

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية

دراسة ميدانية بمقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الأجراء

مذكرة مقدمة لنيل درجة الماستر في علم الاجتماع

تخصص إدارة وعمل

إشراف الأستاذة  
\* د. عبدة صبطي

إعداد الطالبة  
\* لامية تركي

السنة الجامعية

2016/2015

## معرفةنا بالجميل

"ربي أودعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليا وعلى والديا وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك  
الصالحين"

سورة النمل الآية 19

بداية أتقدم بالشكر إلى من أثار دربي بدعائهما لي " الوالدين الكريمين "

كما أتقد بالشكر الجزيل إلى زوجي العزيز "الأستاذ سقني صالح" لما قدمه لي من دعم خلال  
مشواري الدراسي راجية من المولى عز وجل أن يخطو أبنائنا مستقبلا درب هذه الثمرة ويصلوا إلى  
أحسن ما يصبون إليه.

كما أتقدم بالشكر إلى أستاذتي الفاضلة "الدكتورة عبيدة صبطي" التي لم تبخل عليا بتوجيهاتها  
وملاحظتها القيمة ومساعدتها لي في إنجاز هذا المذكرة.

كما أتقدم بأسمى معاني الاحترام، الشكر والتقدير إلى أستاذتي الدكتورة " زرفة بلقواس، الدكتورة العيدي صونيا،

الدكتور: نبيل حليلو"

كما أشكر عمال مقر وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على مساعدتهم في إنجاز هذه  
المذكرة خاصة "نائب المدير علاوي جلال" الذي لم يبخل عليا بمعلوماته التي أفادتني في البحث.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوعات
1	فهرس الجداول
3	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
<b>1. إشكالية الدراسة</b>	
06	1.1 موضوع الدراسة
07	2.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة
08	3.1 أهداف الدراسة
08	5.1 الدراسات المشابهة والسابقة
09	6.1 النظريات المؤطرة للدراسة
<b>2. الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
12	1.2 منهج الدراسة
13	2.2 مجال الدراسة
14	2.2 مجتمع الدراسة والعينة
16	2.3 أدوات الدراسة

## الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

### 1. تكنولوجيا الاتصال بين المفهوم والنشأة

19	1.1 التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال واستعمالاتها
20	2.1 مفهوم التكنولوجيا
21	3.1 مفهوم الاتصال
22	4.1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال
23	2. مكونات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة
3. أشكال تكنولوجيا الاتصال	
25	1.3 الحاسوب
26	2.3 الشبكات
27	1.2.3 الانترنت
29	2.2.3 الانترنت
30	3.2,3 الاكسترانت
31	4. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال

## الفصل الثالث: مدخل عام لإدارة الموارد البشرية

### 1. ماهية إدارة الموارد البشرية

35	1.1 نشأة ومراحل تطورها
36	2.1 تعريف إدارة الموارد البشرية

38	3.1 أهمية إدارة الموارد البشرية
38	4.1 أهداف إدارة الموارد البشرية
<b>2. وظائف إدارة الموارد البشرية</b>	
39	1.2 وظيفة التدريب وتطوير الموارد البشرية
40	2.2 الأجر والرواتب
41	3.2 وظيفة التخطيط
42	4.2 التوظيف
43	5. التحديات التي تواجه وظيفة إدارة الموارد البشرية
45	6. متطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
<b>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية</b>	
48	1. عرض و تحليل البيانات
73	2. نتائج الدراسة
74	الخاتمة
76	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	

# فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح تقسيم عدد موظفي مقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.	15
02	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.	48
03	يوضح وظيفة أفراد العينة.	49
04	يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة.	49
05	يوضح طبيعة الوظيفة.	50
06	يوضح الخبرة لمفردات العينة.	50
07	وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفين في عملهم.	51
08	يبين استخدام الحاسوب في عمل الموظفين و فيما يستخدمونه.	52
09	يوضح مدى تحكم الموظفين في الحاسوب.	53
10	يبين فيما يتم استخدام الحاسوب لدى الموظفين.	54
11	يبين استخدام شبكة الانترنت في العمل.	55
12	يوضح حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيما تستخدمها.	56
13	يوضح استخدام الانترنت في العمل .	57
14	يوضح فيما يتم استخدام الانترنت.	58
15	يبين مدى استخدام شبكة الاكسترانت.	59

60	يوضح إذا لم يسبق وإن استخدموا الاكسترنات ولماذا.	16
61	يوضح مدى مواجهه الموظفين صعوبة في استخدامك لتكنولوجيا الاتصال.	17
62	يبين إذا كانت إجابتك بنعم ما نوع هذه الصعوبات.	18
62	يبين استفادت الموظفين من أي تكوين أو تربص، فيما له علاقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال في مهامهم.	19
63	يوضح خضوع الموظفين لدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الاتصال.	20
64	يبين أسلوب التدريب وعلى أي شكل.	21
65	بعد خضوع للتدريب هل تحسن أدائك.	22
66	يبين استخدام تكنولوجيا الحاسوب ومدى تأثيرها على سياسات التوظيف من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.	23
67	يبين تبادل الموظفين للمعلومات مع إدارة الموارد البشرية.	24
68	يوضح باعتقاد أن المؤسسة تتوفر حاليا على تكنولوجيا الاتصال بشكل فعال ومتطور.	25
69	يبين رقم إذا كانت إجابتك بـ " درجة متوسطة أو "لا" وما هي الأسباب.	26
70	يوضح مدى مساعد تكنولوجيا الاتصال في تفعيل في تنفيذ البرامج التدريبية، وإتاحة طرق تختلف تماما عن الطرق التقليدية.	27
71	يبين أساليب التدريب.	28
72	يوضح المزايا الايجابية لاستخدام التدريب الالكتروني.	29

تشهدت المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في أنشطتها للتطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها، خاصة التكنولوجية منها، إذ أصبحت المؤسسات تواجه شكلا جديدا من التنظيم وتسريع وتسهيل الخدمة لم يعرف من قبل، بالضرورة نتج عن هذا الوضع توفير الموارد البشرية المناسبة والمؤهلة لتلبية احتياجات ومتطلبات العمل ، لذلك ازداد الاهتمام بالموارد البشري في ظل مؤسسة مهما كان نشاطها .

حيث فرضت هذه التغيرات نوعا جديدا من المعارف، إذ تطلب الأمر البحث في إدارة الموارد البشرية لما لها من أهمية في المؤسسة، وذلك لتعظيم الاستفادة من الموارد البشرية من جهة وكيفية إدارتها من جهة أخرى وخلق المناخ المناسب للعمل، خاصة أن الإدارة شهدت تطورات سريعة ومن أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي ، هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمجال الاتصال أو بما يعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة .

ومع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا الاتصال، ومع زيادة التحول التكنولوجي للمؤسسات، أصبح من الضروري تحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية، وأصبحت العلاقات بين المؤسسات وفروعها والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت .

حيث أن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعالجة الآلية للمعلومات السريعة والمتغيرة في ظل بيئة متغيرة باستمرار، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال البديل المفضل للمؤسسة لأنها تساعد هذه الأخيرة على امتلاك المعلومة السديدة والدقيقة في الوقت المناسب، إضافة إلى التغيرات التي تجلبها تكنولوجيا الاتصال إلى وظائف المؤسسة و التي تم تطبيقها على وظيفة تسيير الموارد البشرية .

ونقصد بتكنولوجيا الاتصال في هذا البحث الاندماج الثلاثي الأطراف للالكترونيات الدقيقة الحواسيب ووسائط الاتصال الحديثة وتشمل جميع أجهزة الاتصال الحديثة ولما لها من دور فعال في المؤسسة، حيث بدأ الاهتمام بالموارد البشرية يزداد في المؤسسات المعاصرة وأصبحت ضرورة ملحة تفرض نفسها على المؤسسات في تفعيل دور إدارة الموارد البشرية لديها باعتبارها الجهة المسؤولة عن شؤون العمال ورعايتهم وتنظيم أمورهم، والرفع من كفاءتهم خاصة فيما يتعلق بالتكنولوجيات الحديثة في مجال الاتصال والمعلومات .

وقد استفادت المؤسسات الجزائرية من تكنولوجيا الاتصال في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS)، حيث أحدثت هذه التكنولوجيات تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية لدى المؤسسة ولما شهدته من تحول في هذا المجال .



ولهذا سنحاول في هذه الدراسة - دراسة الدور الذي تمارسه تكنولوجيا الاتصال في تفعيل وظيفة الموارد البشرية بحيث نركز فيها على دراسة ترتيب كل التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة .

وفي إطار هذه الأبعاد، والتي جاءت في أربعة فصول، يعرض **الفصل الأول** منها إشكالية الدراسة، مداخلها النظرية ومنهجيتها بدءا بتحديد المشكلة وعرض أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة، ثم نتناول نقطة أخرى الإجراءات المنهجية للدراسة بدءا بمجالا الدراسة فمجتمع البحث والعينة، وأخيرا المنهج والأدوات المعتمدة .

أما **الفصل الثاني** فقد تناول ماهية ومفهوم تكنولوجيا الاتصال واستعمالاتها والذي تم التطرق فيه إلى التطور التاريخي لتكنولوجيات الاتصال وأهم التغيرات الحاصلة لها عبر الزمن، كما تم التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا، ومفهوم الاتصال، كذلك التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا الاتصال، وقد تناولنا كذلك مكونات تكنولوجيا الاتصال وأشكالها مثل الشبكات ( الانترنت الانترانت و الاكسترانت) ثم تعرضنا إلى أهم مزايا وعيوب التكنولوجيا.

أما **الفصل الثالث** فتم التطرق إلى ماهية إدارة الموارد البشرية، وتم التطرق إلى نشأة ومراحل تطور إدارة الموارد البشرية وكذا تعريفها وذكر أهميتها وأهم أهداف إدارة الموارد البشرية، كما تم الطرق إلى وظائفها والتحديات التي تواجهها .

في حين خصصنا الفصل الرابع تحليل البيانات الميدانية للمعلومات المتحصل عليها من طرف دراستنا في مقر وكالة الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة، بدءا بتفريغ البيانات التي تحصلنا عليها من طرف الموظفين، ووصولاً إلى النتائج العامة و الإجابة على تساؤلات الدراسة، لتنتهي الدراسة بخاتمة ذكرت فيها ماستخلصناه من دراستنا لموضوع دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل وظيفة الموارد البشرية .

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

1. موضوع الدراسة
2. الإجراءات المنهجية للدراسة

### 1. إشكالية الدراسة

#### 1.1 موضوع الدراسة

تمثل الموارد البشرية في المؤسسة موردا مهما من أهم مواردها حيث تشكل العنصر الرئيس للعمل وهي تعتبر في واقع الأمر رأس مال لأي أمة منتجة. حيث لا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة دون الموارد البشرية التي يجب على المؤسسة أن تسعى جاهدة للاهتمام بها والاستثمار في تنمية مهاراتها وكفاءتها لتكون قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وتساعدتها على مواجهة التغيرات والتحديات والاهتمام بما هو جديد خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج إلى تكنولوجيا الاتصال مهما كان نشاطها، في الوقت الحالي، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية للاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير المعلومات داخل بناءها التنظيمي.

كما أحدثت ثورة التكنولوجيا الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات والاتصالات تطورات عميقة في كافة الميادين: العلمية، و الخدمية والصناعية. بحيث استفادت المؤسسات كثيرا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآلياتها في تحسين أدائها وإنتاجيتها وأنتجت أوضاعا وممارسات جديدة، وأحدث تغييرات في وظائفها حيث تشعب استخدام كلمة إلكتروني في مؤسسات هذا العصر فجرى الحديث عن التجارة الإلكترونية، والتسويق الإلكتروني... إلى انتشار العدوة لوظيفة إدارة الموارد البشرية الذي يصور تطويع إدارة الموارد البشرية.

إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، حيث أصبحت المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرة الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، خاصة في منظومة الشبكات المعلوماتية الانترانت والاكسترانت.

ومن ضمن المؤسسات الجزائية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال و انعكاساتها على اتصال المؤسسة هي الجامعة بمختلف إدارتها، لكن عملية تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة وأهم وظائفها آلا وهي وظيفة الموارد البشرية، فكيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تخدم وظيفة إدارة الموارد البشرية؟.

وانطلاقاً من هذا التساؤل الرئيس سنحاول الإجابة على التساؤلين التاليين:

➤ إلى أي مدى تسعى إدارة الموارد البشرية إلى إستيعاب و استخدام الوعي لتكنولوجيا الاتصال في ممارسة وظائفها الأساسية؟

➤ هل تلجأ إدارة الموارد البشرية إلى أحدث تكنولوجيا الاتصال وبشكل كبير في مساندتها في إدارة الكم الهائل من الموظفين؟

### 3.1 أسباب وأهمية اختيار الموضوع:

- الرغبة في معرفة كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال خدمة وظيفة إدارة الموارد البشرية .
- تحتل إدارة الموارد البشرية مكانة مهمة بين وظائف المؤسسة وتعتبر تكنولوجيا الاتصال مميزات العصر وزاد اعتماد على هذه التكنولوجيا في أداء وظائفها .
- الكشف عن مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال خاصة الانترنت، وكذلك الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات المطلوبة في الوقت المحدد .
- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصاً لحدثة الموضوع .

### 4.1 أهداف الدراسة :

- على اعتبار أن المورد البشري له دور أساسي في المؤسسة، وماله من دور أساسي داخلها.
- الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها إدارة الموارد البشرية من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة وظيفتها .
- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الموارد البشرية .

## 5.1 الدراسات المشابهة و السابقة :

للاستudies السابقة أو المشابهة دور حيوي بالنسبة للبحوث فهي تمد الباحث بالفروض وتوضح المفاهيم وتمكنه من اختيار الحقائق المتعلقة بموضوع البحث . كذلك تمكن الدراسات السابقة الباحث من وضع دراسته بين نتائج الدراسات السابقة ويستطيع عن طريق المقارنات أن يكشف أوجه الاختلاف<sup>1</sup>. ويشترط في الدراسات السابقة أن تكون لها موضوعا وهدفا ونتائجها، وأما إذا وجدت فرضيات البحث والعينة والمنهج والأدوات، الدراسة السابقة تصبح أكثر تفصيلا ودقة<sup>2</sup>.

### ● ملخص الدراسات السابقة :

#### ❖ الدراسة الأولى :

- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، من إعداد الطالب علوطني لمين، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2007 ,

- تناول الطالب من خلال هذه الدراسة خمسة فصول وهي: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظم المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونظم معلومات الموارد البشرية، آلية العمل عن بعد باستخدام الحاسوب ، التدريب الإلكتروني وأثره على الموارد البشرية .

- توصل الطالب من خلال هذا البحث أن تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإتاحته للاستخدام الذي يهدف التميز في الأداء ومواكبة عمليات التحديث الإداري، يقتضي التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال تبني عمليات التحول وآليات التنفيذ وصياغة الرؤية التي من شأنها أن تعكس استراتيجيات الإعداد لهذا التحول ومستلزمات تنفيذه، وتوفر المنطلقات الفكرية والنماذج التطبيقية التي ترشد القائمين على تخطيط استراتيجيات التحول وتنفيذها واستنباط معايير تقويم التحول، كما ويتطلب التحول إلى مجتمع المعلومات قيام علاقة جديدة تركز على النزاهة والشفافية حكم علاقة الفرد والإدارة والمؤسسة والدولة في المجتمع .

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد رشوان : أصول البحث الاجتماعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 225.

<sup>2</sup> رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2008، ص 91.

❖ الدراسة الثانية :

- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة " مديرية الصيانة لسونطراك بالاغواط، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، من إعداد الطالب رايس مراد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005 .

- قام الطالب بطرح المشكلة التالية : ماهي الآثار التي ترتبت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية وبالتحديد بمديرية الصيانة للشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات بالاغواط (سونطراك) وتناولت هذه الدراسة أربعة فصول وهي تحليل مفهوم وأدوات عصر المعلومات مرتكزات الأعمال في عصر تكنولوجيا المعلومات، متطلبات الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات، واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة : مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط

- توصل الطالب من خلال هذا البحث لأهم الآثار التي أحقتها تكنولوجيا المعلومات بالموارد البشرية والتي تمثل بالخصوص ف الاتجاه نحو تقليص العمالة خاصة بالنسبة للأنشطة الروتينية نتيجة للأتمتة المتزايدة للنشاط البشري واللجوء لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وهذا سيؤدي لرفع من كفاءة وإنتاجية المورد البشري داخل التنظيم وذلك كنتيجة لتقليص التكاليف وضغوطات العمل، كما أوجدت تكنولوجيا المعلومات مهارات معينة ينبغي على الأفراد العاملين التحلي بها وأبرزها مهارات الحاسوب .

### 6.1 النظريات المؤطرة للدراسة:

تحدد المقاربة النظرية للاتصال من خلال نظر السوسيولوجيين إليه بوصفه عملية (سيرورة) (Processus) حيث يقومون بالكشف عن بعض المحددات الاجتماعية وبعض الميكانيزمات البسيكولوجية، والتأكيد على الرهانات المفترضة، والآثار المنتظرة للاتصال سواء بالنسبة للفرد والمجتمع<sup>1</sup> وبالتالي يمكن أن نؤطر دراستنا المعنونة "دور تكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية" وذلك من خلال النظرية البنائية الوظيفية، والنظرية التنموية، ونظرية الغرس أو الإنماء الثقافي.

<sup>1</sup> Balle Francis: *Communication, in Raymond et autres, Traité de La Sociologie, Paris, 1992*, p.538

### 1.2 النظرية البنائية الوظيفية

وجدت أسس الاتجاه البنائي الوظيفي ليشكل أحد الاتجاهات النظرية في دراسات علم الاجتماع بشكل عام مصاحبا للأحداث التي أتت بها الثورة الفرنسية لتتحدى التصورات العقلانية التي بنيت عليها فلسفة التنوير وتحليلها للنظم والمؤسسات التقليدية والتي أوجدت الروابط الاجتماعية اللازمة لقيام المجتمع. كما جاء هذا الاتجاه مصاحبا أيضا للتحويلات والتعديلات على الاتجاه الوضعي السوسيولوجي في القرن التاسع عشر، وبخاصة في فترة ما بعد الثورة الفرنسية حيث عارض هذا الاتجاه البنائي الوظيفي منذ بدايته النزعة الفردية التي تميزت بها فلسفات التنوير ومؤكدا على أن التفكير الاجتماعي في القرن الثامن عشر قد فشل إذا استثنينا منه مونتيسكيو وفرجسون.

وفيما يتعلق بتطوير نظرية حول المجتمع باعتباره نسقا أو بناء موضوعيا وشكلت النظرة للمجتمع باعتباره مجموع كلي كفكرة محورية في علم الاجتماع كعلم امبريقي مستقل. كما تمكنت علاقة الأجزاء بالكل الأساس المنهجي الموجه للبحث في مجال الدور الاجتماعي والوظائف الاجتماعية للنظم المختلفة كالنظام الديني ونظام الأسرة وهو تصور لم يكن للاتجاه الفردي قدرة على الوصول إليه<sup>1</sup> (ثم طور "تالكوت بارسونز" هذا الاتجاه البنائي في فهم المجتمع باعتباره مجموعا كليا أو نسقا كليا واقعا ينهض بمهامه الوظيفية معتمدا على علاقته بالأجزاء المشكلة له من خلال عقده مماثلة بينه وبين الكائن الحي لتصبح النظرة إليه باعتباره نسقا كليا عضويا.

وبنى مسائله وفقا للطريقة التي تنقسم بها الخلية الحية وتتكاثر ويرى أن تطور المجتمع الإنساني وتفكيره يمكن أن ينظر إليه بنفس الطريقة التي تنقسم بها الخلية إلى اثنين فأربع. وأن المجتمعات البسيطة يمكن اعتبارها خلايا أولى تنقسم في البداية إلى أربعة أنساق فرعية لنسق الفعل العام، وهكذا حيث تتم هذه العملية على مراحل ثلاث هي: تمايز النسق الفرعي عن النسق الأصلي بوضع نفسه في ترتيب جديد، ثم مرور هذا الترتيب، بمرحلة التكيف، ثم مرحلة الاندماج الجديد وأخيرا يوجد لنفسه قاعدة أوسع لنسق القيم الجديد الذي يحتضن النسق الفرعي الجديد.

<sup>1</sup> جمال محمد أبو شنب: نظريات الاتصال، المفاهيم، المدخل النظرية، القضايا، دار المعرفة الجامعية، 2006، ص ص. 93-96

وهكذا نجد أن النظرية البنائية الوظيفية أو النموذج (Media System Paradigm) على النظرية التي ترى أنه في أي مجتمع هناك عوامل أو قوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة وتمتيزة لخلق نظام إعلامي قوي يستخدم لأداء وظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع. ويرى هيبيرت: إن النظم الإعلامية تستخدم ستة وظائف هي<sup>1</sup>:

- الإعلام والتحليل والتفسير.
- التعليم والتنشئة الاجتماعية.
- الإقناع والعلاقات العامة.
- الترويج والإعلان.

وتعد البنائية الوظيفية إذن من النظريات الاجتماعية التي تم استخدامها في بحوث الاتصال، مثلها مثل النظريات الاجتماعية الأخرى التي وجد فيها علماء الاتصال منطلقات نظرية تساعد على فهم طبيعة وأدوار وسائل الاتصال في مراحل مختلفة، وهي تقوم على قاعدة رئيسية تكمن في أن تنظيم المجتمع وبناءه هو ضمان استقراره وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق درجة من الاعتماد بين هذه العناصر، حيث تشير البنائية إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر، والوظيفة التي تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ويتحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت.

### 2.2 النظرية التنموية

يشير السياسيون والاقتصاديون والتربويون في مختلف البلدان إلى الأهمية الكبرى لتحديد دور و إمكانات الوسائل الاتصالية، فما هو دور وسائل الاتصال في عمليات التحول الاجتماعي؟ هل هو دور جوهري، أم دور مكمل أو غير ضروري؟ وكيف ينبغي أن يكون تنظيمها؟ وما هي الاستثمارات اللازمة لتطويرها؟

<sup>1</sup> محمد هاشم الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص ص. 14-15.



وجدت هذه الأسئلة وغيرها في مركز اهتمام العلوم الاجتماعية والاقتصادية مباشرة بعد الحرب العالمية الثانية، عندما حصلت العديد من الدول الآسيوية والأفريقية على الاستقلال السياسي، وعبرت عن الرغبة في إحراز التقدم والخروج من حالة التأخر الاقتصادي ومن أهم النظريات التي ناقشت مسألة التطور والتنمية هي:

لقد اعتبرت النظريات الاقتصادية والاجتماعية عملية الاتصال كعامل وسيط يقوم بتعجيل أو تحرير عمليات أهم منه. أما النظريات الاتصالية الثقافية فهي تشير إلى صنف الاتصال كتفسير للتطور، ومن هذه النظريات فكرة علم الأجناس المستندة على الانتشار الثقافي. ومن أهم نظريات الانتشار الثقافي هي نظريات علم الاجتماع للانتشار الثقافي ونظرية "ليرنر" في كتابه مغادرة المجتمع التقليدي ونظرية ولبر شرام التي تخص دور وسائل الإعلام في تعجيل عملية التنمية في الأفقار النامية<sup>1</sup>.

### 1. نظرية الانتشار الاجتماعية

بدأت النظريات مع أعمال علماء الاجتماع الأمريكيين المختصين بدراسة الريف والذين تابعوا طرق انتشار التجديد- أي الممارسات والمعدات الجديدة. وعلى أساس دراسات أجريت في الولايات المتحدة والعديد من دول العالم الثالث، جرى صياغة النموذج العام للانتشار على شكل الحرف اللاتيني. فحسب هذا النموذج تسير عملية تأهيل الجديد ببطء وتضم أولاً نسبة ضئيلة من المجموعة، وبعد ذلك تأتي مرحلة التعجيل، وفي النهاية تمهبط السرعة.

كما أشار مؤلفو النموذج إلى وجود- في كل مجتمع- أناس أكثر تقبلاً للجديد وأناس مقاومون للجديد. وقد اتجهت بعض الدراسات نحو معرفة كلا الجهتين لأجل رسم إستراتيجية اقناعية واستخدام وسائل الاتصال المناسبة لتعجيل الانتشار، وتحديث الممارسات الاقتصادية في نفس الوقت، وحسب النظرية المنتشرة خلال الخمسينيات حول سير المعلومات على مرحلتين- خطوتين- فإن النداءات المرسله عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري تصل قبل كل شيء إلى المجددين الذين يؤدون- في كثير من الأحيان- دور القادة المحليين لرأي. (قادة الرأي) وكانت نظرية الانتشار تعلن بأن وسائل الاتصال هي مفيدة في المرحلة الأولى بصورة خاصة- أي خلال مرحلة الملاحظة والاهتمام بالحديث. أما في المراحل التالية. فإن الوسائل المباشرة (الحديث، والنقاشات، والمحاضرات) هي أهم عند تقييم الممارسات والمعدات الحديثة لقد أعنى نظريات الانتشار- إلى جانب علماء الاجتماع- باحثوا الاتصال أمثال كاتز، لازار سفيلد، كولمان، منتزيل، الذين ميزوا انتشار المعلومات كشكل عام للانتشار، وركزوا على دور القرار الفردي (قادة الرأي) بقبول أو رفض الجديد وأهملوا القرارات الجماعية.

<sup>1</sup> فلاح كاظم: علم الاتصال بالجماهير، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص ص 414-415

### 2- الإجراءات المنهجية

#### 1-2 منهج الدراسة :

يعتبر اختيار المنهج خطوة أساسية في البحث العلمي فهو الأسلوب أو الطريقة التي يتبعها الباحث في معالجة موضوع بحثه ، كما يشير المنهج إلى الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العلمية حتى نصل إلى نتيجة معلومة<sup>1</sup> ومن المعروف أن تحديد المنهج الذي يستخدمه الباحث مرتبط بموضوع ومحتوى الظاهرة المدروسة، وانطلاقاً من طبيعة الموضوع المتمثل دور تكنولوجيا في تفعيل وظيفه الموارد البشرية والذي سنحاول من خلاله الكشف عن الدور الذي تمارسه تكنولوجيات الاتصال في تفعيل وتحسين وظيفة الموارد البشرية .

#### مجال الدراسة:

أجريت هذه الدراسة بمقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بيسكرة أنشئت الوكالة سنة 1983 حيث كانت من قبل عبارة عن مركز دفع تابع لوكالة قسنطينة والذي تم إنشاؤه سنة 1978، التي كانت تضم كل ولايات الناحية الشرقية آنذاك .

وتقع وكالة الصندوق شمال شرق الولاية وهي مصنفة في الدرجة الثالثة وذلك لنقص المصانع والشركات في الولاية، وتربع على مساحة قدرها 2م7288

تضم الوكالة 07 مراكز للدفع و13 فرعاً، ومركز للتشخيص والعلاج إضافة إلى صيدلية وروضة أطفال<sup>2</sup>

وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها :

- مؤسسة تتوفر على تكنولوجيا اتصال المدروسة (الحاسوب، الانترنت، شبكة الانترنت، ..... الخ ) وبالتالي تتوفر شروط الدراسة .

<sup>1</sup> جمال الدين أبوشنب: قواعد البحث العلمي والاجتماعي، المناهج والطرق، والأدوات ، دار المعرفة الجامعية ، الازارطة، مصر، 2008، ص 115.

<sup>2</sup> بتاريخ 2016/02/25 الوقت 09:30 www .cnas.dz

### المجال الزمني:

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة يوم 2016/03/23 إلى غاية 2016/04/14 وذلك من أجل زيارة ميدانية للمؤسسة والتعرف على جوانب وحديثات الدراسة بها وقد مر الجانب الميداني بمرحلتين:

- مرحلة الزيارات الاستطلاعية: انطلقت ابتداء من 2016/03/23 إلى غاية 2016/03/27، وقد تم فيها تجميع بعض المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة، كالتعرف على الوسائل الاتصالية المستخدمة، الأفراد المزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....<sup>1</sup>

- مرحلة جمع المعلومات : وامتدت من 2016/04/03 إلى غاية 2016/04/5

وتم فيها إجراء مقابلات مع بعض الموظفين، كنائب المدير المسؤول على الإدارة العامة، ونائب المدير المسؤول على المراقبة الطبية ، ورئيسة مصلحة خلية الإصغاء والاتصال.

### 2.2 مجتمع الدراسة والعينة :

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت" أنه: مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي<sup>2</sup>، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على عمال مقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء باعتبار أنهم أكثر استعمال لتكنولوجيا الاتصال، والمتمثلة في الإطارات وأعوان التحكم والتنفيذ. ويمكن تقدير حسب إحصائيات مقر الوكالة المجتمع المدروس بجوالي 160 عامل في المقر، موزعين حسب الجدول التالي.

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع نائب مدير مقر وكالة الضمان الاجتماعي علاوي جلال يوم 2016/03/24

<sup>2</sup> موريس أنجريس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، ترجمة بوريد صحراوي وآخرون، دار القصة، الجزائر، 2006 ص 62

## الفصل الأول: إشكالية الدراسة والنظريات المؤطرة لها

جدول رقم (01): يوضح تقسيم عدد موظفي مقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الأجراء

التكرار	المجتمع المدروس
45	عدد الإطارات
50	عدد أعوان التحكم
70	عدد أعوان التنفيذ
165	المجموع

المصدر: مقابلة أجريت مع نائب المدير المسؤول على الإدارة العامة السيد جلال علاوي

اعتمادنا خلال دارستنا على العينة الطبقية وفي هذا النوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي إلى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معين ويعتبر ذلك المعيار من عناصر أو متغيرات الدراسة الهامة، بعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي<sup>1</sup>.

وتم سحب عينة الدراسة من المجتمع المدروس والذي قدر بـ165، حيث قمنا بسحب نسبة 20% من الإطارات، و30% من أعوان التحكم وأعوان التنفيذ، وتمت العملية كما يلي من كل طبقة :

$$- \text{ الإطارات : } 9 = \frac{20 \times 45}{100}$$

$$- \text{ أعوان التحكم : } 15 = \frac{30 \times 50}{100}$$

<sup>1</sup> رشيد زرواتي: مرجع سبق ذكره، ص101

$$- \text{أعوان التنفيذ: } 21 = \frac{30 \times 70}{100}$$

المجموع هو : 45 مفردة

وبعد إجراء سحب عينة من كل طبقة قدر عدد الإطارات بـ 9، وأعوان التحكم 15 وأعوان التنفيذ 21، حيث يصبح عدد مفردات العينة في دراستنا بـ 45 مفردة .

## 2-2 أدوات جمع البيانات :

بهدف الوصول إلى معلومات دقيقة وكيفية نتتمكن من تحقيق أهداف الدراسة فقد تم الاعتماد على بعض الأدوات المنهجية منها:

## 2-2-1 المقابلة:

تعتبر المقابلة أداة مهمة في جمع البيانات مباشرة من المبحوث وتعرف المقابلة بأنها "تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث، والتي تدور حول آرائه ومعتقداته" <sup>1</sup>، كما تعرف بأنها "علاقة دينامية وتبادل لفظي بين شخصين فأكثر" <sup>2</sup> .

وقد تم استخدام هذه الأداة في جمع البيانات مباشرة مع السيد علاوي مدير الصندوق حيث وافق على قيامنا بالدراسة الميدانية في الوكالة، بعدها قمنا بزيارة استطلاعية داخل الوكالة رفقة جلال علاوي نائب مدير الصندوق الوطني للتأمين والمسؤول على إدارة الوسائل العامة والذي قمنا بإجراء المقابلة معه، حيث التقينا بعدد من العمال كذلك مع السيد دعوة السعيد نائب المدير والمسؤول على المراقبة الطبية.

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني : منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2004، ص 208 .

<sup>5</sup> جمال الدين أبو شنب: مرجع سبق ذكره، ص 223 .

### 2-2-2 الاستمارة:

تعد الاستمارة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة، حيث تعرف الاستمارة بأنها " نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن يرسل إلى المبحوثين، وقد تم إعداد استمارة الاستبيان وفقا لعدد من الأسئلة المفتوحة والمغلقة حسب طبيعة الدراسة وما تتطلبه من معلومات الدراسة. وبناءا عليه فقد ضمت الاستمارة محورين أساسيين.

- المحور الأول وتضمن مدى سعي إدارة الموارد البشرية إلى استيعاب واستخدام الوعي لتكنولوجيا الاتصال في ممارسة وظائفها الأساسية ، والتي تم طرح أسئلة حول استخدامات تكنولوجيا الاتصال ، وكذلك طرح أسئلة على أهم وظيفة لإدارة الموارد البشرية آلا وهي التدريب والذي تمثل في التدريب على تكنولوجيات الاتصال .
- أما المحور الثاني تم التطرف فيه إلى هل يتم لجوء إدارة الموارد البشرية إلى أحدث تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير، خاصة فيما يتعلق بإدارة الكم الهائل من الموظفين . طرحت في هذا المحور أسئلة متعلقة برأي الموظفين لامتلاك المؤسسة لأحدث التكنولوجيات ومدى فعاليتها وتطورها في المؤسسة، ومدى مساعدة التكنولوجيا في تنفيذ البرامج التدريبية، كذلك تناول المحور سؤال حول المزايا الايجابية لتدريب الالكتروني .

### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحليل بيانات الدراسة تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية :

$$\text{التكرارات والنسب المئوية} = \frac{\text{التكرار} \times 100}{\text{مجموع التكرارات}}$$

## الفصل الثاني

### ماهية تكنولوجيا الاتصال

1. تكنولوجيا الاتصال بين المفهوم والنشأة
2. مكونات تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة
3. أشكال تكنولوجيا الاتصال

### تمهيد :

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المنظمات على تكنولوجيا بكل أنواعها حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، السياسية... ، وكلما زادت حاجة المؤسسات للتكنولوجيا كلما زادت استمراريته واستحداثها وبالتالي تطورها، ومع تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات واستغلالها في أداء وظائف المنظمة زادت أهمية تكنولوجيا الاتصال.

### 1. تكنولوجيا الاتصال بين المفهوم والنشأة :

#### 2.1 التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال واستعمالاتها :

قبل تعريف تكنولوجيا الاتصال، يجدر بنا البدء بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال لنصل إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يتعذر إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها ويقصد بثورة تكنولوجيا الاتصال مختلف التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي طرأت خلال القرن العشرين والتي اتصفت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع وهي تضم ثورة المعلومات الممثلة في الكم الهائل من المعرفة، ثورة وسائل الاتصال الممثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية انتهاءً بالأقمار الصناعية والألياف البصرية، وثورة الحسابات الالكترونية التي اختلطت بوسائل الاتصال واندجت معها ونجد خير مثال على ذلك الانترنت<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظريات، وسائله) ، دار الفجر ، القاهرة، 2013، ص 15



## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

إن ثورة تكنولوجيا الاتصال مشت جنبا إلى جنب مع ثورة تكنولوجيا المعلومات حيث يتعذر الفصل بينهما لأن النظام الرقمي قد جمع بينهما حيث تم تعريف تكنولوجيا الاتصال على أنها استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل مغطيات رقمية، نص، صوت، صورة<sup>1</sup>

### 2.1 مفهوم التكنولوجيا :

التكنولوجيا كلمة يونانية مشتقة من لفظتين الأولى (techne)، والتي تعني التقنية، أما الثانية فهي (logos) ومعناها العلم والدراسة، وعليه يمكن التعبير عن التكنولوجيا بأنها علم التقنية، أي علم دراسة الفنون التقنية، هذا من الجانب اللغوي، أما اصطلاحا فلا يوجد تعريف محدد بعينه يمكن تبنيه كتعريف وحيد شامل ومانع لمفهوم التكنولوجيا<sup>2</sup> بل تعددت التعاريف لمفهوم التكنولوجيا، منها:

التكنولوجيا "مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الإدارية، التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع"<sup>3</sup>

تسعى التكنولوجيا عموما إلى تحويل الموارد الأولية إلى سلع جاهزة من خلال الطرق والأساليب والأدوات والمعدات وكل ماله علاقة بهذا التحويل، كما تعمل التكنولوجيا على تحقيق غايات اقتصادية من خلال توفير كل الممارسات، الطرق، الأساليب، القواعد، المعارف العلمية، لتيسير تصميم المنتجات وإجراءات الإنتاج، وتطوير طرق التسيير أو نظم معلومات المؤسسة.

<sup>1</sup> عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن التركي: أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث العدد 07، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة، الجزائر، 2010/2009، ص 246 .

<sup>2</sup> الداوي الشيخ: الإبداع كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، 2008 المجلد 3، العدد 17، ص 17

<sup>3</sup> فضيل دليو: مرجع سبق ذكره، ص 18 .

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

وهناك من يعرفها بأنها " الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع <sup>1</sup>.

كما يحدد الدكتور زاهر أحمد مصطلح التكنولوجيا في ثلاث مفاهيم أساسية:

**أولاً: التكنولوجيا كعملية:** وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

**ثانياً: التكنولوجيا كمنتج :** محصلة تطبيق الأساليب العملية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات، فالفيلم كمادة خام وآلة العرض نفسها هما نتاج للتطبيق التكنولوجي للمفاهيم والأساليب العلمية .

**ثالثاً :** التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية إنتاج وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي، فنفس الجهاز يصاحبه دائماً تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها <sup>2</sup>.

### 3.1 مفهوم الاتصال:

يعرف الاتصال لغوياً في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية <sup>3</sup>. أما كلمة الاتصال (communication) في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة (communes)، والذي تعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة <sup>4</sup>.

وتعني عملية الاتصال: " إيصال المعلومات والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم الرد

<sup>1</sup> جمال أبو شنب: العلم والمجتمع والتكنولوجيا، دار المعرفة الجامعية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1999، ص 281

<sup>2</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 252

<sup>3</sup> فضيل دليو : مرجع سبق ذكره، 2013، ص15

<sup>4</sup> بشير العلاق: نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار البازوري العملية، عمان، 2010، ص 13.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

إلى المرسل المعرفة بما أحدثته من أثر في المستقبل<sup>1</sup>.

كذلك يعرف على أنه ظاهرة اجتماعية، حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار، والمعاني المختلفة، وتفهمها، باستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات معينة<sup>2</sup>.

ويمكن إعطاء تعريف شامل ومختصر للاتصال بأنه: عملية نقل أو تبادل للمعلومات، تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الوسيلة، الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال.

### 4.1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

نعني بتكنولوجيا الاتصال " أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات واسترجاعها<sup>3</sup>.

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات<sup>4</sup>.

ويعرفها فضيل دليو: " بأنها تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا<sup>5</sup>.

وهناك من وسع مفهومها ليشمل " الوسائل الالكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي، والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات، هذا

<sup>1</sup> صلاح الشنواني : التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1997، ص 258.

<sup>2</sup> سعيد يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرقيس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، 2000، ص 30 .

<sup>3</sup> فضيل دليو : مرجع سبق ذكره، ص 25 .

<sup>4</sup> محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص 166 .

<sup>5</sup> فضيل دليو : وسائل الاتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة منتوري ، الجزائر ، ص 147 .

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات<sup>1</sup>.

وتكنولوجيا الاتصال في هذه الدراسة هي : كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات ، والتي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة وتمثل في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الانترنت Internet، الاكسترنات extranet )

### 2. مكونات تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيا التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات،

#### 1,2 تشغيل المعلومات :

يشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول معالجة المعلومات، والتي تعتبر الأساس في إنجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.

#### - نقل وإيصال المعلومات :

يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد<sup>2</sup>.

من خلال كل هذه التعاريف يمكن القول بأن الخاصية الأساسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو ارتباط تكنولوجيات المعلومات مع تكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وكذا السمععي البصري، بمعنى آخر هو الجمع بين النص والصوت والصورة :

#### أولا: تشغيل المعلومات:

يتم تشغيل الآلي للمعلومات عبر الحاسب بمعالجة المعلومات آليا من خلال الخطوات الأساسية التالية :

<sup>1</sup> الموسوعة العلمية الشاملة : [www.edc.gov.com](http://www.edc.gov.com)

<sup>2</sup> عبد الوهاب بن بريكة، بن التركي زينب : مرجع سبق ذكره، ص246 .

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

- حجز البيانات.
- إنتاج المعلومات.
- تخزين المعلومات.
- استرجاع المعلومات.

وتعتبر معالجة المعلومات مرحلة من تشغيل المعلومات وتمتاز نظم معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسوب بالمقارنة مع النظم المعلوماتية اليدوية بمجموعة من المزايا، وهذه المزايا هي<sup>1</sup> :

- السرعة: إحدى أكثر المزايا الواضحة لاستخدام الحاسب هي السرعة، وقد تتفاوت سرعة تداول العمليات من حاسب إلى آخر، ولكنها تصل في بعض الأنواع إلى ملايين العمليات في الثانية الواحدة.
- الدقة يعني أن الحاسب ينتج دائما معلومات دقيقة خالية من الأخطاء، ومع ذلك تعتبر أخطاء الحاسب قليلة جدا بالمقارنة مع حجم البيانات الهائل الذي يتم معالجته، والتي تكون في الغالب نتيجة أخطاء بشرية .
- الاعتمادية : تعتبر الاعتمادية في المعالجة الالكترونية للمعلومات ذات علاقة مع الثقة غير العادية في الحاسب، كما تسمح بالمراجعة الذاتية التي تضمن تشخيصا لحالات الخلل .
- الاقتصاد: المعالجة الالكترونية للمعلومات تخفض من تكلفة معالجة المعلومات بالمقارنة مع المعالجة اليدوية للمعلومات، وتستمر هذه الميزة في التكلفة مع استمرار تطور تكنولوجيات الحاسبات والتي أدت إلى خفض التكلفة بصورة ملحوظة.<sup>2</sup>

### - إيصال المعلومات :

يهدف نظام الاتصالات إلى نقل المعلومات بشكل الكتروني عبر مسافات بعيدة وتكون مرتبطة فيما بينها عن طريق ما يسمى بشبكة الحاسبات، والتي تعتبر أول نظام اتصالات وضع لربط الحاسبات مع بعضها البعض بغرض

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 246.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، ط 2 دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص ص 86، 85.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

الاستفادة من المعلومات الموجودة بها، وكذلك الربط بين مختلف مواردها، ذلك أن شبكات قد وضعت مبدأ جديد وهو الاتصال بدلا من الانتقال<sup>1</sup>.

### 3. أشكال تكنولوجيا الاتصال :

**3.1 الحاسوب :** نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الالكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد الاختراع من أهم الانجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، والمؤسسات .

**1.1 تعريفه :** يعرف الحاسوب الالكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات الداخلة وتخزينها، و إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة<sup>2</sup>، ويعرف أيضا على أنه: "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك<sup>3</sup> وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صورة أو صوت وبها معا، ويتكون الحاسوب الالكتروني من وحدة تشغيل " Unité centrale" ويحتوي على وحدة التخزين الداخلية "Unité intérieur" ثم الوحدة الحسابية "L'unité d'input" وحدة التغذية بالمعلومات، ويضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية، وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بـ القرص المغناطيسي "Disck dur"<sup>4</sup>

<sup>1</sup> حديد نوفل : تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للإدماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة غي علوم التسيير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2007/2006 ص58.

<sup>2</sup> محمد شوقي شادي: الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، بيروت، 1983، ص16 .

<sup>3</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب: مرجع سبق ذكره، ص124 .

<sup>4</sup> هدى حامد قشقوش: جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة، القاهرة، 2008، ص ص 20-21.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه مايلي:

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية .
- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل عن تكلفة الحصول عليها يدويا.<sup>1</sup>

### 2.3 الشبكات :

حتى يتمكن الحاسوب من الاتصال بآخر لا بد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات، والشبكة أساسا هي "الرابط بين البيانات الطرفية للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات"<sup>2</sup>

ولعل من الشروط الرئيسية لتنظيم الربط الشبكي أنها يجب أن تكون سريعة ودقيقة ومتاحة على الدوام وأمنية ومرنة وسهلة الاستخدام أو بمعنى آخر أنها تعمل وفق إجراءات بسيطة لاستقبال وبث البيانات، كما يجب أن تعمل حسب مواصفات الكترونية سهلة مما يتيح ربط سلسلة من الأجهزة في الشبكة، ومن الناحية التالية فإنه يفترض أن تتم الوصلات خلال عملية الربط الفعلي بكابل قياسي ودون حاجة لاستخدام أجهزة خاصة للربط، كما أنه من المفترض أن تكون الشبكة غير ظاهرة للعيان أو بمعنى آخر مخفية يشعر بها المستخدم ولا يراها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سعيد يس عامر وعلى محمد عبد الوهاب: مرجع سبق ذكره، ص ص 467-468.

<sup>2</sup> محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001، ص 130.

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص 130.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الانترنيت، الانترانت، الاكسترانت.

**1.2.3 شبكة الانترنيت Internet:** تعد الانترنيت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هب أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنيت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنيت إلى أقطابه كلها.

**1.1.2.3 مفهومها وتطورها:** الانترنيت هي جزء من ثورة الاتصالات، ويعرف البعض الانترنيت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها بوب نورتن وكاتي سميث: الانترنيت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة "Interconnection of net work" وهي تتجزأ إلى كلمتين Interconnection وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و"net work" وتعني الشبكة<sup>1</sup>

وشبكة الانترنيت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الالكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي<sup>2</sup>.

بدأت الانترنيت سنة 1969 كشبكة تجريبية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت "أربانت" "Arpanet" منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم "ميل نات" "Minet"، وتقوم بوصل الواقع العسكري والثانية احتفظت باسم "Arpanet"، واختصت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الانترنيت عندما

<sup>1</sup> سميرة رايح بوعيشة: الدعوة الإسلامية عبر الانترنيت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003، ص32

<sup>2</sup> قويدر عبد الواحد عبد الله، بوزريع صليحة: الانترنيت وآثارها السلبي على العقل العربي، منشورات جامعة الشلف، 2008، ص23



## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

قامت المؤسسة الوطنية للعلوم (NCE) الأمريكية باستعمال هذه الشبكة، وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز<sup>1</sup>.

أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية، وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالانترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985، من ذلك بكثير سنة 1985، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الانترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الالكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأرنايت". وعرض تصميمه وهيكلكه للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل "قوفر" "Gopher"، والنسيج العالمي للربط بين الشبكات "Word. Wide. Web" (www)، و"نت سكيب" "Net Scape" وكان دخول ميكروسفت "Micro soft" سنة 1995 ميدان التنافس إيذانا بالتطور الواسع في الشبكة<sup>2</sup>، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2015 إلى حوالي 3,2 مليار مستخدم .

### 1.1.2.3 استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسات:

أصبحت معظم المؤسسات تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الانترنت في أداء أعمالها، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث أن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء.

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، ع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق<sup>3</sup>، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الانترنت قد أحدثت

<sup>1</sup> غالب عوض النوايسة: المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء، عمان، 2000، ص283 .

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص285 .

<sup>3</sup> محمد الهادي: مرجع سبق ذكره، ص258-260.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة.

**2.2.3 شبكة الإنترنت Intranet:** أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسة، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترنت .

**1.2.2.3 مفهومها:** شبكة الإنترنت هي: شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، وهذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، و لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال<sup>1</sup>. وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وأهم ما يفرق بينها: هو أن الإنترنت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الإنترنت جديد ويسمى بـ"الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الإنترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة. وبالتالي فالإنترنت عالمية الاستعمال بينما الإنترنت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة، ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

**2.2.2.3 أنواعها:** تنقسم شبكة الإنترنت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين:

• الشبكة المحلية.

• الشبكة الواسعة.

❖ الشبكة المحلية LAN:

ويعرفها معهد مهندسي الالكترونيات والكهرباء بأنها: "نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة

المستقبلية بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات.

<sup>1</sup> عبد الملك ردمان الدناي: الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، دار الرتب الجامعية، بيروت، 2001، ص62.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزود بموزع واحد للملفات ، والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم: الشبكة الخطية (المتتالية)، الشبكة النجمية والشبكة الحلقية، وكما يقول "وبنفلد" فإن كل محطة مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي فريد أو عنوان يسهل عملية استقبال المعلومات من المحطات الأخرى أو بثها إليها، ومن المعتاد أن يتم ربط كل محطة بعقدة، والعقدة ماهي إلا نقطة تحكم حاسوبي في شبكات الاتصالات حينما يقارب عدد من نقاط الإرسال أو عندما تجري عملية التبديل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة<sup>1</sup>.

### 3.2.3. شبكة الاكسترنات: ظهرت شبكة الاكسترنات نتيجة الانتقادات التي وجهت لنظام الانترانت وفي

مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابهة.

### 1.3.2.3 تعريفها: على عكس شبكة الانترانت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من

المعلومات، فإن شبكة الاكسترنات تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة. وشبكة الاكسترنات هي: شبكة المؤسسة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام<sup>2</sup>.

ونستطيع أن نجد شبكة الاكسترنات في المجالات الآتية:

✓ نظم تدريب وتعليم العملاء

✓ نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع.

<sup>1</sup> تامر موسى يونس: شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية، 1994، ص 20.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين: الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 45.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

✓ شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

### 4. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال:

**1.4 المزايا:** وتتلخص هذه المزايا في: عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي<sup>1</sup>، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم مزايا تكنولوجيا الاتصال التي قدمتها لمستخدميها هي ثلاث أبعاد :

✓ **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث

وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية

✓ **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد

تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب: مرجع سبق ذكره، ص265.

## الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال

✓ البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالملتقى: حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمّة.

**2.4 السلبيات: وأهمها:** أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتت اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك الخصوصية، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهايم وقيم وعادات الشعوب<sup>1</sup>.

### خلاصة الفصل:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال نمط جديد في الممارسة الإدارية تتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، فالاستخدام الواعي لهذه التكنولوجيا لأداء وظائفها، أحدث تفاعل مجمل في وظائف إدارة الموارد البشرية تحت قيد الوقت والمكان. كما أن التطور السريع في وسائل تكنولوجيا الاتصال جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة وتتم بسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص ص 268-269.

## الفصل الثالث

1. ماهية إدارة الموارد البشرية
2. أهمية إدارة الموارد البشرية
3. أهداف إدارة الموارد البشرية
4. وظائف إدارة الموارد البشرية
5. التحديات التي تواجه وظيفة إدارة الموارد البشرية
6. متطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

### تمهيد :

تشكل المنظمة نظاما فرعيا يضم عددا من النظم أو الإدارات المختلفة إحداها إدارة الموارد البشرية ويعتمد نجاح المنظمة على مدى نجاح هذه الإدارات ودخولها في علاقات تفاعلية تناسقية مع بعضها البعض، وتنص النظرة النظامية للمنظمة وجود مدخلات تشكل الموارد بشرية ومالية ومادية من البيئة المحيطة بها، وهناك مخرجات تأتي متسقة مع احتياجات البيئة من حولها .

إذ الموارد البشرية ميزة تنافسية هائلة، ومنذ القدم نشأت إدارة الموارد البشرية كعمل طبيعي لا بد منه لإدارة موظفي أية منظمة وإن لم تكن تحت هذا المسمى .

### 1. ماهية إدارة الموارد البشرية :

#### 1.1 نشأة ومراحل تطورها :

إن إدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة، إنما هي نتيجة لعدد من التطورات التي يرجع عهدها إلى بداية الثورة الصناعية<sup>1</sup>، فقبل الثورة الصناعية لم يكن هناك شيء يدعى بالمصنع أو الإدارة<sup>2</sup>، تلك التطورات التي ساهمت في إظهار الحاجة إلى وجود إدارة موارد بشرية متخصصة ترعى شؤون الموارد البشرية في المؤسسة. فهناك أسباب عديدة تفسر الاهتمام المتزايد بإدارة الموارد البشرية كوظيفة متخصصة وكفرع من فروع الإدارة ، ومن هذه الأسباب:

1- التوسع والتطور الصناعي في العصر الحديث ، ساعد على ظهور التنظيمات العمالية في المؤسسة، حيث بدأت المشاكل بين الإدارة والموارد البشرية، مما أدى إلى الحاجة لإدارة متخصصة ترعى وتحل مشكلات الموارد البشرية في المؤسسة.

2- التوسع الكبير في التعليم وفرص الثقافة أمام العاملين، مما أدى إلى زيادة الوعي نتيجة ارتفاع مستواهم الثقافي والتعليمي، مما أدى للحاجة إلى وجود متخصصين في إدارة الموارد البشرية ووسائل حديثة للتعامل مع النوعيات الحديثة من الموارد البشرية .

3- زيادة التدخل الحكومي في العلاقات بين العمال وأصحاب العمل بإصدار قوانين وتشريعات عمالية، مما أدى إلى ضرورة وجود غدارة متخصصة تحافظ على تطبيق القوانين لتجنب وقوع المؤسسة في المشكلات مع الحكومة.

<sup>1</sup> محمد فالج صالح : إدارة الموارد البشرية، دار الحامد ، عمان، 2004، ص 42 .

<sup>2</sup> عمر وصفي عقيلي : إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2005 ص42 .

4- ظهور النقابات والمؤسسات العمالية التي تدافع عن الموارد البشرية وتطلب الأمر ضرورة الاهتمام بعلاقات الإدارة بالمؤسسات العمالية، مما أدى إلى أهمية وجود إدارة متخصصة لخلق التعاون بين الإدارة والمؤسسات العمالية.

ومع اختلاف النظرة في العنصر البشري باختلاف تطور النظريات والمدارس الإدارية على العقود الزمنية، إلا أن اختلاف لم يمنع التطور الموازي في الاهتمام بالعنصر البشري حتى ظهر مصطلح إدارة الموارد البشرية في بداية الستينات من القرن العشرين ، وظهور هذا المصطلح مثل نقطة البداية لظهور مدرسة الموارد البشرية ، ومع ذلك استقر على تسمية الإدارة التي تهتم بالموظفين " إدارة الأفراد " حتى عام 1980م تقريبا ، فغُير مسمى "إدارة الأفراد " إلى " إدارة الموارد البشرية " فهذا التغيير جاء نتيجة للقوانين الحكومية الخاصة بالحفاظ على الموارد البشرية والقوانين الخاصة بالنقابات والاتحادات العمالية التي ألزمت المنظمات تكوين إدارة متخصصة باسم " إدارة الموارد " للتعامل مع هذه القوانين كي لا تقع تحت طائلتها وتعرضه لمخالفات وغرامات أو تهديد بالإغلاق<sup>1</sup>.

إن نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية يعود إلى بروز أهمية الدور البشري في العمل، ومدى أهمية هذا الدور في تحقيق رؤية وغايات وأهداف المؤسسة، ومن ثم بقائها و استمراريتها، فنشأة وتطور إدارة الموارد البشرية يدلان على مدى اهتمام المؤسسات بدورها الكبير داخل هذه المنظمات فضلا عن دورها في تنمية وتطوير أداء العنصر البشري المنوط به العمل داخل المنظمات، هذا الدور الذي امتد إلى التخطيط والتنفيذ معا في آن وواحد مما جعل إدارة الموارد البشرية تتمتع بإستراتيجية في المؤسسة، وأصبح الأفراد العاملين في إدارة الموارد البشرية .

كما أن تطور إدارة الموارد البشرية يعود من جهة إلى التطور العالمي الهائل، وكبر حجم العمالة وما تجرئ من مشاكل متنوعة إضافة عن المنافسة الجديدة التي أفرزتها العولمة بين المؤسسات مما جعل هذه الأخيرة تلجأ إلى إدارة الموارد البشرية وتضع ضمن مهامها الرئيسية وتطور مفاهيم الجودة الحديثة للوصول إلى أداء ذو جودة بالنسبة للعنصر البشري، فضلا عن تنمية مهاراتهم من خلال المناهج العلمية، والوسائل التدريبية الحديثة .

### 2.1 تعريف إدارة الموارد البشرية:

تشكل المؤسسة نظاما بيئيا فرعيا يضم عدد من النظم أو الإدارات المختلفة إحداهما إدارة الموارد البشرية، ويعتمد نجاح المؤسسة على مدى نجاح هذه الإدارات وحوّلها في علاقات تفاعلية تناسقية مع بعضها البعض. ولتعريف إدارة الموارد البشرية نذكر جملة من التعاريف:

**التعريف الأول :** إدارة الموارد البشرية " كممارسة ونشاط هي مجموعة وظائف وأنشطة وبرامج تتعلق بتصريف شؤون الموارد البشرية في المؤسسة، وترمي إلى تحقيق أهداف الأفراد والتنظيم والمجتمع، وتشمل هذه الوظائف والأنشطة والبرامج وضع إستراتيجية للموارد البشرية وتحليل الوظائف في التنظيم ، وتخطيط الموارد البشرية فيها، وتزويدها بالموارد البشرية

<sup>1</sup> الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية ، WWW.ABAHE.CO.KU بتاريخ 2016.02.27



## الفصل الثالث : مدخل عام لإدارة الموارد البشرية

المطلوبة كما ونوعا، وتقييم أداء العاملين في المؤسسة، وتدريبهم وتنميتهم لتنسيق أهدافهم وحاجاتهم وحاجات التنظيم التي يعملون فيها ، كل ذلك ضمن سياق تنظيمي ومجتمعي معين<sup>1</sup>.

وفقا لهذا التعريف تتضمن إدارة الموارد البشرية مجموعة من الوظائف تختص بتكوين هيكل مناسب من الموارد البشرية ذات مستوى مناسب من القدرات والمهارات المطلوبة لمقابلة احتياجات المنظمة، ثم تدريب وتنمية هذه المهارات باستمرار وأيضا مكافأة عادلة تتفق مع الجهود التي تبذل ثم تحقيق نوع من التكامل والتنسيق بين مصالح الأفراد والمنظمة ومنع حدوث أي تضارب بينها.

**التعريف الثاني :** إدارة الموارد البشرية هي استخدام القوى العاملة داخل المؤسسة، ويشمل ذلك عمليات تخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين، التدريب والتنمية، التعويض والأجور، العلاقات الصناعية ، تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين ، وأخيرا بحوث الأفراد<sup>2</sup>

من خلال هذا التعريف تشمل إدارة الموارد البشرية جميع الأنشطة الإدارية المرتبطة بتخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين، التدريب والتنمية، التعويض والأجور، الصناعية، وأخيرا توفير الرعاية والخدمات اللازمة لهم، كل ذلك من أجل المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة .

**التعريف الثالث :** إدارة الموارد البشرية " هي مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات والأنشطة التي يتم تصميمها لدعم الأهداف المشتركة عن طريق إيجاد نوع من التكامل بين احتياجات المؤسسة والأفراد الذين يعملون بها"<sup>3</sup> وهذا التعريف يقود إلى المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية فلم تعد مقتصرة على الوظائف المعتادة كالتعيين وحفظ الملفات وتحديد الإجازات وصرف الرواتب، وإنما أصبحت شريك استراتيجي يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة. كما تهدف إدارة الموارد البشرية كوظيفة إدارية لمساعدة المديرين على تسيير مؤسستهم بكفاءة، وكفاءة تسيير الأفراد يمكن قياسها من خلال:<sup>4</sup>

- نسبة الغيابات (تكون مرتفعة عند التسيير السيئ للأفراد)
- نسبة حوادث العمل (تكون بنسبة مهمة عند التسيير السيئ للأفراد وعند غياب إجراءات الحماية اللازمة ) .
- الإنتاجية (أقل عندما يكون التسيير السيئ للأفراد ) .
- الجودة ( العامل غير مسير جيدا قليل الاهتمام بالجودة وعملة ) .
- رضا الزبائن ( الأفراد غير مسيرين جيدا يكونون أقل إصغاء للزبائن ) .

<sup>1</sup> عبد البادي إبراهيم درة: زهير عبد المنعم: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 20 .

<sup>2</sup> الداوي الشيخ: تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث، العدد 6، 2008 ص 10 .

<sup>3</sup> طارق علي جماز، إدارة الموارد البشرية ، ص 4 ww.ao-academy.org بتاريخ 02/27/2016 ص 03.

<sup>4</sup> المرجع السابق، ص 04 .

### 2. أهمية إدارة الموارد البشرية :

قامت إدارة الموارد البشرية تبني مدخلين للموارد البشرية والذي يمكن أن تتقيد منهما المنظمة فبدلا من النظر إلى أهداف المنظمة وحاجات الأفراد على أنهما نقيضين ، اعتبر مدخل الموارد البشرية أن كلاهما يكملان بعض وعلى ما تقدم تتجلى أهمية إدارة الموارد البشرية في الآتي :<sup>1</sup>

- ✓ إن تنظيم الأفراد هو بحد ذاته استثمار إذا أحسن إدارته وتنميته .
- ✓ إن سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية لا بد أن تعمل على إشباع حاجات الأفراد النفسية والاقتصادية والاجتماعية باعتبارهم عملاء داخليين .
- ✓ إن برامج وسياسات الموارد البشرية لا بد أن تنفذ بطريقة تراعي تحقيق التوازن بين حاجات الأفراد وأهداف المنظمة من خلال عملية تكاملية تساعد على تحقيق هذا التوازن الهام .
- ✓ إن التغيرات العالمية في أغلب دول العالم بعد ظهور ميثاق حقوق الإنسان أجبر المنظمات بطريقة مباشرة أو ضمنية على التعامل الجيد مع العنصر البشري .
- ✓ نظرا لأهمية الدور الذي يلعبه الموظف في إشباع حاجات ورغبات العملاء وتحقيق أهداف المنظمة أصبح ينظر إليه كعميل داخلي، وحتى تشبع المنظمة العميل الخارجي لا بد أن تشبع حاجات العميل الداخلي (الموظف) من خلال سياسة إدارة موارد بشرية عادلة وفعالة للتوظيف والتدريب وتقييم الأداء والتحفيز .<sup>2</sup>

### 3. أهداف إدارة الموارد البشرية :

يمكن القول أن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة العامة والخاصة هو تزويد المنظمة بموارد بشرية متميزة ، وتطوير الأفراد تطويرا يلبي رغباتهم واحتياجات المؤسسة وينبثق من هذا الهدف الأساسي مجموعة من الأهداف تتمثل في :<sup>3</sup>

- ✓ أهداف اجتماعية : كاستخدام وتشغيل الأفراد بالأعمال المختلفة مما يتيح الفرصة للمجتمع بالتطور والنمو في جميع الجوانب .
- ✓ أهداف تنظيمية : تعتبر إدارة الموارد البشرية نظاما في المنظمة وهي جزء من النظام الأشمل (المنظمة) ، فهي تؤدي وظائفها بشكل مترابط مع الأجزاء الأخرى للمنظمة من خلال وظائفها التنفيذية والاستشارية .

<sup>1</sup> عبد العزيز علي حسن : إدارة التمييز للموارد البشرية، المكتبة العصرية، مصر، 2009، ص 23، 22

<sup>2</sup> مرجع السابق ، ص 23

<sup>3</sup> فيصل حسونة : إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2011 ص 8

✓ **أهداف وظيفية:** من خلال القيام بالوظائف التخصصية المتعلقة بالأفراد العاملين في جميع أجزاء المنظمة ووفقا لحاجتها.

✓ **أهداف إنسانية :** كمساعدة العاملين على إشباع حاجاتهم ورغباتهم بدرجة محورية وأساسية هدف العملية الإنتاجية مع كونهم عنصر مهم من عناصر الإنتاج .

إن هذه الأهداف ولكي تحقق تميزا وظيفيا لإدارة الموارد البشرية فإنه براعي تصميمها معنا للأنشطة الرئيسية للوظيفة يعرف بوظائف إدارة الموارد البشرية.

وبرزت أهداف إدارة الموارد البشرية في النقاط التالية :

- 1- المساهمة في تحقيق أهداف الشركة .
- 2- توظيف المهارات والكفاءات عالية التدريب والمتحفزة.
- 3- زيادة الرضا الوظيفي وتحقيق الذات عند الموظفين إلى أعلى قدر ممكن .
- 4- إيصال سياسات الموارد البشرية إلى جميع الموظفين في المنظمة .
- 5- المساهمة في المحافظة على السياسات السلوكية وأخلاقيات العمل .
- 6- إدارة وضبط عملية "التغير" لتعود بالنفع على كل منظمة والموظف.
- 7- السعي إلى تحقيق معادلة مستوى الأداء الجيد وهي المقدرة و الرغبة، حيث أن زيادة المقدرة تتمثل في برامج تدريب وتطوير العاملين وأما زيادة الرغبة فتتمثل في أنظمة الحوافز وبرامج الصحة والسلامة.

### 4.وظائف إدارة الموارد البشرية :

#### 1.4. وظيفة تدريب وتطوير الموارد البشرية :

تعتبر عملية التدريب ذلك الجزء المتصل بباقي جوانب إدارة الموارد البشرية بطريقة ما، ومن ناحية أخرى نجد خط يفصل بين نهاية عملية التدريب وبداية عملية التطوير لكنه يعتبر غير واضح ويمكننا وضع اختلاف جوهري وهو التأكيد.

**1) مفهوم عملية التدريب :** ويعرف بأنها عملية إستراتيجية تأخذ شكلا متكامل في المنظمة وضمن إطار دور إدارة الموارد البشرية فيها، وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تطوير وتحسين أداء كل من يعمل في المؤسسة وتعليمه كل جديد بشكل مستمر من أجل تحقيق مستقبل وظيفي جيد وتشكيل بنية تحتية من المهارات البشرية التي تحتاجها المؤسسة حاضرا ومستقبلا<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عمر وصيفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، ط 2، عمان، 2009، ص437.

### أهداف عملية التدريب :

يمكننا التمييز بين اتجاهين لأهداف التدريب هما :

#### 1/ بالنسبة للأفراد :

- ✓ تعليم الموارد البشرية كيفية تنمية جوانب القوة في أدائها الحالي للاستفادة منها بشكل أكبر مستقبلا .
- ✓ إكساب الموارد البشرية معارف ومهارات واتجاهات سلوكية متنوعة تمكن أداء أعمال جديدة في المستقبل .
- ✓ تكييف الموارد البشرية مع التغيرات البيئية المحيطة .

#### 2/ بالنسبة للمنظمة :

- ✓ رفع كفاءتها الإنتاجية وفعاليتها التنظيمية .
- ✓ تقديم منتج عالي الجودة<sup>1</sup>

#### 4) أساليب التدريب :

هناك العديد من أساليب التدريب التي يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف التدريبية ويمكننا التفريق بين أساليب أساسية وهي : التدريب التقليدي والتدريب العملي وتدريب فرق العمل .

1. **التدريب التقليدي:** يهدف هذا النوع إلى تزويد المشاركين بالجوانب المعرفية المختلفة لموضوع التدريب ويتضمن التدريب التقليدي عدة وسائل<sup>2</sup>.
2. **التدريب العملي:** يستخدم هذا النوع من التدريب لتنمية مهارات وظيفية معينة ويمكن استخدام عدة وسائل في هذا المجال .
3. **فرق العمل:** يعمل هذا الأسلوب على تنمية القدرات الجماعية للمشاركين بدلا من تنمية القدرة الفردية<sup>3</sup>.

### 2.4 الأجر والرواتب :

**تعريف التعويضات:** هي جميع المكافآت التي تقدمها الإدارة للعاملين في إنجاز الأعمال والمهام المختلفة في المؤسسة وتتضمن الأجر الثابت والحوافز وتعد الأجر والرواتب جزء من نظام التعويضات الإجمالية التي يستلمها العمال.

زمنه يمكننا تقسيم التعويضات إلى 3 أجزاء :

<sup>1</sup> باري كشواي: إدارة الموارد البشرية ، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة ، ط2 ، 2002 ، ص118 .

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص139 .

<sup>3</sup> عادل محمد زيد: إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية، دار الفاروق للنشر والتوزيع القاهرة، 2003 ، ص ص 321،322.

1/ الراتب أو الأجر

2/ الحوافر المدفوعة

3/ الفوائد والخدمات<sup>1</sup>

### 3.4 وظيفة التخطيط

1) مفهوم تخطيط الموارد البشرية: هو نشاط هدفه التأكد من توافر العنصر البشري المطلوب لتحقيق أهداف المؤسسة في المستقبل بالعدد والنوع المناسب في الوقت والمكان المناسبين.

- هو عملية ضمان توافر العمالة المطلوبة في المستقبل من خلال تقدير حجم الطلب المستقبلي على العمالة بأنواعها المختلفة ثم تقدير حجم العرض المستقبلي من العمالة بأنواعها المختلفة وأخيرا تحديد حجم الفجوة بينهما ووضع برامج الأفراد اللازمة لسد هذه الفجوة.

- فالتخطيط وظيفة أساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية، وترابط عملية تخطيط الموارد البشرية أساسا و بشكل متكامل مع هذه الوظائف<sup>2</sup>

ولكي يتحقق تميز في تخطيط الموارد البشرية فإنه يتوجب توفير نوعين من البيانات.

#### ✓ بيانات تنظيمية:

تشمل الهيكل التنظيمي المبدئي للمؤسسة والتغيرات المنتظرة إدخالها عليه، وكذلك التغيرات المستقبلية لكل من أساليب العمل وأنواع الوظائف وأعدادها، وكذلك القوانين وتشريعات العمل، وأيضا التغيرات المتوقعة والمؤثرة على البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، التغيرات في معدات وأجهزة العمل، حجم الإنتاج.... وغيرها

#### ✓ بيانات المخزون من الموارد البشرية :

وتشمل بيانات شخصية - التعليم والتدريب - الخبرة الماضية - خرائط الإحلال ....

إن أهمية تخطيط الموارد البشرية تظهر من كونه الحجر الأساسي لكل وظائف إدارة الموارد البشرية سواء في المؤسسات الجديدة، أو القديمة أو المؤسسات التي تسعى إلى إعادة التنظيم أو التوسع فإنه يقوم على مجموعة من المقومات منها:

<sup>1</sup> العلمي بن عطاء الله، علاقة إدارة الموارد البشرية بالتنمية المحلية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2011/2012، ص 62 .

<sup>2</sup> عادل محمد زايد: مرجع سبق ذكره، ص 152 .

- تحديد أهداف وخطط المؤسسة بشكل واضح .
- التنبؤ بالقوى العاملة وإعداد طرق لتنفيذ برامج العمال بشكل يمكن مراجعته وتعديله إذا لزم الأمر<sup>1</sup>

### 4.4 التوظيف :

عملية التوظيف هي امتداد الطبيعي لعملية التخطيط ، والأداة الأساسية التي يمكن كم خلالها إجراء المفاضلة بين الأفراد وفقاً للمعايير العلمية والتعرف على من تتوفر فيه الشروط اللازمة لأداء العمل وتحمل المسؤولية على أكمل وجه.

وتتضمن عملية التوظيف ثلاثة عناصر أساسية هي: الاستقطاب والاختيار والتعيين.

#### ✓ الاستقطاب:

هو مجموعة نشاطات منظمة خاصة بالبحث وجذب مرشحين لملاء المناصب الشاغرة بالعدد والنوعية المطلوبة على شرط أن تكون في الوقت المناسب. و يقصد كذلك بالاستقطاب تلك الجهود التنظيمية الرامية إلى التأثير على عدد المتقدمين لمناصب الشغل ونوعية هؤلاء الأفراد واحتمال قبولهم لشغل الوظائف.<sup>2</sup>

#### ✓ مصادر الاستقطاب:

يمكننا التمييز بين نوعين من مصادر الاستقطاب الأولى داخلية والثانية خارجية.

#### 1- مصادر داخلية: يقصد بها الموارد البشرية التي تعمل حالياً في المنظمة بكافة أنواعها وتخصصاتها والمتوقع

استمرارها في العمل خلال الفترة الزمنية التي يخطط لها وتكون هذه المصادر عن طريق أسلوب النقل أو الترقية:

- النقل: ويعتمد النقل على تغير الموقع الوظيفي، من مكان آخر يحتاج إلى هذه الخبرة الوظيفية.

- الترقية: يعبر عن الترقية بأنها تحريك الموظف من مستوى إداري أقل إلى مستوى إداري أعلى.

#### 2- مصادر خارجية: تتمثل في المصادر التي تمد المنظمة باحتياجاتها من الموارد البشرية من سوق العمل وتلجأ

المؤسسة إلى هذه المصادر لعجز المصادر الداخلية عن تلبية احتياجاتها ولعل أهم هذه المصادر هي :

- الطلبات الشخصية: هي سعي الراغبون في العمل للتوجه إلى المؤسسة بطلبات وترك بياناتهم لدى وحدة الموارد

البشرية وترقب مراسلة لهم عندما يتم اختيارهم

<sup>1</sup> عمر سالمي: فعالية الموارد البشرية في ظل التخطيط الاستراتيجي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، ص 101

<sup>2</sup> عادل محمد زيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 286 .

- الإعلان: تقوم المؤسسة بإعلان عن مناصب شاغرة، في وسائل الإعلام وتوضح المطلوب من الفرد الذي يتقدم للوظيفة، مع كافة البيانات اللازمة.<sup>1</sup>

✓ الاختيار:

وهو الركن الثاني من أركان عملية التوظيف إذ يشكل الجسر الواصل بين الفرد خارج المنظمة وبيئة المنظمة. وهو الوسيلة التي بواسطتها يحدد الفرد المنظمة التي سينتمي إليها ويحقق مساره الوظيفي فيها كما أنها المرحلة التي تحدد فيها المؤسسة مدى صلاحية الفرد لشغل وظائف شاغرة لديها.

و نستطيع أن نحصر مراحل عملية الاختيار في النقاط التالية:

- تحديد المؤسسة احتياجاتها المستقبلية في إطار .
- الفحص الدقيق لملفات المرشحين .
- الجانب العملي للعملية وهو وضع إعلان .
- استقبال المرشحين وانتقاء الأفضل.

✓ التعيين:

هي الخطوة الأخيرة في عملية التوظيف والتي تبدأ بالاستقطاب ثم الاختيار وأخيرا التعيين الذي يتضمن أربعة نقاط هي : إصدار قرار التعيين ثم التهيئة المبدئية للفرد يليه التقويم أثناء فترة التجربة وأخيرا التمكين بعد ثبات صلاحية الموظف.<sup>2</sup>

### 5. التحديات التي تواجه وظيفة إدارة الموارد البشرية :

لقد حدثت كثيرا من التغيرات في مجالات العمل المختلفة في الوقت الحاضر صاحبها الكثير من التحديات والعقبات أمام وظيفة إدارة الموارد البشرية وفيما يلي عرض لهذه التحديات

#### 1-زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة :

تشكل التطورات التكنولوجية قيدا على إدارة الموارد البشرية لأن التغيرات الملحوظة في التكنولوجيا الالكترونية تؤدي إلى تغيرات جذرية في أنواع الأعمال والمهارات وهنا تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل التدريب والتنمية والتخطيط للمستقبل

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي : مرجع سبق ذكره ، ص 305 .

<sup>2</sup> العلمي عطاء الله: مرجع سبق ذكره ، ص ص 36 ، 37 .

الوظيفي بما يناسب مع تلبية احتياجات هذه التغييرات

### 2- التغييرات في تركيب القوى العاملة :

لقد لوحظ أن هناك تغير في تركيبة القوى العاملة الحالية بمختلف المنشآت ومن هذه التغييرات زيادة نسبة النساء العاملات ، وقد يلقي هذا عبئ جديد على إدارة الموارد البشرية فتزايد معدلات النساء العاملات والمشاركات في قوة العمل سوف يخلق متطلبات جديدة لزيادة المساواة في الدفع وفرص الترقى الوظيفي إضافة إلى سياسات خاصة بالنساء .

### 3- نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية :

لكي تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المنشأة بطريقة أفضل فإنها تحتاج إلى نظم معلومات حديثة تشمل على كل بيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة، والتحدي الذي يواجه معظم المؤسسات في الوقت الحاضر هو قدرتها على تقديم معلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على اتخاذ قرارات رشيدة تجاه الموارد البشرية .

### 4- تغير القيم والاتجاهات :

تؤدي القيم والاتجاهات والمعتقدات دورا هاما بالنسبة لإدارة الموارد البشرية، وقد لوحظ أن هناك اتجاهات واضحة بين القوى العاملة، لها أثر سلبي على الأداء والإنتاجية ومن أمثلة هذه الاتجاهات الميل إلى التهرب من المسؤولية ، النظرة المضادة للتغير والتجديد، وتفشي ظاهرة اللامبالاة وعدم الولاء والانتماء للعمل، كل هذه التغييرات في قيم العمل تعتبر تحديا لإدارة الموارد البشرية، حيث يقع على عاتق الإدارة مسؤولية مواجهة هذه المعوقات والتخلص منها أو على الأقل التقليل من حدتها.<sup>1</sup>

### 5- إدارة الجودة الشاملة :

أصبح تحقيق الجودة وإرضاء العملاء والإنتاجية المرتفعة وتحقيق الترابط بين إدارة الموارد البشرية وإستراتيجية المؤسسة من أهم أهداف المؤسسات بداية من تسعينيات القرن العشرين. تبني مفاهيم وتقنيات إدارة الجودة الشاملة في عمليات إدارة الموارد البشرية، واعتبار مختلف الإدارات التي تخدمها إدارة الموارد البشرية بمثابة العملاء الداخليين الذين يجب العمل على إرضائهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن عنتر عبد الرحمان: إدارة الموارد البشرية، المفاهيم والأسس، الأبعاد الإستراتيجية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010، ص 27، 28 .

<sup>2</sup> علي عبد الله: العولمة وإدارة الموارد البشرية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 3 ، المجلد 3 ، العدد 3 ، 17 ، 2008 ص 48 .



### 6. متطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية :

إن مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل و سيبسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال يتيح فرص تطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة بما يجمع التناقض بينها ويحقق استكمال متطلبات أداء عالي الجودة والكفاءة .

- الإدارة الالكترونية لا تعني فقط بتطوير التعامل بين الجهة الإدارية المختصة وبين جماهير المتعاملين معها ، ولكنها تتضمن أيضا وبنفس الدرجة من الأهمية تطوير أنماط التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المنظمة ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية ، وفيما بينها وبين المنظمات الجهات الإدارية ذات العلاقة من ناحية أخرى .

- التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الالكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الالكترونية ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل<sup>1</sup>

إن التحول ليس عملية سهلة بل شاقّة تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة ، تستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط ينبغي أن تتجه القيادات الإدارية العليا بصبر، وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات<sup>2</sup>.

- تتطلب الإدارة الالكترونية كفاءات ومهارات متخصصة، فضلا عن حاجتها إلى عناوين وظيفية ومسافات علم جديدة وفي هذا الإطار فإن الدخول إلى هذه العناصر يستوجب إطارا معرفيا وميدانيا يرقى بخصائصه ومعايير النوعية إلى مستوى المهام الجديدة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> يوسف محمد يوسف: إدارة الموارد البشرية الكترونيا، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2009 ص 31

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، حسين عبد الرزاق السالمي: الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 59

<sup>3</sup> محمد سمير أحمد : الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2009، ص 26

### خلاصة الفصل

مر مصطلح إدارة الموارد البشرية بسلسلة من التغيرات من حيث التسمية والمضمون أو التطبيق، ومع التطور العلمي للإدارة بصورة عامة وفي التوجه إلى العنصر البشري خاصة، أصبح ينظر إلى الأفراد العاملين بالمنظمة كموارد بشرية، كما تزايدت أهمية الموارد البشرية وذلك بتوليد التكنولوجيا المتقدمة، أو بتحقيق استخدام كفؤ لهذه التكنولوجيا، مما يضمن الوصول إلى أفضل درجة ممكنة من الإنتاج، مما يحقق تطور ونمو الإدارة .

## الفصل الرابع

# الدراسة الميدانية

1. عرض وتحليل البيانات

2. نتائج الدراسة

### 1. عرض وتحليل البيانات

#### 1-1 البيانات الشخصية :

الجدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
22,22%	10	اقل من 30 سنة
35,55%	16	من 30 إلى 40 سنة
37,77%	17	من 41 إلى 50 سنة
4,44%	2	أكثر من 51
99,98%	45	المجموع

بينت النتائج أعلاه، أن فئة الشباب قليلة بالنسبة للمؤسسة، حيث أن نسبتهم لا تتجاوز 22,22% . كما أن أغلب هؤلاء تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى أقل من 30 سنة، أما الأغلبية فتمثلت في فئة الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة وذلك بنسبة 37,77% وان دل على شيء فإنه يدل على أن المؤسسة تعتمد على مجموع الخبرات القديمة ، وبالنسبة ل المتبقية فهي تمثل متوسطي السن بالمؤسسة والذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة جاءت نسبتهم بـ 35,55% ، من خلال هذا يتبين أن عمال المؤسسة كبار في السن ، وهذا ما يفسر على أن المؤسسة لا تعتمد على الشباب بشكل كبير .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (03) : يوضح وظيفة أفراد العينة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	9	20%
عون تحكم	15	33,33%
عون تنفيذ	21	46,66%
المجموع	45	99,99%

من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة أعوان التنفيذ هي أكبر نسبة حيث قدرت بـ 46,66%، تلتها نسبة عون التحكم بـ 33,33%، وقدرت نسبة الإطارات بـ 20%، إذ يتضح لنا أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على أعوان التنفيذ ويمثلون قاعدة كبيرة في المؤسسة، وذلك لحاجات المؤسسة لمثل هذه الوظيفة بشكل كبير واعتمادها عليهم. وهذا ما نجده في كل المؤسسات الخدمائية نسبة أعوان التنفيذ أكبر نسبة في المؤسسة.

الجدول رقم (04) : يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة
ابتدائي	0	0%
متوسط	0	0%
ثانوي	20	44,44%
جامعي	25	55,55%
المجموع	45	99,99%

يتبين لنا من خلال الجدول بخصوص المستوى التعليمي لأفراد العينة في المؤسسة يبين أن أغلب الموظفين مستوى جامعي، وذلك لكون المؤسسة على تطوير نفسها باستخدام عمال أكفأ، إذ وجدنا أن 55,55% من الأفراد لديهم مستوى جامعي، أما 44,44% البقية مستواهم ثانوي، وهذا ما يبين أن المستوى التعليمي للموظفين جيد، وهذا ما يجعل من المؤسسة تكتسب مؤهلات وكفاءات تعليمية، مما يؤدي إلى التنظيم العلمي الجيد في المؤسسة.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (05): يوضح طبيعة الوظيفة

طبيعة الوظيفة	التكرارات	النسبة
دائم	35	%77,77
مؤقت	10	%22,22
المجموع	45	%99,99

من خلال الجدول يتضح لنا نسبة أن العمال الدائمين %77,77 ، ووصلت نسبة المؤقتين إلى %22,22، يتبين لنا أن المؤسسة تعتمد في توظيفها على التوظيف الدائم بينما هذا لا يدل على أن المؤسسة تعتمد على عمال مؤقتين وهذا على حسب طبيعة الأعمال التي تحتاج لعمال مؤقتين، إلا أن هذه السياسة من التوظيف تجدي بالنفع على المؤسسة لكسب عمالها الدائمين خبرة في العمال وجعل يشعرون بالاستقرار الوظيفي في وظائفهم ، مما يجعل منه عامل مجد في وظيفته .

الجدول رقم (06) : يوضح الخبرة لمفردات العينة

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة
أقل من خمس سنوات	15	%33,33
أكثر من خمس سنوات	30	%66,66
المجموع	45	%99,99

يتضح من الجدول أن نسبة من لديهم سنوات الخبرة أكثر من خمس سنوات أكبر نسبة حيث بلغت %66,66 بينما حصلت أقل من خمس سنوات %33,33، هذا ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على عمالها أصحاب الخبرة . و أن أغلب الموظفين لهم خبرة طويلة، مما يساهم في كسبهم خبرة في العمل وإتقان، حيث تصبح لهم الأعمال الموجهة لهم بديهية وروتينية بالنسبة لهم، وهذا ما يجعل هذه الفئة تمتاز بالخبرة المهنية الطويلة .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

المحور الأول: استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا الاتصال في ممارسة وظائفها الأساسية

الجدول رقم (07): وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفون في عملهم

العبارة	التكرارات	النسبة
الاتصال المباشر	35	77,77%
لوحة الإعلانات	5	11,11%
التقرير	20	44,44%
الاجتماعات	10	22,22%
الهاتف	25	55,55%
الفاكس	12	26,66%
الانترنت	20	44,44%
الانترانت	7	15,55%
الاكسترنات	0	0%
المجموع	164	364,4%

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة لا تساوي 100% وذلك لاحتمال تعدد الإجابات، ويبين الجدول أن أغلب الموظفين أكدوا على توفر الاتصال الشفهي أو المباشر بنسبة تقارب 77,77%، ثم يليه الهاتف والتي تفوق نسبته 55,55% وهذا راجع لسهولة وتوفره لدى أغلب الموظفين، وبعدها تأتي وسائل الاتصال الحديثة بنسب قليلة، فوصلت نسبة الانترنت 44,44% كوسيلة اتصال حديثة، ثم الفاكس بنسبة 26,66%، كما أن نسبة استعمال الانترانت جاء بنسبة 15,55% هذه النسب تشير إلى أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تتوفر لدى جميع الموظفين بل تقتصر على فئة قليلة تتمثل هذه الفئة في الإدارات والموظفين السامين في المؤسسة. نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة معرفة الوسائل الاتصالية لدى موظفي المؤسسة، وهذا راجع لاحتكار الإدارات والموظفين السامين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما تبين لنا من خلال المقابلات التي قمنا بها مع نواب المدير وإدارات مقر الوكالة فمن خلالها تعرفنا على من لديه أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة كالانترنت و الانترنت .... وما شابه، ومن لا يمتلك هذه التقنيات الحديثة .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (08): يبين استخدام الحاسوب في عمل الموظفين و فيما يستخدمونه

العبارة	التكرارات	النسبة
دائما	30	%66,66
نادرا	13	%28,88
ابدا	2	%4,44
المجموع	45	%99,98

من خلال ما جاء في الجدول أعلاه نجد أن الغالبية وهم أكثر من %66,66 يستعملون جهاز الحاسوب في أداء أعمالهم دائما أن أغلب أعمالهم مرتبطة بالحاسوب، وأقر نسبة %28,88 أنهم نادرا ما يستعملون الحاسوب وذلك لطبيعة وظائفهم لا تتطلب استعمال جهاز الحاسوب بشكل كبير، فيما يصرح البقية وهم أقلية أنهم لا يستعملون جهاز الحاسوب %4,44 في عملهم. وهذا ما يفسر أن المؤسسة تعتمد على جهاز الحاسوب بشكل كبير في معالجة معلوماتها وتخزينها واسترجاعها، حيث أصبح هذا الجهاز من ضروريات المؤسسة ولا تخلو أي مؤسسة من الحاسوب لما يقدمه من تسهيلات وسرعة في معالجة البيانات، وتوفير للوقت والجهد، هذا ما جعل من المؤسسة تعتمد عليه بشكل كبير في مهامها .



## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (09): يوضح مدى تحكم الموظفين في الحاسوب

العبارة	التكرارات	النسبة
جيدة	30	%66,66
متوسطة	15	%33,33
ضعيفة	0	%0
المجموع	45	%99,99

نلاحظ من الجدول أعلاه %66,66 من أفراد العينة أن يتحكمون في الحاسوب بشكل جيد، وهذا راجع لتكوين وتعليم في برمجيات الحاسوب خاصة برنامج ( M.O )، فيما عبر باقي أفراد العينة على أنهم يتحكمون في الحاسوب بشكل متوسط وقدرت نسبتهم بـ %33,33، وهذا ما يدل على مستوى تحكم الموظفين بالحاسوب بشكل لائق للعمل لأن طبيعة عملهم تعتمد على هذه الوسيلة بشكل كبير مما يجعل من العمال التعلم واكتساب المهارات لهذه التقنية، فأهمية الحاسوب في المؤسسة تخلق أهمية في تعلمه معرفة برمجياته وتعلمها وكل ما هو جديد في معالجة المعلومات لتسهيل المهام للموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (10): يبين فيما يتم استخدام الحاسوب لدى الموظفين

العبرة	التكرارات	النسبة
كتابة التقارير	25	55,55%
حفظ البيانات	25	55,55%
تدوين جديد المؤسسة	15	33,33%
القيام بالإحصاءات	12	26,66%
المجموع	77	171,09%

نرى من خلال الجدول أن الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب في كتابة التقارير تصل إلى 55,55%، وهي نفس النسبة لحفظ البيانات، بينما وصلت نسبة الذين يقومون بتدوين جديد المؤسسة إلى 33,33%، في حين وصلت نسبة الذين يستعملون الحاسوب للقيام بإحصاءات 26,66%، بينما عبر آخرون أنهم يستخدمون الحاسوب في كتابة العرائض، وآخرون صرحوا أنهم يستخدمونه في تثبيت البرامج لحواسيب المؤسسة. هذا ما يبين لنا أن استخدام الحاسوب في المؤسسة هو للاستخدامات العادية للعمل ككتابة التقارير وحفظ البيانات وأن أغلب الموظفين يقومون بهذه الأعمال الموكلة إليهم .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (11): يبين استخدام شبكة الانترنت في العمل

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	12	26,66%
نادرا	5	11,11%
أبدا	28	62,22%
المجموع	45	99,99%

تدل نتائج الجدول إلى أن أغلب الموظفين لا يستعملون شبكة الانترنت في عملهم وذلك بنسبة 62,22% وذلك لاحتكارها على نسبة قليلة للموظفين وهم الإطارات والإطارات السامين والموظفين الذين بحاجة إليها وقدرت هذه بنسبة 26,66%، في حين عبر من يستخدموها نادرا بنسبة 11,11%، وهذا ما يفسر أن المؤسسة تمتلك شبكة الانترنت لكنها محتكرة لبعض الموظفين وهم الإطارات والموظفين الذين يعملون بها كالموظفين الذين يقومون ببرمجة الحواسيب وحمايتها من الفيروسات والقرصنة .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (12): يوضح حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيما تستخدمها

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
الحصول على معلومات	13	%28,88
المحادثة	1	%2,22
نقل الملفات	8	%17,77
الترفيه	0	%0
تبادل المعلومات مع الآخرين	5	%11,11
المجموع	27	%59,98

يبين الجدول أن أكبر نسبة كانت لاستخدام الانترنت في مؤسسة كانت من أجل الحصول على معلومات وقدرت النسبة بـ %28,88 في حين أجاب %17,77 لنقل الملفات ، كما قدرت نسبة تبادل المعلومات مع الآخرين %11,11، فيما عبر آخرون استخدامهم لشبكة الانترنت يكمن في تحميل البرمجيات الخاصة بالعمل، وهذا ما يبين لنا أن الموظفين يعتمدون على الانترنت من اجل استقطاب المعلومات التي تفيدهم في عملهم وهذه من المميزات الايجابية لشبكة الانترنت في المؤسسة وذلك من أجل تسهيل وصول المعلومة للموظف وفي أقل وقت وجهد، كما أن المؤسسة صفحة في موقع التواصل الاجتماعي ع الفيس بوك إجبارية على مقر الوكالة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات، وضعت من أجل تبادل المعلومات بين المواطنين والعمال وطرح استفساراتهم، كذلك تبادل المعلومات مع عمال الوكالات الأخرى للصندوق وعمال وكالة بسكرة، وهذا ما صرح به نائب المدير المكلف بالإدارة العامة، ونائب المدير المكلف بالمراقبة الطبية، في حين صرح البقية أن استعمالهم لشبكة الانترنت من أجل المحادثة وبلغت هذه النسبة بـ %2,22 .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم(13): يوضح استخدام الانترنت في العمل

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	7	15,55%
نادرا	2	4,44%
أبدا	36	80%
المجموع	45	99,99%

نرى من خلال الجدول أن نسبة 80% من الموظفين لا يستخدمون شبكة الانترنت وذلك لعدم توفرها لديهم، فيما أجاب 15,55% أنهم يستعملونها دائما حيث أن مفردات هذه العينة هم من الإطارات وأهم الموظفين في المؤسسة واستعمالهم لها هو لسبب اتصالهم بالفروع الأخرى لمؤسسة والوكالات الأخرى للصندوق الضمان الاجتماعي، وهذا ما أخبرنا به نائب المدير من خلال المقابلة التي أجريت معه، إذ تعتبر الانترنت من تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة ولما لها من خدمات وتسهيلات في العملية الاتصالية وتوفير في الوقت والجهد، كما أنها داخلية وخارجية خاصة بالصندوق مما يتيح الاتصال بين عمال الوكالات وتسهيل المهام بينهم. لكن احتكارها على هذه الفئة من الموظفين لا يعني أن بقية الموظفين ليسو بحاجة لها، لأن هذه التقنية مهمتها تسهيل العملية الاتصالية خاصة وأن الانترنت تتعلق بالوكالة وفروعها أو بالوكالات الأخرى، على عكس الانترنت التي من الممكن أن يستخدمها العمال في الترفيه أو المحادثة مع الأصدقاء.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (14): يوضح فيما يتم استخدام الانترنت

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%25	3	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
%50	6	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
%25	3	مراقبة العمل
%100	12	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن استخدام الانترنت في المؤسسة للاتصال بالموظفين مع فروع المؤسسة والوكالات الأخرى قدرت نسبة الاتصال بـ 50 %، ثم تليها نسبة 25% والاتصال بالموظفين داخل المؤسسة، فيما عبر آخرون بنسبة 25% لمراقب العمل، وهذا ما يوضح لنا أن الشبكة تستعمل بشكل كبير بالاتصال بالفروع الأخرى للمؤسسة وهذا ما يدل على أن البعد المكاني للفروع ما يسهل الاتصال به ومراقبة أعماله إلا شبكة الانترنت، لاختصارها المسافات مهما بعد عن مقر الوكالة .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (15): يبين مدى استخدام شبكة الاكسترانت

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	0	%0
نادرا	0	%0
ابدا	45	%100
المجموع	45	%100

يلاحظ من خلال الجدول أن جميع عمال الوكالة لا يستعملون شبكة الاكسترانت، حيث تعتبر الاكسترانت من أهم تكنولوجيايات الاتصال الحديثة لما لها من دور في سرعة وإيصال المعلومة بين المؤسسات، إلا أن نجد موظفي المؤسسة لا يستعملونها وهذا لسبب أنها لا تتوفر في المؤسسة، وكما وجدنا من خلال المقابلة التي قمنا بها أن الموظفين لا يسمعون بها وأول مرة يعرفون باستثناء الموظفين المكلفين بالبرمجيات وشؤون الحاسوب، وهذا راجع لقلّة استعمال المؤسسات الجزائرية لهذه التقنية الحديثة مما أدى لعدم معرفتها من طرف عمال مقر الوكالة، في حين أن الدول المتقدمة تخطت هذه التقنية وأصبحت تعتمد على أحدث منها في أعمالهم .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (16): يوضح إذا لم يسبق وإن استخدموا الاكسترنات ولماذا

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
لأنك تظن أنك لا تحتاجها	1	2,22%
لا تجيد استخدامها	5	11,11%
ليست لديك معلومات عن دورها	39	86,66%
المجموع	45	99,99%

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 86,66% من مفردات العينة ليس لديهم معلومات عن دور الاكسترنات وهذا راجع لعدم امتلاك المؤسسة لهذه الوسيلة، بينما عبر 11,11% أنهم لا يجيدون استعمالها، في حين يرى البقية وهم بنسبة 2,22% أنهم لا يحتاجون في أداء وظائفهم. وهذا ما يفسر أن الاكسترنات مازالت بعيدة عن المؤسسات الجزائرية مما يجعل من الموظفين لا يملكون معلومات عنها ولا عن دورها، ومن خلال دراستنا وجدنا الموظفين أنهم أو مرة يسمعون بها وهذا راجع لسبب قلة ثقافة الموظف حول شبكات الاتصال الحديثة، ويجيدون إلا ما أتاحت لهم من تكنولوجيات اتصال في مهامهم، أو المتعارف عليها في الوسط المهني والمجتمع بالنسبة لهم.



## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (17): يوضح مدى مواجهه الموظفين صعوبة في استخدامك لتكنولوجيا الاتصال

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	4	8,88%
لا	41	91,11%
المجموع	45	99,99%

حسب النتائج نرى أن نسبة 91,11% من المستجوبين يجيدون استخدام تكنولوجيا الاتصال وليس لديهم صعوبة، لكن باقي النسبة تجد أن لها صعوبة في الاتصال ، وهذا راجع إلى مستواهم التعليمي وخبرتهم الطويلة في المؤسسة، إذ أن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير، كما تعتمد على تدريب الموظفين في هذا المجال، مما يتطلب منا البحث عن مدى تلقي الموظفين لدورات تكوينية أو تدريبية على هذه التكنولوجيات ومدى الاستفادة منها في عمل .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (18): يبين إذا كانت إجابتك بنعم ما نوع هذه الصعوبات

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
لغوية	0	%0
تقنية	4	%100
المجموع	4	%100

يتبين من الجدول عبروا %100 أن لديهم صعوبات تقنية في التعامل مع تكنولوجيايات الاتصال وهذا راجع إلى عدم وضوح هذه التكنولوجيايات لدى هذه الفئة أو لعدم الوضوح وفهمها، وهذا راجع لسببين أن هذه الفئة لم تتلقى تدريب على هذه التكنولوجيا، أو أن البرامج التدريبية لم تكن واضحة لها، مما يبين أنها تعاني من صعوبات ومشاكل في استخدام تكنولوجيايات الاتصال .

الجدول رقم (19): يبين استفادات الموظفين من أي تكوين أو تربص، فيما له علاقة باستخدام تكنولوجيايات الاتصال في مهامهم

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	%60
لا	18	%40
المجموع	45	%100

من ملاحظة الجدول نجد بأن استفادة الأفراد من برامج تكوينية لها علاقة بتكنولوجيايات الاتصال فقد أجاب معظم أفراد بنسبة %60، بأنهم استفادوا من برنامج تكويني من مثل هذا النوع ، وهذا راجع لكون المؤسسة تهتم باقتناء التكنولوجيا وهو ما يحتم عليها إجراء مثل هذا التكوين حتى يكون الاستغلال الأمثل لتكنولوجيايات وتحقيق النتائج . وهذا ما يفسر وجود صعوبة محدودة عند استخدام وسائل الاتصال مما أنشأ دورات تدريبية لاستخدام هذه الوسائل لدى بعض موظفي المؤسسة، في حين عبر %40 أنهم لم يستفيدوا من دورات تدريبية وذلك راجع لطبيعة وظائفهم التي من الممكن أنها لا تحتاج دورات تدريبية ومقتصرة على أداءات عادية لا حاجة لها لدورة تدريبية مبرمجة ومخطط لها.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (20): يوضح خضوع الموظفين لدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الاتصال

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
مرة واحدة	9	20%
أكثر من مرة	18	40%
أبدا	18	40%
المجموع	45	100%

لقد وجدنا أن المؤسسة بالإضافة إلى اهتمامها بتدريب العمال في مجال تكنولوجيا الاتصال فهي أيضا تقوم بتدريبهم في مجال وظيفتهم وهذا ما أقر به 40% الذين خضعوا لتدريب في مجال وظيفتهم أكثر من مرة فهم من العمال الذين يعتمدون بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال في أداء وظيفتهم مما يحتم على المؤسسة مواكبة التطورات في هذا المجال، أما بالنسبة 20% الذين خضعوا لتدريب على الأقل مرة واحدة، كما نرى وجود عمال لم يخضعوا لتدريب بنسبة 40% يعود ذلك إلى عدم احتياج وظائفهم للتدريب، فمن خلال المعطيات يبين لنا أن المؤسسة تعتمد على دورات تدريبية للعمال الذين هم بحاجة إلى دورات تدريبية في تكنولوجيا الاتصال.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (21): يبين أسلوب التدريب وعلى أي شكل

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
ملتقى	19	42,22%
تدريب ميداني	20	44,44%
تربص	7	15,55%
منحة الى الخارج	0	0%
المجموع	46	102,21%

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة لا تساوي 100% وذلك لاحتمال تعدد الإجابات، حيث أجاب 44,44% أن تدريبهم كان ميدانيا ، أما 42% فكان على شكل ملتقى ، بالنسبة 15,55% فأجابوا أنه على شكل تربص فنستنتج هنا أن المؤسسة تنوع في طرق التدريب حسب حاجة ومجال التدريب حتى تكون هناك نتيجة والوصول إلى هدف التدريب، إعطاء معلومات وتطبيقات في مجال تكنولوجيا الاتصال وتبسيط وفهم استعمالها، كما تلقينا من خلال المقابلة التي قمنا بها أن التدريب يكون كذلك ميدانيا وذلك من خلال تعليمهم على تقنيات الاتصال في أماكن وظائفهم وعلى حاسوبهم الخاص بالعمل، ويكون عادة التدريب على كل تقنية أو برنامج جديد في المؤسسة .

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (22): بعد خضوع للتدريب هل تحسن أدائك

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	53,33%
لا	3	6,66%
المجموع	27	59,99%

من خلال الجدول أعلاه، كانت إجابة معظمهم أن التدريب حقق نتائجه وذلك بتحسين أداء العامل بنسبة 53,33%، مما يعكس كفاءة برامج التدريب وهذا يظهر في مردود هذا التدريب في تحسين مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال وأن الدورات التدريبية ساهمت مساهمة حقيقية في تحسين أداء الموظفين، أما نسبة 6,66% فأجابوا بـ لا ولا يمكن أن يكون ذلك بسبب عدم وضوح البرنامج التدريبي لهم. مما يتطلب على إدارة الموارد البشرية استدراك النقائص في البرامج التكوينية للرفع من ثمارها و مردودها على الموظفين المستفيدين من التدريب.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

المحور الثالث: استخدام إدارة الموارد البشرية لأحدث تكنولوجيا الاتصال ودورها في مساندةها لإدارة الكم

الهائل من الموظفين

الجدول رقم (23): يبين استخدام تكنولوجيا الحاسوب ومدى تأثيرها على سياسات التوظيف من خلال وضع

الشخص المناسب في المكان المناسب

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
75,55%	34	نعم
24,44%	11	لا
99,99%	45	المجموع

يتضح من إجابات معظم أفراد العينة بنسبة 75%، على أن هناك علاقة من خلال أثر تكنولوجيا الحاسوب من خلال عملية التوظيف في وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وهو ما يعكس لاحقا أداء الفرد وهنا يتم التركيز على نظام المعلومات للموارد البشرية الخاص بالتوظيف الذي يساعد على جمع وتصنيف ومعالجة المعلومات الخاصة بالمرشحين للتوظيف، مما يسهل عملية الاختيار ومن ثم تعيينه في المكان المناسب، في حين أجاب 24,44% أنها لا تؤثر على سياسة التوظيف، وذلك راجع حتى وإن تم التوظيف من السهل تعلم تكنولوجيا الحاسوب خاصة وإن كان يملك بديهيات الحاسوب، وأن اكتساب هذه التقنية ليس بالشيء الصعب.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (24): يبين تبادل الموظفين للمعلومات مع إدارة الموارد البشرية

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
الاتصال عن طريق الهاتف	29	64,44%
الاتصالات الالكترونية (البريد الالكتروني ، فاكس)	6	13,33%
الاتصال الشفهية المباشرة	35	77,77%
الاتصالات الكتابية	18	40%
المجموع	58	195,54%

يتضح من الجدول أنه اختلفت طرق الاتصال في المؤسسة فأجاب 77,77% أنهم ممن يستعملون الاتصالات الشفهية في حين أن 64% عن طريق الهاتف في حين أن 40% يكون الاتصال في شكل كتابي، نستنتج أن هناك اتصالات متنوعة حسب كل مجال العامل بالإضافة إلى انتشار فكرة الاتصالات الالكترونية هذا ما يسهل عملية الاتصال حيث عبروا بنسبة 13,33%، أنهم يستعملون البريد الالكتروني والفاكس من أجل الاتصال بإدارة الموارد البشرية. وعادة ما يكون الاتصال بإدارة الموارد البشرية محدود أو قليل، إذ أنه يتم الاتصال بها إلا في حالات الأجور والتدريب والعطل وما يتعلق بالتوظيف أو الترقية، وهذه هي الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية لتسيير شؤون العمال. لذا ما يحتم على الموظفين الاتصال بها بما أتاحت لهم من وسائل اتصال يستعملها الموظف، أو بما تستعمله إدارة الموارد البشرية مع الموظفين التي تهتم بشؤونهم.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (25): يوضح باعتقاد أن المؤسسة تتوفر حاليا على تكنولوجيا الاتصال بشكل فعال ومتطور

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	66,66%
بدرجة متوسطة	14	31,11%
لا	1	2,22%
المجموع	45	99,99%

بين من خلال الجدول نسبة 66,66% من المستجوبين يرون أن المؤسسة تملك تكنولوجيا اتصال فعالة وحديثة وهذا راجع إلى أن المؤسسة من أهم المؤسسات في الجزائر استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والسباق في مواكبة العصر في المؤسسات الجزائرية، فيما يرى 31,11% أنها تمتلك تكنولوجيا الاتصال بشكل متوسط، وهذا السبب راجع لعدم استعمالهم جميع تكنولوجيا اتصال المتواجدة بالمؤسسة واقتصرهم على العادية كالحاسوب والهاتف مثلا، واقتصر المؤسسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على فئة من موظفيها، وهذا ما جعلهم يعبرون على أن المؤسسة تملك التكنولوجيا بشكل متوسط.



## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول (26): يبين رقم إذا كانت إجابتك بـ " درجة متوسطة أو "لا" وماهي الأسباب

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
نقص التجهيزات المادية الحديثة (الحواسيب ، البرمجيات ، الشبكات .... الخ )	0	%0
التجهيزات متوفرة ، لكن هناك نقص في الكفاءات البشرية التي تجيد استخدام تلك التجهيزات وصيانتها	11	%24,44
نقص في التجهيزات والكفاءات البشرية معا	4	8,88
المجموع	15	%33,32

يوضح الجدول، الذين يعتقدون أن المؤسسة لا تتوفر تكنولوجيا اتصال حديثة بنسبة 24,44%، حيث يعود السبب إلى أن التجهيزات متوفرة لكن هناك نقص في الكفاءات البشرية التي تجيد استخدام تلك التجهيزات وصيانتها، بينما عبر 8,88 % أن هناك نقص في التجهيزات والكفاءات البشرية معا، وهذا ما يفسر أن المؤسسة مازالت تحتاج إلى تكنولوجيا أحدث مما لديها، كما أنها مازال تحتاج إلى كفاءات بشرية للوصول إلى الجودة في العمل والإتقان الجيد له.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (27): يوضح مدى مساعد تكنولوجيا الاتصال في تفعيل في تنفيذ البرامج التدريبية ، وإتاحة طرق تختلف تماما عن الطرق التقليدية

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
التدريب عن بعد	10	%22,22
التدريب المستمر	9	%20
التدريب أثناء العمل	24	%53,33
وفق المستوى	3	%6,66
المجموع	46	%102,21

نلاحظ من خلال الجدول أن %53,33 أجابوا أنهم يتلقون التدريب أثناء العمل، وهذا ما صرح به نواب المدير أثناء المقابلة التي أجريت معهم، كما عبروا أنهم في تدريب مستمر حيث قدرت نسبة المستجوبين بـ %20، كما صرح لنا نائب المدير المكلف بالإدارة العامة أن الموظفين يتلقون تدريب مستمر وذلك كل 15 يوم ومخصصة لهم قاعة للتدريب مزودة بوسائل تكنولوجيا لتدريبهم، كما أخبرنا أنه هذه الدورة تتم من أجل الموظفين الذين يتلقون صعوبة في تقنيات أثناء مهامهم، وهذا ما جعل إدارة الموارد البشرية البرمجة لمثل هذه الحصة التدريبية، لعمال مقر الوكالة أو لعمال فروعها كما عبروا كذلك على أنهم يتلقون تدريب عن بعد، في حين عبروا كذلك على أنهم يتدربون عن بعد %22,22، في حين عبروا بنسبة %6,66 يتدربون وفق المستوى، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على أساليب تدريب جديدة على عكس الأساليب القديمة ومدى الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (28): يبين أساليب التدريب

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
48,88	22	المحاضرة
4,44	2	البريد الوارد
26,66	12	الحالات العملية
17,77	8	تدريب الحسائية
%97	44	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن من أهم أساليب التدريب للموظفين هو المحاضرة 48,88% حيث تعتبر من الأساليب المباشرة لتدريب والتعليم، فيما يقر 26,66% من المتكويين أنه يتم تدريب في الحالات العملية، حيث نرى أن أساليب التكوين والتدريب تتنوع للموظفين حسب ما تقتضيه الحاجة للتدريب والتكوين لتكنولوجيات الاتصال كالبريد الوارد كأسلوب حديث حيث نجد أن 4,44% من المتدربين يتلقون تدريبهم على البريد الإلكتروني . وهذا دليل على أن المؤسسة تنوع في أساليب التدريب.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (29): يوضح المزايا الايجابية لاستخدام التدريب الالكتروني

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
السرعة في الأداء	28	62,22%
الكفاءة والفعالية	17	37,33%
المجموع	45	99,55%

تبين النتائج من خلال الجدول أعلاه، أن 62,22% من أفراد العينة صرحوا بأن من بين المزايا الايجابية لاستخدام التدريب الالكتروني، السرعة في الأداء، وذلك ما يفسر أن التدريب على تكنولوجيا الاتصال يسرع في الأداء وذلك من خلال التقليل من الوقت والمسافة، وهذا ما يجعل من العمل في أوج سهولته وإتقانه في أسرع وقت ممكن على عكس المعاملات الورقية، كما عبروا بنسبة 37,33% على الكفاءة والفعالية في العمل من خلال التدريب الالكتروني، وهذا ما يجعل من المؤسسة تعتمد على التدريب الالكتروني لمواردها البشرية. مما يجعل من كفاءة المورد البشري في هذا المجال يعود على المؤسسة بالفعالية في وظائفها.

### 2. النتائج الدراسة :

من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بمقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، التي كانت تهدف للإجابة على التساؤل التالي:

كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تخدم وظيفة إدارة الموارد البشرية؟.

سنحاول مناقشة النتائج المتوصل إليها بمحاولة الإجابة على التساؤل الفرعيين للدراسة

- إلى أي مدى تسعى إدارة الموارد البشرية إلى استيعاب واستخدام الوعي لتكنولوجيا الاتصال في ممارسة وظائفها الأساسية؟

من خلال النتائج التي توصلنا إليها بالنسبة لاستيعاب واستخدام تكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية في ممارسة وظائفها الأساسية ، فقد تبين لنا:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة الأفراد العينة إلى المتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية )

- أن هناك وضوح لدى أفراد العينة لأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الموارد البشرية، إدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة.

- كما تبين النتائج مدى استعمال أفراد العينة لتكنولوجيا الاتصال (الحاسوب، الانترنت، الانترنت، الاكسترنات)، فكانت نسبة استخدامهم لجهاز الحاسوب أكبر نسبة، أما بالنسبة للانترنت والانترنت، فتستعمل إلا من طرف فئة قليلة في المؤسسة وهم الإطارات وأهم الموظفين في المؤسسة، هذا ما يوضح لنا أن المؤسسة تمتلك تكنولوجيا اتصال حديثة لكنها حكرًا على وظيفة دون الأخرى، على الرغم من أن هذه التكنولوجيات تسهل من العملية الاتصالية في المؤسسة وفي فروعها، الوكالات الأخرى

- كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن التدريب يمارس دورا مهما في المؤسسة خاصة التدريب على وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث خصصت لهم أساليب تدريب متنوعة على حسب مستوياتهم وحاجاتهم لهذه العملية.

## الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

أما التساؤل الثاني المتعلق بمدى استخدام إدارة الموارد البشرية لأحدث تكنولوجيا الاتصال ودورها في مساندة إدارة الكم الهائل من الموظفين

يمكن استنتاج النتائج المتحصل عليها فيما يلي :

- من خلال النتائج نجد أن أفراد العينة يتبادلون المعلومات مع إدارة الموارد البشرية من خلال الاتصالات الشفهية كأكثر شئ ثم تليها وسائل وتكنولوجيات الاتصال الأخرى وهذا ما يسهل العملية الاتصالية بين إدارة الموارد البشرية والموارد البشرية، وتساهم في تفعيل عملية الاتصال بينهم،
- تسعى المؤسسة إلى كسب أجود أحدث تكنولوجيات الاتصال، وكسب ميزة عن المؤسسات الأخرى، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة، إلا أن هذا لا يدل على أن المؤسسة تكسب أجود التكنولوجيات، لأنها رغم مواكبتها للعصر في مجال تكنولوجيا الاتصال والرقمنة، إلا أنها لا تملك الاكستراتن والتي بدأت تدخل المؤسسات الجزائرية كالجامة والإدارات المحلية، إذ تساهم هذه الأخيرة في زيادة كفاءة وتطور طرق العمل.
- كما توصلنا من خلال تحليل النتائج إلى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تفعيل وترشيد طرق البرامج التدريبية للموارد البشرية، من خلال أساليبها المتعددة والتي تعتمد عليها لتحقيق أهداف التدريب، لما لها من مزايا في رفع كفاءة وفعالية التدريب، والسرعة في الأداء والتنظيم.

وجدت المؤسسات نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة في العمل، تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات ورفع التحديات خاصة الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا الاتصال لما لها من أثر بالغ في المؤسسة، سواء من جهة الشكل أو الهيكل، أو من جهة أخرى لتقديم مجموعة من الخيارات والاستراتيجيات لمواجهتها بهدف تحسين واستمرار أداؤها .

حيث ألقى التطور المذهل في استخدام تكنولوجيا الاتصال على تعدد أساليب استخدام هذه التكنولوجيا، إذ تمثل الثورة الرقمية فرصة مهمة أمام المؤسسة لمحاولة تحقيق أهدافها وتطوير طاقاتها البشرية والمادية، يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تخدم وظيفة الموارد البشرية وتساهم في تفعيلها داخل المؤسسة، إذ أن التطور التكنولوجي للاتصال والتقدم الهائل فيه ساعد المؤسسة على الوصول إلى المعلومة بأقل وقت وجهد، حيث استفادت المؤسسات المعاصرة كثيرا من تكنولوجيا الاتصال بكل أبعادها وقدراتها .

ومن خلال هذا التطور المذهل في تكنولوجيا الاتصال زاد الاهتمام بالموارد البشرية وذلك لاستخدام هذه التكنولوجيا، حيث تسعى من خلال هذا إدارة الموارد البشرية إلى تحسين وظائفها الأساسية وإجراءات الموارد البشرية خاصة التدريب على هذه التكنولوجيات، حيث أوجدت تكنولوجيا الاتصال أساليب جديدة للعملية التدريبية واكتساب وتعلم التكنولوجيا، فالطاقات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتحكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التدريبي على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر لدى الأفراد خاصة أن أغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم إسنادها - بصفة تكاد كلية للآلة .

وعليه يستلزم على مقر وكالة الضمان الاجتماعي العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الحديثة الملائمة لنقل الرسالة، وهذا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من تكنولوجيات الاتصال وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتستغل على نطاق أوسع وليس احتكارا على الإطارات وأهم الوظائف في المؤسسة . كما يتطلب تحسين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة واستغلال الموظفين بشكل كبير لتكنولوجيا الاتصال في مجال عملهم وتسهيل مهامهم .

الكتب :

1. باري كشواي: إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 2002.
2. بشير العلق : نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار البازوري، عمان، 2010.
3. بلقاسم سلاطية: حسان الجيلان: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2004 .
4. بن عنتر عبد الرحمان: إدارة الموارد البشرية، المفاهيم والأسس، الأبعاد الإستراتيجية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .
5. جمال أبو شنب: العلم والمجتمع والتكنولوجيا، دار المعرفة الجامعية ، مصر، 1999 .
6. (—،—): قواعد البحث العلمي والاجتماعي المناهج والطرق و الأدوات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2008.
7. (—،—): نظريات الاتصال، المفاهيم، المدخل النظرية، القضايا، دار المعرفة الجامعية، 2006.
8. حسين عبد الحميد رشوان: أصول البحث الاجتماعي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية ، 2003.
9. حمد سمير أحمد : الإدارة الالكترونية: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009 .
10. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2008.
11. سعيد يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز زايد سيرقيس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، 2000.
12. صلاح الشنوبي: التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1997.
13. عادل محمد زيد: إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية، دار الفاروق للنشر والتوزيع القاهرة، 2003.
14. عبد البادي إبراهيم درة: زهير عبد المنعم: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
15. عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيايات الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005 .
16. علاء عبد الرزاق السالمي، حسين عبد الرزاق السالمي: الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
17. عبد العزيز علي حسن: إدارة التمييز للموارد البشرية، المكتبة العصرية، مصر، 2009.



18. علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 2007.
19. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
20. (—، —): إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، ط 2، دار وائل للنشر، 2009.
21. فلاح كاظم: علم الاتصال بالجماهير، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
22. فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظريات، وسائله)، دار الفجر، القاهرة، 2013.
23. (—، —): وسائل الاتصال وتكنولوجياه، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، 2004.
24. فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2011.
25. حمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004.
26. مجد هاشم الهاشمي: تكنولوجيا ووسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2004.
27. محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، عمان، 2004.
28. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط 2، دار القصبه، الجزائر، 2006.

❖ المذكرات :

29. حديد نوفل: تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006.
30. العلمي بن عطاء الله: علاقة إدارة الموارد البشرية بالتنمية المحلية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012/2011.
31. يوسف محمد يوسف: إدارة الموارد البشرية الكترونيا، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2009.

❖ المجلات :

32. بن بريكّة عبد الوهاب بن التركي زينب: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث العدد 07، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، الجزائر، 2010/2009.
33. الداوي الشيخ: الإبداع كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة، مجلة علوم التسيير والتجارة، العدد 17، المجلد 3 جامعة الجزائر ، 2010.
34. (—، —): تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث، العدد 6، 2008.
35. علي عبد الله: العولمة وإدارة الموارد البشرية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 3، المجلد 3، العدد 17، 2008 .

❖ المراجع باللغة الأجنبية:

36. Balle Francis: **Communication, in Raymond et autres**, Traité de La Sociologie, Paris, 1992 .

❖ المواقع الالكترونية:

37. الموقع الرسمي للصندوق الضمان الاجتماعي [www.cnas.com](http://www.cnas.com)
38. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية [www..abahe.k.com](http://www..abahe.k.com)
39. طارق علي جماز، إدارة الموارد البشرية [ww.ao-academy.org](http://ww.ao-academy.org)
40. الموسوعة العلمية الشاملة: [www.edc.gov.com](http://www.edc.gov.com)

الملاحق

## دليل المقابلة

**المحور الأول:** وضعية الاتصال المستخدمة في المؤسسة.

1. ماهي أنواع الاتصال الموجودة في المؤسسة.

2. ماهي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة.

3. ماهي الوسائل التي تستخدمونها في المؤسسة.

4. كيف يتم تدريبكم في المؤسسة.

**المحور الثاني:**

1. ماهي طرق التدريب المعتمدة في مؤسستكم.

2. هل تعتمد المؤسسة على أساليب جديدة في التدريب.

3. فيما يفيدكم التدريب على تكنولوجيات الاتصال.

4. هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تفعيل وترشيد العملية التدريبية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة: علم الاجتماع  
التخصص : علم الاجتماع إدارة وعمل  
ماستر : علم الاجتماع إدارة وعمل

استبيان حول بحث

دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية  
دراسة ميدانية على عينة من عمال الضمان الاجتماعي بسكرة CNAS

إشراف الدكتورة:

– عبيدة صبطي

الطالبة:

– لامية تركي

- إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.
- ضع علامة (X) في خانات الإجابة الصحيحة .
- يمكن الإجابة على أكثر من احتمال .

## المحور الأول : خصائص العينة

1. السن : أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50  أكثر من 51

### 2. الوظيفة :

- إطار  عامل تحكم  تنفيذي

### 3. المستوى التعليمي ؟

- ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

أخرى .....

4. طبيعة الوظيفة : دائم  مؤقت

5. الخبرة المهنية: أقل من خمس سنوات  أكثر من خمس سنوات

## المحور الثاني: استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا الاتصال في ممارسة وظائفها الأساسية

### 6. ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك ؟

- الاتصال المباشر  الحاسوب  لوحة الإعلانات   
التقرير  الاجتماعات  الهاتف  الفاكس   
شبكة الانترنت  شبكة الانترنت  شبكة الاكسترنانت

أخرى تذكر .....

### 7. هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

- دائما  أحيانا  أبدا

### 8. هل تتحكم في الحاسوب بدرجة ؟

- جيدة  متوسطة  ضعيفة

9. إذا كنت تستخدم الحاسوب في عملك فيما تستخدمه ؟

- كتابة التقارير  حفظ البيانات  تدوين جديد المؤسسة  
 القيام بالإحصاءات  أخرى تذكر .....

10. هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

- دائما  أحيانا  أبدا

11. في حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيما تستخدمها ؟

- الحصول على معلومات  المحادثة  نقل الملفات  الترفيه  
 تبادل المعلومات مع الآخرين  أخرى تذكر .....

12. هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك

- دائما  أحيانا  أبدا

13. إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها ؟

- الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة  
 - الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة  
 - مراقبة العمل  
 - أخرى تذكر .....

14. هل تستخدم شبكة الانترنت ؟

- دائما  أحيانا  أبدا

15. إذا لم يسبق لك وأن استخدمت الانترنت لماذا ؟

لأنك تظن أنك لا تحتاجها  لا تجد استخدامها

ليست لديك معلومات عن دورها

16. هل تواجه صعوبة في استخدامك لتكنولوجيا الاتصال ؟

نعم  لا

17. إذا كانت إجابتك بنعم ما نوع هذه الصعوبات

لغوية  تقنية  أخرى تذكر .....

18. هل استفدت من أي تكوين أو تربص ، فيما له علاقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال في مهامك ؟

نعم  لا

19. كم خضعت لدورات تدريبية في مجال وظيفتك ؟

مرة واحدة  أكثر من مرة  أبدا

20. هل أسلوب تدريبك على شكل ؟

ملتقى  تدريب ميداني  تربص  منحة إلى الخارج

21. بعد خضوعك للتدريب هل تحسن أدائك ؟

نعم  لا

المحور الثالث : استخدام إدارة الموارد البشرية لأحدث تكنولوجيا الاتصال ودورها في مسانبتها

لإدارة الكم الهائل من الموظفين

22. هل لاستخدام تكنولوجيا الحاسوب تأثير على سياسات التوظيف من خلال وضع الشخص

المناسب في المكان المناسب

نعم  لا

23. هل تتبادل المعلومات مع إدارة الموارد البشرية ؟

الاتصال عن طريق الهاتف  الاتصالات الالكترونية (البريد الالكتروني ، فاكس

الاتصالات الشفهية المباشرة  الاتصالات الكتابية



24. هل تعتقد أن المؤسسة تتوفر حاليا على تكنولوجيا الاتصال بشكل فعال ومتطور

نعم  بدرجة متوسطة  لا

25. إذا كانت الإجابة بـ "درجة متوسطة" أو بـ "لا" فما هي الأسباب حسب رأيك؟

نقص التجهيزات المادية الحديثة (الحواسيب، البرمجيات، الشبكات ... الخ)

التجهيزات متوفرة، لكن هناك نقص في الكفاءات البشرية التي تجيد استخدام تلك التجهيزات وصيانتها

نقص في التجهيزات والكفاءات البشرية معا

26. هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال بطريقة فعالة في تنفيذ البرامج التدريبية، وإتاحة طرق تختلف تماما عن الطرق التقليدية

✓ التدريب عن بعد

✓ التدريب المستمر

✓ التدريب أثناء العمل

✓ التدريب وفق المستوى

27. ماهي أساليب التدريب التي يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف التدريبية؟

✓ المحاضرة

✓ البريد الوارد

✓ الحالات العملية

28. ماهي المزايا الايجابية لاستخدام التدريب الالكتروني؟

السرعة في الأداء  الكفاءة والفعالية

أخرى تذكر .....