

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الموارد البشرية
بالتطبيق على شركة تحلية المياه في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض

أسم الطالب

أسماء محمد مصطفى الأنصاري

٢٠٢١٢٠٤٤٧٦

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤

جدول المحتويات

٣	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	١
٣	المقدمة:.....	١,١
٥	مشكلة الدراسة.....	١,٢
٦	فجوات على المستوى النظري.....	١,٢,١
٦	فجوات على المستوى التطبيقي.....	١,٢,٢
٨	أهمية الدراسة.....	1.3.
٨	تكمين الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة بممارسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال استكشاف الفجوات التي تم تحديدها تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:.....	
٨	الأهمية النظرية:.....	١,٣,١
٨	الأهمية العلمية:.....	١,٣,٢
٩	أسئلة الدراسة.....	١,٤
٩	أهداف الدراسة.....	١,٥
١٠	فرضيات الدراسة.....	١,٦
١٠	نموذج الدراسة.....	١,٧
١١	منهجية الدراسة.....	١,٨
١٢	الدراسة الميدانية.....	١,٩
١٣	مخطط المشروع المقترح.....	١,١٠
١٤	الفصل الثاني: الدراسات السابقة الإطار النظري.....	٢
١٤	المقدمة:.....	٢,١
١٤	المتغير الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	٢,٢
٢١	المبحث الثاني: الموارد البشرية.....	٢,٣
٢٨	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية.....	٢,٤
٣٠	الخاتمة.....	٢,٥
٣١	قائمة المراجع	

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

إن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الموارد البشرية بالمنظمات والمعاصرة حيث في ظل هذه الحتمية التكنولوجية التي أخذت تجبر المنظمات على نحو غير مسبق على إعادة اكتشاف وبناء نفسها باستمرار وتبني الأعمال الإلكترونية وإحداث تغييرات واسعة في طرق التعامل وفي طريقة الاتصال وتقديم الخدمات وهذا بفضل مورد بشري مؤهل يتميز بثقافة تكنولوجية ووعي معلوماتي يكون قادراً على مسايرة التطور التكنولوجي الحاصل وعلى نقل المؤسسة من منظمة تقليدية إلى منظمة معاصرة ذات طابع إلكتروني. وقد توصلنا إلى أنه ثبت الدور الذي تلعبه تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تطوير وتنمية إدارة الموارد البشرية وهو ما سمح لهاته الأخيرة من التحول من إدارة للموارد البشرية إلى إدارة إلكترونية للموارد البشرية.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم بشكل كبير في استمرار واستقرار المؤسسات ومواجهتها لتغيرات الداخلية والخارجية كما أنها لعبت دوراً بارزاً في زيادة الكفاءات الفردية للعاملين وأدائهم لذا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لذا تحتل هذه الدراسة أهمية بالغة لكونها تعالج أهم مواضيع التحول للاقتصاد المعرفي الجديد ألا وهي عنصر التكنولوجيا وعنصر المورد البشري. وإدراكاً منا لأهمية الموضوع والنتائج المتوقعة للدراسة التطبيقية وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة فقد تم توزيع مجموعة من الاستبيانات التي تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على عينة مكونة من ٨٠ موظفاً وموظفة يعملون بوكالة اتصالات الجزائر بولاية تندف والاعتماد على برنامج sass لاختبار صحة الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن اتصالات الجزائر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإن استخدامها أثر بشكل إيجابي على أداء الموارد البشرية.

حولت صناعة الموارد البشرية في السنوات الأخيرة إلى مجال يتطلب استخدام التكنولوجيا بشكل متزايد وذلك من أجل تحسين الكفاءة والإنتاجية وتقليل التكاليف. يعد التحول الرقمي في مجال الموارد البشرية أحد المجالات الحيوية التي تستفيد من التكنولوجيا الحديثة والتحول الرقمي.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة فعالة لتحسين الإجراءات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية فهي تساعد على تحليل البيانات وتبسيط العمليات وتقليل الأخطاء الإنسانية حيث يمكن استخدام البرامج والتطبيقات لإدارة مختلف عمليات الموارد البشرية مثل إدارة الأداء والتوظيف والتدريب والتطوير والتواصل بين الموظفين.

تساعد التكنولوجيا الحديثة أيضاً على تحسين تجربة الموظفين حيث يمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات المتعلقة بروتبتهم وعلاواتهم ومستحققاتهم الأخرى من خلال تطبيقات الهاتف الذكي والحواسب الشخصية. كما يمكن للموظفين تحديث معلوماتهم الشخصية وإدارة ملفاتهم الشخصية من خلال الانترنت كما يمكن أيضاً استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحليل وتتبع البيانات المتعلقة بالموظفين مثل الأداء والتدريب والتطوير والتوظيف ومن خلال استخدام برامج التكنولوجيا والاتصال يمكن للشركات أخذ قرارات استراتيجية مستنيرة بشأن إدارة الموارد البشرية ج ب أن تتأكد خدمات الموارد البشرية من بقائها دائماً في صدارة المنافسة .

تستمر أفضل الخدمات دائماً في تطبيق تقنيات جديدة للبقاء في المقدمة. وهذا يضمن أن الخدمات التي يقدمونها أكثر إنتاجية للمرشحين والمنظمات.

يمكنك البحث عن خدمة موارد بشرية تتمتع بسنوات من الخبرة في هذا المجال. يجب عليهم التركيز أكثر على مشاركة الموظفين والمرشحين. يستخدمون العديد من الاستراتيجيات المختلفة أفضل التكنولوجيا الخدمات تعمل اليوم عبر الإنترنت. وهذا يعني أنه يمكنهم اختيار العملاء والمرشحين العالميين. وهذا ممكن فقط إذا كانوا يستخدمون التكنولوجيا القوية والحديثة تقدم الخدمات اليوم العديد من المزايا مثل حساب الرواتب والإدارة وجلسات تنظيم المقابلات يتضمنان البحث عن المرشحين مراجعة السيرة الذاتية للبحث عن المهارات في كثير من الأحيان. إن مراجعة السيرة الذاتية يدوياً كل يوم ليس بالأمر السهل. عليك أن تستثمر فريقك ووقتك. يمكن أن يكلفك المال أيضاً. لديك الراحة لإشراك فريق الموارد البشرية لهذه المهمة. إن ها آلية. سوف يقومون بأتمتة أي مهمة متكررة. يمكن للمنظمات أن تكون منتجة. تضمن خدمات الموارد البشرية الاحترافية اليوم أتمتة أي مهمة إن أمكن. أنت فقط تبحث عن أنظمة الموارد البشرية التي يمكنك دمجها مع إجراءات عملك.

الموارد البشرية دائماً ما ترتبط بالعنصر البشري بشكل رئيسي الأمر من الخارج يبدو منطقي عمل يختص بالبشر يعمل على رفعتهم رضاهم الوظيفي تطورهم الحياتي إنتاجياتهم المهنية أمر منطقي أن تتم إدارته من قبل البشر الأمر تطور مع الزمن دخلته عليه التكنولوجيا مثلما فعلت مع جميع مجالات الحياة لم تتدخل لتحل مكان البشر بل لتنقذ وقتهم الثمين وقت من الأفضل استثماره في خلق هوية للشركة تطوير ثقافتها بما يراعي قيم المدنية الحديثة وأصالة خلفيات الموظفين والبلد الحضارية في الآن ذاته وقت من الأفضل استثماره في التواصل الفعال م ع الموظفين وخلق بيئة عمل داعمة لهم وقت من الأفضل استثماره في تطوير نشاطات اجتماعية وثقافية وعلمية تثري تجربة الموظفين مهنيًا وتعود بعائد تقني ومادي على الشركة هنا يجب الوقوف قليلاً على وقت أعضاء قسم الموارد البشرية تكنولوجيا الموارد البشرية تقوم بالعمل الروتيني بدقة وثبات وتوفر التقارير اللازمة للموظفين لأخذ القرارات على بيئة والأهم في أسرع وقت مع أقل هامش للأخطاء ولتكنولوجيا الموارد البشرية ماضي وحاضر ومستقبل.

١,٢ . مشكلة الدراسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة فعالة لتحسين الإجراءات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية فهي تساعد على تحليل البيانات وتبسيط العمليات وتقليل الأخطاء الإنسانية حيث يمكن

استخدام البرامج والتطبيقات لإدارة مختلف عمليات الموارد البشرية مثل إدارة الأداء والتوظيف والتدريب والتطوير والتواصل بين الموظفين بشكل فعال وأفضل من السابق.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

ماهر أثر إلغاء الحدود بين قسمي الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات حيث كان الموظفون بإدارة التكنولوجيا المعلومات في المنظمة مبتعد عن غيره من الإدارات الأخرى وهنا بدأ التكامل بين إدارة تكنولوجيا المعلومات والقطاعات الإنتاجية الأخرى في المنظمة بالتطور حيث تم إدخال تكنولوجيا الحاسوب بدرجة كبيرة في المهام اليومية وبات الموظفون بأقسام الموارد البشرية تتضح لهم أهمية نظم الموارد البشرية المطوّرة في توفير المعلومات الفعالة والجيدة.

تحسين مكانة قسم الموارد البشرية عكس نظم الإدارة المختصة بالموارد البشرية السابقة التي كانت مستقلة بذاتها وكان استعمالها فقط قائم على الموظفين فيها تعتبر نظم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية متواجدة للجميع ويمكنها أن تسبب الاندماج بينها وبين مختلف الجوانب الخاصة بنظم المنظم.

تحويل تركيز إدارة الموارد البشرية إلى العملاء حيث يتم النظر إلى مهام الموارد البشرية أنها مهام تفعيل وتقليدية أي أنهم لا يبادرون بالفعل، بل يستجيبون فقط لرد فعل الآخرين وهذا يتطلب التطبيق الصحيح لنظم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتفعيلاته اتركز على الاهتمام بالزبائن فيجب تحديد الزبائن المرغوبين وحاجاتهم والخدمة التي يمكن أن نقدمها له ويجب أن يكون لأقسام الموارد البشرية دور أكثر فعالية وأن يكون لها دور كبير في الأعمال اليومية التي تزيد من عوائد المنظمة.

حاجة الموظفين بالموارد البشرية لفهم طبيعة عمل المنظمة حيث يحتاج التكامل بين الموارد البشرية والعمل الذي يتطلب نظام للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية فهم الموظفين الصحيح لطبيعة العمل سوف يحتاج المتخصص المبدع في نظم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية معرفة لطريقة عمل القطاعات المتنوعة مع بعضها البعض ودور الموارد البشرية في تحقيق هذا الهدف ويكون هناك حاجة لانتقال المهام المتنوعة من وإلى الموارد البشرية بشكل مستمر.

قد يفقد الموظفين بالموارد البشرية التواصل مع الأفراد من المتوقع في أي عملية أتمتة تقليل أهمية العنصر البشري والتواصل بين وهذا يتسبب إدخال نظم الحاسوب في الأعمال التي تحصل بين الموظفين وأقسام الموارد البشرية في عدم حصول الموظفين بهذه الأقسام الاتصال بالموظفين الذين يهتمون بأمرهم في الدرجة الأولى وقد يتولد لديهم شعور أن المنظمة لا تهتم بالعنصر البشري وتعتبر هذه من الأمور التي يجب مراعاتها عند القيام بالتخطيط للنظام.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

النظر في رغبات واحتياجات المنظمة الفعلية ومعرفة مدى إمكانية البنية التحتية الخاصة بها على تحقيق هذه الرغبات واتخاذ القرار ل يتم تنفيذ النظام المناسب الذي يمكن من خلاله تحقيق أعلى فائدة للعمل بالمنظمة.

المحافظة على مستوى جودة الخدمة المقدمة فيوجد توقعات بانخفاض مستويات الجودة للخدمة بسبب تحول النظام التقليدي إلى نظام إلكتروني.

تأمين المعلومات حيث يعتبر هذا ضرورة قانونية وخصوصاً عند انتقال المسؤوليات إلى الأفراد العاملين.

ضمان الوصول للنظام من قبل كل الموظفين في المنظمة وخصوصاً أصحاب الاحتياجات الخاصة.

مراعاة الاختلاف للنواحي الثقافية وخصوصاً في بيئة العمل الدولي.

التوافق مع الأسس المتعارف عليها وخصوصاً عند تصميم صفحة الويب.

كانت الطريقة الأولى لحفظ الملفات هي خزانة الملفات الورقية وكان مكانها في قسم شؤون الموظفين وكان عبارة عن أدراج مليئة بملفات ترتب بطريقة أبجدية وكان مدير شؤون الموظفين أو المساعد يواجه الصعوبات كلما كان يبحث عن ملف لموظف ما حدث أي تغيير في معلوماته.

كانت وظيفة نظم الموارد البشرية فقط حفظ السجلات مع الاهتمام بالمعلومات الرئيسية التي لها علاقة بالموظفين وعناوينهم وغيرها من البيانات الشخصية وإذا حصل توسع بإحدى المنظمات وزادت العقد في الأنشطة التي تقوم بها من الممكن أن يتم حفظ بيانات أخرى عن الموظفين بهذه الملفات منها سجلات التدريب.

من خصائص منظمات الأعمال التي تحقق نجاح متميز أنها تحسن اختيار الموارد البشرية والعنصر البشري كغيره يتأثر بالبيئة الخارجية والداخلية لمنظمة وبناءً على هذه التغيرات وتطور الفكر الإداري الحديث للموارد البشرية فإن إدارة الموارد البشرية تتعرض لتغيير جذري في الأسس، والمفاهيم، والسياسات، والاستراتيجيات.

إن من أهم التحديات التي تتعرض لها المنظمة هي التغيير في التكنولوجيا وثورة المعلومات والاتصالات حيث لها مضامين كبيرة بالنسبة لوظيفة الموارد البشرية لأنها تحدث تغيير جذري في وظائف إدارة الموارد البشرية وفي تنفيذ الخطط أخيراً يجب على منظمات الأعمال التي ترغب في تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية أن تراعي هذه التحديات وتقوم بدراساتها ووضع الحلول الملائمة لها حتى تحقق النجاح في التغيير.

١,٣. أهمية الدراسة

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة بممارسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال استكشاف الفجوات التي تم تحديدها تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

١,٣,١. الأهمية النظرية:

إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في التأثير على كفاءة أداء الشركات وتطورها. إبراز أهمية تنمية الموارد البشرية - إبراز مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تنمية مهارات الموارد البشرية في الشركات والاستفادة من مجالات التكنولوجيا الحديثة في مجالات التدريب وإدارة الموارد البشرية بشركات لإعداد موارد بشرية ذات مهارات وقدرات ابتكارية قادرة على مواجهة تحديات الثورة التكنولوجية.

١,٣,٢. الأهمية العلمية:

تستمد الشبكات المعلوماتية أهميتها خاصة في عالم الأعمال، من الإيجابيات التي تمتلكها بتطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة وخارجها منها وإليها وتحسين سياسة العمل لزيادة الإنتاجية بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجازه الأعمال التي تتطلب التأخير التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة يستخدمون نظم التشغيل المختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب التي بين مجموعة المستخدمين عوضاً عن عقد الاجتماعات بالطرق التقليدية وتجنب تكاليف السفر والإقامة. يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبات الموردين بعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليدياً من قبل ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة بالجامعات المعاهد مركز التدريب مع سوق العمل مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات و ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم وتمكن أعضاء المؤسسة بالحصول على معلومات من أي مكان متواجدين في وتسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة زبائن موردين وأخيراً إتاحة قاعدة بيانات تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات لتسيير عمل الأنشطة كإدارة المبيعات وغيرها.

١,٤ . أسئلة الدراسة

- ١- هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية بناءً على الجنس المستوى التعليمي الأقدمية في الوظيفة أو الدرجة الوظيفية؟
- ٢- هل تؤدي التدريبات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء الموارد البشرية؟
- ٣- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقسيم العمل والتخصص؟

١,٥ . أهداف الدراسة

- ١- تحسين الكفاءة والإنتاجية:
 - يهدف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين كفاءة العمليات اليومية في قسم الموارد البشرية.
 - تساهم الأنظمة الرقمية في تسريع الإجراءات المثل إعداد الرواتب وإدارة الأداء والتوظيف.
- ٢- تحسين التواصل الداخلي:
 - تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين التواصل بين الموظفين وإدارة الموارد البشرية.
 - البريد الإلكتروني والمنصات الاجتماعية الداخلية تعزز التواصل وتقلل من البيروقراطية.
- ٣- تحسين إدارة المعرفة:
 - يمكن استخدام أنظمة إدارة المعرفة لتوثيق المعرفة والخبرات الداخلية.
 - يُمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات بسرعة وفعالية.
- ٤- تحليل البيانات واتخاذ القرارات:
 - تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحليل البيانات المتعلقة بالموظفين واتخاذ قرارات استراتيجية.
 - يمكن استخدام أنظمة إدارة الموارد البشرية لتتبع أداء الموظفين وتحديد النقاط القوية والضعف.
- ٥- التحديات والفجوات:
 - تحتاج الشركات إلى التأكد من تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الجديدة.

• يجب معالجة قضايا الأمان والخصوصية المتعلقة بالبيانات الشخصية.

١,٦. فرضيات الدراسة

• الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الموارد البشرية.

• الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تقسيم الأعمال والتخصص لتحسين الأداء الوظيفي.

• الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتحديد الفجوات الموارد البشرية من خلال تقنية المعلومات والاتصال.

• الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لزيادة قوة الموارد البشرية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل.

١,٧. نموذج الدراسة

المتغير المستقل

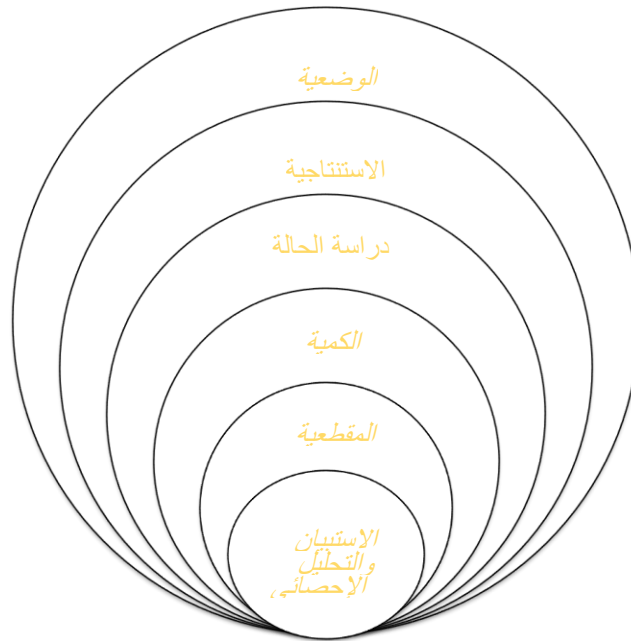
تكنولوجيا المعلومات والاتصال
١. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
٢. فهم تطور تكنولوجيا المعلومات

المتغير التابع

الموارد البشرية
١. تحسين أداء الموظفين
٢. تدريب الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وإنتاجية

١,٨ . منهجية الدراسة

- . فلسفة البحث الوضعية.
- . منهج البحث الاستنتاجي.
- . استراتيجية البحث دراسة الحالة.
- . نوع البحث الكمي.
- . الأفق الزمني: المقطعية.
- . التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.



الشكل ٢. ملخص تصميم البحث: المصدر الطالبة

١,٩ . الدراسة الميدانية

كرّم معالي رئيس الهيئة السعودية للمياه، المهندس عبد الله بن إبراهيم العبد الكريم، "تحلية المياه"، الذراع التشغيلي المرحلي للهيئة، لتميز جهودها في تعزيز إنتاج المياه المحلاة بأكثر من ٨,١ مليون متر مكعب يومياً، مما ساهم في إنجاح موسم حج العام ١٤٤٥ هـ. جاء ذلك خلال الحفل الذي أقيم لتكريم مكونات منظومة المياه التي أسهمت في نجاح الخطط التشغيلية المعدة مسبقاً، أمس الاثنين بفندق الرية كارلتون بجدة.

وتمكنت "تحلية المياه" - بفضل الله - من رفع الطاقة الإنتاجية للمياه المحلاة بالاستفادة من مشاريعها التنموية الجديدة، ومنها مشروع "الشعيبة ٥" الذي تضمن إنشاء منظومة إنتاج جديدة بسعة ٦٠٠ ألف متر مكعب يومياً بتقنية التناضح العكسي، بالإضافة إلى مشاريع تدعيم الكميات بالخطوط الرئيسية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

ويأتي هذا التكريم تقديرًا للدور البارز لـ "تحلية المياه" في مواكبة الاحتياج المائي خلال موسم الحج، ومساهمتها في تعزيز استدامة وموثوقية الإمداد، تنفيذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة الداعية لبذل كل الجهود لخدمة قاصدي بيت الله الحرام، وضمان أداء ضيوف الرحمن مناسكهم بكل طمأنينة ويسر، تحقيقاً لمستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

وثمن معالي رئيس الهيئة جهود "تحلية المياه" وما قدمه منسوبيها من تفان في أداء الواجب وبذل الجهود لخدمة ضيوف الرحمن والمشاركين في موسم داعياً لبذل المزيد لضمان أمن واستدامة المياه.

١٠,١. مخطط المشروع المقترح

- . الفصل الأول: المقدمة
- . الفصل الثاني: الإطار النظري
- . الفصل الثالث: منهجية البحث
- . الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
- . الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة الإطار النظري

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يُمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Information and communications technology) واختصارها (ICT)، بأنها: جميع التقنيات التي تُستخدم في الاتصالات، ووسائط البث، وأنظمة إدارة المباني الذكية، وأنظمة المعالجة والإرسال، السمعية البصرية وغيرها، كما استخدمت مؤخراً للتعبير عن توظيف خطوط الاتصال، لنقل أنواع وصيغ متنوعة من البيانات، حيث يتم دمج الشبكات السمعية والبصرية وشبكات الحاسوب من خلال نظام مشترك للكابلات؛ مثل توفير خدمات الإنترنت، والهاتف، والتلفاز للمنازل والشركات من خلال كابل بصري واحد، مما يساهم في تقليل التكاليف بشكل كبير. [١]

يُمكن اعتبار مصطلح (ICT) الذي ظهر في الثمانينيات، وازدادت شعبيته في عام ١٩٩٧م، بأنه المرادف الأوسع لتكنولوجيا المعلومات (information technology)، لأن الأول يتضمن التركيز على الاتصالات الموحدة وتكامل الاتصالات؛ بهدف تخزين ونقل المعلومات

لقد أدى التطور التكنولوجي للاتصالات والمعلوماتية إلى ظهور وسائل وتطبيقات وسيلة اتصالية جديدة أطلق عليها البعض اسم: " التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال "، وهي تعني أساساً تلك الموصولة بأجهزة الحاسوب (الكمبيوتر)، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف والعلوم والبرامج التعليمية عموماً، وتنظيم المؤسسات خصوصاً.

وتظهر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال من خلال الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصورة الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية أرضية كانت أو فضائية تعمل على تخزين

المعطيات للمواد والمعلومات والبرامج التي تقدمها، ومن ثم تقوم بتحليل وتفسير مضامينها، وإتاحتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة. ويرى الكاتب معالي فهمي حيدر بأن التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال المختلفة وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من الوسائل التي تستخدم بشدة في الاتصالات. ويمكن القول إنها تمثل تلك التكنولوجيات التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة " الحداثة " تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الانترنت والهندسة المعلوماتية، والعمل التعاوني عن بعد (Group Ware) والإدارة الإلكترونية... وغيرها من الأمور العادية.

إن مفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات متداخل بعض الشيء حيث إن هذه التكنولوجيات لا تعتبر جديدة في حد ذاتها، وذلك لأن معظمها كان موجوداً منذ السنوات الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتباره حديثاً هو توسع استخداماتها في مجال إدارة المؤسسات بمختلف مجالاتها الاجتماعية والخدمية والتعليمية وغيرها، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي. إذ تتضمن هذه التكنولوجيا جميع الاستخدامات من حواسيب وشبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات سلكية ولا سلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، وفاكس، وانترنت، وهي تستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة. وبالتالي،

والتي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرارات، وللقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة. وذلك عن طريق تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، صوت،...) في شكل معطيات رقمية موحدة وبثها بسرعة الضوء في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العنكبوتية (الانترنت)، كما يمكنها ترجمة المعلومات المستقبلية، وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت....) فضلاً عن تغيير طرق الاتصال داخل الإدارات.

ونشير هنا إلى أن مصطلح (تكنولوجيا الإعلام والاتصال) بعد أشمل وأدق من الترجمة المتداولة (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) والتي ينقصها الشمولية لمعني عبارة (ICTS) التي تعتمد في ميدانين: الإعلام (Information) والاتصال (Communication) والجمع اتصالات يفيد معني مغاير للمعني المعتمد في الكلمة اللاتينية، ومن جهة أخرى فإن الفرق واضح بين مصطلح الإعلام والمعلومة حيث تعتبر المعلومة

المادة الخام للإعلام. والإعلام عملية تتطوي على مجموعة من أوجه النشاط من بينها نقل المعلومات وتداولها فهو يشمل المعلومات لكن المعلومات لا تحتوي على كل موضوعات الإعلام.

تشمل التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال فرعين أساسيين:

أولاً: تشغيل المعلومات: ويشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، والتي تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي أو الإلكتروني بأشكاله المختلفة.

ثانياً: نقل وإيصال المعلومات: يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين الموقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن البعد (Telecommunications).

وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بأنها: " خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل: الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية.. إلخ ". أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتتعامل مع شتي أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتوثيقها وتخزينها واسترجاعها في الوقت والمكان المناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة.

تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الإلكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور

أهمية وخصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

لقد أسهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.

١. توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة، والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والأمية، والتدهور البيئي. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزاً. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.

٢. إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهم في التنمية الاقتصادية: تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار، بشكل سريع، والتأثير في حيوية الجميع. وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً

٣. زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلاماً ورخاء لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

٤. تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم. وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين

الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً مهماً في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدراً مهماً للمعلومات سواء أكان للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دوراً مهماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب، وبرامج التعليم، وبرامج التعليم وغيرها.

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلي

دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في خدمة التعليم ومواجهة المشكلات المعاصرة.

تؤدي تكنولوجيا التعليم دوراً مهماً في مجال التعليم ومواجهة المشكلات التي تعوق تحقيق أهدافه بمجالاتها المختلفة، ومن هنا كانت إسهاماتها المتعددة في مواجهة التغيرات الاجتماعية والعلمية السريعة ومساعدة العملية التربوية على مواكبتها والتفاعل معها، ومن هذه المشكلات:

١. الكثافة السكانية: حيث النمو التعدادي المتلاحق للسكان، والذي أسفر عن زيادة سريعة في اعداد الطلاب في الفصول المختلفة في مواجهة ذلك بإعداد نظم تعليمية حديثة وأشكال جديدة من التعليم يمكن أن تتكيف مع المشكلة، حيث استنباط أنواع جديدة من التعليم، منها التعليم عن بعد، والتعليم المفتوح، مع تغيير دور المعلم من كونه المصدر الرئيسي للمعرفة إلى منظم وموجه للعملية التعليمية.
٢. الزيادة المعرفية: التي أوجبت على التعليم ضرورة استيعاب الزيادة المتلاحقة في المعارف المختلفة رأسياً وأفقياً من نظريات جديدة كل يوم وبحوث عديدة نتيجة لما أحدثته في زيادة موضوعات الدراسة في

المادة الواحدة، وقد استلزم ذلك بروز دور جديد لتكنولوجيا التعليم من أجل التوصل الى الحديث من المعارف والأبحاث وتنظيمها وتحديد أنسب الطرق لمعالجتها، وتقديمها للطلاب، وتدريبه على كيفية التعامل معها.

٣. مشكلة الأمية : مازالت الدول العربية تعاني من نسبة عالية من الأمية ، وهذه المشكلة تقف عائقاً أمام عمليات التنمية والتقدم، وهنا واجهت تكنولوجيا التعليم هذه المشكلة بالتقنيات الحديثة من تليفزيون تعليمي وأقمار صناعية وأفلام سينمائية ، إضافة الى تعميم برامج التعليم الموجه للكبار ومحو الأمية، وذلك من أجل التغلب على مشكلات عدم القراءة والكتابة .د- تعدد مصادر المعرفة : لم يعد التقدم العلمي مقصوراً على محدد دون غيره، بل ان الجديد في المعرفة موجود كل يوم في بلاد متعددة ، وظهرت الحاجة للتعرف على مكانه وسبل نشره، ومن هنا وجدت أدوار جديدة لتكنولوجيا التعليم، وتقنياتها الحديثة التي لا تعتمد على الكتاب المدرسي فقط في نقل المادة العلمية، بل هناك من المصادر الكثير لتقديم المعارف الى الطلاب في أماكن وجودهم، مثل ما يبث بواسطة الأقمار الصناعية لبرامج تليفزيونية مفتوحة وخطية ، إضافة الى اسطوانات الليزر وأقراص الكمبيوتر والتسجيلات السمعية والبصرية المختلفة.

٤. انخفاض في كفاءة العملية التربوية: حيث تعددت الشكاوى من ضعف مستوى الخريجين، وأن المدرسة تخرج أنصاف المتعلمين، ولمواجهة ذلك أصبحنا نرى الدوائر التلفزيونية المغلقة في الجامعات والاعتماد الأكبر على التعلم الذاتي، واستخدام امكانيات التسجيلات والفيديو ، إضافة إلى المعامل متعددة الأغراض، ومشاهدة البرامج التليفزيونية التي تسهم في إثراء العملية التعليمية.

مكونات نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يتكوّن نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المكونات الآتية:

- الحوسبة السحابية (Cloud Computing).
- البرمجيات (Software).
- الأجهزة (Hardware).
- العمليات (Transactions).
- تقنيات الاتصالات (Communication Technologies).
- البيانات (Data).
- الإنترنت (Internet).

استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يُمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات مختلفة ومتنوعة، منها:

- الخدمات الماليّة: من خلال استخدام بطاقات الائتمان، أو التجارة الإلكترونيّة التي تتضمن الشراء والدفع عبر الإنترنت وغيرها.
- الترفيه: عبر إضافة المزيد من التقنيات التفاعليّة للبرامج التلفازيّة، كما مكّنت الكاميرات الرقمية والطابعات والماسحات الضوئية عدداً أكبر من الأشخاص من خوض تجربة إنتاج الصور، إضافة إلى تطوير الواجهات الرسومية.
- الخدمات العامّة: حيث أصبح المُستخدمون قادرين على أداء العديد من الأنشطة المختلفة، مثل: دفع الفواتير، أو تجديد الوثائق الرسميّة مثل رخص القيادة وغيرها عبر الإنترنت.
- المنزل: حيث أصبح من المُمكن إدارة المنزل من خلال نظام يتحكّم بالإضاءة، وأمن المنزل، وتكييف الهواء، وغيرها.
- التعليم: من خلال استخدام أجهزة الحاسوب الأجهزة اللوحية، وأجهزة عرض البيانات، والألواح الإلكترونية التفاعليّة، وغيرها في عمليّة إيصال المعلومة للطلاب.
- معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- على الرغم من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا إلا أن لها العديد من المعوقات ومنها:
- ضعف البنية التحتية التي تعتمد على ثورة تكنولوجيا المعلومات بجانب قلة الخبرات بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحياة اليومية.
- نقص التوعية وعدم الاهتمام بنشر مفهوم الوعي بالثقافة الإلكترونية مع عدم تشجيع المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالخصائص التالية:

- الدقة في كل معلومة مهما كانت كميتها.
- التوفير في التوقيت المستغرق في توفير المعلومات والاستفادة منها.
- صلاحية المعلومة التي يقد بها مدى ملائمة المعلومة مع احتياجات المستفيد.
- الوضوح بحيث تكون المعلومة بعيدة عن الغموض والخلط غير المبرر.
- التكافل والشمولية في جميع جوانب الحياة.
- قابلية التحقق بحيث يتم التأكد من أن المعلومة قابلة للفحص والتحقيق والمتابعة.

٢,٣. المبحث الثاني: الموارد البشرية

تعريف الموارد البشرية:

يشير تعريف الموارد البشرية إلى مجموعة الأشخاص الذين يعملون في مؤسسة، أو قطاع أعمال، أو صناعة، أو اقتصاد، ويشير مصطلح الموارد البشرية أيضاً إلى موظفي الشركة أو القوى العاملة المتعاقدة للعمل في الشركة، وبما أن هناك موارد بشرية فلا بد من أن يكون هناك وجود لإدارة الموارد البشرية، حيث سنتعرف في الفقرات اللاحقة عن أقسام الموارد البشرية وأنواع أنظمة الموارد البشرية وأنواع وظائف الموارد البشرية ومفهوم إدارة الموارد البشرية وبالتالي سنعرّف فهم أعمق لمصطلح إدارة الموارد البشرية.

مفهوم إدارة الموارد البشرية:

١. مساعدة الموظفين في تحقيق أهدافهم ليتمكنوا من تحسين مستوى معيشتهم.
٢. تساهم في زيادة الإنتاج، ورفع مستوى المنظمة أو المؤسسة، وتقليل نسبة حدوث الأخطاء، وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة لجميع الموظفين في مختلف الأقسام.

٢. مساعدة الموظفين في تحقيق أعلى نسبة نجاح لهم وللمنظمة أو الشركة، وخلق جو من التنافس مع الشركات الأخرى.
 ٣. حل جميع المشكلات التي قد تواجه الموظفين، وإيجاد حل يرضي جميع الأطراف من خلال تقييم الشكاوى المقدّمة من قبل الموظفين، أو المدراء، أو أصحاب العمل.
 ٤. تحسين العلاقة بين جميع أقسام المنظمة أو الشركة، وتطوير التعاون بينهم؛ فإدارة الموارد البشرية تُعدُّ حلقة الوصل بين هذه الأقسام، الأمر الذي يساهم في تحقيق نجاح العمل على أعلى مستوى.
 ٥. مساهمتها في رفع المستوى المادي للموظفين من خلال زيادة الرواتب والمكافآت المالية.
- الموارد البشرية هي مجموعة من الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة في المنظمة أو قطاع الأعمال، وإنّ مفهوم إدارة الموارد البشرية يعني التركيز على العنصر البشري العامل في المؤسسة أو المنشأة، وهو نوع خاص من أنواع الإدارة مهمته التركيز على كيفية استقطاب الموظفين، والطريقة التي يتم اختيارهم بها، ويعمل على تنظيم أمورهم، وتقييم أدائهم، وتدريب الموظفين الجدد، كما أنّها تُعدُّ من أهم الأعمال الإدارية التي يتم الاعتماد عليها في كافة المنظمات والمؤسسات، وهناك عديدٌ من التعريفات الخاصة بإدارة الموارد البشرية نذكر لكم منها:

١. تعريف إدارة الموارد البشرية لـ "Belanger L":

"مجموعة من الأعمال التي تُساعد في التطوير والحفاظ على الأعمال البشرية، إلى جانب تزويد جميع المنظمات بالأيدي العاملة ذي الكفاءة والخبرة العالية في المجال".

٢. تعريف إدارة الموارد البشرية لـ "Flippo":

"إدارة الموارد البشرية تعمل على تخطيط، وتنظيم، ومراقبة العمل، وتساعد في عملية استقطاب وتنمية جميع المهارات إلى جانب تحقيق الهدف الذي تسعى إليه المنظمة".

٣. تعريف إدارة الموارد البشرية لـ "شرودن وشيرمان بي":

"إدارة الموارد البشرية تشتمل على عمليات أساسية يجب أدائها، وقواعد يجب اتباعها، والمهمة الرئيسة لمدير الأفراد هي مساعدة المديرين في المنشأة، وتزويدهم بما يحتاجونه من رأي ومشورة تمكّنهم من إدارة مرؤوسيههم بفاعلية أكثر"

٤. تعريف إدارة الموارد البشرية لـ "سيكولا":

"هي استخدام القوى العاملة بالمنشأة ويشمل ذلك على: (عمليات التعيين، وتقييم الأداء، والتنمية، والتعويض، والمرتبات، وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين، وبحوث الأفراد)".

٥. تعريف إدارة الموارد البشرية لـ "سميث جي وجرانت جي":

"هي مسؤولية كافة المديرين في المنشأة، وتوصيف لما يقوم به الموارد البشرية المتخصصون في إدارة الأفراد".

٦. تعريف إدارة الموارد البشرية لـ "جلويك":

"هي تلك الوظيفة في التنظيم التي تختص بإمداد الموارد البشرية اللازمة، ويشمل ذلك تخطيط الاحتياجات من القوى العاملة، والبحث عنها، وتشغيلها، والاستغناء عنها".

٧. تعريف إدارة الموارد البشرية لـ "فرنش":

"هي عملية اختيار، واستخدام، وتنمية، وتعويض الموارد البشرية في المنظمة".

أهمية إدارة الموارد البشرية:

حتى لو بدأت الشركة بعدد قليل جداً من الموظفين، يجب أن يتواجد موظف مسؤول عن الموارد البشرية الموجودة في هذه الشركة، وذلك لتنظيم هيكلية الشركة بشكل دقيق ولتنظيم عمل الموظفين، إذ من المؤكد عند عدم وجود شخص متخصص بالموارد البشرية، فأن هناك موارد سيتم هدرها، قد يُوظف أشخاص لا يستحقون الوظيفة، قد تنشأ مشاكل في آلية وضع سلم الرواتب للموظف وعدم استحقاقه لراتبه بشكل صحيح، ويوجد العديد من المشاكل التي يمكن أن تنشأ عند غياب قسم الموارد البشرية في الشركة.

لذا يجب الاكتراث والاهتمام بهذا القسم وتطويره باستمرار، وأنظر للشركات الكبرى اليوم، تسعى دائماً لوجود عدة موظفين في قسم الموارد البشرية وكل موظف منهم مسؤول عن جزء معين داخل هذا القسم.

أقسام الموارد البشرية:

تتضمن إدارة الموارد البشرية عدد من الأقسام، هذه الأقسام هي:

١. قسم الاستقبال:

يُعدُّ هذا القسم حلقة الوصل بين المنظمة والعالم الخارجي، وهو القسم المُكَلَّف باستقبال العملاء، والزوار، والباحثين عن العمل، كما أنَّه مُكَلَّف بالرد على جميع الاستفسارات والأسئلة، ومن أهم الشروط والخبرات الواجب توافرها في موظفي قسم الاستقبال: اللباقة في التعامل مع الآخرين، والتمتع بمهارات تواصل جيدة سواء بشكل مباشر أو عن طريق الهاتف، والمظهر الجيد.

٢. قسم التوظيف:

هو القسم المسؤول عن أمور توظيف القوى العاملة في المنظمة، حيث يقوم هذا القسم بتحديد ما تحتاج إليه الأقسام المختلفة من موظفين، واستقطابهم واختيار الموظفين الذين يمتلكون المهارات والخبرات المطلوبة، ويتم ذلك وفق الخطوات التالية:

- الإعلان عن شواغر عمل في المنظمة.
- إجراءات المقابلات مع الأشخاص المتقدمين.
- اختيار الموظفين الأنسب.
- تحضير العقود.
- توقيع الموظفين الجدد على العقود، ومدونة السلوك.
- تدريب الموظفين الجدد وصقل مهاراتهم وفقاً لما يتطلبه العمل في المنظمة.

أ: أهم العوامل ذات التأثير على إدارة الموارد البشرية

٣. قسم التطوير والتدريب:

هذا القسم مسؤول عن تدريب الموظفين القدامى والجدد، وصقل مهاراتهم القائمة وتطويرها، وتزويدهم بالمهارات الجديدة التي تحتاج إليها المنظمة في كل مرحلة، ومن مسؤوليات هذا القسم أيضاً التنسيق مع الأقسام المختلفة لتحضير نبذة تعريفية عن هذه الأقسام، ومهامها، وواجباتها لتعريف الموظفين الجدد عليها.

٤. قسم العلاقات:

إنَّ هذا القسم مسؤول عن نوعين من العلاقات هما:

- علاقات المنظمة الداخلية: وتتضمن علاقات الموظفين بعضهم ببعض، وعلاقة الموظفين مع الإدارات المسؤولة عنهم، وعلاقة الإدارات، والأقسام فيما بينها.
- علاقات المنظمة الخارجية: وهي تتضمن علاقات المنظمة بالإعلام، أو بالنقابات المختلفة، أو بالجهات الحكومية، أو غير ذلك.

٥. قسم المكافآت والمزايا:

إنَّ هذا القسم مسؤول عن جميع الأمور المتعلقة بتحديد الأجور والرواتب، وتقارير الزيادات السنوية، والحوافز، والمكافآت، بالإضافة إلى تقييم أداء الموظفين نصف السنوي، والسنوي، ويتم التقييم بالتعاون مع المدير المباشر لكل موظف، وبالعودة إلى الأهداف التي تم وضعها للموظف بداية كل عام، وبعد إنهاء التقييم، يتم اختيار الإجراءات المناسبة مثل: زيادة، أو ترقية، أو خصم، أو غير ذلك من الإجراءات المعتمدة في المنظمة.

أنواع الموارد البشرية:

هناك خمسة أنواع للموارد البشرية وهي:

٦. الموارد القيادية.
٧. الموارد الاحترافية.
٨. الاتجاهات العمالية.
٩. الموارد الإشرافية.
١٠. الموارد المشاركة الأخرى.

أنواع وظائف الموارد البشرية:

هناك عديداً من الوظائف الواقعة على عاتق إدارة الموارد البشرية، وأهم هذه الوظائف هي:

١. تخطيط الموارد البشرية:

حيث تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مقدار حاجة المنظمة للموظفين من ناحية النوع والكم، خلال الفترة القادمة من العمل، بالإضافة إلى تحديد جميع المهام التي يجب أن يُكلفوا بها، وإعداد قائمة بأهم المؤهلات والشروط الواجب توافرها في جميع المتقدمين إلى الوظائف المُتاحة، من خلال الخطوات الثلاث التالية:

- . دراسة أهداف التنظيم جيداً.
- . تقدير الطلب.
- . توقُّع عملية عرض الوظائف الشاغرة.

٢. التحليل الوظيفي:

تقوم إدارة الموارد البشرية بتحليل الوظائف الشاغرة والإلمام الشامل بها، من خلال إخضاعها لدراساتٍ علمية كاملة.

٣. اختيار واستقطاب الأشخاص المناسبين:

تقوم إدارة الموارد البشرية باختيار العناصر البشرية المناسبة وتعيينها، بالاعتماد على الشروط والمؤهلات المتوافرة لديهم، بالإضافة إلى ترغيب كل فرد يمتلك الشروط المناسبة للوظيفة.

٤. تنمية خبرات الأيدي العاملة وتدريبها:

تقوم إدارة الموارد البشرية بتنمية قدرات الموظفين العاملين في المنظمة، وتحفيزهم على اكتساب الخبرات والمهارات التي تجعلهم أكثر كفاءةً وفاعلية، للقيام بأداء مهامهم على أكمل وجه، ويكون ذلك على عدة مراحل هي:

- . اكتشاف الحاجة لتدريب الموظفين.
- . تحديد الاحتياجات التدريبية.
- . تصميم البرامج التدريبية.
- . تنفيذ البرامج التدريبية التي تم اعتمادها.
- . تقييم البرامج التدريبية.
- . تقييم أداء الموظفين المتدربين.

٥. متابعة أداء الموظفين وتقييمه:

تقوم إدارة الموارد البشرية بمتابعة أداء العاملين، وتحديد مقدار تطوره أو تراجعته، والبحث عن أسباب خلل العمل والأداء، ومعالجتها، بالإضافة إلى تحفيز جميع العاملين في المنظمة من خلال تقديم المكافآت والمزايا لهم.

٨ طرق لمكافأة موظفك دون أي تكلفة

٦. صرف رواتب الموظفين:

تقوم إدارة الموارد البشرية بإعداد القوائم والجداول التي تبين استحقاقات الموظفين شهرياً.

٧. إدارة شؤون الموظفين:

تقوم إدارة الموارد البشرية بجميع الأعمال الروتينية الخاصة بالموظفين في المنظمة أو المؤسسة، مثل:

- تحديد مواعيد الحضور والانصراف.
- تجديد الوثائق الرسمية للموظفين.
- توثيق أوراق التأمين الصحي وإصابات العمل.
- حفظ السجلات وأرشف:
- إدارة الموارد البشرية في ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة

٨. دعم الابتكار والإبداع:

تقوم إدارة الموارد البشرية بخلق جو المنافسة بين الموظفين وتعزيزه، عن طريق تطوير وسائل التحفيز والتدريب، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة عملية الإنتاج.

٩. مهام أخرى:

- وهناك مهام أخرى تقع على عاتق إدارة الموارد البشرية منها:
- دراسة شكاوى الموظفين في المنظمة.
- منح الإجازات للموظفين.
- إعداد التقارير الخاصة التي يُعطى بموجبها الموظف ترقية، أو منحة، أو مكافأة، أو غير ذلك من الأمور المتعلقة بالعمل.

٢,٤. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية

أدركت جميع الشركات اليوم أن الموارد البشرية هي أعظم رؤوس أموالها لنمو المؤسسة، إذ أن عملية النمو والتنمية دون تدخل بشري ال معنى لها فالإنسان هو الهدف والوسيلة لتحقيق التقدم، وقد أصبح للتكنولوجيا وجود متزايد باستمرار في مكان العمل، وهي واحدة من الموضوعات الساخنة في عالم الأعمال اليوم، إذ تحاول العديد من الشركات الكبيرة والصغيرة دمج أحدث التقنيات في عملياتها، ويتجلى هذا المفهوم في حقيقة أن إدارات أنظمة المعلومات مكونات أساسية لمعظم المنظمات بشتى أنواعها. من أساسيات تنمية الموارد البشرية وجود معلومات جديدة وتجريبية، فهي عملية عقلانية تسمى تكنولوجيا المعلومات، والتي يمكن أن تساعد في إنشاء وبناء قوة جديدة في الموارد البشرية، وقد تواجه المنظمات العديد من التحديات والقضايا المتعلقة بطريقة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعاصرة، ولهذا أكدت العديد من الأبحاث أنه من الضروري تكييف تصميم المنظمة، من حيث استراتيجيتها وهيكلها وعملياتها من المهم أن وثافتها ومواردها البشرية، من أجل التطبيق الناجح للتكنولوجيا، أي العادة تصميم العمل جيداً تقني تتمتع المنظمة ببيئة عمل متطورة ومستنيرة تمثل دعم والمعلومات، و من خال هذه الدراسة نسعى للإجابة عن التساؤل التالي: إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية الموارد البشرية

الأنماط:

أتمتة العمليات: تكنولوجيا المعلومات تسهم في أتمتة العديد من العمليات الإدارية مثل إدارة الرواتب وتتبع الحضور، مما يزيد من الكفاءة ويقلل من الأخطاء.

تحليل البيانات: استخدام أنظمة تحليل البيانات يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة حول التوظيف والتدريب وتطوير الموظفين.

التواصل والتعاون: أدوات تكنولوجيا المعلومات مثل البريد الإلكتروني ومنصات التعاون السحابية تعزز من التواصل الفعال بين الموظفين.

الفجوات:

نقص المهارات: قد تواجه المؤسسات فجوة في المهارات التقنية بين الموظفين، مما يتطلب برامج تدريبية لتطوير هذه المهارات.

تكامل الأنظمة: قد تكون هناك فجوات في تكامل أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة، مما يؤثر على تدفق المعلومات وسلاسة العمليات.

الأمان السيبراني: الفجوات في الأمان السيبراني يمكن أن تعرض البيانات الحساسة للخطر، مما يتطلب استراتيجيات قوية لحماية البيانات.

الصراعات:

مقاومة التغيير: قد يواجه الموظفون مقاومة للتغيير عند تنفيذ أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة، مما يتطلب إدارة تغيير فعالة.

التوازن بين الأتمتة والوظائف البشرية: الأتمتة قد تؤدي إلى تقليل الحاجة لبعض الوظائف البشرية، مما يخلق صراعات حول الأدوار والمسؤوليات.

التكلفة مقابل الفائدة: قد تكون هناك صراعات حول تكاليف تنفيذ تكنولوجيا المعلومات مقابل الفوائد المتوقعة، مما يتطلب تحليل دقيق للعائد على الاستثمار.

٢,٥ . الخاتمة

في الختام تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً حاسماً في المنظمات حيث تشمل مختلف الوظائف والأقسام التي تعتبر حيوية لنجاحها، وقدّمنا في هذه المقالة لمحة عامة عن مفهوم إدارة الموارد البشرية وتسليط الضوء على أهميتها في تحسين إمكانات القوى العاملة، ولقد استكشفنا الأنواع المختلفة لإدارة الموارد البشرية وكل منها يخدم أغراضاً مميزة داخل المنظمة، بالإضافة إلى ذلك قمنا بفحص الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية مثل التوظيف والتدريب والتطوير والتعويضات والمزايا وعلاقات الموظفين وإدارة الأداء، أخيراً ناقشنا الأقسام داخل إدارة الموارد البشرية، وبذلك من خلال الإدارة الفعالة للموارد البشرية يمكن للمؤسسات تعزيز إنتاجية الموظفين ورضاهم وتحسين الأداء التنظيمي العام، ومع استمرار تطور الأعمال سيظل دور إدارة الموارد البشرية ضرورياً في تعزيز قوة عاملة متحمسة وماهرة وقيادة النجاح في المشهد العالمي والإقليمي.

في الختام، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً حيوياً في تعزيز كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية. من خلال أتمتة العمليات، وتحليل البيانات، وتعزيز التواصل والتعاون، يمكن للمؤسسات تحسين أداء موظفيها واتخاذ قرارات مستنيرة. ومع ذلك، يجب على المؤسسات أن تكون واعية للفجوات والصراعات المحتملة مثل نقص المهارات، وتكامل الأنظمة، ومقاومة التغيير، والعمل على معالجتها بفعالية.

الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ليس فقط لتحسين العمليات اليومية، بل أيضاً لتعزيز الابتكار والشفافية

قائمة المراجع

	• مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية بالمنظمات والمعاصرة مقارنة نظرية تحليلية (.Nod). - ASJP. https://www.asjp.cerist.dz/en/article/183458
	خبراء الموارد البشرية خدمات وأتمتة أعمال & Experts HR - Business Services & Automation for Companies. https://www.ehr.sa/ar/
	تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية. (2022, November 26). e3arabi -
	التقنيات المستخدمة بواسطة خدمات. (2024, March 5). Marketing, S. D. Medium. الموارد البشرية لتعزيز الإنتاجية. Medium.
	404. (n.d.). MinthHR - The all-in-one HR Software for Frontline employees. https://minthr.com/ar/blog/%D8
	400 bad requests. (n.d.). Porcine: cuestionario en línea / encuesta en internet / creador de formulario- (empiecen gratis)- Pors en línea. https://porsline.com/blog/ar/%
	مني طلعت حسن { JAAUTH } المجلد، 22 عدد، 366 (يونيه 2022) ص
	https://www.swcc.gov.sa/ar/News/NewsDetails/1206
	• Editor, E. W. (n.d.). تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. https://ahkeelak.com/ar/articles/information-and-communication-technology
	• ها، ووظائفها، وأقسامها. إدارة الموارد البشرية: مفهومها، وأهميتها، وأنواعها. (2021, May 23). https://www.annajah.net/7-article-30498
	• الحميد، ر. ع. (2019, October 9). بحث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مقال. https://maqall.net/education/researches-scientific/research-ict/

الملاحق

استبيان

السادة والسيدات ، موظفو المؤسسة : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الإستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية _ دراسة حالة مؤسسة اتصالات " وأعلمكم أن الإجابات المتقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا ، و بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي . نشكركم شكراً جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة ..

ولكم مني كل الشكر و التقدير ، أسماء محمد الأنصاري ، الإيميل :

ملاحظة : يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة :

معلومات متعلقة بالموظف :

الجنس	ذكر	أنثى		
العمر	من عمر 25 إلى 35	من 36 إلى أقل من 45	من 46 إلى أقل من 55 سنة	
مستوى التعليم	بكالوريوس	ماستر	دكتوراة	
المصلحة	الإستغلال	الصيانة / التقني	إدارة الموارد البشرية	أخرى

الرقم	البيان	سلم القياس	محايد	موافق
	البعد الأول : مدى استخدام الأجهزة و المعدات	غير موافق	محايد	موافق
01	توفر المؤسسة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال			
02	توفر المؤسسة (الإتصال ، الإنترنت ، الفاكس) التكنولوجيا الحديثة .			
03	البرامج الحاسوبية المستخدمة تتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة			
04	توفر المؤسسة أجهزة صيانة المعدات و العتاد			
05	تتوفر المؤسسة على أجهزة و معدات تساعد على إنجاز معاملاتها بدقة			
	البعد الثاني : استخدام البرمجيات	غير موافق	محايد	موافق
06	تتوفر المؤسسة على برمجيات حديثة و متطورة			
07	البرامج الحاسوبية المستخدمة تتوفر على إرشادات الإستخدام			
08	تمتاز البرمجيات بأنظمة حماية آلية متطورة			
09	البرامج الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب			
10	البعد الثالث : قاعدة البيانات	غير موافق	محايد	موافق
11	تساعدني قاعدة البيانات في حفظ كم كبير جداً من المعلومات			
12	تشجع المؤسسة المعالجة الإلكترونية للبيانات			
13	تساهم قاعدة البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام و المصالح المختلفة			
14	تسهل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المستخدمة عملية			

			الوصول على قواعد البيانات عند الحاجة
--	--	--	--------------------------------------

	البعد الرابع : الشبكات	غير موافق	محايد	موافق
15	تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين أقسام المؤسسة			
16	تمتلك المؤسسة شبكات تساعد في ضبط و مراقبة العمليات اليومية			
17	يساعد الموقع الإلكتروني العميل على معرفة خدمات المؤسسة بسهولة			
18	تساهم الشبكات في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة			
19	يوجد في المؤسسة شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين			
..	البعد الخامس : المورد البشري (الأفراد)	غير موافق	محايد	موافق
20	تحرص المؤسسة على تقديم البرامج التدريبية لموظفيها لمساعدتهم على استخدام التقنيات المتطورة			
21	تستقطب المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات			
22	تهتم المؤسسة بتدريب المورد البشري على استخدام البرامج الحاسوبية بشكل مستمر			
23	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحقق مرونة في العمل و يسهل العلاقات الإدارية			

المحور الثاني : أداء الموارد البشرية

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
1	أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة و الفعالية المطلوبة			
2	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى			
3	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل			
4	أخطط جيداً للأعمال المطلوبة مني قبل تنفيذها			
5	أقوم بأداء المهام الموكلة لي في وقتها دون تأخير			
6	أقوم بعملي على أكمل وجه			
7	لدي القدرة على التصرف و حل المشكلات			
8	أشعر بالمسؤولية تجاه عملي			
9	أحرص على تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر			
10	أسعى دائماً إلى تقديم أفكار جديدة لتحسين العمل			
11	أعتمد على ذاتي يجلي إنجاز العمل			
12	أبذل جهداً كبيراً لإنجاز عمل لائق			
13	أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي			
14	غالباً ما يحاسبني رئيسي في العمل على إنجاز عمل معين و ليس على طريقة إنجازة			
15	ألتزم في عملي بالأوقات الرسمية			
16	ألتزم بعادات و قيم العمل (اللباس الخاص بالعمل ، ...)			
17	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية			
18	أأخر أحياناً عن الإنصراف من العمل رغم نهاية الدوام لإتمام بعض الأعمال المستعجلة			
19	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل			

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-pJ68Hdd_CkY3tr-Lh8ER5zU9UVHJhhnIWA4OroK5hi-veA/viewform?pli=1