



الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المستقبل

كلية العلوم الإدارية والمالية

قسم إدارة الأعمال

علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية

دراسة تطبيقية على شركة هايل سعيد انعم

بحث مقدم لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس

إعداد

حنان عبدالقوي الوحيشي

ليلي عبدالقوي الوحيشي

صفاء أحمد الصغير

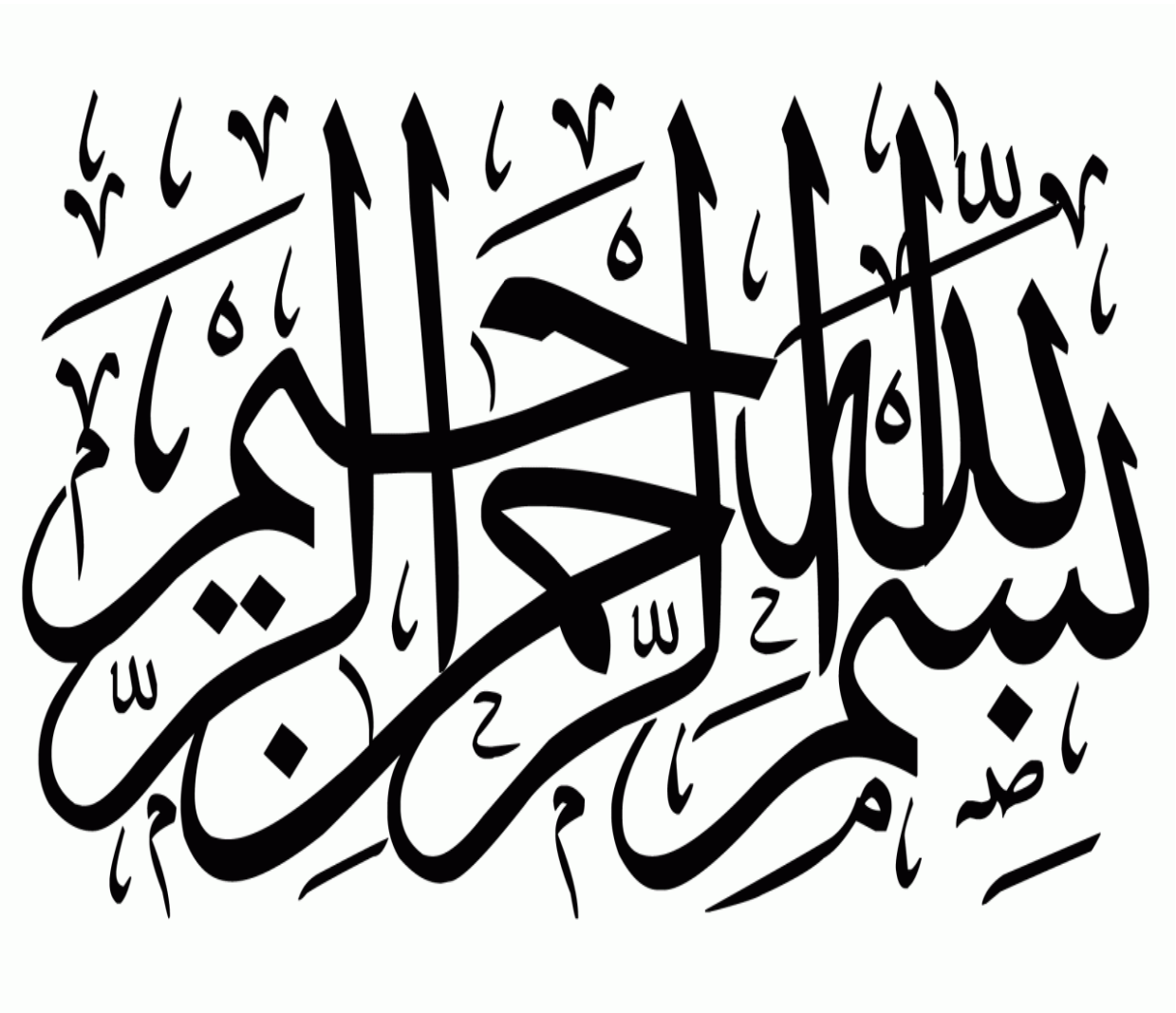
منى جلال مخاوي

شيماء حسين الهادي

تحت إشراف الدكتور

جميل الجويد

2021/2020م



الإهداء

نهدي هذا الجهد المتواضع...

الى رموز العطاء الى من وهبونا أسماء او اعطونا سكناً وامناً..... (ابائنا
الغاليين)

الى من انارين لنا الدروب وكن لنا عوناً وسنداً..... (امهاتنا الغاليات)

نسأل الله لكما الرضا والسلوان

والى أستاذ وعميد كلية العلوم الإدارية والمالية / خالد العليمي والأستاذ رئيس
قسم إدارة الاعمال/ جميل الجويد.

والى كل من مد يد العون

والى كل من وجه لي كلمة طيبة ومشجعة.

الآية

قال تعالى

{إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِأُولِي الْأَلْبَابِ
الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقَعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ
وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ}

(3 آل عمران آية 190-191)

صدق الله العظيم

الشكر والتقدير

"شهد الله انه لا اله الا هو والملائكة والو العلم قائما بالقسط لا اله الا هو العزيز الحكيم"

(آل عمران 99)

الحمد لله رب العالمين الذي علم الإنسان ما لم يعلم، واحمده سبحانه علي توفيقه وعونه لنا على إنجاز هذا البحث، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.
فإننا نتقدم بالشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً أن وفقنا في إتمام هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان للأستاذ الدكتور / جميل الجويد رئيس قسم إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية والمالية، الذي تكرم بالإشراف على هذه الدراسة والذي قدم لنا المشورة والنصح والإرشاد طيلة مدة الدراسة.

كما نتقدم بالشكر لكل من الأستاذ الدكتور / خالد العليمي،
لما تفضلاً في مناقشة البحث ليزداد إثراء من الملاحظات والتوصيات التي سيقدمانها.
كما لا يفوتنا أن نشكر رئيس جامعة المستقبل الأستاذ الدكتور / عبد الهادي الهمداني

على لتعاونهم الدائم ومد يد العون والمساعدة.
وأخيراً نتقدم بالشكر إلى جميع الاهل والزملاء ولا ننسى أعظم شكر إلى أغلى اشخاص إلى قلوبنا كل دكتور قام بتدريسنا وارشادنا وكان سبباً في تفوقنا.
وجزا الله خيراً كل من كان له دور من قريب أو بعيد وكل من ساهم وساعد في إنجاز هذا البحث.

والله ولي التوفيق

قائمة المحتويات

الصفحة	الفهرس
ب	البسمة
ت	الإهداء
ث	الآية
ج	الشكر والتقدير
ح	قائمة المحتويات
ذ	ملخص البحث
ر	Abstract
	الفصل الاول: الإطار العام للبحث
	المبحث الأول: منهجية البحث
2	المقدمة
3	مشكلة البحث
3	أهداف البحث
3	أهمية البحث
4	فرضيات البحث
4	منهجية البحث
5	حدود البحث
5	مصادر جمع المعلومات
6	مصطلحات البحث
	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
7	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الإطار النظري
	تكنولوجيا المعلومات
10	المقدمة
10	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
11	مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

12	أنواع تكنولوجيا المعلومات
14	أهداف تكنولوجيا المعلومات
14	متطلبات تكنولوجيا المعلومات
15	أهمية تكنولوجيا المعلومات
16	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
20	الفوائد المترتبة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات
21	تكنولوجيا شبكات الاتصال المعلوماتية في المؤسسة
26	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
	الفصل الثالث:- الموارد البشرية
29	مقدمة عن الموارد البشرية
29	مفهوم الموارد البشرية
29	نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية
33	أهداف إدارة الموارد البشرية
33	أهمية تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية
34	ممارسات إدارة الموارد البشرية
37	الاستقطاب والتعيين للموارد البشرية
42	التدريب والتطوير للموارد البشرية
44	تقييم الأداء في الموارد البشرية
47	التعويضات للموارد البشرية
48	الصحة والسلامة المهنية للموارد البشرية
51	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
	المبحث الأول: إجراءات البحث
56	منهجية البحث
56	مجتمع البحث وعينة البحث
57	مقياس أداة الدراسة الميدانية
58	صدق أداة الدراسة
59	الأساليب الإحصائية المستخدمة

59	1: التوزيع التكراري والنسب المئوية
59	2: المتوسط الحسابي
59	3: الانحراف المعياري
60	أولاً: الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة
65	ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بإجابة أسئلة الاستبيان
65	المحور الأول: هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.
68	المحور الثاني: هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة توظيف الموارد البشرية
71	المحور الثالث: هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية
74	ثالثاً: عرض النتائج الاجمالية محاور الدراسة
75	رابعاً: اختبار الفرضيات
77	النتائج والتوصيات
77	أولاً: النتائج
78	ثانياً: التوصيات
79	المراجع
82	الملاحق
82	الاستبيان

ملخص البحث

بحثت هذه الدراسة على العلاقة بين تطور التكنولوجيا، مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أنواع واهداف ومتطلبات وأهمية ومكونات وفوائد تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الموارد البشرية وأظهرت الدراسات السابقة قصور في دراسة العوامل السابقة وأبرزها تكنولوجيا المعلومات في تطور الموارد البشرية كما تمثلت مشكلة الدراسة في أهم التحديات التي تواجه المؤسسات في الآونة الأخيرة، إذ يتوجب على الشركة في ظل هذه التغيرات مواجهة هذا النمو من خلال تجنيد جميع مواردها وتحديثها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من موظفي ومدراء شركة هايل سعيد انعم واستخدمت برنامج spss لتحليل البيانات ومن خلال المتوسطات الحسابية واختبار فرضيات الدراسة اظهرت النتائج وجود علاقة مهمة بين وظيفة تخطيط الموارد البشرية ، وظيفة توظيف الموارد البشرية ، وظيفة تدريب الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات وأوصت الدراسة ضرورة معالجة جوانب القصور في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الشركات وبالأخص إدارة الموارد البشرية حيث ان كلما كان كادر الموارد البشرية كفؤً سيستقطب كوارد ممتازة

Abstract

This study examined the relationship between technology development, stages of information and communication technology development, types, objectives, requirements, importance, components and benefits of information technology and its role in the development of human resources. The company has faced these changes in light of these changes by recruiting and updating all its resources. And testing the hypotheses of the study, the results showed that there is an important relationship between the human resource planning function, the human resource recruitment function, the human resource training function and information technology. Excellent ward

الفصل الاول / الإطار العام للبحث:

المبحث الأول: منهجية البحث

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في أنشطتها نتيجة للتطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها، خاصة التكنولوجيا منها. إذ أصبحت المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل. بالضرورة نتج عن هذا الوضع توفير الموارد البشرية المناسبة والمؤهلة لتلبية احتياجات ومتطلبات العمل، لذلك ازدادت أهمية إدارة الموارد البشرية في كل المؤسسات مهما كان نشاطها. حيث فرضت هذه التغيرات نوعا جديدا من المعارف، إذ تطلب الأمر البحث في إدارة الموارد البشرية، لتعزيز الاستفادة من هذه الموارد من جهة وكيفية إدارتها من جهة أخرى وخلق المناخ المناسب لها للإبداع والابتكار، وبالتالي تعزيز الاستفادة من التأثيرات الإيجابية لهذا الجيل من التكنولوجيا، بمعنى البحث عن وسائل تكنولوجية تساعد إدارة الموارد البشرية في ملاحقة التطورات التكنولوجية، وتعزيز قيمتها المضافة من خلال إعادة هندسة هذه الموارد بما يتوافق مع الظروف التي أوجدتها تكنولوجيا المعلومات. من أجل تحقيق هذه الأهداف، تحتاج أي مؤسسة لأنظمة ووسائل لجمع المعلومات وتنظيمها واسترجاعها، إذ أصبحت المعلومات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات وتسهيل عمل الأفراد وتحسين جودة الأداء حيث إن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعالجة الآلية للمعلومات السريعة والمتغيرة في ظل بيئة متغيرة باستمرار وتجد المؤسسات نفسها أمام ضرورة البحث عن الحلول والبدائل الأكثر تطورا التي تزيد من مواردها التنافسية. وعلى هذا الأساس أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال البديل المفضل للمؤسسة لأنها تساعد هذه الأخيرة على امتلاك المعلومة السديدة والدقيقة في الوقت المناسب.

وسوف نسلط الضوء في هذه الدراسة على دراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية؟

مشكلة البحث:

من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات في الآونة الأخيرة، النمو الكبير والسريع للتكنولوجيا الحديثة التي غيرت من مجرى النشاط الاقتصادي. إذ يتوجب على المؤسسة في ظل هذه التغيرات مواجهة هذا النمو من خلال تجنيد جميع مواردها وتحديثها، بغية الوصول إلى هدفها بما في ذلك الجانب البشري باعتباره أهم مورد في تفعيل هذا التغير. على هذا الأساس يمكننا دراسة أثر هذه التكنولوجيا على أهم موارد المؤسسة من خلال طرح الإشكالية التالية.

- ما علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية
ومن المشكلة تتفرع التساؤلات التالية:

- 1- ما العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية؟
- 2- ما العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية؟
- 3- ما العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية؟

أهداف البحث:

- 1- التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.
- 2- التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية.
- 3- التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية.

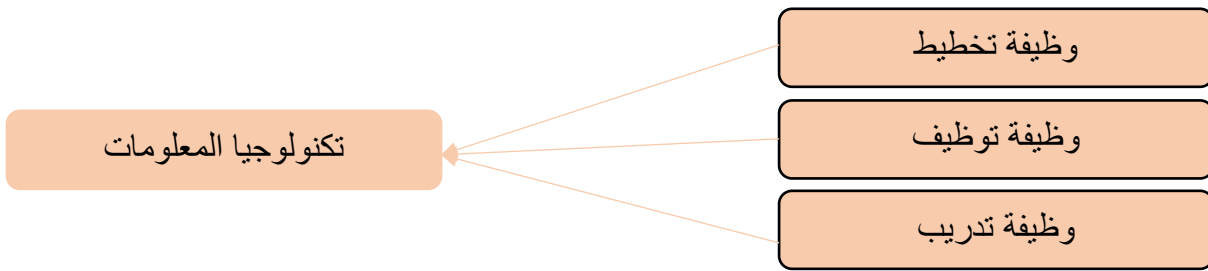
أهمية البحث:

علمية:-

- 1- تعزيز الفهم في أغلب البلدان بالأهمية الكبيرة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات في تطوير المؤسسات وتسهيلها لعملية اتخاذ القرار.
- 2- التطوير العلمي نظراً لسيطرة تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير بحركة العمل داخل المؤسسات.
- 3- تقوم بدراسة بأهم عنصرين في المؤسسة ألا وهما تكنولوجيا المعلومات والعنصر البشري.

عملية: -

- 1- الاتصال وتدفق البيانات والمعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، ومختلف أقسام ومصالح المؤسسة، ومدى مساهمة الاتصالات الفعالة في توضيح الصورة للموارد البشرية، وبالتالي زيادة جودة وفعالية القرارات التي يتخذونها
- 2- الحاجة المستمرة للتطوير والتحسين في فعالية إدارة الموارد البشرية بواسطة استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي الإدارة المسؤولة عن تسيير المورد البشري.
- 3- تعمل هذه الدراسة على كشف سلبيات استعمال تكنولوجيا المعلومات من اجل تجنبها والإيجابيات لتعزيزها.



فرضيات البحث:

من اجل الاجابة على تساؤلات المشكلة وتحقيق اهداف البحث سوف يقوم الباحثات بصياغة الفرضيات التالية:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.

2- لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية.

3- لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية.

منهجية البحث:

المنهج الوصفي التحليلي احد ابرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية بوجه عام تساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة ووضعها في اطارها الصحيح وتتميز بطريقتها الواقعية في التعامل مع مشكلة البحث نظراً لوجود الباحث في قلب الميدان او المكان المتعلق بالدراسة ولذلك اعتمدت في معالجة هذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر ضروري في البحوث العلمية وذلك لوصف المفاهيم العامة خاصة تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، وتحليله من خلال المعطيات والأرقام والتعديلات، وذلك لمعرفة علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية.

حدود البحث:

ان لحدود البحث أهمية كبيرة فهي تتيح للباحث إمكانية التجريد والعزل الفكري في موضوع البحث المحدد بهذه الحدود بحيث يحصر فيها التفكير ويبني عليها الفرضيات والافتراضات فهي بالتالي تسهل البحث على الباحث وتتيح له إمكانية انجاز البحث بوقت أقصر فحدود البحث تعد عاملاً مهماً من عوامل نجاح البحث فلا بد لكل باحث من تعيين ورسم حدود البحث الذي يريد القيام به.

الحدود الزمانية- 2020-2021

الحدود المكانية:- شركة هائل سعيد انعم.

الحدود الموضوعية:- علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية.

الحدود البشرية:- موظفي ومدراء شركة هائل سعيد انعم.

مصادر جمع البيانات

يتم جمع البيانات لتحقيق أهداف واختبار الفرضيات البحث كالاتي:

1) مصادر أولية:

وتعتمد على البيانات التي تم جمعها من الميدان عبر الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة. كأداة رئيسة والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

2) مصادر ثانوية:

تم الاعتماد على قائمة متنوعة من الكتب إضافة إلى الأبحاث المنشورة وأطروحات الدكتوراة التي تناولت جوانب من موضوع الدراسة، مع الاستعانة أيضاً بالإنترنت، وذلك بهدف استكمال الإطار النظري للدراسة، ومن خلالها تم تحديد مشكلة الدراسة وفرضياتها.

مصلحات البحث

تكنولوجيا المعلومات: مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها، ومن الأمثلة على هذه الأدوات: الترميز، والبرمجة، والتخزين، والاسترجاع، والتحليل، ومراقبة النظم، وتحويل البيانات، كما تشمل تكنولوجيا المعلومات: التشغيل الآلي للمكاتب، والاتصالات، والوسائط المتعددة، كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات الأداة التي يمكن من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات داخل النظام، بالإضافة إلى اشتغالها على كل ما يتعلق بالحاسوب، والشبكات، والبرمجيات، ومواقع الويب، وقواعد البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية.

تطور التكنولوجيا: يعيش العالم في الفترة الأخيرة في عالم التكنولوجيا وشهد العالم بأكمله تطور هائل في مجال التكنولوجيا، حيث عملت التكنولوجيا على التأثير سلبي وإيجابي مما جعلها تؤثر في نمط الحياة بأكملها التي نعيشها وأصبح الاعتماد على التكنولوجيا اعتماد كلي وما زال العالم في تطور بشكل مستمر حيث أن التكنولوجيا لن تتوقف عند حد معين أو في مجال واحد فتتواجد التكنولوجيا في العديد من المجالات ومازلنا نسمع عن العديد من الاكتشافات والتطورات اليومية، فالتكنولوجيا أصبحت من الأشياء التي يحتاجها الأشخاص في جميع الأوقات وفي جميع المجتمعات ولن يقتصر على الأماكن المتقدمة فيمكن أي شخص مهما كان مستواه الاجتماعي أو الثقافي أن يقوم باستخدام التكنولوجيا حيث أن الجميع لديهم هواتف محمولة ويقومون باستخدامها في العديد من الأعمال ومن أهم إيجابيات التكنولوجيا تطورها في المؤسسات وخاصة قسم الموارد البشرية مما يعزز أداء العمل وتقدمه.

الموارد البشرية: هي مجموعة من العمليات مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لكافة النواحي التي تتعلق بالأفراد، من أجل المحافظة عليهم وتنميتهم وتوعيتهم وتعويضهم من غير الحاجة إلى أي إدارة متخصصة، كما عرفها الأستاذ جرانت وسميث بأنها: (مسؤولية كافة المديرين في المنشأة، وأيضاً توصيف لما يقوم به الموارد البشرية المتخصصون في إدارة الأفراد).

الدراسات السابقة

1- دراسة ضيف الله نسيمه 2017 " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين الجودة التعليمية ":

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الجودة التعليمية في قاعات التدريس (حضوريا) في مؤسسات التعليم العالي والمعوقات التي تحول دون اكتمال الأثر الإيجابي، حيث تم قياس أثرها باستهداف أساتذة وطلبة إداريين من سبع جامعات جزائرية مقسمة على التراب الوطني، وبحيث تطرقت هذه الدراسة في الفصل الرابع إلى واقع جودة التعليم العالي والدمج التكنولوجي في الجزائر. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واختبار مقياس الدراسة بالاعتماد فقط على الصدق الظاهري، كما أن قد تم الاقتصار في الدراسة على عمداء الكليات ونواب العمداء لجامعة باتنة وذلك لصعوبة التنقل. خلصت هات الدراسة إلى أن الجامعات تسعى جاهدة لتحسين جودتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و لكن بتقى و بصفة ملحة في حاجة إلى القضاء على العراقيل التي تحول دون ذلك، و قد توصلت الدراسة إلى ما يلي : حسب آراء الأساتذة فإن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجودة العملية التعليمية بنسبة 97.7% و حسب آراء الطلبة فكان 96.8%، و حسب آراء الإداريين فكانت 82.4%، و أما بالنسبة لمعوقات استخدامها فقدّر تأثيرها ب (حسب آراء الأساتذة فكانت بنسبة 68.5%، و حسب آراء الطلبة فكانت 91.7%، و حسب آراء الإداريين فكانت 76.5%).

2- دراسة محمد جار الله 2012 " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني) ":

تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك، والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذه الشركات، بينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل: كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثماراتها. والجديد في الموضوع هو التطرق إلى ما تخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء من فعالية وكفاءة للمورد البشري في مؤسسة جزائرية، والتي لا تزال تخطو خطوات خجولة ويصعب عليها طابع التردد في تبنيها كونها، أي المؤسسة الجزائرية غير قادرة على إنتاجها وتسعى إلى التجاوب معها واستخلاص إيجابياتها.

3- دراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي 2010 "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية ":

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفاً، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة نهاية إلى: استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدارك تام لفوائدها المتعددة، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، والاتصال والتعلم الإلكتروني.

4- دراسة مراد رايس 2006 "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط ":

هدفت الدراسة إلى بحث أهم آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية، أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على الموارد البشرية ويرجع ذلك إلى: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ال تزال في مراحلها الأولى وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى المورد البشري في استخدام هذه التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يلاحظ من الدراسات السابقة أن القاسم المشترك بينها هو تكنولوجيا المعلومات، من حيث إبرازها مفهوم التكنولوجيا، وتشابهت بعض من الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية بأن جميعها اهتم بجانب تطوير وتحسين شي معين، كما أن غالبية الدراسات السابقة والدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على أخذ العينة من المجتمع الأصلي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، من حيث أن معظم الدراسات السابقة تناولت علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية، وركزت الدراسة بشكل أكبر على الموارد البشرية وأهميتها وكيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات تحسين وتطوير الموارد البشرية.

الفصل الثاني / الإطار النظري للبحث:

تطور التكنولوجيا

تطور التكنولوجيا

المقدمة

احتلت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الدول الصناعية المتقدمة خلال العقدين السابقين مكانة متعاظمة في أنشطة المجتمع كافة، وكانت المحرك الرئيسي لنمو لاقتصاداتها في جميع الميادين وشتى المجالات، فانعكس تأثيرها إيجاباً على بنية المجتمع في هذه الدول وغيرت من سلوك أفرادها و أحدثت آليات تعامل جديدة لم تكن معروفة سابقاً، أين أصبح ينظر للموارد البشرية كراس مال متحرك، فالتحول من المؤسسة التقليدية التي تربط بين مواردها باتصالات مباشرة تقليدية إلى المؤسسات المعاصرة باتصال ذات طابع تكنولوجي يقوم أساساً على نوعية وخصائص الموارد البشرية، حيث يساهم الاتصال في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم إلى مختلف الأفراد في المؤسسة بما يساعد في توجيه سلوك الأفراد ويدفعهم للتطوير و التعلم بما يحقق أهداف وخطط المؤسسة.

مفهوم التكنولوجيا

فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم. ويضيف فرانسوا روسو " François Russo " أن التكنولوجيا: "هي مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها، وهذه العناصر هي: تدوين القوانين، الشرح والتركيب" يعني أن التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ووضع موارد العلم، في خدمة التقدم وترقية الإنسان. وهناك من يعرفها بأنها "هي 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. (عبد الحميد بهجت فايد، 1997، ص80) ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء التعريف الموالي: "التكنولوجيا كذلك على أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة من خلال استخدام نتائج البحث العلمي، فالتكنولوجيا هي الحلقة الوسيطة بين البحث العلمي وبين الصناعة، وهذا يؤكد أن المنتجات المختلفة الجديدة ليست تكنولوجية وإنما هي نتائج التكنولوجيا. إذن فالتكنولوجيا هي فن وضع العلوم، التقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج وطرق إنتاجه، وكذا طرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة. (جمال أبو رشيد، 1999، ص281)

مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد عالمنا الذي نعيشه رهين التغير والتطور السريع، مما يعجزنا عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دقيق، ولكن الأمر المسلم به هو أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال إنما هي ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي:

• مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:

منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، تم اختراع الكتابة ومختلف وسائط حفظ المعلومات، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين "مراد رايس، 2006، ص38" مما أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان، أو ضعف قدراتها الذهنية، إلا أنها كانت باهظة الثمن وحكر فقط على فئة الأغنياء ورجال الدين. (فاروق حريزي، 2011، ص14)

• مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:

عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني غوتنبرغ، بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون. (إبراهيم بوسمغون، 2009، ص47)

• مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

لقد كان اكتشاف التلغراف 1937 ردة فعل حتمية لنظم الاتصال، بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية، ثم اكتشف جراهم بل الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، و توالى الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق T.Edison (و كان من تطبيقاته الميكروفون، ميكروفيلم)، وظهر على التوالي القرص المسطح بفضل Berliger واكتشاف ماركوني Marconi

• اللاسلكي 1896:

وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة، نسبياً بدون استخدام الأسلاك، وانتشرت خدمات الراديو 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري 1941. (مراد رايس، مرجع سابق، ص39)

• مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:

تميزت باختراع الحاسوب وتطور ومراحل أجياله المختلفة، وما له من أثر إيجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة بالحواسيب. (فاروق حريزي، مرجع سابق، ص14)

• مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:

إنها الثورة الخامسة، والتي بدأت من النصف الثاني من ق 20 حتى يومنا هذا، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء، البيانات، الصور. (مراد رايس، مرجع سابق، ص39)

كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيات الاتصال المختلفة وخير برهان على ذلك استخدام الأنترنت كأداة تختصر العالم بأسر خلال شبكة الأنترنت.

وقد عبر أحمد قنديل عن هذه الفترة بالتدرج بقوله: فمن الكمبيوتر الذي يعمل بالصمامات الأيونية الحرارية، إلى آخر يعمل بالترنستور، إلى كمبيوتر يمكن حمله في الجيب، ومن إدخال البيانات بأكوام من الكروت الورقية إلى اعتماد لوحة المفاتيح ثم الفأرة، ومن تخزين المعلومات في شرائط ممغنطة إلى أسطوانات مرنة وأخرى مدمجة ضوئية وذات سعة هائلة، ومن إخراج المعلومات على شاشة الكمبيوتر باللغة المكتوبة إلى إخراجها بالرسوم والأشكال ثابتة ومتحركة، مع الصوت والألوان بفضل وسائط متعددة، ثم تبادلها بشبكات المعلومات. (ياسر هديب رضوان، 2008، ص18)

وقد لوحظ أن تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تمثيله ضمن منحنى غير منتظم، مسنن ومدرج، وهذا المنحنى يسمى من قبل علماء الرياضيات منحنى الشيطان "La courbe de diable" وهنا يمكننا القول إن كل مرحلة من المراحل هذه، تعد تمهيد لتربة مرحلة مواكبة لها، وبالرغم من أنها تجربة اجتاحت مدة زمنية معتبرة إلا أنها تبدو ومضة عين لما حققته وما زالت تحققه، كوننا نعيش أسرى لواقع افتراضي مبني على التوقعات والاحتمالات.

أنواع تكنولوجيا المعلومات

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي:

- على أساس درجة التحكم، نجد هناك:
 - التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
 - تكنولوجيا التميز: وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.
- على أساس موضوعها، وهناك:
 - تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.
 - تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.

- **تكنولوجيا التشغيل:** وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التشغيلية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين... الخ).
- **تكنولوجيا التصميم:** وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها تتزايد أهميتها باستمرار نظراً للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التشغيل، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات.
- **على أساس أطوار حياتها:** حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج والزوال) ووفقاً لذلك تنقسم إلى:
 - تكنولوجيا وليدة.
 - تكنولوجيا في مرحلة النمو.
 - تكنولوجيا في مرحلة النضج.
- **على أساس محل استخدامها:**
 - تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.
 - تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.
- **على أساس كثافة رأس المال:**
 - التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج، فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.
 - التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.
 - التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا تتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.
- **على أساس درجة التعقيد:**

- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.
- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيداً من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضاً بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول. (علوطي لمين، 2004، ص9)

أهداف تكنولوجيا المعلومات

تعزيز الإدارة وتحسينها: فاستخدام تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية من شأنه أن يكمل سير العملية الإدارية، ويعزز الكفاءة والفاعلية، كما أن للتكنولوجيا دوراً كبيراً في نجاح المنظمة أو المؤسسة، إذ طُورت العديد من الأدوات المهمة التي استُخدمت في هذا المجال، وتعمل ببساطة على إدارة المواهب التي تقود المؤسسات في جميع أنحاء العالم لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة بغض النظر عن حجمها، ومن خلال هذه الأدوات يقيس المدراء داخل المؤسسة الأداء، ويقارن بالمعيار الأساسي، بعدها تُحلل النتائج التي توصلوا إليها وتقيم مع تصميم الضوابط وفقاً لتلك النتائج من أجل تحسين الأداء والإنتاجية. خدمة العملاء وإدارة الموارد البشرية: إذ يمكن الوصول لوصف دقيق وواضح لأداء المؤسسة من خلال قياس ثقة العملاء بما يقدم لهم من خدمات وتقييمها، ويكون هذا من خلال معرفة العملاء أنهم سيحصلون على الخدمة التي يبحثون عنها في الوقت الموعود وبمستوى جيد وهذا متصل كثيراً بتحسين جودة العمل، إذ يؤدي العمل الجيد وتقديم نتائج جيدة لزيادة مستوى الأداء ورفعته. إدارة الثروات البشرية والتطوير الوظيفي: إذ يجب تعديل وتطوير أنظمة المكافآت لتستند المكافآت على تحقيق الموظفين للأهداف العامة للمؤسسة، وتخزن البيانات المرتبطة بهذا بأدوات تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية، كما يجب مكافأة الموظفين على الأداء الذي يقدمونه اعتماداً على السلوك والنتائج المخزنة على قاعدة البيانات الخاصة بهم أيضاً. (سعيد شعبان حامد، 2006، ص3)

متطلبات تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الإمكانيات والمتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:

- متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية.
- متطلبات فنية ومالية.
- متطلبات اجتماعية ونفسية.

وسوف نركز في هذا الفرع أكثر على المتطلبات الإدارية، التنظيمية والبشرية:

- 1- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للأفراد والعاملين للتجديد والابتكار.
- 2- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية كالتعيين والتحفيز.
- 3- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 4- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.
- 5- تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين.
- 6- الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل.
- 7- تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط. (عبد الحميد عبدالفتاح مغربي، 2007، ص 233-234)

أهمية تكنولوجيا المعلومات

تلعب المعلومات دوراً هاماً وحيوياً يظهر ذلك في:

- 1- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني.
 - 2- لها أهمية كبرى في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية وغيرها.
 - 3- تعتبر العنصر الأساسي في صنع واتخاذ القرار المناسب وحل المشكلة.
 - 4- للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي، ففي المجتمع ما قبل الصناعي والمجتمع الزراعي - كان الاعتماد على الموارد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الرياح والماء والحيوانات والجهد البشري، أما في المجتمع الصناعي أصبح الاعتماد على الطاقة المتولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية.
 - 5- تساعد المعلومات في نقل خبراتنا للآخرين وعلى حل المشكلات التي تواجهها، وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة.
 - 6- لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة والإدخال والتقارير.
- كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاقتصادية والاجتماعية يمكن أن تؤدي إلى تحقيق المكاسب التالية:

1. تنمية قدرات المجتمع على الاستفادة من المعلومات المتاحة.
2. ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.

3. ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
 4. الارتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات.
 5. ضمان مقومات القرارات السليمة في جميع القطاعات.
- وتترتب على ذلك النمو المستمر لاقتصاديات المعلومات وزيادة الإنتاجية لأنشطة المعلومات وذلك راجع لتكنولوجيا المعلومات. (غالب عوض النوليسة، 2002، ص141)

مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد جمع كل من "Jana laudon"، "Kenneth laudon" بين مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة، والعالم الرقمي في قولهما: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمس مكونات:

- العتاد المعلوماتي.

- البرمجيات.

- تكنولوجيا التخزين.

- تكنولوجيا الاتصال.

- الشبكات. (Kenneth laudon, 2006, P65)

بينما يجمع معظم الباحثين مثل: الدليمي، الطائي، O.Brin، Henso أن لها خمس مكونات أساسية هي: المكونات المادية (الأجهزة)، معرفة كيف؟، والمكونات غير المادية (البرمجيات وشبكات الاتصال)، دقة البيانات، المستخدمين. (ندى إسماعيل الجبوري، 2009، ص142)

وللوصول إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سنحاول هنا إيجاد النقاط المشتركة وإضافة بعض العناصر، وبهذا يمكننا القول إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كيان يتكون من:

1- الأجهزة:

"تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، سرعاتها، وإمكانيات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ، خزن، معالجة البيانات" وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها.

وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسوب باعتبار الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آلياً وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحياناً المقارنة بين شيئين أو أكثر (فضيل حمد عبدالقادر، ص44) وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة، بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها)

إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0 ، 1) وتسمى "Bits" (اقبني عقيلة، 2007، ص 149) وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes.

2- البرمجيات:

يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد، والذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدونه، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات و تتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهنًا على ارتقاء الفكر عن المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية الطبيعية كانت أو مالية. (فضيل حمد عبدالقادر القردوح، مرجع سابق، ص46)

ويوجد ثلاثة أنواع رئيسية من البرامج:

أ. **برامج النظام:** "وهي عبارة عن سلسلة البرامج المعدة والمخزنة داخلياً في الحاسوب من قبل الشركة المصنعة له، والتي تعد جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه. (غسان قاسم اللامي، 2007، ص169)

ويقصد بها مجموعة البرامج العامة التي تتولى إدارة موارد الحاسوب مثل: المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى، ومن أمثلتها برامج نظم التشغيل ومن أشهرها Ms.Dos و Windows

ب- **برمجيات التطبيقات:** معدة خصيصاً لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية من خلال تغييرات طفيفة، وتضم كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات تشغيل ومعالجة البيانات، وكذا تنفيذها مثل: برامج الكتابة على الحاسوب.

ج- **برمجيات التأليف:** وهي جملة البرامج المهمة بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالمي إلى لغة الآلة. (غسان قاسم اللامي، مرجع سابق، ص169)

د- **البيانات:** من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزين (ندى إسماعيل الجبوري، مرجع سابق، ص143) هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات.

هـ- **الاتصالات:** لقد كان رد المكتب الأمريكي واضحاً عن السؤال: " ما الذي نعنيه بالبنية التحتية للاتصالات؟

إذ عبر عنها بالتركيبة التي تشمل التسهيلات التكنولوجية والإجراءات الدستورية التي تساند الاتصالات وتساعد على نشر وتوزيع البيانات، فهي مشابهة لحد ما وسائل النقل التي ساعدت على ربط جهات العالم مثل: الهواتف، الفاكس، الألياف الضوئية، ولعل أبرز مكونات هذه الأخيرة هي الشبكات.

و- الشبكات: "تعد الشبكات محصلة ما أفرزته الاتصالات عن بعد، لما لها من فعالية وسرعة في نقل البيانات والمعلومات". (فاروق الحريزي، مرجع سابق، ص16)

ويمكن تعريفها "كترتيب منسق لوحداث مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، التللكس، فاكسميلي، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني ولعل أبسط مثال للشبكات: شبكة الحاسوب باعتبارها "مجموعة كابلات تربط مجموعة حواسيب بعضها ببعض بغية توزيع وتقسيم العناصر المعلوماتية للمنظمة على نقاط عدة". (شادلي شوقي، مرجع سابق، ص15)

وتصنف هذه الشبكات جغرافياً إلى:

شبكات محلية: Local Area Network-LAN في حيز جغرافي محدود.

شبكات مدينة: Metro Politian Area Network-MAN تغطي عاصمة، إقليم معين.

شبكات واسعة: Wide Area Network-WAN مجال جغرافي واسع لعدة دول، وتأخذ هذه الشبكات داخل كل تنظيم عدة أشكال: مثل "شبكات ذات هيكلية نجمية بنقطة مركزية تمثل الموزع الشبكي Hub ، شكل حلقة، خطية، ترابطية في كل عقدة في الشبكة، نجمية موسعة، شجرية من خلال جهاز كمبيوتر يمثل دور الموزع الشبكي في هيكلية نجمية. (محمود حسين الوادي، 2011، ص167)

ولقد شملت تكنولوجيا الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معاني متقاربة، تفصل بينها حدود دقيقة، ديناميكية مثل: الأنترنت، الإكسترانت والآنترنت والتي ينسبها العديد إلى الشبكات الواسعة WAN.

1- شبكة الأنترنت:

هي كلمة إنجليزية مكونة من لفظتين: inter: وتعني بينية وnet وتعني شبكة فهي إذن: الشبكة البينية. يسميها البعض بشبكة الشبكات كونها نتيجة الاتصال بين آلاف الشبكات بمختلف أنواعها، في جميع أنحاء العالم والتي تعمل بنظام مفتوح وإدارة مستقلة لكل منها، حيث يتم اتصال حواسيب هذه الشبكة وفق لغة مشتركة هي مراسيم TCP/IP (Transfer control Protocol /internet Protocol) . (ربحي مصطفى عليان، 2005، ص87)

والتي لها الفضل في خلق نوع من التفاعل في سرعة ومرونة تبادل المعلومات، وبطريقة لا مركزية. ولقد عرفها: "كارول أوكوتور على أنها: ذلك النظام العملاق الواحد يتجلى في مجموعة شبكات الحواسيب المستقلة كلياً، والموزعة عبر أنحاء العالم، إذ تشرف كل شبكة على الصيانة الذاتية لها كأولوية خاصة وتتفرد بمسؤولية الإدارة. (بوخارة إسماعيل، ص2)

إن شبكة الأنترنت هي "ثمرة جهود عدة منظمات، مؤسسات وجامعات، ولقد كانت في بداية عهدها حكرًا على المؤسسات الكبيرة، إلا أن هذا الوضع قد تغير في الوقت الحاضر، وخاصة بعد ظهور شبكة الويب العالمية والتي أنشأها "Tim Berners Lee" عام 1992، وبهذا توسعت الأنترنت، وازداد عدد مستخدميها وعدد الشبكات المحلية والواسعة وعموماً تقدم شبكة الأنترنت عدة خدمات منها:

- البريد الإلكتروني: E-mail
- تصفح المواقع.
- تحميل الوثائق عن بعد File Transfer Protocol FTP.
- جلسات الحوار والردشة Forums de discussion
- التجارة الإلكترونية E- Commerce
- التعليم والتدريس الإلكتروني E- education
- خدمة الربط عن بعد Telnet
- مجموعة الاخبار News groups (إبراهيم بوسمغون، مرجع سابق، ص70)

2- شبكة الأنترنت Internet:

لقد كان من الضروري على المؤسسة اتقان فن الاتصال لمواجهة العقبات الاقتصادية الحالية، والسعي لتطوير هيكلتها وجعلها أكثر تكيفاً مع أدوات الأنترنت، فكانت الأنترنت المنطق الجديد للتنظيم بغية تخفيض التكاليف، والرد على حاجة كل منظمة تسعى إلى ترقية العمل التعاوني لموظفيها، عصرنة معارفهم والمساعدة على اتخاذ القرار، فتصبح بذلك أحسن أداء ونشاطاً وكفاءة وأكثر "ذكاء"، ولقد ظهر المصطلح هذا لأول مرة سنة 1996 في مقرر لـ "Forrester Research" كمجموعة حلول تكنولوجية مطبقة داخل المؤسسة تعتمد على شبكة الأنترنت. (Michel Germani, 1998, P209)

وتعرف الأنترنت على أنها شبكة داخلية تستخدم بروتوكولات الأنترنت وأدواتها، ولها طابع الخصوصية لكل مؤسسة تابعة لها. (Gode Fray, 2001, P209)

أو هي ذلك التطبيق الداخلي لمؤسسة أو إدارة، يستغل التكنولوجيات وجميع الأدوات المستخدمة في عالم الأنترنت، إذ يضمن هذا التطبيق: ملكية، أمن، مراقبة المعلومات، وقواعد البيانات ومختلف موارد المنظمة وهي مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات اليومية داخل المنظمات من بيانات ومعلومات، وهي تتميز بخاصية الحضر للدخول إليها على كل من لا ينتم للمؤسسة. (نور الدين شارف، 2007، ص21)

إذ يقوم المستخدم بالدخول إلى الشبكة باستخدام متصفح المكتب بدلاً من الأنترنت، إذ تسمح بالدخول إلى الملفات، البريد الإلكتروني وسطح الطابعات كما لو كانوا يتصفحون الويب. (Bekali Meriem, 2003,)

(p41)

3- شبكة الإكسترنات Extranet.

إن الازدهار في قطاع الأعمال وما يقتضيه من تطور في العلاقات وبناء شراكات وتحالفات في عالم افتراضي، يستدعي سرية المعلومات وتبادلها عبر شبكات، هنا نشأت فكرة Extranet. "إن الإكسترنات هي ثمرة التزاوج بين الأنترنت والأنترنت، أو بعبارة أخرى هي شبكة أنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي لمؤسسات المتعاونة فيما بينها، والتي تربط بينها شراكة عمل في مشروع واحد"، بيد أنها تحافظ على خصوصية كل شبكة أنترنت على حدى. (إبراهيم بوسمفون، مرجع سابق، ص67) إذن الإكسترنات هي همزة الوصل بين المؤسسة ومحيطها الخارجي من شركاء ومتعاملين، باعتبارها تضمن الاتصال الدائم بهم من خلال تطبيقات شبكة الأنترنت من نقل وتحويل للبيانات والمعلومات، كما تعمل أيضا على تزويدهم بكافة التطورات الداخلية والخارجية للمنظمة، ولها دور فاعل في تسويق الإنتاج والخدمات، ومن هذا المنظور فإن شبكة الإكسترنات لها عدة أنواع منها:

أ- شبكة إكسترنات التزويد.

ب- شبكة إكسترنات التوزيع.

ج- شبكة إكسترنات التنافسية. (شادلي شوقي، 2008، ص22)

ووفق ما سبق يتضح أن كل عنصر من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ذو فعالية ضمن إطار المحدد، بيد أن التكامل بينها هو الوجهة الحقة لتحقيق الأهداف المرجوة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أكمل وجه، ولعل الاتصالات هي القلب النابض، والهرمون المحفز التي تطور في هذا المجال على حد رأي الطالب، فضال عن كيفية استخدام هذه التكنولوجيا من قبل المستخدمين بشكل كفاء يخدم المنظمة ويحقق لها أفضل أداء.

الفوائد المترتبة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات الفوائد التالية:

- رفع مستوى الأداء:

يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

- زيادة قيمة المؤسسة:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة للمؤسسة.

- فعالية اتخاذ القرارات:

تيسر تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة.

- تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة:

تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية.

- إعادة هندسة الكمبيوتر:

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات، أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

- تدعيم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية، والتنظيمية المعقدة.

- تنمية السلوك الإيجابي للأفراد:

التأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المنظمة وذلك من خلال تأثيرها على عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمات، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة. (سعد غالب ياسين، 2000، ص139-151)

تكنولوجيات شبكات الاتصال المعلوماتية في المؤسسة

تتمثل تكنولوجيات الشبكات المعلوماتية في التكنولوجيات التي تسمح بالمشاركة في استخدام المعلومات من طرف الموظفين وتوزيعها في المؤسسة، والتي نذكر من بينها:

أولاً: شبكة الإنترنت

إن تطور شبكات المعلومات سمح للمؤسسات بتأسيس شبكات خاصة (Privates network) تعرف بالإنترنت وذلك اعتماداً على شبكة الإنترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن من خلال هذه الشبكة الداخلية الخاصة التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخل المؤسسة، فهي تسمح للعاملين بالاتصال معاً والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني، كما يمكن اقتصار استخدامها على عدد محدد من الموظفين، بحيث لا يستطيع مستخدمو الإنترنت العاديين الوصول إلى المعلومات المخزنة فيها. (إيمان فاضل السامرائي، 2004، ص145)

حيث يمكن تعريف شبكة الإنترنت على أنها شبكة خاصة تستخدم تكنولوجيات الإنترنت (بروتوكول النقل، الصلة الفائقة) لتبادل المعلومات ما بين المعدات المعلوماتية غير المتجانسة داخل المؤسسة.

فشبكة الإنترنت لا تحتاج إلى حواسيب خاصة، حيث تعتمد على نفس تكنولوجيا البرمجيات المستخدمة في الويب مع إمكانية استخدام الصلة الفائقة (Hyper Link).

ثانياً: شبكة الإكسترنات

الإكسترنات هي المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين. (صالح الحناوي وآخرون، 2004، ص162)

الإكسترانت تتمثل في شبكة الأنترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها بالإضافة إلى مضيفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين، فهي إذن شبكة انترنت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع المزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة وتقوية العلاقة مع المزودين وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات. (Robert REIX, 1999, P52)

فالإكسترانت إذن وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الأنترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات. (عبدالمجيد ميلاد، 2003، ص162)

ثالثاً: برامج العمل الجماعي

تعتبر برامج العمل الجماعي (Groupware) من بين التطبيقات المعلوماتية التي تمكن أفراد متباعدين عن بعضهما البعض من العمل بصفة تعاونية على نفس الوثائق، فعلى غرار المراسلات والاطلاع المشترك على نفس المعلومات، فإن هذه الآلية تسمح بالتسيير الجماعي للمعلومات وهيكله القواعد التي تسمح بتقاسم المعلومات.

حيث عرف برنامج العمل الجماعي لأول مرة سنة 1978 من طرف كل من بيتر وترودي جونسن لينز (Peter et Trudy Johnson-Lenz) بأنه عملية اتصال تعتمد على العمل الجماعي والتي تكون مدعومة ببرامج تستخدم هندسة الشبكات في تطبيقاتها.

رابعاً: برامج تدفق العمل

تعتبر برامج تدفق العمل من بين التطبيقات المعلوماتية لتسيير تدفق المعلومات والتي تمكن من حفظ وتسهيل حركة الوثائق الالكترونية، حيث يرتبط مفهوم برنامج تدفق العمل (Workflow) بمفهوم التسيير الإلكتروني للملفات (Gestion électronique des documents)، وهو يعمل على تعديل التدفق الإلكتروني للملفات داخل المنظمة، وبالتالي يمكن تعريف برنامج تدفق العمل (Workflow) بأن مجموعة الإجراءات التقنية التي تسمح بتعريف، تسيير قيادة وتنفيذ تدفق المعلومات داخل مجموعة العمل، بهدف تحقيق توزيع أفضل للعمل ما بين المسيرين. (Nadège GUNIA, 2002, P108)

خامساً: برامج التسيير المندمج

وهي مجموعة متكاملة من البرامج الموحدة والمستعملة مباشرة في إدارة المؤسسة، حيث يمكن تعريف برامج التسيير المندمج (ERP) على أنها مجموعة التطبيقات المعتمدة على قواعد البيانات والتي يمكن أن توضع بطريقة منعزلة، أو تكون مرتبطة بعضها البعض، أو لها صلة بحلول خارجية أخرى، حيث تهدف إلى الربط المباشر لكل المعلومات والوظائف داخل نفس قاعدة البيانات وأتمت بعض العمليات

اليديوية والإدارية، بالإضافة إلى إمكانية إدخال المعلومة مرة واحدة فقط وبثها مباشرة عبر كل مستويات المؤسسة. (Nadège GUNIA, Cit, P114-115)

سادسا: الانترنت

تعرف شبكة الإنترنت على أنها شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة بعضها ببعض في عشرات من الدول وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة (Transfer and Control Protocol) وبروتوكول انترنت (Internet Protocol) واللذان يرمز لهما (TCP/IP)، حيث أن بروتوكول (TCP/IP) هو بروتوكول الاتصال المشترك الذي يمكن الحواسيب من الاتصال بعضها البعض باستخدام وسائل الاتصال المختلفة وبالأخص الشبكة الهاتفية.

فالإنترنت هو وسيلة اتصال، واسعة الانتشار، ترتبط بها مجموعة من الحواسيب توفر مجموعة من الخدمات، تسمح للمشاركين فيها بالتنقل بصورة حرة بين المواقع المسموح بها دون الاعتماد على حاسوب مركزي للتوزيع. (عامر أبراهيم قندلجي، 2009، ص427)

وسيتم التعرض فيما يلي لبعض الخدمات التي يمكن الاستفادة منها من خلال استعمال شبكة الإنترنت:

1- الشبكة العنكبوتية العالمية:

إن الاستخدام الحقيقي والمكثف لشبكة الإنترنت كان بظهور نظام الويب (Web) والذي يرمز له في تحديد الموقع بـ (WWW) حيث يسهل هذا الأخير عملية البحث عن المعلومات وسيرها داخل الشبكة من خلال إمكانية الحصول عليها عن طريق نصوص بالإضافة إلى عناصر تفاعلية تتمثل في الصوت، الصورة وأفلام فيديو.

ويمكن تعريف الويب على أن نظام المعايير المقبولة دولياً ل تخزين، إعداد وتوزيع المعلومات في عالم الإنترنت، وهو يستخدم الصلات الفائقة (Hyperlink) والتي تسمح بالقيام بعملية بحث أفقية عبر صفحاته أو من ملف إلى آخر إضافة إلى عملية البحث الخطية التقليدية، فالصلة الفائقة (Hyperlink) عبارة عن عنوان صفحة ويب محددة في كلمة أو أكثر أو في شكل بياني أو صورة يتم من خلال النقر عليها للانتقال إلى صفحة جديدة أو عنوان فرعي، ومن هنا ظهر مصطلح الإبحار

عبر الإنترنت. (Naviguersurle Net). (Jacques CHAMPEAUX, 2000, P22).

2- البريد الإلكتروني:

وهو من أقدم الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت حيث يمكن اعتباره عنصراً أساسياً تعتمد على العديد من المنظمات في القيام باتصالاتها عبر جميع أنحاء العالم، وكما يعتبر كذلك من أهم الخدمات المرتبطة بالاتصال الشخصي، حيث تعد هذه الخدمة في الوقت الراهن أهم خدمة متاحة في أي شبكة معلوماتية وليس في شبكة الإنترنت فقط. وينطوي البريد الإلكتروني على إرسال رسالة من كمبيوتر إلى آخر قد تكون هذه الرسالة عبارة عن ملفات تضم نصوص، صوت، صورة، رسومات أو الكل معاً. (علاء عبدالرزاق، 2005، ص15)

يمكن تعريف البريد الإلكتروني على أن الطريقة التي تسمح ببث الرسائل وملفات البيانات وغيرها بالوسائل الإلكترونية وذلك من أحد الحواسيب الذي له توصيل شبكي (Network Access) مع حواسيب أخرى، والنهاية الطرفية التي تستلم الرسالة تكون عادة مجهزة بمساحة تخزينية أو صندوق بريد إلكتروني (Mail Box) توضع في الرسائل، ويمكن أن يقرأ المستفيدون بريدهم الوارد على شاشة الكمبيوتر أو طباعة أو تحميل على قرص تخزين، وكذلك فإن الرسالة يمكن أن تكتب مرة واحدة وتوزع إلى عدد كبير من الأشخاص إذا تطلب الأمر ذلك، وفي هذا الإطار يمكن للمدير في المؤسسة أو مسؤول مصلحة معينة التحكم في نوع الرسالة التي يريد إرسالها، فإذا أراد إرسالها إلى كل موظف على وحدت الطرفية فإن يوجهها إلى لوحة النشر الإلكترونية التي تستطيع كل وحدة طرفية التعامل معها، وإذا أراد استقبال ما يفيد بوصول الرسالة إلى موظف معين فإن يرسلها كبريد مسجل أما إذا أراد إرسالها إلى موظف معين دون السماح لباقي الموظفين للاطلاع عليها فإن يرسلها كبريد خاص (إبراهيم سلطان، 2000، ص226)، وتوجد معايير مختلفة لاستخدام البريد الإلكتروني بحيث تتناسب وأنواع الشبكات وهذه المعايير والقواعد المختلفة تجعل من الصعب كتابة تطبيق (Application) واحد لاستخدامات العامة لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني لأن مثل هذا التطبيق لابد أن يفهم كل معيار من هذه المعايير المختلفة، ومع ذلك يوجد عدد من الشركات ابتكرت بوابات (Gateways) التي هي عبارة عن جهاز كمبيوتر يربط بين شبكتين تستخدمان اتفاقيات ربط مختلفة تتعامل مع البريد الوارد إليها من العديد من نظم البريد الإلكتروني المختلفة، إذ يستخدم مع برنامج (Windows) برنامج خاص بالبريد الإلكتروني (Microsoft Exchange) وهو برنامج لخدمة العميل يتيح له فرصة إرسال البريد عبر شبكة مايكروسوفت أو الإنترنت، وإذا كان الاهتمام موجهاً فقط لإرسال البريد عبر الإنترنت يمكن استخدام برنامج (Microsoft Internet Mail) أو باستخدام مواقع داخل شبكة الإنترنت تكون مخصصة لهذا الغرض.

وبالتالي فقد أصبح البريد الإلكتروني من بين الوسائل الشهيرة والفعالة لإنجاز الأعمال عبر مسافات بعيدة، إذ يستطيع أي شخص الإبلاغ عن المشكلات التي يواجهها في عمله أو طلب معلومات عن منتجات

أو خدمات معينة أو الاتصال بشريك أو زميل، حيث أن يتم إرسال الرسائل بسرعة فائقة وكما يستطيع المتلقي قراءتها في الوقت الذي يناسب ويستطيع كذلك المرسل أن يدرج في رسالته قدراً غير متناهي من المعلومات لشرح وجهة نظر أو متطلباته. (بهاء شهين، 1999، ص44)

3- القوائم البريدية:

تعتبر القوائم البريدية من أشهر خدمات الإنترنت التي تعتمد على البريد الإلكتروني، إذ تستطيع أي مجموعة من مستخدمي الإنترنت (Internauts) لهم نفس الاهتمامات المشتركة مناقشة الموضوعات التي تهمهم باستخدام هذه القوائم، حيث يحتفظ كل شخص بقائمة تضم أعضاء لهم اهتمامات مشتركة، وحينما يرغب شخص ما في تقديم رسالة لعرضها على نطاق البحث والمناقشة أمام أعضاء القائمة، فإن يقوم بإرسال هذه الرسالة إلى جميع أعضاء القائمة المعنيين عن طريق استخدام البريد الإلكتروني ويستلم الأعضاء في القائمة الواحدة عادة نسخ من الرسائل الموجهة إلى أي من أعضاء القائمة المشتركة تحت محور أو موضوع محدد. (بهاء شهين، مرجع سابق، ص44)

وخدمة القوائم البريدية مجانية تجمع بين جهود واسهامات الجهات المشاركة في المساعدة على حل مشكل معين أو ابداء الراي حول موضوع يتطلب جهود مشتركة.

4- المجموعات الإخبارية

وتسمى أيضا بشبكة الاستخدام أو المستخدمين (Usenet)، وهي خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوع معين بين مستخدمي الإنترنت في مناطق العالم المختلفة (Internauts) حيث تختلف عن القوائم البريدية بكون أن المستخدم ينبغي له أن يذهب إلى قائمة في لوحة الإعلان ليختار ما يناسب، لأن البريد أو الرسائل لا توزع تلقائياً ولا يحتاج المستخدم أن يشترك وينضم رسمياً مع المجموعة كما هو الحال في القوائم البريدية (عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص477)

وتتألف المجموعات الإخبارية من جميع أجهزة الكمبيوتر التي تتلقى المعلومات والرسائل التي تبي عبرها وهي تعد بمثابة مجموعات أو منتديات نقاش إلكترونية (بهاء شهين، مرجع سابق، ص49) وهذه المجموعات في نشاط مستمر وحركة دائمة، حيث أن يتم تجديدها وتحديثها، وأخرى يقرر أفرادها إلغائها، ومجموعات أخرى تنتم إلى مجموعات أصغر وأكثر تخصصاً، كما وأن المعلومات والمناقشات الدائرة بين أفراد المجموعة الواحدة لا ترسل عادة إلى أي من العناوين الإلكترونية البريدية كما هو الحال مع القوائم البريدية، بل توضع في مكان مخصص للمجموعة على الشبكة يسمى بخدمة الأخبار (News server) بحيث يستطيع أي من الأفراد المشتركين في المجموعة الدخول إليها وقراءتها والتعليق عليها،

ويشترك في هذه المجاميع العديد من العلماء والباحثين والمختصين الذين يتبادلون المعلومات القيمة ووجهات النظر المختلفة. (ايمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص478)

5- الملفات نقل بروتوكول (File Transfert Protocol-FTP)

تتيح خدمة بروتوكول نقل الملفات (FTP) لمستخدميها القدرة على نقل الملفات من مكان لآخر عن طريق الاتصال بجهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت وتصفح قائمة الملفات المدرجة داخل لأجل نقل ما تم اختيار منها، سواء كانت ملفات برامج (Software) ملفات نصية، صور، صوت أو أي شكل آخر من أشكال الملفات، حيث أن عند الاتصال بجهاز كمبيوتر بعيد باستخدام بروتوكول نقل الملفات (FTP) فلا بد من استخدام رقم حساب خاص للدخول على هذا الجهاز للوصول إلى المعلومات والملفات المدرجة داخل ونقل ما تم اختيار منها، وهناك نوع آخر من أجهزة خدمة نقل الملفات لا تحتاج استخدام رقم حساب خاص وتعرف باسم أجهزة خدمة نقل الملفات مجهولة الهوية (Antonyms FTP Server) والتي تعد من أهم الوسائل المستخدمة في توزيع البرامج والمعلومات عبر الإنترنت. (بهاء شهاب، مرجع سابق، ص51)

6- الاتصال بموارد الأجهزة المضيفة (Telnet)

يستخدم برنامج (Telnet) أساساً لربط جهازي كمبيوتر معاً عبر الإنترنت، إذ يكون بمثابة وصلة طرفية لجهاز كمبيوتر آخر بعيد، فاستخدام برنامج (Telnet) هو بمثابة استخدام برنامج بروتوكول نقل الملفات (FTP)، غير أن هذا الأخير لا يسمح إلا بالقيام بأشياء تتعلق بنقل الملفات بينما يتوقف الدخول إلى الجهاز المضيف باستخدام برنامج (Telnet) على ما يقدم هذا الأخير وما يسمح بالحصول عليه.

إيجابيات وسلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة إيجابيات وفي نفس الوقت تتجم عنها بعض النقاط السلبية نعرضها فيما يلي:

أولاً: إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- انخفاض التكاليف والسرعة في القيام بالأعمال.
- التحكم في البيانات والمعلومات وسهولة تخزينها، تنظيمها واستخدامها، وتداولها مما يزيد القدرة على اتخاذ القرارات السليمة.
- زيادة القدرات الإبداعية والابتكارية لدى المورد البشرية.

- القدرة على أداء المهام عن بعد كالتسبير الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، فأصبح الحضور من عدم لا يعد مشكلاً.
- العمل أكثر على أنظمة الحماية والتشفير للمعلومات والذي يدل على زيادة الاهتمام بالمعلومات والاهتمام بسريتها.

ثانياً: سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- زيادة البطالة بسبب زوال بعض الوظائف بسبب التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- زيادة خطر القرصنة وسرقة المعلومات وتسويق المعلومات الزائفة.
- تهديد سيادة الدول بظهور النقود الإلكترونية وسهولة إدخالها أو إخراجها عبر الحدود الإقليمية.
- سهولة تداول المعلومات في العالم والذي قد يهدد استقرار بعض الدول خاصة منها التي ليست لها قدرة عالية على التحكم في تكنولوجيا المعلومات. (بهاء شهاب، مرجع سابق، ص58)

الفصل الثالث

الموارد البشرية

الفصل الثالث- الموارد البشرية

المقدمة: لقد زاد في العصر الحديث اهتمام المنظمات بالموارد البشري لما له من قيمة وأهمية في بقاء المنظمات واستمرارها وباعتباره أهم عنصر يساهم في مواجهة التحديات في زمن يتسم بالسرعة والتغيرات و التقلبات المستمرة، فمهما كانت للمنظمات من موارد من رأس مال وعوامل إنتاج ومهما بلغت من تطور في شتى المجالات، فإنها بحاجة ملحة لعنصر بشري كفء يمكنها بواسطة إدارة هاته الموارد وبلوغ الأهداف المسطرة بكفاءة وفعالية والمحافظة على قدرتها التنافسية و بقاءها في السوق، ومن أجل العناية بهذا العنصر البالغ الأهمية في معادلة بقاء المنظمات تجلت أهمية إدارة الموارد البشرية في استقطاب اليد العاملة الكفوة والعمل على تطويرها باستمرار والمحافظة عليها وضمان عدم تسربها وبقاءها والعمل على استغلالها إلى أقصى الحدود بما يخدم أهداف المنظمة ورسالتها، فما هي إدارة الموارد البشرية وماهي أهميتها وأهدافها، وماهي وظائفها.

مفهوم الموارد البشرية

إن مصطلح إدارة الموارد البشرية يحتمل معاني عديدة، فيستخدم أحياناً للدلالة على تلك الوحدة التنظيمية التي تقوم بمختلف أنشطة وظيفة الموارد البشرية، و هو يدل أيضاً على مفهوم التسيير، ذلك التخصص العلمي الذي أصبح يدرس ويطور من طرف علماء إدارة الأعمال والمتخصصين في هذا الميدان، ويستعمل أيضاً للدلالة على مختلف أنشطة تسيير وظيفة الموارد البشرية، كتخطيط الموارد البشرية، التوظيف، الأجور، التدريب والتنمية، التحفيز، ظروف العمل وغيرها (نايتي، 2009، ص30)، وهناك من عرف إدارة الموارد البشرية على أنها مجموعة من الأنشطة التي يتم قيادتها من خلال وظيفة الموارد البشرية، للوصول إلى الأهداف المحددة، في مقابل أن وظيفة الموارد البشرية تتمثل في الوحدة التنظيمية المكلفة بإدارة المستخدمين، والعلاقات الاجتماعية، وتنفيذ سياسات الموارد البشرية بطريقة أكثر تشاركية مع باقي الوحدات التنظيمية الأخرى (Gunia, 2002, P63)،

وعرفت أيضاً بأنها "التسيير الفعال للأفراد في العمل". (Pichault, 2000, P22)

نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية

إذا كانت القاعدة العامة أنه "كل شيء له بداية تكون له نهاية، وما بينهما توجد دورة حياة تربط بينهما (ستان ديفيس، 2004، ص39) "فكذلك الحال بالنسبة لوظيفة الموارد البشرية، نتيجة انتشار فلسفة التغير

في بيئة الأعمال، فاعتبرت حيناً وظيفة للعلاقات العامة وحيناً للعلاقات الصناعية، وسميت أحياناً أخرى بإدارة المستخدمين، ومن ثمة حلت إدارة الموارد البشرية محلها، ويمكن تلخيص هذه المراحل فيما يلي:

1- المنظمات الصناعية مهد إدارة الموارد البشرية

"شهدت هذه الفترة بدايات فكرية وفلسفية لإدارة الأفراد كأول لبنة لظهور إدارة الموارد البشرية ، نظراً لما ساهمت به الثورة الصناعية في انتشار الآلات والأجهزة وطغيان الآلة على الأيدي العاملة، وكذا سوء الظروف المصاحبة لأداء العاملين، كارتفاع ساعات العمل والرطوبة ما دعا إلى تشكيل تنظيمات نقابية لهدف تحسين ظروف العمل، تسوية الأجور، وتقليص ساعات العمل، إضافة إلى جهود العديد من الاختصاصيين والمفكرين في التطوير والتحسين المستمر في العمليات الإنتاجية، وكذا جملة من التشريعات والقوانين" (حضير كاظم حمود، 2007، ص22) مثل قانون الخدمة المدنية وكل ما يتعلق بالموظفين والوظائف في الآن ذاته.

ولعل المثال الحي لمثل هذه الظروف "هو شركة FORD لصناعة السيارات في الولايات المتحدة الأمريكية كأول منظمة صناعية تنشأ إدارة المستخدمين سنة 1914" وتطبق فيها عدة مبادئ مثل:

الأساليب العملية في الاختيار، الترفيه وتقدير الرواتب وغيرها. (نجم عبدالله العزاوي، 2010، ص65)

2- الإدارة العلمية

لقد أثرت حركة الإدارة العلمية على الإدارة بشكل عام وإدارة الموارد البشرية بوجه خاص، كتحديث في طرق إدارة الأفراد الذي اعتمد آنذاك على الإشراف وتهديد الأفراد بفقد عملهم، كأهم "مدخل لمعالجة المشاكل الإدارية بالأسلوب العلمي الذي يستخدم وسائل التعريف، التحليل، القياس، التجربة، البرهان، وتحديد معايير الأداء العادلة بدلاً من الاعتماد على التقدير الشخصي لرئيس العمل.

وهذا يرجع إلى الرواد الأوائل لهذه الحركة منهم، فريدريك تايلور (1856-1915): الذي لقب بأبو الإدارة العلمية الذي اعتمد أسلوب الحركة والزمن، وهنري جانت (1861-1919): والذي اهتم بتحديد الأجور التشجيعية والتخطيط وعملية الرقابة، إلى جانب فرنك جليبيرت الذي ركز على دراسة العمل: كدراسة الظواهر النفسية من تعب، حوافز، التدريب. (عبدالرحمن القرني، 2007، ص61)

كما شهد هذا القرن بروز فلسفة ماكس ويبر الذي لطالما ارتبط باسمه البيروقراطية، والذي أكد على التخصص في العمل واستخدام الاتصالات الرسمية، والمعيارية في الأداء، والمبادئ الأربعة عشر لهنري فايول في تحقيق الإدارة لأهدافها، والتي صارت بمثابة قواعد فكرية في ميدان العمل الإداري والتنظيمي. (حضير كاظم حمود، مرجع سابق، ص22)

3- مدرسة العلاقات الإنسانية

إن مراعاة البعد الإنساني في التسيير هو أهم مبدأ جاءت به مدرسة العلاقات الإنسانية، كرد فعل على أفكار النظرية العلمية التي جعلت من الإنسان آلة مجردة من الشعور.

عموماً "يطلق لفظ العلاقات الإنسانية على كل العلاقات التي تربط بين الافراد المتواجدين ضمن مجموعات، ولقد عرفها عادل حسن بتعريف شامل على أنها: "ذلك الجانب من الإدارة الذي يسعى إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل، مما يزيد في تحفيزهم على العمل، شرط اشباعهم لمختلف حاجياتهم سواء كانت طبيعية أو نفسية واجتماعية ضمن محيط العمل الواحد. (بن عيسى، 2007، ص29)

وبمعنى أدق "يجب معاملة العامل معاملة إنسانية من قبل الإدارة بما يحفظ كرامته ويلبي حاجته، وهو يسهم نهاية في تحقيق أهدافه وأهداف الإدارة من رضى وظيفي، وزيادة في الإنتاج. (هاني عرب، 1428هـ، ص7)

ولقد كان أول ظهور لها في أعمال MAYO ELTON في العشرينات من القرن العشرين، بالشركة الأمريكية (WESTERN ELECTRIC D'HAWTHORNE)، وكذا كتابات (KURT LEWI) حول سلوك الافراد ضمن المجموعة والتغيرات الحاصلة وكذا أدوار القائد ... ولكنها أثرت بصفة خاصة على وظيفة الموارد البشرية في الخمسينات والستينات من خلال: تكوين الإطارات والعاملين من أجل تعلم التقنيات والعلاقات مع الأفراد والاتصال داخل المنظمة. (Estelle Mercier, 2004, P49)

وقد أبرزت هذه المدرسة أن للعامل الإنساني والاجتماعي الأثر البالغ في أداء الموظفين، ومهدت لظهور حركة أخرى تتعلق بالعلوم السلوكية الحديثة، والتي اعتمدت الأسلوب التجريبي، لتعميق نظرة المديرين لسلوك الإنسان، إذ تغير مفهوم الفرد لديهم من مجرد مورد، إلى أحد أهم الأصول في المنظمة.

4- ولادة إدارة الأفراد

"إن الاستقرار الذي شهد العالم بعد الحربين العالميتين زاد القناعة بدور إدارة الاستخدام في المصانع، فأصبحت المسؤولية لا تقتصر على الأعمال الروتينية فحسب، بل توسعت لتشمل التدريب والتنمية للموارد البشرية، وضع برنامج لتعويضهم، تحفيزهم وترشيدهم للعلاقات الإنسانية وعلاقات العمل إلى جانب توظيف نوع من المعرفة الجديدة، فيما يخص سياسة الحوافز ونظم الاتصالات الإدارية إلى جانب أنماط القيادة. (عبدالرحمان القري، مرجع سابق، ص63)

إن أصبح العمل له طابع التخصص والاحتراف، وظهر مصطلح جديد له مبادئ وأصول تدرس في الجامعات، يجعل من إدارة الاستخدام ذكرى وهو إدارة الأفراد والعلاقات الصناعية، والذي شهد انتشاراً

كبيراً في بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية (عمر وصفي العقيلي، 2009، ص45) "ولعل ما أبرز هذه الإدارة هو الانتفاضات الشعبية والتدخل المتزايد للدولة كالحصول على العطل مدفوعة الأجر وتحديد مدة العمل (40 ساعة/أسبوع) وغيرها. (Estelle Mercier, Ibid, P47)

"فطلبت الحكومات من أصحاب الأعمال تفعيل دور إدارة الأفراد في منظماتهم، وتشجيع سياسة المفاوضات مع النقابات، في حالة النزاعات بينهم وبينها، مما زاد من مسؤولية هذه الإدارة كونها أقحمت ضمن سياسات الإدارة العليا في مجالات التخطيط، الاستقطاب، الاختيار، التعيين، التدريب والتنمية في مختلف المستويات الإدارية وذلك خلال الفترة (1960-1980). (نجم عبدالله العزاوي، مرجع سابق، ص70)

5- ولادة إدارة الموارد البشرية وحتى الآن

تعتبر إدارة الموارد البشرية "مدخلاً حديثاً نسبياً في إدارة الأفراد، حيث انتشر الاصطلاح في السبعينيات يقر بالتكامل بين كل من الأهداف التنظيمية، وحاجات الأفراد وأي تحقيق لمكاسب أحدهما لا يؤثر سلباً على الآخر. (رواية محمد حسن، 2000، ص20)

ولقد ذكر "Gust" أن إدارة الموارد البشرية تعتبر خياراً جذاباً للوقوف في وجه الضغوط، التي تولدها سوق الأعمال، وذلك من خلال الاهتمام بثلاث نقاط هي الجودة، المرونة اللازمة والإبداع المتزن.

إذا حاولنا تحليل هذه المقولة نجد: أن ما أفرز إدارة الموارد البشرية هي رياح العولمة التي أثرت على ميادين العمل، التجارة الخارجية وظهور مصطلحات كإدارة الجودة الشاملة، مما غير النظرة إلى العامل من مجرد موظف عادي، إلى شريك في العمل ومورد أساسي وأحد أصولها وصارت إستراتيجية الموارد البشرية أهم إستراتيجيات منظمات الأعمال. (سميرة مطر المسعود، 2009، ص61)

فتبدل الاصطلاح من إدارة الأفراد إلى إدارة الموارد البشرية، وكذا مضمون العمل ودور الإدارة في المنظمة "ولقد كان ذلك تحديداً في عام 1990، حين قررت الجمعية الأمريكية تغيير التسمية مبرزة ذلك بالقول "إن تغير المسمى إنما يعكس دور مديري إدارة الافراد من قضايا التعاملات اليومية والمعتادة، للتوسع فتشمل المشاركة الكاملة والفعلية في التخطيط الإستراتيجي الشامل للمنظمة، هذا ما يعني أنها أصبحت تلعب دور المخطط والمنفذ في الآن ذاته، وصارت لها استراتيجية مستقلة بها ومتضمنة في إستراتيجية المنظمة العامة، وأضحى مدير إدارة الموارد البشرية له وزن معتبر في الإدارة العليا ويملك حق التخطيط واتخاذ القرارات الاستراتيجية في المنظمة. (هاني عرب، مرجع سابق، ص10)

وما يمكن قوله هو أن الفكر الإداري الحديث، إنما هو محصلة كل هذه المراحل إذ لا يمكننا القول إنها تلك الصورة النهائية، وإنما ثمار كل مرحلة هي بذور المرحلة الأخرى، ولعل التحدي الآن هو الاعتماد

المفرط على استخدام التكنولوجيا الحديثة في ممارسة العديد من الوظائف الإدارية، وهو ما أفرز مصطلح جديد هو: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية.

أهداف إدارة الموارد البشرية

تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية فيما يلي:

- توجيه النصح إلى الإدارة بشأن السياسات الخاصة بالموارد البشرية اللازمة لضمان أن المؤسسة لديها قوة عاملة على مستوى عالي من الكفاءة والتحفيز، ولديها مجموعة من الأشخاص المؤهلين للتكيف مع التغيير، علاوة على ضمان التزام المؤسسة بالتزاماتها القانونية الخاصة بالعمل.
- تنفيذ والحفاظ على استمرارية استخدام كل الإجراءات والسياسات الخاصة بالموارد البشرية حتى تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.
- المساعدة في تطوير الإستراتيجية العامة في المؤسسة، وبصفة خاصة بالنظر إلى ما يتعلق بالموارد البشرية.
- توفير الدعم والظروف التي سوف تساعد المدراء التنفيذيين في تحقيق أهدافهم.
- التعامل مع الالتزامات والموافق الصعبة الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص وذلك حتى يضمن ألا تقف مثل هذه الأشياء في طريق تحقيق المؤسسة لأهدافها.
- توفير قناة اتصال بين القوة العاملة وإدارة المؤسسة.
- القيام بدور المشرف على قيم ومعايير المؤسسة في إدارة الموارد البشرية.
- زيادة درجة الولاء والانتماء، وذلك من خلال وضع هيكل عادل للأجور والحوافز وسياسات واضحة للترقية، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية والعمل على تدعيمها من حين لآخر.
- وضع نظام موضوعي لقياس وتقييم أداء العاملين، بحيث يضمن إعطاء كل ذي حق حقه سواء في الترقية أو المكافآت أو العلاوات الاستثنائية أو الحوافز المادية أو المعنوية. (سعيد شعبان حامد، 2006، ص3)

أهمية تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية

لقد كان القتران تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنظم معلومات الموارد البشرية، الأثر البالغ على مستوى إدارة الموارد البشرية، إذ ضاعف من قدرتها في التحكم في تدفق المعلومات، وخلق القيمة، ومن ثمة تعزيز مكانتها التنافسية من خلال:

- توفير الوقت والجهد، باعتبارها تنجز ملايين الأعمال في لحظات قصيرة جداً، مع تحقيق الموضوعية والدقة في الإنجاز، بالإضافة إلى رفع كفاءة المتابعة والرقابة وتحسين جودة القرارات، وفعاليتها في معالجة المشاكل الحاصلة في الأداء.
- برامج التدريب والتأهيل والتي أدت إلى تثمين القدرات والكفاءات البشرية بفضل خدمات التعلم عن بعد والتدريب عن بعد ... وغيرها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الحاجات التدريبية اللازمة للعاملين، ولقد انتشر مصطلح إدارة علاقات العمال، بمعنى: أنك إذا استطعت إقناع عاملك بمنتجك فلقد روجت له لا إرادياً خارج منظمتك، وكان موظفك هو المحرض على ذلك.
- لقد أسهم الحاسوب في عملية تقييم أداء العاملين بموضوعية، ودقة عالية، خاصة في مجالات التقاعد، الضمان وكذا التطور "كما ساهمت الشبكات الداخلية في تدنية التكاليف، والمتابعة الذاتية للمسار المهني والملف لكل عامل مما يعكس تمكينه واحساسه بالمسؤولية.
- إن الاعتماد على الحاسوب في الأقسام المختلفة لإدارة الموارد البشرية، وفر العديد من الامتيازات فمثلاً في قسمي الاختيار مكن من الاحتفاظ والاسترجاع لكافة المعلومات المتعلقة بالمرشحين للوظائف عند الضرورة. (حضير كاظم حمود، 2007، ص245)
- وفيما يتعلق بمصلحة الرواتب فقد أدى إلى تحقيق الدقة والسرعة، وتوفير كافة التسهيلات بشأن الاستقطاعات المطلوبة داخلياً وخارجياً من جهة، والتحليلات المحاسبية واكتشاف الانحرافات والقيام بتصحيحها من جهة أخرى.
- إن غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال وسيطرة نظم المعلومات على محتوى الأنشطة داخل التنظيم، أفرز مصطلح العمل الجماعي، والذي يمكن لمجموعة من الأفراد، تفصل بينهم مئات الأميال من تشكيل جماعة، يكون عمل كل فرد منهم داعماً ومكملاً لعمل الآخر، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين الأداء ورفع الإنتاجية.
- إلى جانب ضمان وصول المعلومات الصحيحة وفي الوقت الصحيح للأشخاص المناسبين، وهو ما يطلق عليه تدفق العمل وهو يؤدي إلى الاستهداف السريع للمقصد الصحيح وعدم ضياع المعلومات والوثائق. (عزيزة عبدالرحمن، 2010، ص59)

ممارسات إدارة الموارد البشرية

الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد ظاهرة من أهم الظواهر التي تشغل بلا جميع المسؤولين في المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة على حد سواء في وقتنا الحاضر ويرجع ذلك إلى كون الموارد

البشرية تمثل عنصراً مهماً من عناصر الإنتاج، والتسويق والتمويل وغيرها وبدون توافر الخبرات والمهارات البشرية اللازمة ولعل من الأسباب التي تدفع أيضاً الدول النامية إلى الاهتمام بالقوى البشرية هي الإحساس بانخفاض الإنتاجية، وعدم التوازن بين الطلب والعرض في بعض التخصصات وانتشار ظاهرة البطالة بكثافة، والرغبة في تطوير القوى العاملة باعتبارها الأساس الأول لخطط التنمية الشاملة (عبد الباقي، 2000، ص13)

ولعل كبر حجم المنظمات والمؤسسات والزيادة المتواصلة للأفراد داخلها، وحرص المنظمة على أن تكون في الريادة على مستوى عالمي ومحلي وقوي إلا أن تهتم جيداً بالموارد البشرية ولا يتأتى هذا الاهتمام إلا من خلال تكامل ممارسات إدارة الموارد البشرية والتي تتعلق بالحصول على الموارد البشرية المطلوبة وتكوين قوة عمل مستقرة، وهذه الوظائف تشتمل على تحليل الوظيفة، تخطيط الموارد البشرية، البحث والاستقطاب الاختيار والتعيين، التدريب وتخطيط المسار الوظيفي، تقييم الأداء، الفوائد والتعويضات، وفي النهاية الصحة والسلامة العمالية.

وعند استخدام هذه الممارسات في المؤسسات أياً كان حجمها، فإن عملية تحقيق أهداف المنظمة ستكون بالأمر اليسير، ويأتي كاذ من خلال ربط الوظائف جميعها ببعضها ببعض، وذلك حتى تكون هناك نتيجة ووجود تعاقب من وظيفة لأخرى وذلك من واقع قوائم الممارسات المطلوبة، يجري تحليل كل ممارسة على حدة. يعد تحليل الوظائف مدخلاً أساسياً لتحديد الحد الأدنى من المواصفات اللازمة للأداء السليم لمهام الوظيفة، وتعد وظيفة التحليل الوظيفي حجر الأساس أيضاً لباقي الوظائف الأخرى التي لا تقل أهمية عنها ولكنها بمثابة معيار يستخدم لعملية التخطيط للموارد البشرية، الاستقطاب، الاختيار، التنمية والتطوير، وهي أيضاً معيار لتحديد الأجور والمكافآت والمنافع وذلك كله سعياً وراء تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة.

ويرى (العزاوي، وجواد، 2010، ص 25) أن ممارسات إدارة الموارد البشرية يمكن تصنيفها على أساس ثلاث ممارسات رئيسية، هي:

1- الممارسات الاختصاصية:

وهي الممارسات التي تزاولها إدارة الموارد البشرية في المنظمة سواء كانت هذه المنظمة تابعة لقطاع الدولة أو القطاع الخاص، ويختلف عدد هذه الممارسات من منظمة لأخرى تبعاً لفلسفة الإدارة العليا، وحجم المنظمة ونوع التكنولوجيا المستخدمة، وخصائص سوق العمل، وكفاءة ومهارة العاملين فيها، وتتمثل أهم هذه الممارسات بالآتي:

- تحليل وتوصيف وترتيب وتقييم الوظائف.

- تخطيط الموارد البشرية.

- التوظيف ويشمل:

- استقطاب المرشحين لشغل الوظائف.
- اختيار أفضل المرشحين في ضوء الوظائف الشاغرة.
- تعيين وتثبيت الموظفين ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- تقييم سلوك العاملين وأدائهم.
- تحديد الأجر والمكافأة التي تتناسب مع متطلبات الوظيفة.
- تحديد وتصميم وتنفيذ ومتابعة برامج التدريب والتطوير.
- مراقبة وتقييم بيئة العمل لغرض تحقيق الصحة والسلامة المهنية ورفع الروح المعنوية للعاملين.

2- الممارسات الإدارية:

وهي الممارسات التي تحتاجها إدارة الموارد البشرية لإنجاز أعمالها ووظائفها الاختصاصية.

3- الممارسات الاستشارية:

والمتمثل بتقديم المشورة عن العاملين ولكافة الإدارات العاملة في المنظمة سواء من الناحية القانونية أو الفنية، بالإضافة إلى اقتراح التحسينات وتطوير التعليمات والأنظمة المتعلقة بالعاملين من أجور وحوافز وخدمات وظروف عمل وغيرها، ويستلزم هذا أن تكون إدارة الموارد البشرية أكثر اتصالاً والتصاقاً بالإدارات الأخرى في المنظمة وأكثر اطلاعاً على مشاكلها وأعمق تعاوناً وتفهماً لشؤونها المتنوعة حتى تتمكن من أداء دورها الاستشاري بالشكل المطلوب.

ويؤكد (السالم، وحرشوش، 2002، ص28) أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على الأعمال التخصصية فقط بل تتضمن الأعمال الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة شأنها شأن الإدارات الأخرى في المنظمة إذ لا بد لكل إدارة أن تضع الخطط التي تحقق لها الأهداف التي انشئت من أجلها وأن تضع التنظيم الذي يمكنها من القيام بتنفيذ تلك الخطط والسياسات والبرامج وصولاً لتحقيق أهدافها وأن تقود وتحفز وترغب وتوجه نشاطات العاملين نحو تحقيق الهدف وأن تقوم بعملية الرقابة لغرض التأكد من أن الأعمال تتم وفقاً للخطط والسياسات والبرامج والأنظمة المحددة سلفاً ثم تصحح الانحرافات التي تحدث أثناء تنفيذ الأعمال التي تمارسها وبعدها.

الاستقطاب والتعيين للموارد البشرية

يتضمن نشاط الاستقطاب الحصول على الموارد البشرية المطلوبة لضمان استمرار عمليات المنظمة، وهذا يشمل عمليات البحث عن الأفراد المؤهلين المناسبين للعمل داخل المنظمة والذين يتوقع أن يتقدموا بطلبات عمل للمنظمة نتيجة وجود شواغر عمل حالياً أو توقع حدوث مثل هذه الشواغر في المستقبل (DeNisi & Griffin, 2001, P125).

يعرف الاستقطاب بأنه ذلك النشاط الذي يعمل على جذب الافراد الذين يحتمل بأن تتوفر فيهم الشروط المطلوبة وحشدهم لشغل وظائف المنظمة من مصادر عديدة (الخرابشه، 1966، ص78) ويشير (السالم، وصالح، 2002، ص66) بأن الاستقطاب هو البحث عن الأفراد الصالحين لملء الوظائف الشاغرة في العمل واستمالتهم وجذبهم واختيار الأفضل منهم بعد ذلك للعمل.

ويقصد بالاستقطاب أيضاً أنه مجموعة نشاطات المنظمة الخاصة بالبحث عن وجذب مرشحين لسد الشواغر الوظيفية فيها، وذلك والنوعية المطلوبة والمرغوبة وفي الوقت المناسب. وتشمل وظيفة الاستقطاب أيضاً الوفاء بحاجات ورغبات وقدرات واهتمامات المرشحين لشغل الوظائف، وهكذا يوفر الاستقطاب الفرصة للمنظمة وللمتقدمين لها لكي يختار بعضهم بعضاً وفقاً لمصالحهم واهتماماتهم (الصيرفي، 2003، ص76)

يعرف (السلطان، 2001، ص117) الاستقطاب هو عملية اكتشاف مرشحين محتملين للوظائف الشاغرة الحالية أو المتوقعة في المنظمة، أي أنه نشاط يقوم على الوصل بين من يبحثون عن وظائف. وعرفها (عبد الباقي، 2001، ص115) بأنه خطوة البحث عن أنسب الأشخاص لهذه الوظائف، ومحاولة جذب واستقطاب أكفأ الأشخاص للعمل بالمنظمة إن المنظمات الناجحة والمبدعة هي التي تمتلك أناساً مبدعين، وعليه فإن الاستقطاب المخطط بأسلوب علمي هو أمر مهم جداً بالنسبة للمنظمات وخاصة الكبيرة منها لأنه بمقدار كفاءة العاملين بها تكون كفاءتها.

ويحدد (السالم، وصالح، 2002، ص67) أهمية الاستقطاب بما يلي:

- 1- الاستقطاب الجيد يفتح جميع أبواب ومصادر العمل المتاحة أمام المنظمة وكلما ازداد عدد المتقدمين للعمل أصبحت الخيارات واسعة في اختيار الأكفأ والأفضل من بين المتقدمين.
- 2- من خلال الاستقطاب تستطيع المنظمة توصيل رسالتها إلى المرشحين بأنها المكان المناسب لهم للعمل ولبناء وتطوير حياتهم الوظيفية.
- 3- إن نجاح عملية الاستقطاب هي الخطوة الأولى في بناء قوة العمل الفاعلة والمنتجة.

إن تحقيق مبدأ المنافسة وتكافؤ الفرص أو المساواة في عملية الاختيار كما تنادي بذلك معظم الأنظمة أو القوانين أو كتابات المفكرين المتخصصين في هذا المجال، تستدعي الإعلان عن الوظائف الشاغرة من خلال عدة وسائل كالتلفاز والراديو والمجلات المتخصصة الخ وذلك لزيادة فرص التزود بالموظفين والإداريين الأكفاء القادرين على تطوير الأعمال من خلال الأفكار المبدعة فعندما يتم توسيع قاعدة الاستقطاب بمصادر داخلية وخارجية تكون النتيجة الحصول على الموظفين الأكفاء لشغل الوظائف المتوفرة (مرتجي، 1993، ص56)

وتهدف وظيفة الاستقطاب إلى تحقيق ما يلي:

1. توفير العدد المناسب من الأشخاص المناسبين لشغل الوظائف في المنظمة وذلك بأقل تكلفة ممكنة
 2. العمل على تقليل عدد المتقدمين من غير المؤهلين لشغل المناصب بالمنظمة مما يخفض من تكاليف عملية الاختيار النهائي
 3. الإسهام في تحقيق الاستقرار للقوى العاملة من خلال جذب المرشحين الجيدين والاحتفاظ بالعاملين المرغوبين.
 4. تحقيق المسؤولية الاجتماعية والقانونية والأخلاقية من خلال الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المرشحين لشغل الوظائف.
 5. العمل على جذب مجموعة ملائمة ومميزة وذوي كفاءة عالية، مما يخفض من تكاليف بعض أنشطة الموارد البشرية مثل التدريب. (الصيرفي، 2003، ص77)
- لقد أشار (الطائي، وآخرون، 2006، ص112) إلى أن سياسة استقطاب الموارد البشرية للعمل تعني تحديد المصادر التي تحصل منها المنظمة على العنصر البشري، والعمل على استكشاف مصادر جديدة وتنميتها، وكذلك العمل على تقويم تلك المصادر بصورة مستمرة لكي تتمكن من الاهتداء إلى أفضل الموارد البشرية في الوقت المناسب، وهذه المصادر، هي:

المصدر الداخلي: وهو عبارة عن مجموعة من المصادر التي تكون من داخل المنظمة وهذه المصادر غالباً ما تكون عن طريق الترقية والانتقال أو غيرها. إذ إن الاستقطاب من المصدر الداخلي له العديد من المزايا، منها إتاحة فرصة التقدم الوظيفي للعاملين في المنظمة وتحقيق نتائج حالات الترقية، وخفض تكلفة الاستقطاب مقارنة بتكاليف المصدر الخارجي، ومعرفة الأفراد بضوابط وإجراءات عمل المنظمة مما يؤدي إلى سرعة تكيف الموظف للوظيفة الجديدة.

ويحدد (DeNisi & Griffin, 2005, P189) المصادر الداخلية التي تعتمد عليها المنظمات في استقطاب الأفراد العاملين، بالآتي: الترقية من الداخل، النقل، الاعلان الداخلي، الموظفين السابقين، قاعدة المعلومات الموجودة في المنظمة، الاستقطاب من خلال العاملين.

المصدر الخارجي: هنا تعتمد المنظمة مجموعة من المصادر الخارجية لاستقطاب العاملين في حالة عدم وجود من هم في المنظمة مؤهلون لشغل الوظيفة الشاغرة. ومن مزايا المصدر الخارجي لاستقطاب الموارد البشرية الآتي: إتاحة فرصة التقدم والتطور عن طريق السماح بدخول مهارات وقابليات ومعارف جديدة لم تكن موجودة مسبقاً، وإقامة علاقات تعاونية مع جهات متعددة وإمكانية تغيير عادات تقليدية غير ملائمة في المنظمة، وأقل تكلفة من إعداد برنامج لتدريب العاملين للتكيف مع الوظيفة الشاغرة.

ويؤكد (الهييتي، 2005، ص87) على أن هناك العديد من المصادر الخارجية التي تعتمد عليها المنظمات في استقطاب الأفراد العاملين، وتتمثل في:

1- الإعلان (وسائل الإعلام): وهو المصدر الشائع للبحث عن عاملين والذي يسمح بالوصول إلى أعداد كبيرة من المؤهلين بسرعة وكلفة محددة وتلجأ المنظمات للإعلان عن احتياجاتها لملء الوظائف الشاغرة، ويتمثل ذلك في وسائل الإعلان المرئية والمسموعة والمقروءة، ومن المفترض مراعاة المصادقية في الإعلان واتباع أساليب إعلان مميزة وعدم الاكتفاء بتلك الشائعة العادية، واختيار الكفاءات المستهدفة من خلال استخدام أسلوب الإعلان الذي يتم اختياره بعناية.

2- طالبو العمل: إذا احتاجت المنظمة إلى تعيين عاملين جدد يمكنها العودة إلى الملف للبحث عن أشخاص بالمؤهلات المطلوبة، والاتصال بهم للمراجعة حسب الاختصاص.

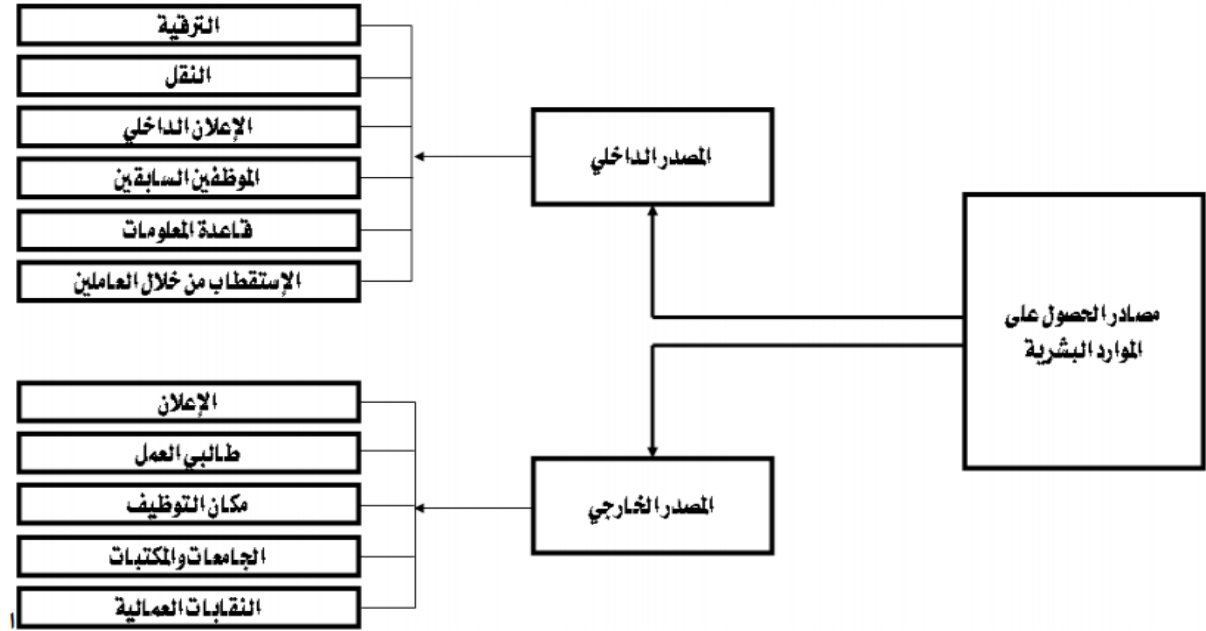
3- مكاتب التوظيف: ويتمثل بلجوء المنظمات إلى مكاتب التوظيف التي تستطيع أن تزود المؤسسات بالأعداد والأنواع والمؤهلات المطلوبة. وتعد هذه المكاتب من المصادر الفعالة التي تسهل على كل من العاطلين وعلى المنشآت تحقيق غاياته عن طريق التوسط بين الباحثين عن العمل والراغبين به مقابل تقاضي رسوم محددة من أصحاب طلبات العمل.

4- الجامعات والكليات ومراكز التدريب: تعد الجامعات والكليات ومراكز التدريب مصدراً لجذب الأفراد للوظائف الشاغرة، وخاصة المناصب الإدارية الفنية التي يقتضي التأهل لها سنوات طويلة، وعند استخدام هذا المصدر تقوم المنظمة بالإعلان في الجامعات والمعاهد العلمية التي تهتمها عن حاجاتها للعاملين في التخصصات التي تحتاجها لاستقطاب المتفوقين من خريجي تلك الجامعات والكليات، أو قد يلتقي مندوبو

المنظمات والمتقدمون من الخريجين المتوقع تخرجهم ويتبادلون المعلومات وقد يتوصلون إلى اتفاقات وتعاقداً للعمل.

5- النقابات العمالية: تقوم النقابات العمالية بذلك خدمة لأعضائها وكذلك للاحتفاظ بقوتها، فتحث المنظمات للاتصال بها عند الحاجة، فتعلن عن الحاجة لكافة الأعضاء ليستفيد منها من يرغب للتقدم للوظيفة.

ويبين الشكل (2) مصادر الحصول على الموارد البشرية



المصدر: الطائي، وآخرون، (2006)، "إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

وهناك طريقة حديثة أصبحت لها صدى واسع في الاستخدام لدى العديد من المنظمات، وهي الاستقطاب الإلكتروني. حيث بين (درة، والصباغ، 2008، ص220) أن الاستقطاب الإلكتروني هو الطريقة التي يتم فيها الإعلان عن الوظائف الشاغرة لدى المنظمات لمحاولة استقطاب أفضل العناصر البشرية من خلال استخدام الانترنت. وهو ما فتح المجال أمام المنظمات لاستقطاب أفضل الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة العالية في مجال اختصاصاتهم، ومن مختلف أنحاء العالم. أن للاستقطاب الإلكتروني العديد من الفوائد، هي: (Greiner, 2003, P7-20)

1. اختصار الوقت في التوظيف.

2. انخفاض تكاليف التوظيف.

3. انتشار أوسع للمنظمات.

4. الانتشار الواسع للباحثين عن العمل.

5. أحدث أدوات التصفية.

6. فرص تسويق للمنظمات.

7. أدوات إدارة مميزة.

8. يفتح المجال للسرية.

9. يفتح المجال للمبادرة.

10. يفتح المجال لبناء قاعدة بيانات مرجعية.

ويؤكد (هاشم، 1996، ص74) أن مرحلة الاستقطاب تعد بمثابة كشف عن مؤهلات الأفراد المتقدمين للعمل وهي أيضاً فرصة تمكن كلاً الطرفين المنظمة والفرد من انتهازاها ليتعرف كل منهما على الآخر، حيث إن عملية اختيار الشخص المناسب ووضعه في وظيفة مناسبة لخبراته ومؤهلاته وقدراته تضمن إنتاجية عالية ويجعل أمر تدريبه سهلاً واستمراره في المنظمة قائماً، وتقلل من تعرضه للإصابات، وأن عملية إلحاق الأفراد بالأعمال التي تتفق مع ميولهم واستعداداتهم لها دور في زيادة الإنتاجية.

هذا وتساهم إجراءات الاختيار المتعدد مثل المقابلة الأولية، وطلب الاستخدام، والتحري عن الخبرات السابقة والفحص الطبي، في استبعاد المتقدمين الذين هم دون المستوى المطلوب في أدائهم، أو الذين يكون معدل دورانهم عالياً بالنسبة للمنظمة، وفي مساعدة القائمين على إجراءات الاختيار والتنبؤ الصحيح والسلوك العاملين في المستقبل (أبو شيخة، 2001، ص99)

وبعد الانتهاء من عملية الاختيار وتحديد الأشخاص المناسبين ضمن الأسس والمواصفات الموضوعة مسبقاً، تأتي الخطوة اللاحقة وهي عملية التعيين التي تتضمن أربع نقاط أساسية (السالم، وحرشوش، 2002، ص87):

1- إصدار قرار التعيين، حيث تقوم الجهة المختصة بالمنظمة بإصدار قرار التعيين، بعد انتهاء عملية الاختيار والاتفاق مع المرشح على مقدار الراتب والميزات الأخرى التي سيحصل عليها. ويوضع الموظف الجديد تحت التجربة حتى تثبت كفاءته في عمله.

2- التهيئة المبدئية، وهي عملية تعريف الموظف الجديد بالمنظمة والوظيفة والعاملين معه، ويمكن تحقيق ذلك من خلال بعض الوسائل مثل الكتب والنشرات وأدلة العمل والأفلام والتسجيلات والزيارات الميدانية لمرافق المنشأة وأماكن العمل فيها.

3- متابعة وتقويم الفرد خلال فترة التجربة، وهنا يبقى الموظف خلال فترة التجربة تحت الاختبار والملاحظة من قبل المشرف المباشر. وفي نهاية الفترة يعد المشرف أو الرئيس تقريراً نهائياً يحدد فيه مدى كفاءة الموظف الجديد، ويضع فيه تصوره بشأن تثبيته أو فصله أو تحويله إلى عمل آخر

4- تثبيت الموظف وتمكينه، فبعد أن تثبت كفاءة الموظف خلال فترة التجربة ويفيد تقرير رئيسه المباشر أنه جيد في عمله، تنتهي فترة الاختبار ويعين بشكل رسمي، وهنا يتم تمكين الفرد من أداء العمل من خلال منحه الصلاحية الكاملة، وتهيئة الظروف المادية والمعنوية اللازمة لتنفيذ العمل، فعملية التثبيت في العمل دون التمكين من أدائه لا تكفي لأن التمكين يعد مبدأً أساسياً من مبادئ التوظيف، وأن حسن أداء العمل لا يعتمد فقط على قرار التعيين وقدرات الشخص وأمانته، بل على مدى منحه الصلاحيات الكافية لأداء عمله وتهيئة الظروف المناسبة له لأداء عمله بالشكل الصحيح والمطلوب.

ويؤكد (الطائي، وآخرون، 2006، ص217) أن قرار التعيين هو عقد بين المنظمة والفرد لا يمكن فسخه إلا في حالة إخلال معين بشروطه ويصدر عادة قرار تعيين رسمي بتوقيع رئيس المنظمة ويبلغ كل من الإدارة المعنية وإدارة الموارد البشرية والشخص المعني للتعيين.

من هنا، تعد عملية الاستقطاب والتعيين من أهم الوظائف التي تناط بها إدارة الموارد البشرية، للعديد من الأسباب منها أن استقطاب واختيار الشخص المناسب ووضعه في المكان المناسب يضمن الإنتاجية العالية، ويجعل أمر تدريبه سهلاً، واستمراره في المنظمة قائماً، وتعرضه لإصابات العمل محدوداً، وكذلك الحال فإن استقطاب واختيار وتعيين الشخص المناسب ووضعه في المكان المناسب، يوفر الكثير من الجهود والتكاليف على المنظمة، وبالتالي فإن هذا يحتم على هذه المنظمات الاهتمام بعملية الاستقطاب والتعيين، وذلك من خلال الاستعانة بالخبراء والمستشارين في هذا المجال.

التدريب والتطوير للموارد البشرية

عرفه (تيوباي، 2003، ص12) أي نشاط يراد به تحسين قدرة الأشخاص على أداء مهمة ما في العمل عن طريق تحسين مهاراتهم أو زيادة معرفتهم. وأشار إلى أن التدريب هو عملية تعلم المعارف وطرق وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغيرات في قابليات الأفراد لأداء أعمالهم ولذلك فإن فهم التعلم والأخذ بها من الأمور الأساسية والمهمة في بناء الخبرات التدريبية الفعالة (شحادة، 2000، ص51)

التدريب بأنه نقل معرفة ومهارات محددة وقابلة للقياس. (ويلز، 2005، ص40) وحدد (المدهون، 2005، ص85) بان الهدف من وراء التدريب يتمحور حول تنمية المهارات، وصقل القدرات، وزيادة الحصيلة

المعرفية والمعلومات، وتغيير الاتجاهات أو تعديلها أو التأكيد على صحتها، بما يضمن تحقيق التغيرات المطلوبة في السلوك والكفاءة نحو الأفضل وفي القدرة على التعامل مع العمل، وصولاً لتحقيق أهداف المنظمة وأهداف الأفراد العاملين ورغباتهم كماً ونوعاً.

أن التدريب والتطوير يأخذ بنظر الاعتبار الأهمية بالنسبة للأفراد العاملين وللمنظمة ولتطوير العاملين وللمنظمة ولتطوير العلاقات الإنسانية، ومنها: (شحادة، 2000، ص52)

- زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي ويساعد في ربط أهداف العاملين بأخذ المنظمة.
- يؤدي توضيح السياسات العامة للمنظمة وخلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية.
- يؤدي إلى تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية ويساعد في تجديد وإثراء المعلومات.
- يطور الدافعية لأداء ويساعد على تطوير مهارات الاتصالات بين الأفراد.
- توثيق العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين وتطوير إمكانية الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة.

ويرى (العزاوي، 2006) أن هناك العديد من نظريات التدريب، وهي:

1- **النظريات السلوكية:** إذ إن أساس هذه النظريات ينطلق من وجود علاقات ترابط بين المثيرات والاستجابة السلوكية لهذه المثيرات أي أن التعلم يتحقق عندما يصبح المثير قادراً على التحكم في الاستجابة السلوكية وضبطها.

2- **النظريات العقلية (المعرفة الإدراكية):** إذ إن أساس هذه النظريات أن التعلم عملية عقلية داخلية تقوم بتشكيل وإعادة تنظيم للبنى المعرفية الناتجة عن التفاعل الحاصل بين الفرد والبيئة التعليمية.

3- **النظريات الإنسانية الكلية:** وأساس هذه النظريات أن التعلم عملية إنسانية كلية لا تقتصر على السلوك الظاهر للإنسان ولا على بناء العقلية فقط وإنما على كيانه وشخصيته الفردية والاجتماعية والإنسان يتطور بصورة كلية ومترابطة وتتفاعل في إحداث هذا التطور والتغيير جميع المقومات السلوكية والعقلية والقيم والاتجاهات والنزاعات الاجتماعية الفردية، فالتعلم والتدريب من وجهة نظر رواد النظريات الإنسانية عملية كلية تعنى بجسم الإنسان وأعضائه وعقله وتؤله للتكيف والنجاح.

4- **نظريات تعليم الكبار:** إذ إن أساس هذه النظريات الأفراد الراشدون يتميزون بسمات كثيرة يجب على مصممي البرامج التعليمية والتجريبية أن يأخذوها في نظر الاعتبار عند الإعداد إلى مثل هذه البرامج.

5- نظرية ديناميات الجماعة وتوظيفها في العملية الإدارية: إذ إن أساس هذه النظرية يعتمد على العلاقات والشروط السيكلوجية المتفاعلة التي يحقق أفراد الجماعة بواسطتها إدراكاً مشتركاً، يقوم على القيم المشتركة ومنظومة العواطف الشخصية التي تحكم أفراد الجماعة.

أن عملية التدريب بحاجة إلى أن يحضر لها تحضيراً جيداً، وهذا من عوامل نجاح تنفيذ الخطة التدريبية، لذا من المفترض التعرف على خطوات عملية التدريب بشكل شامل وعام. (ويلز، 2005، ص46)

تقييم الأداء في الموارد البشرية

تقييم الأداء بأنه عملية تقييم للفرد القائم بالعمل فيما يتعلق بأدائه ومقدرته وغير ذلك من الصفات اللازمة لتأدية العمل بنجاح. (العتيبي، 2002، ص36)

وعرفه (السلم، وصالح، 2002، ص102) تقييم الأداء أنه عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي تمارسها في وقت معين من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقاً.

وفي تعريف آخر فأشير إلى إن عملية تقييم الأداء للأفراد ما هي إلا عملية مراجعة النشاط الإنتاجي للأفراد من أجل تقييم إسهاماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وهي كذلك نشاط مستمر يشمل الأفراد بمختلف مستوياتهم وأقدميتهم أو حديثي التعيين (شحادة، 2000، ص76)

وحدد (المدهون، 2005، ص152) تقييم الأداء بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله المسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى. وبين (القحطاني، 2007، ص45) بأنه عملية قياس موضوعية ومستوى تم ما إنجازه من عمل، بالمقارنة بحكم ومستوى العمل المستهدف كماً ونوعاً، في صورة علاقة نسبية بين الوضعين القائم أو المستهدف.

وحدد (الجبوسي، 2005، ص77) أن أهمية تقييم الأداء تعتبر من العمليات الحيوية جداً للمنظمات حيث تكمن أهميتها في:

1. رفع معنويات العاملين من خلال سيادة جو من التفاهم والعلاقات الطيبة بين العاملين والإدارة عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير للإدارة.

2. دعم إجراءات الترفيع والنقل وإثبات عدالتها وتحديد المكافآت التشجيعية، ومنح العلاوات.
3. يساعد في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير الأفراد الذين يعملون تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
4. استمرار الرقابة والإشراف.
5. تعتبر العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

وحدد (السالم، وصالح، 2002، ص103) أهداف تقييم الأداء، يمكن تقسيمها إلى:

أ- على مستوى المنظمة، وتتمثل في:

- النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للتقدم، وكذلك تطوير من يحتاج منهم إلى تدريب أكثر.
- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.

ب- على مستوى المديرين، وتتمثل في:

- الارتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لمناقشة مشاكل العمل مع أي منهم.
- تنمية قدرات المدير في مجال الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين.

ج- على مستوى المرؤوسين، وتتمثل في:

- تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية.
- تساهم عملية تقييم الأداء في اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتطوير بيئتهم الوظيفية بأساليب علمية بصورة مستمرة.

تتعدد عناصر نظام تقييم أداء العاملين لتشكيل إطار متكامل يفيد في تقييم هذا الأداء بما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وعليه فإن عناصر هذا النظام، تتمثل بـ: (مصطفى، 2005، ص334)

- 1- تحديد أهداف المنظمة، حيث أن الأهداف العامة للمنظمة هي قبلة جهود الإدارة والعاملين، وعلى ذلك فإن الرؤساء على اختلاف مستوياتهم الإدارية بالمنظمة يقيمون مرؤوسيهـم على ضوء مدى إسهامهم بأدائهم في تحقيق الأهداف العامة.

2- تحديد أهداف تقييم الأداء، أن أهداف التقييم تمثل مرشداً للرؤساء في عملية التقييم من خلال استشراف وضع الأخطاء قبل وقوعها ومعالجتها فوراً وليس تصيد أخطاء بعض العاملين وتوقيع جزاءات وعقوبات

3- تحديد مجالات التقييم: من خلال تحديد العناصر أو المؤشرات التي تقيس درجة انضباط وفاعلية سلوك الفرد.

4- تحديد معايير تقييم الأداء وهي، معيار الجودة، كمية الإنجاز في الوقت المحدد، التكلفة والسلوك.

5- تحديد أنسب طرق التقييم من خلال المفاضلة بين هذه الطرق لاختيار أفضلها بما يضمن تقييماً سليماً.

6- تقديم شرح طريقة التقييم للرؤساء والمرووسين حتى يهيئ أرضية مناسبة لعملية التقييم.

7- تدريب الرؤساء على طريقة أو طرق التقييم المتعددة.

8- تقييم وتقويم التقييم من حيث تقييم نتائج التقييم وتحديد مدى وفائها بأهداف التقييم.

ويحدد (شحاذاة، 2000، ص78) يمكن حصر الوسائل إلى مجموعتين من الوسائل لعملية تقييم الأداء، تتمثل الأولى في الطرق التقليدية الوصفية التي تعتمد على التقديرات الشخصية للمديرين أما الوسيلة الأخرى في الطرق الحديثة التي هدفها هو تقليل درجة الأخطاء المرتبطة بعملية التقييم.

كما هو موضح بالجدول رقم (3)

طرق التقييم الحديثة	طرق التقييم التقليدية
مقياس التدرج على الأساس السلوكي	طريقة الترتيب البسيط
مقياس الملاحظات السلوكية	طريقة المقارنة المزدوجة
الإدارة بالأهداف	طريقة التدرج
مراكز التقييم	طريقة التدرج البياني
	طريقة قوائم المراجعة
	طريقة الاختيار الاجباري
	طريقة الموقف الحرجة

التعويضات للموارد البشرية

أن المنظمة تكافئ العاملين فيها عن الجهد الذي يقدمونه بثلاث وسائل رئيسية، هي:

- الأجور والرواتب التي تمنحها، لهم عن جهد محدد يؤدونه.
- امتيازات مادية إضافية تمنحها، كالنقل والسكن وغيرها.
- حوافز لأداء جهد يتجاوز ما يتقاضون الأجر الأساس عنه.

الأجور والرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم تحتل أهمية كبيرة كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة، إضافة إلى كونها مؤشراً على الموقع والمركز الاجتماعي للفرد في أي مجتمع، ولغرض تصميم أنظمة أجور ورواتب فاعلة تحقق أهداف العاملين والأهداف التنظيمية لا بد من الموازنة بين البدائل الاستراتيجية التالية (Hugessen, 1996, P 61):

1- العدالة الداخلية والعدالة الخارجية: إذ تمثل العدالة في الدفع شعور العامل بالمساواة أو العدالة، العدالة الداخلية التي تشير إلى تصور العامل بأن مستوى الأجور المدفوعة للوظائف في المنظمة يتناسب مع قيمة الوظائف، وأن مستوى الأجور المدفوعة لوظيفته يتناسب مع قيمتها. أما العدالة الخارجية فتشير إلى شعور العامل بأن الأجور والرواتب المدفوعة للوظائف في المنظمة التي يعمل بها مساوياً للأجور المدفوعة لتلك الوظائف المتماثلة في المنظمات الأخرى.

2- الدفع الثابت والدفع المتغير: تسعى المنظمات إلى المفاضلة بين نظامي الدفع الثابت الذي يشير إلى دفع الأجور والرواتب بمبالغ شهرية أو أسبوعية أو يومية بحيث تكون هذه المبالغ ثابتة، أما نظام الدفع المتغير فتشير إلى الأجور والرواتب وفقاً لبعض المعايير المؤثرة على مقدار ما يتسلمه العامل، فقد يكون معيار الأداء واحداً من هذه المعايير، ولذلك كلما ارتفع الأداء أو انخفض يتغير المبلغ المستلم كرواتب وأجور ارتفاعاً وانخفاضاً على التوالي.

3- الدفع للوظيفة مقابل الدفع للفرد العامل: إذ إن أغلب الأنظمة التقليدية يكون الدفع فيها وفق طبيعة الوظيفة ومتطلباتها بدلاً من تحديد الأجور والرواتب وفق كفاءة الأفراد أو ما يمتلكون من معرفة ومهارات بعكس الطرق الحديثة التي يكون الدفع على أساس المهارات والمعرفة حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار المواهب والمعرفة والمهارات التي يطبقها العاملون عند أدائهم لوظائفهم، إذ بزيادة الأعباء والمسؤوليات المنجزة بنجاح.

أن سياسة التعويضات الإجمالية المدفوعة للعاملين تزداد هذه التعويضات في حالة ارتباط العاملين في المنظمة بنقابات، إذ إن النقابة تفرض على المنظمة الأخذ بالمؤشرات الاقتصادية كالنمو في المستوى

الأسعار، يضاف إلى ذلك فإن النقابات تدعم الحوافز الجماعية باعتبار أن هذه الحوافز تؤدي إلى التماسك الجماعي كما وأن النقابات تؤثر على أصحاب العمل وتدفعهم لتوفير فوائد ذات أهمية للعاملين وفق رغباتهم واحتياجاتهم. (Wasile, 1996, P10-24).

الصحة والسلامة المهنية للموارد البشرية

يرى (الطائي، وآخرون، 2006، ص447) أن الصحة والسلامة المهنية تتمثل في الحفاظ على صحة الأفراد في مختلف المهن وذلك من خلال المحافظة على صحتهم الجسدية والعقلية والنفسية وتحسين كيانهم الاجتماعي. أي أن السلامة المهنية تنظر نظرة تتعلق بالفرد العامل وطبيعة العمل والبيئة التي يعمل فيها الفرد. كما يمكن تعريف البيئة الآمنة أو السلامة والصحة Safety & Healthy Environment بكونها بيئة عمل تتمتع بالشروط الضرورية لتوفير السلامة والصحة للعاملين، أي أنها بيئة عمل تحمي العاملين من احتمالات التعرض للحوادث ومن الإصابة بأمراض، وبيئة عمل صحية، تضمن خلوها من الأمراض. (Akaner, 2003, P23)

أن المنظمات التي تعتمد المنظور الواسع في إدارة أعمالها تهتم بتوفير بيئة آمنة وصحية لمواجهة أوجه التهديد التي يمكن أن يتعرض لها الفرد وتنعكس في عمله، والناجمة عن حوادث أو أمراض بدنية أو نفسية تصيبه أو عن تغيرات تكنولوجية أو تنظيمية أو اقتصادية يمكن أن تهدد قدراته على الاحتفاظ بعمله، فتولد له التوتر والقلق. (Cabral, 2000, P87)

ويشير (DeNisi & Griffin, 2005, P486-588) إلى أن السلامة المهنية تتمثل في:

- 1- المحافظة على مقومات الإنتاج البشرية والقوى العاملة من التعرض للإصابات الناجمة عن مخاطر المهنة وذلك بتوفير كل مستلزمات الوقاية.
 - 2- حماية مقومات الإنتاج المادية وذلك من خلال المحافظة على الأجهزة والمواد التي تستخدم في عملية الإنتاج من التلف والضياع نتيجة حوادث العمل باتخاذ كل التدابير الوقائية.
 - 3- توفير الاحتياطات لتأمين بيئة سليمة تحقق الوقاية من المخاطر.
 - 4- رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد الحد من حوادث العمل وتقليل الإجازات المرضية.
- لهذا أكد (Reese, 2008, P106) أن توفير بيئة آمنة وصحية يعد مهماً، للأسباب التالية:

1. التأثير المباشر للحوادث على أداء الفرد وإنتاجيته، حيث تؤدي إلى تعطيله عن العمل، بالإضافة إلى احتمالات إصابته بعجز دائم أو حتى الوفاة.
2. تأثير الحوادث والإصابات على رضا العاملين، وعلى قدرة المنظمة على الاحتفاظ بعناصر مؤهلة، فآثر أية إصابة لا ينحصر بمن يتعرض لها فقط، بل بزملائه أيضاً.
3. تؤثر الحوادث في إنتاجية وأداء المنظمة بشكل عام، إذ تشكل الخسائر الناجمة عن الحوادث والإصابات مصدراً مهماً لتقليل الإنتاجية والأداء، بسبب ما تحدثه من خسائر مادية وإيقاف للعمل، بل إن هذه الخسائر قد تكون من الأهمية، بحيث تحتاج الكثير من المنظمات إعداد إحصاءات دورية لإعداد الحوادث وتكاليفها.
4. الخسائر على المجتمع والاقتصاد عموماً، خاصة في الدول التي تكثر فيها حوادث وإصابات العمل، فهي تسبب إهداراً للموارد البشرية والمادية وتولد أعباء على الأنظمة الصحية، لذلك، نجد الدول المتقدمة جميعاً تهتم برصد هذه الحوادث وتقدير أثرها على الإنتاجية عموماً، كما تحتفظ بإحصائيات وإعداد تقديرات عن تكاليفها وتأثيرها على كل من الإنتاجية وموارد الدولة/النظام الصحي.

ويذكر (Seaver & O'Mahony, 1999, P85) أن هناك العديد من العناصر والأجزاء من المفترض توافرها في برامج الصحة والسلامة المهنية الجيدة، وهي:

- 1- **سياسة واضحة في طريقة معالجة التهديدات لأمن العاملين**، حيث يمكن للمنظمة أن تعتمد إحدى سياستين، لكل منهما تأثيراتها على مضمون برنامجها: فقد تتبنى سياسة وقائية، وهذا يقتضي اتخاذ إجراءات تمنع حدوث الإصابات، أو قد تعتمد سياسة علاجية، أي سياسة تهتم فقط بتعويض من يتعرضون لإصابة. ومن الواضح أن السياسة الوقائية تركز على خلق بيئة خالية من مصادر التهديد لصحة وأمن العاملين، أما العلاجية فتهمل ذلك، وتكتفي بتعويض من تعرضوا لأذى.
- 2- **سياسة حول سعة التغطية والحماية من التهديدات**، تختلف المنظمات في سعة الخدمات الوقائية التي قد تقدمها، وهذه قد تتراوح من حصر التغطية بأقل ما يمكن، وهذه تعني تنفيذ ما تنص عليه القوانين والتشريعات، وكحد أعلى، حماية شاملة من المخاطر بأنواعها، الطبيعية، والمهنية، والاقتصادية، وهذه تشمل:

- **حماية من الإصابات المرضية (البدنية والنفسية)**، وهي حماية للإصابات التي تحدث مباشرة بسبب العمل نفسه أو بشكل غير مباشر ولأسباب أخرى، بل إن بعض المنظمات تهتم حالياً بتقديم خدمات وقائية وعلاجية لمعالجة المشاكل النفسية (كمعالجة التوتر الناجم عن العمل وغيره، وأيضاً

تقديم المساعدة للمدمنين على الكحول أو المخدرات أو غيره باعتبارها جميعاً أحداثاً تنعكس على العمل وتحتاج المنظمة إلى أن تقدم الرعاية والخدمات التي يحتاجها العاملون لتجاوزها.

- حماية من حوادث العمل بأنواعها، وهذه تختلف باختلاف نوع النشاط.
 - حماية من الأخطار الاقتصادية والمهنية، أي الحماية من البطالة وفقدان الوظيفة، خاصة الفقدان الناجم عن التغييرات التكنولوجية أو التنظيمية، فبعض المنظمات توسع تغطيتها الحمائية لتشمل إعادة تأهيل العاملين الذين يفقدون وظائفهم بسبب تغييرات في التكنولوجيا التي تجريها، أو بسبب تغييرات تنظيمية كأن تتوقف عن إنتاج وتتوسع في آخر، وتلغي فروعاً ودوائر وتتوسع في أخرى.
- 3- تحديد طريقة تصميم وإدارة برنامج السلامة المهنية، يمكن للمنظمة أن تنفرد بوضع البرنامج وتحديد تفاصيله وإدارته، أو أن تسند ذلك إلى لجان مشتركة من الإدارة والعاملين، يحددون تفاصيل البرنامج ويشتركون في تنفيذه وإدارته. وتمثل اللجان المشتركة الأسلوب المفضل لمنظمة تهتم بتوفير رعاية شاملة، وفي هذه الحالة، يمكنها أن تترك التفاصيل إلى العاملين ليحددوا المجالات المشمولة في ضوء أولوياتهم وحاجاتهم.

4- توفير وسائل تحقيق السلامة. (برنوطي، 2004، ص261)

5- تدريب العاملين على السلوك السليم، وهنا لا بد من تدريب العمال الذين يمكن أن تعرضهم لمصادر تهديد، إذ يمكن تقليل المخاطر (الحوادث والأمراض) بالتدريب الجيد للعاملين بحيث يؤدون عملهم، ويستخدمون وسائل الوقائية، بشكل يحميهم منها. فإذا كان عامل معين يؤدي عمله بطريقة تزيد من احتمال تعرضه لحادث، يمكنها تقليل هذه الاحتمالات بتدريبه ليؤديه بطريقة تجنبه المخاطر، وإذا كان بعض من يتعاملون مع أجهزة خطيرة لا يرتدون المواد الواقية الضرورية، يمكن معالجة ذلك بتدريب يغير سلوكهم. وهذا يتطلب تحديد مجالات التدريب والأشخاص الذين يحتاجونه.

6- إعداد خطط طوارئ وإصدار تعليمات سلامة، أي إصدار التعليمات الضرورية للوقائية من الحوادث والإصابات، وكذلك لمعالجة الأحداث التي تحصل، وإذا كان هناك احتمال حصول حوادث وإصابات خطيرة ومتعددة. كما بالنسبة لمنظمة معرضة لاحتمال الانفجار أو الحريق أو انتشار وباء أو تسرب سموم أو غيرها، فهي تحتاج إلى خطط لكل من هذه الأحداث الطارئة، تبين كيفية معالجة الموقف ومسؤوليات الأطراف المختلفة في كل موقف.

7- القيام بنشاط توعية وإعلام، أي القيام بنشاطات توعية وإعلام تعرف العاملين على سبل تجنب التهديدات، وقد يشمل ذلك تقديم محاضرات، وتوزيع مواد إعلامية، ووضع لافتات في أماكن مختلفة، إلى غير ذلك من وسائل تذكر العاملين بضرورة وكيفية حماية أنفسهم من الحوادث والإصابات.

- 8- القيام بالتفتيش الدوري، وهو عنصر أساسي في أي برنامج للسلامة المهنية والتفتيش الدوري لمواقع العمل المختلفة يعني التأكد من التزام الجميع بالتعليمات وشروط السلامة.
- 9- جمع المعلومات وتحليلها واستخدامها، يتم جمع المعلومات لتقدير أحجام وأنواع وتكاليف الإصابات. بل إن هذا النشاط يعد نشاطاً أساسياً لأية منظمة تتعامل مع أنشطة خطرة وتكثر فيها الإصابات. (عباس، 2006، ص226-227)

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية

نظراً لما يشهده العالم حالياً من تطور سريع وكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سارعت المنظمات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية في إدخال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بوظائفها الإدارية والتسييرية والإنتاجية وتقديم الخدمات، غير أن يبقى هذا الاستخدام ذو حدين له إيجابيات وسلبيات، وإدارة الموارد البشرية ليست بمنأى عن هذا التطور المستمر بحكم أنها نظام مفتوح تتفاعل مع محيطها الخارجي تسير المورد البشري الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية

1- التسيير الإلكتروني للموارد البشرية (E-GRH)

لقد تزايدت أهمية استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية باعتباره وسيط يساعد الموارد البشرية في انجاز مهامهم المرسومة، إذ أن الحاجة لتوفير معطيات دقيقة وفي الوقت المناسب يتطلب من الإدارة لتوفير أنظمة المعلومات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية فيها.

حيث يعرف مجال التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أن مجموعة سياسات تسير الموارد البشرية والتي تستخدم التكنولوجيا الحديثة للاتصال وخاصة تكنولوجيا الانترنت الداخلية العمومية وذلك من أجل وضع تطبيقات ديناميكية والاستفادة منها، ويعرف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية (E-GRH) بأن عملية اللجوء الى التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال لزيادة من فعالية وظائف إدارة الموارد البشرية في تسير المراحل المتعلقة بالحياة المهنية لموظفيها (التوظيف، التسيير الاجتماعي، الأجور، تسيير المهارات والتقاعد).

2- التوظيف الإلكتروني (E-Recrutement)

لطالما كان طاقم العمل بقسم تكنولوجيا المعلومات في المنظمات مستقل بذات ويعمل منفرداً عن غير من الأقسام، إلا أنه في الأعوام الأخيرة قد بدا 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 الانترنت بنسبة تقارب التسعينات في المنظمات المعاصرة. (Annie Chemla, 2008, P42)

عموماً "إن التوظيف الناجح هو ذلك التوظيف المبني على أسلوب عادل وشفاف وفي وقت لا يعرقل السير الحسن للمؤسسة، ويؤدي بمقتضاه 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 وارسال معالم الشفافية ومبدأ الحيادية في العمل، وتحسين العلاقات بين المؤسسة على الحواجز البيروقراطية، والأشخاص المرشحين لشغل الوظائف بواسطة الانترنت، عملاً بمبدأ "الأفراد هم أئمن الأصول، ولزيادة التميز أي ويأخذ الإعلان في المؤسسات فهي تستخدم نظم قائمة على الانترنت والإعلان للإسراع من عمليات التوظيف" مثل هذه الحالة عدة صور: الإعلان عن طريق المواقع الالكترونية الجذابة، أو صفحات الويب وكذا الإعلان في الشرائط العادية أو التي تستخدم الرسوم المتحركة (الصوت والصورة). (بريان هوبنكر، 2006، ص173)

ويمكن دور هذه الإعلانات في "اطلاع الأفراد بكافة المعلومات التفصيلية عن الشركة، طبيعة أعمالها، استراتيجياتها، خدماتها من جهة ومعلومات عن الوظيفة من حيث مواصفاتها، متطلباتها، الرواتب "من جهة أخرى وهي مهمة جداً ومحفزة لاقتحام ميدان العمل في حالة توافق مع الشروط أو الانصراف لغير دون تضييع الوقت. (عبدالباري إبراهيم، 2010، ص443)

3- التعليم والتدريب الالكتروني عن بعد للموارد البشرية (E-Learning)

في مجتمع العولمة وفي ظل المنافسة الشديدة أصبح من الضروري للمؤسسات من تكوين وتدريب موظفيها بسرعة وبتكاليف اقل، نظراً للتقدم السريع لمعلوماتهم ومهارتهم، وضرورة تجديدها باعتبارها ميزة تنافسية للعديد من المؤسسات.

وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ذلك بشكل ملحوظ وصار وجود مركز للتكوين الداخلي في أي مؤسسة نقطة مقارنة ودليل نجاعة النظام فيها، إذ تضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نقطتين: من جهة التكوين للعاملين مما سمح لهم بالتكيف مع كل ما هو مستحدث، ويمنحهم القدرة على استخدامها دون صعوبة ودون المساس بشروط العمل ومن جهة أخرى يجب أن يكون للمديرين الكفاية من التكوين والتي تأخذ بعين الاعتبار كل المؤشرات الاجتماعية عند تبني نظام جديد، وعموماً لقد عرف

هذا التدريب النور بظهور صعوبات التوظيف الناتجة عن السرعة في تغطية العجز في اليد العاملة، ونقص المترشحين فيما يخص التكوين في ميدان الإعلام الآلي. (عبدالرحمان القرني، 2007، ص121)

ان للتكوين الالكتروني عدة مرادفات منها: التعلم الالكتروني، التعلم عن بعد، التعلم الافتراضي، والتدريب الالكتروني.

ونظرا لما يبديه هذا النوع من التعليم من فوائد على المستوى العالمي، خصص في القمة العالمية لمجتمع لسنة 2003، محور حوله وجاء في ان يعد مركز تقدم البشرية، ومصدر فاهيتها كما حفز على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراحل التعليم والتدريب للمورد البشري، وفي نفس السياق أبرز بيل جيتس المدير العام لشركة مايكروسوفت دور الانترنت في التعليم كونها تساهم في:

- رفع المقاييس التعليمية لكل فرد.

- ظهور طرق جديدة للتدريس.

- توسيع دائرة الاختيار نتيجة شدة التنوع.

وانطلاقاً من مثل هذه الحقائق يمكن القول: أن التكوين الالكتروني ما هو في الحقيقة إلا تكوين قائم على شبكة الحاسب الآلي، إذ يتلقى المتعلم مجموعة المواد، والبرامج المدرجة عبر مواقع محددة لمؤسسات تعليمية معينة، إذ تستفيد هذه الأخيرة من التغذية الراجعة، سواء للتحسين والتطوير أو "التغيير تماماً حسب الظروف". (فاروق حريزي، 2011، ص89)

وتعرفه Cisco Systems: وايضاً على ان عملية التكوين والتدريب باستخدام شبكة الانترنت، ويشترط وجود مختصين في هذا المجال، فعملية التكوين الالكتروني تزيد إمكانية وصول الموظفين إلى الدرجة المطلوبة من التطوير والتنمية، ويمنح فرصة التعلم الفردي من خلال جهاز المعلوماتي عبر الانترنت أو الانترنت بطريقة سريعة وبتكاليف منخفضة. (عبدالرحمان القرني، مرجع سابق، ص125)

إذ يمكن مفتاح الكفاءة في فن الترابط والقدرة على إقامة العلاقات عن طريق التكنولوجيا عن بعد، والتي تركز على المحتوى أكثر من الأداة، ولا تظهر مثل هذه الخصائص إلا في التكوين والذي يساهم في اندماج المجتمع فيما بينه عن طريق الانترنت المفتوح على الخارج. (Gil Philipe, 2003, P180)

ونظراً لما يتميز به التكوين والتعلم عن بعد من: ملائمة بين كل من المحاضر والطالب، المرونة، التأثير والفاعلية، الخيارات المتعددة في توصيل المادة الدراسية، التفاعل بين الطالب والمحاضر أو المدرب وكذا المساواة "فهو يوفر عدة فوائد منها:

- التخليص من التكاليف الإجمالية المتعلقة بالعملية التكوينية من خلال التكوين الذاتي أو عبر شبكات الموظفين.
- يسمح بمرونة أكبر للمؤسسة بتمكين المسيرين من التأكد من محتوى العملية التكوينية، والهدف منها جعل أكثر تماثلاً وموحداً في جميع أنحاء العالم.
- جذب مهارات جديدة أو احتفاظ المؤسسة بإطاراتها عن طريق اقتراح برامج جديدة محورها الأساسي الترقية والتنمية المستدامة لمهاراتهم وبالتالي تحسين صورة المؤسسة. (فاروق حريزي، مرجع سابق، ص127)

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

المبحث الأول

إجراءات الدراسة الميدانية

إجراءات البحث:

يتضمن هذا الفصل منهج البحث، ومجتمع البحث وعينته، ووصفاً لخصائص عينة البحث، وأداة البحث، ومصادر بنائها، والمراحل والخطوات التي مرت بها عملية بناء الأداة حتى وصلت إلى صورتها النهائية بعد حصولها على الصدق والثبات اللازمين، وأخيراً الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات، وفيما يأتي تفصيل تلك الإجراءات:

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهتم بوصف الظاهرة كما هي عليه في الواقع، والتي تتمثل في البحث الحالي: **علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية.**

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من موظفي ومدراء شركة هايل سعيد انعم، وقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية الطبقية من موظفي تلك الشركة، وقد تم توزيع (50) استبانة كعينة ممثلة للبحث، وتم استرجاع (48) استبانة من الاستبانات الموزعة بنسبة (96%)، وعدد الاستبانات المفقودة (2) بنسبة (4%)، وقد بلغت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (48) استبانة بنسبة (96%).

مقياس أداة الدراسة الميدانية:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي.

مقياس ليكرت

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاستجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

عند اختيار الباحث الدرجة (5) للاستجابة " أوافق بشدة " بذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة 100% تعطي نتائج إيجابية للفقرة حسب جدول الوزن النسبي رقم (1) وتم حساب الوزن النسبي بحسب الفقرات الإيجابية ويمكن تطبيق العكس في حالة الفقرات السلبية (Likert, R.1932)

جدول (1) يوضح الوزن النسبي

النسبة 100%	الوزن النسبي من - إلى	الدرجة اللفظي	مسلسل
100%	4.20 - 5.00	عالية	5
89.8%	3.40 - 4.20	مرتفعة	4
68.5%	2.60 - 3.40	متوسطة	3
49.8%	1.80 - 2.60	منخفضة	2
31.7%	1 - 1.80	متدنية	1

يتضح من الجدول رقم (1) كيفية احتساب التقدير اللفظي لأسئلة فرضيات البحث، وذلك على النحو

التالي:

- إذا كان المتوسط الحسابي للسؤال أقل من 1.8 والنسبة أقل من 36% فإن التقدير اللفظي له هو (غير موافق بشدة)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 1.8 وأقل من 2.6 والنسبة من 36% وأقل من 52% فإن التقدير اللفظي له هو (غير موافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 2.6 وأقل من 3.4 والنسبة من 52% وأقل من 68% فإن التقدير اللفظي له هو (محايد)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 3.4 وأقل من 4.2 والنسبة من 68% وأقل من 84% فإن التقدير

اللفظي له هو (موافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 4.2 حتى 5 والنسبة من 84% حتى 100% فإن التقدير اللفظي له هو (موافق بشدة).

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة، قام الباحثات بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، من أعضاء هيئة التدريس في جامعة المستقبل، مما جعل الأداة أكثر دقة وموضوعية في القياس، وللوقوف على مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، وكان الهدف من تحكيم الاستبانة التحقق من الآتي:

- مدى ملاءمة الفقرات المتعلقة بمحاور الدراسة.
- مدى وضوح الفقرات الواردة في الاستبانة.
- مدى كفاية الفقرات المتعلقة بمحاور الدراسة.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية:

تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cornbach's) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة ومصادقيتها، فإذا كانت قيمة معامل ألفا أقل من 60% فإن مصداقية قائمة الاستبيان تكون ضعيفة، بينما إذا كانت بين 60% إلى 70% تعتبر المصادقية مقبولة، وإذا كانت قيمة ألفا بين 70% إلى 80% تعتبر أداة الدراسة جيدة، بينما إذا كانت القيمة أكثر من 80% فالمصادقية تكون مرتفعة.

جدول رقم (2) يبين نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة البحث

م	المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات Alpha
1	تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية	10	.793
2	تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية	10	.824
3	تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية	10	.866
	مجموع متوسط جميع المحاور	30	.879

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الثبات ألفا لأداة جمع البيانات بشكل عام كانت مرتفعة، وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات عالية، مما يشير إلى أن النتائج التي سترد لاحقاً قابلة للتعميم على مجتمع البحث.

الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، تمت الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية، بهدف معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من والذي ادخلت إليه بيانات الدراسة الميدانية spss برنامج التحليل الإحصائي المحوسب، وقد استخدمت هذه الأساليب لبيان خصائص مجتمع الدراسة، ولوصف متغيرات الدراسة والتعرف على "علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية"، وشمل ذلك:

1- التوزيع التكراري والنسب المئوية:

لحساب وتكرار ونسبة البيانات العامة لعينة الدراسة

2- المتوسط الحسابي:

وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة، عن كل فقرة من فقرات الدراسة مع العلم أنه يفيد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط حسابي.

3- الانحراف المعياري:

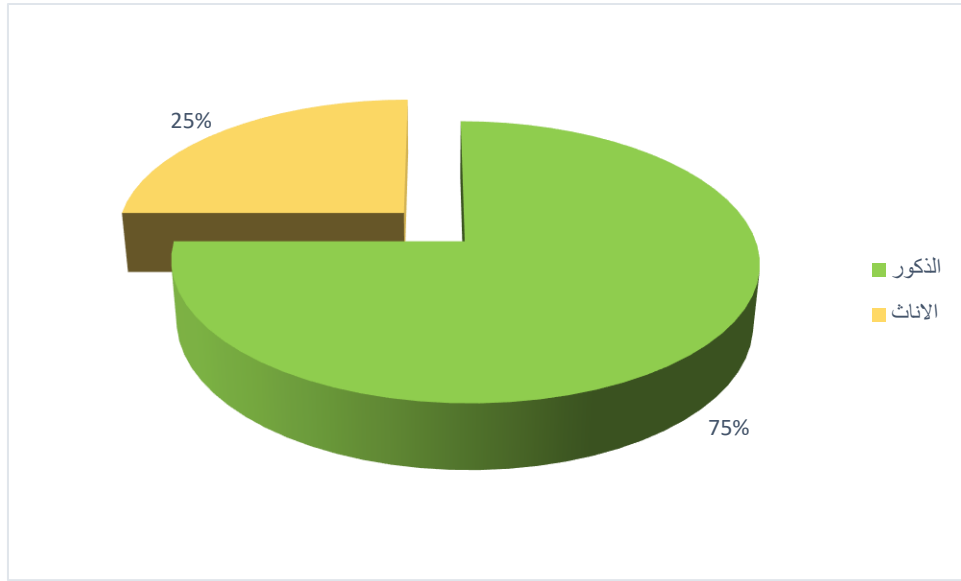
تم استخدامه لتحديد تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة عن قيم المتوسط الحسابي.

أولاً / الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

- حسب متغير النوع:

جدول رقم (3) يبين توزيع عينة البحث حسب متغير النوع

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75%	36	ذكر
25%	12	انثى
100%	48	المجموع



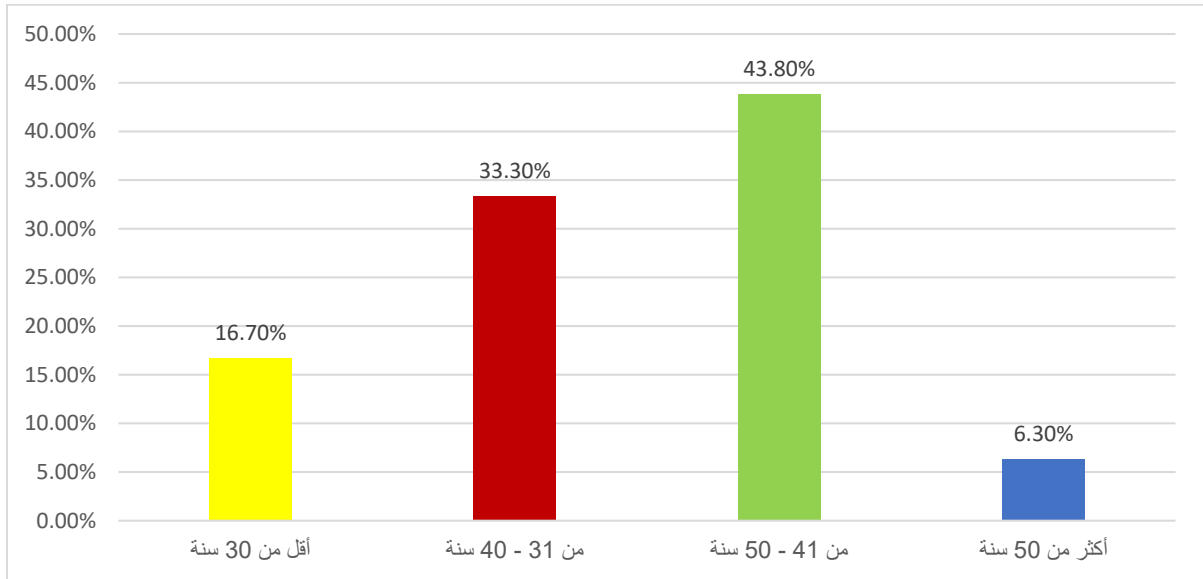
شكل رقم (1) يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير النوع

يتضح من الجدول (3) والشكل رقم (1) أن أغلب أفراد العينة من الذكور بتكرار بلغ (36) يمثلون ما نسبته 75% من إجمالي أفراد عينة البحث، وأن أفراد العينة من الاناث جاء بتكرار (12) ونسبته 25%، لذا نجد أن أغلب أفراد العينة هم من فئة الذكور.

- متغير العمر:

جدول رقم (4) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير العمر المشاركين بالعينة

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	8	16.7%
من 31 - 40 سنة	16	33.3%
من 41 - 50 سنة	21	43.8%
أكثر من 50 سنة	3	6.3%
الإجمالي	48	100%



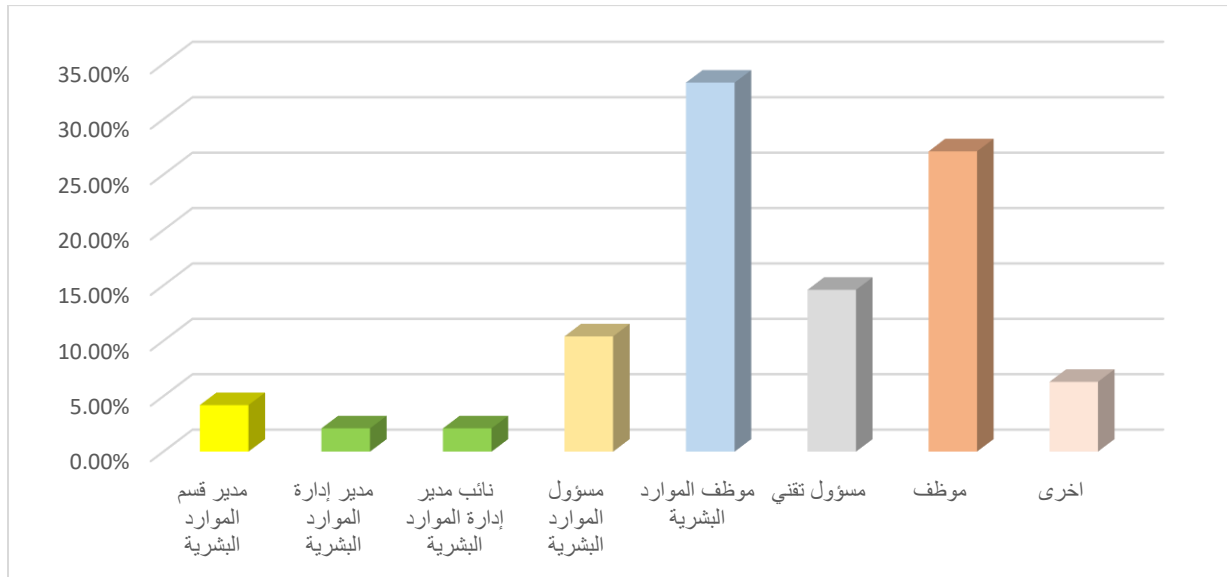
شكل رقم (2) يوضح التكرار والنسبة المئوية لمتغير العمر المشاركين بالعينة

يتبين من الجدول رقم (4) والشكل رقم (2) أن غالبية أفراد العينة هم من فئة العمر (من 41 - 50 سنة) بنسبة 43.8% بتكرار بلغ (21)، ثم فئة العمر (من 31 - 40 سنة) بنسبة 33.3% وبتكرار بلغ (16)، ثم فئة العمر (أقل من 30 سنة) بنسبة 16.7% وبتكرار بلغ (8)، وأخيراً فئة العمر (أكثر من 50 سنة) بنسبة 6.3% وبتكرار بلغ (3). وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من فئة العمر (من 41 - 50 سنة) مما يدل على الامام الموظفين بسوق العمل.

- المركز الوظيفي

جدول رقم (5) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير المنصب الوظيفي

النسبة	التكرار	المركز الوظيفي
4.2%	1	مدير قسم الموارد البشرية
2.1%	1	مدير إدارة الموارد البشرية
2.1%	1	نائب مدير إدارة الموارد البشرية
10.4%	5	مسؤول الموارد البشرية
33.3%	16	موظف موارد بشرية
14.6%	7	مسؤول تقني
27.1%	13	موظف
6.3%	3	اخرى
100%	48	الإجمالي



شكل رقم (3) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير المركز الوظيفي

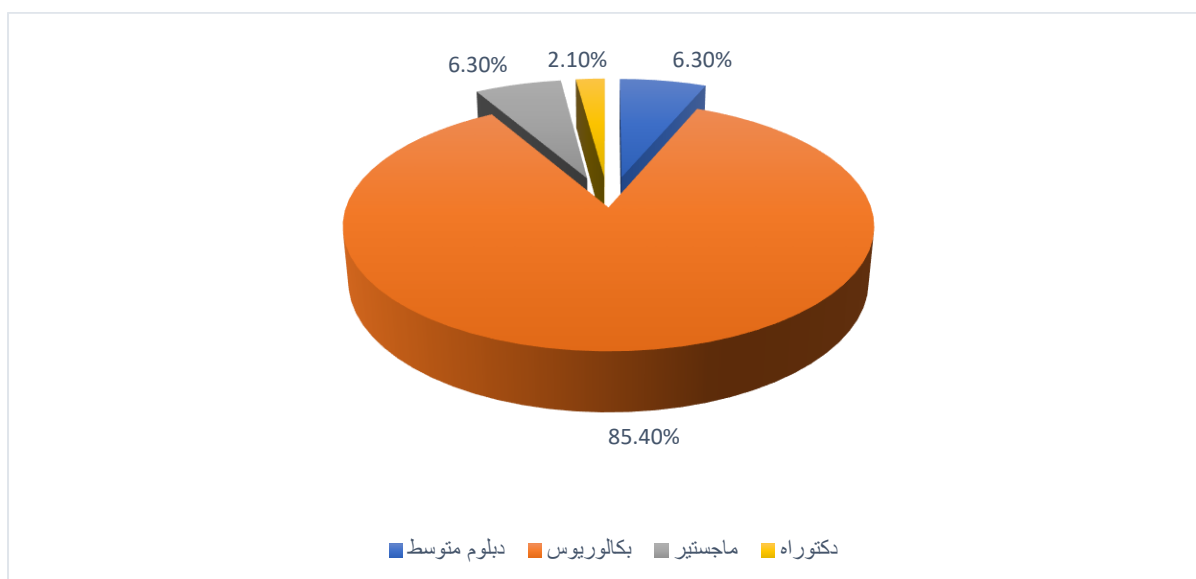
يتبين من الجدول رقم (5)، والشكل (3) الخاص بمتغير المركز الوظيفي لأفراد العينة، وجد أن أغلب العينة تمثلت في (موظف موارد بشرية) بنسبة 33.3% وبتكرار بلغ (16)، ومن ثم فئة المركز الوظيفي (موظف) بنسبة 27.1% وبتكرار بلغ (13)، ثم فئة المركز الوظيفي (مسؤول تقني) بنسبة 14.6% وبتكرار (7)، ثم فئة المركز الوظيفي (مسؤول الموارد البشرية) بنسبة 10.4% وبتكرار (5)، ثم

فئة المركز الوظيفي (أخرى) بنسبة 6.3% وبتكرار (3)، وأخيراً فئات المركز الوظيفي (مدير قسم الموارد البشرية + مدير إدارة الموارد البشرية + نائب مدير إدارة الموارد البشرية) بنسبة 2.1% وبتكرار (1)، وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من ذوي المركز الوظيفي (موظف موارد بشرية) وهذا يتناسب مع استهداف العينة المناسبة.

- متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (6) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
6.3%	3	دبلوم متوسط
85.4%	41	بكالوريوس
6.3%	3	ماجستير
2.1%	1	دكتوراه
100%	48	الإجمالي



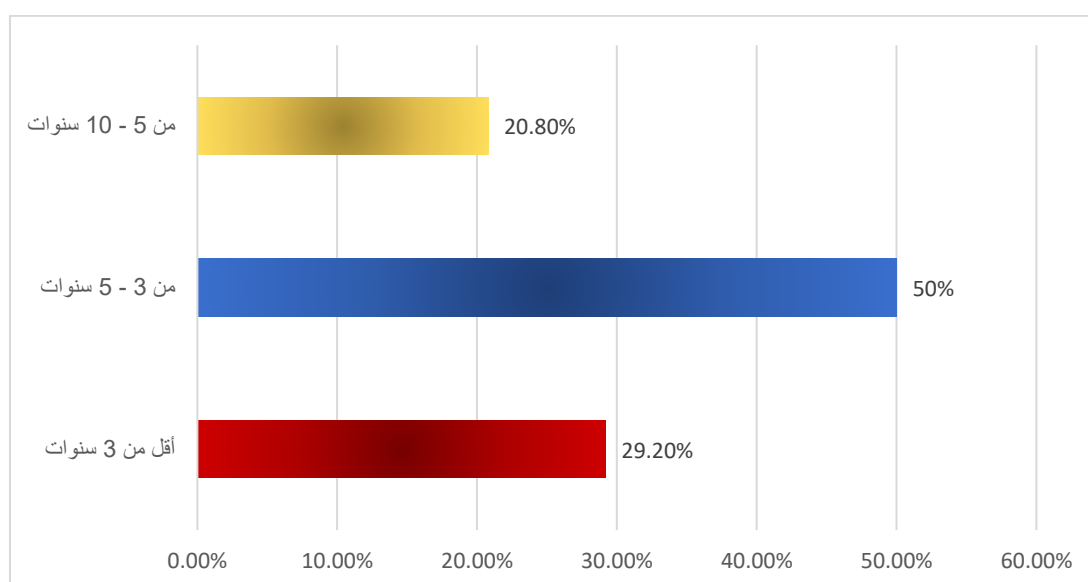
شكل رقم (4) يوضح التكرار والنسبة المئوية لمتغير المؤهل العلمي

يتبين من الجدول رقم (6) والشكل رقم (4) أن غالبية أفراد العينة من فئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) بنسبة 85.4% وبتكرار بلغ (41)، ثم فئتين المؤهل (ماجستير، دبلوم متوسط) بنسبة 6.3% وبتكرار بلغ (3)، وأخيراً فئة المؤهل (دكتوراه) بنسبة 2.1% وبتكرار بلغ (1)، تشير هذه النتائج إلى أن أغلب عينة البحث هم من ذوي المؤهلات الجامعية.

– عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (7) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	14	29.2%
من 3 – 5 سنوات	24	50%
من 5 – 10 سنوات	10	20.8%
الإجمالي	48	100%



شكل رقم (5) يوضح التكرار والنسبة المئوية لمتغير عدد سنوات الخبرة

يتبين من الجدول رقم (7) والشكل رقم (5) أن غالبية أفراد العينة هم من فئة سنوات الخبرة (من 3 – 5 سنوات) بنسبة 50% وبتكرار بلغ (24)، ثم فئة سنوات الخبرة (أقل من 3 سنوات) بنسبة 29.2% وبتكرار بلغ (14)، وأخيراً فئة سنوات الخبرة (من 5 – 10 سنوات) بنسبة 20.8% وبتكرار (10)، وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من ذوي الخبرة الجيدة في مجال العمل.

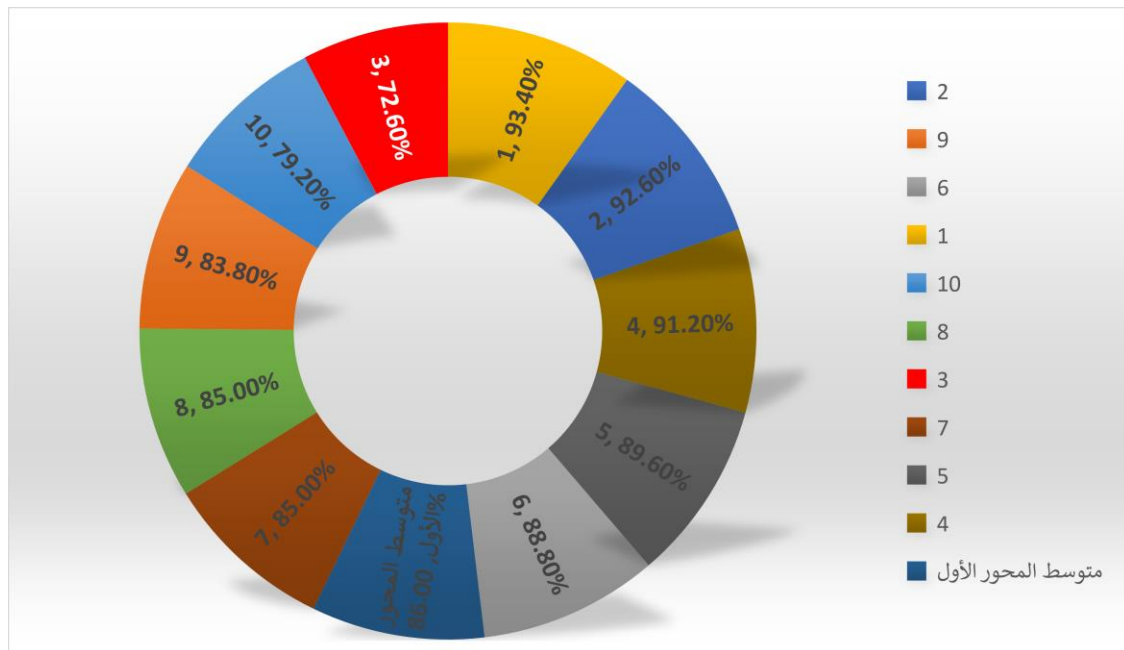
ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بإجابة أسئلة الاستبيان

1- المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية:

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات آراء العينة

لفقرات المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	تعتمد إدارة الموارد البشرية على البرامج الإحصائية لتخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية	2	4.63	0.489	92.6%	عالي
2	تساعد تكنولوجيا المعلومات على إشراك الموظفين من مختلف الإدارات في اتخاذ القرارات وتسطير الأهداف الخاصة بهم	9	4.19	0.571	83.8%	مرتفع
3	تعتمد الشركة في تخطيط مواردها البشرية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال	6	4.44	0.501	88.8%	عالي
4	تساهم تكنولوجيا المعلومات في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول الموظفين	1	4.67	0.630	93.4%	عالي
5	تساهم التكنولوجيا في زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ	10	3.96	0.617	79.2%	مرتفع
6	تطلع دائماً على آخر التطورات والتحديثات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	8	4.25	0.863	85%	عالي
7	توجد صعوبات في ظل تكنولوجيا المعلومات لأداء الأعمال المطلوبة	3	4.63	1.003	72.6%	عالي
8	تقوم الشركة بتحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء مهامهم	7	4.25	0.601	85%	عالي
9	تسعى وتخطط الإدارة في الشركة باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي جيد	5	4.48	0.505	89.6%	عالي
10	يعتبر استخدام التخطيط لتكنولوجيا المعلومات أنجح وسيلة للحصول على معلومات دقيقة وبشكل أسرع	4	4.56	0.649	91.2%	عالي
	متوسط المحور الأول		4.30	0.283	86%	عالي



شكل رقم (6) نسبة الموافقة لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الأول

يوضح الجدول رقم (8) أن أفراد العينة وافقت بتقدير لفظي (عالي) على جميع فقرات المحور الأول؛ وبلغ متوسط الاستجابة للفقرات على (4.30)، والنسبة المئوية (86%)، وتحليل كل فقرة من فقرات المحور الأول وفقاً لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، عند تساوي قيم المتوسط للفقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي:

- أن الفقرة (4) والتي تنص على (تساهم تكنولوجيا المعلومات في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول الموظفين) حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (4.67)، وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرتين رقم (1، 7) واللذان تنصان على (تعتمد إدارة الموارد البشرية على البرامج الإحصائية لتخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية)، (توجد صعوبات في ظل تكنولوجيا المعلومات لأداء الأعمال المطلوبة) حصلتا على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي (4.63). وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة (10) والتي تنص على (يعتبر استخدام التخطيط لتكنولوجيا المعلومات أنجح وسيلة للحصول على معلومات دقيقة وبشكل أسرع) حصلت على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي (4.56)، وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة (9) والتي تنص على (تسعى وتخطط الإدارة في الشركة باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي جيد) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (4.48)، وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة (3) والتي تنص على (تعتمد الشركة في تخطيط مواردها البشرية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي (4.44)، وبتقدير لفظي (عالي).

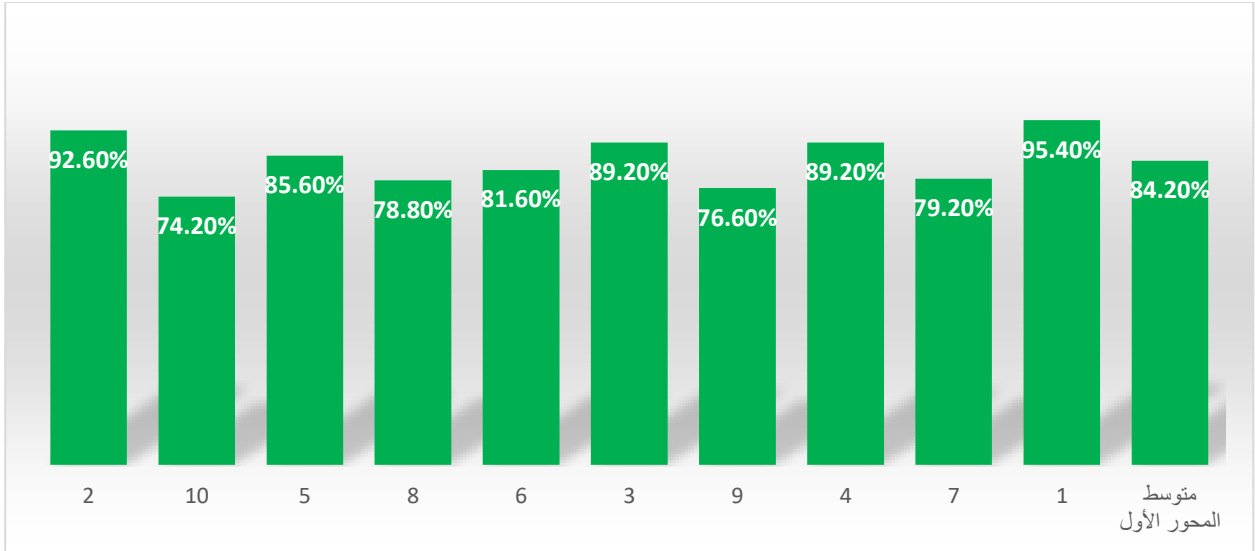
- أن الفقرتين رقم (8، 6) واللذان تتصان على (تقوم الشركة بتحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء مهامهم)، (تطلع دائماً على آخر التطورات والتحديثات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال) حصلتا على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي (4.25). وبتقدير لفظي (عالي).
-
- أن الفقرة (2) والتي تنص على (تساعد تكنولوجيا المعلومات على إشراك الموظفين من مختلف الإدارات في اتخاذ القرارات وتسطير الأهداف الخاصة بهم) حصلت على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي (4.19)، وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (5) والتي تنص على (تساهم التكنولوجيا في زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ) حصلت على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي (3.96)، وبتقدير لفظي (مرتفع).
- الانحراف المعياري لمتوسط فقرات المحور الأول اعلى وأقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى تشتت بسيط من قبل المبحوث.
- وبالنظر إلى متوسط فقرات المحور الأول نجد أنه بلغ (4.30) وبانحراف معياري (0.283) وبتقدير لفظي (عالي)، وعلى ضوء ما سبق تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.

2- المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات آراء العينة

لفقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	يعتبر اتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات شرط من شروط التوظيف	2	4.63	0.489	92.6%	عالي
2	تعتمد الشركة على التوظيف الإلكتروني	10	3.71	1.010	74.2%	مرتفع
3	أن المقابلة عامل أساسي في عملية التعيين في الشركة	5	4.29	0.743	85.6%	عالي
4	ساهم التوظيف الإلكتروني في اختصار الوقت وتخفيض التكاليف	8	3.94	0.755	78.8%	مرتفع
5	تعول الشركة كثيراً على نتائج اختبارات المتقدمين للتعيين، لغرض المفاضلة والتعيين	6	4.08	0.846	81.6%	مرتفع
6	تستقطب الشركة الأفراد ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الأعمال المختلفة	3	4.46	0.504	89.2%	عالي
7	تهتم الشركة بجمع بيانات ومعلومات عن المتقدمين للتعيين من مصادر أخرى غير المقابلة والاختبار، لغرض استخدامها في المفاضلة والتعيين	9	3.83	0.781	76.6%	مرتفع
8	تركز الشركة على العاملين من ذوي الخبرة وأصحاب الخدمة الطويلة فيها، لشغل الوظائف المهمة	4	4.46	0.798	89.2%	عالي
9	تعمل الإدارة على تقليل ظاهرة البطالة	7	3.96	0.898	79.2%	مرتفع
10	تلتزم الإدارة أن يكون أعضاء إدارة الموارد البشرية من الأعضاء ذو الخبرة والكفاءة	1	4.77	0.425	95.4%	عالي
	متوسط المحور الثاني		4.21	0.436	84.2%	عالي



شكل رقم (7) نسبة الموافقة لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الثاني

يوضح الجدول رقم (9) أن أفراد العينة وافقت بتقدير لفظي (عالي) على جميع فقرات المحور الثاني؛ وبلغ متوسط الاستجابة لفقرات على (4.21)، والنسبة المئوية (65.2%)، وتحليل كل فقرة من فقرات المحور الثاني وفقاً لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، عند تساوي قيم المتوسط لفقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي:

- أن الفقرة (10) والتي تنص على (تلتزم الإدارة أن يكون أعضاء إدارة الموارد البشرية من الأعضاء ذو الخبرة والكفاءة) حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (4.77) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة (1) والتي تنص على (يعتبر اتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات شرط من شروط التوظيف) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي (4.63) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرتين رقم (6، 8) واللذان تنصان على (تستقطب الشركة الافراد ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الاعمال المختلفة)، (تركز الشركة على العاملين من ذوي الخبرة وأصحاب الخدمة الطويلة فيها، لشغل الوظائف المهمة) حصلتا على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي (4.46) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة رقم (3) والتي تنص على (أن المقابلة عامل أساسي في عملية التعيين في الشركة) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (4.29) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة رقم (5) والتي تنص على (تعول الشركة كثيراً على نتائج اختبارات المتقدمين للتعين، لغرض المفاصلة والتعيين) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي (4.08) وبتقدير لفظي (مرتفع).

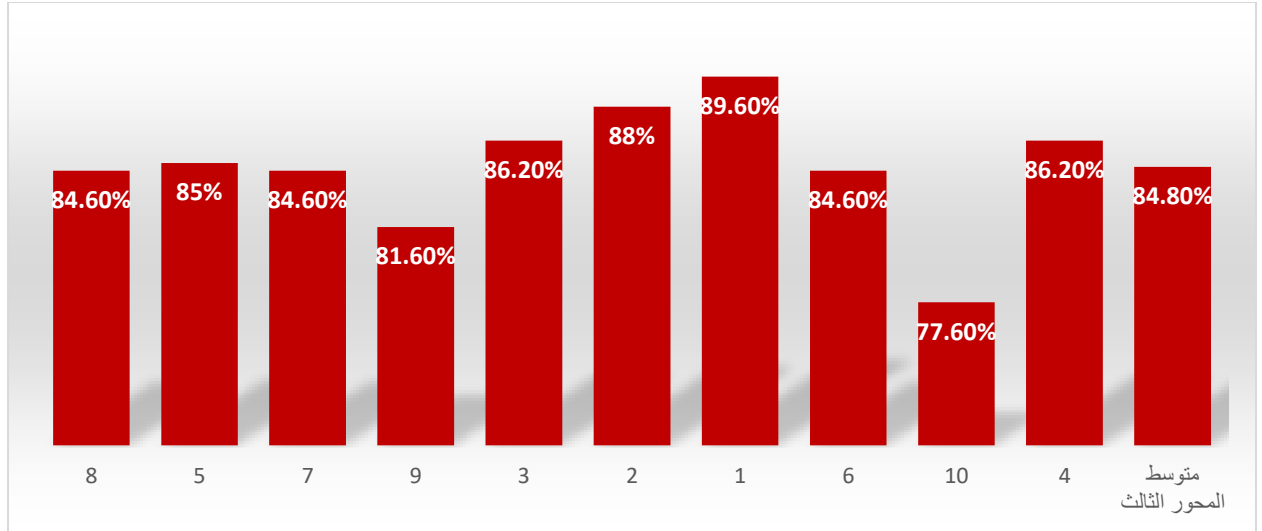
- أن الفقرة رقم (9) والتي تنص على (تعمل الإدارة على تقليل ظاهرة البطالة) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي (3.96) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة رقم (4) والتي تنص على (ساهم التوظيف الإلكتروني في اختصار الوقت وتخفيض التكاليف) حصلت على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي (3.94) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- الفقرة رقم (7) والتي تنص على (تهتم الشركة بجمع بيانات ومعلومات عن المتقدمين للتعين من مصادر أخرى غير المقابلة والاختبار، لغرض استخدامها في المفاضلة والتعيين) حصلت على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي (3.83) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- الفقرة رقم (2) والتي تنص على (تعتمد الشركة على التوظيف الإلكتروني) حصلت على الترتيب (التاسع) بمتوسط حسابي (3.71) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- الانحراف المعياري لمتوسط فقرات المحور الثاني أعلى وأقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى تشتت بشكل بسيط من قبل المبحوث.
- وبالنظر إلى متوسط فقرات المحور الثاني نجد أنه بلغ (4.21) وانحراف معياري (0.436) وبتقدير لفظي (عالي)، وعلى ضوء ما سبق تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية.

3- المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية.

الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات آراء العينة

لفقرات المحور الثالث

رقم الفقرة	الفقرات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	توفر الشركة الموارد اللازمة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات	8	4.23	0.425	84.6%	عالي
2	سعى الشركة الى إعداد دورات تدريبية لموظفيها عند اقتناء أجهزة جديدة أو استحداث برامج حديثة	5	4.25	0.565	85%	عالي
3	تهتم الشركة بتطوير أنظمة التدريب والتأهيل بشكل مستمر	7	4.23	0.592	84.6%	عالي
4	توفر الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية	9	4.08	0.613	81.6%	مرتفع
5	تساهم سياسة التدريب الإلكتروني في رفع المستوى العلمي والمعرفي للموظفين	3	4.31	0.468	86.2%	عالي
6	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوصول الى اداء عال الجودة	2	4.40	0.644	88%	عالي
7	تقوم الإدارة بتطوير قدرات المدراء والعاملين بما يساهم في تطور العمل	1	4.48	0.652	89.6%	عالي
8	تهتم الإدارة في الشركة بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف الى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية خدمة العملاء والتميز في خدمتهم	6	4.23	0.425	84.6%	عالي
9	تعتبر الشركة أهمية كبيرة للأيزو 10015 والمتعلق بتدريب الموظفين	10	3.88	0.789	77.6%	مرتفع
10	ان التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة	4	4.31	0.468	86.2%	عالي
	متوسط المحور الثالث		4.24	0.366	84.8%	عالي



شكل رقم (8) نسبة الموافقة لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الثالث

يوضح الجدول رقم (10) أن أفراد العينة وافقت بتقدير لفظي (عالي) على جميع فقرات المحور الثالث؛ وبلغ متوسط الاستجابة لفقرات على (4.24)، والنسبة المئوية (84.8%)، وتحليل كل فقرة من فقرات المحور الثالث وفقاً لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، عند تساوي قيم المتوسط للفقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي:

- أن الفقرة (7) والتي تنص على (تقوم الإدارة بتطوير قدرات المدراء والعاملين بما يساهم في تطور العمل) حصلت على الترتيب (الاول) بمتوسط حسابي (4.48) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة (6) والتي تنص على (تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوصول الى اداء عال الجودة) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي (4.40) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرتين رقم (5، 10) واللذان تنصان على (تساهم سياسة التدريب الإلكتروني في رفع المستوى العلمي والمعرفي للموظفين)، (ان التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة) حصلتا على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي (4.31) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرة (2) والتي تنص على (تسعى الشركة الى إعداد دورات تدريبية لموظفيها عند اقتناء أجهزة جديدة أو استحداث برامج حديثة) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (4.25) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن الفقرات (8، 3، 1) واللاتي تنص على (تهتم الإدارة في الشركة بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف الى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية خدمة العملاء والتميز في خدمتهم)، (تهتم الشركة بتطوير أنظمة التدريب والتأهيل بشكل مستمر)، (توفر الشركة الموارد اللازمة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات) حصلوا على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي (4.23) وبتقدير لفظي (عالي).

- أن الفقرة (4) والتي تنص على (توفر الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي (4.08) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (9) والتي تنص على (تعتبر الشركة أهمية كبيرة للأيزو 10015 والمتعلق بتدريب الموظفين) حصلت على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي (3.88) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- الانحراف المعياري لمتوسط فقرات المحور الثالث اقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى عدم وجود تشتت من قبل المبحوث.
- وبالنظر إلى متوسط فقرات المحور الثالث نجد أنه بلغ (4.24) وبانحراف معياري (0.366) وبتقدير لفظي (عالي)، وعلى ضوء ما تبين أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية.

ثالثاً: عرض النتائج الإجمالية محاور الدراسة:

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمحاور الدراسة بشكل عام

م	المحاور	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية	1	4.30	0.283	86%	عالي
3	تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية	2	4.21	0.436	84.2%	عالي
2	تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية	3	4.24	0.366	84.8%	عالي
	المتوسط العام لجميع المحاور		4.25	0.305	85%	عالي

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بـ " علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية "، أن متوسط محاور الاستبانة ككل بلغ (4.25) وانحراف معياري (0.305)، ودرجة قياس (عالي)، حيث حصل المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.305) وتقدير لفظي (عالي)، وحصل المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات ووظيفة توظيف الموارد البشرية على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.436) وتقدير لفظي (عالي)، وحصل المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.366) وتقدير لفظي (عالي).

ويعزو الباحثات حصول محاور الدراسة بشكل عام على موافقة عينة الدراسة بدرجة قياس (عالية) على أنه يوجد علاقة لتكنولوجيا المعلومات لتنفيذ مهام الموارد البشرية.

رابعاً: اختبار الفرضيات:

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات

ووظيفة تخطيط الموارد البشرية تم التحقق من صحة الفرضية من خلال الجدول التالي:

جدول (12) يبين نتائج لاختبار تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.

المحور	الرقم	المتوسط الحسابي	الفرق في المتوسط	قيمة T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية	48	4.2042	4.30417	105.442	47	0.000

الجدول أعلاه يوضح نتائج اختبار T إذا كان قيمة T للفرضية الأولى موجبة ومستوى الدلالة اقل من مستوى الثقة ($\alpha=0.05$) وفقاً لقاعدة القرار فان نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية وتم قبول الفرض البديل الذي ينص على انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد

البشرية تم التحقق من صحة الفرضية من خلال الجدول التالي:

جدول (13) يبين نتائج لاختبار تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية

المحور	الرقم	المتوسط الحسابي	الفرق في المتوسط	قيمة T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية	48	4.2125	4.21250	66.946	47	0.000

الجدول أعلاه يوضح نتائج اختبار T إذا كان قيمة T للفرضية الأولى موجبة ومستوى الدلالة اقل من مستوى الثقة ($\alpha=0.05$) وفقاً لقاعدة القرار فان نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد

علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية وتم قبول الفرض البديل الذي ينص على انه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية تم التحقق من صحة الفرضية من خلال الجدول التالي:

جدول (14) يبين نتائج لاختبار تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية.

المحور	الرقم	المتوسط الحسابي	الفرق في المتوسط	قيمة T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية	48	4.2396	4.23958	80.261	47	0.000

الجدول أعلاه يوضح نتائج اختبار T إذا كان قيمة T للفرضية الأولى موجبة ومستوى الدلالة اقل من مستوى الثقة ($\alpha=0.05$) وفقاً لقاعدة القرار فان نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية وتم قبول الفرض البديل الذي ينص على انه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية.

جدول رقم (15) معامل ارتباط بيرسون بين المحاور وبعضها والدرجة الكلية

م	المحاور	عدد الفقرات	معامل بيرسون
1	تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية	10	.719**
2	تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية	10	.491**
3	تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية	10	.777**
	الدرجة الكلية	30	.841**

** عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)

من خلال الجدول رقم (3) بحساب معامل ارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبيان الثلاثة، والدرجة الكلية للاستبيان ككل بوصفه محكاً داخلياً، وقد دلت النتائج أن جميع محاور الاستبيان الثلاثة دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.01$)، ويتضح وجود ارتباط موجب وقوي، كما تشير النتائج إلى تحقق الصديق للاستبيان، وبالتالي تطبيقه بكفاءة على عينة الدراسة .

النتائج والتوصيات

من خلال دراستنا لهذا الموضوع حاول الباحثات معالجة اشكالية البحث التي تدور علاقة تكنولوجيا المعلومات بمهام الموارد البشرية، فقد تم التوصل من خلال الإطار النظري والدراسات السابقة إلى بعض الاستنتاجات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

النتائج

1. أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول الموظفين.
2. أن وجود كادر بشري مؤهل يعمل في إدارة الموارد البشرية ينتج عنه توظيف كادر كفؤ وقادر على تطوير العمل.
3. ان الشركات ترفع المستوى العلمي والمعرفي للموظفين من خلال البرامج التدريبية.
4. أن أصحاب المهارات الفنية والتقنية في مجال التكنولوجيا لديهم فرص عمل بشكل كبير في الشركات.
5. أن استخدام نظام الالكتروني يعتبر واحد من الاساسيات التي تقوم عليها الشركة في العصر الحديث لكونه أكثر مرونة، تحقق عرض العمل بشكل موضح وعلى مواكبة التطور والدول الأخرى.

ولخص البحث إلى عدد من الاستنتاجات بناءً على نتائج التحليل الاحصائي للبيانات التي شملها البحث فيما يلي أهم تلك الاستنتاجات:

6. وافقت العينة في المحور الأول: على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية، بمتوسط حسابي (4.30) وبانحراف معياري (0.283) وبتقدير لفظي (عالي).

- أن لدى التكنولوجيا مرونة عالية تعطيها القدرة على التعامل مع أي تغيير يطرأ.
- أن النشر المعلومات الكترونياً يدعم مستوى القدرة التنبؤية للعاملين في الشركات.
- أن الشركة تحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء مهامهم.
- أن الإدارة تسعى وتخطط باستمرار الى تحقيق مركز تنافسي جيد.

7. وافقت العينة في المحور الثاني: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية، بمتوسط حسابي (4.21) وبانحراف معياري (0.436) وبتقدير لفظي (عالي).
- أن التوظيف الالكتروني يختصر الوقت ويخفض التكلفة.
- أن الشركة تركز كثيراً على نتائج اختبارات المتقدمين للتعين، لغرض المفاضلة والتعيين لاختيار المتقدم الأنسب.

- أنه رغم التطور الكبير في مجال التكنولوجيا ما تزال المقابلة عامل أساسي للتعين في الشركة.

- استخدام الحاسب الالكتروني في العمل يؤدي الى انخفاض نسبة الأخطاء والمخالفات مما يساعد على سلامة المعلومات.

8. وافقت العينة في المحور الثالث: على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية، بمتوسط حسابي (4.24) وبانحراف معياري (0.366) وبتقدير لفظي (عالي).

- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في الوصول الى اداء عالي الجودة.

- أن الشركة توفر دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.

- أن الشركة تهتم بتطوير أنظمة التدريب والتأهيل بشكل مستمر.

التوصيات

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، توصي الدراسة بالآتي:

- العمل على إشراك جميع العاملين في الشركة بدورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم.
- تعزيز تركيز الشركات على أهمية الأيزو 10015 والمتعلق بتدريب الموظفين.
- استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل المرتبط بالإدارة الإلكترونية في الشركة لتحسين مستويات أدائه
- يجب الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية للرقابة الداخلية، من خلال التكوين، التأهيل وإعادة التأهيل لأنهم يمثلون الرأسمال الدائم في الشركة.
- الاهتمام بتكلفة خدمة الأجهزة المرتبطة بالإدارة الإلكترونية في الشركة.
- محاولة إجراء دراسات حول تطور التكنولوجيا مما يدعم تطور إدارات الشركة بشكل عام وإدارة الموارد البشرية بشكل.
- الاهتمام بتحقيق رضا العملاء لتحقيق حصة سوقية أكبر بالمقارنة مع الشركات الأخرى..

المراجع

- 1- ابراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر 2009.
- 2- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية "مدخل النظم"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000
- 3- الطائي، وآخرون، (2006)، "إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- 4- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004.
- 5- أقنيني عقيلة، رسالة ماجستير حول إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب البليدة، 2007.
- 6- بريان هوبنكز، جيمس ماركهام، الترجمة خالد العامر، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2006.
- 7- بن عيسى ق، دور المورد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة، جامعة المدينة، 2007، ص 37.
- 8- بهاء شهاب، الانترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 1999.
- 9- جمال أبو شنب، العلم والمجتمع والتكنولوجيا، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1999، ص 281.
- 10- حضير كاظم حمود، ياسين كاسب الحرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.
- 11- راوية محمد حسن، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب ط، الإسكندرية، 2000.
- 12- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005.
- 13- ستان ديفيس، تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبني على المعرفة، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ط1، ابو ظبي، 2004.
- 14- سميرة مطر المسعود، مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية-الجامعة الافتراضية الدولية – المملكة المتحدة 2009.
- 15- سعيد شعبان حامد، بحث مرجعي عن الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة الأزهر، 2006.
- 16- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- 17- شادلي شوقي، رسالة ماجستير بعنوان إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-جامعة قاصدي مرباح، تخصص علوم اقتصادية، ورقلة، 2007-2008.
- 18- صالح الحناوي وآخرون، مقدمة، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 19- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 20- 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، 2007.
- 21- عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1997.
- 22- عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، بدون دار نشر، 2003.

- 23- عزيزة عبد الرحمن العتيبي، رسالة ماجستير بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية- دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي، 2010.
- 24- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء محمد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2005.
- 25- علوطي لمين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي في المؤسسة، مذكرة ماجستير، الجزائر 2004.
- 26- غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2002.
- 27- غسان قاسم الالمى، إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.
- 28- 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 الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010-2011.
- 29- فضيل حمد عبد القادر القردوح، رسالة ماجستير بعنوان أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية ال دارة ميناء بنغازي البحري- الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- 30- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011.
- 31- مراد رايس، رسالة ماجستير بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة حالة: مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط DML، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 32- نابتي. سامي، "دور برامج تدريب الموارد البشرية في تحسين نوعية الخدمة بالمؤسسة - محاولة دراسة حالة بالمركز الاستشفائي الجامعي- الحكيم بن باديس بقسنطينة"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009.
- 33- نجم عبدالله العزاوي، عباس حسين الجواد، تطور ادارة الموارد البشرية - المفهوم - الاستراتيجية - الموقع التنظيمي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ب ط، الأردن، 2010.
- 34- ندى اسماعيل الجبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 22، 2009.
- 35- نور الدين شارف، رسالة ماجستير بعنوان التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية مؤسسة جواب فرع اتصالات الجزائر، تخصص التسويق، جامعة سعد دحلب البليدة، 2007.
- 36- هاني عرب، محاضرات ادارة الموارد البشرية، ملتقى البحث العلمي، 1428هـ.
- 37- ياسر هديب رضوان، رسالة ماجستير حول أثر تصميم برنامج كمبيوتر متعدد الوسائط في تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحصيل والاتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية، جامعة عين الشمس، 2008.
- 38- Annie Chemla ,lafay ,Marie-Thérèse Deleplace ,Claire le Flécher,JulienMeimon, Sylvie Trosa, performance de la fonction ressources humaines :définitions et cadre d'analyse ,étude préparatoire, département recherche études ,veille-IGPDE ,France, 31 mars 2008.
- 39- Bekkali Meriem, comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cas de l'Office National Des Aéroports, mastère en management des services publics, maroc, 2003.

- 40- Cabral, L., (2000), "Introduction to industrial organization", Cambridge, Mass; London: MIT Press: DeNisi, Angelo S. & Griffin, Ricky W., (2001), "Human Resource Management", 2nd ed, Houghton Mifflin Company
- 41- Estelle Mercier, Geraldine Schuidt, Gestion des ressources humaines ,pearson education ,France, 2004.
- 42- Gil Philipe, E-formation, Dunod, 2ème edition, paris, 2003, p180
- 43- Gode Fray darg Nuguyen, Lentreprise numérique, Economica, Paris, 2001.
- 44- Gunia.N, (2002), " La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises". Thèse de doctorat en sciences de gestion. Université de Toulouse.
- 45- Jacques CHAMPEAUX ,Christian BRET ,La Cyberentreprise ,Dunod ,Paris 2000.
- 46- Kenneth C. Laudon and Jane Price Laudon, Management Information Systems, Managing the Digital Firm, Prentice Hall, Ninth edition, USA, 2006.
- 47- Michel Germani, l'Intranet, economica, paris, 1998.
- 48- Nadège GUNIA ,La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises « impact des NTIC » ,thèse de Doctorat en sciences de gestion ,université toulouse1 ,avril 2002.
- 49- Pichault.F. (2000),"Les pratiques de GRH", Edition du seuil. Paris.
- 50- Robert REIX ,Dictionnaire des systèmes d'information ,Vuibert ,Paris, 1999.
- 51- Reese, Charles, D., (2008), "Occupational Health and Safety Management: A 50- Seaver, Matt & O'Mahony, Laim, (1999), "Isa 2000 the System for Occupational Health & Safety Management: Mandatory Elements", Gower Pub Co. U.S.A. Practical Approach", 2nd Edition, CRC Press, Taylor and Francie Group

الملاحق

(الاستبيان)

المحترم/

الأخ/ الأخت
المحترمة

تحية طيبة وبعد..

تهديكم الباحثات خالص تحياتهم ويضعون بين ايديكم هذا الاستبيان بعنوان "أثر تطور التكنولوجيا على الموارد البشرية" والذي أعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بالجانب الميداني لاستكمال متطلبات البحث.

وقد صمم هذا الاستبيان بغرض الحصول على معلومات كافية للتعرف على أثر تطور التكنولوجيا على الموارد البشرية وبهدف ابراز دور التكنولوجيا بشكل أكبر في نظام العمل لما لها من اثر كبير تطور أداء قسم الموارد البشرية وذلك من خلال دراسة وتحليل إجاباتكم على أسئلة الاستبيان.

ولأهمية الدراسة تأمل الباحثات تعاونكم في الاجابة على اسئلة الاستبيان بموضوعية وحيادية مع توخي الدقة حيث ان مساهمتكم في تقديم الاجابة على جميع الاسئلة هو اساس لنجاح البحث والوصول الى النتائج المفيدة.

مع التأكد من ان هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. ونؤكد ان البيانات التي ستقدمونها ستحاط بالسرية التامة.

ونتمنى تعاونكم والاجابة عن الموضوع بعناية والاهتمام الكامل

شاكرين حسن تعاونكم سلفاً

وخالص الشكر والتقدير

اعداد:-

حنان عبدالقوي الوحيشي

ليلى عبدالقوي الوحيشي

صفاء أحمد الصغير

منى جلال مخاوي

شيماء حسين الهادي

القسم الاول:- الرجاء الاجابة عن الاسئلة الاتية بوضع علامة (✓) على الاجابة المناسبة في ☐

- 1-الجنس:- ذكر ☐ أنثى ☐
- 2-العمر:-أقل من 30 سنة ☐ من 31 الى 40 ☐
- من 41 الى 50 ☐ أكثر من 50 ☐

3-المركز الوظيفي

- ☐ مدير قسم الموارد البشرية
- ☐ مدير إدارة الموارد البشرية
- ☐ نائب مدير إدارة الموارد البشرية
- ☐ مسؤول الموارد البشرية
- ☐ موظفي الموارد البشرية
- ☐ مسؤول تقني
- أخرى ☐ أذكرها.....

4-المؤهل العلمي:-دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

5-عدد سنوات الخبرة في الشركة:- أقل من 3 سنوات ☐

- من 3-5 سنوات ☐
- من 5-10 سنوات ☐
- من 10-15 سنة ☐
- أكثر من 15 سنة ☐

المحور الاول:- هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- تعتمد إدارة الموارد البشرية على البرامج الإحصائية لتخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية					
2- تساعد تكنولوجيا المعلومات على إشراك الموظفين من مختلف الإدارات في اتخاذ القرارات وتسطير الأهداف الخاصة بهم.					
3- تعتمد المؤسسة في تخطيط مواردها البشرية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
4- تساهم تكنولوجيا المعلومات في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول الموظفين.					
5- تساهم التكنولوجيا في زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ.					
6- تطلع دائماً على آخر التطورات والتحديثات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
7- توجد صعوبات في ظل تكنولوجيا المعلومات لأداء الأعمال المطلوبة.					
8- تقوم المؤسسة بتحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء مهامهم					
9- تسعى وتخطط الإدارة في الشركة باستمرار الى تحقيق مركز تنافسي جيد.					
10- يعتبر استخدام التخطيط لتكنولوجيا المعلومات أنجح وسيلة للحصول على معلومات دقيقة وبشكل أسرع.					

المحور الثاني:- هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتفعيل توظيف الموارد البشرية.

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- يعتبر اتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات شرط من شروط التوظيف.					
2- تعتمد المؤسسة على التوظيف الالكتروني.					
3- أن المقابلة عامل أساسي في عملية التعيين في الشركة.					
4- ساهم التوظيف الإلكتروني في اختصار الوقت وتخفيض التكاليف.					
5- تعول الشركة كثيراً على نتائج اختبارات المتقدمين للتعيين، لغرض المفاضلة والتعيين.					
6- تستقطب الشركة الافراد ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الاعمال المختلفة.					
7- تهتم الشركة بجمع بيانات ومعلومات عن المتقدمين للتعيين من مصادر أخرى غير المقابلة والاختبار، لغرض استخدامها في المفاضلة والتعيين.					
8- تركز الشركة على العاملين من ذوي الخبرة وأصحاب الخدمة الطويلة فيها، لشغل الوظائف المهمة.					
9- تعمل الإدارة على تقليل ظاهرة البطالة.					
10- تلتزم الإدارة أن يكون أعضاء إدارة الموارد البشرية من الأعضاء ذو الخبرة والكفاءة.					

المحور الثالث:- هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووظيفة تدريب الموارد البشرية.

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- توفر المؤسسة الموارد اللازمة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات.					
2- سعى المؤسسة الى إعداد دورات تدريبية لموظفيها عند اقتناء أجهزة جديدة أو استحداث برامج حديثة.					
3- تهتم المؤسسة بتطوير أنظمة التدريب والتأهيل بشكل مستمر.					
4- توفر المؤسسة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.					
5- تساهم سياسة التدريب الإلكتروني في رفع المستوى العلمي والمعرفي للموظفين					
6- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوصول الى اداء عال الجودة					
7- تقوم الإدارة بتطوير قدرات المدراء والعاملين بما يساهم في تطور العمل.					
8- تهتم الإدارة في المؤسسة بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف الى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية خدمة العملاء والتميز في خدمتهم.					
9- تعير الشركة أهمية كبيرة للأيزو 10015 والمتعلق بتدريب الموظفين					
10- ان التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.					