

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



الميدان : العلوم الإنسانية و الاجتماعية

شعبة : العلوم الاجتماعية

الموضوع:

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : تنظيم و عمل

إشراف الدكتورة:

إعداد الطالب :

بدران دليلة

❖ الساسي محمد حسام الدين

السنة الجامعية 2020/2019

الإهداء

إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... أبي.

إلى من علمتني و حانك الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان دماؤها

سر نجاحي و حنانها بلسم جواحي... أمي.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا.

إلى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة و خارجها.

إلى أساتذتي الكرام الذين أثاروا دروبنا بالعلم و المعرفة.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

كلمة شكر

أرى لزاما علي تسجيل الشكر و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول النبي صلى الله عليه و سلم «من لم يشكر الناس لم يشكر الله».

و كما قيل:

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كثرت المعروفه منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز و جل علي أن هداني لسلوك طريق البحث.

كما أخص بالشكر أستاذتي الكريمة المشرفة الدكتورة بدران دليلة.

و أشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لي فائدة أو إمانني ، أسأل

الله أن يجزيهم عني خيرا و أن يجعل عطاءهم في ميزان حسناتهم.

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر. تشير تكنولوجيا المعلومات إلى كل أشكال تخزين ، و معالجة ، و نقل المعلومات في شكلها الالكتروني..تم أخذ عينة مكونة من 4 عاملين بالاعتماد على العينة القصدية . ثم تم تجميع المعلومات باستخدام تقنية المقابلة . وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة و فعالية الأداء لدى العاملين . كما تبين أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على الروح المعنوية للعمال .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، العينة القصدية ، المقابلة ، الأداء الوظيفي ، الروح المعنوية

Abstract

The study aims to identify the impact of information technology on the job performance of the staff of the Algeria Communications. Information technology refers to all forms of storage, processing, and transmission of information that are used in an electronic format. a sample of 4 workers was selected from population using The intentional sample.. data were collected the Interview. The study found that information technology have a positive impact on workers and their job performance and there is a positive impact of information technology on workers' morale.

Keywords : Information Technology, job performance, The intentional sample, interview, morale

فهرس المحتويات

المحتويات	رقم الصفحة
الإهداء	
كلمة شكر	
الملخص باللغة العربية.....	أ.....
الملخص باللغة الانجليزية.....	ب.....
فهرس المحتويات.....	ج.....
فهرس الجداول.....	د.....
فهرس الأشكال.....	ه.....
فهرس الملاحق.....	و.....
مقدمة.....	2.....
الفصل الأول : الاقتراب المنهجي للدراسة	
تمهيد.....	5.....
1. أسباب إختيار الموضوع.....	6.....
2. أهداف الدراسة.....	6.....
3. أهمية الدراسة.....	6.....
4. إشكالية الدراسة.....	7.....
5. فرضيات الدراسة.....	8.....
6. تحديد المفاهيم.....	9.....
7. الدراسات السابقة.....	12.....

16 8. المقاربة السوسولوجية

18 خاتمة الفصل

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات

20 تمهيد

21 1. تكنولوجيا المعلومات كمنظومة

27 2. مجتمع المعلومات

30 3. مفهوم تكنولوجيا المعلومات

37 4. نظم المعلومات

44 5. تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

55 خاتمة الفصل

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

57 تمهيد

87 1. مفهوم الأداء و مؤشراتته :

63 2. محددات و عناصر الأداء

65 3. العوامل المؤثرة على الأداء

67 4. النظريات المفسرة للأداء

73 5. تقييم الأداء

77 خاتمة الفصل

الفصل الرابع: تكنولوجيا المعلومات و الأداء

79 تمهيد

80 1. الآثار المترتبة على تكنولوجيا المعلومات

85 2. الأداء في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات

94 خاتمة الفصل

الفصل الخامس: التصور المنهجي للدراسة

96 تمهيد

97 1. مجالات الدراسة

106 2. المنهج المستخدم و الأداة

107 3. طريقة اختيار العينة

108 4. تحليل خصائص العينة

109 5. تحليل البيانات

127 6. الاستنتاج العام و التوصيات

130 خاتمة

132 قائمة المراجع

|| الملاحق

فهرس الجداول

الجدول	الصفحة
الجدول 1: يوضح تطور مفهوم المعلومات.....	41
الجدول 2: يوضح تطور نظم المعلومات عبر الزمن.....	42
الجدول 3: يوضح خصائص العينة.....	108
الجدول 4: يوضح فئات الموضوع.....	109
الجدول 5: يوضح الفئات الكبرى للموضوع.....	111
الجدول 6: أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب العمل.....	112
الجدول 7: أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين القدرة على خدمة العميل.....	114
الجدول 8: أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة التواصل والارتباط بين العمال.....	114
الجدول 9: أثر تكنولوجيا المعلومات في تقليل وقت العمل.....	115
الجدول 10: أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التي يقدمها العاملون.....	116
الجدول 11: أثر تكنولوجيا المعلومات في التقليل من الأخطاء في العمل.....	117
الجدول 12: أثر تكنولوجيا المعلومات على التقليل من تكاليف أداء العمل.....	118
الجدول 13: أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة الرغبة في العمل لدى العاملين.....	119
الجدول 14: تكنولوجيا المعلومات تتناسب مع مؤهلات و قدرات العمال.....	120
الجدول 15: أثر تكنولوجيا المعلومات على التخلص من روتين العمل.....	121
الجدول 16: أثر تكنولوجيا المعلومات على فرص تلقي المساعدة من طرف زملاء العمل.....	121
الجدول 17: أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة التفاعل مع العمل لدى العاملين.....	122

الجدول 18: أثر تكنولوجيا المعلومات على زيادة الولاء التنظيمي للعمال 123

الجدول 19: أثر تكنولوجيا المعلومات على تشجيع العمال على العمل الجماعي..... 124

الجدول 20: أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التوافق و الانسجام بين العمال و الإدارة... 125

الجدول 21: تناسب البرمجيات و العتاد المستخدم مع متطلبات العمل..... 126

فهرس الأشكال

الصفحة

الأشكال

- الشكل 1: تكنولوجيا المعلومات 21
- الشكل 2: اتجاه حركة النظام في التنفيذ والتخطيط 38
- الشكل 3: الأداء الفعال 64
- الشكل 4: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للوكالة 100

فهرس الملاحق

الصفحة

الملاحق

الملحق (01): دليل المقابلة ||

مقدمة

مقدمة :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم إنجازات العصر الحديث ، فلقد كان للتطور في هذا المجال أثر على حياة الأفراد و خبراتهم اليومية . كما أصبح ينظر إليها على أنها حلقة ضرورية تدخل ضمن بنية المجتمع المعاصر ، بل و أنها تكاد تكون الأكثر أهمية في هذا المجتمع و أكثر ما يميز عصرنا التكنولوجي عن الماضي.

إن تكنولوجيا المعلومات لم تؤثر على العمليات الصناعية فحسب ، بل و أثرت كذلك على حياة الأفراد ، فاستخدامها في أماكن العمل كان له الأثر الواضح على الحياة الوظيفية و أداء العمال بشكل كبير، بل و أكثر من ذلك جعل من أماكن العمل الحالية متميزة و مختلفة تماما عن أماكن العمل التقليدية.

لقد أدى غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال إلى رفع الحد الأدنى للكفاءات البشرية ، فهذه التكنولوجيا هي فكرية بالدرجة الأولى ، وهذا يضع تحديا أمام الإدارة ، بحيث ستعمل مع فئات عمالية أكثر وعيا و تعلما. كما أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر انعكاسا للثقافة المادية والفكرية للمجتمع وعاملا مؤثرا فيها. فتكنولوجيا المعلومات تحمل معان وأبعاد و انعكاسات ، و ليست مجرد آلات و معدات.

إن الأداء الوظيفي للعمال يعتبر الوحدة الأساسية التي تتشكل منها جميع نشاطات المؤسسة كما أنه يتأثر بجملة من المتغيرات التنظيمية و الفيزيائية و الإنسانية . و مع دخول تكنولوجيا المعلومات إلى المؤسسات و جب الانتباه إلى ما تحدثه هذه التكنولوجيا من تغييرات على العمال و أدائهم الوظيفي . ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر تكنولوجيا المعلومات على العمال و أدائهم الوظيفي.

و تم تقسيم الدراسة إلى 5 فصول و هي كالتالي :

الفصل الأول : ويتضمن الاقتراب المنهجي للدراسة من تحديد أسباب اختيار الموضوع و الأهمية و الأهداف و كذا تحديد للإطار المفاهيمي للدراسة و الإشكالية و الفرضيات ثم عرض لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع و المقاربة السوسيولوجية .

الفصل الثاني: حول تكنولوجيا المعلومات أين سنتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات كمنظومة و مجتمع المعلومات كملح مهم ظهر مع انتشار هاته التكنولوجيات ، ثم سنخرج على نظم المعلومات و علاقتها بتكنولوجيا المعلومات ، ثم سنتعرف على أهم أشكال تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة.

أما الفصل الثالث: فسنتناول الأداء الوظيفي. أين سنتطرق إلى الأداء كمفهوم و تحديد عناصره و محدداته و مؤشرات و العوامل المؤثرة فيه ، ثم سنتطرق إلى أهم النظريات المفسرة للأداء ، ثم في الأخير نخرج على تقييم الأداء.

أما الفصل الرابع : فيتناول تكنولوجيا المعلومات و الأداء أين سنتطرق إلى الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات ، ثم إلى الأداء في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الخامس: فقد خصص للتصور المنهجي للدراسة أين ذكرنا مجالات الدراسة و المنهج و الأداة وطريقة اختيار العينة ، ثم تحليل و تفسير البيانات و الاستنتاج العام و التوصيات .

الفصل الأول :

الاقتراب المنهجي للدراسة

تمهيد :

سنتناول في هذا الفصل بالتطرق إلى المراحل الأولى للبحث العلمي من تحديد للإشكالية و الفرضيات و تحديد المفاهيم و بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا . كما سنوضح كلا من الأسباب الذاتية و الموضوعية لاختيار الموضوع و أهداف الدراسة و المقاربة النظرية المعتمدة في الدراسة.

1. أسباب اختيار الموضوع:

أ. الأسباب الموضوعية :

- الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات كمتغير أساسي و مميز للمجتمعات الحالية و محاولة فهمه و التطرق الى آثاره في السياق الاجتماعي الراهن .
- الاهتمام بالأداء الوظيفي للعمال كعامل أساسي و جوهري تقوم على أساسه المنظمات .
- محاولة تقصي الجوانب الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات و آثارها المتعلقة بالأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسات الجزائرية.
- الاستفادة من الدراسة في تشكيل نظرة متكاملة للتقنية في المجتمع الجزائري و التي تشكل تكنولوجيا المعلومات مثالا عنها.
- إثراء البحث العلمي الاجتماعي المتعلق بهذا النوع من المواضيع .

ب. الأسباب الذاتية :

- الميول الشخصي لمعرفة آثار تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية.
- الرغبة في التطرق لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي كعنصرين مهمين في المؤسسة .

2. أهداف الدراسة:

- معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي لدى عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر
- معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الروح المعنوية للعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط.

3. أهمية الدراسة :

- تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول قطاعا مهما ألا و هو قطاع الاتصالات في الجزائر
- أهمية العامل التكنولوجي في تحقيق الميزة التنافسية المطلوبة من خلال تطوير الأداء الوظيفي للعمال
- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في اعداد طاقات بشرية منتجة و فعالة.
- زيادة كفاءة و فعالية المنظمات من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و معرفة آثارها كأحد أهم التطورات في العصر الحالي

4. إشكالية الدراسة:

يشير ليون إلى أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات يتضمن كل من الحاسبات و تكنولوجيا الاتصالات التي تستعمل الاكترونيك الدقيقة¹. ففي السنوات الأخيرة أدى تقارب التقنيات إلى تشكيل البنية التحتية لتغيير معتبر في المجتمع بصفة عامة و أماكن العمل بصفة خاصة.

فمجتمعا أصبح يركز بصفة أساسية على إدارة و تسيير المعلومات و المعارف ، كما أن ظهور الحاسبات الشخصية مع تقنيات الويب زاد الحاجة لتكنولوجيا حاسبات أسرع و أرخص و متاحة لأي شخص ، و التطور و التوسع المستمر لتكنولوجيا المعلومات قاد إلى ظهور ما يصطلح عليه بمجتمع المعلومات ، فالتطورات التقنية و الثقافية التي أفرزتها هذه التكنولوجيات جعلت من مجتمعاتنا الحالية تتمركز بتسارع ملحوظ حول إنتاج المعرفة أكثر من إنتاج البضائع.

و عكس التطورات الاقتصادية و الاجتماعية السابقة فإن أرياح المؤسسات أصبحت تتمركز حول مجالات بحث و تأطير و تقديم المعلومات. هذا ما قاد إلى مزيد من الاهتمام نحو هذه التكنولوجيا التي أصبحت تشكل الحجر الأساس لتقديم خدمات ذات جودة ، و وسيلة لتحقيق الميزة التنافسية المرجوة.

تستخدم المؤسسات و المنظمات تكنولوجيا المعلومات لأهداف متعددة ، فالبعض يستخدم تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لمشاركة المعلومات بسرعة بين مختلف العمال لمسافات قد تكون متباعدة في حين أن البعض يكتفي بمشاركة موارد كالطابعات الشبكية مثلا. و لكن ، و مع تطور تكنولوجيا المعلومات أصبحت المؤسسات تدرك القدرات الحقيقية التي تمتلكها هذه التكنولوجيات كوسيلة لجمع و معالجة و تخزين و استرجاع البيانات ، و التي تستعمل فيما بعد للحصول على ميزة تنافسية و زيادة كفاءة المؤسسة .

إن كفاءة أي مؤسسة تقوم على أساس عمالها فال مورد البشري يشكل اللبنة الأساسية التي تعتمد عليها جميع نشاطات المؤسسة . كما أن تطور المفاهيم حول هذا المورد جعلت المؤسسات تعتبره ك رأس

¹ Lyon, D, **The Information Society: Issues and Illusions. Cambridge:** Polity Press, 1998.

مال حقيقي ، يؤدي الاستثمار فيه إلى نتائج قد تتجاوز مستوى الإمكانيات المادية التي تمتلكها المؤسسة ولعل أهم ما تنتشده المؤسسات هو الاستغلال الناجع لهذا المورد و تطوير أدائه .

و الأداء الوظيفي للعمال يعتبر الوحدة الأساسية التي تتكون منها جميع نشاطات المؤسسة كما أنه يتأثر بجملة من المتغيرات التنظيمية و الفيزيائية و الإنسانية. و مع دخول تكنولوجيا المعلومات إلى المؤسسات و جب الانتباه إلى ما تحدثه هذه التكنولوجيا من تغييرات على العمال و أدائهم الوظيفي. و من هنا نطرح التساؤل التالي : ماهو أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعمال ؟

و الذي تندرج ضمنه الأسئلة الفرعية التالية :

أ. ماهو أثر لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي للعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط ؟

ب. ما هو أثر لتكنولوجيا المعلومات على الروح المعنوية للعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط ؟

5. فرضيات الدراسة:

أ. الفرضية الرئيسية :

هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر.

ب. الفرضيات الفرعية :

1- هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر .

2- هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على الروح المعنوية للعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر

6. تحديد المفاهيم.

1. مفهوم التكنولوجيا :

التعريف اللغوي:

كلمة تكنولوجيا (Technology) هي كلمة يونانية تتكون من شقين الأولى (Techno) و يعني فن الصناعة أو التشغيل ، و الثاني (logo) و يعني علم أو منهج أي أن كلمة تكنولوجيا في معناها اللغوي تعني " العلم التطبيقي للنواحي الصناعية

التعريف الاصطلاحي :

قد عرفتها وسيلة حمداوي: التكنولوجيا هي تطبيق المعارف العلمية و التقنية المحصل عليها واستعمال التقنيات و الأساليب اللازمة في تصميم و تطوير و تصنيع المنتجات و الخدمات وفي عمليات التسيير و اتخاذ القرار.¹

يضيف فرانسوا روسيو: أن التكنولوجيا هي مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها وهذه العناصر هي: " تدوين القوانين ، الشرح و التركيب " يعني أن التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ، و وضع موارد العلم في خدمة التقدم وترقية الإنسان.²

التعريف الإجرائي :

هي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية ، أو معرفة منظمة من أجل أغراض عملية .فالتكنولوجيا هي الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية ، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته.

¹ ادريسي فتحة، بور و تكنولوجيا الإتصال و الإعلام في تحسين المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دراسة حالة، مطبعة سيدي سعيد، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة عين تموشنت ،2014- 2015، ص 50.

² بوحسان سارة كنز ، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على تطبيقات تسير الموارد البشرية في المؤسسة ، دراسة حالي مؤسستي mobilis و nedjma. مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة قسنطينة ،2011-2012، ص16.

2. المعلومات :

التعريف اللغوي :

مُشتقة من الفعل علم ، وتدل على الإحاطة ببواطن الأمور والوعي ، والإدراك.

التعريف الاصطلاحي:

هي بيانات قد تم معالجتها بشكل أعطى لها معنى بالنسبة لمستقبلها أو مستخدميها و أضاف إليها قيمة حقيقية أو مدركة بالنسبة لعمليات صنع القرارات الحالية أو المستقبلية.¹

هو ذلك الشيء الذي يغير من الحالة المعرفية للمتلقي (القارئ أو المشاهد أو المستمع ، أو أيّاً كانت الحاسة التي يتم بها التلقي) في موضوع ما²

التعريف الإجرائي :

هي بيانات تم تشكيلها لتحمل معنى معين حول حقيقة معينة.

3. تكنولوجيا المعلومات :

التعريف الاصطلاحي :

تتمثل في نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأنساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية ، وبذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني (من بيانات، معلومات، معرفة).³

كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأنساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية في التعلم والذكاء ، وبذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني (من بيانات، معلومات، معرفة).⁴

¹ محمد إسماعيل بلال، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ،2005، ص 22 .

² حشمت قاسم ، مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات ،دار غريب ، القاهرة ، 1990 ،ص31.

³ ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان،2005، ص20.

⁴ المرجع السابق ، ص 21.

هي تطبيق للتكنولوجيا الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي ، و الأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية ، و تخزينها واسترجاعها و توزيعها ، و نقلها من مكان إلى آخر.¹

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات:

هي شكل من أشكال التكنولوجيا المستخدمة ، تستخدم لتخزين و استرجاع و توزيع ونقل المعلومات في شكلها الإلكتروني .

4. الأداء الوظيفي :

التعريف اللغوي :

الأداء يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

التعريف الاصطلاحي:

يعبر الأداء عن " السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل إدارة المنظمة ، بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب"².

الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.³

كمية الأعمال المنجزة و دقتها، و بمعرفة العمل ، و القدرة على التنسيق مع الآخرين وقبول مهام جديدة والإبداع فيها.⁴

¹ حسن عناد مكاري:تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات. الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993،ص71

² سناء عبد الكريم الخناق ، مظاهر الأداء الإستراتيجي و الميزة التنافسية ، مطبوعات الملتقى العلمي الدولي : الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2005 ، ص3 .

³ قلبو، حسينة : دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي : دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.، مذكرة الماستر: تخصص

التسيير الاستراتيجي للمنظمات : جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015 .ص. 35

⁴ محمد أحمد الطراونة،إدارة الوقت و الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية و مقارنة، مؤتة للبحوث و الدراسات العدد السابع عشر ، العدد الأول، 1999.

التعريف الإجرائي :

ونعرف الأداء الوظيفي إجرائيا على أنه محصلة لمجموعة من السلوكيات و التي تشمل قبول مهام جديدة و إدراك الدور و المهام ، كما أنه يعزز و يدعم من قبل المنظمة و يلعب التدريب دورا أساسيا في ذلك.

7. الدراسات السابقة

أ. الدراسات الجزائرية :

1- دراسة شاذلي شوقي (2008) تحت عنوان " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة " ، دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر- بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير ، في علوم التسيير ، جامعة ورقلة .¹

هدفت هذه الدراسة الى تقييم مستوى و أساليب استغلال تكنولوجيا المعلومات و قد ركزت الدراسة على التكنولوجيا المتعلقة بالانترنت و الت تستخدمها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، لبلورة مدى تأثير أداء المؤسسات باستخدام هاته التكنولوجيا و ذلك بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات ، وقد أشارت الدراسة إلى أن مجموع هذه التكنولوجيات تختلف نسب تواجدها باختلاف حجم المؤسسات ، كما أن لهذه التكنولوجيات أثر ملموس وفعال في تحسين أدائها.

2- دراسة بشير كاوجة (2013) تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية " ، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير ، في العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة .²

هدفت هذه الدراسة إلى بلورة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ، وقد خلصت الدراسة إلى انه يجب على المستشفيات التركيز على محاولة ايجاد الأدوات والتقنيات المناسبة لمحتوى الرسائل المتبادلة أثناء عمليات الاتصال و هذا غير ممكن إلا إذا وجدت بنية تحتية مناسبة تتشكل من شبكات معلومات واستخدامها كأداة لتعزيز

¹ شاذلي شوقي : "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" - دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر- بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير ، في العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، 2008.

² بشير ، كاوجة: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" ، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير ، في العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة. 2013 .

الاتصال داخل المؤسسة وتكون سلسلة في الاستخدام و ذات تكلفة مناسبة ، ليتم استغلالها على نطاق أوسع بالمستشفيات.

3- دراسة طويهري فاطمة (2015) بعنوان : " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية " ، دراسة ميدانية لشركة إنتاج الكهرباء ، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في ادارة الأعمال تخصص تسويق- ، جامعة وهران 2 .¹

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج الكهرباء ، وذلك من خلال دراسة التباين في الأثر باختلاف الخصائص الديمغرافية للمبحوثين والتركيز على العلاقة بين التدريب و أداء المورد البشري و استخدم الباحث في ذلك استمارة استبيان وزعت على 189 عامل في شركة إنتاج الكهرباء في تيارت و التي يبلغ عدد عمالها 230 عامل كما اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض و تحليل النتائج المحصل عليها و قد خلصت الدراسة الى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يعتبر عاملا محفزا لتحسين و تنمية قدرات المورد البشري كما أن أثر هاته التكنولوجيا لا يختلف باختلاف الخصائص الديمغرافية للمبحوثين و تبين أن هناك علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء الموارد البشرية.

ب. الدراسات العربية :

1- دراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي (2010) " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية .²

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ، و استكشاف ما تحتويه المؤسسات التعليمية من أنظمة للموارد البشرية و التي استخدم فيها عينة من 72 موظف ، و اعتمد في ذلك على المنهج التحليلي الوصفي ، كما خلصت الدراسة إلى أن هناك استغلال جلي لتكنولوجيا المعلومات كأداة مهمة في إدارة الموارد البشرية ، كما أن هناك وعي كامل بالايجابيات المتنوعة لاستخدامها و مستوى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة، خصوصا فيما يتعلق بالتدريب التطوير ، الاتصال ، والتعلم الإلكتروني.

¹ طويهري، فاطمة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية " دراسة ميدانية لشركة إنتاج الكهرباء ، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في ادارة الأعمال تخصص تسويق- ، جامعة وهران 2 ، 2015.

² عزيزة عبد الرحمن العتيبي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، " دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، 2010 .

2- دراسة الجميلي والثابت (2017) بعنوان: " استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية " ، دراسة ميدانية في جامعة ديالى ¹ .

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات كبنية تحتية على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية و اعتمد في ذلك على مجموعة من المؤشرات و التي تمثلت في حجم الأداء ونوعية الأداء ، وكفاءة الأداء ، وسرعة الإنجاز وتبسيط الإجراءات ، كما استهدفت هذه الدراسة مجتمع بحث يضم عمال من مختلف المستويات الإدارية والأكاديمية الموجودة في الجامعة واستخدمت الاستبانة كأداة دراسة و التي سلمت إلى 83 عامل داخل الجامعة ، كما اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين استغلال تكنولوجيا المعلومات كبنية تحتية في الجامعة وأداء الموارد البشرية ، و تبين من خلال النتائج التي تحصل عليها الباحث أن استغلال تكنولوجيا المعلومات في الجامعة يساهم في ترقية مستوى و جودة أداء الموارد البشرية و ذلك من خلال تسريع وتيرة انجاز المهام مع و دقة الإنجاز مما ينعكس على أداء العاملين ، و يتجلى ذلك في زيادة حجم الخدمات وكمية الأعمال المنجزة بالدقة و الجودة المطلوبة ، و كذا تبسيط الأعمال و ذلك من خلال إلغاء الكثير من الإجراءات و زيادة الكفاءة والتنسيق بين الأعمال .

3- دراسة الرويلي (2014) بعنوان: " دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية " ، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين . رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة العلوم التطبيقية . ²

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين و دراسة التباين في الفعالية باختلاف الخصائص الديموغرافية للمبحوثين و اعتمد في ذلك على مجموعة من المؤشرات و التي تمثلت في جودة الأداء و فاعلية الأداء ، والتواصل و اتخاذ القرارات ، البشري و استخدم الباحث في ذلك استمارة استبيان وزعت على 217 عامل و التي يبلغ عدد عمال إدارة الموارد البشرية فيها 618 عامل . كما اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض و تحليل النتائج المحصل عليها. و قد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية و فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية و وجود فروق ذات دلالة

¹ الجميلي والثابت : استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية ، دراسة ميدانية في جامعة ديالى، 2017

² الرويلي : " دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية " ، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين . رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة العلوم التطبيقية ، 2014

إحصائية بين العاملين بإدارة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

ج. الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Al Shobaki et al, 2017) بعنوان:

The Efficiency of Information Technology and its Role of eHRM in the Palestinian Universities¹

" فاعلية تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية "

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة تكنولوجيا المعلومات ، ودورها في إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات في قطاع غزة ، وقد ضم مجتمع الدراسة مراكز لموظفي تكنولوجيا المعلومات حيث يبلغ 35 موظفا يعملون في الجامعات في قطاع غزة. وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة ؛ كما تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لتحقيق أهداف الدراسة ، وقد استخدم برنامج (SPSS) لتحليل البيانات. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك موافقة من عينة الدراسة على توافر البنية التحتية في تكنولوجيا المعلومات ، وكان ذو دلالة إحصائية عند 0.05 حيث كانت جميع النتائج مقبولة إحصائياً وفوق المتوسط الحسابي أكدت النتائج توافر نظم المعلومات الإدارية لجميع الأنظمة الإدارية وأن هذه الأنظمة مناسبة بشكل معتدل لبناء نظام إدارة إلكتروني.

2- دراسة (Kamal et al, 2013) بعنوان :

Impact of the Technology Advancement on Human Resource Performance²

" تأثير التقدم التكنولوجي على أداء الموارد البشرية "

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور التي قامت به أجهزة الكمبيوتر ودورها في تبسيط مهمة تحليل كميات هائلة من البيانات ، وتقديمها مساعدات لا تقدر بثمن في إدارة الموارد البشرية ، من معالجة كشوف المرتبات إلى الاحتفاظ بالسجلات والمعلومات بشكل أفضل وكذلك استرجاعها بسهولة أكبر. وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثيرات على الموارد البشرية ، حيث تعمل تقنية المعلومات على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية من خلال تحويل تركيزها من الإدارة أو إدارة شؤون

¹ Al Shobaki et al , The Efficiency of Information Technology and its Role of eHRM in the Palestinian Universities, 2017

² Kamal et al, Impact of the Technology Advancement on Human Resource Performance, 2013.

الموظفين إلى إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية ، وأن الشركة التي لديها نظام محوسب و لديها إدارة الموارد البشرية متطورة وأن ممارسة الموارد البشرية أصبحت أكثر تحدياً يوماً بعد يوم ، وعليها مواجهة الكثير مشاكل مثل الاستبقاء وجذب الموظف ، والتعامل مع مختلف الثقافات ، و إدارة القوى العاملة والتغيرات التكنولوجية والإعلامية. للتغلب على هذه التحديات لا بد من توظيف التكنولوجيا لتطوير عمل إدارة الموارد البشرية.

8- المقاربة السوسولوجية :

على اعتبار أن المؤسسات تتكون من تجمعات بشرية للعمال تقوم بانجاز مهام معينة في المؤسسة . و باعتبار الأداء الوظيفي للعمال عنصراً مهماً و أساسياً تركز عليه المنظمات و حضي بالكثير الاهتمام من قبل المفكرين. ففي بدايات القرن العشرين، ظهرت المدرسة الكلاسيكية التي كان على رأسها تايلور و الذي ركز على عناصر الكفاية الإنتاجية واستثنى إنسانية الأفراد العاملين الذين اعتبرهم آلات ميكانيكية مبرمجة لتأدية مهام محددة بوتيرة معينة.

و نظم النظرية الكلاسيكية ثلاث اتجاهات أو مدارس فكرية وهي: مدرسة الإدارة العلمية، مدرسة التقسيمات الإدارية ومدرسة البيروقراطية، ولقد اعتمدت النظرية الكلاسيكية في دراساتها حول المنظمات والمؤسسات على أربعة فرضيات وهي :¹

- اعتبار الإنسان كائن اقتصادي
- اعتبار المنظمة نسق مغلق
- اعتبار الوظائف أعمالاً روتينية.
- اعتبار الكفاءة الإنتاجية معياراً للحكم على المنظمات

وتلت هذه النظرية، مدرسة العلاقات الإنسانية التي تقوم على مبادئ وأفكار رائدها إلتون مايو ورفقائه، وعلى أساس دراساتهم وأبحاثهم التجريبية في مصنع النسيج بفيلاديفيا سنة 1923²، ومصنع هاوثورن سنة 1949، حيث ناد هؤلاء بأهمية الجماعات الداخلية الديناميكية، وأهمية الجماعات غير الرسمية أي

¹ محمد قاسم القريوتي ومهدي حسن زويلف، المفاهيم الحديثة في الإدارة، ط3، مكتبة دار الشروق، الأردن، 1993، ص 31

² علي غربي، تنمية الموارد البشري، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، 2004، ص109

المبنية على العلاقات التلقائية وغير المفروضة، و الروح المعنوية و التي قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين. و أدائهم الوظيفي .

وعلى اثر ما سبق، فإن المدخل الوظيفي هو المدخل المناسب لمثل هذه الدراسة، والدراسات الأخرى المتمحورة حول المؤسسات والتنظيمات، إذ يتمثل المدخل الوظيفي في مقارنة المجتمع (والمقصود به في هذا المجال المؤسسة) ككل عضوي تفهم مكوناته تبعاً للوظيفة التي يؤديها كل مكون.¹

¹ ميلود سفاري وآخرون، البحث في الاتصال -عناصر منهجية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري- قسنطينة، الجزائر، 2004،

خاتمة الفصل :

لقد تناولنا في هذا الفصل العناصر الأساسية للاقتراب من موضوع الدراسة أين قمنا بتحديد أسباب الاختيار و الأهمية و الأهداف ثم قمنا بتحديد الإشكالية و التي تضمنت سؤال رئيسي يتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي ، ثم قمنا بتحديد الفرضيات و المفاهيم و عرض الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الدراسة ، كما تطرقنا إلى المقاربة النظرية للدراسة .

الفصل الثاني:

تكنولوجيا المعلومات

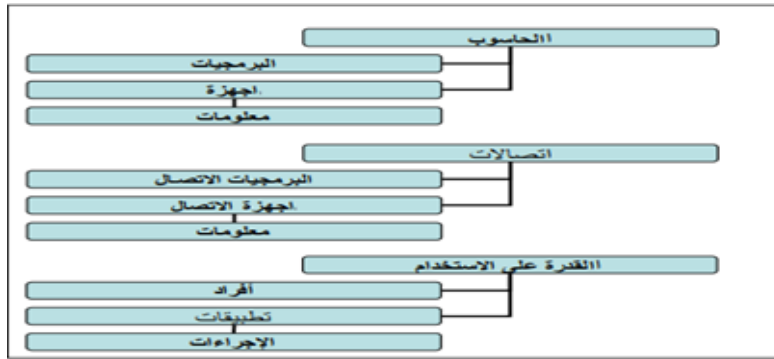
تمهيد :

إن التحول و التغيير سنة كونية كانت و لازالت ترتبط بالمجتمعات الإنسانية و تمس جميع نواحي النشاط فيها كما أنها أفرزت احتياجات عديدة ، فبعدها كانت المجتمعات الإنسانية تعتمد على الزراعة لعقود طويلة من الزمن ، ظهرت الصناعة في هذه المجتمعات كمستجد نتيجة تراكم معرفي ثقافي و ظروف تاريخية محددة فتغير نمط الحياة و ظهرت المصانع و التكنولوجيا الصناعية ، ثم ما لبثت أن تطوي صفحة العصر الصناعي لتفتح صفحة عصر المعلومات الذي نعيش فيه اليوم. و قد أحدثت الثورة المعلوماتية تطورا كبيرا في حياة الإنسان و غيرت من طريقة تفكيره و المفاهيم الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية التي كان يعتمد عليها ، و لعل أبرز مظاهر هذه الثورة ، ظهور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات ، و التي شكلت البنية التحتية لمجتمع يعتمد على المعلومات كمورد أساسي و استراتيجي اصطلح عليه بمجتمع المعلومات .

1. تكنولوجيا المعلومات كمنظومة

إن تكنولوجيا المعلومات تعبر عن مجموعة من المكونات والإمكانات التي تستعمل في تجميع البيانات والمعلومات وتخزينها ونقلها بالاعتماد على تقنيات الحاسوب و الاتصالات و التي تتميز بالسرعة و الدقة و الكفاءة .من أجل تحقيق التطور الذي تنشده المجتمعات والمنظمات ، كما يمكن الإشارة لها على أنها تشير إلى التقنيات الحديثة المستعملة في معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات بأشكالها و أنواعها المختلفة و التي تستغل من طرف مستخدميها في شتى المجالات ¹ كما تم تعريفها أنها " كل الوسائل من أجهزة ، وبرامج تسهل نقل المعلومات وتبادلها في داخل المؤسسة ، أو بين المؤسسات المختلفة شاملا ذلك جمع المعلومات وتخزينها ومقارنتها، وتحليلها والتخطيط لسهولة استخدامها في الوقت المناسب . فالتكنولوجيا والتقدم العلمي هما عصا تطور البشرية و رقيها و توسع إمكانياتها و طاقتها. ولقد انعكست مختلف النتاجات التقنية العالية السريعة على المجتمع العالمي ككل ، كعامل أساسي في حركة البشر خلال القرن الحالي وقد أصبح الإنسان يعيش على أوتار حركة هذا التقدم وتقنياته المتواترة ² وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات نظام الإنتاج الخاص بالثورة الصناعية بالقرن الثامن عشر ، من حيث حجم الإنتاج وجودة وشكل المنتج الذي يمكن تعديله بناء على طلب الزبون لمواكبة التطورات والتقنيات الجديدة.

الشكل 1 : يوضح تكنولوجيا المعلومات



المصدر : السلمي، علاء ع الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار المناهج. 2000،

ص15

¹ السلمي، علاء ع الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2000، ص15

² هاني شحادة، الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، دار الرضا للنشر و التوزيع، مصر ، 2002، ص13

كما أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن منظومة تتكامل أجزاؤها لإنتاج المعلومات و احتوائها و معالجتها للحصول على معلومات منظمة و دقيقة و منقحة . كما أن تكنولوجيا المعلومات ترتبط بعناصر داخلية وخارجية و بنى تحتية مكونة من منظومة متكاملة وعديدة

أ. العناصر الداخلية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات:

وتشمل المكونات المادية ، البرمجيات والاتصالات:

المكونات المادية:

تمثل العتاد أي الجزء الملموس من الحاسوب (الشاشة ، القرص الصلب لوحة المفاتيح ، مكبر الصوت ، فارة ، ماسح ، ضوء ، طابعة ، مودم).¹

البرمجيات:

و يشير الى الجزء الغير ملموس و المتعلق بالبرامج و التي يمكن تغييرها واستبدالها ، وهو ما يجعل المستخدم يسيطر على الحاسوب دائما عن طريق استخدام البرامج المرغوبة.²

الاتصالات:

و تضطلع بمهام أساسية في منظومة تكنولوجيا المعلومات ، فهي توازيها وتكملها في نفس الوقت ولقد انتقلت الاتصالات من مجرد كونها تكمل تكنولوجيا المعلومات إلى دور الشراكة الكاملة. ويمكن ايجاز أهم اتجاهاتها فيما يلي :³

- الاتجاه 1: الرقمنة .
- الاتجاه 2: استخدام الألياف البصرية بدلا من كابلات النحاس.

¹ مهنا، فريال. علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية. ، دار الفكر ، دمشق، 2003، ص56

² المرجع نفسه.ص 509

³ علوه، رأفت نبيل.تكنولوجيا في علم المكتبات. ، مكتبة المجتمع العربي، الأردن،2006، ص 22

- الاتجاه 3 : انتشار الأجهزة المتنقلة كالحواسيب و الهواتف ، و الكتب الكترونية.
- الاتجاه 4: تحقيق التقارب بين شبكات الهاتف و البريد الالكتروني ، الشبكات المعلوماتية كالإنترنت.
- الاتجاه الخامس: الانتقال الى خوصصة المؤسسات الوطنية النشطة في ميدان الاتصالات.

ب. العناصر الخارجية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات:

وتشمل العناصر التالية:

1. مجتمع المعلومات: و الذي سنتطرق له في المطلب الثاني .
2. السياسة:¹

علاقة السياسة بالتكنولوجيا علاقة مضطربة ، وتزداد باتساع المعرفة وزيادتها وهذه العلاقة هي علاقة تأثر وتأثير، فالدول الأكثر تقدماً في صناعة التكنولوجيا المعلوماتية تؤثر في الدول المستوردة لهذه التكنولوجيا ، ومن ثم يكون التأثير على هذه الدول المستوردة تأثيراً سلبياً إلى حد كبير، يبدأ بالانبهار ويدخل في مشكل التطوير والتحديث. وتصدير الثقافة للدول المستهلكة ، كما يحدث الآن من خلال سياسة اكبر دولة مصنعة ومصدرة لتكنولوجيا المعلومات ، فهي تصدر قيمها وثقافتها مع هذه التقنيات الحديثة.

3. الاقتصاد:

أصبحت المعلومة سلعة اقتصادية ، ولها سوقها الرائج في العالم، ويؤدي الاستثمار من قبل الحكومة والقطاع الخاص في مجال تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في اقتصاد المعرفة. كما ظهر الاستعمار المادي في أجهزة و مواد خطوط الاتصال. وتطبيق الخدمات الجديدة لهذه الفعاليات يخلق مردوداً ايجابياً اكبر في نشاط الاقتصاد ويردم الفجوة الرقمية مع الدول المصنعة والكبيرة²، وتعمل الدول

¹ كاهين براين. مبادرات البنى الأساسية الوطنية للمعلومات: الرؤية ورسم السياسات.، مدينة الملك ع العزيز للعلوم والتقنية، المملكة العربية السعودية ،

2004 ، ص 44

² . رأفت رضوان، المعلوماتية في الوطن العربي: الواقع والأفاق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الأردن، 2002 ، ص 56

الكبرى المتقدمة معلوماتيا على احتكار صناعة العتاد في تكنولوجيا المعلومات.فيما تبقى الدول العربية تعاني من الأزمات الاقتصادية ، لأنها اعتمدت على الموارد والمواد الخام كالنفط والمعادن ، وتؤثر فيها سياسة الاستعمار الجديد ، وهي إلى الآن بعيدة عن اقتصاد المعرفة وتبقى أسيرة شراء المعدات والبرامج الجاهزة. وفي الواقع أن اقتصاد المعرفة يتطلب تهيئة بيئة سياسية مناسبة للبحث العلمي والتكنولوجي والتركيز على تكنولوجيا المعلومات والاهتمام بالتعليم ، ولأقتصاد المعرفة شروطه الخاصة به ، هو اقتصاد يعتمد على المعلومات ويعمل على تقديمها كسلعة.¹

4. الثقافة:

وهي من العناصر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات ، بشكل كبير، لان التكنولوجيا تلامس ثقافة المجتمع وتحاول الارتقاء بها من خلال إعادة تسجيل التراث الثقافي واسترجاعه وبثه للمجتمع ، وتعمل الدول المتقدمة على فرض ثقافتها عبر وسائل الإعلام كافة المطبوع منها والمرئي والمسموع ، وعن طريق الإنترنت التي تعمل وسيطا لكل الوسائل الإعلامية "وتعمل على إعادة تثقيف العالم وجعل منقفيه يقتفون اثر الثقافة الأمريكية وقد مهدت العولمة لذلك من خلال أمركة العالم أي جعل ثقافة العالم أمريكية وهذا ما يسمى بالغزو الثقافي لخلق العادات والتقاليد الجديدة من اجل تسهيل مهمة الساسة الأمريكيين في تطويع حكومات العالم لإرادته"²، وأيضا من اجل توسيع رقعتها الاقتصادية متخطية بذلك الأسواق العالمية من اجل السيطرة والهيمنة عليها، وتحاول دول كثيرة من بينها الدول الأوروبية وخصوصا فرنسا أن تجعل من ثقافتها سائدة في المجتمع الفرنسي ، وذلك بعملها على فرسة برمجيات الإنترنت ، وأنظمة الحاسوب وجعلها باللغة الفرنسية تمسكا منها بثقافتها ولغتها. وتكنولوجيا المعلومات مصبوغة باللغة الإنجليزية وذلك بسبب سيطرة الشركات الأمريكية على برامج الحاسوب ، وهذه البرامج توزع على العالم وحتى الشركات الأجنبية المنافسة كشركات البرمجية الهندية باللغة الإنجليزية ، وعلى نفس مواصفات مايكروسوفت نفسها وهذا مما سهل للولايات المتحدة أن تنتشر ثقافتها عبر تكنولوجيا المعلومات.

5. ثورة المعلومات: للمعلومات ادوار مختلفة حسب من يتعامل معها :

❖ السياسي: مصدر قوة وأداة سيطرة

❖ المدير: إدارة لدعم اتخاذ القرار .

¹ رأفت ،مرجع سبق ذكره .ص.23

² المخلافي فيصل، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات ، المكتب الجامعي الحديث، اليمن، 2005 ، ص20

- ❖ العالم: وسيلة لحل المشكلات ومادة توليد المعارف الجديدة.
- ❖ الإعلامي: مضمون الرسالة الإعلامية.
- ❖ اللغوي: رموز تشير إلى دلالات أو رموز أخرى.

وزيادة استغلال المعلومات أدى إلى ظهور ما يعرف بثورة المعلومات التي هي تدفق كم هائل من المعلومات وهي مجموعة تغييرات تحدثها تقنية المعلومات ، وأهمها تغييران اثنان منها: تقنية الاتصالات الجديدة لبث المعلومات ، وأجهزة الكمبيوتر لمعالجتها وقد تم اقتران هذين النوعين من التقنية. وتفقد ثورة المعلومات دلالتها كلية مالم ترتبط بسياق زمني معين ، لان البشرية لم تشهد ثورة معلومات واحدة وإنما سلسلة طويلة من ثورات المعلومات. بدأت بتطور اللغة بوصفها أهم مقومات الاتصال ، وقد مر هذا التطور بمجموعة من المراحل تشكل كل منها ثورة في حد ذاتها.وقد أفرزت ثورة المعلومات الكثير من المفاهيم المعلوماتية:

- ❖ مجتمع المعلومات.
- ❖ قطاع المعلومات.
- ❖ قواعد المعلومات.
- ❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

6. تكنولوجيا الاتصالات:

أصبحت تكنولوجيا الاتصالات بكافة أشكالها السلاح الحقيقي لمواجهة التحديات العديدة التي تواجه المجتمعات الحديثة كأفراد وكأمة ، وبالتالي الاقتصاد الوطني ، وأصبح التطور التكنولوجي هدفا قوميا واحتياجا حقيقيا لنمو المجتمع ، وقدرات أفراد وحسن استخدام موارده وحمايتها. وتأثير ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، لا يجب أن يظل قاصرا علي تحقيق المكاسب الاقتصادية والتنموية فقط ، بل يجب أن يتعداها إلي تقوية الروابط السياسية والاجتماعية والثقافية بين الأمم ، ويجب تحقيق ذلك كله في إطار يضمن احترام الهوية الوطنية ، ويحفظ التنوع في الخصوصيات والديانات والثقافات كمكونات أساسية للتعاون والتكامل بين الحضارات. وذلك بغية تحقيق مفهوم عالمية مجتمع المعلومات

وإتاحة الفرصة لكافة الشعوب للمشاركة بفاعلية في تطوير وتصنيع واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، التي يجب أن تتحول إلي أداة فاعلة لممارسة الحق في التنمية بمفهومه الواسع.

• مفهوم تكنولوجيا الاتصالات:

و يمكن تعريفها على أنها "مجمل المعارف والخيارات والمهارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية، والتنظيمية الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها ، وتخزينها واسترجاعها ، ونشرها ، وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات وتجربة تطبيق ذلك عمليا. كما أنها تعد ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد التكنولوجية الاقتصادية ، العلمية ، والنفسية ، السياسية ، وهي نسبية بطبيعتها وترتبط اشد الارتباط بدرجة تطور كل مجتمع ، وما قد يعد حديثا في مجتمع ما ، قد يعد تقليديا في مجتمع آخر¹ . ومن خلالها يمكن قياس تطور أي مجتمع.

• العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات:

إن ثورة الاتصالات جاءت متوازية مع ثورة تكنولوجية المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات ، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفق وإتاحته للباحثين والمهتمين ومتخذي القرارات ، في أسرع وقت وبأقل جهد عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات²، تعتمد بالدرجة الأولى على " الكمبيوتر واستخدام تكنولوجيا الاتصالات لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها." وتعريف تكنولوجيا المعلومات ينطوي على التزاوج إذ ينص في إحدى صيغته على انه اقتناء واختزان المعلومات ، وتجهيزها في مختلف صورها ، وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أم مصورة أم مسموعة أم مرئية أم ممغنطة أم معالجة بالليزر، وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية ، و وسائل أجهزة الاتصالات عن بعد.³ وتعريف تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات أيضا فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال عن بعد ، فتربطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات ، وهو ما نلمسه واضحا في حياتنا اليومية من التواصل بالهاتف ، والفاكس ، الفيديو تكس، التليتكس، الأقمار الصناعية الألياف الضوئية الميكروويف ، والاتصالات الرقمية.

¹ محمود، علم الدين. الصحافة في مجتمع المعلومات الأساسيات والمستحدثات ، مطابع الأهرام، القاهرة، 2003، ص43

² كاضم نجاح. العرب وعصر العولمة ، المركز الثقافي العربي، لبنان ، 2002 ، ص73

³ محمود، المرجع السابق، ص 45.

ج. مصادر تكنولوجيا المعلومات:

وللتكنولوجيا مصادر خارجية ومصادر داخلية ويتم نقل التكنولوجيا إما من الخارج أو من الداخل.

1 - المصادر الخارجية:

وتضم الشركات الصناعية الكبرى والمتخصصة ، المنظمات الدولية ، المكاتب الاستشارية المراكز البحثية والتطويرية ، الكتب والمراجع ، الجمعيات المتخصصة ومراكز المعلومات الخبراء مراكز التدريب والجامعات.

2 - المصادر الداخلية أو المحلية:

وتشمل مراكز البحث والتطوير، جهاز البحث والتطوير داخل المنشأة أو الشركة الجامعات والمعاهد الشركات الأخرى ، المكاتب الاستشارية ، هيئة المواصفات والمقاييس ، ومكاتب براءات الاختراع الخبراء.¹

2. مجتمع المعلومات**أ. مفهوم مجتمع المعلومات :**

تطور مفهوم مجتمع المعلومات و مر بالعديد من المراحل ، و لقد ورد في أكثر من مصطلح مرادف لمفهومه في الدراسات و البحوث التي تناولت موضع مجتمع المعلومات ، و من أهم هذه المصطلحات : المجتمع ما بعد الصناعي ، المجتمع الرقمي ، المجتمع الالكتروني ، مجتمع المعرفة و باستثناء مصطلح المعرفة فان المصطلحات الأخرى ، تميل أكثر إلى التعبير عن الوسائل دون مراعاة المضامين و ما تحمله من تأثيرات ، و ذلك لان مجتمع المعلومات ينطوي على دلالات عميقة ذات صلة بالتغيرات الجذرية التي تطرأ على جوهر و هيكل المجتمعات المعاصرة² و هناك عدة تعاريف لمجتمع المعلومات نذكر من بينها:

¹مرسي، نبيل محمد.التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 48.

² لعقاب محمد، مجتمع المعلومات: ما هيته وخصائصه ، دار هومة للطباعة والنشر و التوزيع، الجزائر، 2003، ص 33

تعريف كاستل: مجتمع المعلومات يمكن وصفه بأنه تدفق و انسياب ، يتم من خلال شبكات المنظمات و المؤسسات ، و هذا التدفق و الانسياب يمثل سلسلة صادقة و مكررة و مبرمجة من التبادل و التفاعل بين الفضاءات المادية و غير المادية المتصلة و المحتملة من الفعالية الاجتماعية في المنظمات الرسمية و المؤسسات الاجتماعية¹.

تعريف الدكتور عبد الهادي محمد فتحي: مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري ، و كسلعة إستراتيجية ، و كخدمة وكمصدر للدخل القومي و كمجال للقوى العاملة²

تعريف الدكتور ربحي مصطفى عليان: مجتمع المعلومات هو ذلك المجتمع الذي يتعامل أفراده مع المعلومات بشكل عام و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل خاص ، في تسيير أمور حياتهم بمختلف قطاعاتها الاقتصادية و الإنمائية و الثقافية و التربوية و الصحية و السياسية³. ومن بين هذا وذاك نخلص إلى إن مجتمع المعلومات هو البديل الجديد للمجتمع الصناعي ، وهو يعتمد على اقتصاد المعلومات ، و على نظام هائل و معقد داخل الدول الصناعية فيما بينها ، و هو يقوم على التسهيلات التي أتاحتها التكنولوجيا . و تكمن طاقته في القدرة على جمع المعلومات وتصنيفها و تخزينها و استرجاعها و بثها بأكبر كميات ممكنة ، ولأكبر عدد ممكن من الأفراد في اقل وقت ممكن مهما كانت المسافة.

ب. خصائص مجتمع المعلومات

يمكن القول أن هناك ثلاث خصائص رئيسية أساسية تتحكم في مجتمع المعلومات :

الخاصية الأولى: استخدام المعلومات كمورد اقتصادي ، حيث تعمل المؤسسات والشركات على استغلال المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها.

تاريخ الاطلاع يوم: 11-12- 2019 ، على الساعة 17:30.

² نريمان متولي، اقتصاديات المعلومات ، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1995، ص 72.

³ ربحي مصطفى عليان، مجتمع المعلومات والواقع العربي ، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 28.

الخاصية الثانية: هي الاستخدام اللامتناهي للمعلومات بين الجمهور العام ، ويستخدم الناس المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين ، وهم يستخدمون المعلومات أيضا كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم ، وبهذا فإن المعلومات عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد.

أما الخاصية الثالثة: هي ظهور قطاع المعلومات ، فمع ظهور الألفية الثالثة ظهر ما يسمى بالثورة المعلوماتية التي أساسها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وبعد أن كان النشاط الاقتصادي يقسم في الماضي إلى ثلاثة قطاعات : الزراعة ، الصناعة ، الخدمات ، أضيف إليها قطاعاً رابعاً هو قطاع المعلومات الذي يتكون من المؤسسات في كلا من القطاعين العام والخاص ، " تلك التي تنتج المحتوى المعلوماتي أو الملكية الفكرية ، وتلك التي تقدم التسهيلات لتسليم المعلومات للمستهلكين، و تلك التي تنتج الأجهزة والبرامج التي تمكنها من معالجة المعلومات "

ج. أبعاد مجتمع المعلومات :

1. البعد الاجتماعي والتضامني :

ويتمثل في ترسيخ قيم وثقافة التفاهم والتعاون والتضامن بين الشعوب ، في إطار حوار الحضارات وتلاقح الثقافات ، وتنمية مفهوم المواطنة الشاملة ، وإيجاد آلية دولية للتضامن لدرء كل مظاهر التهميش والفقر و الحاجة.

2. البعد الثقافي :

يتضمن ضرورة تطوير محتوى الاتصال والمعلومات والنهوض بالإنتاج الفكري ، والحفاظ على اللغة ، وكذلك الاهتمام بالبحث العلمي بصفة عامة ، وبالبحث العلمي في مجالات الاتصال والمعلوماتية بصفة خاصة ، مع إرساء سياسات جديدة للاستثمار في التعليم ، واعتماد مبدأ التعلم مدى الحياة.

3. البعد القيمي :

من الأهمية بمكان هنا التأكيد على ضرورة مراعاة الخصوصية في الأبعاد القيمية والأخلاقية المتعلقة باستخدامات ومحتوى الإنترنت ، والتطبيقات المختلفة والمتنوعة لتكنولوجيا المعلومات.

4. البعد الاقتصادي والمالي :

إن تأهيل طرق العمل والإنتاج والمبادلات ، وإسداء الخدمات ، إلى جانب دفع الابتكار والتجديد التكنولوجي ، سيمكّن من رفع القدرة التشغيلية والتنافسية للمؤسسات والأشخاص والاقتصاديات الوطنية.

5. بعد التعاون الإقليمي والدولي :

توسيع مجال الحوار ووضع إطار تشاور حول تطوير مجتمع المعلومات يشمل مختلف المتدخلين من القطاعين العام والخاص ومن المجتمع المدني، ووضع مقارباتٍ جديدة لموضوع التعاون أمتعدد الأطراف¹.

3. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات سنتطرق إلى مفهومي التكنولوجيا و المعلومات

أ- مفهوم التكنولوجيا :

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر المفاهيم المتداولة للاستخدام في الوقت المعاصر من قبل الفرد العادي و المتخصص ، فهو مفهوم متعدد الجوانب و الأبعاد ، و لا يوجد إنفاق بين المفكرين على تعريف واحد لها ، و لكنه لا يخرج عن الإطار الذي يرى أنها مجرد تنويج للعقل البشري الذي يسعى للسيطرة على الطبيعة وفق ما يخدم مصالحه ، فهي نوع من المعرفة التي يمكن اكتسابها و نقلها و تطويرها و تطبيقها بواسطة أفراد مؤهلين و منتظمين في هيئات و كيانات و مؤسسات مختلفة .

كلمة تكنولوجيا (Technology) هي كلمة يونانية تتكون من شقين الأولى (Techno) و يعني فن الصناعة أو التشغيل ، و الثاني (logo) و يعني علم أو منهج أي أن كلمة تكنولوجي في معناها اللغوي تعني " العلم التطبيقي للنواحي الصناعية " ².

وتعني تكنولوجيا التي عرّبت إلى تقنيات ، علم المهارات أو الفنون ، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة. وعرف جلبرت (Galbraith) التكنولوجيا بأنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية ، أو معرفة منظمة من أجل أغراض عملية .فالتكنولوجيا هي: " الأدوات والوسائل التي تستخدم

¹ :جامعة الدول العربية، الأمانة الفنية لوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، نحو تفعيل خطة عمل جنيف: رؤية إقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة «إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات».العربي.

² فريد راتب محمد النجار ، إدارة الإنتاج و العمليات و التكنولوجيا (منذ تكامل).الطبعة الثالثة، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية ، 1997 م . ص 32

لأغراض عملية تطبيقية ، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته ، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ، ومرحلته التاريخية ويتضح من هذا التعريف ما يلي :

إن التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ما هي عملية تطبيقية تهتم بالأجهزة والأدوات.

- إن التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان وقواه.
- إن التكنولوجيا وسيلة للتطور العلمي.
- إن التكنولوجيا وسيلة لسد حاجات المجتمع.¹

و الأمانة العامة لجامعة الدول العربية ترى أن المقصود بالتكنولوجيا في معناها الواسع جانب الثقافة المتضمن المعرفة و الأدوات التي يؤثر بها الانسان في العالم الخارجي ، و يسيطر بواسطتها على المادة لتحقيق النتائج العملية المرغوب فيها .

و هناك من يرى أن " التكنولوجيا ببساطة هي أسلوب أداء و يتضمن هيكلها مزيجا مركبا متفاعلا من تجهيزات آلية و عمالة ، و طرق عمل تؤلف بين التجهيزات و العمالة في إجراءات أداء بأسلوب محجج لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة أو أكثر"² .

و رأي آخر يرى أن " التكنولوجيا تشير الى كل من يتصل بتطبيق نتائج العلوم و البحوث العلمية في حل مشاكل الانتاج من السلع و الخدمات و تيسير سبل الحياة للإنسان " .

وعموما فإن التكنولوجيا كما يحددها "زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم أساسية:

التكنولوجيا كعملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات ، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

التكنولوجيا كمنتج:محصلة تطبيق الأساليب العلمية ، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات **hardware** و المواد الخام **software**.

التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج:من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج¹

¹ نشوان، يعقوب حسين ، التربية في الوطن العربي في مشارف القرن الحادي والعشرين، دار الفرقان، عمان ، 2000، ص271

² أحمد سيد مصطفى ، إدارة النتاج و العمليات في الصناعة و الخدمات، المصرية، الطبعة الثالثة، مكتبة الأنجلو ، القاهرة، 1997، ص80

وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج ، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها .

و رأي آخر يرى بأنها بمثابة وعاء يجمع بين جانبي العلم و الفن ، حيث يتمثل جانب العلم في الاعتماد على نتائج الأبحاث العلمية في التطبيقات التكنولوجية ، بينما يتمثل جانب الفن في قدرة الإنسان على التحكم في تلك التطبيقات ، و وضع مجموعة من القيم التي تضمن استخدام تلك التكنولوجيا بما يحقق خدمة المجتمع بصورة جيدة . و هناك من عرفها بأنها أشياء مادية ، تشمل المنتجات و الأدوات و الأجهزة المستخدمة في الإنتاج - الأنشطة والعمليات - وهي تشمل طرق و أساليب الإنتاج و المعرفة اللازمة لتطوير و استعمال المعدات و الأدوات و الأساليب للحصول على مخرجات محددة. و رأي آخر يرى أنها "عملة تاريخية تعكس التفاعل بين الإنسان و إدراكه للبيئة " ²

و يرجع السبب لعدم تحديد مفهوم واحد للتكنولوجيا إلى اختلاف مستويات التحليل التي اعتمد عليها المفكرون في دراستهم للعلاقة بين التكنولوجيا و التنظيم ، فمنهم من اهتم بدراسة التكنولوجيا في المنظمة ، و هناك من اهتم بدراسة التكنولوجيا على مستوى مجموعة العمل داخل المنظمة ، و هناك فريق ثالث اهتم بدراسة التكنولوجيا على مستوى الأفراد³

التكنولوجيا هي معرفة من الممكن اكتسابها و نقلها و تطويرها و تطبيقها ، و تنطوي على درجة عالية كبيرة و عالية من التخصص ، مما يسهل عملية اكتسابها أو تطبيقها ، فهي ليست مجرد الأداة أو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان في حل مشاكله و التحكم في بيئته ، بل إنها تتسع لتشمل الظروف الاجتماعية التي أفرزت هذه الأداة ، و كذلك الجوانب المختلفة للسلوك الاجتماعي فيما يخص تطبيقاته.

ب. مفهوم المعلومات :

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات يجدر بنا أولا أن نتعرف على المعلومات ، بالإضافة إلى استنباط العلاقة التي تربطها بالبيانات.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني .دراسة تطبيقية و ميدانية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2005،ص32 .

² Horrington Jon, **Organization structure and information technology**, New York prentice hall International 1991.p31

³ Yodav O.S., **Foundation of information Technology** ,3rd edition,New age International limited publishers ,2006.p204

البيانات: تعرف بأنها إشارات أو رموز معنوية ، أو رياضية أو لغوية متفق عليها رسمياً لتمثيل الأفراد الأشياء أو الحوادث أو المفاهيم. وهي خالية من المعنى الظاهري ، ولا قيمة لها بشكلها المجرد.¹ و البيانات أيضاً: هي مصطلح شائع الاستخدام ، و هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات ، فهي تمثل الأشياء والحقائق والأفكار والآراء والأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال ، أو تصف هدفاً أو ظاهراً أو واقعا معينا (ماضيا ، أو حاضرا ، أو مستقبلا) دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة يتم التعبير عنها (تمثيلها) بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال ، وعليه فليس لها معنى واضح إذا لم توضح في سياق معرفي ما.²

المعلومات: هي بيانات قد تم معالجتها بشكل أعطى لها معنى بالنسبة لمستقبلها أو مستخدميها و أضاف إليها قيمة حقيقية أو مدركة بالنسبة لعمليات صنع القرارات الحالية أو المستقبلية.³ و المعلومات أيضاً هي: "عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة و المرتبطة بموضوع معين، و التي تشكل الحقائق و المفاهيم و الآراء و الاستنتاجات و المعتقدات التي تشكل خبرة و معرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، و نحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التوبيخ و التصنيف و التحليل و التنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين."⁴ فإذا كانت المعلومات هي المواد المصنعة من البيانات ، فإن المعرفة هي المادة المصنعة (المستخرجة) من المعلومات ، فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه فرد أو منظمة أو مجتمع من معلومات و علم و ثقافة في وقت معين.⁵

و هناك علاقة وثيقة بين المعلومات و المعرفة ، فالمعلومات تزيد رصيد الإنسان من المعرفة و إن لم تقم المعلومات بهذه المهمة فلا يمكن وصفها بمعلومات. و المعرفة حصيلة ، أو رصيد خبرات و معلومات و تجارب ، و دراسة طويلة بملكها شخص معين مادي أو معنوي ، و هي تختلف من

¹ عماد عبد الوهاب الصباغ: علم المعلومات، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن ، 2000، ص17.

² سليم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية-إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، الطبعة الثالثة ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان ، 2006، ص24.

³ محمد إسماعيل بلال، نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية ، 2005، ص 22 .

⁴ إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان ، 2004، ص 24.

⁵ الحسينة، مرجع سابق، ص 25.

شخص إلى آخر باختلاف المعلومات التي حصل عليها و التجارب التي خاضها و البيئة التي يعيش فيها كما تختلف بالنسبة للفرد من وقت إلى آخر طبقا لتلك الحويلة و التي - غالبا - تزداد مع الزمن¹.
لكن عادة ما يستخدم المصطلحين (بيانات -معلومات) في الحياة العلمية كمترادفين لوصف شيء واحد ، على الرغم من الاختلاف الشديد في مفهوم ومعنى كل منهما.

إن ما تحتويه هذه المذكرة هو معلومات ، ولكن عند استيعابه وفهمه يتحول إلى معرفة.

إن مصطلح معلومات (information) في الاستخدام العام ، يشير إلى الحقائق والآراء والأحداث ، والعمليات (...). المتبادلة في الحياة العامة ، إذ أن أصغر وحدة من المعلومات ، يطلق عليها معلومة ، فالإنسان يحصل على " المعلومات أو المعلومة " يوميا من وسائل الإعلام ، من شخص إلى آخر من بنوك المعلومات ، أو من أي نوع من أنواع .الملاحظة الحسية الظاهر في البيئة المحيطة.

ج- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات من أكثر المفاهيم استخداما في الدراسات العاصرة فهو مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد ، وهو أحدث مفرزات التطور التكنولوجي. و أدى التطور التكنولوجي المتمثل في الاتصالات إلى إلغاء الحواجز بين الدول²، ولقد تباينت اتجاهات الباحثين في دراستهم لتكنولوجيا المعلومات ، فهناك من اهتم بالمتغيرات والأبعاد الفنية ، وعرف تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أدوات وتطبيقات هندسية تقوم بتنفيذ ما تتلقاه من أوامر وتعليمات مع إبراز دور التكنولوجيا في الحصول على المعلومات ؛ حيث عرف البعض تكنولوجيا المعلومات أنها تشمل جميع أشكال التكنولوجيا التي تمكن الأفراد من خلق ومعالجة المعلومات .

وهذا التعريف خلط بين مفهوم البيانات والمعلومات ؛ حيث تستخدم التكنولوجيا في معالجة البيانات ، والتي تعتبر بمثابة المادة الخام للحصول على المعلومات. التي تمثل المنتج النهائي.

¹ Williams, Brian k, Sawyer, Stacey C, Using information Technology, 4th edition , Boston-Mcgraw Hill , 2001, p127

² أحمد سيد مصطفى، المدير وتحديات العولمة :إدارة جديدة لعالم جديد ، بدون ناشر ، القاهرة، 2001، ص23

وهذا ما دفع البعض إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها: " تطبيق للتكنولوجيا الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي و الأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية و تخزينها واسترجاعها و توزيعها و نقلها من مكان إلى آخر " ¹

وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات هي: " مزيج من تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية " وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات الآن هي الزاد الرئيسي للتطوير التكنولوجي وهناك من يعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: " حصيلة تزاوج وتفاعل ثلاث تكنولوجيات متمثلة في تكنولوجيا الحاسبات وذلك بما تقدمه من حواسيب فائقة القدرة وتجهيزات متنوعة تيسر للإنسان إمكانية التهاور معها، وتكنولوجيا البرمجيات التي تشمل نظم تصميم وتنفيذ وإدارة قواعد البيانات ونظم استخدام الحاسبات في التطبيقات المختلفة ونظم التخطيط وتنفيذ واختبار البرمجيات بمساعدة الحاسب، وأخيرا تكنولوجيا الاتصالات بما تقدمه من أساليب وتقنيات تساعد على ربط الحاسبات و نظم المعلومات بعضها ببعض في أنظمة متكاملة على كافة المستويات " ونرى أن هذا الرأي يركز على إبراز الأنواع التكنولوجية المختلفة التي ساهمت في ظهور و وانتشار تكنولوجيا المعلومات ، و لم يهتم بالأهداف التي تسعى هذه التكنولوجيا إلى تحقيقها أو الأنشطة التي يتم من خلالها تحقيق تلك الأهداف ؛ حيث يرى أن تكنولوجيا المعلومات هي مزيج بين ثلاث تكنولوجيات متمثلة في تكنولوجيا الحاسبات الرقمية وتكنولوجيا تخزين البيانات وتكنولوجيا الإشارات الرقمية والاتصال عن بعد. ²

من خلال التعريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي استخدام أجهزة الحاسبات والبرمجيات والاتصالات في إدخال وتشغيل وتخزين ونقل المعلومات. وهي تعتبر حصيلة تزاوج وتفاعل بين ثلاث تكنولوجيات من أجل تحقيق هدف معين و هو توفير الوقت و سهولة في التنفيذ من خلال الآتي :

¹ حسن عماد مكايي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1993،ص71

² عماد عبد الوهاب الصباغ، علم المعلومات ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، قطر ، 2004،ص18.

تكنولوجيا الحاسبات:

وذلك بما تقدمه من حواسب فائقة القدرة وتجهيزات متنوعة ، تيسر للإنسان إمكانية التماور معها والسرعة في تنفيذ الأوامر و العمليات الحسابية و المنطقية والإمكانيات الهائلة للحفظ. والاسترجاع و إعداد التقارير والإحصائيات.

تكنولوجيا البرمجيات:

و التي تشمل على نظم تصميم وتنفيذ وإدارة قواعد البيانات ، ونظم استخدام الحاسبات في التطبيقات المختلفة ، ونظم تخطيط وتنفيذ واختبار البرمجيات بمساعدة الحاسب.

تكنولوجيا الاتصالات:

وذلك بما تقدمه من أساليب وتقنيات ، تساعد على ربط الحاسبات ونظم المعلومات بعضها ببعض في أنظمة متكاملة على كافة المستويات ، وسرعة نقل المعلومات و المشاركة في البيانات والأجهزة من خلال شبكات نقل المعلومات.

ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية من أهمها:

- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والفنية والمادية المتاحة للمنظمة ، و العمل على تمهيتها كما و كيفاً.
- خلق قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى القومي أو العالمي مما مكن من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاتتماعات ، والتفاوض ، وعقد الصفقات عن بعد.
- مساعدة المديرين على التخلص من أعباء المهام الروتينية ، مما أتاح لهم إمكانية استخدام فائض في أوقاتهم للعمل في مجال التخطيط الإستراتيجي ، ورسم السياسات ولقد انعكس ذلك بشكل واضح في رفع كفاءة الإدارة العليا .

- ساهمت في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع بيئة العمل الإداري، من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات، وتقديمها إلى متخذ القرار في الوقت المناسب¹
- تعتبر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أكبر انتشارا في المجالات الإدارية بالمقارنة مع المجالات الأخرى ، فهي تؤثر مباشرة في نظم الاتصال واتخاذ القرارات.

4.نظم المعلومات

أ. المبادئ الأساسية لنظرية النظم العامة:

إن نظرية النظم العامة ، هي منهج التفكير النظامي للظواهر والأشياء المحيطة بنا ، حيث تعود البداية لهذه النظرية بالذات خلال القرنين الثامن عشر و التاسع عشر في فلسفة هيغل ، وبالتالي فان هذه النظرية ليست جديدة أو مبتكرة تماما. إنما الجديد في هذه النظرية هو مضمون وشكل تطبيق النظرية ضمن نسق التفكير العلمي الحديث ، وتطبيقاته المنهجية في مجالات الأعمال والإدارة.

على أية حال توجد منظومة من المبادئ الأساسية التي تشكل نسيجا مشتركا لنظرية النظم العامة ، ومن أهم هذه المبادئ:²

النظام:

يعرف النظام بأنه ذلك الكل المكون من عناصر مترابطة ومتكاملة فيما بينها.فكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أدنى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في إطارها النظام كوحدة مكملة.

ويعرف النظام كذلك على أنه "مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها وتشكل هيكل منظم"، يهدف النظام إلى أداء وظيفة محدودة أو مجموعة من الوظائف.

فالنظام عبارة عن مجموعة من العناصر التي تشكل ما يدعى بمكونات النظام التي تكون إما عبارة عن مكونات مادية مثل الحواسيب الشاشات أو خطوط الاتصال أو الورق ، و أدوات الكتابة والطباعة ، أو مكونات معنوية مثل البرامج والملفات والأنظمة والقوانين والتعليمات ، والعلاقات هي كل

¹ Fletcher,keith.: **marketing management and Information Technology**. New york :prentica hall,1995,p42

² د سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري ، عمان، 2000 ، ص 24 ، ص33.

ما يعمل على ربط مكونات النظام مع بعضها بحيث تشكل هذه العناصر منظومة ناجحة تؤدي وظيفة معينة أو مجموعة من الوظائف.¹

الشكل 02: اتجاه حركة النظام في التنفيذ والتخطيط



← اتجاه حركة النظام في التشغيل [التنفيذ].

→ اتجاه حركة النظام في الدراسة [التخطيط].

المصدر: علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للنشر، مصر ، 1998 ص 291.

النظم الفرعية:

مثلا الإنسان يتكون من مجموعة من النظم الفرعية (النظام الهضمي، التنفسي..) الحاسوب يتكون من (المدخلات ، العمليات ، والمخرجات).

الاتساق:

تتصف النظم بالاتساق الداخلي ويتمثل الاتساق بهيكل النظام نفسه ، أي بتجانس بنية مكوناته وأجزائه.

التكيف:

في حقل نظم المعلومات لا يمكن أن تكون النظم إلا مفتوحة تتبادل التأثير و التأثر مع البيئة.

¹ Encyclopédie de la gestion et du management, DALLOZ edition, Paris, p68

البيئة الخارجية:

النظم المغلقة التي لا ترتبط بعلاقات تفاعل متبادلة مع البيئة ، هي نظم لا تستطيع التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة وبالتالي تفقد توازنها الداخلي ، إذن التكيف خاصية حيوية للنظم المفتوحة.

المدخلات والعمليات والمخرجات:

إن لكل نظام مدخلات وعمليات معالجة ومخرجات ، إذ تختلف النظم بطبيعة مدخلاتها وعملياتها وأنماط وخصائص مخرجاتها.

التغذية العكسية:

التغذية العكسية أو الراجعة هي عملية تصحيح الانحرافات والأخطاء التي تعتري عمل النظم. وبالتغذية العكسية يجدد النظام نفسه ويستعيد حيويته ، ويستكمل دورة حياته ، ويقوم بتصغير الفجوة ما بين الأداء الفعلي والأهداف المستهدفة ، إذ لا يتم نموذج النظام (المدخلات ، العمليات ، والمخرجات) إلا إذا أضفنا إليه وظيفة التغذية العكسية.

حدود النظم:

للنظم حدود وهمية أو افتراضية أو تنظيمية لكنها غير مادية ، في معظم الأحيان تفصل النظام عن بيئته وكذا عن غيره من النظم التي تعمل في البيئة نفسها.

الوسط البيئي للنظام:

أو الواجهة البيئية للنظم ونعني بالوسط البيئي ، المجال الافتراضي الموجود بين حدود النظم الرئيسية والفرعية ، وهو أيضا الوسط الذي يتم من خلاله نقل أو تحويل المخرجات من نظام إلى آخر ويتم تطبيق هذا المفهوم بصورة واسعة في مجالات تحليل وتصميم نظم المعلومات ، تطوير البرمجيات وهندستها.

هرمية النظم:

ترتبط النظم بعلاقات هرمية فيما بينها ، أي أن النظم بصفة عامة ونظم المعلومات على وجه الخصوص ، تتراكم بشكل هرمي أوهي نظم ذات بنية هرمية بحكم طبيعتها ووظائفها الرئيسية ، فكل نظام هو في حقيقة الأمر جزء من نظام أكبر، والنظام الأكبر نفسه هو نظام فرعي ضمن نظام آخر يمثل الإطار الأشمل والأوسع مقارنة مع النظم الفرعية التي يتضمنها.

دورة حياة النظام:

كل النظم بمختلف أنواعها لها دورة حياة ، تبدأ من مرحلة الولادة والنمو، التطور والنضج ومن ثم التدهور والانحلال لتبدأ مرحلة جديدة تتطلب إعادة تكوين النظام سواء من خلال تطويره أو التخلي عنه نهائيا وبناء نظام جديد.

التوازن الديناميكي للنظام:

يرتبط هذا المفهوم بدورة حياة النظم ، إذ من أهم شروط استمرار حياة أي نظام هو تحقيق قدر ملائم من التوازن الداخلي مع البيئة الداخلية والتوازن الخارجي مع بيئة الأعمال. ويتحقق هذا التوازن عندما تتبادل النظم مدخلاتها ومخرجاتها في ظل شروط معينة مع البيئة الخارجية.

ب. تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات ، و (تستخدم أحيانا كبديل لنظام المعلومات) و بينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات و اختزان المعلومات و تحديثها و استرجاعها و توصيلها إلى المستفيدين ، على الأساليب اليدوية التي كانت عليها لفترات طويلة من الزمن. و التي أثبتت محدوديتها ، و عجزها من انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب بخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم و نوع البيانات ، و بات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات.¹

كما تطورت ثقافة تسييرية جديدة متمحورة على الانترنت ، و التي لديها انعكاسات مهمة على عالم الأعمال. تستخدم عبارتي " تكنولوجيا المعلومات " و " نظام المعلومات " بصفة متكررة في عالم الأعمال.

¹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عمليات إدارة المعرفة. الملتقى الدولي الأول حول اقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، نوفمبر 2005، ص 237.

حيث تعتبر " تكنولوجيا المعلومات " أنها المكونات التقنية التي تشتريها المؤسسة ، و التي طورها أو تربطها لتكون بنية تكنولوجية تسمح بتشغيل " نظام معلوماتها " ¹.

لقد تمكنت المعلومة من أن تصنع لها مكانا في المؤسسة إلى أن أصبحت موردا إستراتيجيا. حيث عرف مفهوم المعلومة مجموعة من المراحل الخاصة إلى أن وصلت إلى المكانة و الأهمية التي هي عليها الآن في المؤسسة. فمع تطور الدراسات الإستراتيجية في التسعينات أصبح ينظر إلى المعلومات كمورد إستراتيجي لتحقيق و تطوير المزايا التنافسية ، و الجدول التالي يشرح بالتفصيل تطور مفهوم المعلومات:

الجدول 1: يوضح تطور مفهوم المعلومات

الهدف	عناصر نظام المعلومات	مفهوم المعلومات	الفترة الزمنية
تخفيض حجم تكاليف التعامل مع الأوراق	الآلات الحاسبة الالكترونية	المعلومة شر لا بد منه ، أوراق ضخمة تعرق العمل	الخمسينات
تحسين جودة القرار	الحاسب الآلي العام الغرض	المعلومات الإدارية تقدم تقارير تساعد في عملية اتخاذ القرار	الستينات
سرعة حل المشاكل	نظم دعم القرار ، نظم دعم الإدارة العليا	أداة جيدة للرقابة على العمليات و المساعدة على تطوير عملية صنع القرار	السبعينات
منع دخول منافسين،ازدهار و رخاء المنظمة في المستقبل القريب	النظم الإستراتيجية، النظم الخبيرة	مورد استراتيجي يحقق مزايا تنافسية	التسعينات

المصدر: محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص28.

يعتبر نظام المعلومات عنصرا أساسيا في المنظمة حيث:

وصفه **Lucas (1982)** أنه "مجموعة من إجراءات منتظمة تزود المدير بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار و الرقابة على تنفيذه"، فقد وصفه بأنه: " أداة معقدة تحمل من البيانات مدخلات و تنتج عنها معلومات مختلفة كمخرجات لتزويد مستخدمي هذا النظام." ²

¹Kenneth Laudon, Jane Laudon, **Management des systèmes d'information**, 9^{ème}ed, , France: Pearson édition, p5.

² www.economicskaau.sa/faculty-mag/index-htm.

و يرى **Robert Reix (1998)** أن نظام المعلومات هو " مجموعة موارد منظمة: وسائل، برامج أفراد بيانات ، إجراءات تسمح بجمع ، ومعالجة ، وتخزين ، ونقل المعلومات(على شكل بيانات ، نصوص ،صور، صوت، الخ) في المنظمة." ¹

أما كل من **R. Reix&F. Rowe (2002)** فيريان أن نظام المعلومات "هو مجموعة من العوامل التي تخزن و تنتقل التصورات المتمثلة في البيانات عن طريق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و ذلك بأساليب إجرائية."

و يوضح الشكل التالي أهم التطورات التي شهدتها نظام المعلومات عبر الزمن:

الجدول 2 : يوضح تطور نظم المعلومات عبر الزمن

<p>مرحلة الأعمال و التجارة الإلكترونية: التسعينات و حتى الآن.</p> <p>نظم الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية ، و تستند إلى الإنترنت و الإكسترنات و غيرها من الشبكات.</p>
<p>مرحلة النظم الإستراتيجية و نظم المستخدم النهائي: الثمانينات - التسعينات</p> <ul style="list-style-type: none"> - نظم المستخدم النهائي: و هي توفر تدعيم مباشر لعمل المستخدم النهائي ، و تتميز باعتماد المستخدم على نفسه في توفير احتياجاته المعلوماتية. - نظم دعم الإدارة العليا: و هي توفر المعلومات الهامة للإدارة العليا. - النظم الخبيرة: و هي توفر نصيحة الخبراء للمستخدم النهائي. - نظم المعلومات الإستراتيجية: تساند تقديم سلع و خدمات لتحقيق مزايا تنافسية.
<p>مرحلة تدعيم القرارات: السبعينات - الثمانينات</p> <p>نظم دعم القرارات: توفر تدعيم تفاعلي محدد الغرض Ad-hoc لخدمة عمليات اتخاذ القرار.</p>
<p>مرحلة التقارير الإدارية: الستينات - السبعينات نظم المعلومات الإدارية: توفر تقارير إدارية ذات طبيعة محددة مسبقا لتدعيم اتخاذ القرار .</p>
<p>مرحلة تشغيل البيانات: الخمسينات - الستينات</p> <p>نظم تشغيل البيانات إلكترونيا: تقوم بتشغيل المعاملات و حفظ السجلات ، و التطبيقات المحاسبية التقليدية.</p>

المصدر: منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد: مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية و التطبيقات)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص47.

¹ Ceram Sophia Antipolis, Systemes d'information organisationnels , France: Pearson Edition, p05.

إن نظام المعلومات يعد بمثابة النواة في عملية اليقظة. و تتجلى فعالية نظام اليقظة من خلال الاستخدام الذكي لتلك المعلومات. غير أن اليقظة المرتبطة بالمدى المنظور وحدها لا تكفي، ما لم تتوفر الإدارة ، أو بالأحرى القائد ، على رؤية إستراتيجية ، و التي تعد بمثابة المكبر لنظام اليقظة ككل. و تتمثل هذه الرؤية في التطلع الذكي نحو المستقبل. و لن يتحقق ذلك أيضا إلا بتوفر عنصر الذكاء الاقتصادي ، و الذي يعني " أن تعرف قبل الآخرين".¹ فهو يسمح بإيجاد المعلومة " المناسبة " التي تساعد في اتخاذ القرار في كل المراحل (أخذ الوعي بالمشكل ، فهمه ، إعداد القرار، الخ)، و كما يعتبر كذلك أداة لإبراز التصورات و تطويرها (وجهات نظر، رؤية المؤسسة لمحيطها).²

كما أن اليقظة تعني أيضا متابعة تغيرات المحيط بمختلف أبعاده ، لا سيما منه ما يتعلق بالتكنولوجيا و المنتجات المنافسة والمرتبطة ، أي المنتجات البديلة و المكملة ، و كذا ما يتعلق بالقوانين و السياسات. و هذا ما يمنح للمؤسسة قدرة دائمة على اقتناص الفرص المتاحة و اجتناب أثر التهديدات المحتملة. فاليقظة إذا تعد بمثابة صمام الأمان من أجل ضمان تميز مستدام في عالم أضحى أكثر و أسرع تغيرا من ذي قبل و لذلك فإن يقظة الإدارة إنما تنصب على الداخل و الخارج (بالنسبة للمؤسسة) ، و نقصد هنا اليقظة الإستراتيجية بكل أبعادها ، و التي تشمل:³

- اليقظة التجارية (الزبائن و المنافسون و الموردون)
- اليقظة التكنولوجية (الآلات و التجهيزات و طرق الإنتاج)
- اليقظة الاجتماعية (التغيرات الاجتماعية ، الثقافية ، لدى العمال أو في المحيط)
- اليقظة التنظيمية (ما يتعلق بالهيكل التنظيمي)
- اليقظة الإعلامية أو المعلوماتية (أي ما يتعلق بالمعلومات)

ج-الوظائف الرئيسية لنظم المعلومات:

هناك العديد من الوظائف التي تقوم بها أنظمة المعلومات ، نذكر منها:

¹ رجب حسين ، خمس أعمال للتميز في عالم متغير، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات 8-9 مارس 2005 ورقلة ،

²Maryse Salles , L'IE, un outil pour révéler la stratégie des PME, Université Toulouse I, 1ère journée nationale de l'intelligence économique d'entreprise, Lille 14-08-2004 ,p4

³ Smail Amrouche : Utilisation des NTIC et de l'intranet dans le management de l'information et des connaissances, thèse de magister non publié, Université d'Alger, Alger 2005, p34.

1. القيام بجمع البيانات والمعلومات الضرورية ، و من ثم تبويبها و تصنيفها وحفظها في مركز المعلومات لاستخدامها عند الحاجة إليها.
2. إنتاج المعلومات وهذه العملية يشترك فيها الإنسان والآلة ، و ذلك لضخامة هذه المعلومات.
3. استخدام المعلومات في العمليات الإدارية من تخطيط ورقابة واتخاذ قرارات.¹

5.تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة :

أ -جهاز الحاسوب Computer:

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات ، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة ، ذلك أنه وفرّ الجهد الفكري والعضلي ، وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الأعمال ، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد ، المؤسسات ، والحكومات.

1. مفهومه ومكوناته:

يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات ، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها ، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة ، وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة² ويعرف أيضا على أنه: " الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك " ³، وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ، ومعالجة المعلومات ، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة و بها معا ، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من "وحدة تشغيل" ويحتوي على "وحدة التخزين الداخلية" ثم "الوحدة الحسابية" ، ثم " وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب " ويطلق عليها وحدة التغذية بالمعلومات يضاف إلى ذلك " وحدات التخزين الخارجية " وهي إما تكون في شكل

¹ آل سعود ، سعود ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008 م، ص58

² حسن عماد مكاي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة. ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 2003، ص23.

³ فضيل دليو ، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص9.

أسطوانات أو أشرطة ممغنطة ، والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بـ : "القرص المغناطيسي"

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية (USA)، مع أول حاسوب إلكتروني "ENIAC". تميز هذا الأخير بكبير حجمه وتعدد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية ، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي "UNIVAC" ، عرض للبيع سنة 1951. ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى. إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء ، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات ، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات . ومن مميزات الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.

- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

- العائد الاستثماري: تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35% إلى 45% من الاستثمارات الكلية كل عام ، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة

ب-أنواعه:

توجد عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية ، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية **Digital** ، أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته ، وهذا النوع الأكثر استخداما حاليا.

• حاسبات تناظرية (قياسية) كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.

- المختلط وهو يجمع بين الرقمي والقياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس.

والبعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة وحاسبات خاصة وهي التي تقوم بمهام محددة ، والبعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة ومتوسطة وكبيرة الحجم ، والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات برنامج داخلي و خارجي ، ومتتابع أو غير متتابع.

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تتطلب وقتاً وجهداً كبيراً كإعداد التقارير، المذكرات ، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة. وأخيراً تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز، فما هي هذه الشبكات؟ وأدوارها في المؤسسة؟¹

ب-الشبكات المعلوماتية

تتكون الشبكة في أبسط صورها من جهازي حاسوب متصلين ببعضهما البعض ، بواسطة سلكٍ يتم من خلاله تبادل البيانات بينهما . وتتضح أهمية الشبكة في حالة الحاجة إلى نقل البيانات بين جهازي الحاسوب. فلو استخدمنا الأسطوانات المرنة أو حتى الأقراص المدمجة ، فإن هذه الطريقة تتطلب عدداً كبيراً من الأسطوانات ، بالإضافة إلى الوقت والجهد المبذول في عملية النسخ ، وكذلك الوضع بالنسبة لعملية الطباعة ، فمثلاً إذا كانت هناك طابعة واحدة ، وتوجد عدة أجهزة حاسوب في حاجة إلى استخدام الطابعة ، فسوف يتم نقل الطابعة من جهازٍ إلى آخر أو الانتظار في طابورٍ طويل لإجراء عملية الطباعة ؛ ومن هنا نشأت فكرة استخدام الشبكات لهذه الأغراض.

1-أنواع الشبكات :

أ-شبكة الانترنت : تعرف الانترنت على أنها " شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة لكنها تستخدم بروتوكولات الإنترنت وكل أدواتها "².

¹ جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، دار الفكر العربي، القاهرة ، 1978 ، ص 50، ص 51، ص 52 .

² .عبد المجيد ميلاد ، المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة ، سبناكت، تونس ، 2003، ص17.

كما تعرف كذلك " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الدقيقة ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو الشركة المعنية ". وبهذا يمكن النظر إلى شبكة الانترنت على أنها عبارة عن شبكة محلية تستخدم أو تطبق عليها تكنولوجيايات وتطبيقات الانترنت(برتوكولات).

ب- شبكة الاكسترنات :

وتعرف على أنها نتاج (تزاوج) كل من الانترنت والإنترنت فهي شبكة انترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها ، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة (أو على جزء منها). وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين ، موزعين ، شركاء ، عملاء أو مراكز بحث تجمع بينها شراكة عمل في مشروع واحد. هي: " المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين ".¹

الاكسترنات تتمثل في شبكة الانترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها بالإضافة إلى مضيفيها للبعض من شركائها على غرار المزودين فهي إذن شبكة انترنت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة ؛ ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل ، وقابلية الاستعمال مع المزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة ، وإبقاء المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة ؛ وتقوية العلاقة مع المزودين وإدخال السرعة والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات.

فالاكسترنات قد وجدت أيضا قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين ، زبائن ، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الانترنت في نقل وتحويل البيانات و المعلومات.

وتقسم الاكسترنات من وجهة نظر الأعمال إلى ثلاثة أصناف أساسية هي:

¹ صالح الحناوي و آخرون، مقدمة في الاعمال في عصر التكنولوجيا ، الدار الجامعية، مصر -الإسكندرية، 2004، ص162.

1. شبكات الاكسترنات للتزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليا للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية. استنادا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض ، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبيات بسبب عجز في المستودع.
2. شبكات الاكسترنات للتوزيع: تمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة و المواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.
3. شبكات الاكسترنات التنافسية: تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات ، مما يرفع من مستوى الخدمة ، ويعزز وجود المنتجات

ج- الإنترنت:

تعد الانترنت إحدى أهم انجازات تكنولوجيا المعلومات في عالمنا المعاصر، بل ربما هي الأكثر قوة بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت ، إضافة إلى إمكانية التنقل بين الدول في عدة ثوان.

مفهوم الانترنت:

الانترنت هي عبارة حاسب آلي يتحدث إلى حاسب آلي آخر تربط بينهما واسطة في نوع معين من الكوابل ، وباستخدام الأقمار الصناعية.¹

كما يمكن تعريفها أيضا ، شبكة الانترنت شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات ، ومئات الملايين من أجهزة الحاسوب مختلفة الأنواع والأحجام في العالم وهي وسيلة للتواصل وتبادل المعلومات بين أفراد المؤسسات.² كما تعرف بأنها عدة شبكات للمعلومات ويقصد بشبكة المعلومات توصيل عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر بعضها البعض، بهدف تبادل المعلومات والشكل النهائي لها على هيئة شبكة ضخمة يمكن لأي عنصر فيها الاتصال بعنصر آخر عن طريق جهاز لنقل الإشارات الرقمية وتحويلها إلى إشارات يمكن نقلها على قنوات اتصال.³ الانترنت هي أول الوسائل في الاتصال التي استعملت في

¹ على محمد شمو، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة. ط1، مطبعة ومكتبة الإشعاع ، مصر ، 2004 ، ص235.

² صالح أبو إصبع، الاتصال الجماهيري، ط3، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص99.

³ بلال خلف السكرانة، التطوير التنظيمي والإداري ، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013 ، ص444

المؤسسة وبطريقة استعمال خصائصها الأساسية التقنية ، حيث أن هذه الوسيلة سمحت بخلق أفق واحد يسمح للمؤسسة باستعمال سريع للصوت والصورة بنوعية¹ .

تاريخ الانترنت: يرجع تاريخ الأنترنت بأنها فكرة ولدت في داخل وزارة الدفاع الأمريكية ، كتجربة قامت بها الهيئات المختصة داخل الدولة سنة 1969، وتطورت في فكرة بسيطة لربط الحواسيب الآلية معا بعضها البعض في مراكز البحث، وبعد شراء الحواسيب العملاقة وتزيد مراكز الحاسب الآلي العملاق بها ثم توزيعها على كل مناطق الولايات المتحدة ، وأتاحت للعلماء والباحثين إمكانيات الاستفادة منها. بعد ذلك ظهرت في عام 1972 خدمة البريد الإلكتروني، تعتمد هذه الخدمة على برامج لإرسال الرسائل الإلكترونية عبر الشبكة ، وبفضل الطلبة ظهر المتصفح "موازيك " والباحث "جوفر ارشي". ثم تطورت بعد ذلك حيث ازداد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالانترنت إلى أكثر من 2000 موقع والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير في سنة 1985. وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الانترنت وشركات خاصة لحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إزالة الستار على مشروع الأربانيت وعرض تصميمه وهيكله للبيع ، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل " جوفر Gopher " ، "ونت سكايب" "Net Scape"، وكان دخول ميكروسوفت سنة 1995 ميدان التنافس أدى إلى التطور الواسع في الشبكة.

خدمات الأنترنت: تنوعت خدمات شبكة الأنترنت خاصة بعد أن بين جميع القطاعات بدون تقيد بنوعية الحواسيب الآلية ، وأصبحت تضم الشركات والهيئات الحكومية ، والمؤسسات والمنظمات العالمية ، ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة هي:

البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني من أهم الخدمات التي تقدمها الأنترنت، حيث بإمكانك إرسال الرسائل إلى أي شخص وفي أي وقت وفي أي مكان عبر العالم ، وذلك بمجرد أن تعرف عنوان بريده الإلكتروني وقد

¹ أبو إصبع، مرجع سبق ذكره، ص232.

انتشر هذا الاستخدام بفضل قلة كلفته ، إضافة إلى أنه بالإمكان إرسال كل أنواع الرسائل المقروءة والمسموعة والمرئية وكذلك يمتاز بالسرعة العالية.

وبإمكان كل شخص أو مستخدم للانترنت الحصول على بريد خاص به ، وله كلمة سرية خاصة به.¹

ومن أهم مزايا البريد الإلكتروني ، عدم تطلبه لجهازية المرسل إليه لتلقي الرسالة ، كما أنه يمكن استخدام أي جهاز حاسوب - لا يشترط أن يكون جهازك - وهو أرخص كلفة لعدم استخدامه للورق وتعامله مع النصوص كالصورة النقطية ، وأهم ميزة أنه بإمكانه إرسال رسالة إلى إعداد كبيرة من العناوين بمنتهى السهولة. 2

المؤتمر الإلكتروني:

هو الصورة الإلكترونية لعقد المؤتمر أو ما يسمى بحوار تفاعلي باستخدام الهاتف ، فيمكن لأي مستخدم التحدث مع الآخرين ولوحة المفاتيح ، فنجد شاشة الكمبيوتر تنقسم إلى قسمين علوي وسفلي وكل متحدث يكتب ما يريد في القسم الخاص به.

ويمكن أن يمتد الحديث ليشمل عدد كبير من الأشخاص وفي وقت واحد وفي هذه الحالة تنقسم الشاشة إلى عدد من الأقسام، حسب عدد المستخدمين.3

تحويل الملفات:

فنظام نقل الملفات فهو نظام يربط بين جهتين ، ويمكن جلب البرامج والملفات وقد تكون السرعة البطيئة لنظم الانترنت عائقا مغلقا عند نقل الملفات الضخمة مثل الصور والتسجيلات الصوتية ، ولكن استعمال الانترنت عبر الكوابل المحورية أو الأقمار الصناعية قد يكسبه سرعة فائقة تحد من زمن النسخ وبالتالي من كلفة المكالمات الهاتفية.

¹ مزهر شعبان العاني وآخرون، **نكاء الأعمال و تكنولوجيا المعلومات** ، دار الصفاء ، عمان ، 2012 ، ص215.

² علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، **الإدارة الإلكترونية** ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2008، ص268.

³ السكرانة، مرجع سبق ذكره، ص 445.

الاستعراض والبحث:

يمكن الاستفادة من المزايا التي تقدمها الانترنت مثل خدمة البحث عن المعلومات بواسطة محركات البحث ، واستعراض الصفحات عن طريق المستعرضات التي تستخدم للولوج إلى مختلف مواقع الويب بسهولة ويسبب العدد الضخم لهذه المواقع على الانترنت ، وعدم وجود مجموعة معيارية لفهرسة هذه المواقع حتى اليوم ، ظهرت الحاجة إلى ما يعرف بمحركات البحث ، وتستخدم هذه المحركات للبحث عن مواقع محددة بسبب الكلمات المفتاحية التي تريد البحث عنها ، أو باعتماد تقنيات أخرى عديدة¹.

مواقع الكترونية:

المواقع الالكترونية عبر الانترنت تمكن الشخص من استخدام حيز معين على الشبكة لقاء تكلفة قليلة ولمدة معينة ، حيث بإمكان المستخدم عرض المعلومات التي يريد على هذا الموقع سواء كانت أمور تسويقية أو تعريفية أو علمية بما في ذلك الوسائط المتعددة ، وعملية ربط المعلومات على هذا الموقع يكون عن طريق لغة خاصة بالانترنت:

الاستخدام عن بعد:

تعد هذه الخدمة من أكبر الخدمات المطلوبة على شاشة الأنترنت ، إذ أنها تمكن المستخدم في أي مكان وعلى مسافة آتات الكيلومتر من استخدام الكمبيوتر مثلا في الولايات المتحدة الأمريكية وكأنما يجلس المستخدم في نفس الغرفة وأمام نفس الأجهزة التي يستقي منها المعلومات².

الترفيه:

توفر الأنترنت وسيلة ترفيهية متعددة الخدمات فهي بالإضافة إلى توفيرها فرصة المحادثة والدخول إلى الصحف والكتب المختلفة ، فإنها توفر فرص اللعب الإلكترونية بألعاب فردية أو جماعية يشارك فيها أفراد من مناطق مختلفة ، كما توفر فرصة سماع الموسيقى والأفلام السينمائية... الخ .

التعرف على صورة المنظمة:

من خلال ما ينشر عنها من قبل وسائل الاعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم من شبكة الأنترنت.

¹ أبو إصبع، مرجع سبق ذكره، ص111.

² مزهر شعبان العاني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص215

استخدام قواعد البيانات على الشبكة:

وذلك للحصول على المعلومات و البيانات والأخبار ، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات والاستفادة منها في إعداد النشرات والمطويات والمطبوعات للمنظمة بشكل عام ، وبدون قواعد البيانات لا يمكن أن يعمل خادم الواب بشكل صحيح¹

خصائص شبكة الأنترنت:

- الاتصال يبين الأفراد والجماعات عبر الشبكة.
- السرعة العالية لتمرير البيانات ، كما يمكن استخدامها في تبادل المعلومات الصوتية بمستويات وأداء مطلوب.
- إمكانية اتصال المنظمة مع غيرها من المنظمات التي تتبع نفس الموصفات القياسية.
- إمكانية الوصول إلى عدد أكبر من الجمهور والمتابعين في مختلف العالم.
- حصول على معلومات وأفكار وآراء في مختلف المجالات والمواضيع.

ج-المستلزمات البشرية

تتمكن المنظمة التي تمتلك موارد بشرية عالية المستوى ، عاملة في تكنولوجيا المعلومات وذات مهارة وخبرة عالية من التعامل مع المشاكل التي تواجهها ومعالجتها . فضلاً عن إمكانية تلك الموارد البشرية من توفير الفرص ذات القيمة العالية للمنظمة ، وهي بذلك تعد من الموجودات البشرية ذات القيمة الإضافية للمنظمة .

فمهارات المورد البشري أصبحت ذات أهمية تتناسب وأهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحديثة ، وتنقسم المهارات التي يفترض توافرها في الموارد البشرية المشتغلة في تكنولوجيا المعلومات ، والتي تجعل منها قدرة من قدرات تكنولوجيا المعلومات في المنظمة بـ (المهارات الفنية و المهارات الإدارية ، ومهارات الأعمال ، والمهارات التفاعلية) وتكمن أهمية تلك المهارة في عمليات البرمجة ، وتحليل الأنظمة ، و إدارة قواعد البيانات ، وقد شددت الجهود الأخيرة على أهمية هذا النوع من قدرات تكنولوجيا المعلومات بوصفها الأداة التي يمكن من خلالها تحقيق حالة الارتباط والالتقاء بين المتطلبات العملياتية والتشغيلية للمنظمات الحديثة في تحقيق القيمة المضافة ، فيما يؤكد البعض

¹ السكرانة، مرجع سبق ذكره، ص445.

على أهمية الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمة ، إذ يمكن من خلالها تحقيق التكامل بين تكنولوجيا المعلومات وعمليات تخطيط الأعمال بشكل أكثر فاعلية يحقق للمنظمة حالة فاعلية الكلفة ويساعدها في اتخاذ مواقف سريعة تجاه حالات التنافس التي تواجهها من خلال جعل وحدات أعمالها أكثر كفاءة وتوقع الاحتياجات المستقبلية للأعمال و إبداع أو ابتكار منتجات ذات قيمة بشكل غير مسبوق مقارنة بالمنافسين¹

يتوقف نجاح أي منظمة على مستوى العالم في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بدرجة كبيرة على مدى كفاءة الموارد البشرية المؤهلة القادرة على إنجاز المشروعات التكنولوجية و إدارتها من حيث توفر الخبرات .

ولقد أشار الدكتور سليم الحسينه إلى أن الأفراد هم المورد البشري والمكون الذي يسيطر ويشغل المكونات الأخرى ، فكل منظمة تستخدم نظم معلومات تحتاج إلى عاملين لتشغيل و إدارة هذه النظم من ذوي الخلفية المعلوماتية ، كما يعد العنصر البشري من أهم عناصر النظام ، لأنه المسؤول عن السيطرة على كل عناصر النظام الأخرى.

وتتمثل الموارد البشرية بأنواع القوى العاملة في تقانة المعلومات ، بدءاً من المديرين ومروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج ومشغلي الأجهزة والمعدات وانتهاء بعمال الصيانة سواء ما يتعلق منها بصيانة البرامج أو صيانة الأجهزة ، إذ تعتمد تقانة المعلومات بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية وبناء على ما يسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف إلى ما لا نهاية مع الظروف والثقافات المتغيرة.

وتزداد أهمية الموارد البشرية بازدياد المعلومات المتوفرة لدى المنظمة في اتخاذ قرار ما ، مما يتطلب منها الاهتمام بجانب مهم وكبير في كيفية تحويل هذه المعلومات الهائلة إلى معرفة وتحديد أماكن الاستفادة منها وتوقيعها ، وهذا بدوره يتطلب أنظمة و تقانة معلومات متقدمة للأقسام والشعب و كافة العناصر المكونة للمنظمة بشكل يسمح لها بالترابط المنطقي و الذي يقود إلى تكامل نشاط المنظمة كأنه نشاط واحد يؤديه فرد واحد وينقسم مورد المستلزمات البشرية إلى الآتي :

¹ طه حسين نوى ، الاستعداد للتغيير الاستراتيجي من خلال دور تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الثامن حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة ، المنعقد بجامعة سعد دحلب بالجمهورية الجزائرية ، 18 -19 مايو 2011م ، ص 9

1-الأفراد :

وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة بواسطة الآخرين ، ومن أمثلة المستخدمين النهائيين المحاسبين ، ورجال البيع ، والمهندسين والمديرين والعملاء و يعتبر معظم المستخدمين النهائيين من عمال المعرفة أي الأفراد الذين يقضون أكثر وقتهم في الاتصالات والتعاون من أجل خلق واستخدام وتوزيع المعلومات¹

2-المتخصصون :

من محللين ومصممي النظم ، المبرمجين ، المتخصص . في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام .

3-الإداريون :

يشارك في إدارة النظام ، مسؤول قاعدة المعلومات ، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين ، رجال بيع ، مهندسين ، كتبة للحسابات ، مديرين و مستهلكين) .

¹ منال محمد الكردي ، و جلال إبراهيم العبد ، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية . الدار الجامعية ، مصر - الإسكندرية، ب ت ، ص 28 .

خاتمة الفصل:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات المحور الأساسي في تطور المجتمعات ، و ملمحا من ملامح الحياة العصرية بكل مكوناتها ، فهي تشكل موردا استثماريا و استراتيجيا للتنظيمات ، كما أن دخولها فيها نشأت عنه مجموعة من التغيرات ، ساهمت في الزيادة من فعاليتها ، و كفاءتها خصوصا فيما يتعلق بنظم المعلومات فيها. فتكنولوجيا المعلومات تعتبر وسيلة و أداة في يد العنصر البشري الذي يحسن أو يسيء استغلالها.

الفصل الثالث :

الأداء الوظيفي

تمهيد :

تمتلك المنظمات العديد من الموارد التي يمكن استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية ، و نجاحها مرتبط بمواردها المادية والبشرية ، كما أن الأداء يعتبر مقياس النجاح و يمثل الدافع الأساسي لوجود أية منظمة كما أن العامل يعتبر الأكثر إسهاما في تحقيق هدف المنظمة حيث تتوقف كفاءة أي منظمة في أي قطاع على كفاءة أداء عمالها ، وبالتالي فإن العامل يعتبر من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة من حيث مكانته في المنظمة ، وذلك من خلال الأداء الذي يقوم به والذي يعد أحد الأسلحة الإستراتيجية في صراع المنظمات من أجل البقاء والنمو والرقى في الأعمال. ويمكن القول أن العامل أو ما يصطلح عليه بالموارد البشري هو العنصر التنظيمي الوحيد القادر من خلال أدائه على استيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية للقرن الجديد باعتباره المحرك الأساسي لكل أنشطة المنظمة.

1. مفهوم الأداء و مؤشراتته:

مصطلح الأداء ، كغيره من المصطلحات المتعلقة بسلوك الفرد لم يعط في شكل أو نسق موحد كما أن هذا المصطلح ينتمي إلى عائلة المصطلحات متعددة المعاني ، و التي تحمل تفسيرات واسعة أو كما يسميها (Bourguignon Annick) ب: الكلمات الحقائبية أو الكلمات الأسفنجية¹. لقد تعددت التعاريف واختلفت في الطرح واتفقت في المضمون وفيما يلي نورد بعضها:

يعبر الأداء عن " السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة " على أن يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل إدارة المنظمة ، و بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب².

أ-تعاريف حول الأداء :

الأداء: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.³

الأداء: عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي العنصر الأساسي فيه ، وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال.

الأداء: " هو معرفة كمية الأعمال المنجزة و دقتها ، و بمعرفة العمل ، و القدرة على التنسيق مع الآخرين وقبول مهام جديدة ، والإبداع فيها"⁴.

الأداء هو " كل ما يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكتوبة لوظيفة الفرد ، و هو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلباته الوظيفية"⁵.

¹ Le petit Larousse, dictionnaire encyclopédique illustré, 1998, p. 1179

² سناء عبد الكريم الخناق ، مظاهر الأداء الإستراتيجي و الميزة التنافسية ، مطبوعات الملتقى العلمي الدولي : الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 5002 ، ص3 .

³ قلبو، حسينة . دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي : دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . مذكرة الماستر : تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات : جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015 . ص. 35

⁴ محمد أحمد الطراونة، إدارة الوقت و الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية و مقارنة، مؤتة للبحوث و الدراسات العدد السابع عشر ، العدد الأول، 1999. ص76.

⁵ رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2000، ص 215.

الأداء الوظيفي على أنه: "حجم الشعور أو الاتجاه الإيجابي للأفراد اتجاه عملهم".¹

هو الإلتزام نحو المنظمة ، و الإلتزام نحو العمل ، و الاتجاهات و الولاء ، و الأمانة ، و الدقة في المواعيد و علاقات العمل ، و القدرة على الإبتكار ، و المعرفة بالعمل.² ويعرف أيضا على أنه: "مدى درجة بلوغ العامل أهداف وحدة العمل و المؤسسة كنتيجة لسلوكه و استخدام مهاراته و قدراته ومعارفه".³

و لقد أشار توماس جلبرت (Thomas Gilbert) في هذا الصدد أنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء ، ذلك أن السلوك هو: " ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون فيها ، كعقد الاجتماعات ، أو تصميم نموذج ، أو التفتيش، أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل ، أي انه مخرج أو نتاج أو نتائج ، كتقديم خدمة محددة أو إنتاج سلعة ما. أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك أو الانجاز، أي أنه مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا، على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس".⁴

ب- كفاءة و فعالية الأداء:

ومن بين أهم المؤشرات المرتبطة بالأداء مؤشري الكفاءة و الفعالية ، حيث تشير الكفاءة إلى العلاقة النسبية بين المدخلات و المخرجات التي تفسر كيفية إنجاز العمل بالشكل الصحيح بإتباع أفضل الوسائل و الخيارات الموصلة للأهداف . أما الفعالية فهي تعبر عن العلاقة النسبية بين النتائج المحققة و الأهداف المخططة التي تفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح بمقارنة الأداء المحقق بالنسبة إلى الأداء المطلوب.⁵

ج- خصائص مفهوم الأداء

للأداء مجموعة من الخصائص تجعل آراء الباحثين تختلف ، و بالتالي صعوبة تحديد مفهومه لذا ارتأينا إجمال هذه الخصائص في بعض أسطر هذا العنصر ، لعل ذلك يوضح أكثر معناه.

¹ الطراونة، مرجع سبق ذكره، ص 76.

² نفس المرجع، ص 76.

³ Robert BACAL, Manager's guide to performance Reviews, USA : Mc graw- hill, , 2004, p39

⁴ سناء عبد الكريم الخناق ، مرجع سبق ذكره ، ص 36.

⁵ Martory(B) , Crozet(D) , Gestion des ressources humaines, pilotage social et performance, paris : imprimerie chirat, 2002 , p 160.

1-الأداء مسألة إدراك

يختلف الأداء بين الأفراد و الجماعات و المنظمات ، فبالنسبة لمالكي المنظمة قد يعني الأرباح أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المردودية و القدرة التنافسية ، أما الفرد العامل فقد يعني له الأجر الجيدة أو مناخ العمل الملائم ، في حين قد يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمات و المنتجات التي توفرها له المنظمة.¹ و هذا ما يطرح إشكالية صعوبة ضبطه ، و قبوله وفقاً لمعايير معتمدة من جميع الفاعلين داخل و خارج المنظمة ، كما قد يمنع ذلك المنظمة من أن تكون في وضعية جيدة على كلّ المعايير.

2-الأداء مفهوم متطور عبر الزمن

إن المعايير التي يتحدد الأداء على أساسها ، سواء كانت الداخلية منها أو تلك التي تحددها البيئة الخارجية للمنظمة ، تكون متغيرة مع حياة المنظمة ، و مع تغير المواقف أو الظروف ، إذ أن توليفات العوامل البشرية ، التقنية ، المالية و التنظيمية ، التي تجعل الأداء مرتفعاً ، تختلف من موقف لآخر. لذلك فإن التحدي الأساسي الذي يواجه القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المناسبة لتحقيق الأداء المرتفع.

3-الأداء مفهوم شامل

الأداء لا ينحصر في الجانب الاقتصادي فقط ، بل يتعداه إلى الجانبين التنظيمي و الاجتماعي بحيث أن التنظيم الجيد هو وسيلة في خدمة أداء المنظمة من خلال احترام الهيكلية الرسمية ، و الحد أو على الأقلّ التقليل من النزاعات التي يمكن أن تحدث بين المصالح ، بهدف خلق جو من الانسجام و التنسيق ، الذي يسمح بالانتقال الجيد للمعلومات ، و بالتالي تحقيق الفعالية ، إلى جانب مرونة الهيكلية و القدرة على التكيف مع قيود المحيط ، كما أن إهمال الجانب الاجتماعي المتمثل في تحقيق الرضا لمختلف أفراد المنظمة ، قد لا يخدم أداء المنظمة كذلك.² لذا فالمعايير المالية وحدها غير كافية للتعبير عن أداء المنظمة ، فعلى القادة الإداريين أن يستخدموا إلى جانبها معايير غير مالية و خاصة المعايير الاجتماعية.

4-الأداء مفهوم غني بالتناقضات

إن الأداء تحدده مجموعة من العوامل ، منها المكملة بعضها البعض، و منها المتناقضة ، وهذه الحالة الأخيرة تظهر مثلاً عند السعي وراء تحقيق هدف تخفيض تكاليف الإنتاج و العمل في نفس الوقت

¹ J. Y. Saulquin, **Gestion des ressources humaines et performances des services**. Paris: Revue de GRH, 2000, p.20.

² Marmuse Christian , Encyclopédie de gestion. Tome 2, Paris: Editions economica, , 1997, p.221.

على تحقيق هدف تحسين النوعية في السلع و الخدمات. فعلى القائد الإداري أخذ الأولويات بعين الاعتبار.¹

5- الأداء ذو أثر رجعي على المنظمة

إن معرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه و تقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف ، فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة فإنه يتوجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج ، و الخطط ، و حتى في الخيارات الإستراتيجية.

د- مؤشرات الأداء:

1. دوران العمل:

يعتبر دوران العمل من المفاهيم والموضوعات التي أصبحت تحنل مكانا بارزا بين موضوعات الدراسات السوسولوجية في مجال الصناعة ، فمصطلح دوران العمل يستخدم للإشارة إلى تحركات العمال وتنقلاتهم المهنية داخل المنظمة وخارجها ، حيث عرفه بريس جيمس بأنه "دوران العمل هو حركة الأفراد وتنقلهم داخل المنظمة أو من منظمة إلى أخرى".²

وقد حدد بريس جيمس ثلاث مصطلحات يمكن أن يتضمنها مفهوم دوران العمل هي:³

أولاً- الحراك : ويقصد به الحراك العمالي الذي يعني التحركات الفعلية للعمال من مصنع لآخر أو الخروج من قوة العمل نهائيا.

ثانيا- الهجرة: وهي الانتقال أي تغيير موطن الإقامة والاستقرار في مكان آخر.

ثالثاً- التعاقب : وهي درجة تحرك العمال داخل أدوار التنظيم الاجتماعي ، فالاختلاف بين الأفراد و درجة تحملهم لتلك الظروف ، قد تختلف بين العمال حسب مستوى المهارات ، وحسب الجنس ذكورا و إناثا ، وحسب السن ، كما يتأثر معدل دوران العمل بظروف المنظمة نفسها وبالعوامل الخارجية.

¹ Marmuse Christian , op.cit, p.220.

² رضا فجة، أداء العامل في التنظيم الصناعي. ط1، بدون ناشر ، 2003، ص81.

³ محمد عبد المولى الدقسة، علم الاجتماع الصناعي، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان ، 2005، ص179، ص180.

2. التغيب:

عرفه سارجنت فلورنس بأنه الوقت الضائع في المنشأة الصناعية بسبب تغيب العاملين. وهذا التغيب الذي يمكن اجتنابه ، أو بسبب تغييرهم الذي لا يمكن تجنبه ، ومنه التغيب هو عدم حضور العامل ليمارس عمله في الوقت المحدد للعمل ، والمفروض أن يكون حاضرا يؤدي العمل طبقا لنظام الإنتاج. وبالتالي فإن لهذه الظاهرة آثار بارزة تترتب على المؤسسة الصناعية بصفة عامة وعلى أداء العامل بصفة خاصة ، حيث أداء هذا الأخير يتأثر بشكل كبير وواضح بكثرة التغيبات ، ولعل أهم الآثار السيئة التي تتركها هذه الظاهرة على المنظمة. ولذلك فإن تغيب العمال يتطلب وجود نسبة من العاملين الإحتياطيين حتى يمكن مواجهة هذه المشكلة ، مما يضيف نفقات إضافية على التكاليف نتيجة زيادة أجرهم ، كذلك يترتب على ما سبق أنه يتعذر قياس نسبة الإحتياطي التي يسببها التغيب أي أن العامل البديل يتقاضى أجرا عن العمل يخصم من مرتب العامل المتغيب بدون عذر.¹

ويحدث التغيب أيضا عندما يفشل الفرد في الإلتحاق بالعمل في وقت يكون مبرمجا للقيام بأدائه وليس التغيب عن العمل ظاهرة مقتصرة على الدول النامية فحسب ، وإنما هي أيضا موضوع قلق مسؤولي العمل والتطور في الدول المصنعة ، إلا أن هذه الظاهرة أكثر أثرا على اقتصاديات الدول المتخلفة ، والتي لا زالت في بداية عهدها بالتصنيع.

3-الرضا عن العمل:

يعرف على أنه قدرة الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه ، والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته ، كما يتضمن التقدير والإنجاز، والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية و المنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل نفسه.² ويظهر بشكل عام أن اهتمام المدراء بالرضا عن العمل ، يتركز على تأثير أداء العاملين ، وقد بينت الدراسات في هذا المجال درجة هذا الاهتمام ، لذلك نجد أن العديد من الدراسات التي صممت لتحديد تأثير الرضا عن العمل على إنتاجية العاملين وعلاقة الرضا والإنتاجية بينت نتائج الدراسات أن العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر الإنتاجية العالية تؤدي إلى الرضا. إننا إذا ما تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة و ليس على مستوى

¹ قجة، مرجع سابق، ص155.

² فاروق عبد فيله، و سيد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة ، عمان ، 2005 ، ص259.

الفرد ، نجد أن المنظمات التي تتميز بالعاملين الأكثر رضا تكون أكثر انتاجية من المنظمات التي يتميز بها عاملوها برضا أقل.¹

2. محددات و عناصر الأداء

أ-محددات الأداء : تتمثل هذه المحددات في:²

الجهد : و هو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

القدرات : تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

إدراك الدور أو المهمة :

تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ، و تقوم الأنشطة و السلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور . بينما هناك من يضيف إلى إدراك الدور أو المهمة ' نمط الأداء ' و ' الجهد المبذول ' ، ونوعية هذا الجهد المبذول و التي تعني مستوى الدقة و الجودة ، و درجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة³ و الملاحظ من التعريفين السابقين أنهما يحصران عناصر الأداء في عناصر تتعلق بالموظف شاغل الوظيفة فقط الجهد ، القدرات والمهارات ، نمط الأداء ، و هي عناصر تخضع لسيطرة الموظف.

بينما أن في الواقع هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة الموظف ، أهم هذه المحددات:

- **الوظيفة (متطلبات العمل) :** و ما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات و أدوات و توقعات مطلوبة من الموظف ، إضافة إلى الطرق و الأساليب والأدوات و المعدات المستخدمة.
- **الموقف (بيئة التنظيم الداخلية) :** أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة و التي تتضمن :مناخ العمل ، الإشراف ، وفرة الموارد ، الأنظمة الإدارية ، الهيكل التنظيمي نظام الاتصال ، السلطة ، أسلوب القيادة ، نظام الحوافز ، الثواب و العقاب.

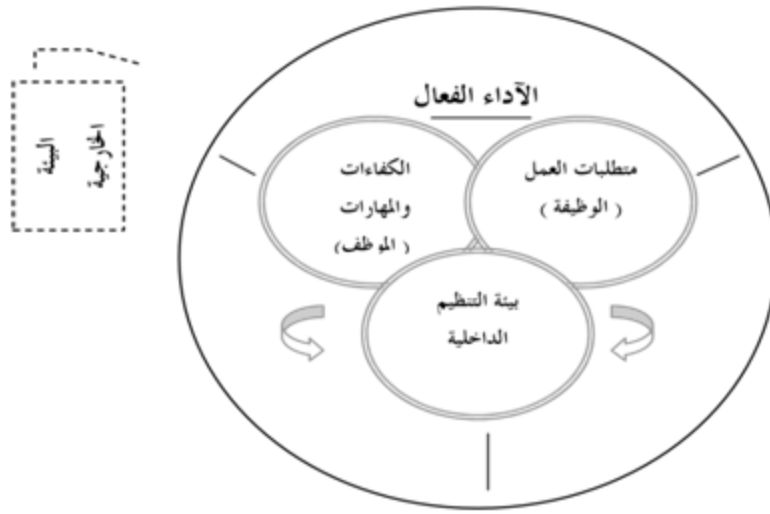
¹ ماجدة عطية، **سلوك المنظمة : سلوك الفرد والجماعة** . ط1، دار الشروق ، العراق ، 2003،ص108.

² راوية حسن ، **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية** ، . الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، مصر - الإسكندرية، 2000 ، ص12 .

³ أحمد صقر عاشور، **إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي** ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 1998 ، ص 50 .

- إضافة إلى العناصر السابقة قد تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل بها الموظف على أدائه.¹ فالنتائج التي يحققها متعامل مثلا هي نتيجة المهارات (المعارف الوظيفية) التي يملكها هذا المتعامل ، إضافة إلى الجهود التي يبذلها ، و المنطقة التي يعمل بها أو المنتجات التي يشرف عليها (التنظيم) ، زيادة على المنافسة و التحديات الاقتصادية التي يواجهها من محيطه الخارجي . و يمكن تلخيص العناصر السابقة في الشكل رقم (3) الذي يوضح عناصر نموذج الأداء الفعال:

الشكل 3 : الأداء الفعال



المصدر : عبد الباري إبراهيم درة ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية البشرية، القاهرة ، 2003 ، ص120

ب-عناصر الأداء

يتكون الأداء الوظيفي من عناصر أساسية تضمن فعاليته ، ويمكن الإشارة إليها فيما يلي:

أ-كفايات الموظف

وهي تعني ما لدى الموظف من: معلومات ، مهارات ، اتجاهات ، وقيم ؛ وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

¹ Dimitri Weiss , Ressources humaines, deuxièmes éditions ; paris: Edition d'organisation, 2003 , p 78.

ب-متطلبات العمل (الوظيفية)

وهي تشمل : المسؤوليات أو الأدوار، المهارت ، و الخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

ج-بيئة التنظيم

وهي تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعّال: التنظيم وهيكله ، أهدافه ، موارده مركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة ؛ أما العوامل الخارجية فمنها : العوامل الاقتصادية الاجتماعية ، التكنولوجية ، الثقافية ، السياسية و القانونية.

3-العوامل المؤثرة على الأداء: من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

أ- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تملك خططا تفصيلية لعملها وأهدافها ، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها ، لن نستطيع قياس ما تحقّقه من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم ، لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك ، فلا تمتلك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

ب- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة والإدارة والموظفين في المستويات الدنيا ، وبالتالي يؤدي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة ، وهذا يؤدي إلى تدني الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الهدف المطلوب إنجازه أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء ، ويعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

ج- اختلاف مستويات الأداء: ومن العوامل المؤثرة على أداء العاملين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه ، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة للعاملين وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط ، والموظف الكسول والموظف غير المنتج.¹

¹ عاشور ، مرجع سابق،ص4.

د- **مشكلات الرضا الوظيفي:** فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاج أقل ، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف ، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي و الجنس والعادات والتقاليد ، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

هـ- **التسيب الإداري :** التسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين ، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة والإشراف ، أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

و- **الإشراف:** يعتبر الإشراف من أبرز العمليات الرئيسية التي تحرص من خلاله المؤسسة على تحقيق أكبر مستوى من الفعالية في الأداء للوصول إلى درجة عالية من الكفاية الإنتاجية ، ويعرف الإشراف على أنه " اختيار الشخص الصالح للوظيفة ، وإثارة الاهتمام في كل فرد نحو عمله، وتعليمه كيفية أدائه وقياس أدائه وكفايته للاطمئنان إلى وجود عمله والقيام بتصويب أخطائه ، ونقله إلى عمل أكثر صلاحية له أو فصل من لا يجديه الإصلاح والمدح والإثابة لكل من استحق للكفاية ، وإشباع الوئام بين المرؤوسين في وحدة اجتماعية ، كل ذلك بالعدالة والصبر واللباقة. حتى يهيئ للفرد أن يؤدي عمله بمهارة ودقة ونباهة وحماسة وشمول .

فالممارسات اليومية للمشرفين تؤثر بشكل كبير على إنتاجية المؤسسة سلبا أو إيجاب ، حيث أن توفير المشرف للمحيط الملائم عن طريق تحفيز العمال ، تنظيم العمل ، وبت روح العمل الجماعي والتعاون الذي من شأنه أن يرفع الروح المعنوية للعامل ، ويخفض من معدل دوران العمل والغياب وبالتالي تحسين مستوى الإنتاجية ، ولا أحد يستطيع أن ينكر أو ينفي أهمية الإشراف من خلال أنماطه على تحسين أداء العمال في المنظمة ، وقد قام عدد من الباحثين والعلماء بعدد هائل من التجارب والبحوث ليبرروا أثر نماذج الإشراف في مسائل الإنتاج ، والأداء والرضا.¹

ي- **الحوافز:** يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج في المؤسسة ، ومن أجل كفاءة هذا العنصر لا بد من تحفيز الأفراد بكفاءة وفعالية ودفعهم لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة ، فتحفيز الفرد إنما يهدف إلى التأثير في سلوكه وتوجيهه التوجه المرغوب فيه بما يتماشى مع أهداف المؤسسة ، فجعل

¹ قجة، مرجع سابق،ص73.

الأفراد يعملون برغبة ويؤدون أداء جيدا يعتبر من المشاكل التي تعاني منها الإدارة في المؤسسة ، وفي هذا الصدد سنركز على واقع التحفيز في ظل المؤسسة الصناعية.

حيث يعرف الأجر على أنه " الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير الجهد الجسماني أو العقلي الذي يبذله في العمل " ويعتبر بعض علماء العصر الحديث أن الأجر إذا تواجد بالمؤسسة لا يؤدي بالضرورة إلى أداء جيد ، والراحة النفسية للعامل ، بل يساعد فقط على اجتناب سخط واستياء العمال وهذا ما أكدته هارزبيرغ 1959م على أساس أن الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية فقط ، كما أن هناك دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وفي المصانع الإنجليزية ، أشارت إلى وجود علاقة متبادلة بين مستوى دخل الفرد والرضا الوظيفي.¹

4. النظريات المفسرة للأداء

لقد شكل موضوع الأداء عنصرا هاما للكثير من الدراسات التي بينت اتجاهات هامة ترمي في مجملها إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق أهداف المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية ، فقد أدت مختلف التغييرات الاقتصادية والاجتماعية الكبيرة التي شهدتها المجتمعات الغربية بعد الثورة الصناعية في أوروبا إلى تحفيز وتشجيع عدد من المفكرين والباحثين في شؤون تنظيم العمليات الإنتاجية والإدارية للخوض في درجة مختلفة المشاكل التي كانت نتيجة لهذه التحولات ، محاولة إيجاد مختلف الصيغ والمقترحات التي تساعد في استثمار مختلف الموارد سواء البشرية أو المادية بصورة كافية من أجل التحكم في فعالية الأداء.

1-نظرية الإدارة العلمية: (النموذج العلمي) :

يستمد هذا النموذج جذوره من الدراسات والأبحاث التي قام بها "تايلور" وذلك من خلال التنظيم العلمي للعمل حيث سعى للبحث عن العقلانية في العمل وهذا من خلال تحليل العمل وتجزئته إلى مهام بسيطة ودراسات الحركات والأزمنة اللازمة لإنجازه و الاقتصاد فيها من أجل الوصول إلى مستوى من الفعالية في الأداء وقد أكد "تايلور" من خلال دراساته على "ضرورة اختيار العمال وتدريبهم ، واختيار العمل المناسب لكل منهم ، لكي يستطيع أداءه بكفاءة وفعالية ، كما أشار إلى ضرورة تحقيق التعاون بين

¹ قجة، مرجع سابق،ص79.

المديرين والعمال ، وتقسيم المسؤولية بين الجانبين، والتخطيط للعمل وتنظيمه والإشراف عليه ، لأن مختلف هذه الإجراءات تؤدي إلى نقص التكلفة بالنسبة لصاحب العمل وإلى زيادة العائد للعمال".

كما دأب زملاء تايلور وأتباعه مثل "جلبرت و أميرسون" على تصميم المصنع وتطبيق دراسة الحركة والزمن كلما كان هناك مجال لتطبيقها، واختلقوا طرقاً مختلفة للأجور أهمها الأجر حسب الإنتاج والأجر حسب القطعة حيث يحاسب العامل على عدد القطع التي ينتجها ويزيد مكسبه بزيادة هذا العدد وقد أوضح تايلور أن رفع مستوى الأداء داخل المصنع لا يأتي عن طريق التخصص فقط ، بل يتطلب مراقبة أداء العامل لتخصصه بقصد تحسين طريقة أدائه للعمل ، كما يرى تايلور أن المحرك الأساسي الذي يجعل العامل بأدائه بفعالية أكبر هو الحوافز المادية ، وهذا لن يتحقق إلا بتقسيم العمل وأداء كل عامل لجزء معين منه.

وفي نفس السياق تبلورت طريقة اختيار تايلور للعمال بطريقة عشوائية وغير علمية متجاهلاً بذلك الفروق الفردية وما تحمله من قدرات ودوافع مختلفة في إنجاز الأعمال، فإذا فشل العامل في أداء العمل كما يجب فصله تايلور بطريقة تعسفية على أساس أن السرعة في الإنجاز هي المعيار أو المقياس الذي يفضل به يضع تايلور الإنسان المناسب في المكان المناسب، كما أن الحافز ليس كفيلاً بمفرده لرفع فعاليات الأداء وجعل العامل يعمل بفعالية أكثر.

ولكن رغم ما قدمه تايلور لتحقيق أعلى مستوى من الفعالية في الأداء ، وبالتالي زيادة الأرباح فقد وجهت له انتقادات عدة أهمها اعتبار الإنسان كآلة شأنه شأن بقية أدوات الإنتاج أي تجريده من الجوانب الإنسانية والاجتماعية مما أثر على أداء العامل ودوافعه ، وأدى إلى حدوث مشاكل سلوكية كالتغيب والاستقالة ودوران العمل ... بالإضافة إلى ذلك تجاهل تايلور للظروف الفردية ، فقد تجاهل ما للقدرات والدوافع والفعالية في إنجاز الأعمال و اختلاف أدائها من فرد إلى آخر.

2-نظرية التكوين الإداري (الإدارة الرشيدة ورفع مستوى الأداء):

اهتم "فايول" بوضع أسس وقواعد التنظيم والإدارة بهدف إيجاد السبل والوسائل الكفيلة لرفع فعاليات الأداء وتحسينه في الواقع التنظيمي لتجسيد فعالية أكبر للأهداف التنظيمية ، فدفع هذا التوجه

"فايول" إلى تحليل العملية الإدارية وتقسيم العمل ورسم الخرائط الدقيقة للإنجاز، باعتباره رائد تحليل العمليات إلى أجزاء بسيطة محددة تحديدا زمنيا.¹

ولأجل تحقيق أعلى مستويات الفعالية وضع "فايول" مجموعة من المعايير و الميكانيزمات الكفيلة بتحديد ملامح الإدارة الرشيدة:

- التأكد من أن التخطيط قد أعد بعناية كما يجب أن ينفذ بكل سرعة ودقة
- وضع سلطة مفردة ومرشدة مع تكامل التنظيم الإنساني والمادي وتحقيق الانسجام ، و تنسيق الجهود ، و إصدار القرارات الحاسمة والواضحة.
- إيجاد وسيلة فعالة للاختيار ، مع تحديد الواجبات بوضوح .
- تشجيع الرغبة في تحمل المسؤولية الإدارية ، ومنح المكافأة العادلة .
- التأكد من تغلب المصلحة العامة على مصلحة الأفراد ، مع رقابة كل ما في التنظيم .

فلقد أظهرت هذه الدراسة أن إحساس الأفراد بالانتماء لجماعة تضمهم وشعوره بذاتية الجماعة ما ترتب عليها قواعد للسلوك متفق عليها في ما بينهم ، هذه لها الأثر الواضح على دوافعهم وتصرفاتهم وإنتاجيتهم، فمثلا عندما كانت قواعد السلوك هذه تحدد أن ثمة مستوى معين من الإنتاج لا ينبغي على الأفراد تخطيه ، فكان الأفراد يمتثلون لاتفاق الجماعة. فلا يزيدون الإنتاج عن هذا الحد رغم قدرتهم على ذلك وإلا خضعوا لروادع وعقوبات الجماعة.

فالعقلانية والرشد حسب منظور "فايول" تجسدت في الأخذ بعين الاعتبار لمبدأ المساواة والمتطلبات الوظيفية الكفيلة بوضع العامل في المنصب الذي يتلاءم مع قدراته لتحقيق الاستقرار المهني للعامل المحدد بدوره لفعالية الأداء ، وفي إطار هذه الفعالية ربط "فايول" السلطة بالمسؤولية على اعتبار أن المسؤولية هي مبعث القوة في كل إدارة ، و ازدواج الأوامر هو مبعث للضعف ، فلا بد من وحدة الأمر والتوجيه ، طبقا لخطة واحدة ورئيس واحد ، فتدرج السلطات ومركزية التخطيط هي بمثابة الأطر المحددة للجو التنظيمي الكفيل برفع الكفاية الإنتاجية.

فالأداء الفعال عند "فايول" قائم على ضرورة توفير إدارة رشيدة قائمة على مبادئ وأسس علمية تمكنها من التحكم في تسيير مواردها خاصة البشرية منها ، وهو ما يتفق مع "ماكس فيبر" الذي نادى

¹ العبادي فوزي دباس، مفهوم حديث في الفكر الإداري. ، دار التعليم الجامعي ، الأردن ، 2008،ص39

بضرورة العقلانية والرشد في التنظيم من أجل رفع مستوى فعالية الأداء وذلك من خلال تركيزه على نسق القواعد التنظيمية وذلك بغية تحقيق التنظيم ورفع فعاليات الأداء.¹

3-نظرية العلاقات الإنسانية

لقد قام " إلتون مايو" سلسلة من الدراسات الإنسانية خلال تجاربه التي كانت بدايتها في أحد مصانع النسيج في فيلاديلفيا، حيث ركزت على ظاهرة زيادة معدل دوران العمل ومدى تأثير فترات الراحة على زيادة الإنتاج في المصنع.

أما التجارب اللاحقة التي قام بها " مايو" في مصنع "هاوثورن" شكلت القاعدة الأساسية التي استند عليها في تأسيس مدرسة العلاقات الإنسانية ، ولقد ركزت هذه التجارب على إظهار الآثار التي تسببها ظروف العمل ومعنويات العاملين لزيادة معدلات الإنتاج ورفع فعالية الأداء ، فنقطن "مايو" في خضم تحليلاته التنظيمية إلى وجود عوامل غير مادية تؤثر على أداء العامل ، فإنتاجية العمال و مردودهم يرتبط أكثر بالجو الملائم السائد بين العمال من جهة وبين العمال و الإدارة من جهة ثانية ، و بمدى قدرة المدير على تحفيز وإدماج أهداف المؤسسة.

وبهذا تعتبر الميول و الاتجاهات الفردية عاملا مهما في تشكيل السلوك الإنساني ، وبلورته في الواقع التنظيمي ، فالعامل ليس مجرد إنسان اقتصادي يمكن أن يكتفي بالحوافز المادية فحسب ، بل يتأثر سلوكه بالحوافز المعنوية أيضا في إطار تجسيد أهمية التنظيم الغير رسمي – تشكيل اجتماعي غير رسمي – على نشاطات المنظمة ، وعلى حركة التنظيم عموما ، إذ يستند هذا التشكيل الاجتماعي في ما بين الأفراد والجماعات داخل المنظمة إذ يلعب دورا مهما في رفع مستويات الأداء ، فالجمعيات غير الرسمية لها تأثير واضح على تحديد معدلات الإنتاج عندما تمارس ضغطا على العامل الكسول ليرفع من مستوى أدائه²

4-النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني 'ماكس فيبر' تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب انسياب خطوط السلطة

¹ مخيمر عبد العزيز و جودة عبد المحسن وآخرون، قياس الأداء الوظيفي للأجهزة الحكومية. الطبعة الأولى ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2000، ص78-79

² سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل، عمان، 2003 ، ص55

داخل تلك المنظمات ؛ وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم ؛ ولماذا يقوم الأفراد العاملون بأداء الأعمال وفقا لتعليمات التي تنساب إليهم في شكل أوامر متشعبة والتي تتلخص وفق مفهوم "أصدع بها تؤمر".¹

وقام فير بإيضاح الفرق بين القوة والموصفات التي يمكن للقائد أن يدفع التابعين الذين يعملون معه إلى طاعته فيما يصدر عنه من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها ، واهتم كذلك بتوضيح السلطة التي تنساب من خلال المراكز التي توجد داخل تلك التنظيمات بحيث يقبل الأفراد العاملين عن طواعية واختيار على تنفيذها ، وأوضح كذلك أسلوب إكتساب الشرعية لممارسة السلطة داخل تلك التنظيمات ، وقسمها إلى ثلاث أقسام: السلطة البطولية ، السلطة التقليدية ، السلطة القانونية الرشيدة.¹

هذا وإن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاج بقدر إهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية ، مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.²

5- نظرية التوقع:

ترى هذه النظرية التي أسسها 'فيكتور فروم' أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها الفرد ، وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه .

وتعتبر قوة الجذب عند فروم ممثلة للمنفعة التي يحصل عليها الفرد وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه.

وتعتبر قوة الجذب عند فروم ممثلة للمنفعة التي يحصل الفرد من العوائد التي يتيحها له مستوى الأداء¹ ، أما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي لمقدار تحقق المنفعة الناتجة عن قيام بعمل معين وتتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية :

¹ النمر سعود، السلوك الإداري؛ مطابع جامعة الملك سعود، الرياض ، 1990، ص19، ص8.
² محمود محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة ، مطابع جامعة سعود؛ الرياض، ص 157، ص156.

احتمال تحقق العوائد × الدافع × منفعة

وتعتبر مساهمة فروم بنظريته في الدافع ذات أثر ملموس في تحسين الدوافع والأداء وذلك بتشجيع الدوافع التي تهدف إلى تحسين الأداء من خلال عقد الدورات التدريبية والإشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص العمل . وهو ما يعود بالنفع على الفرد والتنظيم ، كما ساهم فروم في وضع نظم المكافآت للأداء المتميز ، حيث يكون الفرد على بينة من المكافآت التي سيحققها مقابل ما يؤديه من عمل²

6- النظرية اليابانية في الإدارة:

قام أوشي بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية ، وتوصل في نهاية الأمر إلى ما أسماه بنظرية "Z" و التي تقوم فرضيتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي³ ، ويؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الإنسان ، لأنه بالإنسان تستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها ، وان العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم ستساعد على تحقيق قدر اكبر من الفاعلية في الأداء.⁴

وتقوم نظرية "Z" على ثلاث مبادئ أساسية تتلخص في الآتي :

1- الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والإدارة.

2- الحذق والمهارة في التعامل والعمل ، وينتج ذلك من الخبرة وطول ممارسة العمل.

3- الألفة والمودة بما تعنيه من علاقات اجتماعية متينة ، وصدقات حميمة ، وتعاون واهتمام ودعم للآخرين.

وفي حال توفر الثقة والمهارة والمودة في العمل ، فإن ذلك يؤدي إلى الإلزام الوظيفي والانتماء للمنظمة وهو بالتالي ما يؤدي إلى رفع مستوى أداء الفرد والإنتاجية في المنظمة.

¹ أحمد ماهر ، الإدارة : المبادئ والمهارات . ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002 ، ص 154، ص153

² النمر سعود ، مرجع سابق ، ص 77

³ النمر سعود ، مرجع سابق، ص 194

⁴ كنعان نواف، القيادة الادارية . الطبعة الثانية ، دار العلوم للطباعة و النشر ، الرياض، 1982، ص77

7- المنظور النظمي وفعالية الأداء:

يعتبر مدخل النظم من أبرز المداخل التي تركز على عدد من الأسس العلمية في دراسة التحاليل التنظيمية بالنظر للتنظيم على أنه مجموعة أجزاء متداخلة ومتراصة تتحرك ضمن كيان واحد ، وترابطها علاقات متبادلة تتفاعل فيما بينها لتحقيق غايات محددة ، فلا يمكن النظر إلى أي عمل أو وظيفة بمعزل عن الأعمال الأخرى التي تؤثر فيها ، بل يجب أن يعتبر أي عمل على أنه عملية متكاملة الأمر الذي يجعل المنظمة تمثل نظاما فرعيا ضمن نظام أكبر وهو بمثابة بيتها الخارجية ، وتظم مجموعة من النظم الفرعية المتمثلة في مختلف الأقسام ، التي تعمل جميعا بشكل متكامل لتحقيق أهداف المنظمة.

فهذا التنسيق والتكامل كقيل بتحقيق مستويات عالية من الأداء خاصة أن هذا المنظور لا يهمل أهمية تحقيق الأهداف لكنه يراها جزءا أو عنصرا واحدا من عناصر عديدة لا بد من التركيز عليها ليضمن استمراره من خلال اعتماده على الوسائل والآليات أكثر من تركيزه على الأهداف التي لا تتحقق إلا في خضم الاهتمام بكافة هذه الوسائل والآليات.¹

5 تقييم الأداء

أ- تقييم الأداء للعاملين :

يعتبر تطوير الموارد البشرية أحد العوامل التي تساعد بشكل كبير على التطوير المؤسسي للمنظمات ، ومن أهم عامل التطوير هو تقييم أداء العاملين ، ويمكن تعريف تقييم الأداء بأنه الطريقة المستخدمة من قبل المنظمة لمعرفة أداء الموارد البشرية لديهم ، و توضح نتائج هذا التقييم فعالية الموظفين لأدائهم الواجبات المطلوبة منهم.²

كما أن تقييم الأداء هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان قوى ومكان ضعف المساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلف بإنجازها³ ويهدف تقييم أداء العاملين إلى :

- **التقييم** : إذ يتم تقييم الأداء السابق للعاملين ، واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية ، كالترقية ، والنقل ، ومنح العلاوات السنوية والتشجيعية

¹ عامر سعيد يسين، خالد يوسف خلف، الإنتاجية القياسية : معايير قياس الأداء الإداري، دار المريخ، الرياض، 1983 ص 3

² بسيوني محمد البرادعي ، مهارات تخطيط الموارد البشرية . ط1، إيتراك للنشر والتوزيع ، مصر - القاهرة ، 2005، ص24

³ حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية ، دار النهضة العربية ، لبنان ، ص 360.

وتساعد عملية تقييم الأداء علي اتخاذ الإجراءات الفعالة والعادلة في المنظمة والتي بدورها تؤدي إلى التأثير الإيجابي علي تحفيز العاملين.

كما يهدف تقييم الأداء إلى تقديم التغذية العكسية للعاملين بحيث يتم إطلاعهم بإنجازاتهم مقارنة بأهداف وتطلعات الإدارة ، وتعتبر التغذية العكسية أحد الحقوق الواجب علي المنظمة تقديمها إلى الموظف والتي من الممكن أن تساعده علي معرفة نقاط القوة والضعف لديه .

- **التطوير** : حيث يساعد تقييم أداء العاملين علي تقييم برامج وسياسات المنظمة ، والذي يؤدي إلى تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي ، ويساعد تقييم الأداء علي تقييم نشاطين مهمين من أنشطة إدارة الموارد البشرية ، وهما الاختيار للموظف وتدريب الموظفين كالمقابلات والاختبارات وقياس مدى نجاح هذه الوسائل في اختيار أفراد قادرين علي إنجاز أعمالهم بالكفاءة المطلوبة.¹

ب- طرق تقييم الأداء:

هناك العديد من الطرق التي تستخدم في الأداء هي :

1. طريقة التقدير:

تعتبر هذه من أقدم الطرق وأكثرها انتشارا ، وتتكون من مجموعة من المقاييس يتم استخدامها في تقييم الأداء. وقد تأخذ هذه المقاييس شكل النموذج المطبوع الذي يتضمن عدد من الخصائص التي يجب قياسها بالنسبة لكل فرد ، فبالنسبة لعمالة الإنتاج فإن هذه الخصائص عادة ما تنصب علي كم الإنتاج المعرفة الفنية بالعمل ، التعاون ، المبادأة وتحمل المسؤولية ، أما بالنسبة للعمالة الإدارية فإن مثل هذه الخصائص عادة ما تنصب علي القدرات التحليلية ، القيادة ، التنسيق، والأداء الفعلي ، ويتم قياس كل خاصية من هذه الخصائص باستخدام مقياس مكون من عدد من النقاط يمثل أحد أطرافه الحد الأدنى ويمثل الطرف الآخر الحد الأقصى وتمثل النقاط المتوسطة نوعا من التدرج بين الحد الأدنى والأقصى ويعرف هذا المقياس باسم المقياس المستمر ، ومن ناحية أخرى قد يأخذ هذا المقياس شكل غير مستمر وذلك بأن يتم التعبير عن النقاط الدنيا والقصى والمتدرجة بمجموعة من المربعات المنفصلة عن بعضها البعض .²

¹ بلوط ، مرجع سابق، ص 25.

² زاهد محمد ديري ، إدارة العنصر البشري في منظمات الأعمال الحديثة . ط1، كنوز المعرفة، 2009، ص199

ب- طريقة المقارنة :

تستخدم طريقة المقارنة بسبب بعض العيوب السابق ذكرها في طريقة التقدير وتتضمن هذه الطريقة طريقتين من التقييم وهما طريقة التقييم والتوزيع الإجباري.

• أولاً: طريقة الترتيب :

تنطوي هذه الطريقة على قيام الرئيس المباشر بترتيب جميع مرؤوسيه من وجهة نظر إجمالية وفقاً لمستويات أدائهم ، وبالتالي فإن هذه الطريقة تؤدي في نهاية إلى ترتيب جميع المرؤوسين ابتداءً من الأكفأ حتى الأقل كفاءة أو العكس ، وعادة ما يتم الترتيب بأن يقوم الرئيس بتحديد أحسن فرد من أفراد المجموعة و كذلك أسوأهم ، وإعطاء الأول ترتيب رقم واحد والثاني ترتيب الأخير ، ثم يقوم مرة ثانية باختيار الأحسن والأسوأ من باقي أفراد المجموعة ، الأول ترتيب رقم اثنين والثاني ترتيب قبل الأخير ، ثم يقوم بنفس الشيء حتى ينتهي من ترتيب جميع أفراد المجموعة.

• ثانياً: طريقة التوزيع الإجباري:

ترمي هذه الطريقة إلى تخلص الرئيس من التحيز من عملية التقييم ، لذلك فإن هذه الطريقة ضرورية لتوزيع تقييم أداء الرئيس للمجموعة بشكل يتفق مع منحى التوزيع الطبيعي.¹

ج- طريقة لتقييم الجماعي : تتضمن هذه الطريقة أن يتم تقييم أداء المرؤوسين بواسطة جماعة من الرؤساء الملمين بعمل المرؤوس سواء في الوقت الحاضر أو الماضي ، على أن يكون الرئيس المباشر أحدهم.²

إن تحديد ما تريد الإدارة أن تقيمه بالضبط يعتبر خطوة أساسية في زيادة فعالية التقييم لذلك فإن هناك اتجاهًا في المنظمات الحديثة في تقييمها لأداء العاملين والتركيز على خصائص محددة ، وذلك ما يحقق الموضوعية في التقييم و يسهل اختيار الوسيلة المناسبة لقياس الصفات المراد الحكم عليها.³

3- بعض الأخطاء الشائعة في تقييم الأداء:

ينتج عن تقييم الأداء بعض الأخطاء الشائعة منها:¹

¹ بلوط ، مرجع سابق، ص 201.

² زاهد محمد ديري مرجع سبق ذكره ، ص 205.

³ راوية حسن ، محمد سعيد سلطان ، إدارة الموارد البشرية ، دار التعليم الجامعي ، الإسكندرية- مصر ، 2011، ص 279.

أ- خطأ الهالة: أي ميل القيم للتأثر ببعض جوانب العامل ، الفرد موضع تقييم ، أو بخصاله أو بما يرتسم حوله من هالة أو سمعة أو دعاية.

ب- خطأ تشابه أي عندما ينظر المقيم إلى من يقوم بتقييمهم من خلال إعطائه اعتبارا خاصة لخصال ذاته والشخصية التي يراها في نفسه.

ج- خطأ التفوق والتصلب: عادة ما يؤدي العاملون عملهم بطريقة شخصية مما يؤدي ذلك إلى صعوبة سماع تعليقات عن العمل ، خاصة في حالة النقد ، وفي حالة دخول العاملين في مناقشة ولو كانت بناءة.²

¹هاني عبد الرحمان صالح الطويل ، الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في النظم .ط4، دار حامد لنشر والتوزيع، الاردن ، 2006،ص356.

²سعد صادق ، إدارة توازن الأداء ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004،ص254

خاتمة الفصل :

يعتبر الأداء أساس التنظيمات و الغاية من وجودها. فالأداء له مظاهر مختلفة في التنظيم و يتأثر بمجموعة من المتغيرات المتداخلة فيما بينها. كما أن الأداء له مفهوم واسع و منشعب ، يختلف باختلاف زاوية الدراسة. و باعتبار المورد البشري جوهر التنظيم فانه لابد أن يحظى بالاهتمام الكافي من قبل المنظمة و التي يجب عليها السعي للنهوض بأدائه من أجل تحقيق الكفاءة و الفعالية المطلوبة .

الفصل الرابع :

تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات كغيرها من التكنولوجيات ، وسائل تتبع عن حاجات ملحة يفرضها الواقع المعيش ، كما أنها أصبحت تشكل موردا استثماريا و استراتيجيا مهما. فاستخدامات تكنولوجيا المعلومات اتسعت لتشمل مختلف المجالات ، و قد سعت المنظمات إلى اكتساب هذه التكنولوجيات و التي كانت لها انعكاسات واضحة على أدائها و أداء عمالها .

1. الآثار المترتبة على تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

أ. تكنولوجيا المعلومات و مجالات تطبيقها

تكنولوجيا المعلومات كقيمة إستراتيجية :

تختلف عملية الاهتمام بالموارد حسب طبيعة مجالات العمل ، فمثلا الميدان الزراعي يركز على مورد العمل ، أما الميدان الصناعي فيقوم على رأس المال. وحاليا تعتبر المعلومات من أهم الموارد الإستراتيجية المعتمدة في المنظمات المعاصرة ، إذا لوحظ أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت تشكل أساسيات الأعمال الحديثة نتيجة لاحتوائها على عدد من الخصائص المتميزة التي جعلتها تساهم في تحقيق عددا من الإستراتيجيات المثلى التي يمكن إدراجها من خلال :

- دعم عمليات الأعمال.
- دعم إستراتيجيات اتخاذ القرارات الإدارية.
- دعم إستراتيجية الميزة التنافسية.

من خلال ما سبق فإن تطور دور تكنولوجيا المعلومات يكمن في التطور المستمر للأدوات والأنظمة التي أصبحت تستخدم لأغراض متعددة في ميادين الأعمال ، مما جعلها تتحول من عنصر داعم للنشاط البنكي على عنصر إستراتيجي ، ومن بين العوامل التي ساعدت في زيادة القيمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات ما يلي.

الحجم التنافسي:

تدفع زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات إلى العمل المستمر للمحافظة على الحصة السوقية أو العمل على زيادتها ، إذا أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال الدمج المستمر لتكنولوجيا المعلومات التي تساهم بصورة مباشرة في خفض التكاليف ، وتحسين جودة الخدمة .

وهذا بدوره يحقق عنصر التميز في الخدمة عن باقي المنافسين ، بالإضافة إلى مساعدتها على جمع العديد من المعلومات وفي كل المجالات عن المنافسين في السوق.

عولمة عمليات الأعمال:

تعتبر عولمة الأعمال العامل الثاني الداعم لزيادة الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات ، حيث أن العولمة تتطلب إزالة حاجز الوقت و المسافة بين المؤسسات و المتعاملين ، وكذا المساهمين ، إذ نجد أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تزايدت مع تبني البنوك للخدمات البنكية عن بعد وخاصة الإلكترونية منها ، وكذلك ظهور ما يعرف ببنوك الاستثمار فهي ليست بنكا يقوم بعرض خدمات على المستوى العالمي فحسب ، بل يقوم بنقل حجم كبير من الخدمات بين العديد من الدول. وهذا يتطلب أنظمة مركزية متكاملة تتميز بالمعالجة المباشرة ، وتكون معتمدة بصورة دقيقة. إذن يمكن القول أن الأعمال العالمية تحتاج إلى شبكات عالمية من أجل التسيير لذا فهي تتطلب أربعة عناصر جوهرية.

التنسيق العالمي:

يتطلب وجود برامج وأدوات خاصة إذا لا يمكن للمؤسسات الحصول عليها إلا من خلال التبني المستمر للتطورات التي تحدث في أنظمة وأدوات تكنولوجيا المعلومات .

الأسواق العالمية:

تسيير الاقتصاد العالمي يتطلب برامج وأنظمة متشعبة وواسعة النطاق ، تساهم في حل مختلف المشاكل التي تواجه الاقتصاد العالمي ، من خلال تصنيفها وتحديدتها وإظهار مدى خطورتها وهذه الخاصية توفرها تكنولوجيا المعلومات.¹

الموارد العالمية :

التنقل والتخطيط للموارد العالمية المتاحة يتطلب إستراتيجية تسيير بسير محكم ، وكذا قرارات موجهة وسريعة خاصة مع توفر سوق عالمي ، يتم فيه عرض مختلف الموارد ، وكذا تسهيل توفر المعلومة بكل يسر وسهولة البحث عن مختلف الموارد وحركتي العرض والطلب عليها و لابد من اعتماد أنظمة وأدوات تكنولوجيا المعلومات لما توفره من طرق ملائمة لذلك.¹

¹ محمود علي عبد الله الطهراوي : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بدائرة الجمارك الأردنية، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم المالية و الإدارة ، جامعة البقاء التطبيقية ، عمان ، 2007.

2-مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

فتطبيقات هذه التكنولوجيات ليست محدودة ، بل شملت جميع الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها ، وفتحت بذلك أفقا جديدة ، إلا أننا سنركز هنا على بعض التطبيقات التي مسّت عالم الاقتصاد ، التعليم والتدريب. وتتمثل في مايلي :

أ-قطاع الاقتصاد

أتمته* أعمال المؤسسات: الهدف منها تحسين الخدمة ، سرعة الضبط للحسابات ، مساندة الرقابة المالية للمؤسسات.

- تحويل الأموال إلكترونيا: الهدف منه سرعة الخدمة ، تقليل العمل الورقي للعمليات بين المؤسسات.
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية ، وتقييما الاستراتيجيات.
- إدارة الاستثمارات: أنها تقوم بتعظيم عائد الاستثمارات وتحليل المخاطر.¹
- نظم معلومات أسواق الأوراق المالية: الهدف منها هو بث المعلومات للمتعاملين ، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسنوات والمؤثرات الاقتصادية الأخرى.
- التصميم بمساعدة الكومبيوتر: و تتميز بسرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم ، وتوفير الجهد فيما يتعلق بالتصميم، من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد المتداخلة فيه.

ب-مجال التعليم والتدريب

- نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات. وهذا ما يقلل التكاليف والخطر.
- برمجيات مساندة التعليم والتعلم الهدف منها زيادة إنتاجية المتعلم في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدتها.

* وهي عملية تهدف إلى جعل المعامل أكثر اعتمادا على الآلات بدلاً من الإنسان.

¹ كمال عبد الحميد زيتون ، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال ، عالم الكتب لنشر والتوزيع ، القاهرة - مصر ، 2002، ص161،159.

- نظم المعلومات التربوية التي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث في مجال التعليم ، وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا كالتطب النقل ، والمواصلات ، الأمن والقانون ، الإعلام ، البيئة... إلخ.

إن تكنولوجيا المعلومات هي تكنولوجيا اجتماعية وعاطفية ، فعلى الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية ، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا المعلومات سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ، ينطوي على الكثير من حرية التعبير فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس ، كما أن اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة ، التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع ، فالتكنولوجيا من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا ، كما أنها تهدف إلى توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا ومن يفتقرون إليها ناهيك عن الغزو الثقافي، والمعرفي وانهييار قيم وعادات الشعوب¹.

ب. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات :

- الاعتماد على وسائل الاتصال في عرض الخدمات.
- اعتمدت المؤسسات على بعض الوسائل من أجل التوفير الفوري لخدمات العملاء بتكاليف مرتفعة ، مما دفع الإدارة العليا لتوجيه اهتمامها إلى تكنولوجيا المعلومات ، والرغبة في تطوير المنتجات حسب متطلبات العملاء بكلفة أقل.
- **التحكم في التكاليف** : ضبط الاستثمارات في التكنولوجيا ، كما عملت الإدارة العليا على الاستعانة بمختصين في تكنولوجيا المعلومات لمساعدتها في ضبط التكاليف.
- **الإدارة الإستراتيجية**: نتج هذا التفكير عن الاستثمارات الضخمة التي قامت بها المؤسسات في مجال تكنولوجيا المعلومات ، إذا تم اعتبارها كأصل من أصول المؤسسات ، وبالتالي فهو يحقق مردودية كباقي الأصول وفي هذه المرحلة أصبحت تعتبره عملا ضمن أعمال المؤسسة وبدأ التركيز فيها على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي والخارجي ، ولقد نتج عن الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات من طرف المؤسسة العديد من التوجهات الحديثة منها :

¹ زيتون، مرجع سابق ، ص161.

- الاعتماد المتزايد على التقنيات الإلكترونية لتلبية حاجات المتعاملين من الخدمات الإلكترونية.¹
 - زيادة أهمية التكنولوجيا في مراقبة سير الأعمال ، وكذا الرقابة الداخلية ، والتحكم في المخاطر.
 - الحد من استعمال الملفات الورقية التي تحتاج إلى حيز كبير داخل المؤسسات.
 - **تقليص المسافات:** بفضل تكنولوجيا المعلومات أصبح العالم قرية صغيرة تلاشت فيها الحدود الجغرافية بمعنى أن كل الأماكن متجاورة إلكترونياً.
 - **تقليص المكان:** نقصد به هنا إمكانية استخدام وسائل التخزين ، التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات ، والتي يمكن الرجوع إليها واستخدامها بكل يسر وسهولة وفي أي وقت ، كما أنها تساعد على بناء قاعدة من المعلومات تستطيع الرجوع إليها وقت الحاجة من أجل اتخاذ مختلف القرارات .
 - **تقليص الوقت:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات ، يعمل على تقليص وقت الاستجابة للطلبات. بمعنى أنها تساعد على السرعة في إدارة وإنجاز الأعمال ، كما أنه يساهم في تقليل من الإجراءات والخطوات التنفيذية ، بالإضافة إلى أنه يساعد العميل في الحصول على الخدمة بسرعة عالية.
 - **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** تظهر هذه الخاصية نتيجة التفاعل بين الباحثين والنظام من خلال إمكانية اتخاذ القرار من المعلومات المخزنة أو الناتجة عن البيانات المحصلة ، وهذا يساعد على إيجاد مخرجات أكثر تطوراً وتلبية حاجات المتعاملين.²
 - **التغيرات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات:** ساعدت تكنولوجيا المعلومات المؤسسات على تغيير الهيكل التنظيمي لها بهدف الاستجابة للتغيرات الخارجية وخدمة العملاء بصورة سريعة وفعالة وكذا استغلال الفرص الخارجية . لذلك عملت المؤسسات على توفير هيكل يقوم على أساس التنظيم حول العمليات الرئيسية ، ليتم جمع جميع الموظفين الذين يعملون على تنفيذ عمليات معينة في فريق واحد ، وذلك لتسهيل الاتصال والتنسيق وتوجيه الجهود الأزمة لخلق قيمة حقيقية للعميل.
- لقد أفرزت تكنولوجيا المعلومات عدداً من العناصر كانت سبباً في حدوث تغيرات تنظيمية مختلفة ، ومن بين هذه العناصر ما يلي:

¹ الطهراوي ، مرجع سابق ، ص 47.

² الطهراوي : مرجع سابق، ص 48.

- **تخفيض التكاليف :** إن كفاءة التكلفة أصبحت أحد أهم الدوافع لإعادة التنظيم داخل المؤسسات وتظهر جهود المؤسسات في تحقيق ذلك من خلال:
 - دمج بعض الأنشطة ، فمثلا تم إزالة بعض المستويات الإدارية خاصة في الإدارة الوسطى.
 - تقليص عدد الوكالات مع ظهور الخدمات عن بعد.
 - تقليص عدد العمال بسبب دمج العديد من التقنيات التكنولوجية الحديثة.
 - ظهور عمليات الاندماج المؤسسي ، وهذا يتطلب إعادة التنظيم بإلغاء الأقسام غير المهمة.
- **التوجه للسوق**

يقصد بها إعادة التنظيم على أساس التوجه للسوق ، حيث أنه إذا كانت المؤسسة في مرحلة تسمح له بالقدرة على المنافسة وحتى تستطيع المحافظة على مكانته وحصته السوقية ، فإنه لا بد من اعتماد تكنولوجيا المعلومات التي تدعم الوظائف المختلفة ، و المتعددة لها ، خاصة تلك التي تساعده في تسهيل و إسرار الكثير من المهام كإدخال طلبات المتعاملين مع المؤسسة وإدارة قواعد البيانات ومعالجتها للحصول على المعلومات لاتخاذ القرارات اللازمة للوقوف في وجه المنافسين.¹

2.الأداء في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات :

أ. تكنولوجيا المعلومات و تحسين الأداء

إن التكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات أصبحت محفزا للتغيرات الرئيسية في الهيكل والعمليات و إدارة المنظمة ، بفضل قدرتها على تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتحسين اتخاذ القرارات فضلا عن تعزيز وتطوير تطبيقات إستراتيجية جديدة لرفع الأداء ، كما أن الحاجة للتكنولوجيا واستخدام الحاسوب تظهر بشكل واضح جلي لأداء العمل بشكل أفضل ، يرمي إلى تحقيق مستويات عالية لأداء العامل .

إذ تساعد تكنولوجيا المعلومات ، وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير المعلومات لاتخاذ قرارات فاعلة ، تدعم تحقيق أداء منظم فاعل ، فالأداء يعد النتيجة النهائية لأي نشاط ، ويشمل معرفة ما يجب أدائه ، ومتى يجب أدائه ، فضلا عن كيفية تقسيمه إذ يتم

1 الحوري ، مرجع سبق ذكره ، ص 56.

استخدام تكنولوجيا المعلومات في توصيل هذه النتائج وكيفية أداء الموظف لما هو مطلوب منه من خلال استخدامه لتلك التكنولوجيات والبرامج ، سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء بما يحقق أهداف المنظمة والفرد في النمو والتميز .

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فاعلا بالنسبة للمنظمات ذات التوجه الإستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية ، وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء ، فالمنظمات اليوم المتميزة بكفاءتها فهي تتميز بامتلاكها لتكنولوجيا لتتمكن من تحقيق الأداء العالي ، من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة ، فضلا عن تحسين عمليات الإنتاج والتسويق ، وخفض الكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية ، إضافة إلى دور التكنولوجيا في تحديث وتطوير أداء المنظمات فهي تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل .¹

كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات أهميتها بسبب دورها الفعال في تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للحصول على مستجدات تؤدي إلى رفع الكفاءة في الأداء مع الأخذ بعين الاعتبار استخداماتها في دعم وتعزيز أنشطة إدارة المعرفة ، اللازمة لصنع القرارات الإدارية ، و اكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام أماكن البحث وقواعد البيانات ، وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ، ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب .

وتبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء في المنظمة ، من خلال تأثيرها على الجانب المعنوي لدى العاملين. باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات ، بشكل يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .

وللربط بين الأداء بمفهومه المتطور وعنصر التكنولوجيا في المؤسسة ، لابد أن نشير إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية وهي كما يلي:

- **معدل الابتكار التكنولوجي:** وهو اختيار واحد أو أكثر من مقاييس الأداء التكنولوجي للمنتجات والعمليات الرئيسية ورصد تقدمها عبر الزمن.
- **إنتاجية البحوث والتطوير:** يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة التغير في المخرجات إلى التغير في المدخلات ، وعلى سبيل المثال التحسن في أداء المنتج

¹ عطية حسين أفندي ، **تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير** ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2003، ص428.

- **معدل العائد على الاستثمار في البحوث والتطوير:** وهو مقياس الربح المتولد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث والتطوير.
- **الموارد المخصصة للبحث والتطوير:** وهو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط وفي ظل مستوى المؤسسة ككل.
- **معدل تقييم منتج جديد:** وهو يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنويا ، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها ، أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة.
- **التنوع المعتمد على التكنولوجيا:** طالما أن إستراتيجية التكنولوجيا موجهة جزئيا نحو هدف التنوع ، فإنه من المهم قياس درجة النجاح في إنجاز هذا الهدف من خلال نسبة المبيعات الناتجة من المجهودات الخاصة بالتنوع.¹
- **مقاييس أخرى:** يمكن استخدام مقاييس أخرى على حسب طبيعة المؤسسة مثل: حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا ، زمن تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة ، زمن دورة تنمية منتج جديد ، تكلفة التطوير ، ولكل مرحلة ومستوى التفوق التكنولوجي.
- و يمكن اعتبار القدرة التكنولوجية وهي: القدرات الهندسية ، القدرات الاستثمارية ، القدرات الإنتاجية والقدرات الإبداعية.²

ب. مظاهر الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات :

1. الحاسوب :

- على الموظف الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة ما يأتي:
- اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص له.
- عدم تنزيل البرامج على الجهاز إلا بعد مراجعة دائرة أنظمة المعلومات.
- التأكد من إطفاء الجهاز قبل مغادرة مكان العمل.
- المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص به ، من خلال استعمال كلمة السر الخاصة به دون إفشائها للغير.

¹ أفندي ، مرجع سبق ذكره، ص307.

² أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية. مركز التنمية للإدارة والنشر ، الإسكندرية، 1995، ص432.

- عدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية ، وعدم تنزيل الألعاب و البرامج الترفيهية.
- عدم الدخول إلى أجهزة الآخرين ومحاولة الحصول على المعلومات منها.
- استخدام الجهاز لغايات تطوير المهارات ، و القدرات وبما يتلاءم مع مصلحة العمل.
- عدم استخدام الجهاز لإنجاز أعماله الشخصية.
- ترشيد استخدام الطاقات ما أمكن.

2. الانترنت :

- الالتزام باستخدامها لأغراض العمل بما في ذلك لغايات تطوير القدرات ، و المهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب في مصلحة العمل.
- الالتزام بشروط و متطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات و البرامج ، ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
- استشارة الوحدة المعنية بنظم المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الانترنت¹.
- عدم تنزيل النصوص و الصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية ، أو عنصرية ، أو تحتوي على آراء سياسية متطرفة ، أو تحرض على العنف و الكراهية ، أو أية أنشطة غير قانونية.
- عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة مثل: الأفلام و الأغاني أو الموسيقى وما شابه ذلك.
- عدم استخدام الانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة وشبكات أخرى و عدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية او تحتوي على تهديد ومضايقة للآخرين.

ج-البريد الإلكتروني :

- عدم استخدام البريد الإلكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التي تحتوي على مواد دعائية أو شخصية أو لا أخلاقية أو تلك التي تتضمن آراء سياسية متطرفة أو تعليمات عنصرية حول المعتقدات والممارسات الدينية ، أو النوع الاجتماعي ، أو العمر ، أو العرق في حال ورود أية رسالة من أي موظف بهذا الخصوص يجب إبلاغ الوحدة المعنية بنظم المعلومات عن ذلك مباشرة .

¹ بلال خلف السكارنة، القيادة الإدارية الفعالة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان- الأردن ، 2010،ص408..

- عدم إعادة إرسال الرسائل التي تصله ، و تحتوي على النكات أو الصور أو الملفات الأفلام والصور ذات الحجم الكبير .
- عدم إعادة إرسال الرسائل الواردة و التي قد تحتوي على فيروسات أو ملفات قد يشبه بأنها فيروسات و يجب في هذه الحالة الاستعانة بالوحدة المعينة بأنظمة المعلومات.
- الأخذ بعين الاعتبار بأنه ليس هنالك أية خصوصية فيما يتعلق بالرسائل التي تصل إلى أي موظف ، أو التي يرسلها من خلال نظام البريد الإلكتروني ، ويجوز الرقابة على البريد الإلكتروني لأي موظف من قبل موظفين مصرح لهم دون إخطار مسبق.
- عدم فتح أية رسائل واردة غير معروفة ، أو غير متوقعة حتى لو كانت الرسالة من شخص معروف لدى الموظف ، وكذلك عدم فتح أو تنزيل أية ملفات مرفقة يشك في مصدرها .
- استخدام البريد الإلكتروني لتطوير القدرات و المهارات وفقا لمتطلبات العمل.¹

ج. دراسات حول أنماط استخدام تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت كنموذج) :

في عام 2008 جرى استطلاع لدراسة آراء ما يزيد على 11 من قادة الأعمال في 131 دولة وهو عدد من الدول يغطيه التقرير حتى الآن. "شبكة الأنباء العالمية" أن 64% من الموظفين يستخدمون الإنترنت في العمل لأغراض شخصية وإن كنت ممن يستخدمون الإنترنت في العمل لأغراض شخصية بحتة فأنت لست الوحيد في محيط الأعمال ، فالإحصائيات تؤكد أن 64 في المائة من الموظفين يقولون أنهم يستخدمون الإنترنت في العمل ، لحاجات شخصية.

ويزور الموقع expidia.com وهو أشهر موقع إلكتروني لحجز تذاكر السفر و الفنادق نحو 47 في المائة من عملائه أثناء ساعات دوامهم الرسمي في حين يزور نظرائه من المواقع المنافسة نحو Travelocity و MSNBC و won و فضلا عن موقع الأحوال الجوية الشهير weather.co ما تتراوح نسبته بين 41-46 في المائة تقريبا في أوقات أعمالهم ، وهذه المواقع اشتهرت بأنها ليست ذات صلة مباشرة في كثير من الأعمال مصدر الأرقام communication Jupiter وكذلك اظهر استفتاء أجرته شركة بريتش تليكوم أن سوء استخدام الإنترنت يكلف الشركات ، المحادثة النصية عبر الإنترنت وزيارة مواقع مالية كالبنوك وغيرها ، التي تظهر أوضاعهم المالية فضلا عن البورصة في حين أن 70

¹ السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص410.

في المائة من أوقات الذروة يبحث فيها الموظفون عن مواد إباحية عبر الانترنت في أثناء ساعات الدوام الرسمي.¹

وللعلم بأن الإحصائيات أعلاه وغيرها المرتبطة باستخدامات الناس للانترنت فيها جانب كبير من الدقة ، لأن الأمر صار يحسب بطريقة رقمية يسهل الحصول على نتائجها ، بخلاف الدراسات العلمية التقليدية الأخرى ، و التي تعتمد على اختيار عينات عشوائية من مجتمع الدراسة.

قد يبدو الأمر مبالغاً فيه غير أن أحداث استطلاع أمريكي أجرته رابطة الإدارة الأمريكية AMA ومعهد "أي بوليسي" للسياسات في الميدان الإلكتروني أظهر أن أكثر من ربع الشركات طردت عاملين فيها ، بسبب سوء استخدامهم للبريد الإلكتروني ، فيها طرد أكثر من ثلث الشركات عاملين فيها بسبب سوء استخدامهم للانترنت.

وفقاً للاستطلاع الذي أجري بمشاركة 304 من الشركات من مختلف الأحجام قال غالبية مديري الشركات (84%) :إن المطرودين بسبب سوء استخدام الانترنت كانوا يدخلون إلى المواقع الإباحية و المواقع الأخرى ذات المستويات المتدنية ، وهو أمر تمنعه ضوابط العمل في الشركات.

وذكر 64 من المديرين أنهم طردوا موظفيهم بسبب سوء استخدام البريد الإلكتروني لمخالفتهم ضوابط العمل في الشركة في ما أصدر 62% منهم أوامر الطرد لأن الرسائل الإلكترونية للمطرودين كانت تحتوي على مضمون أو لغة سيئين في مقابل 22% أشاروا إلى الطرد حدث لأن الموظفين خرقوا القواعد السرية المهنية.

و أبدى الاستطلاع قلق الشركات من الاستخدام الغير سليم للانترنت ، إذ قالت 66% من الشركات أنها تراقب اتصالات الانترنت ، بينما تستخدم 65% منها برامج لمنع الدخول لبعض المواقع الإلكترونية ، في ما تمنع 18% منها الدخول إلى عدد من المدونات الإلكترونية.

توظف الشركات طرق متنوعة لمراقبة أجهزة الحواسيب العاملين فيها ، إذ تقوم 45% منها بمراقبة المحتويات وضربات أزرار لوحات المفاتيح ، والزمن المستغرق في الضرب عليها كما تنفق الشركات البريطانية الصغيرة الحجم نحو 15 مليار جنيه إسترليني في السنة.

1 السكارنة ، مرجع سبق ذكره ،ص410.

ويقضي مستخدمو الانترنت في انشاء ساعات الدوام الرسمي من أوقاتهم لمشاهدة الملفات الإعلامية المتعددة على الانترنت وذلك بنسبة 46% أكثر من مشاهدتهم للتلفاز.¹

وتظهر الإحصائيات أن 15% من ذروة أوقات استخدام الانترنت تحدث يوم الاثنين ، وهو مطلع الأسبوع لدى معظم دول العالم ، في حين أن يومي عطلة نهاية الأسبوع ، وهما السبت والأحد يشهدان أقل استخداما للانترنت.

و يستمع نحو 74 في المائة إلى برامج الراديو ، التي تبث عبر شبكة الانترنت بين الساعة الخامسة صباحا و الخامسة مساء من أيام الأسبوع ، بينما يستمع 14 في المائة فقط إلى هذه البرامج في أثناء عطلة نهاية الأسبوع.

في معرض دراسة مالية أجرتها وزارة الخزينة الأمريكية على مستخدمي الانترنت ، تبين أن 51% من وقت الموظفين يمضونه في استخدام الانترنت لأنشطة مثل قراءة البريد الإلكتروني ، تقوم 43% من الشركات بخرن الملفات الحاسوبية ، والتدقيق فيها وتراقب 12% منها المدونات أو المحتويات التي تنتشر حول الشركة ، بينما تراقب 10% الشبكات الاجتماعية، وتوضح الشركات أنها تراقب البريد الإلكتروني للعاملين وتصفحهم للانترنت بسبب مخاوف قانونية .

وقالت 83% من الشركات أنها تخبر موظفيها بأنها تراقب محتويات الانترنت وضربات أزرار لوحة المفاتيح وزمن الضرب عليها ، في ما تقول 4% منها أنها تدقق في نشاط أجهزة الحاسوبية و 71% أنها تراقب البريد الإلكتروني ، وجد استبيان أجري مؤخرا في الولايات المتحدة أن ثلاث أرباب العمل قاموا بمراقبة موظفيهم للانترنت من أجل منع التصفح غير المناسب وقام 65% منهم باستخدام برامج تمنع الدخول إلى مواقع اعتبرت خارجية عن نطاق المعقول .

و تقوم الشركات باستخدام برامج المراقبة والاستطلاع للكشف عن إساءة استخدام الانترنت وتدني الإنتاجية وتسرب معلومات سرية وغيرها من الأنشطة غير الملائمة من قبل موظفين مما قد يعرض هذه الشركات لمخاطر مالية وقانونية وغيرها وجدت أحد الأبحاث أن العثور على موظف ينفق ساعة يوميا

1 السكرانة، مرجع سبق ذكره ص 411.

في تصفح مواقع الانترنت لا علاقة لها بالعمل ، وتخفيض ذلك إلى عدة دقائق يوميا يمكن أن يوفر على الشركة أكثر من 200 ساعة عمل سنويا من الإنتاجية المهدورة.¹

د. تقييم الأداء في ظل تكنولوجيا المعلومات:

1-نظم تقييم يعتمد على تكنولوجيا المعلومات:

قد أصبحت عملية التقييم مهمة في ظل التقدم التكنولوجي في المنظمات الإدارية. ولذلك فإنها في حاجة إلى تسهيل الفرص لكل عضو من أعضاء الفريق، ليساهم بأكبر قدر في تحقيق أهداف المنظمة ، ولذا وجب على المنظمة تطوير أنظمة وإجراءات حدسية مرنة وذات تكاليف فعالة للقياس إضافة إلى مقاييس تجعل من الممكن استخدام المعلومات الموجودة في قواعد البيانات المتاحة - الداخلية والخارجية- ، تسمح بتحويل القياس اليدوي إلى قياس رقمي².

إن أي منظمة لا يمكنها أن تجني فوائد مفهوم قياس الأداء كاملة ما لم يتم ربط المقاييس بنظام تقييم معتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات فمن خلال الأشكال البيانية والرسوم التوضيحية الموجودة في الحاسب الآلي، يمكن لأي منشأة أن تحصل بسرعة وسهولة على صورة شاملة للطريقة التي يسير بها أداء المنظمة وبذلك يستطيع الأفراد أن يروا بوضوح تأثير عملهم على أداء المنظمة ككل. وإذا كان وجود نظام تقييم معتمد على هذه التكنولوجيات ، مطلوباً من أجل عمل جمع البيانات ورفع التقارير على المدى الطويل.³

2-أدوات تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل :

يعتمد في ذلك على ثلاث أدوات أساسية تتفرع منها مختلف الأساليب أو الطرق و تتمثل في مايلي:

- **القياس الحسابي:** يعتبر من أشهر أدوات ووسائل القياس ، حيث يعتمد فيه على الأرقام الحسابية لتقدير مختلف التغيرات التي تحدث في ربحية المؤسسة و مع العميل و الموظف الناتج عن توفير مختلف الآلات ، المعدات ، و الأنظمة التكنولوجية الحديثة وما يميز هذه الطريقة أنها سهلة الاستخدام وواضحة المعايير المعتمد عليها في عملية التقييم ، ومن بين المؤشرات

¹ السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص412.

² خضير كاظم ، و ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة للنشر ، الأردن، 2007، ص159.

³ أفندي، مرجع سبق ذكره ،ص 428..

المستخدمة العائد المتحصل عليه من الخدمات البنكية عن بعد من خلال تقدير التكاليف المختلفة ، وكذلك تقييم أداء الموظفين في ظل وجود الأنظمة الحديثة من حيث السرعة في الإنجاز والدقة في المعلومة ، لكن ما يمكن قوله على هذا المعيار أنه معيار كمي بحت يفتقر إلى إظهار الميول النفسي و الاجتماعي.

● **قياس الاتجاهات :** تقوم هذه الطريقة على قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العمال من خلال قياس مدى قابلية الفرد للاستفادة من الخدمة المقدمة لديه ، و كذا ميول واتجاهات الموظفين في تبني هذا النشاط ، و قبوله كوسيلة جيدة تساعده في تحقيق مختلف الأهداف ، كما يقيس مدى قناعة الموظفين بالعمل المنجز ، ومن ثم يمكن القول أن هذا القياس هو كفي أكثر منه كمي لأن أساسه هو قياس مختلف التقلبات النفسية و الاجتماعية المحيطة بالعمل و المرتبطة بتبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات ، وتعتمد كأداة للقياس الاستبيانات و المقابلات بمختلف أنواعها.

● **القياس الرمزي:** تتركز هذه الوسيلة على نتائج تكنولوجيا المعلومات على الأداء في شكل رموز معبرة عن مستوى النجاح سواء كانت هذه الرموز خطوط بيانية ، أشكال هندسية ويهدف المستخدم من ورائها إلى شرح و توضيح الأثر بسهولة ودقة ، ومن ثم الحكم الشامل على طبيعته و اتجاهاته منها المدرج التكراري الدائرة النسبية ، و المنحنى البياني للأعمدة وغيرها من الأشكال الإحصائية التي تفي بالغرض المطلوب.¹

¹ إبراهيم قنديلجي ، عبد القادر الجنائي علاء الدين : استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ، رسالة دكتوراة ، تخصص إدارة الأعمال جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان ، 2004، ص31.

خاتمة الفصل :

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في المؤسسات المعاصرة ، و التي لا يمكنها بأي حال من الأحوال الاستغناء عن الخدمات التي تقدمها. فنكنولوجيا المعلومات تداخلت مع الأداء بمختلف مستوياته خصوصا فيما يتعلق بالعمال ، فقد أثرت هذه التكنولوجيا على أداء العمال و غيرت طبيعته ، و طريقة إنجازه.

الفصل الخامس:

التصور المنهجي للدراسة

تمهيد:

أشرنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري للدراسة والذي يشكل القاعدة الأساسية في بناء الموضوع، باعتباره مرحلة تتسم باستثمار القراءات و المقابلات الاستكشافية انطلاقاً من الدراسات السابقة و المتعلقة بموضوع البحث ومن هنا سنحاول في هذا الفصل تحديد الإجراءات المنهجية و الميدانية و ما تسمح به في تحليل المعطيات و الوصول إلى نتائج سليمة .

فالفصل الموالي هو بمثابة تحديد للتصور المنهجي للدراسة تم التطرق فيه إلى المجال البشري و المكاني للدراسة من حيث ملائمة الميدان للدراسة، فالتعريف بأهم موجوداته، ثم اعتماد منهجية عمل تتمثل في تحديد المنهج ،و التقنية المستعملة في عملية جمع المعطيات،من أجل توضيح الخصائص المدروسة.

1. مجالات الدراسة :

1.1. المجال المكاني للدراسة (الجغرافي) :

أ. تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر وتخصصاتها

1.1. تعريفها:

هو ذلك القطاع الواعد الذي ظهر من انقسام مؤسسة البريد والمواصلات سابقا إلى الاسم الجديد اتصالات الجزائر ، وهي مؤسسة اقتصادية عمومية ، ذات أسهم برأس مال يقدر ب: 100.000.000 دج المقيد في السجل التجاري برقم: 18083/0/02 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 1 حي القواطين ولاية الاغواط.

بدأت مؤسسة اتصالات الجزائر " بمزاولة نشاطها منذ 01 جانفي 2003 لتحقيق مجموعة من الأهداف في عالم التكنولوجيات المعلومات والاتصال " وهي :

*المردودية.

*الفعالية.

*جودة الخدمات.

إن انتقال مؤسسة من نظام إدارة عمومية إلى نظام مؤسسة تجارية تنشط في القطاع التنافسي هذا يعتبر تغيرا أساسيا في مستوى الموارد البشرية.

و بما أن المؤسسة ذات طابع تجاري ، فهي تعتبر من المؤسسات المهمة حاليا في الجزائر والرائدة في مجال الاتصالات ، بحكم انتشار شبكاتها في كامل التراب الوطني ، وعبر كل ولايات الوطن.

* مميزات خاصة بشركة اتصالات الجزائر (خدمات):

* العمل من أجل خلق وتحقيق الربح وكسب ولاء المستهلك.

* التضامن والثقافية في تقديم الخدمات.

* البراعة والإبداع مع استحقاق الأمانة.

* النوعية مع احترام مصالح المستهلك.

ب. الوكالة التجارية.

1- تعريف الوكالة:

الوكالة التجارية للاتصالات هي خلية رئيسية القاعدية الناشطة ، التي توكل لها مهمة تقديم جميع خدمات شركة اتصالات الجزائر لزيائنها ، أي أنها تعتبر القبلة والواجهة لزيائن الشركة.

2- نشأتها :

تم إنشاء الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر بتاريخ 2004/12/29 بحيث تقع بشارع بوعامر - المعمورة - في منطقة إستراتيجية تحتوي على 14 مكتب ، و 32 عامل ، و هي مؤسسة ذات أسهم و برأسمال يقدر بحوالي 50مليار سنتيم ، وهي في الحاضر مؤسسة مضاربة ، تتحمل تكاليف وتحصل على إيرادات دون أي مساعدات من الدولة.

3-: أهداف الوكالة:

الهدف الرئيسي للوكالة هو إقناع الزبائن ، بمعنى تقديم الخدمات لهم بدرجة عالية من الجودة والكفاءة. أما الأهداف تتمثل في:

- المرونة ، التطور و التكيف في عرض خدمات جديدة مثل خدمة الإنترنت.

- توجيه وإسناد الزبائن ، وأخذ بعين الاعتبار طلبات الزبائن ومد إجابات دقيقة عن أسئلة الزبائن.

- إرضاء الزبائن من خلال المضي في الجودة في عالم الاتصال.

- إعطاء انجح الحلول لاحتياجات لزيائنها ومستشاريها الهاتفيين.

- السهر على تسهيل اتصال الزبائن بالمختصين القادرين على التدخل الفعال.

4- وظائف الوكالة التجارية : تختص بالوظيفة التجارية عموماً.

- السهر على تحقيق الأهداف التسويقية للشركة.
- المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية.
- اهتمامات الوكالة التجارية وتوجهاتها التسويقية بالزبون :
- السهر على تطبيق السياسة ، وإجراء اتصالات على مستوى الوكالة.
- ضمان الاحترام والحفاظ على مستوى الجودة ، والصورة الحسنة للوكالة.
- تطوير روح العمل الجماعي ، والتحفيز ، وتوطيد العلاقة بين العمال لأجل احتياجات الزبائن.
- المشاركة في التنشيط وحركية الوكالة.
- تكوين وإعلام المستخدمين ، وتطوير حسن الأداء الجماعي.
- تنفيذ العمليات التجارية طرح منتجات للترويج.

5- إستراتيجياتها :

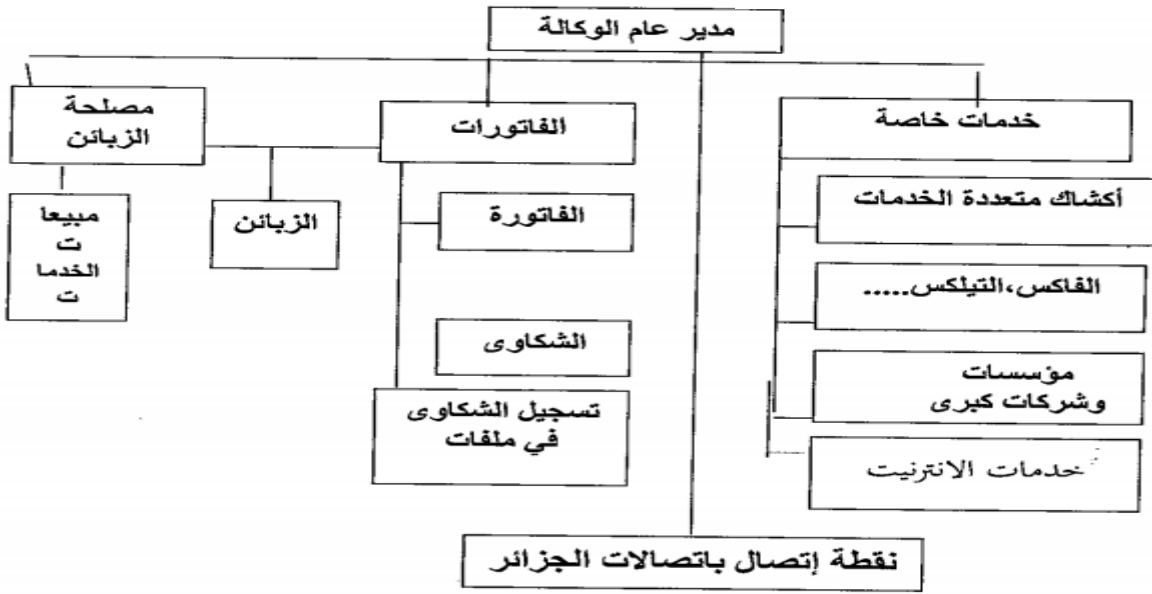
- اكتساب سرعة تسويقية معتبرة.
- تطوير الخبرات ، وكفاءات الأداء في المؤسسة.
- تأكيد ديمومة الاحتفاظ بالتجديد.
- جني الأرباح ، والنمو المستمر في مجال خدماتها.
- المشاركة في التطوير الوطني.
- تهدف إلى وضع برامج تسيير العلاقة مع الزبائن.
- تقديم تكنولوجيات مثل: ACD,CTI,SVI,PABX,...

- الأخذ بعين الاعتبار سبر الآراء الزبائن ، التحقيقات ، تأهيل الملفات ، أخذ المواعيد.....إلخ.

- لإيصال طلبات الزبائن ، الشكاوى و الإستشارة ، وطلب المعلومات.

ج. الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل 4: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للوكالة



المصدر: مدير عام الوكالة: يقوم بتحديد مهام كل مكاتب المتواجدة داخل الوكالة.

1) المصالح :

أ) مصلحة الزبائن: يحتوي على:

* مصلحة الزبائن: تقوم بتقديم خدمات حسب طلبات ، وشكاوى كل الذين يتعاملون معها.

* مصلحة مبيعات الخدمات: مهمتها تتمثل في بيع أجهزة الهواتف اللاسلكية مثل:- WLL وكذلك كل

ما يتعلق بخدمات الزبائن.

(ب) مصلحة الفاتورات:

- الفاتورة: إرسال الفواتير للهواتف الثابتة ، وكذا فواتير الإنترنت إلى الزبائن .

- الشكاوى: أخذ بعين الاعتبار كل شكاوى الزبائن حول الخدمات المقدمة من طرف الوكالة .

تسجيل شكاوى وطلبات الزبائن في ملفات:

وجود مربع خاص بتسجيل شكاوى الزبائن في ملف خاص بهم ، إضافة إلى الاحتجاج(الطلب) كإحتجاج الزبون على مبلغ ما في الفاتورة ، فيقوم بتقديم الشكوى مع طلب ثم يتم تسجيلها في نظام بجهاز الكمبيوتر ، وهذا الأخير يحتوي على الرقم الذي سجلت به الشكوى ثم استخراج رقم هاتف المشتكي ثم تقوم Mise a jour له ، ثم اتصال بفرقة خاصة بالتعطلات والشكاوى. ويعد قيامها بالمهمة والتأكد من الشكوى فإن لم يوجد أي خلل يتم الرد على إحتجاج الزبون ، وذلك من خلال طلب مكتوب يحتوي على التاريخ ، الإسم الكامل للزبون، والسنة وتاريخ الإحتجاج ، والمبلغ ، وتاريخ البعث. ثم يتم إرجاع طلب الإحتجاج بالإجابة التي تقيد بالرقم ، ثم ترسل إليه ، و على الزبون الإستجابة لهذا الطلب الموجه له. كذلك عند عدم وصول الفاتورة إلى الزبون ، تقوم الوكالة بدراسة الأسباب مثل: عدم صحة العنوان :فيتم تصليحه وإعطاء له نسخة أخرى من الفاتورة ، من أجل دفع المبلغ المستحق.

(ج) مصلحة الخدمات الخاصة:

*أكشاك متعددة الخدمات: يتم عقد اتفاقية بين الوكالة والمستخدمين لهذه الأكشاك لتحديد النشاط الذي يجب العمل به مثل خدمة الهاتف ، ونسخة طيق الأصل وخدمة الفاكس...إلخ.

*تيلكس: بالنسبة للتيلكس ، يتم طلب للوكالة من أجل الإستفادة من هذه الخدمة كالهواتف العمومية للمؤسسات ، وقطاع التعليم ، والصحة...إلخ.

*أما بالنسبة للخطوط الخاصة: تتلقى الوكالة الطلبات من الزبائن بحصولهم على أرقام خاصة حسب طلبهم ، وذلك بعد تقديم الزبائن بطلبات ، ويتم الحصول على ذلك بعد اتخاذ بعض الإجراءات.

*المؤسسات الكبرى: وهم زبائن غير عاديين، لهم معاملة خاصة بهم في أي مجال من الخدمات المقدمة من طرف الوكالة ، وذلك بتخصيص قاعة لاستقبالهم والتعامل معهم.

2.العمليات

تتخصر عمليا الوكالة فيما يلي :

أ-عملية الشراء: تقيد فيها كل العمليات التي من خلالها يقوم العميل من الإستفادة من خدماتها مثل:شراء جهاز - خط الهاتف - ويتم هذا من خلال الإجراءات التالية:

ملء الفاتورة ، ثم ملء الطلب للإستفادة من هذه العملية.

ب- المشتركين الجدد: يتم إدراج كل المتعاملين في هذه العملية.

ج- عملية التحويلات : وهو القيام بتحويل خط من منطقة لأخرى بشرط أن تكون على المستوى

الوطني مثال:تحويل خط هاتفي من المدينة إلى البليدة مع اشتراط رقم الهاتف.

د- عملية التحويلات المحلية: تكون عملية التحويل على المستوى المحلي لنفس الولاية مع اشتراط عدم تغيير رقم الهاتف مثل تحويل خط هاتفي من المصلى إلى حي أو من دائرة لأخرى.

هـ- عملية التنازل: وتقدم إلى مصلحة التنازل عن رقم أو خط هاتفي من شخص لآخر.

و- تغيير رقم الهاتف الثابت: وهو تقديم طلب إلى مساحة الإتصالات لتغيير رقم الهاتف الغير مرغوب فيه.

ي- توقيف الخط: بطلب الزبون من الوكالة بتوقيف خطه وذلك بعد دفع كل المستحقات المترتبة عليه ، ويكون توقيف الخط على 3 صور:

* يكون بحسب طلب الزبون لمدة شهر أو شهرين تكون مدفوعة الأجر لشهر أو شهرين.

* توقيف يكون من طرف مصلحة الإتصالات لسبب عدم تسوية مستحقات الفاتورة المترتبة عليه.

* التوقيف النهائي لخط الهاتف: هو تخلي الزبون عن خدمات الهاتف.

د. الخدمات.

1-خدمات المتعلقة بالهاتف الثابت والنقال

تقوم الوكالة بتقديم مجموعة من خدمات الهاتف:

- الفاتورة المفصلة: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالحصول في نهاية كل فترة على قائمة الإتصالات المنجزة من جهازه في نفس الفترة.

- التعرف على رقم طالب المكالمة: هذه الخدمة تسمح بكشف رقم الطالب للمكالمة الواردة إلى جهاز هاتفه.

2- الإطلاع على الفاتورة عبر الإنترنت: يمكنك الإطلاع على فاتورتك الهاتفية عبر الإنترنت موقع (WWW.algerie telecom.dz)

3- الإطلاع على الفاتورة عبر الهاتف: هذه الخدمة تسمح لك بالإطلاع على المبلغ بتشكيل رقم من أي جهاز ثابت.

4- مركز الإستعلامات : لأي معلومات حول الخدمات الهاتفية لإتصالات الجزائر بتشكيل رقم مجانا من أي جهاز ثابت الرقم: 100

5. شبكة الأترنت ADSL.

انطلاق برنامج ADSL في الجزائر كان في 22 نوفمبر 2003 من طرف وزير البريد والمواصلات السلوكية و اللاسلوكية في فندق الجزائر ، حيث ADSL هي التكنولوجيا لبداية الإنترنت مع ارتفاع تدفق عبر خطوط الهاتف التقليدية ، و ذلك من خلال التنسيق مع الإتصالات الموجودة من قبل.

وذكر الوزير أن هناك معدات جيدة تقدر ب : 1500 خطوط ألياف بصرية ، تركيب في أقل من سنة ونصف على الأكثر ، إضافة إلى الخرائط الموجودة سلفا للهواتف الثابتة ، وكل هذا من أجل تعزيز برنامج اتصالات الجزائر.

حيث في نهاية 2004 تم تركيب مليون خط جديد ، حيث احتلت المرتبة الرابعة بين الدول الإفريقية.

أ- تعريف ADSL

. ويعني هذا المصطلح خط مشترك رقمي ويجمع بين كل من التكنولوجيا و تركيب لنقل معلومات رقمية بسيطة على الخط الهاتفي.

- خط مشترك رقمي ، عبارة عن نظام يجعل من الممكن تحقيق التعايش على نفس الخط أسفل القناة (السفلي) ، ذو ميزة عالية التدفق مع ارتفاع القناة(المنبع)متوسط التدفق. وقناة اتصال تسمى الأواني في الاتصالات التي تعني تسهيل خدمة الهاتف القديم.

نقل المعلومات عبر الكابل أو الألياف البصرية حيث تكون على نفس الخط ذات التدفق المربع التي تؤدي مهمة الاتصال.

ب-أهمية ADSL:

تكمُن أهميته فيما يلي:

- تسريع تبادل المعلومات داخل شبكة الإنترنت مثل إتاحة الفرصة لتطوير خدمات السمععية البصرية.
- تطوير البحث العلمي ، والتجارة الإلكترونية.
- القضاء على الفيروسات.
- تطوير استخدام خطوط الهاتف العادية.
- زيادة سرعة انتقال وتدفق المعلومات ، وربط بين شبكات الإنترنت.

د-المهام الموكلة لمركز الاغواط

- الحفاظ على الزبائن ، وتقديم خدمات ذات جودة. تطبيق السياسة التجارية المتبعة التي تخص الزبائن الدائمين أي تلبية حاجات الزبائن باستمرار وبجودة رفيعة و بعقلانية.

- تسيير الوسائل المادية و البشرية من أجل تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.
 - تقديم خدمات للزبائن عن طريق الأشغال.
 - توسيع شبكة التوزيع على المستوى المحلي.
 - صيانة المنشآت لضمان نوعية الخدمات.
 - المشاركة في التنمية المحلية.
 - خلق مناصب شغل متخصصة و مميزة.
 - متابعة ملف الزبائن.
 - معاينة العداد.
- متابعة فواتير الدفع.

2.1. المجال الزمني للدراسة :

قمنا بزيارة استطلاعية لمؤسسة اتصالات الجزائر المتواجدة على مستوى ولاية الأغواط حيث أجرينا مقابلات لإثبات المقترحات النظرية في الإطار التصوري للبحث و ربما إعداد مقترحات أخرى جديدة إذا اقتضى الأمر تهدف إلى أهداف تفسيرية و استكشافية و دامت هذه المرحلة من شهر 18 ديسمبر إلى 23 فيفري

هذه المرحلة من الدراسة كانت بداية من شهر 18 مارس إلى 23 مارس حيث تم فيها إجراء الدراسة النظرية وبالموازاة مع هذه المرحلة كنا نقوم بإعداد تقنية دليل المقابلة و ضبطها و جمع البيانات و الملاحق و المعلومات من المؤسسة ، وبعد ضبط حدود الدراسة الميدانية لم نستطع القيام بها في إطار الظرف الصحي الاستثنائي فقمنا بإجراء مقابلة تجريبية لضبط الأسئلة و صياغتها صياغة مناسبة تتناسب و موضوع البحث ، وبعد التفرغ من ذلك قمنا بانجاز دليل للمقابلة في صفتها النهائية ، و تم الاتصال بالعمال الذين تم تحديدهم لإجراء المقابلة لتجميع المعلومات المطلوبة .

3.1. المجال البشري للدراسة:

لقد تم اختيارنا لمجتمع البحث بطريقة قصدية ، لأن ذلك يتماشى مع موضوع بحثنا فكان مجتمع البحث المختار من العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات و باعتبار مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في هذا المجال . وتم اختيار 4 عمال على مستوى المؤسسة.

2. المنهج المستخدم و الأداة المستخدمة :

1.2. المنهج المستخدم :

يعرف المنهج على أنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها ، و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالات ، و الوصول الى نتائج و تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث.¹

إن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث نوعية المنهج ، الذي يستخدمه لاختبار فرضيات البحث يعتبر اختلاف المناهج في العلوم الاجتماعية نتيجة حتمية ، تتبع من تفرع طبيعة الظواهر المدروسة ، و طرق تناولها ، و طبيعة الميدان ، و كذلك المنهج المختار يكون بناءا على هذا الأساس ، قصد تحليل الظاهرة تحليلا سليما.

و بحكم طبيعة موضوعنا المتعلق بتكنولوجيا المعلومات ، و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط ارتأينا اختيار المنهج الوصفي التحليلي نظرا لملاءته لموضوع الدراسة ، و لأنه المنهج الأنسب لوصف و تحليل البيانات المراد جمعها.

2.2. الأداة المستخدمة :

يقصد بالمقابلة تفاعل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته.² كما تعرف المقابلة بأنها: محادثة بين شخصين يستهلها الشخص الذي يجري

¹ بشير صالح الرشدي، *مناهج البحث التربوي* ، رؤية تطبيقية مبسطة ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2000م ، ص59.

² د. محمد عبد الحميد، *البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم*، ط 3 ، عالم الكتب ، القاهرة، 2013 ، ص536

المقابلة لأهداف معينة وتهدف إلى الحصول على معلومات وثيقة الصلة بالبحث. وكذلك تعرف المقابلة بأنها محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبرها طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث و التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث¹. والمقابلة بهذا المعنى عملية مقصودة. تهدف إلى إقامة حوار فعال بين الباحث والمبحوث أو أكثر للحصول على بيانات مباشرة ذات صلة بمشكلة البحث.²

و لقد استعملنا تقنية دليل المقابلة الموجهة بعد إجراء الدراسة الأولية للمقابلة أين قمنا بالتأكد من صياغة الأسئلة و دلالتها اللفظية و مدى ارتباطها و صلتها بتحقيق الهدف المنشود ، ثم طرحنا على المبحوثين جملة من الأسئلة تتعلق بمؤشرات موضوع دراستنا و المتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي و تضمنت المقابلة محورين أين دار موضوع المحور الأول حول أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر ، أما المحور الثاني فيتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات على الروح المعنوية للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

3. طريقة اختيار العينة :

تم اختيار العينة القصدية في دراستنا هذه لا سيما وأنها تخدم أهداف الدراسة الميدانية نظرا للظروف والأوضاع الصحية الراهنة للبلاد ، حيث قمنا باستعمال تقنية المقابلة الموجهة إلى أربعة عاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر نظرا لتواجدهم المستمر في المؤسسة طيلة فترة الحجر الصحي ،مما جعلنا نتوجه اليهم مباشرة بصفتهم مسؤولين و كذا توفرهم على الخصائص التالية :

- خبرة تقنية تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات لانجاز المهام في المؤسسة.
- اطلاعهم على معطيات تتعلق بالعمال و أدائهم الوظيفي .
- إشرافهم على العمال بصفة دورية تسمح لهم بتقييم الآثار الفعلية و الحقائق الموضوعية و كذا احتكاكهم المباشر بالميدان.

¹ أ.د رجاء محمود أبو علام، *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*، ط5، دار النشر للجامعات ، القاهرة ، 2006 ، ص415.

² سعد سلمان المشهداني ، *مناهج البحث الاعلامي* ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب الجامعي ، 2017، ص 113.

4- تحليل خصائص العينة :

الجدول 3 : يوضح خصائص العينة

المجموع		النسبة	التكرارات	الصف	الخصائص
النسبة	العدد				
% 100	4	% 75	3	ذكر	الجنس
		% 25	1	أنثى	
% 100	4	/	/	متوسط	المستوى التعليمي
		% 25	1	ثانوي	
		% 75	3	جامعي	
% 100	4		/	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
			1	من 5 إلى 10 سنوات	
			1	من 11 إلى 15 سنة	
			2	أكثر من 15 سنة	
% 100	4		/	من 20 إلى 30	السن
			1	من 31 إلى 40	
			3	من 41 فما فوق	

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول رقم أن العينة تحتوي على 75 % من الذكور و 25 % من الإناث أما المستوى التعليمي فيتضح من الجدول أن العينة احتوت على 75% من العمال الذين لديهم مستوى جامعي و 25% من العمال لديهم مستوى ثانوي و الذين يشكلون فئة التقنيين السامين على مستوى المؤسسة.

أما عن سنوات الخبرة للمبحوثين فقد شكلت الفئة التي لديها سنوات خبرة أكثر من 15 أكبر نسبة من المبحوثين بلغت 50% تليها نسب متساوية لكل من فئة العمال الذين لديهم سنوات خبرة من 5 إلى 10 و من 11 إلى 15 سنة بنسبة 25%.

أما عن السن فقد بلغت نسبة المبحوثين الذين يتراوح سنهم من 41 فما فوق 75%
تليها نسبة المبحوثين الذين يتراوح سنهم من 31 إلى 40 ب 25%.

5. تحليل البيانات :

الجدول 4 : يوضح فئات الموضوع

الرمز	الفئات	التكرار	التكرار النسبي
1	أثر إيجابي	3	0,05
2	لا يوجد أثر	1	0,02
3	أثر ايجابي	4	0,06
4	أثر ايجابي	3	0,05
5	أثر سلبي	1	0,02
6	أثر ايجابي	4	0,06
7	أثر ايجابي	3	0,05
8	لا يوجد أثر	1	0,02
9	أثر ايجابي	2	0,03
10	لا يوجد أثر	1	0,02
11	أثر سلبي	1	0,02
12	أثر ايجابي	4	0,06
13	أثر ايجابي	3	0,05
14	لا يوجد أثر	1	0,02
15	تناسب	3	0,05
16	لا تناسب	1	0,02

0,06	4	أثر ايجابي	17
0,03	2	أثر ايجابي	18
0,03	2	لا يوجد أثر	19
0,05	3	أثر ايجابي	20
0,02	1	لا يوجد أثر	21
0,06	4	أثر ايجابي	22
0,06	4	أثر ايجابي	23
0,02	1	أثر ايجابي	24
0,03	2	أثر سلبي	25
0,02	1	لا يوجد أثر	26
0,05	3	لا يتناسب	27
0,02	1	يتناسب	28
1	64	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب

الجدول 5: يوضح الفئات الكبرى للموضوع

أرقامها	المواضيع المحددة	الفئات الكبرى للموضوع
1,2	أثر إيجابي/لا يوجد أثر	هل ترى أن هناك اثر لتكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب أداء العمل لدى العمال ؟
3	أثر ايجابي	هل استخدام هاته التكنولوجيا ساهم في تحسين القدرة على خدمة العميل و كيف ذلك ؟
4,5	أثر ايجابي / أثر سلبي	باعتبار الشبكات المعلوماتية أحد مكونات هاته التكنولوجيا فهل ترى أنها ساعدت في زيادة التواصل والارتباط بين العمال ؟
6	أثر ايجابي	هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في تقليل وقت العمل؟
7,8	أثر ايجابي/لا يوجد أثر	ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التي يقدمها العاملون ؟.
9,10,11	أثر ايجابي/لا يوجد أثر/أثر سلبي	هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في التقليل من الأخطاء في العمل؟
12	أثر ايجابي	هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على التقليل من تكاليف أداء العمل؟
13,14	أثر ايجابي/لا يوجد أثر	هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد في زيادة الرغبة في العمل لدى العاملين؟
15,16	تناسب/لا تناسب	هل ترى أن استخدام هاته التكنولوجيا يتناسب مع مؤهلات و قدرات العمال
17	أثر ايجابي	هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد العمال على التخلص من روتين العمل ؟
18,19	أثر ايجابي/ لا يوجد أثر	هل يتلقى العمال مساعدات من طرف زملائهم أثناء العمل

		و ما دور تكنولوجيا المعلومات في ذلك ؟.
20,21	أثر ايجابي/ لا يوجد أثر	هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على زيادة التفاعل مع العمل لدى العاملين ؟
22	أثر ايجابي	هل توفير هذا النوع من التكنولوجيا في المؤسسة ساهم في زيادة الولاء التنظيمي للعمال؟
23	أثر ايجابي	هل استخدام هذا النوع من التكنولوجيا في العمل يشجع العمال على العمل الجماعي ؟
24,25,26	أثر ايجابي/ أثر سلبي/ لا يوجد أثر	هل الاستخدام الحالي لهذا النوع من التكنولوجيا في العمل يساعد على تحقيق التوافق و الانسجام بين العمال و الإدارة ؟
27,28	لا يتناسب/يتناسب	هل ترى أن البرمجيات و العتاد المستخدم يتناسب و متطلبات العمل ؟

المصدر : من إعداد الطالب

1.5. تحليل بيانات الفرضية الأولى :

س1 : باعتبار مؤسستكم مؤسسة متخصصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاز مختلف المهام المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة فهل ترى أن هناك اثر لهاته التكنولوجيا في تطوير أساليب أداء العمل لدى العمال ؟

الجدول 6: يوضح أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب العمل

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
1	أثر ايجابي	3	75%
2	لا يوجد أثر	1	25%
	المجموع	4	100%

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75 % من المبحوثين يرون أن هناك أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على تطوير أساليب العمل تليها نسبة 25 % من الذين لا يرون أي أثر لها في التكنولوجيا .

التحليل السوسيولوجي :

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر انتقل من استخدام الأدوات التقليدية التي كانت معتمدة في أغلب الإدارات الجزائرية إلى استخدام طرق أكثر تطورا تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في التعاملات اليومية للعمال بما يواكب الآليات الحديثة في العمل التي أفرزتها العولمة . فنجد مثلا أن عمال مصلحة الموارد البشرية أصبحوا يعتمدون على قوائم رقمية تخزن في قواعد بيانات تحتوي على المعلومات الخاصة بكل عامل بما يساعد على تحقيق الفعالية المطلوبة، كما أن الرقابة على العمال أصبحت سهلة و ممكنة و ذلك عن طريق الإشراف الإلكتروني من خلال إمكانية مراقبة الحسابات الشخصية للعمال . كما أن هاته التكنولوجيات ساعدت على تنظيم العمل من خلال توفير تطبيقات جاهزة تنظم التعاملات اليومية مع العملاء كإنجاز الفواتير و التبليغ عن المشاكل التقنية التي يعاني منها الزبون عن طريق توفيرها للنظامين المعلوماتيين BILLING و GAIA . و استخدام الشبكات المعلوماتية داخل المؤسسة أو ما يسمى بالانترانت غير من طريقة التواصل بين العمال التي أصبحت تعتمد على رسائل الكترونية تنقل عبر حسابات خاصة بكل عامل . في حين تجدر الإشارة إلى أن التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات لم تمس جميع العمليات خصوصا فيما يتعلق بعملية اتخاذ القرارات في المؤسسة و التي لا تستخدم نظما لدعم القرار و ذلك يرجع الى عاملين : الأول يتعلق بكون هذه التطبيقات تطبيقات مستوردة و غالية الثمن و الثاني يرجع لنقص الكفاءات المؤهلة القادرة على إنشاء هاته التطبيقات في هذا المجال فاستغلال هذه التكنولوجيا يتطلب وجود بنية تحتية بشرية و تنظيمية تساعد على الاستغلال الأمثل لها .

س2: هل استخدام هاته التكنولوجيا ساهم في تحسين القدرة على خدمة العميل و كيف ذلك ؟
الجدول 7 : يوضح أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين القدرة على خدمة العميل

النسبة	التكرار	مسمى الفئة	رقم الفئة
%100	4	أثر ايجابي	3
%100	4	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن كل المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين القدرة على خدمة العميل.

التحليل السوسيولوجي :

لقد ساهم استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين القدرة على خدمة العميل من خلال توفير الاستجابة السريعة لمتطلباته و رفع جودة هذه الخدمات . فتكنولوجيا المعلومات تعتبر أداة فعالة تساعد على تحسين نوعية الخدمات التي توفرها المؤسسة . كما أنها تساهم في تقليل تكاليف العمل و بالتالي تخصيص مبالغ مالية أكبر لتطوير الخدمات و كل ما يتعلق بذلك من تجديد العنادر المستخدم بصفة دورية لتحقيق كفاءة أكبر أو استبداله بعنادر آخر أكثر جودة منه و قد تبين ذلك من خلال سعي المؤسسة لتعميم استخدام الألياف الضوئية في نقل البيانات .

س3: باعتبار الشبكات المعلوماتية أحد مكونات هذه التكنولوجيا فهل ترى أنها ساعدت في زيادة التواصل والارتباط بين العمال ؟

الجدول8: يوضح أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة التواصل والارتباط بين العمال

النسبة	التكرار	مسمى الفئة	رقم الفئة
%75	3	أثر ايجابي	4
%25	1	أثر سلبي	5
%100	4	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75 % من المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في زيادة التواصل والارتباط بين العمال تليها نسبة 25 % من الذين يرون أن هناك أثر سلبي لهاته التكنولوجيا في ذلك.

التحليل السوسيولوجي :

يعتبر الاتصال التنظيمي الفعال أحد المقومات الأساسية لفاعلية الأداء . فتكنولوجيا المعلومات سهلت عملية الاتصال داخل المؤسسة عن طريق توفير بنية تحتية لهاته الاتصالات ، و سمحت بتسريع عملية التواصل بين العمال ، فاستخدام خدمات البريد الالكتروني في نقل الرسالة سهل عملية الاتصال داخل المؤسسة كما أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في بناء علاقات اجتماعية بين العمال داخل و خارج المؤسسة. كما تجدر الإشارة إلى أن شكل التواصل باستخدام هذه التكنولوجيات عادة ما يأخذ الشكل الكتابي في هذه المؤسسة .

س4: هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في تقليل وقت العمل؟

الجدول 9 : يوضح أثر تكنولوجيا المعلومات في تقليل وقت العمل

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
6	أثر ايجابي	4	%100
	المجموع	4	%100

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن كل المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تقليل وقت العمل.

التحليل السوسيولوجي :

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقليل وقت العمل من خلال استخدام قواعد بيانات تحتوي على المعلومات الضرورية لانجاز العمل و تساعد على توفيرها بسرعة . كما أن البرمجيات اللازمة خصوصا المتعلقة بالمحاسبة و فواتير العملاء قلصت بنسبة كبيرة في تقليل وقت العمل .

س5: ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التي يقدمها العاملون ؟.

الجدول 10: أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التي يقدمها العاملون

النسبة	التكرار	مسمى الفئة	رقم الفئة
75%	3	أثر ايجابي	7
25%	1	لا يوجد أثر	8
100%	4	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75 % من المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التي يقدمها العاملون تليها نسبة 25 % من الذين لا يرون أي أثر لهاته التكنولوجيا .

التحليل السوسيولوجي :

إن تحسين جودة الخدمات هو أحد نتائج استخدام هاته التكنولوجيا في المؤسسة ، و يبدو ذلك جليا من خلال زيادة سرعة الانترنت التي توفرها للعملاء و التي انتقلت من مستويات تدفق منخفضة الى مستويات تدفق أعلى ، غير أنها لازالت لم تبلغ الجودة المطلوبة خصوصا اذا ما قورنت بالمستويات الحالية في المغرب العربي بصفة خاصة و العالم بصفة عامة.

س6: هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في التقليل من الأخطاء في العمل؟

الجدول 11 : أثر تكنولوجيا المعلومات في التقليل من الأخطاء في العمل

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
9	أثر ايجابي	2	50%
10	لا يوجد أثر	1	25%
11	أثر سلبي	1	25%
المجموع		4	100%

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 50 % من المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على التقليل من الأخطاء في العمل تليها نسب متساوية لكل من الذين لا يرون أي أثر لهاته التكنولوجيا و من الذين يرون أن هناك أثر سلبي بنسبة 25%.

التحليل السوسيولوجي :

لقد لعبت تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في التقليل من أخطاء العمل من خلال توفيرها للمعلومات الضرورية للعمال عند قيامهم بمختلف المهام داخل المؤسسة . فاستخدام قواعد المعطيات التي يتوفر عليها كل من GAIA و BILLING في مهمة تصليح الأعطال مثلا يوفر معلومات للتقنيين تقلل من أخطاء التصليح لديهم. كما أن البرمجيات المستخدمة تساعد على إنجاز المهام بالدقة المطلوبة و بأقل عدد ممكن من الأخطاء . غير أن الأخطاء في العمل لا تتعلق بالتكنولوجيا فقط و إنما بالعمال الذين يستخدمونها فنقص التكوين على استخدام هذه التكنولوجيا قد يساهم في زيادة هذه الأخطاء أكثر و لقد أشار مسؤول الموارد البشرية إلى بعض هذه الأخطاء و التي تعلق بالعمال الجدد و الذين غالبا ما تنقصهم الخبرة اللازمة و الإشراف لتجنبها.

س7: هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على التقليل من تكاليف أداء العمل؟

الجدول 12 : أثر تكنولوجيا المعلومات على التقليل من تكاليف أداء العمل

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
12	أثر ايجابي	4	%100
المجموع		4	%100

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن كل المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تقليل من تكاليف أداء العمل.

التحليل السوسيولوجي :

و هو الهدف الرئيسي لاستخدامها في العمل فنظم المعلومات المحوسبة وجدت من أجل ذلك و ذلك من خلال تمركز العمليات المختلفة حولها و معرفة كل ما يخص التكاليف المحيطة بالعمل و بالتالي محاولة تقليصها قدر الإمكان ، و كذا تقليص اليد العاملة و استبدالها بالآلة فيما يخص بعض النشاطات.

ومنه و استنادا إلى المعطيات المحصل عليها يتضح أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر و بالتالي الفرضية الأولى محققة.

2.5. تحليل بيانات الفرضية الثانية :

س1: هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد في زيادة الرغبة في العمل لدى العاملين؟

الجدول 13 : أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة الرغبة في العمل لدى العاملين

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
13	أثر ايجابي	3	75%
14	لا يوجد أثر	1	25%
المجموع		4	100%

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75 % من المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في زيادة الرغبة في العمل لدى العاملين تليها نسبة 25 % من الذين لا يرون أي أثر لهاته التكنولوجيا .

التحليل السوسيولوجي :

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الرغبة في العمل فقد ساعدت العمال على التخلص من بعض الأعمال الصعبة و المتكررة خصوصا تلك التي يمكن انجازها بالاعتماد على الآلة . كما قلصت الأعباء الوظيفية التي كان يعاني منها الموظفون خصوصا مع تزايد عدد المشتركين. كما أن توفر البرمجيات على واجهات بيانية جعلت من العمل أكثر سهولة و وضوحا.

س2: هل ترى أن استخدام هاته التكنولوجيا يتناسب مع مؤهلات و قدرات العمال ؟

الجدول 14: تكنولوجيا المعلومات تتناسب مع مؤهلات و قدرات العمال

النسبة	التكرار	مسمى الفئة	رقم الفئة
75%	3	تناسب	15
25%	1	لا تناسب	16
100%	4	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75 % من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا المعلومات تتناسب مع مؤهلاتهم و قدراتهم في حين وجود نسبة 25 % من الذين يرون أن هذه التكنولوجيا لا تتناسب و مؤهلاتهم و قدراتهم.

التحليل السوسيولوجي :

في أغلب الأحيان يتوافق استخدام هذا النوع من التكنولوجيا مع مؤهلات و قدرات العمال و الذين يكون مستواهم جامعي في الأغلب و هذا ما يشكل عاملا ايجابيا في رفع الروح المعنوية لديهم، كما أن أغلب البرمجيات المستخدمة لا تتطلب خبرة تقنية عالية ، فالبرمجيات غالبا ما تحتوي على واجهات بيانية بسيطة (نظام النوافذ) و التي يكون العمال متعودين عليها. كما تجدر الإشارة إلى أنه و بالرغم من هذا فإن بعض العمال يجدون صعوبة في التعامل مع البرمجيات خصوصا الجدد منهم .

س3: هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد العمال على التخلص من روتين العمل ؟

الجدول 15 : أثر تكنولوجيا المعلومات على التخلص من روتين العمل

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
17	أثر ايجابي	4	%100
المجموع		4	%100

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن كل المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على التخلص من روتين العمل

التحليل السوسيولوجي

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في التخلص من روتين العمل و الذي كان يعتمد على طرق تقليدية تسودها النمطية و التكرار خصوصا في انجاز الأعمال الدورية و المحاسبية و التي كانت تتطلب وقت و جهد كبيرين . فتكنولوجيا المعلومات ساعدت العمال على تسهيل الأعمال على العمال كما أن طابعها التفاعلي و الترفيهي يعد ميزة أساسيا تجعل العمال يتبنون استخدامها بسرعة .

س4: هل يتلقى العمال مساعدات من طرف زملائهم أثناء العمل و ما دور تكنولوجيا المعلومات في ذلك ؟.

الجدول 16 : أثر تكنولوجيا المعلومات على قرص تلقي المساعدة من طرف زملاء العمل

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
18	أثر ايجابي	2	%50
19	لا يوجد أثر	2	%50
المجموع		4	%100

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن هناك نسب متساوية من العمال الذين يرون أن هناك أثر ايجابي و الذين لا يرون أي أثر لتكنولوجيا المعلومات في فرص تلقي المساعدات من طرف الزملاء أثناء العمل بنسبة 50 %.

التحليل السوسيولوجي :

يبدو أن العمال يتلقون مساعدات من طرف زملائهم في العمل ، خصوصا العمال الغير متباعدين مكانيا أما عن دور تكنولوجيا المعلومات فالعمال يستخدمونها بصفة خاصة في التعاملات الادارية بين مختلف المصالح و تسهل عليهم مساعدة بعضهم بتقديم معلومات متعلقة بالعمل و التنسيق بينهم و بالتالي فهي تساعد على تكوين علاقات اجتماعية بين العمال ذات طابع مهني أكثر منها شخصي .

س5: هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على زيادة التفاعل مع العمل لدى العاملين ؟ .

الجدول 17 : أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة التفاعل مع العمل لدى العاملين

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
20	أثر ايجابي	3	75%
21	لا يوجد أثر	1	25%
المجموع		4	100%

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75 % من المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات زيادة التفاعل مع العمل لدى العاملين تليها نسبة 25 % من الذين لا يرون أي أثر لهاته التكنولوجيا .

التحليل السوسيولوجي :

أغلب العمال يتفاعلون بسهولة مع هذا النوع من التكنولوجيات في العمل ، كما أنهم يتفاعلون معها بسرعة نظرا لاستخدامها الواسع و الذي يتجاوز حدود المؤسسة . أما عن البرمجيات فتحتوي على واجهات سهلة

الفهم يسهل استغلالها من طرف العمال كما تجدر الإشارة إلى أن الأعمال التي أصبح يقوم بها العمال لم تعد تتطلب مهارة كبيرة في الانجاز.

س6: هل توفير هذا النوع من التكنولوجيا في المؤسسة ساهم في زيادة الولاء التنظيمي للعمال؟

الجدول 18 : أثر تكنولوجيا المعلومات على زيادة الولاء التنظيمي للعمال

النسبة	التكرار	مسمى الفئة	رقم الفئة
%100	4	أثر ايجابي	22
%100	4	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن كل المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على زيادة الولاء التنظيمي للعمال.

التحليل السوسيولوجي :

نعم لأن توفير هاته التكنولوجيا في العمل يعكس اهتمام الإدارة بتخفيف الأعباء الوظيفية على العمال فتوفير بطاقات idoom مثلا خفف الضغط الذي كان يعاني منه العاملون عند دفع مستحقات الهاتف الثابت و الانترنت . كما أن استخدام هذا النوع من التكنولوجيا يعكس اهتمام الإدارة بالتنظيمي و مواكبة التطورات العالمية في هذا المجال مما يعزز انتماءهم للمؤسسة و يرفع من روحهم المعنوية.

س7: هل استخدام هذا النوع من التكنولوجيا في العمل يشجع العمال على العمل الجماعي ؟

الجدول 19 : أثر تكنولوجيا المعلومات على تشجيع العمال على العمل الجماعي

النسبة	التكرار	مسمى الفئة	رقم الفئة
%100	4	أثر ايجابي	23
%100	4	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن كل المبحوثين يرون أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على تشجيع العمال على العمل الجماعي

التحليل السوسيولوجي :

إن استخدام هذا النوع من التكنولوجيا يساعد العمال على العمل الجماعي ، و يساهم أيضا في تنظيم العمل من خلال استخدام نظم تدفق العمل و بالإضافة إلى ذلك فإنه يساعد العمال على التواصل أثناء تأدية العمل عن طريق الخدمات التي تقدمها البرمجيات و التي تتمثل في البريد الالكتروني و الذي يعد الأكثر استخداما ، كما يمكن أن تستخدم هذه التكنولوجيات في التواصل عن طريق الصوت إذا استطلب الأمر كذلك.

س8: هل الاستخدام الحالي لهذا النوع من التكنولوجيا في العمل يساعد على تحقيق التوافق و الانسجام بين العمال و الإدارة ؟

الجدول 20: أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التوافق و الانسجام بين العمال و الادارة

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
24	أثر ايجابي	1	25%
25	أثر سلبي	2	50%
26	لا يوجد أثر	1	25%
المجموع		4	100%

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 50 % من المبحوثين يرون أن هناك أثر سلبي لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق التوافق و الانسجام بين العمال و الإدارة تليها نسب متساوية لكل من الذين لا يرون أي أثر لهاته التكنولوجيا و من الذين يرون أن هناك أثر ايجابي بنسبة 25%.

التحليل السوسيولوجي :

ان الاستخدام الحالي لهاته التكنولوجيا في المؤسسة من طرف الإدارة يقتصر على تخزين المعلومات الخاصة بكل عامل و كذا العمليات التي يقومون بها أثناء تأديتهم لوظائفهم . غير أن هاته المعلومات لا تستخدم لوضع استراتيجيات خاصة بالموارد البشرية . كما أن تكنولوجيا المعلومات لا تستخدم من طرف الادارة في عمليات اتخاذ القرارات فبالرغم من إمكانية الرقابة على الأداء التي تتيحها هاته التكنولوجيات الا أنها لا تستخدم لتقييم العمال ، خصوصا في ما يتعلق بالعلاوات و الترقيات و التي تقتصر فقط على الأقدمية في العمل مما قد يشكل عاملا يؤثر بسلب في معنويات العاملين .

س9: هل ترى أن البرمجيات و العتاد المستخدم يتناسب و متطلبات العمل ؟

الجدول 21 : تناسب البرمجيات و العتاد المستخدم مع متطلبات العمل

رقم الفئة	مسمى الفئة	التكرار	النسبة
27	لا يتناسب	3	%75
28	يتناسب	1	%25
المجموع		4	%100

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75 % من المبحوثين يرون أن البرمجيات و العتاد المستخدم لا يتناسب و متطلبات العمل تليها نسبة 25 % من الذين يرون أنه مناسب .

التحليل السوسيولوجي :

يبدو أن توقعات العمال كثيرا ما تتجاوز ما توفره المؤسسة و هذا يفسر عدم رضا العمال على ما هو متوفر من هاته التكنولوجيا و هذا يرجع إلى سببين رئيسيين الأول يتمثل في كون التكنولوجيا المتوفرة في المؤسسة تعتمد على برمجيات و عتاد مستورد بما يمثل عبئا اقتصاديا على المؤسسة و يعرقل التطوير التنظيمي لها و الثاني يتعلق بالانفتاح على العولمة و الذي يشكل تحديا أمام المؤسسة لتحقيق الميزة التنافسية المطلوبة و رضا العمال و روحهم المعنوية .

6. الاستنتاج العام و التوصيات

1.6. الاستنتاج العام :

إن الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات و خارجها ، و التي شكلت البنية التحتية لما يسمى بمجتمع المعلومات ، سهلت الكثير من الأعمال في المنظمات لاسيما الروتينية منها من إجراء حسابات و انجاز فواتير و كذا تحرير نصوص ، بل و أكثر من ذلك أصبحت المعلومات متوفرة و سهلة التخزين و الاسترجاع و في متناول من يحتاجها ، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر ، تحول من مجرد أدوات بسيطة إلى أدوات أكثر تعقيدا فانتقلت وظائف نظم المعلومات فيها من شكلها الروتيني التقليدي الذي عهدناه في الإدارات الجزائرية إلى شكل عصري يتسم بالكفاءة و الفعالية يستخدم عتادا و برمجيات و لقد اتضح لنا جليا عند اطلاعنا على مجموعة من الأدوات البرمجية المختلفة في تسيير الموارد البشرية بتخزين البيانات الخاصة بالعمال و معالجتها و كذا احتوائها على شبكة داخلية تسمح بتبادل المعلومات بين العمال و مختلف البرامج المستخدمة لخدمة الزبائن ، لإنجاز الفواتير و رفع شكاوى المواطنين ، و التي سهلت بنسبة كبيرة الأعمال داخل هذه المؤسسة .

كما اتضح من خلال ما سبق أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي ، حيث تبين أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تطوير أساليب العمل في المؤسسة أين مس هذا التطوير العديد من العمليات ، فتحوّلت إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة إلى استخدام أدوات برمجية لتسيير بعض الشؤون المتعلقة بالعمال . كما أصبح الحصول على المعلومة سهلا و سلسا بفضل استخدام قواعد بيانات تستخدم لتخزين المعلومات و استرجاعها بسرعة ، كما ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين القدرة على خدمة العملاء و الاهتمام برفع جودة الخدمة التي تقدمها للعملاء، و تجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت في زيادة التواصل و الارتباط بين العمال من خلال توفيرها لبنية تحتية تحتوي على معدات و برامج ساهمت في تسهيل هذا التواصل و الارتباط و الذي يمتد أحيانا إلى خارج حدود مكان العمل ، كما ساهمت في تقليل وقت العمل من خلال توفيرها لقواعد بيانات و تطبيقات برمجية كتطبيق انجاز الفواتير مثلا و ساعدت أيضا على رفع جودة الخدمات التي يقدمها العاملون في المؤسسة . كما ساعدت هذه التكنولوجيا في التقليل من أخطاء العمل و تكاليفه.

و اتضح أيضا أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على الروح المعنوية للعاملين فاستخدام هذه التكنولوجيا يبدو أنه في متناول العمال كما أنه يساعد على زيادة الرغبة في العمل لديهم و يساعدهم على التخلص من روتين العمل ، كما أن استخدام هذه التكنولوجيا يساعد العمال على تلقي المساعدة من زملائهم في العمل مما يعزز الروابط الاجتماعية بين العمال و يحفزهم على العمل الجماعي ، و استخدام هذا النوع من التكنولوجيا يزيد من تفاعل العمال مع العمل و يكسبهم ولاء تنظيمي للمؤسسة ، غير أن الرضا بالعتاد المستخدم كان منخفضا نظرا لتوقعات العمال التي يبينها العمال من خلال وسائل الإعلام و الانفتاح على العولمة . كما تجدر الإشارة إلى أن الإدارة لم تستفد كثيرا من هذه التكنولوجيات خصوصا فيما يتعلق باتخاذ القرارات على مستوى المؤسسة.

2.6 . التوصيات

- نشر ثقافة تنظيمية تعزز استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات بالطرق السليمة .
- إصلاح منظومة التكوين داخل المؤسسات و خارجها و ربط المهارات المدروسة بمتطلبات العمل.
- الانتقال من استيراد الوسائل إلى امتلاك المهارة اللازمة لإنتاجها خصوصا فيما يتعلق بالبرمجيات (تكنولوجية فكرية).
- إشراك العمال المتخصصين في هذه التكنولوجيات في اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسة.
- نشر الوعي بوظائف هذه التكنولوجيا التي تتعدى ما نلاحظ استخدامه في المؤسسات.
- توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع المستويات و استغلالها في اتخاذ القرارات الإدارية
- التركيز على التدريب كأداة مهمة للاستثمار في المورد البشري داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة :

يتضح مما سبق أن لتكنولوجيا المعلومات أثر ايجابي على الأداء الوظيفي للعمال وذلك من خلال الميزات التي تحملها من سرعة و دقة ، كما أنها سهلت الاتصالات داخل العمل و خارجه و ساهمت في تطوير مهارات العمال ، و زيادة رغبتهم في العمل من خلال قيامها بالأعمال الروتينية. كما أنها شجعت روح الإبداع و الابتكار على مستوى المؤسسات ، و حسنت من القدرة على خدمة العملاء ، و ساهمت في زيادة كفاءة العمل من خلال توفرها على وسائل اتصال فعالة سهلت الاستجابة السريعة و التواصل مع الزملاء في العمل. و تجدر الإشارة إلى أنه و بالرغم من توفرها على هذه الميزات إلا أنها قد تعيق الأداء إذا لم يمتلك العمال الكفاءة اللازمة للتعامل معها ، كما أن الإشراف على العمال و التدريب يلعبان دورا أساسيا خصوصا في المراحل الأولى للعمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أ-المراجع العربية :

الكتب :

- (1) أبو إصبع ،صالح ، الاتصال الجماهيري، الطبعة الثالثة ، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- (2) عبد الحميد ،محمد ، البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، الطبعة الثالثة ،عالم الكتب ،القاهرة، 2013.
- (3) آل سعود ، سعود ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008.
- (4) البرادعي ، و بسيوني محمد، مهارات تخطيط الموارد البشرية ، إيتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2005،
- (5) الحسينة ، سليم، نظم المعلومات الإدارية-إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006.
- (6) الحناوي صالح و آخرون،مقدمة في الاعمال في عصر التكنولوجيا ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- (7) الخوري ، هاني شحادة ، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، دار الرضا للنشر و التوزيع، مصر ، 2002.
- (8) الدقس ، محمد عبد المولى، علم الاجتماع الصناعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005.
- (9) السلمي علاء عبد الرزاق ، و خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر ، عمان، 2008.
- (10) السكارنة ، بلال خلف، القيادة الإدارية الفعالة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- (11) السكارنة ،بلال خلف ، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- (12) السلمي ، علاء ع الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2000.
- (13) السلمي ،علي ، إدارة الأفراد و الكفاءة الإنتاجية ، مكتبة غريب ، مصر ، 2008.

- 14) السمرائي إيمان، و فاضل هيثم ، و الزغبى (محمد)، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2015 .
- 15) الصباغ، عماد عبد الوهاب، علم المعلومات، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن ، 2000.
- 16) العاني، مزهر شعبان وآخرون، نكاء الأعمال و تكنولوجيا المعلومات ، دار الصفاء ، عمان ، 2012.
- 17) القريوتي محمد قاسم ، و زويلف مهدي حسن ، المفاهيم الحديثة في الإدارة، ط3 ، مكتبة دار الشروق، الأردن، 1993.
- 18) الكردي محمد ، و جلال إبراهيم العبد ، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2003.
- 19) المخلافي ، فيصل، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، اليمن، 2005
- 20) المشهداني، سعد سلمان ، مناهج البحث الاعلامي ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب الجامعي ، 2017.
- 21) النجار، فريد راتب محمد، إدارة الانتاج و العمليات و التكنولوجيا (مدخل تكاملي)، الطبعة الثالثة، مكتبة الإشعاع ، الإسكندرية ، 1997 .
- 22) النمر، سعود، السلوك الإداري، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض ، 1990.
- 23) بلال ، محمد إسماعيل، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية، 2005
- 24) بلوط ، حسن إبراهيم، إدارة الموارد البشرية ، دار النهضة العربية، لبنان ، 2002.
- 25) حشمت ، قاسم ، مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات ، دار غريب ، القاهرة ، 1990 .
- 26) خضير كاظم، و الخرشة ياسين كاسب، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر، الأردن ، 2007.
- 27) دباس ، العبادي فوزي ، مفهوم حديث في الفكر الإداري، دار التعليم الجامعي ، الأردن، 2008.
- 28) درة ، عبد الباري إبراهيم ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية البشرية، القاهرة ، 2003.

- (29) دليو ، فضيل، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- (30) ديربي ، زاهد محمد، و الكسواني سعادة راغب، إدارة العنصر البشري في منظمات الأعمال الحديثة، كنوز المعرفة، عمان ، 2009.
- (31) رأفت ،رضوان،المعلوماتية في الوطن العربي: الواقع والأفاق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الأردن،2002.
- (32) راوية ، حسن ، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2000.
- (33) راوية ،حسن ، و سلطان محمد سعيد ، إدارة الموارد البشرية ، دار التعليم الجامعي ، الإسكندرية ، 2011.
- (34) ربحي ، مصطفى عليان، مجتمع المعلومات والواقع العربي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- (35) رشتي ،جيهان أحمد، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة،1978.
- (36) زيتون ،كمال عبد الحميد، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال ، عالم الكتب لنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2002.
- (37) سعد ،صادق ،إدارة توازن الأداء، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004.
- (38) سعد، غالب ياسين،أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، 2000.
- (39) سفاري ميلود وآخرون، البحث في الاتصال -عناصر منهجية-، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري- قسنطينة، الجزائر، 2004.
- (40) سهيلة ، محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية، دار وائل ، عمان ، 2003.
- (41) سيد ، أحمد مصطفى، إدارة الإنتاج و العمليات في الصناعة و الخدمات المصرية، الطبعة الثالثة، مكتبة الأنجلو ، القاهرة، 1997.
- (42) سيد ،أحمد مصطفى، المدير وتحديات العولمة :إدارة جديدة لعالم جديد ، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
- (43) شفيق، رضوان، السلوك والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت ، 1994

- (44) شمو، على محمد ،الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، مطبعة ومكتبة الإشعاع ، مصر، 2004 .
- (45) عاشور ، أحمد صقر ، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 1998.
- (46) عامر ، سعيد يسين، و خلف خالد يوسف ،الإنتاجية القياسية ومعايير الأداء:القياس الإداري، دار المريخ، الرياض،1983.
- (47) عبد الباسط، محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية و ميدانية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية، 2005.
- (48) عبد الحميد ،محمد ، البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، ط 3 ،عالم الكتب ،القاهرة، 2013.
- (49) عبد فيله فاروق ، سيد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة ، عمان، 2005 .
- (50) عطية ، ماجدة، سلوك المنظمة : سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق ، العراق ،2003
- (51) عطية ،حسين أفندي ، تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2003
- (52) علوه، رأفت نبيل، تكنولوجيا في علم المكتبات، مكتبة المجتمع العربي، الأردن، 2006.
- (53) فتحي ، محمود محمد ، الإدارة العامة المقارنة، مطابع جامعة سعود، الرياض ، 2002
- (54) قجة ، رضا، أداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة باثنت، باتنة، 2003
- (55) كاظم ،نجاح، العرب وعصر العولمة، المركز الثقافي العربي، لبنان ، 2002
- (56) كنعان، نواف، القيادة الادارية ، دار العلوم للطباعة و النشر ، الرياض ، 1982
- (57) لعقاب ،محمد، مجتمع المعلومات: ما هيته وخصائصه، دار هومة للطباعة والنشر و التوزيع، الجزائر، 2003
- (58) ماهر ، احمد ، الإدارة "المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002 .
- (59) ماهر ،أحمد، إدارة الموارد البشرية، مركز التنمية للإدارة والنشر، الإسكندرية ، 1995
- (60) محمود ، علم الدين، الصحافة في مجتمع المعلومات الأساسيات والمستحدثات، مطابع الأهرام، القاهرة، 2003

- (61) مخيمر ،عبد العزيز ، و جودة عبد المحسن وآخرون، قياس الأداء الوظيفي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2000
- (62) مرسي ،نبيل محمد،التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005
- (63) مكايي ،حسن عماد ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1993.
- (64) مكايي حسن عماد، حسين ليلي ، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
- (65) مكايي حسن عماد،تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 1993.
- (66) مهنا، فريال ،علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر، دمشق، 2003.
- (67) ميلاد ،عبد المجيد ، المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة ،دن، 2003.
- (68) نريمان ، متولي، اقتصاديات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1995.
- (69) نشوان، يعقوب حسين ، التربية في الوطن العربي في مشارف القرن الحادي و العشرين، 2000.
- (70) هاني ،عبد الرحمان ، و الطويل صالح ،الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في النظم ، دار حامد للنشر والتوزيع ، 2006.

الملتقيات:

- (1) جامعة الدول العربية، الأمانة الفنية لوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، نحو تفعيل خطة عمل جنيف: رؤية إقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة ، إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- (2) رحيم حسين، خمسة أعمال للتميز في عالم متغير، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-، 8-9 مارس 2005.

- (3) سناء عبد الكريم الخناق ، مظاهر الأداء الإستراتيجي و الميزة التنافسية ، مطبوعات الملتنقى العلمي الدولي : الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة- ، 2005.
- (4) سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتنقى الدولي الأول حول اقتصاد المعرفة ،جامعة محمد خيضر-بسكرة-، نوفمبر 2005.
- (5) طه حسين نوى ، الاستعداد للتغيير الإستراتيجي من خلال دور تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات، مداخلة مقدمة للملتنقى الدولي الثامن حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة ، جامعة سعد دحلب - البليدة-، 18- 19 ماي 2011 .
- (6) محمد أحمد الطراونة، إدارة الوقت و الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية و مقارنة، مؤتة للبحوث و الدراسات العدد السابع عشر ، العدد الأول، 1999.

الرسائل الجامعية:

- (1) إبراهيم قنديلجي ، عبد القادر الجنائي ،علاء الدين: إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ، رسالة دكتوراة ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا،عمان، 2004 .
- (2) ادريسي، فتيحة: دور و تكنولوجياية الاتصال و الاعلام في تحسين المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة، محلبة سيدي سعيد،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة عين تموشنت ،2015.
- (3) الرويلي ، عماد صفوك جلود: " دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية " - دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين - ، جامعة العلوم التطبيقية رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة العلوم التطبيقية ، 2014
- (4) بشير كاوجة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" ، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير، في العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة 2013.

- (5) بوحسان، سارة كنزة ، الأثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة ، دراسة حالتي مؤسستي mobilis و nedjma .مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة قسنطينة ،2012.
- (6) شاذلي شوقي ،"اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" - دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر- بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير، في العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، 2008
- (7) طويهي، فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية " دراسة ميدانية لشركة إنتاج الكهرباء بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في ادارة الأعمال تخصص تسويق- جامعة وهران 2 ،2015.
- (8) عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية " دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، 2010 .
- (9) فاتح عبد القادر الحوري ، إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ،رسالة دكتوراة ،تخصص إدارة الأعمال ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، 2004.
- (10) قلبو، حسينة ، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي ، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.، مذكرة الماستر: تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات : جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، 2015 .
- (11) محمود علي عبد الله الطهراوي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي ، في دائرة الجمارك الأردنية ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، تخصص ادارة أعمال ، كلية العلوم المالية و الإدارة ، جامعة البلقاء التطبيقية ، عمان، 2007.
- ب-المراجع الأجنبية :**

- 1) Ceram Sophia Antipolis, Systemes d'information organisationnels, France: Pearson Edition.
- 2) Dimitri Weiss , Ressources humaines, deuxièmes éditions ; paris: Edition d'organisation, 2003 .
- 3) Encyclopédie de la gestion et du management,DALLOZ edition,Paris .
- 4) Fletcher,keith, marketing management and Information Technology. New york :prentica hall,1995

- 5) Horrington Jon, Organization structure and information technology, New York prentice hall International 1991
- 6) J. Y. Saulquin, Gestion des ressources humaines et performances des services, Paris: Revue de GRH, 2000.
- 7) Kenneth Laudon, Jane Laudon, Management des systèmes d'information, 9èmed, , France: Pearson édition
- 8) Le petit Larousse, dictionnaire encyclopédique illustré, 1998
- 9) Lyon, D, The Information Society: Issues and Illusions. Cambridge: Polity Press, 1998.
- 10) Marmuse Christian , Encyclopédie de gestion. Tome 2, Paris: Editions economica, , 1997
- 11) Martory(B) , Crozet(D) , Gestion des ressources humaines, pilotage social et performance, , paris : imprimerie chirat, 2002
- 12) Maryse Salles , L'IE, un outil pour révéler la stratégie des PME, Université Toulouse I, 1ère journée nationale de l'intelligence économique d'entreprise, Lille 14-08-2004
- 13) Robert BACAL, Manager's guide to performance Reviews, USA : Mc graw- hill, , 2004
- 14) Smail Amrouche : Utilisation des NTIC et de l'intranet dans le management de l'information et des connaissances, thèse de magister non publié, Université d'Alger, Alger 2005
- 15) Williams, Brian k, Sawyer, Stacey C, Using information Technology,4th edition , Boston-Mcgraw Hill , 2001
- 16) Yodav O.S:, Foundation of information Technology ,3rd edition,New age International limted publishers ,2006

ج-المواقع الالكترونية:

- 1) www.economicskaau.sa/faculty-mag/index-htm. -18/03/2020
- 2) <http://fr.wikipedia.org/wiki> .
- 3) <https://www.randomizer.org/>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



دليل مقابلة بعنوان :

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم و العمل

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين

تحت إشراف الأستاذة:

بدران دليلة

من إعداد الطالب :

الساسى محمد حسام الدين

السنة الجامعية: 2019 - 2020

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس:

2. المستوى التعليمي:

3. السن:

4. سنوات الخبرة :

5. المركز الوظيفي :

المحور الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة و فعالية الأداء لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر .

1. باعتبار مؤسستكم مؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات لانجاز مختلف المهام المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة فهل ترى أن هناك اثر لهاته التكنولوجيا ساهم في تطوير أساليب أداء العمل لدى العمال ؟

.....
.....

2. هل استخدام هاته التكنولوجيا ساهم في تحسين القدرة على خدمة العميل و كيف ذلك ؟

.....
.....

3. باعتبار الشبكات المعلوماتية أحد مكونات هاته التكنولوجيا فهل ترى أنها ساعدت في زيادة التواصل والارتباط بين العمال ؟

.....
.....

4. هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في تقليل وقت العمل

.....
.....

5. ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التي يقدمها العاملون ؟.

.....
.....
6. هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في التقليل من الأخطاء في العمل؟

.....
.....
7. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على التقليل من تكاليف أداء العمل؟

.....
.....
المحور الثاني : أثر تكنولوجيا المعلومات على الروح المعنوية للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر

1. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد في زيادة الرغبة في العمل لدى العاملين ؟

.....
.....
2. هل ترى أن استخدام هاته التكنولوجيا يتناسب مع مؤهلات و قدرات العمال ؟

.....
.....
3. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد العمال على التخلص من روتين العمل ؟

هل يتلقى العمال مساعدات من طرف زملائهم أثناء العمل و ما دور تكنولوجيا المعلومات في ذلك ؟

.....
.....

4. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على زيادة التفاعل مع العمل لدى العاملين ؟ .

.....
.....

5. هل توفير هذا النوع من التكنولوجيا في المؤسسة ساهم في زيادة الولاء التنظيمي للعمال؟

.....
.....

6. هل استخدام هذا النوع من التكنولوجيا في العمل يشجع العمال على العمل الجماعي ؟

.....
.....

7. هل الاستخدام الحالي لهذا النوع من التكنولوجيا في العمل يساعد على تحقيق التوافق و الانسجام

بين العمال و الإدارة ؟

.....
.....

8. هل ترى أن البرمجيات و العتاد المستخدم يتناسب و متطلبات العمل ؟

.....

.....