



الجمهورية العربية السورية

الدراسات العليا

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية  
دراسة حالة :الجامعة الافتراضية السورية .

**The effect of Information and Communication  
Technology on Human resource management Functions  
A Case Study :Syrian Virtual University (S.V.U)**

مشروع تخرج لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

من إعداد:

حياة صغيور

تحت اشرف الدكتور:

أمين ديب

- 1- مقدمة البحث.
- 2- مصطلحات البحث.
- 3- الدراسات السابقة .
- 4- مشكلة البحث.
- 5- أهداف البحث.
- 6- أهمية موضوع البحث.
- 7- فروض البحث.
- 8- متغيرات البحث
- 9- منهج البحث.
- 10 – مجتمع وعينة البحث.
- 10- أساليب التحليل الإحصائية.
- 11- حدود البحث .
- 12- قائمة المراجع .
- 13- نموذج عن استمارة استقصاء .

## 1- مقدمة البحث:

أصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكل جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعملة المالية و الاقتصادية . يعني أن المعلومة مجوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب، ليست بالضرورة هي التي تربح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز، ونحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة ( تكنولوجيا المعلومات والاتصالات )، أو ما يعرف باقتصاد المعرفة.

و نجد أن هذه التغيرات تفرض نوعا جديدا من الموارد البشرية المعرفية، فالأمر يتطلب البحث في إدارة الموارد البشرية، والموارد البشرية في حد ذاتها لتعظيم الاستفادة من هذه الموارد من جهة وكيفية إدارتها من جهة أخرى وخلق المناخ المناسب لها للإبداع والابتكار وتعظيم الاستفادة لإدارة الموارد البشرية من التأثيرات الإيجابية لهذا الجيل من التكنولوجيا، بمعنى كيف يمكن مساعدة إدارة الموارد البشرية في ملاحقة التطورات التكنولوجية والاستفادة منها من خلال إعادة هندسة نظم الموارد البشرية في ضوء الظروف التي أوجدتها تكنولوجيا الاتصال .

ويمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة و ينتظر منها مما جاءت عديدة في مجالات التغيير تنظم المؤسسة وحوامل المعلومات وطرف التعامل للمعطيات .

فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لأن هدف أي مسير هي المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها، وصدقها، فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها إذا فالحصول على المعلومة الجيدة والمفيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية بالإضافة إلى التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال، وبما أن الإنسان هو الذي أوجد هذه التكنولوجيا والقادر على استخدامها لتعظيم حاجاته وحاجات مؤسسته التي يعمل لصالحها، هذا الهدف الذي يسعى إليه الفرد هو لب وغاية إدارة الموارد البشرية، فأهداف إدارة الموارد البشرية تكمن أو تتجلى في تعظيم منفعة كل من المؤسسة والأفراد العاملين بها وذلك من خلال جميع وظائفها من تخطيط لقوى العاملة، استقطاب، اختيار، تدريب، وتقييم الأداء والمكافآت والحوافز المادية منها والمعنوية، كلها تصب في قالب واحد هو تعظيم قيمة المؤسسة وكذا منافع الأفراد، دون أن يكون هناك تضارب في المصالح، أو التزاعات والصراعات الهدامة .

ولأن إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين أصبحت أهم وظيفة من بين وظائف المؤسسة والتي تعتبر الجانب المبدع والخلاق، والذي يمكن أن يعوض النقص الموجود في بقية الموارد الأخرى، ولهذا ارتأينا أن نتطرق في الدراسة والتحليل لموضوع: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإيصال على وظائف إدارة الموارد البشرية .

## 2 — مصطلحات البحث :

### — تكنولوجيا المعلومات :

يقصد بتكنولوجيا المعلومات " مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوياً من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي و الحديث لنظام المعلومات " <sup>1</sup>.

### — تكنولوجيا الاتصالات :

يعبر عنها بأنها " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في إستقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها وإسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك بإستخدام الحاسوب <sup>2</sup>. وهناك من يعرفها على أنها " الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات " <sup>3</sup>.

### — إدارة الموارد البشرية :

ويمكن أن نقول عن إدارة الموارد البشرية بأنها عملية جعل القوى العاملة في أعلى المستويات الممكنة لها من حيث الكفاءات والتنسيق... إلخ من أجل تحقيق الأهداف المرجوة وبأقل التكاليف وفي وقت وجيز، حيث تمكننا هذه العملية من استغلال كل الطاقات المتاحة للمؤسسة بطريقة سليمة <sup>4</sup>.

### — العمل الافتراضي عن بعد و المنظمة الافتراضية.

لقد جعلت هذه التطورات من الممكن لبعض العاملين من أن يؤديوا أعمالهم من منازلهم و أن يتصلوا بمكاتبهم عن طريق اتصالات إلكترونية مثل البريد الإلكتروني، حيث يُعرف مكان العمل في هذه الحالة بأنه مكتب افتراضي <sup>5</sup>.

1 سناء عبد الكريم الخناق: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة،الملتقى الدولي:المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، الجزائر ، 12 و13 نوفمبر 2005 ، ص 237 ، 238.

2 المرجع نفسه،ص50.

3 المرجع نفسه ، ص 53 .

4 علي السلمي: إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، ص 16-17.

5 راموند مكليود: ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية ، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000 ، ص 595 .

## — قاعدة بيانات نظام الموارد البشرية :

— يشير مفهوم قاعدة البيانات إلى مجموعة الموضوعات التي يحتوي عليها نظام معلومات الموارد البشرية، و هي تحتوي على العديد من ملفات البيانات أو الموضوعات التي يتم تكوينها من معلومات العاملين أو السجلات و التي تتعلق بمجالات محددة، و يمثل مجال البيان (Data Field) داخل قاعدة البيانات عنصر أو نوع البيان مثل: الاسم و رقم الضمان الاجتماعي و المرتب و الفئة الوظيفية.<sup>1</sup>

## — الادارة الالكترونية:

تتميز بمجموعة من السمات الأساسية التي تميزها عن نموذج الإدارة التقليدية، و تعكس هذه السمات الخصائص النابعة من ارتباط الإدارة الإلكترونية بتقنيات المعلومات و الاتصالات بالدرجة الأولى، كما توضح المحتوى التقني الفائق الجودة لهذا النموذج الإداري المستحدث.<sup>2</sup>

## — التوظيف الالكتروني :

إن إدخال التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال على عملية التوظيف داخل المؤسسات أدى إلى القضاء على الحواجز البيروقراطية و خلق علاقة مباشرة ما بين المؤسسة أو المسير المكلف بعملية التوظيف و الشخص المتقدم لشغل المنصب من خلال استخدام شبكة الإنترنت، حيث يمكن لهذا الأخير الدخول إلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة و الاتصال مباشرة بالمسير المسئول عن عملية التوظيف بطريقة سهلة و سريعة.<sup>3</sup>

## — التكوين و التعليم الالكتروني :

و لقد تعددت تعريفات التكوين الإلكتروني، حيث تعرفه شركة Cisco Systems على أنه عملية التكوين باستخدام شبكة الإنترنت المعتمدة على بث و نشر المحتويات في أشكال مختلفة، إدارة العملية التكوينية و مجموعة المتدربين عبر الشبكة، وجود مختصين في تطوير و تنمية المحتويات، فعملية التكوين الإلكتروني تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى التكوين و التعلم و يتم ذلك بطريقة سريعة بتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى إشراكهم في العملية التكوينية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> جمال الدين محمد المرسي: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 535.

<sup>2</sup> علي السلمي : خواطر في الإدارة المعاصرة ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2001، ص 327.

<sup>3</sup> M.FABRE, B.MERCK, M-A.PROUST, F.RIDET, M.ROMANET, *Equipes RH acteurs de la stratégie I'e-RH : mode ou révolution*, Editions d'organisation Paris, 2003. , p 95.

<sup>4</sup> Séverine GOTTRAND, Vanessa QUEANT: *Le e-Learning comme innovation en Ressources Humaines*, université de Lille1, 2003, (www.univ-lille1.fr), consulté le 24/11/2004, p 8.

### 3- الدراسات السابقة :

لاحظت الباحثة أن البحوث التي تناولت هذا الموضوع على اختلاف مستوياتها ضئيلة نظرا إلى جدة الموضوع وحدائته، وتم الاعتماد على رسائل الماجستير أحدهما بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الشغل والثانية حول أثرها على أداء المؤسسة ككل ، إذ غالبا ما كنا نجد الكتب تتحدث عن التكنولوجيا بشكل عام . أما فيما يخص موضوع بحثنا فقد تم الاعتماد على رسائل الماجستير التالية .

1. بدريسي جميلة : 1994، بعنوان :تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل .

2. عبد القادر قريش: 1997 ،بعنوان : دراسة سياسة التوظيف وتكاليفها .

\*بالإضافة إلى اعتماد الباحثة على المجالات و مداخلات في ملتقيات مختلفة عاجلت موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية.

1. إبراهيم بختي: 2005 بعنوان : " صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء " المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية .

2. بوقلقول الهادي، بلغرة عبد اللطيف: 2005 بعنوان :الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الناحية الإستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية.

3. بومعيل سعاد، فارس بوباكور: 2004 بعنوان : أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

4. مسعد بن عيد بن مسعد العطوي، 18-19/2/1426هـ. بعنوان :تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير في منظمات الأعمال في هذا العصر.

5. عبد الكريم الخناق سناء: 2005. بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة.

6. عبد الفتاح بوخمخم. شابونية كريمة: 2005 : بعنوان : تسيير الكفاءات ودورها في بناء الميزة التنافسية.

7. عرب علي نبيل: 1994 بعنوان : العرب وعصر المعلومات.

**ملاحظة هامة جدا : يتم ذكر الهدف من الدراسة و النتيجة منها بعد العنوان لكل دراسة**

#### 4-مشكلة البحث:

عرفت السنوات الأخيرة نمو كبير للتكنولوجيات الحديثة . تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، غيرت بصفة محسوسة من محددات النشاط الاقتصادي من خلال تأثيرها المباشر والمحسوس على المؤسسة سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي الذي فتح أمامها مجالات وتوجهات جديدة هذا التأثير الذي مس جميع وظائف المؤسسة بما في ذلك وظيفة إدارة الموارد البشرية .

وفي هذا الإطار يسعى البحث للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية في الجامعة الافتراضية السورية .

من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية :

- ماهي المفاهيم والخصائص الجديدة للمؤسسة ولوظيفة إدارة الموارد البشرية فيها في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
- ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المسارات الوظيفية للموظفين ؟
- ماهي احتياجات إدارة الموارد البشرية في ظل التحولات الجديدة ؟
- كيف يمكن المطابقة بين احتياجات (S.V.U) للموارد البشرية الكفؤة من جهة وكيفية إدارة وظائف الموارد البشرية من جهة أخرى ؟

#### 5- أهداف البحث :

- التعرف على المفاهيم و الخصائص الجديدة في الجامعة الافتراضية السورية و في وظيفة إدارة الموارد البشرية خاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصالات .
- التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على المسارات الوظيفية للموظفين في (S.V.U) .
- التعرف على كيفية تلبية احتياجات (S.V.U) من متطلباتها من الموارد البشرية الكفؤة و كيفية إدارة وظائف الموارد البشرية من جهة أخرى .

#### 6-أهمية الموضوع:

- محاولة توضيح دقيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى معرفة الآفاق الجديدة وظهور ما يعرف باقتصاد المعرفة لإدارة الموارد البشرية كوظيفة أساسية وحساسة في المؤسسة
- محاولة التوصل لاقتراحات تساهم في معالجة سلبيات أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على إدارة الموارد البشرية و تدعيم الايجابيات .
- يعتبر الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة، وبخصوص الأسباب العلمية فهذا الموضوع يندرج تحت مجالين علميين تجمعهما التكنولوجيا، هما التسيير والمعلوماتية.

#### 7- الفرضيات:

1. ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جميع وظائف إدارة الموارد البشرية وكذا المسارات الوظيفية في (S.V.U). ويتفرع هذا الفرض إلى :
  - ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظيفة التوظيف في (S.V.U)
  - ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظيفة التدريب في (S.V.U)
  - ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظيفة التكوين في (S.V.U)

— ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على المسارات الوظيفية في (S.V.U).

2. ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على احتياجات إدارة الموارد البشرية السابقة و بين احتياجاتها في ظل التحولات الجديدة .

3. لا توجد اختلافات جوهرية بين الاحتياجات السائدة لـ (S.V.U) للموارد البشرية الكفؤة من جهة و الاحتياجات المطلوبة .

#### 8- متغيرات البحث:

بناءً على الفروض التي سيتناولها البحث فإن متغيرات البحث تتمثل فيما يلي:

— المتغير المستقل : هو تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

— المتغير التابع : هو وظائف إدارة الموارد البشرية ويشمل مجموعة من المتغيرات - انتقتها الباحثة - وهي التوظيف و التدريب باعتبارهما الأهم بالنسبة لإدارة الموارد البشرية في جامعة الافتراضية و كذلك التكوين و المسارات الوظيفية

#### 9- المنهج:

تم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذا البحث واختبار مدى صحة الفروض من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث؛ والتي تقوم على جمع وتحليل وعرض المادة العلمية ثم التعليق عليها من خلال النتائج المتوصل إليها في الجزء الخاص بالدراسة الميدانية . كالتالي :

#### - المنهج الوصفي:

تم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة بكل من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إدارة الموارد البشرية بغرض تكوين الإطار النظري للبحث.

#### - المنهج التحليلي :

تم الاعتماد في إعداد هذا المنهج على جمع البيانات من مفردات العينة باستخدام قائمة الاستقصاء، بغرض إتمام الدراسة الميدانية.

وتم تصميم استمارة استقصاء - موجهة إلى كافة المديرين و الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة بالإضافة

إلى هيئة التدريس في (S.V.U)- حول أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في (S.V.U) والعوامل السلبية المؤثرة

عليها و ذلك بعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والمراجع ذات الصلة بالموضوع . ومرت عملية صياغة

أسئلة الاستمارة بمجموعة من الخطوات أهمها:



- تحديد مجموعة الأبعاد التي تعكس فرضيات و أسئلة الدراسة: حيث تتكون الاستمارة في قسمها الأول من مجموعة من الأسئلة التي توضح خصائص مجتمع البحث من سن، مستوى تعليمي، منصب إداري و عدد سنوات الخبرة، و قد تمت صياغة أبعاد الاستمارة على أساس المحاور التالية:

**المحور الأول:** خصائص القوى العاملة في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل الجامعة .

**المحور الثاني:** أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية وعلى المسارات الوظيفية في الجامعة الافتراضية السورية .

**المحور الثالث:** احتياجات إدارة الموارد البشرية في ظل التحولات التكنولوجية الجديدة .

و علاقة استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال بأمن و رقابة أنظمة معلومات الموارد البشرية.

-صياغة مجموعة من الأسئلة تمثلت و التي تعكس و تفصل الأبعاد التي تم تحديدها.

## **10- مجتمع و عينة البحث :**

تم تطبيق الدراسة على الجامعة الافتراضية السورية كدراسة حالة، نظرا لقيام نشاطها كله على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و بالتالي هي الحالة الأنسب للدراسة و بالتالي استخدام أسلوب الحصر الشامل للمجتمع .

## **11 - الأساليب الإحصائية :**

تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام الحاسب الآلي من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS Version 13.0) وهي:

### **Descriptive Methods**

أولاً: الأساليب الوصفية:

Means

• الأعداد والنسب المئوية .

Standard deviation

• المتوسطات الحسابية.

• الانحرافات المعيارية.

### **Inferential Methods**

ثانياً: الأساليب الاستدلالية:

ANOVA

• تحليل التباين:

Simple Regression  
Multiple Regression  
Manwetnay

- تحليل الانحدار البسيط:
- تحليل الانحدار المتعدد:
- معامل مان وتني
- معامل T و Z .

## 12- حدود البحث:

- ركز البحث على دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية فقط .
- يتناول البحث : التدريب، التكوين و المسارات الوظيفية باعتبارهم أهم عناصر لإدارة الموارد البشرية في (S.V.U) و هناك عناصر أخرى يمكن دراستها وتناولها في أبحاث قادمة.
- يقتصر البحث على دراسة الموضوع لسنة 2009 .

تم تقسيم الدراسة إلى فصول، ففي الأول تناولنا تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفاهيم وتطورات سواء كانت تقنية أو تنظيمية، من خلال التطرق إلى بعض هذه التكنولوجيات و خاصة التي يمكن أن تؤثر على تسيير الموارد البشرية من خلال التعرف على بنيتها التحتية، مراحل تطورها التاريخي، الشبكات المعلوماتية بمختلف أنواعها، و كيفية إدخالها على المؤسسة، وعلى شبكة الإنترنت كنظام يجمع بين تكنولوجيا المعلومات، تطورها التاريخي، متطلبات الارتباط بها و أهم تطبيقاتها وخدماتها.

أما في الفصل الثاني فتناولنا أهم وظائف إدارة الموارد البشرية من خلال التعرف على مفهوم، أهمية و مجالات نشاط هذه الوظيفة في المؤسسة بالإضافة إلى المراحل التي مرت بها عبر التاريخ و التي ساهمت في تطورها و التأكيد على ضرورة وجودها، بالإضافة إلى التعرف على مكانتها داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وأهم التحديات التي تواجهها في ظل التغييرات الجديدة.

يتناول الفصل الثالث دراسة العلاقة الموجودة بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات كمدخل إستراتيجي لإدارة المعرفة، دور استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال في زيادة فعالية نظام معلومات الموارد البشرية والتعرف على عملية التسيير الإلكتروني للموارد البشرية بأنشطتها المتعددة دراسة للأثر على العمل (التوظيف)، التدريب، و التكوين، و تقييم الأداء وغيرها من الآثار.

في حين اقتصر الجزء التطبيقي على فصل واحد عبر المباحث التالية، ففي المبحث الأول تم التطرق إلى لمحة تعريفية بالمؤسسة محل الدراسة، أما في المبحث الثاني فتم فيه التطرق إلى أسس جمع المادة العلمية وطرق تحليل البيانات،

في حين كان موضوع المبحث الثالث هو دراسة وتحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في الجامعة الافتراضية السورية .

### 13 – قائمة المراجع :

أولا :الكتب باللغة العربية :

- 1— المرسي جمال الدين محمد: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 2 — السلمي علي: إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- 3 — لسلمي علي: خواطر في الإدارة المعاصرة ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2001.
- 4— رايmond مكليود: ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية ، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000

ثانيا :الكتب باللغة أجنبية :

1- M.FABRE, B.MERCK, M-A.PROUST, F.RIDET, M.ROMANET, **Equipes RH acteurs de la stratégie l'e-RH : mode ou révolution**, Editions d'organisation Paris, 2003.

2- Séverine GOTTRAND, Vanessa QUEANT: **Le e-Learning comme innovation en Ressources Humaines**, université de Lille1, 2003, (www.univ-lille1.fr), consulté le 24/11/2004

ثالثا : المجلات و الملتقيات :

1. إبراهيم بخي: " صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء " المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية 8 و9 مارس 2005، جامعة ورقلة .
2. بوقلقول الهادي، بلغرة عبد اللطيف: الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الناحية الإستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول المعرفة، بسكرة في 12 و13 نوفمبر 2005.
3. بومعيل سعاد، فارس بوباكور: أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجنت، جامعة تلمسان، عدد03 مارس 2004.
4. مسعد بن عيد بن مسعد العطوى، تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير في منظمات الأعمال في هذا العصر، في مطبوعات الملتقى الإداري الثالث المنظم من قبل الجمعية السعودية للإدارة بعنوان (إدارة التغيير ومتطلبات التطوير، نحو إدارة متغيرة فاعلة)، جدة، الرياض، 18-19/2/1426هـ.
5. عبد الكريم الخناق سناء: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي:المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12 و13 نوفمبر 2005.

6. عبد الفتاح بوخمحم ، شابونية كريمة: تسيير الكفاءات ودورها في بناء الميزة التنافسية، في مطبوعات الملتقي الدولي حول اقتصاد المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، بسكرة، يومي 12 و13 نوفمبر 2005.

7. عرب علي نبيل: العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة، العدد 184 المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، الكويت 1994.

## استمارة استقصاء عن

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على إدارة الموارد البشرية  
دراسة حالة الجامعة الافتراضية السورية

رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد:  
حياة صغيور

إشراف الدكتور:  
ايمن ديوب

2009

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الكريمة ، أخي الكريم:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول ( أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على إدارة الموارد البشرية :  
دراسة حالة :الجامعة الافتراضية السورية )

وذلك لتقديمها إلى كلية الاقتصاد - جامعة دمشق ، لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال .

يرجى من سيادتكم التعاون في الإجابة على الأسئلة الموجودة في الاستمارة علما بأن لتعاونكم أهمية  
كبيرة في التوصل إلى النتائج العلمية المطلوبة ، مع التأكيد بأن ما ستدلون به من معلومات سيستخدم لأغراض  
البحث العلمي فقط .

مع فائق الاحترام والتقدير على حسن تعاونكم.

## ضع علامة : × في الإجابة الصحيحة

### بيانات شخصية

- السن :  29-20  39-30  
 49-40  59-50  
 أكثر من 60

المستوى التعليمي : ..... الشهادات الأخرى : .....

الوظيفة : .....

- الأقدمية في الوظيفة :  أقل من 6 سنوات  10-6 سنوات  
 15-11 سنة  20-16 سنة  
 أكثر من 20 سنة

- 1- كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال المعتمد في الجامعة؟  
 متطورة  متوسطة  سيئة
- 2- هل توافق على مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال في الجامعة؟  
 موافق  معارض  غير مهتم
- 3- إذا كانت الإجابة " معارض " لماذا؟  
 لست متحمكا في استعمال التكنولوجيا  أفضل الطرق التقليدية في العمل  
 التكنولوجيات الجديدة متعبة أكثر
- 4- هل العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال؟  
 جيد  حسن  سيئ  سيئ جدا
- 5- هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال على الجامعة سيؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية؟  
 نعم  لا
- 6- إذا كانت الإجابة بنعم فهل يؤثر ذلك؟  
 سلبا  إيجابا



7 - اختر من بين هذه الخدمات لشبكة الإنترنت الأكثر استعمالاً في مجال تسيير الموارد البشرية داخل الجامعة؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة).

- البريد الإلكتروني  المجموعات الإخبارية  التوظيف عن بعد
- العمل عن بعد  الاجتماعات عن بعد  أخرى.....

8- هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها لمهارات جديدة إلى الاتصال الإلكتروني؟

- نعم  لا

9 - هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها بوضع جملة من شروط في إتقان استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصالات؟

- نعم  لا

10- هل تلجأ الجامعة في عملية التوظيف إلى سوق العمل الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت؟

- نعم  لا

أخرى.....

11- هل وفرت الجامعة تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال؟

- نعم  لا

12- إذا كانت الإجابة "نعم"، هل التكوين الذي وفرته لك يعتبر تكويناً؟

- جيداً  مقبولاً  غير كافي

13- هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية تكوين الموظفين إلى التكوين الإلكتروني؟

- نعم  لا

14- هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال خطراً على وظيفتك؟

- نعم  لا

15- هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال أن تثبت مكانتك داخل الجامعة بشكل؟

- كبير  متوسط  ضعيف

16- هل تعتقد أن استعمال الاتصالات الإلكترونية تسمح لك بتنمية مهاراتك و معارفك بطريقة فردية؟

- نعم  لا

17- هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال إلى تمكين العاملين من معلومات الموارد البشرية و سهولة وصولهم إليها؟

- نعم  لا

18 – هل غيرت التكنولوجيا الجديدة من المسارات الوظيفية الموارد البشرية في الجامعة و إذا كانت إجابتك بنعم كيف ؟

لا  نعم

19- ما هي مزايا طرق الاتصالات الإلكترونية الجديدة مقارنة بطرق الاتصالات التقليدية؟

(يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة).

الدقة  سهولة الاستعمال  الاتصال المباشر

الأمن  الجودة  السرعة

مزايا أخرى .....

20- هل تستعمل شبكة الإنترنت للوصول إلى المعلومات التي تحتاجها داخل الجامعة؟

غالبا  أحيانا  أبدا

21- هل أدى إدخال نظام معلومات الموارد البشرية على الجامعة إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات، مما يسهل التعامل معها؟

نعم  لا

22- هل يمكن استعمال شبكة الإنترنت/الإنترنت العمال من الإطلاع في أي وقت على المعلومات الإدارية المستحدثة التي تمهم؟

غالبا  أحيانا  أبدا

23- هل تستخدم شبكة الإنترنت للقيام بأبحاث في إطار عملك داخل الجامعة؟

غالبا  أحيانا  أبدا

24- هل ترى أن تجهيزات الإتصال والمعلوماتية في مكتبك قد أصبحت بعد إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال ؟

جيدة  كافية  تتطلب التحسين  لم تتغير

25- هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجاتك بطريقة؟

جيدة  كافية  تتطلب التحسين  لم تتغير

26- هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في مجال تسيير الموارد البشرية داخل الجامعة إلى تفعيل دور هذه

الوظيفة بشكل؟

كبير  متوسط  ضعيف

27- هل تعتقد أن استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال قد سمح لوظيفة الموارد البشرية من أن تكون أكثر استراتيجية

وبأن تحتل مكانة هامة في عملية اتخاذ القرار داخل الجامعة؟

نعم  لا

28- في رأيك ما هي المزايا التي يقدمها استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال في مجال تسيير الموارد البشرية؟

.....

29- هل استخدام شبكات الإنترنت /الإنترنت أدى إلى دخول الفيروسات إلى أجهزة إدارة الموارد البشرية بشكل؟

ضعيف

متوسط

كبير

30- هل تؤدي الأعطاب في أجهزة المعلوماتية إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية بشكل؟

ضعيف

متوسط

كبير