أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية

ناصر عبدالحميد فرحات

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية-جامعة الزيتونة

تاريخ الاستلام 2024/07/25

■ مقدمة:-

أن تكنولوجيا المعلومات تستخدم كأداة لتنسيق ودعم العملية الإدارية والقرار - من ناحية أخرى ، فإن الغرض من هذه الدراسة هو دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية للشركة من خلال إدارة الموارد البشرية ، والتي تؤثر على إنتاجية وكفاءة عمل أي مؤسسة عامة ، حيث أن العامل البشري هو أساس كل عمل للنجاح ، هو المسؤول عن تقديم الخدمات العامة وتحسين جودتها ، وبالتالي فإن أي هيئة تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي المسؤولة عن، مهما كانت طبيعتها ، يمكن تحقيق أهدافها إلا على أساس من الموظفين ذوي المؤهلات العلمية والمهنية، انتشرت التكنولوجيا بشكل كبير في الآونة الأخيرة وأصبحت الوسيلة الوحيدة التي سيطرت على جميع المجتمعات ولعبت دورا كبيرا في حياتنا نظرا لقدراتها الواضحة في خلق التواصل الذي يشكل أساس الحياة الاجتماعية للفرد ، على الرغم من تأثيرها السلبي على تلك الحياة بالنسبة لهم ، ويرجع ذلك بشكل خاص إلى الاعتماد على استخدام وسائل الاتصال الحديثة هذه ومستخدميها يتجاوز المليارات وأصبحت أكثر أهمية من أي وقت مضى إذا كان هناك العديد من العناصر التي يجب أن تكون متاحة لتحقيق إدارة فعالة وعقلانية ، فإن أهم هذه العناصر هو أن يكون لديك طاقم مؤهل وكفاء للغاية ، وإذا كان أي إصلاح حكومي يبدأ بإصلاح الجهاز الإداري في الدولة ، فإن الخطوة الأولى في إصلاح هذا الجهاز يجب أن تكون موجهة إلى الموظف المدني.

نظرا لأهمية العامل البشري ، أصبح من الضروري استخدامه بعقلانية من أجل استخدام كل الطاقة الموجودة ، وهذا يتطلب منظمة تتكيف مع الموارد البشرية المتاحة والمهام التي حددتها المنظمة ، باستخدام أدوات الإدارة التي تساهم في تقييم وتطوير الموارد البشرية.¹

ولهذا السبب ، يشهد العالم الآن عملية سريعة لتطوير طلب المؤسسات على المعلومات ، سواء من حيث الكمية أو النوعية أو سرعة الحصول على المعلومات ، من أجل اتخاذ أفضل القرارات وتوثيق علاقة هذه المؤسسات بالبيئة ، مما أبرز الحاجة إلى الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات وقدرتها على تلبية احتياجات المؤسسات من المعلومات ، مما جعل تطوير هذه الأنظمة وتحسين كفاءتها أحد الاحتياجات الملحة في ذلك الوقت. ربما يكون أحد العناصر الرئيسية لنجاح هذه الأنظمة هو أنها أصبحت تعتمد على التقنيات المتقدمة التي سهلت بشكل كبير الوصول إلى المعلومات وقللت بشكل كبير من تكلفة الحصول عليها.

■ أهمية البحث:

إن عالما الذي نعيش فيه عرضة للتغير السريع والتنمية ، من تتبع التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدقة ، ولكن من المقبول عموما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي نتيجة للتنمية مع مرور الوقت ، وكانت المؤسسة الاقتصادية ككل دائما مثل هذه الأداة والبناني الأساسي للتنمية وتعزيز قوة كل اقتصاد ، وكذلك الجانب الآخر الذي يعكس القدرات الفكرية والإبداعية والوظيفية لموارده البشرية.

وكننتيجة حتمية للتغيرات في واقع ما بعد الصناعة الجديد المسمى العالم الافتراضي ، اضطرت المؤسسة ، مثلها مثل غيرها من المؤسسات ، إلى القيام بذلك ، والتمسك بسياسة تحديث وأتمتة الأجهزة والإدارات وجميع الخدمات ، دون إغفال مؤهلات مواردها البشرية ، بغض النظر عما إذا كانت أي تكنولوجيا جديدة وموظفين مؤهلين هي أحد أصول أي مؤسسة ، لأنها تلعب دورا واضحا في دعم قدرتها على اتخاذ قرارات مستنيرة وعقلانية وتعظيم النتائج.

■ أهداف البحث:

¹ عادل زايد ، الأداء التنظيمي المتميز: نظرية إلى المنظمة المستقبل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسة ، القاهرة ، 2003 ، ص 33.

تهدف الدراسة إلى تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية ، خاصة وأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعكس صورتهم الحقيقية وهو دليل حي على قدرات الأخير وقدرته التنافسية المحتملة في وجود المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة من خلال النقاط الآتية :

- التعرف على مدى استخدام تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية في المنظمات وأبرز التطبيقات المستخدمة
- تحديد أثر استخدام تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف جوانب أداء الموارد البشرية
- التعرف على العوامل المؤثرة في العلاقة بين استخدام تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية
- تقديم توصيات لتعزيز الاستفادة من تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الموارد البشرية

▪ مشكلة البحث :-

تدور مشكلة البحث حول النقاط الآتية

- التحديات التي تواجه المنظمات في الاستفادة من تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الموارد البشرية.
- الحاجة إلى فهم أفضل لهذه العلاقة لتعزيز الاستفادة من التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية.

▪ متغيرات البحث :

- في دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، تتضمن المتغيرات التالية:

المتغير المستقل:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- درجة استخدام أجهزة الكمبيوتر والإنترنت
- درجة استخدام البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية
- درجة استخدام أدوات الاتصال والتواصل الإلكتروني
- درجة دعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

المتغير التابع:

- أداء الموارد البشرية
- أبعاد متغير أداء الموارد البشرية:
- الإنتاجية
- الرضا الوظيفي
- الأداء السلوكي (السلوكيات التنظيمية الإيجابية)

■ فروض البحث :-

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية و مدى إسهامها في تطوير مهارات العاملين داخل المنظمة.
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية وزيادة كفاءة مدراء الإدارة العليا .
- توجد علاقة دالة موجبة بين ايجابية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية واثرها على العاملين داخل المنظمة .

■ منهجية البحث :-

- اتبع الباحث لإغراض هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي نظرا لما يوفره من إمكانيات الحصول على اكبر قدر من المعلومات و المساعدة في التوصل إلى أصول المشكلة و مسبباتها والجوانب المؤثرة فيها واقتراح الحلول المناسبة لها
- المصادر الأولية : تمثلت في البيانات والمعلومات المتحصل عليها من مجتمع الدراسة المتمثل في القيادات المختلفة موضوع الدراسة .
- المصادر الثانوية : شملت الدراسة عدد من المصادر والمراجع في مجال الإدارة العامة وإدارة الأعمال إلى جانب التقارير والاحصاءات والدوريات التدريبية من كتب ومجلات ورسائل أكاديمية

المبحث الاول

نبذه مختصرة عن اداره الموارد البشرية

■ اولاً: مفهوم الموارد البشرية:-

تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها "تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأنشطة المتعلقة باختيار وتعيين وتدريب وتنمية ومكافأة ورعاية الأفراد والحفاظ عليهم بغرض الإسهام في تحقيق الأهداف التنظيمية و لقد اختلفت وجهات نظر المديرين في الحياة العملية في تحديد مفهوم موحد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية ويمكن التمييز بين وجهتي نظر أساسيتين هما:¹

وجهة النظر التقليدية :

يرى بعض المديرين أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المنشأة وتقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية من أمثلتها حفظ المعلومات على العاملين في ملفات وسجلات معينة ومتابعة النواحي المتعلقة بالعاملين مثل ضبك أوقات الحضور والانصراف والانجازات والترقيات ويبدو أن إدارة الموارد البشرية لم تخلص بالاهتمام هؤلاء المديرين ، حيث يرون أن تأثيرها ضئيل على كفاءة ونجاح المنشأة وقد انعكس ذلك على الدور الذي به مدير إدارة الموارد البشرية ، وكذلك على الوضع التنظيمي لهذه الإدارة.²

وجهة النظر الحديثة :

إدارة الموارد البشرية هي الإدارة التي تؤمن بان الأفراد العاملين في مختلف المستويات أو نشاطات المنظمة هم أهم الموارد ومن واجبها أن تعمل على تزويدهم بكافة الوسائل التي تمكنهم من القيام بأعمالهم لما فيه مصلحتها ومصلحتهم وأن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحهم ونجاح العامة.

- إدارة الموارد البشرية هي سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والعاملين فيها.

- أنها عملية اختيار واستخدام وتنمية وتعويض الموارد البشرية العاملة في المنظمة.

1 عبوي,زيد منير - إدارة الموارد البشرية ,دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع,الطبعة الأولى,عمان المملكة الأردنية الهاشمية. 2016

2 عبوي,زيد منير - إدارة الموارد البشرية ,دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع,الطبعة الأولى,عمان المملكة الأردنية الهاشمية.

- أنها تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتمييزهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المنظمة.

▪ ثانياً: أهداف الموارد البشرية:-

تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها فيما يلي: 1.

أ- تحقيق أعلى كفاءة إنتاجية ممكنة ، وذلك من خلال تخطيط احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كماً ونوعاً باستخدام الأساليب العلمية بصفة عامة والأساليب الإحصائية والرياضية بصفة خاصة.

ب- العمل على زيادة مستوى أداء العنصر البشري ، وذلك من خلال الاهتمام بزيادة قدرة الأفراد على العمل وزيادة رغبتهم في أداء العمل ، وذلك عن طريق تنمية قدراتهم بالتدريب وتوفير مناخ العمل المناسب مادياً ونفسياً.

ج- زيادة درجة الولاء والانتماء ، وذلك من خلال وضع هيكل عادل للأجور والحوافز وسياسات واضحة للترقية ، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية والعمل على تدعيمها من حين لآخر.

د- وضع نظام موضوعي لقياس وتقييم أداء العاملين ، بحيث يضمن إعطاء كل ذي حق حقه سواء في الترقية أو المكافآت أو العلاوات الاستثنائية أو الحوافز المادية والمعنوية

المبحث الثاني

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية

▪ أولاً : العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية:

تساهم التكنولوجيا وتطبيقاتها المختلفة في إنتاجية الموظفين وتحصيلهم الأكاديمي ، مما يجبرهم على التركيز على أداء المهام بدلاً من تقديم الخدمات. يقضي الموظف الكثير من الوقت في طلب خدمات الموارد البشرية ومراقبة تنفيذها ، مثل طلب إجازة أو شهادة مدفوعات مالية ؛ لأن الطلبات غالباً ما يتم

- 1 إبراهيم عصمت التنمية البشرية بالتعليم والتعلم في الوطن العربي ، القاهرة ، دار الفكر . في الوطن العربي ، إستراتيجية تنمية القوى العاملة. 2003

تقديمها تقليدياً في شكل ورقي قديم أو إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني ، ثم تقوم الإدارة بمعالجة التطبيقات يدوياً ، وهو مضيعة كبيرة للوقت ؛ والأخطاء والسهو¹.
مع أنظمة الموارد البشرية مثل جسر ، يمكن للموظفين تقديم الطلبات إلكترونياً إلى قسم الموارد البشرية عبر تطبيق جوال ، باستخدام نفس التكنولوجيا التفاعلية التي يستخدمها شخص ما عند طلب منتج أو خدمة عبر الإنترنت ؛ يتلقى المديرون إشعاراً فوراً ويمكنهم قبول أو رفض الطلب في ثوان ، مما يوفر وقت الموظفين وتكاليف العمالة. يزيد من كفاءة اندماجهم في بيئة العمل. ولعل من أهمها ما يلي :

1- الدعم الإداري والتنظيمي:

- مدى التزام وتشجيع الإدارة العليا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
- توفير الموارد المالية والتقنية اللازمة لتطبيق وتطوير أنظمة استخدام تكنولوجيا المعلومات
- وجود استراتيجية واضحة لتكامل استخدام تكنولوجيا المعلومات مع وظائف الموارد البشرية.

2- جاهزية الموارد البشرية:

- مستوى الكفاءات والمهارات الرقمية لدى الموظفين.
- مدى تقبل الموظفين للتغيير والتحول الرقمي.
- توفير برامج تدريب وتطوير لبناء القدرات الرقمية.

3- البنية التحتية التقنية:

- توافر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة من أجهزة، برمجيات، شبكات
- كفاءة نظم المعلومات والأمن السيبراني.
- سهولة الوصول والتكامل مع أنظمة الموارد البشرية.

4- العوامل البيئية والتنظيمية:

- متطلبات التشريعات والقوانين المنظمة لاستخدام التقنيات.

¹ المغربي, عبد الحميد. الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية. المكتبة العصرية. 2009م

- ثقافة المنظمة وتوجهها نحو التحول الرقمي.
- توافر الدعم الفني والصيانة المستمرة للأنظمة التقنية.
- هذه العوامل مجتمعة تؤثر على مدى نجاح تبني وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتحقيق الفوائد المرجوة منها.

5- حجم المنظمة :

- فكلما زاد حجم المنظمة ، زاد عدد الموظفين واتسع نطاق الوظائف والإدارات والشعب ، خاصة تلك القادمة من إدارة الموارد البشرية ، مما يجبر المنظمة على وضع إدارة الموارد البشرية في أعلى الهرم الإداري بجانب الإدارة العليا لمساعدتها في التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية .
- من خلال تكليف هذه الإدارة بمسؤولية إيجاد الحلول على نطاق واسع ، وبالتالي ، فإن حجم الموارد البشرية العاملة في المنظمة ، يجب على المنظمات قياس حجمها بدقة وتكليفه مع موقع قسم الموارد البشرية ونوعه.

6- طبيعة عمل المنظمة :

- حيث يختلف مكان إدارة الموارد البشرية من منظمة إلى أخرى اعتمادا على طبيعة الخدمة ، غالبا ما نجد أن إدارة الموارد البشرية للمؤسسات التجارية أو الاقتصادية أقرب إلى الإدارة العليا لمؤسسة خدمية ، لأن المنظمات الموجهة نحو الربح ترغب في فحص وتحديد مستوى وعدد الموظفين ومعرفة قدرتهم على ذلك من خلال هذه المؤسسات.

7- المستوى الفني:

- أن زيادة استخدام التكنولوجيا الآلية في أداء العمل التنظيمي والإنتاج هو عامل سلبي لدرجة مشاركة إدارة الموارد البشرية في أداء دور كامل في المنظمة ، حيث أن التكنولوجيا المتقدمة لن تترك هذا القسم سوى دور تنفيذي وتحرمه من أدوار أخرى ، مما يمنحه مكانا لإدارة الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي.

8- مستوى الكفاءة في المنظمة:

- تعتبر الخبرة والكفاءات المميزة من الأصول المهمة للمنظمة ويجب الاحتفاظ بها لما لها من أهمية كبيرة في نواح كثيرة ، بما في ذلك درجة فهم وتكيف المفاهيم المختلفة واستخدامها المسؤول لتحقيق أهداف إدارة الموارد البشرية ، وكذلك المشاركة في الإدارة العليا وطرق

إقناعها، وأهمية إدارة الموارد البشرية ووضعها تحت تبعيتها هي في قمة الهرم أو الهيكل التنظيمي لما لها من دور كبير في التواصل مع الإدارة العليا وتزويدهم بالآراء أو الاقتراحات اللازمة.

9- خصائص سوق العمل:

- يحدد الوضع الاقتصادي الذي توجد فيه المنظمة موقعها من حيث إدارة الموارد البشرية. كلما زادت الثورة الاقتصادية والطلب على زيادة الإنتاج، زاد الطلب على إدارة الموارد وزاد المكانة في قمة الهرم الإداري، لأن سوق العمل يؤثر على إدارة الموارد البشرية.

▪ ثانياً: قائمة تصنيف تكنولوجيا المعلومات في خطط إدارة الموارد البشرية: ¹

هناك عدة تصنيفات لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة الموارد البشرية، منها:

1- نظم المعلومات الإدارية للموارد البشرية: (HRIS)

- نظم إدارة الموظفين (تعيين، شؤون موظفين، سجلات الموظفين).
- نظم إدارة التعويضات والمزايا
- نظم إدارة التدريب والتطوير

2- أنظمة وبرامج الموارد البشرية الإلكترونية: (e-HR)

- التوظيف والاستقطاب الإلكتروني
- إدارة الأداء الإلكترونية
- التدريب والتعلم الإلكتروني
- إدارة المواهب والكفاءات الإلكترونية
- المعاملات الإلكترونية للموارد البشرية

3- تطبيقات وأدوات الاتصال والتعاون الإلكترونية:

- البريد الإلكتروني
- المنتديات والمدونات الداخلية

¹ مرعي . محمد . مهارات التميز الإداري في التطوير التنظيمي و المؤسسي (تصميم الهياكل التنظيمية، و توصيف الوظائف). دار حازم. 2002م

- أنظمة المؤتمرات المرئية

- أدوات التعاون والعمل الجماعي عبر الإنترنت

4- تقنيات تحليلات الموارد البشرية:

- تحليل بيانات الموارد البشرية

- التنبؤ والاستشراف في إدارة الموارد البشرية

- نماذج ذكاء الأعمال (BI) في الموارد البشرية

5- تطبيقات الهاتف المحمول والأجهزة اللوحية:

- تطبيقات الموبايل لإدارة الموارد البشرية

- الوصول الذكي للموظفين لمعلومات الموارد البشرية

■ ثالثاً : أهمية تكنولوجيا المعلومات لإدارة الموارد البشرية:

1. يساعد المنظمات على الحصول على المعلومات اللازمة لأداء عملها بشكل صحيح ودقيق
2. يساعد المنظمات على إيجاد فرص عمل جديدة
3. يعتقد أن الأساس الذي تبني عليه منظمات الإدارة مزايها التنافسية هو الأساس الذي تلعب عليه هذه التكنولوجيا دوراً نشطاً وحاسماً في نجاح هذه المنظمات
4. يساعد على تغيير طريقة عمل المنظمات وتغيير منتجاتها وخدماتها.
5. تؤثر تكنولوجيا المعلومات وأنظمتها على قدرة المنظمات على أداء وظائفها الأساسية ، وربما أهم الفوائد التي يمكن أن تجنيها هذه المنظمات من الاستخدام الأمثل لهذه الأدوات
6. سرعة ودقة العمل المطلوب
7. خفض التكاليف واستخدام الملفات الورقية ، والتي تأخذ مساحة كبيرة في المؤسسة
8. زيادة الإنتاجية والمشاركة في الحدث من خلال القيام بالعمل المناسب
9. تعزيز التنسيق بين مختلف الإدارات والوحدات الإدارية
10. تحديد قنوات الاتصال بين مختلف مستويات الإدارة في المنظمة.
11. تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية: فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان في العالم في نفس الوقت تقريباً.

12. تعزز هذه التكنولوجيا قدرة الناس على التواصل وتبادل المعلومات والمعرفة ، وتزيد من فرص تحويل العالم إلى مكان أكثر سلاما وازدهارا لجميع سكانه.

▪ رابعا: قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على تخطيط إدارة الموارد البشرية :-

هناك عدة طرق لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات على تخطيط إدارة الموارد البشرية داخل المنظمة، وتشمل:

1- تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للموارد البشرية:

- معدل الشغور الوظيفي
- معدل التدوير الوظيفي
- معدل الاحتفاظ بالموظفين
- معدل الإنتاجية
- مستوى رضا الموظفين

2- تقييم جودة وفعالية عمليات التخطيط للموارد البشرية:

- جودة وموثوقية بيانات الموارد البشرية
- سرعة وسهولة الحصول على المعلومات اللازمة
- كفاءة عمليات التوظيف والاختيار
- فعالية برامج التدريب والتطوير

3- تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على:

- دقة التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية
- جودة التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية
- فاعلية عمليات التخطيط لتعاقب القيادات
- كفاءة عمليات التخطيط للتطوير الوظيفي

4- قياس التغيرات في:

- معدلات الإنتاجية والكفاءة التشغيلية
- درجة الرضا الوظيفي للموظفين
- تنافسية المنظمة في جذب وتوظيف المواهب

5- إجراء مقارنات مرجعية (benchmarking) مع المنظمات المماثلة:

- مستوى نضج استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية
- مؤشرات الأداء الرئيسية للموارد البشرية
- معدلات الإنتاجية والكفاءة التشغيلية

■ خامسا : العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين ادار العاملين داخل المنظمة:

هناك علاقة وثيقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين إدارة العاملين داخل المنظمة، وهذه العلاقة تتمثل في النقاط التالية:

1- زيادة الكفاءة والإنتاجية:

- توفير أنظمة معلومات إدارية للموارد البشرية تساعد في إدارة الملفات والسجلات الخاصة بالموظفين.
- تحسين عمليات التخطيط والتوظيف والتدريب والتطوير للموارد البشرية.
- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.

2- تحسين الاتصال والتواصل:

- توفير قنوات اتصال إلكترونية بين الإدارة والموظفين.
- إتاحة الوصول الذكي للموظفين لمعلومات الموارد البشرية.
- تعزيز التعاون والعمل الجماعي عبر أدوات الاتصال الإلكترونية.

3- زيادة الشفافية والمساءلة:

- تحسين إجراءات وعمليات إدارة الموارد البشرية.
- زيادة درجة الشفافية في إتاحة المعلومات للموظفين.
- تعزيز المساءلة في إنجاز المهام والأداء الوظيفي.

4- تحسين جودة الخدمات والتجربة للموظفين:

- تسهيل الوصول للمعلومات والخدمات الذاتية للموارد البشرية.
- توفير تجربة رقمية سلسة ومتكاملة للموظفين.
- تطوير برامج التدريب والتطوير الذاتي للموظفين إلكترونياً.

5- تعزيز قدرات التحليل والتنبؤ:

- تحليل بيانات الموارد البشرية لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية.
- دعم عمليات التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية.
- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية يساهم في تحسين فعالية وكفاءة إدارة العاملين داخل المنظمة.
- الاسهام من خلال إنشاء قاعدة بيانات شاملة تسمح لقسم تكنولوجيا المعلومات بالبحث والتحليل والتقييم واتخاذ القرارات التي تساعد على تنمية الأعمال بشكل أسرع وأكثر دقة في عملية التوظيف والتدريب.
- تساهم التكنولوجيا الفعالة في حقيقة أن العديد من الموظفين يؤدون العديد من مهام هذا القسم .يمكن أن يقلل استخدام البرامج الإلكترونية من عدد الموظفين في هذا القسم .مما يساعد على تقليل تكلفة الأجور للشركة.
- تسهل التكنولوجيا المعالجة الآلية للبيانات لحساب مستوى الراتب بسبب حساب أكثر دقة ولا تشوبه شائبة تقريبا لمعدل الأجور وساعات العمل وخصومات الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي وضريبة الدخل وجميع العوامل الأخرى التي تؤثر على راتب الموظف.

■ النتائج :-

توصل الباحث العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- 1- ان التكنولوجيا لها دور فعال من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي عامة ، وأداء المورد البشري خاصة، ولا سيما إذا تم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجيهها توجيهها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الاستراتيجية الكلية للمؤسسة.
- 2- ان التكنولوجيا تعمل على تسهيل كافة العمليات الإدارية بكفاءة وبطريقة إلكترونية تضمن شفافية ، وأمن وجودة المعلومات ، وتتعدى صفة الورقية وتكديساتها ، إلى جانب تحقيق مرونة أكبر في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية

3- ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على ترقية المورد البشري ، وتنمية أدائه من خلال بلورة أفكار واعية ، ومدركة حقا لما للتكنولوجيات الجديدة من أثر بارز للتكيف ووتيرة المتغيرات تسعى إلى تحويل إدارتها إلى إدارة إلكترونية بحتة للموارد البشرية.

■ التوصيات :-

بناء على ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلي العديد من التوصيات أهمها:

1. توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا .
2. تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني ، سواء الخدماتي منها أو التعليمي ، وعدم الإكتفاء بالجانب الإقتصادي فحسب.
3. التزام الإدارة العليا بضرورة التغيير ،وتوفير كافة السبل والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، والتي تضمن استمرار العمل بأداء راقى لمواردها البشرية ضمن الاستراتيجية الكلية لها .
4. اعتماد أساليب تمكن من معرفة المشكل قبل حدوثه فيما يتعلق بحالات التلف الذي يصيب الأجهزة الإلكترونية بطول الإستخدام ، وتوافر ما يطلق عليه بالأنظمة القادرة على إصلاح نفسها واعتبارها مشروع يمكن تحقيقه وليس مجرد أفكار .
5. توعية الموظفين والتدرج في زرع ثقافة تقبل التجديد في الأساليب المستخدمة لإدارة الموارد البشرية ، بمعنى تعميم أفكار نشر إدارة إلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم.
6. إدراج برامج تدريبية تتخللها حصص يغلب عليها الطابع النفسي لتغيير نظرة الإناث إلى حب التطلع بدلا من الإكتفاء بالجانب الروتيني في مختلف أعمالها الوظيفية.
7. الاهتمام بنظام الحوافز لما لها من أثر على الحالة النفسية ، في تدعيم القدرات وترقية الأداء للمورد البشري.
8. تخطيط برامج تكوينية تتماشى وظروف عمل الموظفين، لتفادي ازدحام العمل وعدم وجود فرصة للالتحاق بالدورات التدريبية، إلى جانب تكثيفها من أجل الوصول للأهداف المرجوة.

■ الخاتمة :-

في ضوء ما سبق، يتضح أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال له أثر كبير على أداء الموارد البشرية في المنظمات، حيث أنه يساهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة، وتطوير المهارات والكفاءات، وتحسين الاتصال والتواصل، وتحسين عملية صنع القرارات، وتعزيز المرونة والتكيف، وتحسين أداء الموارد البشرية لذلك على المنظمات الاستثمار بشكل فعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها بالشكل الأمثل لتحسين أداء الموارد البشرية وتطوير قدراتهم.

إن البنية الأساسية لأي منظمة هي العنصر البشري فالإنسان هو نقطة البداية والنهاية فهو المكون الأساسي للمنظمة وهو غايتها في النهاية ولذلك فإنه من المنطقي أن يكون العنصر البشري هو أحد المحاور الأساسية لتمييز الأداء التنظيمي وعندما تحصل المنظمة على موارد بشرية تتوافر لديها المعرفة والمهارة.

من خلال مهارات ومعرفة واستعدادات الأفراد يصبح هؤلاء الأفراد في وضع يسمح لهم في تحقيق أهدافهم الشخصية والرضا الوظيفي وتحقيق الذات والفرد الذي يشعر بالرضا وتحقيق الذات يمكن أن يساهم بفعالية في تحقيق أهداف المنظمة مما يؤثر على أداء الفرد وفعالية المنظمة تختلف أنشطة الموارد البشرية من منظمة إلى أخرى نظراً لأنظمة وظيفة الموارد البشرية من الوظائف المرتبطة بالمنظمة ذاتها وظروفها أي أنها متميزة وهناك عديد من الأنشطة التي تقوم بها الموارد البشرية منها ما تقوم به منفردة مثل التعويضات والمزايا، وبرامج تحليل العمل وأبحاث الاتجاهات وخدمات الأفراد ومنها ما تقوم به بالاشتراك مع إدارات أخرى في المنظمة مثل: المقابلات الشخصية، برامج التنمية والتدريب والتخطيط المهني وتقييم الأداء.

■ المراجع:

■ مراجع كتب علمية :-

- راوية أحسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية جامعة الإسكندرية ، الدار الجامعية (2002/2003)
- (
- عبوي، زيد منير - إدارة الموارد البشرية ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان المملكة الأردنية الهاشمية. 2016

- إبراهيم عصمت التنمية البشرية بالتعليم والتعلم في الوطن العربي ، القاهرة ، دار الفكر . في الوطن العربي ، إستراتيجية تنمية القوى العاملة. 2003
- المغربي, عبد الحميد. الإتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية. المكتبة العصرية.2009م
- كلاين , لورنس.اقتصاديات العرض و الطلب . مكتبة الانجلو المصرية . 2015م
- العتيبي , محمد . الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية.دار الوراق. 2018م
- سعاد نائف"إدارة الموارد البشرية-إدارة الأفراد" دار وائل لطباعة والنشر واتوزيع,عمان-الممكة اردنية الهاشمية. 2015
- محمد نبيل ، تأملات في مستقبل التعليم العالي ، مركز ابن خلدون للدراسات الإنسانية, القاهرة. (2019)،"
- ليلي سعيد مخرجات التعليم العالي وفرص العمل المتاحة في منطقة برنامج تطوير البادية الأردنية", مجلة إتحاد الجامعات العربية,(38):333-359 (2001),"
- سيد عبد العزيز دور الموارد البشرية في الرقابة الإدارية , الرياض : العبيكان . (2015م)
- حنا نصر الله ، إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2001.
- مازن رشيد، إدارة الموارد البشرية: الأسس النظرية والتطبيقات العلمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، ط1، الرياض ، 2001
- سيد عبد العزيز دور الموارد البشرية في الرقابة الإدارية , الرياض : العبيكان . (2015م)
- الدوري, زكريا الاداره البشرية فى المفهوم الحديث : مفاهيم وحالات دراسية، عمان : دار اليازوري. (2005م
- عبدالرحمن عبدالقادر دور الموارد البشرية في ازدهار المؤسسات حالة تطبيقية على الخطوط الجوية العربية السعودية، مكة المكرمة : كلية الاقتصاد و الإدارة , جامعة الملك عبد العزيز . (2015م)
- ناصر صالح دور الموارد البشرية في تقويم برنامج الإصلاح المالي بالجمهورية اليمنية دراسة تحليلية تطبيقية, السودان : جامعة النيلين , كلية الدراسات العليا . (2007م)
- المغربي, عبد الحميد. الإتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية. المكتبة العصرية.2009م
- حسن حسين . السلوك التنظيمي : سلوك الأفراد في المنظمات , دار زهران للنشر و التوزيع . 2017م
- مرعي . محمد . مهارات التميز الإداري في التطوير التنظيمي و المؤسسي (تصميم الهياكل التنظيمية, و توصيف الوظائف). دار حازم .2002م
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، د ط، 2001، ص 128.

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية (439-455)

– ادريس, احمد . كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم.الدار الجامعية للطباعة و النشر.2008م

– هلال ,محمد.مهارات إدارة الموارد البشرية "المسار الوظيفي والأداء والجدارة والأجور. مركز تطوير الأداء والتنمية.2008م

▪ مراجع مواقع الكترونية:

- <https://www.hnjournal.net/3-2-35/>
- <https://www.cbe.org.eg/ar/BankingSupervision/License/Pages/Licensing.aspx>
- <https://batdacademy.com/en/post/553>
- <http://ouruba.alwehda.gov.sy/node/243129>
- <http://www.apa.org/monitor/sep98/isolat.html>
- <http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/71>