

## تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات لتطوير الاداء في المؤسسات التعليمية لتحقيق التنمية المستدامة

ثناء محمود محمد أحمد<sup>١</sup>

<sup>١</sup>باحث دكتوراه - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

<sup>٢</sup>معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

### المقدمة

من الاتجاهات الحديثة في تدريب الموارد البشرية : إن الفكر الإداري الحديث الذي تتبناه المؤسسات حالياً يستوجب استقرار واقعها بكل جوانبه ، وذلك لتصميم تدريب منسجم والواقع ، وذلك لتحقيق الأداء النوعي والكمي للمورد البشري من جهة ، وتمكينه من مواكبة واستيعاب التطورات التكنولوجية المتسارعة والمستجدة في الآن ذاته ؛ فهو بهذا لا يعد ترفاً فكرياً أو نشاطاً عفويًا ولا ينبغي النظر إلى عملية التدريب على التكنولوجيا أنه عملية شكلية ، والتي يجب دعمها عن طريق فلسفة إيجابية وواقعية تتناول الكيفية التي يساهم التدريب من خلالها في نجاح المؤسسة ، أوجبت على جل المنظمات الحديثة إن لم يكن كلها ، بتحويل سياساتها التدريبية إلى استراتيجيات تعلم ، تدريب ، تنمية مستمرة وتبني اتجاهات معاصرة بشكل دائم وتماشياً مع كل تغير يحدث في البيئة ؛ ووضعها موضع التطبيق الفعلي الصحيح . إن كل الدراسات الحديثة في مجال الإدارة عموماً ، تؤكد أن المنظمة هي مناخ دائم للتعلم والعمل ، مما أدى بالمنظمة إلى اعتبار مسألة التدريب جزءاً من استراتيجياتها وبمناخية هدف استراتيجي لتحقيق نموها وضمان استدامتها وكذا خطتها في التكيف " ؛ ولعل ما يرمي إليه التدريب هو الاطلاع على كل ما هو جديد من فلسفة ، مناهج ، أساليب ، تقنيات ، تخطيط ، تنفيذ وتقييماً وذلك لمواجهة المشكلات المعقدة وتحقيق التطلعات واستيعاب مستحدثات العلم والتكنولوجيا .

### مشكلة البحث.

نظراً لوجود العجز والضعف في العمل الإداري في المؤسسات التعليمية لعدد من الأسباب منها عدم التعيينات وخروج الإداريين من العمل لبلوغهم السن القانونية ومناهضة التطوير والتغيير فكان لا بد من التفكير في وجود بعض الحلول منها تفعيل دور التكنولوجيا لتنمية المهارات للعاملين من خلال التدريب .

### اهمية البحث.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة التعليمية ، من جهة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات من جهة ثانية ، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات التعليمية ولا سيما في ظل العولمة . بمعنى أن البحث ، يتطلع إلى إبراز أثر العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة التعليمية ، واستخلاص إيجابياتها ، وضرورة إنشاء إدارة إلكترونية للموارد البشرية .

### مصطلحات البحث:

#### - تكنولوجيا المعلومات .

تكنولوجيا المعلومات هي "مجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات، معالجتها و من ثم استرجاعها و توصيلها واستقبالها من وإلى أي مكان في العالم عبر أجهزة الاتصالات المختلفة . وتتشرك تعريفات كل من الموسوعة الدولية لعلم المعلومات والمكتبات، ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وكذا البنك العالمي في نفس الفحوى ، إذ تعتبرها " : جملة التكنولوجيات الحديثة التي تسمح بجمع، نقل ومعالجة المعلومات بكميات غير محدودة وبأساليب مختلفة" <sup>١</sup> . وبشيء من التفصيل " تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعطيات و تحليل مضامينها ، وتوفيرها بالشكل المرغوب و في الوقت المناسب و بالسرعة اللازمة ، انطلاقاً من الجمع بين الكلمة مكتوبة، منطوقة، و الصور الساكنة و المتحركة و بين الاتصالات السلكية و اللاسلكية" <sup>٢</sup>.

<sup>١</sup> - فاروق حريزي ، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- تخصص إدارة العمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس ، سطيف، 13 ص، ٢٠١١-٢٠١٠

<sup>٢</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي ، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط ، الأردن ، ٢٠١٠ ، ص ١٩

## التنمية المستدامة.

- ويمكن القول أن التنمية المستدامة<sup>١</sup> هي تلك التنمية التي تحقق التوازن بين النظام البيئي والاقتصادي والاجتماعي وتساهم في تحقيق أقصى قدر من النمو في كل نظام من هذه الأنظمة الثلاث كما ينبغي إعتبار التنمية المستدامة عملية واعية معقدة طويلة الأمد وشاملة لكافة المجالات والأبعاد وغايتها الإنسان ( توفير احتياجات حالية ومستقبلية) كما هو شأن التنمية البشرية ، إلا أنه يجب المحافظة علي البيئة وتحقيق التحول السريع في القاعدة التكنولوجية الصناعية ، مما يؤدي الي إستحداث التكنولوجيا خضراء صديقة للبيئة و بالتالي ضمان استدامة بيئية واقتصادية واجتماعية وثقافية وتكنولوجية.

## منهج البحث

يقوم منهج البحث على المنهج الوصفي ، تعتمد الباحثه في هذا المدخل على الإطلاع على المراجع و الكتب والدوريات العلمية والرسائل العلمية المتخصصة بهدف تحديد طبيعة المعلومات التي سوف تساعد في تحقيق هدف الدراسة وهي تطوير دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية القدرات المهنية للعاملين في المؤسسات التعليمية لتحقيق التنمية المستدامة.

## فيما يلي عرض لدراسات السابقة ذات الصلة.

دراسة شادلي شوقي (٢٠٠٧) :<sup>٢</sup> أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، هدفت الدراسة إلى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة والصغيرة، توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز ٢٩.٥% على مستوى المؤسسات الجزائرية وهي درجة تتناسب ودرجة امالكها لهذ التكنولوجيا طرديا وحجم المؤسسة، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الاتصال والترويج ، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وسهولة تداول المعلومات، التنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.

دراسة عبد الرحمان القري (٢٠٠٧) :<sup>٣</sup> تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشري دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بمسيلة، هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبين هما: الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة وترقية هذ الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات.

دراسة محمد جاب الله (٢٠١٢) :<sup>٤</sup> أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية ( دراسة حول كفاءة شركات التأمين وأفاق استثمارها الإلكتروني) تهدف الدراسة إلى الوقوف وادارك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك ، والتي تؤثر على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، على فعاليات وتنمية الخدمات في هذ الشركات، بينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل: كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثماراتها .

## الإطار النظري للدراسة

أولاً- دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية:- النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية :

*إن نظام معلومات الموارد البشرية*، يستخدم عدة نظم فرعية وذلك بغية رفع كفاءات الأداء بالمؤسسة وهي نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية : ويرتكز على أساسين :فأما أولهما يضمن توفير العاملين في المراكز الحالية ،وما يطلق عليه بتخطيط التوظيف ،أما ثانيهما فيتضمن تقرير عدد هم لشغل الوظائف الشاغرة مستقبلا أو بعبارة أخرى التنبؤ بالعمالة ، ولقد ساهمت نظم المعلومات المحوسبة بشكل مدهل في تقديم تسهيلات لإعداد المخططات التنبؤية اعتمادا على البرامج والحاسيب

<sup>١</sup> - الهام شلبي " الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة ،جامعة فرحات عباس، الجزائر ،رسالة ماجستير ٢٠١٤ ص٦٣

<sup>٢</sup> - شادلي شوقي، رسالة ماجستير بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- جامعة قاصدي مرباح- ، تخصص علوم اقتصادية ، 2007-2008

<sup>٣</sup> - عبد الرحمان القري، رسالة ماجستير بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة، تخصص علوم تجارية ،فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، ٢٠٠٧.

<sup>٤</sup> - محمد جاب الله: رسالة ماجستير لعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية٢٠١٢

### نظام معلومات التوظيف

هو ذلك النظام الفرعي، لنظام معلومات الموارد البشرية، والذي يضم كافة نتائج إجراءات التوظيف، كتحقيق مدى فعالية المعلومات المتعلقة "بعمليات التوظيف وتحسين فعالية ومصادر الاستقطاب، ومراعاة جانب تكافؤ الفرص المسطر من قبل الأجهزة الحكومية، وذلك لاستخدامها في اتخاذ القرارات، لتوفير أفضل الكفاءات للعمل في المؤسسة".<sup>1</sup> حاليا نظم المعلومات المحوسبة تسمح بمعالجة ومتابعة العدد الكبير من الطلبات التي يصعب معالجتها بالطرق التقليدية، بشكل منظم ومع احترام المعايير المتعلقة بالتوظيف، كإعطاء عملية الإختيار مصداقية أكبر وربح الوقت، وتقليل التكلفة، كما يعمل أيضا على توفير معلومات دورية وحديثة عن الأداء البشري

### نظام معلومات التدريب و التنمية

إن محور عمل أداء الموارد البشرية هو التركيز على المورد البشري داخل المؤسسة، وتعد برامج التكوين أهم مدخل مستعمل في هذا المجال "وحتى يكون النشاط التطويري والتدريبي قائما على الأبعاد الموضوعية، لتحقيق الأداء لا بد من اعتماد الحاسب الآلي في بناء قاعدة معلومات واسعة، تتضمن جميع البيانات المتعلقة بعدد المشاركين في التدريب، ومختلف النشاطات الجارية في المنظمة، لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات التدريبية". إن الواقع الذي نعيشه هو بلا شك نتاج التطورات الحاصلة في عالم المعلومات وشبكاتها، ومختلف البرمجيات التي صنعها مجتمع متطور بغرض توسيع الرصيد المعرفي للعامل واكتساب الخبرات وتبادلها بين العمال، بالإضافة إلى تنمية قدراتهم بتلقي برامج تكوينية عن بعد، وهذا يدل على أن عملية التكوين هي العنصر الأكثر احتكاكا وتأثرا بهذ التطورات

### نظام معلومات إدارة الأداء

"عن طريق بناء قاعدة معلومات واسعة من البيانات المتعلقة بطبيعة الأداء، وسبل تقرير مستوى الإنجاز المتحقق للعاملين من خلال المقارنة بين المخطط والمحقق فعال في الأداء، لما لهذا من دور بارز في تحديد مشاكل الأداء واقتراح الحلول الفعالة والمناسبة لها".  
في الوقت الحالي، لقد تعدت جل المؤسسات تلك الصعوبات المتعلقة بمتابعة المسار المهني لعمالها من خلال اختيار التقنيات الملائمة، وبناء قاعدة بيانات متوفرة لكل عمالها والقيام بالتقييم المهني لهم وكذا تقدير كل ما يتعلق بقدراتهم، كفاءاتهم، خبراتهم، وأدائهم بسهولة فائقة وتكاليف معقولة، نما تمنح فرصة التقييم الذاتي لكل وذلك بمجرد الولوج الإلكتروني لتلك القاعدة، وليس هذا فحسب ومنهم ومنحه حق الحكم على مسار المهني، وهذا ما يترجم بالشفافية في التقييم المهني للموظف

### نظام معلومات التعويضات

كون التعويضات تحمل عدة صور مثل: الرواتب، الأجور، المكافآت، الحوافز والإعانات والخدمات النقدية والعامية وكذا الخدمات الاجتماعية، لذا فإن تصميم أي نظام قاعدة بيانات يعتمد على نوع التعويض، وطبيعته، ويتطلب بيانات واسعة وشاملة، حتى يسهل الإستفادة منها في اعتمادها عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعويضات، والمكافآت مثال "و لقد توافرت<sup>1</sup> حاليا برامج متخصصة في هذا المجال تساهم في إرساء مراسم الشفافية والمساواة بين العمال فيما يخص المكافآت والعقوبات وكذا مختلف التعويضات للعمال و بكل صفاتهم. وهنا يمكننا القول أن نظم معلومات الموارد البشرية، ما هو في الحقيقة إلا وحدة متكاملة من فروع خمس، أولها التخطيط لجذب الكفاءات، وآخرها تقييم الأداء والتعويضات كخطوة أساسية لتوفير العدالة بين العمال من جهة، وتحسين الأداء من جهة أخرى، إذ أنك حتى في هذه الحالة لا يمكنك الجزم أن التخطيط أولها وآخرها التعويض لأنها حلقة متماسكة وكل نظام مرتبط بوجه أو بأخر بنظام فرعي آخر، ضمن إطار كلي هو نظم معلومات الموارد البشرية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - خضير كاظم حمود إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط ١، الاردن، ٢٠٠٧، ص ٢٥٦

<sup>2</sup> - راوية محمد حسن، ادارة الموارد البشرية،الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب ط،السكندرية، ٢٠٠٠، ص ٢  
٩-راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية،الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب ط،السكندرية، ٢٠٠٥، ص ٤٥٧

## ثانياً: تحول إدارة الموارد البشرية إلى إدارة إلكترونية للموارد البشرية

تعتبر التطورات التقنية، وتقنيات المعلومات والاتصالات من الظواهر الرئيسية المرافقة للعولمة، والقوى المحركة لها، وأهم سبب في انتقال العالم من اقتصاد الموارد إلى اقتصاد المعرفة؛ فصارت المعلوماتية مطبقة نظامياً على كافة الميادين وعلى مستوى جميع المؤسسات، لتحقيق التكامل بين النظم الميكانيكية والمالية، نظم الحاسب الآلي ونظم الأفراد إذ صبغ طابع الإلكتروني على كل من الوظائف، المهام والمحتويات وكذا العلاقات المتعلقة بالموارد البشرية، مما خلق ثورة إدارية استوجبت تفعيله، تأهيله وتطوير خلافاً لما كان عليه سابقاً من جهة؛ وتوفير بنية تحتية تساهم في ذلك من جهة أخرى؛ هذا ما يمكن وصفه بالوجه الآخر لتحول إدارة الموارد البشرية إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

### ماهية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

إن مجرد القول الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، يعكس الصورة الحقيقية لها، فتدرك أن التحول يحمل في طياته كل ما هو رقمي حين إنجاز الأعمال الإدارية، ويبرز دور الشبكات الداخلية والخارجية والعالمية إذا ذكر موضوع العلاقات، فامتزجت هنا وتداخلت كل من تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية " إذ تميز الاقتصاد الجديد بخطوط عريضة يعكسها النص، الصوت وكذا الرموز والتي تعد الوجه الآخر لعملة التجرد المادي من خلال "الأجيال الحالية والمستقبلية من تكنولوجيا الآلية المبرمجة، وأهم أدواته تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تسهم بدورها في ضمان استمرار التكامل بين العمالة البشرية، والمهارات الوجدانية، والمساعدات الميكانيكية والإلكترونية. " هذا ما أبرز مصطلح إدارة إلكترونية للموارد البشرية كأسلوب جديد في توظيف التكنولوجيا في مجال إدارة الموظفين". وفي هذا الصدد يمكن القول أن: الحوسبة في نطاق الإلكترونيات تعني الاعتماد الكلي أو شبه الكلي على الحاسب الآلي وتطبيقاته في أماكن العمل أو أي مكان خارجه، لإنجاز المهام بطريقة إلكترونية أو إنهاء الأعمال الوظيفية " . و عادة ما تترجم مصطلح إدارة إلكترونية للموارد البشرية "بحقل التسيير الإلكتروني للموارد البشرية، وهو يعرف على النحو التالي: مجموعة السياسات لتسيير الموارد البشرية انطلاقاً من استخدام تكنولوجيا المعلومات الجديدة، وخاصة الشبكات الداخلية والأنترانات والأنترنت، من أجل المحافظة على ديناميكية التطبيقات والتفاعل الجيد بين الموظف والقائد، هذا ما أدى بالقول أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي الأخ التوأم لـ " :  
" ONE TO ONE MARKETING كونه يسهل في النفاذ المباشر للمعلومات والمعطيات الضرورية لتحقيق العمل وتقليص دور الوسائط وغيرها " ويرى البعض أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي الطريق الأمثل للأداء، وأن كل استغلال كامل لقتوات شبكات المعلومات الداخلية، الخارجية والدولية في كافة التطبيقات والاستراتيجيات، وكذا العاملين

### أهمية نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية":

ربما أننا في ظل حوسبة الموظفين فيما يخص إدارة الموارد البشرية أو بعبارة أدق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، لسنا بحاجة لمقاعد كافية للموظفين والجمهور، بل في حاجة إلى حواسيب آلية ووسائل اتصال، والتي تمكن كل موظف عام من قضاء أعماله المكلف بها ببسر وسرعة قصوى " .<sup>١</sup> تعتبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ذات أهمية قصوى حسب هوبكنز من خلال: تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحقيق ميزة تنافسية وكذا السيطرة على التكاليف ورفع المردودية في المستقبل إذن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تلعب أدواراً مهمة يمكن تلخيصها فيما يلي " : الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي ذلك المدخل الإداري الذي يقوم على توفير وتداول المعلومات بين العاملين على اختلاف مستوياتهم داخل التنظيم، وإشراكهم في عمليات اتخاذ القرار<sup>٢</sup> وبالتالي تنمية درجة الإحساس بالمسؤولية نحو المنظمة " . تساعد المركزية المعلومات إتجا الموظفين على تنظيم الخدمة المجانية لهم، كما تعمل على معالجة المطالب الفردية اليومية لإدارة الموارد البشرية . تحسين صورة الشركة بفضل استخدام أجهزة الكمبيوتر، ويتكون لدى الطاقم إدراكاً للحدث وشعوراً بالتقدير لشركتهم، عادة خلق علاقات لتبادل المعلومات القائمة على التكنولوجيات الجديدة وإقناع الشعوب المترددة أمام التغيير<sup>٣</sup> . وتعزيز التعاون

<sup>١</sup> - بريان هوبكنز، جيمس ماركهام، الترجمة خالد العامري الدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط ١، مصر، ٢٠٠٧، ص 18-23.

ص، ٢٠٠٧

<sup>٢</sup> - طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، ب ط، الزارطة، ٢٠٠٨، ص ١٦٤.

<sup>٣</sup> - مرال توليان، الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة: تطور أم ثورة؟، المعهد العربي للتدريب والبحوث الحصانية، لبنان، ايلول ٢٠٠٦، ص ٣٠-٣٣.

بين الفرق والإدارة الابتكارية ، تحسين العلاقات بين الموظفين داخل التنظيم من إدارة عليا، مستخدم الحاسب الآلي ، و المتعاملين من خارج المنظمة، فتحول مفهوم "المدير من الشخص المكلف بإدارة العاملين إلى الشخص المسؤول عن تطبيق وأداء المعلوماتية<sup>١</sup>. إن استخدام الحاسبات الآلية وأساليب المحاكاة المبرمجة لمهندس التصميم مثال ، يمنحه حق تجريب، وتحليل التصميمات المحتملة ، بطريقة تضمن له تعظيم أداء المنتج بتكاليف معقولة ، وتجنبه الاحتمالات المبدئية الخاطئة وما ينجر عنها من تكاليف باهضة " والسماح لهم برؤية نتائج الأداء التنظيمي كمعلومات معروضة على شاشات الحاسب الآلي أو ملخصات إحصائية وبيانية مما يمكن من التعديل الذاتي للمعلومات الشخصية "وتقليص دور الوسائط .بالإضافة إلى تمكين المستخدمين من الاتصال ببعضهم البعض والتنسيق معا، من خلال غرف الحوار والردشة ولوحات النقاش ومؤتمرات الفيديو.

### دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية والتميز في الأداء :

نظرا لثقل العالقة بين أداء الموارد البشرية والمتغيرات البيئية الحديثة وخاصة التكنولوجيا منها ، دفع بالمؤسسات على اختلاف أنواعها من إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية وخلق أساليب مختلفة تركز على غاية وحيدة وهي تحسين الأداء من خلال التدريب كأحد المعالم الأساسية التي تمكن من التكيف مع كل ما هو حديث .ولعل شيوع مثل هذه النظرة يرجع لما حملته التدريب من وعود وآمال في تشكيل صورة حديثة للمؤسسة ضافة لقب جديد للمورد البشري، ألا وهو مدرب ومتكيف؛ إلا أن حركة تكنولوجيا الأداء البشري لا تقتصر فحسب على التدريب في تنمية الموارد البشرية نما إلى جانب تمكين العاملين في منظماتهم و إعادة هندسة هذه الأخيرة كعناصر متكاملة تسعى إلى هدف التميز في الأداء

### أداء الموارد البشرية مرآة كل مؤسسة:

بغض النظر عن عمق الصلة بين أداء الموارد البشرية وحالة المؤسسة والتي لا يدركها إلا جملة المختصين والمفكرين في هذا المجال، إلا أن الرؤية السطحية لمثل هذه العلاقة السببية تتجلى من خلالها الأوضاع والصورة الحقيقية للمؤسسة ، كون أداء المورد البشري يعني إنجاز الأعمال على مستوى المنظمة بكفاءة وفعالية، ويتطلب بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظام معلوماتي راقى، وتطوير مستمر للقدرات وكل هذه العناصر تعكس حالة المؤسسة

### تجسيد الوظائف الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية :

إن التجسيد الإلكتروني لوظائف إدارة الموارد البشرية ، يساهم في تزويد إدارة المنظمة ككل بالحقائق ، والمعلومات بفعالية وكفاءة عالية في الوقت ، والمكان المناسبين ؛ بمعنى أن المؤسسة تمارس أعمالها اليومية ولكن بشكل إلكتروني يعتمد على استخدام الاتصالات عن بعد، وشبكات الأنترنت مع المتعاملين معها لتحقيق غاياتها بأداء متميز .وهنا تجدر الإشارة أن المؤسسات على ثالث في تبنيها الأعمال الإلكترونية<sup>٢</sup> :

أ. مؤسسات مدعومة بالأعمال الإلكترونية : هي مؤسسات تسعى إلى بناء قدرات الأعمال الإلكترونية باستخدام شبكة الأنترنت...بمعنى تحديث أساليبها دون المساس بالإستراتيجية الكلية للمنظمة .

ب. مؤسسات ممكنة بالأعمال الإلكترونية: فيها تمكن المؤسسة أفرادها القيام بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة وفعالية أكثر، بانتهاجها أسلوب الاتصال من خلال الروابط الإلكترونية ، ودعمهم بالمعلومات اللازمة إلا أنها لا تبيع من خلال موقعها... بمعنى اعتماد المؤسسة للتكنولوجيا كأساليب اتصال وبناء علاقات لا غير

ج. مؤسسات الأعمال الإلكترونية الشاملة: وهي مؤسسات متواجدة بصورة كاملة عبر الأنترنت لتجري إدارتها بواسطتها...وهي تسمى بالمؤسسات الافتراضية ، وهي معرضة لأرباح هائلة كما لخسائر القرصنة وغيره

١. العمل عن بعد والتسيير الإلكتروني :يمكن القول عن التسيير الإلكتروني هو ذلك "العملية التي تعتمد فيه المؤسسات التقنيات الجديدة من حواسيب، وشبكات في تنظيمها، وأعمالها وهي تهتم : بالإنتاج ، الزبائن ، التسيير الداخلي أو إدارة الأعمال وهذا طبعا تبعا لطبيعة المؤسسة " <sup>٢</sup>.وانما إلى جانب إدراك وفي هذا الإطار "لم يعد يكف أن يكون المدير ملما بثقافة الحاسب الآلي ، التعامل مع العناصر المختلفة المكونة لتكنولوجيا المعلومات من تشغيل

<sup>٢</sup> - اسماعيل عبد الحكم بكر، المعلوماتية قوة اقتصادية.. النمو.. التغيير... التكنولوجيا - العربي للنشر والتوزيع، ط ١ ، القاهرة، ٢٠١٢ ، ص ٢٨ 4. رواية حسن(٢٠٠٥ ، ) المرجع السابق ، ص ٤٥٨ .

<sup>٢</sup> - شادلي شوقي، المرجع سبق ذكره

البيانات ، البرامج، شبكة الاتصالات، وكيفية التنسيق وادماجها في نظام متكامل مع كيفية إدارتها بالشكل الأكثر ملاءمة للتنظيم، "وهذا النوع من التسيير يعتمد أساسا على نظام آلية المكاتب القائم على تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام بغرض سرعة إنجاز الأعمال ، ورفع الإنتاجية وكذا حفظ البيانات وتدفق الاتصالات ، من خلال الفاكسميلي ، البريد الإلكتروني ، المفكرة الإلكترونية، البريد الصوتي واجتماعات الفيديو الجماعية و الإجتماع التلفزيوني، وكذا الناشر المكتبي... والجودة المستقاة من هذ المستندات والأساليب تساعد على حل المشكلات ، واتخاذ القرارات، وفي هذا الخصوص صار النظام يتعامل بصورة أوتوماتيكية حيادية بمجرد توفر البيانات والمعلومات الكافية ما ينجر عنه تحقيق الأهداف بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية . وعموما يعرف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أنه مجموعة سياسات تسيير الموارد البشرية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة خاصة الأنترنت . وفي هذا الصدد "ظهر مفهوم جديد خلال السبعينات هو مفهوم المكتب الافتراضي، حيث أصبح من الممكن للأفراد من أن يعملوا داخل منازلهم دون الانتقال إلى الشركة " .<sup>١</sup> وهذا الطريقة تهدف إلى التخفيض من التكاليف ، وضياح الوقت والطاقة من خلال التقليل من نسبة إنتقالات العمال، و تبادل المعلومات مباشرة عن بعد والمتابعة المنسقة والمستديمة . " إذ يعد مشروعا مصمما خصيصا للجمع بين الأداء المتزايد ونمط الحياة المعزز، ويشترط لنجاح العمل عن بعد: ثقافة الإدارة عن بعد والتخطيط ، كنتيجة حتمية للتحويلات التنظيمية بفضل تكنولوجيا المعلومات ؛ وقد أجرى المركز الفرونكوفوني لميكنة المنظمات "سيرفيو" مسحا حول العمل عن بعد بالاستناد إلى مسألة التوفيق بين الأداء ونوعية الحياة حيث أكد على أنه يساهم في زيادة الإنتاج و خفض التكلفة إلى جانب إرضاء الموظف في الآن ذاته"<sup>٢</sup> . التوظيف الإلكتروني :

لطالما كان طاقم العمل يقسم تكنولوجيا المعلومات في المنظمات مستقل بذاته ويعمل منفردا عن غير من الأقسام ، إلا أنه في الأعوام الأخيرة قد بدأ التكامل بينه وبين مختلف أقسام ووظائف المؤسسات ؛ وخاصة فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية ووظائفها مثل : التوظيف، إذ تزايد الإعلان عن الوظائف الشاغرة ومحاولة استقطاب أفضل العناصر البشرية من خلال الأنترنت بنسبة تقارب التسعينات في المنظمات المعاصر عموما إن "التوظيف الناجح هو ذلك التوظيف المبني على أسلوب عادل و شفاف وفي وقت لا يعرقل السير الحسن للمؤسسة ، ويؤدي بمقتضا شغل منصب عمل وتحقيق خدمة عمومية فعالة ؛ وهناك عدة مؤشرات تدل على مواطن النجاح وهي : مدة التوظيف، مدة شغل المنصب ، شفافية الإجراءات . " ...ولا يتم ذلك إلا بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة ، على عملية التوظيف داخل المؤسسات "للقضاء على الحواجز البيروقراطية ، رساء معالم الشفافية ومبدأ الحيادية في العمل ، وتحسين العلاقات بين المؤسسة والأشخاص المرشحين لشغل الوظائف بواسطة الأنترنت ، عمال بمبدأ "الأفراد هم أئمن الأصول ، ولزيادة التميز أي للمؤسسات فهي تستخدم نظم قائمة على الأنترنت و الإعلان للإسراع من عمليات التوظيف " ؛ ويأخذ الإعلان في مثل هذ الحالة عدة صور: "الإعلان عن طريق المواقع الإلكترونية الجذابة ، أو صفحات الويب وكذا الإعلان في الشرائط العادية أو التي تستخدم الرسوم المتحركة (الصوت والصورة . ) ويكمن دور هذ الإعلانات في "إطلاع الأفراد بكافة المعلومات التفصيلية عن الشركة ، طبيعة أعمالها، وعموما يتمتع التوظيف الإلكتروني بحسنات متعددة منها:

- \* يسر جرات و يوسع نطاق التحقيق المتعلق بالموظفين المرتقبين .
- \* تعتبر وسيلة فعالة في تطوير صورة الشركة.
- \* استخلاص الطلبات عالية المهارات .
- \* اتخاذ التدابير و تحقيق التناغم بين الإجراءات و الوضع الراهن ، لتعديل النظام تبعاً للحاجة" .
- \* تدني التكاليف و شساعة مساحة الإعلان و سهولة الولوج إليها من قبل العديد من الأشخاص .
- \* وفير الحيادية وعدم التحيز
- \* تدعيم العلاقة المباشرة ما بين المسير والمرشح ، ما يسمح بالتقليل من عدد الوسطاء ، والذين عادة ما يمثلون نفقات إضافية مقابل خدماتهم التي يقدمونها ، في حين يقبل أي عامل، لا يملك منصبا محددًا أي أجر مع ثبات مهارته بما تتناسب له ،مقابل ساعات عمله لإرضاء الوكالة والمنصب الشاغر.
- \* القضاء على الحواجز الجغرافية إذ تنتقل السيرة الذاتية الإلكترونية للمرشح بسهولة وفي كل المواقع الجغرافية عبر محركات شبكات الأنترنت

<sup>١</sup> - عبد الرحمان القري، المرجع سبق ذكره

<sup>٢</sup> . 53 p ,Edition d'organisation ,Paris, 2003 , 2Myriam BARNI , manager une équipe à distance -

## خلاصة الفصل

لقد ألقينا في الجزء الأول نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والموارد البشرية، وبعض النقاط المشتركة بينهما من نظم المعلومات ورقمنة إدارة الموارد البشرية. ذلك كون التكنولوجيا الجديدة قد أفرزت طرق تنظيم جديدة، وخلقت فرصة التغيير في سلوكيات أهم أصول المنظمة، وأحد مقومات الميزة التنافسية للمنظمة، ألا وهو المورد البشري. فصارت التكنولوجيا إحدى الزوايا الأساس للوجود الإنساني، إذ اقتحمت بيئة المجتمع الجديد بعدما ألحقت به صفة الرقمية، بغية إحداث التكامل بين خصائص كل منهما في جوانب عدة. وكان التحدي هنا أمام كل منظمة الإغتراف من بحر التكنولوجيا الجديدة، ثم مراوغة هذه الاتجاهات الحديثة فيما يخص الموارد البشرية من جهة، وتعميق بنيتها التحتية، وتلقيها بالتقنية الجديدة من جهة أخرى، وكذا دعم التحكم والرقابة في عصر التدفق الإلكتروني للمعلومات لترجيح مركزها في عالم الأعمال.

نحن نعيش في القرن الحادي والعشرين، محاطين بأنواع مختلفة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تمثل شيفرة الحياة ومعجزتها في استمرار المؤسسات أو زوالها. وقد ساهمت هذه الأخيرة في انتشار العديد من التعابير الافتراضية، الرقمية، عن بعد، ومن يعتقد أنها مجرد هلوسات فهو حتما جزء من عالم مفقود. إن التمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد اكتسابها رهان وسلاح استراتيجي، لتحقيق الأداء المتميز واتخاذ القرارات الرشيدة، في أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها، كونها تحقن أي تكنولوجيا المعلومات والاتصال فكرة العصرية وتعددي فكرة الروتينية لدى الموارد البشرية، لتصبح أكثر تأقلماً وأحسن مهارة عن ذي قبل، بفضل التدريب طبعاً الذي تغيرت فلسفته في عصرنا هذا، أو بفضل الإجراءات المختلفة التي تقوم بها المؤسسات طوعاً أو كرهاً مجارة للعولمة وتحقيقاً للميزة التنافسية سواء على مستوى تنظيمها، عمالها أو وظائفها: التوظيف، التسير، التكوين والمقرونة دائماً بلفظ عن بعد. ولا يمكن قياس درجة النجاح عند امتلاك الإلكترونيات وتجسيدها على مستوى الوظائف في المؤسسات بواسطة النتائج ولا حتى بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها، لأن مثل هذه الحقائق بحاجة إلى براهين على نفس مستواها. كدراسة تطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية... لتبقى المؤسسات بين ماضٍ ومستقبلٍ توحدهما الحياة وتجري تقييمات نجاحها في مختبرات العلماء في هذا المجال.

## المراجع

- 1- اسماعيل عبد الحكم بكر، المعلوماتية قوة اقتصادية- النمو... التغيير... التكنولوجيا - العربي للنشر والتوزيع، ط القاهرة، ٢٠١٢، ص ٢٨.
- 2- الهام شلبي " الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، الجزائر، رسالة ماجستير ٢٠١٤ ص ٦٣
- 3- برايان هوبنكنز، جيمس ماركهام، الترجمة خالد العامري الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط ١، مصر، 18-23، ص، ٢٠٠٧
- 4- خضير كاظم حمود إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط ١، الأردن، ٢٠٠٧، ص ٢٥٦
- 5- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب ط، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ٦
- 6- راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب ط، الإسكندرية، ٢٠٠٥، ص ٤٥٧
- 7- شادلي شوقي، رسالة ماجستير بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- جامعة قاصدي مرباح-، تخصص علوم اقتصادية، 2007-2008
- 8- طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والنترن، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، ب ط، الزارطة، ٢٠٠٨، ص ١٦٤.
- 9- عبد الرحمان القري، رسالة ماجستير بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ٢٠٠٧.
- 10- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر، ، الأردن، ٢٠١٠، ص ١٩
- 11- فاروق حريزي، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيا الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 13، ص، ٢٠١١-٢٠١٠

- ١٢- محمد جاب الله: رسالة ماجستير لعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية ٢٠١٢
- 13- مرال توتليان ، الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والتصالات الجديدة: تطور أم ثورة؟،المعهد العربي للتدريب والبحوث الحصائية،لبنان ، ايلول ٢٠٠٦ ، ص ٣٠-٣٣ .
- Myriam BARNI , manager une équipe à distance ,Edition d'organisation -14 ,Paris,- 2003, p 53 .