

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي لإدارة المعرفة

- دراسة حالة جامعة المسيلة -

د. القري عبد الرحمان

د. بيبصار عبد المطلب

جامعة محمد بوضياف المسيلة/ الجزائر

جامعة محمد بوضياف المسيلة/ الجزائر

<p>Résumé: Cette étude comporte l'effet des technologies de l'information et de la communication sur la G. R.H comme des fonctions très importantes de l'entreprise moderne qui considère les R.H comme le pilier essentiel et le premier caractère de la réussite. On a appliqué cette étude a l'université de M'sila, on a dégagé les résultats suivants: -l'importance de la fonction R.H au sein de l'entreprise. -la possibilité d'amélioration du rôle de cette fonction en utilisant la nouvelle technologie.</p>	<p>الملخص: تتضمن هذه الدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق. وفي إسقاط لهذا الأثر على جامعة المسيلة كمؤسسة محل الدراسة توصلنا الى النتائج التي تؤكد على تفعيل جانبين مهمين هما: ضرورة الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة، إمكانية تحسين دور هذه الوظيفة (إدارة الموارد البشرية) بإدخال التكنولوجيا الجديدة.</p>
---	--

مقدمة:

انتقل الاقتصاد من اقتصاد مبني على الصناعة إلى اقتصاد مبني على المعرفة هو ما يتجلى في التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حتى وصف عصرنا هذا بعصر حضارة المعلومات، وما نتج عنها من تطور في أنظمة المعلومات (الأنظمة المساعدة في اتخاذ القرارات والأنظمة الخبيرة)، والتغير في نمط التبادل (التجارة الإلكترونية). فالمعلومات كما يعرفها العالم البريطاني (john)، (naisbitt) هي: "المورد الاستراتيجي في مجتمع اليوم لا رأسمال فقط، وإنتاج المعرفة قد أصبح مفتاح الإنتاجية والمنافسة والإنجاز الاقتصادي"¹.
 - فما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي لإدارة المعرفة في جامعة المسيلة؟
 لإجابة على الإشكالية السابقة قسمنا دراستنا إلى ثلاثة محاور:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة.

المحور الثاني: تأثير تقنية المعلومات على تكوين المعلومات والحصول على المعرفة.

المحور الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف جوانب المؤسسة.

المحور الرابع: خصائص القوى العاملة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة المسيلة.

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة.

تعتبر المعرفة مجموعة من الحقائق التي تتمتع بمصادقية وقواعد استكشافية، تعطي ميزة اقتصادية لمستخدميها، فالمعرفة قوة وثرثرة في آن واحد.²

كما تعرف المعرفة بأنها مرتبطة بالبيانات والمعلومات، فالبيانات هي المادة الأولية التي تستخلص فيها المعلومات، وهي عبارة عن أرقام وحروف ورموز، أما المعلومات فهي ناتج معالجة البيانات تحليلا أو تركيبا جمعت مع بعض لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها، والمعرفة بوصفها البسيط ماهي إلا تجميع للمعلومات ذات المعنى ووضعها في نص يمكننا من الفهم والوصول إلى استنتاجات.³
 كما تعرف المعرفة على أنها معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي يعمل بعضها البعض كتركيب فريد، يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير.⁴

كما تعتبر المعرفة الأداة الفاعلة، في إيجاد أو تكوين القيمة المضافة، وأنها المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة.⁵

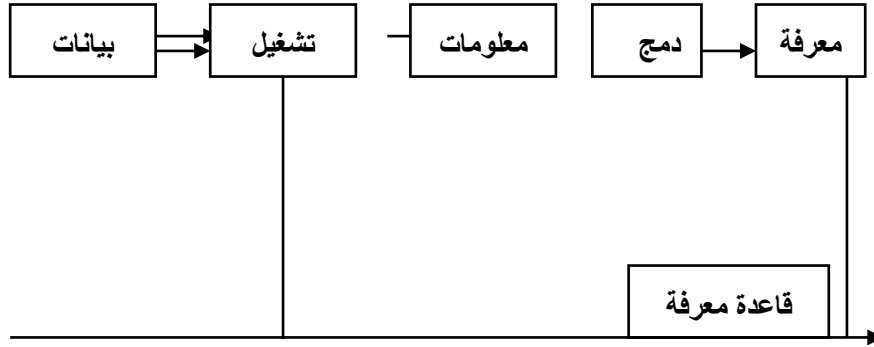
اقتصاد المعرفة هو: " نظام اقتصادي يمثل فيه العلم الكيفي والنوعي عنصر الإنتاج الأساسي، والقوة الدافعة الرئيسية لإنتاج الثروة"⁶، لقد تطورت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات من مرحلة الحواسيب الإلكترونية المستقلة الي مرحلة مؤسسات الانترنت و هنا لابد من الإشارة إلي أننا بصدد مرحلة جديدة و هي أن المؤسسات لاتقتني البرامج بل تشارك هذه البرامج عن طريق مزودي هذه الخدمة

للتخلص من كافة المشاكل المتعلقة بالمتابعة و الصيانة و غير ذلك و بذلك تصبح المؤسسة مرتبطة مع الأنترنت و مع مزودي الخدمات بشكل مستمر.7

ويرى احد الكتاب أن تخزين المعرفة وتراكمها يمثل جسرا بين الحصول على المعرفة وعملية استرجاعها، فالقيمة المتحققة من إدارة المعرفة تكون محصلة لعناصر المعرفة المختلفة وضرورة الربط بينها وبين إدامتها وتحديثها.

أن التراكم المعرفي يمثل مسألة مركزية في المنظمات المعاصرة خاصة في ظل حرص المنظمات على إدامة مخزونها المعرفي من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات المتاحة.8

الشكل رقم (1):العلاقة بين المعلومات والبيانات والمعرفة



المصدر: العلواني، إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، نقلا عن:

MC dermott : why information technology inspired but cannot deliver knowledge management، California management، review vol41، 1999، p103.

الفرع الأول: إدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية والتي نمت الأدبيات المتعلقة بها، وقد شهدت السنوات الماضية اهتماما متزايدا من جانب قطاع الأعمال لتبني مفهوم إدارة المعرفة، فما المقصود بإدارة المعرفة؟ قبل تعريف مصطلح "إدارة المعرفة"، يفترض بنا أن نحدد ما نقصده بالمعرفة يعرف الصباغ المعرفة على أنها: مصطلح يستخدم لوصف أي منا للحقيقة"، ويضيف يمكن وصف المعرفة على أنها "مجموعة من النماذج التي تصف خصائص متعددة وسلوكيات ضمن نطاق محدد، ويمكن للمعرفة أن تسجل في أدمغة الأفراد أو خزنها في وثائق، أو في منتجات".9

الاتجاهات: بالإضافة للبيانات والمعلومات والقدرات فالمعرفة وثيقة الصلة بالاتجاهات، وتمثل الاتجاهات أحد المحركات الرئيسية و التي تدفع الأفراد للرغبة في التفكير والتحليل والتصرف، لذا يشكل عنصر الاتجاهات عنصراً أساسياً لإدارة المعرفة وذلك من خلال تحفيز فضول الأفراد، وإيجاد الرغبة وتحفيزهم للإبداع، وهذا بالتأكيد ينقص العديد من المنظمات.

و تقدم المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن تعريفاً لإدارة المعرفة، حيث تعرف إدارة المعرفة على أساس أنها "العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، و استحصالها وتنظيمها وتنقيتها، و عرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله، و تساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم العميق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استحصال، و خزن، و استخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، و التعلم الديناميكي، و التخطيط الإستراتيجي، و صناعة القرارات، كما إنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار، و تضيف إلى ذكاء المنظمة، و تتيح مرونة أكبر".10

الفرع الثاني: إدارة المعلومات

إدارة المعلومات هي حقل علمي في طريقه إلى أن يصبح أكثر شيوعا و تنظيما، و يهتم هذا الفرع العلمي بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات، و توفير الأمان و السرية للمعلومات، و نقل المعلومات و إيصالها إلى من يحتاجها، و خزن المعلومات و استرجاعها عند الطلب. و إدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية و كفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع، أو المنظمة، أو الأفراد في تحقيق أهدافهم وتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق، و برمجيات الحاسوب، و المعلومات الصوتية والصورية، و ما إلى ذلك، و يتمركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعلية المعلومات، و حدثتها ودقتها، و سرعة تجهيزها، و فهمها هي ليست الموضوعات المركزية لهذا الفرع العلمي التطبيقي، و من الواضح أن إدارة المعلومات الجيدة دوراً مهماً تلعبه في فعاليات المعرفة المختلفة في المجتمعات من خلال مساهمتها في خلق قواعد بيانات المعرفة، وجمع المعرفة و تصنيفها، و تطوير مراكز المعرفة و ضمان انسياب المعرفة فيها، و ما إلى ذلك، و إدارة المعلومات، كمصطلح علمي، انتشر استخدامه في الأدبيات المختلفة لعلم المعلومات، و إدارة الأعمال، و غيرها من التخصصات العلمية و في الجانب التطبيقي، تتعلق عملية "إدارة المعلومات" في الوقت الحاضر أساساً بنظم المعلومات

واستخدامها في إنتاج وبث وإيصال المعلومات، كما يتعلق بدراسة وتفهم استخدام عدد من التكنولوجيات ذات العلاقة بمعالجة البيانات وإنتاج المعلومات، وفي هذا السياق، هناك عدد من المصطلحات الفرعية، مثل، إدارة الوثائق، وإدارة الأرشيف، وإدارة المجموعات ومصادر المعلومات، و ما إلى ذلك التي تشكل جوانب الاهتمام التطبيقي لإدارة المعلومات 11.

المحور الثاني: تأثير تقنية المعلومات على تكوين المعلومات والحصول على المعرفة

تساهم تقنية المعلومات في تكوين المعرفة في المؤسسة بواسطة المعلومات المتوفرة على الشبكة العالمية للمعلومات، وكذلك الشبكة المحلية، وبالتالي فإن التقنية تساهم في معالجة البيانات التي تولد المعلومات ومن ثم تكوين المعرفة التي تدعم متخذي القرار داخل المؤسسة.

الفرع الأول: تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجود الأسواق الافتراضية

تدعم تقنية المعلومات تأسيس الأسواق الافتراضية أو التجارة الإلكترونية التي تمكن المنظمة من إيجاد أسواق أخرى داخلية أو خارجية، كما تعزز العلاقات التجارية بين المنظمة وعملائها، و إن سرعة النمو في تطور الشبكة العالمية للمعلومات منذ بداية التسعينات وبداية استخدام المتصفح في عام 1993 أدى إلى التطور في مجال التجارة الإلكترونية والتي تعتبر إحدى المجالات التي ساهمت هذه التقنية في تقدمها، إضافة إلى أن التجارة الإلكترونية تعتبر حجر الأساس للاقتصاد الرقمي الحديث، الذي أدى بدوره إلى إحداث تغييرات جذرية وسريعة داخل المنشآت على مستوى العالم.

إن الاستثمار في التجارة الإلكترونية في عام 2009 بلغ 1704 بليون دولار بواسطة الشركات الأمريكية، أما الشركات الأجنبية في بقية دول العالم أنفقت ما يعادل 3005 بليون لتطوير وتأسيس التجارة الإلكترونية، كما يتوقع أن يكون حجم الإنفاق على التجارة الإلكترونية في جميع دول العالم ما يعادل 2.2 ترليون دولار، إن الشركات في الولايات المتحدة من المتوقع أن تنفق 600 بليون دولار، أما بقية شركات العالم ستنفق 1600 بليون دولار لتعزيز التجارة العالمية بين الدول.

الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملاء

إن استخدام تقنية المعلومات بفاعلية تمكن المنظمة من تحقيق فرص تمكنها من سهولة الاتصال بعملائها تفاعليا و الذي يحدث بواسطة أدوات الاتصال الموجودة على الصفحة الإلكترونية للمنظمة، وبالتالي يتمكن العميل من إجراء العمليات التي يرغب في تنفيذها سواء الشراء، التسديد وطلب معلومات أو بيانات من المنظمة.

يشير ولس وفيرست 12 أن المنظمات التي ترغب في تأهيل العلاقة مع عملائها تفاعلياً بواسطة وسائل الاتصال يجب الإجابة على كيفية تطبيق واستخدام نظم المعلومات ؟ أين سيتم تطبيق هذه النظم؟ متى سيتم استخدام هذه النظم في المنظمة ؟. إن المنظمة بحاجة ماسة إلى إعادة تنظيم وتشكيل معلوماتها حتى تساهم في تطوير وجودة صياغة القرار وكذلك نشر المعلومات داخل المنظمة للأشخاص المستفيدين منها ، لأن تقنية المعلومات تؤدي خدمات جليلة للعملاء وذلك من خلال " مستوى عال من الاتصال يحدث من خلال مستوى عال من التقنية " وهذا مؤشر قوي على أن تقنية المعلومات تؤدي دوراً مهماً في المنظمة عندما يتم توظيفها لخدمة الأنشطة التي بدورها تمكن العملاء من سرعة الاتصال بالمنظمة والحصول على احتياجاتهم وبالتالي توفر لهم الوقت، كما أن استخدام تقنية المعلومات بفاعلية تؤدي إلى زيادة فرص المنظمة في السوق وتقوية العلاقة مع عملائها بواسطة الاتصالات التفاعلية التي تحدث على الشبكة العالمية للمعلومات ، كما أن فشل المنظمة في تصميم صفحات الشبكة العالمية للمعلومات الذي يحتوي على المعلومات التي يحتاج إليها العملاء مثل : صورة السلعة، مواصفاتها، أسعارها واللون ... الخ سوف يؤدي إلى فشل المنظمة في تمكين الروابط مع العملاء .

المحور الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف جوانب المنظمة .

يمكن لنظم المعلومات أن تغير من حياة المؤسسة وتنقلها من حالة الأخرى لذلك فإن أي تغير في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة سيؤثر ويتأثر بالعوامل الوسيطة المحيطة بالمؤسسة.

الفرع الأول: التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمة.

تعتبر عملية التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمات عملية معقدة تتأثر بعدة عوامل وسيطة تتضمن البيئة المحيطة، الثقافة، هياكل المنظمة، معالجة الأعمال، السياسات، وطريقة اتخاذ القرارات الإدارية.

الفرع الثاني: الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظم المعلومات.

لقد زادت الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظم المعلومات نتيجة التغيرات السريعة في الاقتصاد، والمنافسة، وتعقيد التكنولوجيا، ومجالات تطبيقات النظم، بحيث أصبحت النظم تؤثر مباشرة على قرارات المديرين وخططهم وإدارة أعمالهم وتجلب للمديرين معلومات وأجوبة عن: من؟ متى؟ كيف؟ وماذا؟ يقدمون من منتجات وخدمات في الظروف المختلفة. 13

المحور الرابع: خصائص القوى العاملة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة المسيلة

لغرض القيام بهذا التحليل تم توزيع استمارة على مجموعة من الموظفين في الجامعة، في وظيفة إدارة الموارد البشرية، و لتحليل نتائج الاستبيان تم استخدام البرنامج الإحصائي: SPSS النسخة 21، للوصول إلى مختلف النتائج.

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية للعينة .

سيتم تحليل كل من السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، والأقدمية وذلك من خلال تحليل الأسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية

للمبحوثين

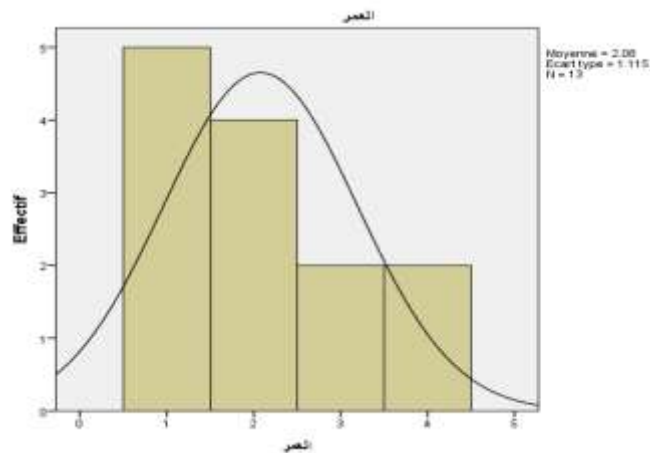
1- السن:

الجدول رقم (01): توزيع العينة حسب السن.

العمر	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 20 إلى 29 سنة	5	38.5	38.5	38.5
من 30 الى 39 سنة	4	30.8	30.8	69.2
من 40 الى 49 سنة	2	15.4	15.4	84.6
أكبر من 60 سنة	2	15.4	15.4	100.0
Total	13	100.0	100.0	

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال الخاص بالسن.

الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب السن.



المصدر: سؤال الاستمارة البيانات الشخصية

يبين الجدول رقم(01) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب السن، فنلاحظ أن 38.46% يبلغون من العمر ما بين 20 و 29 سنة بالإضافة إلى كون 30.77% من العينة يبلغون من العمر ما بين 30 و 39 سنة مما يعني أن الأغلبية من العينة بنسبة 69% يبلغون من العمر أقل من 39 سنة وهو ما يدل بوضوح على أن الفئة الغالبة من فئة الشباب في إدارة الموارد البشرية في الجامعة.

كما يلاحظ أن عدد الذين يتجاوز سنهم الأربعين هو 4 أي بنسبة 30.70% من العينة ومن خلال اطلاعنا على مجموعة الموظفين في المصلحة تبين أن هناك علاقة طردية بين سن الموظف ورتبته في المصلحة ويعود ذلك أساسا إلى الأقدمية التي يحظى بها رؤساء المصالح وكذا

إلى استحداث الموظفين الجدد تماشياً مع متطلبات الإدارة الحديثة وهو ما سنفصل فيه لاحقاً.

2- المستوى التعليمي :

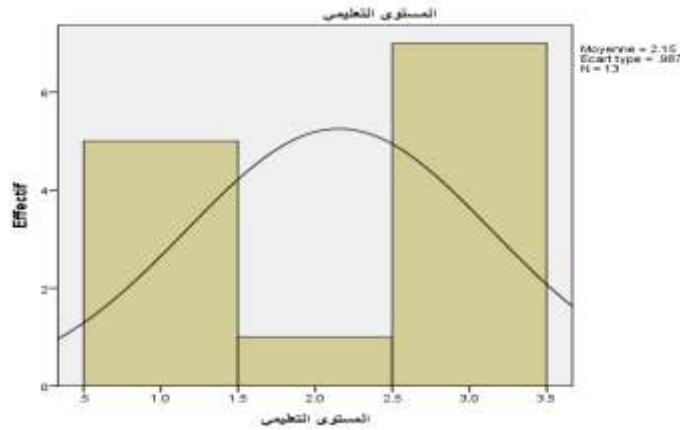
الجدول رقم (02) : استجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (البيانات الشخصية).

المستوى التعليمي

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
38.5	38.5	38.5	5	جامعي
46.2	7.7	7.7	1	تكوين متواصل
100.0	53.8	53.8	7	مستوى ثانوي
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقاً من إجابات السؤال الخاص بالمستوى التعليمي.

الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: سؤال الاستمارة (البيانات الشخصية).

يعتبر مؤشر المستوى التعليمي مهماً جداً في التحليل في موضوعنا هذا وذلك لأن أهلية أي إدارة للتعايش مع التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إنما تتحدد بشكل كبير بمدى قوة التكوين الذي يحظى به الأفراد داخل هذه الإدارة، سواء التكوين البيداغوجي أو التكوين غير البيداغوجي (الفرد).

من الجدول رقم(02) نلاحظ أن هناك تبايناً في المستويات التعليمية بين أفراد العينة حيث أن 38.46% من العينة يتمتعون بمستوى جامعي في حين أن 53.85% يبلغ مستواهم الطور الثانوي فحسب ومن خلال ربطنا للترتيب الوظيفية للأفراد لاحظنا أن:

1- يعود ارتفاع المستوى للنسبة الأولى إلى احتياج مصلحة الموارد البشرية إلى إطارات متمكنة لتسيير شؤون المصلحة لا سيما وأن العبء متزايد في كل سنة.

2- يعود ارتفاع المستوى بالنسبة للفئة الثانية إلى رغبة الجامعة في إيجاد أعوان إداريين يقومون بتخفيف العبء على الفئة الأولى (الإطارات) بالإضافة إلى انخفاض تكلفة توظيف العامل من هذه الفئة مقارنة بالفئتين السابقتين.

3- الوظيفة :

تبين من خلال إلقاء المبحوثين بوظائفهم أن وظيفة إدارة الموارد البشرية تحتوي بالإضافة إلى رئيس المصلحة على أربعة رؤساء مصالح فرعية وهم: رئيس مصلحة الأساتذة، رئيس مصلحة الإداريين، رئيس مصلحة التقنيين، رئيس مصلحة المهنيين، ويحتوي كل منها على مكاتب تابعة، والملاحظ أن المستويات الإدارية تتناسب تقريباً مع المستويات التعليمية المشار إليها في التحليل السابق.

الأقدمية في الوظيفة :

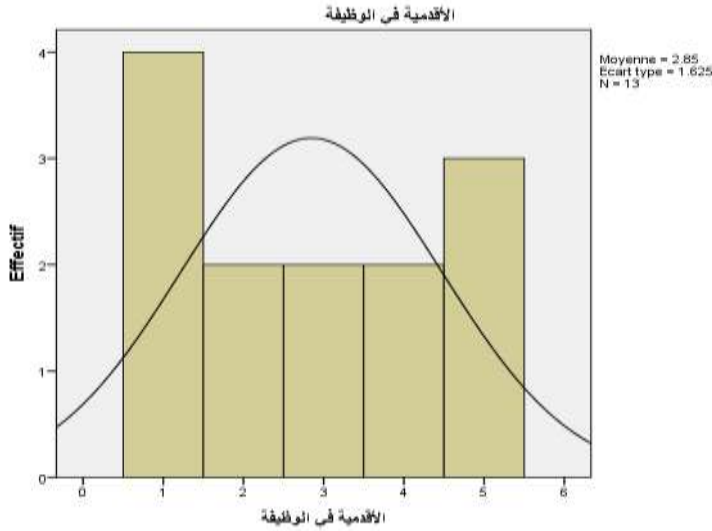
الجدول رقم (03) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (البيانات الشخصية).

الأقدمية في الوظيفة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
30.8	30.8	30.8	4	أقل من 10 سنوات
46.2	15.4	15.4	2	من 10 الى 20 سنوات
61.5	15.4	15.4	2	من 20 الى 30 سنة
76.9	15.4	15.4	2	أكثر من 30 سنة
100.0	23.1	23.1	3	5
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال الخاص بالخبرة المهنية.

الشكل رقم (04): توزيع العينة حسب الأقدمية في الوظيفة.



المصدر: سؤال الاستمارة (البيانات الشخصية).

يعطي الجدول رقم(03) فكرة أولية غير جازمة عن مدى تمكن العاملين من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات فعادة ما يتناسب هذا المدى مع الخبرة المهنية عكسيا، مالم تكن المؤسسة محافظة على مستوى رسكلة يتماشى مع التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فيلاحظ أن 30.78% من العينة حديثي العهد في وظائفهم (أقل من ست سنوات)، بينما النسب متساوية بين فئات الأقدمية الأخرى (إثنين لكل مستوى)، والملاحظ كذلك أن 23.08% من أفراد العينة فاقت مدة خدمتهم بالمؤسسة العشرين سنة.

الفرع الثاني: تحليل نتائج البحث

1- خصائص القوى العاملة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

نحاول استخلاص أهم الخصائص التي تتمتع بها القوى العاملة في إدارة الموارد البشرية والتي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كبديل للوسائل التقليدية.

1-1- تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمد في إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم (04) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (1).

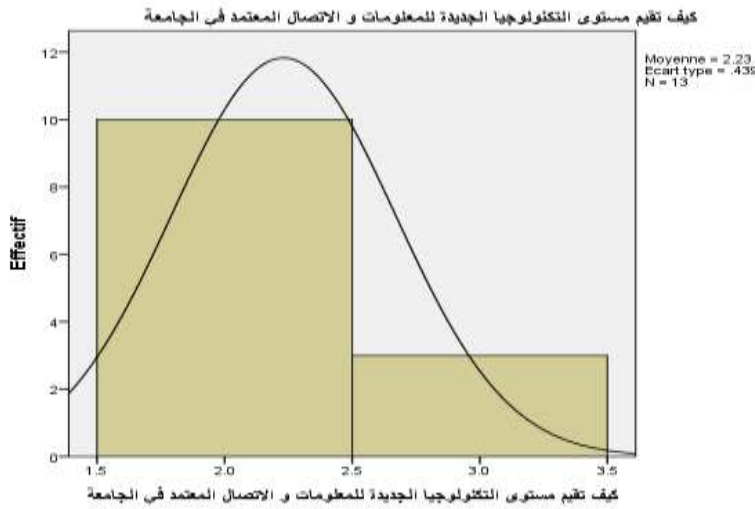
- كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال المعتمدة في الجامعة؟

كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال المعتمد في الجامعة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
76.9	76.9	76.9	10	متوسطة
100.0	23.1	23.1	3	سيئة
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (01).

الشكل رقم (05): إجابات السؤال رقم (01).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (1).

يظهر الجدول رقم(04) تقييما لمستوى التكنولوجيا المعتمدة، فيلاحظ أن نسبة الذين أجابوا بـ متطورة هي 00.00% في حين أن الأغلبية أي 76.92% قيموها بمتوسطة، أما 23.08% من المبحوثين أجابوا بسيئة، غير أنه بالرجوع إلى المقابلة التي أجريت مع رئيس المصلحة تبين أن هناك تناقضا بينها وبين نتائج الاستمارة، وحسب ما لاحظته الباحثة فإن التقييمين السابقين الذكر مرتبطين أساسا بمدى استغلال الفرد لهذه التكنولوجيا وهو ما يرتبط بكفاءته ومستوى تكوينه في هذا المجال وهو ما يؤكد أن التكنولوجيا ليست الجانب المادي فقط المتمثل في الوسائل المتطورة وإنما هي دمج بينها (الوسائل) وبين طرق العمل المسيرة لها.

1-2-: أسباب وقياس رضا العاملين عن استحداث تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إدارة الموارد البشرية.

في هذه النقطة سنحاول قياس مستوى الرضا وتحديد أسباب عدم الرضا عن التكنولوجيا المعتمدة عبر العنصرين التاليين :

أ- قياس رضا العاملين عن مستوى التكنولوجيا المعتمد في إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم (05) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (2).

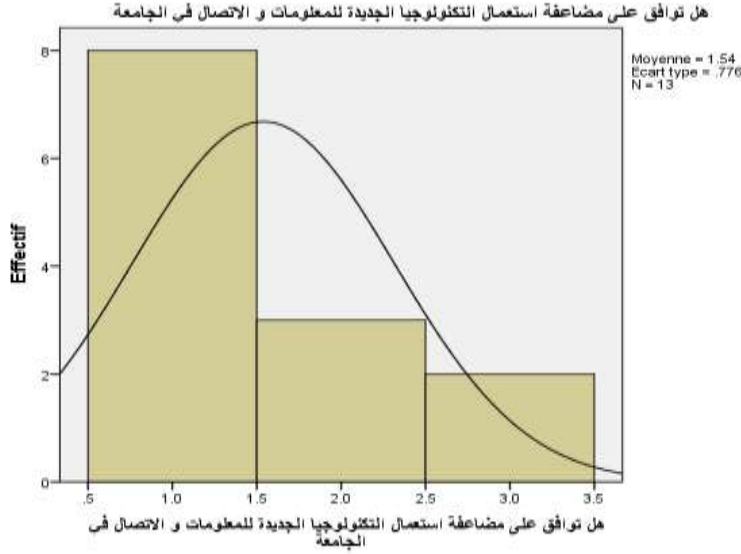
- هل توافق على مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في الجامعة؟

هل توافق على مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في الجامعة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
61.5	61.5	61.5	8	موافق
84.6	23.1	23.1	3	معارض
100.0	15.4	15.4	2	غير مهتم
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (02).

الشكل رقم (07): إجابات السؤال رقم (02).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (2).

يؤكد الجدول رقم(05): أن هناك رغبة قوية من طرف العاملين في المصلحة نحو تطوير ومضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للاتصال والمعلومات حيث أن نسبة أفراد المصلحة الذين وافقوا على ذلك هي 61.54%. بينما عارض 23.08% هذه المضاعفة، في حين يبدو من النتائج المحصل عليها أن 15.38% غير مهتمين بهذا الإجراء تماما. ب- أسباب عدم الرضا عن مستوى التكنولوجيا المطبقة.

الجدول رقم (06) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (3).

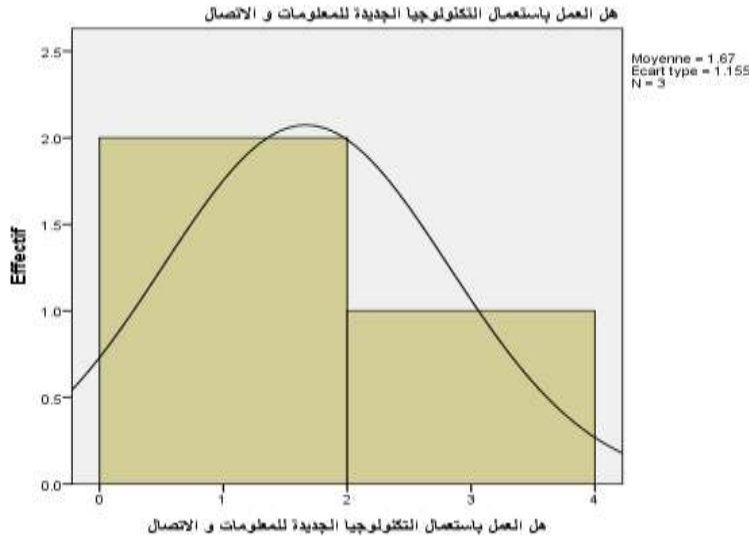
-إذا كانت الإجابة " معارض " لماذا ؟

هل العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
66.7	66.7	15.4	2	جيد
100.0	33.3	7.7	1	سيئ
	100.0	23.1	3	Total
		76.9	10	Systeme manquant
		100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (03).

الشكل رقم (06): إجابات السؤال رقم (03).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (3).

يعود سبب عدم رضا الأفراد عن مضاعفة استعمال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتخوفهم من أن يؤثر هذا الإجراء على مستقبلهم الوظيفي وبالرجوع إلى الشهادات التي تحصل عليها العاملون على مستوى الوظيفة (المستوى التعليمي) يتبين أن إجابات المعارضين مبررة بالمستوى التعليمي المنخفض غير أن هذه القاعدة غير سارية على كل الأفراد في المصلحة حيث لاحظ الباحث أن هناك من العاملين من هو متحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومستواه التعليمي لا يتجاوز الطور الثانوي مما يعني أن هذا التحكم غير مرتبط بالضرورة بالمستوى التعليمي للفرد.

2 : تقييم نجاعة استحداث تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية.

أ - التقييم العام للعمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

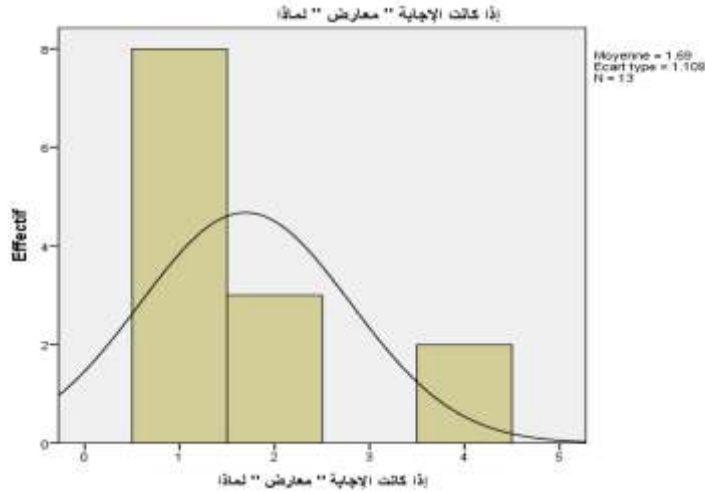
الجدول رقم (10) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (4).

إذا كانت الإجابة " معارض " لماذا

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
61.5	61.5	61.5	8	لست متحكما في استعمال التكنولوجيا
84.6	23.1	23.1	3	أفضل الطرق التقليدية في العمل
100.0	15.4	15.4	2	4
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (04).

الشكل رقم (07): إجابات السؤال رقم (04).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (4).

يحدد الجدول رقم (07): أثر إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على طرق العمل بالنسبة للعاملين، فيرى 61.54% أن العمل باستعمال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات جيد في حين أن 23.08% يرون أن العمل بهذه الطريقة حسن، أما الملاحظة التي شددت انتباه الباحث هو عدم استياء أي من العاملين نحوها، وسجل الباحث خلال الاستبيان مستوى طموح أكبر لدى البعض إلى تطوير التكنولوجيا المستعملة وذلك راجع إلى مستوى التحكم في التكنولوجيا المستعملة بالإضافة إلى اطلاعهم على تكنولوجيا أكثر تطورا سواء المتعلقة بالتجهيزات أو طرق العمل في مؤسسات أخرى خاصة أو عامة (متابعة تطورات التقنيات الجديدة).

ب- تقييم العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على إدارة الموارد البشرية.

يعتبر العمال بالمصلحة أولى من غيرهم في تقييم أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على العمل باعتبارهم الأقرب إلى نتائج عملهم (المصلحة)، وباعتبارهم من يقوم بالعمل فإنهم أولى كذلك بتقييم أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على عملهم وهو ما يناقشه العنصرين التاليين:

ب-1- وجود أثر العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية:

الجدول رقم (08) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (5).

- هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال على الجامعة سيؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية ؟

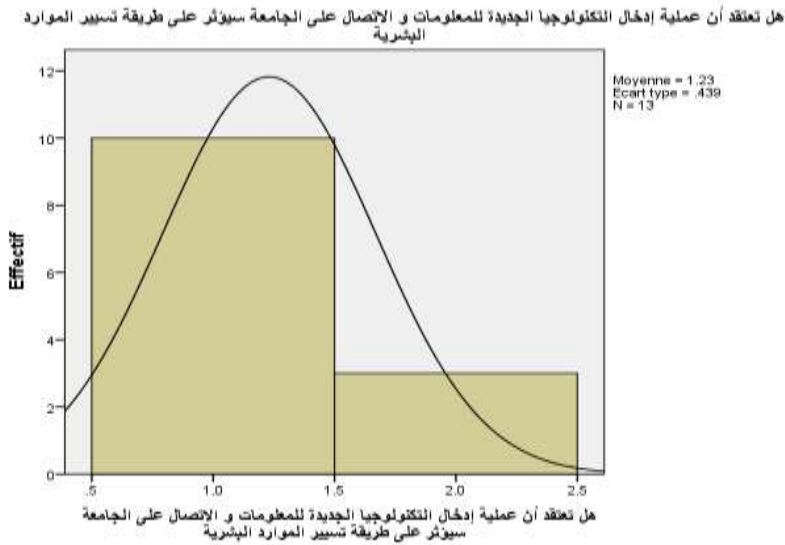
هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال على الجامعة

سيؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
76.9	76.9	76.9	10	نعم
100.0	23.1	23.1	3	لا
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (05).

الشكل رقم (08): إجابات السؤال رقم (05).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (5).

حسب الجدول رقم (08): فإن 76.92% من أفراد المصلحة يرون بأن إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ستؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية، في حين يرى 23.08% أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لن يؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية.

ب-2-: اتجاه أثر العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية

الجدول رقم (12): إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (6).

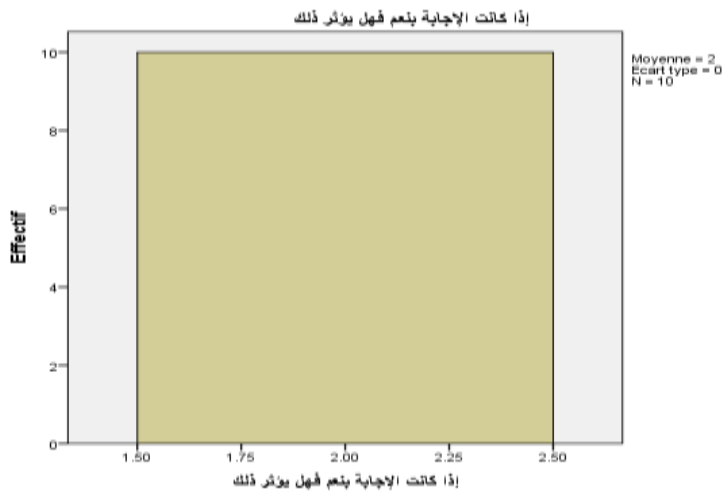
- إذا كانت الإجابة بنعم فهل يؤثر ذلك؟

إذا كانت الإجابة بنعم فهل يؤثر ذلك

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
100.0	100.0	76.9	10	إيجابيا
		23.1	3	Systeme manquant
		100.0	13	Total

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (06).

الشكل رقم (11): إجابات السؤال رقم (06).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (6).

أعطت إجابات كل المبحوثين 100% على السؤال السادس من الاستمارة تقييما إيجابيا للاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وتتوافق هذه الإجابة مع الإجابات التي أدلى بها رئيس المصلحة حول السؤال في المقابلة التي أجريت معه والمتمثل في:

استخدامات ووظيفة إدارة الموارد البشرية لشبكة الانترنت من خلال تسيير المسارات المهنية والحصول على المعطيات بسرعة.

3- أدوات الاتصال التكنولوجية وأهم الخدمات التي تقدمها .

يحدد هذا الفرع الأداة الأكثر استعمالا في مجال الاتصالات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية من بين الشبكات التالية : الانترنت، الإنترنت والإكسترنات، ثم محاولة الكشف عن أفضل الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة المفضلة.

أ- أدوات الاتصال التكنولوجية الأكثر استعمالا.

الجدول رقم (09) : استجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (7).

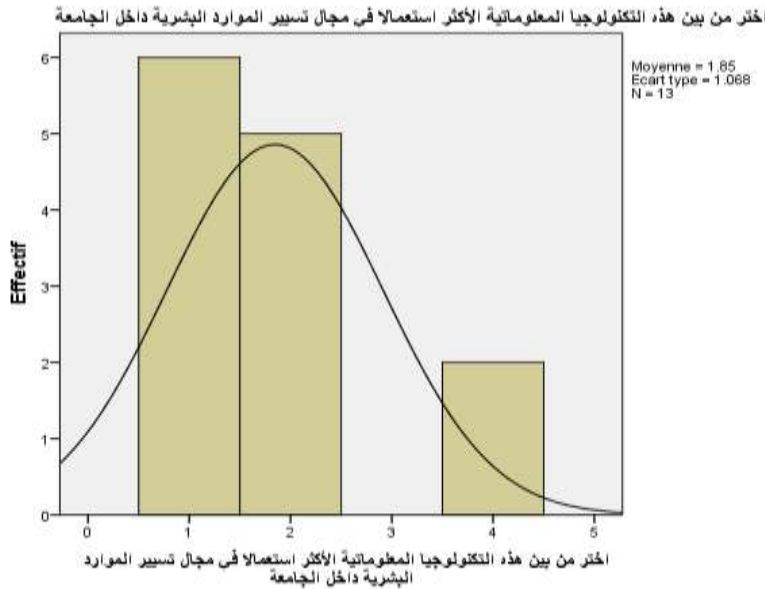
- اختر من بين هذه التكنولوجيا المعلوماتية الأكثر استعمالا في مجال تسيير الموارد البشرية داخل الجامعة؟
اختر من بين هذه التكنولوجيا المعلوماتية الأكثر استعمالا في مجال تسيير الموارد البشرية

داخل الجامعة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
46.2	46.2	46.2	6	الإنترنت
84.6	38.5	38.5	5	الإنترنت
100.0	15.4	15.4	2	موافق
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (07).

الشكل رقم (10): إجابات السؤال رقم (07).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (7).

يستعمل 9 أفراد من عمال المصلحة الإنترنت أي 69.23% من مجموع الاستعمالات، بينما يستعمل 7 أفراد الإنترنت (الشبكة الداخلية) أي 53.84% من مجموع الاستعمالات، وفي هذا الصدد ينبغي التنويه إلى الملاحظات التالية :

1- إن الشبكة العنكبوتية (الانترنت) مستعملة وبكثرة من طرف العاملين في الجامعة سواء في إدارة الموارد البشرية أو على مستوى المصالح الأخرى وكذا الأقسام، المعاهد، الكليات، سكرتاريا الكليات، المكتبات، وفي بعض المخابر وبالأخص قاعات الانترنت للطلبة والأساتذة على مستوى المكتبة المركزية، ويعود رواج استعمال شبكة الانترنت إلى :

- وفرة الشبكة بكثرة فيكاد يكون كل حاسوب في الجامعة متصل بالشبكة.

- سهولة استعمال الشبكة بل وشيوعها بين العاملين.

- الخدمات التي تقدمها الشبكة : البحث، الاتصال، الإعلام ولا سيما الترفيه الذي لاحظنا أنه الخدمة التي تحظى بأكبر قدر من الطلب

عليها.

2- إن الشبكة الداخلية (الانترنت) لا تحظى باستعمال نفس العدد الذي يستعمل الشبكة العنكبوتية وذلك لأن :

- الشبكة الداخلية لا تلي نفس التنوع من الخدمات التي تلبية الشبكة العنكبوتية.
- عدم كفاءة أغلب العاملين في تسخير الشبكة لتسهيل العمل.
- وجود بعض المصالح التي تستعمل التشفير (كلمة السر) مما يعرقل عمل واتصال الوظائف الأخرى بها.
- ب- أهم الخدمات التي تقدمها أهم وسائل الاتصال التكنولوجية.

الجدول رقم (10) : استجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (8).

- اختر من بين هذه الخدمات لشبكة الإنترنت الأكثر استعمالا في مجال تسيير الموارد البشرية داخل الجامعة؟

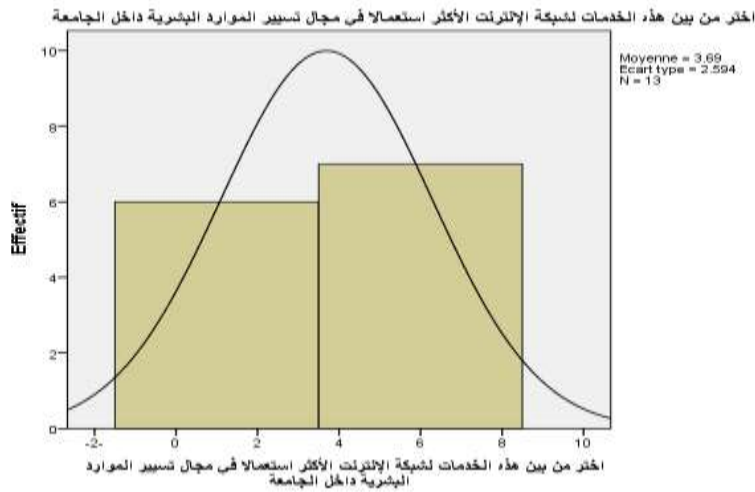
اختر من بين هذه الخدمات لشبكة الإنترنت الأكثر استعمالا في مجال تسيير الموارد البشرية داخل

الجامعة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
46.2	46.2	46.2	6	البريد الإلكتروني
100.0	53.8	53.8	7	ولا واحدة
	100.0	100.0	13	Total

المصدر : مستخرج من برنامج SPSS انطلاقا إجابات السؤال رقم (08).

الشكل رقم (11): إجابات السؤال رقم (08).



المصدر: سؤال الاستمارة رقم (8).

يلاحظ من الجدول رقم (10): أن الخدمة المحققة أكثر من الشبكة العنكبوتية في وظيفة الموارد البشرية هي البريد الإلكتروني بنسبة 46.15% ويظهر ذلك في الرسائل الإلكترونية التي تتميز بالشيوع في الاستخدام، خاصة وأنها تعتبر كبديل جيد للبريد التقليدي (الرسائل العادية والأظرف البريدية)، أما الخدمات الأخرى (المجموعات الإخبارية، التوظيف عن بعد، العمل عن بعد، الاجتماعات عن بعد) فلا تعد خدمات معتمدة من طرف المصلحة للاعتبارات التالية :

- عدم الثقة في الخدمات الإلكترونية من طرف الإدارة الرسمية عموما ومنها إدارة الموارد البشرية بالجامعة.
- عدم تبلور تقاليد كافية في الإدارات الرسمية للعمل بدون الوثائق الورقية المختومة.
- نقص الكفاءات المتكيفة في استعمال الشبكة الإلكترونية، خاصة وأن الشبكة عرضة للقراصنة وحل كلمات العبور وبالأخص مع التطور الهائل للبرامج المعدة لهذا الغرض، مما يقلل من ضمانات استعمال هذه الشبكة.

نتائج الدراسة :

- بعد عرض أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالأنشطة البشرية لوظيفة الموارد البشرية، يمكن عرض جملة من النتائج وتتمثل في مايلي :
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأتي بتسهيلات ومزايا تخدم المورد البشري .
 - لا تولد عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مشاكل لدى العمال (فقدان مناصب العمل) عكس ما هو متصور .
 - قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجب نشر ثقافة للمسيرين بنجاحة هذه الخطوة.
 - شبكة الإنترنت هي الواجهة والخطوة الأولى في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في دقة المعلومات.
 - ربح الوقت، التخلص من الأعمال الإدارية الروتينية والتوجه نحو الأعمال ذات القيمة المضافة الأكبر.
 - تساهم تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة، تحقيق زيادة، سرعة، كفاءة وجودة عملياتها .
 - تتميز شبكة الاتصال بالدقة، المرونة، سهولة الاستعمال إذا ما أحسن استخدامها، الاتصال المباشر، الجودة و الأمن .
 - استعمال شبكة المعلومات يؤدي إلى زيادة انتشار الفيروسات وهذا ما يؤدي بدوره إلى الإخلال بعملية إدارة الموارد البشرية .
 - مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة مقبول لكن القيام بالاستفادة من هذه الأخيرة لم يرق للمستوى المطلوب .
 - مصلحة إدارة الموارد البشرية لا تحظى بالمكانة التي تخولها إتخاذ القرارات والمساهمة في زيادة تنافسية الجامعة وخاصة ونحن مقبلون على التحولات التي تفرض على أي مؤسسة تسعى للارتقاء أن تكون في مستوى تطورات المحيط .

الهوامش والإحالات

¹ - سعد بن مرزوق العتيبي: 2005:

<http://www.alnoor world.com/learn/topicbody. asp? TopicID=119&SectionID=1>

Graduate School of Business، University of Texas at Austin ، what is Knowledge Management?. 2005 [Available at <http://www.bus.utexas.edu/kman/answers. htm#whatkm>]

2 عبد الستار علي وآخرون، المدخل في ادارة المعرفة، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص26.

3 مبارك بوعشة وليليا بن منصور، ادارة المعرفة كتوجه اداري حديث للمنظمات في عصر العولمة، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الادارة في عصر المعرفة، كلية ادارة الاعمال، جامعة الجنان، طرابلس، ايام 15-17/12/2012، ص5.

4 سعيد توفيق سعيد شقفة، مهارات الاقتصاد المعرفي المتضمنة في محتوى كتب العلوم للمرحلة الاساسية العليا بغزة ومدى اكتساب طلبة الصف العاشر لها، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة 2013، ص12.

⁵ أحمد الخطيب وخالد زيفان، ادارة المعرفة ونظم المعلومات، ط1، عالم الكتب الحديثة وجدار للكتاب العالمي، عمان، الاردن، 2009، ص9.

6- Carl Shapiro: Informatin rales castragic guide to the networ economy،New york، MITpress 2000، P22.

7- مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص74.

8- محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل الى نظم المعلومات الإدارية (إدارة تكنولوجيا المعلومات)، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2009، ص174.

9- عماد عبد الوهاب الصياغ: نظم المعلومات، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص106.

10- Graduate School of Business، University of Texas at Austin ، what is Knowledge Management?. 2005 [Avail<http://www.bus.utexas.edu/kman/answers. htm#whatkm>]

11- موقع للبحوث المنشورة 2005 : http://www.arabcin.net/arabic/5nadweh/pivot_3/knowledge_management.htm

12- Wells، J.، Fuerst، W. & Choobinech، Managing information technology (IT) for one-to-one customer interaction. Information & Management ، 1999، P35

13- فايز جمعة نجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص94 .