

## تكنولوجيا المعلومات وأثرها على مردودية المورد البشري في المؤسسة

# Information technology and its impact on the productivity of human resources in the organization

د. سمير فراطسة

أستاذ محاضر

جامعة البليدة 2، الجزائر

[samirfratsa@gmail.com](mailto:samirfratsa@gmail.com)

تاريخ الارسال: 2019/12/04

تاريخ القبول: 2019/12/10

### ملخص:

أصبح نجاح المنظمات الحديثة، بصرف النظر عن حجمها ونشاطها، مقولبًا بشكل متزايد بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. لذلك، حاولت العديد من الأبحاث تحديد ما يحدد نجاح استخدام هذه التكنولوجيا، فالموظفين، باعتبارهم أهم مورد في كل منظمة، إلى جانب المعرفة والمهارات والإمكانات يشكلون أحد العوامل الحاسمة التي تحدد نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وموضوع هذا المقال هو تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعاصرة على الموارد البشرية.

**الكلمات المفتاحية:** الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الموظفين، المنظمة

### Abstract :

The success of modern organizations, regardless of their size and activity, has become increasingly affected by ICT. Therefore, much research has attempted to determine what leads to the successful use of this technology. Therefore, Employees, being the most important resource in an organization, along with knowledge, skills and capabilities are critical factors in determining the success of ICT application on human resources.

**key words:** Human resources, ICT, Staff, Organization

## مقدمة

أدركت جميع الشركات اليوم أن الموارد البشرية هي أعظم رؤوس أموالها لنمو المؤسسة، إذ أن عملية النمو والتنمية دون تدخل بشري لا 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 تكيف تصميم المنظمة، من حيث استراتيجيتها وهيكلها وعملياتها وثقافتها ومواردها البشرية، من أجل التطبيق الناجح للتكنولوجيا، أيضاً، من المهم أن تتمتع المنظمة ببيئة عمل متطورة ومستنيرة تمثل دعماً تقنياً جيداً لإعادة تصميم العمل والمعلومات، ومن خلا هذه الدراسة نسعى للإجابة عن التساؤل التالي:  
إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية المورد البشري؟

## الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال المطروح سابقاً، وكذا محاولة معرفة مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات على الموظف والمنظمة على حد سواء.

## منهجية البحث العلمي:

تقوم هذه الدراسة بإجراء دراسة تحليلية منهجية واستكشافية للتحقيق في دور الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية. وتستند الدراسة إلى مجموعة من البيانات والمواد العلمية التي يتم جمعها من الكتب والمجلات والمقالات المنشورة ومواقع الإنترنت حول تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية.

## مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن أصل تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الحالي للكلمة يعود إلى ظهور أولى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات في سنوات الستينات، انطلاقاً من المبدأ التقني للمعالجة الإلكترونية للمعلومات، ومنذ ذلك الوقت ونظراً للتطورات الكبيرة الحاصلة في المجال فقد توسع المفهوم ليشمل العديد من الأمور المرتبطة بهذا المجال، حيث تعددت التعريفات التي تخص تكنولوجيا المعلومات وتباينت.

1. يعرفها غالب ياسين على أنها نطاق واسع من القدرات والمكونات أو العناصر المتنوعة

المستخدمة في معالجة وخرن وتوزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة؛<sup>1</sup>

2. تعرف بأنها تكنولوجيا الحاسوب والأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا

الاتصالات والشبكات وغيرها من تكنولوجيات معالجة المعلومات التي تستخدم نظم

المعلومات المعتمدة على الحاسوب؛<sup>2</sup>

3. ويعرفها مارتن وبراون على أنها: أجهزة وبرمجيات لمعالجة وتخزين المعلومات

وتكنولوجيا الاتصالات اللازمة لبث المعلومات؛<sup>3</sup>

4. وكتعريف شامل يعرفها المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي على أنها

الجوانب العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة

المعلومات وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الإنسان والآلات والقضايا الإجتماعية

والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها؛

5. وبتفصيل أكثر تعرف بأنها نموذج تقني اقتصادي جديد، تؤثر على تسيير ومراقبة أنظمة

الإنتاج والخدمات في الاقتصاد، يعتمد على مجموعة مترابطة من الاكتشافات المعقدة

في ميدان الحواسيب، الإلكترونيك، هندسة البرمجيات، أنظمة المراقبة والاتصالات

البعدية، مما سمح من تخفيض تكاليف التخزين، المعالجة، تبادل وتوزيع المعلومات

بشكل كبير جداً؛<sup>4</sup>

6. تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة وتخزين

واسترجاع وايصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نصية، صوت أو صورة؛<sup>5</sup>

7. هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات؛<sup>6</sup>

مما سبق نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من الأدوات التي يتم إنشاؤها بهدف تجديد نظم المعلومات في المؤسسة.

### خصائص تكنولوجيا المعلومات :

ازداد استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لما تتوفر عليه من خصائص تمكنها من حل بعض المشاكل التي تتعرض لها، وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

1. السرعة: تقوم تكنولوجيا المعلومات بعملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة وحساب... بطريقة سريعة مقارنة مع الإنسان، هذه الخاصية سمحت بتخفيض وقت معالجة المعلومات بشكل كبير، كذلك ساهمت في تجنب المهام اليدوية الخاصة بالحساب ومعالجة المهام التي يصعب تنفيذها يدويا؛
2. تقريب المسافة: أما من هذه الناحية فقد سمحت باقتصاد معتبر في الوقت المستغرق في الاتصال عن بعد ففي وقتنا الحالي أصبح بالإمكان النقل الفوري لأحجام جد كبيرة من المعطيات بين أي نقطتين من العالم وهذا بفضل تكنولوجيا المعلومات المتطورة؛
3. القدرة على التخزين: ويتضح هذا من خلال التطور في الوسائط الإلكترونية المستعملة في تخزين المعلومات، وكذلك في التطور المستمر في أنظمة تسيير قواعد المعطيات والوثائق الموجودة، والتي تسمح لكل مستعمل الوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات مهما كان مكان تخزينها؛
4. مرونة الاستعمال: وتعتبر خاصية جد أساسية، تتمثل في إمكانية استعمالها في مجالات جد واسعة ومختلفة.

## تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الموارد البشرية:

في الوقت الحاضر، تستخدم كل مؤسسة نظام المعلومات وتكنولوجيا الكمبيوتر لمناقشة كل شيء وفي كل مكان، وتعد تكنولوجيا المعلومات والإنترنت مثيرة للإعجاب للغاية في الإطار التنظيمي والتواصل الفعال مع الموظفين وتوافر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وفي الوقت المناسب، وقد أظهرت الأبحاث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولدت كفاءات ومواقف جديدة بالإضافة إلى تسمية جديدة للوظائف، ويرى الكثير من الناس في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "عصا سحرية" يمكنها حل مشاكل أي منظمة، مع إغفال أن مفتاح النجاح يكمن في التغيير التنظيمي الشامل، وبالتالي تصميم تنظيمي جديد من شأنه أن يتيح استخدام جميع المزايا المحتملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

داخل المنظمات التي يكون فيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير بسيط أو من المحتمل أن يكون لها تأثير بسيط في المستقبل، لا يمكن ملاحظة التأثير القوية للتكنولوجيا، لكن في المنظمات التي تعتبر فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حاسمة لبقاء ونمو المنظمة في المستقبل، فإن لديها ميزات القوة الدافعة، ويتم رؤية الأثر البالغ عندما يتأثر سير عمل المنظمة وبقيائها بتطبيق التكنولوجيا التي تعد مورداً استراتيجياً وجزءاً لا يتجزأ من المنظمة.

تبنى المنظمات المعاصرة أعمالها بنجاح وميزة تنافسية على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، وبهذا المعنى، من الجدير بالملاحظة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت شريكاً إستراتيجياً في إدارة الموارد البشرية، وأن مستوى القبول والتنفيذ يحدد بنية نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، أي أنه مع تطوير وإدخال تكنولوجيات جديدة في المنظمة، تحدث آثار ذات صلة على سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية المطبقة في المنظمة، من خلال توظيف واختيار المرشحين المحتملين عبر الإنترنت والشبكات الاجتماعية (التوظيف الإلكتروني والاختيار الإلكتروني)، تغيير طبيعة العمل، إعادة تصميم الوظائف الحالية، وإدخال وظائف جديدة، وهذه ليست سوى بعض أشكال أنشطة إدارة الموارد البشرية التي خضعت للتحويلات من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### دور تكنولوجيا المعلومات في التوظيف:

خلقت تكنولوجيا المعلومات طريقة جديدة في الإعلان عن مسابقات التوظيف، عن طريق إعلان الوظائف عبر الأنترنت، وهو ما وفر نوعاً من السرعة وإزالة العائق المحتمل للوصول إلى مجموعة المرشحين المحتملين والتي كانت تتم بالاعتماد على المنشورات المطبوعة مثل الصحف والمجلات.

من جهة أخرى تم إيجاد ما يعرف بالتوظيف الظاهري على شبكة الأنترنت، وهو يشمل مقابلة افتراضية أو حتى اختبار نفسي على مستوى شبكة الأنترنت، وهذا ما جعل عملية التوظيف أكثر فاعلية وكفاءة.<sup>7</sup>

### دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأداء

يستخدم مدير الموارد البشرية تقنية المعلومات للحصول على أداء الموظف وأيضاً تقييم تعليقات الموظفين لاستخدامها لصالح المؤسسة. يتوفر العديد من تطبيقات الأجهزة والبرامج لتمكين مدير الموارد البشرية من فحص أداء الموظف ووضع معيار الأداء. يقوم مدير الموارد البشرية بمقارنة الأداء الفعلي للموظف بالأداء القياسي وإزالة الاختلافات وكذلك توفير تدريب إضافي لموظفهم.

### دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية

تقنية المعلومات ضرورية أيضاً لتنمية الموارد البشرية في المجتمع والتنظيم وتحدد مبدأ تنمية الموارد البشرية وفقاً لمتطلبات الموظفين والمجتمع. تساعد تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية من خلال تطوير القدرات البشرية والجودة بشكل مستمر. في عملية تكنولوجيا المعلومات، يتم دائماً إنتاج المعلومات وتوزيعها ومعالجتها وإدارتها، وبالتالي ستكون تكنولوجيا المعلومات هي الحل للمشاكل عندما يتم الجمع بين تدريب الموظفين والقدرات البشرية وبالتالي تطوير وتحسين الإنتاجية.

### دور تكنولوجيا المعلومات كأداة لإدارة الأفكار

تلعب تكنولوجيا المعلومات أيضاً دوراً مهماً في أداة إدارة الأفكار من خلال توفير المعلومات المتعلقة بعدد مقترحات التحسين التي يقدمها الموظف في المؤسسة وتساعد أيضاً في توليد فكرة جديدة في المؤسسة. يمكن أن يوفر أيضاً معلومات حول التكلفة والإيرادات للمنظمة ويساعد أيضاً في تنفيذ الاقتراح الجديد في المؤسسة من أجل المنفعة المستقبلية. الهدف الرئيسي لدعم

المعلومات عبر الإنترنت في إدارة الأفكار هو أن تصبح قاعدة قوية للمؤسسة وتوفر الفرصة لجميع الموظفين لتقديم فكرتهم في اجتماعات الشركات وعمليات صنع القرار. تكنولوجيا المعلومات تحمل المزايا التالية:

1. توفير المال والوقت؛
2. خفض النفقات؛
3. تحسين أداء العمل.

**دور تكنولوجيا المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية (تخزين البيانات)**  
من المعلوم أنه بعد الحصول على البيانات لا بد من تخزينها، ثم استردادها في وقت لاحق لإجراء التحاليل واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.<sup>8</sup>  
باستخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن توفير معلومات حول بيانات الموظف، خصائص الوظيفة، متطلبات التوظيف، الاختيار والتوظيف، التحسين المهني، وهيكل الشركة، التكاليف التعليمية، تقييم الأداء، التنظيم، والتخطيط... إلخ.

**دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية**  
تكنولوجيا المعلومات يجلب العديد من التحسينات لمنظمة مثل تخفيض النفقات الإدارية، وزيادة الإنتاجية، وتحسين عملية صنع القرار وخدمة العملاء، واليوم، تستخدم العديد من المؤسسات الإنترنت للحصول على برامج وتطبيقات لإدارة شؤون الموظفين.

## الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الموارد البشرية:

بدأت نقاط الضعف المؤكدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الظهور بمرور الوقت، إلى جانب العديد من المزايا. يمكن الاطلاع على نقاط الضعف من الجانب التكنولوجي وأمن المعلومات وظروف العمل،

1. الزيادة في تكنولوجيا المعلومات تقلص فرص العمل في المنظمة ويصبح عدد كبير من الموظفين عاطلين عن العمل.
2. إذا لم يكن الموظفون على دراية بتكنولوجيا المعلومات، فلن يتمكن الموظف من الحصول على الوظيفة المطلوبة في الشركة.
3. قد يكون بناء نظام جديد لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة مكلفاً.
4. أنها محفوفة بالمخاطر من وجهة نظر أمن البيانات.
5. قد تتسبب بيئة عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير الموظفين وإحباطهم بسبب عدم قدرتهم على مواكبتها.
6. التقليل من الاتصال الجسدي، حيث يتم التواصل عبر البريد الإلكتروني غالباً، ولا يتيح إمكانية عرض جميع عناصر الاتصال اللفظي أو الإيماءات أو الصوت.
7. تجعل الموظفين يخشون من قلة التقدير، لأنهم بعيدون عن الأنظار.
8. قامت أجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنشر قوة معالجة المعلومات بشكل كبير، مما مكّن المنظمات من التغلب على مشكلة حدود العقل البشري، ولكن في الوقت نفسه، أدت إلى ظهور مشاكل صحية مختلفة، مثل الأرق، أو النوم الخاطئ، وفقدان التركيز، والصداع ...
9. مشكلة أخرى تواجه المنظمات والإدارة وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض خاصة أثناء ساعات العمل والتي يمكن أن تؤدي إلى تقليل كفاءة الموظفين.



## الخاتمة:

من الواضح أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل إيجابي وإلى حد بعيد على العمليات الداخلية للمنظمة.

من جهة أخرى يساعد استخدام الكمبيوتر والطابعة وجهاز الفاكس والهواتف والروبوتات وما إلى ذلك في حركة المعلومات بسرعة كبيرة. وبمساعدة تقنية المعلومات، يتم إعداد خطة لإدارة الموارد البشرية بسرعة أكبر ويصبح أداء الوظيفة فعالاً، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على جميع قطاعات إدارة الموارد البشرية من حيث التخطيط والإدارة والتوظيف والتدريب والتطوير والصيانة.

وعلى الرغم من المزايا العديدة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحظى في المقام الأول بالنهوض بالإنتاجية وكفاءة الموظف، فقد تم تحديد بعض الجوانب السلبية في الممارسة العملية، مثل الاعترا ب، والتأثيرات النفسية السلبية، القلق من المعلومات، والإجهاد، والخوف من فقدان الوظيفة، كل هذه الإرشادات تمثل تحديات ومهام جديدة لإدارة الموارد البشرية.

## قائمة المراجع:

- 1سعد غالب ياسين، 2006، *أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات*، دار المناهج، الأردن، ص 307.
- 2العمري غسان عيسى، السامرائي سلوى أمين، 2009، *نظم المعلومات الاستراتيجية*، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، ص132.
- 3 الكساسبة وصفي عبد الكريم، (د.ط)، *تحسين الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات*، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ص343.
- 4 Freemanet ,Soete ,1989, *Téchnologie d'information et domaines de roissances* ,EDOCDE, P148.
- 5 Roger Carter ; 1991, *Information Technology*, Made Simple Books, without place, LONDON, P08.
- 6 بومايلة سعاد وفارس بوباكور، 2004، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، *مجلة الاقتصاد*، العدد03، ص51.
- 7 Hendrickson, A. R (2003), Human Resources Information System: Backbone Technology of Contemporary Human Resources, *Journal of Labor Research*, vol 24(3), P394.
- 8 Selvan, V (2015), Study on the role of technology in human resource management, *International Journal of Applied Research*, vol 1(7), P472.