كلية المستقبل الجامعة
قسم إدارة الاعمال
المرحلة الرابعة

تكنولوجيا المعلومات الإدارية

الفصل الأول

المحاضرة السابعة

(مفهوم الموارد البشرية في نظام تكنولوجيا المعلومات)

للعام الدراسي

2025 -2024

الموارد البشرية في نظام تكنولوجيا المعلومات

أولا: مفهوم الموارد البشرية في نظام تكنولوجيا المعلومات

يتفق الباحثون والمهتمون في هذا المجال أن الأفراد هم العنصر - الجزء - الأهم لنظام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات أو خارجها، إذ الأجهزة والحواسيب وجميع التقنيات الحديثة المستخدمة في هذا المجال هي مجرد علب معدنية وأسلاك ميتة، ولا قيمة لها من دون المورد أو المستخدم البشري، وعليه لا تظهر الحاجة إلى كل التكنولوجيا وتطبيقاتها من دون الموارد البشرية، والتي عرفت تعريفات كثيرة بحسب وجهات نظر المهتمين في هذا المجال، والتي نعرض منها بحسب التسلسل الزمن لها:

- تعريف (Case & Porter, 1993: 20)/ بأنهم "العنصر الأكثر أهمية وتعقيدا ومسؤولية عن نجاح أو فشل النظام، وهم الأفراد المستخدمون والمبرمجون ومحللي النظم وإداريو قواعد البيانات"
- تعريف (Seen, 1998: 72)/ بأنهم "الأفراد (العنصر الأهم من عناصر تكنولوجيا المعلومات والذين لا تظهر الحاجة من دونهم إلى الأجهزة والمعدات".
- تعريف (Reyonolds & Stair , 2003: 17)/ بأنهم "العنصر الأكثر أهمية ويمثلون جميع الأفراد الذين يديرون البرامج ويقومون بعملية صيانة النظام" : تعريف (الخناق، 2006: 30)/ بأنهم "الأفراد المستخدمون والمبرمجون ومحللي النظم الذين يعملون على تنفيذ البرمجيات على أجهزة الحاسوب، لإنجاز أعمال نظم المعلومات في المنظمة".
- ويمكن القول بأنهم "المورد الأثمن في نظام تكنولوجيا المعلومات والذين يمثلون الثروة المعرفية والفكرية والتنظيمية التي تسهم في جمع البيانات وحفظها وتحليلها وإنتاج المعلومات منها وإدارتها لتقديمها للمستفيدين منها سواء داخل المنظمة أو خارجها"

س/ ما تستنتج من الموضوع اعلاه؟

ثانيا: أهمية الموارد البشرية في (ITS)

يكاد يتفق أغلب الباحثين والمتخصصين في مجال أنظمة وتكنولوجيا المعلومات كما تبين لنا من التعريفات آنفة الذكر، أن أهمية المورد البشري في تشغيل وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات تفوق جميع المكونات والمستلزمات الأخرى المكونة للنظام، وعلى نحو كبير جدا، (ولكن لا يعني ذلك تجاهل أهمية المكونات الأخرى إلى درجة أن أغلب الباحثين يعزي فشل النظام بأكمله إلى إخفاق العنصر البشري فيه، من حيث الأداء والانجاز لما هو مطلوب، إذ على الرغم من أهمية المكونات الأخرى كالحاسبات والبرمجيات والاتصالات، إلا أن أهميتها تقيد بالمستلزمات البشرية التي تحدد فرص الاستفادة منها أو استثمار هذه الفرص، ومن ذلك يمكن حصر أهمية العنصر البشري العامل في نظام تكنولوجيا المعلومات بالآتي:

1- ندرة الموارد البشرية كما ونوعا، بحيث أصبحت هذه الندرة ظاهرة عامة وتعاني منها جميع المنظمات، بما في ذلك الدول المتقدمة.

2- زيادة التكاليف المترتبة على اختيار وتدريب العاملين الجدد، فضلا عن تكاليف الأخطاء في الاختيار والتعيين، إذ أن التطورات في تكنولوجيا المعلومات جعلت مهمة اختيار وتدريب واعداد المورد البشري للعمل صعبة جدا ومعقدة، إلى جانب التكاليف المترتبة عليها.

3- ارتفاع معدلات دوران العمل للموارد البشرية، إذ تبلغ بحسب إحصاءات معتمدة في أغلب المنظمات ما بين (15% - 25%).

4- الحاجة المستمرة والمتزايدة إلى العاملين ذوي المهارة والخبرة، إذ لم تترك التطورات التكنولوجية في مجال التكنولوجيا بداً من البحث عن موارد بشرية تمتلك خبرات ومهارات ومتدربة جيدا، وهذا بحسب إحصائيات تعمل على تقدير الطلب على الموارد البشرية العاملة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

س/ هل MIS مهمة في ادارة الموارد البشرية للمنظمة؟

ثالثا: عملية اختيار الموارد البشرية في (ITS)

يعد الاختيار الدقيق للموارد البشرية العاملة من الأمور الضرورية، وتنطوي هذه العملية على مخاطر محسوبة من الطرفين (الفرد والمنظمة)، ونجد ذلك مترسخا في السعي وراء الرضا لكلا الطرفين وفي الأخص فيما يتعلق بالعمل وأنشطته، وتزداد هذه المخاطر في مجال العمل في أنظمة وتكنولوجيا المعلومات، وتبرز هنا بشكل أكبر وذلك لأسباب تتعلق باختلاف الكفاءات والمهارات المطلوبة لإدارة وتشغيل النظام بأكمله، ونتيجة لارتفاع نسبة دوران العمل تبذل المنظمات جهدة واضحة لاكتساب الأفراد ذوي الخبرة والمهارة، واختيار الأفراد الذين يقللون من مستوى المخاطر وبما يضمن ملاك وظيفي على مستوى عالي من الكفاءة والمواصفات، وابتكار أساليب وأدوات من شأنها تحقيق ما تهدف إليه المنظمات تمثلت بالاختبارات النظرية والعملية، فضلا عن التحري عن الخبرات السابقة من خلال المقابلات الفردية أو الجماعية، مع الاسترشاد بآراء العاملين ... الخ.

وعلى الإجمال فإن خطوات الاختيار الجيد للعاملين في المنظمات تبدأ بتحليل الوظائف (Functions Analyses) والتي في ضوئها توصف الوظائف بشكل تفصيلي (Functions Description) ومتكامل للمؤهلات والشروط الضرورية لإنجازها، فضلا عن تجديد الوصف للواجبات المطلوب القيام بها لإنجاز العمل وبحسب المتغيرات والمستجدات التي تحصل، كما يتضمن الوصف التفصيلي للوظيفة وصف الأجهزة والمعدات التي سيعمل عليها الفرد والمطلوب تشغيلها منه، وهنا تتطلب نظم المعلومات مؤهلات ودراية كافية بأجهزة الحاسوب والتعامل معها ومع الأجهزة الملحقة معها والبرمجيات التي تستخدمها، فضلا عن الاتصالات والشبكات و غيرها

ويصف تحليل الوظيفة أيضا تحديد نطاق الإشراف الإداري للعاملين، والظروف المحيطة بالعمل والتي سيعمل في ظلها الفرد وتذهب المنظمات إلى أبعد من ذلك، إذ تصف المقومات المادية والتدريبية والخبرات المطلوبة للوظيفة، بغية انجاز العمل،

وتنبع أهمية التحليل الوظيفي من خلال مساعدتها على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتحديد الأجور بشكل عادل، وتقويم الأداء، وتحديد فرص الترقيات والتقدم في العمل.

كما يشير (OBrien, 2001: 459) إن لتكنولوجيا المعلومات أثر في نوع المهارات والخبرات التي يتطلبها الأفراد الذين يشغلون الوظائف الجديدة، إذ يشترط فيهم امتلاك نوع من الخبرات والمهارات للتمكن من التعامل مع التقنيات الجديدة وتشغيلها وصيانتها، وان من نتائج هذه الظاهرة ظهور حاجة إلى الأفراد الذين لديهم مهارات وخبرات خاصة، الأمر الذي يزيد من فرص العمل لهم دون غيرهم.

س/ وضح الية اختيار الموارد البشرية في نظام المعلومات التكنولوجية؟

رابعا: مصادر اختيار الموارد البشرية (ITS)

يصعب على المنظمة هنا اختيار الأفراد العاملين في أنظمة وتكنولوجيا المعلومات، إذ عليها أن توافق ما بين المعرفة بأهداف وأنشطة وتقسيمات المنظمة، فضلا عن السياسات والإجراءات المتبعة والقواعد والتعليمات وغير ذلك مما يصف (الجانب التنظيمي) في أداء الأعمال، وما بين التمتع بالخبرة والمعرفة والكفاءة في عمل أنظمة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمة (الجانب الفني)، وتنبع هذه الصعوبة من إيجاد أفراد يتمتعون بهذه القدرات ويمتلكون المعرفة في الجانبين (التنظيمي والفني)، ولذلك أمام المنظمات بديلين يعدان مصدرين للحصول على الموارد البشرية المؤهلة للعمل في أنظمة المعلومات وهما:

1- المصدر الداخلي Internal Resources:

ويتم بموجبه إشغال الوظائف في نظم المعلومات في المنظمة، من الأشخاص الموجودين في المنظمة نفسها، أي من الأقسام الأخرى داخل المنظمة، ويحقق هذا المصدر وبخاصة عندما تكون البيئة التنظيمية ونظام المعلومات فيها ملائمة وفورات في الإنفاق المترتب على التوظيف الجديد، إذ الأشخاص يتم نقلهم من قسم إلى آخر، وهم عاملون أصلا في المنظمة، إلا بعض التكاليف البسيطة المترتبة على تدريبهم وغير ذلك، وفي الوقت نفسه أيضا يعد مصدرة للحصول على أفراد يمتلكون الخبرة الكافية عن المنظمة وبيئتها التنظيمية والذي ينعكس إيجابا على نظام وتكنولوجيا المعلومات فيها، ويفضل استخدام هذا النوع من المصادر في خمسة حالات هي:

- **أ- طبيعة النشاطات: إذا كانت النشاطات التنظيمية تتطلب معرفة كبيرة ومهمة في الوقت نفسه في انجاز الوظائف الخاصة بأنظمة المعلومات، وبشكل يفوق أهمية المعرفة التكنولوجية أو التقنية للمعلومات، إذ يتطلب في أحيان كثيرة معرفة تفصيلية عن نشاطات المنظمة مع معرفة محددة بالتقنية، وتبعا لذلك يكون من الأفضل سد الوظائف في أنظمة معلومات المنظمة من داخلها وبخاصة من المستويات الإشرافية فيها.**
- **ب- بساطة الوظائف: وتعني السهولة في تدريب العاملين الذين سيشغلون الوظائف في نظام المعلومات، وسرعة تأقلمهم وتكيفهم عليها، وهذا يتبع طبيعة المنظمة وأنشطتها وحجمها، فالبساطة تكون أما في وظيفة أنظمة المعلومات فيها والتي سيشغلونها أو في الوظائف التي سيتركونها أو في كليهما.**

ت- حجم المنظمة: فالمنظمة الصغيرة سيكون نظام معلوماتها صغير حتماً ومناسبة لحجمها وبالتالي قلة المستلزمات التكنولوجية المستخدمة فيه، فضلا عن أن النظام الصغير قد لا يستخدم أجهزة ومعدات معقدة، مع الدراية الكافية بالأنشطة التنظيمية.

ث- حداثة المنظمات: فكلما كانت المنظمات حديثة النشوء لا يتطلب الأمر إنفاق كبير على جلب الأفراد العاملين في نظم وتكنولوجيا المعلومات فيها، كما إن ذلك ينطبق على المنظمات القائمة ولكن التي تنتهج وتطبق طرائق عمل وأنظمة جديدة، وهذا المصدر سيكون ملائمة لها في سد حالات النقص في العاملين في أنظمة معلوماتها.

ج- مستوى الإنفاق: فكلما كان مستوى الإنفاق في المنظمة ضعيفة لأي سبب كان فان من الجيد استخدام أفراد المنظمة أنفسهم لإشغال وظائف أخرى هي في الأصل في نفس المنظمة، فضلا عن أنهم يمتلكون مسبقة معرفة جيدة بنشاطات المنظمة وتنظيمها.

2 - المصدر الخارجي External Resources

فقد تلجأ المنظمة إلى الخارج للبحث عن الأفراد الذين يشغلون الوظائف في أنظمة معلوماتها، ويمكن معرفة أن ما ورد سابقة من الحالات التي يفضل فيها التوظيف من داخل المنظمة أي المصدر الداخلي، فإن عكسها قد يلاءم البحث عن الأفراد من الخارج أي المصدر الخارجي، ويمكن وضع ثلاثة مصادر خارجية لتوفر الأفراد العاملين في إشغال المراكز الوظيفية في أنظمة معلومات المنظمة وهي:

أ- الأكاديميات: وهي الجامعات والمعاهد ومدارس الأعمال وغيرها، إذ توجد فيه برامج أكاديمية متخصصة في أنظمة المعلومات والحاسبات الالكترونية، فضلا عن المتخصصين في مجالات مختلفة كبحوث العمليات أو الرياضيات أو الإحصاء أو التخصص الدقيق في أنظمة الحاسوب والبرمجيات والتي لها صلة مباشرة في عمل أنظمة المعلومات.

ب- الوكالات المتخصصة: إذ يمكن أن تكون الوكالات المتخصصة أو المكاتب مصدراً جيداً في تلبية احتياجات المنظمات من العاملين ذوي المؤهلات والكفاءات المطلوبة في نظام المعلومات في المنظمات مقابل مبالغ معينة تدفع إليهم جراء توفيرهم هؤلاء الأفراد، وتكون هذه الوكالات ذات قدراً كبيرة على اختيار الأفراد المناسبين، وذلك من خلال استخدام معايير وأساليب اختيار صارمة تلبي طموح المنظمات، وفي الوقت نفسه يرفع من سمعة هذه الوكالات المتخصصة في هذا العمل.

ت- المنظمات الأخرى: إذ يمكن أن تكون المنظمات المنافسة مصدراً جيداً لجذب العاملين في أنظمة المعلومات من خلال وسائل الإعلام المختلفة أو الاتصال المباشر معهم، وذلك بتقديم شروط عمل وإغراءات أفضل بغية جذبهم للعمل عندها.

س/ وضح المصادر التي اختيار الموارد البشرية؟

مع امنياتي لكم بالنجاح الدائم