

تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد

البشرية

إعداد

د/ اليمين فالتة

د/ صدراتة فضيلة

Doi: 10.33850/ejev.2019.52688

قبول النشر: ٢٦ / ٩ / ٢٠١٩

استلام البحث: ٤ / ٩ / ٢٠١٩

المستخلص :

يتفق الجميع على أننا نعيش اليوم نتائج ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أضحت فيها للمعلومات دوراً محورياً لإنتاج القيمة في المجتمع، ومصدراً حقيقياً لتحقيق الثروة فيه. أسهمت هذه الثورة بشكل كبير في إرساء قواعد وأسس اقتصاد جديد، تتزاح فيه ظاهرة التوجه الاستراتيجي لتفعيل وظيفة الموارد البشرية نحو البناء المعرفي، وظاهرة أخرى أكثر ارتباطاً بالمعارف والمهارات الإنسانية الفردية والجماعية وهي التطور المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ووضعها في سياق العملية المعرفية بثاً واكتساباً وتحويلاً... الخ. ليس من الواضح إلى أين ستأخذنا موجة هذه الثورة التكنولوجية في عالم رقمي، ولكن الواضح والأكيد ألا مفر من مسابرة تداعياتها وتجلياتها، في تفعيل وظيفة الموارد البشرية وفق رؤية فكرية جديدة ذلك هو التحدي الحقيقي. وهذا ما سنحاول مناقشته بالطرح لأدبيات الموضوع من خلال هذه الورقة البحثية.

Abstract:

Information and communication technology and its role in activating the human resources management function

Everyone agrees that today we are living the results of the ICT (Information and communication technology) revolution, in which information plays a central role in producing value in society; it is also a real source of wealth. This revolution has contributed significantly to the establishment of new economy foundations , where the phenomenon of the strategic orientation of the human resources function activation towards knowledge building is accompanied by another phenomenon more closely related to

knowledge and individual and collective human skills, which is the acceleration of the information development and communication technologies, placing it in the context of the knowledge process, whether it's broadcasting, acquisition, or transformation, etc. It is not clear where the wave of this technological revolution will take us in a digital world, but it is clear and certain that it is inevitable to fit its consequences and manifestations by activating the human resources function according to a new intellectual vision, this is the real challenge. This is what we will try to discuss through the presentation of the subject basics via this research paper.

مقدمة

تشكل الموارد البشرية العنصر الرئيس للعمل، وهي تعتبر في واقع الأمر رأس المال لأي أمة منتجة. وكذلك تأتي الموارد البشرية في رأس قائمة عناصر العملية الإدارية التي لا تتم إلا بها. فلقد خلق الله البشر في أحسن تقويم وجعل منهم الذكر والأنثى الغني والفقير وجعلهم شعوب وقبائل ليتعارفوا.

حيث إن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بمفرده بمنء عن الناس إنما هو كائن اجتماعي تفاعلي يتأثر ويؤثر في الآخرين. ولعل هذه هي البداية لتنمية الموارد البشرية حيث إذا أخذنا أساس التكنل الاجتماعي ابتداءً بالأسرة نلاحظ إن الوالدين يمثلون الإدارة و الأبناء يمثلون الموظفين الذين يديرون شؤونهم ثم تطورت هذه الإدارة المصغرة لإدارة أكبر منها تمثلت بالعائلة و القبيلة و من ثم المجتمع بتكتلاته و مؤسساته المختلفة سواء كانت مؤسسات اجتماعية، أو اقتصادية، أو خدمية، تعاملت و تفاعلت مع هذا العنصر و ركزت عليه بصورته العلمية و بحثت في العنصر البشري لاستخراج النظريات المنظمة لتفاعلاته و أعماله في بيئة العمل حيث توالى النظريات التي تحاول دراسة العنصر البشري و تكوين تركيبه في المؤسسات.

كما أحدثت ثورة التكنولوجيا الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات و الاتصالات تطورات عميقة في كافة الميادين: العلمية، و الخدمية والصناعية بحيث استفادت المؤسسات كثيرا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآلياتها في تحسين أدائها وإنتاجيتها وأنتجت أوضاعا وممارسات جديدة، وأحدث تغييرات في وظائفها حيث تشعب استخدام كلمة إلكتروني في مؤسسات هذا العصر فجرى الحديث عن التجارة الإلكترونية، والتسويق الإلكتروني... إلى انتشار العودة لوظيفة إدارة الموارد البشرية الذي يصور

تطويع إدارة الموارد البشرية لمواءمة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، وهذا ما سنحاول التعرف عليه في هذه الورقة البحثية.

١. مفهوم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

تمثل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (TIC) ومنجزاتها المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيايات المعلومات، ثورة حقيقية انطلقت مع تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا للوفاء بمستلزمات القرن الواحد والعشرين.

فمفهوم تكنولوجيايات "الإعلام والاتصال" بالنسبة للمقاربة الاتصالية لـ أ. موتشيللي (Mucchielli) : عبارة عن مادة إدراكية أو عنصر سديد وملائم من الواقع يقدم معطيات ورسائل دالة تستوجب الشرح والتبيين. وهو يخص، بالنسبة للمقاربات الرسمية ممثلة في المنظمات الدولية (ONU .OCDE) وسائل إلكترونية تنقل وتخزن وتعالج وتنشر المعلومات^(١).

٢. تعريف إدارة الموارد البشرية

يمكن أن نعرف إدارة الموارد البشرية على أنها:

« مجموعة الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية»^(٢).

ومن هذا التعريف نستدل مايلي:

أ- أنها تنطوي على ممارسة العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة للعنصر البشري في المؤسسة.

ب- وجود مجموعة من الأنشطة المميزة والمتخصصة التي تعكس مساهمة إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف التنظيمية وتشمل هذه الأنشطة: تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب، التدريب والتطوير، والتحفيز، تقييم الأداء، تحسين بيئة العمل.

ج- غرض إدارة الموارد البشرية هو تحقيق الفعالية التنظيمية وتحقيق أهداف أعضاء التنظيم.

د- إدارة الموارد البشرية تمارس دورها في ظل ظروف ومتغيرات بيئية داخلية وخارجية يجب أخذها بعين الاعتبار.

فإدارة الموارد البشرية تمثل نظاما لإدارة العنصر البشري باعتباره كعامل مؤثر في تحقيق تكيف المؤسسة مع متغيرات البيئة العملية ومن ثم قدرتها على تحقيق أهدافها.

٣. تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية

إن إدخال الإعلام الآلي في إدارة الموارد البشرية أدى إلى تغيير جذري في تنظيمها الهيكلي، كذلك طرق عملها ومهارات الأفراد القائمين عليها. فهيكلا التنظيمي التقليدي سيتراجع لصالح أنماط تنظيمية إبداعية تتميز بانخفاض في عدد العاملين نتيجة تأليه العمليات، إضافة إلى إنشاء ما يسمى بمراكز المتابعة (les centres d'appelles) والتي تختص بالإجابة عن انشغالات الأفراد، فضلا عن إنشاء مراكز الخدمات، المختصة في معالجة المهام الإدارية التي لا تتسم بالمادية لكل أفراد المؤسسة أين كان موقعهم الجغرافي.

حيث إن العملية التدريبية تعد السبيل الأمثل لرفع وتنمية قدرات الأفراد، ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات هنا مساهمة عظيمة، وهذا من خلال مراحل ثلاث هي^(٣):

✓ مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التدريبية.

✓ مرحلة تنفيذ العملية التدريبية.

✓ مرحلة قياس أو تقييم كفاءة العملية التدريبية.

أولاً: مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التدريبية

لقد ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل وترشيد عملية التخطيط للعملية التدريبية، وذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة وفي الوقت الحقيقي للمشرفين على هذه العملية وذلك فيما يخص.

١. قياس الاحتياجات:

يقصد بالاحتياجات التدريبية " حجم الفجوة ما بين الأداء الفعلي من قبل فرد معين) كما نوعاً) وما يجب أن يكون عليه الأداء المطلوب وفقاً للمعايير والمقاييس والأهداف والخطط المعتمدة" وبناء على هذا يمكن القول أن مفهوم الاحتياجات التدريبية يرتبط ببعدين زمنيين هما^(٤):

➤ **البعد الزمني الأول:** بمعالجة نواحي القصور والعجز في مستويات الأداء الحالي للمؤسسة، وينعكس في تحقيق أهداف تدريبية قصيرة الأجل لسد العجز في المعارف والمهارات، وتكوين اتجاهات إيجابية نحو المؤسسة وتعديل السلوك الوظيفي.

➤ **البعد الزمني الثاني:** فيعكس الهدف الاستراتيجي للتدريب ويتعلق بحل مشكلات الفرد في المستقبل من خلال صقل مهاراته وقدراته وتعديل سلوكه واتجاهاته لتأهيله لشغل مناصب أعلى، كما يهدف هذا البعد إلى مواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية، والظروف المحتملة في المستقبل الناتجة عن المنافسة.

كما تعتبر الاحتياجات التدريبية متجددة ومستمرة، فهي تعبر عن الأفراد المطلوب تدريبهم لمواجهة أي موقف، ويتم تحديد احتياجات التدريب عن طريق مايلي^(٥):

✓ **تحليل التنظيم:** وذلك بالإجابة عن السؤال التالي: أين تقع الحاجة للتدريب؟

- ✓ تحليل العمل: ما نوع التدريب المطلوب؟
 - ✓ تحليل الفرد: من الذي يحتاج إلى التدريب؟
- فالاحتياجات تتعلق بزيادة أو تطوير أو تغيير المعلومات والمعارف لدى بعض الأفراد أو كلهم، وذلك بتوفير معلومات عن:
- ✓ الأهداف والتوجهات والسياسات المتبعة، وتحليل عناصر القوة ومواطن الضعف، وهذا أحد المداخل الأساسية لتحديد الاحتياجات.
 - ✓ أتاحت شبكة الانترنت إمكانية معرفة عناصر التحليل الاستراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة مواطن الضعف عن طريق التدريب بما يستجيب للتوجهات الجديدة.
 - ✓ أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تحديد التغيرات الخارجية، والتعرف على فرص والتهديدات التي تتعرض لها، وبصورة يمكن من خلالها تحديد الجديد من الاحتياجات مع الاستفادة من الفرص وتفادي المخاطر.
 - ✓ أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تتبع إجراءات العمليات المختلفة، وتحديد نقاط الاختناق وأسبابها، وهي ناتجة عن نقص الخبرة والمهارة، وهذا ما يمكن من التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات.

٢. التخطيط للاحتياجات

- وتؤدي هنا كذلك تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا وهذا من خلال:
- ✓ أن شبكة الانترنت تتيح للمديرين المسؤولين عن العملية التدريبية معرفة برامج وخطط العمل الإنتاج لكافة الإدارات الأخرى، وبهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج.
 - ✓ تتيح بعض برامج الحاسبات وضع خطط مسبقة للعملية التدريبية أو المساعدة في ذلك، حيث توجد بعض البرامج الإحصائية المساعدة في ذلك ك: SPSS، كما هناك كذلك بعض الأنظمة الخبيرة المتاحة مثل Parys^(١).
 - ✓ تتيح إمكانات الوسيط الذكي إمكانية التخطيط الديناميكي للبرامج التدريبية، بصورة مناسبة مع الواقع الحقيقي.

٣. تحديد أسلوب ومتطلبات التنفيذ

- حيث تتيح الشبكة العالمية الانترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالميا، وخطط تنفيذ هذه البرامج وأساليب تنفيذها وتكلفتها، بحيث يتمكن المسؤول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ (داخلي، خارجي)، ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج.

٤. إعداد المحتوى

إن إعداد محتوى العملية التدريبية أمر غاية في الأهمية، لذا ينبغي وضع البرامج التدريبية وموادها التعليمية بعناية شديدة بحيث تناسب الهدف من العملية، وكذلك مستوى الأفراد المكونين، وتكنولوجيا المعلومات ساعدت على ذلك من خلال^(٧) :

➤ إن الشبكة العالمية سمحت بإثراء وإعداد المحتوى، وذلك بالاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة فهناك الآن العديد من البرامج المعلوماتية التي تسمح بإثراء العملية التدريبية.

➤ إن الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد العاملين سواء القيادية منها أو اتخاذ القرار أو التفكير الاستراتيجي.. الخ.

➤ كما تتكامل شبكة المعلومات الداخلية الانترنت في إتاحة كل المحتويات السابقة التي تم تنفيذها، وفكر المؤسسة المكتسب خلال فترة عمل الشبكة أمكن الولوج السريع لقاعدة المعطيات المتوفرة داخل التنظيم والاطلاع على كافة البرامج التي سطرت، وكيف أنها طبقت، وكذلك معرفة النتائج التي حققتها هذه البرامج وهل هي حسنة فيقتدى بها أم أنها سلبية فيعمل المشرف على العملية التدريبية على تفاديها، وهذا سيؤدي إلى إثراء وتنمين العملية التدريبية شكلا ومحتوى.

ثانيا: مرحلة العملية التدريبية

ساعدت تكنولوجيا المعلومات بطريقة فعالة في تنفيذ البرامج التدريبية، حيث أتاحت طرق تختلف تماما عن الطرق التقليدية، حيث أوجدت هذه الأخيرة أنماطا جديدة وسهلة في ممارسة العملية التدريبية في كافة مراحلها وذلك وفق مايلي:

١. التدريب عن بعد:

التدريب عن بعد طريقة اكتساب المعرفة من خلال الآخرين، فالتدريب عن بعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة. فأي حصة تلفزيونية، أو شريط فيديو، برنامج معلوماتي يمكن أن يعد برنامج تدريب عن بعد^(٨).

إن الدور المهم للتدريب عن بعد هو تسهيل وتبسيط العملية التدريبية. فالיום وعن طريق الشبكة أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب، كما يمكن تعميم هذه البرامج التدريبية داخل التنظيم عن طريق الشبكة الداخلية حتى يستفيد منها عدد كبير من العمال، فالتدريب عن بعد لا يهمل عدد المتدربين، فالقاعات هنا قاعات افتراضية مبنية على الشبكة، ولعل من أهم مميزات التدريب عن بعد بالاعتماد على الشبكة الداخلية هو طابعه التفاعلي الذي يعادل في تأثيره الواقعي. فعن طريق تطبيقات الواقع

الافتراضي أمكن خلق بيئة افتراضية للتدريب والعمل تحاكي الواقع الحقيقي في درجة التأثير والتعامل. وهذا ما يسمح بتحصيل نتائج أحسن خاصة في بعض الميادين الحساسة كالطب والطيران، والكيمياء... الخ، وهذه الميادين لا تكتفي فقط بالدروس النظرية ولكن بدرجة أكبر بالتطبيق.

إضافة إلى ما سبق ذكره فإن التدريب عن بعد يمنح المزايا الآتية:

أ. أنه موجه للعمال في مكان إقامتهم أو في ترحالهم.
ب. أنه يسمح بمتابعة العملية التدريبية وفق الأوقات المناسبة بحيث يمكن متابعتها في :

✓ خارج أوقات العمل، أثناء الراحة والعطل.. الخ.

✓ متابعتها في أي وقت.

✓ اختيار موضوع التدريب حسب النقاط الغامضة لدى المتدرب.

ج. تسمح بالقيام بالعملية التدريبية وفق الإمكانيات المالية والاقتصادية.

٢. التدريب بالمنزل

حيث سمحت هنا تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائط المتعددة إمكانية تنمية المهارات بالاعتماد على النفس ودون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية، فالآن توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات.

٣. التدريب المستمر

لقد جعلت المعلومات من العملية التدريبية هوية، يستطيع أي فرد ممارستها دون انقطاع على مدى حياته، خاصة مع وقتنا الحالي والذي يتميز بسرعة التحولات والتغيرات فيه، فأنماط وطرق العمل اليوم تشهد طفرات نوعية غير مسبوقه تجعل من المهارات التي نتعلمها منذ فترات قصيرة مهارات قديمة.

فاليوم وعلى الشبكة هناك برامج وأقسام تدريبية مفتوحة ٢٤ ساعة على ٢٤ ساعة خلال أيام الأسبوع دون عطل وإجازات، فالعملية التدريبية اليوم على الشبكة لا تعترف بالحدود الزمانية والمكانية^(٩).

٤. التدريب أثناء العمل

هذا النمط من العملية التدريبية معروف سابقا لكن بشرط انقطاع العامل عن عمله وتوجيهه لمتابعة برنامجه التدريبي، لكن مع تكنولوجيا المعلومات حولت العملية التدريبية أثناء وقت العمل نفسه دون الانقطاع عن العمل.

فتكنولوجيا المعلومات تتيح اليوم إمكانية تنفيذ البرنامج التدريبي بالموازنة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة وما يقوم بتنفيذه للتدريب حيث التفاعل بين المستخدم وقاعدة البيانات حقيقية في حالة العمل وبين المستخدم وقاعدة البيانات هيكلية عن التدريب.

وهذا ما يمكن التنظيم من الاستفادة من إنتاجية العامل حتى أثناء المرحلة التدريبية، وبالتالي تقليل التكاليف نتيجة استغلال مخرجات العملية التدريبية أثناء القيام بها، والحكم على مدى فعالية البرنامج التدريبي قبل الانتهاء منه.

٥. التدريب وفق المستوى

حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات-ونظرا لما تقدمه من تسهيلات ومزايا- إمكانية تقديم برامج التدريب بأكثر من مستوى من الأبسط، متوسط، المتقدم، تبعا لطبيعة وقدرات المتلقي، حيث يقوم البرنامج بالاستعانة على مجموعة اختبارات وتطبيقات الذكاء الصناعي والأنظمة الخبيرة في تحديد مستوى الطالب، ونقاط القوة والضعف فيه. وتقدم له المادة التدريبية بطريقة تناسب مستواه مع مراعاة تغيير المستوى مع تقديم الدارس في البرنامج التدريبي^(١٠).

وهنا يخلص المتدرب من الضغوطات النفسية نتيجة عدم ملائمة-في كثير من الأحيان- البرنامج التدريبي لنقاط ضعفه أو احتياجاته هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن هذا سيساعد على ترشيد السياسة التدريبية ككل. هناك العديد من أساليب التدريب التي يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف التدريبية، فيما يلي أهمها^(١١):

أ. **المحاضرة:** يتم التدريب بصفة أساسية من خلال مجموعة من المحاضرات يلقيها المدرب على المتدربين، ويسمح المدرب للمتدربين بإلقاء الأسئلة وفتح باب المناقشة لتوضيح الجوانب المختلفة لموضوع التدريب، ويمكن في هذا النوع من التدريب الاستعانة بالحالات الدراسية أو تمثيل الأدوار، ويعتبر هذا الأسلوب من أقل الأساليب تكلفة وأقلهم استهلاكاً للوقت خاصة في حالة زيادة عدد المتدربين^(١٢).

ب. **البريد الوارد:** يكون التدريب بالوريد الوارد بتزويد المتدرب بما يشبه مجموعة مذكرات ورسائل ترد اعتيادياً إلى شاغل وظيفة معينة، هذا الأسلوب يصلح لتدريب فرد على اكتساب معارف ضرورية ومتنوعة لاتخاذ القرارات، وتتحدد فائدة الأسلوب بنوع سلة البريد المعدة فإذا كانت شاملة لعينة واسعة من المواقف التي سيتعرض لها المتدرب عند إشغال الوظيفة، فهي يمكن أن تكون أسلوباً فاعلاً للتدريب.

ت. **المحاكاة:** يتم تمثيل الواقع العملي حتى يمكن للفرد اكتساب المهارات الأساسية في ظروف تماثل إلى حد كبير الواقع العملي، هذا الأسلوب من التدريب يحظى حالياً باهتمام خاص كون أكثر تمارين المحاكاة حاسوبياً، أي يتم برنامج حاسوبي يحاكي الموقف ويتدرب المتدرب عليه.

ث. **الحالات العملية:** الحالات العملية وسيلة فعالة للتدريب الحديث، وتستخدم تلك الحالات لتحقيق العديد من الأهداف التدريبية منها تحسين قدرات الفرد على اتخاذ مختلف القرارات، وتشخيص وتحليل المشاكل المعقدة والمتباينة إلا أن لها عناصر مشتركة والتي

لا يمكن توفير تعليمات كافية لكل الاحتمالات حولها، مما يتطلب الاجتهاد في اتخاذ القرارات لمعالجتها.

ج. تمثيل الأدوار: يستخدم هذا الأسلوب لتنمية قدرات المشاركين في البرنامج على اتخاذ القرار من خلال تمثيل دور معين، ويسمح هذا الأسلوب بدرجة عالية من التفاعل بين المتدربين، فمن الممكن استخدام هذا الأسلوب لإكساب المشاركين مهارات واستجابات سلوكية معقدة، أو إجراء مقابلات مع العملاء أو إعدادا مسبقا وتحديدًا جيدًا للأدوار والسيناريوهات البديلة لكل دور.

ج. تدريب الحساسية: هو بالأساس وسيلة تطوير وتدريب بهدف إكساب المشاركين اتجاهات وقيم جديدة وتعديل سلوكهم، فهو إذا وسيلة لمساعدة المشاركين بإحداث تغيير جذري في اتجاهاتهم ذات الصلة بالعمل.

مثل هذا التغيير يتم من خلال جلسات إرشاد جماعي مطولة وبإشراف مختص، تماما كجلسات التحليل النفسي ولكل الفرق للعاملين وليس لفرد واحد، ولقضايا مركزة على سلوك يعكس على العمل، وليس مجرد علاج مشاكل نفسية.

كما تستخدم المنظمات تدريب الحساسية إذا احتاجت تغيير اتجاهات العاملين نحو العمل، الإبداع التعاون، العلاقات ببعضهم البعض.. الخ، وهذه غالبا ما تكون مهمة لقيادات عليا ولعناصر شغل مواقع مسؤولية وتأثير، يتبين بأن الأهداف والقيم الشخصية للعاملين مغايرة للأهداف التي تحتاجها المنظمة، وأنها في حالة صراع فيما بينها يعرقل تعاونها.

ويعتبر التدريب الإلكتروني أكثر تقبلا من المتدربين مقارنة من الأسلوب التقليدي في التدريب، فهو برنامج خاص بتطوير الكفاءات بالتنسيق مع أهداف المنظمة، كما يتطلب الإجراء (التدريب الإلكتروني) استخدام الانترنت لانجاز التدريب المهني وتحديث التدريب المستمر، غاية التدريب الإلكتروني هو التدريب الفردي أو الجماعي المرن على حسب متطلبات المنظمة، وبهذا الاستغلال الناجح لهذه الأداة الجديدة يفرض رؤية واضحة الإستراتيجية المنظمة وتطوير تنظيمها، هذه الأداة تتطلب تجديد في محتوى البرنامج التدريبية لتكون متناسقة مع احتياجات السوق ومع احتياجات وقدرات المستخدم" ويمكن تعريف التدريب الإلكتروني من خلال الآتي:

التعريف الأول: التدريب الإلكتروني هو تقديم البرامج التدريبية والتعليمية عبر وسائط الكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدمجة وشبكة الانترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن وباعتماد مبدأ التدريب الذاتي أو التدرّب بمساعدة مدرب^(١٢).

من خلال ما ورد في التعريف الأول التدريب الإلكتروني عملية تدريبية تستخدم الانترنت لعرض وتقديم الحقائق الإلكترونية أو التفاعل مع المتدربين سواء كان بشكل متزامن أو غير متزامن أو بقيادة المدرب أو بدون مدرب أو مزيج بين ذلك كله، حيث

يسمح للمتدرب من اختيار برنامجة التدرربي بما يتفق مع ظروف عمله والتدريب المناسب والمناح لدية للتدريب دون الحاجة إلى الانقطاع عن العمل.

التعريف الثاني: التدريب الالكتروني يمكن تعرف بأنه العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاتة ووسائطه المتعددة، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في اقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة من دون الجودة تقيده بحدود المكان والزمان.

يضيف التعريف الثاني للتعريف الأول أهمية التدريب الالكتروني في اقتصاد الوقت والجهد مقارنة بالتدريب الكلاسيكي، كما يتميز التدريب الالكتروني بسهولة الاستخدام وبتحسين وتنميين التدريب الكلاسيكي مما يوفر مستويات جودة عالية في التدريب كما لا يقيد المتدرب والمدرّب بحدود الزمان والمكان.

يشمل بناء التدريب الالكتروني عدة خطوات إجرائية لعملية تطوير المحتوى التدرربي الالكتروني، والتي تتضمن تجهيز محتوى الدورات التدريبية بعد تحليل الاحتياج التدرربي ثم تصميم أنشطة الدورات التدريبية من خلال فريق تطوير المحتوى الالكتروني تم الانتهاء من تطوير البوابة (Portal) الخاصة بالتدريب الالكتروني، ومن طرق الدعم المتاحة للمتدرب⁽⁴⁾:

- الدعم بالهاتف.
- الدعم بالبريد الالكتروني.
- منتديات النقاش (موقع النقاش).
- من أهمية التدريب الالكتروني يمكن ذكر مايلي المتدرب هو المنحكم في العملية التعليمية أما المدرّب فيكتفي بتوجيه المتدرب.
- المتدربين مشاركين في العملية التعليمية (تدريب ايجابي).
- إمكانية وصول المتدرب للحقيبة التدريبية في الوقت والزمان المناسبين له.
- إنشاء علاقة تفاعلية بين المتدربين والمدرّبين.
- استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة.
- تقليل تكلفة التدرّب ورفع كفاءة المتدربين.
- تقليل من تكلفة السفر للمتدرب والمدرّب.
- تشجيع المتدربين على تصفح الانترنت من خلال استخدام الروابط التشعبية للوصول إلى معلومات إضافية حول موضوع الدرس.
- تطوير قدرة المتدرب على استخدام الحاسب والاستفادة من الانترنت مما يساعده في مهنته المستقبلية.
- تشجيع المتدرب على الاعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا.

- السماح للمدربين بتطوير المادة التدريبية باستخدام المصادر الالكترونية والانترنت.
- السماح للمدربين بالاحتفاظ بتسجيلات المتدربين والعودة لها في أي وقت ومن أي مكان.
- الوقت والمنهج والتمارين تعتمد على مستوى ومهارات المتدرب وليس على معدل المجموعة فالمتدرب الأقل مستوى لديه وقت لرفع مستواه والمتدرب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار المتدربين الأقل مستوى.

ثالثاً: مرحلة التقييم

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إثراء وتسريع مرحلة تقييم العملية التدريبية حيث يمكن أن نلمس ذلك من خلال ثلاث نقاط هي^(١٦):

تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التدريبية من خلال التفاعل بين المستخدم والبرنامج التدريبي بصورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف.

١. تتيح برامج التدريب الذكية إمكانية تتبع المتدرب في جميع حالات التدريب، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع وتوفير جميع المعلومات أثناء العملية التدريبية وليس فقط أثناء مرحلة التقييم.
٢. تتيح إمكانية شبكات العمل الداخلية الانترنت استخدام أساليب تدفق العمل إمكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التدريبية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط.

الخاتمة:

انطلاقاً مما سبق، يمكن القول أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال قد غيرت في عملية تنمية الموارد البشرية في النواحي التالية:

- أوجدت مصطلحات جديدة مثل التوظيف الالكتروني، العمل الالكتروني التي تعتبر من أهم تطبيقاتها التي تصور استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين إجراءات الموارد البشرية وممارسة الوظائف الأساسية لإدارة هذه الموارد البشرية.
- أوجدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال نمطا جديدا للمؤسسات المشرفة على العملية التدريبية فأصبحنا نسمع بمؤسسات بلا حدود فمقرها وحدودها هي الشبكة تمنح شهادات عالية الجودة ومعترف بها عالميا
- أوجدت نمطا جديدا لمتطلبات العملية التدريبية ألا وهو نمط قائم على المعرفة فالطاقات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتحكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التدريبي على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر لدى الأفراد خاصة وان اغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم إسنادها -بصفة تكاد تكون كلية- للآلة.

➤ أوجدت تكنولوجيا المعلومات أساليب جديدة للقيام بالعملية التدريبية فأصبحنا نسمع بالواقع الافتراضي، تدريب عن بعد... الخ كل هذه الأنماط الجديدة في التدريب أثبتت جدارته-خاصة في الدول المتقدمة-عند تطبيقها خاصة أنها أساليب تفاعلية.

هوامش البحث

- (1) دليو فضيل: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم، الاستعمالات، الأفاق)، عمان، دار الثقافة، ٢٠١٠، ص ٢٥.
- (2) جمال الدين محمد المرسي: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص 16-17.
- (3) عزيزة عبد الرحمان العتيبي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية، على الأكاديمية الدولية الاسترالية، ٢٠١٠، ص ٦٥ نسخة على صيغة pdf، (www.abahe.co.uk).
- (4) وسام مهيبيل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، ٢٠١١/٢٠١٢، الجزائر ٣، ص ١٢١.
- (5) المرجع السابق، ص ١٢١.
- (6) Jean.M.Peretti : **Human**
- (7) **Ressource Management**, Paris, France, 1987, p78.
- (8) عزيزة عبد الرحمان العتيبي: مرجع سبق ذكره.
- (9) Jean Lochard, Distance education, Paris, France, 1995, p15.
- (10) عزيزة عبد الرحمان العتيبي: مرجع سبق ذكره، ص ٧٠.
- (11) المرجع السابق.
- (12) وسام مهيبيل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، ٢٠١١/٢٠١٢، الجزائر ٣، ص ١٢٣-١٢٤.
- (13) مركز التدريب الإلكتروني، مفهوم التدريب الإلكتروني، متاح على الموقع (<http://www.elearning.edu.sa>).
- (14) وسام مهيبيل: مرجع سبق ذكره.
- (15) حسن ش: التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية، مجلة التعليم الإلكتروني، أول مجلة متخصصة في التعليم الإلكتروني في الوطن العربي، العدد الرابع، ص ٢.
- (16) عزيزة عبد الرحمان العتيبي: مرجع سبق ذكره، ص ٧٠.