

1. تحديد الإشكالية وصياغتها:

تواجه الإدارة في الوقت الحالي نوعاً من التحدي نظراً للثورة العلمية والتكنولوجية التي يشهدها العالم والتي أثرت على جميع الميادين الاقتصادية منها أو السياسية وحتى الاجتماعية مما نتج عنها صعوبة القيام بالمنظمات لوظائفها الإدارية والتنفيذية، فالوسائل التقليدية لم تعد بإمكانها أن تحقق الكفاءة والفعالية والإستمرار فوجدت نفسها مضطرة إلى التكيف مع موجة الثورة التقنية وذلك من خلال استعمال مختلف التقنيات الحديثة والإستثمار في الرأسمال البشري، كما أن تنمية المورد البشري أصبحت أيضاً جوهر العملية الإدارية والوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة، حيث تعتبر العنصر الفعال والمحرك لمختلف الوظائف التي تقوم بها المنظمة حيث تأثر كفاءته وإمكاناته الفكرية والمعرفية ومهارات على مردودية المنظمة وأدائها.

من هنا أصبح من الضروري على المنظمة الإهتمام بالمورد البشري بتدريبه مختلف التقنيات والتكنولوجيات الحديثة وكيفية استعماله لها وتوظيفها كمنطلق مهم بغية القيام بمختلف وظائفها.

ففي خضم التطور التكنولوجي الذي يشهده الوقت الراهن وتأثر المنظمات به على اختلاف أنواعها نظراً لكبر حجمها وتوسعها الجغرافي إلى مناطق مختلفة وظهور منظمات متعددة الجنسيات وبروز نوع من التسارع في التغيرات الهائلة في شتى المجالات وظهور مفاهيم جديدة كالثورة المعلوماتية، عصر المعلومات، الإقتصاد المعرفي ومجتمع المعرفة، إدارة المعرفة، إدارة الجودة الشاملة، ظاهرة العولمة، البيئة الديناميكية، وكذا زيادة حدة المنافسة بين المنظمات، حيث أصبح عامل الوقت له أهمية بالغة، فبقدر تسارع وتيرة التطور التكنولوجي والتقنيات الحديثة بقدر ما صار هناك أساليب جديدة يمكن الإعتماد عليها لتطوير كفاءات ومهارات الموظفين والإنقاص من جهدهم الفيزيولوجي بالإستثمار في رأسمالهم الفكري والمعرفي.

إن استخدام الإدارة لنظم المعلومات يعتبر بمثابة مواكبة لمختلف التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها كون المنظمة تعيش في وسط مفتوح، فالمعلومة وكيفيات

استخدامها أصبحت ضرورة ملحة في خضم تعقد الوظائف والمهام وزيادة المستوى الثقافي والفكري للموظفين حيث صار له تأثير على حتمية إتباع سياسة إستراتيجية تهدف إلى تكوين المورد البشري حول كيفية استعماله لمختلف التقنيات الحديثة، فنظم المعلومات تكفل التخزين والمعالجة واستعمال مختلف المعلومات بكثافة عالية وسرعة فائقة، حيث توفر الوقت للقيام بمختلف الوظائف لمختلف المستويات الإدارية والإستغلال الأفضل للموارد البشرية، مما ينتج عنه سرعة تأدية المهام والتخفيض من تكلفة القيام بها والتحسين من الخدمات المقدمة وجودة عالية، بالتالي تحسين فعالية الأداء الوظيفي.

فالمؤسسات الجزائرية بعد الإستقلال احتوت على مورد بشري غير مؤهل على الرغم من الجهود التي بذلتها الدولة منذ الإستقلال إلى حد الآن في ميدان التكوين والذي أدى إلى تحسين مستوى أداء الأفراد إلا أن هناك عدة نقائص والتي قد يرجع معظمها إلى عدم استجابة هيكل وميادين التكوين لمتطلبات ميادين الإستخدام مما أدى إلى ظهور مشاكل عدة على مستوى المؤسسات الجزائرية، كما أن عدم فعالية الأداء الوظيفي يرجع إلى عدم التوازن بين الكفاءات والمهارات لدى الأفراد والمناصب التي يشغلونها مما استوجب على المؤسسات استخدام نظم المعلومات كوسيلة عملية تهدف إلى مسايرة التطور الذي وصلت إليه المؤسسات العصرية في ظل تبني الجزائر خيار الإنفتاح الإقتصادي والانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ووضع سياسة اقتصادية جديدة من أجل تحسين أساليب العمل والتسيير وإعطاء الأهمية والمكانة اللائقين للمورد البشري.

فالبلدية وكغيرها من المؤسسات الخدماتية التابعة للدولة دخلت عصر المعلوماتية حيث أدخلت وسائل والتقنيات الحديثة في مختلف وظائفها الإدارية التنفيذية ففي مصلحة الحالة المدنية والتي تعتبر أهم وجهة يتجه إليها المواطن لاستخراج مختلف وثائقه تمت بها نقلة نوعية من أجل تحسين الخدمة، حيث تعتبر سنة 2010 نقطة تحول وذلك من خلال استصدار شهادة الميلاد المسماة (s12) حيث أنها تعتبر وثيقة مهمة بفضلها يتم استصدار باقي الوثائق

الإدارية الأخرى وبعدها جاءت عدة مراحل في سبيل تطوير وعصرنة الإدارة من عملية المسح الإلكتروني لسجلات الحالة المدنية كعقود الميلاد بحيث يتم من خلالها استصدار عقود الميلاد على مستوى أي بلدية من بلديات الوطن وتمت نفس العملية على عقود الزواج والوفاة، بالموازاة مع كل هذا تم انجاز شبكات للإعلام الآلي لمقر البلدية وربطها بالملحقات التابعة لها، ثم تم استحداث السجل الوطني الآلي والتحضير للأرضية التقنية للمنظومة البيومترية على مستوى البلدية واستصدار جواز السفر البيومتري وكذا الوثائق الخاصة بتقييم المركبات واستصدار بطاقة التعريف البيومترية بداية 2016، فالسمة البارزة في الوقت الحالي على مستوى البلدية هو تقليص الوثائق الإدارية التي كانت الموجودة.

إن كل هذه المراحل السالفة الذكر تخضع لجملة من القوانين تضبط مختلف العمليات والمهام وكيفية سيرها لتأهيل المورد البشري من خلال عملية التكوين بغية التحكم الأمثل في التقنيات المستحدثة.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على نظم المعلومات الإدارية ومساهمتها في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الخدماتية وكذا معرفة مختلف الصعوبات التي تواجهها في ظل إستخدام الرقمنة وهذا كله لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال الوقوف الميداني على واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدماتية ومن خلال طرح التساؤل الجوهري التالي:

- هل استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات الخدماتية؟

كما يمكن بلورة التساؤل في الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل تتيح الأتمنة الإرتقاء بمستوى العملية التكوينية داخل المؤسسة الخدماتية؟

2- هل استخدام مختلف التقنيات والبرامج الحديثة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الخدمائية؟

3- ماهي الصعوبات التي تواجه المؤسسة الخدمائية نتيجة إستخدامها الرقمنة ؟

II. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الخدمائية.

الفرضيات الجزئية:

1- تتيح الأتمتة الإرتقاء بمستوى العملية التكوينية داخل المؤسسة.

2- إستخدام مختلف التقنيات البرامج الحديثة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الخدمائية.

3- تواجه المؤسسات الخدمائية صعوبات نتيجة إستخدامها الرقمنة.

III. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لموضوع الدراسة لم يكن اعتباطيا بل جاء نتيجة عدة أسباب وهي:

- تقديم مذكرة تخرج لنيل شهادة أكاديمية.
- الفضول والرغبة الشخصية للإطلاع على واقع تنمية الموارد البشرية في المؤسسات الخدمائية الجزائرية والأساليب المنتهجة لتنميتها.
- أن موضوع البحث يعتبر حديث الساعة ويطرح عدة تساؤلات فهو جدير بالدراسة.

IV. أهمية الموضوع:

- تظهر أهمية الموضوع من خلال قيمته العلمية، حيث يجمع بين متغيرين هامين في الوقت الراهن، فالمعلومة أصبحت عنصرا هاما في عملية تنمية الموارد البشرية، فهي العنصر الأساسي في النظم الإدارية التي تستعملها المؤسسة.

- التعرف على واقع المؤسسات الخدمائية الجزائرية واستخدامها لمختلف التكنولوجيات الحديثة وهل أثرت على وعي مسؤوليها بضرورة استغلالها في تنمية المورد البشري.
- التغيير والوعي الاجتماعي الملاحظ مما أدى إلى زيادة احتياجاته ومطالبه من أجل تحسين الخدمات المقدمة إليه.
- دخول المؤسسات الجزائرية إلى عالم الجودة والميزة التنافسية ومحاولة مواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية في ظل العولمة.
- محاولة مواكبة المؤسسات الخدمائية التطورات التقنية في ظل ما يسمى بالعولمة.

V. أهداف الدراسة:

- المساهمة في إثراء البحث العلمي.
- التعرف على مدى توظيف نظم المعلومات الإدارية داخل المنظمات الخدمائية في سبيل تنمية مواردها البشرية.
- محاولة التوصل إلى نتائج يمكن أن تساعد المؤسسات الخدمائية في سبيل تحسين الأداء الوظيفي ومواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.

VI. تحديد المفاهيم:

إن لتحديد المفاهيم أهمية كبيرة في أي بحث علمي حيث يعطي للبحث الإطار النظري، والبناء الفكري كما يعتبر نقطة بداية التحليل والتفسير قصد توضيح وتجنب اختلاطها وعدم فهمها فهما صحيحا.

إن الباحث يجد من المكاتب ملاذا له لتوفرها على كم هائل من الإرث العلمي والمعرفي في مختلف المجالات والتخصصات حسب درجة المعالجة والإسهام. من هنا فقد وضعنا بعض التعاريف والمفاهيم لبعض الباحثين حيث خرجنا كذلك بتعاريف إجرائية.

1- تعريف النظام :

هناك عدة تعاريف لهذا المصطلح، حيث يمكننا ذكر بعض منها، فهناك من يعرف النظام على انه " مجموعة من العناصر المترابطة او المتداخلة التي تكون كلا متكاملًا". (الصباغ ، 2000 ، ص 13)

وهناك من عرفه على انه " مجموعة من المكونات المتداخلة التي تتشئ كيانا بأهداف مشتركة". (محمد الهادي، 1993، ص 51)

وقد عرفه "جيفري جوردون" على انه " مجموعة من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنظمة أو المتبادلة لآداء وظيفة معينة ". (خشبية ، 1987 ، ص 9)

أما "برتلانفي" فيقول ان النظام هو " مجموعة متشابكة من العناصر الدائمة التفاعل". (الحمي، 1988 ، ص 18).

كما يمكن القول أن ما وضعه الزهراوي من تعريف للنظام هو اشمل من غيره اذ يقول أن النظام هو: " إطار عام متكامل يحقق عدة أهداف، فهو يقوم بتنسيق الموارد اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات وهذه الموارد تتراوح من الموارد إلى الآلات وعناصر الطاقة الانتاجية وذلك حسب نوع النظام". (رحمون، 2004 - 2005 ، ص 56).

وعرف أيضا النظام "تاجرت" على انه " مجموعة من النظم الفرعية وعلاقتها بالمنظمة في بيئة معينة لتحقيق أهداف محددة. (رحمون، 2004 - 2005 ، ص 56).

كما ينظر إلى النظام أيضا على انه " مجموعة من المدخلات التي تمثل البيانات المختلفة ويتم معالجتها للحصول على مخرجات أساسية لإشباع استجابات مطلوبة تحقيقها".

2- المعلومات:

تعرف على أنها: " هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها ومعاينتها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتأثر في ردود أفعال وسلوك من تستقبلها". (سلطان، 2001، ص 97)

ويرى البعض أن مصطلح المعلومات يصف ما يعرف بالبيانات القيمة ومن ثم فإن المعلومات تشير إلى البيانات التي يمكن تقييمها للتعامل مع موقف معين أو مشكلة معينة تواجه فرد معين ولتحقيق هدف محدد. (سلطان، 2001، ص 97)

وتعرف أيضا أنها " كل أشكال المعرفة التي يتم توصيلها، وتتعلق بحقيقة أو حدث بذاته وهي القلب النابض للعملية الإدراكية، وهي جوهر عمل القائد الإداري في المنظمة ويقدر ما تكون هذه المعلومات دقيقة وصحيحة بقدر ما تكون قرارات المدير فعالة".

كما يمكن القول أن نظم المعلومات بمفهومها الحديث يعود إلى النصف الثاني من القرن العشرين حيث يدل على انه ذلك النظام الذي يقوم بجمع المعلومات يدويا أو آليا وتنظيمها وتخزينها ومعالجتها، وهذا يدل بدوره على اناي عملية تسجيل أو استخراج تعد نظاما".

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إستخلاص التعريف الإجرائي لنظم المعلومات الإدارية على أنها: " مجموعة من العناصر البشرية والآلية لجمع وتشغيل البيانات طبقا للقواعد والإجراءات المحددة بغرض تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة على تحسين خدماتها وكذا تنمية مواردها البشري".

3- الإدارة:

لغة: أداره، تعاطاه، أدارا الشيء، تولى الأمر على حسن عمله، أداره أي جعله يدور، أدار الأوامر والرأي أي أحاط بره وأدار الشيء عليه أي حاول إلزامه إياه، أداره عنه أي صرفه عنه. (ابن منظور، 1997، ص 105)

إصطلاحاً: تعني أداء وتحقيق غرض معين، ولقد اشتقت من الكلمة اللاتينية التي تتكون من مقطعين AD.Minstrare ومعناها أداء خدمة الآخرين، بينما يفضل البعض استخدام كلمة Management للدلالة على البعد الاجتماعي للإدارة، وقد عرفت موسوعة العلوم الاجتماعية بأنها العملية التي يمكن بواسطتها تنفيذ غرض معين، والاشراف عليه".

وقد عرف " صلاح الدين جوهر " الإدارة على أنها " عملية اتخاذ قرارات سلوك الأفراد في استخدامهم للمواد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف محددة على أحسن وجه ممكن".

4- التكوين:

لغة : التكوين اشتقت من فعل كون يكون أي أعطى الشيء شكلا .

اصطلاحاً: وهو العملية التي تستهدف تنمية المعارف والمهارات للعاملين في مختلف نواحي العمل بهدف الارتقاء بمستويات الأداء التنظيمي. (منصور، 1970، ص 88)

كما أن التكوين عملية وظيفية هامة من وظائف إدارة الموارد البشرية وهو أيضا عملية منظمة ومستمرة تهدف إلى اكتساب الفرد خبرات ومعارف وقيم جديدة لتحسين أدائه داخل المؤسسة من خلال إحداث التكيف مع احتياجات محددة حالية ومستقبلية يتطلبه باستخدام أساليب وطرق تتماشى مع تطورات العصر الراهن بغية تحقيق أهداف المؤسسة.

5- مفهوم الأداء: هو قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال في المدى القصير وبين استمرارية ورفاهية المؤسسة في المدى الطويل.

كما يتمثل سلوك الأداء في مجموعة من الأنشطة والمهام التي يادها الفرد وتتضمن ثلاث جوانب: كمية الجهد المبذول ونوعيته وأسلوبه. (منصور، 1970، ص 75)

6- تعريف التنمية :

- لغة :

اشتقت من النماء، الزيادة، ونمي، زاد وكثر (ابن منظور، 1997، ص 262)

- اصطلاحا :

اختلف العلماء والمفكرين حول تحديد مفهوم التنمية كل وفق تخصصه، وفيما يلي سنعرض بعض هذه التعريفات.

تعريف " شرام، ليرنر " **lerner،Schram** " >> التنمية هي ذلك التغيير نحو الأنماط المجتمعية التي تسمح لمجتمع ليس فقط بتحقيق القيم الإنسانية الأفضل، بل وأيضا بزيادة قدرته على التحكم والسيطرة على بيئته ومكانته السياسية وبزيادة مدى سيطرة أفرادهم وتحكمهم في توجيه أمورهم وشؤونهم << . (نبيل رمزي، عدلي أبو طاحون: دون سنة نشر، ص12)

من خلال هذه التعريفات نجد أن المحور الرئيسي والأساسي للتنمية هو الإنسان والمجتمع، فهي تتألف من مجموعة من المبادئ والقواعد الإنسانية الهادفة، من خلال الانتقال بالمجتمع من موضعه إلى وضع أفضل.

فالتنمية من خلال هذين التعريفين عملية متكاملة تتداخل وتسهم فيها جميع الأنظمة والفروع الاجتماعية من أجل الوصول إلى الأهداف التي يسعى المجتمع لتحقيقها.

ومما سبق يمكن أن نعرف التنمية بأنها >> عملية تهدف إلى تطوير المجتمع عبر استخدام كافة الوسائل المادية والبشرية بالشكل الذي يضمن تغيرات إيجابية لصالح الفرد والمجتمع <<.

7- تعريف الموارد البشرية :

تحولت النظرة إلى الأفراد في المنظمات من كونها عنصر من عناصر التكلفة التي يجب خفضها إلى أدنى حد، إلى كونها أصل من أصول المنظمة التي يمكن الاستثمار فيها وزيادة قيمتها بالنسبة للمنظمة، وقد أدى هذا التحول في النظرة إلى اعتبار الأفراد عنصر أساسي في المنظمة.

يعرف " حسن إبراهيم بلوط " الموارد البشرية على أنها >> مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات والنشاطات والإنجازات التي تقوم بها المؤسسات وتقسم هذه الموارد إلى خمسة مجموعات وهي التالية: (بلوط، 2002، ص 16)

- 1- الموارد الاحترافية.
2- الموارد القيادية.
3- الموارد الإشرافية.
4- باقي الموارد المشاركة.
5- الاتحادات العمالية.

يقصد بالموارد البشرية تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع، من ذلك نتعرف إلى صفتين أساسيتين في تركيب الموارد البشرية هما: (غربي وآخرون، 2002، ص19)

أ- صفة القدرة على أداء الأعمال.

ب- صفة الرغبة في أداء الأعمال.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص أن الموارد البشرية :

أ- مجموعة الأفراد المؤهلين يمتلكون المهارة لأداء أنواع معينة من الأعمال.

ب- هؤلاء الأفراد يمتلكون الرغبة في أداء أعمالهم.

ج- بذل جهود معتبرة من أجل تحقيق أهدافهم.

من خلال هذه النقاط، يمكننا استخلاص التعريف الإجرائي للموارد البشرية على أنها

>>مجموعات الأفراد الذين يسهمون بطريقة فعالة في تنمية المجتمع ويمكنهم استلام

مسؤوليات مختلفة، وأداء أعمالهم على أحسن وجه << .

8- تعريف تنمية الموارد البشرية :

تعرف تنمية الموارد البشرية، على أنها >> تغيير في مستويات المعرفة والمهارات

والاهتمامات والقيم والاتجاهات والميول والقدرات والاستعدادات والخبرات والمعارف الخاصة

بأبناء المجتمع <<. (العيسوي، 1998، ص129)

ويرى " علي عبد الرزاق جليبي " بأنه >> لا يشمل مفهوم تنمية الموارد البشرية تنمية

المهارات والقدرات والاتجاهات البشرية اللازمة لتعزيز النمو الاقتصادي وإنتاجية العمل والكفاءة

فقط، بل يشمل أيضا نطاقا أوسع يضم العناصر الاجتماعية والثقافية كالخصائص الفكرية

الضرورية للمواطن والانفتاح الفكري، والتي تمكن الفرد أن يعيش حياة أفضل وتحقيق المزيد من الرخاء الاجتماعي <<. (جلبي، 2003، ص420)

كما تعرف حسب تقارير الأمم المتحدة أنها << تنمية الناس بواسطة الناس، ومن أجل الناس، ويتوجه إلى حاجات الناس في المأكل والملبس والمعاش والعمل والسكن والثقافة >>. (بلوط، 2002، ص235)، فتنمية الموارد البشرية تشمل إحداث تغييرات إيجابية في جميع جوانب حياة الأفراد العلمية والفنية والسلوكية من خلال زيادة معرفهم ومهاراتهم قدراتهم واستثمارها بطريقة فعالة.

وخلاصة يمكن تعريف تنمية الموارد البشرية تعريفا إجرائيا << بأنها عملية توسيع القدرات البشرية والانتفاع بها >>.

VII. المقاربة النظرية للدراسة:

يلعب التطور التكنولوجي دورا هاما في تقدم المجتمعات الإنسانية في الوقت الراهن حيث أصبح الركيزة الأساسية لمختلف التحولات والتطورات مما استوجب على المنظمات تبني التغيير لمواكبة المستجدات الحالية مهما كان نوع أو أهداف هذه المنظمات قد يفرض ضرورة إجراء تغييرات تنظيمية بغية التوازن والتكيف والتكامل بين البيئة الداخلية والخارجية الخاص بها حتى تضمن البقاء والاستمرار.

ولقد عبر "تالكوت بارسونز" عن مختلف التغييرات بالمتطلبات الوظيفية التي يجب أن تتوفر لأي منظمة تهدف إلى الاستمرار والبقاء، حيث توفر هذه المتطلبات الوظيفية تهيئة العلاقة بين البيئة الداخلية والخارجية للنسق التنظيمي كما أن هذه المتطلبات الوظيفية يجب أن توفر عمليات لضمان نجاحها وهي: الكامل، التكيف، تحقيق الهدف، الكمون.

ومن هذا المنطلق فإن الدراسة تعتمد في مقاربتها النظرية على البنائية الوظيفية كإطار نظري عام باعتبار المؤسسة هي أحد الأنساق الفرعية للنسق العام والذي هو المجتمع حيث تقوم بجملة من الوظائف والأنشطة المتكاملة فيما بينها فالمؤسسات الخدماتية اعتمدت على

عملية تكوين موردها البشري للتحكم في التكنولوجيا الحديثة حيث أدخلتها في مختلف وظائفها التي تقوم بها تطلب تكوين موردها البشري لتحسين مهاراتهم ومعارفهم وقدراتهم للتحكم بين التقنيات الحديثة والقيام بوظائفهم بفعالية وإتقان ومردودية كبيرة لضمان الاستقرار، بغية تحقيق التكامل داخل النسق العام أي تحويل المدخلات إلى مخرجات موجهة نحو النسق العام.

VIII. الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة إرثا نظريا مهما لبناء البحث السوسيولوجي بناء علميا ومنهجيا، فهي خطوة من أهم الخطوات في البحث الإجتماعي لما تكتسبه من أهمية في سبيل تدعيم وتوجيه مسارات البحث من حيث تزويد الباحث بالمعايير والمفاهيم التي يحتاجها في توضيح ابعاد المشكلة من جهة ووضوح البحث أكثر من جهة أخرى، حيث يصبح بإستطاعته إختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة للدراسة، كما تساعد أيضا على تفادي أخطاء الآخرين وتأسيس الموضوع المدروس تأسيسا علميا وبالتالي سوف نتعرض إلى بعض الدراسات والتي هي دراسات مشابهة لموضوع دراستنا حيث سنتناول دراستين الدراسة الأولى جزائرية والأخرى عربية.

1- الدراسة الأولى :

وهي دراسة بعنوان " أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية " دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية لـ " طراد خوجة سميرة "، جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، سنة 2004-2005 .

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان.

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل الآتي:

- ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

- ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

- ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري؟

- ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة للأجهزة المعلوماتية؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وتهدف هذه الدراسة إلى :

- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.

- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.

- الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.

وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة.

وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.

ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشتمل على أربعة وعشرين (24) سؤالاً موزعة على أربعة محاور:

المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري، أما المحور الثالث فقد تناول معوقات استغلال

المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، واشتمل المحور الرابع على موضوع سياسة الإدارة في رفع الكفاءات البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياساً بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعاً أشمل وهو مساهمة استخدام نظم المعلومات الإدارية في تنمية الموارد البشرية، حيث يعتبر الحاسوب وسيلة من وسائلها.

كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمت للوصول إلى النتائج استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة.

وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيراً في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

2- الدراسة الثانية:

وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـ " التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة 1999 .

لقد تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية :

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسناً في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي.
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة .
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي.
- ولاختبار هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتباع المنهج الوصفي، كما استعان باستمارة استبيان مكونة من تسعة وعشرين (29) سؤالاً موزعة على محورين:
- المحور الأول تضمن معلومات سوسيو ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) على الأعمال المكتبية.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائماً.
- وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل، وبينما تركز دراستنا على مساهمة استخدام نظم المعلومات الإدارية في تنمية الموارد البشرية.
- وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيراً خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.