

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
فرع: .....  
تخصص: إدارة أعمال.



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير  
رقم: .....

تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي  
تحت عنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية  
دراسة حالة مطاحن الحضنة

تحت إشراف:

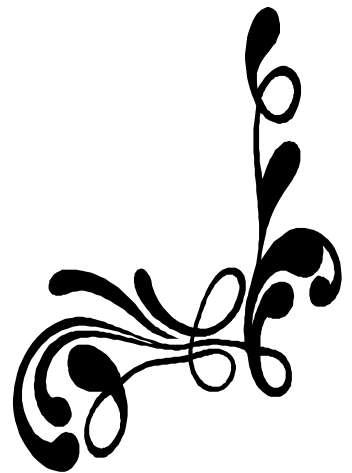
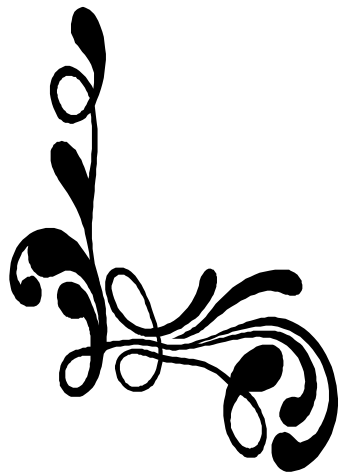
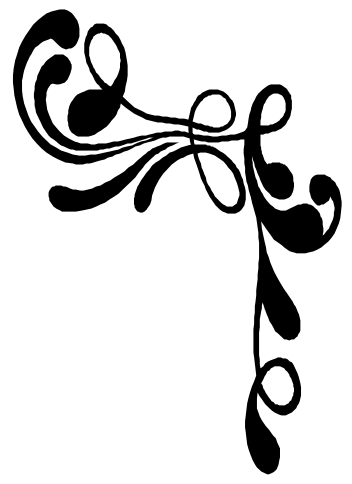
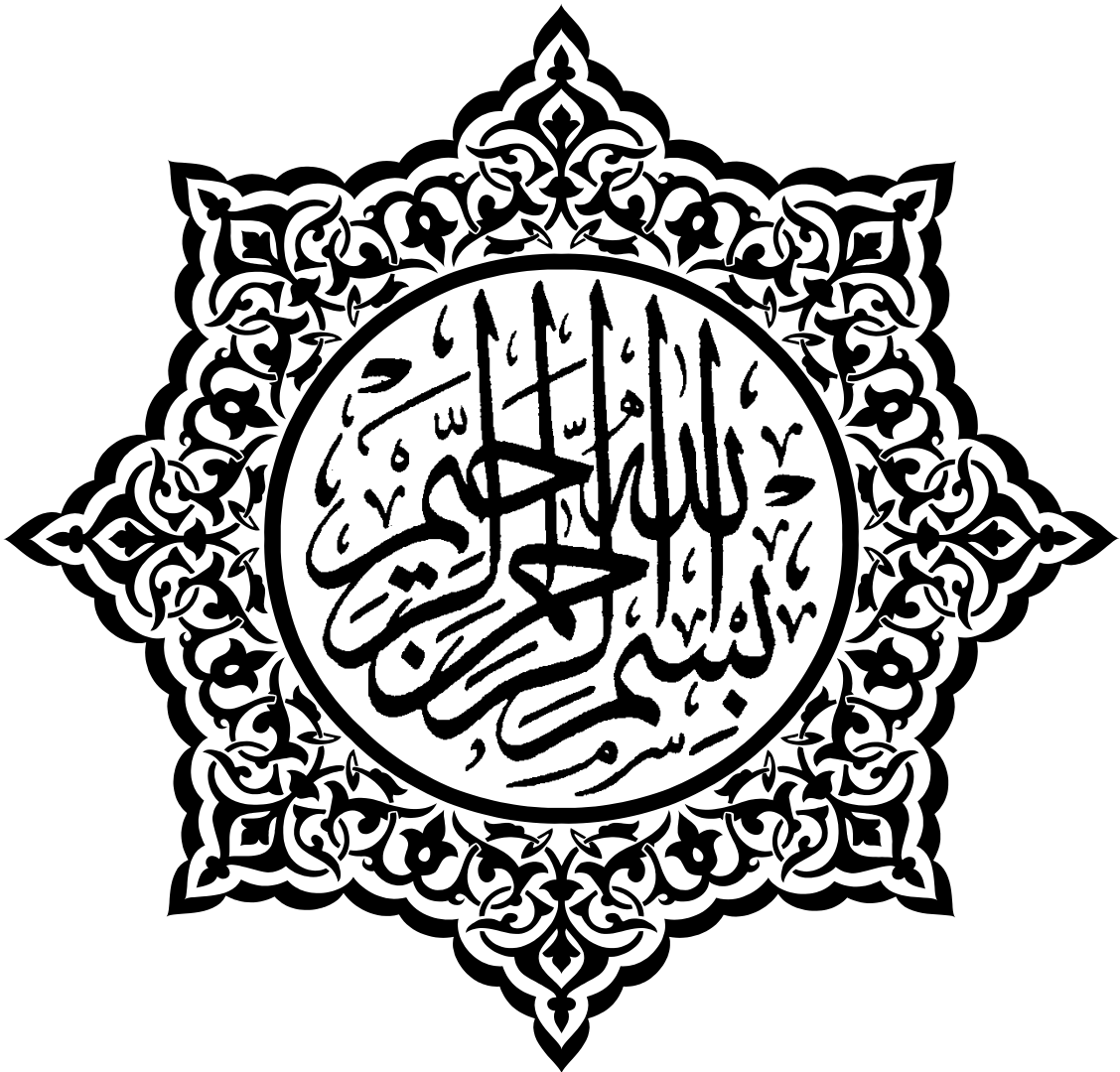
- د. لعشاش عبد الحليم

من إعداد:

- ياسمين صحراوي

- سمون شروق

السنة الجامعية 2022-2023



## شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله الذي ألهمنا الصبر و التوفيق لإنجاز هذا العمل المتواضع أن نشكر الأستاذ المتواضع المشرف " لعشاش عبد الحلیم " الذي ساعدني بتوجيهاته القيمة و ملاحظاته النيرة و تشجيعه لنا لاختيار هذا الموضوع و لا ننسى أيضا كل عمال مكتبة العلوم الاقتصادية الذي منحونا كل العون و المساعدة .

أخيرا نسأل الله تعالى بأسمائه الحسنی أن يوفقنا جميعا لخدمة البحث العلمي و أن يبلغنا منازل الناجحين الفالحين و يحشرنا مع الذين أنعم عليهم من النبيين و الصديقين و الشهداء الصالحين و الصلاة و السلام على نبينا و حبيبنا و شفيعنا محمد و على آله و صحبه و سلم تسليما كثيرا .

# إهداء

الحمد لله الذي وفقني لهذا ولم أكن لأصل إليه لولا فضل الله عليّ والحمد لله أهدي ثمرة  
جهدي إلى ما وهبني الله في الحياة، إلى من تعب حتى ذاق الصعب ليحقق كل نجاح،  
إلى من منحني الثقة ومد لي يد العون طوال مشواري الدراسي وكان له الفضل فيما أنا عليه،  
إليك أنت أبي الغالي حفظك الله ورعاك، إلى قرّة عيني ومصباح دربي، إلى من نبض  
قلبي بروحها، إلى من ربت ورعت وسهرت، إلى التي رضعت منها الحنان و  
طيبة القلب، إلى التي تتعب لتتال زهور الحب، لك أنت أمي، أدامك الله  
علي نورا وأدام صحتك وعافيتك إلى من قاسموني حنان أمي وأبي ومصدر افتخاري و  
اعتزازي، أخواتي: "ليندة، غنينة، منيرة، عزيزة، حنان، فاطمة، منى" وإلى ابنة أختي  
بدورها هي الأخرى بمثابة الأخت "أميرة" وإلى سندي وحببي أخي الغالي "زهير" وإلى  
الكتايبات "وجدان ورائد ونوح وإدريس وسيرين وألاء"  
إلى كافة الأصدقاء كل واحد باسمه وزملاء الدراسة بدون استثناء.

باسم من مشراوي

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر و إهداء
-	فهرس المحتويات
01	مقدمة
01	تساؤلات الدراسة
02	فرضيات الدراسة
02	أهداف الدراسة
03	أهمية الدراسة
03	حدود الدراسة
03	أسباب اختيار الموضوع
04	هيكل الدراسة
<b>الاطار النظري: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال</b>	
05	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
05	تمهيد
05	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
07	المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
08	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	<b>المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية</b>
10	تمهيد
11	المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية
12	المطلب الثاني : وظائف إدارة الموارد البشرية
16	المطلب الثالث : علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأداء الموارد البشرية
<b>الجانب التطبيقي: دراسة حالة وحدة المركب الصناعي التجاري الحضنة المسيلة</b>	
20	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن قطاع المطاحن بالجزائر

20	المطلب الثاني: بطاقة فنية حول المركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة
22	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوحدة مطاحن الحضنة
26	المطلب الرابع: أهداف المؤسسة و آفاقها المستقبلية
27	المطلب الخامس: تحليل النتائج
29	خاتمة
30	قائمة المراجع
33	ملاحق



## مقدمة

إن واقع العولمة الذي نعيشه الآن أزاح الستار و سلط الضوء على ولادة مشهد عالمي جديد يقوم على تطوير و إنتاج النظم المعرفية التي باتت قوة إنتاج أساسية حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المحرك الأساسي و الثابت و صانع القرار الأخير و لقد حولت هذه الأخيرة (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ) عالم اليوم إلى قرية الكترونية تتلاشى فيها الحواجز الزمنية و المكانية و لا شك ان هذا التغيير فرض على المؤسسات ان تقدم حلولاً للاستفادة من التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و توظيفها بما يتماشى مع أهدافها و هو حال كل مؤسسة اذ أصبح لا بد من تشبعها بثقافة و آثار العولمة و تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيات الجديدة كأداة لصنع القرار والقدرات الإدارية و تحسينها و من زاوية أوسع نجد أن العنصر البشري صار أسير لواقع افتراضي.

استناداً لفكرة الفيلسوف الأمريكي "هيلاري بوتنام" التي تقوم على مبدأ "فصل المخ عن الجسم و ربطه بعالم افتراضي" فان لا بد من خلق نوع من التفاعل و شيء من ما يسمى بـ " المحاكاة بين العقل البشري و العالم الافتراضي بهدف دفع عجلة النمو و التطور في المجال الإداري و غيره في المؤسسة و حسب مقولة " من حاز على المعلومة حاز على القوة " باعتبارها ذلك الغصن الثابت في مختلف الهيئات و الأعمال الإدارية فان المؤسسات تسعى جاهدة لتطويرها و بلوغها القمة و ربطها بالبشرية قصد الإبداع و الابتكار و ما قاربهما من مصطلحات

و استناداً لما سبق و تم التطرق إليه يدفعنا إلى التساؤل التالي:

1- ما الأثر الذي يتركه استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء العنصر البشري وما عائدته على المؤسسة الجزائرية و لاسيما في مجالها الاقتصادي؟

و انطلاقاً من هذه الإشكالية نتطرق إلى عدة تساؤلات فرعية و هي كالآتي:

1- إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسيير الموارد البشرية في مؤسسة " مطاحن الحضنة " بالمسيلة ؟

2- على أي أساس يختلف تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المورد البشري؟

3- هل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الجزائرية " مطاحن الحضنة " جانب ايجابي فقط على العنصر البشري ام يوجد كذلك جانب سلبي بنفس قيمة الجانب الايجابي و أيهما اكبر نفعها أو ضررها؟



4- هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اداء العنصر البشري في مؤسسة " مطاحن الحضنة " بالمسيلة ؟

### فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضية العامة:

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الجزائرية العام المحفز في تنمية قدرات المورد البشري و تحسين أدائه.

يمكن أن تتجلى بعد هذه الفرضية العامة عدة فرضيات جزئية تجيب عن التساؤلات السابقة وهي

كالآتي:

1- تستخدم المؤسسة الجزائرية " مطاحن الحضنة " بالمسيلة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جل وظائفها الإدارية.

2- يتباين اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية وفقا ل:

-الجنس

- الأقدمية في الوظيفة

-المستوى التعليمي

-الدرجة الوظيفية

3- لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الجزائرية " مطاحن الحضنة " بالمسيلة جانب ايجابي كبير يساهم في تسيير مختلف شؤونها الإدارية دون إهمال الجانب السلبي الذي يأخذ حيز معين و لهذه التكنولوجيا نفع أكثر من ضرر.

4- تعتبر الدورات التكوينية و التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المنهج الرشيد في تحسين أداء الموارد البشرية على مستوى مؤسسة " مطاحن الحضنة " بالمسيلة .

### أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف دراستنا في ما يلي:

- تشخيص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استخداماتها و طبيعتها و تأثيرها على أداء الموارد البشرية
- توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المنظمة بصفة عامة و على أداء الموارد البشرية بصفة خاصة.



- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاداء البشري  
- تقديم الفرضيات و المقترحات الملائمة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تاتر على أداء الموارد البشرية

### أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خال الاهتمام الكبير بالموارد لبشرية في المؤسسة الجزائرية من جهة و كذا دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من جهة أخرى و اعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات و لا سيما في ظل العولمة .

### حدود الدراسة:

-الحدود المكانية: وقع الاختيار في دراسة الحالة على المؤسسة الجزائرية "مطاحن الحضنة " بالمسيلة باعتبارها احد أهم المؤسسات الاقتصادية على المستوى الاقليمي و المحلي .

-المجال الزمني: تزامن إجراء الدراسة الحالية خلال الفترة الدراسية 2023/2022

-المجال البشري: مجتمع الدراسة الحالية هو عمال المؤسسة الجزائري " مطاحن الحضنة " بالمسيلة بمختلف مستوياتها الإدارية

### أسباب اختيار الموضوع :

إن الصيغة الالكترونية التي باتت تطبع على كافة التعاملات في مختلف الميادين و الانتشار المذهل لاستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جل المؤسسات احد أهم أسباب في اختيار الموضوع الى جانب الإدارات التقليدية التي تطغى على أساليب إدارتها البيروقراطية و ضعف الشفافية في مختلف العمليات الإدارية بالإضافة إلى أن أسباب اختيار الموضوع يرجع إلى:

-الرغبة و الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع خاصة و نحن في عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

-التعرف أكثر على الموضوع لأهميته و القيمة التي يكتسبها في الوقت المعاصر

-تزايد الاهتمام بالفرد العام و اعتباره رأس مال و مورد بشري هام

-محاولة تسليط الضوء على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثرها على أداء الموارد البشرية على مستوى الجهاز الإداري لولاية المسيلة .



### - هيكل الدراسة :

من اجل التطرق لجميع جوانب الموضوع سوف نقسم الدراسة إلى ثلاثة مباحث حيث نقوم بتقسيم المبحث الأول الخاص بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى ثلاثة مطالب رئيسية المطالب الأول نتطرق فيه الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث نتناول فيه أهم الأساسيات و المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أما المطالب الثاني فسنتعرف فيه على أهمية و خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أخيرا المطالب الثالث فهو مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أما المبحث الثاني فينقسم إلى ثلاثة مطالب هو الآخر المطب الأول مفهوم الموارد البشرية و المطالب الثاني وظائف إدارة الموارد البشرية و المطالب الثالث سنتناول فيه علاقة الأداء البشري بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المبحث الثالث فهو يتعلق بالجانب التطبيقي حيث سوف نقوم بإسقاط ما تم التطرق إليه نظريا حول موضوعي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أداء الموارد البشرية على المؤسسة محل الدراسة و المتمثلة في المؤسسة الجزائرية " مطاحن الحضنة " بالمسيلة .



## الإطار النظري: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

#### تمهيد:

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية في نمط الحياة الإنسانية على الأُسعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة حيث أصبحت التكنولوجيا بمختلف أنواعها مطلباً حيوياً لتطوير البنى والهياكل وذلك لما تقدمه من نقلة نوعية في إعادة صياغة مفاهيم ومصطلحات عديدة متعلقة بالمؤسسة والتي ارتبط ظهورها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال فمؤسسات اليوم تحتاج إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية كما ترغب في تحقيق طفرة تنموية في مختلف المجالات لما تتيحه هذه التكنولوجيا من معارف وادوات تساهم في زيادة الإنتاج والارتقاء بجودته كما تساهم في تطوير الخدمات وتحقيق التميز في أداءها.

#### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بها وذلك بتناول كل مصطلح على حدة وعليه سنتطرق لكل المصطلحات التالية:

#### أ / التكنولوجيا:

##### 1\_ التكنولوجيا لغة<sup>1</sup>:

و تعني العلم او المنهج (logos) وتعني التشغيل الصناعي و(techno)

##### 2\_ التكنولوجيا إصطلاحاً<sup>2</sup>:

هي التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات خاصة في مجال الصناعة أو هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة والمستتبطة المعينة بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع.

<sup>1</sup> أحمد ضيف, تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على ادارة التغيير دراسة ميدانية بملبنة ترافل, الجزائر مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية عدد, 1, 2017, ص 118

<sup>2</sup> حسن جعفر الطائي, تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها (الاصدار الأول), عمان دار البداية ناشرون و موزعون 2013, ص56.



### ب/المعلومات:

هي بيانات خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير ويتم استخدام المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض بمعنى تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها وتتم معالجتها من أجل تحقيق هدف ما كاتخاذ قرار معين والاستفادة منها بعد أن يصبح لها معنى<sup>1</sup>.

### ج/الاتصال:

هو عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال الأشياء<sup>2</sup>.

يعرفه "نيومان" بأنها تبادل الأفكار و الحقائق والآراء أو العواطف بين شخصين أو أكثر<sup>3</sup>.

د/ تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعرف على أنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو النظم "

المختلفة التي يتم توظيفها في معالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحسابات الالكترونية) ثم تخزين هذه المعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور<sup>4</sup>.

إن المتطلع إلى التطورات والتغيرات المتلاحقة عبر العصور إبتداء من فجر التاريخ كان كل عصر يأخذنا قدما على نحو أكثر ساعة من العصر الذي سبقه فالعصر الحجري ظل قائما لملايين السنين إلا أن عصور المعادن التي تلتها قد دامت لفترة لا تزيد عن خمسة آلاف سنة وقد قامت الثورة الصناعية بين أوائل القرن الثامن عشر وأواخر القرن التاسع عشر أي أنها استغرقت 200 عام على وجه التقريب واحتل عصر

<sup>1</sup> جمانة زياد الزعبي, أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة التنظيمية, (الاصدار الأول) القاهرة ناشر مشترك بين الدار الجزائرية و المنظمة العربية للتنمية, 2011, ص29.

<sup>2</sup> سلام فاضل علي و شيماء حسين صالح, التحليل الجغرافي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنشأ الصناعية التحويلية العراقية و تأثيرها على الصناعة, مجلة الاداب 2018, ص 469

<sup>3</sup> كامل محمد المغربي, , الدارة أصالة المبادئ و وظائف المنشئة مع حداثة و تحديات القرن الحادي و العشرين, الاصدار الأول عمان , دار الفكر 2007, ص 267

<sup>4</sup> سميشي و داد, مذكرة لنيل ماجستير, بعنوان الصحفيون الجزائريون, و مصادر المعلومات الالكترونية, جامعة منتوري, قسنطينة, 2010, ص 37.

الكهرباء 40 عاما بداية من أوائل القرن العشرين حتى الحرب العالمية الثانية (عصر الكمبيوتر) فلم يدم سوى 25 عام بالكاد في حين بلغ عصر المعلومات 20 عاما من عمره مع نهاية التسعينات<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي حدثت باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير الخدمات (التعليم والتثقيف) وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات

\_ توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام اللانهائي بين البلدان الغنية والفقيرة والاسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والمرض والجوع والأمية والتدهور البيئي ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن للمدارس والجامعات وحتى المستشفيات الاتصال بأفضل المعومات والمعارف المتاحة.

\_ ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء إشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم فان ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتاثير في حيوية المجتمع وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا<sup>2</sup>.

زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف وترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

<sup>1</sup> سميشي وداد، نفس المرجع، ص 42.

<sup>2</sup> منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص 28.



- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة الأشخاص المهمشين والمعزولين من ان يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي بغض النظر عن نوعهم او مكان سكنهم وهي تساعد على التسوية بين قوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي .

\_ تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية خاصة بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تستعمل تكنولوجيا عالية في الانتاج فتكنولوجيا المعلومات ستسهل بدون شك من اكتشاف اخطاء التصنيع وكذا امداد الادارة الوصية بالمعلومات اللازمة في الوقت المطلوب هذا في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات المحيط

\_ تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على توفير الوقت خاصة بالنسبة للادارة العليا بما يسمح لها بالتفرع لمسؤوليات اكثر استراتيجية

\_ الدور المباشر لتكنولوجيا المعلومات في تحفيز الافراد عموما او متخذي القرار خصوصا

### المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

#### أولاً: الأجهزة والمعدات hardware

تشمل المعدات والأدوات المستخدمة في حفظ وتخزين ومعالجة البيانات ونقلها وتداولها وضمان استرجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين وتتضمن مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وسرعتها وإمكانية استيعابها للكلم الهائل من البيانات وتتضمن هذه الحواسيب وحدة المعالجة المركزية واللوحه الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية<sup>1</sup>.

#### ثانياً: قواعد البيانات (data bases)

و تعرف بأنها حزمة من البيانات المترابطة منطقياً وبالتالي يمكن القول أن قاعدة البيانات هي ترتيب منظم من ملفات الأعمال المتكاملة وكل ملف في قاعدة البيانات<sup>2</sup>.

و لقواعد البيانات وظائف كثيرة ومتعددة مثل إضافة معلومات أو بيان جديد إلى الملف وحذف البيانات الجدة التي لم تعد حاجة إليها وتغيير بيانات موجودة تبعاً لمعلومات استحدثت والبحث والاستعلام عن

<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات و التطبيقات، الاصدار الأول، عمان، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع 2010، ص 19.

<sup>2</sup> احمد موسى فرج الله، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي، فلسطينية، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة، رسالة ماجستير، ادارة الاعمال، 2012، ص 28



معلومة او معلومات محددة وعرض البيانات في شكل تقارير أو نماذج منظمة واجراء العمليات الحاسوبية كالمتوسط الحسائي<sup>1</sup>.

### ثالثا : البرمجيات (soft ware)

هي البرامج التي يتم من خلالها تشغيل الحاسوب وتتحكم البرمجيات في المعدات والغاية من البرمجيات هي تحويل البيانات إلى معلومات نجد نوعان رئيسيان للبرمجيات وتتمثل في<sup>2</sup>:

\_ برمجيات نظم التشغيل .

\_ برمجيات التطبيق .

\_ الاتصال

و يتكون الاتصال من:

الانترنت ( الشبكة المحلية / الشبكة الواسعة )

الإكسترانت .

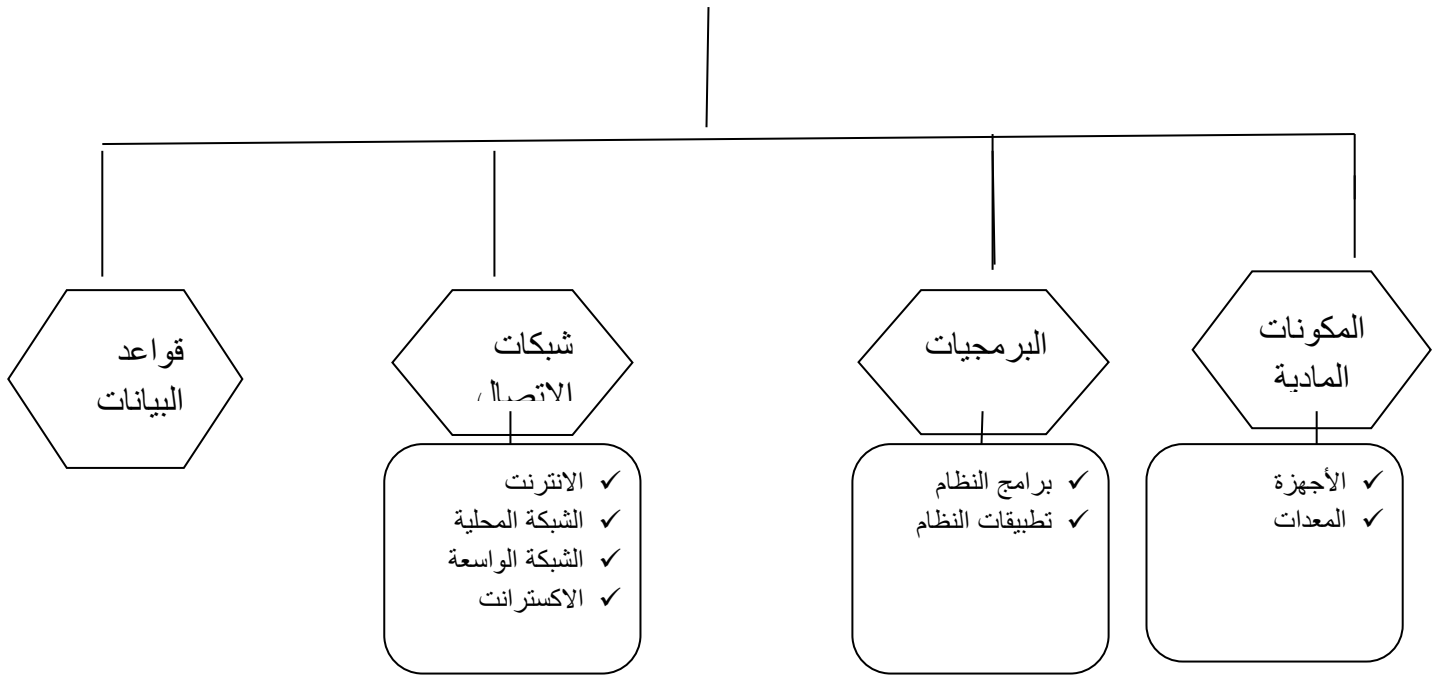
و لفهم المكونات أكثر توجب علينا رسم مخطط توضيحي يمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

<sup>1</sup> سيد صابر ثعلب, نظم و دعم اتخاذ القرارات الادارية, الاصدار الأول, بدون بلد نشر, دار الفكر ناشرون و موزعون, 2001, ص 148.

<sup>2</sup> جمانة زياد الزعبي, مرجع سابق , 2011, ص 41



## مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



الشكل رقم 01 : يمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوضح الشكل السابق مختصر المكونات التي تحتوي التي تحتوي عليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تتشكل من المكونات المادية التي بدورها تتمثل في الأجهزة والمعدات كالحواسيب .....الخ. والبرمجيات التي تنقسم إلى برمجيات النظام وبرامج التطبيقات أيضا يوجد قواعد البيانات وكذلك شبكات الاتصال التي تنقسم إلى شبكة الانترنت التي بدورها تنقسم إلى الشبكة المحلية والواسعة وأيضا يوجد شبكة الاكسترانت .

### المبحث الثاني: ادارة الموارد البشرية

#### تمهيد :

إن المنافسة الشرسة كانت الإقليمية و المحلية بشكل عام و العالمية العملاقة العابرة للقارات و متعددة الجنسيات بشكل خاص فرضت منذ عقود زمنية قليلة و تحديدا بعد ظهور مصطلح العولمة للوجود على هذه الشركات الاهتمام بالاستثمار في تنمية الموارد البشرية إذ أصبح يقينا لديها إن العنصر البشري لا يمكن إن



يستبدل بالتكنولوجيا مهما تطورت و تقدمت . فالعنصر البشري هو المفكر و المبدع و هو المبتكر و هو المطور و موضوع الأداء البشري من المواضيع الهامة التي أثارت اهتمام العديد من المفكرين و الباحثين أمثال " تايلور " الذي اهتم بدراسة حركات العامل لإخلاق أدائه للعمل و الوقت المستغرق و ذلك من اجل الوصول إلى نتيجة نهائية حول معدلات أداء الفرد . و المعروف في الوقت الراهن إن النظرة الحالية لإفراد العاملين اختلفت و أصبح ينظر إليه على انه مورد هام و رأس مال المنظمة تبنى عليه باقي الأنشطة حيث من دون المورد البشري لن تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها حيث انه يساعدها عي الارتقاء بمستوى أداء عالي مقابل المنظمات الأخرى لذا و من هذا المنطق أصبح لزاما على المنظمات التابعة و التقييم الدائم لأداء مواردها البشرية للتمكن من معرفة مستوياتهم و التمييز بين العمل الفعال و تحديد مختلف الانحرافات و الاختلافات الحاصلة خلال تأديتها لأنشطتها و لمعرفة الأطراف المتسببة فيها و تصحيح هذه الانحرافات بغية تجنب تفاقمها و إحداث خسائر للمنظمة لذلك اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء البشري نظرا لارتباطه بكفاءة و فعالية المنظمات في تحقيق أهدافها للوصول إلى هذا الأمر يلزم على المؤسسة توفير كل ما يحتاجه المورد البشري لأداء أعماله بكل أريحية و حسب الشروط المطلوبة و من بين هذه الاحتياجات نجد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فهذه الأخيرة أصبحت في الوقت الحالي من الضروريات التي تتطلبها المؤسسة حيث إن لها دور فعال في مساعدة المورد البشرية من خلال التأثير عليه و تحسين أدائه و من ثم تحقيق أهداف المؤسسة .

ولقد قسمناه إلى ثلاث مطالب و هي كالآتي:

### المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية

بغض النظر عن كافة التعريفات التي خاض فيها العديد ، كل حسب اختصاصه أو حتى اهتمامه، فإن حلقة الوصل بينهما هو أنها تصب في نفس المضمون ، أال وهو التركيز على الاهتمام بالعامل في المؤسسة، وكون إدارة الموارد البشرية إدارة مشاركة بين مجموع عناصرها ، وفيما يلي سنتناول بعضها:

يعرف المورد البشري على أنه العنصر الأهم، والمحرك الفعال لتشغيل كافة الموارد بالمؤسسة باعتبار أن تحقيق أهداف هذه الأخيرة يستند على الدعامة البشرية مصدر الفكر و التطوير<sup>1</sup>. " إن توفير

<sup>1</sup> علي بن راشد بن سالم اليعقوبي، رسالة ماجستير حول واقع فاعلية أداء تخطيط الموارد البشرية في ظل التخطيط الاستراتيجي في النظام التربوي بسلطنة عمان ،تخصص إدارة الموارد البشرية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2011، 14.



اليد العاملة حسب الطلب في المنظمات، ومن ثمة المحافظة عليها وتميئتها وتحفيزها بغية تحقيق مصالح المنظمة في بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية، هو المفهوم الأقرب لإدارة العنصر البشري<sup>1</sup>.

في معنا الواسع، تختص إدارة الموارد البشرية بشؤون الاستخدام الأمثل والفعال للموارد البشرية، بجميع المستويات التنظيمية للمنظمة حتى تحقق هذه الأخيرة أهدافها، كما أنها نشاط إداري يمثل أحد فروع إدارة الأعمال، أما في معناها الضيق فهي تهتم بتوفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة و المحافظة عليها وتنمية قدراتها على العمل، بما يساعد على تكوين قوة عمل راضية ومنتجة<sup>2</sup>.

ويصعب تعريف كل من Maytiny والقحطاني على: "أنها الإدارة المهمة بالأفراد وعلاقتهم، وكل ما يتعلق بالتنظيم والعنصر البشري انطلاقاً من فعالية الأفراد وكفاءتهم داخله، وكافة الوظائف من تحليل، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتنمية الإدارية، وكذا مكافأة وتعويض العاملين من جهة، و الخدمات الاجتماعية والصحية من جهة أخرى، وأخيراً توفير المعلومات والسجلات الخاصة بهم، من أجل تحفيز الموارد البشرية وتطويرها بشكل فعال<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية:

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

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

<sup>1</sup> نا نصر هلا، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 3.

<sup>2</sup> صالح مفتاح، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس، 2004، ص 12.

<sup>3</sup> صالح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2002، ص 16.



أ.1. **تصميم و تحليل و توصيف العمل:** إن أي منظمة تعجز عن الاستثمار الأمثل لمواردها البشرية، إذا كانت تجهل طبيعة الوظائف التي يشغلها كافة العاملين، مما يدعو بالضرورة وضع وصف لها وتحديد مواصفاتها ثم تحليلها، و لا يتم ذلك إلا من خلال البيانات والمعلومات الأساسية التي تسهم في زيادة فعالية أدائها.

لذا يمكن القول عن هذه الوظيفة أنها تلك العملية النظامية لجمع المعلومات وإصدار الحكم بأهميتها، ومدى ارتباطها بطبيعة الوظيفة ومتطلباتها، وكذا مواصفاتها؛ حيث تتضمن تحليل الوظائف نشاطين أساسيين هما: الوصف الوظيفي ويعنى بمختلف الواجبات والمسؤوليات الخاصة بالعمل وعلاقته بالأعمال الأخرى، والمواصفات الوظيفية: فتشمل المؤهلات المطلوبة في المرشح لشغل المنصب من خبرات، مهارات، قدرات، و سلوكيات.<sup>1</sup>

ولضمان نجاح برنامج التحليل والتوظيف الوظيفي يجب مواكبة التغير في محتوى ونوعية الوظائف بمقتضى التطورات الحاصلة في الجوانب التكنولوجية والتنظيمية للمؤسسة.<sup>2</sup>

أ.2. **تخطيط الموارد البشرية:** عادة ما يسبق التخطيط كل فعل مهما كانت طبيعته نظرا لطابعه الحدسي، إذ يجب التخطيط عموما لأجل الحصول على نتائج وأهداف مرغوبة تنطوي على جملة من القرارات المرتبطة فيما بينها، إذ أثر كل نتيجة قرار على الأقل له عاقلة بقرار آخر، والتي تتميز في الغالب بالتعقيد الناتج عن الارتباط بين القرارات فيما يخص التخطيط.<sup>3</sup>

وتعد وظيفة تخطيط الموارد البشرية في مقدمة الوظائف العملية في إدارة الموارد البشرية، نظرا لارتباط الوثيق بينه وبين ترشيد استخدام باقي الموارد، كونه يركز على تحديد احتياجات المنظمة في المستقبل من الموارد البشرية اللازمة، لتحقيق أهدافها من خلال توفير المعلومات الكاملة، واتخاذ القرارات الفعالة.<sup>4</sup>

" ويضيف باري كشواي أن تخطيط الموارد البشرية "يعني ضمان وجود الأعداد المناسبة من العاملين الذين تتوفر فيهم المهارات والمعرفة والخبرة المطلوبة، في المكان المناسب وفي التوقيت الصحيح". وانطلاقاً من

<sup>1</sup> علي بن راشد بن سالم اليعقوبي، المرجع السابق، ص 30.

<sup>2</sup> بن عيسى ق، دور المورد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة، جامعة المدية، 2007، ص 37.

<sup>3</sup> مد عثمان حميد، حمدي مصطفى المعاز، المدخل الحديث في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية، القاهرة، 1986، ص 52.

<sup>4</sup> 3عبدالباري ابراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، الردين، 18، ص، 2010.



التعريفين يمكن القول أنه: ذلك النشاط الذي يحدد مدى الحاجة إلى العنصر البشري بالعدد والنوع المناسبين، وفي الوقت والمكان الملائمين، كأهم خطوة في تعزيز أهداف المؤسسة وخططها انطلاقاً من نتائج تصميم وتحليل العمل.

و يمكن طرح المفهوم بشكل أدق على أنه الموازنة بين الطلب والعرض على الموارد البشرية انطلاقاً من تتبؤات نظامية، كرد فعل ضروري على حاجة المنظمة من العنصر البشري كما ونوعاً خلال فترة زمنية مستقبلية.

**أ.3. التوظيف: (الاستقطاب. الاختيار. التعيين):** إن الخطوة التي تلي عملية تخطيط الموارد البشرية هي البحث عن أنسب الأشخاص للوظائف المطلوبة، ومحاولة استقطاب واختيار وتعيين أفضل الأشخاص للعمل بالمنشأة، إذ يشير لفظاً الاستقطاب والاختيار إلى تلك العمليات المتكاملة في اختيار وتعيين الأفراد باستخدام الطرق الفعالة والمناسبة "كطلبات التوظيف، الاختبارات، المقابلات الشخصية ... وغيرها، وذلك بغية اختيار أنسب المرشحين للوظائف<sup>1</sup>.

"إن يمكن تعريف التوظيف على أنه: تلك العملية الإدارية التي ترمج على مستوى المنظمة لإعلان وترغيب الموارد البشرية المؤهلة بالعمل فيها، ومن ثمة اختيار وتعيين أكفأ العناصر المتقدمة للعمل إسهاماً في تحقيق أهدافها.

### ب- الوظائف الخاصة بتنمية و تطوير الموارد البشرية:

تعد وظيفة تنمية وتطوير الموارد البشرية أهم الوظائف ، وأول خطوة لتحقيق مبتغى المنظمة، لذا فهي تسعى إلى صرف أموال باهظة في مجال التطوير للموارد البشرية وتنميتها، أمال في جعل هذه الأخيرة قوة عمل ذات كفاءة وأداء عالي المستوى ومتميز وهي تكتنف على:

#### ب.1. قياس و تقييم الأداء:

إن قياس وتقييم الأداء هو ذلك الأسلوب العلمي الحديث الذي يعد الحجر الأساس لنجاح المنظمة ونجاح مواردها البشرية وأداة لخلق الثقة المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها، ويمكننا القول: أنه يهدف إلى الحكم على منجزات الأفراد بطريقة موضوعية، بالإضافة إلى تقييم سلوك العمال أثناء العمل، وكذا مقدار التحسن في الأداء، ومعاملتهم لزملائهم، وعلاقتهم بمرؤوسيه<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد بوزهرة، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 09 و10 مارس، 2004، ص 29.

<sup>2</sup> زويلف الهدى حسن، إدارة الأفراد ، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان ، 2003 ، ص 188.



هذا ما يؤكد على أن معايير تقييم الأداء لها وجهان موضوعي و آخر سلوكي ، ما يجعله يواجه صعوبات كونه يعتمد على تصورات وأحكام المدرب لا أن هذا ال يمنع من القول أن تقييم الأداء ينتج عنه جملة من القرارات حول أوضاع الموظفين ، كاحتفاظ بهم أو إنهاء عملهم أو حتى نقلهم، أو تعويضهم من خلال الترقيات وزيادة الأجور، وهذا ما يخص الجانب المادي أما من الناحية الذاتية للعامل فيدفع إلى الحرص على إرشادهم وتنمية قدراتهم عن طريق تدريبهم<sup>1</sup>.

**ب.2. التدريب والتنمية و التطوير:** يقول ألفريد مارشال " : إن فئة متعلمة ومدربة من الناس لا يمكن أن تعيش فقيرة، وذلك لأن الناس بالعلم والمعرفة والطموح والقدرة على العمل والإنتاج يستطيعون استثمار كل قوى الطبيعة ومصادرها لمصالحهم<sup>2</sup>. انطلاقاً من هذه المقولة نستطيع أن نقول : إن وظيفتي التدريب والتطوير من أهم مقومات التنمية ، وكفاءة الأداء التنظيمي التي تعتمدها المنظمات في مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية والتقنية إننا نجد اليوم عديد المؤسسات تعتمد مبدأ: من ال يتقدم يتقدم ، فهي تضع نصب أعين قادتها تدريب وتنمية مواردها البشرية، من خلال نقل المهارات اليدوية ثم تطوير هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة و قادرة على ممارسة وظائف أعلى مستوى... كأبسط خطوة للتكيف والتقدم.

هذا يعني الاقتصار على المعلومات وإنما إلى جانب الممارسة الفعلية لأساليب الأداء المختلفة فقط، محاولة منها في تغيير سلوك الأفراد بما يتماشى والجدة ويختلف عن الممارسات الإدارية السابقة<sup>3</sup>. وخلاصة ما سبق يمكن اعتبار التدريب والتنمية تلك الخطة المنظمة لإيفاء الطاقم الإداري من الموارد البشرية بمختلف المعارف والرفع من كفاءتهم ومهارتهم من الناحية الوظيفية والتحكم في الجوانب النفسية وكذا اتجاهاتهم بطريقة فاعلة وإيجابية.

**ب.3: نظم الترقيات:** تعد الترقيات وظيفة هامة وأهم عامل الاستقرار المورد البشري على مستوى المنظمات أو انتقالهم عنها أو تسريحهم منها، وعادة ما تشير الترقيات إلى الانتقال لمركز أفضل بالنسبة للعامل ، فهي الوجه الآخر لتحفيز العاملين على العلم، التعلم واكتساب المهارات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> زويلف الهدى حسن، إدارة الأفراد ، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان ، 2003 ، ص 188.

<sup>2</sup> طاهر محمود الكالدة، الاتجاهات الحديثة في الموارد البشرية ،دار اليازوري للنشر والتوزيع، ب ط ، الأردن ، 2011، ص 100.

<sup>3</sup> كامل بربر، ادارة الموارد البشرية وكفاءة الداء التنظيمي ،دار المجد للنشر والتوزيع، ط1،بيروت، 1997 ،ص 161.

<sup>4</sup> مصطفى نجيب شويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3 ،الأردن، 2005 ،ص 79.



بمعنى أن المنظمة تسعى إلى ترقية المسار الوظيفي لعمالها اعتمادا على نقاط عدة منها خبرة الفرد ، حاطته بكل ما يوكل وا إليه من عمل داخل المنظمة ، ما يؤدي بالضرورة إلى ارتقائهم إلى مراكز وظيفية أفضل خلال حياتهم الوظيفية.

### ج: الوظائف الخاصة بالحفاظ على الموارد البشرية.

تعد هذه الوظيفة من الوظائف الرئيسية والأساسية لإدارة الموارد البشرية ، لأنها تؤدي إلى وجود روح الانتماء وزيادة درجات الولاء للمنظمة، ومن أهم هذه النظم<sup>1</sup>.

**ج.1 الحوافز و التعويضات المباشرة:** هذه الوظيفة هي أكثر محرض على مزاوله الفرد لنشاطه اليومي داخل المؤسسة برضى مطلق، إذ تعتبر ذلك المزيج بين : الحافز والتعويض فأولهما يهتم بالجانب النفسي للأفراد "بتشجيعهم واستنهاض وإرساء المنافسة بينهم وتشجيع العمل المتميز؛ وتبدأ همهم في أعمالهم لتحقيق أهداف المؤسسة ، العملية بالتأثير الخارجي على الأفراد كأن يعرض عليهم أجرا أعلى من أجل القيام بعمل أكثر<sup>2</sup>.

### المطلب الثالث: علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأداء الموارد البشرية

إن إدخال التكنولوجيا و خاصة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمات واستغلالها في أداء وظائفها سواء الإنتاجية أو حتى التسويقية يعود على المنظمة بالنفع بصفة عامة وعلى الموارد البشري بصفة خاصة و نجد أن أثرها الإيجابي أكثرها من السلبي لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة لرفع الكفاءات والمهارات و التحسين في أداء المورد البشري وهذا ما نستوضحه في هذا المبحث من خلال التطرق لكل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثيره على أداء المورد البشري

#### أولاً: اثر توظيف الأجهزة و المعدات على أداء الموارد البشرية

إن استخدام المورد البشري لمختلف الأجهزة و المعدات المتطورة كالحاسوب وملحقاته من طابعه وماسح ضوئي.... الخ له أثر كبير ومساهمته فعالة تعود عليه بالنفع خلال تأدية مهامه ومن بين الآثار الإيجابية التي تحققت الأجهزة و المعدات على الموارد البشري نجد أنها تؤثر عليه من خلال رفع مهاراته وزيادة الإبداع وذلك عن طريق الانتقال من العمل التقليدي القائم على الأعمال الروتينية واستعمال الورق والوسائل التقليدية بكثرة ؛ إلى العمل الإلكتروني الحديث الذي يقوم على استعمال الوسائل التقنية الحديثة

<sup>1</sup> سميرة مطر المسعود، مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية-الجامعة الافتراضية الدولية -المملكة المتحدة، ص 68.

<sup>2</sup> الداوي الشيخ، تحليل اثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث ،العدد 06،جامعة الجزائر، 13.ص ، 2

والطرق السريعة في تقديم المنتجات والخدمات وبجودة عالية، وهذا لا يزيد من تنوع معارفه وذلك بالتوجه نحو الأعمال الفكرية والمبدعة مما يساعد على تخفيف الملل والقضاء أو التقليل من ظاهرة التغييب. بالإضافة إلى<sup>1</sup>:

جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين وتحسين قراراتهم.

أي أنه عند الرغبة في انجاز أي مهمة يكون ذلك متاحا فمثلا اذا أراد الموظف إتمام عمله في منزله يكون باستطاعته فعل ذلك بواسطة حاسوبه المحمول وهكذا لن يتأخر عن انجاز عمله والالتزام بمسؤولياته اتجاه منظمة وهذا سيؤدي إلى زيادة مؤهلاته وتحسين قراراته.

### ثانيا: أثر التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية

إن استخدام البرمجيات علاقة بأداء المورد البشري حيث أنها تساعد على تحليل البيانات وتبويبها وتقديم المعلومات اللازمة التي تحتاجها المنظمة في تلبية احتياجاتها هذا من جهة , ومن جهة أخرى يساهم في زيادة ولاء الأفراد ورفع روحهم المعنوية اتجاه المنظمة , يعني ذلك أنه لما يوجه الرؤساء تعليمات للمرؤوسين بالاعتماد على البرمجيات والتي تتكون من برمجيات نظم التشغيل وبرمجيات التطبيق والتي تساعدهم في إدارة قواعد البيانات بطريقة ممنهجة من اجل استخلاص المعلومات الضرورية في أسرع وقت وبجودة عالية وهذا الأمر في التقليل من نسب حدوث الأخطاء ويؤدي إلى ارتفاع نسب إتقانهم للعمل زيادة مهارتهم , مما يساعد المورد البشري في الحصول على نتائج خلال عملية التقييم.

### ثالثا: اثر التحكم قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية

إن استخدام قواعد البيانات من طرف الموارد البشري لها أثرا على أدائه شأنها شأن باقي مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأخرى، وهي تشترك مع البرمجيات في بعض النقاط حيث أن استخدام قواعد البيانات يساهم في:

أ- مساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الإستراتيجية وفق أسس صحيحة وبدقة وفي مختلف وبدقة وفي مختلف الأمور من أجل تمكين المستخدمين النهائيين أي المرؤوسين من انجاز مهامهم بدقة وفعالية وكفاءة ووفق المعايير المحددة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أثير انور شريف، بلال كمال عودة، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية لإجابات عينة، من مديري المصارف العراقية، الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، عدد22. 2016. ص 174.

<sup>2</sup> أحمد سمير نايف نعمان ثابت، أحمد محمد جاسم الجميلي، 2017، استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و أثرها على أداء الموارد البشرية، في الجامعات الحكومية، دراسة ميدانية، مجلة دراسات محاسبية و المالية، ص 236.

ب-بالإضافة إلى رفع مستوى أداء الأفراد إلى أعلى المستويات وأداء المهام بشكل صحيح , وهذا من خلال القدرة على تخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات في حال ضياعها وإمكانية الدخول لقاعدة البيانات متى طلب منهم ذلك من طرف مرؤوسيههم وفي أي وقت وهذا ما يساعد في السرعة في انجاز المهام والمساهمة في التقليل من معدلات الوقوع في الأخطاء .

### رابعاً: اثر استخدام شبكات الاتصال على أداء الموارد البشرية

إن استخدام شبكات الاتصال بأنواعها (الأنترنت, الإنترنت, الإكسترنانت) في المنظمة له أثر كبير على أداء المورد البشري وهذا بدوره يؤثر على المنظمة تلقائياً حيث تتمثل آثار شبكات الاتصال على المورد البشري مثلاً في إمكانيةهم العمل عن بعد أي أنه:

مع تطور التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وتساعد العصر الشبكي والانترنت جعل من الممكن لبعض العاملين إن يؤدوا أعمالهم من منازلهم و أن يتصلوا بمكاتبهم عن طريق اتصالات الكترونية مثل البريد الإلكتروني حيث يعرف مكان العمل في هذه الحالة بأنه مكتب افتراضي , بالإضافة إلى التخفيف من ضياع الوقت والطاقة من خلال التقليل من نسبة الانتقالات العمال حيث يسمح العمل الافتراضي يتبادل المعلومات مباشرة بالقيام بالعمل عن بعد وبالمتابعة المتسقة والمستديمة لتقدم الأعمال<sup>1</sup>.

يعني ذلك أن شبكات الاتصال ساهمت لحد كبير في تقريب المسافات ونقل العمل المكتبي إلى المنزل هكذا يكون المورد البشري في تركيز تام مع عمله وليس مشتت مع الأوضاع والظروف في المنزل والتقليل من الغيابات وتخفيف الجهد والعناء التنقل لمكان العمل والذي بسببه يفقد العامل طاقته وكفاءته لإنجاز العمل ,بالإضافة إلى أنه يكون دائماً على علم بكل المستجدات الحادثة في مكان العمل ومختلف التطورات حتى يكون دائماً على يقظة ومستعد لأي مهمة يتم توكيله بها.

بالإضافة إلى :

أ- التدريب والتكوين أي إقامة دورات تكوينية عبر الإنترنت عن طريق برامج تدريبية الاتصال تسهل من نقل المعلومة وتمنح المورد البشري فرصة المشاركة في إتخاذ القرارات وهذا ما يزيد من رفع روحه المعنوية مما يشجعه على تفانيه في العمل وتقديم الأفضل .

<sup>1</sup> عبد الرحمان القوي, 2016, تكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و أثرها على الإدارة الإستراتيجية في الموارد البشرية, اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, جامعة فرحات عباس, سطيف, ص 192



ب- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية , وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة , والطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر , والأقسام الإدارية المختلفة<sup>1</sup>.

يعني ذلك أنه كل فرد على عام بما هو مطلوب منه ولديه القدرة على التواصل واطمأن مهامه مع باقي المكاتب الموجودة في منظمته وباستطاعته نقل واستقبال المعلومة في أي معهم , وهذا الأمر يساعد في القضاء على ازدواجية العمل .

ت- كما تظهر أثر الشبكات الاتصال من خلال تبادل المعلومات مع الشركاء خارج المؤسسة يسمح بزيادة الثروة المعرفية وإعطاء فكرة حول مستجدات المحيط الخارجي.<sup>2</sup>

أي لما يكون هناك اتصال بين المنظمة والبيئة الخارجية يكون باستطاعتها معرفة المستجدات الحاصلة في البيئة وتحديد نقاط القوة والضعف وزيادة اليقظة والتوقع لما سيقع مستقبلا وهذا من أجل معرفة ما يجب عليها فعله اتجاه هذه المستجدات كل الموارد في هذه المهمة وذلك بإعطائه كل مورد المهام المكلف بها , وإذا كان بحاجة إلى دورات تدريبية يتم تدريبيه وهنا يحس المورد البشري بأهميته داخل المنظمة ويزيد ولائه وانتمائته لها .

<sup>1</sup> أسماء بركان, شريف كريدري, أم الخير ميلودي, 2019, قياس أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لتحسين أداء الموارد البشرية, دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر, مجلة الابداع, عدد 09, ص 372.

<sup>2</sup> حنان مزياياني عبد اللطيف شليل, سبتمبر 2015, اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال, بالمؤسسات, واقع تطبيق البرنامج الحاسوبي, epz x3, مجلة دفاتر, برادكس, ص 241.



### الجانب التطبيقي:

دراسة حالة وحدة المركب الصناعي التجاري الحضنة المسيلة

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى القسم النظري الذي تناول تطور إدارة الموارد البشرية وكذا نظام معلومات تسيير الموارد البشرية، نجد من الضروري أن نقوم بدراسة ميدانية لتحديد مدى فعالية المورد البشري بالمركب الصناعي التجاري الحضنة المسيلة (المؤسسة مطاحن الحضنة سابقا)، و كذا دور نظام المعلومات داخل المركب، والذي سنتطرق فيه أيضا إلى عرض وتقديم المركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة ( مطاحن الحضنة بالمسيلة ) وذلك من خلال التعريف بالمركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة والتابع إلى الشركة الفرعية حبوب قسنطينة وإبراز مهام مصالحتها وهيكلها التنظيمي.

### **المطلب الأول: لمحة تاريخية عن قطاع المطاحن بالجزائر**

بعد أن تحصلت الجزائر على استقلالها بدأت في تأميم المؤسسات، ففي سنة 1965 وبالضبط في 25 مارس تم تأميم جميع القطاعات الخاصة بالطحن، وأصبحت تسمى المؤسسة الوطنية للدقيق والطحن غير أن دورها آنذاك كان مقتصرًا على صلاحيات الإدارة العامة الذي عهدته، كذلك وضع خطة لتجديد المصانع الضرورية ووضع وحدات أخرى في بعض المناطق ففي سنة 1982 قامت المؤسسة الوطنية للدقيق والطحن بإنشاء خمس مؤسسات مماثلة للصناعة الغذائية من الحبوب و مشتقاتها عبر الوطن وتدرج تحت هذه المؤسسات عدة مركبات صناعية وتجارية.

ويكمن النشاط الأساسي للمركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة في تحويل الحبوب (القمح الصلب واللين ) وإنتاج وتسويق المواد المشتقة (السميد والدقيق وعجائن غذائية والكسكس). وسنتطرق بالتفصيل عن المركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة في المطلب الثاني.

### **المطلب الثاني : بطاقة فنية حول المركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة**

#### **1 - نشأة المركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة:**

يقع المركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة التابع للشركة الفرعية حبوب قسنطينة، على بعد 02 كلم من وسط المدينة على جهة الجانب الشرقي على طريق الرابط بين ولايتي برج بوعريج والمسيلة، بدأ بناؤه سنة 1980 حيث تم تشغيله لأول مرة سنة 1982. وقد عرف المركب التجاري الصناعي الحضنة بالمسيلة عدة تغييرات في إسمه التجاري حيث كان يطلق عليه وحدة انتاجية تابعة لرياض سطيف سابقا، ثم مؤسسة مطاحن الحضنة شركة ذات أسهم تابعة لمجمع رياض سطيف، حيث حولت وحدة الرياض بالمسيلة

إلى شركة في شكل مساهمة مطاحن الحضنة وهذا في 02 أكتوبر 1997 على مساحة 30755م<sup>2</sup> منها 12555م<sup>2</sup> مغطاة.

أسست الشركة التابعة "مطاحن الحضنة في 01.10.1997 (مستخلص محضر مجلس الإدارة رقم 06، جلسة يوم 07.09.1997، تحولت إلى شركة تابعة، شركة مساهمة بتاريخ 01.10.1997 بمبلغ رأس المال الاجتماعي 60.000.000 دج ابتداء من 01.10.1997، تم رفعه في 30.04.1998 إلى 479.000.000 دج وفي 2007 بلغ 1.449.460.000 دج.

سنة 2016 أجري تقسيم جديد في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الأم، واصبحت شركة مطاحن الحضنة بالمسيلة تابعة للشركة الفرعية حبوب قسنطينة.

## 2- الوحدات الانتاجية للمركب الصناعي التجاري الحضنة بالمسيلة

✓ يتكون من مطحنة واحدة حيث تم إنجازها من طرف الشركة التركية من نوع "« MOLINO »" مولينو وتاريخ بداية استغلالها سنة 2015 وتبلغ طاقتها الإنتاجية 3000 قنطار يوميا بتكلفة إجمالية قدرها 220.915.480.55 وارتفعت القدرة الإنتاجية ب: 242.202.253.51 دج.

✓ يتكون من مسمدة جديدة وقد تم إنجازها من طرف الشركة الإيطالية من نوع "« Golfito »" قول فيطو وتاريخ بداية استغلالها سنة 1993 وتبلغ طاقتها الإنتاجية 4000 قنطار يوميا بتكلفة إجمالية قدرها 563.986.101.84 دج

## 3- قدرات الشركة:

البطاقة الفنية للشركة التابعة:

- قدرة الطحن: 4.000 قنطار/يوميا من القمح الصلب

1.500/يوميا من القمح اللين.

- قدرة الانتاج: 2.560 قنطار/يوميا من السميد (سميد ممتاز ب: 64% نسبة الاستخلاص)

1.110 قنطار/يوميا من الدقيق (دقيق خبز ب: 74% نسبة استخلاص).

- قدرة تخزين: 125.000 قنطار (قمح صلب 62.500 قنطار - قمح لين 62.500 قنطار).

- طاقة الحمولة للمواد الأولية، حيث أن عدد الوحدات 19 وحدة والحمولة المقيدة 330 طن.

- أما المنتجات بمختلف أنواعها حسب إحصائيات سنة 2009 فهي كالاتي: السميد 199.283 قنطار، الدقيق

209.629 قنطار، بقايا الطحن 189.004 قنطار، العجائن الغذائية 531 قنطار.

رقم الأعمال المنجز خلال سنة 2017 = 2.938.000.000.58 دج



4- وظائف الشركة:

\*الوظيفة الإدارية : وهي وظيفة غير منتجة ولكنها ضرورية ولها من الأدوار ما يلي:

- ضمان التسيير الإداري (سير الملفات ،الاتصالات التوجيه.....إلخ)
- ضمان التسيير المالي والمحاسبي (المالية ،التسجيلات ،التقييم.....إلخ)
- ضمان النشاط المصالح التقنية والإنتاجية (الدراسات، التمويل، صيانة التجهيزات، الإنتاج تسيير الملفات التقنية.....إلخ)

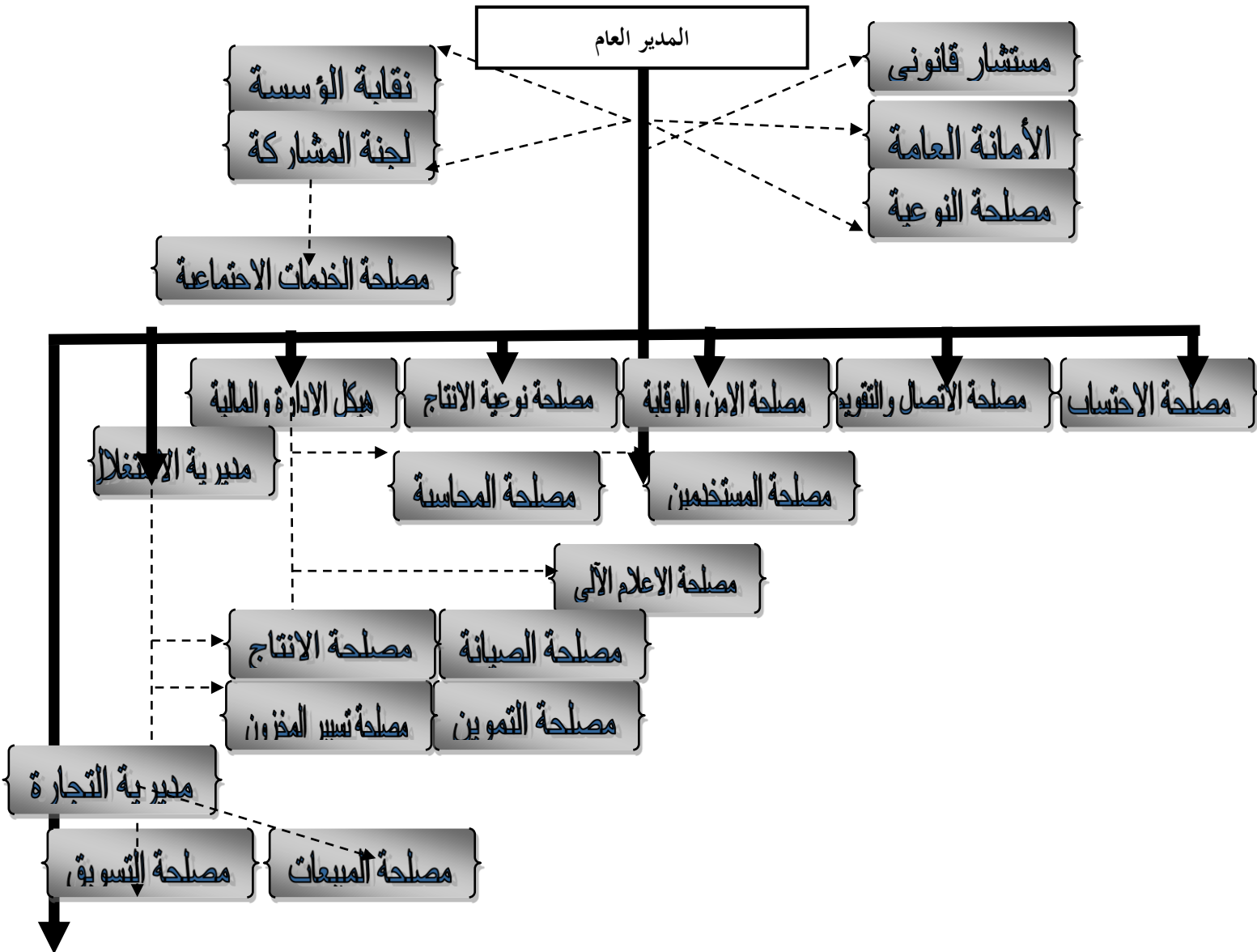
\*الوظيفة الإنتاجية تتمثل في الأدوار التالية :

- تسجيل طلبات الزبائن وتحقيقها.
- بيع المنتجات التامة المتمثلة في السميد والفريزة والمنتجات الثانوية المتمثلة في النخالة والكسكي.....إلخ.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوحدّة مطاحن الحنّنة :

إن الهيكل التنظيمي للوحدة ما هو إلا وسيلة للإعلام يمكننا من خلاله معرفة تقسيم العمل و التركيب السلمي الإداري من حيث تباين دوائر و مصالح و فروع الشركة و سنعرض أهم دوائر هذه الشركة وخصائصها والجدير بالذكر أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة عرف بعض التغيرات وهذا ما جاء فيه :

الهيكل التنظيمي للمركب الصناعي التجاري الحضنة



1 - رئيس المدير العام :

مكلف بإدارة جميع شؤون الوحدة و التنسيق بين مختلف المصالح المتواجدة بالوحدة و كذلك التنسيق بين الوحدة و مثيلاتها من نفس القطاع و الاتصال بجميع السلطات المعنية بنشاط الوحدة و لهذا توكل له عدة مهام أهمها :

- الاتصال بكل السلطات المعنية بنشاط المؤسسة .
- يعتبر الواجهة الأولى للوحدة .
- التنسيق بين الوحدة و ممثليها من نفس القطاع .



-يقوم بالربط بين جميع الدوائر .

يقوم بإعلام الرئيس المدير العام بمركب الصناعي التجاري الحضنة بالحالة اليومية للمؤسسة.

و تنقسم المصالح التي تعمل مباشرة مع المدير العام إلى قسمين هما :

قسم مهمته التنظيم و التسيير الداخلي " الهيكلية " للوحدة و تنتزع مهامه إلى النواحي التالية:

أولاً : قسم التنظيم و التسيير الداخلي - الهيكلية - للوحدة :

1 - الأمانة العامة: تابعة للمديرية العامة و مكلف بتسجيل البريد الصادر و الوارد و طبع المراسلات

الصادرة عن المديرية العامة.

2 - مصلحة النوعية : مكلف بنوعية الإنتاج وفقاً للمعايير المحددة سواء كانت هذه المعايير قانونية متمثلة

في الكمية ، تغليف أو معايير إنتاجية متمثلة في الجودة و مقدار المنافسة.

3 - المحاسب : يقوم بمساعدة المدير العام في الحسابات التي يقوم بها.

4 - المستشار القانوني: يقوم المدير العام باستشارته أو بمناقشته في القرارات التي سوف تصدرها المؤسسة

و ذلك لتفادي الوقوع في خطأ قانوني و هو المحامي لدى الشركة و المكلف بالمنازعات التي تدخل فيها

الشركة سواء كانت بين الشركة ومورديها أو زبائنها أو داخل الوحدة.

5 - مكتب مساعد الأمن والوقاية: ومهمته حماية الشركة داخلياً وكذا الوقاية خاصة من ناحية الحرائق،

السرقة وحركة مختلف وسائل النقل في الوحدة وحمايتها من مختلف الأخطار.

ثانياً: قسم الإشراف على العمال و التسيير الإداري و المالي والمبيعات:

وينقسم هذا القسم إلى ثلاث مديريات أساسية هي:

1 - مديرية الاستغلال: و تنقسم بدورها إلى أربعة مصالح هي:

1/1- مصلحة التموين: ومن مهامها ما يلي :

- شراء الحبوب و المواد الأولية التي تدخل في عملية الإنتاج.

- تزويد مختلف المصالح و المديريات بالتجهيزات الخاصة بالتنظيم و الإنتاج .

2/1 - مصلحة الإنتاج : مهمتها خاصة بالعملية الإنتاجية الكاملة أي من دخول المادة الأولية إلى خروجها

كمادة مصنعة مروراً بكل دورات العملية الإنتاجية و تهتم برسم و تنظيم مخطط الإنتاج و عمليات تنفيذه في

ورشات الإنتاج و العمل على احترام كل مراحل الإنتاج و طرق تنفيذها محددة علمياً و تنقسم هذه المصلحة

إلى مصنعين هما :



أ-مصنع التحويل رقم (1) : يضم آلات تحويل القمح الصلب إلى سميد بطاقة إنتاجية قدرها 5000 قنطار خلال 24 ساعة.

ب-مصنع التحويل رقم (2) : يضم آلات تحويل القمح الصلب و اللين إلى دقيق و فرينة على الترتيب بطاقة إنتاجية 1500 قنطار من القمح الصلب و 1500 قنطار من القمح اللين خلال 24 ساعة.

- كما أن هذه المصلحة تتفرع إلى ثلاث فروع:

-فرع محاسبة المواد.

-فرع الطحن والإنتاج.

-فرع الشحن والتوظيف.

- ويوجد تحت تصرف هذه المصلحة مخبر يعمل على متابعة النوعية المنتجة وكذا متابعة الوزن تبعاً للقانون كما تعمل على استمرارية الإنتاج و ذلك بتخصيص أفواج عمل تعمل بالتناوب طيلة 24 ساعة و لهذا تعتبر من أهم المصالح.

3/1 - مصلحة الصيانة : و يشغلها رئيس المصلحة ومهمته إصلاح العطب الخاص بآلات الإنتاج وتشغيل هذه الأجهزة 24 سا / 24 سا و تتفرع هذه المصلحة إلى :

فرع الإلكترونيكانيك والكهرباء : و مهمته صيانة التجهيزات الكهربائية كالثلاجات والمكيفات.

فرع الميكانيك العام : و هو فرع خاص بصيانة الآلات الطاحن و الشاحنات.

4/1 - مصلحة تسيير المخزونات: تتكفل بتخزين المواد الأولية و المنتجات و دورها الرئيسي هو تسجيل حركة المخزون والقيام بعمليات الجرد الشهرية والسنوية، وتتفرع إلى ثلاث فروع متمثلة في:

-فرع استقبال وتخزين الحبوب.

-فرع تسيير مخزون الأكياس.

-فرع تسيير قطع غيار والتجهيزات.

2 - مديرية التسويق: وهي مديرية حديثة النشأة بعدما كانت مصلحة تابعة لمديرية الاستغلال و تشرف هذه المديرية على توزيع جميع المواد المنتجة عبر المراكز الموجودة تحت تصرفها (المسيلة ، بوسعادة ، عين الملح) كما لها نقاط بيع محلية .

3 - مديرية الإدارة والمالية: وتنقسم إلى ثلاث مصالح و هي:

1/3 - مصلحة المحاسبة والمالية: تعتبر من أهم النشاطات حيث أن لها علاقة مع جميع المصالح الأخرى ويقع على عاتقها تسجيل كل العمليات المتعلقة بالنشاط التجاري مع الوحدات و تتفرع هذه المصلحة إلى:



- فرع المالية والصندوق .
- فرع المحاسبة العامة .
- فرع محاسبا المبيعات.
- فرع المحاسبات .

### 2/3 - مصلحة الموارد البشرية:

لها علاقة مباشرة مع العمال حيث تهتم بالشؤون الإدارية للعمال وكيفية تنظيم الموارد البشرية داخل الوحدة بكيفية تتماشى مع متطلبات العمل من أجل تكييف الوسط العمالي وذلك لإعطاء أكبر كفاءة، تنفرع هذه المصلحة إلى:

- فرع تسيير المستخدمين.
- فرع الخدمات الاجتماعية.

### 3/3 - مصلحة الوسائل العامة: و من مهامها:

متابعة جميع الأشغال و التزميمات التابعة للوحدة.  
المتابعة الميدانية للاستثمارات .

مكتب الإعلام الآلي : ويعمل هذا المكتب بكل ما يتعلق بوسائل الإعلام الآلي ومتطلباته .  
والشكل التالي يوضح هذه المديریات بمختلف مصالحها.

### المطلب الرابع: أهداف المؤسسة و آفاقها المستقبلية

تنتشط المؤسسة مطاحن الحضنة في بيئة تسودها منافسة قوية وشديدة من بين 24 منافس لها داخل تراب الولاية و لهذا فإن المؤسسة مطاحن الحضنة تسعى إلى تحقيق أهداف وآفاق مستقبلية أهمها :

- تعظيم الربح الناتج عن الفرق بين سعر البيع والتكلفة النهائية.
- زيادة الإنتاجية عن طريق الاستعمال الأمثل لوسائل الإنتاج و تحسين نوعيته .
- محاولة تقديم سلع ذات جودة عالية.
- التسيير الأحسن للموارد البشرية في المؤسسة .
- تمويل السوق المحلية بالمنتجات الوطنية.
- سد حاجيات المستهلك بمادتي السميد و الفرينة.
- المساهمة في بناء و تطوير الاقتصاد الوطني.
- خلق جو تنافسي على مستوى الوحدة .



- الطموح إلى خلق جو تنافسي خارجي لزيادة كمية الإنتاج و تسويقه.
- محاولة كسب رضا الزبائن و الحصول على ولائهم بأقل تكلفة و بجودة عالية.
- محاولة القضاء على المشاكل السائدة داخل المؤسسة مثلاً: مشاكل الإنتاج، التوزيع والاتصال...الخ.
- الحصول على أفضل نقاط بيع داخل الولاية و خارجه.

#### المطب الخامس: تحليل نتائج الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 21 عاملا سنة 2023 تتراوح أعمارهم (25\_45) سنة ولهم أقصاها بمعدل 15 سنة و ادناها بمعدل أقل 5 سنوات كان إختيار العينة بطريقة عشوائية من مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة

الجدول التالية توضح خصائص العينة حسب متغيرات الدراسة :

أولاً: تحليل البيانات الشخصية:

#### الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	16	76.20 %
انثى	5	23.80 %
المجموع	21	100 %

حسب المعلومات التي وردت في الجدول نجد أن مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة تحتوي على الجنس الذكري أكثر من جنس الإناث في مختلف مستوياتها الإدارية .

#### الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 34 سنة	13	61.9 %
أكبر من 34 سنة	8	38.1 %
المجموع	21	100 %

من خلال المعلومات التي ظهرت في الجدول نجد أن مؤسسة مطاحن الحضنة مؤسسة شبابية تضم الفئة الشبانية في مختلف مستوياتها أكبر م الفئات الأخرى و بالتالي هي مؤسسة صاعدة مفعمة بالحوية.



**الجدول (3) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب درجة الوظيفة:**

النسبة المئوية	التكرارات	درجة الوظيفة
85.71	18	إطار
9.52	2	متحكم
4.76	1	عون تنفيذي
100	21	المجموع

من خال الجدول نجد أن مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة أغلب موظفيها ذات درجة وظيفية متقدمة "إطارات" أما الباقي فتختلف درجاتهم الوظيفية من متحكم الى عون تنفيذي و بالتالي هي مؤسسة قئمة بكوادرها.

**الجدول (4) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدرجة العلمية.**

النسبة المئوية	التكرارات	الدرجة العلمية
14.28%	3	ثانوي فأقل
61.90%	13	جامعي
23.80%	5	دراسات عليا
100%	21	المجموع

من خلال معطيات الجدول نجد أن مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة معظم موظفيها ذات مستوى جامعي و بالتالي هي مؤسسة متعلمة و متطورة مزودة برصيد علمي و ذات قيمة علمية.

**الجدول (5) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية**

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية
19.04%	4	أقل من 5 سنوات
42.85%	9	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
33.33%	7	من 11 سنة إلى 15 سنة
4.76%	1	أكثر من 20 سنة
100%	21	المجموع

حسب معطيات الجدول الذي يمثل متغير الأقدمية لمختلف موظفي مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة نجد أن هذه الأخيرة تهتم بالتجديد.



## خاتمة

لتحقيق النجاح والتميز في كل مؤسسة يتطلب منها تحقيق أداء جيد يسمح لها بالتحقيق أهدافها التي وضعت من أجلها , وهذا كله مرتبط بطبيعة الموارد المادية ومدى توفرها بالشكل المطلوب وكذا الموارد البشرية المتاحة , والتي تسعى لأداء مهامها والقيام بواجباتها بما يخدم أهداف المؤسسة وهذا لا يتحقق إلا بتوفير ما تحتاجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتمد عليها المؤسسات للخروج من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني بغية التخلص من أعباء العمل التقليدية من جهة كتخفيف الوقت والجهد والتكاليف من حيث التأثير على أداء مواردها البشرية من جهة أخرى وتحسين أدائهم وتحقيقه بما تتطلب أهداف المؤسسة ومن خلال هذه الدراسة تناولنا موضوعين الأول هو تكنولوجيا معلومات والاتصال حيث قمنا بتعريفه وتوضيح أهميته وخصائصه بالإضافة إلى مكوناته أما الموضوع الثاني يتمثل في الموارد البشرية وأدائها حيث قمنا بإدراج المفاهيم الأساسية للموارد البشرية و وظائفها و علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء العنصر البشري .

ومن خلال ما تم دراسته توصلنا إلى عدة نقاط أهمها :

- 1-تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من الموارد المادية المتمثلة في الأجهزة و المعدات, قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال والتي تعمل جميعها على المساعدة في أداء مختلف المهم و ضمان نجاحها بكفاءة و فعالية .
  - 2- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث و المساعدة في تخفي الجهد و الوقت و التكلفة .
  - 3- يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من طرف أغلبية المؤسسات نظرا لأهميتها و التي تقرض على الجميع لمواكبة التطورات الحاصلة .
  - 4- أداء المورد البشري عبارة عن قيام الفرد بأداء و تنفيذ كل المهام الموكلة إليه اعتمادا على جهده العضلي أو الفكري .
  - 5- تساهم الأجهزة و المعدات في زيادة كفاءة و فعالية الأعمال المنجزة نظرا لمساعدتها في تخفيف الجهد و الوقت و التكلفة .
- و في الأخير يمكننا أن نقول أن دراستنا هذه يمكن أن تكون بمثابة مرحلة تمهيدية يمكن استغلالها للبحث في مواضيع مستقبلية أخرى و إشكاليات جديدة لها .



### قائمة المراجع:

- أحمد ضيف, تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على ادارة التغيير دراسة ميدانية بملبنة تراقف, الجزائر مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية عدد, 1, 2017.
- حسن جعفر الطائي, تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها (الاصدار الأول), عمان دار البداية ناشرون و موزعون . 2013
- جمانة زياد الزعبي, أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة التنظيمية, (الاصدار الأول) القاهرة ناشر مشترك بين الدار الجزائرية و المنظمة العربية للتنمية, 2011.
- سلام فاضل علي و شيما حسين صالح, التحليل الجغرافي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنشأ الصناعية التحويلية العراقية و تأثيرها على الصناعة, مجلة الاداب 2018.
- كامل محمد المغربي, الدارة أصالة المبادئ و وظائف المنشئة مع حداثة و تحديات القرن الحادي و العشرين, الاصدار الأول عمان , دار الفكر 2007.
- سميشي و داد, مذكرة لنيل ماجستير, بعنوان الصحفيون الجزائريون, و مصادر المعلومات الالكترونية, جامعة منتوري, قسنطينة, 2010.
- منال طلعت محمود, مدخل الى علم الاتصال, مكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية, 2002.
- غسان قاسم داود اللامي, تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات و التطبيقات, الإصدار الأول, عمان, مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع 2010.
- احمد موسى فرج الله, دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي, فلسطينية, درلة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة, رسالة ماجستير, إدارة الأعمال. 2012.
- سيد صابر ثعلب, نظم و دعم اتخاذ القرارات الإدارية, الإصدار الأول, بدون بلد نشر, دار الفكر ناشرون و موزعون, 2001 .
- علي بن راشد بن سالم اليعقوبي, رسالة ماجستير حول واقع فاعلية أداء تخطيط الموارد البشرية في ظل التخطيط الاستراتيجي في النظام التربوي بسلطنة عمان , تخصص إدارة الموارد البشرية, الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي, 2011.
- ناصر هلال , إدارة الموارد البشرية, دار زهران للنشر والتوزيع , الأردن , 2001 .



- صالح مفتاح، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات ،الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس، 2004.
- صالح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ،دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر، 2002 .
- بن عيسى ق، دور المورد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة، جامعة المدية ، 2007 .
- مد عثمان حميد ، حمدي مصطفى المعاز، المدخل الحديث في إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1986.
- عبدالباري ابراهيم درة ، زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، الأردن ، 2010.
- محمد بوزهرة ،تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 9 و10 مارس، 2004 .
- زويلف الهدى حسن، إدارة الأفراد ، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان ، 2003.
- طاهر محمود ، الاتجاهات الحديثة في الموارد البشرية ،دار اليازوري للنشر والتوزيع، ب ط ، الاردن ، 2011.
- كامل بربر، ادارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ،دار المجد للنشر والتوزيع، ط1،بيروت، 1997.
- مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3،الردن، 2005 .
- سميرة مطر المسعود، مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية-الجامعة الافتراضية الدولية - المملكة المتحدة .
- الداوي الشيخ، تحليل اثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث ،العدد 06،جامعة الجزائر.



- أثير انور شريف, بلال كمال عودة, دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي, دراسة تحليلية لإجابات عينة, من مديري المصارف العراقية, الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية, مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية, عدد22. 2016.
- أحمد سمير نايف نعمان ثابت, أحمد محمد جاسم الجميلي, 2017, استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و أثرها على أداء الموارد البشرية, في الجامعات الحكومية, دراسة ميدانية, مجلة دراسات محاسبية و المالية.
- عبد الرحمان القري, 2016, تكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و أثرها على الإدارة الإستراتيجية في الموارد البشرية, أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, جامعة فرحات عباس, سطيف.
- أسماء بركان, شريف كريد, أم الخير ميلودي, 2019, قياس أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتحسين أداء الموارد البشرية, دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر, مجلة الابداع, عدد 09 .
- حنان مزياني عبد اللطيف شليل, سبتمبر 2015, اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال, بالمؤسسات, واقع تطبيق البرنامج الحاسوبي, epr x3 , مجلة دفاتر, برادكس .

## استبيان

تحية طيبة وبعد ....

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ضمن الحصول على شهادة ليسانس تخصص ادارة اعمال والتي تحمل عنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية ونظرا لأهمية مؤسستكم (مطلحن الحضنة بالمسيلة) ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كهيئة لدراسة.

لذا نشرفني مشاركتكم من خلال الاجابة على هذا الاستبيان . ولحيطكم علما أن استخدام هذه الاجابة سيكون لأغراض البحث العلمي مع السرية التامة وعدم الاضاح عن المجهين.

محرر البيانات الشخصية :

ضع علامة (X) في المكان المناسب :

1- الجنس :

ذكر  أنثى

2- السن :

أقل من 25 سنة  من 26 سنة الى 35 سنة  من 36 سنة الى 45 سنة  من 45 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي :

ثانوي فأقل  جامعي  دراسات عليا

4- سنوات الخبرة في العمل :

أقل من 5 سنوات  من 06 سنوات الى 10 سنوات  من 11 سنوات الى 15 سنوات  أكثر من 20 سنوات

5- طبيعة العقد :

دائم  متعاقد

6- المنصب الوظيفي:

إطار  متحكم  عون تنفيذي



المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارة	عم	لا
01	تعهد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسيير الموارد البشرية	×	
02	توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الموارد البشرية بالمؤسسة يزيد من كفاءة العمليات الاتارية	×	
03	تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا معلومات الاتصال لدمج كفاءة الموارد البشرية	×	
04	يساهم الشكل الالكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين في دقة المعلومات وسهولة استخدامها	×	
05	تضمن الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن وجودة المعلومات للموظفين	×	
06	تتخذ المؤسسة قراراتها على المراسلات عبر البريد الالكتروني	×	
07	تخصص المؤسسة ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	×	
08	تلتزم المؤسسة الى تكوين مستخدميهيها في مجال تكنولوجيا معلومات والاتصال	×	
09	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية والوضوح للمعلومات	×	
10	توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الموارد البشرية الى عروز ثقافة العمل وامكانية السبق لمخذي القرار	×	

المحور الثاني: الموارد البشرية

الرقم	العبارة	عم	لا
01	تنفذ مصلحة الموارد البشرية اعمالها من خلال تكنولوجيا معلومات الاتصال والبرمجيات	×	
02	تستخدم إدارة الموارد البشرية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحقيق مرونة أكبر في العمل	×	
03	يتم جذب المهارات الجديدة من الموارد البشرية للمؤسسة عن طريق الاتصال الالكتروني	×	
04	يكشف نظام الموارد البشرية على الحالة المعرفية والمهارية (الكمية ، النوعية) للموارد البشرية	×	
05	يتم ادارة الموارد البشرية بالتكوين عن بعد لموظفيها	×	
06	تعتمد أن العلاقة بين المورد البشري و التغيير التكنولوجي تنقل على حتمية التطلع والتطور	×	
07	تعتمد ان إدارة الموارد البشرية لها نفس نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين جميع مستوياتها	×	
08	تعتمد إدارة الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لدمج الكفاءات	×	
09	ادارة الموارد البشرية هي من تسيير تدفق للمعلومات بين العمال	×	



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : .....



المسيلة في: .....

رقم: .....

إلى السيد: .....

**الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.**

سبدي المحترم، تحية طيبة و بعد...  
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد تقارير الترخيص الميداني، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس الأكاديمي في شعبة ..... تخصص : .....  
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسساتكم.  
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

**الطلبة:**

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س.	الإمضاء
01	فارسون شرورقت	202035077676	110000152005780008	.....
02	صحراوي ياسمين	202035069693	1100109995006580003	.....
03				
04				

عنوان البحث: .....  
أستاذ: .....  
المعهد: .....

المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء )	هيئة الترخيص ( الختم و الإمضاء )	رئيس القسم ( الختم و الإمضاء )
..... .....	..... .....	..... .....

<http://site.univ-boumerdes.dz>

<https://www.facebook.com/Univ-Boumerdes-CDQE-SEGC-Ma9-475721046530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
ص ب: 365 المسيلة 28000 الجزائر. ☎ : 035 - 33-33-035

