

التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري

Modern technology and its role in the realization of the quality of human resource performance

زينب فرج الله¹ ، بن صويلح ليليا²

¹ مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الاعلام والاتصال ، جامعة 8ماي 1945 (الجزائر)

almalkifar@gmail.com

² مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد ، جامعة 8ماي 1945 (الجزائر) bensliane@gmail.com

تاريخ القبول: 2021/06/21

تاريخ الإرسال: 2021/05/10

ملخص:

تهيمن التكنولوجيا الحديثة مشهد التطوير التنظيمي وتمارس تأثيراتها الفارقة في صنع جودة المخرجات، وهو ما يدفع بالبحث والتحليل في مجال تأثير هذه التكنولوجيا الحديثة بمختلف أبعادها (الإدارة الإلكترونية، القيم التكنولوجية، أنظمة المعلومات الرقمية) في تحقيق جودة الأداء التنظيمي للمورد البشري، من منطلق اعتبار هذا الأخير حلقة الوصل الفاعلة بين البعد التكنولوجي والمخرج النهائي. تندرج هذه الدراسة في الدائرة التحليلية، توظف المنهج الوصفي لمقارنة ابعاد الموضوع ومناقشة العلاقة بين متغيراته ذات الطبيعة التكنولوجية والبشرية، وقد تم التوصل إلى نتيجة مفادها أن للتكنولوجيا دور محوري في تحقيق جودة أداء المورد البشري من خلال بلوغه مستويات عالية من الدقة في الإنجاز، السرعة في الأداء بكل احترافية، والدافعية للإنجاز بكل فعالية وكفاءة، الامر الذي ينعكس لا محال بمنتهى الإيجابية على الأجواء العامة للمناخ التنظيمي وعلى البناء المؤسساتي بمختلف هيئاته وعملياته التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا حديثة؛ جودة؛ جودة أداء؛ مورد بشري؛ نظم معلومات

Abstract

Modern technology dominates the organizational development scene and exercises its differential effects in making the quality of outputs, and this is what leads us to research in order to clarifying how modern technology and its various dimensions (Electronic management, technological values, and digital information systems) contribute in achieving the quality of human resource performance, by collecting the necessary information about both modern technology and the quality of human resource performance

This study is analytical studies. It employs the descriptive method to approach the dimensions of the topic and discuss the relationship of its variables of a technological and human nature. It has been concluded that technology has a pivotal role in achieving the quality of human resource performance through achieving accuracy in achievement, speed in performance, and stimulating the level of motivation, and all this reflects positively on the organizational climate of the institutional structure.

Keywords: Modern technology; Quality; Performance quality; Human resource; digital Information systems

تواجه المنظمات الكثير من التحديات وطرق تسيير مختلفة عن ما ألفته. هذا نتيجة للتطورات التي تشهدها البيئة الخارجية في مجال التطور التكنولوجي، والذي أصبح معيار ومرجع للتقدم، الأمر الذي دفع بالمنظمات إلى تبني أفكار وإيجاد سبل ووضع أفضل الاستراتيجيات لأجل التنافس والبقاء، وطالما أن نجاح المنظمة يتوقف إلى حد كبير على مدى استجابتها لمتغيرات البيئة الخارجية، بات عليها الاعتماد والتحكم في التكنولوجيات الحديثة بمختلف أبعادها ومكوناتها كأهم المدخلات التنظيمية، إذ يعد ذلك أساس إحداث القيمة وبمثابة اقتناء للكفاءة والجودة والفعالية. كما ترتبط فعالية المنظمة بكفاءة المورد البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه، باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد، وتعتبر التكنولوجيا بمختلف مكوناتها من بين أهم الموارد التي يستخدمها المورد البشري نتيجة التطور المعرفي والتقني، الذي دفع بالمنظمات إلى ضرورة الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في مختلف العمليات والأنشطة الإدارية الموكلة لمواردها البشرية، ذلك أنه العامل الأساسي في العلاقة بين العمل والتكنولوجيا ومحور العملية الإدارية، وهو ما يدفع بالمنظمة إلى السعي للبحث عن الاستراتيجيات الفعالة لإحداث التكيف وتسريع تأقلم الفرد مع هذه المدخلات، خاصة وأن التكنولوجيا لها جملة من الخصائص التي تحدث القيمة للعملية الإدارية وللمورد البشري نفسه.

ففي ظل هذا التطور التقني، زاد الاهتمام بالمورد البشري حيث عمدت المنظمات إلى دراسة الوسائل والطرق التي تمكنها من الوصول إلى تنمية مورد بشري قادر على التحكم في مختلف البرمجيات والأنظمة الرقمية، وذلك بهدف تحسين والرفع من مستوى أدائه، فنجاح أي منظمة باختلاف أهدافها وأنواعها يرجع بالدرجة الأولى إلى المورد البشري والذي اعتبره ميشيل كروزيه هو الجودة، لأنه موجود في هذه المنظمة لتقديم عمل وهذا العمل يتجسد في شكل أداء وظيفي. (ترمول، 2018، صفحة 251) ليحقق الأهداف المسطرة والفعالية للمنظمة التي أصبح تحقيقها مرهون بأداء المورد البشري من الناحية الكمية والنوعية، خاصة وأن المتطلبات التنظيمية في ظل التطور التقني والبيئة الخارجية التي تتسم بالتغيير والتنافس تركز على النوعية أو الجودة في الأداء، هذه الأخيرة التي أضحت من المفاهيم الأكثر انتشارا فيما يتعلق بتطوير أساليب العمل وأصبحت الجودة مطلبا أساسيا في جميع الممارسات والأعمال، فهي تعبر عن مجموعة من المعايير التي تبنمها يتحقق الأداء النوعي للمورد البشري، والمركز على جملة من المؤشرات أهمها: السرعة، الدقة، غياب الأخطاء، الدافعية للإنجاز، الإنتاجية وغيرها من المؤشرات.

وعليه فقد عمدت المنظمات إلى السعي لتجسيد الأداء النوعي لموردها البشري بالتوازي مع الاعتماد على مختلف تطبيقات التكنولوجيا الحديثة بهدف تحقيق الفعالية والبقاء في بيئة التغيير فيها هو السمة الثابتة، فكان أداء المورد البشري جوهر العديد من الدراسات التي عالجت متغير

الأداء وكيفية تحسينه في ظل اعتماد المنظمات على التكنولوجيا لكن التحسين يكون من الناحية الكمية، أي البحث عن السبل التي تكفل تحقيق الريح من خلال الرفع من الإنتاجية الكمية للعامل لعل أشهرها دراسة فريدريك تايلور، في حين أن موضوع البحث يكتسي أهميته في كونه يتناول الدور الذي تؤديه التكنولوجيا الحديثة في تحقيق جودة أداء المورد البشري أي البحث عن النوعية بالتوازي مع الكمية في الأداء، فكان الهدف من البحث هو إيضاح دور التكنولوجيا الحديثة بمختلف أبعادها (الإدارة الالكترونية، القيم التكنولوجية وأنظمة المعلومات الرقمية) في تحقيق جودة أداء المورد البشري بمؤشراته (السرعة، الدقة والدافعية للإنجاز)، وعليه جاءت صياغة التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

- كيف تساهم التكنولوجيا الحديثة في تحقيق جودة أداء المورد البشري؟
ينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية على النحو الآتي:
- كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق السرعة في الأداء؟
 - كيف تؤثر القيم التكنولوجية المستحدثة في تعزيز الدافعية للأداء؟
 - كيف تساهم نظم المعلومات الرقمية في تحقيق الدقة في الأداء؟

2- مفاهيم الدراسة

2-1- التكنولوجيا الحديثة

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرتهم له، بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، وعليه سيتم طرح جملة من التعريفات في محاولة للإلمام بمختلف جوانب المفهوم.

فتعرف التكنولوجيا على أنها فكر وأداة وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء للمعدات، وهي أيضا نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والتطبيقي.

وهي جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية وتطبيقاتها في اكتشاف وسائل لحل المشكلات وإشباع الرغبات وزيادة القدرات. (هلال، 2019، صفحة 53، 54). فنجد أن هذا التعريف قد بين أن التكنولوجيا هي فكر إنساني هدفها حل المشكلات التي تواجه الانسان قبل أن يختصر مفهومها في كونها تعبر عن الجانب المادي والتقني المتمثل في المعدات والأجهزة.

وهو ما أكده هذا المفهوم والذي اعتبرها أنها مجموعة من المعدات والأجهزة التي تعمل الكترونيا والمعدة للخدمة (عتاد الإعلام الآلي) باستعمال الأنظمة وطرق ومناهج وأساليب علمية وتقنية منظمة ومنسقة (نظام التشغيل وبرامجه) تعتمد على المؤسسات والإدارات في توجيه أنشطتها المتباينة. (بكاي و قرفيط، 2016، صفحة 61)

في حين نجد ماكلولين وداوسن ينظران للتكنولوجيا بأنها ليست مجرد أجهزة وتقنيات ومعدات، ولكن تتمثل في التكنولوجيا الاجتماعية مجسدة في شكل مهام وتقنيات ومعارف فنية تستخدم كوسيلة لتحسين ظروف العمل والحياة. (صورية، 2018، صفحة 219). فقد بينا أن للتكنولوجيا وظيفة اجتماعية وهي تحسين ظروف العمل والحياة بصفة عامة، وذلك بتوظيفها بمختلف أشكالها.

وعليه فالتكنولوجيا هي مجموعة من القيم والأفكار والمعدات والبرمجيات التي تعتمد عليها المنظمة والمورد البشري في أداء وظائفه بهدف تحسين وتجديد أسلوب عمله، والتي قد تأخذ أبعادا مختلفة منها: الإدارة الالكترونية، القيم التكنولوجية وهو الجانب المعنوي بالإضافة إلى نظم المعلومات الرقمية وهي تعبر عن البرمجيات.

2-2- مفهوم جودة الأداء

مفهوم الجودة

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم النسبية، لأنه يختلف من شخص لآخر حيث تباينت وتعددت الآراء والتعريفات التي أوردها المختصون بالجودة بحيث تعددت الأوجه التي ينظر منها كل منهم إلى هذا المفهوم، وعليه يمكن إدراج مجموعة من التعاريف كالاتي:

يرى فيشر أن الجودة تعبر عن التميز والتألق، وبالتالي فالجودة بالنسبة إليه هي درجة التألق والتميز كون الأداء ممتازا، أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (الخدمة أو السلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور الزبون. (حبيب، 2019، صفحة 10)

تعرف المنظمة الدولية للمعايير ISO الجودة بأنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط، عملية، منتج، منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية. (بشته و بوعموشة، 2019، صفحة 43)

في حين عرفها كروسي بأنها التوافق مع المتطلبات. (البيحي، 2018، صفحة 42) على اعتبار أن المتطلبات هي مجموع المعايير والمقاييس التي يجب أن يتوافق أداء العاملين معها لضمان الأداء الجيد والرفع من كفاءته ونوعيته.

مفهوم الأداء:

يعرف كود الأداء بأنه الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدراته واستطاعته. (الحراشة، 2011، صفحة 90) فنجد أن هذا التعريف قد ركز على أن الأداء الوظيفي مرتبط بما يعرف بالقدرة على الانجاز والتي من شأنها أن تحدد وتحد من فعالية ونوعية الأداء والجهد المبذول لإتمام العمل.

كما يعرف الأداء على أنه سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم. (الشهريلي والوائي، 2014، صفحة 38) وما أشار إليه هذا المفهوم هو أن الأداء غير مرتبط بأداء الفرد فقط بل يمكن أن يعبر عن أداء فريق العمل أو يعبر عن الأداء المؤسسي ككل لتحقيق الأهداف. كما أنه قد جعل من الأداء مساويا لمفهوم السلوك في حين أن الأداء هو محصلة تفاعل كل من السلوك والانجاز أي مجموع الأعمال والنتائج معا.

أما المفهوم العام للأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها الكلية لاسيما البشرية منها لتحقيق أهدافها الموضوعية. (بليلية، 2017، صفحة 260) فنجد أن المورد البشري هو أساس العملية الإدارية ومحور الاهتمام لدى المؤسسة التي تسعى إلى تنميته والعمل على توفير مناخ صحي وسليم له بما يحقق له الرضا وبالتالي يرفع من دافعيته للأداء.

ويعرف الأداء كذلك على أنه القيمة أو النتيجة المتوقعة من قبل المنظمة لجميع السلوكيات العملية التي يتبناها الموظف وينجزها خلال فترة معينة. (DOUCET, 2020, p. 32) فنجد أن هذا التعريف قد جعل وحصر الأداء في النتائج التي ينجزها المورد البشري وفي وقت زمني محدد.

جودة الأداء

عرف برنهاردت جودة الأداء بأنها خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يكافح المديرون والموظفون باستمرار من أجل تحقيق توقعات ورغبات المستفيدين من السلعة أو الخدمة، والتأكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى وبأقصى درجة من الفعالية في أقصر وقت ممكن. (عباشي ورزوق، 2017، صفحة 174) وعليه نجد أن برنهاردت قد أكد على أن تحقيق جودة الأداء ثقافة ومسؤولية جماعية يسعى فيها أعضاء المؤسسة من مختلف المستويات الإدارية لتحقيق أعلى مستوى من الإجابة في الأداء مع التقليل من تكاليف إعادة العمل، من خلال السعي للإنجاز من أول مرة وهو ما يتوافق مع المعايير التي وضعها كروسبي للجودة حيث اعتبر معيار الأداء في الجودة هو صفر عيوب وتحت شعار "أداء بدون عيوب"، وذلك من خلال الأداء الصحيح للعمل ومن المرة الأولى.

كما تعرف جودة الأداء بأنها مجموعة من المعايير أو السمات التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة أو العملية في المؤسسة سواء فيما يتعلق بالمدخلات أو العمليات التي تعمل على تحقيق حاجات ورغبات ومتطلبات العاملين في المؤسسة، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لجميع الإمكانيات البشرية والمادية مع استغلال الوقت وملائمته لهذه الإمكانيات. (القططي وأوباجي، 2020، صفحة 143). فهذا التعريف قد اعتبر جودة الأداء تتمثل في كونها مجموعة الصفات التي يجب أن تتوفر في العملية الإدارية وذلك لتشجيع العاملين على الرفع من مستوى كفاءة ونوعية أدائهم من خلال استغلال الموارد المادية مثل التكنولوجيات المختلفة.

جودة الأداء هو مجموع المواصفات النوعية والراقية لتقديم أفضل الخدمات في إنجاز أو القيام بنشاط معين وفق الطريقة المطلوبة. (عمور و مصباح، 2017، صفحة 82)
وما يمكن إجماله أن جودة الأداء تعبر عن مجموعة من الخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في أداء المورد البشري وتمثل هذه السمات في: السرعة، الدقة، الدافعية للإنجاز وغيرها من المؤشرات التي تسمح بتحقيق الأهداف المخططة من قبل المنظمة.

2-3- مفهوم المورد البشري

يعتبر المورد البشري من المفاهيم الحديثة التي جاء بديلا لمفهوم الأفراد والقوى العاملة، ويقصد به:

أن المورد البشري هو تعبير عن كل الأفراد الذين يعملون داخل التنظيم. (Randhawa, 2007, p. 02)

كما يعرف المورد البشري بأنه مجموع الأفراد المؤهلين وذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع. (ومان، 2016، صفحة 11)

ويعرف كذلك بأنه كل الأفراد العاملين في المنظمة من مختلف الأصناف والجنسيات ومهما اختلفت وتنوعت مستويات مهاراتهم وأنواع الأعمال التي يقومون بها، فهي تشمل هيئة الإدارة، العاملين في مجالات الإنتاج والعاملين في مجالات الخدمات والمهن المساعدة في أي منظمة. (الجبالي، 2016، صفحة 04)

أو هو الأصول الرئيسية القادرة على تحقيق النمو والتنمية في المؤسسة. (طرفة، 2020، صفحة 271)

وبالتالي فالمورد البشري هو المورد الفاعل والمؤثر في العمليات الإدارية والإنتاجية للمنظمات، الموجود في مختلف المستويات الإدارية، تكمن مسؤوليته في تحقيق أهداف المنظمة والمتمثلة في بناء وتنمية القدرات التنافسية والابتكار وتحقيق الثروة ومردود انتاجي أعلى وبصفة عامة تنمية المنظمة.

3- الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا الحديثة في المنظمة

أكدت العديد من الدراسات والأبحاث على الدور الاستراتيجي الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة داخل المنظمة، نظرا لما تمتلكه من إمكانات تمس جميع مجالات العمل والتنظيم، الأمر الذي دفع بالمؤسسات إلى تبني هذه التقنيات وهذا راجع للآتي:

- تعمل التكنولوجيا على إحداث تغييرات جذرية في كل أجزاء المنظمة وأعمالها، منتجاتها، أسواقها لامتداد استخداماتها في مختلف أنشطة المنظمة.

- تدفع التكنولوجيا بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب التكنولوجيا في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية. (حسين، 2010، صفحة 326) وما تجدر الإشارة إليه في هذا الصدد أن التطور التكنولوجي والاعتماد على التقنيات في المنظمات من شأنه أن يحدث جملة من التغييرات في مختلف العمليات التنظيمية، وذلك للتكيف وتحقيق الهدف الأساسي للمنظمة وهو البقاء والاستمرارية.

- تعمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة من كونها تعمل على خلق التكامل والكفاءة للعمليات وأنشطة المنظمة وتخفيض من التكاليف من خلال الاعتماد على مكننة الأنشطة.

- تساعد التكنولوجيا على تحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال إكساب المنظمة لمجموعة من المزايا الاستراتيجية والتنافسية، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (1): يوضح المزايا الاستراتيجية والتنافسية المحققة من تكنولوجيا المعلومات

الأبعاد	المزايا الاستراتيجية والتنافسية
بالنسبة للمستهلكين	-عمل قواعد بيانات للخدمات والمنتجات المتاحة محليا وعالميا، خدمة المستهلك حسب الاحتياجات والرغبات المختلفة في أي مكان.
بالنسبة للمنافسين	توفير بدائل للمنتجات، إعداد خطط وقائية ضد المنافسين (منتج أو خدمة جديدة).
بالنسبة للموردين	تحديد مصادر التوريد البديلة، إعادة التوازن مع الموردين مع إقامة علاقات متميزة.
الأسواق	تحديد اتجاهات الأسواق، اكتشاف أسواق جديدة ومربحة لبيع منتجات المنظمة.
المنتجات والخدمات	تدعم جودة المنتجات والخدمات، تسمح للمنظمات بإرسال وتوزيع معلومات عن منتجاتها وخدماتها، تسمح للتكنولوجيا بتطوير منتجاتها وخدمات جديدة، تدعم أنشطة وخدمات ما بعد البيع.
بالنسبة للكفاءة التنظيمية البحث والتطوير	تحسين التخطيط الاستراتيجي، سهولة التغيير التنظيمي للمنشأة، تساعد في التنسيق بين الجهود والبحاث والتطوير، تطوير نظم دعم القرار والنظم الخبيرة للمنظمة والنظم الاستراتيجية.
بالنسبة للكفاءة فيما بين المنظمات	تحسين الاتصالات والتنسيق والمعاملات مع المنظمات الأخرى، تسهيل القيام بالاستثمارات المختلفة، مساعدة المنظمة في تنوع العمل في أسواق جديدة عبر العالم، تسمح للتكنولوجيا بالمرونة في تحديد مواقع العمليات، تصنيع الأجزاء المختلفة في أماكن مختلفة.

المصدر: (بلقيدوم ولغرور، 2015، الصفحات 342-343)

وبالتالي تعمل التكنولوجيا الحديثة على إكساب المنظمات مجموعة من المزايا التنافسية أهمها: ضمان النجاح المستدام، بناء المنظمة المبدعة، إعادة هندسة العمليات بإدخال تحسينات على العمليات مع ضمان السرعة والجودة، القدرة على إنشاء الشراكة الافتراضية، وعليه فهناك علاقة تجمع التكنولوجيا الحديثة بمختلف أبعادها والميزة التنافسية، وهو ما أكدته دراسة هناء عبداوي في إطار نيلها لشهادة الدكتوراه والموسومة بـ "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المنظمة ميزة تنافسية" حيث توصلت الباحثة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة والميزة التنافسية، فالتكنولوجيا تسعى لإكساب المنظمة المعرفة وتشجيع مواردها على التفكير والإبداع مع تفعيل ونشر ثقافة الجودة.

- زيادة فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها، وبخاصة طويلة الأجل والمتعلقة بالخطط الاستراتيجية، فضلا عن قصيرة الأجل، من خلال استخدام شبكات العمل المحلية والعالمية (الانترنت مثلا) وذلك من خلال زيادة وفعالية عملية صنع واتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها، وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها، فضلا عن التنسيق بين مختلف المستويات الإدارية بشكل يحقق الأهداف.

- زيادة الفرص المتاحة أمام المنظمة بغية استغلالها وتفعيل عمليات تطابق الأفكار الجديدة وتطوير المنتجات (سلع أو خدمات). (البرزنجي وجمعة، 2013، صفحة 327) فهي وسيط ووسيلة لترجمة الأفكار والمعارف إلى ماديات تضمن التميز والجودة سواء للمنتج أو للخدمة.

4-العمليات التنظيمية التي تساهم في تحقيق جودة الأداء

تسعى المنظمات إلى توفير كل المستلزمات والموارد التي تضمن لها تحقيق الأداء النوعي لمواردها البشرية، من خلال إتباعها لجملة من الأساليب التسييرية المرنة وهيئة بيئة ملائمة، وهو ما يمكن إجماله في المتغيرات أو الأبعاد التنظيمية التي تساعد الأفراد العاملين للوصول إلى الأداء الجيد، ويمكن توضيح ذلك في الآتي:

4-1-توفير الدعم التنظيمي: فالدعم التنظيمي من شأنه أن يساهم في تحسين الأداء المورد البشري وذلك أن هذا الدعم يعبر عن القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة ومساعدتهم في حل المشاكل التي تواجههم والعناية بصحتهم الجسمية والنفسية. (بن رحمون، 2014، صفحة 72) وذلك من خلال دعم آليات السلامة والصحة المهنية، فهذا الطرح يحيلنا لنظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو وتجربته حول نطاق الإشراف وفترات الراحة والتي استنتج من خلالها أنه وبمجرد استماع المشرف لمشكلات العاملات وتزويدهن بالمعلومات الكافية حول العمل قد تلاه زيادة في إنتاجيتهن .

2-4- القيادة: إن القيادة من شأنها أن تؤثر في الأداء وذلك راجع للأسلوب القيادي المعتمد من طرف القائد، فباعتماده على الأسلوب التشاركي الديمقراطي سيحفز العمال على العمل أكثر، وذلك لإحساسهم بأنهم جزء من المنظمة، ذلك أن القائد الديمقراطي سيعمل على حشد جهود وطاقات العاملين وتنمية وتعزيز أدائهم خاصة الإبداعي منه والعكس. وعليه نجد أن الأداء يتأثر بالأسلوب القيادي إما سلبا أو إيجابا.

3-4- الحوافز: تعتبر الحوافز المادية والمعنوية إحدى الميكانيزمات الجوهرية التي تهدف إلى حث الأفراد على العمل بكفاءة وفعالية، وعلى تنمية وتعزيز الأداء الإبداعي في المنظمات، فالحوافز لها أثرها على تشجيع الموظفين على الإبداع والمبادرة والتجديد وبذل المزيد من الجهد للإنجاز وزيادة الطلاقة الفكرية والإنتاجية. (الحسيني و الخيال، 2013، صفحة 82) فالحديث عن الحوافز والإنتاجية يستدعي استحضار مقاربة كل من فريديريك تايلور وإلتون مايو، فالأول ركز دراسته على الحوافز المادية من خلال الزيادة في الأجور كلما كانت إنتاجية العامل تفوق الحد الأدنى المتوقع والمتفق عليه. فكلما زادت الإنتاجية كلما زادت الحوافز المادية. بينما إلتون مايو فقد أولى اهتمامه ولفت الأنظار من خلال دراسته للحوافز المعنوية لاعتقاده أنها من العوامل المحفزة على الأداء الجيد والفعال، لأنها ترفع من الروح المعنوية للعامل وهو ما يحقق رضاه عن عمله ويعزز من انتمائه الوظيفي والذي ينعكس على أدائه بصورة مباشرة.

4-4- التدريب: يعتبر التدريب من بين أهم المتغيرات التنظيمية التي أصبحت ضرورية للمورد البشري في ظل التطور التقني، فهذه العملية تكفل تزويده بالمهارات والمعارف الجديدة والمساعدة على الأداء بفعالية وكفاءة، نتيجة لكون التطوير التقني للمنظمة يصحبه بالضرورة تطوير وتغيير في أساليب العمل. فيساهم التدريب في تحسين الأداء من كونه يكسب العامل المهارات التي تجعله قادرا على أداء الواجبات المتوقعة منه بطريقة صحيحة، وخاصة للموظفين المعينين حديثا، كما تكسب الموظف السابق وذو الخبرة المهارات الجديدة للتعامل مع المتغيرات التي تمس طرق العمل. فالتدريب يسمح للعامل الاستجابة السليمة للأزمات وكيفية التعامل معها وتخطيها، كذلك يمكنه من تفادي وتدارك الأخطاء وتصحيحها، يكسبه ثقافة التغيير والتجديد لتفادي ما يعرف بمقاومة التغيير خاصة عند التجديد التقني والتكنولوجي للمنظمة .

وبالتالي فإن تحقيق جودة الأداء عملية مترابطة ومتصلة بمجموعة من العمليات التنظيمية التي وإن توفرت فيها الشروط ستؤثر وتسهم في ضمان النوعية في الأداء فجودة الأداء آلية مكونة من تفاعل عنصرين هما المنظمة والمورد البشري.

5- دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق جودة الأداء

5-1- دور الإدارة الالكترونية في تحقيق السرعة في الأداء

تعتبر الإدارة الالكترونية من الآليات الحديثة التي تساهم في تطوير مجالي الإدارة والتسيير، بالإضافة إلى النهوض بأنماط الاتصال داخل المنظمة، ويقصد بالإدارة الالكترونية " هي نظام تكنو- اجتماعي مفتوح، واستراتيجية إدارية تعتمد على التكنولوجيا كنسق فني ممثلا في الأسس التقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تدعمها الخلفية المعرفية لرأس المال الفكري، والمرجعية السوسيو-ثقافية لرأس المال البشري، هدفها الانتقال التدريجي من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الحديث بغية عصنة كافة أشكال المعاملات الإدارية والرفع من مستوى أداء المنظمات وتحسين خدماتها" (آيت مهدي، 2018، صفحة 10).

فالاعتماد على الإدارة الالكترونية من شأنه أن يحسن ويحدث جملة من التغييرات على الأبعاد التنظيمية مثل التدريب، نمط القيادة، الاتصالات، خرائط تدفق العمل، الهيكل التنظيمي، هذا الأخير الذي يتأثر بتغييرات الإدارة الالكترونية التي تعدل من مستوياته وأشكاله فالإدارة التقليدية قائمة على الهيكل الهرمي المتسم بالنزعة المركزية العالية بسبب تنميط كافة الإجراءات ونظم العمل حتى تنميط السلوك نفسه، بينما الإدارة الالكترونية تجعل منه أفقيا، وبالتالي يتغير نطاق الإشراف، الرسمية، المركزية، وذلك لتحقيق التكيف مع المدخلات التقنية التي تكنسها العمليات الإدارية ضمن إطار الإدارة الإلكترونية، وهو ما أكدته دراسة جوان وود التي كانت حول الموازنة بين التكنولوجيا والهيكل التنظيمي وتأثيرها على الفعالية، وقد توصلت كنتيجة عامة إلى أن هناك علاقة بين كل من التكنولوجيا والهيكل التنظيمي وأن الفعالية في الأداء تتحقق من سعي المنظمات على تكييف وجعل هيكلها موائما لنوع التكنولوجيا المستخدمة.

فالإدارة الإلكترونية غيرت من نطاق الإشراف من خلال إلغائها للطابع الهرمي والتسلسلي للسلطة، فهي تعمل على توفير المعلومات اللازمة للمورد البشري في كافة المستويات الإدارية، الأمر الذي يسرع من عملية اتخاذ القرار من خلال أنها تعطي للمورد البشري هامش من المسؤولية لاتخاذ القرارات التي تخص حدود عمله دون الرجوع للمشرفين، وذلك بهدف التقليل من الروتين والتسريع في إجراءات العمل، وبالتالي يتم الجمع بين المركزية واللامركزية حسب الحاجة وما يتطلبه الموقف، فالإدارة الإلكترونية تستدعي الاعتماد على الهيكل الإلكتروني والذي يعتمد بالدرجة الأولى على التكنولوجيا الحديثة، ويقصد به "هيكل تنظيم شبكي قائم على العلاقات المتشابكة تستخدم شبكات الحاسبات لدعم الاتصال والتنسيق والتعاون فيما بين الأفراد ومجموعات العمل" (الشريف، عبد العليم، وبيومي، 2013، صفحة 344) ومن أهم مميزات هذا الهيكل أنه يركز على الأنشطة المنتجة للقيمة والعمل للتخلص من الأنشطة المهذرة للقيمة. وتشير معطيات التحول إلى هذا النمط الهيكلي إلى إمكانية تحقيق أهداف المنظمة ضمن معايير أداء نوعية أهمها:

- السرعة الفائقة في الأداء من خلال إنجاز حجم كبير من المهام باستخدام الحواسيب
- الجودة العالية في الأداء من خلال الثقة العالية بمطابقة النتائج مع المواصفات والمعايير المثالية وبواسطة نظم التحكم.
- خفض تكلفة الأداء من حيث إنجاز المهام ألياً عوضاً عن إنجازها بالطرق اليدوية. (المعاني، عريقات، الصالح، وجرادات، 2016، صفحة 85)

فالإدارة الإلكترونية جعلت الهيكل العام للمنظمة في إطار شبكي يفتح ويعزز من التدفقات المستمرة للمعلومات في مختلف الاتجاهات من خلال تزويد المديرين والموظفين بأدوات مفيدة تمكنهم من تبادل البيانات بكفاءة عالية وسرعة وبأقل تكلفة، كما تعمل على تبسيط إجراءات العمل بما تتطلبه عملية الانتقال لرقمنة المنظمات، فقد ظهرت الضرورة لتبسيط إجراءات العمل وتوفير المرونة والبساطة في سير العمل، والهدف منها توفير السرعة في الأداء من خلال إلغائها لخطوات عمل غير ضرورية ومهدرة للوقت والجهد، وهو ما يحسن من جودة أداء المورد البشري، ولكن تتطلب مورد بشري كفاء قادر على التكيف والتفاعل مع المتطلبات الجديدة للوظيفة، التي تعتمد على مختلف المعدات التكنولوجية منها الحواسيب والبرمجيات التي تلغي المعاملات الورقية واستبدالها بالمعالجة الآلية التي تضمن السرعة في الأداء، ذلك أنها توفر شبكة معلومات واتصالات حديثة تسرع الوصول والحصول على المعلومات اللازمة والضرورية لإتمام المهام أو لاتخاذ القرارات بالسرعة والوقت المناسب، وتعتبر دراسة فريديريك تايلور من أبرز الدراسات التي اهتمت بالوقت والحركة للعاملين، حيث عمل تايلور على تحديد الطريقة المثلى للأداء من خلال دراسته وقياسه لزمان كل حركة من حركات العامل، وعمل على حذف الحركات الزائدة التي تستنزف جهد ووقت المورد البشري، وبالتالي تحقيق زيادة في كفاءة أداء العاملين والرفع من إنتاجيتهم.

كما تساعد الإدارة الإلكترونية في الاعتماد على إدارة الوقت لكون العامل التكنولوجي ساعد في التحديد الأولي لأوقات تنفيذ المهام أي أن أوقات العمل قد حددت حسب متطلبات الآلة المستعملة. (أعراب، 2013، صفحة 111) وهو ما يساعد على تحسين الأداء من خلال إلغاء كافة الأنشطة المهذرة للوقت.

وعليه يمكن إجمال دور الإدارة الإلكترونية في الرفع من نوعية الأداء هو أنها تعيد تنظيم العمليات الإدارية وتضمن المرونة والسرعة في الأداء والاستجابة، تقضي على الروتين وتختصر الوقت مع التقليل من فرص الخطأ بالإضافة إلى اختصارها للمهزم الإداري الطويل في الإدارة التقليدية.

2-5- القيم التكنولوجية ودورها في تعزيز دافعية المورد البشري للإنجاز

إن التغيير والتطور التكنولوجي داخل المنظمات من شأنه أن يستحدث قيما جديدة على قيم المورد البشري والتي اعتاد عليه في ظل الإدارة التقليدية، ولهذا فإن المنظمات تسعى لتحقيق المواءمة بين هذه القيم التكنولوجية والقيم السابقة للمورد البشري، وذلك من خلال إعادة تشكيل عاداته وقيمه وثقافته وطرائق عمله خاصة مع التقنيات الجديدة بالاعتماد على التدريب بالدرجة الأولى بهدف تحسين ورفع من نوعية أدائه من خلال زيادة دافعيته للعمل أكثر، باعتبارها تعبير عن المحركات الداخلية لسلوك المورد البشري، فالدافعية تمثل عاملا يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على سلوكه الذي يبديه في العمل، وهي تمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل أي القوة للحماس والرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد ودرجة مثابرته واستمراره في الأداء، وفي مدى تقديمه لأفضل وأجود ما عنده من قدرات ومهارات (بن سمشة، 2018، صفحة 64).

وأول قيمة استحدثتها التكنولوجيا الحديثة هي قيمة العمل ذلك أنها غيرت من شكله وقيمه، فالتكنولوجيا زادت من التخصص وتقسيم العمل، وما تجدر الإشارة إليه أن التخصص وتقسيم العمل يحمل البعد الايجابي والسلبي على أداء العامل ودافعيته، فالبعد الإيجابي للتخصص والتقسيم يتمثل في أنه يزيد من دافعية الفرد المورد البشري للعمل واكتساب وتعلم المهارات الجديدة التي تتطلبها الوظيفة، لكي ينجز المهام المطلوبة في أقصر وقت وبأقل جهد، وذلك بالاعتماد على المعدات التكنولوجية. أما الجانب السلبي هو أن التخصص يخلق الروتين والملل ويتسبب بآثار نفسية سلبية للعامل خاصة ضعف التواصل مع الآخرين واستمرارية التغيير فلا يعيش حالة الاستقرار الوظيفي. وهو ما يؤدي إلى ظهور ما يعرف بالاغتراب الوظيفي والمعبر عنه بأنه ضعف الصلة بين الفرد والوظيفة، وبالتالي تضعف العلاقة بين العامل ووظيفته مما يتسبب في نقص إنتاجية العامل ودافعيته نحو العمل وما يصاحبها من تدني في نوعية الأداء وغياب روح الإبداع والابتكار، وتعتبر مقارنة كارل ماركس من المقاربات التي لفتت الانتباه لهذه الظاهرة، إذ اعتبر تقسيم العمل الناتج عن التطور التكنولوجي للآلات هو العامل الرئيسي لظهور الاغتراب الوظيفي، نتيجة ضعف العلاقات الاجتماعية داخل العمل، وفقدان العامل لحس الابتكار الناتج عن تكراره للعمل نفسه دون تجديد، كل هذا من شأنه أن يسبب الإرهاق النفسي للعامل مما يضعف من دافعيته ويقتل رغبته وحماسه في العمل، وهو ما أكدته دراسة بلونر حول الاغتراب التي توصل فيها إلى أن الاغتراب الوظيفي ينخفض في مجال الصناعات الحرفية ويكون العكس عند الانتقال إلى الصناعات التي تعتمد على الآلات.

كما نجد أن التكنولوجيا قد غيرت من قيمة العمل من خلال فكرة الإثراء الوظيفي الذي تكسبه التكنولوجيا للوظيفة والعامل، ويقصد بالإثراء الوظيفي أحد أساليب تصميم الوظائف

وبعني تصميم الوظيفة بحيث تحمل في ثناياها عناصر الحرية والاستقلالية حيث يتاح للموظف فرص أكثر وحرية أوسع في تخطيط وتنظيم وأداء عمله واتخاذ القرارات في إطار وظيفته دون الحاجة إلى إشراف أو رقابة مركزة. (مخلوفي وثابتي، 2019، صفحة 66)، وفي هذا السياق نجد أن تحليلات الباحثان هاكمان وأولدهام حول العلاقة بين كل من خصائص العمل ونتائجه فنظرتهما شاملة لإثراء العمل، فقد حاولا تبيان تأثير مكونات العمل وأبعاده المختلفة على رضا العاملين ودافعيتهم حيث تحدد النظرية خصائص العمل الضرورية لإثراء الوظائف والتي تعني جعل العمل أكثر متعة وذا قيمة أكبر وجعله يتصف بالتحدي، وذلك عن طريق استخدام مزيج من الخصائص المرغوبة في وظائف الأفراد. (موسى، 2020، صفحة 407)، وعليه نجد أن الاعتماد على التكنولوجيا يحدث الكثير من التغييرات وكما ذكرنا سابق يغير من الهيكل التنظيمي وخصائصه المركزية، الاشراف، نمط السلطة، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا تعمل على إعادة تصميم الوظائف بمشاركة مواردها البشرية وإعطائهم المزيد من المسؤوليات والقدرة على اتخاذ القرارات التي تتعلق بعملهم، كل هذه الامتيازات من شأنها أن تزيد من دافعية المورد البشري للقيام بالعمل أكثر، وهو الهدف الأساسي من وراء فكرة الإثراء. وهو ما تؤكد في نظرية الدوافع لهيرزبرج الذي توصل الى أن الرفع من أداء المورد البشري مرتبط بالدوافع الداخلية والتي تشير إلى الأمور التي توجد في الوظيفة أو العمل نفسه كالمسؤولية والإنجاز، وبالتالي فالإثراء الوظيفي يساهم في الرفع من أداء المورد البشري ذلك لأنه ينمي الحماس ويشبع الحاجات لإثبات الذات. وتجدر الإشارة إلى أن تحميل المورد البشري المسؤولية وتمكينه قد لا يساهم في الرفع من معنوياته للأداء أكثر، ذلك لعدم قدرته على تحمل المزيد من المسؤوليات، وبالتالي يجب مراعاة الفروق الفردية بين العاملين ذلك أن لكل فرد مستوى قدرة معين للتحمل وللتكيف مع المتغيرات التقنية.

كما عملت التكنولوجيا على التغيير من قيمة العمل من خلال إلغائها للحدود الزمنية والمكانية واستحدثت ما يعرف بالعمل الافتراضي télétravail ويقصد به العمل عن بعد وهو شكل من أشكال العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات في إطار عقد أو علاقة عمل حيث يتم تنفيذ العمل الذي كان من الممكن تنفيذه في مكان ومبنى التنظيم عن بعد. (Morel à lhuissier & Turbé- 2010, p. 24) بحيث يستطيع العامل القيام بالمهام الموكلة إليه من المنزل، بواسطة وسائل الاتصال التكنولوجية المختلفة أهمها شبكة الأنترنت ومختلف البرمجيات التي تتيح العامل القدرة على الولوج للبيانات الخاصة بالمنظمة للقيام بمختلف الأعمال الموكلة إليه دون تحمل عناء التنقل لمكان العمل مع عدم الالتزام بمواقيت محددة للعمل، وهو ما يزيد من دافعية المورد للعمل بغياب ضغوط الرقابة اليومية.

أما القيمة الثانية فهي قيمة الرقابة، فالتكنولوجيا الحديثة ومن خلال نظم المعلومات ومختلف المكونات التقنية قد ساهمت في خلق وتعزيز قيمة الرقابة مما أثر ذلك على جودة أداء

المورد البشري من خلال معرفة المورد البشري بأنه مراقب الخطوات، فنجد أن الكثير من المنظمات الحالية تعمل على تطوير سبل الرقابة الإدارية على العاملين خاصة فيما يتعلق بقضية الانضباط واحترام أوقات العمل، فتعتمد هذه المنظمات على نظام التوقيع اليومي للعاملين وذلك لإثبات حضورهم ولكن بالاعتماد على البطاقات الالكترونية أو بواسطة مساحات البصمة. كما تساهم التكنولوجيا في عملية الرقابة على الأداء من خلال قياس ومقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط، ذلك أن مختلف البرمجيات توفر كافة المعلومات والمؤشرات حول مدى تقدم العمل وكمية ونوعية الإنجاز، وهو ما يدفع بالمورد البشري إلى مضاعفة مجهوداته للعمل أكثر، كما تدفعه للالتزام بما هو مخطط له من حيث المهام الموكلة إليه أو من حيث احترام أوقات العمل فالتكنولوجيا الحديثة قد ساعدت في تنمية ثقافة الانضباط وخاصة الذاتي.

ولهذا نجد أن التكنولوجيا الحديثة قد ساهمت في تحسين جودة الأداء من خلال تشجيعها لمبدأ الرقابة وخاصة الرقابة الذاتية والانضباط في العمل بما ينعكس على إنتاجية ونوعية أداء العامل والمؤسسة ككل.

3-5 دور أنظمة المعلومات الرقمية في تحقيق الدقة في الأداء

تسعى المنظمات إلى اكتساب والاعتماد على التكنولوجيات العديدة، ومنها أنظمة المعلومات الإدارية، خاصة وأن المعلومات هي حجر الأساس والمورد المهم لأداء فعاليات وممارسات مختلف المنظمات، الأمر الذي دفع بالمنظمات إلى تطوير أنظمة معلوماتها خاصة المستندة على الحاسوب، وتعرف أنظمة المعلومات بأنها "الاستخدام التكنولوجي في العمليات الإدارية من خلال أنها أنظمة تساعد على تخزين وتجميع وفرز البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات يسترجعها العامل عند الحاجة ليتمكن من انجاز عمل أو اتخاذ قرار" (الزيدانيين، 2012، صفحة 57).

وتكمن أهمية نظم المعلومات الرقمية في كونها تساهم في تحسين أداء المورد البشري من خلال أنها توفر السرعة والجودة والقدرة على الانجاز أكثر (الكمية)، وهذا راجع لجملة السمات التي تتصف بها وهي: المرونة، السرعة والدقة، هذه الأخيرة التي تشير إلى عملية القيام بمعالجة الأعمال وتقديمها وفق مقاييس مضبوطة، كما تعني كذلك أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء والتحيز لأن عدم توفر الدقة فيها ينتج عنها قرارات غير صحيحة وغير كفأة، لذا يجب أن تكون المعلومات التي يقدمها النظام دقيقة وخالية من الأخطاء لغويا ورقميا، ولا تكون متناقضة حتى تساعد المستخدم في أداء عمله كما يجب. (مصلح والمطاع، 2017، صفحة 06)، وهي بالتالي تحسن من جودة أدائه من خلال أنها تقلل من الأخطاء التي قد يرتكبها أثناء عمله، خاصة وأنها تلغي المعاملات الورقية وتستبدلها بالمعاملات الآلية الالكترونية المرتكزة على الحواسيب والبرمجيات التي في كثير من الأحيان تنبه للأخطاء وللمتناقضات.

كما تساعد نظم المعلومات في عملية الرقابة على الأداء الوظيفي للموارد البشرية، فبفضلها أصبح عملية الرقابة عملية مستمرة وآلية ويومية، بحيث تزود المشرفين والمسؤولين بالمعلومات اللازمة والتقارير التفصيلية حول متغيرات الأداء وتسمح لهم بمقارنة الأداء المنجز من حيث الكمية والنوعية مع الأداء المخطط، وهو ما يشجع المورد البشري للعمل وبذل الجهد، وهذا نتيجة لثقلته بأنها أي نظم المعلومات تساعد في عملية تقييم الأداء وأنها تكفل العدالة في التقييم من خلال دقة المعلومات التي تتضمنها. ولكن لا يمكن إغفال أن هذه النظم معرضة للقرصنة والفيروسات خاصة إن كانت أنظمة الأمن والحماية في هذه المنظمة ضعيفة، أو قد تتعرض المعلومات المتعلقة بأداء الموارد للتغيير نتيجة للتجزؤ كما ذكر في التعريف سابقا، ذلك أن الاعتماد على التكنولوجيا في المنظمات سمح للعاملين بالاطلاع على البيانات والمعلومات، مما قد يعرض المعلومات المرتبطة بأداء العامل للتغيير، الأمر الذي يستدعي توفير أنظمة معلومات تحفظ سلامة البيانات اللازمة إخفاؤها مع الإبقاء على البيانات الأخرى والخاصة بالعمل متاحة في المتناول لأداء المهام على أكمل وجه.

6-خاتمة:

إن تحقيق الجودة في أداء المورد البشري لم يعد أمرا اختياريا ولكنه أصبح شرطا ضروريا وجوهريا للمنظمات بالتزامن مع اعتمادها على مختلف التكنولوجيات الحديثة في أتممة عملياتها الإدارية، والتي سعت من خلال هذه الخطوة إلى الرفع من نوعية أداء موردها البشري. وعليه فقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات التي توضح الكيفية التي تساهم بها التكنولوجيا الحديثة في تحقيق جودة أداء المورد البشري، والنتائج كالاتي:

- تعمل التكنولوجيا الحديثة على تغيير البناء التنظيمي وتبسيط إجراءات وطرق تدفق العمل بما يساعد في الرفع من إنتاجية المورد من خلال أنها تساهم في الرفع من كفاءة العمليات الإدارية بما يحقق السرعة والدقة في الأداء.
- تقوم التكنولوجيا على الهيكل التنظيمي الشبكي الأفقي والذي يتيح للمورد البشري مجال أوسع للحرية والاستقلالية والقدرة على المشاركة في اتخاذ القرار ويشجع على العمل بمبدأ اللامركزية.
- تكفل التكنولوجيا الحديثة السرعة في الأداء مع تقليل التكاليف اللازمة لإنجازه.
- تؤثر التكنولوجيا على الجانب المعنوي للمورد البشري بشكل يعزز من ولائهم للمنظمة من خلال توفيرها لفرص الاطلاع على المعلومات وتشجيع مشاركتهم في صنع القرارات خاصة المتعلقة بوظائفهم كتصميم الوظيفة مثلا.
- تساعد على تخطي الأعمال الروتينية وزيادة إنتاجية العامل من خلال إلغائها للإجراءات والحركات الزائدة التي تنهك العامل جسديا ونفسيا.
- تحفيز المورد البشري على بذل مجهودات جسدية وفكرية وبالتالي تشجيعه على الابتكار.

- الرفع من مستويات الرقابة وتنمية قيم الانضباط الذاتي للمورد البشري وتحفزه للعمل أكثر.
- تساهم التكنولوجيا الحديثة على تمكين المورد البشري من خلال فكرة الإثراء الوظيفي، باعتمادها على اللامركزية في التسيير وجعل الوظائف آلية الإنجاز باستخدام مختلف المعدات والبرمجيات التي تسرع وتسهل الحصول على المعلومات في أي وقت.
- أن التغيير التكنولوجي في المنظمة يتطلب تنمية مورد بشري قادر على التكيف مع متغيرات الوظيفة. وذلك لضمان الاستفادة منها باعتبار المورد البشري هو المحرك الأساسي لها.
- أن تطبيق التكنولوجيا بمختلف وسائلها وخاصة شبكات الاتصال أدى إلى ظهور طرق جديدة للعمل وهو العمل الافتراضي أو العمل عن بعد، مما يتيح للمورد البشري الاستقلالية والتحرر من قيود العمل التقليدية أهمها التحرر من قيود الزمان والمكان.
- ومن خلال هذه النتائج يمكن القول أن أساس نجاح التحول والتغيير التكنولوجي في المنظمات هو المورد البشري، الأمر الذي يستدعي الاهتمام والعمل على تنميته من مختلف الجوانب وذلك لضمان الاستفادة منه ومن مختلف التطبيقات التكنولوجية التي تساعد على تحسين أدائه، وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي للمنظمات وهو البقاء والاستمرارية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. يسرى محمد حسين. (17 أكتوبر، 2010). تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، الصفحات 315-358.
2. محمد حسين الحراشنة. (2011). *إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي*. الأردن: دار جليس الزمان.
3. محمد مطر الزيدانيين. (2012). أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة والمستخدم في التميز التنظيمي (أطروحة دكتوراه غير منشورة). كلية الدراسات العليا، السودان: جامعة أم درمان الإسلامية.
4. حيدر شاكر البرزنجي، ومحمود حسن جمعة. (2013). *تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة*. العراق: مطبعة ابن العربي للنشر.
5. سعيدة أعراب. (2013). *التكنولوجيا وتحديات تغيير قيم الموارد البشرية*. *مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية*، الصفحات 83-123.
6. عائشة أحمد الحسيني، وشذا عبد المحسن الخيال. (2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة*(10)، الصفحات 21-145.
7. عمر أحمد أبو الهاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، وهشام محمد بيومي. (2013). *الإدارة الإلكترونية*. الأردن: دار المناهج.

8. أنعام توفيق الشهريلي، وزينب عبد الواحد الوائلي. (2014). جودة الأداء التقني بإدارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاءة والفعالية المؤسسية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، 06(03)، الصفحات 32-49.
9. سهام بن رحمون. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
10. صباح بلقيدم، وعباس لغرور. (ديسمبر، 2015). أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال. مجلة الاقتصاد الصناعي(09)، الصفحات 337-359.
11. أحمد المعاني، أحمد عريقات، أسماء الصالح، وناصر جرادات. (2016). قضايا إدارية معاصرة (الإصدار 02). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
12. حمزة الجبالي. (2016). تنمية وإدارة الموارد البشرية. الأردن: دار الأسرة للإعلام ودار عالم الثقافة للنشر.
13. محمد توفيق ومان. (2016). تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
14. مولود بكاي، وعمر قرفيط. (2016). مهارات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات الإدارية. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 02(05)، الصفحات 56-86.
15. ربيع بلايلية. (جوان، 2017). تحسين الأداء الوظيفي من منظور نوعية بيئة العمل. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 04(01)، الصفحات 255-286.
16. عبد اللطيف محمد عايض مصبح، ومحمد أحمد محمد المطاع. (2017). جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية، 23(03)، الصفحات 01-31.
17. عبد الله عياشي، وإبتسام رزوق. (01 مارس، 2017). دور الحوافز في جودة الأداء بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية(21)، الصفحات 170-179.
18. عمر عمور، وجلاب مصباح. (2017). تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في علاقته البيداغوجية أستاذ/ طالب من وجهة نظر الطلبة. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، الصفحات 79-92.
19. أمال بن سمشة. (2018). الأداء البشري بالإدارة المحلية. الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.
20. إيمان آيت مهدي. (2018). تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الالكترونية أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة لمين دباغين.
21. بوطرفة صورية. (01 مارس، 2018). التغيير التكنولوجي في المؤسسة وتأثيره على باقي مجالات التغيير التنظيمي. مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، 03(01)، الصفحات 216-230.
22. محمد يحيى. (مارس، 2018). مدى تأثير معايير الجودة لكروسي على تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، الصفحات 34-56.

التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري

23. محمد لطفي ترمول. (2018). الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجزائرية بين التقييم والدافعية. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية (15)، الصفحات 250-266.
24. بلية حبيب. (2019). إدارة الجودة الشاملة المفهوم-الأساسيات-شروط التطبيق. مصر: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
25. حنان بشته، ونعيم بوعموشة. (30 سبتمبر، 2019). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية. مجلة التمكين الاجتماعي، الصفحات 41-65.
26. عمر عبد العزيز هلال. (2019). وسائل التواصل الاجتماعي وأحكامها في الفقه الإسلامي. عمان، الأردن: دار الكتب العلمية.
27. كنزة مخلوفي، والحبيب ثابتي. (2019). الإثراء الوظيفي كمدخل أساسي لدعم سياسة التمكين الإداري لدى مدراء المؤسسات التربوية. مجلة البشائر الاقتصادية، 04(03)، الصفحات 64-82.
28. عبد النور موسى. (01 جوان، 2020). دور النسق التكنولوجي في تنمية العمل داخل المؤسسات الحديثة. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، الصفحات 402-420.
29. محمد القططي، ومحمد أوباجي. (2020). درجة توفر معايير جودة الأداء لدى المشرفين التربويين بالمؤسسات التعليمية. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 06(04)، الصفحات 140-159.
30. محمد طرفة. (30 جانفي، 2020). تأثير تكنولوجيا والمعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، الصفحات 265-287.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

31. Gurpreet Randhawa. (2007). *Human resource management*. india: atlantic publishers and distributors.
32. Morel à lhuissier, p., & Turbé- suetens, N. (2010). *LE Télétravail en france les salariés sont pret*. france: pearson éducation.
33. OLIVER DOUCET. (2020). *Gérer la performance des employés au travail*. canada : les éditions JFD.