

THE RLOLE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF THE HUMAN RESOURCE IN THE ORGANIZATION

Saliha MEKAOUSSI¹

Researcher, Batna1 University, Algeria

Abstract:

The revolution of modern technology, especially those that depend on information and communication systems, has brought about profound developments in all scientific, service and industrial fields, as institutions have benefited from information and communication technology and its mechanisms in improving their performance and productivity.

Achieving the organization's objectives comes only through paying attention to its human resources, investing in developing its skills and competence, and training it to face changes and challenges, paying attention to what is new, especially in the field of communication technology, and trying to learn about everything new.

Our goal that we seek through this study that seeks to give a picture of the reality of the use of information and communication technology and what are the requirements that should be provided in this resource to succeed in the information age, while identifying the most important technologies used in the company under study and the various applications of information and communication technology and how Most of the activities are now performed on the network, so that these applications contribute to increasing the effectiveness and efficiency of the performance of the human resource.

Key words: Information And Communication Technology (ICT), Performance, Human Resources, Enterprise.

 <http://dx.doi.org/10.47832/2717-8293.21.36>

¹  salsiar_2017@yahoo.com

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة

صليحة مقاوسي

الباحثة، جامعة باتنة 1، الجزائر

الملخص:

أحدثت ثورة التكنولوجيا الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات والاتصالات تطورات عميقة في كافة الميادين العلمية، الخدمية والصناعية حيث استفادت المؤسسات من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآلياتها في تحسين أدائها وإنتاجيتها.

كما أن تحقيق أهداف المؤسسة لا يأتي إلا من خلال الاهتمام بمواردها البشرية والاستثمار في تنمية مهاراتها وكفاءتها وتدريبها على مواجهة التغيرات والتحديات والاهتمام بما هو جديد خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال، ومحاولة التعرف على كل ما هو جديد.

كان هدفنا الذي نسعى إليه من خلال هذه الدراسة التي تسعى إلى إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات، مع التعرف على أهم التكنولوجيات المستخدمة في الشركة محمل الدراسة والتطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيف أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة، بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة الفعالية وكفاءة أداء المورد البشري.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء، الموارد البشرية، المؤسسة.

المقدمة:

إن العصر الذي نعيشه اليوم هو الحقب الجديد للمعلومات وما يميزه عن باقي العصور الأخرى هو الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعد أحد أشكال المنافسة التي أصبحت تواجه المؤسسات اليوم، من حيث قوتها في التغيير باعتبارها المحرك الأساسي الصانع للقرار لمختلف مجالاتها الاقتصادية، الثقافية والاجتماعية. وذلك لما لها من تأثير على نجاح المؤسسة والحفاظ على مكانتها وسط هذا التقدم المتسارع وكذا تأثيرها على هيكل المؤسسة واستراتيجياتها ومهارات العاملين فيها.

لطالما كانت المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة تلك الأداة واللبننة الأساسية في تطوير وتعزيز قوة أي اقتصاد كان والوجه الآخر الذي يعكس القدرات الفكرية والإبداعية والوظيفية لمواردها البشرية التي تعتبر القوى العاملة بالمنظمة التي تسعى إلى المساهمة من خلال مهاراتها الشخصية في إنجاح المؤسسة.

وكنتيجة حتمية للتغيير في واقع جديد لما بعد الصناعة يطلق عليه بالعالم الافتراضي كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على ذلك من خلال اتباع سياسة التجديد وكافة الأجهزة، الإدارات والخدمات دون إغفالها عن تأهيل مواردها البشرية كونهما أي تكنولوجيا الجديدة والمورد البشري المؤهل الورقة الرابحة لكل المؤسسة لما لها من دور جلي في دعم قدراتها لاتخاذ قراراتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعظيم مخرجاتها لضمان استمراريتها وبقائها وتحقيق أهدافها المرجوة فب ظل الاستراتيجية الكلية لها من هذا المنطلق تتبلور الأشكالية الرئيسية كما يلي:

1- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري؟

لمعالجة وتحليل هذه الأشكالية وقصد إعطاء صورة أوضح أدرجنا ضمنها الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل يساهم استخدام الأجهزة والبرامج الإلكترونية والشبكة العنكبوتية في تحسين أداء المورد البشري؟
- هل للأنظمة المعلوماتية دور في تحقيق الرضا الوظيفي؟
- ما مدى تأثير أدوات التكنولوجيا في رفع الإنتاجية وتحقيق الفعالية؟
- ما هو واقع وافاق أداء المورد البشري في شركة الاسمنت عين التوتة في ظل استخدامها لوسائل الاتصال؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

من بين أهم مبررات اختيار موضوع الدراسة ما يلي:

- روح الفضول في اكتشاف خبايا هذا الموضوع من خلال الرغبة في معرفة كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين أداء المورد البشري.
- كون نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء افرادها وكفاءتهم مما دعانا لدراسته و ربطه بأدوات العصر.
- توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات.
- مدى اقتناعنا بكون العنصر لبشري هو أساس نجاح وفعالية المؤسسة وبقائها.

3- أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة من جهة وكذلك دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة ثانية واعتبار هذه الأخيرة محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات لاسيما في ظل العولمة.

4 - أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا هذه إلى واقع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسات بصفة عامة وكذلك التدريب على إجراء بحوث علمية ميدانية للتحكم في إجراءات البحث العلمي. وأيضاً لتوضيح بعض المفاهيم والمصطلحات الشائعة والمتداولة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جانب الكشف عن أثر استخدام هذه الأخيرة على الأداء.

5 - منهج الدراسة:

بحكم طبيعة الموضوع الذي نود دراسته ونوع المعلومات المتوفرة عنه وبغرض تحليل البيانات ومعلومات الدراسة واستنتاج النتائج، قمنا باتباع المنهج الوصفي التحليلي للوصف الدقيق للظاهرة. ومنه تتضمن الدراسة العناصر التالية:

1. الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعريف التكنولوجيا: هي تعريف لكلمة Technologie وهي مشتقة من كلمة TechNet وتعني مهارة أو فن أما الكلمة الأخرى log فهي من logos وتعني علم أو دراسة. وتعريب كلمة تكنولوجيا : تقنية أو تقنيات أو تقانة أو تقانات، ولكن درج استخدام التكنولوجيا تلاقينا للإريك، حيث ازداد في الآونة الأخيرة اهتمام المنظمات لتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظراً لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المنظمة، ولقد ساهمت في إحداث تغييرات كبيرة و مهمة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الانتاجية، وتحسين الجودة، وتحسين مستوى الأسعار وزيادة السرعة في الإنتاجية، وتحسين الجودة، مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء اعمالها، في الاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من أدوات مناسبة².

تعريف المعلومات: " ما نحصل عليه من تمثيل أو تأطير أو تنظيم أو تحويل للبيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة للأشخاص الذين يحصلون عليها³.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي تمثيل الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (وتستخدم أحيانا كبديل لنظم المعلومات) وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات، وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة الزمن، والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة على النمو المطلوب، خاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات، وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات.

²- جمانة زياد الزغبي، إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط 1، الدار الجزائرية للنشر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2015، ص 35.

³- جمانة زياد، المرجع نفسه، ص 36.

ويقصد بتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية، والبرمجيات التي تعمل شوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة⁴.

2. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

المكونات المادية: هي عبارة عن حاسوب وأجهزة ملحقة به كما يشار إليها على أنها المعدات المادية المستخدمة في أنشطة الإدخال والإخراج في نظام المعلومات.

تقسم الأجزاء المادية إلى وحدات الإدخال كلوحة المفاتيح التي تعمل على إدخال البيانات إلى الحاسبة، وأجهزة الإدخال الصوتية كالأقراص الصوت والماسحات الضوئية والجزء الآخر من الأجزاء المادية هي وحدات الإخراج وهي المسؤولة عن إظهار النتائج بشكل معلومات صوتية عبر مكبرات الصوت، أو معلومات مرئية عبر الشاشات أو نصوص مطبوعة على الورق عن طريق الطابعات، وأخيراً فإن وحدات تخزين المعلومات تعد أحد أشكال الأجزاء المادية، وعليه يمكن القول إن المكونات المادية هي عبارة عن خمس مكونات وهي⁵:

1. وسائل الإدخال: وتتضمن لوحة المفاتيح، الفأرة، لاقطة الصوت، الكاميرا، وغيرها من الأدوات.
2. وحدة المعالجة المركزية: التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب.
3. وسائل التخزين: مثل التخزين الأولي الداخلي، والتخزين الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية.
4. وسائل الإخراج: مثل الطابعات، والشاشات، ووسائل الإخراج الصوتي.
5. وسائل الاتصال: تستخدم لربط الحواسيب ببعضها⁶.

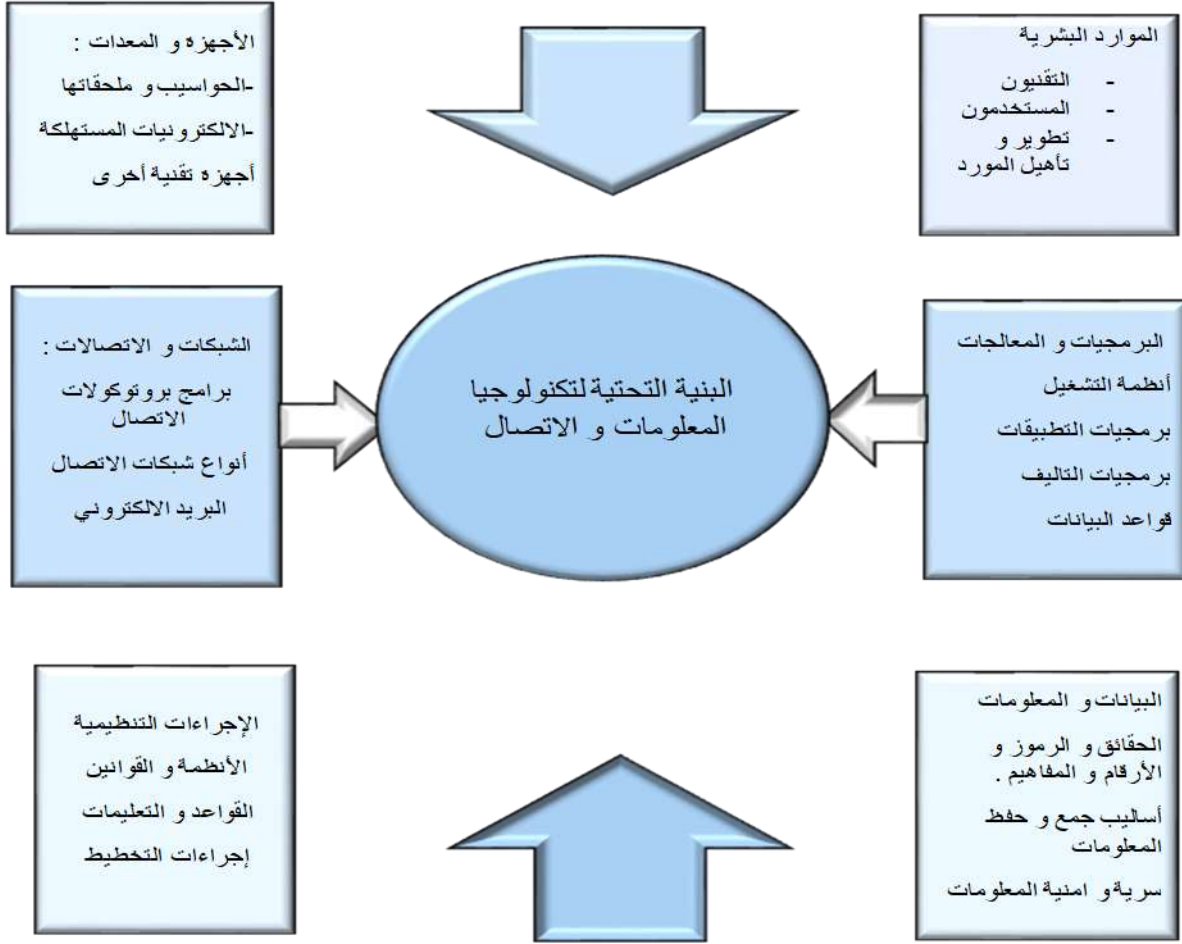
البرمجيات: تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات والبرمجيات هي برامج الحاسوب التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة وقد أصبحت من التقنيات المهمة، إذ يعتقد الكثيرون إنها المجموع الكلي لنظم المعلومات إذ تصمم البرمجيات كي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات وتخزين البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها إلى أشكال مفهومة ومفيدة.

شبكات الاتصال: هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

ويجب أن تقرر المؤسسات نوع الشبكات (الإنترنت الإكسترانت) المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار⁷. كما يتضح في الشكل الموالي.

⁴- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المعتمد للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 125.
⁵- غسان قاسم، داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، العدد2، مجلة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، 2013، ص 56.
⁶- غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 56.
⁷- غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص، ص 59، 58.

الشكل (رقم 1) شبكات الاتصال



المصدر : فضيلة عزيزية ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيره على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة .

3. وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مما سبق يمكن التأكيد على ان تكنولوجيا المعلومات تساعد على توفير المعلومات المطلوبة للمستفيد بالدقة وفي

الوقت المناسبون أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرئيسية ما يلي⁸:

- الحصول على البيانات: تكون من خلال تخزين البيانات للتعامل معها لاحقاً.
- المعالجة: وهي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب وتشمل المعالجة عدة عمليات منها:

أ. معالجة البيانات: (والمعلومات وتحليلها، رسائل ...) وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة.

ب. معالجة المعلومات: وهي تحويل المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلاً وتنوعاً ودقةً إذ تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة.

⁸-احسان علاوي حسين، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفعالية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، أطروحة الدكتوراة في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2006، ص 40، 39.

ت. معالجة النصوص: تعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية وتنوعاً ودقة معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات وتنوعاً ودقةً بصورة جذابة.

ث. معالجة الأصوات: يعني معالجة المعلومات الضوئية، إذ شهدت هذه المعالجة تطوراً نوعياً فقد أوجدت نظم تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه ولتنفيذ إجراءات محددة.

ج. معالجة الصورة: تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسي بالأخرى.

• **خلق وتوليد المعلومات:** حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائماً لخلق المعلومات من خلال المعالجة وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام أو نصوص أو صور أو أصوات وأحياناً إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد.

• **تخزين البيانات والمعلومات:** من خلال تخزين البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق.

إن المعلومات والبيانات المخزنة توضع في الوسط للخرن مثل الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزاً أصغر من المصدر الأصلي، فمثلا المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتى نعرفها ولكن بصيغة شفرة تأخذ حيزاً أقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها.

• **الاسترجاع:** يعني وضع واستنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم المعالجة وخلق يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعنوانين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة.

• **النقل:** إرسال المعلومات من موقع إلى اخر، فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى أخويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية.

4. مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العديد من المنظمات أدى إلى تحقيق العديد من المزايا تتمثل فيما

يلي⁹:

زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

⁹-بالقيدمصباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2013، ص 135، 136.

الحصول على مزايا تنافسية: تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

تخفيض التكاليف: إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية وكذلك استخدام الحسابات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

تحسين الجودة: إن أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وعليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخري.

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة قياما بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونياً كإصدار أوامر الكترونية للمورد، ثم تتم إجراء الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.

5. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

وتتمثل فيما يلي¹⁰:

- الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.
- إيجاد فرص جديدة للعمل.
- الاستفادة من مزايا وتقنيات الاتصال الحديثة.
- الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان أو المكان.
- تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية.
- تتيح للمؤسسة إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها.
- إدارة أكثر فعالية للمورد البشري والزيائن.
- تحسين الإنتاج والتحكم في التكاليف.

¹⁰- كروش أسماء - غياط خولة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2018/2017، ص

6. الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن الاستخدام الصحيح لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن المنظمات المعاصرة من تحقيق ميزة تنافسية ويسمح لها بتعويض التنظيمات التقليدية بدعائم جديدة مثل العلاقة مع الزبائن، نظم المعلومات، الذكاء الاقتصادي النوعية، فضلاً عن ظهور بروتوكولات جديدة تساهم في تغيير طبيعة الأنشطة والخدمات.

لقد شهدت العشرية الأخيرة كتابات كثيرة و متنوعة حول تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و أثرها على الإنتاج، و استعمالاتها في الإنتاجية، إن هذه التحليلات تقود عموماً إلى تقييمات قوية لهذا التأثير كما توضع الانحرافات المعتمدة بين الدول المصنعة فيما يتعلق بأهمية النشاطات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الاقتصاد من جهة، و من جهة أخرى عرض و استعمال هذه التكنولوجيا في النشاط الإنتاجي، فالثورة التكنولوجية التي ميت تكنولوجيا الاعلام و الاتصال كانت لها انعكاسات إيجابية حيث سرعت الإنتاجية و ساهمت في رفع الناتج الوطني الخام

كما ان استعمال الحاسوب أو لاستعمال خدمات الاقتصادي النوعية التفاعل بين تكنولوجيا الاتصالات وتلك الخاصة بالمعلومات تحدد مستوى الإنتاجية للذين يستعملون هذه السلع كتفسير للتطورات الناتجة ولا شك أن هذه الاستعمالات سوف تسد النقص في التكنولوجيا القديمة وتجر آفاق جديدة ولمنها لا تجعلنا نهمل بعض الانعكاسات السلبية المترتبة عنها، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال عادة ما تجمع بين ما هو إيجابي وما هو سلبي¹¹.

7. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي¹²:

- أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغيرات كبيرة في مهارات الموظفين حيث أصبح يفضل الفئات المهنية الأكثر اتصالاً ومعرفة بأساليب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- الاتجاه نحو الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها، مما يقلل من تكاليف العمالة.
- ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تعزيز العمل الأكاديمي وفتحت آفاقاً جديدة أمام البحث العلمي في مختلف المجالات.
- أثرت ثورة المعلومات بشكل كبير على النشاط التجاري لمختلف المؤسسات بما فيها المصارف والمؤسسات التجارية، حيث قدمت التجارة الإلكترونية ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.
- تخفيض نفقات الخدمات المالية ولاكتساب درجة أعلى من التنافسية في السوق العالمية.

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد ينتج عنها بعض الانعكاسات السلبية والتي تتجلى فيما يلي¹³

¹¹- عباس لحمر ابن تاج، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر، 36، 2015.

¹²- علي زغلاصورية، استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودوره في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية جامعة لمسيطة، 2114، ص 11

¹³- بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، الشلف، 2014، ص 1

- كثرة المعلومات والإشاعات المتداولة مما يصعب من عملية التحقق من صحتها ومن مصدر تلك المعلومات مما يستدعي إجراء عملية حكومة للمعلومة.
- تقليص توظيف الأفراد في المؤسسات المستفيدة بشكل واسع من استخدام التكنولوجيا، مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل.
- تساعد الإنترنت على عملية القرصنة وسرقة المادة التي تتمتع بحقوق النشر والتأليف واستخدام هذه المادة دون الترخيص من أصحابها وهذا ما يسمى بالجرائم المعلوماتية.

II. ثانياً: طبيعة أداء المورد البشري ونظام المعلومات

1. مفهوم أداء المورد البشري:

نظراً لما للأداء من أهمية في المنظمة فقد أخذ قسماً كبيراً من اهتمام الباحثين باعتباره مؤشراً أساسياً للحكم على فعالية المستخدم في المنظمة، وقد قدمت عدة تعريف للأداء نذكر منها أن:

الأداء هو: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"¹⁴. وغالباً ما تقع ملابسات أثناء تحديد مفهوم الأداء بين الجهد والسلوك، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما السلوك هو ما يقوم به الأفراد من اعمال في المنظمة التي يعملون بها كعقد اجتماعات أو تصميم نموذج، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد وهو ناتج عن السلوك الذي يعرف على أنه: "النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك"¹⁵.

أما تعريف المورد البشري فهو: "جميع الأفراد الذين يعيشون في بلد ما والقادرين على العمل ويرغبون فيه مقابل أجر معين خلال فترة زمنية معينة"¹⁶.

الموارد البشرية في مؤسسة هم جميع البشر أو الأفراد المنتمين لها والعاملين فيها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين وهؤلاء الأفراد تعاقبت معهم المؤسسة للقيام بمهام وظيفة أو عمل مقابل راتب أو أجر مرؤوسين وهؤلاء محدد، على أن يلتزم هؤلاء الأفراد أثناء قيامهم بأعمالهم المشكلة إليهم من قبل المؤسسة أو الشركة باستراتيجية هذه المؤسسة أو تلك الشركة وهذه الاستراتيجية تشتمل على رؤية، رسالة، اهداف مالية ومعنوية تسعى المؤسسة لتحقيقها¹⁷.

نقصد بالمورد البشري في دراستنا هذه هو أحد المقومات الأساسية التي تنضوي تحت لواء مؤسسة اقتصادية معينة، والتي يجب أن تتوفر على قدر من الكفاءة والمسؤولية تمكنها من النهوض بأعباء العمل وتحقيق أهداف المؤسسة، إضافة إلى اعتمادها المتواصل وتزامن انجاز المهام الكبير المشكلة لها مع التطور التكنولوجي الحاصل سواء على مستوى الاتصال أو المعلومات

¹⁴- راوية محمد، حسن، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999، ص 215.

¹⁵- علي غربي، تنمية الموارد البشرية، بدون طبعة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 130.

¹⁶- مصطفى نجيب شايوش، إدارة الموارد البشرية، إدارة الافراد، ط4، دار الشروق للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 27.

¹⁷- محمد عبد العليم صابر، خالد عبد المجيد تعليل، إدارة الموارد البشرية، مدخل معاصر، ط 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 9.

أما أداء الموارد البشرية فيعني تنفيذ الموظفين العاملين في شركة الاسمنت عين التونة -باتنة- لأعمالهم، حيث تساهم العديد من الظروف في جعل هذا الأداء يرتقي بمستوى هذه الوحدة من جهة وتفعيل دور الموظف من خلال مسابرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2. معوقات تطوير أداء المورد البشري

في حالة ما إذا كان هناك قصور في الأداء ليس ناتجاً عن نقص في أحد مكوناته (القدرات، الدافعية والادراك)، فإن السبب يعود إلى بعض المعوقات التي تحول دون الأداء الفعال والتي يمكن تقسيمها إلى¹⁸ :

أولاً: المعوقات التنظيمية: مصدرها التنظيم نفسه، فهناك عوامل سلبية في المؤسسة تؤثر على أداء المورد البشري منها:

1- النمط القيادي المتبع داخل المؤسسة: من أهم الأنظمة القيادية ما يلي:

أ) القيادة الأوتوقراطية: تقوم على مركزية الإدارة، ففي هذا النوع من القيادة يتولى القائد كل كبيرة و صغيرة بنفسه، فهو يتولى إعداد الخطط و رسم السياسات العامة للمؤسسة دون استشارة مرؤوسيه و ينفرد باتخاذ القرارات دون مشاركة العاملين، و لا ريب في أن هذا النوع من الأنماط القيادية غير صالح لأنه يخلف مبدأ التشارك و المشاورة و يلغي شخصية العامل، مما يؤدي إلى الإحباط لدى العاملين و عدم الاكتراب بالعمل و لا يمنع أن يكون لهذا النمط القيادي إيجابيات، حيث قد يصلح في بعض المواقف كالأزمات أو عند حدوث ظروف طارئة تهدد سلامة التنظيم، الأمر الذي يستدعي الحزم و اتخاذ القرار بسرعة دون تردد.

ب) القيادة الديمقراطية: يقوم هذا النمط على المشاركة وتفويض السلطة ولا شك أن لهذا النمط آثاره الإيجابية على أداء العاملين، حيث يشعر العامل بذاته و يبعث فيه الهمة والحرص على الأداء الجيد ولكن بشرط أن تؤدي الديمقراطية إلى إشباع حاجات ورغبات العاملين.

2- عدم حصول العامل على حقوقه من ترقيات، مكافئات و حوافز: فحصول العامل على حقوقه كاملة تزيد من أدائه و تجعله يشعر ان المؤسسة تقدر له الجهد الذي يبذله، لكن قد يكون هناك أسباب تجعل العامل لا حق له في الترقية الو المكافأة أو الحوافز كضعف الأداء أو عدم توفر الشروط التي يلزم توافرها عموماً للحصول على هذه الحقوق كإها أو بعضها، لكن إن توفرت شروط استحقاق هذه الحقوق أو بعضها لم يحصل العامل على ما استحق له من حقوق فان ذلك سيؤثر على أدائه بلا ريب، فقد يشعر العامل بإحباط شديد أو حالة نفسية سيئة تؤثر على أدائه و تقلل من فعاليته في الأداء عندما يدرك عدم وجود نزاهة في المؤسسة.

¹⁸- رابح يخلف، نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المنظمات، علوم التسيير، العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2007، ص 11، 12.

ثانياً: العوامل البيئية كعوائق للأداء

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد تعرف بالعوامل البيئية والتي يمكن ان تؤثر على مستوى ورغبات العاملين من أن هذه العوامل قد تؤخذ كأعداء، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقة موجودة بالفعل.¹⁹

3. نظام معلومات المورد البشري

يشير مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية إلى "النظام الذي يعمل على استقبال، تخزين، استرجاع، معالجة، تحليل وبث المعلومات المفيدة والمتعلقة أساساً بالموارد البشرية.²⁰

فنظام معلومات الموارد البشرية هو نظام فرعي لنظم معلومات التسيير يختص بمعالجة وتوفير المعلومات المتعلقة بالأفراد العاملين داخل التنظيم، بما يساعد على ضمان فعالية التخطيط وجودة القرارات المتخذة فيما يخص الموارد البشرية.²¹

لهذا النظام جاء استجابة لحاجة الإدارة لمعلومات تسمح لها بحل المشاكل التي تمس الحياة العملية، فالهدف الأول والأخير لهذا النظام مساعدة ادارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف التنظيمية المسطرة الطويلة والقصيرة.²² لقد ساعدت نظم المعلومات الموارد البشرية المحسوبة على أتمتة مختلف الأنشطة الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية بصفة كلية أو جزئية ولها أهم هذه الأنشطة ما يلي²³

- الإدارة العامة للأفراد خاصة البيانات الادارية.
- نظم الاجور و المكافآت.
- إجراءات التقييم وادارة الأداء.
- عمليات الاختيار والتوظيف الداخلي.
- عمليات الاختيار والتوظيف الخارجي.
- عمليات توصيف المناصب والكفاءات.
- التسيير التنبئي للعمال والمسارات المهنية الكفاءات والتحويلات.
- التكوين، خطط التكوين، برامج، تسجيلات، التعليم عن بعد، والإلكتروني.
- الصحة و الأمن.

¹⁹-أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2008، ص 36.

²⁰- Nadege gunia، la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises impacts des nouvelles technologies d'information et de communication، thèse de Doctorat en sciences de gestion، université Toulouse، paris، France ، 2002 ، p145

²¹- Jean brilman، les meilleures pratique de management ، 4eme، éditions d'organisation، paris، France ، 2003 p401.

²²-محمد الصبرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، ط2009، 1، ص70

²³-المرجع نفسه، ص 76.

- المتقاعدين و المنح.
 - إمكانية التصفح والاطلاع على الملفات الشخصية عن طريق شبكة الداخلية.
- إن هذه الأئمة للوظائف، وغيرها ستساعد على فعالية العملية الادارية خاصة وأن الدراسات تشير إلى أن حوالي 60% من وقت وظيفة الموارد البشرية مخصص أو متعلق بالعمليات الإدارية كمعالجة الاجور، إعداد لوحات القيادة وغيرها، وهذا يعني أن حوالي 3/2 من الوقت والطاقة والجهد يخصص في أنشطة أو مهام ضعيفة القيمة المضافة.

III. الموارد البشرية بين افرزات التكنولوجيا وحتمية التكيف

1. دور أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريب وفعالية العمل الإلكتروني للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية:
أولاً: التدريب

يعد التدريب أحد المواضيع الهامة والحساسة التي تحظى باهتمام كبير، حيث يسعى العامل من خلاله إلى تحسين مهاراته وأدائه قصد التكيف مع منصب عمله والقيام به دون أي صعوبة، كما أن التطور المستمر في التكنولوجيا وطغيان العولمة يفرض زيادة واضحة في المهارات والمعارف عند العامل، فعملية التدريب المستمر تعد اليوم من أهم الوسائل الفعالة لتأهيل وتكثيف المورد البشري في العمل، فضلاً عن وضعه دائماً في الصورة مع أحدث وآخر التطورات والأساليب العلمية والعملية على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة.²⁴

ثانياً: العمل الإلكتروني:

سمحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إمكانية أداء الاعمال بدون ضرورة التواجد الفعلي للموظف ذاته في مكان العمل ليشراف على تنفيذ مهامه ويطلق على هذا النوع من الاعمال بالعمل بالفعل. ("وسيلة للعمل عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"²⁵.

2. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية علاقات المؤسسات مع زبائنها
أولاً: استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم أنشطة التسويق بالعلاقات:

هناك العديد من التعاريف لمفهوم التسويق بالعلاقات ولكن أغلبها تركز على أسس متشابهة يتضمنها مفهوم التسويق بالعلاقات ومن هذا التعريف:

عرف بوري: التسويق بالعلاقات: " بأنه عملية جذب الزبائن والاحتفاظ بهم وتعزيز العلاقة معهم ويعتبر الاحتفاظ بالزبائن الحاليين أكثر أهمية من السعي الدائم لجذب واستقطاب زبائن جدد".²⁶

²⁴- منير بن احمد بن دريد، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية التدريب والحوافز، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 117

²⁵- وسام مهيب، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورها في تفعيل إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة الموارد البشرية بوزارة المالية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسيير العمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011-2012، ص 129

²⁶- الهام فخري أحمد حسن، التسويق بالعلاقات، الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات، الدوحة، قطر 6-8 أكتوبر 2003، ص 395.

يتم دعم أنشطة التسويق بالعلاقات من خلال استخدام التقنيات التالية:

- 1- استخدام شبكه الإنترنت في الاتصال الفوري بين الزبون وممثل خدمة الزبائن بما يضمن حل مشاكله ومعالجه شكواه بنفس السرعة والاهتمام الشخصي الذي تتيحه المكالمات الهاتفية.
- 2- تقنيات التجارة الإلكترونية حيث تستطيع المؤسسة تقديم منتجاتها عبر شبكه الإنترنت بسرعه ودقه متناهيتين.
- 3- تستخدم الإنترنت في مكافأة أفضل زبائن المؤسسة من خلال إعطائهم معلومات عن اسعار، عروض خاصة لمنتجاتها وتقديم خصومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للزبون وتفضيلاته من خلال شبكات المستندات التابعة للزبون.
- 4- تقنيات الدفع الذكية مثل الشبكات الإلكترونية والبطاقات الذكية التي تعزز خيارات الدفع بالنسبة للزبائن والتجار وبما يحقق ربحية أكبر.

يمكن للمؤسسات المالية ان تعزز علاقتها مع التجار والحفاظ عليهم من خلال تقديم قيمة دائمة تتمثل في مساعدتهم على استخدام التجارة الإلكترونية وتطوير برامج جديدة بما يمكنهم من مراقبة وإدارة تعاملاتهم عبر شبكة الإنترنت بسهولة²⁷.

ثانياً: استخدام الإنترنت في تنمية إدارة العلاقات مع الزبائن:

في إطار الاهتمام ببناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن وتنمية الولاء لديهم قدر الامكان انتقلت المؤسسات من مفهوم التسويق بالعلاقات إلى مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن كمفهوم أوسع واشمل يمكنها الحفاظ على زبائنها وجذب زبائن جدد، ويركز هذا المفهوم على الانتقال من مرحله بناء علاقة مع الزبائن إلى مرحلة تسيير وإدارة العلاقة لجعلها مستدامة.

يشمل مفهوم إدارة العلاقة مع الزبون: " جميع أنشطة المؤسسة الهادفة إلى الكسب والحفاظ على زبائنها، ويشمل هذا المفهوم تسيير العمليات التسويقية، المساعدة في البيع، خدمة الزبائن، مركز الاتصال، مكتب طلب المساعدة والبرمجيات التي تضمن واحده أو جميع هذه العمليات²⁸."

نظراً لطبيعة العلاقة بين المؤسسة وزبائنها على الإنترنت فقد أوجدت المؤسسات نظاماً لتسيير هذه العلاقة على الإنترنت، وذلك لأن أدوات تسيير هذه العلاقة تختلف على شبكة الإنترنت وتتطلب مهارات خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعرف إدارة العلاقة مع الزبون عبر الإنترنت على أنها: " مجموعة الأدوات المتوفرة على الإنترنت التي تمكن من تسيير العلاقة مع زبائن المؤسسة مثل شخصنه المواقع الإلكترونية، عمليات تنميه الولاء، دعم الزبائن عبر الويب، الاتصال عبر البريد الإلكتروني وغيرها."

يتوجب على المؤسسات أن تركز على احتياجات زبائنها، وأن تمارس إدارة فعالة للعلاقات مع الزبائن، ونظراً أن العمل الإلكتروني يتطلب تحكماً جيداً في الإنترنت، فمن الضروري إعطاء الأولوية للتركيز على إدارة العلاقة مع الزبائن

²⁷-منى شفيق، التسويق بالعلاقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة، مصر، 2009، ص8.

²⁸-نور الدين شارف، التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية، مذكو ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسويق الخدمات، جامعة سعد حلب، البلدة، 2007، ص 112.

الإلكترونيين، ويتوفر اليوم في السوق الكثير من الأدوات التي تساعد على خدمة الزبائن على الشبكة مثل أدوات البريد الإلكتروني، أدوات الوصول إلى قواعد المعلومات وأخرى لمعالجة طلبات الشراء على الويب كما تتوفر أدوات تمكن من شخصنة صفحات الويب.²⁹

3. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها أولاً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة:

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجيتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا والإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوب عملها واختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها والتوصية بالطرق البديل وتحسين التنسيق داخل النظام ككل، يمكن تطبيق هذا المدخل من خلال ثلاثة طرق وهي تكنولوجيا الأجهزة والمعدات أو تكنولوجيا البرامج أو كلاهما.

1-تكنولوجيا الأجهزة: تعني احوال الآلات والوسائل محل العنصر البشري مثل غسيل السيارات أوتوماتيكياً، أجهزة التصوير الذاتية .

2-تكنولوجيا البرامج: تعني احوال انظمه البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية، هذه الأنظمة قد تشتمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج مثل مطاعم الوجبات السريعة....

3-خليفة من النوعين السابقين: حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة (خدمات تصليح السيارات الكترونياً مثلاً) ³⁰، وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

أ. زيادة تنميط الأداء والانتاج الكبير.

ب. تقييم الوظائف يكون الاهتمام فيه منصباً حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة.

ج. لتخصيص في الجهود والاسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية.

هذه الخصائص هي موضع اهتمام بعض الخدمات التي يمكن تنميطها وذات تقدير من قبل الزبائن، إلا أن إحدى المشاكل هي أن القدرة على تنميط مدى كبير من الخدمات أمر محدد يكون صعب في بعض الأحيان وقد يكون السبب هو أن الزبون قد يطلب اهتمام وعناية شخصية أو قد يرجع إلى طبيعة المهمة نفسها والتي قد تكون في شكل خدمات مهنية كالخدمات القانونية³¹.

²⁹-جم سترن، خدمة الزبائن على الانترنت، ترجمة باسل الحاج قدور وعلي أبو عشمه، ط1، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2003، ص456.

³⁰-هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط4، دار وائل عمان، 2008، ص541.

³¹-هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق، ص543.

ثانياً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عرض الخدمة:

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات التي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل هذه الحزمة قسمين هما: الخدمة الجوهر وخدمات تكميلية داعمة للجوهر، وقد قسم الباحثون تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى ثماني مجموعات رئيسية وهي³²:

أ. المعلومات.

ب. استلام الطلبات.

ت. حماية ممتلكات الزبون.

ث. اصدار الفواتير.

ج. تقديم الاستشارة.

ح. الضيافة.

خ. الاستثناءات.

د. الدفع.

قد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهره جوهره تحيط بها ثمانية أوراق ولهذا يطلق على الشكل تسمية "زهرة الخدمة" (Flower of service)، ففي المؤسسات الخدمية الفعالة تكون الزهرة منفتحة وأوراقها نضرة، أما في المؤسسات الخدمية الضعيفة فإن الزهرة تكون ذابلة وأوراقها كذلك سرعان ما تتساقط بفعل نسمة هواء بسيط وفي عصر الإنترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمده على المعلومات وعليه أصبح بإمكان تقديمها إلكترونياً من خلال وسائل معتمده مثل الهاتف و الفاكس أو الإنترنت، الطرق المختلفة لاستخدام الموقع الشبكي لتقديم أو تعزيز الخدمة لكل ورقة من أوراق زهرة الخدمة .

الخاتمة:

فرضت التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية الناتجة عن التطور التكنولوجي والمعلوماتي على المؤسسات العديد من الضغوط ما ألزمها أن تحدث العديد من التغيرات في محيط عملها الداخلي والخارجي، لتستمر في تأدية مهامها وتكون قادرة على البقاء في مجال عملها وإدارة الموارد البشرية واحدة من تلك المجالات لكونها أهم وظيفة بالمؤسسة ومن خلالها يمكن تعويض النقص الموجود في بقية الموارد الأخرى.

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً مهماً في غالبية المؤسسات، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتم تعبها، كتقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة أو أداء المؤسسات، وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات وكذلك يحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسات تغيرات أساسية فالإدارة بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان.

³²-بشير العلق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، ط2، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص 117.

وعليه وجب على المؤسسات توفير البنى التحتية التي تتطلبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى ضرورة تكوين وتطوير مواردها البشرية حتى يتمكنوا من التحكم في استخدام هذه التكنولوجيا، أين أضحت هذه الأخيرة تستخدم ضمن الأعمال اليومية التي تمس مختلف المجالات. من خلال محاولتنا في هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري والعلاقة القائمة بينهما وقمنا بتحليل مجموعة من الأبعاد لمعرفة ما مدى تأثيرها ومساهمتها في تحسين الأداء وتحقيق الفعالية وبهذا توصلنا لمجموعة من النتائج نذكر منها ما يلي:

نتائج الدراسة

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأهيل المورد البشري للتحكم فيها، من أهم متطلبات تحسين وتطوير أداء إدارة الموارد البشرية
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القضاء على بعض الصعوبات في العمل، ككثرة الأوراق، صعوبة انتقال وتداول وتداول المعلومات الرفع من الكفاءة والإنتاجية وتحسين أداء المورد البشري.
- تكنولوجيا المعلومات تساعد في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية.
- الوسائل والتقنيات الحديثة تساهم في رفع أداء العاملين وكما تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية في المؤسسة.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عدة مجالات يؤدي إلى الاعتماد على عدة برمجيات بالإضافة إلى أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية يحسن من أدائها ويعم لعل تطويرها من خلال جعلها خالقة للقيمة.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية فلسطين، 2008
- الاجي غسان، قاسم داود، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ع 2، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، 2013.
- بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 2014.
- بلكيدوم صباح، إثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديث على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2013.
- بلكريد وسام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية بالكردي، جامعة جيجل، 2018/2019.
- بن احمد بن الدريدي منير، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، التدريب والحوافز، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
- حامد هاني، تسويق الخدمات، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- حسن الهام فخري احمد، التسويق بالعلاقات، الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي، الفرص والتحديات، الدوحة، قطر، 6-8 أكتوبر 2003.
- زغلاش علبصورية، استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال ودوره في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2014.
- زيد الزغبي جمانة، استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2015.
- شاويش مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية وإدارة الافراد، ط4، دار الشروق للنشر والتوزيع مصر، 2004.
- عبد الحميد محمد، الاتصال والاعلام على شبكة الإنترنت، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2007.
- عبد العليم صابر محمد وخالد عبد المجيد، إدارة الموارد البشرية مدخل معاصر، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المعز للنشر والتوزيع الأردن، 2015
- العلاق بشير، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- علاوي حسين احسان، تحليل علاقة ثقافة المعلومات بفعالية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، أطروحة الدكتوراه في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2006.
- غربي علي، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.

كروش أسماء وغياطوالتوزيع، الجزائر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018/2017.

لحمر عباس. د، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الواقع والمعوقات، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر، 2015.

محمد حسن راوية، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999.

منى شفيق، التسويق بالعلاقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة مصر، 2009

نور الدين شارف، التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية، مذكو ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسويق الخدمات، جامعة سعد حلب البلية، 2007

يخلف رابح، نحو تقييم فعال لأداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المنظمات، علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007.

المراجع الأجنبية

Brilman jean, les meilleures pratique de management, 4eme Edition, éditions d'organisation, paris, France, 2003.

Gunia nadége, la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises impacts des nouvelles technologies d'information et de communication, thés de doctorat en sciences de gestion, université Toulouse, paris, France, 2002.