

وقد خلص البحث إلى جملة من النتائج تتمحور أساسا حول محاولة المؤسسة العمل على الرفع من قدرات موظفيها وتحديد طاقاتهم عبر إدخال مختلف التكنولوجيات الحديثة للمعلومات وكذلك العمل على تحديث أساليب العمل وتقديم خدمات متميزة لجمهورها الخارجي، وخلق جو منسجم وفضاء عمل متكامل في مصلحة الموارد البشرية من خلال استغلال كل ما هو متطور ومتعلق بالوسائل الاتصالية الجديدة. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية، المعلومات، تطوير، تجديد.

Abstract:

This research aims at highlighting the role of information technology renewing the capacities of human resources. So that we can say that companies today rely a lot on these kinds of technologies to increase its workers tasks and to give high and special services. In another side it creates a dynamic and communicative at here inside the company .

The research reached a number of findings to increase its employer capacities and renew their abilities by introducing different modern information technologies, and also modernizing the working methods and giving special services to its external people as well as to create a nice atmosphere and a good space of working in the human resources services by using all that is new concerning the modern communicating means.

Key words: Information Technology, human resources, information, Development, renewal

تكنولوجيا المعلومات

ودورها في تجديد الموارد

البشرية

Information Technology and its Role in the renewal of Human Resources

د. شمس ضيات خلفاوي

جامعة عنابة

chems_khalifa@yahoo.fr

الملخص بالعربية:

يهدف هذا البحث إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير طاقات الموارد البشرية، حيث يمكن القول أن المؤسسات اليوم تعتمد بصورة كبيرة على مثل هذه التكنولوجيات في رفع أداء عمالها وكذا تقديم خدمات ذات كفاءة عالية ومتميزة، ومن جهة أخرى تعمل من خلالها على خلق ديناميكية وجو اتصالي داخل المؤسسة.



أولاً: مقدمة:

إن العالم اليوم يعيش تقدماً تكنولوجياً تتوافر فيه شواهد كثيرة، توضح أن عالم الغد سوف يكون مختلفاً عن عالم اليوم فهو يعتبر نقطة تحول نحو الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات وشبكاتها التي ظهرت معالمها في أواخر القرن العشرين، وبسبب هذا التقدم ظهر الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، والتي تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد وفي أي وقت وفي أي مكان، فلو نظرنا إلى المؤسسات للمسنات التأثير الواضح لهذا الاقتصاد الرقمي الشبكي، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية من خلال فرض القرارات واعتماد طرق إنتاج وخدمات مستلهمة من النظريات (الكلاسيكية) مستعملة بذلك وسائل اتصال تقليدية إلى مرحلة عصرية معتمدة طرق التسيير العصري القائمة على منظومة شبكات المعلومات مثل الانترنت، التي تعرف على أنها شبكة عملاقة تضم عشرات الألوف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض وتتسم بالمرونة وسهولة الاستخدام، لذلك أثرت على التنظيمات بطريقة ديناميكية أدت إلى تطوير الشبكات الداخلية المعتمدة على تكنولوجيا الانترنت وبذلك ظهرت شبكة الانترنت كحلقة ربط الشبكات الداخلية مع شبكة الانترنت.

إن تطوير إستراتيجية من إستراتيجيات المنظمة يتوقف على وفرة المعلومات ودقتها حيث تنير هذه المعلومات الطريق لمستخدميها وتزودهم برؤية حقيقية عن هذه الأخيرة، والتي من بينها إستراتيجية التجديد المتعلقة بمختلف التكنولوجيات الحديثة للمعلومات للتجديد في المصلحة سواء على مستوى التجهيزات أو على مستوى المعارف الخاصة بالأفراد أو كانت متعلقة بتجديد أساليب العمل وذلك لتطوير قدراتها عبر استخدام هذه التكنولوجيات.

فإدارة الموارد البشرية تعتبر من أكثر الإدارات التي تتأثر بالتغيرات سواء داخلية أو خارجية، ومن ثم كان من الضروري على المنظمة أن تواجه التحديات الخارجية المؤثرة على الأفراد وتكيف معها من خلال إجراء تجديلات على سياساتها وممارستها.

ويتطلب هذا من إدارة الموارد البشرية أن تكون شريك في إعداد برامج التنمية وتطبيق الخطط الإستراتيجية على مستوى المنظمة، وأن تبني دور المبادرة في التنبؤ بكل الظروف والتغيرات التي تؤثر على إدارتها لمواردها البشرية بفاعلية، كما أنها يجب أن تتفهم الآثار المترتبة على بعض المتغيرات كمسيرة التكنولوجيات الحديثة للمعلومات، والتي تلعب هذه الأخيرة دوراً هاماً في تجديد طاقات الموارد البشرية داخل المنظمة.

وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في جانب من أهم جوانب الأعمال يعتبر الركيزة الأساسية ألا وهو جانب الموارد البشرية، وبهذا تمحورت إشكالية موضوعنا حول التساؤل التالي:

إلى أي مدى تساهم التكنولوجيات الحديثة للمعلومات في تجديد طاقات الموارد البشرية؟

ثانياً: الإطار المنهجي:

أ.هدف البحث: يتجلى فيما يلي :

1-التنويه بأهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تجديد طاقات الموارد البشرية.

2-إبراز دور الانترنت في تفعيل وظائف الموارد البشرية.

3- محاولة التعرف على السبيل الأمثل لتحريك دافعية الموارد البشرية من أجل إنتاج جيد.

ب. طريقة البحث: تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، التي تعرف بأنها تهدف للحصول على معلومات كافية ودقيقة عن الموضوعات المدروسة، ووصف ما هو موجود في الواقع من زوايا مختلفة¹.

ج. أدوات البحث: من بينها:

*المقابلة: تعتبر المقابلة من أكثر الأدوات استعمالا للحصول على المعلومات، وهي حوار يشمل مجموعة أسئلة يطرحها الباحث على المبحوث، تقدم بشكل شفوي للحصول على معلومات معينة، ويتوقف نجاحها على مستوى التخطيط لها وعلى الكيفية التي تتبع في تسجيل المعلومات والبيانات التي تفسر هذه المقابلة².

*الاستمارة: تعتبر الاستمارة من الوسائل الأساسية لجمع البيانات، وهي أقل وسائل جمع البيانات تكلفة، كما يمكن الحصول عن طريقها على بيانات عدد كبير من الأفراد بأقل جهد ووقت ممكن.

د. عينة البحث: ويمثل المجتمع الكلي للدراسة 300 عاملا وأخذنا 10 % من المجتمع الكلي كعينة تجرى عليها الدراسة وبعد القيام بعملية حسابية تحصلنا على 31 فردا تمثل المجتمع الكلي.

ثالثا: مصطلحات البحث:

1. تكنولوجيا المعلومات: تعرف التكنولوجيا على أنها "إدخال أو تطبيق الأدوات والتقنيات المتصلة بعلم المعلومات في حل مشكلات النظم مثل الحاسب الالكتروني ووسائل الاتصال والوسائط المصغرة"³.

كما عرفها الدكتور محمد فتحي عبد الهادي بأنها: "البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية".

إذا تكنولوجيا المعلومات، هي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تتعامل مع شتى أنواع المعلوماتية من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة، وقد تأثرت تكنولوجيا المعلومات كثيرا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة.

ومنه يمكن استخلاص التعريف التالي: تكنولوجيا المعلومات هي مجموع التقنيات والوسائل الحديثة التي تسهل طريقة التعامل مع المعلومات من حيث تجميعها وتحليلها واسترجاعها.

2. التجديد: لغة، من جد-يجدد- صار جديدا، جدّ واجد بمعنى أصبح جديدا، وتجديد في الثوب لبس جديدا⁴.

اصطلاحا: يخلو التجديد من معنى الاصطناع المستحدث كما قد يعني إضافات قشرية إلى بنية قائمة فعلا.

التجديد معناه كذلك إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من طرق قديمة في الحياة⁵.

تعريف مستخلص للتجديد: بأنه تلك الفكرة الجديدة التي تبنتها المؤسسة، باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة كوسائل لتغيير أساليب الاتصال بين أقسامها وبالأخص تجديد طاقات الموارد البشرية ومدى قدرتها على التكيف والتأقلم والتعامل مع هذه التكنولوجيات.

3. الموارد البشرية: هي مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبراتهم، سلوكياتهم، اتجاهاتهم وطموحاتهم، كما يختلفون في وظائفهم، مستوياتهم الإدارية وفي مهاراتهم الوظيفية⁶.

ومع تأثير العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الدول والمؤسسات، بدأت تظهر الاتجاهات التالية:

- 1- التفكير متعدد الأبعاد للموارد البشرية ذات الهياكل المرنّة.
 - 2- شفافية الأداء العالمي المرتبط بالجودة، والالتزام البيئي والإنساني، وأخلاقيات العمل للموارد البشرية بالمؤسسات.
 - 3- التوسع في صناعة الخدمات بجانب التكنولوجيات في أطر التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
 - 4- الاحتراف التسييري، والتسيير المهني، والقيمة المضافة للعمالة.
 - 5- الاهتمام بتسيير سلاسل التوريد والعلاقات مع المنافسين وخدمة العملاء، وتطبيق مبدأ "أصحاب المصالح المشتركة وشركاء التنمية" الحكومة، النقابات، المديرون، المستثمرون، العمال، المجتمع.
 - 6- تنمية مهارات الموارد البشرية أساس المزايا التنافسية بين المؤسسات والحكومات.
 - 7- وسوف تتأثر منظومة تسيير الموارد البشرية بالتقنيات التالية:
 - الثورة الجزئية "تخليق المواد على المستوى الجزئي لتصنيع مواد جديدة".
 - إنتاج أنماط ميكانيكية إلكترونية "عالم الإلكترونيات الصناعية".
 - الثورة البيولوجية - حاسوب الغد أفضل في القدرات من حاسوب اليوم.
 - الثورة المتوقعة في عالم الطاقة الاندماجية والمواصلات الدقيقة.
 - الأقمار الصناعية وأنظمة الرصد الكوكبي.
 - تكنولوجيا البيئة.
 - 8- الثورة التنظيمية "الموارد التنظيمية، المؤسسات المرنّة، المؤسسة الإلكترونية، درجات المركزية واللامركزية، دورة حياة المؤسسة".
 - 9- معدل استيعاب التكنولوجيا وحقوق الملكية الفكرية وتأثير ذلك على هيكل الموارد البشرية.
- رابعا: عرض نتائج البحث وتفسيرها ومناقشتها:
- المحور الأول: بيانات سوسيوديمغرافية:
- من خلال النتائج المتعلقة بمتغير الجنس، وجدنا أن نسبة الذكور 64.51% تقريبا ضعف نسبة الإناث 35.48%، وهذا راجع إلى طبيعة المنطقة الريفية التي تتواجد فيها المؤسسة محل الدراسة، حيث تتوجه فئة الإناث إلى مزاولة نشاطات أخرى كالتيعليم.
- وهذا الوضع لا يلغي ولا ينفي أهمية الموارد البشرية (ذكور أو إناث) على المستوى القومي المجسدة فيمايلي: الموارد البشرية أساس الانتقال الاقتصادي، وأداة تنافسية عالمية، وهي العقول المبتكرة التي تساعد على خفض فاتورة التكنولوجيا المستوردة، وكذلك هي القادرة على زيادة الصادرات، بالإضافة إلى أن الموارد البشرية هي المكمل الأساسي للثروة القومية وهي أساس لتعزيز الأمن القومي⁷.
- يتبين لنا من خلال متغير السن أن نسبة 41.93% تمثل مرحلة الكهولة وهي الغالبة، وهذا دليل على أن هذه الفئة من الموارد البشرية تتناسب مع النشاط الفكري الإداري في المؤسسة، كما هو الحال لنسبة 29.03%.
- كما نلاحظ كذلك نسبة 19.35% وتمثل فئة الشباب في المؤسسة، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على اهتمام المؤسسة بتنوع طاقاتها من الموارد البشرية، في حين نجد نسبة 9.67% تمثل فئة الشيخوخة وهذا دليل على استفادة الموارد البشرية الأخرى (الشباب) من خبراتهم المكتسبة عبر السنوات.

وهذا التنوع العمري يجمع بين القدرات العقلية والقدرات غير العقلية، ويعبر ترستون عن القدرات العقلية في جملة من العوامل هي⁸: عامل الفهم وتمثل الكلمات اللغوية، عامل الطلاقة أي القدرة على تكوين الكلمات، عامل القدرة الحسابية أي السرعة في إجراء العمليات الحسابية، عامل القدرة المكانية أي تصور الأشكال الهندسية في أوضاع مكانية مختلفة، عامل التذكر الأهم ويمثل القدرة على اكتشاف القاعدة العامة في حالات جزئية.

أما القدرات غير العقلية: هي مجموعة القدرات الناجمة عن الحواس والقدرات الحركية وكذلك قدرة التعلم لدى الإنسان وسوف نذكرها بإيجاز: الحواس (ومن الحواس المهمة هي الإبصار)، القدرات الحركية ومن أهمها (السرعة، التنسيق، اللياقة الجسمانية)، التعلم وتتمثل في قابلية الموارد البشرية للتعلم من خلال قدرة أو ملكة التعلم ومن خلال هذه القدرة تتم عملية استثمار باقي القدرات وتفعيلها لتحسين أدائها الوظيفي.

كذلك الإدارة، تملك الموارد البشرية ميزة تميزها عن غيرها من الموارد هي الإدارة الواعية لأداء أي نشاط أو عمل حيث تعتبر عامل مؤثر على السلوك لذلك فإن قرارات الإنسان ترجع إلى قوة البواعث والدوافع، والإدارة هنا تعمل لتقوى أو تضعف القدرات الأخرى. أما عن العواطف، تلعب دورا هاما في تحديد مستوى أداء الفرد وسلوكه وهي من الخصائص الهامة التي تنفرد بها الموارد البشرية عن غيرها⁹.

✳ يتضح من خلال متغير المستوى التعليمي أن نسبة 35.48% من الباحثين ذوا المستوى الثانوي وهي النسبة الأكبر، ونسبة 32.25% من الباحثين جامعيين ونلاحظ من خلال هذا أن النسبتين متقاربتين وهذا يدل على أن المؤسسة تولي اهتماما بتوظيف حاملي الشهادات الجامعية قدر المستطاع، حيث نجد نسبة 16.12% من الباحثين من المستويين الابتدائي والمتوسط، وكذلك أصحاب الدراسات العليا.

وهذا المتغير الخاص بالمستوى التعليمي، يجسد من خلال وظيفة استقطاب واختيار الموارد البشرية وهي وظيفة من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، واستقطاب الموارد البشرية يشير إلى نشاط تنظيمي¹⁰ المصمم بغرض التأثير في: عدد الوظائف المرشحة لشغل الوظائف، ونوعيات الأفراد المتقدمين لشغل تلك الوظائف، كذلك احتمالات قبول الأفراد الملائمين للوظيفة لعروض المنظمة لشغلها.

ومن بين العوامل المؤثرة في جهود الاستقطاب: حجم المنظمة، طبيعة نشاط المنظمة حيث نجد شركات الخدمات المتطورة تقوم بعمليات استقطاب بصفة متميزة قياسا على النوعيات الأخرى من الشركات، بالإضافة إلى سوق العمل ومدى وفرة العروض من التخصصات التي تحتاجها المنظمة، وكذلك الظروف الاقتصادية ومدى سيطرة حالات الرواج أو الكساد في بيئة عمل المنظمة، وأيضا ظروف العمل ومستويات الراتب وتشكيل حوافز ومزايا الوظيفة الأخرى.

✳ يلاحظ من خلال المتغير الخاص بالأقدمية في العمل أن نسبة 32.25% من الباحثين الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 16 إلى 20 سنة، وهذا دليل على أن مصلحة الموارد البشرية تملك كفاءات ذات خبرة عالية في ميدان نشاطها، تليها نسبة 29.03% والتي تمثل الباحثين الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 1-05 سنوات، وهذا مؤشر على أن المؤسسة تفتح المجال لتوظيف كفاءات جديدة ذات إطلاع واسع على التكنولوجيات الحديثة للمعلومات وأكثر تحكما فيها.

✳ من خلال استقراء النتائج المتعلقة بمتغير منصب العمل، يتضح أن نسبة 22.58% من الباحثين سواء كانوا إداريون أو تقنيون يمثلون فئة الإطارات، وهذا راجع إلى نوعية نشاط المؤسسة الذي يحتاج إلى مثل هذه الكفاءات، تليها نسبة 16.12% تمثل نسبة الأطباء وهذا يعود إلى طبيعة نشاط المؤسسة محل البحث.

ومتغير منصب العمل يعتمد على وظيفة تحليل وتوصيف الوظائف، وهو عملية جمع ودراسة وتحليل وتسجيل البيانات المتعلقة بواجبات الوظيفة وأبعادها المختلفة وظروف العمل المحيطة بها، وكذلك المتطلبات الأساسية لشغلها. ويقصد أيضا بتوصيف الوظائف إعداد وصف دقيق لكل وظيفة في المنظمة بحيث يشمل كافة البيانات اللازمة عن الوظيفة وهذه البيانات تشمل¹¹: اسم الوظيفة، موقعها في التنظيم أو الإدارة التابعة له الوظيفة، واجبات الوظيفة التي تؤدي بشكل متكرر ودوري والواجبات التي تؤدي من وقت لآخر، مسؤولية الوظيفة وقد تكون إشرافية أو مالية أو فنية، الصلاحيات والسلطات التي يتمتع بها شاغل الوظيفة، علاقة الوظيفة بالوظائف التي تعلوها والوظائف التي تشرف عليها الوظيفة.

المحور الثاني: معلومات حول تصور عمال المؤسسة محل البحث عن استعمال تكنولوجيا المعلومات:

✳ يتبين لنا أن نسبة 77.41% من الباحثين يستخدمون الهاتف وهي نسبة عالية، وهذا مؤشر على أن الهاتف وسيلة اتصالية مهمة تستعملها الإدارات المختلفة بالمؤسسة، فالاتصال الهاتفي نوع من الاتصال الشخصي المباشر في مجال العلاقات العامة، ويبرز أن الاتصال الشفوي والمباشر من الشخص يكون لها تأثير قوي على الشخص الذي يتم التحدث معه من الكلمة المكتوبة الصادرة من نفس الشخص، وهذا يرجع إلى طبيعة الثقافة الاتصالية السائدة في المجتمعات العربية التي تعتمد في أغلب الحالات على الاتصال الشفوي (من الفم إلى الأذن).

وما يعادل نسبة 51.61% من الباحثين يستعملون الحاسب الآلي في عملهم، وهذا يدل على أن المؤسسة تعمل جاهدة على تحديد أساليب عملها من خلال تزويد أكبر عدد ممكن من موظفيها بوسائل تكنولوجيا فعالة كالحاسب الآلي (الكمبيوتر). ويستخدمون الجيل الرابع من الحاسبات الآلية، وهذا يعود إلى أن المؤسسة قد أدخلت حواسيب ذات كفاءة عالية من أجل تجديد طاقات مواردها البشرية، وتسهيل العمل بمختلف البرامج التي يمكن تحميلها في هذا النوع من الحواسيب.

✳ أما فيما يخص متغير درجة التحكم في استعمال جهاز الإعلام الآلي وجدنا ما يعادل 45.16% من الباحثين يتحكمون بطريقة متوسطة في استعمال جهاز الإعلام الآلي، تليها نسبة 25.80% من الباحثين يتحكمون بطريقة جيدة وهذا بفضل التكوين الذي تحصلوا عليه سواء في المؤسسة أو خارجها وهذا لضرورة تحسين كفاءتهم المهنية.

✳ كما تبين لنا من خلال المتغير الخاص بمدى تقبل عينة البحث لهذه التكنولوجيا وجدنا أن نسبة 80.64% من الباحثين لديهم تقبل اتجاه التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، وهذا يدل على تزايد الوعي لدى الموظفين والأهمية التي تحظى بها هذه التكنولوجيا خاصة بالنسبة لفئة العمال الشباب، وكذلك دورها في تسهيل الأعمال، وهذا راجع إلى متطلبات العمل بسرعة، وضرورة العصر لأن التكنولوجيا الحديثة للمعلومات أمر واقع ومفروض في عصرنا الحالي.

وفي المقابل نجد ما يعادل 19.35% ليس لديهم تقبل لتكنولوجيا المعلومات الجديدة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن المؤسسة لم تعمم بعد التكنولوجيا على جميع مصالحها، بالإضافة إلى غياب المعلومات الضرورية حول هذه الأخيرة، وكذلك عدم اهتمامهم بتكنولوجيا المعلومات، وهذا التوجه نجده عند الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة التي تحن دائما إلى العمل بالوسائل التقليدية وأيام زمان.

ولكن من المفروض على المؤسسات تهيئة الجو المناسب مسبقا لكل تجديد أو تغيير مهما كان بسيطا، وفي دراستنا هذه يعد مفهوم التجديد موقعا محوريا في دراسات علوم الإعلام والاتصال بكل تخصصاته، والتطرق إلى التجديد من ناحية انتشار الأفكار المستحدثة ومراحل تبنيها، من خلال مايلي¹²: عناصر التجديد: 1- التجديد أو الابتكار. 2- مجرى الاتصال أو

مختلف قنوات ودعائم الإعلام والاتصال.3-النسق الاجتماعي: وهم مختلف الأفراد والجماعات موضوع الحوار وهي النقطة المتوسطة في نموذج التجديد الذي يتطلب قبولاً قليلاً من قبل أغلبية أعضاء النسق الاجتماعي قبل اتخاذ القرار بتبني الأفكار المستحدثة.

4-الزمن: وهو عبارة عن العملية التي ينتقل بواسطتها التجديد للمستهدفين والمستقبلين فالأفراد حينها يتلقون معلومات حول التجديد من مختلف المصادر الاتصالية الشخصية أو الجماهيرية وفقاً للظروف يقررون استخدام الفكرة وتبنيها.
5-عملية التبني: فهي عقلية ذهنية خاصة بالفرد وتتكون من عدة مراحل تبدأ بالسماع عن الفكرة، وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقاً لخصائص الشخص وغير ذلك من العوامل التي تؤثر فيه وفي قدراته، وإمكانياته لاتخاذ قرار التبني وجعله جزءاً من سلوكه. وتحدث هذه العملية عبر مراحل متسلسلة منطقياً أوردها -روجرز- وهي¹³: مرحلة الوعي أو الانتباه للفكرة، ثم مرحلة الاهتمام والتقييم، كذلك مرحلة المحاولة أو التجريب، بالإضافة إلى مرحلة اتخاذ القرار وأخيراً مرحلة التبني والاستخدام الحسن التام.

☆ من خلال استقراء النتائج الخاصة باستخدام الانترنت في العمل، تبين لنا أن نسبة 65.51% من الباحثين لا يستخدمون الإنترنت في عملهم، في حين نجد نسبة 35.48% يستخدمونها وهي نسبة جيدة بالنسبة لمؤسسة عمومية، ويتم استخدام الانترنت من أجل: الحصول على المعلومات، وهذا لكون الإنترنت شبكة معلوماتية عالمية تحتوي على كم هائل من المعلومات التي يستفيد منها الموظفون في مجال عملهم.

ونظراً لأهمية الإنترنت البالغة على صعيد الاتصال الداخلي للمؤسسة في تكامل المعلومات وسلامتها وتنظيمها والحفاظ عليها، وهي الدوافع التي أدت بالمؤسسات إلى تجديد واقعها الاتصالي بتكنولوجيا المعلومات ويمكن إيجاز أهميتها فيما يلي¹⁴: 1- وجود شبكة ممتدة تربط بين مختلف أقسامها، وتضمن وجود نظام فعال على جميع الأعمال الجارية، كذلك بوجود ميزة الترابط بين جميع الموظفين يؤدي ذلك إلى تكامل العمل وسهولة الاتصال وبالتالي توفر الوقت والجهد بدلاً من نقل المعلومات يدوياً من مكان إلى آخر حيث يتم ذلك على الشبكة بسهولة متناهية مع الاحتفاظ بعامل الاستقلالية لكل مستخدم.

2- فقدان البيانات نتيجة خطأ ما مثل الكهرباء أو إغلاق الجهاز فجأة قضية اعتبارية وخطيرة في نفس الوقت، ولكن بوجود الشبكة يمكن لهذه البيانات المفقودة أن تعرض نظراً لأنها مخزنة في موزع الشبكة وكذلك نظراً لوجود أنظمة حماية متطورة.

3- بالإضافة إلى تقاسم أفراد المؤسسة لقواعد البيانات الضخمة الموجودة على ذاكرة الموزع فإنه يمكن كذلك الاستفادة من الموارد والملاحق الموجودة بالشبكة والمتصلة بالموزع والتي لا يمكن توفيرها بشكل متكرر ولكل مستخدم ومن هذه الملحقات الطابعات الليزرية، والطابعات الملونة والأقراص المرنة.

4- المحافظة على سرية المعلومات بفضل مستويات متعددة لمراقبة استعمال الملفات والدخول إلى الشبكة. 5- وفي بعض الشبكات المتعددة Wan تسهل هذه الشبكات الاتصال بين شخصين في مكانين متباعدين جداً فهي وسيلة اتصال بشرية جديدة وفعالة.

☆ يتبين لنا من خلال النتائج الخاصة بمتغير الانتظارات المرتقبة من تبني شبكة الإنترنت أن نسبة 54.83% من الباحثين أكدوا على أهمية الإنترنت، باعتبارها وسيلة فعالة للحصول على المعلومة في الوقت المناسب، في حين نجد نسبة

19.35% من المبحوثين ركزوا على دورها في تفعيل المشاركة في اتخاذ القرار، وبنسبة أقل تساعد على الدقة في أداء المهام، بالإضافة إلى مختلف المزايا التي تتميز هذه الوسيلة.

أما فيما يخص التصور المسبق لعينة البحث عن هذه التكنولوجيا وجدنا أن نسبة 80.64% من المبحوثين لديهم إطلاع وتصور مسبق عن الإنترنت، وتم تكوين هذا التصور باعتبار استخدام الإنترنت ثقافة عامة بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى مزاوله التكوين (دورات تكوينية والمتمثلة في التكوين أثناء تأدية الخدمة، التكوين بغرض تجديد المعلومات، التكوين بغرض الترقية أو النقل لوظيفة أخرى). كما أكدوا أن المسؤولين عن تكوينهم مختصون أحانب، وهذا راجع إلى نقص المؤطرين من داخل المؤسسة أو مع المؤسسات المتعاقد معها. وهذا يدل على مواكبة إدارة الموارد البشرية لكل ما هو جديد وارتفاع نسبة تقبلهم لها، ثم تليه نسبة 19.35% من المبحوثين ليس لديهم إطلاع وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالأولى.

ويعد تدريب وتكوين العاملين في المؤسسات عملية تهدف إلى تغيير دائم نسبيا في قدرة الفرد من أجل أداء الوظيفة بطريقة أفضل، ويعتبر كذلك أنه إجراء منظم يتزود الأفراد من خلاله بالمعرفة والمهارة المتعلقة بأداء مهام محددة¹⁵. وهناك طرق مختلفة للتدريب من بينها:

التدريب أثناء العمل، عن طريق المشرف أو أحد العمال القدامى، ويكون مسئولا عن تدريب وتعليم العاملين. كذلك التدريب عن طريق القاعات الدراسية، هي طريقة مفيدة عندما يكون الهدف هو تعليم الأفراد بمبادئ علمية لموضوع معين. بالإضافة إلى التلمذة الصناعية <التدريب المهني>، تقوم على أساس تزويد الأفراد بالمعرفة النظرية والعملية لفترة معينة، وهذه الطريقة تجمع بين التدريب خارج العمل وأثناء العمل. لدينا أيضا ما يعرف بالتدريب عن طريق مراكز التدريب الملحق بالمنظمة، تقوم على أساس إعطاء المتدربين توجيهات وإرشادات عن تشغيل الآلات، والمعدات الخاصة بالمنظمة.

وأخيرا التدريب التكميلي، ويتم عن طريق المعاهد العليا والجامعات. العديد من الشركات تشجع على إتباع هذا النوع من التدريب خاصة إذا تمت هذه البرامج بالنجاح وحقت نتائج.

من خلال استقراء النتائج الخاصة بمتغير تكنولوجيا المعلومات والتجديدات في مصلحة الموارد البشرية وجدنا أن نسبة 83.87% من المبحوثين أكدوا على دور التكنولوجيا في تجديد طاقات الموارد البشرية مقارنة قبل استعمالها في حين أن نسبة 16.12% رأوا أنها لم تحدث تجديدات وهذا يمكن إرجاعه إلى عدم ممارستهم الفعلية لها في مجال عملهم أو عدم اقتناعهم بمدى أهمية هذه التكنولوجيا.

وهناك علاقة بين التكنولوجيا والمتغيرات الخاصة بالموارد البشرية والمرتبطة بها من خلال معالجة القضايا التالية¹⁶:

*التكنولوجيا وهيكل الموارد البشرية. *التكنولوجيا وحجم الموارد البشرية.

*التكنولوجيا وحجم العمالة. *التكنولوجيا والأجور والخوافر.

*التكنولوجيا وتقسيم العمل. *التكنولوجيا والمهارات.

أما عن مستويات التجديد فتمثلت في: أن تكنولوجيا المعلومات جددت في طرق العمل، وهذا راجع لاستخدامها اليومي من قبلهم في مهامهم المختلفة وملاستهم لدورها الفعال أثناء أدائهم لعملهم، وهناك من يرى بأنها قامت بدورها في تجديد مختلف التجهيزات داخل الموارد البشرية، بالإضافة إلى أنها تعمل على توطيد العلاقات بين العمال.

أما فيما يخص الأهداف التي حققتها تكنولوجيا المعلومات وجدنا أن نسبة 54.83% من المبحوثين أكدوا أن تكنولوجيا المعلومات حققت هدف الوصول للمعلومات في الوقت المناسب، وهذا راجع للسرعة الكبيرة التي تتميز بها مختلف هذه التكنولوجيات في نقل المعلومات، تليها نسبة 32.25% من المبحوثين أكدوا على أهميتها في التخفيف من الصعوبات في عملية التنسيق بين المصالح والمكاتب المختلفة داخل المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 12.90% من المبحوثين رأوا أنها عملت على القضاء على احتكار المعلومة داخل المؤسسة محل البحث.

خامساً: نتائج الدراسة: على ضوء البحث الذي قمنا به حول تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحديد طاقات الموارد البشرية، توصلنا إلى جملة من النتائج الميدانية وهي كالتالي:

*تكنولوجيات المعلومات تلعب دوراً فعالاً في تحديد طاقات الموارد البشرية، ولكنها غير واضحة جداً بالنسبة إلى ما تحمله من تحديدات على مستوى المهارات الفردية للعاملين.

*استخدام المؤسسة محل البحث العديد من التكنولوجيات الحديثة للمعلومات في عملية التسيير، غير أنها لا تستغلها بصفة كاملة، وهذا قد يعود على أكثر تقدير لضعف درجة تاهيل الموارد البشرية مع هذه الأخيرة.

*الإنترانات الوسيلة الأكثر تقبلاً في مصلحة الموارد البشرية.

*تكمُن أهمية الإنترانات في الحصول على المعلومة في الوقت المناسب، بالإضافة إلى تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية.

وعلى ضوء الدراسة التي قمنا بها، والنتائج المتحصل عليها نقترح جملة من التوصيات:

*وضع برامج تكوينية ملائمة لكافة العمال داخل المؤسسة حسب المستوى.

*على المؤسسة تعريف موظفيها أكثر بكل التكنولوجيات الموجودة في المؤسسة وبأهميتها في أداء وظائفهم.

*العمل أكثر على توظيف الكفاءات المناسبة والتي تكون أكثر اطلاع على مختلف الوسائل التكنولوجية الجديدة وكيفية استعمالها.

سادساً: الخاتمة:

منذ ظهور المؤسسات الاقتصادية كان هدفها الوحيد هو تحقيق الربح، لضمان بقائها واستمرارها الأمر الذي اضطرها إلى الاهتمام بالوسائل المادية، من زيادة في رؤوس الأموال المستثمرة وتطوير في مختلف الوسائل المستعملة وإدخال التكنولوجيا في كل أعمال المؤسسة معتقدة أن الاهتمام بالأصول المادية واستحداثها يعد مفتاح تحقيق الربح وبلوغ الهدف المنشود فكان الاهتمام في هذه الفترة منصبا حول الجانب المادي دون أدنى مراعاة للجانب البشري.

ولكن ما يشهده عالمنا اليوم من تسارع في ميكانيزمات التجديد والابتكار على درب العولمة التي تدفع المجتمعات الدولية خاصة المتطورة منها إلى إحداث ثورة معرفية كان لها دور الريادة في بعث رؤية متجددة لمعطيات التغير والتطور، وذلك فيما يخص استحداث المفاهيم والتقنيات التمييزية والتكنولوجيا المتقدمة والمتجددة على الدوام وفي ظل هذا الزخم المعرفي والتكنولوجي، أدركت غالبية المؤسسات بمختلف مواقعها ومجالاتها الاقتصادية أنها لم تعد تملك القدرة الكافية التي تلجأ لها في تعاملاتها ومواكبتها للمستجدات الحاصلة والتحديات التنموية المتشابكة من حيث أبعادها الاقتصادية الاجتماعية... إلخ، وهو الأمر الذي جعلها بحاجة متزايدة لوضع إستراتيجية تمكنها من دعم وتطوير وتنمية الكفاءات وصقل المهارات

البشرية على أساس أن الموارد البشرية هي القوة الحقيقية علميا وعمليا التي تسمح باكتشاف الفرص ومواكبة المتغيرات وفهم المشكلات ومن كل هذا إبداع الأفكار الأصلية.
قائمة المراجع :

- ¹ أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، (القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1996)، ص. 289.
- ² عزيز حنا داود وآخرون، مناهج البحث في العلوم السلوكية، (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1991)، ص. 90.
- ³ — حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، (القاهرة: مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 2000)، ص. 37.
- ⁴ المنجد في اللغة والإعلام، الطبعة 31، (بيروت: دار المشرق، 1994)، ص. 81.
- ⁵ — السيد محمد عرور، دراسات في التجديد التربوي، (القاهرة: دار غريب للطبع والنشر والتوزيع، 1999)، ص. 16.
- ⁶ — مصطفى محمود أبوبكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، (مصر: الدار الجامعية الاسكندرية، 2004)، ص. 40.
- ⁷ - J.M.Peretti, Gestion des ressources humaines assistée par ordinateur, (sans pays: éditions Liaisons, sans date), P.78.
- ⁸ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية منظور الحادي والعشرين، (دون مكان النشر: دار الكتاب، 2000)، ص. 26.
- ⁹ - S.Schermerhorn, S.G.Hunt et R.N.Osborn, Comportement Humain et Organisation, 2ème édition (imprimé au Canada, Village mondiale, Paris, France, 2002), p. 15.
- ¹⁰ — مصطفى محمود أبوبكر، مرجع سابق، ص. 55.
- ¹¹ صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، (دار الجامعة الإسكندرية، 2003)، ص. 65.
- ¹² — محمد سمير، الإعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام، (القاهرة: عالم الكتب القاهرة، 1996)، ص. 205.
- ¹³ - Alex Mucchielli: Les Sciences De L'information Et De La Communication, 3^{ème} Edition, (France: Hachette, 2001), p. 16.
- ¹⁴ — ثائر موسى يونس، تكنولوجيا المعلومات، (الاسكندرية: دار الإسكندرية، 2000)، ص. 16.
- ¹⁵ — عدلي أبو طاحون، إدارة وتنمية الموارد الطبيعية والبشرية، (الإسكندرية: الدار الجامعية الإسكندرية، 2002)، ص. 64.
- ¹⁶ — مصطفى محمود أبوبكر، مرجع سابق، ص. 461.