رقم هاتف جهاز الفاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال، وتحول الصفحة المرسل إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية

¹اللاهمة، سليمان مصطفى. أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار النشر والتوزيع.

2008، ص. 330-332.

²البطل، منى محمد إبراهيم. تكنولوجيا الاتصال المعاصرة الشخصية ونظم المعلومات. [د. م.]، [د. ن.]، [د. س.]. ص

الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل، الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صور الوثيقة الرسمية تم بطبع نسخة منها، كما أنه يمكن إرسال الوثائق إلى عدة جهات في الوقت نفسه وبسرعة ودقة عالية وتكلفة منخفضة¹.

النوع الثاني: التجهيزات غير المادية:

وتتمثل أساسا في الانترنت، الانترنت والاكسترنانت.

1- الانترنت:

يرجع أصل كلمة انترنت Internet أو ما يسمى بالنت إلى شبكة اربانتarpente التي أنشئت سنة 1968 من طرف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكية (ARPA) Department of Defanced Advanced Research سنة 1966، وهذا بهدف توصيل مراكز البحث وتداول المعلومات (Project Agencyy) المرتبطة بوزارة الدفاع الأمريكية.

وفي سنة 1979 راودت بعض طلبة جامعة دوك ب دور هام فكرة تتمثل في ربط أجهزة الحاسوب بهدف تبادل معلومات علمية من الموقع العسكري إلى الجامعة² ويمكن إعطاء تعريف للانترنت كما يلي:

عبارة عن شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها البعض³، أي أنها عبارة عن تجمع عالمي لشبكات الحاسوب والتي من خلالها يمكن للمستخدمين تبادل البيانات والمعلومات⁴، ولهذا فهي تسمى شبكة الشبكات، وتقدم شبكة الانترنت مجموعة متنوعة من الخدمات والتي تتمثل:

أ- البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني القوة الموجهة للانترنت، وبواسطته يمكن للمستعمل إرسال رسالة مكتوبة خلال ثوان إلى صندوق بريد إلكتروني متوافر على الشبكة في الجانب الآخر من العالم، وهذا بتكلفة منخفضة وفي أي وقت ومن أي مكان⁵.

ب- البحث:

لم تعد المعلومة حكرا على أحد، حيث يمكن الوصول إلى مصدر المعلومات الأساسية لأي موضوع من خلال ما يسمى بمحركات البحث (searchengime)، وهي مواقع على الشبكة وظيفتها البحث عن المعلومات، مثل موقع (google) وموقع (yahoo).

¹ عفيفي، محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1994. ص 68.

² الصباغ عماد، عبد الوهاب. علم المعلومات. عمان: مكتبة دار الثقافة، 1998، ص. 176.

³ الصيرفي، محمد ، مرجع سابق. ص 216.

⁴ عبوي، زيد منير ، إدارة التغيير والتطوير. عمان: دار كنوز للنشر والتوزيع. 2007، ص 189.

⁵ الصيرفي، محمد. مرجع سابق. ص 479.

ج- البرامج:

حيث توجد العديد من البرامج على المواقع المختلفة، والتي يمكن تحميلها مجاناً ونقلها وتخزينها واستخدامها بكل سهولة.

د- مجموعة المناقشة:

توجد الآلاف من المجموعات المناقشة على الانترنت والتي تهتم بالكثير من الموضوعات مثل البيئة الموسيقى الدراسة بالخارج.... الخ، وتتيح المشاركة فيها الالتقاء للأشخاص الذين تكون لهم الاهتمامات نفسها.

هـ- المحادثة والدرشة:

حيث يمكن للمتصلين بالانترنت إجراء مكالمات وتبادل الرسائل وحتى نقل الصور من خلال برامج المحادثة¹.

و- الدعم الفني:

تخدم معظم المنظمات مواقع لها على الانترنت، حيث تتيح لعملائها الاتصال بقيم الدعم الفني وخدمة العملاء، للإجابة عن الاستفسارات الخاصة بمميزات خدمة معينة أو حل مشكل.

2- الانترنت:

استعمل مصطلح الانترنت لأول مرة سنة 1994²، وهو يعبر عن شبكة حاسوب داخلية خاصة بالمنظمة، تستخدم فيها تكنولوجيا الانترنت ولكن ضمن حلقة محدودة، أي أنها محجوزة لأعضاء من المنظمة نفسها، ويهدف بناء مثل هذه الشبكات إلى تأمين الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات الخاصة بها بسهولة وفاعلية وأرخص التكاليف، وهذا لمختلف أعضاء الجماعة³.

تستخدم شبكات الانترنت عادة⁴:

- نشر وثائق المنظمة إلكترونياً.
- تنمية الصلات الأفقية بين زملاء العمل، والحد من السلطات غير المبررة لبعض المراكز البيروقراطية بالمنظمة.

¹بدرى، ظافر أبو القاسم، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 1999، ص 393.

²علوطي، لمين. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية. العدد 38. السنة السادسة. 2008.

³الأنصاري، أبو أنس ، بحث حول كمية الكفاءات:

[HTTPS://WWW.BENASLA.GEERAN.COM/ARCHIVES/2008/5/567.HTML/VUELE28/05/2019,14:29](https://www.benasla.geeran.com/archives/2008/5/567.html/vuele28/05/2019,14:29).

⁴البطل، منى محمد إبراهيم. مرجع سابق. ص ص 206-209.

- توزيع البرمجيات حيث يمكن استخدام الانترنت لتوزيع البرامج الجديدة أو ترقية القديمة، وذلك بوصفها في مزود الشبكة وإتاحة الوصول إليها لأعضاء المنظمة لاستخدامها عند الحاجة.
- تقديم خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الإلكترونية ومجموعة التحوار (GROUPEWAE)، حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل إليه من خلالها¹.

3- الاكسترنات:

تعد الاكسترنات نتاجا لتزاوج كل من الانترنت والانترانت، فهي شبكة انترانت تم توسيعها لتمتد الى جهود خارجي محدود ومختار (زبائن، موزعين، عملاء ... الخ)، والذي له علاقة بطبيعة نشاطها، حيث يسمح بالمرور عبر الحواجز الأمنية الإلكترونية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المنظمة². وتمتاز المعلومات في الاكسترنات بالأمان، وهذا يمنع الإخلال بالأمن من المستخدمين غير المرخص لهم بالدخول إلى الشبكة، ويتصل المستخدمون المرخص لهم بشفاافية بشبكات منظمات أخرى من خلال الاكسترنات³.

1.4.1 خصائص تكنولوجيا المعلومات :

- * تقليص الوقت : فالتكنولوجيا في كل الأماكن - الكترونيا -
- * تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها ببسر و سهولة .
- * اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و النظام .
- * الذكاء الاصطناعي أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات و تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج.
- * تكوين شبكات الاتصالات: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل الاتصال و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين و كذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .
- * تفاعلية : أي أن المستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة¹.

¹ علوطي، لمين ، مرجع سابق، ص 39 .

² عباس ، محمود طارق . مجتمع المعلومات الرقمي. القاهرة: المركز الأصيل للطباعة والنشر والتوزيع، 2004. ص 105.

³ حمادة، طارق عبد العال. التجارة الإلكترونية المفاهيم التجارب التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية. الإسكندرية: الدار الجامعية. 2008، ص 90.

* اللاتزامنية: و تعني استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير المطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .

* اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فالانترنتمثلا : تتمتع باستمرارية عملها في كل الحالات ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله .

* قابلية التوصيل : و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة أي بغض النظر عن المشاركة أو البلد الذي تم فيه الصنع .

* قابلية التحرك و الحركية: أي إنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته ، أي عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقالالخ .

* قابلية التحويل: و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسائل المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .

* اللاجماهيرية: و نعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى أشخاص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة .

* الشبوع و الانتشار: هذه الشبكة قابلة للتوسع أكثر فأكثر في مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن .

* العلمية و الكونية: و هو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث يأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.²

1-4-2 مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربع تقنيات فرعية هي :
أ.المكونات المادية:

و تشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها و نقلها و تداولها ، و استرجاعها و استقبالها و بثها للمستخدمين ، وتتضمن جهاز الحاسوب ، و ما يضمه من أجهزة فرعية كوحدة المعالجة المركزية و

¹ بدريسي ، جميلة . تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الشغل . مذكرة ماجستير: معهد العلوم الاقتصادية. الجزائر. 194 . ص.5- 6

²بومالية ، سعاد ، فارس ، بوباكور . أثر التكنولوجيات للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية : مجلة الاقتصاد المناجمنت ، ع.3 ، مارس 2004 . ص.205

اللوحة الأساسية و شاشة العرض و الطبيعة ، و تساهم كل هذه المكونات في تحسين ذاكرة الحاسوب و قدراتها على معالجة البيانات.¹

ب. البرمجيات :

و يقصد بها مجموعة التعليمات التي تؤدي إلى تنفيذ أوامر التشغيل و توجيه أعمال المكونات المادية للحاسب الآلي للقيام بمختلف التطبيقات و تساهم في معالجة المعلومات و تسجيلها و تقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل و إدارة العمليات .²

ج. قاعدة البيانات:

ونعني بها مجموعة من البيانات المرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة في أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة والأقراص المرنة والأشرطة، ويمكن أن تكون قاعدة البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات أو معلومات تخص احتياجات الزبائن.³

د. وسائل الاتصال:

باعتبار أنه لكل مؤسسة فروع ومخازن في أماكن متفرقة، مما زاد من أهمية الربط بينها عن طريق وسائل أجهزة الاتصال في تكنولوجيا المعلومات حيث مكنت الشبكة الالكترونية مستخدميها للاتصال بأي موقع بصورة مباشرة⁴ ، وهذا ما أدى إلى حدوث تقارب بين تكنولوجيا الاتصال تكنولوجيا المعلومات ونقصد بالتقارب التكنولوجي بأنه التقاء تكنولوجيات مختلفة معا أو انصهار تكنولوجيتين أو أكثر لتكون شيئا جديدا يحمل صفات كل منها على حدا إلا أنه يكون منفردا تماما في صفاته.⁵

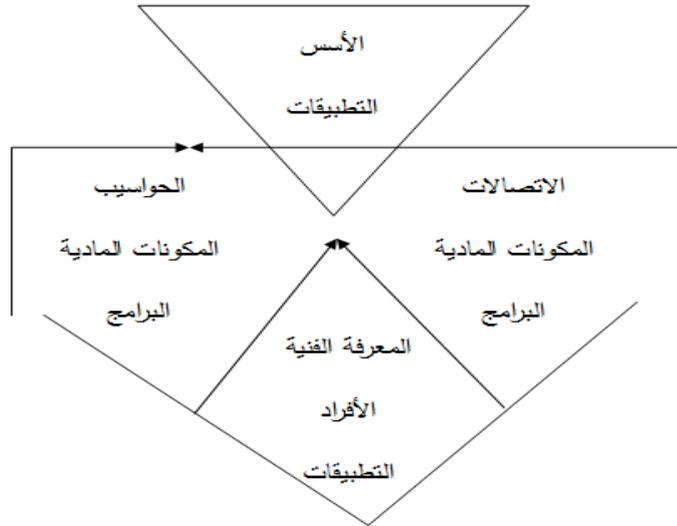
¹ الدهراوي ، كمال الدين مصطفى . نظم المعلومات الحاسوبية في ظل تكنولوجيا المعلومات . الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2007 . ص.417

² الظاهر ، نعيم إبراهيم . إدارة المعرفة . عمان : دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، 2007 . ص.483

اللامي ، غسان قاسم . مرجع سابق ر . ص 3.170

³ الدهراوي ، كمال الدين مصطفى . مرجع سابق . ص. 418.

رايس، مراد. مرجع سابق . ص. 67⁵



شكل رقم (02) : يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات¹

2- ماهية إدارة الموارد البشرية :

تعد إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري و الذي يعد أثمن مورد لدى الإدارة و الأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق. فقد سعت الكثير من المنظمات إلى الاعتراف بدورها و أهميتها ، و أوجدت غالبيتها إدارة خاصة بها سميت بإدارة الأفراد و تزامناً مع المتغيرات و التحولات العالمية تطورت هذه الإدارة و أصبحت تسمى بإدارة الموارد البشرية حيث تمثل هذه الإدارة المحور الأساس في تنظيم العلاقة بين المنظمة و موظفيها و ترمي إلى تحقيق أهدافها و أهدافهم . و قبل أن نتطرق إلى مفهوم إدارة الموارد البشرية يجدر بنا الإشارة إلى معنى مصطلح الإدارة و المورد البشري و من ثم تعريف إدارة الموارد البشرية .

1-2 تعريف إدارة الموارد البشرية

1-1-2 تعريف الإدارة :

جاءت كلمة إدارة أصلاً من كلمة لاتينية تعني الخدمة service، أي الخدمة التي تعود على المجتمع الذي يتعامل مع المؤسسة أو المنظمة بالفائدة و النفع العام .

" أما في اللغة العربية فقد جاءت كلمة إدارة من الأصل أدار الشيء أي أحاط به أو جعله يدور² أما هنري فايول Henry Fayol الذي يعتبر الأب الحقيقي للإدارة أن معنى أن تدير أن تتنبأ و تخطط ، و تنظم ، و تصدر الأوامر ، و تتسق ، و تراقب¹

¹المصدر: عماد عبد الوهاب الصباغ. علم المعلومات. دار الثقافة. عمان. 1998. ص 176.

² عليان ، ربحي مصطفى . أسس الإدارة المعاصرة . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2007 . ص. 4

و يعرف جلوفر Glofer الإدارة أنها القوة المفكرة التي تحلل و تصف و تخطط و تحفز و تقيم و تراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية اللازمة لتحقيق هدف معروف .²

و يعرف علاء عبد الرزاق السالمي في كتابه نظم إدارة المعلومات الإدارة هي فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة و تكون عمليات التخطيط و التنظيم و التحكم controlling و اتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية ، و يمكن تعريفها أيضا بأنها عملية تنظيم المهام في حدود الموارد المتاحة و متابعة و توجيه العاملين فيها لإنجازها و ذلك لتحقيق الأهداف المحددة.³

و من التعاريف المشهورة للإدارة هي عملية إنسانية اجتماعية تتسابق فيها جهود العاملين في المنظمة المؤسسة ، كأفراد و جماعات لتحقيق الأهداف التي أنشأت المؤسسة من أجل تحقيقها ، متوخين في ذلك أفضل استخدام ممكن للإمكانات المادية و البشرية و الفنية المتاحة للمنظمة .⁴

ومن خلال هذه التعاريف المقدمة نستنتج أن الإدارة هي عملية التخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة ، و الاستغلال الأمثل للموارد المادية و البشرية و المالية و التكنولوجية بالشكل المطلوب لإنجاز الهدف المنشود بأفضل الطرق و أقلها تكلفة .

2-1-2 تعريف المورد البشري :

يرادف هذا المصطلح القوى البشرية ، و العناصر البشرية ، و رأس المال الفكري يقصد بالمورد البشري تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات و القدرات المناسبة للأنواع معينة من الأعمال و الراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع.⁵

وتعرف بأنها مجموع الأفراد و الجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين ، و يختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم و سلوكهم و اتجاهاتهم و طموحاتهم ، كما يختلفون في وظائفهم و مستوياتهم الإدارية ، و في مساراتهم الوظيفية.⁶

¹الطراونة ، هاني خلف . نظريات الإدارة الحديثة ووظائفها .الأردن : دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2012 . ص.20

²الصريفي ، محمد . الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية .الإسكندرية : مؤسسة حوس الدولية ، 2008 . ص.19

³السالمي ، علاء عبد الرزاق .نظم إدارة المعلومات .القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2003 . ص.16

⁴ الطراونة ، هاني خلف . مرجع سابق ، ص.20

⁵عربي ،علي ، سلاطنية ، بلقاسم ، اسماعيل ، قيرة . تنمية الموارد البشرية .الجزائر : الهدى للطباعة و النشر و التوزيع

2002 . ص.19

⁶ماهر ، أحمد . إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية : دار المعارف ، 2004 . ص.10

كما أنها عبارة عن مجموع الأفراد الذين يعملون في المنظمة رؤساء أو مرؤوسين تم توظيفهم للقيام بإنجاز كافة أعمال و وظائف المنظمة وتنفيذها تبعاً للإجراءات والأساليب التي تنظم مهامهم في سبيل تحقيق أهدافها .¹

و يعتبر بيتر داركر Peter Druker زعيم مدرسة الإدارة بالهدف MBO أن الموارد البشرية هي المورد الوحيد الحقيقي و أن كل منظمة لها مورد واحد حقيقي و هو الفرد أو الإنسان و هي الموارد الماكنة في أي منظمة و هي مصدر كل نجاح إذا تم إدارتها بشكل جيد و هي للأسف مصدر كل فشل إذا ساءت إدارتها.²

و نستنتج من التعاريف السابقة أن المورد البشري هو مجموع الأفراد العاملين في المنظمة و الذين يتمتعون بمهارات و كفاءات لأداء مهامهم . يمثل أحد الموجودات الثمينة و الضرورية للمنظمة و التي لا يمكن الاستغناء عنها من أجل تحقيق رسالتها المستقبلية.

2-1-3 تعريف إدارة الموارد البشرية: Human Resource Management

لقد تعددت التعاريف التي قدمها المدربين في الحياة العلمية في تحديد مفهوم موحد متفق عليه لإدارة الموارد البشرية إلا أنه يمكن التمييز بين اتجاهين في النظر إلى هذا المفهوم حسب وجهة نظر فيصل حسونة في كتابه إدارة الموارد البشرية .

أولاً. وجهة النظر التقليدية الكلاسيكية :

يرى البعض الآخر من المدربين أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا مجرد و وظيفة قليلة الأهمية في المنشآت و تقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية مثل حفظ ملفات العاملين و ضبط أوقات الحضور و الانصراف و الإجازات ، ولم تحفظ إدارة الموارد البشرية باهتمام هؤلاء المدربين حيث يرون أن تأثيرها ضئيل على نجاح و كفاءة المنشآت.³

ثانياً . وجهة النظر الحديثة:

يرى البعض الآخر من المدربين أن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المنشآت و لا تقل أهمية عن باقي الوظائف كالتسويق و الإنتاج و المالية لأهمية العنصر البشري و تأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشآت، و شملت أنشطة رئيسية من أهمها:⁴

¹ عمرو ، وصفي عقيلي . إدارة الموارد البشرية- بعد استراتيجي .الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع ،2005. ص.11

² حاروش، نور الدين .إدارة الموارد البشرية .الجزائر : دار الأئمة للطباعة و الترجمة و التوزيع ، 2011 . ص.16

³ حسونة ، فيصل . إدارة الموارد البشرية .عمان : دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2011 . ص.7

⁴ المرجع نفسه ، ص.7

1-توصيف الوظائف

2-تخطيط الموارد البشرية

3-جذب و استقطاب الموارد البشرية المناسبة للعمل

4-تدريب و تنمية الموارد البشرية

5-بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بشؤون الموارد البشرية في المنشآت .

كما تعرف بأنها الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية و تطويرها و تحفيزها و الحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة و الفعالية.¹

يعرف فيليبو إدارة الموارد البشرية بأنها تخطيط و تنظيم و توجيه و مراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد و تمثيتهم و تعويضهم و المحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المنشأة.²

و يعرفها السعيد مبروك في كتابه تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات هي أداء الفعاليات و الأنشطة التي تتمثل في وظائف الإدارة و هي المسؤولة عن تحفيز الموظفين و تطويرهم و المحافظة عليهم للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاج. وهي تمثل المحور الأساس في تنظيم العلاقة بين المنظمة و موظفيها في سبيل تحقيق أهدافها و أهدافهم.³

أما من وجهة نظر عبد الرحمان سيار هي التي تهتم بالإشراف على كافة شؤون الأفراد منذ التحاقهم بالخدمة إلى وقت بلوغهم سن الإحالة إلى المعاش من ناحية الأنشطة المتعلقة بتوصيف و تقييم الوظائف و تخطيط القوى العاملة و الاختيار ، و التعيين ، و التدريب ، و النقل ، و الترقية ، و بوضع نظم الأجور، و الحوافز، و تقييم أداء العاملين و تهيئة ظروف العمل ، و الاهتمام بالجانب السلوكي لكي يتحقق الاستقرار في القوى العاملة و زيادة رضاهم عن العمل و بالتالي زيادة الإنتاج.⁴

¹ عباس، أنس عبد الباسط. إدارة الموارد البشرية. عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2011 . ص.22

² صابر ، محمد عبد العليم ، تغليب ، خالد عبد المجيد . إدارة الموارد البشرية (مدخل معاصر) . الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 2010 . ص.12

³ إبراهيم، السعيد مبروك.تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات . الإسكندرية : دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر ، 2012 . ص.35

⁴ سيار ، عبد الرحمان . إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي . مصر : دار الوفاء للنشر و الطباعة ، 2014 . ص.12

و يعرفها نيجرو Negro أنها فن اجتذاب العاملين و اختيارهم و تعيينهم و تشجيعهم على بذل أكبر قدر ممكن من الجهد و العطاء و تطوير مهارتهم لاستخراج أفضل ما فيهم من طاقات.¹

و أورد العلق في معجمه تعريفا لإدارة الموارد البشرية بأنها جزء من الإدارة يعني شؤون الأفراد العاملين من حيث التعيين و التأهيل و التدريب و تطوير الكفاءات و كذلك وصف أعمالهم.²

ومن خلال هذه التعاريف المقدمة لإدارة الموارد البشرية يمكن القول أنها سلسلة من الإجراءات و الأسس هي إدارة تركز على النشاطات الإدارية المتعلقة بالأفراد و الموظفين و العاملين مثل التخطيط و التدريب تهدف إلى تنظيم الأفراد و الحفاظ عليهم و تطويرهم و تحفيزهم وفق آليات متطورة و حديثة لتحقيق أعلى مستويات الأداء و الإنجاز للحصول على أقصى فائدة ممكنة من الكفاءات البشرية المؤهلة و استخراج أفضل طقاتهم من خلال مجموعة وظائف و أنشطة تستخدم لإدارة الموارد البشرية بطريقة بعيدة عن التحيز و بشكل فعال لخدمة الفرد و المنظمة .

لقد استخدمت مفاهيم و مصطلحات عديدة للتعبير عن مضمون إدارة الموارد البشرية ومن بين التسميات الشائعة : إدارة المستخدمين إدارة القوى العاملة ، إدارة شؤون العاملين و إدارة الأفراد ، لكن نجد هذه المفاهيم قد تغيرت مع تطور هذه الوظيفة ، سواء من حيث التسمية أو الوظائف التي تقوم بها عبر السنين وفق التغيرات التي طرأت عليها ، و فيما يلي نورد بعض التعاريف لإيضاح مميزات إدارة الموارد البشرية عن هذه المصطلحات :

إدارة المستخدمين : "ينحصر هذا المفهوم حول إدارة و مراقبة العاملين ، بينما تهتم إدارة الموارد البشرية بإدارة فريق العاملين و تحقيق التعاون بينهم و بين إدارة المنظمة ففي إدارة المستخدمين يتم التركيز على الجوانب التقنية ، في حين تركز إدارة الموارد البشرية على الأبعاد الاجتماعية و النفسية و الثقافية " .³

إدارة القوى العاملة : و تعني مجموعة الأساليب التي تهدف إلى تحسين الاستفادة من الطاقات البشرية ، وعدم السماح بوضعها في غير موضوعها مع تحديد واضح لكل فرد في موقع عمله الذي يناسبه و ذلك عن طريق توصيف و تحليل و تقييم الوظائف ، و التنظيم الإداري و قياس الكفاءة و التوجيه و التدريب المهني⁴ .

¹حاروش ، نور الدين ، مرجع سابق الذكر ،ص.13

² حسونة ، فيصل ، مرجع سابق الذكر ، ص.6

³حاروش نور الدين ، مرجع سابق الذكر ، ص.21

⁴بوحنية ، قوي .تتمية الموارد البشرية في ظل العولمة و مجتمع المعلومات . عمان : مركز الكتاب الأكاديمي ، 2008

إدارة شؤون العاملين : مشتقة من (العمال و العمل) يؤكد هذا المصطلح على الشؤون المتعلقة بحياة العاملين داخل نطاق العمل " هي مجموعة الفعاليات التخطيطية التنظيمية و الرقابية لتعبئة العاملين للجهاز الحكومي و استخدامها و رفع كفاءتهم و تحديد حقوقهم وواجباتهم وفقا للنظم و التشريعات و اللوائح المعدة " ¹.

إدارة الأفراد (Manpower): : قد حدد مفهوم إدارة الأفراد من قبل معهد إدارة الأفراد البريطاني سنة 1945¹ بأنه ذلك الجزء من الوظيفية الإدارية المتعلقة بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمة . وعرف أيضا أنه ذلك العلم الذي يهتم بإجراء عملية تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة و تدريب و تحفيز القوى العاملة و العمل على اندماجها و الحفاظ عليها من أجل تحقيق أهداف المنظمة.²

و لقد حاول العديد من الكتاب مقارنة إدارة الأفراد بإدارة الموارد البشرية ، وقد تم ظهور عدة اختلافات جوهرية بينهما و هذه الاختلافات وهي ³:

1- تركز إدارة الموارد البشرية بصفة أساسية على الطبقة المديرين بينما تركز إدارة الأفراد على العاملين.

2-يشكل المديرون في الصفوف الأمامية محور اهتمام إدارة الموارد البشرية من خلال قيامهم بمسؤولياتهم فيما يتعلق بربط استراتيجيات المنشأة بإدارة الموارد البشرية بينما تركز إدارة الأفراد في ممارستها على الأفراد و الفنيين المتخصصين بشؤون الأفراد.

3-تشكل إدارة ثقافة المنظمة أحد الأنشطة الرئيسية التي يقوم بها المديرون التنفيذيون على خلاف إدارة الأفراد.

4-من حيث الوقت والتخطيط : ففي الوقت الذي يكون فيه منظور التخطيط لإدارة أفراد قصير المدى و يعتمد على الاستجابة لحاجة المنظمة و على المستوى الحدي ، بينما التخطيط في إدارة الموارد البشرية يكون طويل المدى و قائم على أساس التوقعات المستقبلية و ذو طابع استراتيجي.

5-من حيث أنظمة الرقابة : تتميز أنظمة الرقابة بكونها داخلية و رسمية في إدارة الأفراد بينما تكون في إدارة الموارد البشرية الرقابة الذاتية.

6- من حيث الوظائف:

تتميز وظائف إدارة الأفراد بأنها ضيقة و ذات طابع اقتصادي يركز على النتائج الداخلية للمنظمة في حين تتميز وظائف إدارة الموارد البشرية بالسعة و الطبيعة الخارجية و تتضمن أبعاد اقتصادية و اجتماعية و أخلاقية.

¹عبوي ، زيد منير . إدارة الموارد البشرية . عمان : دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، 2006 . ص . 12

²ديري ، زاهد محمد . إدارة الموارد البشرية . عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2011 . ص . 18

³ الطائي ، يوسف حليم ، مؤيد ، عبد الحسن الفضل ، هاشم ، فوزي العابدي . مرجع سابق ا . ص . 62

7- من حيث الأدوار:

ترتكز إدارة الأفراد على الأدوار التخصصية و المهنية بينما تميل إدارة الموارد البشرية إلى التنوع و التكامل في الأدوار علاوة على أن دور إدارة الأفراد في المنظمة هو دور تنفيذي فقط بينما يغلب الطابع الاستشاري على إدارة الموارد البشرية.

8- من حيث منظور العلاقات بين الأفراد:

يكون منفعي و جمعي قائم على أساس الثقة الضعيفة بالعاملين في إدارة الأفراد بينما يكون تبادلي قائم على أساس الاحترام و الثقة المتبادلة بين الإدارة و الموارد البشرية التي تعمل فيها.¹

2-1-4 الفلسفة الجديدة في إدارة الموارد البشرية :

يتلخص المنطق الأساسي لإدارة الموارد البشرية الجديدة في ضرورة احترام الإنسان و استثمار قدراته و طاقاته و توظيفها في مجالات العمل الأنسب له و اعتباره شريك في العمل و ليس مجرد أجير .

وفي ذلك فإن مفاهيم إدارة الموارد البشرية الجديدة تختلف جذريا عن مفاهيم إدارة الموارد البشرية التقليدية و التي يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي :

إدارة الموارد البشرية التقليدية	إدارة الموارد البشرية المعاصرة
1- اهتمت بالبناء المادي للإنسان و قواه العضلية و قدراته الجسمانية و من ثم ركزت على الأداء الآلي للمهام التي كلفت بها دون أن يكون له دور في التفكير و اتخاذ القرارات .	1- تهتم بعقل الإنسان و قدراته الذهنية و إمكانياته في التفكير و الابتكار و المشاركة في حل المشاكل و تحمل المسؤوليات .
2- ركزت على الجوانب المادية في العمل و اهتمت بقضايا الأجور و الحوافز المالية و تحسين البيئة المادية للعمل .	2- تهتم بمحتوى العمل و البحث عما يشحن القدرات الذهنية للفرد ولذا فإنها تهتم بالحوافز المعنوية و تمكين الإنسان و منحه الصلاحيات للمشاركة في تحمل المسؤوليات .
3- اتخذت التنمية البشرية في الأساس شكل التدريب المهني الذي يركز على إكساب الفرد مهارات ميكانيكية يستخدمها في أداء العمل .	3- التنمية البشرية أساسا هي تنمية إبداعية و إطلاق نطاقات التفكير و الابتكار عند الإنسان و تنمية العمل الجماعي و روح الفريق .

جدول رقم 02 : الفرق بين مفهومي إدارة الموارد البشرية التقليدية و المعاصرة.²

¹ الطائي ، يوسف حجي ، مؤيد ، عبد الحسن الفضل ، هاشم ، فوزي العابدي ، مرجع سابق ، ص. 63

² عبد الرحمان ، بن عنتر . نفس المرجع السابق. ص. 14

2-2- نشأة و تطور إدارة الموارد البشرية :

لقد كانت الحاجة إلى وجود إدارة متخصصة في شؤون العاملين والعمل حل مشاكلهم ، ذلك كضرورة فرضتها التطورات الاجتماعية ، الاقتصادية و السياسية السبب الأبرز في ظهور ما يعرف بإدارة الموارد البشرية فهي بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة إنما هي نتيجة لعدد من التطورات التي ساهمت في إظهارها الحاجة إلى وجود إدارة موارد بشرية متخصصة ترعى شؤون الموارد البشرية في المنشأة . و أهم المراحل التاريخية التي مرت بها إدارة الموارد البشرية في منتصف القرن التاسع عشر حتى الآن هي :

المرحلة الأولى: مرحلة العبودية و نظام الرق

نظام الرق بالأساس هو نظام يسمح للإنسان إن يشتري إنسان آخر و يبيعه و يستخدمه ، كما يشتري و يستخدم أية حاجة أخرى ، حصانا أو أرضا ، أو مكانة أو غيرها .ففي هذه المرحلة ينحصر دور إدارة الموارد البشرية بشراء الرقيق بالعدد و المواصفات التي تحتاجها المنظمة و تعوض من يموت منهم بآخر جديد ، و من دون الحاجة للاهتمام بتطويرهم أو منحهم حوافز أو الحفاظ عليهم.

المرحلة الثانية: مرحلة الإقطاع و الطوائف :

" تميزت هذه المرحلة بوجود نظام الإقطاع في الريف و نظام الطوائف في المدن حيث تجسد الأول بوجود طبقتين : ملاك الأرض و الفنان أي الذي يفلح الأرض و يعمل بها ، و تميزت الثانية أي الطوائف بوجود مجموعة تعمل تحت إشراف المتدربين ، و قد ساعد هذا النظام على بروز و اتساع التجارة .هذه الأنظمة تجسد التراكمات للمراحل السابقة لتطور الإنسان حيث إن كل مرحلة من المراحل التي كانت لها انعكاساتها إيجابيا و سلبيا على تطور العنصر البشري و طبعه بطابع خاص بتلك المرحلة " ¹.

المرحلة الثالثة: حركة الإدارة العلمية :

ترجمها فردريك تايلور F.TAYLOR و الذي أطلق عليه **The Feather of scientific**

Management mouvement و الذي قام بدراسة الوقت و الحركة **Time and motion study**

حيث كرس اهتمامه على تنظيم العلاقة بين الإدارة و العاملين، و ركز على تدريبهم ، و تحفيزهم أعتبر

العامل الموضوع الأساسي في زيادة كفاءة و فعالية المشروعات من خلال زيادة متوسط إنتاجية العمل ².

¹ديري، زاهد منير . مرجع سابق. ص.21

²حمود ، خضير كاظم ، الخرشة ، ياسين كاسب .إدارة الموارد البشرية = Human Resource Management .

عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع. 2007، ص.22

المرحلة الرابعة: حركة العلاقات الإنسانية: Human Resource School:

قادها آنذاك إلتون مايو **Elton Mayo** . ظهرت بعد سنة 1920، بدأ تأثيرها يأخذ مداها في تطوير إدارة الموارد البشرية نتيجة للتجارب و النتائج التي توصل إليها إلتون مايو و زملائه و هي المسماة بتجارب هوثورن قدمت تلك النتائج مؤشرات جديدة للأسلوب الذي يجب أن تمارسه الإدارة مع العاملين حيث اعتبرت الأفراد مورد ثمين لا بد من الاهتمام بهم ، و هذا ما يحقق في النهاية أهدافهم و أهداف المنظمة.¹

المرحلة الخامسة: الحرب العالمية الأولى

شهدت هذه المرحلة ندره في اليد العاملة ، و اهتمام المنظمات بإعداد موظفين ذو كفاءة عالية، ورفع مستواهم و أدائهم ، و دراسة أسباب الإجهاد و القلق ، واستخدام اختبارات الذكاء و الكفاءة في اختيار الموظفين، و نظرا لضيق وقتها قامت بإسناد هذه المهمة إلى إدارة الموارد البشرية و هذا ما جعلها تزداد في أهميتها ، و أهمية الدور الذي تقوم به.²

المرحلة السادسة: الحرب العالمية الثانية :

جاءت هذه المرحلة وكانت ظروفها تشابه ظروف الحرب العالمية الأولى حيث أن الإنسان العامل هو محور الإنتاج، وبالتالي بات ضروريا العناية بإدارة الأفراد. باعتبارها الإدارة التي يمكن بواسطتها تنظيم شؤون العاملين ، و العناية بمشاكلهم حيث توصلوا باحثوا الإدارة و علم النفس الصناعي إلى أسس و مبادئ علمية و وضعوا قواعد للتعامل معها ، للوصول إلى ترابط و تماسك اجتماعي و تعاون أمثل داخل المنشأة تكون من خلاله الروح المعنوية مرتفعة تمكننا من الوصول إلى أفضل النتائج.³

المرحلة السابعة: ما بعد الحرب العالمية الثانية :

استعملت في هذه المرحلة طريقة جديدة لاختيار الموظفين قبل تعيينهم مثل (ألفا و بيتا) لاستبعاد فشلهم بعد توظيفهم ، و مع تطور الإدارة العلمية و علم النفس الصناعي شرع بعض المختصين في إدارة الموارد البشرية الظهور في المنظمات للمساعدة في التوظيف و التدريب و الرعاية الصحية و الأمن الصناعي ،

* فردريك تايلور (1856-1915) يعتبر أبو الإدارة العلمية كان من أوائل استشاري الإدارة ومن المفكرين في حركات الكفاءة وقد نشر تجاربه على شكل نظرية في كتابه المعروف " بمبادئ الإدارة العلمية " .

¹حروحش، صالح ، السالم ، مؤيد سعيد . إدارة الموارد البشرية : مدخل إستراتيجي . عمان : علم الكتاب الحديث ، 2009، ص. 7

* إلتون مايو (1880-1940) ولد الولايات المتحدة الأمريكية كان له آراء قيمة في مجال التنظيم و إثارة الدافعية و قد اشتهر بتجاربه التي عرفت تجارب الهاوثورن

²عباس ، أنس عبد الباسط . مرجع سابق .ص.20

³ حافظ ، محمد عبده . إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي و المعاصر .الإسكندرية: دار الفجر للنشر و التوزيع ،

وهم من ساهموا في نجاح هذه الإدارة الحديثة . و من ثم تم إنشاء مراكز للخدمة الاجتماعية و الإسكان تمثلت في الاهتمام بالنواحي الإنسانية و الاجتماعية للموظف ، و بعد ذلك أنشئت موارد بشرية مستقلة و أعد أول برنامج تدريبي لمديري هذه الأقسام عام 1915 و قامت 12 كلية بتقديم برامج تدريبية في إدارة الموارد البشرية عام 1919 و عام 1920 أنشئت كثير من الموارد البشرية في المنظمات العامة.¹

المرحلة الثامنة : ما بعد الحرب العالمية الثانية حتى الآن :

في هذه المرحلة أتسع نطاق الأعمال التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية حيث شملت تدريب و تنمية العاملين، ووضع برامج لتحفيزهم و ترشيد العلاقات الإنسانية و ليس فقط حفظ ملفات الموارد البشرية وضبط حضورهم بل، و انصرافهم و الأعمال الروتينية ، و لا تزال إلى حد الآن الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية تركز على العلاقات الإنسانية و الاستفادة من نتائج البحوث لعلم النفس و الأنثروبولوجيا . أما في الوقت الحالي هي جزء أساسي في المنظمات حيث تطورت و توسعت لتصبح إدارة كاملة للموارد البشرية بدلا من موظف واحد . أما مستقبلا يمكن القول أنها في تطور ملحوظ من خلال الاهتمام بها داخل المنظمات نتيجة التغيرات السياسية و التكنولوجية و الضغوط السياسية و الاقتصادية و التغيير المستمر في مكونات القوى العاملة من حي المهن و التخصصات .²

2-3- أهمية و أهداف إدارة الموارد البشرية .

* أهمية إدارة الموارد البشرية :

لقد تغيرت النظرة إلى إدارة الموارد البشرية في الوقت الحالي، حيث أصبحت واحدة من أهم الوظائف الإدارية في المنظمات الحديثة . تبرز أهميتها من واقع أن العنصر البشري هو محور عملية الإنتاج و إدارته ، وهناك أسباب كثيرة تفسر التطور الذي حدث في نظرة الإدارة المسؤولة بالمنظمات الحديثة عن إدارة الموارد البشرية و اهتمامها المتزايد بها كوظيفة إدارية متخصصة و كفرع من فروع الإدارة و من هنا تتجلى أهميتها فيما يلي :

♦ الاهتمام المطلق بالموظفين و اعتبارهم مورد أساسي في المنظمة.³

1- عبد النبي ، محمد أحمد . إدارة الموارد البشرية = HUMAN RESOURCES MANAGEMENT . عمان : زمزم

ناشرون و موزعون ، 2010 . ص.24

2 - حسونة ، فيصل . مرجع سابق . ص.12-13

3- الموسوي ، سنان . إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها . عمان : دار مجدلوي للنشر و التوزيع ،

- ◆ لإدارة الموارد البشرية أهمية بالغة في تحفيز الموظفين و دفعهم إلى بذل المزيد من القدرات و الجهود لتحقيق الرضا الوظيفي ، و هذا ما ينعكس إيجابيا على فعالية المنظمة .¹
- ◆ تقوم المؤسسات بإنشاء إدارة الموارد البشرية فيها بغية تسهيل التعامل مع الأفراد العاملين فيها ، و حل المشاكل التي تنشأ فيما بينهم من جهة ، و بينهم وبين الإدارات المختلفة في المنظمة من جهة أخرى .
- ◆ تقوم إدارة الموارد البشرية بعملية التدريب ورفع روحهم المعنوية و استقرارهم الوظيفي و زيادة إنتاجهم ، بما يؤدي في النهاية إلى حسن إنجاز العمل و تحقيق الأهداف المنشودة .²
- ◆ اكتشاف أهمية و قدرة إدارة الموارد البشرية في توجيه الأداء البشري و التأثير من خلال حسن أدائها لوظائفها تستطيع أن توفر للمنظمة أفضل العناصر البشرية ذات الكفاءة و المهارة و الاستعداد للعمل والعطاء ، الأمر الذي يحقق قدرة أعلى في زيادة الإنتاج و تحسين الإنتاجية .

* أهداف إدارة الموارد البشرية .

- تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها فيما يلي :
- * العمل على تطوير المنظمات و المنشآت الإدارية من خلال تطوير الكوادر البشرية المتوفرة.³
- * تدريب الموظفين و الأفراد و العاملين و تطوير خبراتهم الإدارية و رفع مستوياتهم العلمية و تنمية مواهبهم الثقافية و رفع خبراتهم و كفاءاتهم العلمية و العملية .
- * الاهتمام بالفاعلية الإدارية و تنمي الكفاءات التنظيمية و الإدارية المتعلقة بالأفراد و العاملين مما يؤدي إلى رفع الأداء و زيادة الإنتاج في المنشآت و المنظمات الإدارية .
- * وضع سياسات و خطط متعلقة بإدارة الأجور و الحوافز و المكافآت المادية و المعنوية الخاصة بالموظفين و الإداريين و العاملين .
- * زيادة درجة الولاء و الانتماء من خلال وضع هيكل مناسب للأجور و الحوافز و الاهتمام بالعلاقات الإنسانية .⁴
- * تحقيق معادلة مستوى الأداء الجيد و هي المقدرة × الرغبة.

2-4- وظائف إدارة الموارد البشرية :

1- إبراهيم ، السعيد مبروك .مرجع سابق . ص. 49

2- حاروش ، نور الدين . مرجع سابق . ص. 11

3 الحريري ، محمد سرور . إدارة الموارد البشرية.عمان: دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع ، 2012 . ص.21-23

4 حامد . سعيد شعبان . الإتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية . القاهرة : جامعة الأزهر ، 2006 . ص.3

يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية في وظائف أساسية تتمثل في : تخطيط الموارد البشرية ، توظيف ، واختيار و تعيين الموارد البشرية ، و تقييم أداء الموارد البشرية و تدريب و تطوير الموارد البشرية ، إلى جانب التنظيم وفيما يلي عرضا لهذه الوظائف :

1- تخطيط الموارد البشرية :

تعتبر فكرة التخطيط للموارد البشرية فكرة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها حيث أنها تساعد في تحديد احتياجات و مستلزمات المنظمة لبناء صورة مستقبلية لما تريد أن تحققه .

" عرف تخطيط الموارد البشرية على أنه العملية المنظمة و المستمرة التي يتم بموجبها حصر و تقدير الموارد البشرية للمجتمع ثم تصنيف هذه الموارد و استغلالها و توزيعها بين القطاعات و النشاطات الاقتصادية المختلفة مركزيا و ذلك وفقا للخطط الاقتصادية و الاجتماعية في أقصر فترة زمنية ممكنة و بأقل كلفة اقتصادية واجتماعية " ¹.

يعرفه **سنان المسوي** " هو وسيلة لضمان حصول المنظمة على الأفراد اللازمين لتسيير العمليات الإنتاجية و التسويقية و الإدارية المختلفة خلال فترة زمنية مستقبلية من كفاءات محددة و بأعداد معينة " ²

و يعرفه **نوري منير** " بأنه عملية التنبؤ بعدد و نوعية العاملين اللازمة للعمل و مدى إمكانية تلبية هذه الحاجة في المكان و الوقت المناسبين لتأمين تنفيذ المهام الموكلة للجهاز بكفاءة و فعالية . " ³

ومنه نستنتج أن التخطيط للموارد البشرية يشكل حلقة الربط الأساسية بين إستراتيجية المنظمة و الوظيفة العامة لإدارة الموارد البشرية . كما أنه عملية مستقبلية التي تضمن المنظمة بواسطتها الوقت الصحيح للحصول على احتياجاتها من العمالة كما و كيفا ، و قدرة الإدارة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية و التي قد تؤدي إلى إلغاء بعض الوظائف و استحداث وظائف أخرى .

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن التخطيط هو عملية مستقبلية التي تضمن المنظمة بواسطتها امتلاك العدد الكافي من الأفراد و بالنوعية المطلوبة و في الوظائف الصحيحة و الوقت الصحيح للحصول على احتياجاتها من الموظفين كما و كيفا ، و قدرة الإدارة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية و التي قد تؤدي إلى إلغاء بعض الوظائف و استحداث وظائف أخرى .

1-1- أهمية تخطيط إدارة الموارد البشرية :

على الرغم من أن التخطيط للموارد البشرية يتوجب ممارسته من قبل جميع المنظمات إلا أن أهميته تظهر بشكل واضح في المنظمات الكبيرة و المتوسطة نظرا لما يحققه لها من فوائد عديدة تتمثل بما يلي:

أ- الحصول على أحسن الكفاءات البشرية من سوق العمل أو من مخزون المهارات الداخلية في المنظمة.

¹- ديري ، زاهد محمد . مرجع سابق . ص. 76

²- المسوي ، سنان . مرجع سابق . ص. 85

³- نوري ، منير . تسيير الموارد البشرية . ط. 2 . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2014 . ص. 119

- ب- يساعد على تحسين استخدام الموارد البشرية و بشكل الذي يحقق سياسة " إنتاج أكثر بتكاليف أقل " .
- ج- يساعد على توسيع قاعدة المعلومات الإدارية الخاصة بالعاملين و هو أمر له أهمية في خدمة أنشطة الأفراد و باقي الوحدات التنظيمية في المنظمة.
- د- يساعد المنظمة على تحديد احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية و من ثم تخفيض التكلفة التي تنتج عن النقص أو الزيادة في تلك الموارد و التخلص من الانعكاسات السلبية الإدارية في تلك الحالة .
- هـ- يساعد على إظهار نقاط القوة و الضعف في نوعية أداء الموارد البشرية و بالتالي في تحديد نوعية برامج التدريب و التطوير المطلوبة لرفع مستويات أداء العاملين .
- و- يساعد على تحقيق التكامل و الترابط بين مختلف برامج إدارة الموارد البشرية . ذلك لأن تخطيط الاحتياجات لا يعمل بمعزل عن تخطيط التدريب مثلا ، أو تخطيط الأجور أو الاستقطاب و الاختيار . و لو أصبح كل نشاط يؤدي بمعزل عن النشاط الآخر لفقدت إدارة الموارد البشرية أهميتها ، وفقدت القرارات فعاليتها .¹

1-1- الخطوات التفصيلية اللازمة للتخطيط لإدارة الموارد البشرية :

- إن التخطيط يعد أحد الأساليب العملية التي تخضع لمقتضيات و متطلبات المنهج العلمي و ذلك بإتباع نفس المراحل و العمليات التي يخضع لها الأسلوب العلمي و التي لا تعدو أن تكون مرحلة الدراسة ، و التشخيص و العلاج ، و لكنها وحسب كل تخصص تأخذ مسميات تتفق و طبيعة العمل ، وفي مجال الإدارة تتخذ هذه المراحل مسميات من بينها
1. جمع البيانات و المعلومات عن المواقف أو المشكلات التي سوف نتصدى لها باستخدام التخطيط لاتخاذ الحلول المناسبة لها .
 2. تحديد الأهداف المراد الوصول إليها - و تحديد الإمكانيات البشرية و المادية المتوفرة أو المتاحة أو التي يمكن إتاحتها و توظيفها لتحقيق هذه الأهداف .
 3. محاولة الموائمة بين الحاجات و الموارد في ضوء الإستراتيجيات أو البدائل المتاحة ، و دراسة تكلفة كل بديل من حيث الوقت و الجهد و المال .
 4. اختيار البديل المناسب أو الإستراتيجية المناسبة بما يتفق و موارد المؤسسة و الأهداف المراد الوصول إليها، و المعطيات البيئية المحيطة .
 5. ترجمة هذه الإستراتيجية إلى مراحل أو خطوات عملية ، و تحديد جدول زمني لتنفيذ كل مراحل هذه الإستراتيجية الإدارية .

¹- صالح ، عادل حرحوش . مرجع سابق . ص.60-61

6. تحديد معايير الإنجاز و الفاعلية و الكفاءة في تحقيق الأهداف ، و تحديد مواعيد التقييم المرحلي و التقييم النهائي ، وكيف تتم عمليات التقييم ومن يتصدى للقيام بها .¹

2- التوظيف: Staffing (الاستقطاب . الاختيار . التعيين)

اجراءات توظيف العمال من المهام الرئيسية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية الحديثة . إذ ينطوي المر على البحث عن المصادر المختلفة لنوع الأفراد المطلوبين لاختيار الصالح منهم و توجيهه . و تمر عملية التوظيف بثلاثة محطات هي الاستقطاب و الاختيار و التعيين .

1.2. الاستقطاب: Recrutement

هو " العملية التي يمكن من خلالها جذب طالبي العمل للتقدم للمؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة أو المتوقعة ، بمعنى آخر " . وبمعنى آخر " هو " عملية اكتشاف مرشحين محتملين من الموارد البشرية لشغل الوظائف الشاغرة الحالية أو المتوقعة في المؤسسة ، أي أنها عملية تقوم على مبدأ الوصل بين من يطلبون و يبحثون عن الوظائف ومن يعرضونها ، بين مجموعات الموارد البشرية المتواجدة في أسواق العمل طالبي الوظائف و المؤسسات العارضة لشواغرها " .²

2.2. الاختيار و التعيين : Selection and Placement

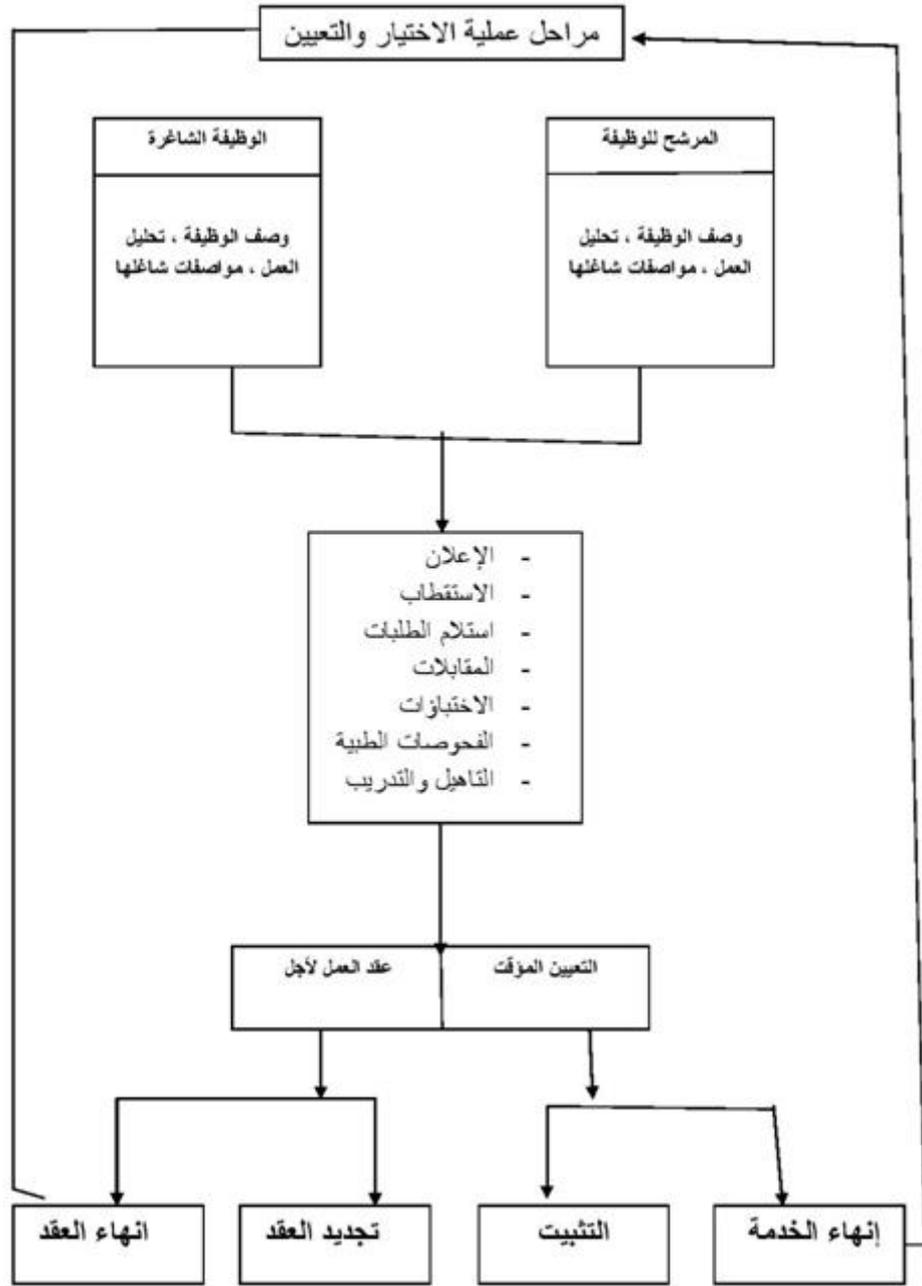
أ. الاختيار : " هو العملية التي قيم بمقتضاها مفاضلة الأفراد المتقدمين أو المترشحين لشغل وظيفة معينة من حيث درجة صلاحياتهم للأداء هذه الوظيفة بمعنى آخر ينطوي المفهوم على تحقيق التوافق بين متطلبات وواجبات الوظيفة من ناحية و مؤهلات و خصائص الفرد المتقدم للوظيفة من ناحية ثانية .

ب. التعيين : هو العمل الذي يتم بموجبه انتقاء أفضل و أنسب المترشحين للوظيفة و ذلك على أساس موضوعي و عادي ، و في ضوء شروط و مواصفات معينة مطلوب توفرها في المترشحين ، و من أجل تحقيق غاية أساسية هي تمكين الفرد من أداء مهام وظيفته بكفاءة و تحقيق أهداف المنظمة من جانب و أهدافه من جانب آخر ، من خلال ارتفاع إنتاجية الأفراد بوجه عام .³

1- سعد ، سالم ، محمد ، نبيل . إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية . ط.3 . الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2008 . ص.22-23

2- بربر ، كامل . إدارة الموارد البشرية : اتجاهات و ممارسات . بيروت : دار المنهل اللبناني ، 2008 . ص. 112

3- زرنيز ، أمال . استقطاب و اختيار الموارد البشرية . محاضرة أقيمت على طلبة السنة الثالثة تخصص تنمية الموارد البشرية . جامعة الشلف : قسم العلوم السياسية ، 2013 ص.58



الشكل رقم : 03 مراحل عملية الإختيار و التعيين ¹.

3. تقييم الأداء : Performance Evaluation

يعتبر تقييم الأداء جوهر عملية الرقابة . ولقد تعددت التعاريف التي ساقها الباحثون لهذا المفهوم فعلى حين يرى البعض أن تقييم الأداء هو آخر حلقات العملية الإدارية ، يرى آخرون أن عملية تقييم

¹المصدر : سعد ، سالم ، محمد ، نبيل . إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية . ط.3 . الإسكندرية : المكتب

الأداء هي جزء من الرقابة ، و على حين يرى أحد الباحثين أن عملية التقييم ترتبط بنهاية السنة المالية ، يرى الآخر أنها عملية مستمرة و مصاحبة لتدفق الأنشطة .

" لغويا يشير مصطلح التقييم إلى إثبات قيمة شيء ما . و تقييم الأداء هي عملية تهدف إلى تحديد إيجابيات و سلبيات أو مناطق القوة و الضعف في الأداء الحالي / الفعلي للعاملين بشكل فردي أو جماعي في المنظمة " .¹

" هو قياس أداء أنشطة الموظف / العامل بالاستناد على النتائج التي حققها في نهاية الفترة المحاسبية التي عادة ما تكون سنة تقويمية واحدة . بالإضافة إلى معرفة الأسباب التي أدت إلى النتائج أعلاه و اقتراح الحلول اللازمة للتغلب على النتائج السلبية ، بهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل " .²

و يقصد به " تلك العمليات التي تعني بقياس كفاءة العاملين و صلاحياتهم و إنجازهم و سلوكهم في العمل الحالي للتعرف على مدى تحمل مسؤولياتهم الحالية و استعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلا " .³

" يسهم تقييم الأداء في تزويد مسؤولي إدارات الموارد البشرية بمؤشرات تنبؤ لعمليات الاختيار و التعيين في المنظمة " .⁴

ومن خلال التعاريف نقول نستخلص أن تقييم الأداء هو عملية أو طريقة تحليل دقيق لما يؤديه العامل من واجبات و ما يتحمله من مسؤوليات للوظيفة التي يشغلها ثم تقييم أدائهم وتعاملهم و تحديد درجة كفاءتهم الحالية و المتوقعة للوصول إلى أقصى إمكاناتهم .

1.3 أهداف تقييم الداء :

- المساعدة في تحسين مستوى الأداء الفعلي / الحالي .
- رسم أو تقويم سياسة التدريب و التطوير .
- المساعدة في تخطيط الموارد البشرية .
- تقويم سياسة الاختيار .
- تبرير الزيادة أو النقص في الراتب ، و إعطاء الحوافز أو منعها ، أو الترقية أو عدم تنفيذها ، أو الاستمرار في الوظيفة أو خفض الدرجة الوظيفية أو إنهاء الخدمة ، أو الإستمرار في نفس الموقع و المكان أو آخر...¹

¹ أبو النصر ، مدحت محمد . الأداء الإداري المتميز = Best Management Performance . ط. 2 . القاهرة :

المجموعة العربية للتدريب و النشر ، 2014 . ص. 126

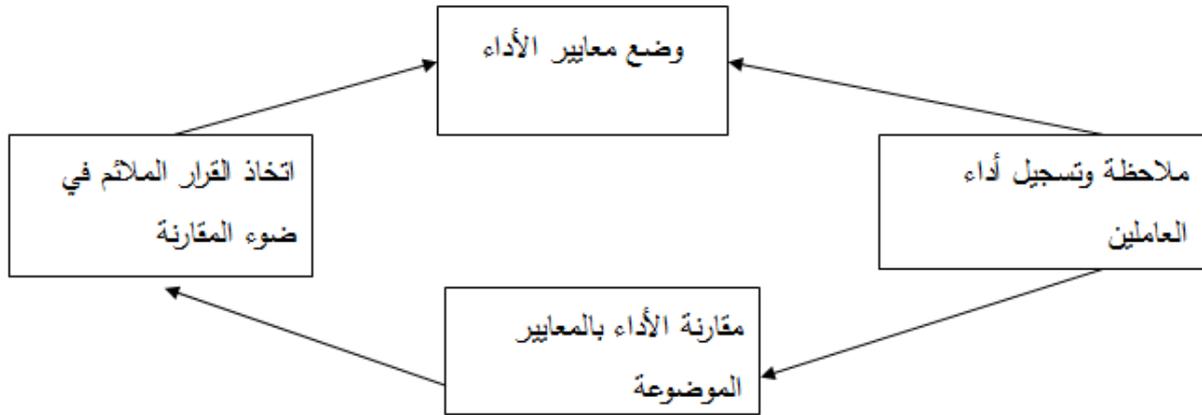
² المرجع نفسه . مرجع سابق . ص. 124-125

³ العزاوي ، نجم عبد الله . إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها . عمان : دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ،

2004 . ص. 232

⁴ درة ، عبد الباري إبراهيم ، الصباغ ، زهير نعيم . إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي و العشرين : منحى نظمي .

عمان : دار وائل ، 2007 . ص. 260



الشكل رقم : 04 يمثل دورة عملية تقييم الأداء .²

4. التدريب : training (التكوين . التطوير)

" تعتبر وظيفة التدريب مكملة لوظيفة الاختيار و التعيين ، فلا يكفي أن تقوم إدارة الأفراد باستقطاب و اختيار العاملين ، و إنما من الضروري أن يعقب عملية الاختيار و التعيين إعداد برامج تدريبية تساعد على تطوير و زيادة مهارات العاملين و تحسين قدراتهم على أداء الأعمال المسندة إليهم ، و ذلك لأن الإنسان البشري شأنه في ذلك شأن عناصر الإنتاج الأخرى و الأدوات والأجهزة مثلاً يحتاج إلى الرعاية و التطوير وفقاً لخطط و برامج محددة . و تتمثل هذه الرعاية للعامل البشري في مساعدته على اكتساب الجديد من المعلومات و المعارف ، و تزويده بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال ، و صقل مهارته في تنفيذ ما يعهد من واجبات و مسؤوليات."³

فالتدريب حسب **حسن أحمد الطعاني** " يهتم أساساً بنقل الفرد من مستوى معين إلى مستوى أفضل ليس فقط فيما يتعلق بالكفاءة و إنما فيما يتعلق بالفعالية . و نقصد بالكفاءة * تنفيذ العمل في أسرع وقت و بأقل جهد و تكلفة و بأعلى كفاءة * و نقصد بالفعالية * معرفة الأشياء الصائبة المطلوب تحقيقها *"⁴

أما من وجهة نظر كل من **الصدیق منصور بوسنیة** ، **سليمان الفارسي** : " يقصد بالتدريب تلك العملية المنظمة و المستمرة و التي تهدف إلى تزويد و إكساب الفرد معارف و قدرات و مهارات جديدة ، أو

¹ أبو النصر ، مدحت . مرجع سابق . ص. 126- 127

² درة ، عبد الباري إبراهيم ، الصباغ ، زهير نعيم . مرجع سابق . ص. 264

³ عباس ، أنس عبد الباسط . مرجع سابق . ص. 225

⁴ الطعاني ، حسن أحمد .التدريب الإداري المعاصر . ط.2 . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2010 . ص. 16

تغير وجهات النظر و الأفكار و الأسس السابقة لدى الأفراد بما ينسجم مع التغيرات التي تحدث في بيئة العمل و خاصة في الجوانب التكنولوجية و التنظيمية .

و بذلك تتطوي عملية التدريب على الجوانب التالية :

أ. التعريف بأنظمة و قواعد العمل و التعليمات و الإرشادات التي من شأنها إحاطة الأفراد بخطط و برامج و أهداف و سياسات المنظمة .

ب. تطوير القدرات و المهارات الفنية للأفراد .

ج. إتقان أداء و أساليب ووسائل العمل الجديدة و توجيه الأفراد إلى قواعد استخدامها و استثمارها على أفضل نحو يحقق زيادة حجم الانجاز و التحسين و النوعية ، ومنع أو تخفيف حوادث و إصابات العمل .

د.تهيئة الأفراد سلوكيا بما يتضمن تطوير العلاقات التنظيمية و زيادة درجة ولائهم للمنظمة .¹

" يعتبر التدريب في حد ذاته وسيلة إدارية و فنية و عملية و علمية لكي نصل بالأداء الإنساني في العمل إلى أقصى حد ممكن بالشكل و بالأسلوب الذي يحقق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة لكل من المجتمع و المنظمة ".²

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن التدريب هو الجهود المنظمة و المخططة لتطوير و تنمية قدرات المتدربين بمهارات و معارف و خبرات متجددة تستهدف إحداث تغيرات ايجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم من أجل تطوير كفاية أدائهم .

و تشترك هذه الوظائف الأربعة في عنصر فعال و هو :

5. التنظيم:

التنظيم هو الوظيفة الثانية بعد التخطيط و هو وظيفة هامة لا يمكن لأية مؤسسة الاستغناء عنها ، وخاصة مع تزايد حجم المؤسسات في الوقت الحاضر .

" التنظيم هو الإطار الذي يجمع كافة المسؤوليات و الصلاحيات للأفراد و التنسيق بين كافة العاملين بشكل يضمن تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المرجوة و تخفيض الصراعات و النزاعات بينها".³

ويعتمد التنظيم على العناصر التالية:

1. تحديد الأهداف و تحديد النشاطات المطلوب تحقيقها.

2. تجميع و تصنيف الأنشطة المماثلة (تجميع الأعمال المطلوبة و تحديد المتشابه فيها في تخصص واحد).

3. تحديد مواصفات و مؤهلات العاملين.

¹بوسنية ، الصديق منصور ، الفارسي سليمان . الموارد البشرية أهميتها ، تنظيمها مسؤوليتها ، مهامها . طرابلس :

أكاديمية الدراسات العليا ، 2003 . ص.202

² الطعاني ، حسن أحمد . مرجع سابق . ص. 16

³ الطراونة ، هاني خلف . مرجع سابق . ص.22

4. تحديد المسؤوليات و السلطات و اختيار العاملين المناسبين.
5. الموارد المتاحة في المنشأة كالمال و الموارد و الطاقة.
6. أسلوب توزيع العاملين على الأعمال و بيان سلطاتهم و مسؤولياتهم وطرق الاتصال فيما بينهم.¹
- كما يعتبر " تحديد تنظيم الموارد البشرية و أعمال الأفراد و العاملين داخل المنظمة و توزيعهم على الأقسام المختلفة و منحهم الصلاحيات الكفيلة بانجاز أعمالهم مهمة ، علاوة على تنسيق جهودهم لتحقيق أهداف المنظمة .إن النتيجة المباشرة لهذه العملية هي تصميم الهيكل التنظيمي للموارد البشرية ، حيث نجد ثلاث أنواع من التنظيم حسب توزيع السلطة"².

أ. **التنظيم الخطي** : تعتبر الإدارة العليا هي المسؤولة عن تسيير شؤون العمليات المتعلقة بالتسويق و المالية و الأفراد و إدارة الصرف ، وفي حالة تزايد حجم العمل فإنها قد تستعين بمساعدين و تخول لهم سلطات تنفيذها ، وينتشر هذا النوع من التنظيم في المنظمات الصغيرة جدا ذات الملكية الفردية و طبيعة العمل البسيطة.³

ب. **التنظيم الوظيفي** :تملك إدارة الموارد البشرية سلطات الأمر على الإدارات الأخرى في التنظيم و السمة المميزة لهذا الشكل التنظيمي يجعل لكل شخص في هذه المنظمة ثلاث أشخاص يأمرونه . و من مشاكل هذا النوع من التنظيم أنه يولد صراعات ، كذلك التقيد الذي يسببه للوحدات الأخرى ، وذلك بالتدخل في عملها إضافة إلى التعدد الأمرين للفرد الواحد.⁴

ج- **التنظيم الخطي الاستشاري** : و هو تنظيم تسعى من خلاله إدارة الموارد البشرية لتقديم مساعدات متخصصة في بعض الأمور للأقسام الأخرى و المتمثلة في الاستشارات و الخدمات التي قد تحتاجها ، و مساعدتهم في التعامل مع القضايا و المشكلات التي تواجههم ، بما يمكنهم من تحقيق الأهداف المحددة لوحداتهم .

6. الرقابة :

عرفها هنري فايول" تتطوي الرقابة على التحقق إذا كان كل شيء يحدث طبقا للخطة الموضوعة و التعليمات الصادرة و أن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف و الأخطاء بقصد معالجتها و منع تكرار حدوثها ، و هي تنطبق على كل شيء معدات ، أفراد ، أفعال"⁵.

" إن الرقابة الإدارية عنصر أساسي و هام من عناصر العملية الإدارية التي لا يتم اكتمالها إلا من عناصر العملية الإدارية التي لا يتم اكتمالها إلا من خلال أداء هذه الوظيفة بشكل دقيق يؤدي إلى تحقيق

¹المرجع نفسه . ص.66-67

²غربي ، علي ، سلاطينية ، بلقاسم ، قيرة ، إسماعيل . مرجع سابق . ص.15

³برنوطي ، سعاد نائف . إدارة الموارد البشرية : إدارة الأفراد . الأردن : دار وائل للنشر و التوزيع ، 2003 . ص.51

⁴المرجع نفسه . ص.54

⁵عاطف ، زاهر عبد الرحيم . الرقابة على الأعمال الإدارية . [د . م] . دار الريا ، 2009 . ص.35

مستوى عال من الأداء ، وهي ليست غاية في حد ذاتها و إنما وسيلة لتحقيق غاية معينة و طالما أن هناك وظائف و نشاطات إدارية تنجز من قبل إدارة الموارد البشرية لا بد من وجود رقابة إدارية عليها " ¹. و جاءت في الموسوعة (wikipedia the free encyclopedia) " إن الرقابة الإدارية هي وظيفة إدارية مثل التخطيط و التنظيم و التوظيف و التوجيه ، وأهمية الرقابة الإدارية تأتي من كونها تساعدنا لمعرفة الأخطاء أو الانحرافات و تصحيحها من خلال المعايير المستخدمة التي وضعت بناء على تحديد الأهداف " ².

أهداف الرقابة :

- التعرف على المشكلات و العقبات و تحديد الأسباب الرئيسية للمشكلات و تقديم الحلول .
- اكتشاف الأخطاء قبل استفحالها و فور وقوعها و المعالجة و التصحيح الفوري لها .
- التأكد أن العمليات الفنية تسير وفق المخطط المرسوم .
- التثبت من أن المسؤوليات تؤدي بالشكل المناسب بعيدا عن الإسراف و الهدر .
- تحقيق نوع من النمطية أو التوافق لأداء العاملين ، كما هو الحال في دراسة الوقت و الحركة .
- رفع الروح المعنوية و تعزيزها للمبدعين ، للحصول على المكافآت ³.

¹الدوري ، زكرياء ، وآخرون . مبادئ و مداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي و العشرين . الأردن : دار اليازوري ، 2009 . ص.255

² الطراونة ، حسين أحمد ، عبد الهادي ، توفيق صالح . مرجع سابق . ص.21

³نفس المرجع . ص.25

خلاصة

نستنتج في خاتمة هذا الفصل أن تكنولوجيا المعلومات قد شهدت عدة تطورات عبر عقود من الزمن لتصبح في الآونة الأخيرة ذات أهمية بالغة لما جاءت به من تسهيلات و إلغاء الأنظمة التقليدية (التعامل بالسجلات) ليحل محلها عامل العصر المتمثل في عامل التكنولوجيا باعتباره الاستخدام و الاستثمار المفيد و الأمثل لمختلف أنواع المعارف و البحث عن أفضل الوسائل التي يمكن الحصول على المعلومات المؤدية إلى المعرفة و جعلها متاحة للمستفيدين و تبادلها بالسرعة المطلوبة و الفاعلية ، ليشمل هذا الاستخدام أيضا الموارد البشرية التي تعتبر الوحدة الأساسية في المنظمة و التي تحظى بمكانة هامة على غرار الوحدات الأخرى لكونها أصبحت في الوقت الراهن الشريك الاستراتيجي و الفاعل الذي يرسم السياسات و الاستراتيجيات الحالية و المستقبلية في المنظمة اعتمادا على وظائفها المتكاملة و المتفاعلة مع بعضها البعض ، و التي تشير إلى وجود اعتمادية متبادلة بين مهامها لأن جميعها يصب في هدف واحد و هو توفير و تهيئة قوة مؤهلة و مدربة و محفزة ذات إنتاجية و فعالية و يتم هذا ضمن جو يسوده السلامة المهنية من الأخطار و الحوادث التي تهدد صحة العاملين في المنظمة لاسيما في ضوء التحديات التي تواجهها لضمان بقائها و استمراريتها .

وبهذا تعد تكنولوجيا المعلومات القلب النابض في مختلف المنظمات و ذات تأثير كبير على مواردها و مصدرها حيويا لديمومتها و تميزها تنافسيا .

الفصل الثاني

أثر تكنولوجيا المعلومات

على إدارة الموارد البشرية

تمهيد:

لقد عرفت إدارة الموارد البشرية تطوراً ملحوظاً مع بداية القرن الحالي ، فقد تطورت مهام إدارة الموارد البشرية من مجرد تسيير شؤون الموظفين إلى تنمية ما أصبح يصطلح عليه برأسمال البشري أو رأس المال الفكري . وذلك انطلاقاً من مبدأ أن الموارد البشرية ثروة منقطة النظير التي تحقق للمنظمة الأهداف التي تصبو إليها و تحقق لها الميزة التنافسية و التي أصبحت أحد بروز عوامل النجاح و الإستمرار في المنافسة في عصر التكنولوجيا المتطورة . و يقتضي التوسع في حجم التنظيمات الإدارية والتزامها بأسس موضوعية في الإدارة أن تلم إدارة الموارد البشرية بمعلومات كافية عن جوانب مختلفة عن هذه الوظيفة و ذلك لإدراكها بأهمية مدى فاعلية نظام الموارد البشرية باعتبارها ميدان الخصب لتكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المنظمات و كيف أنها أصبحت تمثل تحدياً أساسياً في العصر الحالي . و هذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل.

1- مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية :

في ظل التطور الكبير الذي تشهده المنظمات في الوقت الحالي من توسع في الأنشطة و تعقد في هياكلها التنظيمية و الارتفاع الكبير في عدد الموارد البشرية و التطور الهائل في تسيير المؤسسات أصبحت إدارة الموارد البشرية في المنظمة تهتم بانجاز مختلف الأنشطة و المهام التي من شأنها توفير الموارد البشرية وفقاً لاحتياجاتها المستقبلية و استقطابها و تطويرها و المحافظة عليها، هذا ما يفرض عليها الاستعانة بنظام معلومات فعال يساهم في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية من خلال استخدامه كأداة مساعدة على اتخاذ القرارات و حل المشكلات المتعلقة بالعنصر البشري لكفاءة و فعالية أكبر.

1-1: تعريف النظام :

"هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المخلات و إنتاج المخرجات من خلال إجراء تحولي منظم"¹
-يعرف كل من عادل حرشوش صالح و مؤيد سعيد السالم في كتابهم "إدارة الموارد البشرية" مدخل استراتيجي أن "النظام الاستراتيجي هو مجموعة وحدات أو عناصر أو عمليات مترابطة أو متفاعلة مع

¹الصباغ ، عماد عبد الوهاب . نظم المعلومات : ماهيتها و مكوناتها . عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2004 .

بعضها من أجل تكوين كل منظم تكون قيم مخرجاته أكبر من القيم المضافة إليه من قبل الوحدات المشاركة فيه فيما لو عملت بشكل مستقل عن بعضها البعض".¹

- و عرف **جيفري جردون** النظام على أنه "مجموعة أو تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة لأداء وظيفة معينة"²

- و كذلك النظام هو مجموعة من المكونات ذات علاقات متداخلة مع بعضها ،تعمل على نحو متكامل في ظل قيود معينة لتحديد هدف مشترك في بيئة ما، وفي سبيل ذلك تستقبل مدخلات و تقوم بعمليات و تنتج مخرجات وتسمح باستقبال مدخلات مرقدة (تغذية عكسية)³

- أما حسب **ياسين سعد** غالب أن عنصر النظام في مصطلح نظم المعلومات "يشير إلى نظم عتاد الحاسوب ،نظم البرامج، نظم وتكنولوجيا شبكات الاتصال، و قبل ذلك يتضمن عنصر "النظام" الموارد الإنسانية من عمال أو صانعي المعرفة الذين يشكلون القلب النابض بالحياة في كل نظام المعلومات"⁴.

- ويعرف **علاء عبد الرزاق السالمي** في كتابه نظم إدارة المعلومات ان النظام هو "الكل المنظم الذي يجمع بين مكوناته تركيباً موحداً، ويرتبط مكوناته في علاقات تبادلية منطقية وفيزيائية، ولا يمكن عزل واحد منها عن الآخر، فكل مكون يحتفظ بخصوصيته، إلا أنها في النهاية تمثل جزءاً من كل متكامل".⁵

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن النظام هو ذلك الكل المركب الذي يجمع و يربط بين أجزاء و عناصر ترتبط ببعضها البعض بحيث لا يمكن عزل أحدها عن الآخر ،مكونة من العنصر البشري وعنصر الآلات و المكائن ،تسعى لتحقيق هدف محدد.

1-2- تعريف نظام المعلومات: Information Systems:

"هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة مع بعضها البعض Aset of InterrolatedComponsens و التي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات و المعلومات ، وتعمل على معالجتها و تخزينها ، و بثها و توزيعها على المستخدمين بغرض دعم صناعة القرارات و تأمين التنسيق و السيطرة على المنظمة أو الجهة المستفيدة".⁶

¹حrchوش، صالح ، مؤيد ، سعيد سالم . مرجع سابق . ص.262

³الصريفي ، محمد . نظم المعلومات الإدارية . مرجع سابق . ص.25

⁴ طه ، طارق .نظم المعلومات الآلات من منظور إداري معاصر . الإسكندرية : منشأ المعارف ، 2002 . ص.37

⁴ياسين ، سعد غالب . أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات . عمان : دار المنهج ، 2005 . ص.19

² السالمي ، علاء عبد الرزاق . نظم إدارة المعلومات . مرجع سابق. ص.23

³قندلجي ، عامر إبراهيم . نظم المعلومات الإدارية . عمان : دار المسيرة ، 2008 . ص.27

أما من وجهة **Loodon and Loudon** فعرف نظم المعلومات على " أنها تلعب دورا هاما في معاونة المديرين و العاملين في المنظمة على تحليل المشكلات و التصور المرئي للموضوعات المعقدة ، وتنمية المنتجات الجديدة " ¹.

وقد عرف **لوكاس Locas** نظم المعلومات " أنها مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار و الرقابة في المنظمة " ².
و تعرف **جمعية نظم المعلومات الأمريكية** " بأنه نظام يتكون من نظام معلومات آلي يقوم بجمع و تنظيم و إيصال و عرض المعلومات لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط و الرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية " ³.

و من هذا المنطلق يمكننا تعريف نظم المعلومات أنها مجموعة من العناصر المترابطة معا و التي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض ، تتكون من الإنسان و الحاسوب ، و البيانات و البرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات بغية تقديمها للإدارة بغرض إنجاز أعمالها بشكل دقيق للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار .

1-3- تعريف نظام المعلومات البشرية: Human Resources Information Systems

لعل نظم معلومات الموارد البشرية الانعكاس الواضح و أول خطوة لاهتمام المنظمات بالموارد البشرية و تنمية استخدامها و لقد تعددت مفاهيمها و هي كالاتي :

يعرف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه مجموعة متكاملة من الأشخاص و الأجهزة و البرمجيات التي تجمع و تقدم بيانات مفسرة و مناسبة (معلومات) عن نشاطات إدارة الموارد البشرية ، إلى المديرين لاتخاذ القرارات الخاصة بها بشكل متلائم مع إستراتيجية الأعمال (المنظمات) ⁴.

أما **Song و Gray** فقد عرفه " أنه ذلك النظام المصمم خصيصا لإدارة الموارد البشرية من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون في اتخاذ القرارات المتعلقة بفاعلية و كفاءة استخدام العنصر البشري ، و الرفع من مستوى أدائه ليؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية " ⁵.

يعرفه الظاهر إبراهيم أنه " أحد تانظم الذي يهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية " ¹

⁴ إدريس ، ثابت عبد الرحمان . نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة . مرجع سابق . ص. 123

⁵ الصريفي محمد . نظم المعلومات الإدارية . مرجع سابق . ص. 177

⁶ السالمي ، علاء عبد الرزاق . مرجع سابق . ص. 39

⁴ نفس المرجع . ص. 39

⁵ طويهي، فاطمة . " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية :

دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بنيارت . رسالة ماجستير : إدارة أعمال : تخصص تسويق . وهران . جامعة وهران 2

1-4- أهمية نظام معلومات الموارد البشرية:

تعتبر المنظمة نظاما كلياً للمعلومات يتكون من عدد من النظم الفرعية و من بينها نظام الموارد البشرية الذي يعتبر الركيزة الأساسية و المهمة بالنسبة لنظم المعلومات الأخرى في المنظمة انطلاقاً من :

1. أن نظام المعلومات البشرية تمكن الإدارة و الأقسام الأخرى في المنظمة من الحصول على معلومات متكاملة و الصحيحة عن الأفراد العاملين و الذين يعتبرون مورداً مهماً من موارد المنظمة التي لا يمكن الاستغناء عنه حتى لو أدخلت الحاسبات الالكترونية في مجال عمل المنظمة.

2. من خلال نظام معلومات الموارد البشرية يمكن للمنظمة من أن توجه الموارد البشرية نحو الاستخدام الأمثل لتحقيق الميزة التنافسية على المنظمات الأخرى.

3. يوفر نظام المعلومات الموارد البشرية المعايير التي عن طريقها تستطيع المنظمة من تطوير الرقابة عن الأفراد العاملين.²

4. السرعة في انجاز عمليات الخزن و التحليل المؤدية إلى سرعة و دقة عمليات صناعة القرارات.

5. تحقيق العلاقة الجيدة و الفهم المتبادل بين الإدارة و العاملين عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين في المنظمة و من أهم هذه المعلومات حول تقييم الأداء.

6. تكشف نظم المعلومات الموارد البشرية عن أية تغييرات في الموارد البشرية في البيئة الداخلية و الخارجية وذلك يمكن الإدارة من الإعداد لمواجهة هذه التغييرات بكفاءة.³

7. وضع نظام الترقيات و النقل: تقوم هذه المهمة بوضع الضوابط للترقيات و النقل للعاملين في المنظمة.

8. صيانة و رعاية العاملين: ذلك من خلال وضع ضوابط نظم السلامة المهنية و الصناعية و الرعاية الصحية و الاجتماعية للعاملين في المنظمة.

¹الظاهر ، نعيم إبراهيم . إدارة المعرفة : دار عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، 2007 . ص.114

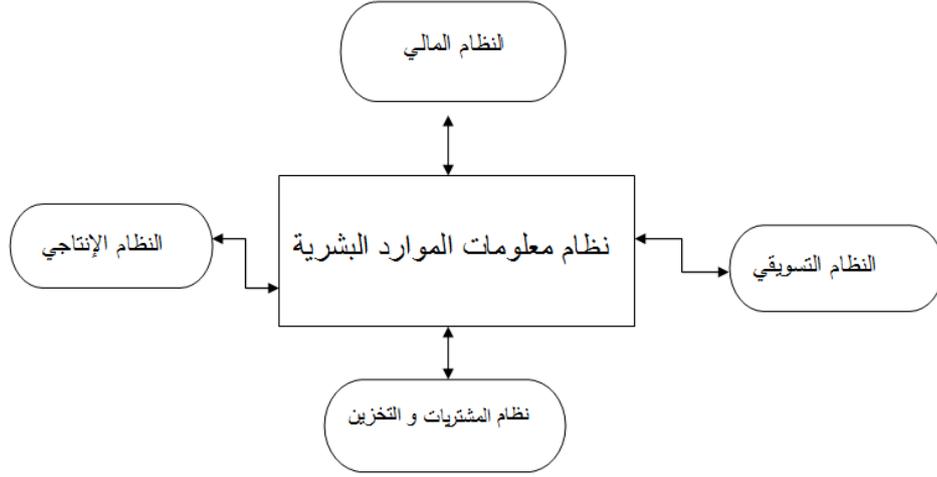
⁴ الطائفي ، يوسف حجيم . إدارة الموارد البشرية (المدخل الإستراتيجي المتكامل) . د. م. : الوراق للنشر و التوزيع ،

2006 . ص.557

³عباس ، محمد سهيلة . مرجع سابق . ص.324

9. تقديم الخدمات للعاملين: ذلك من خلال ضوابط تقديم الخدمات الاجتماعية و الثقافية و الترفيهية و كافة التسهيلات التي تحسن أجواء العلاقات السائدة بالعمل من الثقة و المودة والإخاء و غيرها من الضوابط ذات الأهمية في خلق الولاء و الانتماء للمنظمة.

10. تنمية و تطوير العاملين: أسفرت الدراسة على زيادة أهمية هذه الوظيفة و تشمل تخطيط و تنفيذ و تقييم برامج تنمية قدرات العاملين الحالية و المستقبلية.¹



الشكل رقم 05 : أهمية نظام معلومات الموارد البشرية² .

و ما يجب ذكره أيضا أن أهمية المعلومة تتأثر بنوعية المعلومة و " تتوقف على متطلبات قاعدية سواء بالنسبة للأفراد الذين يمتلكونها أو الذين يستقبلونها و تتمثل هذه المتطلبات في الوضوح و الفعالية "³.

1-5- مكونات نظام معلومات الموارد البشرية:

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من مجموعة من المكونات المرتبطة مع بعضها البعض بدءا من المدخلات إلى المعالجة وصول إلى المخرجات و التغذية العكسية و يمكن تحديدها فيما يلي:

***المدخلات:** وتمثل البيانات المتعلقة بالموارد البشرية التي يراد إدخالها للحاسب الآلي و معالجتها لجعلها صالحة للاستخدام فهي تمثل المادة الخام بالنسبة لعمل نظام معلومات الموارد البشري .

²حمود ، خضير كاظم ، ياسين كاسب الخرشة . إدارة الموارد البشرية . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2007 . ص.32

²المصدر : الطائي، يوسف حجيم ، مؤيد عبد المحسن الفضل ، العابدي ، هاشم فوزي .

³Lebra, Jean-yves. pour auoi une formation Organisation Dunod .paris , 1975 . p56-

فمن البيانات التي يتم إدخالها في نظام الموارد البشرية هي : البيانات المتعلقة بالموظفين، البيانات المتعلقة بالوظائف، بيانات إدارية، بيانات متعلقة بسوق العمل... الخ.

***المعالجة (العمليات)**: و هي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات و المتمثلة في العمليات التحليلية و الحسابية و الإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة و سهلة حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد و تشمل العمليات: تشغيل و رصد و تخزين البيانات، تدقيق ومراجعة تحديث البيانات، تحليل و تفسير البيانات.

***المخرجات**: وهي الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية عليها و عادة تشمل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على ما يلي: بيانات و معلومات عن الموظفين و الوظائف، بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط و توظيف، بيانات عن أوضاع العاملين حالياً، سابقاً، ومستقبلاً.

***التغذية العكسية**: تمثل العنصر الذي يتم قياس مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على وفق معايير محددة، و يركز على المقارنة بين المعلومات التي تم توفيرها من قبل النظام و بين المعلومات المستهدفة و المخطط توفيرها بهدف تحديد الانحرافات فيما بينها و تشخيص أسبابها و تصحيحها، وتكتسب المعلومات المرتدة أهمية خاصة في نظام معلومات الموارد البشرية نظراً لارتباط مخرجاته بمهمة صنع القرارات و التي تعد المعيار في قياس فاعلية هذا النظام، كما تسمح بمتابعة التغيرات في سياسات و إجراءات شؤون الأفراد وكذا تدعيم الرقابة عليهم.

***التحكيم**: يقصد به التحكم و السيطرة على سير الخطوات كما هو مرسوم لها و تنبه عند حدوث أي عطل أو ثغرة أو خطأ في مخرجات سير البرنامج أو في توظيف البيانات المدخلة.

***الذاكرة**: هو الوجود الذي تخزن فيه المخرجات و مدخلات النظام ، أي أنه ذاكرة النظام.

1-6- تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية:

توجد العديد من التطبيقات لنظم معلومات الموارد البشرية وأهم هذه التطبيقات الآتي:

* **تطبيقات التوظيف**: تتضمن تطبيقات توظيف العاملين كل من عملية جذب و استقطاب العاملين والمساعدة في توفير فرص العمل و الحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بالعاملين كما يلي:

1. جذب و استقطاب العاملين:

يساعد نظام معلومات جذب و استقطاب العاملين في حفظ المعلومات الخاصة بالمرشحين للوظائف وتحديد المرشح المناسب للمواقع الوظيفية.¹

إن نظام الاستقطاب الفاعل يحقق للمنظمة ما يلي:

- أ . استرجاع المعلومات الخاصة باسم العامل و رقم ضمانة الصحي و مؤشرات أخرى للمقدم للوظيفة.
- ب . توثيق جميع الإجراءات الخاصة بعملية الاستقطاب (مثل المقابلة_ الاختبار).
- ج . توثيق جميع البيانات الأساسية حول فرص العمل المتوفرة.
- د . توفير المعلومات الأساسية للقائمين بالمقابلة و إعداد التقارير الضرورية عن المترشحين للوظائف لتقويم عملية الاستقطاب و تحديد تكاليف الإعلانات عن الوظائف.
- هـ . زيادة معايير الاختبار سواء كانت تلك المعايير موضوعية، مرتبطة بالعمل أو معايير ذاتية كبعض السمات الشخصية.

2. توفير قاعدة بيانات تدريبية للعاملين :

تحتفظ المنظمة عادة ببيانات حول العاملين في ملف كبير هذه المعلومات يمكن استخدامها لعدة أغراض منها :

- أ. إدارة الرواتب و الأجور .
 - ب. توثيق تكاليف الفوائد و الخدمات و الحوافز.
 - ج. التخطيط للموارد البشرية .
- إن قاعدة البيانات الأساسية تتضمن عادة معلومات تخص العاملين.²

* تطبيقات التوظيف للموارد البشرية :

هناك نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بتخطيط الموارد البشرية و هما : تخطيط التعاقب ، وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية.³

أما تخطيط التعاقب الذي يؤكد على أن المنظمة لديها عاملان لا بد أن تعدهم إلى المواقع التي تشعر بسبب التعاقد و الترقية و التنقلات و إلغاء الخدمة أو التوسع في النشاطات ، إن هذه البيانات الخاصة بحركية العاملين يمكن استخدامها في التنبؤ بأثر التعيين أو الاستغناء على قوة العمل المستقبلية ، و لذلك فإن قوة العمل يوفر المعلومات التالية :

- عدد التعيينات الجديدة ، كذلك التنقلات و الترقيات من قسم لقسم .
- عدد العاملين الذين تحتاجهم المنظمة مستقبلا .

1|الصريفي ، محمد . الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية .مرجع سابق . ص544 .¹

² نفس المرجع . ص544 .

³عباس ، سهيلة محمد . مرجع سابق . ص330-332 .

• عدد العاملين الذي ستفقداه المنظمة لأي سبب من الأسباب كالتقاعد و الإقامة و الإستقالة ، و لذلك فإن نظام تخطيط الموارد البشرية يساهم في عملية صنع القرارات بفاعلية سواء أكانت هذه القرارات لملي الشواغر فيها أو لإعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف التي يكون فيها فائض إلى تلك الوظائف التي تشكو من نقص في القوى العاملة .

* تطبيقات إدارة الأداء :

إن تطبيقات إدارة الأداء تساعد المنظمة في ربط أنظمة التقويم بخصائص و مواصفات كل وظيفة و تساهم في تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء ، و البرمجيات الخاصة بتقويم الأداء يمكن أن تحدد نوع الطريقة المناسبة للتقويم ، وبعد الإنتهاء من عملية التقويم يمكن توفير معلومات تشير إلى الفروق هي الأداء الفعلي قياسا بالمعايير المحددة .

إن تطبيقات تقويم الأداء تتطلب من إدارة الموارد البشرية تحديد مشاكل الأداء و بيئة العمل ليتسنى لها تصحيح الانحرافات و معالجة مشاكل انخفاض الداء .

4- تطبيقات التدريب و التطوير المهني :

تستخدم تطبيقات التدريب بشكل أساسي في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب و هذه المعلومات تتضمن عدد المشاركين و خصائصهم ، محتوى البرنامج و كلف التدريب... إلخ.¹

و لكن يكون أسلوب التدريب و التطوير المهني قائما على الأبعاد الموضوعية في تحقيق الأداء لابد و أن يبرمج هذا النشاط من خلال اعتماد الحاسب الآلي و لذا فإن تطبيق هذا النشاط التطويري و التدريبي يتطلب قاعدة المعلومات واسعة تتضمن جميع البيانات المتعلقة بالنشاطات الجارية في المنظمة ثم يصار في ضوءها اتخاذ القرار المتعلق بالعمليات التطويرية و التدريبية و من الأمثلة على هذه البيانات التي تشكل قاعدة المعلومات للمنظمة هي :

أنواع فنية ، إعداد العاملين بمختلف الوظائف ، الحاجات الفعلية للعاملين ، الأنشطة الخدمية بأنواعها... إلخ .

* تطبيقات التعويضات :

إن نظام قاعدة البيانات التي ينبغي أن يصمم يعتمد على نوع التعويضات المطلوبة و توفير البيانات المتعلقة بها ، إذ أن التعويضات قد تنطوي على الرواتب و الأجور و المكافآت و الحوافز و الخدمات النقدية و الخدمات العامة و الاجتماعية المقدمة للعاملين و غيرها و لذا فإن قاعدة البيانات التي يجب أن تعتمد لغرض بناء تلك القاعدة تتطلب بيانات و معلومات واسعة و شاملة ترتبط بالعديد من الأنشطة

¹ - عباس ، سهيلة محمد . مرجع سابق . ص.332

المؤداة في المنظمة ، لكي يصار من خلالها إلى إمكانية تحقيق سبل الاستفادة من تلك البيانات في اعتماد القرارات المتخذة بشأن التعويضات و المكافآت .¹

1- ماهية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً :

مع ظهور الإدارة ، و استخدامها لما يعرف بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة ، و فروعها كنظام معلومات الموارد البشرية ، ظهر ما يعرف بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية ، والتي تعتمد أساساً على توظيف نظم معلومات الموارد البشرية الآلي في مجال إدارة الموارد البشرية ، مدعومة بمختلف خدمات الشبكة ، مثل الانترنت كشبكة دولية ، الأنترانات و الإكسترنات كشبكات داخلية تربط الأجهزة الإدارية والمكاتب ببعضها البعض في البيئة الوظيفية الواحدة ، وقد تمتد للخارج لتربط البيئة الداخلية للمنظمة ، مع شركائها من المحيط الداخلي و الخارجي ، إضافة لجعل إدارة الموارد البشرية نظاماً مفتوحاً ، يتفاعل و يتبادل المعلومات مع باقي البيئات الأخرى بأعلى المستويات .

1-1-تعريف إدارة الموارد البشرية إلكترونياً :

يشير اعتبار الموارد البشرية إلكترونياً إلى: " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة وتنمية الموارد البشرية ".²

وعرفها مصطفى كولار و آخرون على أنها" القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لإدارة شؤون العاملين في المنظمة من خلال الحاسب الآلي، و السعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل العاملين مع الإدارة ، بما يسهم في تحقيق الكفاءة و الفعالية في الأداء المنظمي".³

أما حسب محمد عبده حافظ أنها تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية و الذي سيسهم مع بعض التغيرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات

¹حمود ، خضير كاظم ، ياسين ، الخرشة . مرجع سابق . ص.256-257

²موسوعة إدارة الموارد البشرية : إدارة الموارد البشرية في عصرنة التقنية العالمية ، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، متاح على الخط

<http://www.abahe.co.uk / human – resources–management –enc/60665–human–resources–>

in–technology–age.html تاريخ الإطلاع 2019/04/21 ، على الساعة 13:24

³كولار ، مصطفى و آخرون . الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية // The HumanResourcesElectronic . Management

الجزائر : ألفا للوثائق نشر – استيراد و توزيع كتب ، 2019 . ص. 22

الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع و كذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات الخاصة بالموارد البشرية¹.

كتعريف لإدارة الموارد البشرية إلكترونياً يمكن القول بأنها وسيلة لتنفيذ سياسات و إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية ، و إجراء المعاملات الخاصة بها إلكترونياً ، و المساهمة في تفعيل كافة مهامها و أنشطتها ووظائفها ، باستخدام مختلف أساليب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، خاصة المتعلقة بالخدمات ، كالشبكات الداخلية ، و قنوات الانترنت و لواقعها ، وذلك بغية ربط البيئة الداخلية المنظمة ببعضها البعض من جهة ، وبالبيئة الخارجية من جهة أخرى .

1-2- أسباب التحول الإلكتروني للموارد البشرية :

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ليس دربا من دروب الرفاهية و إنما التقدم حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل و المشاركة و توظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة فقد فرض التقدم العلمي و التقني و المطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات و ضمان سلامة العمليات ، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، ويمثل عامل الوقت أحد أهم المجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن التأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسن و ذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر الوقت و يمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني للموارد البشرية في النقاط التالية:

- ◆ الإجراءات و العمليات المعقدة و أثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- ◆ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- ◆ ضرورة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- ◆ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
- ◆ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .
- ◆ زيادة المنافسة بين المؤسسات و ضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .
- ◆ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على أتساع نطاق العمل¹.

¹حافظ ، محمد عبده . إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي و المعاصر . الإسكندرية : دار الفجر للنشر و التوزيع ،

و هناك عدة أسباب أخرى فنية أدت إلى الاهتمام بالإدارة الالكترونية للموارد البشرية ويمكن توضيح أهمها فيما يلي:

- ◆ بناء قاعدة معلومات للعاملين الحاليين و المتوقعين.
- ◆ إنشاء نظام معلومات الموارد البشرية.
- ◆ إنشاء موقع على الانترنت للمؤسسة.
- ◆ استخدام البريد الالكتروني للمراسلات.
- ◆ إنشاء شبكات معلومات داخلية بين الإدارة و الفروع.
- ◆ تصميم نماذج إدارة الموارد البشرية على الانترنت.
- ◆ الاتصالات مع وزارات العمل والنقابات و أسواق العمل.
- ◆ استخدام مؤتمرات الفيديو في المفاوضات و المساومات الجماعية.
- ◆ تسجيل القواعد و تشريعات العمل على الانترنت واستخدام المكتبة الالكترونية و الأرشيف الالكتروني لملفات العاملين.
- ◆ استخدام البرمجيات و الحاسبات الالكترونية و نماذج اتخاذ القرار في المؤسسة.²

1-3-1- متطلبات ومجالات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

1-3-1-1-متطلبات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية :

يمكن اعتبار e-HRM جزء من منظومة الإدارة الإلكترونية، تعتمد على تكنولوجيا ووسائل ICT ، ولا تختلف عن الإدارة الالكترونية باعتمادها على الشبكات والبرمجيات والاتصالات والانترنت وغيرها مما سبق ذكره. ويلعب الانترنت دورا رئيسيا في هذا المجال، حيث يساعد المنظمة في تفعيل وظائف غدارة الموارد البشرية إلكتروني³.

¹ مرسي ، محمد أحمد . إدارة الأفراد (الموارد البشرية H ، R) بين النظرية و التطبيق . الإسكندرية مصر : مكتبة الوفاء القانونية ، 2014 . ص.289-290

² enlin (20: 11). (04/05/2019). 165848 / course – material / fac.Ksu.edu.sa/laljarboa

³ النجار ، فايز جمعة . نظم المعلومات الإدارية MIS . عمان: دار اليازية للنشر والتوزيع ، 2007. ص .253.

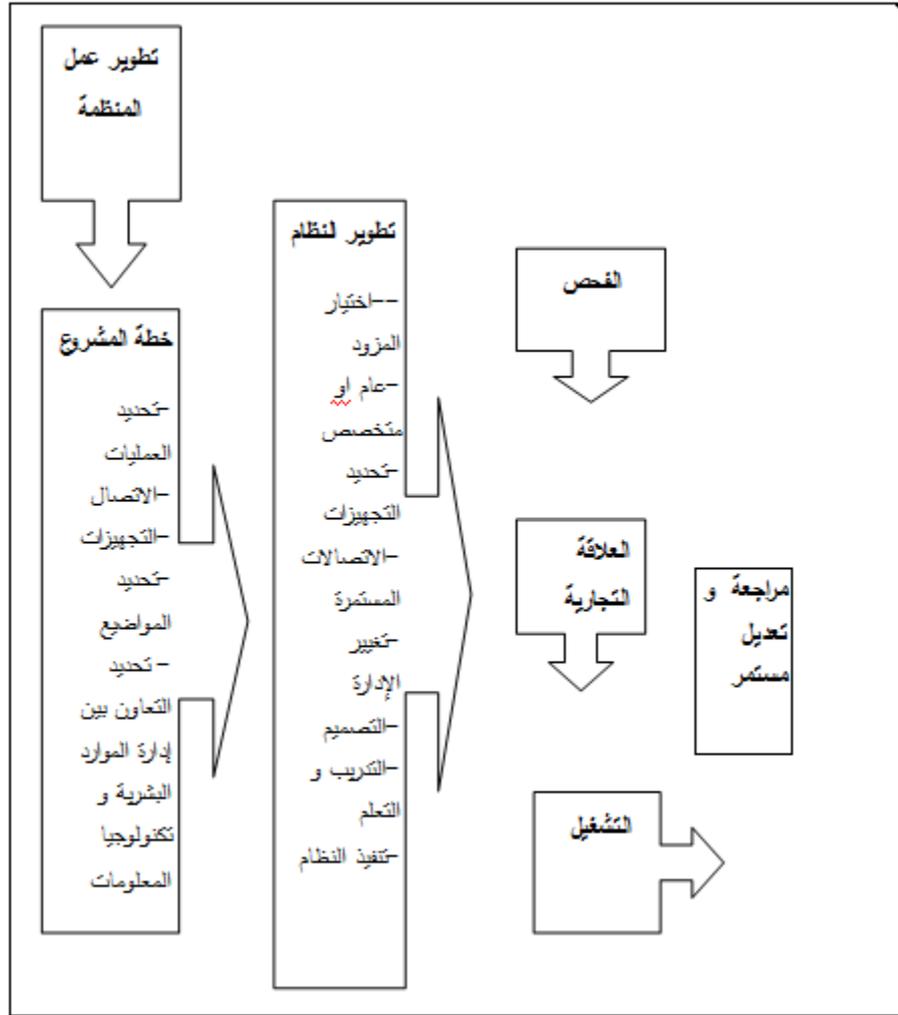
- 1- الاتصالات الفورية.
 - 2- الحصول على معلومات فورية عن إدارة الموارد البشرية.
 - 3- المشاركة في المناقشات والحوارات مع النقابات والمدراء.
 - 4- توفير المعلومات على أسواق العمل وفرص التوظيف.
 - 5- إجراء دراسات وأبحاث في مجال HRM.
 - 6- تبادل المعلومات بين الحكومة والنقابات ومراكز التدريب والتعليم.
 - 7- العمل عن بعد telework .
 - 8- تحديث قواعد البيانات وإجراء المقارنات.
 - 9- ربط العمالة بفرص العمل محليا ودوليا.
 - 10- دعم التعليم وربطه بأسواق العمل.
- بالإضافة إلى ذلك، وحتى يكون تطبيق النظام فعالا، لابد من وجود وتوفير متطلبات أخرى، تتفاوت من منظمة لأخرى، نذكرها في النقاط التالية:

- 1- إن نجاح أي نظام كان، يعتمد على مدى تقبل المستخدمين للنظام، ولن ينجح أي نظام في حال وجود رفض ومعارضة له، فلذلك على المنظمة العمل منذ البداية على شرح العلاقة بين أهمية النظام وإجراءات العمل، وجعل المستخدمين جزءا من عملية تصميم وتنفيذ النظام، مع الاتصال المستمر معهم في كل مرحلة من مراحل النظام والحصول على التغذية الراجعة من المستخدمين حول التغييرات .¹
- 2- تدريب المستخدمين على النظام الجديد، ضمن بيئة آمنة، تتيح لهم فهم أهمية النظام ومزاياه، وفهم أهمية التكنولوجيا للمنظمة والمستخدمين، على كافة المستويات الإدارية ولكافة العاملين ومستخدمي النظام.²
- 3- سهولة استخدام النظام من قبل المستخدمين، وعلاقته بوظائف HR. مع تمتع النظام بالجودة العالية والأمان، مما يعزز عامل الثقة لدى المستخدمين ويزيد من كفاءة استخدام النظام .³
- 4- هناك طلب متزايد على أن تكون الأنظمة بسيطة وغير معقدة، فحسب إحصائيات جمعية مستهلكي الإلكترونيات، فإن 87 بالمائة من المستخدمين صوتوا بسهولة الاستخدام كعامل مميز للأنظمة الجديدة.¹

¹ Emma , Parry , Shaun Tyson , DooneSelbie , Ray , Leighton . HR and Technology : Impact and Advantages p. 17. WWW.Ciped.co.uk .
² - Emma , Parry et other . ici meme . p. 1
³ - Huub ,Ruel , Tanya , Bondarouk , Jan Kess , Looies . e-HRM : Innovation or Irritation , WWW. Bent .com . p.11

5- توفر واجهة استخدام أنظمة وتوفير شبكة الإنترنت بشكل أساسي، حيث تقدم المنظمة من خلال تلك الواجهات مجموعة من المعلومات لموظفيها، تشمل إجراءات والممارسات والأنظمة الخاصة في HR.²

6- إن استخدام e-HRM من قبل العاملين بالمنظمة مرتبط بشكل أساسي على مستوى الفائدة التي تحصل عليها العامل في المنظمة من تكنولوجيا المعلومات الموارد البشرية ومن مستوى سهولة استخدامها.³



الشكل رقم 06 : يوضح عملية بناء نظام e-HRM⁴

¹ - Jennifer, Schramm. HR Technology Competencies : New Roles for HR Professionals , HR Magazine , WWW.sherm.org / reserch

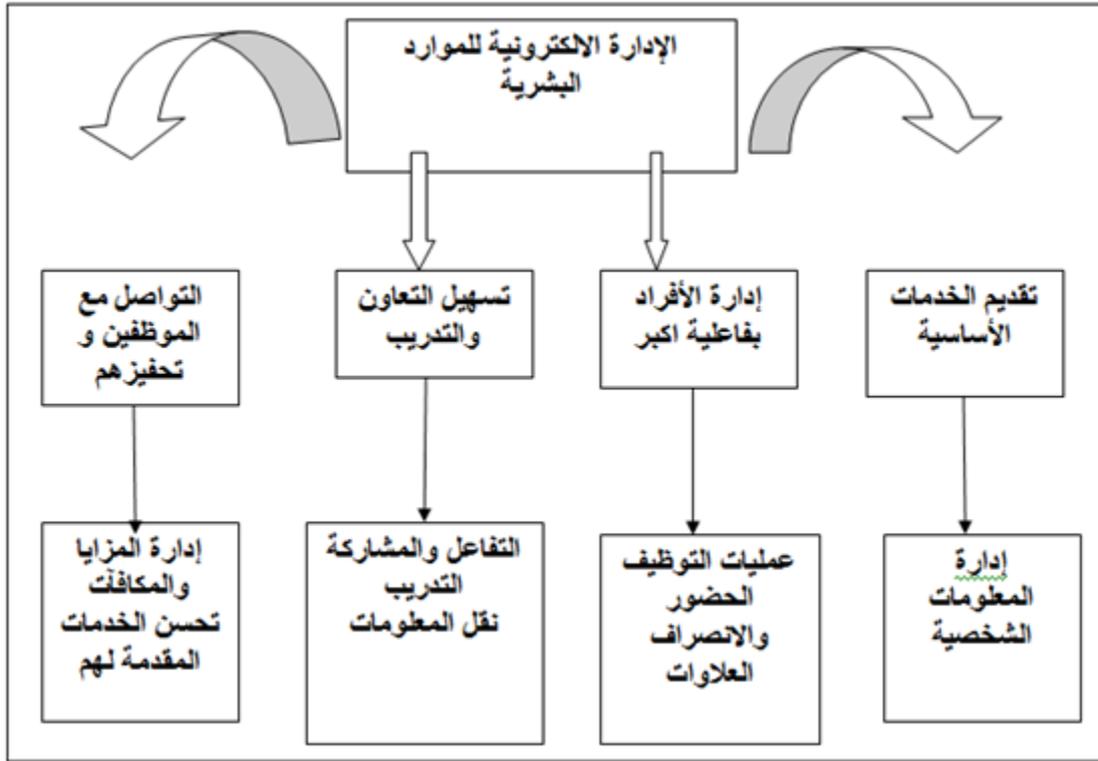
² - Emma, Parry et other . ici meme . p. 4

⁶ - Huub, Ruel, Tanya, Bondarouk, Jan Kess, Looies . e-HRM : Innovation or Irritation , WWW. Bent . com . p.6

⁴ المصدر : أبو أمونه ، يوسف محمد يوسف . واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة : كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير : قسم علوم التسيير . جامعة الجزائر . 2006.

2.3.1 مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية :

يمكن تقسيم المجالات الأساسية إلى أربعة ، تشمل تقديم الخدمات الأساسية للموظفين، إدارة الأفراد، تسهيل التعامل والتدريب والتواصل مع الموظفين وتحفيزهم ، ويوضح الشكل التالي



الشكل رقم 07 : يوضح المجالات الأساسية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية.¹

بالرغم من أن تلك المجالات قد تتداخل معا في الحياة العملية اليومية ، فقد تختلف تماما الحلول البرمجية لكل منها ، فاستخدام في تنفيذ العمليات الخاصة بالموارد البشرية لا يعني بالضرورة تقديم برامج التدريب عبر شبكات الإنترنت أو العكس. هناك العديد من التطبيقات لكل مجال من هذه المجالات ، ولكن قد لا يكون بعضها ملائما لجميع المنظمات ، وقد لا تحتاج كثير من المنظمات الكبرى إلى استخدام كل

¹المصدر : هو هوبكنز، برايان، وماركاهام جيمس ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية،(ترجمة خالد العامري) ، دار

الفاروق للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر، 2006 ، ص 23

التطبيقات المتاحة ، فقد يكون لأحد النظم القدرة على تلبية معظم احتياجات المنظمة ولكن ترى المنظمة أنها لا تحتاج لكل الإمكانيات التي يوفرها هذا النظام أو أنها تبحث لدى موردي التطبيقات عن طريق مخصص لعملها .

إن الأنظمة الإلكترونية المختلفة ممكن أن تدعم كافة المجالات ،ويوضح الجدول التالي الإمكانيات التي من الممكن توفيرها من خلال e-MHR

الرقم	وظيفة إدارة الموارد البشرية	الاستخدامات المحتملة للتكنولوجيا
01	التطوير و إدارة الأداء	*التعليم الإلكتروني
02	التزويد	*الاستقطاب والاختيار من خلال الانترنت *التخطيط والتنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية
03	العلاقات بين الموظفين والاتصالات	*الانترنت *مراكز الخدمات المشتركة *تطوير فرق العمل *تطوير المنظمة
04	معلومات الموارد البشرية والمحاسبية	*الانترانت *خدمات المدراء والموظفين الذاتية *قياس رأس المال البشري
05	الاحتفاظ بالموظف ومكافأته	*الأجور *المكافآت والحوافز *الخدمات الذاتية للموظفين *تكوين حزم المنافع المرنة *مراجعة البيانات المالية والمكافآت *إدارة المنافع

جدول رقم 3: المجالات التي يمكن توفيرها من خلال e-ERM¹

Emma , Parry , Shaun Tyson , DooneSelbie , Ray , Leighton . HR and Technology : Impact ¹ and Advantages p. 17. WWW.Ciped.co.uk .

1-3- وظائف الإدارة الإلكترونية :

إن وظائف إدارة الموارد البشرية لم تتغير ضمن مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. E.HRM . ولكن تغيرت الطرق و الأساليب المستخدمة في تلك الوظائف ، بحيث أصبحت تعتمد بشكل رئيسي على تكنولوجيا المعلومات، IST و كذلك تغيير دور الأفراد في المنظمة ، حيث أصبحوا مشاركين في وظائف تلك الإدارة بشكل أكثر فعالية مما سبق .

1.3.1 التخطيط الإلكتروني :

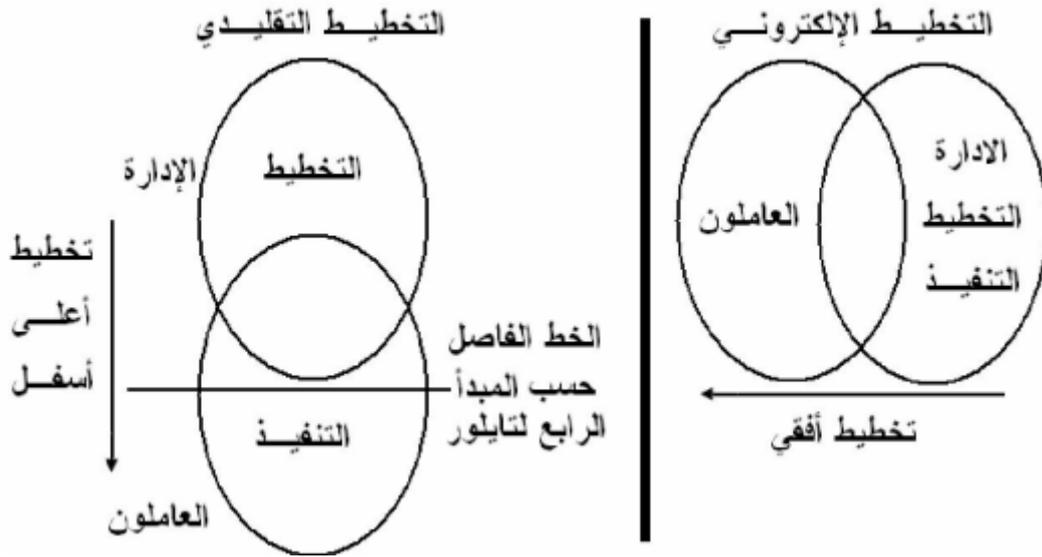
قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني (E-Planning) من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف و تحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف .

إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة مجالات :

أولاً : إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة و المرنة و الآنية و قصيرة الأمد و قابلة للتحديد و التطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي .

ثانياً : إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر .

ثالثاً : إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة التخطيط و عمال الخط الأمامي عند سطح المكتب و كلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع وفي كل وقت.¹



الشكل 08 : مقارنة بين التخطيط التقليدي و الإلكتروني

و الشكل التالي يوضح أن التخطيط التقليدي كان في جوهره **تخطيط أعلى - أسفل**

¹- أحمد ،محمد سمير .الإدارة الإلكترونية . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2009 . ص.248-249

(Top - bottom) في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي (Horizontal panning) في الإطار العام و متداخل بشكل كبير بين الإدارة و العاملين ومن ثم تحديد الوسائل و تخصيص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطة و كان هذا أساسيا في مجال التخطيط.

التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
خطة واحدة توجه أعمال واتجاه المكتبة	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد (لا يقل أمدها عن سنة واحدة).	خطط قصيرة وأنية (أمدها أيام ، أسابيع أو فصل أو شهر).
الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها.	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه و لا يقيد.
الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه.	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات .
الخطة تركز على قدرات الشركة	الخطة على الأسواق المتغيرة و الزبائن وحاجاتهم الأنية و المحتملة .
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة	المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة .
الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة
المديرون هم المخططون و العاملون هم المنفذون	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين) مدخل الجميع- في كل الاتجاهات الشبكية)
الأهداف المحددة واضحة، وقابلة للقياس	الأهداف عامة، غامضة، احتمالية بدرجة عالية
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية فيما هو مطلوب إنجازه من أجل الشركة

جدول 04: مقارنة بين التخطيط التقليدي و التخطيط الإلكتروني¹

¹المصدر: نجم، نجمعوب، الإدارة الإلكترونية. الرياض: دار المريخ للنشر، 2004، ص.243.

ويعرفه كل من السالمي علاء عبد الرزاق و خالد إبراهيم السليطي التخطيط الإلكتروني " بأنه يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي و السعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية ، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة و إدارتها ، كما تتجه نحو تحديد الاتجاهات الرئيسية لأعمال المنظمة و معاملاتها و لا تركز على النواحي التفصيلية ، كما تصبح القرارات مركزية بحيث يتم اتخاذها في أعلى المستويات الإدارية بالمنظمة ¹.

كما يعرف التخطيط الإلكتروني بأنه عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة و المرنة و الآنية و قصيرة الأمد ، وقابلة للتجديد و التطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة و عادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط و نلاحظ أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط و عمال ينفذون ، قد تم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية ، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب و كلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرع في كل موقع و في كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل ².

2.3.1 التوظيف الإلكتروني : e-Recrutement

إن إدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال أدى إلى خلق علاقة مباشرة مابين المؤسسة أو المسير المكلف بعملية توظيف الشخص المقدم لشغل المنصب من خلال استخدام شبكة الأنترنت ، حيث يعتبر التوظيف الإلكتروني من التطبيقات الأكثر انتشارا في المؤسسة حيث يمنح للمسؤولين المكلفين بعملية التوظيف أداة تساعدهم في التسيير الكلي لمختلف عمليات التوظيف التقليدية .

1.2.3.1 . فوائد التوظيف الإلكتروني :

* تدعيم العلاقة المباشرة ما بين المسير و المترشح : أي يستطيع المترشح من خلال الإطلاع المباشر على إعلانات التوظيف عبر موقع المؤسسة للحصول على المعلومات الجديدة فيما يتعلق به.

* أتمتة بعض أنشطة التقييم و الاختيار : تستخدم إدارة الموارد البشرية مجموعة من برامج تسيير الموارد البشرية تسمح لها بإجراء عمليات تقييمية أولية من خلال دراسة و تحليل ملفات المترشحين المقدمة عبر شبكة الأنترنت و إجراء خيارات أولية دون أن يتطلب الأمر استدعاء المترشحين الحضور بمقر المؤسسة.

*إنشاء قاعدة بيانات للمترشحين : إن عملية المعالجة المعلوماتية و المشفرة للسيرة الذاتية للمترشحين تسمح بإعداد ملفات مستحدثة يمكن استخدامها بطريقة فعالة في عملية التوظيف ، حيث أنه توجد

¹ السالمي ، علاء عبد الرزاق ، السليطي ، خالد إبراهيم . مرجع سابق. ص.27
نجم ، نجم عبود . الإدارة الإلكترونية . الرياض : دار المريخ ، 2004 . ص.237²

مساحات افتراضية داخل موقع المؤسسة مخصصة للمرشحين تمكنهم من تحديث ملفات سيرتهم الذاتية مباشرة¹.

3.3.1 التنظيم الإلكتروني :

يعتمد التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة إلى إجراء تغييرات في مستويات و شكل الهياكل التنظيمية، ، فيتم تحويلها من الشكل الطويل إلى الشكل المفطح ، و ذلك على اعتبار الهياكل الطويلة تتعدد مشكلاتها ، حيث تتعدد فيها المستويات الإدارية ، مما يترتب عليه زيادة في التكاليف ، كما تتباعد فيها أيضا المسافات بين الإدارة العليا و العاملين ، مما يؤدي إلى وجود صعوبات في التنسيق و تتعقد عمليات الاتصال . ولذلك فإنه يمكن استبدال الهياكل التنظيمية الطويلة باستخدام هياكل تنظيمية أخرى جديدة تميل إلى التفرطح ، مما يؤدي إلى وجود تدفق أفضل للمعلومات و رفع كفاءة و عمليات الاتصال بالمنظمة².

كما يعرف أنه الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك لإطراف التنظيم.

¹- مسعداوي ، يوسف . أساسيات في إدارة المؤسسة . الجزائر : دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، 2013 . ص.295

²- السالمي ، علاء عبد الرزاق ، خالد إبراهيم السليطي . مرجع سابق . ص.56

التنظيم الإلكتروني	التنظيم التقليدي
التنظيم المصفوفين (المشروع)	التنظيم الهرمي
الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية	الهيكل القائم على الوحدات
وحدات تنظيمية مصغرة	الوحدة التنظيمية الواحدة
التنظيم الأفقي	التنظيم الرأسي
الهيكل غير المحدد	الهيكل المحدد
التنظيم الخلوي	التقسيم الإداري التقليدي
القيادة الاستشارية	سلطة الأوامر الخطية
الرؤساء المتعدون	الرئيس المباشر الواحد
السياسات المرنة واجتهادات الأفراد	التعليمات الحرفية
إدارة الذات و الفرق المدارة ذاتيا	قواعد الإجراءات المحددة
برامج العمل المرنة و المتغيرة	برامج العمل القياسية والمجدولة سابقا
القرار بالمشاركة	انفراد القيادة بالقرار
تعدد مراكز السلطة	مركزية السلطة
الشفافية و إتاحة المعلومات للاستفادة منها	التحكم في المعلومات و سريتها

جدول 05 : التحولات الإدارية من أسلوب التنظيم التقليدي إلى أسلوب التنظيم الإلكتروني¹.

4.3.1 التدريب الإلكتروني: E- training :

هو " العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي و شبكاته ووسائله المتعددة ، التي تمكن المتدرب من بلوغ العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها ، وذلك في أقصر وقت ممكن ، و بأقل جهد مبذول ، و بأعلى مستويات الجودة من دون تقيد بحدود المكان و الزمان².

¹الحسن ، حسين محمد . الإدارة الإلكترونية : المفاهيم - الخصائص - المتطلبات . عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ،

2010 . ص.92

²- كولار، مصطفى وآخرون . مرجع سابق . 168 .

يمكن تعريف التدريب الإلكتروني بأنه: " عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات إلى فرد أو مجموعة من الأفراد باستخدام الوسائط الإلكترونية في الاتصال واستقبال المعلومات واكتساب المهارات والتفاعل بين المتدرب والمدرّب".¹

فالتدريب الإلكتروني هو ذلك التدريب الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانترنت، فهذا النوع من التدريب لا يستلزم الالتقاء المكاني والزمني للمتدرب والمدرّب. فالانترنت أساس التدريب الإلكتروني، انه يستخدم كوسيلة لإلغاء البعد الزمني والمكاني الذي يعتبر مطلب أساسي لعملية التدريب التقليدية. كما أنه يلغي جميع المكونات المادية للتدريب.

ويتكون نموذج التدريب الإلكتروني من ثلاث مكونات رئيسية هي:

أ. تخطيط التدريب الإلكتروني: يتم إعداد الرؤية العامة للتدريب، وتقدير الاحتياجات والمتطلبات اللازمة وتحدد بعد ذلك الأهداف العامة الموجهة لتنمية الموارد البشرية، و الإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدرب، كما يتم إشراك متخصصين وخبراء لوضع خطط واستراتيجيات تدريبية متكاملة لتحقيق الأهداف.

ب. تنفيذ التدريب الإلكتروني: يتم التدريب في بيئة التدريب الافتراضية، ويقوم به مجموعة من الخبراء ومتخصصين للقيام بمتابعة المتدربين والتفاعل معهم.

ج. تقييم التدريب الإلكتروني: في هذه المرحلة يتم قياس أداء المدربين والمتدربين. كما تتسم تأثير هذا التدريب في تحسين معارف ومهارات وكفاءات المتدربين. كما تتسم عمليات التقييم بالاستمرارية والتناسق والتكامل. يتم الاستفادة من التقييم في إدخال التغذية العكسية على كل من التخطيط والتنفيذ و التقييم وتعديل النقائص.

5.3.1 الرقابة الإلكترونية:

يهدف نظام الرقابة الى عدم مواجهة المفاجئات غير سارة في المستقبل، بحيث يكون المدير أو واضعو الخطط على استعداد للاستجابة لأي متغير في الوقت المناسب.

أما الرقابة الإلكترونية، فانها أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اول بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة

¹ - حداد ، بختة ، محمدي ، عز الدين . مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية في

المؤسسات المعاصرة - دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء و الغاز فرع في مجمع سونلغاز : حوليات جامعة الجزائر 1 مج2 ، ع.32 ، 2018.

التغيرات قبل او عند التنفيذ، وبالتالي الاطلاع على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من اجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت الى المسؤولين عند التنفيذ، وبالتالي الاطلاع على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من اجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت الى المسؤولين عن التنفيذ ، وبالتالي الغاء الفجوة الزمنية و تحقيق الرقابة المستمرة ، ومما يزيد من قدرة الرقابة وتوفر خدمات ادوات التعقب سواء التوريد او الطلبات مما يجعل العمل الفوري مع كل الاطراف ذات العلاقة بالرقابة ممكنة الانجاز ، وبكفاءة.¹

¹ ابو امونة، محمد يوسف. واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا.: ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية، غزة. 2009، ص230.

خلاصة

من خلال ماسبق يتضح لنا أهمية و حتمية استعمال نظام معلومات الموارد البشرية في وظيفة إدارة الموارد البشرية حيث أن نجاح الإدارات بصفة عامة و إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة يتوقف بدرجة كبيرة على حجم و نوعية المعلومة التي تتوفر عليها ، وذلك من خلال المزايا التي يقدمها من توفير معلومات نقية و ذات جودة عالية و بأقل تكلفة و ، تحسين طرق العمل و إنجاز المهام ، وتحقيق الأهداف في أسرع وقت ممكن ، فإدخال هذا النظام ساعد المؤسسة على مكننة أنشطة إدارة الموارد البشرية المحوسبة في مجال إدارة الموارد البشرية و تحسين طرق العمل . و هذا ما يسمح إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية و التي جاءت لتسهل متابعة أمور الأفراد و تلبية احتياجاتهم إذ سمحت هذه الأخيرة التواصل مع الإدارة بشكل فعال و ايجابي فقد أصبحت الإدارة الإلكترونية بديلة عن الإدارة البشرية من خلال تنفيذ كافة وظائفه إلكترونيا .

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

1-لمحة تاريخية عن جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف¹ :

يعود تاريخ انطلاق التعليم العالي بمدينة الشلف إلى السنة الدراسية 1983-1984 وذلك بإنشاء المعهد الوطني للهندسة المدنية الذي احتضن في أولى تسجيلاته 144 طالبا، وقد تمت هذه الانطلاقة في بداياتها بثانوية طريق وهران من خلال التكوين في الجذع المشترك تكنولوجيا ومهندسي الدولة في الهندسة المدنية. و مع الموسم الجامعي 1986-1987 تم فتح معهدين وطنيين للتعليم العالي(العلوم الفلاحية وعلوم الري) كما عرفت نفس السنة انتقال معهد الهندسة المدنية إلى موقعه الحالي، إلى جانب ذلك تم خلال سنة 1988 فتح فروع أخرى للتعليم العالي وهي:

- الهندسة الميكانيكية
- الهندسة الكهرو-تقنية
- الإعلام الآلي للتسيير
- المحاسبة والضرائب

بموجب المرسوم رقم 293/92 الصادر في 07 جويلية 1992 تم إنشاء المركز الجامعي بالشلف، لكن التحول الجوهري الذي عرفه التعليم العالي بمدينة الشلف كان سنة 2001 وذلك بصدر المرسوم التنفيذي 209/01 المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن تحويل المركز الجامعي إلى جامعة تتكون من ثلاث كليات:

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- كلية العلوم وعلوم المهندس
- كلية علوم الأرض والعلوم الزراعية

كما تم أيضا فتح فروع جديدة وهي:اللغة الفرنسية واللغة الإنجليزية، بالإضافة إلى تخصصي الجذع المشترك للعلوم التجارية والتربية البدنية والرياضية في السنة الجامعية 2003/2004.

وفي سنة 2006 صدر المرسوم التنفيذي 112/06 المؤرخ في 11 مارس 2006 الذي أعاد تنظيم جامعة الشلف حيث أصبحت تضم خمسة كليات و معهد :

- كلية العلوم وعلوم المهندس
- كلية العلوم الفلاحية والعلوم البيولوجية
- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
- كلية العلوم القانونية والإدارية

¹- مقابلة مع سكرتيرة أمانة جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف يوم 2018/12/09.

– كلية الآداب و اللغات

– معهد التربية البدنية و الرياضية

وقد تم ابتداء من السنة الجامعية 2006/2005 اعتماد نظام م.د (ليسانس، ماستر، دكتوراه)

ومع افتتاح الموسم الجامعي 2007 / 2008 تم فتح الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه "التأهيل" كما استقادت جامعة الشلف من قرار لفتح مدرسة الدكتوراه في عدة تخصصات وهذا يعتبر مكسبا كبيرا لها.

في حين عرف الموسم الجامعي 2008/2009 فتح تخصصات جديدة في إطار المرحلة الثانية من النظام الجديد وهي مرحلة الماستر .

كما استقادت الجامعة من التكوين في المرحلة الثالثة من نظام ل م د "الدكتوراه" مع حلول الموسم الجامعي 2010/2011.

ومع إعادة هيكلة الجامعة إلى سبع كليات ومعهدين طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 11-40 المؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1432 الموافق ل 6 فبراير سنة 2011، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 01-209 المؤرخ في 2 جمادي الأول عام 1422 الموافق 23 يوليو سنة 2001 والمتضمن إنشاء جامعة الشلف.

– كلية العلوم

– كلية التكنولوجيا

– كلية الحقوق والعلوم السياسية

– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

– كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

– كلية الآداب واللغات

– كلية الهندسة المدنية والمعمارية

– معهد التربية البدنية والرياضية

– معهد العلوم الزراعية

وبعد ذلك تم دمج معهد العلوم الزراعية مع كلية العلوم ،وكذلك تم فصل قسم اللغات كأكلية عن كلية الادب والفنون . وبهذا يصبح مجموع الكليات ثمانية ومعهد مصنفة كالاتي :

– كلية العلوم الطبيعية والفلاحية

– كلية التكنولوجيا

– كلية الحقوق والعلوم السياسية

– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- كلية الآداب والفنون
- كلية اللغات
- كلية الهندسة المدنية والمعمارية

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف¹



1. الجريدة الرسمية العدد 8 الصادرة 18 فيفري 2009 ص.5: مرسوم تنفيذي رقم 14-61 بتاريخ 13 رجب 1419 الموافق ل 03 نوفمبر 1998¹

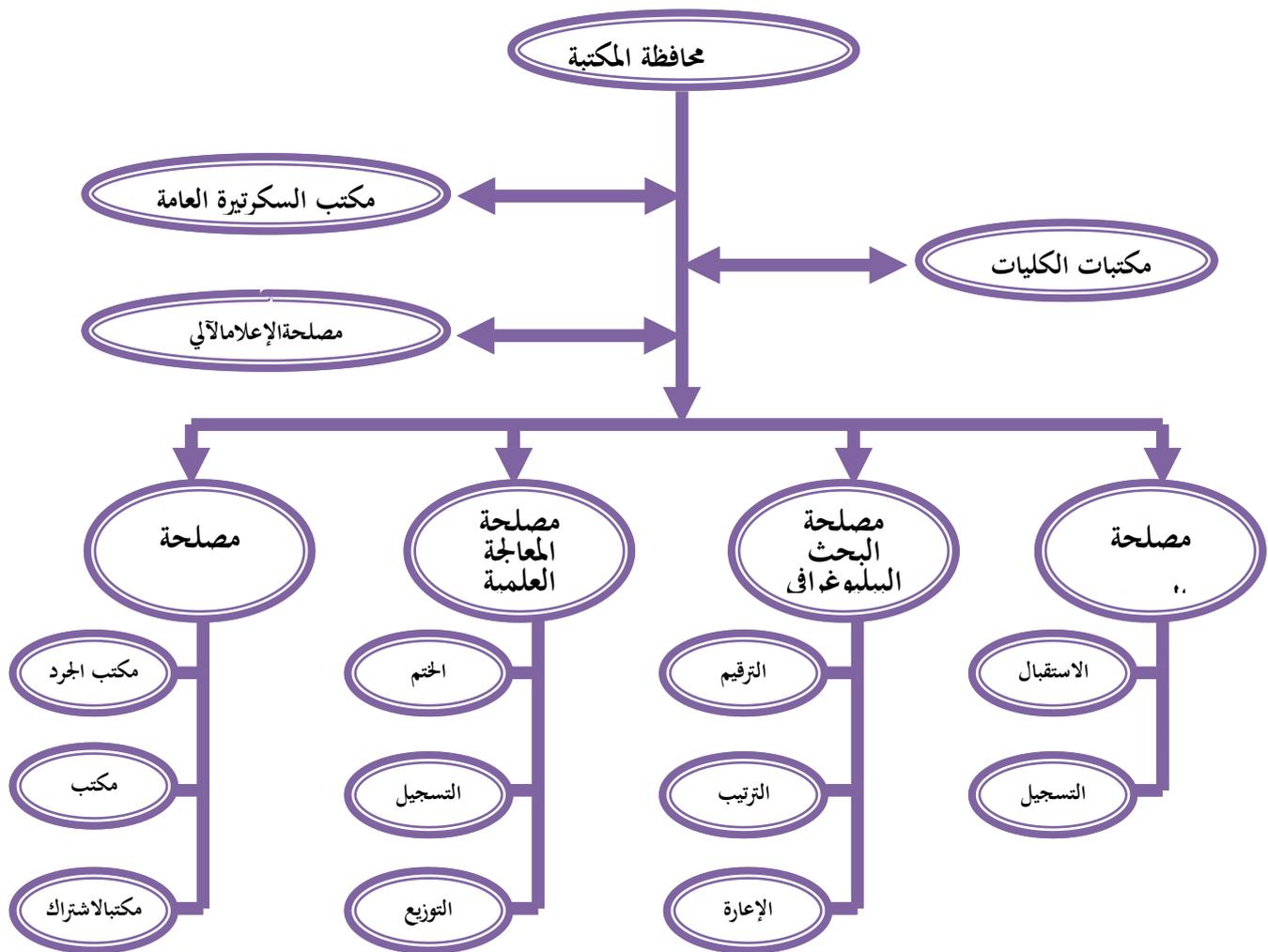
1.1. المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

أنشأت المكتبة المركزية بتاريخ 13 رجب 1419هـ الموافق لـ 03 نوفمبر 1998 وتم تدشينها على يد الوزير عمار تو، وتم تشييد المكتبة المركزية لجامعة الشلف، لتجمع بين كليات ومعهد الجامعة، وكانت متواجدة بمركز الجامعة القديم بالقرب من الإدارة، حيث تتواجد كل من كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وفي سنة 2016 تم تحويل المكتبة المركزية إلى المقر الجديد المتواجد بالقرب الجامعي بأولاد فارس.

مبنى المكتبة يتكون من أربع طوابق، الطابق العلوي يحوي قاعة للمطالعة خاصة للأساتذة والباحثين، والطابق الثالث به قاعتين للمطالعة الداخلية مريحة، أما الطابق الثاني جانب الأيسر يوجد فيه بنك الإعارة الخارجية وقاعات للمطالعة بقدرة استيعاب كافية، وتحتوي على قاعة المذكرات خاصة بالأساتذة وطلبة المقبلين على التخرج، والجانب الأيمن يوجد فيه مكتب مديرة المكتبة ومكتب مصلحة البحث البيبليوغرافي، في حين أن الطابق الأرضي يحتوي على مكتب مصلحة الاقتناء ومكتب مصلحة المعالجة البيبليوغرافية وقاعات المعالجة الفنية ومكتب مصلحة الإعلام الآلي ومكتب مصلحة التوجيه وبه أيضا قاعة المحاضرات وبهو كبير مناسب لتقام فيه معارض.

- تفتح المكتبة أبوابها لمستعمليها طيلة أيام الأسبوع ما عدا الجمعة وساعات الافتتاح من الثامنة والنصف صباحا إلى غاية الرابعة والنصف بعد الزوال.
- مرافق المكتبة المركزية جذابة بالحجم الكافي لاستيعاب المجموعات.
- تتوافر في مبنى المكتبة المركزية أماكن كافية لاستيعاب هيئة الموظفين
- المكتبة مجهزة جيدا و مهياً بأثاث ووسائل مادية معتبرة.
- وضعت إدارة الجامعة المكتبة المركزية تحت مسؤولية مدير مكلفة بتسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطته وتسييرها ويتلقى بهذه الصفة تفويضا بالإمضاء من مدير الجامعة.
- تتكفل المكتبة المركزية للجامعة بالمهام التالية:

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالتعاون مع مكتبات الكليات والمعهد.
- مسك بطاقيّة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- مساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وإخضاعها باستمرار لعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة .
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم .



الشكل رقم (10): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية¹

¹المصدر: الإدارة العامة للجامعة

المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف	الاسم الكامل
12 فبراير 2017	تاريخ التدشين
تقع المكتبة المركزية في وسط الجامعة بالقرب الجامعي لأولاد فارس	الموقع
//	مساحة المكتبة
مكتبة جامعية	نوع المكتبة
1000 مقعد	قدرة الاستيعاب
تصنيف حر	تصنيف الوثائق
32 موظف	عدد الموظفين

الجدول رقم 06: البطاقة الفنية للمكتبة

خصصت الجامعة اعتمادات مالية معتبرة من أجل اقتناء ، توثيق مختلف ، وعليه قامت المكتبة المركزية منذ 2006 باقتناء عدد هائل من المراجع القيمة والمهمة في جميع التخصصات كالآتي :

العدد	الوثيقة
70668 عنوان	الكتب
173870 نسخة	
761 عنوان ماجستير	المذكرات
311 عنوان الدكتوراه	
109 ¹	المطبوعات

الجدول رقم (07) : رصيد المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

¹ رئيس مصلحة الاقتناء، 2019/03/04.

مصالح المكتبة المركزية بجامعة حسنية بن بوعلي بالشلف:
 والمكتبة المركزية تركز على مصالح لتنظيمها وهي كالاتي :
مصلحة الاقتناء: تقوم بعملية التزويد بشراء المواد المكتبية .
مصلحة المعالجة البيبليوغرافية : بعد استلام المواد المكتبية الجديد تقوم بعملية الجرد وإخضاع المواد إلى المعالجة الوثائقية المعلومة.
مصلحة البحث البيبليوغرافي : يحدث فيها ترتيب وتنظيم المواد حسب الأماكن المخصصة لها وفق التصنيف المعمول به ، و توفير البث الانتقائي للمعلومات على الشكل القوائم الفهرس التقليدي وعلى شكل فهرس الكتروني على الخط مباشر OPAC لتسهيل عملية البحث البيبليوغرافي .
مصلحة الإعلام الآلي : مصلحة مستحدثة وذلك لتشغيل الأنظمة والبرامج المدعمة بشبكة العنكبوتين والقيام بعملية الفحص والصيانة الدورية للأجهزة.
مصلحة الاستقبال والتوجيه : تقوم بعملية تسجيل القراء و استقبال رسائل والأطروحات المتخرجين الجدد.

العدد	الموارد البشرية
01	محافظ
05	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 1
02	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2
11	مساعد بالمكتبات الجامعية
02	أمين محفوظات
01	مساعد مهندس من المستوى النيابي في الإعلام الآلي
01	مهندس رئيس في الإعلام الآلي
02	مهندس دولة في الإعلام الآلي
06	عون تقني بالمكتبة الجامعية
01	حارس
32	المجموع

لجدول رقم (08): الموارد البشرية في المكتبة المركزية لجامعة الشلف

الأجهزة	العدد
الحواسب	26
آلة الطباعة	09
آلة النسخ	02
آلة Barre lecteur de code	13
الرفوف	790
الطاولات	260
الكراسي	730

الجدول رقم (09) تجهيزات المكتبة المركزية لجامعة الشلف

أنواع القراء	عدد المسجلين
السنة الأولى LMD	7772
السنة الثانية LMD	7941
السنة الثالثة LMD	7542
ماستر 1	5568
ماستر 2	6489
دكتوراه	211
أساتذة	¹ 129
المجموع	35652

الجدول رقم (10) مستعملي المكتبة الجامعية

¹ أمينة، ريابي، رئيسة مصلحة الإعلام الآلي. 2019/03/03.

2.1. الخدمات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية:

النظام الآلي المطبق في المكتبة الإلكترونية :

تعريف نظام PMB:

PMB برمجية مفتوحة المصدر Logiciel open source الاسم الكامل للبرمجية هو PhpMy biblio ويطلق عليها أيضا تسمية: Pour Ma Bibliothèque

هو عبارة عن نظام متكامل لتسيير المكتبات ومراكز التوثيق أو مؤسسة ما يتم عمله في بيئة تشابكية أو عبر محطات عمل مستقل من خلال متصفحات الإنترنت وبعض التقنيات لغرض تسهيل إيصال واسترجاع الوثائق ومن أجل تنسيق تسيير المعلومات بثها وإتاحتها وفقا لبعض المعايير الدولية الموحدة.

نشأة نظام PMB:

يعود الفضل في إنشاء هذه البرمجية إلى المكتبي الفرنسي François Lemarchand d'Agneaux directeur de la bibliothèque municipale سنة 2002، وجاءت فكرة إنشاء برمجية PMB نتيجة بعض المشاكل التي عرفتتها البرمجيات التجارية التي تتطلب تكاليف باهظة من أجل صيانتها مما دفع الفرنسي Lemarchand تصميم برمجية ومن ثم إيجاد الحلول للمشاكل التي تصادفه وذلك بمساعدة فرقة متخصصة في الإعلام الآلي Eric Florent Tetart et Gautier Michelin, Robert بعد التحاقهم بالمشروع سنة 2003 ليتم الاعتراف الرسمي بهذا المشروع في ديسمبر 2003 مع ظهور طبعته الأولى 1.0 - 2004: Internalisation de PMB وقد ظهرت بعدها عدة طبعات آخرها كان في سبتمبر 2006 وهي الطبعة 3.0 وآخر طبعاتها النسخة 4.5 (2014).

و تتولى شركة PMB Services تطوير وصيانة هذه البرمجية كما تقدم خدمات إضافية مثل تثبيت البرمجية وتقديم دورات التدريبية على استعمالها.

وظائف نظام PMB:

يحتوي على:

- التزويد
- الإعارة
- الفهرسة
- ضبط الدوريات
- الملفات الإستنادية

▪ البث الانتقائي للمعلومات

▪ الإدارة

▪ فهرس متاح للجمهور على الخط OPAC¹

يشتغل في عدة مكتبات في العالم، ويعتمد في تطويره على ملاحظات واقتراحات المستخدمين كما استخدمت مكتبات أخرى برمجيات مفتوحة المصدر open source، مثل مكتبة المدرسة المتعددة والتقنيات بالحراش - الجزائر العاصمة التي تستخدم نظام. PMB :Pour Ma Bibliothèque².

2. عرض و تحليل نتائج الاستبيان و المقابلة:

1.2 تحليل وعرض الاستبيان:

يتضمن هذا المبحث عرضنا لتحليل البيانات من خلال المعالجة الإحصائية التي أجريت على مجتمع الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبيان، والتي تم التوصيل إليها من خلال تحليل فقراتها .

مجتمع الدراسة (العينة)

يعد اختيار العينة من الأمور الجوهرية في البحث العلمي إذ يتوقف على حسن اختيارها للوصول الى نتائج واقعية ومعبرة، ويعرف بأنها مجموع وحدات البحث التي تريد الحصول على بيانات منها، وقد قمنا في دراستنا هذه باختيار عينة مقصودة والمقدر عددهم 32 موظف حيث تم توزيع الاستبيان، وتم استرداد 25 منها وهذا لعدم اهتمام البعض بهذا الاستبيان.

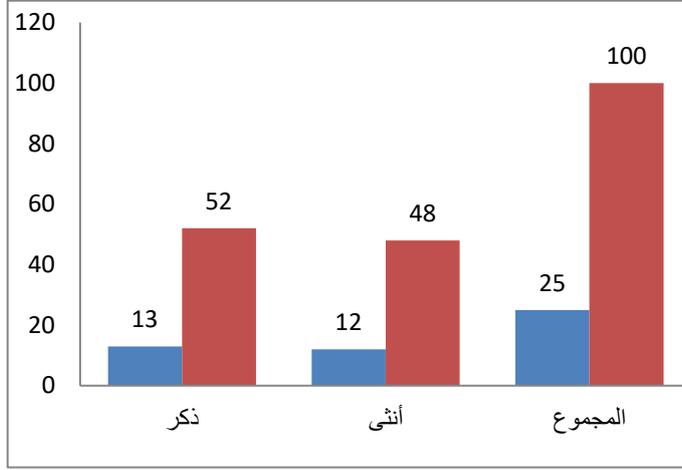
خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي :

¹ Alyaseer.net/vb/archive/index.php?t-13277.html

² <http://www.sigb.net/index-logiciel.php>

المحور الأول: البيانات الخاصة بالمبحوثين:

1. الجنس:



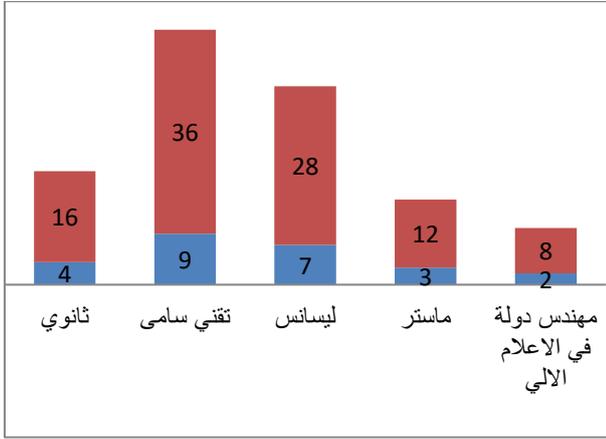
النوع	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	13	52%
أنثى	12	48%
المجموع	25	100%

شكل رقم 11: يمثل توزيع الموظفين حسب الجنس

جدول رقم 11: يمثل توزيع الموظفين

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج نسبة العينة حسب الجنس بلغت نسبة الذكور 52% بينما الإناث 48% وهي نسبة عالية، ويعود السبب إلى كون الرجل العامل في الجزائر اكتسى ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا أنه فرض نفسه في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي يجذبها الرجل مع التعليم مقارنة بالأعمال الأخرى، التي تتطلب أعباء وتنقلات كثيرة، فعامل يقدر العمل ويتعامل مع بيته على أنه مكان سكنه؛ ليكمل طريق عمله في اليوم التالي، معتقداً بذلك أنه يعطي كل ما في وسعه، في حين أنه يقابل من وجهة نظر المرأة بالاستياء والفتور؛ لأنها لا تراه يعطي للحب قيمة مثل العمل

2. المستوى التعليمي:



النوع	التكرار	النسبة %
ثانوي	4	16%
تقني سامي	9	36%
ليسانس	7	28%
ماستر	3	12%
مهندس دولة في الإعلام الآلي	2	8%
المجموع	25	100%

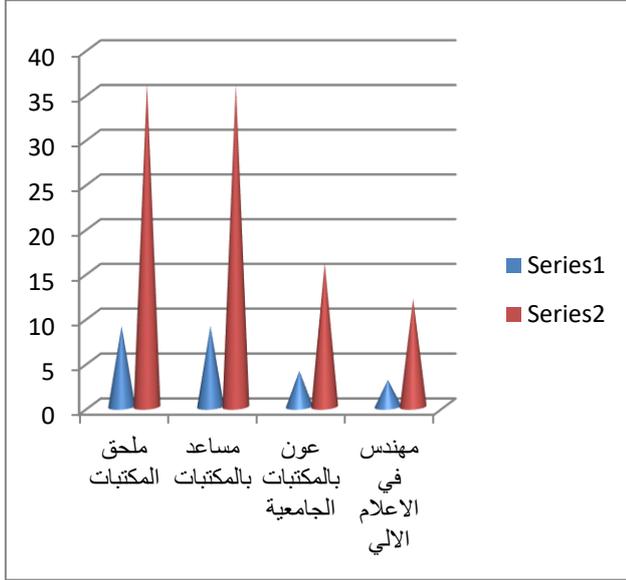
شكل رقم : 12 يمثل المستوى التعليمي في مكتبة

الجامعة

جدول رقم 12: يمثل المستوى التعليمي في مكتبة الجامعة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن أعلى نسبة قدرت ب 36% كانت لدى فئة المؤهل العلمي تقني سامي في المكتبة ، أما نسبة 28% من فئة ليسانس وتأتي نسبة ثانوي 16%، ثم نسبة 12% لدى ماستر، و أخير نسبة مهندس في الإعلام الآلي 8%، إذن ما يمكن أن نصل إليه هو أن المكتبة المركزية حسيبة بن بوعلي، تولى اهتمام بالكفاءات العلمية عند توظيفها للموظفين في المناصب الشاغرة، حيث يمتلك اغلب الموظفين مستوى تقني سامي ويعود ذلك إلى المستوى العلمي الذي يقوم على جمع أعلى المعلومات من خلال الممارسة المهنية مع مراعاة احترافية في المهنة وجمع كل ما يتعلق لمعنى كلمة احتراف بنسبة للمستنفدين من خدمات المكتبة وكيفية الموجهات المشكلات والمعوقات، أما البعض الأخر مستواهم تقني سامي وهي أكثر شيوعا في المكتبات في إعلام الآلي، لديهم فرصة اكبر في الحصول على العمل الجيد في المكتبة.

3. الرتبة المهنية :



النوع	التكرار	النسبة
معلق بالمكتبات	7	%28
مساعد بالمكتبات	11	%44
عون بالمكتبات	4	%16
مهندس اعلام الآلي	3	%12
المجموع	25	%100

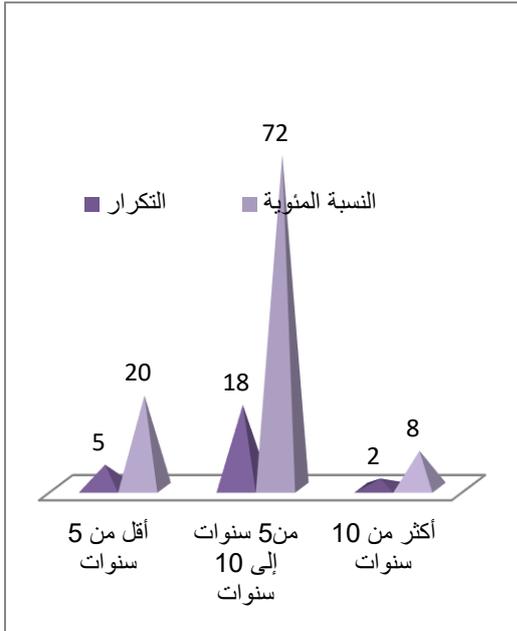
شكل رقم : 13 يمثل توزيع الرتبة المهنية

جدول رقم : 13 يمثل توزيع الرتبة المهنية

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن مساعد بالمكتبات استحوذ على النسبة الأكبر وهي %44، وفي المرتبة الثانية ملحق بالمكتبات %28، يليها عون بالمكتبات الجامعية بنسبة %16 وأخيرا مهندس دولة في الإعلام الآلي بنسبة %12، وهذا يعود لتصنيفهم أكثر وذلك من خلال خبراتهم و هذا راجع لنظام المعمول به في المكتبة ، تاليها فئة الماستر المستخدمين داخل الإدارة الذي يقتصر دورهم في تنفيذ المهام للإدارة ولقد تم اختيارهم وتعيينهم، من خلال درجة سلم التعليمي والخبرة الأداء وثقافة معلوماتهم وخاصة في إدارة الموارد البشرية التي تركز على البعد الاستراتيجي للعنصر البشري والاستثمار فيه، ا للتعامل مع العاملين، الجودة الشاملة للأداء البشري في كافة مواضع الأداء، توحيد مصالح وتوجهات الإدارة والعاملين إضافة إلى تنمية وتطوير هذه الطاقات وخلق روح تعاونية بينها، ومن هنا نستنتج انه يوجد تغطية عكسية بين الموظفين حيث يستفيد كل منهم من خبرة الآخر وتعتمد المكتبة على الكفاءات

العلمية التي تساعد الموظف على تحقيق أهداف المكتبة، حيث يعتبر العنصر البشري أهم مكون في تكنولوجيا المعلومات باعتبارهم هم الذين يشغلونها الكمبيوتر، لأنه يتوقف نجاح أو فشل نظام المعلومات بصفة أساسية على كفاءة وقدرات جميع الأفراد المتخصصين العاملين به

4. الخبرة المهنية في المكتبة :



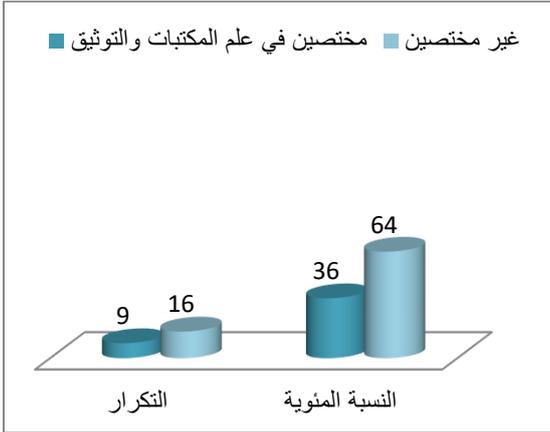
النوع	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	5	20%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	18	72%
أكثر من 10 سنوات	2	8%
المجموع	25	100%

جدول رقم 14 : يمثل الخبرة المهنية في المكتبة شكل رقم 14 : يمثل الخبرة المهنية في المكتبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه خلال طرح التساؤل حول الخبرة و الأقدمية في المكتبة، مثلت نسبة 72% للذين كانت خبرتهم بين 5 و 10 سنوات، وتليها نسبة 20% لأقل من 5 سنوات ونسبة 8% لأكثر من 10 سنوات، وهذا أكد لنا أن أغليبتهم لديهم خبرة في المكتبة وكفاءات عالية، أما الفئة الذين لا يكتسبون خبرة لديهم حظوظ لاكتساب الخبرة منهم وذلك من أجل قيامها بإدارة وتطوير برامج نظم المعلومات التكنولوجية، حيث تعمل هذه الكوادر الفنية على استيعاب وفهم أحدث النظريات، والعمل على رفع المستوى الفني والعلمي للعاملين، من خلال ترشيح العاملين الجدد للتعين وتوزيعهم على مكاتب الجامعة وفق العجز وإبداء الرأي في نقل أو نذب العاملين من مكاتب الجامعة أما بعض المستويات لهم دراسة الموضوعات التي تعرض على لجنة المكاتب وإعداد الدراسات الخاصة بها ومتابعة تنفيذ قرارات وتوصيات المكتبة الخاصة، والإشراف على العمليات حسب الخبرة بالمكتبة الجامعية و عقد الاجتماعات الدورية مع المديرين ومناقشة مشكلات العمل وتطوير الأداء، ويعتبر اكبر اقدمية وخبرة وتجربة وهو عامل ذو خبرة من أكثر 10 سنوات ، كما يعتبر ذو اقدمية كدليل ومرشد المكتبة أو مسؤول نائب المدير

المكلف تكوين ومساعدة الموظفين الجدد منهم ، من اجل تأقلم مع المنصب وهذا ينعكس ويصب في صالح المكتبة المركزية لحسية بن بوعلي على تمكنها من جمع الخبرات السابقة ، وهذا دليل على تنوع الخبرات في المكتبة .

5. التخصص الدراسي:



شكل رقم 15: أعمدة بيانية تمثل التخصص

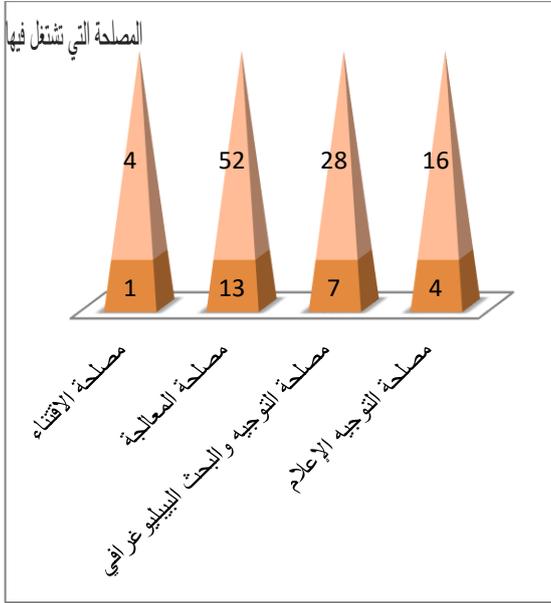
الدراسي

النوع	التكرار	النسبة المئوية %
مختصين في علم المكتبات والتوثيق	9	36%
غير مختصين	16	64%
المجموع	25	100%

جدول رقم 15: يمثل التخصص الدراسي

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج ان النسبة الكبيرة 64% كانت لغير المختصين في علم المكتبات لأن معظمهم تقنيين ومهندسين ومتصرفين، ونسبة 36% مثلت المختصين في علم المكتبات والتوثيق الذين بدورهم يقومون بالتسيير الجيد للمكتبة المركزية فالتخصص أمر ضروري خاصة لمن يقومون بالخدمات الفنية غير المباشرة، أي ينال أي تخصص أو فرع من فروع المعرفة الاعتراف العلمي والأكاديمي والمهني والاجتماعي فلا بد له من أن يحدد موضوع دراسته وجوهره واهتمامه بدقة وبوضوح تمنع أي خلط أو تداخل مع أي تخصص أو فرع آخر، وموضوع تخصص المكتبات والمعلومات هو ضبط أوعية المعلومات باقتنائها وتنظيمها وإتاحتها للاستخدام من أقدم أشكالها من الألواح الطينية وقطع الحجارة والجلود والعظام وأخشاب الأشجار وأوراق البردي، وحتى أحدثها بكل ألوانها المرئية والمسموعة، ومرورا بأوعية المعلومات الورقية بكافة أشكالها.

6. إسم المصلحة التي تشتغل فيها :



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
مصلحة الاقتناء	1	4%
مصلحة المعالجة	13	52%
مصلحة التوجيه والبحث البيولوجرافي	7	28%
مصلحة التوجيه الإعلام	4	16%
المجموع	25	100%

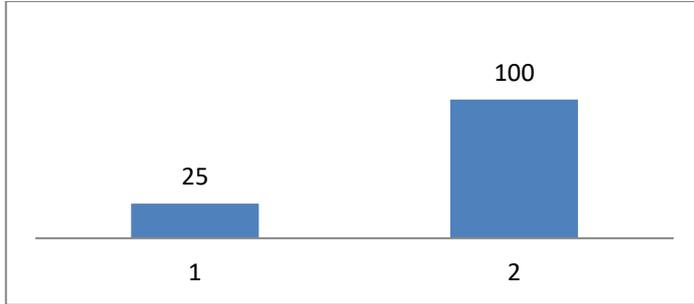
شكل رقم 16 : يمثل اسم المصلحة التي تشتغل فيها

جدول رقم 16: يمثل اسم المصلحة التي تشتغل فيها

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن مصلحة المعالجة تكتسي أهمية كبيرة في مكتبة الجامعة حيث بلغت النسبة بـ 52%، ويعود ذلك إلى مجموعة الأعمال أو المهام الموكلة لهم في هذه المصلحة لأن عملية المعالجة تعتبر الركيزة و الأساس بالنسبة للمكتبة مقارنة بالمصالح الأخرى وتليها مصلحة التوجيه والبحث البيولوجرافي بنسبة 28%، وكذا مصلحة التوجيه الإعلام بنسبة 16%، وتأتي مصلحة الاقتناء بنسبة 4% لأن الأعمال الموكلة لها ليست دائمة .

المحور الثاني: هناك استخدام تكنولوجيا معلومات في ادارة الموارد البشرية:

7. هل تستخدم مكتبتكم تكنولوجيا المعلومات:



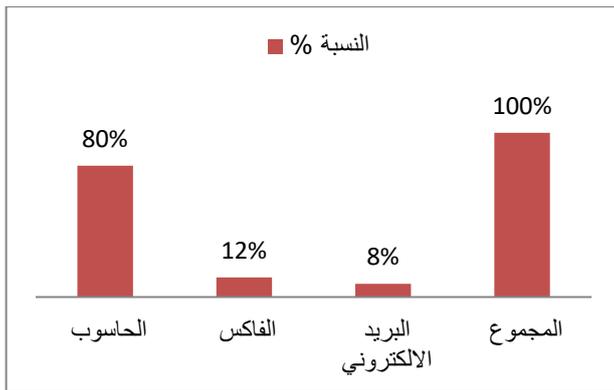
النوع	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	25	%100
المجموع	25	%100

شكل رقم 17 : يمثل استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات

جدول رقم 17: يمثل استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن الإجابة الغالبة بنعم والتي أظهرته بنسبة 100%، نرى أنه من الضروري استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات الجامعي وكافة التحركات التي يقوم بها الموظف لأن التكنولوجيا سيطرت على المجتمع ، نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات أو تقنية المعلومات؛ عبارة عن اختصاص واسع يهتم بجميع نواحي التكنولوجيا، ومعالجة وإدارة المعلومات، وبشكل خاص في المنظمات الكبيرة، وذلك من خلال التعامل مع برمجيات الحاسوب، والحاسب الإلكتروني بهدف تحويل وتخزين وحماية، ومعالجة، ونقل واستعادة المعلومات.

8. ماهي وسائل التكنولوجيات التي تستخدمها:



وسائل التكنولوجيات	التكرار	النسبة المئوية %
الحاسوب	20	%80
الفاكس	3	%12
البريد الإلكتروني	2	%8
المجموع	25	%100

شكل رقم 18 : يمثل وسائل التكنولوجيات التي تستخدمها

جدول رقم 18: يمثل وسائل التكنولوجيات التي تستخدمها المكتبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80% من مستخدمي الحاسوب في الوسائل التكنولوجية، اما بنسبة 12% من الفئة أكدوا أن الوسائل تكون عن طريق الفاكس، أخيرا نسبة 8% من مستخدمي البريد الإلكتروني، توصلنا إلى الوسائل التكنولوجية التي تستعملها إدارة مكتبة الجامعة هي الحاسوب لأنها وسيلة ربط العامل بعمله ، تم تطويرها في البداية بهدف ربط أجهزة الحواسيب مع بعضها البعض، ولكن هذه الشبكة شهدت نمواً لا حصر له منذ أواخر الستينات، حيث أصبحت من أهم وسائل الاتصال الحديثة في جميع أنحاء العالم، لأنها تحتوي على مليارات صفحات الويب التي تم إنشاؤها من قبل أشخاص وشركات من أماكن مختلفة في العالم، مما أدى إلى إمكانية توفير آلاف الخدمات التي تُسهل حياة الإنسان بما في ذلك الاتصال والتواصل مع الآخرين.

9. هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك:



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
دائماً	12	48%
أحيانا	12	48%
لا	1	4%
المجموع	25	100%

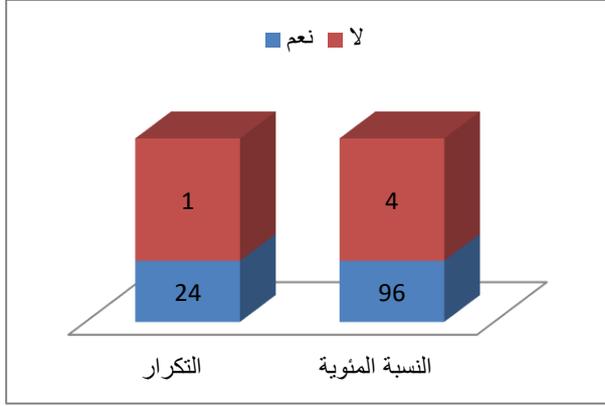
شكل رقم 19 : يمثل استخدام جهاز الحاسوب في العمل

جدول رقم 19: يمثل استخدام جهاز الحاسوب في العمل

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن استخدام الحاسوب بنسبة 48% دائماً وأحيانا، راجع إلى أهمية استخدامه في معظم المصالح ،ونسبة الإجابة ب لا بلغت 4%، راجع إلى عدم استعمال الحراس للحاسوب، الحاسب أو الحاسوب يعتبر المساعد الأول في ظل المهام المكتبية ، سواءً التي تحتاج إلى دقة كبيرة مثل الأرقام والإحصائيات والعمليات الحسابية الأخرى التي تتيحها بعض البرامج المتخصصة وأشهرها مايكروسوفت إكسل، والأعمال التنظيمية التي ترتب المواعيد وتجمع البريد الإلكتروني وتعرضه من عدة نقاط وإرسال الرسائل الإلكترونية والعديد منها، عن طريق تطبيقات الشاشة التي تعرض ملاحظات صغيرة على الشاشة فيها المهام المكتوبة سابقاً، بما فيها الرسائل الإلكترونية التي تظهر على

سطح المكتب وتعطي إشعاراً فور وصولها مثل برنامج أوتولوك الذي يجمع البريد الإلكتروني من عدة صناديق ويضعها في مكان واحد ويتيح الإرسال تحت مسمى واحد والتذكير بالمواعيد قبل فترة وجيزة منها.

10. تمتلك المكتبة موقعا إلكترونيا على شبكة الانترنت:



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	96%
لا	1	4%
المجموع	25	100%

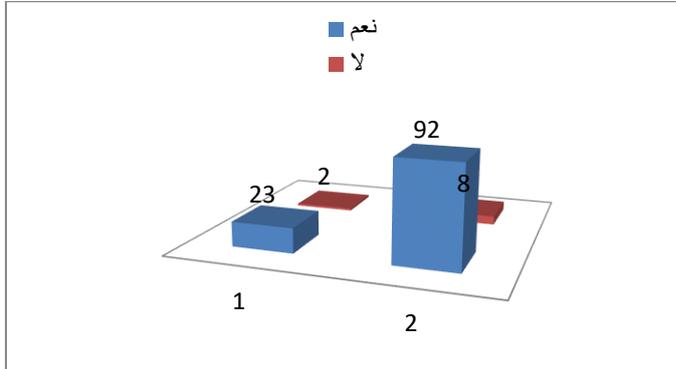
شكل رقم 20 : يمثل هل تمتلك المكتبة موقعا إلكترونيا على شبكة

الأنترنت

جدول رقم 20: يمثل هل تمتلك المكتبة موقعا إلكترونيا على شبكة الانترنت

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه كانت الإجابة الكبيرة بنعم وبنسبة 96% على امتلاك المكتبة موقعا إلكترونيا على شبكة الانترنت، أما الإجابة ب لا كانت 4%، لأن الموقع الإلكتروني يعتبر عدد من الصفحات التي ترتبط فيما بينها بروابط مختلفة، والتي يتم تخزينها على الخادم ذاته، حيث يمكن الولوج إلى هذا الموقع المنشأ من خلال استعمال جهاز حاسوب مُحمّل عليه متصفح الإنترنت، ومشبوك مع الشبكة العنكبوتية، ويمكن تصفح الموقع الإلكتروني باستعمال الأجهزة الذكية المحمولة، والأجهزة اللوحية أيضاً، تُعتبر المواقع الإلكترونية من الأدوات العصرية التي تساعد على ربط الناس ببعضهم البعض، وتناقل المعلومات وتداولها، فلها أهمية عظيمة وكبيرة بشكل لا يوصف، لهذا فإننا نجد إقبالاً كبيراً من مختلف أصناف الناس على إنشاء المواقع الإلكترونية سواء العامة أو المتخصصة بما يحقق الفائدة العامة أو الخاصة على حدّ سواء، وفيما يلي بيان لأهمية المواقع الإلكترونية القصوى في حياة الإنسان.

11. هل لديك بريد إلكتروني:



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	23	92
لا	2	8
المجموع	25	100

شكل رقم 21 : يمثل هل لديك بريد إلكتروني

جدول رقم 21 : يمثل هل لديك بريد

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن جل الموظفين يمتلكون بريد إلكتروني بنسبة 92% وهذا راجع لإتقانهم استعمال هذا النوع من تقنيات التواصل الحديثة و إدراك مستعمليه لأهميته في الحياة الخدماتية ، أما غير الممتلكين كانت بنسبة 8% بسبب غياب وعيهم لقيمة هذه الوسيلة و عدم مبالاتهم بتعلمهم لأنهم لا يتقنون في صلاحيته باعتباره غير ملموس و يكمن في بعض الأعوان الذين لا ئستخدمون البريد الإلكتروني .

12. تعتمد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات:



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
دائما	7	28%
غالبا	7	28%
أحيانا	11	44%
المجموع	25	100%

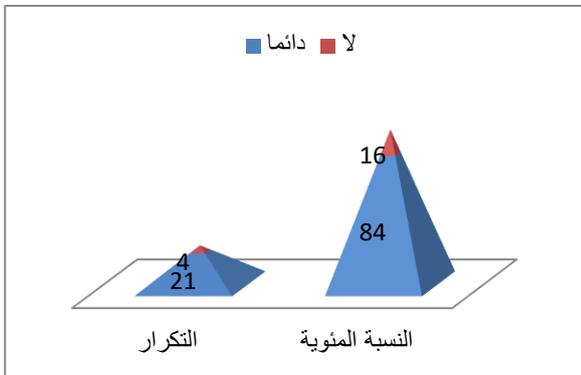
شكل رقم 22 : يمثل اعتماد المكتبة على تكنولوجيا

المعلومات

جدول رقم 22 : يمثل اعتماد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن أحيانا تمثلت بنسبة 44%، أما دائما وغالبا ظهرت بنسبة 28%،المعلومات تجعل كل الأماكن متجاوزة ومتقاربة وتعتبر أداة لتحطيم الوقت والمساحة أي السرعة المذهلة التي تتصف بها،لان استعمال البريد الإلكتروني من خلال المشاريع التي تحتاج إلى إدخال كمبيوتر مرتبط بشبكة الانترنت، وامتلاك ذلك يعتبر غالبا، لكن خدمات البريد الإلكتروني يمكن دخولها والحصول عليها بازدياد مضطرب من خلال تسهيلات المشاركة، إذا كنت مصدراً أو أنك تتصل بشكل منظم بزبائن، وموردين، وأطراف أخرى متصلة بالعمل داخل المكتبة ، مرتبطين جميعهم بالبريد الإلكتروني، ضمن المنطقة أو على المستوى العالمي، بالتالي فإن البريد الإلكتروني يعتبر إلى حد بعيد الوسيلة الأرخص والأسرع في الاتصال، حيث أنه سيكون أداة أساسية تزداد أهميتها في عملك.

13. هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك:



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
دائما	21	84%
لا	4	16%
المجموع	25	100%

شكل رقم 23 : يمثل هل تستخدم الانترنت في عملك

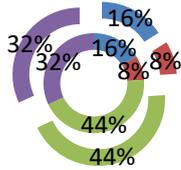
جدول رقم 23 : يمثل هل تستخدم الانترنت في عملك

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن النسبة الأكبر من الموظفين يحصلون على خدمة الانترنت والتي تمثل بنسبة 84% لذا كانت الإجابة بنعم، وهذا راجع إلى نمط الوظيفة التي يؤديها الموظف حيث أن بعض الوظائف تتطلب استخدام شبكة الانترنت مثل خدمة المعالجة على نظام PMB أو خدمة الإعلانات على الموقع وهذا ما يتطلب استخدام الإنترنت ضروري حيث أن بعض الأحيان يتوقف العمل بغياب شبكة الانترنت، أما الإجابة ب لا بلغت نسبتها 16% و هذا إلى طبيعة العمل الذي يؤديه فمثلا أعوان المكتبة والحراس ليسوا في حاجة لاستخدام الانترنت .

14. في حالة استخدام الانترنت فيما تستخدمها:

النوع	التكرار	النسبة المئوية %
الحصول على المعلومات	4	16%
المحادثة	2	8%
نقل الملفات	11	44%
الاتصال بالموظفين داخل المكتبة	8	32%
المجموع	25	100%

- الحصول على المعلومات
- المحادثة
- نقل الملفات
- الاتصال بالموظفين داخل المكتبة

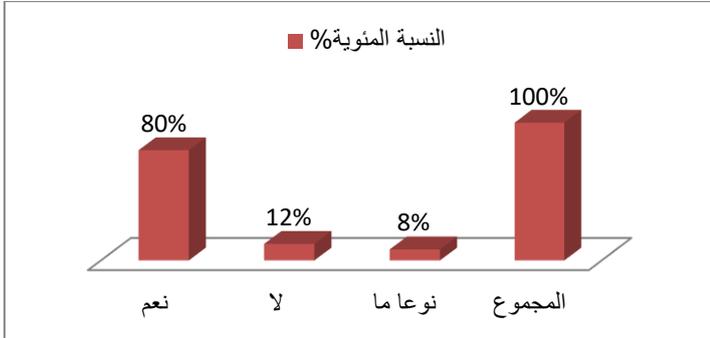


شكل رقم 24 : يمثل في حالة استخدام الإنترنت فيما تستخدمها

جدول رقم 24 : يمثل في حالة استخدام الانترنت فيما تستخدمها

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن نسبة 44 % تتمثل في استخدام الانترنت حيث تبين لنا أن معظمهم يستعملونها في نقل الملفات بينهم من خلال التبادل الالكتروني للمعلومات المعلومات مع بعضهم البعض في فترة وجيزة حتى يتمكن صاحبها باتخاذ القرار في موعده ودون تأخير كما يمكنها تخزين حجم هائل من المعلومات وسرعة الوصول إليها، وتليها الاتصال بالموظفين داخل المكتبة بنسبة 32% لتفادي مشقة التنقل من أماكنهم و تضييع الوقت ، والحصول على المعلومات بنسبة 16%، أما المحادثة بنسبة 8% وهذا راجع إلى استخدام الانترنت سهل على البعض.

15. هل تعتقد أن المكتبة تتوفر على تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال و متطور.



النسبة المئوية %	التكرار	وسائل التكنولوجيا
80%	20	نعم
12%	3	لا
8%	2	نوعا ما
100%	25	المجموع

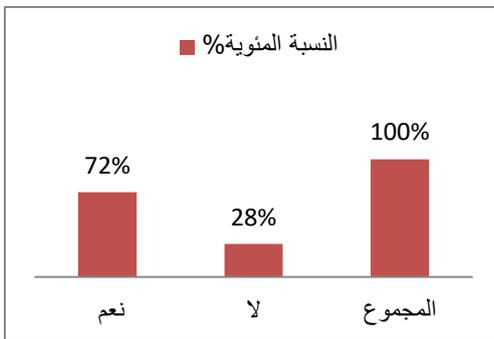
شكل رقم 25 : هل تتوفر المكتبة على تكنولوجيا

المعلومات بشكل فعال و متطور

جدول رقم 25 : هل تتوفر المكتبة على تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال و متطور

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه الإجابة ب نعم بنسبة 80%، أما الإجابة ب لا بلغت نسبة 12 % ، وأخيرا نسبة 8 0 % أجابوا بنوع ما، يبين الجدول بأن امتلاك المكتبة لبعض الأنظمة و البرمجيات التي تستخدمها سهل عليهم العمل إضافة إلى توفير الأجهزة مثل الحواسيب و الماسح الضوئي و الشاشة الإلكترونية جهاز الترميم Code barre .

16. تعمل المكتبة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين:



النسبة %	التكرار	شبكة الالكترونية
72%	18	نعم
28%	7	لا
100%	25	المجموع

شكل رقم 26 : يمثل هل تعمل المكتبة ضمن

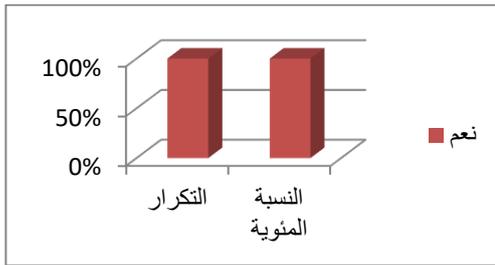
شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين

جدول رقم 26 : يمثل هل تعمل المكتبة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن الإجابة بنعم بنسبة 72%، على عمل المكتبة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين ، اما بنسبة 28% تقول لا لأنها تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات اتصال وهذا مايزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين، هم البدائل الاتصالية التي أتاحتها شبكة الإنترنت ، وأسهمت هذه الوسيلة في تعظيم الأثر الاتصالي للعملية الإعلامية من خلال ما تتوفر عليه من عناصر مرقوة ومرئية ومسموعة وتبعاً لطبيعة الصحافة الإلكترونية الخاصة والمستفيدة من معطيات شبكة الإنترنت ، فإن هذه الصحف تتوفر على عدد من السمات الاتصالية المتميزة من أبرزها سهولة تصفحها ، حيث تتم عملية التصفح بسهولة كبيرة وذلك ضمن مداخل متفرعة يمكن استعراضها في لمحة واحدة من خلال قائمة تعرض على جانبي الشبكة الإلكترونية بحيث تختزل هذه القائمة المحاور الأساسية ، بالإضافة إلى تضمّن الصفحة الرئيسية لمقدمات متنوعة لأهم الأخبار داخل المكتب.

المحور الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ادارة الموارد البشرية .

17. هل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المكتبة ترفع أداء العمل:



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	25	100
المجموع	25	100

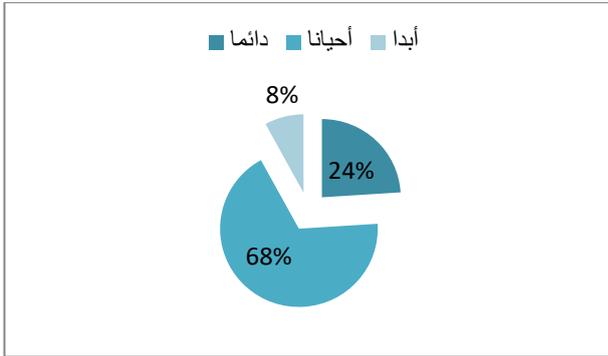
شكل رقم 27 : يمثل هل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المكتبة

ترفع من أداء العمل

جدول رقم 27 : يمثل هل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المكتبة ترفع أداء العمل

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج الإجابة بنعم تمثلت بنسبة 100 % ومنه نستنتج أن التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المكتبة ترفع من أداء العامل وتزيد من السرعة في الأداء وكذا التمييز بنوع من الدقة والتسهيل .

18. حرص المكتبة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتميز في الاداء:



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
دائما	6	24%
أحيانا	17	68%
أبدا	2	8%
المجموع	25	100%

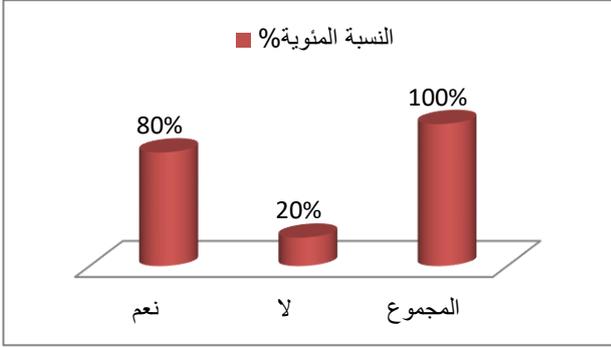
شكل رقم 28 : يمثل هل تحرص المكتبة على تبني كل ما هو جديد من وسائل و معدات للتميز في الأداء

جدول رقم 28 : يمثل هل تحرص المكتبة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتميز في الأداء

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أنه قدرت نسبة الإجابة بأحيانا تمثلت بنسبة 68%، وتليها الإجابة ب دائما بنسبة 24 % ثم مثلت نسبة أبدا 8% ومنه نستنتج أنه أحيانا ما تحرص المكتبة على تبني كل ما هو جديد للتميز في الأداء وإدخال تقنيات جديدة وبرامج، خاصة في البحث واهتمامها بالموظفين في برامج التدريب لتبادل الخبرات والرفع من الأداء والملائمة أكثر لمتطلبات الخدمة الحديثة بشتى أنواعها .

19. تطوير استخدام التكنولوجيا المعلومات في المكتبة أدى إلى تحسين أدائها ووضع صورة

جديدة لها:



النوع	التكرار	النسبة %
نعم	20	%80
لا	5	%20
المجموع	25	%100

شكل رقم 29 : يمثل هل تطوير استخدام تكنولوجيا

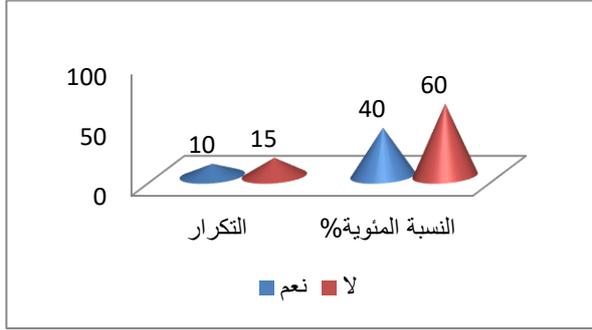
المعلومات في المكتبة أدى إلى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها

جدول رقم 29 : يمثل هل تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة أدى إلى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة

لها

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج كانت الإجابة ب نعم حيث بلغت نسبتها ب 80%، أما نسبة 20% يقرون أنها لا توجد وذلك من خلال وضع صورة جديدة للمكتبة من خلال الدقة النوعية الجيدة التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات خالية من الأخطاء وكذا خلق نوع من التفاعل بين الأنشطة، نستنتج أنها مجموعة المعارف والمعلومات في مختلف المجالات والتي يتم تشغيلها وفقا لإجراءات وتقنيات وموارد بشرية وتجهيزات بهدف جمعها وتخزينها ومعالجتها وإتاحة استرجاعها أو نقلها وبثها ، ويمكن اعتبارها كذلك دمج بين أجهزة الحاسبات المصغرة وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة بهدف استيعاب واختزان واسترجاع المعلومات مهما اختلفت مصادرها وأشكالها، وقد أصبح للحاسبات الآلية الدور الأكبر في مجالات تكنولوجيا المعلومات بل إنها تعتبر أساس تقنيات المعلومات المعاصرة.

20. يتم وضع برامج التدريب على أساس معلومات تقييم أداء العامل :



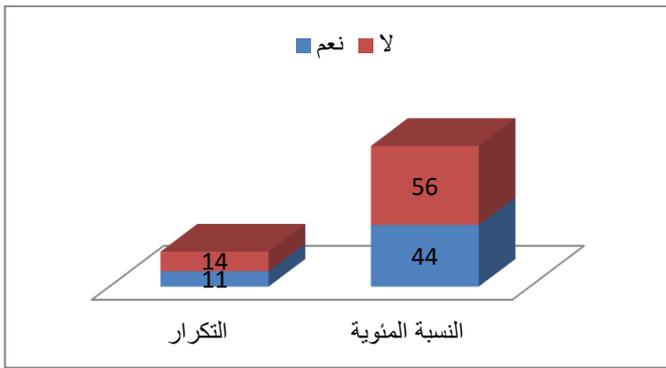
النوع	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	10	40%
لا	15	60%
المجموع	25	100%

شكل رقم 30 : يمثل هل يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء

جدول رقم 30 : يمثل هل يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن التدريب لا يكون على أساس تقييم الأداء إلا في حالات ، العامل ليس له حق في التدريب بسبب المستوى التعليمي، وإنما في الحقيقة يكون وفق معايير لمنح مثل هذه التدريبات مثل رؤساء المصالح والعمال الذين يملكون خبرة مهنية ،حيث كانت الإجابة ب لا بنسبة 60%، وكانت الإجابة بنعم بنسبة 40%.

21. أثناء عملك بالمؤسسة هل تحصلت على تدريب للتعامل مع وسائل التكنولوجيا :



النوع	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	11	44%
لا	14	56%
المجموع	25	100%

شكل رقم 31 : أعمدة بيانية تمثل هل أثناء عملك بالمؤسسة

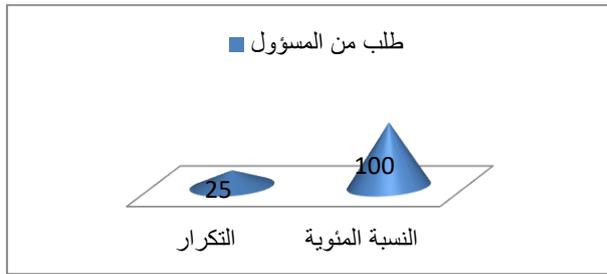
هل تحصلت على تدريب للتعامل مع وسائل التكنولوجيا

جدول رقم 31 : أعمدة بيانية تمثل هل أثناء عملك بالمؤسسة هل تحصلت على تدريب للتعامل مع وسائل التكنولوجيا

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن الإجابة ب لا كانت بنسبة 56%، أما ب نعم بنسبة 44%، نلاحظ أن الأغلبية لم يستفيدوا من تدريب للتعامل مع وسائل التكنولوجيا وهذا راجع إلى إدارة المكتبة هي المسؤولة عن مثل هذه التدريبات. كالتعليم و البحوث العلمية و وسائل المعلومات والاتصال و أجهزة الاتصال وبث المعلومات و خدمات المعلومات . إضافة إلى مقومات البنية الأساسية التي تحقق التنمية المجتمعية.

كما أن تقنيات المعلومات في واقع الأمر ما هي إلا دمج لكل ما يستخدمه البشر في تخزين وتشغيل واسترجاع وبث المعلومات وهي ترتبط بالمعدات وأجهزة الحاسب الإلكتروني المستخدمة في معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات ، إضافة إلى وسائل الاتصالات عن بعد والوسائط غير التقليدية سواء كانت سمعية أو بصرية أو إلكترونية ، بالإضافة إلى كل ما يمكن استخدامه من معدات ووسائط لتخزين ومعالجة واسترجاع ونشر وبث المعلومات بأساليب تواكب التكنولوجيا الحديثة وتواكب متطلبات العالم المعلوماتي بمعناه الشامل.

22. هل استفادتكم من التدريب كانت بناء على:



النوع	التكرار	النسبة %
طلب من المسؤول	25	100
المجموع	25	100

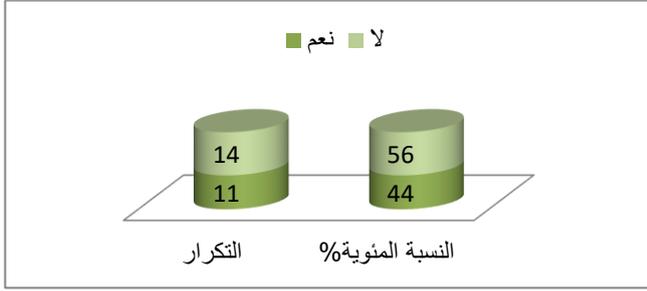
شكل رقم 32 : أعمدة بيانية تمثل هل استفادتكم من التدريب

كانت بناء على

جدول رقم 32 : أعمدة بيانية تمثل هل استفادتكم من التدريب كانت بناء على

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن الاستفادة تكون بناء على طلب من المسؤول حيث قدرت بنسبة 100%، لأن المسؤول لديه كل الصلاحيات والسلطة في اتخاذ القرارات اتجاه الموظفين وذلك حسب المصلحة والمهام الموكلة وكذا المستوى التعليمي وكذا شروط الاستفادة من التدريبات.

23. بعد خضوعك للتدريب هل تحسن أداءك:



النوع	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	11	44
لا	14	56
المجموع	25	100

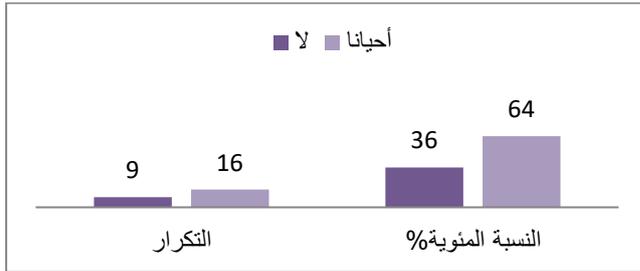
شكل رقم 33 : أعمدة بيانية تمثل بعد استفادتك من

التدريب تحسن أداءك لعملك

جدول رقم 33 : أعمدة بيانية تمثل بعد استفادتك من التدريب تحسن أداءك لعملك

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه كانت إجابة بنعم بنسبة %44 لأن التدريب له دور كبير في تحسين المستوى المعرفي للعامل وأدائه وكذلك استخدام تكنولوجيا الاتصال، أما الإجابة ب لا كانت بنسبة %56 وهذا يعود إلى عدم تلقيهم للتدريب بسبب المستوى التعليمي والمناصب المشغولة، أو عدم وضوح البرنامج ، مما يجب على إدارة الموارد البشرية استدراك النقائص في البرامج التكوينية للرفع من مردوديتها على الموظفين المستفيدين.

24. تبرمج المكتبة تدريب مستخدميها عند إقتناء أجهزة وتقنيات جديدة:



النوع	التكرار	النسبة
نعم	9	%36
أحيانا	16	%64
المجموع	25	%100

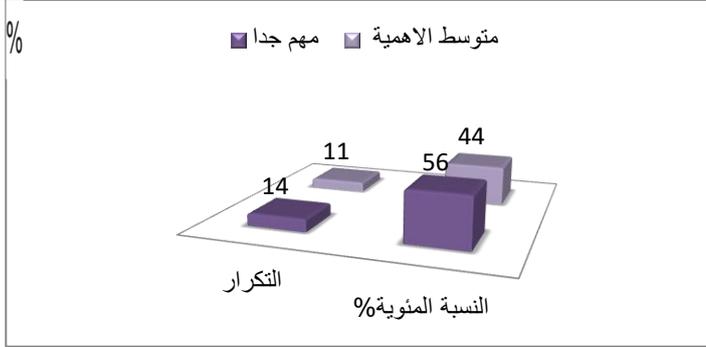
شكل رقم 34 : يمثل تبرمج المكتبة تدريب مستخدميها عند

إقتناء أجهزة و تقنيات جديدة

جدول رقم 34 : يمثل تبرمج المكتبة تدريب مستخدميها عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه كانت الإجابة ب أحيانا بنسبة 64%،وب لا بنسبة 36%،وهذا حسب الأجهزة المقتناة إن كانت جديدة ولم يسبق العمل بها في هذه الحالة من الضروري أن تيرمج المكتبة دورات تكوينية ،وان كانت معروفة فلا داعي إلى ذلك.

25. كيف تنظر لنظام تقييم أداء العاملين في المكتبة:



النوع	التكرار	النسبة
مهم جدا	14	56%
متوسط الاهمية	11	44%
المجموع	25	100%

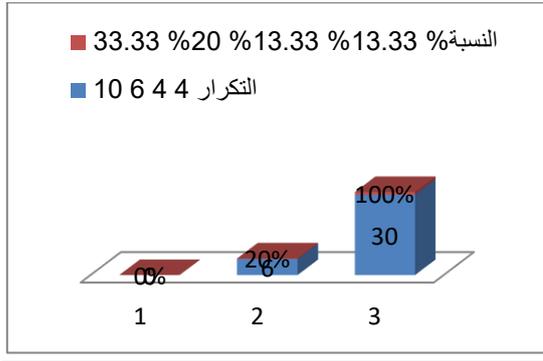
شكل رقم 35: أعمدة بيانية تمثل كيف تنظر لنظام تقييم

أداء العاملين في المكتبة

جدول رقم 35: أعمدة بيانية تمثل كيف تنظر لنظام تقييم أداء العاملين في المكتبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن من المهم جدا النظر لنظام تقييم أداء العاملين في المكتبة، حيث بلغت نسبته ب 56%، أما متوسط الأهمية بلغت نسبة 44%، وهذا راجع إلى طبيعة المسؤول في مراقبته للعمل والعامل في تقييم المردودية، قوم المنظمات باستخدام أنظمة لتقييم أداء العاملين فيها، وذلك لأن هذه الأنظمة توفر معلومات مفيدة للمنظمة، على الأخص للإدارة المكتبة والموارد البشرية، والتي يمكنها أن تستخدم هذه المعلومات لعدة أغراض من بينها تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم، وذلك للمعرفة، ولتحسين الأداء إلى الأفضل للعاملين داخل المكتبة، تحديد زيادات الأجر، والمكافآت، والعلاوات التي يمكن أن يحصل من خلال تقييم الأداء، لأن المكتبة قد تركز على واحد أو أكثر من الأغراض السابقة، وأنه عند تركيزها على أحد الأغراض، فإن ذلك الغرض ربما يؤثر في شكل نظام تقييم الأداء، فإذا كان الغرض هو تقديم معلومات للعاملين عن أدائهم، فإن ذلك يؤكد أهمية الخطوات الخاصة بإخبار العاملين بنتائج التقييم، وقد يؤثر في تصميم شكل نموذج تقييم الأداء.

26. ماهي أنواع التكنولوجيا التي تستخدمها المكتبة في التوظيف:



النسبة %	التكرار	البيان
13.33%	04	التقارير
13.33%	04	التفتيش
20%	06	السجلات
33.33%	10	المراجعة التقنية
00%	00	الكاميرات
20%	06	الهواتف
100%	30	المجموع

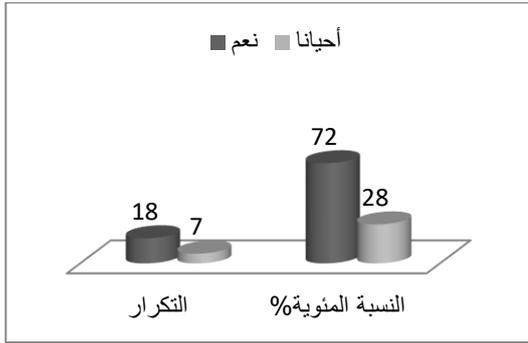
شكل رقم 36 : يمثل ماهي أنواع التكنولوجيا

التي تستخدمها المكتبة في التوظيف

جدول رقم 36 : يمثل ماهي أنواع التكنولوجيا التي تستخدمها المكتبة في التوظيف

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن الوسائل الرقابية المعتمدة في المكتبة أجابوا بالمراجعة التقنية للعمل قدرت بـ 33,34% من فئة العينة فهي ركيزة أساسية التي تساهم في تطوير أدائهم وتحسين نشاطهم وهذا ما يدل على أنها من أهم استخدامات وتطبيقات تقنية المعلومات داخل المكتبة بالإضافة أنه يمكن للعمال الاطلاع على نتائجهم من خلال المعلومات الموجودة في المكتبة، في حين يتليها النسبة المتساوية في السجلات والهواتف قدرت بـ 20% فكلتا الحالتين التي يعتبرونها أنها الوسيلة المعتمدة في تحديد نشاطاتهم ومساعدتهم في تأدية أعمالهم بسرعة وبأقل وقت، فالسجلات والهواتف جعلوها أفضل وسيلة تعزيز التواصل بين الموظفين من خلال استخدامها والمشاركة في تحديد الأهداف وتسيير الخدمات بحيث يمكن تسجيل المعلومات أو إرسالها وبالتالي عدم تضييع الوقت وانجاز المهام بسرعة، ثم تليها نسبي كلاً من التقارير والتفتيش قدرت بـ 13.33% والتي كانت نسب متساوية عن آراء الموظفين، حيث نلاحظ بأن الوسيطتين لهما وظيفة علمية مهمة تساعد في الرقابة ومتابعة الأداء، كما أنها تساعد على حراسة رصيد العمل في المكتبة لتفادي الأخطاء والانحرافات، في الأخير نلاحظ أن نسبة 00% من الموظفين نفوا بوجود كاميرات المراقبة وهذا راجع إلى النقائص الموجودة في المكتبة وعدم الاهتمام بها وعدم إدراجها لدى مجتمع الدراسة.

27. هل هناك رقابة في المكتبة:



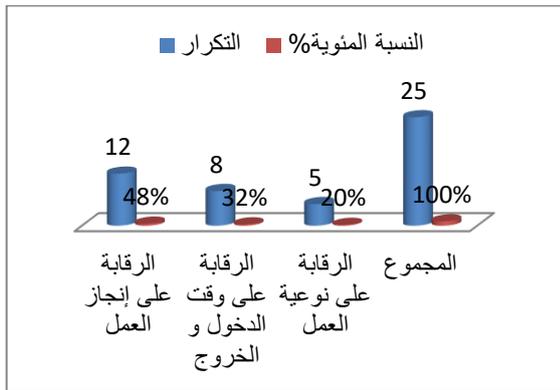
النوع	التكرار	النسبة
نعم	18	72%
أحيانا	7	28%
المجموع	25	100%

شكل رقم 37 : يمثل هل هناك رقابة في المكتبة

شكل رقم 37: يمثل هل هناك رقابة في المكتبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه كانت إجابة الأغلبية بنعم بنسبة 72%، وأحيانا بنسبة 28%، وهذا يعود أن في المكتبة رقابة على العمل والعمال وهذا ما يميز الإدارة، وهذا راجع لتحفيزهم ورفع الروح المعنوية لديهم مما يشعرهم بضرورة تطبيق الرقابة على أداء أعمالهم ، فالرقابة على الموظفين الذين يعتقدون ان عملية الرقابة على أداءهم لا توجد عليهم ، فالرقابة تسعى إلى تحسين دائم ورفع مستوى نشاطهم من خلال تأديتهم لواجباتهم لتحقيق التنسيق بين كل المصالح وخلق التفاعل بين الموظفين .

28. ماهو أسلوب الرقابة في إدارة الموارد البشرية:



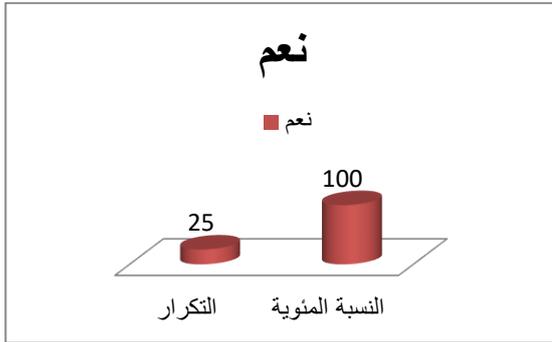
النوع	التكرار	النسبة
الرقابة على إنجاز العمل	12	48%
الرقابة على وقت الدخول و الخروج	8	32%
الرقابة على نوعية العمل	5	20%
المجموع	25	100%

شكل رقم 38: يمثل ماهو أسلوب الرقابة في إدارة الموارد البشرية

جدول رقم 38: يمثل ماهو أسلوب الرقابة في إدارة الموارد البشرية

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن أسلوب الرقابة في إدارة الموارد البشرية، تمثل بنسبة كبيرة وهي الرقابة على إنجاز العمل بنسبة 48%، وتأتي الرقابة على وقت الدخول والخروج بنسبة 32%، ثم الرقابة على نوعية العمل بنسبة 20%، وهذا يوضح لنا أنها توجد رقابة في المكتبة على إنجاز العمل مثل الإعارة التي تتطلب رقابة جيدة أجل تلبية حاجيات المستفيدين وكذا الوقت للانضباط والتميز، ونوعية العمل مثل سلوك واتجاهات الأفراد.

29. هل تؤثر الرقابة على أداء العاملين:



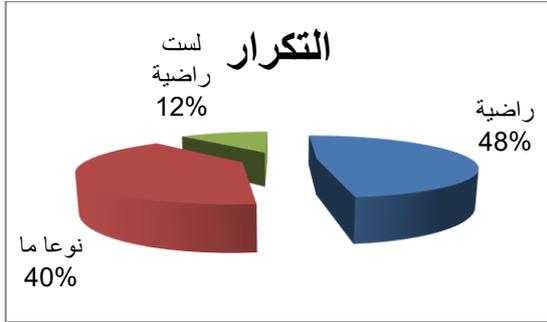
النوع	التكرار	النسبة
لا	00	%00
نعم	25	%100
المجموع	25	%100

شكل رقم 39: يمثل هل تؤثر الرقابة على أداء العاملين

جدول رقم 39: يمثل هل تؤثر الرقابة على أداء العاملين

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن الرقابة على أداء العاملين مثلت بنسبة 100%، وهذا يؤدي إلى الدقة والسرعة في العمل وعدم التسبب في الوقت، وهذا راجع إلى مدى تفاعل رضي الموظفين مع طريقة المسؤول على أدائهم وإنجاز نشاطاتهم دون اللجوء إلى العنف أو الإهمال، وتطبيق عليهم بطريقة تعسفية ويعود ذلك بسبب أخطاء ارتكبتها الموظفين أدى إلى حدوث أضرار في العمل أو من خلال صرامة المسؤول عليهم وبالتالي ملل العاملين مما ينتج حالة اكتئاب وفشل مستوى أدائهم في المكتبة.

المحور الرابع : مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالمكتبة المركزية
30. ما مدى رضاك عن هذه التكنولوجيا في أداء عملك:



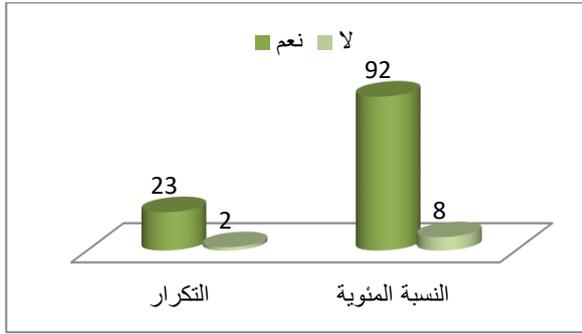
النوع	التكرار	النسبة
راضية	12	%48
نوعا ما	10	%40
لست راضية	3	%12
المجموع	25	%100

شكل رقم 40 : يمثل ما مدى رضاك عن هذه التكنولوجيا في أداء عملك

جدول رقم 40 : يمثل ما مدى رضاك عن هذه التكنولوجيا في أداء عملك

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن مدى رضا العامل عن هذه التكنولوجيا في أداء العمل بنسبة 48%، وتليها نوعا ما بنسبة 40%، وفي الأخير ليسو راضون بنسبة 12%، ساهمت التكنولوجيا المستخدمة في إدارة الموارد البشرية بشكل إيجابي في خدمة المكتبة، من خلالها يمكن إدارة الموارد البشرية جمع قاعدة بيانات عظيمة تمكنها من الدراسة و التحليل و التقييم و الخروج بقرارات تساعد في تطوير الشركة بشكل أسرع و بدقة أكبر، خلال عملية التوظيف و التدريب. إدارة الموارد البشرية الفعالة تحتاج لعدد من الموظفين للقيام بالمهام العديدة لهذا القسم. استخدام البرامج الإلكترونية قد تقلل عدد العاملين البشريين في هذه الإدارة. ما يساهم في تقليل كلفة الرواتب على الشركة، حيث يمكن أن نستنتج أن عمل معالجة آلية للبيانات من أجل احتساب مستوى الأجور عن طريق احتساب معدل الأجور و عدد ساعات العمل و اقتطاعات الضمان الاجتماعي و التأمين الصحي و ضريبة الدخل و كافة المحددات الأخرى التي تؤثر على أجر الموظف بدقة أكبر و بأخطاء تكاد تكون معدومة.

31. هل أنت مع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المكتبة:



النوع	التكرار	النسبة
نعم	23	%92
لا	2	%8
المجموع	25	%100

شكل رقم 41: أعمدة بيانية تمثل هل أنت مع تطبيق الإدارة

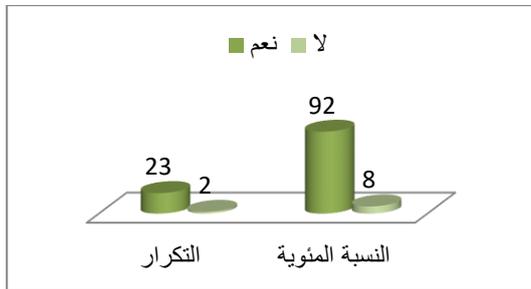
الإلكترونية للموارد البشرية في المكتبة

جدول رقم 41: أعمدة بيانية تمثل هل أنت مع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المكتبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج على أن الموظفين مع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المكتبة حيث الإجابة ب نعم بنسبة %92، والإجابة ب لا %8، إن استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية قد تطورت بشكل كبير جدا في دور الموارد البشرية بحيث السرعة والدقة وقلت الأخطاء ولا سيما في هذا العصر فان المورد البشري هو العنصر الأول، سواء كان في التدريب أو التوظيف أو في جميع أمور الموارد البشرية مثلا، قاعدة بيانات ونظام الموارد البشرية وتخزينه.

32. تتوفر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الكثير من المرونة والسرعة في تقديم الخدمات

بالمكتبة :



النوع	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	23	%92
لا	2	%8
المجموع	25	%100

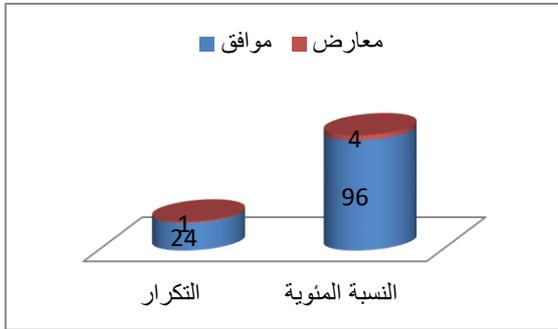
شكل رقم 42 : يمثل هل تتوفر الإدارة المكتبية الكثير من المرونة

والسرعة في تقديم الخدمات في المكتبة

جدول رقم 42: يمثل هل تتوفر الإدارة المكتبية الكثير من المرونة والسرعة في تقديم الخدمات في المكتبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج انه كانت الإجابة ب نعم بنسبة 92%، أما ب لا كانت بنسبة 8%، لأنها تعتمد على نظام معلومات التكنولوجيا ، يمكن القول من خلال الدراسة أن المكتبة تبلغ محتويات أكثر من 36 ألف كتاب، بالإضافة إلى أكثر من 80 مجلة أكاديمية. الكتب والمصادر المرجعية تغطي مجالات الفلسفة والدين والسياسة والتاريخ واللغة والأدب والإدارة والقانون والاقتصاد والإعلام. سيتوفر لمستخدمي المكتبة خدمة البحث عن الكتب من خلال فهرس المكتبة الآلي الذي سيوفر خيارات متعددة للبحث باستخدام اسم المؤلف أو العنوان أو الموضوع أو الكلمات المفتاحية أو رقم طلب الكتاب أو الرقم الدولي المعياري للكتاب (ISBN) وبلغات عدة، المجالات المطبوعة تغطي كافة المجالات التي تتناولها الكتب المذكورة آنفاً، وتوجد بالطابق الأرضي، وهي مُرتبة أبجدياً بحسب العنوان، حيث أُدرجت عناوين هذه المجالات كافة بفهرس المكتبة الآلي، الصحف المطبوعة تشمل أغلب الصحف المحلية والعالمية المهمة، قواعد البيانات الإلكترونية المتاحة عبر مكتبة قطر الوطنية، توفر إمكانية الوصول الكامل إلكترونياً لأكثر من 160 قاعدة بيانات ونصوص المقالات والتقارير الصحفية والصحف والكتب الإلكترونية، حيث يكون الوصول لهذه المصادر متاحاً طوال 24 ساعة على مدار الأسبوع من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة، تم تسهيل الوصول لقواعد البيانات هذه من قبل المكتبة الوطنية ولكافة المؤسسات الأكاديمية المشتركة والمقيمة في دولة قطر، توفر المكتبة خدمة الاتصال اللاسلكي (خدمة الواي فاي) في كافة أرجائها حتى يتسنى لمستخدميها الاتصال بالإنترنت من خلال الأجهزة المحمولة.

33. يكشف نظام معلومات الموارد البشرية على الحالة المعرفية والمهارية:



شكل رقم 43 : أعمدة بيانية تمثل هل يكشف نظام

معلومات الموارد البشرية على الحالة المعرفية والمهارية

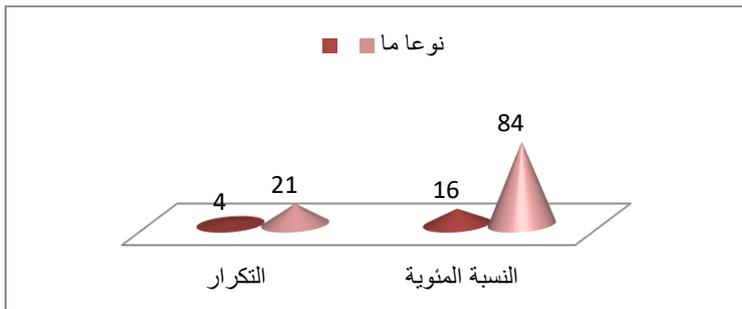
النوع	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	96%
لا	1	4%
المجموع	25	100%

جدول رقم 43 : أعمدة بيانية تمثل هل يكشف نظام معلومات الموارد البشرية على الحالة المعرفية

والمهارية

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج أن معظم العينة أجابت ب نعم بنسبة 96%، و أما لا بنسبة 4%، حول نظام معلومات الموارد البشرية على الحالة المعرفية و المهارة حيث ترفع من هذه الحالة ، يمكن القول من خلال الدراسة أعلاه انه تمتلك المكتبة العديد من الموارد التي تستخدمها لتحسين مستويات الأداء و من ثم تحقيق أهدافها لكن الموارد الأكثر أهمية و أكثر تأثير هي الموارد البشرية و التي تعتبر الثروة الأولى و الجوهرية للمؤسسة وأحد العوامل الأساسية للأداء، حيث تسمح للمؤسسة بالبقاء و الاستمرار و النمو ضمن بيئة غير مستقرة وأسواق متقلبة ومنتجات أكثر تعقيدا وجد متنوعة و بالإضافة على صعوبة إرضاء الزبون و تحقيق المستوى الأعلى من الإنتاجية و الفاعلية وبذلك تعتبر هذه السياسة (تحسين الأداء) هي سياسة عامة للمؤسسة، حيث يسود الاقتناع بضرورة تفعيل الموارد البشرية من القيادات العليا إلى المستويات التنفيذية في كل مجالات النشاط، فالمورد البشري يمثل جميع العاملين في المؤسسة وعلى اختلاف مستوياتهم و مؤهلاتهم و أدوارهم. بدون المورد البشري لا يمكن أن ينشأ أو يكون تنظيم، لذلك اهتمت المدارس الإدارية جميع العصور وحتى الوقت الحاضر بهذا المورد فقامت بتحفيظه و تنمية قدراته و رصد المعرفة الكامنة لديه، و عملت على تهيئة البيئة الداخلية والخارجية لكي يؤدي الأعمال والأنشطة الموكلة إليه بأفضل كفاءة لديه فهو الذي يقوم بترتيب وضبط واستغلال مختلف الموارد و الإمكانيات المادية والفنية و المالية والتكنولوجية التي تمتلكها المؤسسة، كما انه يعمل على توزيع الأدوار و يحدد السلطات و يفوضها و يشرف على النشاطات و المهام فهو المورد الذي بدونه لا يمكن أن تتحقق الأهداف.

34. هل استخدام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية يساهم في رفع أداء الوظائف الإدارية بالمكتبة:



شكل رقم 44 : يمثل هل استخدام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية يساهم في رفع أداء الوظائف الإدارية بالمكتبة

النوع	التكرار	النسبة
لا	4	16%
نوعا ما	21	84%
المجموع	25	100%

جدول رقم 44 : يمثل هل استخدام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية يساهم في رفع أداء الوظائف الإدارية بالمكتبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني نستنتج استخدام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية يساهم في رفع أداء الوظائف الإدارية بالمكتبة نوعا ما حيث مثلت بنسبة 84%، والإجابة بلا بنسبة 16%.

1.1.2 النتائج العامة للدراسة :

- معظم الموظفين بالمكتبة المركزية متحصلين على شهادة تقني سامي، وهذا ينعكس سلبا على المكتبة.
- أكثر الموظفين برتبة مساعد بالمكتبات الجامعية وذلك يرجع إلى عدة عوامل، نذكر منها غياب ساسة واضحة من طرف القائمين على المكتبة المركزية في تحديد الاحتياجات اللازمة للسير الحسن بالمكتبة.
- استعمال الانترنت و أجهزة الحاسوب في أداء الأعمال و الوظائف المسندة للموظفين داخل المكتبة المركزية أدى إلى تحسين الخدمة المقدمة من طرفها للجمهور وهذا ما انعكس على صورتها لديهم.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات لم ينهي العمل اليدوي التقليدي في العديد من الأنشطة و الوظائف مما يشكل تحديا لها لتعميم العمل الالكتروني في مختلف الأنشطة و الوظائف.
- المكتبة لديها بنية تحتية تكنولوجية لكنها غير كافية لكي تؤهلها للعمل وتبني نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية من جميع زواياها، فهناك جوانب ناقصة فيما يتعلق بالإدارة بمقتضى الرقمنة، فعلى سبيل المثال لا يزال يتم العمل بالنظام التقليدي اليدوي في تسيير عملية الحضور و الانصراف على عكس ما تتضمنه الإدارة الرقمية من تسجيل الكتروني لعملية الحضور و الغياب.
- تلعب الدورات التكوينية، خاصة للموظفين دور مهم في تطوير مهاراتهم بمستوى يضمن رقي مختلف الأعمال على مستوى المكتبة المركزية.
- هناك اهتمام بتكوين إطارات على تكنولوجيا المعلومات و وعي المسؤولين بها.
- غياب دورات التدريب و التكوين التي تستهدف الرفع من أداء الموارد البشرية العاملة بالمكتبة المركزية، أدى إلى التأثير على مستوى الخدمات المقدمة من طرفها مما يستدعي ضرورة تدارك الأمر من طرف القائمين على المكتبة عن طريق تنظيم دورات تكوينية لكافة الموظفين وبصفة مستمرة.
- تعتمد المكتبة المركزية بجامعة الشلف نظام معلومات الموارد البشرية يوفر لها مجموعة من المزايا التي تنعكس إيجابا على أداء الموظفين بها لكن هذا لا يعني بالضرورة التجسيد الكامل للعمل بأسلوب الإدارة الالكترونية.
- هناك نية لدى المسؤولين على المكتبة المركزية بجامعة الشلف في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لكن هذا لا يكفي لتحقيق التحول الناجح نحو العمل الالكتروني بل يجب توفير مجموعة من الشروط الأخرى على رأسها البنية التحتية اللازمة لتحقيق هذا التحول.
- يسمح تبني الإدارة الالكترونية للموارد البشرية داخل المكتبة على تجاوز مشاكل الإدارة التقليدية التي تتميز بارتفاع تكاليف وكثرة العمل الورقي في إدارة الموارد البشرية.

2.1.2 اختبار صحة فرضيات الاستبيان:

- 1- انطلاقاً من خلاصة النتائج التي تحصلنا عليها من خلال هذه المعطيات و النتائج يمكن القول انه قد تحققت الفرضية الأولى التي مفادها نعم يوجد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات إدارة الموارد البشرية.
- 2- إما فيما يتعلق بالفرضية الثانية فقد تحققت جزئياً و التي مفادها: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي إدارة الموارد البشرية في المكتبة، بحيث كان لهذه التكنولوجيا الأثر الايجابي على أداء الموظفين.
- 3- وبخصوص الفرضية الثالثة فقد تحققت جزئياً و التي مفادها تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية يساعد في تطوير إدارة المكتبة المركزية لجامعة حسبية بن بوعلي بالشلف وذلك من خلال نقص بعض الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- ومنه نستنتج أنه لم تتحقق الفرضية العامة : " لم تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية .
- ومنه نستنتج أن الفرضية العامة لم تساهم تكنولوجيا المعلومات إلا بشكل جزئي في تطوير إدارة الموارد البشرية .

الاقتراحات:

- * قيام إدارة الموارد البشرية بالتوجه الرسمي و الفعلي و العملي نحو الإدارة الالكترونية للموارد البشرية.
- * القيام بدورات تدريبية لفائدة جميع الموظفين تماشياً مع احدث تطورات التكنولوجية.
- * تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الالكترونية على مستوى إدارة الموارد البشرية.
- * إقامة دراسات وبحوث لمناقشة تطوير تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية مع تفعيل الاستفادة منها.
- * ضرورة اهتمام جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف بالتعاون مع الجامعات الأخرى سواء على المستوى الوطني أو الدولي لتبادل الخبرات والمعلومات في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- * ضرورة توفير مختلف الوسائل التقنية التي تساعد على تكامل عمل تكنولوجيا المعلومات.

*ينبغي توفير متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات بغية تقليص وقت إتمام تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

*ضرورة تبني المكتبة لنظام معلومات فعال يساعد على التحكم الجيد في الموارد البشرية من خلال تحسين طرق العمل وإنجاز المهام، والذي ساهم في ظهور جديد وهو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في الإدارة ، وهذا ما يساعد على رفع معدلات الإدارة وتسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية.

*العمل أكثر للابتعاد عن السياسات والإجراءات النمطية والتقليدية في ممارسات إدارة الموارد البشرية لتحقيق المزيد من المرونة في إستراتيجية التدريب والتحفيز وتحديد الاحتياجات التدريبية بدقة، لأجل تحقيق الانسجام بين القدرات والمهارات مع التغيرات السريعة في التكنولوجيا.

*يفضل إستراتيجية تدريب قبل نقل تكنولوجيا المعلومات إلى المكتبة وبعد نقلها.

*الاهتمام بإدارة الموارد البشرية وما يتوافق مع قدراتها ومهاراتها وخصائصها الشخصية في منصب العمل الذي يوكل إليها حتى يتحقق مستوى الأداء المطلوب وتشعر بتحقيق ذاتها خاصة في التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات، وهذا من الحوافز المعنوية المؤثرة على مستوى الإنجاز الذي تحققه.

خاتمة

من خلال معالجتنا لموضوع إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات استنتجنا أن النظرة للموارد البشرية عرفت تطوراً مذهلاً من خلال المحطات الأساسية للتطور الإداري خاصة في العقود الأخيرة فبد أن كان ينظر للعامل على أنه مجرد آلة يسعى لكسب العيش و لا يستقيم سلوكه إلا بالرقابة الصارمة، لتتغير بعد ذلك النظرة الآلية من خلال الأخذ بعين الاعتبار الحاجات النفسية و الاجتماعية و الفروقات الموجودة بين العمال التي ينبغي فهمها (بروز نظريات الفكر الإداري) ليحل محله في الآونة الأخيرة اتجاه جديد مكان الاتجاه القديم حيث يعترف بأن العنصر البشري هو مورد أساسي للمنظمة يتمتع بقدرات و مواهب تجعله يكتسي مميزات عن غيره من الموارد الأخرى الموجودة في المنظمة و هو ما عملت به إدارة الموارد البشرية التي أعطيت أهمية كبرى للعنصر البشري باعتباره وسيلة لتحقيق التنمية و غايتها في نفس الوقت .

ونظراً لانفتاح المنظمات على البيئة الخارجية و ما تحمله من تحديات مهد لها ذلك عملية الدخول إلى عالم أرقى و أسمى من سابقه و المتمثل في تكنولوجيا المعلومات الذي ساعدها على القيام بأعمالها المختلفة خاصة تلك المتعلقة بإدارة الموارد البشرية معتمدة على ذلك على مجموعة الآليات المتمثلة في الاستخدام الأمثل و المكثف لتكنولوجيا الحاسوب و شبكة الانترنت و الاتصالات و لكن هذا لا يكون إلا عن طريق توفيرها لموارد بشرية مؤهلة و مدربة قادرة على مواكبة هذه التطورات التكنولوجية و الذي يتطلب أن تتوفر فيه مهارات و متطلبات في عصر المعلومات و المتمثلة في المهارات الإدراكية و المعرفة الإنسانية التي تسهل له القيام بنشاطاته اليومية خاصة تلك المتعلقة بتقديم الخدمات للآخرين . وبناء على ما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل فعال في عصرنة إدارة الموارد البشرية بالمكتبة و يظهر ذلك من خلال التفاعل الذي يحدث بين تكنولوجيا المعلومات المستعملة و الموارد البشرية في المكتبة.

و لهذا يمكن إبراز الآثار التي ألحقها تكنولوجيا المعلومات بالموارد البشرية باستخدام نظام معلومات الموارد البشرية و إلغاء الأنظمة التقليدية (التعامل بالسجلات) ليشتمل هذا الاستخدام الموارد البشرية بحيث أصبح من الممكن استقطاب الموظفين و اختيارهم و تدريبهم و مكافأتهم بالاعتماد على النظم الحاسوبية الإلكترونية أي اللجوء إلى استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مما يعزز الدقة و الموضوعية و يقضي على المحسوبية .

-تعمل تكنولوجيا المعلومات على إثراء محتوى العمل ورفع من المستوى التعليمي و التأهيلي للأفراد العاملين فيها و ذلك بزيادة معارفهم و مهاراتهم المهنية من خلال التدريب و التطوير المهني.

- إن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يتطلب تأهيل المورد البشري للتعامل مع هذه التكنولوجيا و التحكم ، الأمر الذي يجعله أكثر كفاء داخل المكتبة .

نظرا لما تحمله تكنولوجيا المعلومات من تجهيزات متطورة دفع ذلك بإدارة الموارد البشرية إلى العمل أكثر نحو التوجه إلى الاعتماد نوعا ما على الإدارة الإلكترونية في تسيير الموارد البشرية و التخلي عن الأساليب التقليدية و ذلك من أجل مواكبة التحديات الجديدة التي تواجهها خاصة تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بمختلف أنواعها .و بهذا تعد تكنولوجيا المعلومات القلب النابض في مختلف المكتبات و ذات تأثير كبير على مواردها و مصدرا حيويا لديمومتها و تميزها .

قائمة البيبليوغرافيا

أولا باللغة العربية:

1. إبراهيم، السعيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2012م.
2. أبو النصر، مدحت محمد. الأداء الإداري المتميز = Best Management Performance . ط.2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م.
3. أحمد، محمد سمير. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، 2009 .
4. البطل، منى محمد إبراهيم . تكنولوجيا الاتصال المعاصرة الشخصية ونظم المعلومات. [د . م]، [د. ن]، [د. س].
5. الحريري، محمد سرور. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2012م.
6. الدلاهمة، سليمان مصطفى. أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار النشر والتوزيع، 2008م.
7. الدهراوي، كمال الدين مصطفى. نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات . الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2007م.
8. الدوري، زكرياء، وآخرون. مبادئ و مداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي و العشرين . الأردن : دار اليازوري. 2012م.
9. الصباغ عماد، عبدالوهاب. علمالمعلومات. عمان:مكتبة دار الثقافة، 1998م.
10. _ حروش، نور الدين. نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2004م.
11. الصريفي، محمد. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. الإسكندرية: مؤسسة حوس الدولية، 2008م.
12. _ حروش، نور الدين. نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر، [د. ت].
13. ثابت، عبد الرحمن إدريس . نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية : الدار الجامعية، 2005م.
14. _ . إدارة تكنولوجيا المعلومات IT . الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2009م.

15. الطائي، يوسف حجيم. إدارة الموارد البشرية المدخل الاستراتيجي المتكامل. [د. م.]: الوراق للنشر والتوزيع، 2006م.
16. الطراونة ، هاني خلف. نظريات الإدارة الحديثة ووظائفها. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012م.
17. الطعاني، حسن أحمد. التدريب الإداري المعاصر. ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010م.
18. الطيطي، خضر مصباح . إدارة تكنولوجيا المعلومات . الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2012م.
19. الهادي، محمد. التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. القاهرة : دار الشروق ، 1993م.
20. السالمي، علاء عبد الرزاق.نظم إدارة المعلومات. القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003م.
21. العزاوي، نجم عبد الله .إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2004م.
22. اللامي، غسان قاسم. إدارة تكنولوجيات : مفاهيم وتطبيقات علمية . عمان: دار المنهل للنشر والتوزيع ، 2007م.
23. الموسوي، سنان. إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، 2008.
24. النجار، فايز جمعة. نظم المعلومات الإدارية MIS. عمان: دار الراجحة للنشر والتوزيع ، 2007.
25. بدريسي، جميلة . تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الشغل . مذكرة ماجستير: معهد العلوم الاقتصادية. الجزائر. 1994م.
26. بربير، كامل. إدارة الموارد البشرية: اتجاهات و ممارسات. بيروت: دار المنهل اللبناني، 2008م.
27. برونوطي، سعاد نائف. إدارة الموارد البشرية : إدارة الأفراد. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2003م.

28. بوحنية، قوي. تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي ، 2008م.
29. بوسينية، الصديق منصور، الفارسي سليمان. الموارد البشرية أهميتها، تنظيمها مسؤوليتها، مهامها. طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا، 2003م.
30. ثابت، عبد الرحمن إدريس . نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية : الدار الجامعية، 2005م.
31. حاروش، نور الدين. إدارة الموارد البشرية. الجزائر: دار الأئمة للطباعة والترجمة والتوزيع، 2011م.
32. حافظ ، محمد عبده .إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي والمعاصر. الإسكندرية: دار الفجر للنشر و التوزيع، 2011م.
33. حامد، سعيد شعبان. الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية. القاهرة : جامعة الأزهر، 2006م.
34. حسونة، فيصل. إدارة الموارد البشرية. عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011م.
35. حمادة، طارق عبد العال. التجارة الإلكترونية المفاهيم التجارب التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008م.
36. حمود، خضير كاظم، الخرشة، ياسين كاسب .إدارة الموارد البشرية = Human Resource Management. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007م.
37. درة، عبد الباري إبراهيم، الصباغ، زهير نعيم. إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين: منحى نظمي. عمان: دار وائل، 2007م.
38. ديري، زاهد محمد. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011م.
39. سعد، سالم، محمد، نبيل.إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية. ط.3. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2008م.
40. سيار، عبد الرحمان. إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي. القاهرة: دار الوفاء للنشر والطباعة، 2014م.
41. صابر، محمد عبد العليم، تعليب، خالد عبد المجيد. إدارة الموارد البشرية (مدخل معاصر).الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2010م.

42. صالح، عادل حرحوش، السالم، مؤيد سعيد. إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي. عمان: علم الكتاب الحديث، 2009م.
43. طارق، طه. إدارة البنوك و تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الجامعة الجديدة، 2007م.
44. طه ، طارق . نظم المعلومات الآلات من منظور إداري معاصر. الإسكندرية: منشأ المعارف، 2002م.
45. ظافر أبو القاسم، بدري. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1999م.
46. الظاهر، نعيم إبراهيم . إدارة المعرفة. عمان: دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2007م.
47. عاطف، زاهر عبد الرحيم. الرقابة على الأعمال الإدارية. [د. م]: دار الراية، 2009م.
48. عباس، أنس عبد الباسط. إدارة الموارد البشرية. عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011م.
49. عباس، محمود طارق. مجتمع المعلومات الرقمي. القاهرة: المركز الأصيل للطباعة والنشر والتوزيع، 2004.
50. عبد الرحمان، بن عنتر. إدارة الموارد البشرية : المفاهيم والأسس - الأبعاد - الإستراتيجية. عمان: اليازوري 2010م.
51. عبد النبي، محمد أحمد . إدارة الموارد البشرية = HUMAN RESOURCES MANAGEMENT . عمان: زمزم ناشرون وموزعون، 2010م.
52. عبوي، زيد منير. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2006م.
53. _ . إدارة التغيير والتطوير. عمان: دار كنوز للنشر والتوزيع. 2007م.
54. عليان، ربحي مصطفى . أسس الإدارة المعاصرة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2007 .
55. عمرو، وصفي عقيلي. إدارة الموارد البشرية- بعد استراتيجي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005م.
56. غالب، ياسين. أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المنهج، 2005م.
57. غربي، علي، سلاطنية، بلقاسم، اسماعيل، قيرة . تنمية الموارد البشرية. الجزائر: الهدى للطباعة والنشر والتوزيع. 2002م.
58. قندلجي، عامر إبراهيم. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المسيرة، 2008م.

59. كولار، مصطفى وآخرون. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية = The Human Resources Electronic Management. الجزائر: ألفا للوثائق نشر - استيراد و توزيع كتب، 2019م.

60. ماهر، أحمد. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: دار المعارف، 2004م.

61. محمود محمود، عفيفي. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1994م.

62. مرسي، محمد أحمد. إدارة الأفراد (الموارد البشرية H ، R) بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، 2014م.

63. نجم، نجم عبود. الإدارة الإلكترونية. الرياض: دار المريخ، 2004م.

64. نوري، منير. تسيير الموارد البشرية. ط.2 . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014م.

■ مقالات الدوريات:

65. بومالية ، سعاد ، فارس ، بوباكور. أثر التكنولوجيات للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية: "مجلة الاقتصاد المناجمنت"، ع.3، (مارس 2014م).

66. حداد، بختة، محمدي ، عز الدين . مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة - دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء والغاز فرع في مجمع سونلغاز : حوليات جامعة الجزائر 1. مج2 ، ع.32 ، 2018م.

67. شيكر، ايوب، قاشي ، خالد. نظام معلومات الموارد البشرية الالي ك مجال لتطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية: دراسة تحليلية نظرية. مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات. ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 2 . ع 13 . جوان 2018.

68. عبد الكريم، سيهام. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء المؤسسات الاقتصادية. مداخلة القيت في ملتقى العلمي الدولي حول اداء فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة. جامعة محمد بوضياف: كلية العلوم الاقتصادية و علوم تسيير التجارة. المسيلة. نوفمبر 2011.

69. علوطي، لمين. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة "مجلة العلوم الإنسانية". ع. 38. (السنة السادسة 2008م).

70. مسعداوي ، يوسف . أساسيات في إدارة المؤسسة . الجزائر : دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 2013م.

■ الملتقيات والمحاضرات:

71. زرنيز، أمال. استقطاب واختيار الموارد البشرية "محاضرة أُلقيت على طلبة السنة الثالثة تخصص تنمية الموارد البشرية". جامعة الشلف : قسم العلوم السياسية، 2013م.

■ النصوص التشريعية و القانونية

72. مرسوم تنفيذي رقم 14-61 بتاريخ 13 رجب 1419هـ الموافق لـ 03 نوفمبر 1998م.

■ المذكرات:

73. أبو امونة، يوسف محمد يوسف، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية نقطة قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا إدارة العليا. الجامعة الإسلامية غزة. 2009.

74. الاغبري، ابراهيم. دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في قطاع النفط و المعادن. الجمهورية اليمنية. جامعة العلوم و التكنولوجيا. رسالة ماجستير غير منشورة اليمن. 2007.

75. زرنيز، امال. استقطاب و اختيار الموارد البشرية محاضرة القيت على طلبة السنة الثالثة تخصص: تنمية الموارد البشرية. جامعة الشلف: قسم العلوم السياسية. 2013.

76. شاعو، أسماء. تأثير الادارة الالكترونية على ادارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك فرع الاستكشاف ولاية بومرداس. أطروحة دكتوراه : تخصص ادارة الموارد البشرية جامعة الجزائر. 2011.

77. طويهي، فاطمة. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت. رسالة ماجستير: إدارة أعمال: تخصص تسويق. جامعة وهران 2015.2م.

78. علوطي، لمين. اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة: دراسة نظرية. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر. اطروحة دكتوراه. تخصص علوم التسيير. فرع ادارة الاعمال. جامعة الجزائر. 2008.

79. عمور، محمد الطيب. محاضرات في منهجية إعداد البحث العلمي لطلبة الماستر حقوق. الشلف: تخصص قانون خاص/ أحوال شخصية. جامعة حسبية بن بوعلي: كلية الحقوق و العلوم السياسية. 2017.

80. مهيبييل، وسام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية: دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية بجامعة الجزائر: تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2012.

▪ الوابوغرافيا:

81. موسوعة إدارة الموارد البشرية: إدارة الموارد البشرية في عصرنة التقنية العالمية. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، متاح على الخط:

[HTTPS://WWW.BENASLA.GEERAN.COM/ARCHIVES/2008/5/567.HTML/VUE](https://www.benasla.geeran.com/archives/2008/5/567.html/vue)
LE.

ثانيا: الكتب باللغة الأجنبية

▪ Livres:

82. Lebra, Jean-yves .pourauoi une formation Organisation Dunod .paris , 1975 .

▪ Webographies:

83. <http://www.abahe.co.uk / human - resources-management - enc/60665-human-resources-in-technology-age.html>

84. Emma , Parry , Shaun Tyson , DooneSelbie , Ray , Leighton . HR and Technology : Impact and Advantages .WWW.Ciped .co.uk

85. Huub ,Ruel , Tanya , Bondarouk , Jan Kess , Looies . e-HRM : Innovation or Irritation , WWW. Bent .com .

86. Schramm ,jennifer. HR TechnilogyCompetencies : New Roles for HR Professionals , HR Magazine , WWW.sherm.org / reserch

87. [Alyaseer.net/vb/archive/index.php ?t-13277.html](http://www.sigb.net/index-logiciel.php)

<http://www.sigb.net/index-logiciel.php>

88. Guide de redqction des referencebibliogrphiques, www.inst-Toulouse , consulte le 26/05/2019.

الملاحق



جامعة البويناوية بونعامية - خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية



استمارة استبيان

في إطار إنجاز مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي.

إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلی الشلف

:

تحت إشراف الأستاذة

معروف ياسمينة

إعداد الطلبة:

- لكال أمال

- جزار قدور

تحية طيبة و بعد

في إطار الدراسة المشار إليها أعلاه ، و بصفتكم أحد الموظفين بهذه المكتبة ، و لأهمية ما لديكم من معلومات سوف تثري نتائج هذه الدراسة ، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة بغرض تزويدنا بالمعلومات اللازمة و التي تساعدنا في التعرف على جوانب من ملامح البيئة في منظماتكم و مدى ملاءمتها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ، و معرفة ما إذا كانت مؤسساتكم تعتمد فعلا التقنيات الحديثة.

تغطي الاستمارة عدة جوانب تتضمن الإمكانيات المتاحة لإدارة الموارد البشرية والاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات نرجو منكم الإجابة على كافة عبارات الاستمارة بجدية و عفوية بما هو كائن لا ما تريده أن يكون ، و إفادتنا عن طريق وضع علامة (X) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة .

ولكم خالص الشكر و التقدير على تعاونكم

المحور الأول : البيانات الخاصة بالمبحوثين :

1- الجنس ذكر أنثى

2- المستوى التعليمي :

تقني سامي - ليسانس

ماستر - الدبلوم العالي للمكتبيين

ثانوي

3- الدرجة في السلم الوظيفي :

مدير مكتبة - محافظ

ملحق بالمكتبات - مساعد بالمكتبات

عون تقني بالمكتبة الجامعية

- اخرى (أذكرها) :

4- مدة خبرتكم المهنية في المكتبة

أقل من خمس سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

5- التخصص الدراسي :

مختصين في علم المكتبات والتوثيق

غير مختصين

6- اسم المصلحة التي تشتغل فيها :

- مصلحة الاقتناء - مصلحة المعالجة
- مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي - مصلحة التوجيه والإعلام

المحور الثاني: هناك استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية .

7- هل تستخدم مكتبتكم تكنولوجيا المعلومات ؟

- نعم لا

8- ما هي وسائل التكنولوجيا التي تستخدمها ؟

- الهاتف الفاكس
- البريد الإلكتروني شبكات التواصل الاجتماعي

9- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

- دائما أحيانا لا

10- هل تمتلك المكتبة موقعا إلكترونيا على شبكة الأنترنت .

- نعم لا

11- هل لديك بريد إلكتروني ؟

- نعم لا

12- هل تعتمد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات المتطورة لإدارة الموارد البشرية.

<input type="checkbox"/>	غالبا	<input type="checkbox"/>	دائما
<input type="checkbox"/>	نادرا	<input type="checkbox"/>	أحيانا

13- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	أحيانا	<input type="checkbox"/>	دائما
--------------------------	----	--------------------------	--------	--------------------------	-------

14- في حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيما تستخدمها ؟

<input type="checkbox"/>	نقل الملفات	<input type="checkbox"/>	المحادثة	<input type="checkbox"/>	الحصول على المعلومات
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	تبادل المعلومات مع الآخرين مراقبة العمل
<input type="checkbox"/>	أخرى تذكر	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	الاتصال بالموظفين داخل المكتبة

15- هل تعتقد أن المؤسسة تتوفر حاليا على تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال و متطور؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	بدرجة متوسطة	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	--------------	--------------------------	-----

إذا كانت الإجابة ب " بدرجة متوسطة " أو ب " لا " فما هي الأسباب حسب رأيك ؟

16- تعمل المكتبة ضمن شبكة إلكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين .

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

إذا كانت الإجابة نعم كيف ذلك

المحور الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء موظف إدارة الموارد البشرية.

17- هل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المكتبة ترفع من أداء العمل ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم كيف ذلك ؟

18- تحرص المكتبة على تبني كل ما هو جديد من وسائل و معدات للتمييز في الأداء .

دائماً أحيانا أبدا

19- تطوير إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة أدى إلى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب " نعم " كيف ذلك

20- في رأيك هل يتم وضع برامج التدريب على أساس معلومات تقييم أداء العامل ؟ .

نعم لا

21- أثناء عملك بالمؤسسة هل تحصلت على تدريب للتعامل مع الوسائل التكنولوجية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة "بنعم" هل نظام التدريب في المكتبة كافي و فعال لسد الإحتياجات التدريبية للموظفين؟

نعم كاف لا ليس بعد

22- هل استفادتكم من التدريب كانت بناء على :

طلب شخصي من طرف المسؤول

23- هل تعتقد أن التدريب الذي استفدت منه حسن من أدائك لعملك ؟

نعم لا

24- تبرمج المكتبة تدريب مستخدميها عند إقتناء أجهزة و تقنيات جديدة .

نعم لا أحيانا

25- كيف تنظر لنظام تقييم أداء العاملين في المكتبة ؟

مهم جدا متوسط الأهمية إلى حد ما

26 - ماهي أنواع التكنولوجيا التي تستخدمها المكتبة في التوظيف ؟

-عن طريق الهاتف عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي

-عن طريق الموقع الإلكتروني

27- هل هناك رقابة في المكتبة ؟

نعم لا

28- ما هو أسلوب الرقابة في إدارة الموارد البشرية ؟

-الرقابة على إنجاز العمل

- الرقابة على الوقت

- الرقابة على نوعية العمل

29- هل تؤثر الرقابة على أداء العاملين؟

لا

نعم

المحور الرابع: مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المكتبة.

30- ما مدى رضاك عن هذه التكنولوجيا في ميدان عملك؟

لست راضي (ة)

نوعا ما

راضي (ة)

31- هل أنت مع تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في المكتبة؟

لا

نعم

ماهي أهمية التطبيق

32- تتوفر الإدارة الإلكترونية الكثير من المرونة و السرعة في تقديم الخدمات للمكتبة .

لا

نعم

33- يكشف نظام الموارد البشرية على الحالة المعرفية و المهارية

لا

نعم

34- هل استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يساهم في رفع أداء الوظائف الإدارية بالمكتبة؟.

لا

نوعا ما

نعم

.....أخرى أنكرها.