

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، الطور الثاني
ميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال
الموضوع:

نظم المعلومات ودورها في تسيير الموارد البشرية

-دراسة ميدانية في الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء برج بوعريريج -

إشراف الأستاذ (ة) :

• د. مصطفى بن قانة

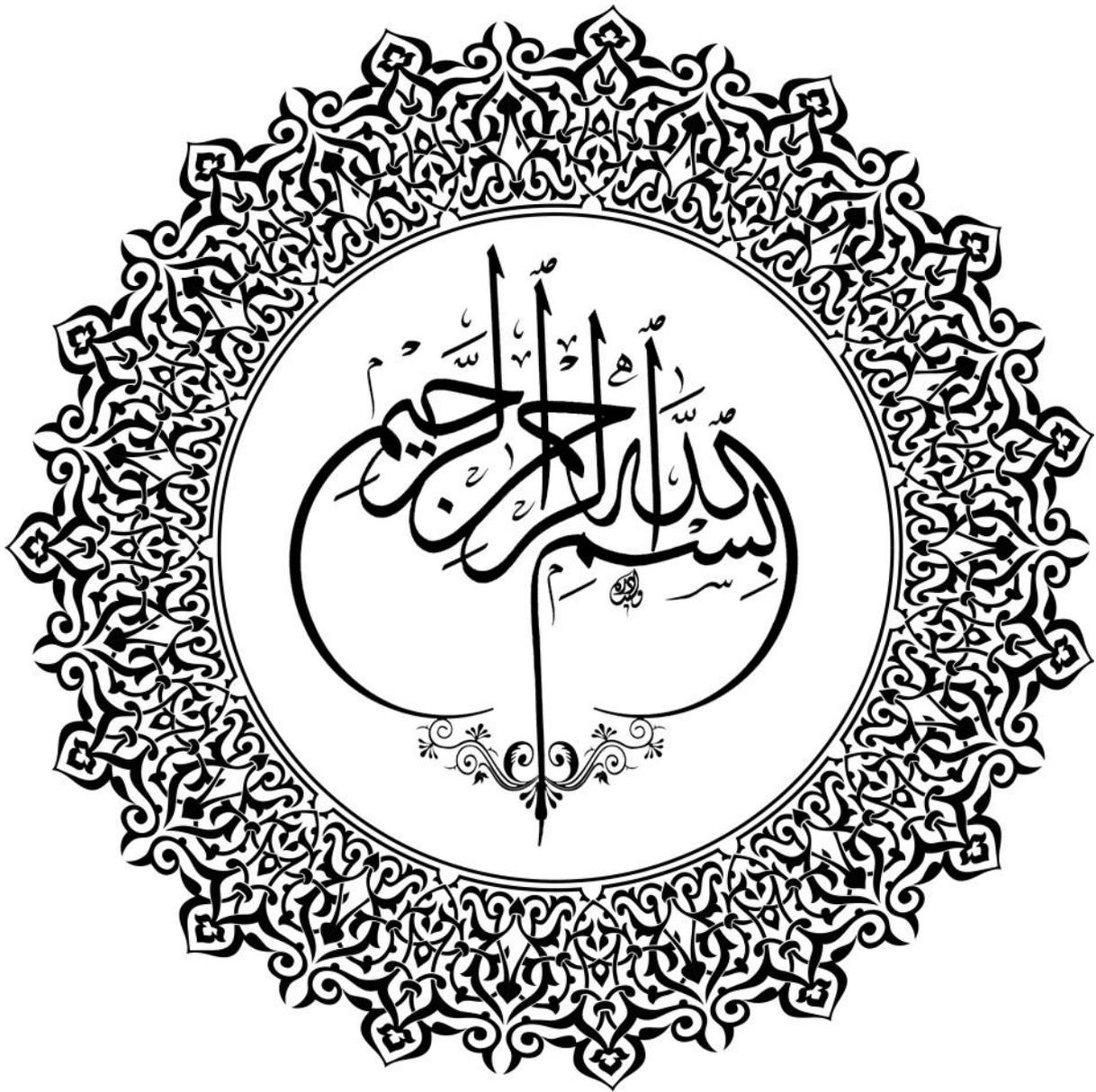
إعداد الطلبة:

• خولة حاجي

• إيمان صدراتي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة
رحالي بلقاسم	رئيسا
مصطفى بن قانة	مشرفا و مقرا
بونقاب عادل	ممتحنا



شكر وعرفان

الحمد لله الذي منا علينا بالوصول إلى هذه المنزلة التي ما كنا لنبلغها إلا بفضل
فالحمد لله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات وهدانا بالقوة والعزم على مواصلة مشورانا

الدراسي

نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة ونخص بالذكر
الدكتور "بن قانة مصطفى" أطال الله في عمره وأصلح في عمله، ممتنين له لقبوله الإشراف على

عملنا هذا

والذي لم ييخل علينا بإرشاداته وتوجيهاته السديدة

كما نسدي عبارات العرفان إلى كل شخص مد لنا يد المساعدة لإنجاز هذه المذكرة من قريب

أو بعيد.

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا وما كنا لنصل إليها لولا فضل الله عليه

أهدي عملي المتواضع هذا والذي وفقني الله في إتمامه إلى المعلم الأول خير البرية نبينا صلى الله عليه وسلم

إلى النور الذي يشع دائما في نفسي والتي يهتز لتضرعها عرش الرحمان ووضعت تحت قدميها الجنان إلى أمي

العزيرة "قمور صليحة" أطال الله في عمرها وحفظها الله من كل شر

إلى من كافح في صمت وشموخ وتعب على تربيته وعلمني صدق الكلمة وارتقب طويلا نجاحي إلى رمز العطاء

"حاجي لخضر" أطال الله في عمره.

إلى إخوتي الأعزاء "مريم" "صبرينة" "محمد" "عمران" "يوسف" حفظهم الله وأنار خطاهم.

إلى خالي العزيز أتمنى لقائه "قمور أحمد" حفظه الله ورعاه أينما كان.

وأخص بالشكر أيضا إلى صديقتي "إيمان" "زياني خولة" "قريني الحاجة" "حنان" "نؤارة" "حميدة"

وأزف لكم الإهداء حبا ورفعة وكرامة

إلى كل من علمني حرفا

إلى كل من ساندني ولو بابتسامة

وأخيرا إلى نفسي

حاجي خولة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم وعلى آله وصحبه الميامين
ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد:

إلى من لم تدخر نفسا في تربيته وإلى ينبوع الذي لا يمل العطاء وإلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من
قلبها إلى والدي العزيزة "رماش مرزاقه" حفظها الله.

وإلى من تشقت يدها في سبيل رعايتي وسعى وشقى لإنعم بالراحة والهناء والذي لم يينخل بشيء من أجل دفعي
في طريق النجاح والذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز "صدراتي لحسن" حفظه الله

إلى من حبكم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى أخوتي وأخواتي: "يوسف"، "أمال"
"ميلود" "فاطمة الزهراء"، "نعيمه"، "أمين"، "زين الدين" حفظهم الله

إلى من سرنا سويا ونحن نشق طريق النجاح وتكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا إلى صديقاتي وزميلاتي
"حاجي خولة"، "خولة"، "حنان"

وأخص بالشكر الخالص إلي السيد "منصوري عبد الرحمان"

وأهدي ثمرة نجاحي إلى كل من ساندي وكان عوننا لي في دارستي.

صدراتي إيمان

الملخص

الملخص:

هدفت الدراسة إلى توضيح نظم المعلومات ودوره في تسيير الموارد البشرية، من خلال دراسة ميدانية وأخرى تطبيقية التي تمت في الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء بـ برج بوعريريج حيث يلعب نظم المعلومات دورا هاما في تحقيق أهداف المؤسسة، وباعتبار أن المورد البشري من أهم الدعائم التي تستند إليها الشركة في رفع مردوديتها وكفاءتها الإنتاجية والقادرة على الابتكار والتجديد حيث سعت المؤسسة إلى إعطاء أهمية ومكانة خاصة في الإدارة ونجد أن أهم سياسات ووظائف تسيير الموارد البشرية: سياسة تخطيط القوى العاملة، سياسة الإستقطاب، سياسة الإختيار والتعيين، وهذه السياسات تمكنها من إنجاز مهامها، فلجأت الشركة من أجل كسب وتنمية المورد البشري إلى تصميم نظم معلومات يساعدها على التسيير الفعال لهم، والذي يقوم بتجميع المعلومات والبيانات ومعالجتها لإنتاج معلومات دقيقة.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، تسيير الموارد البشرية، التخطيط، الإستقطاب، الإختيار والتعيين.

Resumé

L'étude visait à clarifier les systèmes d'information et leur rôle dans la gestion des ressources humaines, à travers une étude de terrain et une étude appliquée qui se sont déroulées à la Société Nationale de Distribution de Gaz et d'Electricité à Bordj Bou Arreridj, où les systèmes d'information jouent un rôle important dans la atteindre les objectifs de l'institution, et considérant que la ressource humaine est l'un des piliers les plus importants sur lesquels repose l'entreprise, en augmentant sa rentabilité et son efficacité de production et capable d'innovation et de renouvellement, car l'institution a cherché à donner une place particulière et l'importance dans la gestion. Nous constatons que les politiques et les fonctions les plus importantes de la gestion des ressources humaines sont : la politique de planification de la main-d'œuvre, la politique de polarisation,

La politique de sélection et de nomination, et ces politiques lui permettent d'accomplir ses tâches, de sorte que l'entreprise a eu recours, afin d'acquérir et de développer la ressource humaine, à concevoir des systèmes d'information qui l'aident à la gestion efficace de celles-ci, qui collectent des informations et des données et les traite pour produire des informations exactes.

Mots clés : systèmes d'information, gestion des ressources humaines, planification, recrutement, sélection et nomination.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	شكر
	إهداء
/	فهرس المحتويات
/	قائمة الجداول والأشكال والملاحق
أ-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات
8	المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات
11	المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات
12	المطلب الثالث: خصائص نظم المعلومات
12	المطلب الرابع: أهداف نظم المعلومات
14	المبحث الثاني: مدخل إلى نظم المعلومات
14	المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات
18	المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات
18	المطلب الثالث: أنشطة نظم المعلومات
22	المطلب الرابع: أشكال نظم المعلومات
23	المبحث الثالث: أساسيات نظم المعلومات
23	المطلب الأول: وظائف نظم المعلومات
23	المطلب الثاني: مداخل نظم المعلومات
24	المطلب الثالث: أهم تحديات نظم المعلومات
27	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار النظري لتسيير الموارد البشرية	

29	تمهيد
30	المبحث الأول: ماهية تسيير الموارد البشرية
30	المطلب الأول: تعريف تسيير الموارد البشرية
32	المطلب الثاني: أهمية تسيير الموارد البشرية
33	المطلب الثالث: أهداف تسيير الموارد البشرية
34	المبحث الثاني: عموميات حول تسيير الموارد البشرية
34	المطلب الأول: وظائف تسيير الموارد البشرية
36	المطلب الثاني: عوامل تسيير الموارد البشرية
37	المطلب الثالث: أنظمة تسيير الموارد البشرية
38	المطلب الرابع: آليات تسيير الموارد البشرية
41	المبحث الثالث: نظام معلومات الموارد البشرية
41	المطلب الأول: مفهوم نظام الموارد البشرية
41	المطلب الثاني: أهمية نظام الموارد البشري
42	المطلب الثالث: مجالات إستخدام نظام الموارد البشرية
43	المطلب الرابع: أنواع نظام المعلومات البشرية
45	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة حالة - شركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء -	
47	تمهيد
48	المبحث الأول: تقديم المؤسسة الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
48	المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء
49	المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
52	المبحث الثاني: تحليل وتفسير النتائج
52	المطلب الأول: إختبار الثبات وصدق البنائي للإستبانة
53	المطلب الثاني: تحليل وتفسير محاور الإستبانة
63	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

..... فهرس المحتويات:

68	خلاصة الفصل
70	خاتمة
74	قائمة المراجع
75	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
51	متغيرات الدراسة	1
52	درجات مقياس ليكرات	2
52	تحديد المجال قيم المتوسط الحسابي	3
53	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	4
54	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	5
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	6
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	7
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي	8
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العامة في العمل	9
59	تحليل فقرات موارد الأفراد	10
60	تحليل فقرات موارد البرامج	11
60-61	تحليل فقرات موارد الشبكات	12
61	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير المستقل نظم المعلومات	13
62	تحليل فقرات التخطيط	14
63	تحليل فقرات الإستقطاب	15
63	تحليل فقرات الإختيار والتعيين	16
64	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير التابع تسيير الموارد البشرية	17
65	أثر نظم المعلومات على التخطيط	18
66	أثر نظم المعلومات على الإستقطاب	19
66	أثر نظم المعلومات على الإختيار و التعيين	20
67	أثر نظم المعلومات على تسيير الموارد البشرية	21

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
19	الأنشطة الرئيسية لتنظيم المعلومات	1
21	المكونات الأساسية لتنظيم المعلومات	2
79	الهيكل التنظيمي	3
54	توزيع عينة أفراد الدراسة تبعاً لمتغير السن	4
55	توزيع عينة أفراد الدراسة تبعاً لمتغير الجنس	5
56	توزيع عينة أفراد الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	6
57	توزيع عينة أفراد الدراسة تبعاً لمتغير المركز الوظيفي	7
58	توزيع عينة أفراد الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة العامة في العمل	8

قائمة المختصرات

اللغة الفرنسية	اللغة العربية
TPS	نظم معالجة المعاملة
(KWS/OAS)	أنظمة المكتب الأوتوماتيكية و أنظمة العمل المعربي
MIS	أنظمة المعلومات الإدارية
PSS	نظم دعم القرارات
(ES/AS)	الأنظمة الجيدة وأنظمة الذكاء الإصطناعي
GDSS	نظم دعم القرارات الجماعية
CSCWS	نظم الحاسوب لدعم العمل التعاوني
Executive Support Systeme	نظم دعم التنفيذيين

قائمة الملاحق

79	الميكال التنظيمي	الملحق رقم (01)
80	الإستبيان	الملحق رقم (02)
83	جداول نتائج برنامج المعالجة للحزمة الإحصائية	الملحق (03)

مقدمة

مقدمة:

نظرا للتطور السريع الذي عرفته المنظمات في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت نظم المعلومات جزءا أساسيا من مقومات نجاح المنظمات الحديثة لما له أهمية في قدرته على تحسين مردودية العمل وطرق إدارة الأنشطة في المؤسسة، وتدعيم الأعمال التعاونية بين فرق العمل، وتقوية المركز التنافسي للمنظمة في السوق، ومساندة عملية إتخاذ القرارات لتكون صائبة وسليمة، لذلك تزداد الحاجة لجمع البيانات ومعالجتها وإستخدام المعلومات بفعالية، وتعتبر المطلب الأساسي لنجاح المؤسسات بمختلف أشكالها في عصرنا الحالي، الذي أصبح يتميز بالتغيرات البيئية المستمرة و المعقدة.

كما أن تحقيق أهداف المنظمة لا يتحقق إلا بوجود موارد بشرية، فالموارد البشري يعد محور رئيسي ودعمامة هامة من أجل التغيير أو التطوير داخل المنظمة حيث تعمل على إشراك جميع مواردها البشرية في مختلف المستويات الإدارية، كما تركز على نتائج والإنجازات أكثر من تركيزها على المهام والنشاطات من أجل تحقيق الإنسجام في مختلف أجزاء المنظمة من خلال إعداد الموارد البشرية جيدا وتحفيزها أو المحافظة عليها حتى تستطيع الإدارة للوصول إلى غايتها، فبات من الضروري على أي هيئة أن تخطط وتنظم وتقود مواردها البشرية. وتعد وظيفة تسيير الموارد البشرية وظيفه مركبة ومتعمدة تتطلب توفير إطار علمي محدد ومنهجية في تسيير المهام المنوط بها التي تندرج في إطار تحسين مستوى كفاءات تسيير الموارد البشرية بالإدارات من حيث تزويد المؤسسات بنظم معلومات لما هو دورا هاما وحيويا في توفير مزايا عديدة للمؤسسة بإعتباره نظام تجسس ومراقبة للبيئة الكلية، أصبح كذلك من أهم الأدوات التي يعتمد عليها مسؤولو وظيفة التسيير الموارد البشرية للمساعدة على مواجهة المشكلات أو التعامل مع التطورات وإجراء التغيرات المناسبة في المنظمة.

إشكالية الدراسة

ضمن هذا الإطار تمحورت إشكالية الدراسة التي نطرحها في السؤال التالي:

– ما دور نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية بالشركة "الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء"؟

وانطلاقا من هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات التالية:

1. ما هو دور نظم المعلومات في عملية التخطيط المتعلقة بتسيير الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
2. ما هو دور نظم المعلومات في عملية الإستقطاب المتعلقة بتسيير الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
3. ما هو دور نظم المعلومات في عملية الاختيار والتعيين المتعلقة بتسيير الموارد البشرية في المؤسسة محل

الدراسة.

وللإجابة عن هذه الأسئلة المطروحة أعلاه قمنا باقتراح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

يستخدم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية

— الفرضية الفرعية الأولى: يؤثر نظم المعلومات بدرجة كبيرة في زيادة فاعلية عملية التخطيط الموارد البشرية بمؤسسة محل الدراسة.

— الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر نظم المعلومات بدرجة كبيرة في عملية إستقطاب الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

— الفرضية الفرعية الثالثة: يساهم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في عملية الإختيار والتعيين بمؤسسة محل الدراسة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء على مدى قدرة نظم المعلومات على دعم المؤسسات وعلى حداثة الموضوع وكذلك الحاجة المتزايدة لتطبيق وتبني نظم معلومات يسهر على حفاظ مكانة المؤسسة، ومعرفة مدى إكتساب المؤسسة محل الدراسة لنظم المعلومات الحديثة، وتبني هذه النظم الحديثة في تسيير الموارد البشرية حتى تتمكنها من إيجاد حلول لكثير من التحديات في المجال.

أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة كمايلي:

- إبراز أهمية إستخدام نظم المعلومات و دوره في تسيير الموارد البشرية.
- معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات في التخطيط تسيير الموارد البشرية.
- معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات في عملية إستقطاب تسيير الموارد البشرية.
- معرفة أثر إستخدام نظم المعلومات في عملية الإختيار والتعيين الخاصة بتسيير الموارد البشرية.

حدود الدراسة

— الحدود المكانية: بهدف التعرف على دور نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية ولتحقيق هذه الدراسة إختارنا الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء "برج بوعرييج".

— الحدود الزمنية: تم تحديد الفترة الزمنية إبتداءً من أفريل 2022 إلى غاية ماي 2022.

– الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على موضوع نظم المعلومات داخل المؤسسة محل الدراسة ومعرفة دوره في تسيير الموارد البشرية سواء من ناحية التخطيط، الإستقطاب و الاختيار والتعيين.

منهج الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من الفرضيات فقد تم إتباع المناهج التي تتناسب مع طبيعة وأهداف الدراسة وهي:

– المنهج الوصفي التحليلي: من أجل وصف المفاهيم العامة المتعلقة بالإطار النظري للدراسة.

– منهج دراسة حالة: من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء "برج بوعريج".

أدوات الدراسة

ومن أجل الوصول إلى النتائج المرغوبة من البحث، تم اعتماد في هذه الدراسة على أدوات البحث والمتمثلة في مصادر أولية ومصادر ثانوية:

1. مصادر أولية: اعتمدنا فيه الإستبيان و برنامج الحزمة الإحصائية (Spss) بغرض توضيح العلاقات بين مختلف جوانب الموضوع ومقارنته بالجزء النظري

2. مصادر ثانوية: تمثلت في مجموعة من الدراسات و البحوث المتوفرة سواءا كانت:

– كتب.

– رسائل ماجستير أو أطروحات دكتوراه.

– مقالات منشورة.

3. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المؤسسة محل الدراسة والبالغ عددهم

حوالي (593)، حيث تتمثل عينة الدراسة من عينة عشوائية بسيطة بعدد "60" إستبانة موجه لفئة الإطارات، عون تحكم، عون تنفيذ.

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات منها:

– استخدام نظم المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسة الإقتصادية، الشيخ ولد محمد، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة

أبو بكر بلقايد، تلمسان، سنة الجامعية 2011، دراسة ميدانية المؤسسة الموريتانية للألبان بولاية تلمسان،

- إشكالية الدراسة: هل تميل الإدارة بالمؤسسة الموريتانية للألبان Top Lait إلى إستخدام نظم معلومات بكفاءة اللازمة التي تسمح لها بتنفيذ عملية إتخاذ القرارات، وتوصلت نتائج الدراسة:
- تعميم العلاقات الإنسانية من سمات الحياة العصرية، بحيث انه في نفس الوقت يشكل انسان تنظيمات إجتماعية، ثقافية، وتقنية وهو مطالب بمضاعفة علاقاته مع كل التنظيمات.
 - وجود علاقة قوية بين التنظيم المهيكل والهادف، الذي لا بد من تأقلمه مع المحيط الخارجي ومع نظم المعلومات المساعدة على إتخاذ القرارات السليمة.
 - الحصول على المعلومة ذات قيمة ومصداقية في الوقت المناسب يسمح للمسير بترشيد وتوجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها إلى أقصى حد.
 - أثر نظام معلومات الموارد البشرية على تسيير الموارد البشرية، زاوي صورية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير تخصص، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - سنة الجامعية 2016، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإقتصادية بولاية بسكرة، إشكالية الرئيسية: إلى أي مدى يمكن أن يؤثر نظام المعلومات الموارد البشرية في المؤسسة الإقتصادية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى مايلي:
 - يعد نظام معلومات الموارد البشرية الأداة التي تستطيع من خلالها وظيفة الموارد البشرية من تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، أي القيام بوظائف التخطيط، توظيف، تدريب، تقييم أداء، تحفيز الموارد البشرية بإعتبار أن المعلومات التي ينتجها تمثل قاعدة أساسية لإتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بتلك الوظائف.
 - يهدف تسيير المعارف و المهارات إلى البحث عن المعارف والمهارات بالمؤسسة أو إستقطابها من خارجها وتنميتها وتوفير الجو الملائم، لإستغلال قدراتها والمشاركة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.
 - عدم إستعمال نظام معلومات الموارد البشرية لوسائل إتصال كالأنترنت، الأنترنت، الإكسترنات، في نقل وتبادل البيانات والمعلومات، ويرجع السبب في ذلك إلى عدم توفر وظيفة الموارد البشرية على هذه الشبكات في معظم المؤسسات المدروسة.

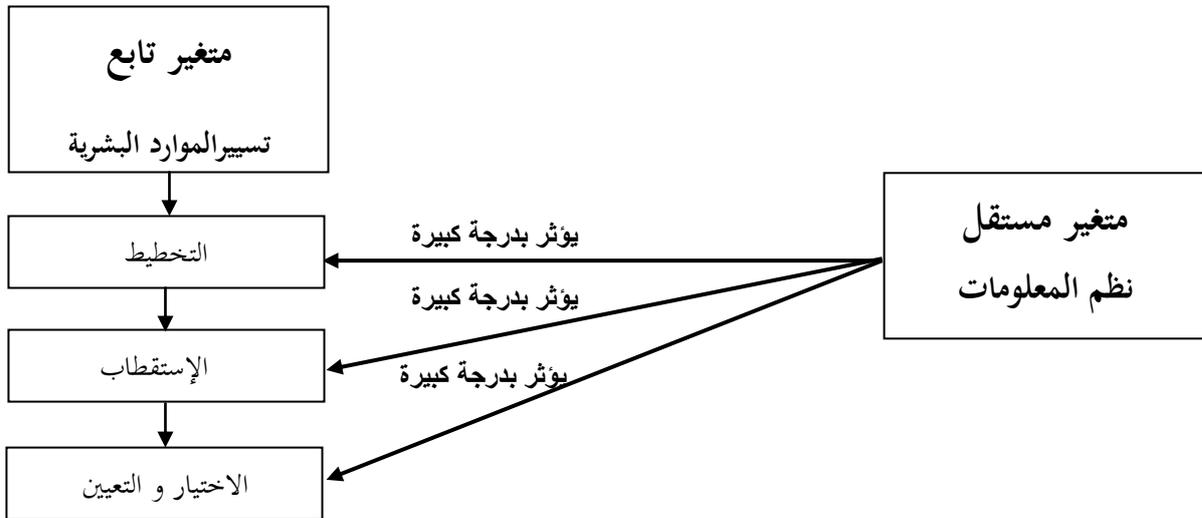
هيكل الدراسة

- إرتأينا في دراستنا لموضوع نظم المعلومات ودوره في تسيير الموارد البشرية ومن أجل تحليل هذا الموضوع بصفة جيدة و واضحة، وبغرض الإجابة عن إشكالية الدراسة والتساؤلات الواردة عن الإشكالية قمنا بتقسيم الدراسة إلى مايلي:

– حيث خصص الفصل الأول الإطار النظري لنظم المعلومات، وتم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث، حيث تناول المبحث الأول ماهية نظم المعلومات والذي تم التطرق فيه إلى تعريف نظم المعلومات وأهمية نظم المعلومات وأهداف نظم المعلومات، وأما المبحث الثاني فقد خصص لمدخل نظم المعلومات ، أما المبحث الثالث فتناولنا فيه أساسيات نظم المعلومات، وفي حين تطرقنا في الفصل الثاني للإطار النظري لتسيير الموارد البشرية، حيث تناول المبحث الأول ماهية تسيير الموارد البشرية والمبحث الثاني عموميات تسيير الموارد البشرية والمبحث الثالث تناولنا فيه نظام المعلومات الموارد البشرية.

– ويضم الفصل الثالث الجانب التطبيقي، الذي سنحاول من خلاله إسقاط ما تعرضنا له في الجانب النظري على الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء ومدى معرفة دور نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية من خلال دراسة ميدانية في المؤسسة محل الدراسة ويضم هذا الفصل: لمحة عن مكان التربص (الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء وهيكلها التنظيمي) وتحليل ومناقشة الدراسة الميدانية، نتائج التحليل الإحصائي لمحاو الاستبيان وإختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة.

نموذج الدراسة



الفصل الأول:

الإطار النظري لنظم المعلومات

تمهيد

إن التحديات العالمية الجديدة والتقدم الهائل في مجال التكنولوجيا أدى إلى تغير بيئة الأعمال والمنافسة فأصبحت المعلومات أحد المحددات الأساسية لنجاح وإستمرار المؤسسات بمختلف أشكالها في عصرنا الحالي إذ أنها تمثل موردا هاما يعتمد عليه في مجابهة الظروف المنافسة، فمحيط المؤسسة يتسم بالتغير لذا كان لزاما على أي مؤسسة أن يتوافر لديها نظام يمكن من خلاله توفير ما تحتاجه عملياتها من معلومات، بحيث تسهم نظم المعلومات على العموم في زيادة إمكانيات المؤسسة في التعامل مع البيانات ومعالجتها، من خلال تبادل المعلومات داخل المؤسسة، وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات

المبحث الثاني: مدخل إلى نظم المعلومات

المبحث الثالث: أساسيات نظم المعلومات

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات

لقد أدت التطورات الحاصلة والمتسارعة في بيئة الأعمال، إلى زيادة تبني نظم المعلومات باعتبارها وسيلة أساسية وضرورية في بقاء المؤسسات وإستمرارها فهذه النظم تعتبر كنتيجة التطورات التكنولوجية الحاصلة والتي أفرزت العديد من الأنظمة، التي تساهم في حل المشكلات التي تواجه المنظمات.

المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات

لنستطيع فهم نظم المعلومات يجب تفكيك هذا المصطلح إلى عنصرين أساسين هما: النظم (system)، المعلومات (informations)، ومن ثم إعطاء مفهوم واضح له، وقبل التطرق إلى مفهوم نظم المعلومات يجب تحديد مفهوم هذا المصطلح فهو يتكون من كلمتين.

1. تعريف النظم:

- وقد عرفه الألماني عالم الأحياء لودويج فون بوتلنفي: " ludwing van bertalanffy " هو منهج جديد يهدف إلى تشكيل مبادئ عامة يمكن تطبيقها على النظم أيا كان نوعها وطبيعة العناصر المكونة لها، أو الأهداف التي ترغب في تحقيقها"¹.
- النظام (النظم) system: "مجموعة العناصر المترابطة والمكونة من عنصرين أو أكثر مع وجود علاقة تربط بينهما تتفاعل مع بعضها البعض، بغرض تحقيق هدف مشترك"².
- ويمكن تعريفه أيضا: "على أنه مجموعة من المكونات المرتبطة والتي تكون معا كيانا واحدا، وهناك العديد من أنواع النظم موجودة في العالم حولنا، مثلا المجموعة الشمسية وجسم الإنسان، ونظم تكرير البترول وغيرها."³
- ويعرف أيضا أنه: "مجموعة الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق هدف أو أهداف معينة."⁴
- ويمكن تعريفه أيضا: " مجموعة العناصر المتفاعلة في النظام، منظملة للوصول إلى هدف محدد بدقة"⁵.

¹ فريد كورتل، لحرر حكيمة، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوزالمعرفة العلمية، للنشر و التوزيع، طبعة 1، 2011، ص 57-58.

² علاء عبد الرزاق، محمد السالمي، نظم القرارات، دار وائل للنشر، عمان الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2005، ص 20.

³ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، قسم ادار الأعمال، دار الجامعة الجديدة، سنة 2003، ص 21.

⁴ احمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة 1، 2006، ص 23.

⁵ الشيخ ولد محمد، إستخدام نظم المعلومات في إتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011، ص 64.

2. مفهوم المعلومات

على الرغم من أن مصطلح المعلومات المستخدم بشكل واسع في حياتنا اليومية، إلا انه لم يثر جدلا عظيما حول أي مفهوم قدر ما أثير حول المعلومات، وحتى الآن ليس هناك تعريف جامع مانع لها، ولكن ما يمكن القطع به هو وجود مجموعة روى للمعلومات.

— حيث عرف KELLY Rainer و زملاؤه الذين يرون بأنها: "بيانات منظمة لها قيمة ومعنى لدى مستقبلها."¹

— ويعريف محمد الهادي الذي يرى بأنها: "تجميع بيانات خام وتنظيمها بواسطة التصنيف والمقارنة وتفسيرها وتقويمها للاستخدام بعد التفهم العميق حيث يؤدي ذلك إلى بزوغ المعرفة وتشكيل القوانين العلمية."²

— كما تعرف أيضا: "المعلومات تبدأ من البيانات هي مواد خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي وهذا ما لم تتحول إلى معلومات ذات قيمة مفهومة، فالمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وتحويلها إلى شكل له معنى، والمعلومات قد لا يكون شيء يمكن لمسه أو رؤيته أو الإحساس به، فنحن عادة على علم بشيء ما أو بموضوع ما، إذا ما طرأ تعديل على حالتنا المعرفية لذلك الموضوع، وعلى هذا الأساس فإن المعلومات هي الشيء الذي يغير الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما أو مجال ما."³

— ويمكن تعريفها أيضا بأنها: "بيانات معالجة لها معنى وقيمة وتستخدم في صناعة القرارات المختلفة."⁴

— وتعد أيضا: "عبارة عن الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، عبر وسائل الإتصال المختلفة، ومن خلال مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، والإنسان الذي يستخدم المعلومات هو نفسه منتج لمعلومات أخرى، وناقل لها عبر وسائل الإتصال المتاحة."⁵

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن المعلومات هي عبارة عن بيانات مرتبة ومنسقة، تمت معالجتها لكي يستفاد منها في الوصول إلى المعرفة.

¹ Kelly Rainer, Efrain Turba , Richard Potter, introduction systèmes, supporting and transorming Business, John Wily and sons , INC ,New York,2007 ,p5.

² محمد الهادي، نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، طبعة 1، دار الشروق، القاهرة، 1989، ص 29.

³ ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، 2005، عمان، الأردن، ص 2322.

⁴ د. عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها و مكوناتها)، الطبعة 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 12.

⁵ احمد فوزي طواعية، نظم المعلومات الإدارية، الاسكندرية، مركز الكتاب 2001، ص 14.

3. مفهوم البيانات

بناءً من التعاريف السابقة، نجد أن المعلومات ترتبط من جهة بمصطلح البيانات، لذا من المفيد توضيح مفهومهما قبل تحديد العلاقة والفرق بينهما.

- إن مفهوم البيانات لا يخرج من نطاق كونها مواد خام وحقائق ليست ذات قيمة ومعنى بشكلها الأولي، وتظهر في أشكال مختلفة قد تكون أرقاما أو حروفا أو كلمات أو صورا دون أي سياق أو تنظيم لها، ويعرفها Kelly Raine وزملاؤه بأنها: "وصف أولي للأشياء، الأحداث، المعاملات، وهي مسجلة ومصنفة ومخزنة ولكن غير منظمة لتعطي معنى محدد."¹

- وكما يراها Laudon وLaudon بأنها: "حقائق خام تقدم للمنظمة أو البيئة المحيطة قبل ترتيبها وتنظيمها بشكل يجعل الناس قادرين على فهمها وإستخدامها."²

- ويمكن تعريف البيانات ومفرداتها ببيان: "وهي المادة الخام، مثل بيانات بطاقة الشخصية وقراءات أجهزة القياس السلوكية واللاسلكية التي تنبعث من أجهزة الإرسال وتستقبلها أجهزة الإستقبال وأيضا المدركات التي ندركها بحواسنا مثل الإيماءات ولغة الجسد مثل حركة الجسد والعينين وتغير ملامح الوجه... إلخ."³

- وتعرف أيضا بأنها: "مواد وحقائق خام وأولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول معلومات مفهومة ومفيدة فالمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وتحويلها إلى شكل ذات معنى."⁴ من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن البيانات هي المادة الأساسية لإنتاج المعلومات، فهي عبارة عن نسب مئوية أو أشكال هندسية أو أرقام أو رموز أو حقائق، وقد لا تفيد وهي بشكلها الأولي إلا بعد تحليلها وتفسيرها إلى معلومات.

وعليه فإن إختلاف التعاريف المقدمة لنظم المعلومات راجع لإختلاف الخلفية العلمية والعملية لمقدمها ولهذا ولفهم النظم سنقدم جملة من التعاريف على النحو التالي:

- يمكن تعريفه من الناحية الفنية أنه: "مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع وإسترجاع وتشغيل وتوزيع المعلومات وبالإضافة إلى تدعيم إتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة، ويمكن لنظم المعلومات أن يساعد المديرين

¹ Kelly Rainer and Others, OP.cit, p5.

² Laudon, Laudon, **mangement des systèmes d'information**, édition, Pearson edution, France, 2006, p14 .

³ ربحي مصطفى عليان، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2009، ص 15.

⁴ فريد كورتل، لحرر حكيمة، نظم المعلومات التسويقية، مرجع سابق ذكره، ص 66.

والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة.¹

— ويتضمن نظم المعلومات: "معلومات عن الأفراد والأشياء والأماكن والأحداث الخاصة بالمنظمة أو عناصر البيئة المؤثرة فيها".

— ويشير مصطلح نظم المعلومات إلا: "انه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها، بغرض دعم صنع القرار، والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة إلى تحليل المشكلات، وتشمل نظم المعلومات بيانات الأشخاص الأساسيين والأماكن والنشاطات والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها."²

— ويمكن تعريفه على أنه: "مجموعة منظمة من الأفراد، والمعدات، البرامج، وشبكات الإتصالات و موارد البيانات، التي تقوم بتجميع، وتشغيل، وتخزين، وتوزيع المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة."³

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن: نظم المعلومات هي عبارة عن نظام مكون من عناصر متكاملة فيما بينها، والتي تقوم بتحويل البيانات إلى معلومات ذات كفاءة وفعالية من أجل المساهمة إتخاذ القرارات المناسبة.

المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات

من المؤكد أن أهمية نظم المعلومات واضحة شكل كبير في مختلف التخصصات علوم الحاسوب، لذا أصبحت فرعاً رئيسياً في مختلف الجامعات، وأصبح من غير الممكن أن تتطور مختلف المؤسسات والشركات بدون إعتماها على نظم المعلومات معينة، لما توفره نظم المعلومات من الفوائد والمعايير اللازمة لعملية التطور والتقدم ومن الممكن تلخيص أهمية نظم المعلومات بمايلي:⁴

- التمييز التشغيلي: بحيث تعمل الشركة على رفع كفاءة عملياتها لتحصيل ربح أكبر، عن طرق توفير إحتياجات العملاء بشكل مستمر.
- إبتكار خدمات ومنتجات ونماذج للأعمال بشكل مستمر ومتجدد.
- رفع الإنتاجية وتحسين مستوى الكفاءة في المؤسسة.

¹ سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الادارية (المفاهيم الأساسية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، القاهرة، 2005، ص 36.

² منعم زمير، محمد القومي، إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، دار الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيعات، 2022، ص 29.

³ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص 13.

⁴ فريد كورتل، لحرر حكيمة، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، ط 2011، ص 80.

— تساعد نظم المعلومات على عملية إتخاذ القرار، كما تعطي الفرصة لمدراء المؤسسة للتخطيط بشكل أكبر فيما يخص إستراتيجية المؤسسات.

— تمكن المنظمة من إكتساب ميزة تنافسية، وتحقيق النتائج بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

المطلب الثالث: خصائص نظم المعلومات

لتحديد مدى فعالية نظم المعلومات يجب أن يتميز نظم المعلومات على معايير وخصائص أساسية ومن أهم هذه الخصائص نذكر مايلي¹:

- الهدف الذي أنشأ من أجله النظام و يسعى لتحقيقه مما يحقق منفعة للمؤسسة.
- العناصر والإجراءات أي الطرق والموارد التي تساهم في معالجة البيانات عبر مراحلها المختلفة بدءا بإدارة قواعد بيانات حتى وصول المعلومات المناسبة للمستخدم في الوقت والشكل المناسب.
- مرونة المعلومات للتعديلات المناسبة إتجاه الأوضاع والتغيرات الجديدة.
- توفير معلومات دقيقة في الوقت المناسب وتخدم الأهداف المرجوة مقارنة بالتكاليف.
- التكامل ووحدة بين عناصر النظام وبينه وبين وحدات المؤسسة، بحيث يضمن تسهيل الإتصال وإيصال المعلومات وكذا تجنب التكرار.

المطلب الرابع: أهداف نظم المعلومات

ويتمثل الهدف الرئيسي لنظم المعلومات في مد كافة المستخدمين والمنتفعين بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها في حياتهم لتنمية مداركهم ومعارفهم وإكسابهم توجيهات وخبرات تساهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إليها. أما مجموعة الأهداف الفرعية المنبثقة عن ذلك الهدف فإنها تتمثل فيما يلي²:

1. ربط النظم الفرعية العديدة معا، في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عندما يطلبها.
2. المساعدة في ربط الأهداف العديدة التي تتواجد في المنظمة وتوجهها جميعا نحو.
3. تحقيق الأهداف العامة و الشاملة.
4. يسهل عمليات إتخاذ القرارات على كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريقة توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي.

¹ محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الادارية، دار الفكر الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2007، ص10.

² محمد الصيرفي، نظم المعلومات الادارية، الطبعة 1، مؤسسة طيبة للنشر، مؤسسة حورس الدولية، القاهرة، 2005، ص180.

5. توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة و قياس الأداء.
6. تبسيط سبل و أساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها.
7. الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل: النماذج، المستندات، السجلات...إلخ.

المبحث الثاني: مدخل إلى نظم المعلومات

إن نظم المعلومات يعد موردا هاما ورئيسيا من موارد المنظمة، ذلك أنها تشكل عاملا هاما لإنجاح المنظمة في تحقيق رسالتها وأهدافها، خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد والتغير.

المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات

إن لكل منظمة أنواع متعددة من نظم المعلومات فيها لخدمة إحتياجاتها ومستوياتها الإدارية المختلفة، وستتناول هذه الأنواع الموجودة داخل المنظمة من حيث الأنشطة التي تساندها مستخدميه الأساسيين وخصائص مخرجاتها¹.

1. نظم تشغيل البيانات dataProcessing Systems

— يعرف لاودن و لاودن (1991, laudon & laudon): "نظم تشغيل البيانات بإعتبارها نظم أليه تختص بتسجيل وتشغيل العمليات اليومية الروتينية الضرورية لسير العمل، وهي تحل محل إمساك الدفاتر في نظم المعلومات اليدوية، وتقوم هذه النظم بتجميع، تصنيف، تشغيل، تخزين البيانات الناتجة عن هذه المعاملات ويمكن إستخدامها في فترات لاحقة".

— وتعتبر مخرجات هذه النظم في عمليات الرقابة التشغيلية وفي إتخاذ القرارات لذلك تعتبر ملائمة لخدمة الإدارة الدنيا والإشرافية وتوفر مصدر للإجابة على التساؤلات الروتينية كما تقوم نظم تشغيل البيانات بالربط بين المنظمة والبيئة الخارجية فهي تعد المصدر الأساسي الذي يغذي نظم المعلومات الأخرى بما تحتاجه من بيانات.

2. نظم تجهيز المكاتب أليا ونظم دعم المهنيين

حتى وقت قريب لم تكن كتابات نظم المعلومات تشير إلى نظم أتمتة المكاتب ونظم دعم المهنيين بإعتبارها أحد أنواع نظم المعلومات، حيث كانت تعتبر أحد تطبيقات نظم تشغيل البيانات، حيث تقوم بتدعيم الوظائف المكتبية، والإدارية، ووظائف المهنيين، فهي تؤدي إلى زيادة قدرة المنظمة على التحكم في المعلومات لخدمة أهدافها، وقد عرف سكوت (1986, Scott) نظم أتمتة المكاتب بأنها إستخدام إمكانيات الحاسب الآلي في أتمتة الوظائف الكتابية داخل المكاتب.

— حيث تشمل أتمتة المكاتب عادة على إدارة الوثائق والمكتبات بإستخدام نظم معالجة الكلمات والنصوص التي تساعد على تحسين قدرات العاملين والمديرين وكما تساعد على وظائف التنسيق والإتصالات التي تتم في

¹ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سابق ذكره، ص 189-204.

المكاتب حيث تستخدم أدوات مثل المفكرة الإلكترونية في جدولة المواعيد وترتيب الاجتماعات، كما تستخدم تلك النظم أدوات مثل البريد الإلكتروني في نقل المعلومات بين المكاتب والمواقع المختلفة.

– أما نظم دعم المهنيين فتختص بخدمة كل من ينطوي عملهم على أعمال الذهن والإستخدام المكثف للمعرفة وقد عرف كل من دافيز والسن أعمال المهنيين بإعتبارها عمل يتطلب القيام بالتفكير وتشغيل المعلومات وصيانة التحليلات والإجراءات، وأشار إلى أن معظم الوظائف الإدارية تنطوي على قدر كبير من الأعمال الذهنية التي تتطلب الإستخدام المكثف للمعرفة.

3. نظم المعلومات الإدارية أو نظم التقارير الإدارية

تعتبر نظم المعلومات الإدارية أو نظم إعداد التقارير (zmud,1989 al kirs et, in, 1983)

أداة لمساندة عملية إتخاذ القرارات والتخطيط والرقابة، وذلك على خلاف نظم تشغيل البيانات التي تركز على إصدار التقارير التي ترصد وتلخص العمليات الجارية وتركز تلك النظم على القرارات الهيكلية والمتكررة والتي تتغير ببطء مما يسمح بتحديد المعلومات اللازمة لإتخاذها بصفة مسبقة، ويعتبر المدير المستويات الدنيا والوسطى هم المستخدمين الأساسيين لها، كما أن مخرجاتها قد تكون مفيدة لتوفير إحتياجات الإدارة العليا من المعلومات التاريخية عن المستوى أداء العمليات (laudon& laudon, 1991).

وتكون الإمكانيات التحليلية لهذا النظم محدودة مقارنة بنظم تدعيم القرارات فهي تعتبر غير مرنة نسبيا، وبصفة عامة فإن نظم المعلومات الإدارية لا تقوم بإتخاذ القرارات بدلا من المديرين، كما أنها لا تعمل كمرشد لإتخاذ تلك القرارات، ولكن دورها هو توفير المعلومات التي تكون بمثابة مدخلات عملية إتخاذ القرارات ذاتها.

4. نظم تدعيم القرارات: Decision Support Systems

يتم تصميم نظم القرارات لخدمة مهمة إدارية أو مشكلة محددة، بحيث يكون قصرا عليها، وهي مصممة لخدمة مستويات الإدارة الوسطى والعليا مع إمكانية إستفادة الإدارة الدنيا أيضا من إمكانياتها (Scott, 1986)، كما تستفيد منها القانون بالأعمال الذهنية خاصة إذا كانت وظائفهم تتطلب القيام بتحليل البيانات واتخاذ القرارات (Laudon & Laudon, 1991)، ورغم أن نظم تدعيم القرارات يمكن إستخدامها لمساندة إتخاذ القرارات بصفة عامة، إلا أنها تعد ملائمة لخدمة القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية التي يكون الصعب تخطيط إحتياجاتها من المعلومات.

5. نظم المعلومات الإدارة العليا: Exécutive Information Systems

تعرف نظم معلومات الإدارة العليا بأنها نوع من نظم المعلومات التي تقوم بتدعيم عملية إتخاذ القرارات بواسطة مديري الإدارة العليا، وتركز هذه النظم على خدمة المستوى الإستراتيجي من المعلومات ولذلك فهي تهتم بالجوانب الإستراتيجية والإتجاهات طويلة المدى سواء داخل المنظمة أو في البيئة الخارجية، وحيث إن هذه النظم موجهة نحو الأحداث الداخلية والخارجية فهي تعتمد على نظم تشغيل البيانات، ونظم المعلومات الإدارية كمصدر للمعلومات الداخلية بالإضافة إلى إعتماها على نظم المعلومات الخارجية وقواعد البيانات التجارية.

ويعتمد كل نوع من هذه الأنظمة على نوع العمل الذي يؤديه النظام وتتمثل في مايلي¹:

- أ. نظم معالجة المعاملة (TPS).
 - ب. أنظمة المكتب الأوتوماتيكية وأنظمة العمل المعرفي (KWS, OAS).
 - ج. أنظمة المعلومات الإدارية (MIS).
 - د. نظم دعم القرارات (DSS).
 - هـ. الأنظمة الجيدة وأنظمة الذكاء الاصطناعي (ES, AI).
 - و. نظم دعم القرارات الجماعية (GDSS) ونظم الحاسوب لدعم العمل التعاوني (CSCWS).
 - ز. نظم دعم التنفيذيين Executive Support Systems.
- ويوجد أنواع أخرى حسب الكاتب عامر إبراهيم قنديلجي منها²:

1. نظم مستوى التشغيلي Opsrational _ Level_ systems

هي نظم المعلومات التي تراقب عناصر النشاط والتحويلات في التنظيم، وهي تقوم بتدعيم مديرو الإدارة التشغيلية وذلك بمتابعة عناصر النشاط والتحويلات من وإلى التنظيم مثل إيصالات المبيعات، شيكات الإيداع نظم الأجور، قرارات الإئتمان وتدفق المواد في المصنع، والهدف الرئيسي من نظم في هذا المستوى هو الإجابة على الأسئلة الروتينية ومتابعة تدفق التحويلات مثل ما هو عدد الأصناف بالمخزون؟

¹ واصل خولة، دور نظم المعلومات التسويقية في تعزيز التنافسية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، جامعة ورقلة، 2013، ص ص10-12.

² سونيا محمد البكري، مرجع سابق ذكره، ص ص23-26.

2. نظم مستوى المعرفة Knowledge _ Level_ systems

هي نظم المعلومات التي تدعم الأفراد ذو مستوى المعرفة المهني والأفراد المتعاملين مع البيانات من التنظيم ويمكن لنظم مستوى المعرفة أن تحسن من إنتاجية المهندسين والمهنيين، والغرض من نظم مستوى المعرفة هو مساعدة المنظمة أن تدمج أي معرفة جديدة في المنظمة، وكما تساعد في رقابة تدفق الأعمال الورقية والمكتبية داخل النظم، وتعتبر نظم مستوى المعرفة خاصة من شكل محطات العمل وألية المكاتب هي تطبيق المتزايد للنمو في المنظمات حالياً.

3. نظم مستوى الإداري Mangement _ Level_ systems

هي نظم المعلومات التي صممت لتدعم متابعة ورقابة إتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمديري الإدارة الوسطى، والإهتمام الأساسي لمثل هذه النظم هي التأكد من الأنشطة تنفذ بصورة جيدة في النظم، مثل هذه النظم تقارن المخرجات الخاصة بيوم محدد يمثلها في شهر سابق أو سنة سابقة، ونظم مستوى الإداري تقدم تقارير دورية وليس فقط المعلومات المبدئية عن المعلومات، كما أن بعض مستوى الإداري تدعم قرارات غير روتينية وتركز على بعض القرارات شبه هيكلية والتي عادة ما تكون الحاجة إلى المعلومات بالنسبة لها غير محددة بوضوح، مثل هذه النظم يمكن أن تقدم الإجابة على الأسئلة (ماذا؟، إذا؟).

4. نظم مستوى الإستراتيجي Stirategic _ Level _ Systems

هي نظم المعلومات التي تدعم أنشطة التخطيط طويل الأجل للإدارة العليا، هذه النظم تساعد الإدارة العليا على معالجة والنقل للمواضيع الإستراتيجية والإتجاهات طويلة الأجل سواء في المنظمة او البيئة الخارجية، الإهتمام الأساسي لهذه النظم هو مواجهة التغير في البيئة الخارجية بالإعتماد على قدرات المنظمة القائمة

— ما هو مستوى الإستخدم في الخمس السنوات القادمة؟

— ما هو إتجاه التكلفة في القطاع الصناعي التي تعمل فيه المنظمة؟

المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات.

في التعريف الذي قدمناه لنظم المعلومات أوضحنا أن النظام يتكون من مجموعة من المكونات التي يتم إستخدامها وحيث يوضح الشكل التالي نموذج مفاهيمي لنظم المعلومات ويوضح أهم مواردها وأهم أنشطتها.

1. موارد نظم المعلومات

وفقا للنموذج الأساسي لنظم المعلومات فإن نظام المعلومات يقوم على إستخدام خمسة موارد أساسية¹.

أ. الموارد البشرية

– أخصائي النظم: محلل النظم، مطوري البرامج، المشغلين.

– المستخدمين النهائيين: كل من يستخدم النظام أو يستخدم مخرجاته.

ب. الموارد المادية (المعدات)

– الآلات : مثل الحاسبات الألية، الشاشات، الطابعات، الماسح الضوئي.

– الوسائط: الورق، الأقراص الممغنطة، الأقراص المرنة.

ج. موارد البرمجيات

– البرامج: مثل برامج نظام التشغيل (windows.dos) وبرامج التطبيقات (برنامج... الأوفس، Excel برامج الأجهز والمرتببات).

– الإجراءات: إجراءات ادخال البيانات، إجراءات تصحيح الأخطاء.

د. موارد البيانات: مثل توصيف المنتجات، ملفات العملاء، ملفات العاملين، قواعد المخزون.

هـ. موارد الشبكات: وتشمل وسائط الإتصالات، مشغل الإتصالات، برامج الإتصال بالشبكات والرقابة عليها.

المطلب الثالث: أنشطة نظم المعلومات

تتكون أنشطة نظم المعلومات من خمسة أنشطة أساسية هي²:

– إدخال البيانات: يمكن إستخدام الماسح الضوئي لإدخال الرقم الكودي للبضاعة عند بيعها.

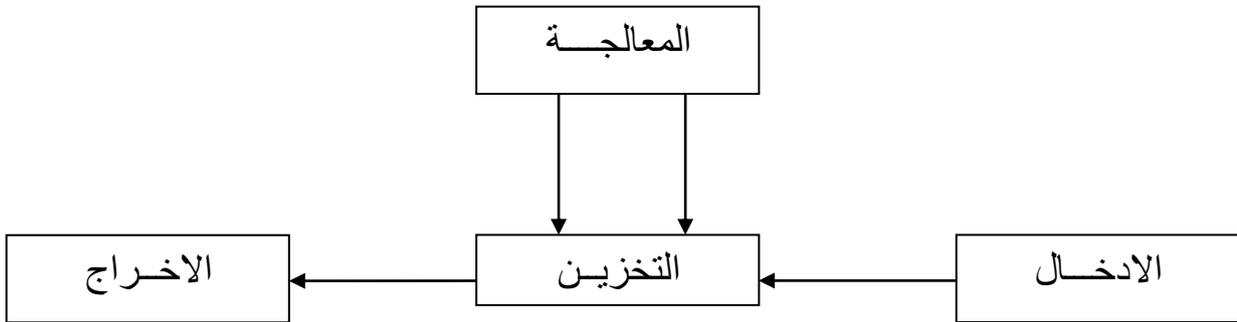
– تحويل البيانات إلى معلومات (التشغيل): حساب اجور العاملين، الضرائب، الخصومات.

¹ منال محمد الكردي، جلال ابراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الادارية (النظرية، الادوات، التطبيقات)، الطبعة 1، الدار الجامعية، مصر، الاسكندرية 2003، ص 26.

² منال محمد الكردي، جلال ابراهيم العبد، مرجع سابق ذكره، ص 30.

- المخرجات من منتجات المعلومات (المخرجات): إصدار تقارير وأشكال توضيحية حول أداء البيع.
 - تخزين موارد البيانات (التخزين): الإحتفاظ بسجلات العملاء، والمخزون، والعاملين.
 - الرقابة على أداء النظام (الرقابة): توليد إشارات تفيد بصحة ادخال بيانات البيع.
- وهناك أنشطة متغيرة: التطورات التكنولوجية في كل وظيفة من الوظائف الرئيسية سمحت بالتعرف على حقول عمل جديدة لنظم المعلومات، كما ذكر سابقا مستودعات البيانات، التي لا يمكن فهمها دون القدرات الهائلة للتخزين، هذا النمو في الأداء في الوظائف الرئيسية أظهر طرق التعبير (دلالة) جديدة لنظم المعلومات والتغذية العكسية، الوساطة¹.
- التغذية العكسية: هي نشاط تحويل معلومات المخرجات إلى المستعملين المناسبين، لمساعدتهم في تقييم مرحلة المدخلات (الإدخال)، ولتدخل من جديد عند الحاجة (لتحديث مثلا)، وهذا النشاط ليس جديدا إلا أن التطورات التكنولوجية قادت إلى رفع بطريقة جد مهمة، عدد وإتساع التطبيقات المتعلقة بالتغذية العكسية.
 - الوساطة: هي الذي من خلاله المشاركون في عملية القرار يستعملون تصور نموذجي مشترك، يسمى (هدف وسيط)، الذي يسمح لهم ببناء وجهات نظرهم، لمواجهة إتخاذ القرارات، وهذا النشاط ليس حديثا التصميمات المادية وتتكون أيضا من أدوات أهداف وسيطة في مفهوم الهياكل المعقدة، لكن هنا أيضا التطورات التكنولوجية المحققة، تسهم اليوم إستعمال نظم المعلومات كمصدر رئيسي للوساطة في مفهوم المنتجات المعقدة، أو في تمثيل (تصور) التفاعل الاجتماعي.

الشكل (01): يبين أنشطة الرئيسية لنظم المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين.

¹ بن طاعة عتيقة، اثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية، اطروحة دكتوراه جامعة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير العلوم التجارية جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2017، ص 18.

ونلاحظ أيضا أن لنظم المعلومات في المؤسسة يتكون من¹:

— نظام معلومات التصنيع: يوفر مختلف البيانات والمعلومات الإنتاجية التي تساعد الإدارة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالإنتاج.

— نظام المعلومات التسويقية: يقوم بتحليل البيانات التسويقية وتحويلها إلى معلومات، لتزويد صناع القرارات بها في الوقت المناسب، كمعلومات عن السوق، قنوات التوزيع...إلخ.

— نظام المعلومات المحاسبية: هم شبكة من التعليمات والإجراءات المحاسبية، التي تمثل سلسلة من العمليات الكتابية والحسابية تضم جميع أعمال المؤسسة أعمال المؤسسة.

— نظام معلومات التمويل: يهتم بتوفير معلومات تلائم القرارات المتعلقة بالأنشطة التمويلية وتحديد المخصصات المالية والرقابة عليها.

— نظام معلومات الموارد البشرية: يقوم بجمع وصيانة البيانات التي تصف الموارد البشرية فيها وتحويلها إلى معلومات على شكل تقارير.

وتوجد مكونات أخرى أساسية وهي:

— المدخلات

وتتمثل في التدفقات الداخلة إلى النظام من مواد خام، بيانات و طاقة، وهذه المدخلات قد تكون تتابعه، أي عبارة عن مخرجات لنظم أخرى سابقة، أو قد تكون إحصائية (عشوائية)، ويكون مصدرها إما داخلي (المنظمة) أو مصدر خارجي (البيئة المحيطة).²

— العمليات

وهي الأنشطة التي يمارسها النظام على المدخلات من خلال عمليات التجميع والفرز، المعالجة، التخزين الإسترجاع...إلخ وذلك بإستخدام العناصر التالية:

— أجهزة الحاسب: الوحدة التشغيل المركزية، وحدة الإخراج وإظهار النتائج، وحدات التخزين المساعدة.

— برامج الحاسب : اللغات، البرامج الجاهزة، البرامج التطبيقية، برامج التحكم والإتصال.

— قاعدة البيانات: هي مجموعة البيانات التي تم تخزينها في وسائل التخزين الدائمة.

¹ عامر قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2003، ص 38.

² مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، قسم علوم العلوم الاقتصادية، سطيف، (2010)، ص15.

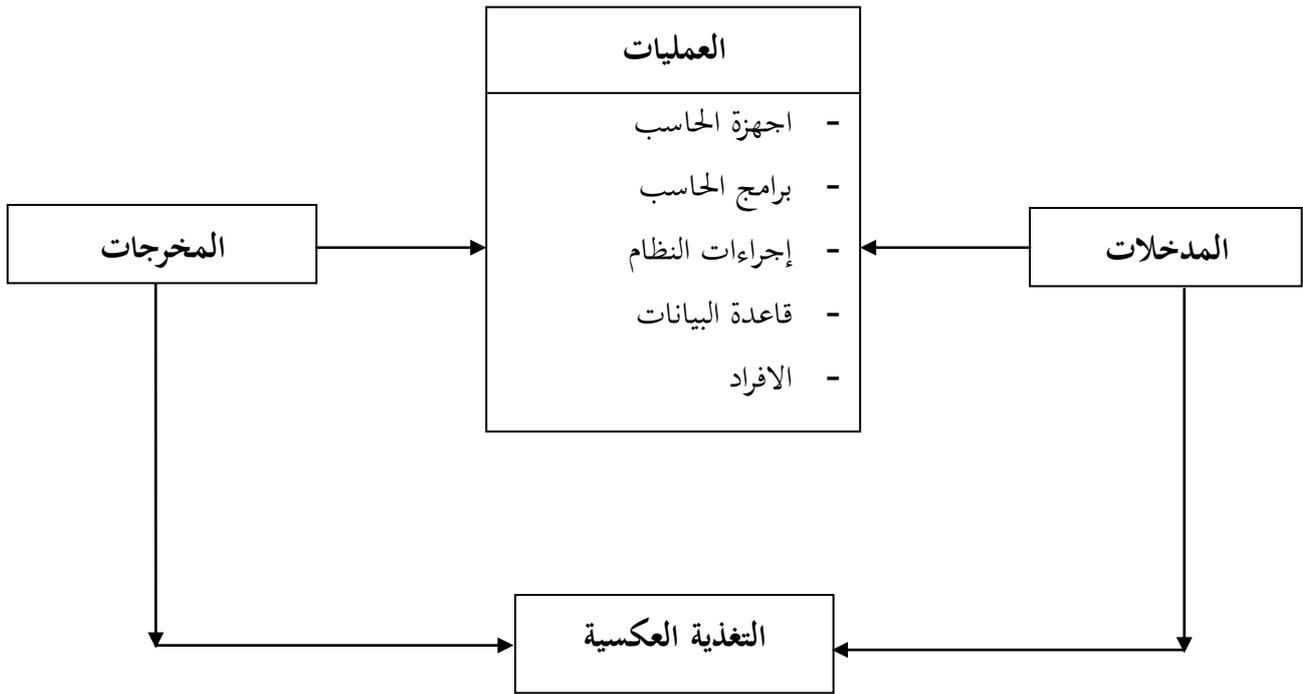
- إجراءات النظام: هي مجموعة الأعمال والأوامر التفصيلية والخطوات الواجب إتباعها.
 - الأفراد: هم العاملين القائمين على تشغيل الحاسب وتصميم وتشغيل برامجه وإدارة قاعدة البيانات.¹
 - **المخرجات**
- تمثل المخرجات ناتج عملية تحويل المدخلات، وتعد الأداة التي يمكن من خلالها التحقق من أداة النظام أي قدرته لى تحقيق أهدافه.

- التغذية العكسية

وتعني عملية إرجاع نتيجة تقييم المعلومات التي تم الحصول عليها من المخرجات إلى الأعضاء المعنيين في التنظيم لتقييم وتصحيح مرحلة المدخلات حتى تؤدي بدورها بتحسين نوعية المخرجات.

ويوضح الشكل التالي مكونات الأساسية لنظام المعلومات:

الشكل (2): المكونات الأساسية لنظام المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين.

¹ نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسير، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015، ص 112.

1. الأدوار الأساسية لنظم المعلومات في المنظمات

هناك ثلاثة أدوار أساسية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات وهي¹:

- تدعيم العمليات التشغيلية.
- تدعيم إتخاذ القرارات بواسطة المديرين.
- تدعيم الإستراتيجيات لتحقيق ميزات تنافسية.

المطلب الرابع: أشكال نظم المعلومات

هناك العديد من أشكال نظم المعلومات منها²:

- نظم المعلومات اليدوية وهي التي تعتمد على إستخدام الورق والأقلام للكتابة ومازالت تمثل الشكل السائد لنظم المعلومات في المنظمات المصرية.
- نظم المعلومات غير الرسمية وهي نظم غير موثقة مثل الشائعات والتوقعات وهي تلعب دورا هاما في إمداد المديرين بالمعلومات.
- نظم المعلومات الرسمية والتي تستمد على التعريفات ثابتة للمعلومات والإجراءات المستخدمة لتجميع وتخزين وتشغيل وتوزيع وإستخدام البيانات.
- نظم المعلومات الآلية: وهي تستخدم الحاسبات والبرامج والشبكات وغيرها من تكنولوجيا المعلومات لتحويل البيانات إلى منتجات معلوماتية متنوعة.

¹ منال محمد الكردي، جلال ابراهيم العبد، مرجع سابق ذكره، ص 31-33.

² منال محمد الكردي، جلال ابراهيم العبد، مرجع سابق ذكره، ص 14-15.

المبحث الثالث: أساسيات نظم المعلومات

من أجل الإمام أكثر بالموضوع سنسلط الضوء في هذا المبحث على وظائف ومدخل وأهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات.

المطلب الأول: وظائف نظم المعلومات

من بين الوظائف الرئيسية لنظم المعلومات هي¹:

1. جمع البيانات

إن زيادة حدة المنافسة تفرض على المؤسسة توفير بيانات ضرورية بطرق سريعة وذات مردودية من أجل بذل أكبر جهد لتتمكن من المعرفة السريعة والتنبؤ بالتغيرات التي تؤثر عليها، وتتجنب التهديدات والمخاطر وتستفيد من الفرص المتاحة لها.

2. معالجة البيانات

حتى تعطي البيانات معنى بالنسبة للمستخدم يجب عليها أن تتحول إلى صورة حتى يتضح المعنى وذلك عن طريق

- ترتيب المعلومات وترميزها من الأهم إلى المهم حتى يسهل مهمة التسيير واتخاذ القرارات.
- توفير المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المنظمة، من أجل المساعدة على إتخاذ القرارات، وتمكينهم من أداء وظائفهم، ومواجهة التغيرات التي تطرأ على المحيط.

3. تخزين المعلومات

أي تسجيل البيانات المعالجة بصفة دائمة في ذاكرة العمل من أجل إسترجاعها في الوقت المناسب.

4. إيصال المعلومات

يعد توفير الإتصال بين مختلف المستويات وزيادة المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المنظمة، يؤدي إلى التنسيق الجيد والفعال بين مختلف النشاطات.

المطلب الثاني: مدخل نظم المعلومات

إن دراسة نظم المعلومات تعتمد على تطبيق المعرفة المساعدة من عدة علوم متنوعة، ويمكن تقسيم المجالات التي تعتمد عليها نظم المعلومات إلى المدخل الفني والمدخل السلوكي، والمدخل المعاصر يعتمد على المدخل الفني

¹ محمد فريد الصحن، مصطفى أبو بكر، بحوث التسويق -مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية-، الدار الجامعية للطباعة والنشر و التوزيع الإسكندرية، 2002، ص83.

الإجتماعي حيث أن نظم المعلومات تتكون من نظم آلية وتكنولوجية فنية لضمان أداء الأعمال بطريقة سليمة¹.

1. المدخل الفني Technical Approach

لقد سيطر المدخل الفني على نظم المعلومات التي قدمت في المراحل الأولى، والعلوم التي ساهمت في هذا المدخل هي علوم الحاسب الآلي وعلوم الإدارة وبحوث العمليات، علوم الحاسب الآلي تهتم من نظريات الخاصة بالحسابات، طرق الحساب، التشغيل والتخزين، أما علوم الإدارة تهتم وتركز على بناء وتطوير النماذج الخاصة بإتخاذ القرارات، أما بحوث العمليات تركز على الأساليب والطرق الرياضية. وبالتالي نجد أن المدخل الفني لدراسة نظم المعلومات يركز على إستخدام الأساليب الرياضية والنماذج والتكنولوجيا المادية والقدرات والإمكانات المادية لهذه النظم من الناحية الفنية.

2. المدخل السلوكي Behavioral Approach

يركز هذا المدخل على الجانب السلوكي المتعلق بالمشاكل السلوكية التي لا يمكن معالجتها بالإعتماد على المدخل الفني، وتأثير النظم المستخدمة على النواحي السلوكية لمجموعات العمل وتنظيم المجتمع، فعلوم السياسة تدرس أثر إستخدام المعلومات من النواحي السياسية بينما تهتم علوم النفس بالإستجابة للأفراد داخل النظم وردود أفعالهم وإتجاهاتهم نحو السياسات الإدارية والتنظيم.

3. المدخل الفني الاجتماعي Sociotechnical Approach

لقد بدأت نظم المعلومات في الظهور لأول مرة في بداية الستينات 1960 وقد كانت هذه النظم مبنية على إستخدام الحاسب الآلي، وبمرور الزمن تبين أن نظم المعلومات تحتوي على نظريات الحاسب الآلي وعلوم الإدارة وبحوث العمليات مع الإهتمام أيضا بالنواحي السلوكية لإمكانية تطبيق هذه النظم وضرورة الإعتماد على مداخل متعددة لفهم تطبيق نظم المعلومات ومن أفضلها إتباع المدخل الفني الإجتماعي الذي يعتمد على النواحي التكنولوجية والسلوكية لتحقيق فعالية أداء هذه النظم ككل.

المطلب الثالث: أهم التحديات نظم المعلومات

لقد أثرت نظم المعلومات على أهداف المنظمة والعلاقات على المستهلكين والموردين والعمليات الداخلية وأحدثت بها تغيرات متلاحقة، بمعنى أن نظم المعلومات الجديدة تتطلب تطوير شكل نظم المعلومات وبناء النظام

¹ سونيا محمد البكري، مرجع سابق، ص 3634.

الملائم لإحتياجات المدير وهناك عدة تحديات يجب ان يواجهها المدير¹.

1. التحديات الإستراتيجية

كيف يمكن للمنظمة أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات وتصميم التنظيم التنافسي الفعال، حيث أن التغيرات الفنية تتسارع وتنمو بمعدل متزايد من قدرة المنظمة على تطبيق وإستخدام التكنولوجيا، ولكي تظل المنظمات متنافسة فهي تحتاج إلى إعادة تصميم التنظيم حتى تتمكن من إستخدام التكنولوجيا وتنسق بين الأنشطة المختلفة لتقديم المنتجات، العمليات الإنتاجية، التسليم، الصيانة للمنتجات والخدمات، القضاء على الإسراف وعدم الكفاءة من الأنشطة.

2. التحديات الخاصة بالإتجاه نحو الكيانات العملاقة

كيف يمكن للمنظمة أن تفهم إحتياجاتها للتكيف مع الظروف البيئية التي تتميز بالكيانات العملاقة وتتوجه نحو العالمية Globlization.

إن النمو المتزايد في التجارة العالمية وظهور الكيانات العملاقة يستدعي وجود نظام للمعلومات يمكن أن يدعم عملية الإنتاج وبيع السلع والخدمات في عدة بلدان مختلفة، ولتطوير نظام معلومات متكامل فلا بد أن تبين الإدارة ضرورة الإهتمام بوجود شبكة للمعلومات ورصد تدفق المعلومات عبر عدة دول.

3. تحديات بناء هيكل المعلومات

كيف يمكن للمنظمة أن تطور هيكل المعلومات الذي يدعم أهداف المنظمة، بينما يقدم نظم المعلومات طرق جديدة لأداء الأنشطة، فقد تكون المنظمة ليس لديها فكرة واضحة عن أهداف المنظمة وكيف يمكن ان تدعم بنظم المعلومات، بعض المنظمات لا تستطيع أن تحقق أهدافها بسبب نقص كفاءة المعلومات.

4. تحديات الإستثمار لنظم المعلومات

– كيف يمكن للمنظمة أن تحدد قيمة نظم المعلومات.

لقد أدت تطوير الحاسبات الألية ذات القوة وغير المكلفة التي تتطلب تكنولوجيا متطورة وأيضاً نظم إدارية وتنظيمية تواكبها، وإستخدام نظم المعلومات في تصميم إنتاج وتسليم وصيانة المنتجات والخدمات من الضروري أن يكون الإستثمار فيها ذو عائد إقتصادي.

بينما هناك ضرورة لتعرف على تكلفة وعوائد بناء هيكل نظم المعلومات في التنظيم، فم الضروري ملاحظة تكلفة التغيير في النواحي التنظيمية المصاحبة لإدخال نظم المعلومات.

¹سونيا محمد البكري، مرجع سابق، ص 39.38.

5. تحديات المسؤولية والرقابة

كيف يمكن للتنظيم أن يبني هيكل نظم المعلومات الذي يمكن للأفراد فهم والرقابة عليه؟ وكيف يمكن للنظام أن يضمن إستخدام نظم المعلومات بطريقة مسؤولة ومقبولة من الناحية الإجتماعية .

إن نظم المعلومات المبنية على إستخدام الحاسب الآلي تلعب دورا هاما وحيويا في حياة المنظمات وبالتالي لا بد أن تؤخذ الخطوات الضرورية للتأكد من صحتهم ومدى الإعتماد عليهم وضمان سريتهم ولقد ثبت أن النظم التي لا تؤدي الغرض منها تمثل كارثة على أي منظمة، ولهذا لا بد أن يتم تصميم نظم المعلومات حتى تؤدي الوظائف كما هو مخطط له ويستطيع الأفراد مراقبة عملياتهم، ولا بد من مراعاة تأثير هذه النظم على النواحي الإجتماعية والإنسانية في النظم

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة تبين لنا أن نظم المعلومات يعد الخطوة الأولى التي يتم إعدادها في عملية تسيير المؤسسة إذ تعد مخرجات هذا النظام هي المدخلات الأساسية لهذه العملية والتي تحدد رؤيتها ورسالتها ومن ثم تنفيذها من قبل نظم المعلومات لضمان إستمراريتها وبقائها.

ومن جهة أخرى فإن أي خلل في إنجاز أي وظيفة بسبب عدم توفر المعلومات أو نقصها سوف يترتب خلل في إنجاز باقي الوظائف الأخرى ومن هذا نتمن على نظم المعلومات من خلال الدعم الذي يقدمه لجوانب عدة التي تقوم عليها المؤسسة وخصوصا جانب التسيير للخروج من قوقعة وضعف الأنظمة المعلوماتية والتحكم في تقنيات التسيير إلى حد ما.

الفصل الثاني

تسيير الموارد البشرية

تمهيد

تحتل وظيفة تسيير الموارد البشرية مكانة عالية في المؤسسات الإقتصادية التي تسعى بإستمرار للنمو والنجاح بتركيز إهتمامها على تسيير وتنمية الموارد البشرية، من خلال تدريبهم وتكوينهم من أجل إكتساب القدرة على مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا والبيئة المحطة بالمؤسسة، ولا يخفى من أن المورد البشري أصبح هو المورد المهم والنادر الذي يحدد كفاءة أداء المؤسسة لتحقيق أهدافها.

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل إظهار ماهية و عموميات تسيير الموارد البشرية، ومجالات استخدام نظم المعلومات الموارد البشرية ضمن:

المبحث الأول: ماهية تسيير الموارد البشرية

المبحث الثاني: عموميات تسيير الموارد البشرية

المبحث الثالث: نظم المعلومات الموارد البشرية

المبحث الأول: ماهية تسيير الموارد البشرية

يعد الحصول على الموارد البشرية وإعدادها وتحفيزها والمحافظة عليها من بين الأنشطة الضرورية حتى تسعى المنظمة لتحقيق غايتها وهدفها الرئيسي، وعليه فمن الضروري على أي هيئة أن تقود وتنظم وتقيم وتخطط مواردها البشرية، فمهمة تسيير الموارد البشرية تعد وظيفة مركبة ومعتمدة تتطلب إطار علمي ومنهجية في تسيير المهام المنوط بها والتي تتضمن تحسين مستوى كفاءات تسيير الموارد البشرية.

المطلب الأول: تعريف تسيير الموارد البشرية

إن الاهتمام بتسيير الموارد البشرية لا يعتبر أمراً حديثاً فقد أصبح وظيفة ذات موقع ومكانة إستراتيجية لا تقل عن بقية الوظائف الأساسية، حيث تساهم بإرتقاء المؤسسات من خلال إستقطاب أفراد ذوي القدرات والمؤهلات، وقد اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد مفهوم التسيير الموارد البشرية

1. تعريف التسيير:

– ويعرفه Bergeron بأنه "العملية التي من خلالها يمكن أن نخطط، ننظم، وندير ونراقب موارد منظمة من أجل بلوغ الهدف المحدد"¹.

– وكما يعرف: "هي تلك المجموعة من العمليات المنسقة والمتكاملة، التي تشمل أساساً التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، إنه بإختصار تحديد الأهداف وتنسيق جهود الأشخاص لبلوغها، هذا هو جوهر مهمة المسير إن التنسيق، شأنه في ذلك شأن إتخاذ القرارات، وظيفة تسييرية مستمرة تصادف في مختلف الوظائف الأخرى من التخطيط حتى الرقابة"².

– وأيضاً يعرف: "إن التسيير بصفة عامة يعني تنظيم الجهود الفردية والجماعية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية ووسائل إنسانية، حيث أن العنصر النسائي هو محور أساسي لإنجاز أي عمل، ومهما توافرت الموارد المادية والهياكل التنظيمية فإنها تبقى خامات لا بد للعنصر التنظيمي المتمثل في الانسان أن يسيرها"³. من خلال ما سبق نستنتج أن التسيير هو الوظيفة التي تسمح بتنظيم وتنسيق جهود الأشخاص وذلك لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

2. تعريف الموارد البشرية

¹ بزة رايح مراد، تسيير الموارد البشرية في الادارة العمومية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2018، ص 14.

² محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير، أساسيات، وظائف، تقنيات، ج 1، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص 5.

³ شنوفي نور الدين، أنظمة وألية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات و الادارات العمومية، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر

– يمكن تعرفه: "هي جميع الناس الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومسؤولين، والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها، تحت مظلة هي ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة، في سبيل تحقيق رسالته وأهداف إستراتيجيتها المستقبلية، ولقاء ذلك تتلقى الموارد البشرية في المنظمة تعويضات متنوعة تتمثل في رواتب وأجور ومزايا وظيفية في عملية تبادل للمنفعة تتم بينهم وبينها، فالموارد البشرية تقدم للمنظمة مساهمات على شكل مؤهلات علمية، خبرات، مهارات، وجهد... الخ، من أجل تحقيق أهدافها، وفي مقابل ذلك تعويضات مالية ومعنوية¹.

– وكما تعرف الموارد البشرية على: "أنها مجموعة الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجازات العمال التي تقوم بها المنظمات، وتقسم هذه الموارد إلى خمسة مجموعات هي: الموارد الإحترافية الموارد القيادية، الموارد الإشرافية، باقي الموارد المشاركة، الإتحادات العمالية"².

– وكما أيضا إنقسم مفهوم الموارد البشرية إلى وجهتين هما³:

أولاً: من وجهة نظر المجتمع فإن الموارد البشرية هي القوى العاملة لبلد ما، والتي تتشكل من مجموع السكان أي سن العمل سواء كانوا يعملون أو يبحثون عن العمل.

ثانياً: من وجهة نظر المؤسسة هي مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات.

– وعرفه أيضا أحمد يد مصطفى هي: "تلك المجموعات من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتزم، وحيث يتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم، وتزيد فرص الاستفادة الفاعلة لهذه الموارد عندما تتوفر نظم تحسين تصميمها وتطويرها بالتعليم و الإختيار والتدريب والتقييم، والتطوير وإصيانة"⁴.

ومن خلال ما سبق يمكن إدراج تعريف خاص وهو أن الموارد البشرية هي الإدارة التي تهتم بالأشخاص العاملين في الشركة من خلال تدريبهم وتوجيههم، وتوفير الضروريات الأساسية التي يحتاجونها.

¹ يحيوي خديجة، دور تنمية الموارد البشرية في تطوير الخدمات في المنظمات السياحية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة بومرداس، 2017، ص3.

² يحيوي خديجة، مرجع سابق ذكره، ص4.

³ سامية خرخاش، دور تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2015، ص1.

⁴ مدحت محمد أبو نصر، ادارة وتنمية الموارد البشرية، الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، ص62.

3. مفهوم تسيير الموارد البشرية

— أما ييريتي فيعرف تسيير الموارد البشرية بأنها "مجموعة من الإجراءات والقرارات والسياسات التي تمكن من الحصول في الوقت المرغوب على الموارد البشرية بالكفاءات والتأهيل والمعارف والقدرات المطلوبة، وتحفيزها وتطوير إمكاناتها لتمكين من القيام بالنشاط أو الوظائف، وتحمل المسؤوليات من أجل إستمرار حياة المنظمة وتطويرها"¹.
— يمكن تعريف تسيير الموارد البشرية إتفاقاً "كمجموعة من الأنشطة التي تركز على إكتساب التنمية و الحفاظ على الموارد البشرية التي تحتاجها لتنظيم العمل لتحقيق أهدافه، أبرز تلك الأنشطة التوظيف التكوين، الترقية، تحليل مناصب العمل، ونلاحظ أن التعريف إضافة إلى تركيزه على تنمية الموارد البشرية من خلال الأنشطة المذكورة، قد ركز أيضا على أهمية الموارد البشرية وهذا يكون بعملية التحفيز "La Motivition (المعنوي والمادي)، وكذلك تفادي أن تصل المؤسسة إلى إجراء التسريح بتفاديها العوامل المؤدية إلى هذا الإجراء"².

— وكما يعرفه مهدي حسن "أن التسيير الموارد البشرية هو العملية التي يتم بموجبها الحصول على الأفراد اللازمين للمنظمة من حيث العدد والنوعية التي تخدم أغراضها وترغيبهم في البقاء في خدمتها وجعلهم يبذلون أكبر قدر من طاقتهم وجهودهم لإنجاحها وتحقيق أهدافها"³.

— ويعرف أيضا بأنه "الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المؤسسة على إحتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها، بما يمكن تحقيق الأهداف التنظيمية، بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية"⁴.

مما سبق يمكن إدراج تعريف خاص وهو: "أن تسيير الموارد البشرية مجموعة الأنشطة المتعلقة بحصول المؤسسة على إحتياجاتها من الموارد البشرية، بهدف تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية.

المطلب الثاني: أهمية تسيير الموارد البشرية

إن تسيير الموارد البشرية عملية جزئية من عمليات التسيير الكلي للمؤسسة، فهو مؤسس على جملة من القواعد والمبادئ التي تحدد طرق التعامل مع الآخرين، وتتمثل أهمية تسيير الموارد البشرية فيما يلي:

1. السعي إلى إستغلال قدرات وإمكانات العامل إلى أقصى حد.

¹ كامل المغربي وآخرون، أساسيات في الإدارة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1995، ص 289.

² بزة رابع مراد، مرجع سابق ذكره، ص 14.

³ مهدي حسن زيادي، إدارة الموارد الأفراد في منظور كمي و العلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي، عمان، 1993، ص 16.

⁴ زاوي صورية، أثر نظام المعلومات الموارد البشرية على تسيير الموارد البشرية، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 50.

2. يقوم تسيير الموارد البشرية على جملة من القواعد والإجراءات المتعلقة بإجتذاب العاملين.
3. تعيين وتدريب وتنمية العاملين بكل ما يتصل بمعاملة الموظفين منذ بدأ تعيينهم إلى غاية إنهاء الخدمة وتدريب المعاش.
4. تعتمد المؤسسة على كفاءة مواردها البشرية لتحقيق أهدافها.
5. تحديد الأفراد اللازمة للتنظيم.
6. يساهم تكوين الموارد البشرية بالإرتقاء في السلم الإداري الإقتصادي و الإجتماعي والتنقل في دورات العمل.
7. السعي إلى تبؤ موقع متميز في المؤسسة.
8. تهتم وظيفة تسيير الموارد البشرية بتوفير كل الكفاءات الخاصة التي تحتاجها المؤسسة.¹

المطلب الثالث: أهداف تسيير الموارد البشرية

من بين أهم أهداف تسيير الموارد البشرية هي:

- العمل على إشباع حاجات ورغبات الأفراد من أجل توليد الحافز على الإنتاج.
- التعرف على إحتياجاتهم قبل التخطيط حتى يحدث التغيير في المؤسسة.
- مشاركة الأفراد للمنظمة في تحمل المسؤولية ومواجهة المخاطر والعمل على حلها.
- الإرتقاء بأداء الأفراد كالإلتزام المعنوي تجاههم ومسؤولية إجتماعية للمنظمة.
- القدرة على الفهم وإكتساب المهارة لدى المسيرين بما يساعد على تحقيق التناسق في الأداء وتنمية العمل الإجتماعي كفريق.
- تلبية إحتياجات المنظمة من القوى العاملة وتطبيق سياسات تسيير الموارد البشرية من تكوين وتعيين ووضع نظم الحوافز حتى يتحقق لإستخدام الأمثل للموارد.
- تحقيق أهداف المنظمة والأفراد وفقا لمرحلة النمو التي تمر بها.
- تطوير مهارات المنظمة من أجل المحافظة على العنصر البشري من خلال التأثير الإيجابي على سلوك الأفراد.
- تطوير الصلة وتنمية الترابط بين الأفراد والمنظمة من خلال البرامج.

¹ بزة رابع مراد، مرجع سابق ذكره، ص26-27.

المبحث الثاني: عموميات حول تسيير الموارد البشرية

يعد المورد البشرية عنصراً أساسياً ولا يمكن الإستغناء عنه لمواجهة الصراعات و المتغيرات التي تواجه المؤسسة ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى وظائف تسيير الموارد البشرية وأنظمتها وأساسيتها والعوامل المؤثرة فيها.

المطلب الأول: وظائف تسيير الموارد البشرية

لقد ساهمت التحديات البيئية المختلفة في تطوير الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية سواء من حيث المحتوى أو من حيث التطبيقات المضافة على التطبيقات التقليدية السابقة، وقد وضعت المدرسة العلمية التي جاء بها تايلور أول نوار لهذه الوظائف وفق مبادئ هذه المدرسة التالية¹:

- إختيار الفرد الممتاز لإنجاز الوظائف.
- التدريب والتطوير بهدف رفع كفاءة العاملين.
- التحفيز من خلال ربط الأجر بالإنتاجية والتركيز على الحوافز المادية.
- التخصص وتقسيم العمل.

وجاءت مدرسة العلاقات الإنسانية لالتون مايو وزملائه لتضيف وظائف أخرى إلى إدارة الموارد البشرية تتمثل

بـ:

- علاقات العاملين المتمثلة بالتماعلات الإجتماعية بين العاملين والإدارة، والعاملين والنقابات والإتحادات المهنية.
- السلامة المهنية والأمن الصناعي لكافة الأفراد العاملين جسمياً ونفسياً في ظل ظروف العمل التي تنطوي على المخاطرة.

— وفي ظل التوجهات السلوكية في الإدارة ودوافع وحاجات العاملين والتأثيرات البيئية على سلوكيات العاملين أخذ الإهتمام بالجوانب الإنسانية والسلوكية بدرجة أكبر، وبرزت الحاجة إلى الوظائف التالية²:

1. وظيفة الحصول على العاملين:

على الرغم من أن عملية إستقطاب العاملين ينظر إليها بإعتبارها الخطوة الأولى في ممارسة وظيفة الحصول على العاملين، إلا أن هناك بعض المتطلبات المسبقة التي يجب مراعاتها قبل الإنخراط في هذه العملية وعلى وجه التحديد، فإنه قبل البحث عن مصادر الحصول على العاملين فإن مسؤول الموارد البشرية يجب عليه مراجعة الخطة

¹ بزة رابع مراد، مرجع سابق ذكره، 28-29.

² بزة رابع مراد، مرجع سابق ذكره، ص 26-32.

الإستراتيجية للموارد البشرية، وربما يمثل هذا المجال أهم التغييرات التي حدثت في مجال إدارة الموارد البشرية خلال العقدين الماضيين، فلم يعد بإستطاعة المشروعات إستقطاب الأفراد بشكل عشوائي، حيث يجب أن يكون هناك مبرر فوري لإحتياج أعداد ونوعيات معينة من العاملين والذين يمتلكون معارف وقدرات ضرورية والتي ترتبط مباشرة بإحتياجات وظائف معينة داخل التنظيم.

حيث أن مسؤول الموارد البشرية يسعى إلى تحقيق هدفين هما:

—الحصول على أعداد كبيرة من المتقدمين، ومن ثم إتاحة الفرصة لقاعدة أوسع من الإختيار أمام المديرين التنفيذيين.

—توفير أكبر قدر من المعلومات حول الوظائف ومتطلبات شغلها بحيث يتم تركيز جهود الإستقطاب حول الأفراد المستهدفين بالوظيفة وإستبعاد غير المؤهلين.

2. وظيفة التدريب والتنمية

عندما يمارس مسؤول الموارد البشرية مهامهم في مجال التوظيف فإنهم يحاولون الحث عن إستقطاب أفضل العناصر الممكنة لشغل الوظيفة، وعندما يفخر أولئك المسئولون بقدرتهم على التمييز بين أولئك الذين يمتلكون قدرات شغل الوظيفة، وغيرهم ممن لا تتوفر لديهم تلك القدرات فإن الحقيقة تضل متمثلة بنسبة قليلة، إن لم يكن هناك على الإطلاق من العاملين الجدد من يستطيع ممارسة العمل وتحقيق الأداء المتوقع، ويمكن للتدريب الرسمي أن يحتل مكانه ويحقق أهدافه، وفي الحقيقة، فإن إدارة الموارد البشرية تمارس دورا هاما في تشكيل لديهم الإستعداد والقدرة على تحقيق الممارسة السليمة في أعمالهم في أقل فترة ممكنة، ولتحقيق ذلك فإنها أي إدارة الموارد البشرية تمارس دورها من خلال أربعة مجالات في مرحلة التدريب والتنمية وهي: تدريب العاملين، تنمية العاملين التطوير التنظيمي، التطوير المهني، ونلخص من عرض هذه الوظيفة إلا أن الهدف من ممارسة أنشطة التدريب والتنمية يكمن في إمتلاك قاعدة من لعاملين الجدد الذين تتوفر لديهم أحدث المهارات و المعرفة والقدرات المطلوبة لتحقيق الأداء الناجح والفعال لوظائفهم.

3. وظيفة التحفيز

تعتبر وظيفة التحفيز أحد أهم الوظائف في عملية إدارة الموارد البشرية، إلا إنها ربما تمثل أقلها فهما وإدراكا من الناحية العلمية، السؤال: لماذا؟

الإجابة تكمن في إن السلوك الإنساني سلوك معقد بطبيعته، فقد تعددت محاولات وإكتشاف العوامل المختلفة التي تحفز الأفراد على العمل بواسطة علماء السلوك، ورغم عدم إتساق النتائج في مجملها، إلا أنها قادت

إلى بعض الرؤى الهامة في مجال تحفيز الأفراد، على سبيل المثال، يجب النظر إلى التحفيز باعتباره عملية متعددة الأوجه والتي تمتلك دلالات فردية وإدارية وتنظيمية، والتحفيز ليس مجرد ما يستطيع الفرد الإفصاح والتعبير عنه ولكن يشمل كذلك مجموعة المتغيرات أو القوى المحيطة، بيئة العمل حيث يوجد إتفاق بأن أداء الفرد في التنظيم ما هو إلا محصلة التفاعل عاملين هما: القدرة على العمل و الرغبة في أدائهم، وعليه فإنه من منظور الأداء، فإن الأفراد يحتاجون إلى إمتلاك القدرات والمهارات الأزمة لتحقيق الأداء الجيد للعمل، ومثل هذا الجانب من المفترض أنه تم إنجازه خلال المرحلتين السابقتين لإدارة الموارد البشرية عن طريق التحديد الصحيح لمتطلبات الوظيفة وإختيار الأفراد الذين يمتلكون هذه المؤهلات أو القدرات، ثم تدريبهم على كيفية تحقيق الأداء السليم للعمل، وبناءً على ذلك فإن إدارة الموارد البشرية يجب أن تنظر للوظيفة من حيث محتوياتها ووسائل أدائها وبيئة العمل الخاصة بها...إلخ.

4. وظيفة الاحتفاظ بالعمالين

يمثل الوظيفة الأخيرة من وظائف إدارة الموارد البشرية، وكما يتضح من الإسم فإن الهدف منها هو ممارسة مجموعة من الأنشطة التي تساعد على الإحتفاظ بالعمالين المتميزين وتنمية الولاء والإنتماء لدى تلك النوعيات من العمالين بالإضافة إلى تغير الظروف العائلية وزيادة كثافة المنافسة نجد أنه ليس من الصعب إدراك أهمية وظيفة الحفاظ على العمالة أو وصيانة قوة العمالة، ولتحقيق هذه المهمة فإن الأمر يتطلب بعض الحكمة وبعض الإبتكار.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية

هناك أربعة عوامل أساسية تؤثر على تسيير الموارد البشرية وهي:

1. العوامل الاقتصادية

تتجه المنظمات إلى التوسع في المجال الاقتصاد الوطني خاصتها في أنشطة تسيير الموارد البشرية التي تعرف توسعا في فترات الرواج وتقلص في فترات الكساد، في حين أن الإرتفاع المتواصل لمستوى المعيشة في المجتمع، له تأثير على كبير على الممارسات المتعلقة بالموارد البشري، بالأخص مداخيل الأفراد.

2. العوامل القانونية

تؤثر النصوص القانونية والأحكام القضائية والقرارات الإدارية بشكل جوهري على تسيير الموارد البشرية حيث أنها تنتقل من مجال يحكمه مبدأ "دعه يعمل أتركه يمر" إلى مجال آخر مقيد بالقوانين، كالحل الأذنى للأجور والحد الأقصى لساعات العمل، وإستقطاب الأفراد ومقابلتهم وإختيارهم وتكوينهم.

3. العوامل الاجتماعية

يشهد المجتمع تطوراً كبيراً فيما يتعلق بتركيبه الطبقي والاتجاهات والقيم السائدة فيه، و كذلك بأحداث غيرت من مجريات الأمور الداخلة، ففي القرن العشرين عرف المجتمع تغيرات جوهرية في أسلوب المعيشة والتفكير فيما يخص توسيع فكرة دور الحكومة بتسيير شؤون أفرادها.

4. العوامل التكنولوجية

إن التطور التكنولوجي الذي حدث كان مذهلاً، والتغيرات الجذرية للموارد البشرية كنتيجة لتغيير حاجات ومتطلبات المنظمة والتوسع المستمر في التكنولوجيا وزيادة الاعتماد على الحسابات الإلكترونية.

المطلب الثالث: أنظمة تسيير الموارد البشرية

يوجد العديد من أنظمة تسيير الموارد البشرية منها:

1. نظام التخطيط للموارد البشرية

يعد مفهوم تخطيط الموارد البشرية التنبؤات النظامية للطلب أو الحاجة للموارد البشرية وعرض هذه الموارد في المنظمة خلال فترة مستقبلية، ويوضح هذا التعريف التوازن بين الحاجة للموارد البشرية والعرض المتوفر بهدف ضمان ما تحتاجه المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعاً وذلك لتلبية متطلبات الأعمال الموجودة لديها أو في المستقبل، ومن أهمية تخطيط الموارد البشرية هي:

- التخفيض من التكاليف.
- التنبؤ في اتجاهات الطلب و العرض في القوى العاملة.
- تحسين وتوزيع واستخدام الموارد البشرية.

2. نظام التوظيف للموارد البشرية

تتكون عملية التوظيف من مجموعة أنشطة التي تتمثل في الإستقطاب والإختبار والتعيين، فهي تعد وسيلة لنجاح المنظمة التي تمكنها من إكتساب قيمتها التنافسية المتمثلة بنوعية مواردها البشرية، ومن أجل تحقيق أفضل نتائج من عملية التوظيف يجب أن يطبق مبدأ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب.

3. نظام الأجور والتعويضات

إن أنظمة الأجور والرواتب من الأنظمة التي وجدت إهتماماً كبيراً من قبل المنظمات، نظراً لأن تكاليف الأجور والرواتب تشكل نسبة كبيرة من إجمالي التكاليف التي تتحملها المنظمة، بالإضافة إلى أهميتها في الحفاظ

على العمال الأكفاء وإستقراهم في المنظمة، في حين الأجور والرواتب تعد جزءا من نظام التعويضات الإجمالية التي يتسلمها العاملون، وتتكون هذه التعويضات من ثلاث أجزاء

- **المكون الأول:** الراتب أو الأجر الذي يعتمد على عملية تقييم الوظائف.
- **المكون الثاني:** الحوافز المدفوعة وفق مستوى أداء العامل.
- **المكون الثالث:** يضم الفوائد و الخدمات(التعويضات الغير المباشرة).

4. نظام تكوين الموارد البشرية

يعد التدريب ضرورة هامة لإنتظام و ضمان الأداء المطلوب من الأفراد ومن المؤسسة التي تحقق معدل مرتفع للكفاءة الإنتاجية في الأفراد ومن المؤسسة، هذا وتتركز الأهداف الأساسية للتدريب فيما يلي:

- الزيادة في الإنتاج .
- الاقتصاد في النفقات.
- التخفيض من دورات العمل.
- الرفع من معنويات العاملين.
- تقليل من حوادث العمل.

5. نظام التقييم و رقابة أداء الموارد البشرية

إن عملية تقييم الأداء من الأدوات المهمة في قياس كافة العوامل والجوانب المتعلقة بالأداء الفعال لإبراز مدى مساهمة الفرد في الإنتاجية.

المطلب الرابع: آليات تسيير الموارد البشرية

من بين آليات تسيير الموارد البشرية مايلي :

1. الركن القانوني(التحكم في الوسائل التنظيمية والتشريعية)

من بين الأدوات التي تسمح للمسير التطبيق الصحيح للنصوص التنظيمية الضرورية، الطرق العلمية في تسيير الموارد البشرية يمكنها الإهتمام على وجه الخصوص بمختلف التنظيم(وضع لوائح)خاصة في: مجال التوظيف، مجال المواقف، مجال الحركات (التنقلات)، مجال الضمان الإجتماعي.

ويتم إعدادها مع الأفضلية الصورية على الحالات المثلة، وتسمح على الإجابة على الأسئلة التي تطرح من طرف المسؤولين بمصلحة التوظيف خاصة في: مختلف أنواع التوظيف، الشروط الموضوعية للصنف المشترك والصنف المخصص، الإجراءات، النصوص المرجعية... إلخ.¹

2. الركن الإداري (مسك أدوات المراقبة).

– الملف الفردي للمستخدم:

من بين الوثائق الضرورية لمدة العمل المهنية، هي الوثائق الإدارية والتي تتمثل أساسا في :

– وثائق الحالة المدنية.

– الشهادات أو الكفاءات.

– قرارات التعيين، التثبيت، الترقية.

– الوثائق المتعلقة بالوضعية أو الحركة.

كل الوثائق يتم ترتيبها في ملف واحد الذي يتضمن خمس ملفات فرعية:

– ملف فرعي: الوضعية الخاصة بالعامل.

– ملف فرعي: دورات مدة العمل المهنية.

– ملف فرعي: التقييم.

– ملف فرعي: توقيف العمل.

– ملف فرعي: متفرقات.

ويتمثل ملف المستخدم، وسيلة طعن وليس تسيير جاري، فهو يتمتع بالسرية، إذ لا يتم الرجوع إليه إلا في

حالة الضرورة وكما لا يتم الإتصال به إلا حسب القانون والقواعد المنظمة لذلك والطرف المسؤول الأعلى في

السلم الإداري أو لجنة المستخدمين لذا ينبغي تكوينه وإداعه بالأرشيف بمصلحة المستخدمين.

– وصف بطاقة المستخدم:

تعد البطاقة المصممة للمؤسسة ذات طابع إداري، تلخص كل من مدة العمل المهنية، وتضع بكل وضوح

جميع القوانين المتاحة الخاصة بالقطاع وكذلك وضعية المستخدمين و مهنة المعني:

الملف قبل الدخول إلى المؤسسة:

¹ شنوبي نور الدين، أنظمة وآليات تسيير الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات العمومية، سند خاص بالتكوين الوطني، الحراش، الجزائر، 1988ص

- الحالة المدنية للعون وعائلته، الكفاءة والشهادة، وضعيته اتجاه الخدمة الوطنية.
الملف بعد الدخول إلى المؤسسة:
- إدارة مدة العمل المهني، التكوين، التنقيط، العقوبات، توقفه عن العمل، التعويضات، المنازعات.
بطاقة المستخدم لا تعد وثيقة قانونية، لأن عددها يتم وفق الوظيفة وحسب القوانين النوعية أو الخاصة بقطاعات خاصة والإدارات العمومية¹.
- الركن القيادي (لوحة قيادية وظيفية الموارد البشرية)
من الأدوات التقليدية المتمثلة في الطرق العلمية التي تساعد المسير على التحكم في الإجراءات ومعرفة التعداد وخصائصه كالسند وملف المستخدمين، بالتالي تسهل إدارة المستخدمين خلال التطبيق الصحيح والسليم للتنظيم، فتسيير الموارد البشرية يعتمد على أدوات التحليل والتلخيص التي تتلائم مع خصائص المنظمة المعنية وبهذا فان مجموع النشاطات المتعلقة بالتوظيف، حماية وتطوير المستخدمين تفرض على المسؤول أن يضع لنفسه أهداف وتوقعات ومخططات للتوظيف أو التكوين.
فلوحظت القيادة في وظيفة الموارد البشرية هي مجموع أدوات التحليل ومتابعة تطوير المستخدمين، حيث تعطي للمسيرين الوسائل التي تساعدهم على تسيير المستخدمين وإتخاذ أفضل وأحسن القرارات، ووضع توقعات وتقديرات مستقبلية².

¹ شنوفي نور الدين، مرجع سابق ذكره، ص 170.

² شنوفي نور الدين، مرجع سابق ذكره، ص 171.

المبحث الثالث: نظام معلومات الموارد البشرية

إن نظام معلومات الموارد البشرية طريقة نظامية لتخزين البيانات والمعلومات من كل فرد من أجل المساعدة في إتخاذ القرار والتخطيط، وإعطاء تقارير كاملة عن كل نشاط يقوم به يخدم أهداف المنظمة.

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات الموارد البشرية

— كما يعرف أنه "نظام فرعي في نظم المعلومات الإدارية ذو الجانبين تشغيلي و تحليلي، تتكون من مجموعة من الأساليب والآلات والمعدات التي يتعامل معها العنصر البشري ومن جهة أخرى بالكفاءات المطلوبة والعمل على تطويرها وتعبئتها والمحافظة عليها، وذلك بهدف تحسين أداء الفرد"¹.

— ويعرف أيضا على أنه "نظام المعلومات الموارد البشرية مجموعة من المكونات التي تعمل على جمع وتخزين البيانات ومعالجتها والتي ترتبط بالموارد البشري، بغية تزويد المؤسسة بمعلومات تساعد على إتخاذ القرارات المتعلقة بهم ورفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمؤسسة ككل"².

ومما سبق يمكن إدراج تعريف خاص بنظام معلومات الموارد البشرية فهو يعد نظام فرعي لنظم معلومات التسيير يهتم بمعالجة وتوفير المعلومات المتعلقة بالأفراد العاملين في التنظيم، مما يساعد على فعالية التخطيط وجودة القرارات المتخذة فيما يخص الموارد البشرية.

المطلب الثاني: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

يمكن توضيح أهمية تطوير نظام المعلومات الموارد البشرية من خلال مايلي³:

— تساعد في تحقيق التوازن بين مختلف أقسام وحدات إدارة الموارد البشرية، كما تساهم في تحقيق التكامل بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.

— تعمل على التزويد بالمعلومات المطلوبة للتخطيط وإتخاذ القرارات في جميع المجالات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية في المنظمة.

— يسمح نظام المعلومات الموارد البشرية بالتأثير على مديري الموارد البشرية بشكل أكثر كفاءة وزيادة قاعدة معلوماتهم، ويسمح لهم بالقيام بمسؤولياتهم وأدوارهم المهمة بنجاح.

¹ د. سناء حبيزات، نظم المعلومات الموارد البشرية، ط1، الأردن، عمان، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2018، ص 101.

² زاوي صورية، أثر نظام المعلومات الموارد البشرية على تسيير الموارد البشرية، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و كلية علوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص16.

³ د. سامية خرخاش، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في تسيير و تنمية الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2015، ص137.

فأهمية نظام المعلومات تنبع من كونه يتعلق بالموارد البشرية من خلال¹:

— تزويد الوظائف بمعلومات صحيحة عن العاملين، والذين يعتبرون مورد هاما من مواردها التي لا يمكن الإستغناء عنها.

— لنظم المعلومات دور فعال في تحسين وتطوير أداء وظيفة الموارد البشرية، لأنه يتسم بقدرة عالية على توفير المعلومات المطلوبة في إتخاذ القرارات في مختلف وظائف تسيير الموارد البشرية.

المطلب الثالث: مجالات استخدام نظام المعلومات الموارد البشرية

تتعدد مجالات إستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية، و التي تتمثل فيما يلي:

1. الحصول على البيانات (مدخلات النظام):

- بالموارد البشرية، من مصادر مختلفة لمعالجتها، منها سجلات تشغيل البيانات التي تشمل:
- سجلات الأفراد: تضم بيانات ضرورية ذات طبيعة غير مالية تخص العاملين في المؤسسة مثل: الإسم تاريخ الميلاد، معدلات الغياب، الدرجة العلمية، الخبرات، ...إلخ.
 - سجلات إحصائية: تشمل بيانات مالية عن العامل مثل: معدلات ساعات العمل، المرتب الشهري، الحوافز الضرائب على الدخل...إلخ.

2. إستعمال نواتج النظام (المخرجات):

البشرية للبيانات السابقة في عدة مجالات وظيفية خاصة بالموارد البشرية منها:

— التوظيف

يعطي نظام المعلومات الموارد البشرية المعلومات التي من شأنها إستقطاب الأفراد للعمل بالمؤسسة والإختيار بينهم، مما يسمح لها بتوظيف أفضلهم مثل المؤهلات العلمية، الخبرة، التصنيف الوظيفي للمنصب الشاغر، المؤهلات الفنية...إلخ.

— تخطيط الموارد البشرية

يتم إستعمال المعلومات في مجال تخطيط الموارد البشرية في جانبين هما: التخطيط، التوظيف، التنبؤ بالعمالة، حيث يمثل الهدف من تخطيط التوظيف لضمان توفر العاملين الذين يمكنهم شغل مراكز الخالية.

أما التنبؤ فيوفر تقدير عدد العاملين الذين قد تحتاج اليهم المؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة بها مستقبلا، ولهذا يتطلب تخطيط الموارد البشرية معلومات عن التوظيف، معدلات دوران العمل، الترقيات...إلخ.

¹ زاوي صورية، مرجع سابق ذكره، ص25-26.

– تسيير الأداء

يعد تقييم أداء العاملين في الإدارة بمساعدة المعلومات على تحقيق الملائمة بين تقييم الأداء وطبيعة الوظائف والسمات المميزة لها، وعليه تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء، التي تمكنها من تحديد الطريقة المناسبة للتقييم، ومعرفة الفروقات بين الأداء المحقق والمعايير المحددة له.

– التدريب والتنمية

ويمكن إستعمال معلومات التدريب في إتخاذ القرارات الأساسية كتحديد الإحتياجات التدريبية، تقييم فعالية العملية التدريبية، تحديد الأفراد المؤهلين للترقية، تمييز نوع البرامج التدريبية، تحديد فرق العمل المؤهلة لتحقيق الإستجابة لأهداف التدريب...إلخ.

– التعويضات

وتتضمن عمل نظام المعلومات الموارد البشرية في مجال التعويضات جوانب عديدة كإعداد قوائم الاجور والمرتبات، تقييم الوظائف وتحديد الأجور التي تناسبها.

المطلب الرابع: أنواع نظم المعلومات الموارد البشرية

إن إختيار نوع نظام المعلومات الموارد البشرية المناسب، يتوقف على عدة معايير منها¹:

1. النظم الفرعية لنظام المعلومات الموارد البشرية

ويشمل مجموعة من النظم الفرعية التي تتعدد تطبيقاتها حتى يعمل هذا النظام بشكل أحسن، ومن أهم هذه النظم الفرعية المساعدة نذكر منها مايلي:

أ. النظام الفرعي للتخطيط للقوى العاملة

يقوم هذا النظام على مساعدة الإدارة في تحديد إحتياجاتها من العاملين في المستقبل للمساعدة في التنبؤ للرواتب، والتخطيط، وتحليل وتقييم الوظيفة، والهيكلة التنظيمي.

ب. النظام الفرعي للتزويد

يعد النظام المسؤول على توفير المعلومات حول الأشخاص المرشحين للعمل والكفاءات الموجودة في سوق العمل، وإجراء الدراسات الداخلية والبحث عن موظفين جدد.

¹ سامية خرخاش، مرجع سابق ذكره، ص 146.

ج. النظام الفرعي لإدارة القوى العاملة

يوجد عدد قليل من المؤسسات التي تستعمل تطبيقات لإدارة القوى العاملة، ومن هذه التطبيقات والأداء العام للموظف، والتدريب، والتحكم في الترقيات، وتغيير مواقع الموظفين في المنظمة.

د. النظام الفرعي للمستحقات

يعمل على توفير المعلومات عن الزيادات والإستحقاقات والرواتب والعلاوات.

هـ. النظام الفرعي للتكوين

يساعد هذا النظام على توفير معلومات عن العملية التكوينية التي قامت بها المنظمة سابقا، والأفراد الذين إستفادوا منها و الأماكن التي تمت فيها.

و. نظام الفرعي للتقييم

يشمل المعلومات المتعلقة بعملية تقييم أداء الافراد، وهو نظام مهم جدا لأن على أساس مخرجاته تحدد الحوافز والبرامج والفئات التي تحتاج لعملية التكوين وكذا الترقيات.

ز. نظم الإستخبارات الموارد البشرية

يتعلق ها النظام بحقل إدارة الموارد البشرية سواء داخل التنظيم أو خارجه، فهو يختص بتزويد المعلومات صعبة المنال .

ح. نظام معلومات البيئة الخارجية

يقوم هذا النظام بإعطاء بيانات عن البيئة الخارجية والمتعلقة أساسا بمعطيات سوق العمل وما يوجد من كفاءات بشرية.

ط. نظام المعلومات الإجتماعي

ويشمل هذا النظام المعلومات العائلية المرتبطة بالعمال (زواج- مولود-...إلخ) والتي من خلالها يتم منح المنح والعطل أو زيادات تكريمات أو تهنئة.

وفي الأخير تدل هذه العينة لبعض النظم الفرعية لنظام المعلومات البشرية فقط، أو لترتيب الحرية الكاملة في بناء أنظمة الفرعية بما يخدم مصالحه، ويتم الإشارة إلى أن هذا النظم تعمل في نسق واحد بما يحقق أهداف التنظيم.

خلاصة الفصل

من خلال ما توصلنا إليه في هذا الفصل نجد إن تسيير الموارد البشرية، يمر بالعديد من المراحل التي تهدف إلى الوصول إلى تحديد إحتياجات المؤسسة (موارد بشرية، أنظمة، تحفيزات...) والعمل على تأهيلها وتطويرها تطويرا فعالا الذي يعود بالفائدة على المؤسسة وأفرادها من أجل تحقيق الكفاءة و الفاعلية كذلك، ورغم وجود مشاكل وعقبات تقف أمام الوصول إلى أهداف المؤسسة، فالعنصر البشري يبقى هو العنصر الأساسي الذي يسيير المؤسسة من خلال مهاراته وقدراته التي تدفعه للعمل.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية في الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء

تمهيد:

تعتبر دراسة الحالة من الدراسات الميدانية التطبيقية والضرورية المتممة للجانب النظري، من خلاله يتمكن الباحث من معرفة الواقع والعلاقة بين المتغيرات دراسته، وهذا الفصل سيتناول نظم المعلومات بمستوياته الثلاث ودوره في تسيير الموارد البشرية في الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء بالإعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وإستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) وبعض الأدوات الإحصائية الضرورية لمعالجتها وإستخراج النتائج وتحليلها.

تم تقسيم هذا الفصل كمايلي:

– المبحث الأول: تقديم المؤسسة والإطار المنهجي للدراسة الميدانية

– المبحث الثاني: تحليل وتفسير النتائج

المبحث الأول: تقديم المؤسسة والإطار المنهجي للدراسة

في سبيل إتمام الدراسة التطبيقية والوصول إلى الأهداف المرجوة وخاصة تلك المتعلقة بمعرفة العلاقة بين نظم المعلومات وتسيير الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء، تم تخصيص المطلب الأول والثاني لتقديم المؤسسة محل الدراسة والتعريف بها، بينما تم تخصيص المطلب الثالث لتقديم الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية أو ما يعرف بالطريقة والإجراءات للتعريف بإطار المعاينة والأداة المستخدمة لجمع البيانات وأدوات التحليل.

المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للغاز والكهرباء

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى التعريف بالشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء، وتوضيح الأهداف التي تسعى الشركة لتحقيقها.

أولاً: التعريف بالشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء

شركة عمومية جزائرية مجال نشاطها الإنتاج والنقل الطاقة وتوزيعها، وقانونها الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في القطاعات الأخرى من قطاعات ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان توزيع الغاز والكهرباء في الخارج، وهي فرع من بين 19 مديرية حيث تمثل شركة الفرع لل **SDE** فهي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز للشرق يمثلها مدير التوزيع بعينه الرئيس العام للشركة الأم ويقوم بمهامه بموجب تفويض وباسم ولصالح ولحساب **SDE**، ورأس مالها تابع إلى شركة التوزيع الشرق، حيث تقع مديرية توزيع الغاز والكهرباء لولاية برج بوعرييج في العنوان 3 نهج عبد القادر بريكي برج بوعرييج حيث شغلت المؤسسة بتاريخ أبريل 2022 ما يقارب 593 موظف وعدد الزبائن التي تسيروهم الشركة 226,846 زبون، وتتوزع حسب المناصب ويشغل كل منصب عدد من الموظفين وتتقسم كالتالي:

- الاطارات: 111 موظف

- عمال التنفيذ: 268 موظف

- المهارات(عون تحكم): 214 موظف

1. أهداف شركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء

تعد مديرية التوزيع على مستوى ولاية برج بوعرييج وحدة تعمل على تقديم خدمة عمومية وتمثل في تقديم منتجات الطاقة(الكهرباء والغاز) للمجتمع في أحسن الظروف، ومن بين أهداف الشركة:

- السهر على تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن (الأفراد، المؤسسات، الإدارات...).
- العمل على المحافظة على ديمومتها عن طريق تحديث وسائل الانتاج وتكوين العمال في مجال الطاقة لاكتساب الخبرة المهنية المرجوة.
- السهر على احداث توازنها المالي عن طريق التحكم في النفقات وزيادة الارادات (رقم الأعمال).
- المساهمة في بناء اقتصاد وطني عن طريق تزويد المستثمرين للطاقة التي يحتاجون إليها.
- هو أن تغدو مؤسسة تنافسية لكي تقوي على مواجهة المنافسة، التي تلوح ملامحها في الأفق وأن تكون في الأمد المنظور من أفضل بين الخمسة التابعين.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للشركة

يوجد الشكل الهيكل التنظيمي رقم (3) في قائمة الملاحق.

المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تم التطرق في هذا المطلب للإطار المنهجي للدراسة الميدانية الذي تم فيه إستخدام إطار المعاينة والأدوات الاحصائية المستخدمة لجمع وتحليل البيانات.

أولا: إطار المعاينة والأدوات المستخدمة

سيتم من خلاله تحديد إطار المعاينة و الأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة.

1-إطار المعاينة

من أجل تحقيق أهداف هذا البحث ومعاينة الإشكالية والإجابة على تساؤلاتها وإختبار الفرضيات، تم إتباع منهج الدراسة الميدانية بأسلوب التقصي من أفراد مجتمع الدراسة لجمع البيانات الضرورية. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المؤسسة محل الدراسة والبالغ عددهم حوالي (593) وبعد توزيع "60" إستبانة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم إسترجاعها كاملة وهي قابلة للتحليل والتفسير والتي تعبر عن حجم عينة الدراسة.

2-أدوات جمع البيانات

تم إستخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، بإعتبارها الأداة المناسبة لهذه الدراسة في جمع البيانات وقياسها وتحليلها بطريقة منهجية تحقق الأهداف، والإستبانة هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة موجهة للأفراد

حول موضوع أو مشكلة الدراسة، ومن هنا قمنا بصياغة الإستبانة التي تحتوي عبارات وأبعاد متعلقة بالدراسة وقد تم تقسيمها إلى:

– **المحور الأول:** يتضمن المعلومات المعبأة عن خصائص العينة محل الدراسة، طبقا للمتغيرات الديمغرافية والتي تتمثل في (السن، الجنس، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة العامة في العمل).

– **المحور الثاني:** فقد تضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بنظم المعلومات وأبعاده الثلاث وقد تم قياسها باستخدام 17 عبارة.

– **المحور الثالث:** تناول مجموعة من الأسئلة المتعلقة بتسيير الموارد البشرية والتي قيست ب18 عبارة أيضا. والجدول التالي بين عدد العبارات الموظفة لقياس كل متغير.

الجدول(1): توزيع أعداد العبارات لكل متغيرات الدراسة

المتغير	موارد الافراد	موارد البرمجيات	موارد الشبكات
العدد	6	5	6
العبارات	6-1	11-7	17-12

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إستبانة الدراسة

يبين الجدول أن عدد العبارات التي صيغت لقياس نظم المعلومات هي 17 عبارة موزعة على ثلاث مستويات، بينما صيغت 18 عبارة لقياس تسيير الموارد البشرية وبالتالي مجموع عبارات قياس المتغيرين هي 35.

ثانيا: أدوات التحليل

من بين أدوات التحليل تم إستخدام الأدوات الإحصائية المستخدمة في حساب النتائج والأدوات الإحصائية في قياس شدة الإستجابة.

1. الأدوات الإحصائية المستخدمة في حساب النتائج

تمت المعالجات الإحصائية للبيانات المجمع باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) لمعالجة البيانات بالإعتماد على:

- إختبار معامل ألفا كرونباخ لمعرفة نسبة إثبات إجابات الباحثين حول عبارات الإستبانة.
- إستخدام معامل الارتباط من أجل معرفة علاقة كل بعد مع المتغير الذي ينتمي إليه وكل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه.

- استخدام النسبة المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لإفراد عينة البحث.
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل قياس نظم المعلومات ودوره في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- استخدام الإنحدار البسيط وذلك لمعرفة أثر نظم المعلومات على تسيير الموارد البشرية.

2. الأدوات الاحصائية المستخدمة في قياس شدة الإستجابة

تم إستخراج مقياس التحليل بالإعتماد على مقياس ليكارت الحماسي بإستخدام الأوزان التالية:

الجدول(2): درجات مقياس ليكارت

الإستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المقياس	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

وإستنادا الى ذلك تم تحديد الوزن النسبي الفارق ثم حساب المدى (طرح الحد الأدنى من الحد الأقصى) من مقياس ليكارت ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في التدرج وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الأعلى لهذه الخلية عليه فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير شدة الإتجاهات على النحو التالي:

الجدول (3): تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	[1.80-1]	[2.60-1.80]	[3.40-2.60]	[4.20-3.40]	[5-4.20]
المقياس	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

وبالتالي إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين حول متغير ما أو عبارة ما تقع في المجال [1.80-1] نقول أنها منخفضة جدا، وإذا كانت تقع في المجال [2.60-1.80] نقول أنها منخفضة وتكون متوسطة إذا أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث يقع في المجال [3.40-2.60] بينما تكون مرتفعة إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [4.20-3.40] ومرتفع جدا إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [5-4.20].

المبحث الثاني: تحليل وتفسير النتائج

من خلال هذا المبحث سيتم تحليل النتائج المتعلقة أولاً بإختبار مدى صدق الإستبانة المستخدمة وجودة بنائها ثم تحديد خصائص مجتمع الدراسة من خلال النسب المئوية وتحديد مستوى تطبيق متغيرات الدراسة في المؤسسة و معرفة وجود أو عدم وجود الفروقات ثم إختبار الفرضيات.

المطلب الأول: إختبار الثبات وصدق البنائي للإستبانة

أولاً: إختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة (الإستبانة) أن تعطي هذه الأداة نفس النتيجة لو تم توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الإستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيها ولو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة وتحت نفس الظروف، تم التحقق من ثبات إستبانة الدراسة بإستخدام طريقة ألفا كرونباخ (Cronobach Alpha) لمعرفة ثبات إجابات الباحثين حول فقرات الإستبانة وكانت النتيجة كما هي مبينة في الجدول التالي

الجدول(4): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

عدد العبارات	المتغير	ألفا كرونباخ
35	الإستبانة ككل	0.896
17	نظم المعلومات	0.879
18	تسيير الموارد البشرية	0.760

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لإجابات الباحثين حول عبارات الإستبانة ككل بلغت قيمة (0.896) وهذا يعني أن معامل الثبات قوي، كما تبين أن معامل الثبات للمتغير المستقل نظم المعلومات بلغت (0.879) وللمتغير التابع تسيير موارد الأفراد بلغت (0.760) ومنه يمكن الإطمئنان إلى النتائج وتعميمها.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير محاور الاستبانة

بالإعتماد على الاجابات المقدمة في محاور الإستبانة تم التوصل الى نتائج من خلال تحليلها وتفسيرها.

أولا: تحليل وتفسير محور خصائص العامة للمبحوثين

نتائج حساب التكرارات ونسبها المئوية المتعلقة بالخصائص العامة لأفراد عينة البحث (السن، الجنس المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة العامة في العامة) تم تحديدها كمايلي:

1- السن:

تتوزع أعمار المبحوثين كما هو مبين في الجدول:

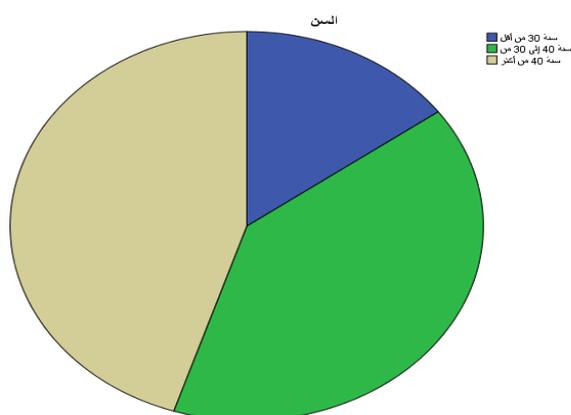
الجدول(5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
15%	9	أقل من 30 سنة
40%	24	من 30 الى 40 سنة
45%	27	أكثر من 40 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من أعداد الطالبتين الإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الفئة العمرية الغالبة والأكثر تواجد هي "أكثر من 40 سنة"، وقد بلغت نسبته (45%)، من عينة الدراسة، أما النسبة الثانية فتعود للفئة العمرية من "30 الى 40 سنة" بنسبة (40%) وأخيرا تأتي الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة تقدر (15%)، ويعود السبب هيمنة الفئة الأولى إلى أنها تتميز بإعتمادها على الخبرة التي تتطلبها طبيعة العمل.

الشكل(4): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الشكل أن النسبة الأكبر من الفئة العمرية "أكثر من 40 سنة" ذات اللون الرمادي بينما حازت الفئة العمرية من "30 إلى 40 سنة" ذات اللون الأخضر على المرتبة الثانية، في حين أن الفئة العمرية "أقل من 30 سنة" ذات اللون الأزرق على المرتبة الثالثة.

2- الجنس:

تحددت نسبة الإناث والذكور كمايلي:

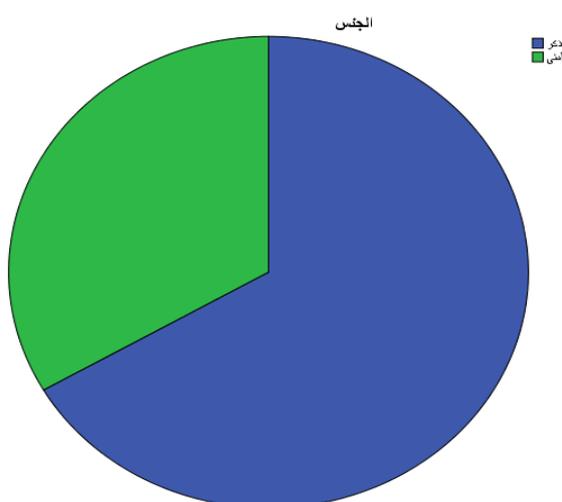
الجدول(6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
66.7%	40	ذكر
33.3%	20	انثى
100%	60	المجموع

المصدر: من أعداد الطالبتين الإعتماد على مخرجات Spss

يظهر الجدول أن حجم العينة هو 60 مفردة، وقد كانت النتيجة أن عدد العاملين الذكور هو 40 عامل أي بنسبة (66.7%) من حجم العينة، وكان عدد العاملين الإناث هو 20 عاملة أي بنسبة (33,3%) من حجم العينة، مما سبق يمكن إستنتاج أن فئة الذكور هي الفئة الغالبة في عينة البحث، وهذا يرجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة.

الشكل(5): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الشكل أن نسبة الذكور حازت على النسبة الأكبر حيث تمثلت باللون الأزرق، بينما اللون الأخضر تمثلت في نسبة الإناث حيث حازت على النسبة الأقل.

3- المؤهل العلمي

يتوزع المؤهل العلمي للمبحوثين كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول(7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	المؤهل العملي
31.7%	19	ثانوي أو أقل
68.3%	41	جامعي
100%	60	المجموع

المصدر: من أعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المؤهل العملي للعاملين داخل "مؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء" كانت النسبة الكبرى للمستوى "الجامعي" 68.3% أي 41 عامل من أصل المبحوثين ضمن العينة، و النسبة الثانية تعود لمستوى المؤهل العلمي "ثانوي أو أقل" 31.7% أي 19 عامل، ومنه يمكن القول أن أغلبية المبحوثين هم ممن يحملون الشهادة الجامعية، ويرجع ذلك إلى أن أغلب الإستمابانات ملئت من طرف الإداريين.

الشكل(6): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الشكل أن المستوى الجامعي حاز على النسبة الأكبر حيث تمثلت في اللون الأخضر، بينما مستوى ثانوي أو أقل حاز على النسبة الأقل وتمثلت باللون الأزرق.

4-المركز الوظيفي

يتوزع المستوى الوظيفي للمبحوثين على النحو التالي:

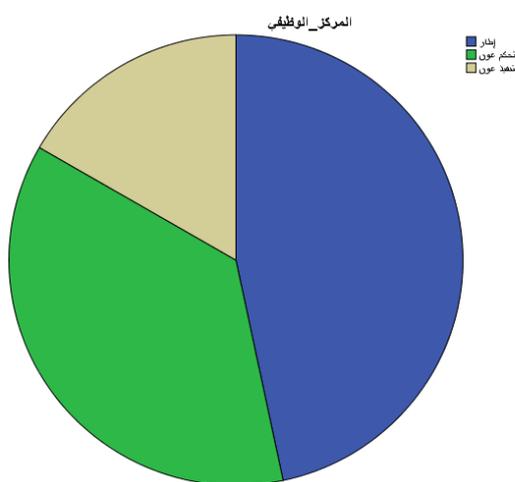
الجدول(8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	المركز الوظيفي
46.7%	28	إطار
36.7%	22	عون تحكم
16.7%	10	عون تنفيذ
100%	60	المجموع

المصدر: من أعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ في الجدول أن عدد الاطارات هو الأكثر حيث بلغ 28 إطار بنسبة (46.7%) أما فيما يخص عون التحكم فقد بلغ عدد الموظفين 22 بنسبة (36.7%) فيما بلغ عدد أعوان التنفيذ 10 عاملين وهذه الفئة هي الأقل بنسبة (16.7%)، مما سبق نستنتج أن هناك العديد من الوظائف وكل فرد يشغل الوظيفة التي تكون ضمن متطلبات وإحتياجات المؤسسة، كما أن نتيجة عون تحكم أكثر من عون تنفيذ قد يرجع غالبا الى طبيعة المستوى الإداري الذي يشغلونه.

الشكل(7): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الشكل أن النسبة الأكبر للمركز الوظيفي إحتلتها الإطارات والتي تمثل اللون الأزرق، أما المركز الثاني إحتلته فئة عون تحكم والتي تمثلت باللون الأخضر، بينما المركز الأخير إحتلته فئة عون تنفيذ والتي تمثلت باللون الرمادي.

5- الخبرة العامة في العمل

تتوزع خبرة المبحوثين كما يلي:

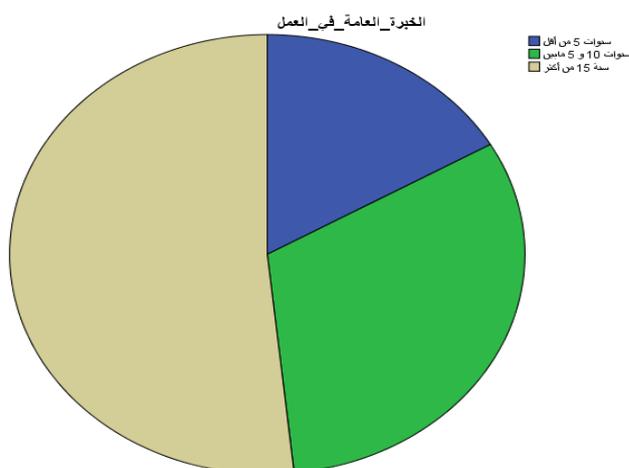
الجدول(9): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
16.7%	10	أقل من 5 سنوات
31.7%	19	ما بين 5 الى 10 سنوات
51.7%	31	أكثر من 15 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من أعداد الطالبتين الإعتماد على مخرجات Spss

بين الجدول توزيع العينة تبعا لمتغير الخبرة في مجال العمل، حيث كانت نسبة فئة أكثر من 15 سنة بصدارة بنسبة (51.7%) تليها فئة أصحاب الخبرة الأقل ما بين 5 الى 10 سنوات بنسبة (31.7%) ثم تأتي في الأخير فئة أصحاب الخبرة القصيرة أقل من 5 سنوات بنسبة 16.7% وتدل النتائج على تنوع الخبرات لدى الأفراد، مما يجعلهم قادرين على تقديم أداء فعال في مناصبهم والإستفادة من خبرات بعضهم البعض.

الشكل(8): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة العامة في العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الشكل أن النسبة الأكبر حازت عليها الفئة "أكثر من 15 سنة" والتي تمثلت باللون الرمادي، في حين أن الفئة الثانية كانت "ما بين 5 إلى 10 سنوات" والتي تمثلت باللون الأخضر بينما الفئة الأخيرة كانت "أقل من 5 سنوات" والتي تمثلت باللون الأزرق.

ثانيا: تحليل نتائج الخاصة بمتغير نظم المعلومات وأبعاده

بهدف معرفة دور نظم المعلومات في "المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء"، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل الأبعاد والعبارات والجداول التالية توضح أهم النتائج المتحصل عليها.

1- موارد الافراد

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموارد الأفراد وعباراته الموضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم(10): تحليل فقرات موارد الأفراد

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	يتم التواصل بسهولة ومباشرة مع المسؤول عن نظم المعلومات	4.20	0.860	مرتفع جدا
2	تتم الاحابة على إستفساراتي في الوقت المحدد من طرف المسؤول عن نظم المعلومات	4.02	0.813	مرتفع
3	تناسب خبرات ومؤهلات العاملين في نظم المعلومات مع المهام الموكلة إليهم	3.85	1.039	مرتفع
4	يتم تدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر	3.85	1.087	مرتفع
5	يساعد العاملون في تصميم وتطوير نظم المعلومات	3.55	1.126	مرتفع
6	يتفهم العاملون في نظم المعلومات إحتياجات الجهات المختلفة من النظام	3.47	1.033	مرتفع
	جميع العبارات	3.82	0.684	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لمستوى موارد الأفراد كان مرتفع، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة (3.82) بانحراف معياري (0.684)، حيث أن معظم العبارات كانت ضمن المجال المرتفع أي العبارات (2,3,4,5,6)، بمتوسطات تتراوح ما بين (3.47-4.02) وانحراف معياري (1.126-0.813)، بإستثناء العبارة رقم (1) "يتم التواصل بسهولة ومباشرة مع المسؤول عن نظم المعلومات" إحتلت المرتبة الاولى حيث كانت أكثر موافقة من بين العبارات الاخرى وبلغ متوسطها الحسابي (4.20)

ويأخرف معياري (0.860) مما يوضح أن المؤسسة مهتمة بموارد الأفراد، وهذا يعني وجود تجانس نوعا ما فني إجابات أفراد العينة.

1- موارد البرمجيات

المتوسطات الحسابية والإنخرفات المعيارية لموارد البرمجيات وعباراته كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم(11): تحليل فقرات موارد البرمجيات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنخرف المعياري	مستوى القبول
1	توجد برامج حماية لمنع إختراق البرامج	4.17	0.847	مرتفع
2	توجد تعليمات ضرورية لتشغيل البرامج	4.22	0.885	مرتفع
3	تتلائم البرمجيات المستخدمة مع طبيعة النظام	3.82	1.017	مرتفع
4	توجد برامج المعلومات بالكمية المناسبة	3.25	1.035	متوسط
5	تتوفر برامج المعلومات بالدقة المناسبة	3.25	1.099	متوسط
	جميع العبارات	3.74	0.688	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مستوى موارد البرمجيات مرتفع، إذ بلغت قيمة المتوسط العام لأفراد العينة (3.74) ويأخرف معياري (0.688)، كما نلاحظ أن متوسط العام لكل من العبارة رقم (1،2،3) كانت ضمن المجال المرتفع بمتوسط حسابي (3.82-4.17) وإنخرف معياري (0.847-1.017) بإستثناء العبارة رقم (4 و5) كانت ضمن المجال المتوسط بمتوسط حسابي (3.25) وإنخرف معياري (1.035-1.099)، مما يعكس تجانس في إجابات أفراد العينة حول موارد البرمجيات.

2- موارد الشبكات

المتوسط الحسابية والإنخرف المعياري لموارد الشبكات وعباراته كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم(12): تحليل العبارات موارد الشبكات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنخرف المعياري	مستوى القبول
1	لا توجد أية إنقطاعات وأعطال في الشبكة المستخدمة	2.97	1.041	متوسط
2	تم صيانة الشبكة بشكل دوري و مستمر	3.50	1.050	مرتفع
3	تتلائم الشبكة المتوفرة وفق إحتياجات العمل	3.97	0.951	مرتفع
4	يتم إنجاز العمل المطلوب بسرعة كافية من خلال الشبكة	3.72	1.010	مرتفع

المتوفرة				
5	تسهر الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التكنولوجية الحديثة في مجال الشبكات	3.58	1.062	مرتفع
6	توفر الشبكة المستعملة المعلومات بدقة وبسرعة	3.83	1.011	مرتفع
	جميع العبارات	3.54	0.726	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مستوى موارد الشبكات مرتفع، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لإفراد العينة (3.54) وبانحراف معياري (0.726)، كما نلاحظ ان المتوسط العام لكل من العبارات رقم (2,3,4,5,6) كانت ضمن المجال المرتفع بمتوسط حسابي (3.50-3.82) وبانحراف معياري (1.062-1.010)، بإستثناء العبارة رقم (1) "لا توجد أية إنقطاعات وأعطال الشبكة المستخدمة" كانت ضمن المجال المتوسط بمتوسط حسابي (2.97) وبانحراف معياري (1.040)، رغم أن هناك تشتت نوعا ما في أجابات أفراد العينة إلا أن الشركة بمهتمة بموارد الشبكات.

3. متغير نظم المعلومات

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنظم المعلومات كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل (نظم المعلومات)

رمز المتغير	نوع المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
X	نظم المعلومات	3.7	0.584	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات عن متغير نظم المعلومات من قبل أفراد عينة الدراسة بلغت (3.7) وبانحراف معياري (0.584)، وهذا ما يدل على عدم تجانس إجابات أفراد العينة إلى حد ما ووفق مقياس الدراسة فإن هذا المتغير يشير إلى نسبة قبول متوسطة من قبلهم.

ثالثا: تحليل النتائج الخاصة بتسيير الموارد البشرية

1. التخطيط

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتخطيط وعباراته كمايلي:

الجدول(14): تحليل عبارات التخطيط

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	قدرة المؤسسة على تلبية المتطلبات المستقبلية من العاملين	3.19	1.167	متوسط
2	إتاحة الفرص المتساوية للترقية والتطور لكل الموظفين	2.82	1.112	متوسط
3	القدرة على القيام بما هو مطلوب من الأعمال	3.83	0.924	مرتفع
4	توقع المؤسسة بقدر من الكفاءة والنفقات الخاصة بالعاملين في أي مبادرة جديدة	3.58	1.030	مرتفع
5	تقوم المؤسسة بإستخدام قواعد بيانات الموارد البشرية في عمليات التخطيط بمستوياتها كافة	3.50	1.066	مرتفع
6	وضع الخطط والبرامج التدريبية بالمؤسسة بما يتلائم مع متطلبات تحقيق الاهداف	3,63	0.996	مرتفع
	جميع العبارات	3.42	0.627	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح أن مستوى التخطيط كان مرتفع، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة(3.42) و بانحراف معياري (0.627)، كما نلاحظ أن المتوسط العام لكل من العبرة (3،4،5،6) كانت ضمن المجال المرتفع بمتوسط حسابي (3.83-3.50) و بانحراف معياري(1.066-0.924)، بإستثناء العبارتين(1و2) كانت ضمن المجال المتوسط بانحراف معياري (1.167-1.112) وبمتوسط حسابي (3.19-2.83) وهذا ما يعكس نوعا ما في تجانس إجابات أفراد العينة حول التخطيط داخل المؤسسة.

2. الاستقطاب

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإستقطاب على مستوى المؤسسة وعبارته كما هو مبين في الجدول الاتي:

الجدول(15): تحليل عبارات الإستقطاب

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	تستقطب المؤسسة الموارد البشرية الذين لديهم مهارات وخبرات كافية لتشغيل المناصب الادارية	3.50	1.097	مرتفع
2	تهتم المؤسسة بجمع المعلومات عن المتقدمين للتعين لغرض إستخدامها فيه	3.55	1.016	مرتفع
3	تحرص الإدارة على تبني سياسة إستقطاب الكفاءات من العاملين الذين يمتلكون المهارات المتعددة	3.60	1.167	مرتفع
4	إن الإعتماد على أفراد ذوي الخبرة يساعد أكثر من توظيف عمال جدد	3.83	1.076	مرتفع
5	حرص المؤسسة على إستقطاب وتعيين الكفاءات البشرية القادرة على تحقيق أهدافها	3.82	0.885	مرتفع
6	وضع المعايير والشروط اللازمة للإختيار بين المترشحين للعمل في المؤسسة	3,85	0.820	مرتفع
	جميع العبارات	3.67	0.638	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح أن مستوى الإستقطاب كان مرتفع، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة(3.67) وبانحراف معياري(0.638)، وهذا ما يعكس عدم تجانس في إجابات أفراد العينة حول الإستقطاب.

3. الاختيار والتعيين

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإختيار والتعيين وعباراته كما هو مبين في الجدول الآتي :

الجدول(16): تحليل عبارات الإختيار والتعيين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	تم إختيارك لهذا المنصب بناء على مؤهلاتك وشهادتك العملية	4.10	0.817	مرتفع جدا
2	تم توظيفك على اساس خبرات سابقة	3,85	1.117	مرتفع
3	يتم وضع أسس عمليتي الإختيار والتعيين إعتمادا على متطلبات التنفيذ لحطة الموارد البشرية	3,67	1.003	مرتفع

مرتفع	0.838	4,10	يتم توقيع عقد تجريبي مع المرشح قبل عملية التعيين	4
مرتفع	0.974	3,97	من أهم الوسائل التي تتبعها المؤسسة في الحصول على القوى العاملة لترقية العاملين من الداخل لتشغل المناصب الشاغرة	5
مرتفع	1.180	3,78	يتم فحص طلبات التوظيف والتأكد من مطابقتها للشروط العامة للتوظيف قبل إستلامها من المتقدم	6
مرتفع	1.364	3.91	جميع العبارات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح أن مستوى الإختيار والتعيين كان مرتفع، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة (3.91) وبإنحراف معياري (1.364)، كما نلاحظ أن المتوسط العام لكل من العبارات كانت ضمن المجال المرتفع، بإستثناء العبارة (1) " تم إختيارك لهذا المنصب بناء على مؤهلاتك وشهادتك العلمية" كانت ضمن المجال المرتفع جدا بمتوسط الحسابي (4.10) وإنحراف معياري (0.817) وهذا ما يعكس نوعا ما تجانس في إجابات أفراد العينة حول الإختيار والتعيين داخل الشركة.

4. متغير تسيير الموارد البشرية

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير تسيير الموارد البشرية

الجدول (17): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري للمتغير التابع (تسيير الموارد البشرية)

رمز المتغير	نوع المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
Y	تسيير الموارد البشرية	3.67	0.454	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى تسيير الموارد البشرية مرتفع، وهذا ما تأكده قيمة المتوسط الحسابي (3.67) وإنحراف المعياري (0.454) اللذان يدلان عن تجانس إجابات أفراد العينة حول تسيير الموارد البشرية داخل الشركة.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المطلب إستعراض نتائج الفروض المتعلقة بإختبار فرضيات الدراسة، وذلك بإستخدام معامل الانحدار البسيط، وذلك لمعرفة العلاقة بين نظم المعلومات كمتغير مستقل والموارد البشرية كمتغير تابع والمتمثل في تسيير الموارد البشرية، بحيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) أقل من (0.05).

أولاً: إختبار فرضيات الدراسة

لإختبار صحة هذه الفرضيات قمنا بتجزئة الفرضية الرئيسية إلى ثلاث فرضيات فرعية على النحو التالي:

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: "يؤثر نظم المعلومات بدرجة كبيرة في زيادة فاعلية عملية التخطيط الموارد البشرية بمؤسسة محل الدراسة"، ولإختبار هذه الفرضية نستخدم الأسلوب الإحصائي "الإنحدار الخطي البسيط"، وباستخدام برنامج spss.

الجدول(18): أثر نظم المعلومات على التخطيط

البيان	مستوى الدلالة sig	قيمة R	قيمة R2	الثابت B	الميل a
القيمة	0.000	0.713	0.509	2.43	0.268

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال بيانات الجدول السابق يظهر أن مستوى الدلالة (Sig)=(0.000) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما بين وجود دلالة إحصائية لمتغير نظم المعلومات على التخطيط، حيث أن قيمة معامل الإرتباط (R) الذي يقيس قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (71.3%) أي درجة الإرتباط قوية وقيمة (R2) هي (0.509) أي أن التخطيط مسؤول عن (50.9%) من التغيرات الحاصلة في نظم المعلومات، أما معامل الإنحدار فقدرب (0.268) أي زيادة الإعتماد على التخطيط بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة تحقيق نظم المعلومات بنسبة (26.8%) من هذه الوحدة يسمح بقبول الفرضية الفرعية الأولى ومنه يمكن إستخراج النموذج المقدر بهذه العلاقة كمايلي:

$$Y=0.268+2.43X$$

حيث: Y يمثل التخطيط و X نظم المعلومات.

2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية

تم إختبار الفرضية الفرعية الثانية والمتمثلة في: "يؤثر نظم المعلومات بدرجة كبيرة في عملية إستقطاب الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".

والنتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

الجدول(19): أثر نظم المعلومات على الإستقطاب

الميل a	الثابت b	قيمة R2	قيمة R	مستوى الدلالة Sig	البيان
0.164	3.06	0.181	0.425	0.001	القيمة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال بيانات الجدول يظهر لنا أن مستوى الدلالة (Sig=0.001) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما بين وجود دلالة إحصائية لمتغير نظم المعلومات على الإستقطاب، حيث أن قيمة معامل الارتباط (R) الذي يقس قوة العلاقة بين متغير المستقل و المتغير التابع هي (42.5%) أي درجة الارتباط بين المتغيرين ضعيفة، وقيمة (R2) هي (0.181) أي أن الإستقطاب مسؤول عن (18.1%) من المتغيرات الحاصلة في نظم المعلومات، أما معامل الإنحدار فقدر ب(0.164) حيث زيادة الإعتماد على الإستقطاب بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة تحقيق نظم المعلومات بنسبة (16.4%) من هذه الوحدة.

ومنه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية، ويمكن إستخراج النموذج المقدر لهذه العلاقة كمايلي:

$$Y=0.164X+3.06$$

حيث: Y الاستقطاب و X نظم المعلومات.

3- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يتم إختبار الفرضية الفرعية الثالثة والمتمثلة في: "يساهم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في عملية الإختيار والتعيين بالمؤسسة محل الدراسة".

والنتائج المتحصل عليها مبين في الجدول التالي:

الجدول(20): أثر نظم المعلومات على الإختيار والتعيين

الميل a	الثابت b	قيمة R2	قيمة R	مستوى دلالة Sig	البيان
0.131	3.42	0.154	0.392	0.02	المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال بيانات الجدول السابق يظهر أن مستوى الدلالة (Sig=0.02) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما بين وجود دلالة إحصائية لمتغير نظم المعلومات على الإختيار والتعيين، حيث إن قيمة معامل الارتباط (R) الذي يقيس قوة العلاقة بين المتغير التابع و المتغير المستقل هي (39.2%) أي درجة الارتباط ضعيفة وقيمة (R2) هي

(0.154) أي أن نظم المعلومات مسؤول عن (15.4%) من التغيرات الحاصلة في الإختيار والتعيين، اما الإنحدار فقدر ب(0.131) حيث زيادة الإعتماد على نظم المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة تحقيق الإختيار و التعيين بنسبة (31.1%) من هذه الوحدة مما يسمح بقبول الفرضية الفرعية الثالثة ومنه يمكن إستخراج النموذج المقدر بهذه العلاقة كما يلي:

$$Y=0.131x+3.42$$

حيث: Y يمثل الإختيار والتعيين و X نظم المعلومات

4. إختيار الفرضية الرئيسية

سيتم إختيار الفرضية الرئيسية التي صيغت على النحو التالي: "يستخدم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".
والنتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

الجدول(21): أثر نظم المعلومات على تسيير الموارد البشرية

البيان	مستوى الدلالة sig	قيمة R	قيمة R2	الثابت B	الميل a
القيمة	0.000	0.688	0.473	1.59	0.562

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال بيانات الجدول السابق يظهر أن مستوى الدلالة Sig=(0.000) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما بين وجود دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (نظم المعلومات) والمتغير التابع (تسيير الموارد البشرية) وأن قيمة الإرتباط (R) الذي يقيس قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (68.8%) أي درجة الإرتباط قوية، كما أن قيمة معامل التحديد (R2) هي (47.3%) أي أن المتغير المستقل مسؤول عن تفسير (47.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، أما معامل الإنحدار قدر ب(0.562) حيث زيادة الإعتماد على نظم المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة تحقيق تسيير الموارد البشرية بنسبة (56.2%) من هذه الوحدة، مما يسمح بقبول الفرضية الرئيسية، ومنه يمكن إستخراج النموذج المقدر بهذه العلاقة كمايلي:

$$Y=0.562x+1.59$$

حيث: Y يمثل تسيير الموارد البشرية و X نظم المعلومات.

من نتائج إختبار الفرضيات يتضح دور نظم المعلومات في تحقيق أبعاد تسيير الموارد البشرية، حيث بينت النتائج أن نظم المعلومات له تأثير كبير على تسيير الموارد البشرية لكن بدرجات متفاوتة، بإعتبار أن الفرضية الفرعية (1,2,3) محققة ومنه يمكن الخروج بنتيجة مفادها أن الفرضية " يستخدم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة" أنها محققة.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا إسقاط الدراسة على المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء "سونلغاز" برج بوعرييج، حيث كان الهدف منها هو التعرف على دور نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية، وإعتمدنا في هذه الدراسة على الإستبيان الذي تم توزيعه على أفراد مجتمع الدراسة، إذ تضمن محورين أساسيين هما نظم المعلومات وتسيير الموارد البشرية، وعند إسترجاع الإستبيان قمنا بتفريغه وتحليل بياناته بالإعتماد على برنامج (Spss) وقمنا بحساب النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معامل ألفا كرونباخ، ومعامل الإنحدار من أجل تحليل إجابات الأفراد وتفسيرها للإجابة عن الإشكالية الدراسة وتحديد الدور الذي يلعبه دور نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية، إذ تم إثبات الفرضية والتأكد من صحتها.

خاتمة

خاتمة:

إن الهدف من بحثنا هو التعرف على نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية، وللإحاطة الشاملة للموضوع تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول بها فصلين نظريين وفصل تطبيقي. وقد توصلنا من خلال الدراسة النظرية للموضوع إلا أن نظم المعلومات يشكل موردا فعالا للمؤسسات التي تسعى إلى التطور والإزدهار لتوجه نحو التغيير والتماشي مع متطلبات البيئة المحيطة بها وذلك ببناء قدرات ديناميكية متنوعة من خلال التركيز على متضمنات هذه النظم ومواردها المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لها، والموارد البشرية المتخصصة التي تعمل فيها، وذلك إنطلاقا من تكوين علاقة تكامل بين بنية التنظيم وضرورة تطبيقات نظم المعلومات.

كما يعد تسيير الموارد البشرية من بين المواضيع التي تنصب على ضرورة إحداث تغيير والتطور في مجال العمل والتركيز على تنمية العنصر البشري وتطوير قدراته والعمل على مواكبة المستمرة لمتطلبات البيئة المتغيرة المحيطة بالمنظمة، وتطور الرؤية للوظائف المسندة لتسيير الموارد البشرية من خلال التخطيط، الإستقطاب، و الإختيار والتعيين آدت إلى أن تهتم بتوفير الأفراد اللازمين لنشاط المؤسسة، ومحاولة الإحتفاظ بهم من أجل الإستفادة من خبراتهم وكفاءاتهم والإهتمام بتدريب الأفراد وإعدادهم لتقبل أي تغيير في طرق التوزيع بالمؤسسة. ومن خلال الدراسة التطبيقية تم التطرق إلى "نظم المعلومات ودوره في تسيير الموارد البشرية" بالشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء بولاية برج بوعرييج، والتي تتمثل مهامها في توزيع الغاز والكهرباء والعمل على تلبية حاجات ومتطلبات الزبون والمستهلك.

ولالإلمام ببحوثات الموضوع الذي تناولناه، قمنا بتدعيم الدراسة بإستبيان موجه لفتة من العاملين بها لتكون سندا في وضع نتائج تفيد في وضع جملة من النتائج والإقتراحات .

أولا: النتائج

من اهم النتائج التي توصلنا إليها وبالرجوع إلى فرضيات التي سبق وضعها بهدف تأكيدها أو نفيها

1. النتائج التطبيقية:

- تم قبول الفرضية الفرعية الأولى: "يؤثر نظم المعلومات بدرجة كبيرة في زيادة فاعلية عملية التخطيط الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة" عند مستوى المعنوية ($Sig(0.000)$) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما يبين وجود أثر دال إحصائي لنظم المعلومات على التخطيط بالمؤسسة محل الدراسة.

- تم قبول الفرضية الثانية: " يؤثر نظم المعلومات بدرجة كبيرة في عملية الإستقطاب موارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة"، عند مستوى المعنوية ($Sig(0.01)$) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما يبين وجود أثر دال إحصائي لنظم المعلومات على الإستقطاب بالمؤسسة محل الدراسة.
- تم قبول الفرضية الثالث: "يساهم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في عملية الإختيار والتعيين في المؤسسة محل الدراسة"، عند مستوى المعنوية ($Sig(0.02)$) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما يبين وجود أثر دال إحصائي لنظم المعلومات على الإختيار والتعيين بالمؤسسة محل الدراسة.
- تم قبول الفرضية الرئيسية المتمثلة في "يستخدم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة" وهذا ما يدل على وجود أثر دال إحصائيا لنظم المعلومات على الموارد البشرية عند مستوى المعنوية ($Sig(0.000)$) وهذه القيمة أقل من (0.05).

ثانيا: الاقتراحات

من نتائج الدراسة يتم تقديم الإقتراحات التالية:

- الإهتمام بنظم المعلومات والتأكيد على إمكانية إستخدامه في المؤسسات لما له من أهمية في التقليل من الأخطاء.
- ضرورة توفير وتخصيص موارد مالية لإستخدام وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة.
- الإهتمام بالتدريب وإكساب العاملين المعرفة الكاملة بنظم المعلومات.
- الإهتمام بالموارد البشري من خلال عملية الإختيار والتعيين لأنه يعتبر الإستثمار الحقيقي الذي يعطي القيمة المضافة للمؤسسة.
- من خلال نظم المعلومات يتم رقمنة تسيير المؤسسة.

ثالثا: آفاق الدراسة

على ضوء الدراسة التي تمت في هذا الموضوع وما تم التوصل اليه من نتائج:

- فإنه يمكن متابعة وإكمال هذه الدراسة
- القيام بدراسات مماثلة.
- توسيع عينة الدراسة.
- إختيار المؤسسات الإقتصادية الكبرى على المستوى الوطني.

- دراسة هذا الموضوع من عدة جوانب أخرى.
- ويمكن أيضا وضع إقتراحات تتمثل في:
- تأثير إستخدام نظم المعلومات على زيادة فاعلية التخطيط.
- تأثير نظام المعلومات الموارد البشرية على تنمية الكفاءات البشرية.
- نظم المعلومات ودوره في رفع كفاءة المؤسسات الإقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر

المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

1. أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة 1، 2006.
2. أحمد فوزي طواعية، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، مركز الكتاب، 2011.
3. ريجي مصطفى عليان، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع ط1، عمان 2009.
4. سناء جبيرات، نظم المعلومات الموارد البشرية، ط1، الأردن، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2018.
5. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الادارية (المفاهيم الأساسية)،الدار الجامعية الاسكندرية،القاهرة،2005
6. عامر قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي،نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، الاردن، 2003.
7. علاء عبد الرزاق، محمد السالمي، نظم القرارات، دار وائل للنشر، عمان الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2005.
8. عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)، الطبعة1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2000.
9. فريد كورتل، لحرر حكيمه، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، طبعة 1، 2011.
10. كامل المغربي وآخرون، أساسيات في الادارة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1995.
11. منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، قسم ادار الأعمال، دار الجامعة الجديدة، سنة 2003.
12. محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الادارية، دار الفكر الجامعية، الاسكندرية، مصر،2007.
13. محمد فريد الصحن، مصطفى أبو بكر، بحوث التسويق -مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية-الدار الجامعية للطباعة والنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2002.

14. مدحت محمد أبو لنصر، ادارة وتنمية الموارد البشرية، الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية.
15. منعم زمير، محمد القومي، ادارة انظمة تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، دار الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيعات، 2022.
16. ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، 2005، عمان الأردن.

ثانيا: المذكرات

1. بزة رابح مراد، تسيير الموارد البشرية في الادارة العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 1، 2018.
2. بن طاطة عتيقة، أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية، أطروحة دكتوراه جامعة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير العلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان الجزائر، 2017.
3. سامية خرخاش، دور تكنولوجيايات الحديثة للإعلام والإتصال في تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2017.
4. شنوفي نور الدين، أنظمة وألية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات و الادارات العمومية، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي الترتيبه وتحسين مستواهم، الجزائر، 2011.
5. مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة ماجيستر، جامعة فرحات عباس، قسم علوم العلوم الاقتصادية، سطيف، (2010).
6. محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير، أساسيات، وظائف، تقنيات، ح1، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
7. واصل خولة، دور نظم المعلومات التسويقية في تعزيز التنافسية، مذكرة نيل شهادة الماجيستر، أنظمة المعلومات، جامعة ورقلة، 2013.
8. يجياوي خديجة، دور تنمية الموارد البشرية في تطوير الخدمات في المنظمات السياحية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة بومرداس، 2017.

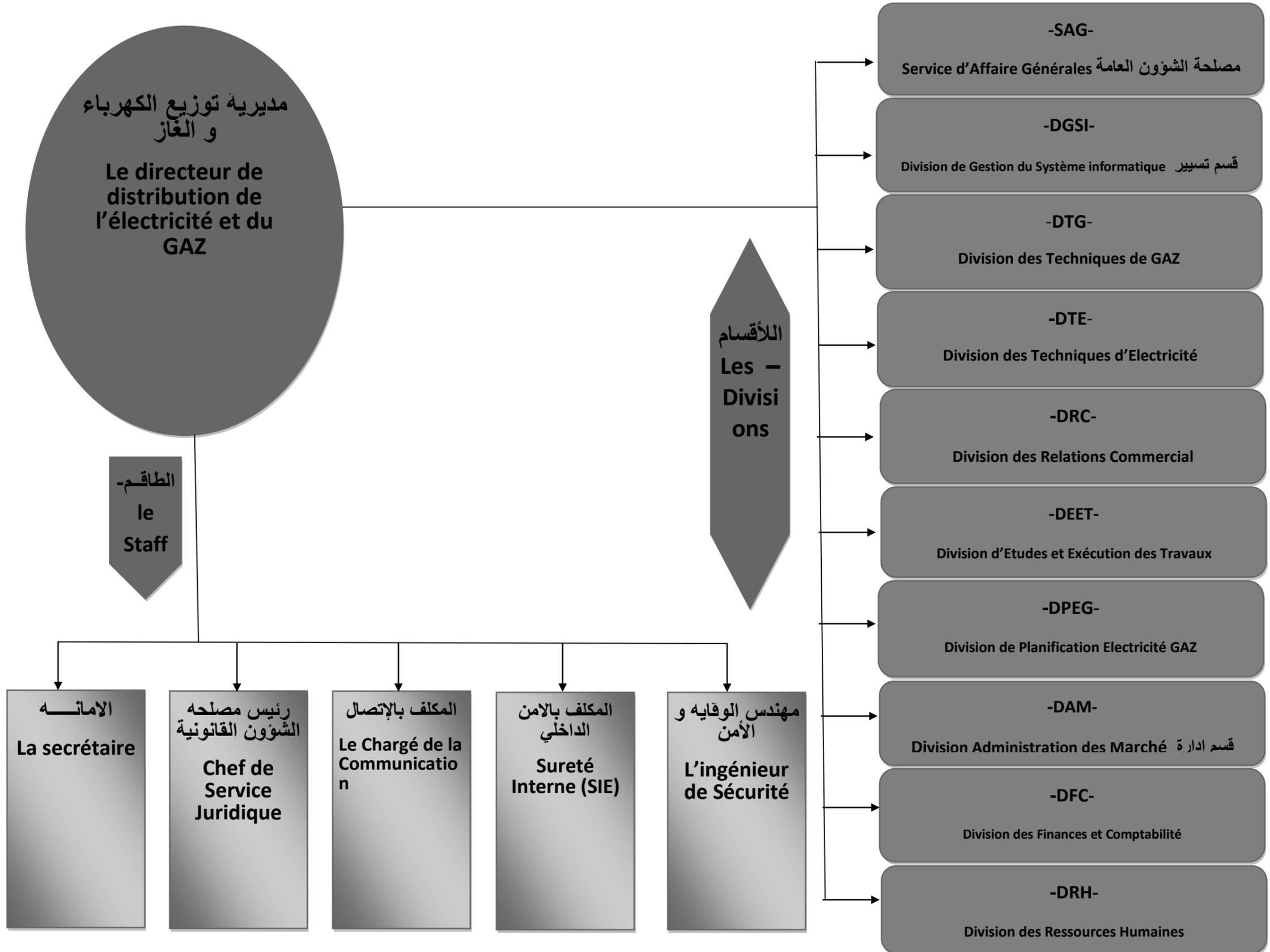
المراجع باللغة الأجنبية:

1. Kelly Rainer and Others, OP.cit .
2. Laudon, Laudon, mangement des systèmes d'information, édition, Pearson edution,France,2006 .

الملاحق

الشركة الجزائرية
الكهرباء و الغاز -
مديرية برج بوعريبيج
« SAEGD » -
DIRECTION
Bordj Bou
Arredj

الهيكل التنظيمي
L'Organigramme





وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريبيج -

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

إستبيان:

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته.

في اطار إنجاز مذكرة تخرج لمستوى ماستر بعنوان: " نظم المعلومات ودورها في تسيير الموارد البشرية " دراسة حالة الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء وكالة -برج بوعريبيج- من إعداد الطالبتين "صدراقي إيمان وحاجي خولة " تحت إشراف الدكتور "بن قانة مصطفى"، حيث تهدف الدراسة إلى معرفة مدى مواكبة الشركة لنظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية وطريقة الإستفادة منه.

وفي سبيل ذلك فإننا نرجو منكم المساهمة الجادة في إنجاز هذه الدراسة وذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة المرفقة، بوضع العلامة (X) في الخانة التي تتوافق مع رأيكم، علما بأن هذه المعلومات والبيانات تخضع للسرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

لكم منا جزيل الشكر على تعاونكم وتقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير.

البيانات العامة :

- | | | | | | | |
|--------------------------|------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | أكثر من 40 سنة - | <input type="checkbox"/> | من 30 إلى 40 سنة - | <input type="checkbox"/> | أقل من 30 سنة - | 1. السن: |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | أثنى - | <input type="checkbox"/> | ذكر - | 2. الجنس: |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | جامعي - | <input type="checkbox"/> | ثانوي أو أقل - | 3. المؤهل العلمي: |
| <input type="checkbox"/> | عون التنفيذ - | <input type="checkbox"/> | عون تحكم - | <input type="checkbox"/> | إطار - | 4. المركز الوظيفي: |
| <input type="checkbox"/> | أكثر من 15 سنة - | <input type="checkbox"/> | ما بين 5 و 10 سنة - | <input type="checkbox"/> | أقل من 5 سنوات - | 5. الخبرة العامة في العمل: |

المحور الاول: نظم المعلومات

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	البيانات	الرقم
					يتم التواصل بسهولة ومباشرة مع المسؤول عن نظم المعلومات	1
					تم الإجابة على إستفساراتي في الوقت المحدد من طرف المسؤول عن نظم المعلومات	2
					تناسب خبرات ومؤهلات العاملين في نظم المعلومات مع المهام الموكلة إليهم	3
					يتم تدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر	4
					يساعد العاملون في تصميم وتطوير نظم المعلومات	5
					يتفهم العاملون في نظم المعلومات إحتياجات الجهات المختلفة من النظام	6
					توجد برامج حماية لمنع إختراق البرامج	7
					توجد تعليمات ضرورية لتشغيل البرامج	8
					تتلائم البرمجيات المستخدمة مع طبيعة عمل النظام	9
					توجد برامج المعلومات بالكمية المناسبة	10
					تتوفر برامج معلومات بالدقة المناسبة	11
					لا توجد أية انقطاعات وأعطال في الشبكة المستخدمة	12
					تم صيانة الشبكة بشكل دوري ومستمر	13
					تتلائم الشبكة المتوفرة وفق إحتياجات العمل	14
					يتم إنجاز العمل المطلوب بسرعة كافية من خلال الشبكة المتوفرة	15
					تسهر الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التكنولوجية الحديثة في مجال الشبكات	16
					توفر الشبكة المستعملة المعلومات بدقة وبسرعة	17

المحور الثاني: تسيير الموارد البشرية

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات	الرقم
					قدرة المؤسسة على تلبية المتطلبات المستقبلية من العاملين	1
					إتاحة الفرص المتساوية للترقية والتطور لكل الموظفين	2
					القدرة على القيام بما هو مطلوب من الأعمال	3
					توقع المؤسسة بقدر من الكفاءة والنقطة الخاصة بالعاملين في أي مبادرات جديدة	4
					تقوم المؤسسة باستخدام قواعد بيانات الموارد البشرية في عمليات التخطيط بمستوياتها كافة	5
					وضع الخطط والبرامج التدريبية في المؤسسة بما يتلائم مع متطلبات تحقيق الأهداف	6
					تستقطب المؤسسة الموارد البشرية الذين لديهم مهارات وخبرات كافية لتشغيل المناصب الإدارية	7
					تهتم المؤسسة بجمع المعلومات عن المتقدمين للتعين لغرض إستخدامها فيه	8
					تحرص الإدارة على تبني سياسة إستقطاب الكفاءات من العاملين الذين يمتلكون المهارات المتعددة	9
					أن الإعتماد على أفراد ذوي الخبرة يساعد أكثر من توظيف عمال جدد	10
					حرص المؤسسة على إستقطاب وتعيين الكفاءات البشرية القادرة على تحقيق أهدافها	11
					وضع المعايير والشروط اللازمة للإختيار بين المترشحين للعمل في المؤسسة	12
					تم إختيارك لهذا المنصب بناء على مؤهلاتك وشهادتك العلمية	13
					تم توظيفك على أساس خبرات سابقة	14
					يتم وضع أسس عمليتي الإختيار والتعيين إعتماداً على متطلبات التنفيذ الفعال لخطة الموارد البشرية	15
					يتم توقيع عقد تجريبي مع المرشح قبل عملية التعيين	16
					من أهم الوسائل التي تتبعها المؤسسة في الحصول على القوى العاملة ترقية العاملين من الداخل لشغل المناصب الشاغرة	17
					يتم فحص طلبات التوظيف والتأكد من مطابقتها للشروط العامة للوظيفة قبل إستلامها من المتقدم	18

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,896	35

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	17

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	18

Corrélations

		النظم	البشرية
النظم	Corrélation de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	60	59
البشرية	Corrélation de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	59	59

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يتم التواصل بسهولة ومباشرة مع المسؤول عن نظم المعلومات	4,20	,860	60
تتم الإجابة على إستفساراتي في الوقت المحدد من طرف المسؤول عن نظم المعلومات	4,02	,813	60
تتناسب خبرات ومؤهلات العاملين في نظم المعلومات مع المهام الموكلة إليهم	3,85	1,039	60
يتم تدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر	3,85	1,087	60

يساعد العاملون في تصميم وتطوير نظم المعلومات	3,55	1,126	60
يتفهم العاملون في نظم المعلومات إحتياجات الجهات المختلفة من النظام	3,47	1,033	60
توجد برامج حماية لمنع إختراق البرامج	4,17	,847	60
توجد تعليمات ضرورية لتشغيل البرامج	4,22	,885	60
تتلائم البرمجيات المستخدمة مع طبيعة عمل النظام	3,82	1,017	60
توجد برامج المعلومات بالكمية المناسبة	3,25	1,035	60
تتوفر برامج معلومات بالدقة المناسبة	3,25	1,099	60
لا توجد أية إنقطاعات وأعطال في الشبكة المستخدمة	2,97	1,041	60
تتم صيانة الشبكة بشكل دوري ومستمر	3,50	1,050	60
تتلائم الشبكة المتوفرة وفق إحتياجات العمل	3,67	,951	60
يتم إنجاز العمل المطلوب بسرعة كافية من خلال الشبكة المتوفرة	3,72	1,010	60
تسهل الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التكنولوجية الحديثة في مجال الشبكات	3,58	1,062	60
توفر الشبكة المستعملة المعلومات بدقة وبسرعة	3,83	1,011	60

قائمة محكمي الاستبيان

اللقب و الاسم
مهديد فاطمة الزهراء
بن أحسن أحسن صلاح الدين
عادل بونقاب