

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بابل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

بحث تخرج بعنوان

أثر تطور تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة الموارد البشرية في
أثر تطور تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة الموارد البشرية في

المنظمة
المنظمة

الأستاذ المشرف

زهراء كريم غنام

إعداد الطالبة

شهد علي كاظم

2024-2023

الإهداء

قال تعالى ﴿ربنا لا تزغ قلوبنا بعد إذ هديتنا وهب لنا من
لدنك رحمة إنك أنت الوهاب﴾

آل عمران "الآية 08

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، وأرجو من الله أن يمد
في عمره ليرى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار " والدي
العزيز"، إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان، إلى
قرة عيني " امي الحبيبة"، إلى أستاذتنا المشرفة التي كانت لنا
سندا في إنجاز هذا البحث، إلى من بهم أعتز وعليهم أعتد
إخوتي الأعزاء) .

الشكر والعرفان

﴿ربي أوزعني أن أشكر نعمتك.﴾

سورة النمل "الآية 19"

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع قبل أن يخط حروفا
ليكون جملا أقول فيها ما على من واجب نحو شكر كل من
أشعل شمعة في دروب عملنا، وإلى من أعطوا لنا من حصيلة
فكرهم لينيروا دربنا، إلى أساتذتنا الكرام في جامعة بابل
كلية الإدارة والاقتصاد ونخص بالشكر والعرفان أساتذتنا
فجزاهما لله عنا كل خير ولهم منا كل التقدير والاحترام.

الفصل الاول:

الاطار العام للدراسة:

المقدمة

إن القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في قيمة كفاءة الموارد البشرية، مما يفرض عليها تحسين الاستثمار في موجوداتها الفكرية والفكرية وجذب الكفاءات البشرية ذات القدرات والمهارات والمعرفة التي تفوق ما لدى المنافسين. وعليه فإن تنمية وتطوير هذه الكفاءات من الأمور المؤثرة في رؤية المؤسسة، وفي استراتيجياتها فمستقبلها مرهون بما تملكه من أفكار تعبر عن مدى قدرتها على الإبداع والتجديد، اللذان يشكلان حاليا الركيزة الأساسية لبقاء المؤسسة في مجال الأعمال، و منه فإن إدارة الموارد البشرية تعمل جاهدة على توفير كل البرامج والنماذج والطرق، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تنمية وتطوير الكفاءات، بما يسمح لهم بخلق القيمة وتحقيق أهداف المؤسسة بفعالية. ء بحيث أنها تملك موردا بشريا هاما، لذا لا يجب أن ننظر إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من زاوية واحدة، على انها فن استخدام الآلات وتسييرها بل هي كذلك أداة لتسيير الموارد البشرية وتنمية مهاراتها هذه الأوضاع فرضت على الجزائر وضعها جديدا يلزم مؤسساتها تحديا لمسايرة ومواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (اللامي، 2006).

الإشكالية

الإشكالية هي ظاهرة اجتماعية تعبر عن مشكله يقوم الباحث بدراسة هذه المشكله
وايجاد الحلول لها عن طريق تحليل بيانات المتغيرات المستقلة والتابعة واختبار
الفرضيات الرئيسية والفرعية ومعرفة اثر هذه الابعاد

انطلاقا مما سبق يمكن صياغة السؤال كالتالي ::

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير الكفاءات للموارد
البشرية ؟

الفرضيات الفرعية يمكن إنجازها فيما يلي :-

دور إدارة المعرفة في زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بالمنظمة؟

دور تفويض السلطة في زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ؟

دور الجودة الشاملة في زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بالمنظمة؟

دور المعلومات والاتصال وتأثيرها على ادارة الموارد البشرية؟

دور شبكات الاتصال على بالموارد البشرية؟

أهمية الدراسة

تستمد دراستنا أهميتها من الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا محل اهتمام الكثير من الباحثين حول دورها في تنمية وتطوير الكفاءات البشرية داخل المؤسسة.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في محاولة معرفة النتائج المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الكفاءات البشرية، وخاصة عند تطبيق دراستنا على عينه في دوائر بابل..

فرضيات الدراسة

الفرضيات المعتمدة للإجابة على التساؤلات كانت كالآتي:
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات من خلال تطبيقات وسائل التكنولوجيا.

دور إدارة المعرفة في زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بالمنظمة في كلية طب الاسنان ؟

دور تفويض السلطة في زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بالمنظمة في كلية طب الاسنان ؟

دور الجودة الشاملة في زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بالمنظمة في كلية طب الاسنان ؟

دور المعلومات والاتصال وتأثيرها على ادارة الموارد البشرية في كلية طب الاسنان ؟

دور شبكات الاتصال على بالموارد البشرية في كلية طب الاسنان ؟

حدود الدراسة

اقتصرت دراستنا على موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في تنمية وتطوير

الكفاءات البشرية، بحيث تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1- الحدود الزمانية: في الفترة الممتدة لسنة 2024

2- الحدود المكانية: كلية طب اسنان بابل

المنهج المتبع في البحث: للإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات فإننا سنعتمد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، كما سنعتمد على المنهج الاستقرائي في الجانب التطبيقي.

نموذج ومتغيرات الدراسة

المتغير المستقل. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يقاس من خلال ابعاد

ادارة المعرفة ، تفويض السلطات، الجودة الشاملة، المعلومات والاتصال، شبكات الاتصال

المتغير التابع. ادارة الموارد البشرية

خلاصة الفصل الأول

لقد تطرقنا في الفصل الأول إلى نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية، عن طريق الأهمية والاشكالية والاهداف ومتغيرات الدراسة المشتركة بينهما. وذلك كون أن التكنولوجيا الجديدة قد وفرت طرق تنظيم جديدة، وخلق الفرص لإدارة المنظمة.

الفصل الثاني

الاطار المنهجي للدراسة

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

هدف البحث إلى توضيح التطور الاقتصادي والتطور في تكنولوجيا المعلومات الذي ساعد العالم في العقد الأخير من القرن العشرين، وما تبعها من تطور في العقدين الأولين من القرن الواحد والعشرين، قد أنتج بالضرورة تطورًا مباشرًا وغير مباشر على الموارد البشرية في كافة المنظمات والشركات، وعلى كافة المستويات الإدارية والوحدات الإنتاجية والمالية والتسويقية. وكان لزامًا على الباحثين والإدارات العليا في كافة المنظمات والشركات أن تحدد مدى تأثير هذا التقدم والتطور التكنولوجي على هيكل الموارد البشرية داخل المنظمات والشركات، وأيضًا على حجم هذه الموارد البشرية المتوفرة لديها، وذلك بهدف إيجاد نوع من الفعالية والكفاءة والتوازن بين كل من التكنولوجيا الواجب امتلاكها، وهيكل المنظمة وحجم العمالة الواجب توافره. (سعد، 2009،

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

صبت كلمة التكنولوجيا متداولة بكثرة في الكتابات الاقتصادية و الفنية و القانونية خلال العقود الماضية إلى جانب الاهتمام بدراسة جوانبها الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية المختلفة لها على الفرد و على المجتمع خاصة في بلدان العالم الثالث

نتطرق لتعريف تكنولوجيا المعلومات وأهدافها وأنواعها وأهميتها.

أ- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعرف على أنها الوسائل التي صنعها أوجدتها الإنسان طبقاً لطرق عملية واعتماداً على الخبرة والمعرفة وتسخيرها لخدمته ويرى آخرون أنها التطبيق العلمي للاكتشافات والاختراعات الصناعية لم تحض تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيرها من المصطلحات الجديدة بتعريف موحد، بل تعددت التعاريف وتتنوع تبعاً لرؤية كل شخص لها، لذا سندرج تعاريفاً حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والاتفاق بينها، لنعطي في الأخير تعريفاً لها. تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل، التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة للبحوث والدراسات المبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات، كونها المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية، (المدادحة، 2014)

ب- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أهمية نظام المعلومات نتيجة التدفق المستمر للكُم الهائل من المعلومات، أصبحت المؤسسة تعاني من مشاكل كثيرة تتعلق بنمط إدارة هذه المعلومات، مما أوجب إيجاد وسيلة تساعد على تحليل و معالجة و نقل المعلومات بين مختلف المستويات و في كافة الاتجاهات، و لهذا كانت أفضل وسيلة لذلك هي نظام المعلومات و الذي سنأتي على تحديد ماهيته حيث هناك فرق بين مصطلح البيانات و مصطلح المعلومات و استعمالها كمترادفين من الأخطاء الشائعة حيث أن البيانات هي عبارة عن حقائق و أفكار تعبر عن موقف أو تصف هدف أو ظاهرة دون تعديل أو تفسير يتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو أشكال أو علاقة بينهما بمثابة العلاقة بين المواد الأولية و المنتج النهائي بمعنى أن نظام المعلومات يعمل على تحويل البيانات إلى معلومات يستفاد منها في اتخاذ القرارات. (العبادي، العارضي، 2011)

ج- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

-خصائص المعلومات. حتى يمكن للمعلومة أن تؤدي إلى زيادة المعرفة لدى مستخدميها في الأسلوب و الوقت الملائمين الأبد أن تتوفر فيها بعض الخصائص نوجزها باختصار في ما يلي.

- التوقيت: بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستخدمين و يتطلب ذلك ضرورة تخفيض الوقت اللازم لمعالجة البيانات ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكتروني الذي يمكن من الحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.

الدقة: و تعني أن تكون المعلومات و الاتصالات خالية من الأخطاء الصريحة التي يكون سببها بيانات معينة أو الأخطاء الفنية الناتجة عن معلومات غير مناسبة زمنياً، و يمكن التعرف على معدل الدقة عن طريق نسبة المعلومات الصحيحة إلى إجمالي المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة .

الصلاحية: بمعنى أن تكون المعلومات ملائمة و مناسبة لطلب المستخدم في إدارة أي منظمة سوف تشعر بالإحباط عندما يتحقق لها البعض المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب و لكنها غير متكاملة.

الوضوح: و تعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات منسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقص و يكون عرضه بالشكل المناسب للمستخدم.

المرونة: يقصد بالمرونة قابلية المعلومات تكيف تلبية للاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين.

عدم التحيز: و تعني هذه الخاصية عدم تغير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستخدم أو تغيير المعلومات حتى

د- نشاط نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أنشطة نظام المعلومات يقوم نظام المعلومات بعدة أنشطة و التي تشكل في مجملها خطوات تحويل البيانات إلى معلومات أهمها.

تجميع البيانات: و يتم ذلك إما من المصادر الداخلية المتمثلة في نشاطات المؤسسة بواسطة تقارير أو اجتماعات أو صبر الآراء، و أما من المصادر الخارجية باستخدام الوسائل المختلفة مثل المسح الشامل، و يتم إدخالها إلى النظام وتخزينها.

تشغيل البيانات: أي تحويلها إلى معلومات، و يتم ذلك بعدة عمليات و في بعض الأحيان يتم نسخ أو تطوير البيانات في مستندات أو وسائل حفظ أخرى.

إدارة البيانات: تتم بثلاث خطوات تتمثل في التخزين و التحديث و الاستعادة.

إنتاج المعلومات: تتمثل في النشاط النهائي في نظام المعلومات في صنع المعلومات في يد المستخدمين و يتم بخطوتين.

1- إنتاج تقارير تحتوي على معلومات ناتجة من تشغيل البيانات المخزنة.

2- تقديم التقارير بصورة مفهومة للمستخدمين. (عبد الناصر علك 2014)

ه- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المدخلات : بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذا لا بد من وجود موارد مادية أو بشرية و التي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل.

المعالجات: تعتبر المعالجات مطونا أساسيا في النظام لكونه يحول المادة الخام (المدخلات) و التي تدخل إلى النظام مخرجات نحقق أهداف النظام المحددة فيها أي التفاعل بين المكونات الخاصة بالنظام تتم بواسطة تحكم تلك التفاعلات و تحدد مساراتها و ترشدتها بغية الوصول إلى ما هو مطلوب إجرائه على المدخلات لغرض تحويلها إلى مخرجات مفيدة .

المخرجات: إن إجراء المعالجات على مدخلات للنظام في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام وفقا لما هو مطلوب من النظام تحقيقه سيتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات .

التغذية العكسية: إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به يتوجب توجيه متابعة تقييم عمليات تنفيذ لمخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج و المخرجات الخاصة به. (قندجلي، 2005)

مصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مصادر المعلومات :

المصادر الداخلية: وهي تتكون من أشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة و يتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل وأيضا قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات غير الرسمية.

المصادر الخارجية: و تتضمن هذه المصادر بغض التقسيمات مثل العملاء و الموردين و المنافسين و النشرات المهنية و هذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية و التنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات التي تساعدهم على اتخاذ ما يروونه من قرارات .

أنواع المعلومات- درجة الرسمية: وفق الدرجة الرسمية هناك معلومات رسمية و معلومات غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها و تقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة أما المعلومات الغير الرسمية فهي التي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.

مصدر المعلومات: هناك مصدرين للمعلومات، فأما أن تكون داخلية أو خارجية فالمعلومات عن عمليات المنشأة تمد معلومات داخلية، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية و يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية و معلومات ثانوية .

درجة التغير: فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية و التي تقوم باستخراج بطاقات الهوية فإن أسماء المواطنين و تواريخ ميلادهم تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير، و قد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن و الحالة الاجتماعية و الوظيفية .

مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون عناصر تكنولوجيا المعلومات من خمسة عناصر هي:

1- المكونات المادية: عبارة عن الأجهزة التي تستخدم في أنشطة الإدخال، والمعالجة، المعالجة والتي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية وأجهزة الإدخال والإخراج المتنوعة، وأجهزة التخزين وكذلك الأوساط المادية لغرض ربط الأجزاء معاً، وكما تعرف على أنها جميع المواد والأجهزة المادية المستخدمة في معالجة البيانات مثل الحاسبات وأوساط البيانات والأشياء الملموسة مثل المعلومات التي يمكن

بواسطتها والاشياء الملموسة كتسجيل البيانات في القوائم الورقية الى القرص المغناطيسي.

2- البرمجيات: هي البرامج المسجلة او برمج المالكين او الحزم البرمجية، أي انها برامج حاسوبية تجهز من قبل مصنعي الحواسيب، اي تعتمد على برمجيات الشركة المصنعة او مستخدمي الحاسوب الاخرين،

3- الموارد البشرية: وهم الكوادر المؤهلة والمدربة لتنفيذ النشاطات المختلفة لذلك فان العناصر البشرية يجب ان تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه، حيث ان تدريب القوى العاملة في الشركات أصبح حاجة ملحة برغم من انها لا تسهل ولأتوفر المعلومات التي تتطلب دعم وظيفي كبير. إلا انه لا بد من تدريب الموظف تدريباً جيداً. وهذا واحد من الاصدارات التي ظهرت بواسطة مركز البيانات

4- قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها او بيانات مخزونة على

وسائل واجهزة خزن البيانات مثل مشغل البيانات الاقراص المرنة والصلبة للحاسبة.

5- شبكات الاتصالات: ويعرف الاتصال كونه نقل الاشارات بواسطة وسيلة ما من المرسل الى المستقبل للإشارة وتتألف من البيانات والمعلومات عبر وسيلة من وسائل الاتصال . (بحسان 2012)

للتكنولوجيا مزايا كثيرة على صعيد الموارد البشرية منها :

1. ساعدت التكنولوجيا الحديثة إدارة الموارد البشرية على تطور مهامها ، فهي تُعد رافد للموارد البشرية وليس عائقاً لها.
2. ساعدت التكنولوجيا بخروج قرارات تساعد في تطوير الشركة بشكل أسرع وبدقة أكبر من خلال جمع قاعدة بيانات عظيمة تمكنها من الدراسة والتقييم عن طريق التوظيف والتدريب.

3. ظهور البرامج الإلكترونية الذي قللت عدد العاملين البشريين في إدارة الموارد البشرية ، وهذا ساهم في تقليل كلفة الرواتب على المؤسسة.

4. أصبح عمل معالجة آلية البيانات من أجل احتساب الأجور وعدد ساعات العمل والتأمين الصحي والضمان الاجتماعي والدخل ، بدقة عالية و بأخطاء تكاد معدومة

5. ساعدت على التنقل والاتصال عن بعد ، حيث أصبحت الكثير من الشركات تتبنى سياسات مرنة من أجل القيام بالعمل من أي مكان ، إذ مكنت التطبيقات التكنولوجية المؤسسات من التواصل مع أفضل المواهب من مختلف أنحاء العالم.

6. أتمته الوظائف الذي كانت تحتاج لعدد من الموظفين ، فأصبحت من الميزات التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة ، حيث أصبحت الكثير من المهام مثل التحليلات وإدخال البيانات وإدارة تسجيل الاتصال مؤتمتة كلياً أو جزئياً ، وهذا ساعد الشركات بالعمل بجودة وكفاءة عالية دون التعرض للخطأ بشري.

التكنولوجيا الحديثة معوقات تؤثر بشكل سلبي على إدارة الموارد البشرية ؟

1. أدت التكنولوجيا الحديثة إلى ارتفاع تكاليف المؤسسات لأنها أصبحت بحاجة لتوظيف تقنيين صيانة ، وتُعرف تكاليف الصيانة بأنها باهظة الثمن.

2. أدت التكنولوجيا الحديثة إلى ضعف التفاعل وبناء العلاقات بين الموظفين داخل الشركة ، حيث أصبح التواصل بينهم من خلال البريد الإلكتروني والرسائل النصية.

3. بالرغم من المزايا العديدة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة إلا أنها محفوفة بالكثير من المخاطر ، وخاصة فيما يتعلق في أمن المعلومات ، فأصبح سهل الوصول إلى معلومات الشركة الخاصة ونقلها بكل سهولة من أجل مكاسب شخصية.

2/ كفاءة الاداء للموارد البشرية

تميز الكفاءة عن بعض المفاهيم القريبة منه إن مفهوم الكفاءة غالبا ما يختلط مع بعض المفاهيم التي تعتبر قريبة منه، الا أنه رغم ذلك يوجد بينها وبين الكفاءة اختلاف، ولعل من أهمها ارتباطا بالكفاءة: الفعالية والكفاءة، لذلك وقصد تحديد أدق لمفهوم الكفاءة سنحاول إيجاد الفرق بينه وبين كل فعالية

والكفاءة (تعني الفعالية فعل الأشياء الصحيحة ، وهي تهتم بنجاح المنظمة في تحقيق غاياتها على المدى البعيد، وهي ترتبط بتحقيق مصلحة كافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة، بحيث توضع الأهداف الصحيحة والمناسبة لتحقيق وإشباع حاجات كل طرف .تعرف الفعالية ببساطة على أنها "القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة وذلك مهما الإمكانيات المستخدمة في ذلك . هذا يبين أن الفعالية هي مسألة تحقيق النتائج بصرف النظر عن المجهودات التي بذلت للوصول إليها، فالمهم في الفعالية هو النتائج وليس النشاطات أو الجهود المبذولة، لذلك ينظر إلى الفعالية من زاوية الأهداف الموضوعية وليس الموارد المستخدمة، فإذا حققت المنظمة معدل الأرباح الذي سطرته كانت فعالة، وإذا أنتج العامل عدد الوحدات المطلوبة منه كان فعال، وإذا حقق مدير المبيعات خطة البيع و التسويق في الوقت المناسب كان فعالا ،فالكفاءة يمكن تعريفها وفهمها من خلال عدة أبعاد، فقد تشير إلى قدرة المنظمة على البقاء والتكيف مع تغييرات البيئة، بالإضافة إلى تحقيق النمو و المردودية، كما قد تعرف بمدى تحقيقها للأهداف التي قامت من أجلها، وبالتالي فهي تتعلق بالأهداف طويلة الأجل) .

متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية.

هنالك مجموعة متطلبات لتطبيق نظم المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية، تتمثل في المتطلبات الإدارية والبشرية والتنظيمية والفنية. كذلك متطلبات اجتماعية ونفسية ومالية، وغيرها. ويمكن إيجاز تلك المتطلبات بالشكل الآتي.

1- متطلبات ادارية والبشرية تتمثل في: تدعيم الإدارة العليا للموارد البشرية لتطبيق الأساليب العلمية الحديثة للموارد البشرية وطرق الاختيار والترقية، والأجور والمكافآت، وتدريب وتقييم العاملين.

- 2- متطلبات تنظيمية الهيكل التنظيمي: هي ايجاد هيكل تنظيمي يتوافق مع التقدم التكنولوجي ويمكن الاستفادة من التطبيقات الجديدة،
- 3- متطلبات فنية توفير الأجهزة اللازمة لتشغيل النظام، توفير الأفراد ذي المهارات والخبرات الفنية، وتصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات بالنظام.
- 4- متطلبات اجتماعية ونفسية للعاملين تشجيع العمل بروح الفريق، وتنمية اتجاهات الأفراد نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ودعم مهارات العاملين لتوفير أفكار جديدة، وزيادة قدرة العاملين على التعلم ومعرفة كل جديد.
- 5- متطلبات مالية حيث توفير وقت كاف لعملية إعداد وتصميم النظام، والعمل على تخفيض التكاليف، والاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية، تدريب العاملين، وتوفير الجهد المبذول في مراحل عمل المنظمة.
- 6- متطلبات تكوين الثقافة المعلوماتية والرؤية التكنولوجية حيث إعادة صياغة المفهوم التقليدي لدى الموظف حول طرق التعامل مع البيانات، وأساليب العمل، وغير ذلك، ويتم ذلك من خلال ربط تقنية المعلومات بكل اهداف واحتياجات المستويات الإدارية اتخاذ القرارات، والعمل على تغيير أسلوب تفكير الموظف للتعامل مع أساليب العمل الجديدة. (بالقيودوم 2013)

كفاءة وفعالية فرق الموارد البشرية في الكليات

أجمع رواد الأعمال على قوة تأثير وفاعلية أدوات تكنولوجيا المعلومات الحديثة، ليس فقط في تمكين العمل ومساعدته على الوصول لأهدافه، ولكن كذلك في تحسين جودة العمليات الداخلية للكليات وطريقة سيرها وتنظيمها. حققت بعض التقنيات المتمثلة في إنترنت الأشياء، والتواصل عن بعد، وشبكات التواصل الاجتماعي، وغيرها ثورة هائلة في عالم الأعمال. خصوصاً في عامي الوباء الماضيين، واعتمد اختصاصي الموارد البشرية اعتماداً كلياً على الوسائل التقنية في تسيير أعمالهم وأعمال الكليات. أكثر مهام الموارد البشرية حيويةً مثل التوظيف، التدريب والتطوير،

متابعة أداء الموظفين، والتخطيط الاستراتيجي، وغيرها من أدوار الموارد البشرية المهمة: ما كانت لتتم لولا الاستعانة بالتقنيات الحديثة في زمن كورونا. وحتى قبل كورونا، تضاءلت مساحات العمل اليدوي أو المباشر، وانتشر الاعتماد على مصادر إلكترونية من أجل أتمتة عمليات الموارد البشرية. مثلاً، قد يعتمد مختص الموارد البشرية على الدورات التدريبية الرقمية بدلاً من تنظيم برامج تدريبية تتطلب جهداً وتنظيماً كبيرين بتكلفة عالية. فضلاً عن الأعمال التنظيمية والتوثيقية الهامة أيضاً. حيث سهّلت التقنيّة الحديثة من آلية تنفيذ هذه الأعمال، وجعلتها أسرع وأكثر دقة .

كيف طورت التقنية من وظائف الموارد البشرية المختلفة؟

يساعد الاستخدام الفعال للتكنولوجيا الحديثة في التأثير بالإيجاب على دور الموارد البشرية وعمل المؤسسة ككل في نقاط عديدة، نستعرض أهمّها فيما يلي:

1- خدمات أفضل للمدراء وتعزيز للإدارة

يشارك المدراء التنفيذيين مع مختصي الموارد البشرية في تنفيذ مهام محورية، واتخاذ بعض القرارات على أساسها مثل: متطلبات العمل المستقبلية، تدريب الموظفين الحاليين، إعدادهم للترقية، أو تعيين موظفين آخرين أكثر خبرة لتدعيم مهارات فريق معين. ومن أجل اتخاذ مثل هذه القرارات يتم تدريب المديرين التنفيذيين على استخدام الأدوات التقنية التي تساعدهم على جمع بيانات الموظفين، تقييمها، وتسخيرها في صنع القرار. يكمل كذلك أدوات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالموارد البشرية دور الإدارة وتعزز من كفاءته وفعاليته. على سبيل المثال: طورت شركة Success Factors Solutions منصّة خاصة بإدارة المواهب لشركة Hilton Worldwide التي تتمتع بقدرة تشغيلية عالمية. يستخدم المدراء هذه المنصّة لقياس الأداء، ومن ثمّ تحليل وتقييم النتائج التي توصلوا إليها واتخاذ القرارات التي تعزز من أداء المنظمة في هذا الجانب.

2- عمليات التوظيف

أدركت الكثير من المنظمات أن التوظيف الفعال لا يمكن أن يتم دون استخدام التقنية، حيث تستخدم المنظمات الآن بوابات التوظيف الإلكترونية بشكل أساسي للبحث عن أفضل المرشحين للوظائف والتواصل معهم. وسمحت من أجل تيسير تلك العملية أن يوفر المرشحين كل معلوماتهم الشخصية وخبراتهم المهنية، بطريقة تزيد من استقطاب الموظفين الأجدر والأنسب للمهام. كما استطاع أصحاب الأعمال الإعلان عن جميع المعلومات الضرورية المتعلقة بالوظيفة من خلال منصات العمل ذاتها: ما يُعتبر أداة ترويجية رائعة للمنظمة .

كذلك سرّعت التقنية الحديثة من عمليات التوظيف من خلال "نظام فلترة المتقدمين وهي برامج تستخدمها الموارد البشرية للمساعدة في فلترة الأعداد الكبيرة من المتقدمين، واختيار الأنسب للانتقال لمرحلة المقابلات الوظيفية. بالإضافة إلى أن الإدارة الفعّالة للبيانات الواردة لإدارة الموارد البشرية من عملية التوظيف وحدها؛ تمكّن الإدارة من استغلالها لاحقاً، والوصول إلى توقعات مفيدة لعمليات التوظيف و اصطيات المواهب المستقبلية.

3- إدارة البيانات

سهّلت التقنية الحديثة من عملية إدارة البيانات وجعلتها خالية تقريباً من العمل اليدوي أو المعتمد على الأوراق، ما أثر بالإيجاب على سرعة وكفاءة الأعمال. كما أكسبت التكنولوجيا الكثير من الأعمال الروتينية مثل تنظيم البيانات والتوثيق وخلافه طابع المرنة، وجعلت من السهل الوصول إلى هذه البيانات والاستفادة بها. وهو العامل الفارق في نجاح المؤسسات - خصوصاً في الأوقات التي تكون فيها بيئة العمل غير مستقرة، حيث تصبح البيانات بمثابة خط الدفاع الأول للتغلب على عدم الاستقرار. لذا فالشركات التي تفنقر إلى الفعالية التقنية في إدارة البيانات: يُصبح

موظفوها أكثر عُرضة للتخبط والتشتيت، ولا يعمل الجميع بها على ذات النسق، ما يجعل الشركة تعاني من أجل تحقيق أهدافها.

4- خفض التكاليف وزيادة الكفاءة

تساعد التقنية في خفض تكاليف العمليات الداخلية بالمؤسسة والحفاظ على أوقات الموظفين كذلك. ونستلهم من تجربة Zero زيرو حين أرادت أن تحافظ على مواردها وأن تسهّل من إدارتها عن طريق تطبيق نظام مزايا Plan Source، حيث قامت بمكننة عمليات تسجيل الحضور والانصراف، دفع الرواتب، وغيرها من الأعمال التي تحتاج إلى عمل ورقي ويدوي كثيف. جميع خدماتها أصبحت الآن في مكان واحد يسهل الوصول إليه؛ ما أدى إلى خفض التكلفة، حفظ الوقت، زيادة كفاءة الإجراءات، وأيضًا الحفاظ على موارد الشركة.

5- خدمة أفضل للعملاء

يُقيّم أداء المنظمة من خلال جودة ومصداقية الخدمة التي تقدمها. الأمر الذي يعكس فهم الشركة الجيد لطبيعة عملاءها وخدمة توقعاتهم التي قد تتضمن: معرفة الوقت المحدد الذي سيحصلون فيه على خدماتهم، والاطمئنان إلى أن مستوى الخدمة المقدم لهم يطابق معايير مُرضية من حيث الكفاءة والجودة .

من أجل مراقبة هذه المعايير وتطويرها بشكل دائم تحتاج الشركات لاستخدام الأدوات التي تقوم بمراجعة عوامل النجاح ومؤشرات الأداء الرئيسية، وتقديم توصيات معينة لتطوير الأداء التنظيمي بما يخدم توقعات العميل.

6- أتمته عمليات الموارد البشرية

عملية الموارد البشرية معقدة بطبيعتها، لذلك نحتاج للتقنية لفك وتسهيل هذا التعقيد مع رفع الكفاءة والاستدامة. أثبت تطبيق التكنولوجيا قدرته على تحرير الموظفين من قدر كبير من الأعمال الروتينية التي تستهلك الوقت والطاقة وتضييق المجال للعمل

على المشروعات الاستراتيجية التي تحتاجها المؤسسة بشدة للنمو والنجاح في السوق التجاري .

وأفادت شركة ماك ينزي للاستشارات بأن ما يقرب من 56% من جميع المهام التي تؤديها إدارات الموارد البشرية يمكن أتمتها باستخدام التقنيات الحديثة. من هذه المهام ما يلي:

أ-تبسيط وسلاسة سير العمل.

ب-تنظيم وإدارة بيانات الموظفين.

ج-إنشاء سجلات الموظفين التفصيلية.

د-التعاون والتنسيق بين الفرق.

هـ-إدارة الرواتب والإجازات والمكافآت.

ي-تطبيقات الخدمة الذاتية التي تسمح للموظفين بتقديم الاستفسارات وتلقي الرد في الحال .

لا يساعد الانتقال إلى بيئة عمل رقمية بالموارد البشرية المختصين على إنجاز مهامهم بشكل أسرع وعلى نحو أكفأ فقط، وإنما يمكنهم من تسخير المزيد من الانتباه لقضايا أكثر تأثيراً على الشركة مثل: رضا الموظفين وتحفيزهم، تحسين عمليات التوظيف والإعداد، مواجهة التحديات المستمرة وخلافه. لذلك من المهم جداً في عالمنا اعتبار كل ما هو جديد، سرعة التكيف معه واستغلاله لتحقيق سبق والتغلب على التحديات أولاً بأول.(بركات، 2005).

أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية أداء الموارد البشرية: ان تكنولوجيا المعلومات اليوم، من أهم أسباب تحفيز المنظمات التي تسعى للتميز وخوض المنافسة الفعالة؛ إذا التكنولوجيا تزيد كفاءة وفعالية الإنتاج للوصول إلى مخرجات

- مرضية ومطابقة اهداف هذه المنظمات ان المعلومات أداة يمكن من خلالها خلق الفرص في العديد من المجالات التي من أهمها؛ رفع كفاءة الأداء الوظيفي، وتحسين نوعية القرارات الإدارية، وعليه سيكون استغلال القوى العاملة في أعلى درجاته، فإن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات، وكفاءة الأداء للموارد البشرية هي مايلي
- 1- أحدثت تكنولوجيا المعلومات، تحسن كبير في اداء الموارد البشرية مع تخفيف الكثير من الأعمال الروتينية، أدى إلى إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية، بالإضافة إلى خفض التكاليف
 - 2- قللت تكنولوجيا المعلومات من أعباء الوظائف الروتينية الخاصة بالمدراء، وصانعي القرار في المنظمات، فمنحهم المزيد من الوقت للتخطيط ورسم السياسات . إذ أصبح بمقدورهم الوصول للمعلومات وكذلك أصبح لهم دور فاعل في المساهمة في صنع القرار
 - 3- وجود تكنولوجيا للمعلومات في المنظمات، إلى دفعهم للبحث والتطوير، وبالتالي زيادة حدة التنافس ، وبالتالي زيادة خبرات العاملين القائمين على هذه الأبحاث، وتنمية قدراتهم الفردية.
 - 4- حسنت تكنولوجيا المعلومات من البيئة التنظيمية للمنظمة عموماً، أي أن العملية الإدارية .
 - 5- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في رفد المنظمات بمعارف ومواد تعليمية، يسهل الوصول إليها، سواء كانت موجودة على شبكتها الداخلية أو الشبكات العالمية، وبالتالي عززت قدرة المنظمة في صياغة أهدافها وتحقيقها.
 - ساهمت تكنولوجيا المعلومات في استغلال موارد المنظمة البشرية، لتوليد مخرجات دقيقة خالية من التفاوت فيها، مما أدى إلى تقليل التباين في الأداء الخاص بالسلع أو الخدمات المقدمة.
 - 6- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الفرص المتاحة للمنظمات في الأسواق المحلية والعالمية، فمنحت مواردها البشرية القدرة على التأقلم مع هذه الفرص، وزيادة خبراتهم.
 - 7- فرضت تكنولوجيا المعلومات وجود برامج تدريبية، ترفع الكفاء الة والمهارة للأفراد وزيادة القدرة للعاملين باستمرار

الشروط الواجب توافرها لتنمية وتطوير الموارد البشرية

- 1- اعتبار تنمية الموارد البشرية أحد مسؤوليات الإدارة العليا بالمنظمة.
- 2- تعتبر التنمية الذاتية لكل فرد أحد شروط نجاح التنمية الوظيفية
- 3- يجب ربط الترقية بتقييم الأداء والنتائج لكل فرد ولكل وظيفة.
- 4- يجب احترام الفروق الفردية بين العاملين من حيث القدرات والاستعدادات ودرجة تحمل اعباء العمل.
- 5- يجب تنمية وتخطيط الموارد البشرية
- 6- يجب تحقيق التفاعل بين التعليم والتدريب مع التعلم.
- 7- يجب أن يركز التدريب، على العمل والوظيفة في حين أن التعليم يجب أن يركز على قدرة الفرد.
- 8- الوظيفة بواجبات ربط والتطوير التدريب بواجبات الوظيفة خلال أدائها.

نبذة تعريفية عن كلية الإدارة والاقتصاد

هي كلية حكومية تابعة لكليات جامعة بابل. ان سبب انشاء هذه الكلية لحاجة البلد الى الكفاءات العلمية المؤهلة وذلك لإمداد أجهزة الدولة بالكفاءات الوطنية للإسهام في خطط التنمية في مختلف المجالات

رؤية الكلية: تحقيق الجودة التعليمية من خلال برامج أكاديمية متعددة .وبحثة متنوعة وكفاءات مؤهلة وشركات متعددة
رسالة الكلية: التميز في مجال الآداب والعلوم الإنسانية ضمن بيئة المجتمع التعليمية التي تسهم في تطوير المجتمع وتحافظ على هويته.

أهداف الكلية

- 1- الحصول على الاعتماد الأكاديمي.
- 2- التوسع في مجال الدراسات العليا .

3- تشجيع البحث العلمي وتطويره.

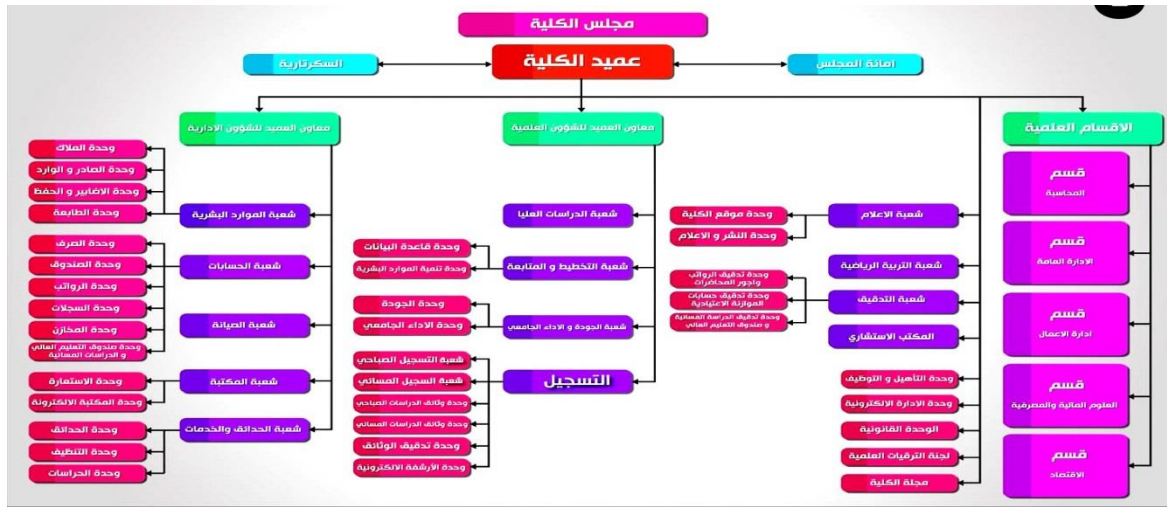
4- الارتقاء بمستوى الطالب العلمي والفكري وتنميته مهاراته.

5- استحداث تخصصات وتطوير الخطط الدراسية واستحداث تخصصات .

6- تطوير تأهيل لكفاءات الأكاديمية والإدارية والفنية.

عقد الشراكة مع المؤسسات المختلفة التي تتسجم مع تخصصات الكلية.

الهيكل التنظيمي لكلية الإدارة والاقتصاد /جامعة بابل



خلاصة الفصل الثاني

لقد تطرقنا في الفصل الأول إلى نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية، وبعض النقاط المشتركة بينهما. وذلك كون أن التكنولوجيا الجديدة قد أفرزت طرق تنظيم جديدة، وخلقت فرص التغيير في سلوكيات أهم أصول المنظمة، ألا وهو المورد البشري

المصادر باللغة العربية

- 1- غسان قاسم اللامي، 2006. إدارة التكنولوجيا - مفاهيم ومداخل تقنيات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،
- 2- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2009، ص. 26.
- 3- حمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات 2014، اقتصاديات المعلومات والمعرفة ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 4، ص. 120.
- 4- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، 2011. نظم إدارة المعلوم .منظور استراتيجي دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 28 .
- 5- عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، 2014. نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط. 1، ص. 64.
- 6- عامر ابراهيم قندجلي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، 2005. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط ، 1 ، ص. 65.
- 7- بوحسان سارة كنزة، (2012). الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 23.
- 8- بالقيوم صباح، 2013 أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة ، ص. 139.
- 9- خالد مصطفى بركات، اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الموسمي للهيئات العاملة في مجال المواصلات والنقل البري :دراسة تطبيقية على الهيئة القومية لسكك حديد مصر، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ص 121