Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.8, Issue 10 (2022), 8011 - 8031

USRIJ Pvt. Ltd.

أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير القطاع الحكومي

"THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON THE DEVELOPMENT OF THE GOVERNMENT SECTOR"

المهندس رعد صالح سلامة الرشود

Eng: Raad Saleh Salama Al-Rushoud

ABSTRACT

The aim of the research is to identify the impact of information technology on the development of the government sector, as the study showed that information sources are important in administrative work, and managers must pay attention to information sources, to be able to perceive and predict the expected problems in the information system. The use of technology to obtain and transfer information has become one of the most important functions that enable us to keep pace with development and progress in all fields, because of its impact on saving time, effort and money, whether in the field of obtaining, transferring or preserving information. The researcher believes that proactive behavior is participating in changes and paying attention to the environment, and that organizations have the ability to continue and achieve benefits through the changes surrounding them, and there is between initiative and interaction, as interactive behavior is a reaction to changes that occur in the environment and must be Quick action is an essential part of crisis management.

keywords: *Impact, technology, information, development.*

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الملخص

هدف البحث إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير القطاع الحكومي، حيث بينت الدراسة إن مصادر المعلومات من الأمور الهامة في العمل الإداري، ويجب على المديرين الاهتمام بمصادر المعلومات، ليكونوا قادرين على الإدراك والتنبؤ بالمشكلات المتوقعة الموجودة في نظام المعلومات. وأصبح استخدام التكنولوجيا للحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الوظائف التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، لما لها من أثر في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها. ويرى الباحث أن سلوك المبادأة هو المشاركة في التغييرات والانتباه إلى البيئة، وان المنظمات لديها القدرة على الاستمرارية وتحقيق الفوائد من خلال التغييرات المحيطة بها، وهناك بين المبادأة والتفاعل، إذ أن السلوك التفاعلي هو الذي يكون بمثابة ردة فعل للتغييرات التي تحدث في البيئة ولا بد من إجراء سريع يعد جزءاً أساسياً في إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: القطاع الحكومي، تكنولوجيا، معلومات، تطوير.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المقدمة

شهدت سنوات الألفية الثالثة ثورة علمية ونهضة تكنولوجيا حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع. هذه الثورة تسببت بإحداث العديد من التغيرات المحلية والإقليمية والعالمية. وقد ساهمت هذه الأحداث في تحديد ملامح، وسمات حقل إدارة الأعمال، وأنشطة منظمات الأعمال.

وتُعد الموارد البشرية في المجتمعات من أهم الموارد على الإطلاق، باعتبارها المحرك الأساسي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بشكل مستدام، لذا فإن على هذا المورد البشري ومن يديره أن يكونوا على درجة من الكفاءة والقدرة لأداء العمل بجودة عالية (الحرايزة، 2020).

وشملت التحولات والتغيرات السريعة والمعقدة جميع المجالات السياسية، والاقتصادية، والتكنولوجية، والاجتماعية، والتعليمية، والثقافية، وشهدت السنوات الأخيرة اهتماماً كبيراً من قبل الدول المتقدمة والنامية بالتنمية بما تضمنته من عمليات وأساليب تخطط لها وأهداف تسعى لتحقيقها، وتعتمد في نجاحها بالدرجة الأولى على توفر الجهود الإدارية الرشيدة، ولم تعد هذه الدول تتحدث عن مواردها الطبيعية أو ثرواتها الاقتصادية بقدر ما تتحدث عن ما تملكه من ثروة بشرية مدربة قادرة على تحقيق التنمية السياسية والثقافية، وذلك لأن نجاح الخطط الاقتصادية والاجتماعية لأية دولة يتوقف على مدى إعداد القوى البشرية وتطويرها ولهذا زاد اهتمام الدول بتدريب وإعداد الأفراد في جميع المستويات الإدارية والفنية (Roblyer, & Edward,. 2018).

يحتل موضوع الاستثمار في المشاريع الريادية دورا هاما في الاقتصاد الوطني وينبع هذا الاهتمام في التوجه الجديد لاستراتيجية التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تؤكد على البعد الجغرافي للتنمية الشاملة والاستغلال الأمثل للموارد الاقتصادية بشكل متوازن وعلى مستوى الاقاليم وكون هذه المشاريع كثيفة الاستخدام للأيدي العاملة واعتبارها نواة لتنميه المشاريع الكبيرة واداة لتحقيق تنمية إقليمية لا مركزية ومتوازنة بالاضافة الى المستلزمات المالية والفنية المستخدمة في هذة المشاريع التي تتلائم مع السمات العامة للإقتصاد (باغة،2021).

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ومن الملاحظ أن التطور التكنولوجي والتطور الصناعي أحدث تغيير في قطاعات الاعمال من شكلها التقليدي الى الشكل التكنولوجي أو الرقمي وذلك بسبب استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء وظهور الروبوتات وغير ذلك مما دفع للاهتمام بالزبائن الرقميين للكشف عن حاجاتهم ورغباتهم ومتطلباتهم (النسور، 2020).

أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير القطاع الحكومي

لعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في إحداث تغييرات جذرية في العمليات نفسها، مما جعلها جزءاً رئيسياً ضمن هذه العمليات، إضافة إلى أنها تمكّن منظمات الأعمال من فتح قنوات اتصال مع جميع الجهات التي تتعامل معها، وأعطتها المرونة الكافية للتكيف مع المستجدات التي تطرأ سواء على العمليات نفسها أم على البيئة الخارجية، إضافة إلى تخفيض الكلف من خلال السيطرة على المخزون والطلبيات، وتنظيم عمليات النقل والشحن. وهذا كله يعتمد على قدرة المنظمة على توظيف تكنولوجيا المعلومات المناسبة لها ولعملياتها بما يتناسب مع البيئة المحيطة.

مفهوم المعلومات وأهميتها

أصبح للمعلومات دوراً هاماً في الحياة المعاصرة، حيث يعتمد عليها في سبيل إنجاح خطط التنمية البشرية والاقتصادية...سواء للأفراد أم المجتمعات، أم المؤسسات أم الدول، وأصبحت مقياساً لكفاءة وفاعلية أي مؤسسة أو منظمة خاصة أو عامة، حيث توفر مقدرة على مساعدة إدارات هذه المؤسسات والمنظمات في صناعة واتخاذ القرارات، أو في التخطيط، أو في البحث والتطوير، أو في مجمل الأنشطة التي تقوم بها.

وقد وردت عدة تعريفات لمصطلح المعلومات، إذ عرفها (الحوري، 2017)، بأنها: "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بجملة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها للوصول إلى المعرفة واكتشافها". كما عرفها كل من تيربان ومكان ووثرب (Turban, Mckan & Watherbe, 2016) بأنها: "عبارة عن بيانات تمت معالجتها من أجل تحقيق هدف ما، يقود إلى اتخاذ قرارا معين".

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

أهمية المعلومات من الناحية العملية:

أهمية المعلومات من الناحية العملية تبرز من حيث:

1- تشكل المعلومات مورداً هاماً تعتمد عليها المنظمات في مواجهة كافة الظروف، مما يستدعي إيجاد أقسام لنظم المعلومات في تلك المؤسسات.

2- تساعد في تحقيق الميزة التنافسية الحقيقية، والتي تتأتى من العناصر غير الملموسة للإنتاج.

3- توفر شروط التطبيق الدقيقة، كما تحقق الضبط والدقة والانتظام في إنجاز الوظائف الإدارية على اختلاف أنواعها.

4- الحد من البدائل المتاحة لمتخذ القرار، وذلك بسبب زيادة المعرفة لديه.

5- تتوقف صحة القرارات المتخذة على مدى توفر المعلومات (جمعة وخليل، 2019).

مصادر المعلومات:

تعد مصادر المعلومات من الأمور الهامة في العمل الإداري، ويجب على المديرين الاهتمام بمصادر المعلومات، ليكونوا قادرين على الإدراك والتنبؤ بالمشكلات المتوقعة الموجودة في نظام المعلومات.

وهنالك اختلاف بين الدراسات حول ماهية مصادر المعلومات، حيث قسم كل من أبو قبة (2015) مصادر المعلومات إلى ثلاثة مصادر هي:

1- **المصدر الوثائقي:** ويشمل البيانات المنشورة وغير المنشورة التي تجمع من قبل أجهزة الدولة والهيئات العلمية، وهي بدورها تقسم إلى:

أ. **المصادر الأولية:** وتشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشرها الجهات ذات العلاقة، كالبيانات التي تنشر من قبل وزارة العدل.

ب. **المصادر الثانوية:** وتشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشرها جهات أخرى ليست ذات علاقة، كالبيانات الإحصائية التي تنشر من قبل الجهاز المركزي للإحصاء.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

2- **المصدر الميداني:** ويتم من خلالها الحصول على البيانات من مصدرها الأصلي ومن أمثلة ذلك، طريقة المقابلة الشخصية.

3- **شبكات المعلومات وبنوك قواعد البيانات:** وهي الحصول على البيانات والمعلومات من عدد من البنوك على الحاسبات المتوفرة عن طريق شبكات المعلومات المتوفرة حالياً، ومن أمثلة ذلك الإنترنت.

أنواع المعلومات: صنف الشرمان (2015) أنواع المعلومات على النحو التالي:

1- **معلومات إنجازية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ القرار، وإنجاز عمل أو مشروع مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء ما يلزم للمؤسسة.

2- **معلومات إنمائية:** وهي المعلومات التي يحصل عليها الإداري من خلال الدورات التدريبية وتسهم في تنمية القدرات وتطوير مجال العمل والحياة.

3- **معلومات تعليمية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في المؤسسات التعليمية المختلفة.

4- **معلومات إنتاجية:** وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية والإنتاج بشكل عام.

التحديات التي تواجه إدارة المعلومات:

ليس غريباً أن تواجه إدارة المعلومات في عالمنا المعاصر الكثير من المشاكل وكذلك التحديات، وهذه التحديات لها مسبباتها المختلفة، وكما بين (الخوالدة والحنيطي، 2008) فإن أبرز المشاكل والتحديات التي تواجهها إدارة المعلومات هي:

1- **الثقافة التنظيمية:** إن القيم والأعراف التي يتبناها الأفراد في دعم المشاركة في المعرفة متفاوتة، ومن هنا كان لزاماً تبني ثقافة تنظيمية تعاونية بين جميع الأفراد لتبادل المعلومات والمعرفة.

2- **الأساليب التكنولوجية:** وهذا ما تتطلبه إدارة المعرفة والمعلومات، بالرغم من كلفتها، ومن هنا يمكن تذليل هذه المشكلة من خلال توفير الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع هذه الأساليب.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

3- **التغيير والتحديث:** تحتاج المعلومات إلى تحديث وتطوير دائم كي يتناسب مع كافة التغيرات والظروف البيئية، كما أن اختلاف طبيعة المعلومات من حيث كونها (كمية أو نوعية) يتطلب ضرورة تبني أساليب مناسبة للتعامل معها.

4- **التمييز بين أنواع المعلومات:** وذلك من أجل الحصول على معلومات ذات جودة عالية.

5- **الإستراتيجيات التنظيمية والفلسفة الإدارية:** والتي قد تعيق تدفق المعلومات ونشر المعرفة داخل التنظيم، مما يتطلب وجود إستراتيجيات تنظيمية وفلسفة إدارية واضحة.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

ارتبط مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمهمة جمع البيانات، ومعالجتها، وخزنها، وتحديثها، واسترجاعها، إلا إن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، فوصفها بعضهم بأنها التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته.

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها " أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة "(Alter, 2018, p: 14).

وعرفت تكنولوجيا المعلومات على أنها ذلك الجزء الذي يحتوي على الأجهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والأجهزة الأخرى المرتبطة بها كالطابعات والماسحات الضوئية وغيرها من الأجهزة ذات العلاقة (الزعبي وآخرون،2020، ص23).

ومهما كانت وجهات النظر المطروحة حول ماهية هذا المصطلح، فان تعريف تكنولوجيا المعلومات يتمحور حول التعريف الذي قدمه (Elliott, 2020) والذي نص على أنها (ابتكار، ومعالجة، وخزن، ونشر الأنواع المختلفة من البيانات بواسطة التكنولوجيا المحوسبة، وشبكات الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات).

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

وقد أورد (Hayes, 2017) تعريفا يقول من خلاله أن تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة.

وميز كل من (Laudon & Laudon, 2006) بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات (جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها)، وبين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتي عرفاها على أنها تلك التكنولوجيا التي تضم المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والبيانات، والخزن، بالإضافة إلى الشبكات التي تساعد على توفير منصة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات، والمستجدات، والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث حجمها، وتحليلها، وتنظيمها، وخزنها، واسترجاعها في الوقت المناسب، والطريقة المناسبة والمتاحة (قندلجي والسامرائي، 2018، ص32).

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

أصبح استخدام التكنولوجيا للحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الوظائف التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، لما لها من أثر في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها.

ويرى كل من (العاني وجواد، 2019)، إن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأتي كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم. وتتسم اغلب هذه التطورات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو قدرتها على الارتباط بإدارة المنظمة التي من المتوقع أن تصبح اللغة المشتركة بين القطاعات كافة الصناعية، والخدمية، والاجتماعية، والحكومية.

وتحل تكنولوجيا المعلومات اليوم محل الإنسان في كثير من القطاعات، فقد حلت محل الكثير من المديرين في البنوك، أو الموظفين مهنيا التي أظهرت مهارة في إدارة الآلات والإنتاج بمستويات عالية من الجودة. وفي أواخر القرن العشرين تمت الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

والاتصالات من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات والتطبيقات في مجال الإحصاء والإدارة والمحاسبة، وكذلك في مجالات التخطيط والإنتاج والتصميم والمشتريات، الأمر الذي أدى إلى تحسن ملحوظ في إدارة المنظمات من خلال توفير طرق جديدة للتعامل والتفاعل الالكتروني (السلمي، 2018).

أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

تشكل الأجهزة خصوصاً الحاسوب وملحقاته أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويعد جهاز الحاسب الدعامة في تكنولوجيا المعلومات، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات. ويتم اختيار الأجهزة وفق ما تتطلبه الحاجة داخل المنظمة، وخارجها، وحسب إمكانيات المنظمة. وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة، وهذا يعيق أهدافها في أداء وظائفها.

المكونات المادية

تتكون الحواسيب من أجزاء رئيسة تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي: وحدات الإدخال (Input Devices)، ووحدات المعالجة المركزية (The Central Processing Unit)، ووحدات التخزين الرئيسة والثانوية (Main and Secondary Volumes)، ووحدات المخرجات (Output Devices)، وأجهزة الاتصالات (Communications Devices) (العاني وجواد، 2019).

وتتكون هذه الأجهزة من عنصر أدق واصغر يتم اختيارها وفق ما تتطلب الحاجة داخل الشركة وخارجها وما هو متوفر من التكاليف، وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة ما يعيق أهدافها في أداء وظائفها.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ويشير (Alter, 2018, p. 33) إلى أن الحواسيب تتكون من أجزاء رئيسة تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي:

أولا: وحدات الإدخال (Input Devices):

تعمل أجهزة الإدخال على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب. وهذه الوحدات هي التي يتم من خلالها إدخال كافة البيانات وتحميل الحاسوب بها مثل لوحة المفاتيح (Key Board)، والفأرة (Mouse)، ومشغلات الأقراص (Disk Drivers) وغيرها من أجهزة الإدخال الأخرى.

ثانيا: وحدات المعالجة: (The Central Processing Unit):

وهي التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسوب، والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه. وهذه الوحدات تقوم منفردة بتشغيل كافة عمليات الحاسوب، سواءً كانت العمليات الحسابية، أم المنطقية، وتتكون من وحدة الحساب والمنطق، السجلات وهي مواقع الحفظ الرئيسية، والثانوية، ووحدة التحكم (Control Unit).

وحدات التخزين الرئيسة والثانوية:

تقوم وحدة التخزين الرئيسة بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة. أما أجهزة التخزين الثانوية تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء عملية المعالجة.

وحدات الإخراج: (Output Devices)

تعمل وحدات الإخراج على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب. وهذه الوحدات تسمح بإخراج البيانات من الحاسوب وتقدمها على شكل تقارير مكتوبة، أو مرئية، أو مسموعة مثل الشاشة، الطابعة، السماعات.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

أجهزة الاتصالات (Communications Devices):

وتساعد أجهزة الاتصالات على مراقبة الاتصالات بين وحدة المعالجة المركزية، وأجهزة الإدخال والإخراج، والمستخدمين.

تعد إدارة الموارد البشرية في عصر المعلومات والاقتصاد الرقمي من أهم وظائف منظمات الأعمال، حيث أن رأس المال البشري والمعرفي هو أساس ميزتها التنافسية في ميدان الأعمال. فاختيار العاملين بعناية ومن ثم تدريبهم وتنميتهم يعتبر مهمة أساسية لتلك الإدارة، كذلك فإن تقييم أدائهم وتحفيزهم بالأجور العادلة هو أمر يتطلب اهتماماً خاصاً من الإدارة المسؤولة عن الموارد البشرية.

لقد كان لتطور المعرفة الأثر الرئيسي على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، والتحول في إدارة الموارد البشرية من عمليات إدارة شؤون الموظفين إلى تطوير وظائف الموارد البشرية التي تدعم عدة أمور على صعيد الميزة التنافسية والتركيز الاستراتيجي (قنديلجي، والسمرائي، 2018)

إدارة الموارد البشرية:

تحتاج عدد المنظمات للموارد البشرية كي تحقق النجاح في العمل. وهذا يعني أن إحداث التطور المنشود وتحقيق الاهداف المتوقعة لا يمكن ان يتم إلا من خلال حسن توظيف الموارد البشرية. وتعد المنظمات على اتساعها وصغرها من الأصول المادية، وعليه فإن الأفراد العاملون هم أساس النجاح لجميع المنظمات ومن خلالهم يتم احداث التطور المنشود وأصبح المورد البشري يشكل رأس المال البشري وعاملاً استراتيجياً وفكرياً لكل المنظمات، وهم الذين يحققون الميزة التنافسية لكل المنظمات، وعليه فإن المنظمات التي أخذت تستقطبهم وتختارهم وتعمل على تعيينهم، حققت التنافسية بين جميع المنظمات (Al halpoosi, 2018).

وقد أشار (السلمي، 2018) إلى وجود تجارب عديدة في عدد من منظمات الاعمال بينت أن العنصر البشري هو العامل الذي تتوقف عليه عملية التغيير والتحسين وإلا فإن غير ذلك يؤدي للفشل، كما أن إحداث التنمية المنشودة لا يمكن أن يتم إلا من خلال المواد البشرية التي يمكن لها أن

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

تصنع المعجزات، كما أن الأفكار الإدارية الحديثة أكدت على ذلك حيث بينت أن رأس المال البشري وكفاءة الأفراد وتأهيلهم وتدريبهم هو العامل الأهم في إحداث التغيير والتطوير والتحسين.

إن إدارة الموارد البشرية لها أهمية بالغة في منظمات الأعمال وقد ظهرت مقولات عديدة تبين ذلك، ومن ذلك أن الإدارة هي فن الإدارة ولا يمكن أن يكون المدير فعالاً إلا إذا تمت إدارة الموارد البشرية بكفاءة وفاعلية. مما يؤكد أهمية العنصر البشري في منظمات الأعمال (Arnaout & Ala'a ,2019).

وكما أن الموارد البشرية هي التي تحقق حصول المنظمات على الميزة ولا يتأتى هذا إلا من خلال إدارة واستراتيجية فاعلة يمكن لها أن تستفيد من الموارد البشرية بشكل يحقق الفاعلية والكفاءة لمنظمات الأعمال، وقد ظهرت تعريفات عدة للموارد البشرية ومن ذلك تعريف بأنها سلسلة من ممارسات وسياسات واستراتيجيات فرعية تستخدم لتحقيق جميع الأنشطة التي تتعلق بالموارد البشرية التي يمكن للإدارة أن توظفها بشكل مناسب (أبو شيخة، 2018).

ثالثاً: البرمجيات

يمكن استخدام البرمجيات المتخصصة على الآلة الميكانيكية المدارة بالحاسب المستخدمة لإنتاج الاسطوانات (الديسكات) المضغوطة. وتعرف على أنها "البرمجيات التي تستخدمها المؤسسات في أدائها لأعمالها ووظائفها المختلفة" (العاني وجواد ،2019، ص56).

وتقسم البرمجيات عموماً إلى قسمين رئيسيين هما (الزعبي والشرايعة وعبدالله الزعبي، 2020، ص56):

1- برمجيات التشغيل (Operating Software):

والمعرفة أيضاً بـ(Program Operating) وهي برمجيات تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية وللسيطرة على تدفق المعلومات واختزانها وحركتها في الذاكرة الرئيسية عن تلقي أداء معالجة وتنفيذ أوامر محددة. وهي البيئة غير الملموسة – أو المحسوسة – التي تجعل الحاسوب ومكوناته

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ذات فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات. ومن أشهر هذه البرمجيات Dos- وحالياً Windows التي ارتبطت واشتهرت بعد ظهور وانتشار الحواسيب المايكروية Microcomputers، كما تأتي هذه البرمجيات جزءاً لا يتجزأ في الحواسيب حيث لا يمكن أن نطلق على أي حاسوب هذه التسمية بدون وجود هذا النوع من البرمجيات، وهنالك برمجيات تشغيل تخص كل نوع من أنواع الحواسيب.

2- **برمجيات التطبيقات:** وهي البرمجيات التي تعمل في بيئة برمجيات التشغيل المذكورة أعلاه. وتعرف التطبيقات (Software Applications) وهذه البرمجيات عبارة عن أوامر مثل ما يخص الزراعة والإدارة والعلوم الهندسية والطب والفنون وغيرها.

قواعد البيانات والشبكات:

إن قواعد البيانات وشبكات الاتصالات تعني من حيث المفهوم ربط المحطات في مواقع مختلفة من وسط يتيح للمشاركين إرسال البيانات والمعلومات واستلامها. وتعدّ أسلاك الهاتف والكابلات بمثابة أوساط شائعة للاتصالات، إذ يتم من خلالها تراسل البيانات من المشتركين، وقد أسهم التطور الملحوظ في شبكات الاتصالات الفضائية في خلق ثورة عامة في المجتمع الإنساني إنه يمكن من خلال شبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) أن تجري أية عمليات تبادل للمعلومات في ثوان مع أي شخص أ ومنظمة في العالم بسهولة ويسر (Laudon & Laudon, 2006).

تتمثل مخاطر قواعد البيانات والشبكات فيما يلي (العاني وجواد، 2019):

- عدم مناسبة إجراءات الأمن الطبيعية لمنع السرقة والوصول غير المشروع أو الإفصاح غير الملائم للمعلومات.
- التعرض لدرجة الحرارة العالية والماء والنار والكوارث الطبيعية الأخرى.
- عدم كفاية الإجراءات أو عدم سلامة خطط الطوارئ وغياب إجراءات كافية للمساندة والدعم.
- عدم كفاية مكونات حوائط النار والمراقبة اللازمة ضد محاولات الوصول للمعلومات.
- عدم كفاية التشفير.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

استراتيجيات ريادة الأعمال:

يعد مفهوم ريادة الاعمال أحد المفاهيم التي تعمل على دعم النمو الاقتصادي، وتحقيق رفاهية المجتمع، لما لذلك من أثر في زيادة فرص العمل، وزيادة الإنتاجية، وتراجع معدلات البطالة، مما دفع نحو الاهتمام بموضوع ريادة الاعمال، ورواد الاعمال والتوجهات الريادية التي تشير الى مقدرة الافراد على تحديد العديد من الفرص الريادية واستثمارها بما يؤدي الى تحسين بيئة ريادة الاعمال (باغه، 2021).

ومن الملاحظ أن التطور التكنولوجي والتطور الصناعي أحدث تغيير في قطاعات الاعمال من شكلها التقليدي الى الشكل التكنولوجي أو الرقمي وذلك بسبب استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء وظهور الروبوتات وغير ذلك مما دفع للاهتمام بالزبائن الرقميين للكشف عن حاجاتهم ورغباتهم ومتطلباتهم كما ساهم ذلك في احداث التحول الرقمي في شكل الريادة والذي اصبح محركاً رئيساً للأعمال فيما يسمى بالريادة الرقمية بما يؤدي الى التكيف مع البيئة الافتراضية المحيطة، وقد ساهم ذلك في زيادة التنافسية العالمية، والانفتاح الى أسواق جديدة وحرية انتقال رأس المال وتوفير السلع والخدمات التي تتصف بالجودة والكفاءة والفاعلية (النسور، 2020).

مفهوم الريادة:

نظراً لأن مفهوم الريادة هو من المفاهيم الحديثة فإن ذلك أدى الى ظهور العديد من التعريفات التي تبناها العديد من الباحثين حيث تعرف بأنها: " مفهوم يدعم الابتكار والابداع وإيجاد الفرص من خلال الشبكات التواصل الاجتماعي مع الرياديين والزبائن للتحول نحو الريادة من خلال الاستثمار لمزيج من هذه السياسات لاتخاذ خيار رقمي من اجل إيجاد القيمة بما يؤدي للوصول لمجتمعات المصادر المفتوحة (بانقه، 2021، 23).

كما عرفها العمري (2020، ص13) بأنها:" النشاطات التي تقوم بها منظمات الاعمال للتحول نحو تبني مفهوم الريادة من خلال التحول في السلوك الريادي ومنظومة البيئة التي تدعم

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

الابتكار ومنظومة التعليم بما يحقق مفهوم الصناعة الرقمية الداعمة لاستثمار رأس المال الاجتماعي لكشف فرص التسويق".

كما عرفها ريشر (Richter,2015,20).بأنها:" استخدام التكنلوجيا بشكل موسع بمرافقة شبكات الاتصال والبرمجيات والنظم الخبيرة بما يؤدي لتطوير الأداء بدمج الريادة مع المعرفة وذلك وصولاً للكشف عن المشكلات واقتراح حلول بناءه في الأسواق.

خصائص الريادة:

من المعلوم أن الريادة تتمتع بالعديد من الخصائص التي أشار اليها العديد من الباحثين ومن هؤلاء .(Cavallo., Chezzi, A, 2019)

1- التوجه من خلال إيجاد حالة مميزة لاقتناص فرص وايجادها وتسويق الابتكارات والاختراعات الحديثة.
2- اعتمد الأساليب الإنتاجية الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة بما يؤدي الى إيجاد سلع ومنتجات تتميز بالجودة.
3- تحقيق اليقظة الريادية في منظمات الاعمال بطريقة إبداعية.
4- المقدرة على إيجاد الأسواق الجديدة التي يمكن من خلالها تسويق المنتجات وتحقيق رغبات الزبائن.
5- المقدرة على تطوير استخدام الانترنت وتحقيق مفهوم الاقتصاد الرقمي والذي يركز على أساليب الإنتاج الحديثة لتحقيق مستوى مرتفع من الإنتاجية.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

سمات شخصية الريادي:

بين باغه (2020) أن الريادي يتمتع بالعديد من الخصائص والسمات الشخصية والتي قد تكون موروثه، أو من خلال ما يكتسبه الفرد في حياته الريادية ومن هذه السمات:

1- قدرة الريادي على اكتشاف الصفات الإيجابية وتنميتها بما يؤدي الى تعظيم النشاطات الريادية.

2- العمل بشكل مستقل والعمل على إيجاد المشروعات لما يتمتعون به من كفاءة وفاعلية في أداء المهمات المختلفة.

3- المقدرة على تدشين مشروعاتهم المختلفة وتحمل المخاطرة وحسن ادارتهم لمشروعاتهم المختلفة.

4- قدرتهم على التحكم بالأمور، والثقة العالية بالنفس والتفكير المخطط وتحمل المخاطرة واتصافهم بدرجة كبيرة من المرونة.

المنظمات الريادية

المنظمات الريادية هي تلك المنظمات التي تعمل بقوة ايجابية في النمو الاقتصادي وتكوين العلاقة ما بين الابتكار والسوق، وتؤدي إلى زيادة الدخل القومي من خلال إيجاد فرص العمل، وكذلك تقديم التكنولوجيا الحديثة لطرح المنتجات والخدمات بالأسواق.

في حين عرف (باغه، 2021، ص348) المنظمة الريادية بأنها المنظمة القادرة على عملية تنظيم وتخطيط وتقليل الخسائر في المخاطرة الجديدة، وهي المنظمة التي تكون قادرة على إيجاد شيء جديد ذي قيمة في الوقت المناسب، مع الأخذ بالاعتبار الموارد المالية، المعنوية، المخاطر الاجتماعية، وتوفير الحوافز والاستقلالية للعاملين لكسب قناعاتهم.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

وتعرف المنظمة الريادية على أنها تلك المنظمة التي يتولد لديها أكثر من الابتكار في الأعمال والقدرة على أخذ المخاطرة، ودفع الأفراد لديها للإبداع والابتكار، وأوضح ان الكثير من المنظمات قد أصبحت ريادية من خلال قيامها بعمليات التحجيم وإعادة البناء والتحديث والتغيير (البراشدية،2020).

أبعاد استراتيجيات ريادة الأعمال:

هي تلك الاستراتيجيات التي تشجع المنظمات على الإبداع والابتكار، والتفرد، وأخذ المخاطرة والمبادأة، وكذلك تشجيع العاملين على اتخاذ القرارات، وأخذ المسؤولية عن هذه القرارات. وانه لا يمكن تحديد معنى واحد لإستراتيجية الريادة لكنها ترتبط بمكونات متعددة، إذ يتوجب على المديرين ابتكار شيء جديد وما سيكون عليه المستقبل، وان استراتيجية الريادة تساعد في تحقيق الرؤية للمنظمات وهي مفتاح لتحقيق قيمة وربحية عالية ومطلوبة على المدى الطويل للأعمال، وان النجاح في تحقيق استراتيجيات الريادة من الافكار المهمة في الوصول إلى الرؤيا بالنسبة لمنظمات الأعمال، والقدرة على القبول بالمخاطرة والتوجه نحو التغيير المطلوب، والوصول إلى المنظمة المتعلمة لتحقيق الرؤية المطلوبة.

أولا: الابتكار والابداع:

إن المنظمة الابتكارية هي تلك المنظمة التي تبتكر أشياء ذات قيمة في الخدمات والأفكار والإجراءات والعمليات، ضمن مجموعة من العاملين مع بعضهم بعضاً في ظل الإطار الاجتماعي للمنظمة الذي يتكون من الأفراد والجماعات للتأثير في السلوك الابتكاري الذي يحدد الابتكار التنظيمي للمنظمة، وأوضح أن الابتكار هو ذلك المحتوى في إيجاد منتج مختلف عن المنافسين ويكون من البدائل المفضلة للزبائن.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

وتبذل منظمات الأعمال وعلى اختلاف أنواعها الجهود لتحسين كفاءتها الترويجية، وذلك من خلال إعطاء موضوع الابتكار أهمية كبرى، نظراً لإسهامه في تحسين القدرات التسويقية لهذه المنظمات لكي تتمكن من تحقيق الميزة التنافسية، البقاء والاستمرار والنمو، في ظل بيئة عمل تتصف بالتعقيد والديناميكية، حيث أن الابتكار سواء كان في السلعة أو الخدمة يعتبر الأساس لنجاح المنظمات، لمساهمته في تحقيق رغبات وتطلعات الزبائن، بسبب تغيير الحاجات والمتطلبات بتغير الأذواق والرغبات في الأسواق، وتستطيع المنظمات أن تحقق النتائج المرجوة في المعاملات السوقية والمنافسة من خلال تبني الابتكار والمفاهيم ذات العلاقة، لما لها من دور هام في تحقيق السمعة الطيبة للمنظمة، وزيادة حصتها السوقية وزيادة مستوى الأرباح، والاستمرارية في تقديم منتجات تتصف بالجودة (حامد، 2019).

كما تبرز أهمية الابتكار في أنه يؤدي إلى تحقيق الفائدة للعديد من الشرائح والتي تتمثل في (أبو جمعة، 2017):

1. **المنظمات:** حيث يمكن لأي منظمة تتبنى الترويج الابتكاري أن تُحقق التميز والتفوق في السلع أو الخدمات التي تقدمها بحيث تحظى باستحسان الزبائن وضمان شهرة المنتج وترويجه مما يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية وزيادة المبيعات وتحقيق مستوى مرتفع من الربحية.
2. **الزبائن:** حيث أن مزيج الترويج الإبتكاري يُمكن من تحقيق منافع عديدة للزبون من خلال إشباع رغباته وحاجاته.
3. **أفراد المجتمع:** يُساهم الترويج الابتكاري في تقديم منفعة كبيرة للمجتمع في رفع المستوى المعيشي، والناتج القومي، وتحقيق التنافسية بين المنظمات بما ينعكس إيجاباً على تلبية حاجات المجتمع.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

ثانيا: المخاطرة:

إن أخذ المخاطرة هو الاحتمالية في الحصول على مكافأة، أو تحقيق عوائد في حال نجاح خطة المشروع المقترحة أكثر من أنه لو فشل في ذلك، وأنه لا يوجد حدود معينة لسلوك أخذ المخاطرة ما بين المؤسسات والأشخاص بالنسبة للمشاريع الجديدة، وأن أخذ المخاطرة يأتي تقييمه من ناحية اقتصادية ويكون ذا علاقة باتخاذ القرارات، ومبنيا على مبدأ المقامرة والمغامرة، والمخرجات المتأتية بالنسبة لأخذ المخاطرة والفائدة المتوقعة.

ثالثا: التميز (التفرد):

تم تعريف التفرد (Uniqueness) بأنه فريد في النوع وبديع ورائع، ووحيد من شاكلته ويكون الأول في المصانع، وإن التفرد يتكون في منظمات الأعمال من خلال قدرتها على التميز عن غيرها من المنظمات إلى أخرى المنافسة في نفس قطاع الأعمال، سواء أكان ذلك بطبيعة المنتجات أم الخدمات التي تقدمها، وكذلك طبيعة الموارد التي تمتلكها، وهذا يمكنها من تحقيق الميزة التنافسية وتستطيع تحقيق الاستمرارية وتقديم المنتجات الأفضل التي يصعب تقليدها، ولا يمكن استمرار تحقيق الميزة على المدى الطويل إلا من خلال الموارد النادرة (المتميزة) (السلمي، 2018، ص19)

رابعا: المبادأة:

إن المبادأة هي القدرة على أخذ مخاطرة عالية أكثر من ظروف البيئة المحيطة بالمنظمات وهي تتضمن ثلاثة عناصر أساسية (حامد، 2019):

1-اقرار ملاحقة أو عدم ملاحقة المنافسين بالإبداع.

2-المفاضلة بين المحاولات الحقيقية في النمو والإبداع والتطوير.

3-محاولة التعاون مع المنافسين من أجل احتوائهم.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

وتكون المبادأة بتنفيذ الأعمال الريادية، بحيث يكون أخذ هذه المخاطرة مسؤولة عن الفشل وعدم تحقيق النجاحات المتوقعة، وأن سلوك المبادأة مرتبط بالمفاهيم التالية (أبو جمعة، 2017):

1-اغتنام الفرص في السوق التي لا تكون على علاقة مع العمليات الحالية.

2-تقديم منتجات جديدة ونادرة مختلفة عن بقية المنافسين.

3-التخطيط الاستراتيجي للعمليات التي تكون في مرحلة الانحدار خلال مدة حياة المنتج.

ويرى الباحث أن سلوك المبادأة هو المشاركة في التغييرات والانتباه إلى البيئة، وان المنظمات لديها القدرة على الاستمرارية وتحقيق الفوائد من خلال التغييرات المحيطة بها، وهناك بين المبادأة والتفاعل (Reactive)، إذ أن السلوك التفاعلي هو الذي يكون بمثابة ردة فعل للتغييرات التي تحدث في البيئة ولا بد من إجراء سريع يعد جزءاً أساسياً في إدارة الأزمات.

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

المراجع:

أبو جليدة، سعيد (2018) الكشف عن أثر استرايتجيات أدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن.

أبو جمعة، نعيم وكمال، أسعد (2017). التسويق الابتكاري، الكويت، المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

أبو شيخة، نادر (2018). إدارة الموارد البشرية، الاردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

أبو قبة، عاهد جبير، (2015)، مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

باغه، محمد (2021) الدور الوسيط للسلوك المخطط للنية الريادية في العلاقة بين الخصائص الريادية والتوجه الريادي لدى رواد الاعمال في مصر، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 58(1): 345-400.

البراشدية، حفيظة (2020) "ريادة الاعمال الرقمية ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) الفرص والتحديات"، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، 1(1):1-17.

بلهي، حسينة (2017). التدريب المهني: مدخل لتنمية الموارد البشرية في المنظمات. التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 1(50)، 113-131.

جمعة، احمد حلمي وخليل،عطا الله،(2019)، معايير التدقيق وتكنولوجيا المعلومات، مجلة آفاق جديدة، جامعة المنوفية، 1(2): 1-50.