

الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي

مرزوقي محمد، طالب دكتوراه علوم، جامعة وهران 2 محمد بن احمد

بإشراف الأستاذ الدكتور مزيان محمد، جامعة وهران 2 محمد بن احمد

مقدمة:

يعرف العالم اليوم تطورا وتحولا رهيبين في ميدان الإعلام والاتصال فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد غزى كل مجالات الحياة اليومية للإنسان ولم يستثنى أي منها. فقد أصبح الإنسان اليوم يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في جميع تعاملاته فهو لا يكاد يخرج من بيته أو مكان تواجده إلا والعالم كله ماثل بين يديه يظهر أمامه على شاشة جهازه أو حاسوبه الشخصي الموصول بالإنترنت. فقد مكنته هذه التكنولوجيا من جعل معظم تعاملاته اليومية افتراضية أو رقمية، فهو يستطيع بفضلها الآن الاتصال والتفاعل مع أي شخص يرغب في التواصل معه من أي نقطة من العالم وفي أي وقت يشاء، بل أكثر من ذلك فقد ظهر في الوقت الحالي ما يسمى بالواقع الافتراضي مثل التعليم عن بعد، والعمل عن بعد والتكوين عن بعد والتسوق والبيع والشراء عن بعد وذلك كله عبر شبكة الانترنت.

كل هذه التحولات لم تكن تحدث في عالم الخيال أو بمعزل عن مجال العمل أو المنظمات والمؤسسات بمختلف أنواعها ومختلف نشاطاتها وعلى اختلاف أشكالها وأحجامها، هذه المؤسسات والمنظمات وباعتبارها الخلية الأساسية والمحرك الحقيقي في اقتصاد أي دولة كونها هي من تخلق وتنتج الثروة، فهي بحيرة بامتلاك وتعميم استخدام هذه التكنولوجيات والوسائل التقنية في جميع أقسامها وإداراتها وفي جميع تعاملاتها لما توفره لها من فوائد وأرباح مباشرة وغير مباشرة سواء من ربح للوقت أو ربح لمصاريف النقل والتنقل وغيرها من التكاليف التي كانت تعرقل الكثير من المشاريع والأعمال والتي أصبحت اليوم تساهم في ربحية المؤسسات التي تحسن

استعمال هذه الوسائل، بمعنى أصح الانتقال من الإدارة التقليدية إلى ما أصبح يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية.

هذا التحول والانتقال من الإدارة السابقة إلى هذه الإدارة الجديدة الإلكترونية لا يمكن أن يحصل دون العنصر البشري أو المورد البشري كما يصطلح عليه الآن الذي يعتبر محور ارتكاز أي مؤسسة، وصانع تطورها وتميزها، وضامن بقائها واستمرارها فكان لزاما على المنظمات تكوينه وتمكينه من التحكم الجيد في هذه التكنولوجيات وتحسين استعمالها واستخدامها واستغلالها أحسن استغلال.

وعلى العكس من ذلك فإن عدم ادراك أهمية استخدام هذه الوسائل، وعدم التحكم الجيد فيها واكتساب كفاءات وخبرات تؤهل مستخدمها من مسايرة مختلف التطورات والمستجدات اليومية في هذا المجال قد ينجم عنها شعور بالتهديد والخوف أو اللأمن وبالتالي ضعف في مستوى الرضا عن العمل.

على هذا الأساس فما هي الإدارة الإلكترونية وما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما طبيعة العلاقة بينها وبين إدارة الموارد البشرية (الأمن الوظيفي)؟

تعريف الإدارة الإلكترونية "e-management" هي الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد، و بمعنى آخر "فالإدارة الإلكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات . فالإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد و متطور يتعدى المفهوم الحديث "اتّصل و لا تنتقل" و ينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط و لا تدخل في الخط وكتعريف امثل و أشمل للإدارة الإلكترونية هي "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من

خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوب من خلال استخدام ما يصطلح بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع معاملاتها، فما هي إذن هذه الاخيرة؟¹

تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

في حقيقة الأمر هناك تباين بين العلماء والمختصين في ميدان تكنولوجيا المعلومات حول تحديد الإطار العام لهذا المصطلح، هذا إضافة إلى التباين والاختلاف الواضح في تحديد التفاصيل والتطبيقات، فمن العلماء من يرى بأنه يعني الوسائل والتقنيات المستعملة في الإدارات من مكونات الحواسيب، والبرامج، وقواعد البيانات والشبكات.²

وحسب سعد غالب ياسين فهناك أكثر من منظور لتكنولوجيا المعلومات، منها المنظور الجزئي الذي يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات ويعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظام المعلومات الكلي (بما في ذلك نظام المعلومات الإدارية)، والمنظور الكلي الذي يعتبر تكنولوجيا المعلومات مظلة واسعة تشكل كلا من نظم المعلومات، وتقنيات معالجة البيانات، وشبكات الاتصالات، والأفراد والمنظمات وغيرها³. بمعنى أن المنظور الكلي يهتم بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة (معلومات عن أنشطة، أعمال، نصوص، صور، ووسائط متعددة).

ويرى SENN بأن تكنولوجيا المعلومات تمثل نطاقا واسعا من القدرات والمكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين ومعالجة وتوزيع المعلومات، بالإضافة إلى دورها في عملية خلق المعرفة³. بالإضافة إلى هذا فإن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال ارتبط واقترب ببعض المصطلحات التي لها صلة وثيقة به مثل نظم المعلومات، نظم المعلومات الإدارية، نظم معلومات الموارد البشرية، نظم الاتصالات... إلخ.

مفهوم مصطلح نظم المعلومات: يمكن فهم نظم المعلومات من خلال تفكيك هذا المصطلح إلى عناصره الأساسية وهما النظام Système والمعلومات Informations وقد تكون هذه العملية أي تفكيك المصطلح إلى عناصره المكونة له هي الأحسن لشرحه وتعريفه جيدا. وعليه فالعنصر الأول والذي هو النظام يعبر عن علاقة تكوينية قوية بين حقل نظم المعلومات ونظرية النظم العامة في مجال الإدارة.

والنظام بصفة عامة كما هو متفق عليه هو ذلك الكل المكون من أجزاء وعناصر، أو مكونات مترابطة ومتكاملة تعمل ضمن تنسيق وتعاضد بهدف تحقيق غايات وأهداف جوهرية مشتركة⁵. أما عنصر المعلومات فهو يعني نتاج عملية معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، وينتج عن معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة. فإذا كانت البيانات هي المعطيات البكر، الأرقام، الأصوات، والصور المرتبطة بالواقع وذلك باعتبارها المادة الخام التي تسجل الأحداث والوقائع اليومية بصورة تفصيلية فإن المعلومات هي القيمة الجديدة الناتجة عم معالجة المادة الخام الآنف الذكر والتي ترتبط بسياق واضح وبمستوى عال من الدقة والموثوقية⁶.

وعليه يمكن فهم نظم المعلومات من خلال تركيب المصطلح عن طريق تشكيل العلاقة البنوية بين عناصره الأساسية، أي أن نظم المعلومات هي التكوين المتفاعل بين مكونات جوهرية للنظم والمعلومات. بمعنى آخر نظام المعلومات هو أي توليفة (تركيبية) منظمة من الأفراد، عتاد الحاسوب، البرامج، شبكات الاتصالات، وموارد البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات وبالتالي توزيعها إلى المستخدمين في المنظمة. بصفة عامة تشكل نظم المعلومات التوليفة المنظمة والمتكاملة للموارد الجوهرية التالية:

1. الموارد البشرية. Ressources Humaines.
2. عتاد الحاسوب Computer Hardware
3. برامج الحاسوب Computer Software
4. شبكات الحاسوب Computer network

5. البيانات DATA

كما لا تقتصر نظم المعلومات على معطيات وموارد البيانات وإنما ترتقي هذه العلاقة مع ارتقاء التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات ذلك لأن نظم المعلومات تتعامل مع موارد البيانات لإنتاج المعلومات، وتتعامل مع موارد المعلومات والقرارات لإنتاج المعرفة، ومع المعرفة والخبرات المتراكمة لإنتاج الذكاء واستثماره في ميادين الأعمال المختلفة.

نظم المعلومات الإدارية: إن نظم المعلومات الإدارية لها عدة أبعاد متنوعة ترتبط بالمضامين التنظيمية والإنسانية والسلوكية والتقنية وبحقول الدراسة العلمية والتطبيقية الضرورية لتحليل وتصميم وتطبيق نظم المعلومات الإدارية. هذا الارتباط المتعدد والمتنوع يعني وجود عدة مداخل متنوعة لدراسة حقل نظم المعلومات الإدارية وهي تتوزع حسب الحقول والتخصصات التي تصب في هذا الميدان مثل علم الحاسوب، علم الإدارة، العلوم السلوكية والاجتماعية، الإقتصاد...إلخ.

ويمكن إيجاز كل مدخل من هذه المداخل كما يلي:

مدخل علم الحاسوب (أو المدخل التقني): ويمكن أن يسمى مدخل تكنولوجيا المعلومات حيث يتم التركيز فيه على الجوانب التقنية الصرفة كعتاد الحاسوب، برامج الحاسوب، شبكات الحاسوب، ونظم تشغيلها وصيانتها وحماية موارد المعلومات.

مدخل علم الإدارة (المدخل الإداري): يهتم الدارسون لحقل نظم المعلومات الإدارية من منظور إداري وتنظيمي يهتم بتحليل المكونات الإدارية والتنظيمية لهذه النظم وتأثيرها الجوهري على الإدارة والتنظيم مع التركيز على فهم وتحليل علاقة التأثير المتبادلة بين النظام والبيئة التنظيمية وبين النظام والأداء وبين النظام وبرامج ومشروعات الإدارة الحديثة مثل برنامج الجودة الشاملة، وإدارة المعرفة، وإعادة هندسة الأعمال...إلخ.

مدخل علم الاقتصاد (أو المدخل الاقتصادي): ويهتم فيه الدارسون بتحليل قيمة وتكلفة نظم المعلومات وكلفة المعلومات الناقصة ودراسات الجدوى لمشروعات نظم المعلومات، وتحليل التكلفة والمنافع للنظام المستخدم وكل ما يقع في حقل اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات، كما ظهر حقل جديد له علاقة وثيقة بهذا الحقل وهو حقل اقتصاد المعرفة، وخاصة اقتصاديات إنتاج المعرفة، وإعادة إنتاج المعرفة، ونقل وتوزيع المعرفة.

مدخل علم النفس وعلم الاجتماع (أو المدخل السلوكي الاجتماعي): وتكمن أهمية هذا المدخل في دراسة نظم المعلومات الإدارية في تجاوز النظرة التقليدية التي تتصور نظم المعلومات الإدارية وكأنها مجموعة من التكنولوجيا الصماء التي يبعد تأثيرها حدود الحيز المادي الذي تشغله، وبدلاً من ذلك يحاول هذا المدخل دراسة القضايا السلوكية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأنماط السلوكية الفردية والجماعية في المنظمة وتأثير هذه الأنماط السلوكية والثقافات التنظيمية على مستوى أداء نظم المعلومات الإدارية في المنظمة.

كما يهتم بالأبعاد الاجتماعية لنظم المعلومات الإدارية وخاصة أنماط الجماعات وتأثير القيم الاجتماعية و التحولات المجتمعية المترهنة مع استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بمسائل الصراع التنظيمي، ومقاومة التغيير، وإعادة إنتاج قيم اجتماعية جديدة.

ومن هذا المنظور المتمثل في جملة من المداخل المتنوعة يمكن تحليل مفهوم نظم المعلومات الإدارية بأنه بنية تنظيمية، تقنية، إدارية متكاملة لعناصر وبرامج وشبكات الحاسوب وقواعد بياناته تعمل مع الموارد الإنسانية أو البشرية من عمال المعرفة ضمن سياق منظم لدعم عمليات وأنشطة الإدارة وبصورة خاصة دعم عمليات اتخاذ القرارات الإدارية. فهي إذن تقدم تشكيلة متكاملة من المساندة المباشرة وغير المباشرة للعملية الإدارية بعناصرها الجوهرية من تخطيط و تنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة واتخاذ قرارات فضلاً عن ذلك تتكامل نظم المعلومات الإدارية مع نظم أدوات تكنولوجيا المعلومات الأخرى المستخدمة في المنظمة لتكوين ما يمكن أن نسميه نظم دعم الإدارة.

وما زاد نظم المعلومات الإدارية انتشارا وفعالية هو استخدامها وتعاؤها مع تكنولوجيا الاتصالات متمثلة في تكنولوجيا الانترنت وشبكات الاتصال الداخلية Intranet وشبكات الاتصال الخارجية Extranet. وكلما استطاعت نظم المعلومات الإدارية أن تحقق مستوى عال من التعاقد بين حزم نظم مكونات وبرامج تكنولوجيا المعلومات الحديثة كلما استطاعت هذه النظم تحقيق معدلات متطورة من الفعالية التنظيمية والتشغيلية للمنظمة. وكلما استطاعت تحقيق الميزة التنافسية المؤكدة التي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال اكتساب وإنتاج معلومات ذات قيمة مضافة إلى القيمة الإجمالية لمخرجات نظام الأعمال في المنظمة من منتجات، خدمات، ومعلومات.

وهكذا يكون نظام المعلومات الإدارية نظاما إداريا متكاملا متنوع الأبعاد، ومتعدد التطبيقات ولكنه يتكون من نظم معلومات فرعية مثل نظام المعلومات الفرعي للمالية، ونظام المعلومات الفرعي للتسويق، ونظام المعلومات الفرعي للموارد البشرية... إلخ.

1) مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية:

يمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: "الإجراءات المنظمة الخاصة بجمع وحفظ واسترجاع البيانات الصحيحة والمفصلة عن الموارد البشرية وأنشطة الأفراد وخصائصهم الصحية والفعالية في أي منظمة بما يدعم كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الخاصة بالعنصر البشري"⁷.

كما يرى Gara: "بأن الهدف الأساسي لنظم معلومات الموارد البشرية هو الاحتفاظ بقاعدة بيانات دقيقة وكاملة ومتجددة يمكن استخدامها عند الحاجة للتقارير والسجلات وآلية المهام والإجراءات مثل تتبع طلب توظيف"⁸.

ويعرفه Cascio: "بأنه قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة ووضع الأهداف للأنشطة الملائمة للموارد البشرية وتقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل"⁹.

ويعرفها Walker بأنها: " إجراء منظم لجمع وتخزين وصيانة واستخراج البيانات عن الموارد البشرية في المنظمة وشؤون الأفراد وسمات الوحدات التنظيمية التي تتعامل معها"¹⁰.

ويعرفه Laudon: "أنه ذلك النظام الذي يحتفظ بسجل الموظف (تتبع مهارات الموظف، وأداء العمل والتدريب) ويدعم التخطيطات لتعويضات الموظف والتطور الوظيفي"¹¹. وعليه ومن خلال كل هذه التعاريف يمكن استخلاص ما يلي:

- أن نظام معلومات الموارد البشرية هو نظام معلومات فرعي من النظام الكلي أو العام للمعلومات في المنظمة.

- أن نظام معلومات الموارد البشرية وكأي نظام معلومات فرعي يجب أن يتوفر على العناصر أو المكونات الأساسية التالية:

المكون البشري: وهو مجموعة الأفراد العاملين بمختلف أقسام النظام والذين يعتبرون أساس النظام فبقدر كفاءة هؤلاء العاملين يكون نجاح هذا النظام، وهما صنفان الأخصائيين والمستخدمون النهائيون.

أ- الأخصائيون: وهم الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات، فالمحللون يقومون بتصميم النظام بالاستناد إلى احتياجات المعلوماتية للمستفيدين النهائيين، ويقوم المبرمجون بإعداد البرامج بناء على المواصفات التي يقدمها محلل النظم، ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحواسيب الكبيرة والصغيرة معا.

ب- المستخدمون النهائيون: وهم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات مثل المحاسبين، والإداريين، ورؤساء المصالح والمدراء...إلخ.

المكون المادي: ويقصد به جميع الآلات والأجهزة المكونة للنظام والمتمثلة في الحواسيب ولواحقه المختلفة، والتي تستخدم في معالجة البيانات، كما تشمل محطات العمل، الشبكات

المعلوماتية ومختلف التجهيزات ووسائل الاتصال (هواتف، فاكسات، شبكات الانترنت بالإضافة إلى التجهيزات غير المعلوماتية من مكاتب، وأماكن عمل، وتجهيزات الحفظ والتخزين...إلخ. المكون المجرد: ويتمثل في مختلف البرامج والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي يستخدمها العنصر البشري لتسيير وإدارة هذا النظام.

هذا عن الأجزاء المادية والفنية المكونة للنظام، أما عن عناصر النظام الوظيفية أو العملياتية فهي كأي نسق تتمثل في المدخلات وعمليات التشغيل ومعالجة البيانات والمعلومات والمخرجات ثم التغذية العكسية أو التغذية الراجعة مع تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية.

خصائص نظام معلومات الموارد البشرية:

1. يعتمد على إجراءات محددة ومنظمة ومنطقية.
2. يهتم بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات بصفة دقيقة وموضوعية.
3. يهتم بجميع أنشطة العنصر البشري من اختيار وتعيين وترقية وتكوين وتحويل وأجور وحوافز وتخطيط للقوى العاملة.
4. يساهم في ترشيد وتفعيل عملية صنع واتخاذ القرارات .

أهمية ودور نظام معلومات الموارد البشرية.

- يكتسي نظام معلومات الموارد البشرية أهمية بالغة بالنسبة للمنظمة نظرا لما يوفره من تسهيلات في إعداد الخطط التنبؤية بالاعتماد على الحاسوب والبرامج التي يحتويها خاصة الإحصائية مثل برنامج SPSS.

- يساهم كثيرا في تحسين وتطوير عملية اختيار وانتقاء وتوظيف الأفراد فنظم المعلومات المحوسبة سمحت بمعالجة طلبات التوظيف الهائلة بشكل منتظم وباحترام معايير التوظيف الموضوعية، فهناك الآن تطبيقات كثيرة وعديدة في مجال اختيار الأفراد وانتقاء أحسن الكفاءات المتقدمة لطلب منصب معين، كما ساهم نظام المعلومات هذا في القضاء على الطرق الذاتية في

التوظيف مثل المحاباة والتمييز العنصري بين المترشحين مما يعطي لعملية التوظيف كثير من الموضوعية والمصداقية.

- يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في تطوير الكفاءات داخل المنظمات وذلك من خلال توفير خدمات التكوين والتدريب وخاصة في ظل التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية، فهناك الكثير من التطبيقات والبرامج المتوفرة اليوم والتي تفيد كثيرا في تنمية وتطوير قدرات ومعارف العاملين مثل برامج القيادة، والاتصال وتحديد الأهداف وإدارة الوقت ومختلف برامج الموارد البشرية وفي جميع الميادين.

- كما ساهمت شبكات الاتصال المعلوماتية في تلقي برامج تكوينية وبرامج تحسين المستوى، والاستفادة من تجارب وخبرات الآخرين وذلك عن بعد عن طريق ما أصبح يطلق عليه التعليم عن بعد والتكوين عن بعد متخطيا عقبات المكان والزمان.

- سمحت نظم معلومات الموارد البشرية بمتابعة المسارات المهنية للأفراد العاملين بطريقة سهلة وأكيدة وشفافة وبدون تكاليف عن طريق الولوج الكترونيا وانطلاقا من الحاسوب إلى قاعدة البيانات المتاحة عن الأفراد العاملين معرفة مؤهلات وكفاءات أي عامل ما يسمح ويساعد الأفراد على تحسين وتطوير أدائهم. فهناك على سبيل المثال لا الحصر برامج وأنظمة Miram الحبيبة في مجال تدقيق الموارد البشرية. ونظام Adequat لتسيير تحركات وتنقلات العمال خلال مساهم المهني¹².

- ساهمت نظم معلومات الموارد البشرية كثيرا في إعداد أنظمة أجهز ومكافآت وتقييم أداء العمال وحسابها بسرعة فائقة، وخاصة بالنسبة للمنظمات الكبرى.

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات في سرعة اتصال وتفاعل الأفراد فيما بينهم داخل التنظيمات وخارجها دون الحاجة إلى التنقل حتى مكان عمل الشخص الآخر، ومعرفة أي شيء والحصول على أي معلومة من مكان العمل أو مكان التواجد، فمدير التسويق أو المدير التجاري مثلا يمكنه الحصول على أي معلومة عن المخزون أو الإنتاج من حاسوبه الشخصي عن طريق

التراسل الإلكتروني من خلال خدمات الشبكات وبالأخص الانترنت. كما أمكن العمال التحاور مع رؤسائهم أو مرؤوسيههم وعقد اجتماعات كل في مكانه وفي الوقت المناسب، كما عززت العلاقات العمالية من خلال العمل الجماعي بالاتصال في أي لحظة، بالإضافة إلى هذا عززت هذه الأنظمة التنظيمات غير الرسمية وديناميكية الجماعات.

الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

أ- الآثار الاقتصادية:

مما لا شك فيه هو أن تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يعود عليها بالفوائد والعوائد الاقتصادية الكثيرة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر تخفيض عدد أعضاء القيادة الإدارية من مديرين وعمال حيث أخذت تكنولوجيا المعلومات تلعب أدوارهم وتعوض وجودهم المادي والإجرائي.¹³

كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقليص تكاليف المعاملات (الصفقات)، وذلك من خلال كونها كما سبق الذكر حلت محل بعض الأفراد بالإضافة إلى هذا قلصت من مراحل العمليات والخطوات التي كانت تتطلب وقتا وجهدا وتكاليفا، كما ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة بعد الاستعانة بشبكات الحاسوب المتطورة في تقليص تكلفة المنتجات وبالتالي خفض السعر، وغيرها من المزايا التي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

تقليص الآجال والوقت.

التحكم في التكاليف.

جودة القرارات.

العمل الجماعي.

تثمين رأس المال البشري.

تدفق العمل.

الآثار التنظيمية والسلوكية: استطاعت المنظمات الكبيرة التي كانت تعاني من ضخامة حجمها وتعدد مستوياتها الإدارية وبعد إدخال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات أن تطور من عملياتها وتقلص من مستوياتها الإدارية وإلغاء بعض الوظائف وتسريح بعض العمال وإعادة النظر في تنظيمها وهيكلها التنظيمي تسطحت مستوياته بما يتيح لها تحقيق كفاءة في العمل ومرونة في أدائها بشكل متجانس مع رشاقة عملها في السوق وخوضها غمار المنافسة الشرسة.

وقد ظهرت آثار تكنولوجيا المعلومات واضحة في السلوك التنظيمي للأفراد العاملين وذلك من خلال ضمان تدفق ما يحتاجونه من البيانات والمعلومات، كما انعكس هذه الآثار بشكل واضح على نطاق الإشراف حيث سمحت للرئيس من الإداري بالإشراف على أكبر عدد من العاملين بعد أن تم تحويل بعضهم الصلاحيات اللازمة لحسم المواقف التي تواجههم دون الرجوع إلى الرئيس الأعلى، حيث أخذ استخدام تكنولوجيا المعلومات يدفع بمواقع اتخاذ القرار إلى الأدنى في المنظمة الواحدة كون موظفي المستويات الدنيا أصبحوا يحصلون على المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المسئول الأول كما مكنت هذا الأخير من استلام المعلومات الكافية والدقيقة في الوقت نفسه لسير الأعمال في المستويات الإدارية الأخرى.¹⁴

غير أنه ورغم كل تلك المزايا والآثار الايجابية إلا أنها باتت تشكل تهديدا حقيقيا للأمن النفسي والوظيفي للأفراد في العمل، وخاصة مع ما أصبحت تتداوله التقارير و التقديرات العلمية والصحفية مؤخرا عن هيئات علمية دولية، أن عشرات الآلاف من المناصب والوظائف التقليدية، ستزول في غضون عشرون أو ثلاثون سنة قادمة، وفي المقابل ستظهر وظائف أخرى جديدة تماشيا مع الواقع الجديد، هذا الجدل واللغط الكبير هو ما يزيد من تخوف الكثير من الموظفين والعاملين في مختلف المنظمات، وبالتالي تأثيره على أمنهم الوظيفي خاصة إذا علمنا أن الأمن الوظيفي للعاملين هو من أهم الحاجات القاعدية للدافعية للعمل، والذي يؤثر بطريقة مباشرة على المستويات العليا من حاجات العليا للأفراد من رضا وظيفي وولاء وغيرها والتي تؤثر بدورها مجتمعة على أداء الأفراد والمنظمات.

تعريف الأمن الوظيفي:

لقد تعددت مفاهيم الأمن الوظيفي في ضوء تباين اتجاهات تفسيره وحسب تدرج الأولويات والحاجات بالنسبة للعاملين، فالعاملين الذين يريدون من الوظيفة أن تشبع احتياجاتهم المادية يعبرون عن الأمن الوظيفي من منظور اقتصادي بحت، أما العاملون الذين يهتمهم في المقام الأول أن تمنحهم الوظيفة المكانة اللائقة بغض النظر عن عوامل الربح والخسارة يعبرون عن الأمن الوظيفي من منظور اجتماعي¹⁵.

الأمن الوظيفي هو الذي يشعر الموظف بالاطمئنان على مستقبله الوظيفي ويوفر له التربة الخصبة التي ينمو فيها ويطور نفسه ويحسن من أدائه وإن من أكثر ما يحشاه العامل هو فصله من الخدمة، إذ هي مصدر رزقه الذي يعيش عليه، وإن كثيرا من المؤسسات تحرص كل الحرص على توفير الشعور بالاستقرار للعامل، كما تحرص وبشدة على أن يكون مؤديا لعمله، وقائما بواجبه، لذا يجعلون أداءه الجيد مقابل إشعاره بهذا الاستقرار.¹⁶

واعتبر الحرب عام 2006 أن الأمن الوظيفي يتحدد بناء على الدخل والاستقرار، فعرفه بأنه: إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله، وعلى استقراره في العمل، وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل¹⁷.

واعتبر Satcher & McGhee عام 1995 الأمن الوظيفي ثلاث درجات أو مستويات سمى الأول بالعاطفي Affective والثاني بالمعياري Normative والثالث بالمستمر Continuance، وقصد بالأول الأمن الحافز، الذي يعتبر حافز للموظف إذ يكون الموظف في هذه المرحلة محتاجا للأمن الوظيفي، لذا فإن إيجاده يكون حافزا للموظف، أما الثاني فهو الأمن الطبيعي وهو أمن الانتماء الذي يشعر معه الموظف بالانتماء للمنظمة، أما الثالث فهو الأمن المستمر الذي يشعر الموظف معه أن خروجه من المنظمة يكلف المنظمة الكثير، هذه

المستويات الثلاث من الأمن الوظيفي تشير إلى أن الأمن الوظيفي يمكن أن يكون إيجابياً ويمكن أن يكون سلبياً، ويمكن أن يكون غير مؤثر على الإطلاق¹⁸.

أهمية الأمن الوظيفي:

يوفر الأمن الوظيفي البيئة المناسبة للإبداع والابتكار، ويزيد من قدرة العاملين على اكتشاف حلول جديدة للمشكلات التي تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة توفر الوقت والجهد والتكلفة.¹⁹

بالإضافة إلى أن الثقة والهدوء والدافعية التي يجلبها الأمن الوظيفي تساعد العاملين على القيام بأعباء العمل ومواجهة مشكلاته بفاعلية²⁰.

من ضمن احتياجات الموظف أن تشبع رغبته في تقدير الذات وشعوره بالإحساس بأنه شخص مستقر ومنتج. وأنه من خلال مواهبه يساهم فعلاً مساهمة إيجابية في تحقيق أهداف المنظمة. ومن المسلم به أن كل موظف يأمل في الحصول على ظروف عمل مريحة وجذابة وهذه الرغبة نابعة أصلاً من عدة احتياجات أهمها الاحتياج الخاص بانتظام العمل وضمان استمراره، وكذلك الاحتياج الخاص بشعور الفرد بأهميته وتقدير الآخرين له. يأتي بعد ذلك تحسين أداء الفرد وشعوره بالمسئولية عن طريق تحسين الاهتمام الإداري به والإجراءات الحكومية للاستفادة على نحو أفضل من طاقات القوى البشرية²¹.

فالعامل الذي لا يشعر بالاستقرار نتيجة افتقاد الأمن الوظيفي أو انخفاض مستواه، يكون أقل قدرة على الأداء الجيد أو مواجهة المشكلات المعاصرة التي تحتاج إلى أساليب وحلول مبتكرة²².

أهداف الأمن الوظيفي:

المنظمات التي توفر الأمن الوظيفي للعاملين بها تخلق بيئة صحية صالحة للتغير والنمو مثل ذلك النظام الياباني الذي يوفر التوظيف طوال الحياة، ولذلك فإن مقاومة التغير تعتبر منعقدة، و التقدير والثناء الذي يحتاجه الموظف على إنجازاته في العمل من قبل رئيسه وزملائه وهي رغبة نابعة أصلاً من احتياج الإنسان لتقدير الآخرين له والاعتداد بذاته، فضمن البقاء في الوظيفة أو انتظام الدخل هو من الأمور الهامة التي يحرص عليها الموظف وخاصة في المجتمعات التي تتميز بالتقدم التكنولوجي السريع وخطر إحلال الآلة محل الإنسان، وهو موضوع يشكل أهم بنود عقد العمل والمفاوضات بين الإدارة والمؤسسات العمالية في المجتمعات المتقدمة بالذات²³.

إيجابيات الأمن الوظيفي:

يحقق الأمن الوظيفي للموظف والجهاز الذي يعمل فيه العديد من المزايا والإيجابيات لذا فإن قوانين وأنظمة الخدمة المدنية أصبحت تتضمن نصوصاً تؤكد على ذلك، بهدف طمأنة الموظفين على وظائفهم وأعمالهم في الحاضر والمستقبل، ولتحفيزهم ودفعهم إلى العمل وزيادة الإنتاجية ولتقوية الشعور بالولاء والانتماء لأجهزتهم وأهم مزايا الأمن والاستقرار الوظيفي تتمثل في الآتي:

الشعور بالأمان: شعور الموظف بالأمان والاستقرار في عمله، وأنه غير مهدد بفقدان وظيفته ومصدر رزقه في الوقت الحاضر بواسطة راتبه، وفي المستقبل بواسطة معاشه التقاعدي، ويحقق ذلك إشباعاً لحاجات الموظف المادية والأمنية نتيجة حصوله على راتب مناسب، ومزايا مادية ومعنوية أخرى، وظروف العمل المناسبة الآمنة.

الرضا الوظيفي: يساهم الأمن الوظيفي في تحقيق الرضا الوظيفي للموظف، وينعكس ذلك على حبه لوظيفة ولزملائه في العمل، وإخلاصه في عمله وزيادة إنتاجية وارتفاع روحه المعنوية.

تركيز الجهد في أداء العمل: يكرس الموظف المستقر والأمن في عمله وقته وجهده في أداء عمله، وإنجاز المهام الموكلة إليه، مما يزيد من إنتاجيه ولا يضيع من وقته في البحث عن عمل جديد. وتحقيق أكبر قدر ممكن من المهارات والإمكانيات المتوفرة لديه، وإدخال التحسينات بشكل مستمر على أنظمة وأجهزة ونماذج القيام بعمل، مما يؤدي إلى تطوير العمل وتجديده وتطويره والابتكار والإبداع فيه²⁴.

سلبات الأمن الوظيفي:

قد تتحول الإيجابيات والمزايا التي يحققها العامل من خلال شعوره بالأمن إلى سلبات بسبب سوء الفهم لها وحصول التجاوزات عليها عند التطبيق العملي، والابتعاد عن الهدف، وغيرها و تتلخص اهم سلبات الأمن في الآتي:

التسيب الوظيفي: إن شعور الموظف بأنه آمن في وظيفة، وأن رئيسه لا يستطيع إنهاء خدماته بسهولة وذلك بسبب القيود والشروط التي تفرضها الأنظمة واللوائح، يؤدي إلى التسيب الوظيفي عند بعض الموظفين، ويخشى ذلك في عدم التقيد بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، وفي ترك العمل أثناء الدوام الرسمي في الحضور، وغيرها من مظاهر التسيب.

انخفاض الإنتاجية: قد يؤدي الأمن والاستقرار الوظيفي إلى تفشي اللامبالاة، وإلى ضعف أو انعدام المنافسة بين الموظفين، وإلى تمسك بعض الموظفين بالحد الأدنى من

الأعمال، وذلك للمحافظة على وظائفهم مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية بشكل عام في جهة العمل.

الانشغال بالأعمال الخاصة: بعد أن يضمن بعض الموظفين حصولهم على الوظائف الحكومية ورواتبها المادية، فإنهم يأخذون في التفكير والبحث عن أعمال أخرى تجلب لهم دخولاً إضافية، بالرغم من وجود الأنظمة واللوائح التي تخطر على المنظمة ممارسة أعمال أخرى إلى جانب عمله الأساسي.

التخلف الإداري: يتمثل ذلك في عدم رغبة بعض الموظفين في التدريب، وعدم بذل الجهود لتطوير أنفسهم ومهاراتهم، وفي مقاومة إدخال الآلات والأجهزة الحديثة إلى أعمالهم، فهم يشعرون بأنه لا توجد حاجة لتطوير والتغيير وبذل للجهود في التدريب طالما أن الوظائف مضمونة لهم²⁵.

الفرق بين الأمن الوظيفي و الرضا الوظيفي.

الأمن كما عرفه كثيرون بأنه عدم وجود خوف أو رهبة لدى الموظف من المنظمة التي يعمل فيها، وعرفها في موضع آخر أنه شعور الأفراد أنهم يتعرضون لمعاملة عادلة من قبل المنظمة التي يعملون فيه. أما الرضا فهو تحقيق العامل الشيء الذي يريده من العمل وكلما زاد ما حققه كلما زاد رضاه الوظيفي، وكلما قل ما حققه قل رضاه الوظيفي.

أما العوامل التي يعتمد عليها الرضا الوظيفي فهي عوامل الأمن، وفرص الترقى، إدارة الشركة، والأجور، محتويات الوظيفة، والإشراف، والجوانب الاجتماعية للوظيفة، والاتصال، وأحوال العمل، والمعانم، وهذا الترتيب هو ترتيب هيرزبيرج الذي حصل عليه من خلال 16 دراسة أجريت لمعرفة العوامل التي تؤدي إلى رضا العاملين، وأضاف مجموع (الإجازات والتأمين الصحي، وعدالة الإشراف)، ويظهر من هذا الترتيب الذي ذكره زيدان أن الأمن يؤدي إلى

الرضا، بل هو من أهم عوامل تحقيقه، وهذا يدل على أن الأمن درجة أدنى من درجة الرضا؛ لأن الأمن وسيلة لتحقيق الرضا لدى العاملين، ولا شك أن الوسيلة أدنى مما يتوسل إليه بها²⁶.
كما يظهر كذلك أن الشخص الراضي عن وظيفته هو أرقى من جنسين من الموظفين: الجنس الأول هو الجنس الكاره لوظيفته المتضايق منها، والثاني هو الشخص المحايد الذي لم تستغرق الوظيفة كل شعوره، والشخص الذي يتمتع بالأمن الوظيفي قد يكون واحدا من هؤلاء الثلاثة؛ أما الذي يتمتع بالرضا الوظيفي فهو أعلى الجميع.
وعند النظر للأمن الوظيفي من خلال نظرية العاملين لهيرزبيرج يمكن القول إن الحاجات قسمان حاجات وقائية، وحاجات دافعة، ويصنف الأمن الوظيفي كحاجة وقائية، والرضا الوظيفي كحاجة دافعة، والحاجة الدافعة أرقى من الحاجة الوقائية، وقد قرر الفقهاء أن درء المفسد مقدم على جلب المصالح، لذا فإن الموظف يحرص أولا على العوامل الوقائية، فإذا تحققت له هذه الحاجات الوقائية، تطلعت نفسه إلى الحاجات الأعلى.
وعند النظر إلى الرضا الوظيفي، والأمن الوظيفي من منظور هرم (ماسلو) للحاجات يكون الأمن الوظيفي في الدرجة الثانية من سلم الحاجات بينما يكون الرضا الوظيفي في قمة الهرم.

خاتمة:

مما لا شك فيه هو أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أصبحت حتمية لا مفر منها فإما التحكم فيها وتعميم استخدامها، وإما البقاء خلف الركب وزيادة التأخر تأخرا أكبر، فلم يعد اليوم الاستغناء عن هذه الوسائل والتكنولوجيا بالأمر الممكن فلا المحيط الدولي العالمي ولا المحيط المحلي ولا حتى أفراد المجتمع يسمحون بتجاهل استعمالها ولا التغاضي عنها، فالمواطن البسيط محدود المستوى التعليمي والمستوى المعيشي أصبح يستعملها في معظم تعاملاته اليومية - على بساطتها- ويسعى ويتطلع إلى الأفضل والأحسن لما توفره له من مزايا وفوائد شتى لا من حيث الوقت وسرعة خدماتها و نوعية عملياتها، ولا من حيث ما ترضيه من مصاريف وتكاليف، ولا سيما إدارة الموارد البشرية التي أضحت مهددة أكثر من أي وقت مضى بهذه الثورة، لكون معظم وظائفها ومهامها أصبحت إلكترونية فالتوظيف الإلكتروني والتعليم والتكوين الإلكتروني

وحتى تسيير وتطوير المسارات المهنية أصبح إلكترونيا وغيرها من الأنشطة التي لم يعد في المقدر إبقائها على شكلها التقليدي، وعلى هذا الأساس كان لزاما على إدارة الموارد البشرية في أي مؤسسة التكيف مع هذا التغير والتحول التنظيمي ومسايرته أحسن مسايرة عن طريق امتلاك دور محوري ورئيسي في إعادة توزيع أدوار ومهام جديدة للموارد البشرية وتكوينها أحسن تكوين، حتى تحقق أمنهم الوظيفي، الذي بدوره يساعد على تحقيق رضاهم الوظيفي حتى تضمن تحولا سلسا ومرنا وامتلاك ثقافة تنظيمية جديدة كفيلة بتخفيف حدة المقاومة، وتضمن توافقا في عملياتها الجديدة.

الهوامش:

1. احمد بري - تطبيقات الادارة الالكترونية في العمليات المنظومة - دار المعارف: الاسكندرية، 2005 ص33
2. سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2008، ص18.
3. سعد غالب ياسين: المرجع السابق ص 18.
4. سعد غالب ياسين: نفس المرجع ص 19.
5. محسن علي الكيسي: نظم المعلومات الإدارية، بدون ناشر، بدون سنة، ص151.
6. بدر سالم جابر وكمال المفتي: استخدام نظم المعلومات وأثرها على فاعلية إدارة الأفراد بالمملكة، معهد الإدارة العامة، الرياض 1997 ص36.
7. Pertti.J .M .(2001), « E-RH et renouvellement des pratiques managériales » humaines et management ,n°2 p16 .
8. Stéphane BARTHE, (2001) l'impact des technologies du web sur la gestion des ressources humaines : Emergence de l'e-RH France ,p16
9. محمد الصبري، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع الإسكندرية، مصر 2008 ص70.
10. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة مصر 2009 ص55.
11. عبد الحميد المغربي، المنصورة، مصر، المكتبة العصرية، 2002 ص 35 .
12. النجار فايز جمعة، نظم المعلومات الإدارية MIS، دار الراهة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2007، ص47.
13. مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد: العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص .

14. مرال توتليان: الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة، تطور أم ثورة، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، 2006، ص52 .
15. طارق فرج عبد الله عركوك: الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام بتعليم العاصمة المقدسة، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2006 ص33
16. الجلال، عبد العزيز عبد الله، تربية اليسر و ةتخلف التنمية ، مدخل إلى دراسة النظام التربوي في أقطار الجزيرة العربيةالنتجة للنفط، عالم المعرفة ، الكويت 2011: 46-47).
17. طارق، فرج عبد الله عركوك، المرجع السابق ص ص 45 41).
18. حبتور ، عبد العزيز صالح، أصول و مبادئ الإدارة العامة، الدار العلمية الدولية للنشر و التوزيع و دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن 2000م ص32
19. حبتور المرجع السابق ص41
20. أشتون، كريس، تقييم الأداء الاستراتيجي، أداء العاملين وإرضاء العميل، ترجمة علاء أحمد صلاح، مركز الخبرات المهنية ،القاهرة. 2001 ص32
21. النجار فايز جمعة، مرجع سابق ص54
22. جمجوم ، محمد نور هشام ، سيكولوجية الإدارة، دار الشروق، جدة ، المملكة العربية السعودية 1990 ص52
23. حسن عماد مكاوي، مرجع سابق ص123.
24. 25. 26. طارق، فرج عبد الله عركوك، مرجع سابق ص56).