



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميسان

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

الدراسة المسائية

عنوان البحث

{دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع مستوى كفاءة الموظفين}
بحث تخرج مقدم الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد في جامعة ميسان
كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال

اعداد الطالب

علي باسم قادر

بإشراف الأستاذة

م.ريم صباح العنتاكي

٢٠٢٣

م

١٤٤ هـ

المستخلص:

ان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد ما اذا كان دور تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في رفع مستوى كفاءة الموظفين في الشركة التي تمت دراستها وهي شركة نفط ميسان وتتمثل مشكلة الدراسة في وجود نقص في مستوى كفاءة الموظفين ولكي تتفوق الشركة على منافسيها وتحقق مستويات عالية من الكفاءة يجب عليها اجراء دورات تدريبية للموظفين والعاملين فيها من اجل رفع كفاءتهم وامكانياتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن مجالهم في العمل. واعتمدت الدراسة على متغيرات. واعتمد الاحث المنهج والوصفي التحليلي فاستخدم الاستبانة كأداة اسايه لجمع المعلومات وتم استخدام برنامج SPSS لاختبار مجموعة من الفرضيات الرئيسية في بداية الدراسة بعد ذلك تمت معالجة البيانات الواردة من عينه معتمدة من كبار مديري ومسؤولي الادارة العليا والوسطى في الشركة المبحوثة وقد بلغ حجم العينة ٤٥ ومن اهم الاستنتاجات التي توصل اليها انه توفر شركة نفط ميسان البرامج المستخدمة للمعلومات التوظيفيه في حال حدوث اي خلل مما يساعد في الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة ويدل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقليل الزمن وتنفيذ العمليات. ثم خرجت الدراسة بمجموعه من التوصيات اهمها تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة لتعزيز كفاءة الموظفين والتركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال.

المحتويات

الصفحة	الموضوع
III	الاية القرآنية
III	الاهداء
III	الشكر والتقدير
III	المستخلص
III	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
١	المقدمة
٢	مشكلة البحث
٢	اهمية البحث
٣	اهداف البحث
٦	فرضيات البحث
٧	مجتمع وعينه وحدود البحث
٨	الدراسات السابقة
١٠	الفصل الثاني المبحث الاول تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
١٨	المبحث الثاني تحليل الاداء الوظيفي
٢٦	المبحث الثالث مفهوم المؤسسة الاقتصادية
٣٧	الفصل الثالث
٣٨	تحليل استثمارة البحث
٤١	اختبار فرضيات الاثر والارتباط
٤٣	الفصل الرابع
٤٤	الاستنتاجات
٤٥	التوصيات
٥١	المصادر

رقم الجدول	عنوان	رقم الصفحة
١	توزيع استمارات البحث	٢٩
٢	وصف عينه الدراسة	٣٠
٣	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الاول	٣١
٤	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الثاني	٣٢
٥	علاقة الارتباط بين المتغيرين	٣٣
٦	علاقة التأثير بين المتغيرين	٣٤

المقدمة :

تعدد وسائل تكنولوجيا المعلومات وأهدافها فمنها ما يخدم العلوم التعليمية ومنها ما تخدم التجارة والاقتصاد خاصة بعد أن أصبحت تكنولوجيا المعلومات تعد من المطالب الأساسية في العصر الحالي خصوصا بعد دخول التقدم التكنولوجي في كل المجالات بغض النظر عن أشكالها وأنواعها وكان لقطاع التعليم النصيب الأكبر بعد أن شهد تطورا متسارعا وأصبح يحتاج إلى تكنولوجيا المعلومات لاستقلالها في توسيع مصادر المعرفة

ومضاعفة مواقع الحصول على المعلومات والبيانات والأدوات بمختلف الأشكال والتي يمكن من خلاله زيادة المعرفة لدى الأفراد وتطوير مهاراتهم وكان كل ذلك نتيجة قدرة تكنولوجيا المعلومات على تضيق المسافة والفروقات بين الشعوب والمنظمات من خلال تسهيل كل أنواع الاتصالات

وغيرها. وبما أن الجامعات تهدف إلى خدمة جميع فئات المجتمع فكان واجب عليها اعتماد تكنولوجيا المعلومات وتبني استراتيجيات مختلفة لترسيخ المعلومات بما يلائم مصانع ومختبرات التكنولوجيا التي أخذت في التطور السريع خاصة بعد الانفجار المعرفي في العالم والتجديد في مصادر المعلومات والبحث عن كل تمشيا مع التطورات التي تحصل كل حين، جديد لتنشئ أفراد مبدعين و مبتكرين ملبيين لحاجات المجتمع لذا سعت الجامعات جاهدة إلى توظيف مجالات تكنولوجيا المعلومات بأنشطة تطبيقية في مناهجنا العلمية مستخدمين أحدث الوسائل. وبما أن الموظفين من موارد الجامعات والمحرك المعتمد لنهوض بواقعها والأكثر تأثيرا في تحقيق الإنتاجية، ما دفعها ل لسعي الدؤوب لتوظيف تكنولوجي المعلومات باتجاه إيجاد ممارسات ونظم يمكن من خلالها تحسن أدائهم لينعكس على الأداء الجامعي بشكل عام والذي يمكن أن يحقق رضا المجتمعات وفي نفس الوقت توجيه السلوك نحو تحقيق الأهداف المنشورة بكفاءة عالية خاصة بعد التقدم التكنولوجي والتغيرات الديناميكية التي تشهد بيئة الأعمال. وفقا لما تقدم يعد موضوع تكنولوجيا المعلومات من المواضيع التي تستحق البحث لأهميته ولارتباطه في أداء الموظفين، ولعل ما سبق يبين اهم ما دفع الباحث التركيز على هذا الميدان.

أولا : مشكلة البحث

التكنولوجيا المعلومات دورا مهما وفعالا خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي تشهده المنظمات اليوم من تطور في بيئة الأعمال وانتشار التكنولوجيا الحديثة كل ذلك دفع المنظمات إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات ل لقدرة على التكيف مع تلك المتغيرات وتطوير الموظفين وتوجيههم لتنمية وتطوير الأداء. اعتمد البحث في صياغة مشكلة الدراسة على ملاحظة الوضع القائم الذي تشهده اغلب المؤسسات الحكومية من توظيف التكنولوجيا المعلومات لنهوض بواقع أداء الموظفين، مما دعا إلى تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية :

- ١ - أن محدودية أو عدم الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات، يمكن أن ينعكس سلباً على أداء الموظفين ومستوى كفاءتهم في العمل وتطوير قدراتهم مستقبلاً ؟
 - ٢ - هل تتوفر القناة لدى الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية بأهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها تحسين أداء الموظفين؟
 - ٣ - ما مدى اعتماد المؤسسات الحكومية على تكنولوجيا المعلومات ؟
 - ٤ - هل أن عدم تبني التكنولوجيا المعلومات يؤثر سلباً على واقع الأداء في المؤسسات الحكومية ودوائر الدولة ؟
- هل يواجه الموظفون صعوبة في استخدام التكنولوجيا الحديثة واستيعابها؟

ثانياً : أهمية البحث

- ١ - توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة مثل الترميز، والبرمجة ونقل البيانات والتخزين والاسترجاع وتحليل النظم وتصميمها والتحكم بها، فضلاً عن المعدات المرتبطة المستخدمة لجمع ومعالجة وتقديم المعلومات وهذا هو مضمون أهمية تكنولوجيا المعلومات.
- ٢ - التخزين الإلكتروني، وحماية مختلف السجلات القيمة في المؤسسات.
- ٣ - تقديم المعلومات والاتصالات اللازمة والمهمة لأصحاب القرار، حيث تُساعدهم في اتخاذ القرار الصائب .
- ٤ - الصيانة الآمنة لملفات العملاء والمرضى في المستشفيات والعيادات الطبية، بما يضمن حيوية ونزاهة العمل.
- ٥ - تسهيل عملية التدريس وتلقي المعلومات لطلاب المدارس، خصوصاً بعد إدخال الحواسيب ضمن المناهج التدريسية.
- ٦ - حماية المعلومات الإلكترونية من الاختراق أو القضاء عليها خلال كارثة تكنولوجية.
- ٧ - تخفيف أعباء الموظفين في أداء مهامهم، وسهولة تتبع المشاريع ومراقبة البيانات المالية.
- ٨ - التحكم بسماحة الوصول إلى المعلومات والبيانات المخزنة في قواعد البيانات، وسماحة تعديلها ونقلها وحذفها.
- ٩ - الوصول عن بعد إلى الشبكة الإلكترونية الخاصة بالشركة أو المؤسسة، بحيث يتمكن الموظفون العمل من المنزل أو أي مكان آخر. تسهيل التواصل بين الموظفين وعالم الأعمال بسرعة وفعالية كبيرة من خلال البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، وغرف الدردشة الداخلية، دون الحاجة إلى التواصل الشخصي بالضرورة، وهنا تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في توفير الوقت واختصار المسافات.

ثالثاً : أهداف البحث :

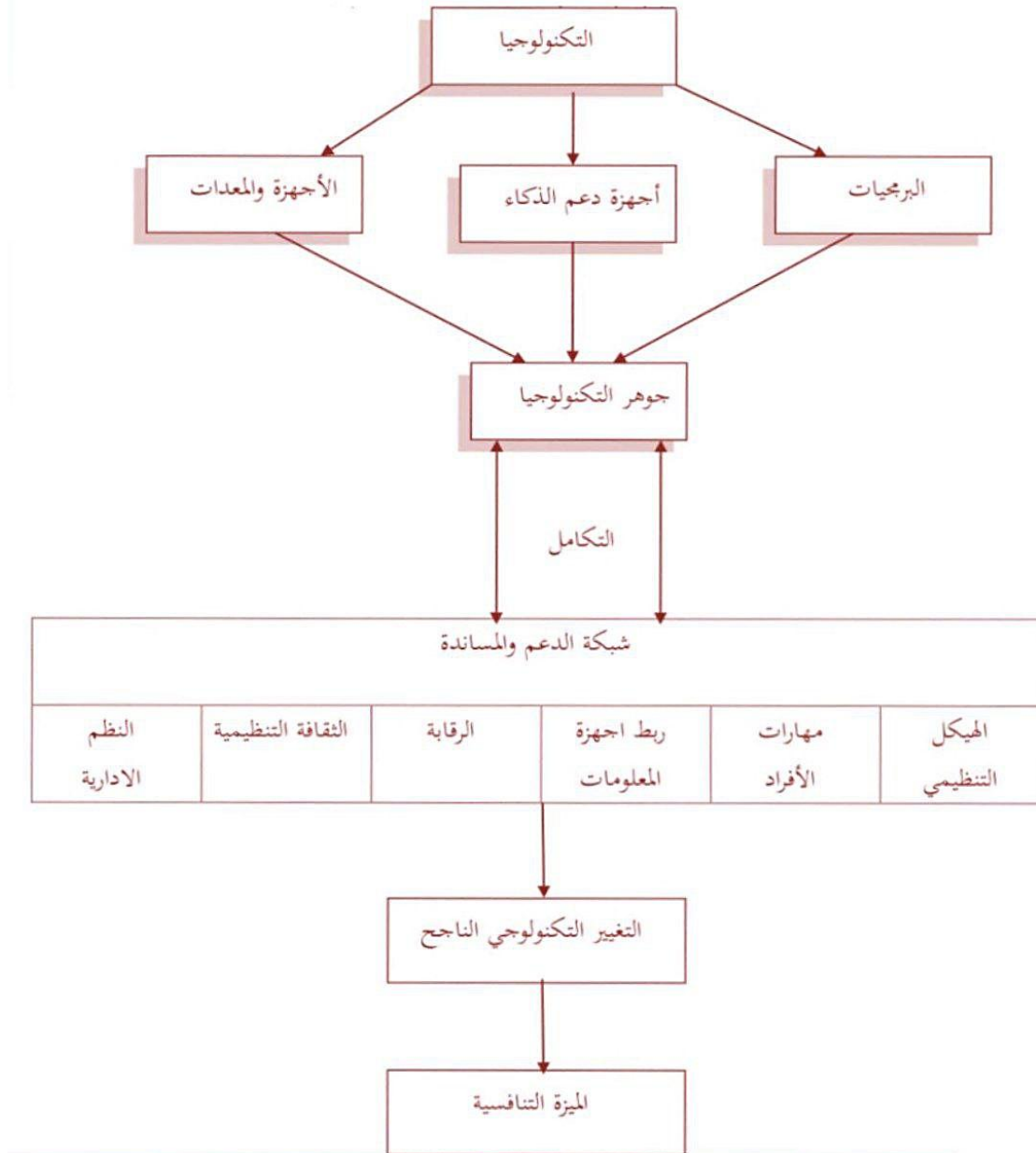
- ١ - تقديم إطار نظري شامل عن متغيرات البحث (لتكنولوجيا المعلومات، تحسين أداء الموظفين).
- ٢ - بيان أهمية تكنولوجيا المعلومات لتوظيفها باتجاه تحقيق أداء متميز.
- ٣ - إيجاد علاقة الارتباط والأثر بين متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموظفين) من خلال قياسها إحصائياً لتوصل إلى نتائج استخدام التكنولوجيا من عدمه .
- ٤ - التوصل إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تساعد على تحسين أداء الموظفين وتعزز من دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات والدوائر الحكومي

رابعاً : فرضيه البحث

يسعى البحث الى اختيار فرضيتين أساسيتين مفادهما :-

- ١ - ان توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اعداد وتوصيل المعلومات يسهم في تحسين أداء الموظفين .
- ٢ - ان تحسين جوده المعلومات (كنتيجة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) يساعد على تسهيل وزيادة دقه الاعمال يقوم بها الموظفين .

خامساً : المخطط الفرضي للبحث



سابعاً : مجتمع وعينة البحث

تم اختيار عينه عشوائية والمتمثلة بشركة نفط ميسان ، اذ قام الباحث بتوزيع استبانات للمستويات الإدارية والفنية والخدمية في الشركة كلاً حسب اختصاصه لغرض جمع البيانات وتحليلها لتحديد أدائهم وتحليله . فضلاً عن استطلاع آرائهم بموجب استمارة الاستطلاع التي تم اعدادها لهذا الغرض.

ثامنا : حدود البحث

- ١ - الحدود الزمانية : تتمثل بمده بين ٢/١٩ الى ٥/١٩ من السنه الحالية اعداد الدراسة التي بدأت بتوزيع الاستبانات التي تساهم في تشخيص المشكلة
- ٢ - الحدود المكانية : تحدد حدود الدراسة المكانية بالموقع الذي تم اختياره وهو شركة نفط ميسان
- ٣ - الحدود البشرية : تم تحديد عينة عشوائية تتمثل بعدد من الموظفين والمدراء في هذه الشركة حسب الاختصاص المحتوى الموصى به

تاسعاً: الدراسات السابقة

- ١- Boislandelle, H-M :Gestion de ressources Humaines dans la petite moyenne entreprise economica paris , ١٩٩٨

دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي ٢٠١٠ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية. دفعت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية في دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاستراتيجية ومعرفة مختلف الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على ٧٢ موظفاً، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، الاتصال، والتعلم الالكتروني.

- ٢- the contribution of e- HRM to HRM effectiveness results from a quanntitative study in dutch ministry hub ruel tanya bondarouk manday van der velde employee relation vol issue (٣)

في كفاءة أداء الموارد البشرية من e-HRM تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية. خلال دراسة كمية أجريت على وزارة الداخلية في هولندا وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا. تعميق المشاركة وتحسين فعالية المساعدات عن طريق وسائل الإعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- ٣- Deepening Participation and Improving Aid Effectiveness through Media and ICT

By : Patrick Kalas and Christoph Spurk

- Switzerland, Berne, -٢٠١١

دراسة منشورة من طرف الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون، وقد قام الباحثان في هذه الدراسة بمحاولة تقييم واستخلاص الدروس من مدى إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

في الحد من الفقر وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساعدة في إنجاح برامج التنمية والتعاون وزيادة المسائلة والشفافية.

٤- (The) - Information technology: (١٩٩٦), (Daniles, N. Carolin), management challenge

تركز هذه الدراسة على ضرورة فهم تكنولوجيا المعلومات كأمر حيوي لكل مدير باعتبار أن تكنولوجيا لمعلومات أصبحت جزءاً من وظيفته الأساسية، وقد تناولت الدراسة الاتجاهات الحديثة والهامة في إدارة الأعمال في عصر تكنولوجيا المعلومات، وأكدت الدراسة أن إنتاجية أي تكنولوجيا تتوقف على التوقعات المنتظرة منها وكل هذا يتوقف على إمكانيات المؤسسة والتكنولوجيا المستخدمة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تكامل المعلومات مع المؤسسة، ولا يجب أن يكون الهدف من استخدام التكنولوجيا هو الميكنة وإنما أن يتم إعادة تصميم العمل بما يتناسب التكنولوجيا الجديدة وقد أوصت Daniels مدراء المؤسسات المهتمين بتحقيق الميزة التنافسية بإعادة هيكلة المؤسسة بما يتناسب مع تكنولوجيا الحديثة.

٥- دراسة

(Aino: ٢٠٠٥) (How to generate intellectual capital)

هدفت الدراسة إلى أنه يجب التعامل مع عنصر المعرفة كأصل مهم والتعرف على أهميتها في عمليات التحكم المؤسسي للشركات ويجب التركيز عليها لأنها تعد من أهم عناصر تحقيق أهداف الحاكمية للشركات وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة أنه يجب أن تمتلك الشركات هذا العنصر الفريد الذي يضمن الميزة التنافسية لها في الأسواق العالمية وكذلك يجب أن يفهم كيفية تجديدها في كل زمان ومكان وان توضح الاستراتيجيات الخاصة للإسهام في تحقيق أهداف الحاكمية المؤسسية

٦- محمد شاطري " دور الثقافة التنظيمية القوية في تحسين أداء العاملين " دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المنظمات، تحت إشراف الدكتورة سليمان عواطف. أولاً: النتائج نظرية:

- أهمية الثقافة التنظيمية القوية في توجيه الأفراد والتأثير عليهم .
- دور الثقافة التنظيمية القوية في رفع مستوى الأداء.
- دفعهم لطرح أفكار إبداعية من خلال خلق جو مناسب لذلك.
- تنمية روح التعاون و المشاركة بين أفراد المنظمة.
- الثقافة التنظيمية القوية ينتج عنها قيم تنظيمية مشتركة بين الأفراد مما يدعن التفاهم بينهم و التقليل من الصراع.
- ثانياً: النتائج الميدانية
- وجود ثقافة قوية بالكلية وذلك من خلال ارتفاع مستويات أبعادها.
- ارتفاع مستوى بعد التماسك في تحسين أداء الأساتذة.
- وجود دور لبعدي التعاون و المشاركة بمستوى مقبول في تحسين أداء الأساتذة حسب نتائج الاستثمار .

٥- دراسة: سلوى محمد شرفا (٢٠٠٨) م: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة. هدفت الدراسة الى التعرف على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا

التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وقد جري تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة باستخدام استبانة تم توزيعها على جميع المدراء العاملين ورؤساء الاقسام في المصارف المبحورة وعددهم (١٧٤) موظفاً، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها تطبيق المصارف العاملة في قطاع غزة نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام، وتحرص على ضرورة استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من الخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل الى مستوى التعايش والتواصل مع العالم المحيط ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، عدم وجود وحدة تنظيمية أو قسم خاص لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف في قطاع غزة، توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية (جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع والتطوير

٧-دراسة (٢٠٠٧) (Supattr. Boonmak)

وهي بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية و نظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري، وقد أعدت الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى استراتيجية الأعمال فيها، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة لاستقصاء آراء ١٧٠ مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفة في تايلاند، وقد استخدم الباحث في الاستبانة عدة أدوات منها الإحصاء الوصفي و الارتباط و الانحدار المتعدد لتقييم المعلومات المستقصاة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أها، أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة ، وكفاءة أدائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة، وزادت فاعليتها وكلما تخسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليتها.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تبين من استعراض الدراسات السابقة اختلاف البيئات التي أجريت فيها، واختلاف طبيعة نشاط المنظمات التي طبقت عليها، وتنوع المتغيرات التي تناولتها وتعدد أساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها. وقد كشفت تلك الدراسات عن أهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها الرئيس في تحقيق رسالة المنظمة وغايتها إذا ما استخدمت استخداماً سليماً، وتوفر لها الدعم المطلوب من إدارة المنظمة، وتوفرت لها البيئة المناسبة للتطبيق. وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية نظم المعلومات وأثرها الكبير على الأداء على أهمية البعد التكنولوجي لأنظمة المعلومات

الفصل الثاني

المبحث الاول: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال :

إن الثورة العلمية المتمثلة في التكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت كثيراً في حياة الإنسان وأصبحت مقياساً للتقدم الذي وصلت إليه العقول البشرية، حيث لا يكاد يمر يوم إلا ونسمع فيه عن اختراع آلة تكنولوجية متطورة أو أكثر تطور من سابقتها، بل أصبح كالفرد لا يستطيع أن يستغني عن استخدام التكنولوجيا سواء في حياته العلمية أو حياته العملية لأنه سوف يفقد الكثير بفقدان أدوات وأشكال التكنولوجيا. كما شهد عام (١٨٢٤) اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل" Sturgeon العالم الإنجليزي "وليم ستجرون اختراع التلغراف عام (١٨٣٧) وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "Morse مورس" النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلوكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر. وعلى الرغم من أن التلغراف ليس وسيلة اتصال جماهيرية إلا أنه كان عنصراً هاماً في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الاتصال الإلكترونية، ففي عام (١٨٧٦) استطاع "جراهام بيل"، أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي. وفي عام (١٨٧٧) اختراع جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "أميل برلنجر" Edison "توماس إديسون الذي يستخدم في عام (٧٧٧٨) Berlinger (١٨٨٧ Flat Disk) من ابتكار القرص المسطح في تسجيل الصوت، وفي عام (١٨٩٥) شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة منذ عام. من "Marconi" وفي عام (١٨٩٦) استطاع العالم الإيطالي "جوليمو ماركوني" اختراع اللاسلكي، وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة (المرجع نفسه، ٥٩) لصوتية المنتظمة منذ عام (١٩١٩)، ثم تبعتهم الولايات المتحدة في عام (١٩٢٠) النصف الثاني من القرن العشرين أشكالاً لتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات م. يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة (حمدي، ١٠، ٩٦، ٢٠١٠) المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات، وثورة الاتصال وتتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة. (المرجع نفسه، ٩٧) وثورة الاتصال تتجسد في تطور التكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدءاً بالاتصالات السلوكية مروراً بالتلفزيون وانتهاءً بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعددة ومراكزها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس التي "Multimedia" يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية. (مكاوي، ٤٥، ٢٠٠٩) ومنه يمكن اعتبار أن التكنولوجيا كغيرها من جوانب

المعرفة الإنسانية قد مرت بمراحل تطور تاريخية امتدت لمدة طويلة من الزمن وأهمها "مرحلة الصناعات اليدوية، مرحلة الآلية والمكننة ، مرحلة الإنتاج الواسع، مرحلة التحكم الآلي، ومرحلة التحكم الذاتي(كاوجة، ٢٠١٣، ٥)

ثانيا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتميز تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة بتشابهها في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية الا أن هناك سمات مميزة للتكنولوجيا الاتصالية الراهنة بأشكالها المختلفة، وهذه الخصائص تساعدنا في تقييم أفضل للخدمات من معالجة للخدمات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وشبكة الانترنت والهواتف النقالة بمختلف أجيالها.

وأبرز خصائص التكنولوجيا الاتصالية الراهنة هي (حاجي ٢٠١٤ ص ٢٢)

١ - التفاعلية: وذلك لوجود سلسلة من الأفعال الاتصالية، فالمرسل يستقبل

ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل ومثال ذلك بعض الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدم والمرسل مثل الهاتف، التلفاز التفاعلي والمؤتمرات عن بعد والكمبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الاتصال وكذلك البريد الالكتروني... الخ (الجادري ٢٠١٦ ص ٥٥)

٢ - اللات الزمنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة.

٣ - قابلية الحركة: هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان مثل الهاتف النقالة، جهاز الفيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكس يوضع في السيارة وحاسب آلي نقال مزود بطابعة. أو بمعنى آخر إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل.

٤ - قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، والأفلام السينمائية التي يمكن عرضها في دور السينما وعلى أشرطة الفيديو وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

٥ - قابلية التوصيل: إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه فهناك الهوائي القائم على الديمو (المحلل) من

صنع (Eston) الوحدات التالية: الصحن من صناعة شركة (vewaxtNe) شركة

٦ - الشبوع والانتشار: ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكراً على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول الى ضرورة، نلمح ذلك في جهاز الفيديو وبعده التلفاز عالي الوضوح والتلفاز الرقمي والتلفاز ذو الشاشة البلازمية والسينما المنزلية. وكلما ازداد عدد الأجهزة المستخدمة ازدادت قيمة النظام للأطراف المعنية كلها، وفي رأي (ألفن توفلر) أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرائق لتوسيع النظام الجديد ليشمل منهم أقل ثراءاً حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

٧ - الكونية (العالمية): البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، كتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عند الحدود الدولية في أي مكان في العالم ، وأيضا حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة في مسالكها التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية ذهاباً وإياباً من أقصى مكان في الأرض الى أدناه في اجزاء على الألف من الثانية، الى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم.

ثالثاً: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطوراً خلال العقدين الماضيين وما تزال تنمو بشكل كبير فاق قدرتنا على وضع تصور كامل يحكم أداء هذه التكنولوجيا، التي تشمل الهاتف النقال والإنترنت والأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل الأخرى، ومن أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد :

- ١ - الهاتف النقال: " وهو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ببيت واستقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور". ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعيدها إلى القيام بمهام الكمبيوتر، الكاميرا، آلة التصوير ، المسجل ،آلة حاسبة ، المذياع ... الخ
- ٢ - لقد تطور الهاتف النقال تطور كبير خلال العقود الثلاثة الماضية حيث كان يتم فيه إضافة تطورات جديدة للمرحلة اللاحقة عما كانت عليه في المرحلة السابقة إلى أن وصلت إلى شكلها الحالي، والذي لا ازل يتطور يوماً بعد آخر ليأتي بالجديد والذي يجعله أكثر . فاعلية وكفاءة في الاستخدام ويزيد من عدد الخدمات التي يقدمها للمستخدمين

٣ - الانترنت: هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط بين العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم ويمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها. تعد الانترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا الاتصال في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانيةولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها، وأنه لا يملكها أحد حيث لا توجد نقطة انطلاق مركزية بل أنها تربط بين كل أجهزة الحاسوب الحكومية التي تملكها مختلف شعوب العالم. وهذا أدى إلى انتشارها بسرعة كبيرة بالمقارنة بوسائل الاتصال التقليدية الأخرى، مثل الهاتف ، التلفزيون، ومما يدل على هذا التطور أن شبكة الانترنت احتاجت الى ٧ سنوات لكي تصل

. إلى ٣٠ % من المستخدمين، مقارنة ب ٣٨ سنة بالهاتف، و ١٧ سنة بالتلفزيون

٤ - الأقمار الصناعية: عبارة عن جهاز يدور في الفلك الخارجي حول الأرض أو حول كوكب آخر ويقوم بأعمال عديدة مثل الاتصال، الفحص، الكشف. تعد الأقمار الصناعية من أهم وسائل الاتصال الآن وفي المستقبل بل أنها أصبحت العنصر الأساسي في العملية الاتصالية، بتفوقها على مثيلاتها الكابلات، لاسيما من ناحية رخص كلفتها وتوفرها.

رابعاً: مفهوم التكنولوجيا اصطلاحاً :

تعد كلمة تكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل، ويرجع تعني التشغيل Techno إلى اليونانية التي تتكون من مقطعان هما Technology أصل أي العلم أو المنهج ،لذا تكون بكلمة واحدة بي التشغيل Logo الصناعي والثاني الصناعي. ١ بينما عرفها ابيوبروجالتور بأنها "تطبيق قوانين العلم والبحث على النواحي العلمية في الحياة و بأنها زيادة سيطرة الإنسان على بيئته وبالذات تقود إلى تطوير طرق وعمليات وأجهزة جديدة. ويسيطر على الدادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها . (المعيوف ٢٠٠٣ ص ٥٦) وإذا رجعنا إلى القواميس، فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم

والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي"، فهي تطبيق العلم، وهذا ما يشير له احد الكتاب في تعريفه "المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال ملائمة الإنتاج، السلع والخدمات ، ويضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية

ولكنها تتبع تطوراتها، معنى ذلك أف التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والتي من خلالها يدعم استمرار حياته. ٣ وينظر إلى التكنولوجيا بمفهوم ثلاثي (software) والبرمجيات (hardwar) الأبعاد متكونا من الأجهزة والمعدات

إذ تحتوي الأجهزة والمعدات على وسائل مادية (brain ware) ونظم دعم الذكاء ومنطقية مختلفة والتي تعني باختبار المعدات لتحقيق الاهداف والغايات، أما البرمجيات فهي مجموعة قواعد واجراءات تهتم بإستخدام الاجهزة والمعدات. وتساهم أجهزة الذكاء في أداء وتشغيل الأجهزة والبرمجيات ويوضح الشكل التالي المكونات الثلاثة لمفهوم التكنولوجيا.

خامساً: مفهوم المعلومات

يعد مفهوم المعلومات من المفاهيم المثيرة للجدل سواء في الاستخدام اليومي في الحياة المختصة، إذ ان هناك عدم (Data) و المعلومات (Information) العادية أو الأدبيات وذلك وضوح في التمييز بين البيانات حسب اختلاف وجهات النظر و الجهة المتلقية. وشاع

أستخدام مصطلح البيانات بصيغة الجمع، ومفرده بيان، وهي مقاييس لصفات الوحدات مثل الناس، والأماكن، الخ، وتمثل هذه المقاييس عموماً برموز مثل الأعداد أو الكلمات وتأخذ البيانات أشكالاً متعددة كبيانات عددية، كمية أو نوعية، صور أو موضوعات، حقائق أو أفكار . حيث يمكن تعريف البيانات على أنها "عبارة عن الأعداد والمعلومات والأحرف الأبجدية

والرموز التي تقوم بتمثيل الحقائق والمفاهيم بشكل ملائم يمكن من إيصالها وترجمته ا ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج .” وعرفت البيانات بأنها "مجموعة من الحوادث والوقائع المسجلة التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة وخارجها، ومن

مصادر مختلفة، وتأخذ أشكالاً صورية،، وصوتية، أو على شكل كلمات، وحروف، وأسماء ، بعضها مفيد للمنظمة إذ يشكل بعد تنظيمها، قاعدة بيانات أو قاعدة معرفية للمنظمة". أم المعلومات فهي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض

محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة ، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة ، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش ،

فالمعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد، وذلك لإمكانية استخدامه لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة، ومنها الشكل الكتابي، صورة أو

بيانات تم معالجتها وأصبح لذا معت « محادثه مع طرف اخر. فالمعلومات يشار إليها بأنها قيمة للمستلم، وهي ذات صفة ذاتية، ولذا عدة وجوه، فهناك من يعدها بيانات في حين يراه الآخر معلومات.”

١- سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابوبكر بلقايد،

. تلمسان، ٢٠١٥ ، ص ٢٦

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تعريف التكنولوجيا بشكل عام على أنها: "تطبيق تقنية معينة في تصميم وإنتاج منتج معين. وتعرف التكنولوجيا كذلك: "مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة ، والأدوات والوسائل المادية، التنظيمية والإدارية، التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما ، أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع. أما المعلومات تعرف بأنها "مجموعة الحقائق والبيانات المشتقة من الدراسة والتجربة الشخصية والعلمية بحيث تجعل الشخص أكثر معرفة، ويتم معالجتها، تقييمها، وتنميتها على أساس الإبداع والمعرفة." ٢ أما تكنولوجيا المعلومات تتعلق بالتقنيات التي تسمح بإنتاج المعلومة (إنتاج المعلومة يقصد به: جمعها، معالجتها، تخزينها وتوزيعها). كما يمكن تعريفها بأنها: "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها، وتشمل كل المكونات المادية للحاسوب، وبرامج الحاسوب وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه." ٣ وبالتالي يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات مورد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات، فهي تعتبر حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتجهيز الأفراد والمعلومات، ومع ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسائل تستخدمها نظم المعلومات ضمن إطار توليفة متكاملة ومترابطة لدعم الإدارة والأعمال.

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تكمن أهميتها من خلال تقديم الدعم الكبير للمؤسسات لتحقيق الإستراتيجيات التالية :

- ١ - إستراتيجية التكلفة الأدنى: تقليص التكاليف في الإنتاج، التجهيز، خدمة الزبون ، التسويق لمنتجاتها.... وغيرها، وبهذا ترفع أرباحها.
 - ٢ - إستراتيجية التمييز: تطوير تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسة يمكنها من تمييز منتجاتها وخدماتها عن غيرها من المنافسين وهذا ما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية.
 - ٣ - إستراتيجية التجديد: تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال قدرتها على:
 - ا- خلق الحواجز أمام دخول الصناعة.
 - ب- تغيير موازين القوى في علاقة المؤسسة بمورديها.
 - ج- تغيير أسس المنافسة.
 - د- رفع الكفاءة الإنتاجية وخلق ميزة تنافسية
- كما تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات في استخداماتها وتطبيقاتها التي حققت ما يلي :
- ١ - تطوير التعلم: وهذا من خلال إستخدام الإنترنت في خلق اليد الماهرة المتعلمة والمعلمة عن بعد وظهور التعلم الافتراضي.

- ٢ - تطوير التجارة: وهذا بإعتماد أساليب التجارة الإلكترونية من خلال ما يسمى ربط الشركاء التجاريين، أو التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق بأقل تكلفة وبكفاءة أكبر، مما أعطى دفعة كبيرة للتسويق (ظهور التسويق الإلكتروني).
- ٣ - تحسين الخدمات الطبية والصحة: وهذا من خلال الإنترنت وربط المؤسسات الطبية لتبادل المشورة والنصح وكذلك بث العمليات الجراحية المعقدة التي تجري في مختلف مناطق العالم لتحصيل الخبرة الطبية وتسهيل الكشف عن الأمراض وطرق معالجتها من كافة الجهات المهتمة والمعنية بذلك، ومن خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح من الممكن تغذية الحاسب الآلي بالمعلومات اللازمة عن خطوات إجراء العمليات الجراحية الدقيقة والمعقدة والتي تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين.

المبحث الثاني: الاداء الوظيفي

مفهوم الاداء الوظيفي:

أثار موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة ذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات الإدارية، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة. لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها :

تعريف راوية حسن: "الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق ويشجع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (١) نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته. ويعرفه آخرون على أنه: جهد متسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعية وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، وأقصر وقت وأقل تكلفة. (٢) يتضح من هذا التعريف أن الأداء الوظيفي هو نتيجة تفاعل كل من الدافعية، بيئة العمل الملائمة إضافة إلى مهارة وقدرة وخبرة العاملين.

مفهوم الاداء الوظيفي:

أثار موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة ذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات الإدارية، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة. لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

تعريف راوية حسن: "الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق ويشجع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (حسن، ٢٠٠٨، ٢١٦). نلاحظ من خلال هذا

التعريف أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته . ويعرفه آخرون على أنه :

جهد متسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعية وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، وأقصر وقت وأقل تكلفة.(ساعد،٤٣،٢٠٠٧) يتضح من هذا التعريف أن الأداء الوظيفي هو نتيجة تفاعل كل من الدافعية، بيئة العمل الملائمة إضافة إلى مهارة وقدرة وخبرة العاملين.

كما يقصد بالأداء :الجهد الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة(حمداوي،٢٤٤،٢٠٠٠) وكخلاصة ينطوي الأداء الوظيفي على ما يلي

- ١ - الناتج الذي يحققه الموظف.
- ٢ - هو محصلة التفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور.
- ٤ - هو عملية تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- ٥ - هو محصلة التفاعل بين كل من الداخلية، بيئة العمل، والقدرة على الإنجاز. إذن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة ووفق نمط أداء معين، وهو ما يسمح بتحويل هذه المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة، ونتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية هي الدافعية، بيئة العمل والقدرة وهو سلوك وظيفي هادف لإنجاز المهام بدقة(القايدي،٨٥،٢٠٠٨)

عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للموظفين في المؤسسات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للموظفين وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين ويمكن حصر تلك العناصر في الآتي:

أ- الموظف وكفاءاته :وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم ، وهي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف، بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه وفي حقيقة الأمر أن البنية المعرفية للموظف في حالة تغيير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة كالتكوين(القايدي،٨٧،٢٠٠٨) .

ب-**العمل ومتطلباته**: وتشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل مميزة فيه تحد، ويحتوي على عناصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه ، وتشمل أيضا الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء (العثمان، ٢٠٠٣، ٧٣).

ج-**البيئة التنظيمية ومكوناتها**: وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي: العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، الحضارية ، السياسية والقانونية (ابراهيم، ٢٠٠٣، ٩٦) وبصفة عامة يمكن القول أن الأداء الوظيفي يتكون من ثلاثة عناصر هي :أ-الموظف :وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع ب-الوظيفة :وما تتصف به من متطلبات وتحديات، وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد وتحتوي على عناصر التغذية العكسية كجزء منها.

ج-**الموقف**: ويقصد به البيئة التنظيمية وما تتصف به، وما تتضمنه من مناخ للعمل، والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي حيث تؤدي الوظيفة من خلاله ضمن هذه العوامل (شوقي، ٢٠٠٥، ٩١)

٢- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي:

نظرا لتداخل مفهوم الأداء الوظيفي مع بعض المفاهيم الأخرى، سوف نحاول رسم حدود هذه المفاهيم حتى يتسنى لنا التمييز بينها:

٢-١- الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة من قبل نظام ما، فكلما اقتربت النتائج المحققة من الأهداف المسطرة كان هذا النظام فعال والعكس صحيح، وتعرف الفعالية بأنها "درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وبالتالي الفعالية تهدف إلى تحقيق نتائج يتم تحديدها مسبقا (H&M. ١٩٩٨، ٣٩). ويعرفها حسين حريم بأنها "مدى تحقيق المنظمة لأهدافها"،

وكذلك هي بلوغ المؤسسة بوضوح وكفاءة للأهداف التي عينها المسؤولين. لأن الفعالية ترتبط بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المؤسسة أو المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف، فالفعالية هي إذا النتيجة المحققة أو المتوقعة من خلال الأهداف ويمكن تحديد مفهوم الفعالية من خلال الصيغة الآتية :الفاعلية=النتيجة

المحققة/النتيجة المتوقعة أو الأهداف(حسن،٩٢،٢٠٠٣) وبذلك فإن الفعالية تعني عمل الشيء الصحيح بمعنى مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج المحققة.

٢-٢-الكفاءة : إن الكفاءة تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة ، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى فهي تعني المخرجات أو النتيجة المحققة من المدخلات، وبذلك تعني الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة وهي النسبة بين المخرجات والمدخلات .فالكفاءة=المخرجات النتيجة المحققة/ (المدخلات).ويمكن التمييز بين الكفاءة والفاعلية على الرغم من الارتباط الكبير بينهما، فالمؤسسات أو المنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة وهي غير فعالة، فالفاعلية تشير إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقا ، أما الكفاءة تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف ، ومفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة، فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية.

٢-الإنتاجية :مصطلح قد يشير إلى المعدل - فتركز على العمليات الداخلية للمؤسسة فقط .الرئيسي الدال على مستوى الأداء، فالإنتاجية تعبر عن المقدرة على خلق القيمة المضافة الناتج (باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (سلع وخدمات) وقيمة الإنتاج وفقا لمقياس نقدي أو مادي محدد(عيوي،١٦٩،٢٠٠٦) حيث أن الإنتاجية تتضمن كل من الفاعلية والكفاءة، وهي تقاس بمعياري الفعالية والكفاءة كالتالي:الإنتاجية=الفاعلية/الكفاءة

دوافع ونماذج تحسين الأداء الوظيفي

- ١-أساليب تحسين الأداء الوظيفي: هناك أساليب عديدة لتحسين الأداء هي:
- ١-١-تحسين أداء الموظف :يعتبر الموظف من أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين عناصر الأداء، ويمكن تحسين أداء الموظف من خلال عدة أمور وهي:

أ-التركيز على نواحي القوة :أي اتخاذ اتجاه إيجابي عن الفرد، بما في ذلك المشاكل التي يعاني منها الفرد في الأداء، فيوجد في الفرد نواحي قوة ونواحي ضعف.

ب-التركيز على المرغوب :توفير الانسجام بين الأفراد العاملين، وبين الأعمال الموكلة إليهم من خلال السماح لهؤلاء الأفراد بأن يقوموا بالأعمال التي يحبون أداءها بالقدر الممكن.

ج-ربط الأهداف بالشخصية :يجب أن ترتبط مجهودات الأداء مع أهداف الموظف ، واهتماماته الشخصية، فهذه العلاقة تزيد من واقعية ودافعية الموظف من أجل تحقيق التحسن المرغوب(المحاسنه،٣٤٥،٢٠١٠)

وهناك أساليب أخرى تساهم في تحسين الأداء كالاتي:

٢-١- **تحسين الوظيفة:** إن محتويات الوظيفة أمر مهم في تدني وارتفاع مستوى الأداء، فإذا فاق مستوى الأداء مهارات الموظف، أو احتوت الوظيفة على مهام غير مناسب للموظف، فسوف يساهم في تدني مستوى الأداء، وهناك أساليب أخرى تساهم في تحسين الوظيفة كالآتي:

أ-المهام الضرورية: أي دراسة كل مهمة من مهام الوظيفة، ومدى مناسبتها وضرورتها، والعمل على تقليصها إلى عناصرها الأساسية فقط.

ب-المهام الملائمة: العمل على تحديد الجهة الملائمة، والمناسبة للأداء هذه الوظيفة، ونرى أن هناك بعض الموظفين يعملون على أداء مهام في الوقت الذي لا يتوافر لديهم مهارات وصلاحيات لذا يجب تحديد المهام وتوزيع المسؤوليات على حسب مهارات ومستويات الموظفين (مرجع سابق، ١٠٤).

ج-تصميم الوظيفة: يتم تصميم الوظيفة من خلال مفهومين أساسيين، وهما توسيع نطاق الوظيفة وإثرائها، وهذا لزيادة الارتباط بين الموظف وبين ما هو مطلوب القيام به، أما إثراء الوظيفة فهو العمل على زيادة مستويات الحرية المعطاة للموظف وهناك طرق أخرى يعتمد عليها لتحسين الأداء الوظيفي بمختلف المؤسسات: تحسين الأداء الوظيفي هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأسمال بالطريقة المثلى ويوجد العديد من الوسائل والأساليب التي تساعد على تحسين الإنتاجية والأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات والمنظمات نذكر أهمها:

(البلوي، ٢٠٠٨، ٣٥) تنمية القوى البشرية بالتدريب. خلق الدوافع والحوافز لدى العاملين. الإدارة بالأهداف. المشاركة والعمل الجماعي. إزالة العناصر غير منتجة في العمل. ومن هنا نقول إن تحسين أداء أي مؤسسة يتطلب توازن العناصر التالية (الجودة، الإنتاجية التكنولوجية والتكلفة) (خويلدات، ٢٠١٤، ١٨). إضافة إلى هذه الأساليب والطرق المؤدية إلى تحسين الأداء الوظيفي إلا أنه هناك إجراءات تهدف إلى تحسين الأهداف وهي:

***تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء:** لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء الموظفين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والموظفين، لأن الإدارة تستفيد من ذلك من خلال الكشف عن كيفية تقييم الأداء، كما أن الصراعات بين الإدارة والموظفين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء ومن هذه الأسباب الدوافع والقابليات والعوامل الموقفية في بيئة المؤسسة فلا بد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.

***تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول:** وهذا لتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها والتعاون بين الإدارة والموظفين من جهة والاستشاريين الاختصاصيين في مجال

تطوير وتحسين الأداء والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق حول الأداء المباشرة إلى الموظفين تساهم في وضع الحلول المقنعة للموظفين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.

***الاتصالات المباشرة:** فالاتصالات بين المشرفين والموظفين ذات أهمية في تحسين الأداء ، ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة. ومن الأمثلة عن الاتصالات الفاعلة في هذا المجال سؤال الموظفين عن أسباب انخفاض أدائهم في الفترة الأخيرة دون اللجوء إلى عبارات وسلوكيات غير واضحة. إن مثل هذه الإجراءات تعزز من السلوكيات الإيجابية وتقلل من ردود الفعل السلبية لدى الموظفين (بلخيري، ٨٧، ٢٠١٢)

٢-دوافع تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية:

يوجد العديد من العوامل التي تؤدي بالمؤسسات إلى تحسين آدائها ونذكر من أبرزها دوافع التحسين المستمر والمسؤولية الاجتماعية وأبعاد التنمية المستدامة.

٢-١-دوافع التحسين المستمر: من أهم العوامل التي تدفع بالتحسين المستمر هي: معدلات التغير السريعة، المنافسة، الحفاظ على المكانة والاهتمام بالجودة :أ-معدلات التغير السريعة :وهي تمثل مجموعة القوى الخارجية، التي تؤثر على نشاط وقرارات المؤسسة وتتأثر بها، والبيئة الخارجية هي نقطة البداية والنهاية للمؤسسة؛ فمن حيث كونها نقطة البداية ، فهي المصدر الأساسي للحصول على الموارد التنظيمية مثل المواد الخام، ورؤوس الأموال العمالة والمعلومات(أولحاج، ٢٤، ٢٠١١) على السوق، أما من حيث كونها نقطة النهاية فإن بيئة الأعمال هي المستهلك النهائي لمنتجات وخدمات المؤسسة(شرف الدين، ٥٥، ٢٠١٢)

ب-الحفاظ على المكانة: تعكس المكانة الموقع التنافسي للمؤسسة بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال، ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الإستراتيجيات التي تخلق القيمة للمستهلك، والتي لا يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها، فإن المؤسسة يمكن أن تملك ميزة تنافسية دائمة من خلال المزج الدقيق بين المهارات البشرية والأصول المادية، بطريقة فريدة تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية المنشودة.

ج-الاهتمام بالجودة: ومنه فإن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات، خاصة الهادفة للربح واشتداد المنافسة، تحتم على هذه المؤسسات أن تجد لنفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها ومواردها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، وذلك مع الحرص والتركيز على الجودة الشاملة، والتي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منه استهداف ذلك المستوى من الأداء، هذا إضافة إلى ضرورة مراعاة شروط مختلفة(سطيف، ٥٥، ٢٠١٢)

د-المنافسة: وهي تعبر عن حالة الصراع الموجود بين المؤسسات ومحاولة كل منها كسب الريادة في السوق وذلك باعتماد عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء، لذلك على المؤسسة القيام بالتحديث المستمر لاستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية.

٢-٢-المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: وذلك من خلال الإدماج الاختياري من طرف المؤسسات، الاهتمام بالمشاكل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية، وعلاقتها مع الأطراف ذات المصلحة. فالمؤسسات لها سلوكيات اجتماعية مسؤولة، بغض النظر عن المتطلبات القانونية المفروضة من أجل الاستجابة للحاجات الاجتماعية، فيكون من بين أهدافها المساهمة في التنمية والصحة والرفاهية الاجتماعية (سطيف، ٥٦، ٢٠١٢) ومن بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة المسؤولة اجتماعيا وتحسين أدائها هي:

- تحسين صورة المؤسسة والحفاظ على سمعتها في المجتمع.
- تحفيز العمال، وهذا ينتج المؤسسة لسياسات وخطوات تتماشى مع التنمية.
- التحكم في المخاطر، وأيضا في التكاليف البيئية والاجتماعية، بدلا من التسبب في بعض المشاكل والكوارث البيئية.
- الاستجابة لمتطلبات الأطراف ذات المصلحة، وهذا يتعامل المؤسسة مع عدة عوامل خارج النطاق الاقتصادي، مما يسمح بضمان سير العلاقة الجيدة بينهما (المرجع نفسه، ٥٨)

٣- نماذج تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية:

من أجل تحقيق التحسين، تستخدم المؤسسة نموذج تحسين الأداء الذي يركز على مبدأ تحليل الفجوة أو انحراف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف، والبحث عن مصادر هذا الانحراف واقتراح الكيفية أو الوسائل التي يمكن أن تصحح هذا الانحراف وفيما يلي شكل يوضح نموذج تحسين الأداء.

المبحث الثالث

١- مفهوم المؤسسة الاقتصادية: هناك عدة تعاريف للمؤسسة الاقتصادية. "هي منظمة تختص في إنتاج، تبديل، وتوزيع السلع تحتوي على إمكانيات مادية، مالية وبشرية بحيث تعمل قصد تحقيق الهدف الذي أنشأت لأجله". (سواف ومرزوق، ١١، ٢٠١٠) ويعرف ناصر دادي عدون المؤسسة "بأنها منظمة عامة أو خاصة تسمح بفضل مجموعة من الوسائل البشرية والمادية بتحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج منتجاتها أو خدماتها موجهة نحو السوق وخاضعة لقانون المنافسة. (عدون، ٣٤، ٢٠١١). كما تعرف المؤسسة الاقتصادية بأنها "جميع المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج بغرض التسويق، وهي مجهزة بكيفية توزع فيها المسؤوليات، وبذلك يمكن اعتبارها وحدة اقتصادية تجمع فيها الموارد البشرية والمالية اللازمة للإنتاج الاقتصادي، بغرض تحقيق تنمية ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية باختلاف الحيز الزماني والمكاني، الذي توجد فيه وتبعاً لحجم ونوع النشاط. (الضياف، ١١، ٢٠١٣) كما أن المؤسسة الاقتصادية عبارة عن تجمعات بشرية لها ترتيب مرمي تستخدم الوسائل الفكرية والمادية والمالية من أجل استخراج، تحويل، ونقل، توزيع السلع والخدمات وفقاً للأهداف معينة تحدد من قبل

الإدارة بقصد حافز الربح أو المنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة خصائص ووظائف المؤسسة الاقتصادية:

٢-١- خصائص المؤسسة الاقتصادية: للمؤسسة الاقتصادية مجموعة من الصفات

والخصائص التي تتصف بها وهي كالتالي :

-للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها.

-القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.

-أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كان وظروف سياسية مواتية و عمالة كافية وقادرة على تكيف نفسها مع الظروف المتغيرة.

-ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها، ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات، وإما عن طريق الإيرادات الكلية، أو عن طريق القروض أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضه حسب الظروف.

-التحديد الواضح للأهداف السياسية والبرامج وأساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم أعمال معين... الخ. (ريمه واخرون، ٢٧، ٢٠١٧)

-لابد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة، فالمؤسسة لا توجد منعزلة، فإذا كانت ظروف البيئة مواتية فباستطاعتها أداء مهمتها في أحسن الظروف ، أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها الموجودة وتفسر أهدافها.

-المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي فبالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.

-يجب أن يشمل إصلاح مؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها. -خاصية اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات وتتطوي هذه الخاصية على كل الوسائل التقنية والآلية الحديثة التي تمتلكها المؤسسة.

٢-٢-وظائف المؤسسة الاقتصادية:

للمؤسسة الاقتصادية وظائف مختلفة وعديدة ومن أهم الوظائف التي يمكن التطرق إليها:

-**الوظيفة المالية:** تعتبر من أهم وظائف المؤسسة فهي مجموعة المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الوظيفة المالية وتتداخل مع معظم الوظائف

الأخرى من الأموال اللازمة لتمويل احتياجات المؤسسة وتغطيتها بدرجة أكبر من أي وظيفة أخرى، حيث يتضح لدى دراستنا لهذه الوظائف أنه لا توجد صعوبات كبيرة عند تحديد مجال كل من وظيفتي الإنتاج والتسويق لكن هذه الصعوبة تظهر عند محاولة تحديد نطاق الوظيفة المالية والسبب في ذلك هو أن الأهداف السياسية والقرارات والعمليات الإنتاجية والتسويقية يستحيل النظر إليها بعيدا عن الاعتبارات المالية الشيء الذي يعكس أهمية هذه الوظيفة بالنسبة للوظائف الأخرى والمشروع ككل وتشتمل هذه الوظيفة النقاط التالية: (سعد البلوم، ٨٩، ٢٠٠٧)

- الإشراف على الإيرادات والمدفوعات وإدارة النقد

- الإهتمام بتفاصيل تمويل الوظائف الأخرى للمؤسسة حتى تتمكن من تأدية وظائفها. -مسك دفاتر وإعداد تقارير مالية.
- إيجاد سياسة مالية تضمن السير الحسن للمؤسسة.
- الاستخدام العقلاني للأموال للتمكن من تحقيق الأهداف المالية للمؤسسة.
- وظيفة الموارد البشرية: لقد تطورت هذه الوظيفة منذ القرن العشرين، حيث أصبح مجالها يشمل: التشغيل، التأجير، التكوين، الإعلام، الأمن والعلاقات الاجتماعية، ويكمن الدور الأساسي لوظيفة الموارد البشرية في تكييف العمال والوظائف كمياً ونوعياً في المؤسسة، ولا يتم إلا على أساس معرفة: -الرجال والنساء الذين يشكلون المؤسسة: من ناحية هرم الأعمال، الأقدمية، هيكل التأهيلات التوزيع حسب الجنس والجنسية. ومن خلال تطور عدد العمال والتعريف الدقيق للمناصب(لطيفه وآخرون، ٢٠٠٨، ١١)
- وظيفة التسويق: وهي عبارة عن تطوير للوظيفة التجارية التي عرفت منذ القديم، وقد General ظهرت هذه الفكرة لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية وبالأخص في شركة

وتهدف هذه الوظيفة إلى: Eledric،
 -دراسة وتوقع احتياجات المستهلكين.
 -إنشاء منتج أو خدمة لسوق خاص.
 -عرض المنتج أو الخدمة في المكان المناسب.
 -الإعلام بوجود منتج أو خدمة بمختلف خصائصها.
 -بيع المنتج أو الخدمة للمستهلك على أساس تقييم مالي مناسب.
 -ضمان متابعة تجارية للقيام بالتعديلات اللازمة اتجاه السوق. (درحمون، ٢٠٠٤، ٣٧)
 - وظيفة الإنتاج: مع أن هذه الوظيفة هي من اختصاص المؤسسات الصناعية (الإنتاجية) ، إلا أنه يمكن الحديث عن إنتاج الخدمات، ويبقى مضمون هذه الوظيفة هو الوصول إلى تحقيق أكبر مردود من خلال نوعية المنتجات واحترام رغبات المستهلك. وقد تختلف خصائص الإنتاج حسب علاقة المؤسسة مع الزبائن، إذ يمكن تصنيفها إلى: إنتاج للتخزين إذا كان العرض يسبق الطلب، أو إنتاج حسب الطلبية إذا كان الطلب يسبق العرض، أو إلى إنتاج ممزوج بين الخاصيتين الأوليتين. وبهدف تسيير الإنتاج إلى إيجاد توازن مقبول بين عدة أوامر متناقضة وهي :

- النوعية: ويقصد بها قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع احتياجات المستهلكين. -ملائمة المنتجات المصنوعة مع حاجيات المستهلكين ومطابقتها لمواصفات مكتب الدراسات
- احترام أجال الإنتاج التي تفرضها التزامات المؤسسة مع الزبائن. -يجب أن تسمح تكلفة الإنتاج بتحقيق هامش على سعر البيع، وبالتالي يجب تحديدها بصفة تقديرية.(المرجع السابق، ٢٦)

٣-أهداف المؤسسة الاقتصادية وأنواعها:

٣-١- أهداف المؤسسة الاقتصادية:

تختلف أهداف المؤسسات حسب طبيعة النشاط الذي تقوم به، وحسب توجيهات أصحابها، ورغم أنه يصعب حصرها، إلا أن أغلبية المؤسسات تسعى أساساً لتحقيق الأهداف الآتية :

- أ - **تحقيق الربح**: وهو من الأهداف الأساسية لضمان تحقيق الربح واستمرار نشاط المؤسسة وتوسيع نشاطها من المعايير الأساسية لقوة المؤسسة الاقتصادية.
- ب - **تحقيق متطلبات المجتمع**: فالمؤسسة تقوم بعملية الإنتاج وتعريف المنتجات وبيعها سواء كانت مادية أو معنوية وعليه تعطي الطلبات سواء محلياً أو جهوياً أو وطنياً، وبالتالي تحقيق الربح للمؤسسة وتحقيق متطلبات أفراد المجتمع.
- ج - **عقلنة الإنتاج**: وذلك باستعمال الترشيح لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق ومراقبة عملية التنفيذ وهذا لا يتأتى إلا من خلال توظيف متخصص كل في مجاله.
- د - **الأهداف الاجتماعية**: -تحسين مستوى معيشة العمال والمستوى الفكري لديهم. -إقامة أنماط استهلاكية معينة عن طريق التأثير في أذواق الجماهير بتقديم منتجات جديدة .
- تحقيق تماسك الجمهور الداخلي للمؤسسة وتحقيق الرضا الوظيفي.
- هـ - الأهداف التكنولوجية: البحث العلمي من أجل تطوير المنتجات ومسايرة التطور التكنولوجي لضمان وجودها في السوق والحفاظ على القدرة التنافسية.(قوبي، مرجع سابق، ٢٩)

٣-٢- أنواع وتصنيفات المؤسسة الاقتصادية:

تصنف المؤسسات حسب عدة معايير تتمثل في: معيار الشكل القانوني، معيار الحجم، نوع النشاط الممارس ومعيار الملكية.

٣-٢-١- حسب الشكل القانوني:

وفي هذا الإطار يتم التصنيف من الناحية القانونية وبالتالي يطلق على مصطلح المؤسسة مصطلحا آخر ألا وهو الشركة ويساهم شخصان أو أكثر بتوظيف أموالهم داخل الشركة مع تحمل المسؤولية المتأتمية من وراء هذا التوظيف وتقبل النتائج سواء كانت أرباحاً أو خسائر وتقسم إلى :

- أ- **شركات الأشخاص**: وهي الشركات التي يكون فيها الخطر بتوظيف الأموال غير محدودة وتقوم عادة بين مجموعة صغيرة من الأشخاص تجمعهم الصداقة والمعاملة الحسنة والسمعة الجيدة ويكتسب كل شريك في هذه الشركات صفة تاجر.
- ب- **شركات الأموال**: تقوم هذه الشركات على الاعتبار المالي، وليس على أساس شخصية الشركاء المكونين لها وتكون مسؤولية الشريك فيها بمقدار ما يملكه في الشركة وهي تصنف إلى عدة أنواع:(صخري، ٢٤، ١٩٩٣)

*الشركة ذات المسؤولية المحدودة: تتكون هذه الشركة من شركاء يقدم كل منهم حصة من رأسمالها، ومسؤولية كل شريك تتحدد بمساهمته ولا يتحمل الخسائر إلا في حدود ما قدمه من حصص.

*شركة المساهمة: هي الشركة التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم متساوية القيمة قابلة للتداول وتتكون من شركاء لا يتحملون الخسائر إلا بقدر مساهمتهم.

٣-٢-٢- حسب الحجم:

يكون للحجم في هذا النوع من المؤسسات تأثيرا كبيرا على طبيعة التنظيم وعلى نمط العلاقات بين الإدارات، فالمؤسسات ذات نفس الحجم يكون لها سلوك تنظيمي متماثل ويمكن الاعتماد على المعايير التالية: (المرجع نفسه، ٢٥)

- ١- عوامل الإنتاج: تتمثل في رأس المال الاجتماعي وأصول المؤسسة وعدد العمال.
- ٢- حجم النشاط: يعبر عنه بحجم الإنتاج ورقم الأعمال.
- ٣- عامل المردودية: يعبر عنه بالقيمة المضافة وحجم الأرباح المحققة، إضافة إلى الفائض الإجمالي للاستغلال. (ياسمين، ٨٩، ٢٠١٠)

ثانياً- تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة:

- ١ - إبداعات تكنولوجيا الاتصال الحديثة كعامل لتحسين الأداء :
الحاسبات الإلكترونية، الإنترنت، الإكسترانت، الهاتف النقال، البريد الإلكتروني، الأنترنت كل هذه الأدوات والتقنيات تشترك في شيء واحد وهي كونها إبداعات ناتجة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومع كل التحولات المعاشة يمكن السؤال عن دور هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي. إن أهم دور يناط لجهاز الحاسوب هو رفع مستوى العامل وإنتاجية المؤسسة عن طريق عدة آليات منها :

أ-الحفظ المعلوماتي الذي يسمح بإعادة استعمال نفس المعلومات، ويمكن إعادة نسخها عدة مرات تكلفة قليلة.

ب- الحفظ المهيكل للمعلومات، وهو ما يسمح بالوصول إلى كمية كبيرة من البيانات مع ربح الوقت.

ج- المعالجة المعلوماتية للملفات والوثائق، التي تتم بسرعة أكبر وبأقل دقة من المعالجة الفردية.

د- القدرة على إجراء الحسابات المعقدة خاصة تلك المتعلقة باتخاذ القرارات ومنه فإن لتطبيقات المعلوماتية عن طريق الحاسوب، تؤدي إلى ربح الوقت والمكان وإلى تحقيق تكلفة إنجاز المهام، بأداء أرقى وفعالية أكبر وهو ما يؤثر بالإيجاب على المؤسسة. (ياسمين، ٨٩، ٢٠١٠)

٢ - الانترنت: شبكة الشبكات

تعتبر شبكة الإنترنت إبداعا تكنولوجيا فريدا من نوعه في عصر المعلوماتية، جذب انتباه قطاعات الأعمال المختلفة والمديرين والمستثمرين والاقتصاديين، ذلك أن العمود الفقري للمنظمة

هو الاتصال الداخلي والخارجي، لذا احتلت الإنترنت مكانة هامة للغاية في عالم الاتصالات، كما أصبح طريقاً لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات والدول. إن نتيجة التفاعل والثقة الموجودة بين كل الأطراف، أصبحت الإنترنت أحد الركائز الأساسية لتحقيق ميزة تنافسية ويساعد استخدام الإنترنت في: رفع مستوى الخدمة دون الحاجة إلى إنفاق المزيد من الأموال. - انخفاض تكاليف العمالة. - تقديم التدريب الفعال للعمال والموظفين. لهذا لا عجب أن تقوم الكثير من المؤسسات في مختلف دول العالم باستثمارات ضخمة في إنجاز شبكات ذات السرعة العالية كالبريد الإلكتروني، الإنترنت، التجارة الإلكترونية.

٣ - الشبكات الداخلية:

تتمثل تأثيرات الشبكة الداخلية فيما يلي :

- أ - تشجيع التعاون بين أعضاء المنظمة ونقل متبادل الخبرات والمعرفة بينهم وكذا عقد الاجتماعات إلكترونياً عن طريق التحوار الإلكتروني، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيً وانحصار العمل الفردي وهذا يساعد على تنمية الكفاءات البشرية.
- ب تحسين الاتصال على مستوى المنظمة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيء للمعلومات.

- ج- توفير الوثائق المختلفة والمتنوعة، مما يسمح بالوصول لذاكرة الأنظمة، والتقليل من (استنتاج الوثائق وانخفاض تكاليف الإرسال. (المرجع نفسه، ٩٠)
- د- التنسيق والربط بين الأجزاء الداخلية للمنظمة وهي بذلك تضمن سيرورة العمل نظر للمزايا التي تقدمها من سهولة في إيصال المعلومات.

٤ - العمل الجماعي بواسطة الحاسوب:

- العمل الجماعي بواسطة الحاسوب هي التطبيقات المعلوماتية التي تمكن أفراد متباعدين من العمل بصفة متعاونة على نفس الوثائق بواسطة الحاسوب وباستخدام الشبكات ولتبادل الخبرات والمعلومات رغم البعد الجغرافي وفي وقت قياسي مما يشكل فائدة بالنسبة للعامل. العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين (المرجع نفسه، ٩٢)
- أصبحت تكنولوجيا الاتصال عاملاً محفزاً للمؤسسات التي تبحث عن التميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المؤسسات والشركات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها، ثم استخدامها، لما لهذه التكنولوجيا من امتيازات سواء من خلق فرص غير مسبقة في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية وكذا تدريب المستخدمين لهذه الأداة وكيفية الاستخدام، وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معيار الأداء الكفاء التي تسعى المؤسسة لتحقيقه. لذا فالعلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي على النحو التالي :
- تسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز للعمل بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة .

- تتسبب في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا. -تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

- إن اهتمام المؤسسات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية. (عطيه، مرجع سابق، ٣٢٤)

- تسببت تكنولوجيا الاتصال في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة. -تسببت في زيادة كفاءة المنظمة

في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال إنهاء عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتوجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات. تسببت هذه التكنولوجيا في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجيدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دورها في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتتبنى وتطور العملية الإدارية برمتها.

- تساهم في زيادة السرعة في انجاز الوظائف المختلفة المطلوبة من العاملين .
- التقليل من التكاليف اللازمة لأداء العمل. -إعادة توزيع الأعمال وتنظيمها مكانيا حيث يمكن انجاز الكثير من الأعمال دون الحضور إلى مكان العمل كاستخدام البريد الإلكتروني.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.

- الوقوف على مدى نجاعة العامل في منصب عمله، ومن ثمة قدراته ومهاراته والتي يمكن التدخل سواء لتحسينها أو لتشجيع القائم بها، وباعتبار أن عملية تقييم الأداء تعتبر من سياسات تنمية الموارد البشرية، والتي تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي وتطويره من خلال استخدام مختلف التكنولوجيات الجديدة للاتصال. (المرجع السابق، ٣٢٥)

٣ - دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي: أولا- بالنسبة للفرد:

إن المؤسسات تقوم اليوم بما يعرف بإدارة المعرفة، والتي تشير على صعيد المنظمات والمجتمعات إلى تلك الجهود الرامية إلى تحصيل المعارف واكتسابها ثم توزيعها وإيصالها إلى الأفراد قصد استيعابها وفهم مضامينها، ثم توظيف هذه المعارف والاستمرار فيها على المدى القصير لحل المشاكل، وعلى المدى الطويل كذلك (توقع الأزمات)، وتكنولوجيا الاتصال تلعب دوراً أساسياً في هذا المدى الطويل لما تقدمه من مزايا في معالجة وإيصال مختلف المعلومات إلى أفراد داخل التنظيم وخارجه عن طريق الشبكات وفي وقت قياسي وبتكلفة أقل. فلقد أدى إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى زيادة مستوى الأداء وتحسينه إضافة إلى الخبرة المطلوبة من القوى العاملة، وكذلك مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين أداء العاملين الذي يتجلى في أداء المهام والوظائف التي يقوم بها ويمكن إبراز هذا التحسين في النقاط التالية (مدلس، ٧٦، ٢٠٠٨) - سرعة أداء الوظيفة: حيث تساعد هذه التكنولوجيا وبشكل كبير في سرعة إنجاز المهام المطلوبة من

الفرد، وذلك لأنها وسيلة آلية تسهل أداء المهام وتقلل من استعمال الملفات الورقية والتي تعوضه الملفات الآلية.

- جودة أداء الوظيفة: غالباً ما يتم تقييم الفرد على النتائج التي تحصل عليها من خلال إنجاز له لوظيفته، ومع إدخال تكنولوجيا الاتصال فإنها تزيد من جودة أدائه لوظيفته.
- تحسين العلاقة بين الموظفين: حيث أن تكنولوجيا الاتصال تعمل على تحسين العلاقات بين العاملين وذلك لأنها تقلل الصراعات بينهم، لأنها تساعد على إيصال مختلف المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء وظيفته، والتي يحصل عليها من النتائج التي توصل إليها زميله، وجودة هذه المعلومة يؤدي إلى جودة أداء المهام.
- الشعور بالرضا الوظيفي: إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات يساهم بشكل كبير في الرفع من معنويات الفرد، حيث أنه يؤدي مهامه بكل سهولة وبراحة، كما تخفض من تنقله بين الأقسام، وهذا ما يؤدي إلى زيادة الشعور بالرضا الوظيفي.

ثانياً- بالنسبة للمنظمة:

- سرعة إنجاز الأعمال: إن استعمال الأجهزة الحديثة كالحاسبات الإلكترونية وتشغيل البيانات واستخدام البرامج الحديثة لإنجاز الأعمال وبالتالي التقليل أو التخلص من الأعمال الورقية واستخدام الانترنت هذا كله يساعد على تسليم المنتج سواء كان سلعة أو خدمة في أجال محددة وبالجودة والكمية المطلوبة. (المرجع السابق، ٧٧)
- خفض تكلفة الوقت: تساهم تكنولوجيا الاتصال بنسبة كبيرة في تخفيض تكلفة الوقت لتفعيل أداء المنظمة، وذلك بتحسين إدارته واستغلاله لإنجاز الأعمال وتسليمها في أقرب الآجال، حيث يزيد هذا فعالية أداء المؤسسة.
- خفض تكلفة اليد العاملة: أدى دخول الآلات الحديثة إلى ميدان الأعمال إلى تشجيع بعض الأفراد من المؤسسة، حيث أخذت الآلة مكانهم وألغت بعض الأعمال الروتينية وهذا ما يؤدي إلى خفض تكلفة اليد العاملة الخاصة بالمؤسسة.

- تلخيص العمال من روتين الأوراق: وذلك بتحويل عمليات كثيرة من أقسام المؤسسة خاصة الأقسام التي تستعمل الورق إلى قسم تشغيل البيانات إلكترونياً، حيث تستعمل العديد من البرامج الإلكترونية في إنجاز الحسابات.(المرجع السابق، ٧

الفصل الثالث

شركة نفط ميسان

أحدى تشكيلات وزارة النفط العراقية حيث مارست شركة ألف الفرنسية نشاطها في حقول نفط ميسان (البزركان ، والفكة ، وأبو غرب) منذ أوائل السبعينات وبعد فترة وجيزة تم تشكيل شركه نفطية مستقلة باسم (شركه ألف - العراق) لها ارتباط مباشر بشركة النفط الوطنية العراقية التي مقرها في محافظة بغداد وتدار بكوادر مشتركة (عراقية – فرنسية) فيها كل منصب أو اختصاص فرنسي ما يقابله من العراق وفق ما يسمى بنظام (الرديف) أو (DEPUTY) لغرض تسيير شؤون إدارة هذه الشركة (المشتركة) . حقل البزركان النفطي

كان المقر الرئيس لنشاط الشركة ويضم (الدوائر ، والمخازن ، وورش العمل) إضافة لنشاط العمليات النفطية وبناء المنشآت السطحية ، ويوجد مكتب في محافظة بغداد بمنطقة العلوية يهتم بأمور المتابعة والتنسيق المباشر مع مقر شركة النفط الوطنية العراقية . في شهر تموز من عام ١٩٧٧ استلمت الحكومة العراقية إدارة عمليات شركة (ألف -العراق) ودمجت نشاطات حقول ميسان مع نشاطات المؤسسة العامة لنفط الجنوب في محافظة البصرة ليكون اسمها (دائرة حقول نفط ميسان) ، وبعد مرور عامين أصبحت تلك الدائرة (مديرية عامة) واستمر الحال حتى عام ١٩٨٧ بعدها خضعت الدائرة لقرارات التقليس والترشيح الإداري التي تبنتها الحكومة آنذاك تحت وطأت الحرب وتوقف الإنتاج من حقول ميسان إذ أصبحت هذه الحقول ساحة للعمليات العسكرية ، فقلصت هيكلية الدائرة إلى مستوى قسم تابع لقيادة العمليات في الشركة العامة لنفط الجنوب ، وفي الفترة الممتدة بين الأعوام (١٩٩٧ - ٢٠٠٨) مارست عملها كهيئة تابعة لشركة نفط الجنوب .

نبذه عن شركة نفط ميسان

اولا:

تم توزيع (٥٠) استمارة على الموظفين ومدراء في شركة نفط ميسان على اساس ان هذا الفئة هي صاحبة القرار وهي الاكثر وعيا بتفاصيل العمل داخل الشركة المبحوثة وان هذا الفئة تستطيع الاجابة على الاستبانة وتم استلام (٤٥) استمارة .

جدول رقم (١) توزيع استمارات البحث

النسبة الاسترجاع	الصالح من الاستمارات	المستبعد من الاستمارات	غير المسترجع من الاستمارات	المسترجع من الاستمارات	عدد لاستمارات الموزعة	التمسك سل
٩٠%	٤٥	٠	٥	٤٥	٥٠	١

المصدر من اعداد الباحث

فيما يلي وصف لعينة البحث وفقا للبيانات الشخصية "خصائص المبحوثين"

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة مئوية %
الجنس	ذكر	٣٥	٧٨%
	أنثى	١٠	٢٢%
	المجموع	٤٥	١٠٠%

العمر	اقل من ٣٠ سنة	١٠	٢٢%
	بين ٣٠-٤٠ سنة	٢٠	٤٥%
	بين ٤٠-٥٠ سنة	١٥	٣٣%
	سنة فأكثر ٥٠	٠	٠
	المجموع	٤٥	١٠٠%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٢٠	٤٥%
	ماجستير	١٥	٣٣%
	دكتوراه	١٠	٢٢%
	المجموع	٤٥	١٠٠%
سنوات الخدمة	اقل من ١٠ سنوات	١٥	٣٣%
	اكثر من ١٠ سنوات	٣٠	٦٧%
	المجموع	٤٥	١٠٠%

جدول رقم (٢) وصف عينة الدراسة في الشركة المبحوثة

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني.

كما يوضح الجدول (٢) إن اغلب أفراد العينة هم من الذكور اذا بلغت نسبتهم (٧٨%) . وبلغت متوسط نسبة الاعمار في الشركة المبحوثة (٣٠-٤٠) بلغت نسبتهم (٤٥%). كما شكلت نسبة (٤٥%) من حملة الشهادات بالبيكالوريوس وهي أعلى نسبة من بين النسب الأخرى، وكما ويوضح الجدول (٢) عدد سنوات الخدمة، إذ حصلت الفئة (اكثر من ١٠ سنوات) على أعلى نسبة (٦٧%) ومن المعلومات سابقة الذكر يتضح أن هذه العينة قد تكون هي العينة المناسبة للإجابة على تساؤلات المقياس المعد لهذا البحث

ثانيا: الوصف الاحصائي للاستجابات

لقد اعتمدت الباحث في تحليل البيانات على برنامج الاحصائي SPSS ولقد تم استخدامه في استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان المختلفة من متغيرين المستقل والتابع و من أجل إعطاء وصف شامل لدرجة موافقة عينة البحث، وكما موضح في الجدول ادناه:

١ - الوصف الاحصائي الخاص بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

جدول رقم (٣) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

ت	الفقرة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجه الاستجابة
١	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة في الشركة المبحوثة لأداء أعمال المؤسسة	٣,٩٣	٠,٩٤	مرتفعة

٢.	تقوم الشركة المبحوثة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	٣,٨٦	٠,٩٧	مرتفعة
٣.	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الشركة المبحوثة	٤,٠٣	٠,٩٩	مرتفعة
٤.	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	٣,٧٦	١,١٦	مرتفعة
٥.	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	٣,٥٦	١,٠٤	مرتفعة
٦.	تتصف البرامج المستخدمة في الشركة المبحوثة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	٣,٩	٠,٩٥	مرتفعة
٧.	تتصف البرامج المستخدمة في الشركة المبحوثة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	٤,١٣	١,٠٠	مرتفعة
٨.	تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة في الشركة المبحوثة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار	٣,٩٦	٠,٨٥	مرتفعة
٩.	تستخدم الشركة المبحوثة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	٣,٦	١,١٩	مرتفعة
١٠.	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في الشركة المبحوثة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	٣,٨	٠,٩٦	مرتفعة
١١.	تحرص الشركة المبحوثة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	٤,٠٦	٠,٧٨	مرتفعة
١٢.	تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية المهام طبقا لمعايير الجودة المطلوبة	٣,٩٦	٠,٦٦	مرتفعة
١٣.	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد	٤	٠,٨٣	مرتفعة
١٤.	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة جودة الخدمات المقدمة	٤,٢٦	٠,٥٨	مرتفعة
١٥.	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القضاء على الملل والروتين في العمل	٤,٤	٠,٥٦	مرتفعة
مؤشر الكلي		٣,٩٤	٠,١٨	مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

٢ - الوصف الاحصائي الخاص بالمتغير التابع (كفاءة الموظفين)
٣ -

جدول رقم (٤) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل (كفاءة الموظفين)

ت	الفقرة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجه الاستجابة
١٦.	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة كفاءة الموظفين.	٣,٧٦	١,١٣	مرتفعة

١٧.	تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تقليل أخطاء العمل.	٣,٩٦	١,١٨	مرتفعة
١٨.	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع معدلات كفاءة الموظفين	٣,٧٦	١,٠٤	مرتفعة
١٩.	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل زمن تنفيذ العمليات.	٣,٨٦	٠,٩٧	مرتفعة
٢٠.	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكساب الموظفين طرق حديثة في العمل.	٣,٩٣	١,٠٤	مرتفعة
٢١.	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل تكلفة العمل في الشركة	٣,٧	١,٢٠	مرتفعة
٢٢.	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سرعة تنفيذ المعاملات المنجزة.	٣,٥١	١,٠٢	مرتفعة
٢٣.	يؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى عدم تأجيل المعاملات.	٣,٥٦	١,١٦	مرتفعة
٢٤.	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التغلب على معوقات العمل.	٣,٨٣	١,٠١	مرتفعة
٢٥.	يؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى مواكبة التطورات الحديثة في أساليب العمل	٣,٧	١,١١	مرتفعة
٢٦.	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التخفيف من ضغوط العمل اليومية	٣,٥	١,١٩	مرتفعة
٢٧.	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تقليل أخطاء الموظفين	٣,٦	١,١٦	مرتفعة
٢٨.	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية اتخاذ القرارات	٣,٥	١,١٩	مرتفعة
مؤشر الكلي		٣,٧٠	٠,٠٨	مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

ثالثاً: اختبار فرضيات الارتباط والاثـر

١ - علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

سيتم من خلال هذا المحور اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على أن (هناك علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الموظفين في شركة قيد الدراسة). تم إعداد الجدول (٥) والذي يشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الموظفين حيث بلغ المؤشر الكلي (**٠,٦٣١) وهذا يثبت صحة الفرضية الرئيسة الأولى.

جدول رقم (٥) علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الموظفين

المتغير المستقل	تكنولوجيا المعلومات	مستوى المعنوية
-----------------	---------------------	----------------

المتغير المعتمد	والاتصال	Sig.
كفاءة الموظفين	٠,٦٣١**	٠,٠١

Correlation is significant at the ٠,٠١ Level ٢-tailed.**

المصدر من أعداد الباحث في ضوء نتائج spss

٢ - تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة:

يمثل مضمون هذه العلاقة اختباراً الفرضية الدراسة الرئيسية الثانية التي تشير إلى أنه " يوجد تأثير معنوي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال في كفاءة الموظفين في شركة قيد الدراسة ". ويشير الجدول (٦) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال بوصفه متغيراً مستقلاً في كفاءة الموظفين بوصفه متغيراً معتمداً. وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة والبالغة قيمتها (١٣,٨٢٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٤١٩) وهي معنوية عند مستوى (٠,٠١) بدرجتي حرية (١,٤٦) و مادامت قيم (T) المحسوبة معنوية للمتغير المستقل والبالغة (١١,٨٤٧) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١,٦٨٤) فإن ذلك يعكس معنوية النموذج، ويتضح أن معامل التحديد (R²) والتي بلغت قيمته (٠,٤٥٨) وبهذا فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية

المتغير المستقل	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	F	T
-----------------	------------------------------	---	---

R ²	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	β_1	B.	المتغير المعتمد
٠,٤٥٨	١,٦٨٤	١١,٨٤٧	٤,٤١٩	١٣,٨٢٦	٠,٣٦٧	٠,٥٥٦	كفاءة الموظفين

جدول رقم (٦) علاقة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كفاءة الموظفين

N = ٤٥

d.f: (١,٤٦)

P ≤ (٠,٠١)

•:

المصدر من أعداد الباحث في ضوء نتائج spss

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ١ - وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الموظفين في شركة نفط ميسان. ولقد بلغ المؤشر الكلي ٠,٦٣١ مما يعني أن هناك ارتباط إيجابي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الموظفين.
- ٢ - قبول الفرضية الرئيسة الأولى ويمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور مهم في تحسين كفاءة الموظفين في الشركة. ومن الممكن أن ينبثق من هذه النتائج أهمية الاهتمام بتقنيات المعلومات والاتصال في الشركات لتعزيز كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
- ٣ - هناك تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة الموظفين في شركة نفط ميسان فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة ١٣,٨٢٦ وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٤١٩) وبمعنوية عند مستوى (٠,٠١)، وهذا يعني أن النموذج ككل معنوي. كما أن قيم (T) المحسوبة معنوية للمتغير المستقل بقيمة (١١,٨٤٧) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١,٦٨٤)، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة الموظفين.
- ٤ - تتناسب البرامج المستخدمة في شركة نفط ميسان مع طبيعة العمل المطلوب، مما يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال.
- ٥ - توفر شركة نفط ميسان استخدام البرامج المستخدمة المعلومات التوضيحية في حالة حدوث أي خلل، مما يساعد في الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة.
- ٦ - يؤكد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة جودة الخدمات المقدمة في شركة نفط ميسان، وهذا يشير إلى الأهمية الكبيرة لاستخدام هذه التقنيات في الشركات.
- ٧ - يدل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقليل زمن تنفيذ العمليات على أنها تساعد في تحسين جودة كفاءة الموظفين، وهذا يؤكد مرة أخرى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركات.

ثانياً: التوصيات

١. تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة لتعزيز كفاءة الموظفين.

٢. الاستمرار في تحديث وتطوير البرامج المستخدمة للحفاظ على جودة الخدمات المقدمة.
٣. توفير التدريب المستمر للموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال.
٤. تفعيل دور قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم العمليات الإدارية وتحسين كفاءة الموظفين.
٥. تنظيم جلسات للتوعية بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموظفين.
٦. التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال.
٧. العمل على تقليل زمن تنفيذ العمليات وتحسين كفاءة الموظفين عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (١) استمارة الاستبيان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة ميسان

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسة المسائية



م / استبانة

الأستاذ الفاضل، الاستاذة الفاضلة ...

نهديك أجمل تحياتنا :

تمثل هذه الاستمارة جزءاً من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس
ادارة الاعمال للبحث الموسوم بعنوان (دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع مستوى
كفاءة الموظفين) : دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين ومدراء في شركة نفط
ميسان. وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات الأثر الايجابي في إخراج هذا البحث
بالمستوى المطلوب ، لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل
سؤال ، علماً ان الإجابات تستخدم حصراً لأغراض البحث العلمي دون الضرورة لذكر الاسم .
شاكرين تعاونكم معنا .

ملاحظة عامة

يرجى الإجابة على الأسئلة جميعها، لأن ترك أي سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية
الاستمارة للتحليل. يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.

باستطاعة الباحث الإجابة على أسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستمارة

المشرف

الباحث

م. ريم صباح العنتاكي

علي باسم قادر

اولاً: معلومات تتعلق بالمجيب على استمارة الاستبيان

الاجابة بوضع اشارة (√) في الخيار المناسب.

انثى ☐

الجنس: ذكر ☐

٢ العمر: ☐ اقل من ٣٠ سنه ☐ ٣٠ - ٤٠ سنة ☐ ٤٠ - ٥٠ سنة ☐ ٥٠ سنة فاكثر ☐

٣ المؤهل العلمي: ☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس ☐

٤ - مدة الخدمة : ☐ اقل من ١٠ سنوات ☐ اكثر من ١٠ سنوات ☐

ثانياً: البيانات الخاصة بفقرات الاستبانة

الاجابة عن احد الخيارات بوضع اشارة (٧) عن الخيار المناسب الذي ترونه من وجهة نظركم.

١ - فقرات الاستبانة الخاصة بالمتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات والاتصال" تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هو استخدام الآلات التكنولوجية والتقنية الحديثة للتخزين أو الاتصال ومعالجة البيانات والمعلومات ببراعة، وهي أساليب متطورة الحصول على معلومات بأشكال أكثر تطوراً لإظهارها على رسم بياني وأشكال متنوعة وعرض تقديمي. (ابو عون : ٢٠١١ : ١٣٣)

ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق تماماً	لا اتفق
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال					

١	-	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة في الشركة المبحوثة لأداء أعمال المؤسسة					
٢	-	تقوم الشركة المبحوثة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق					
٣	-	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الشركة المبحوثة					
٤	-	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة					
٥	-	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية					
٦	-	تتصف البرامج المستخدمة في الشركة المبحوثة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات					
٧	-	تتصف البرامج المستخدمة في الشركة المبحوثة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل					
٨	-	تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة في الشركة المبحوثة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار					
٩	-	تستخدم الشركة المبحوثة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة					
١٠	-	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في الشركة المبحوثة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها					
١١	-	تحرص الشركة المبحوثة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها					
١٢	-	تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية المهام طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة					
١٣	-	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز المهام في الوقت المحدد					
١٤	-	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة جودة الخدمات المقدمة					
١٥	-	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القضاء على الملل والروتين في العمل					

٢ - فقرات الاستبانة الخاصة بالمتغير التابع " كفاءة الموظفين "

كفاءة الموظفين: تفاعل بين السلوك والانجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج معاً، مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك وبين الانجاز والنتائج من ناحية أخرى. (درة، ٢٠٠٣ ، ص ٨٧)

ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
	كفاءة الموظفين					

١٦	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة كفاءة الموظفين.				
١٧	تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تقليل أخطاء العمل.				
١٨	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع معدلات كفاءة الموظفين				
١٩	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل زمن تنفيذ العمليات.				
٢٠	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكساب الموظفين طرق حديثة في العمل.				
٢١	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل تكلفة العمل في الشركة				
٢٢	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سرعة تنفيذ المعاملات المنجزة.				
٢٣	يؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى عدم تأجيل المعاملات.				
٢٤	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التغلب على معوقات العمل.				
٢٥	يؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى مواكبة التطورات الحديثة في أساليب العمل				
٢٦	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التخفيف من ضغوط العمل اليومية				
٢٧	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تقليل أخطاء الموظفين				
٢٨	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية اتخاذ القرارات				

المصادر

— وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، (الجزائر: مديرية النشر لجامعة قلمة، ٢٠٠٠)

— سالم بن بركة براك الفايدي: فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية، الرياض، ٢٠٠٨

— محمد بن عبد الله العثمان: تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود.

- ذرة عبد الباري إبراهيم: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، (عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٣
- شوقي محمد شوقي: الإدارة المعاصرة مدخل حديث، (القاهرة: دار النهضة العربية، ٢٠٠٥)
- إبراهيم محمد المحاسنة: فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية. ٢٠١٢
- نوري منير: تسيير الموارد البشرية، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية محمد سليمان البلوي: التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه، رسالة ماجستير في الأصول والإدارة التربوية)
- إيمان خويلدات: أثر تسيير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة ٢٠١٤
- مومن شرف الدين: دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات (
- حسن عماد مكاوي، ليلى حس ين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة، ٧٧٧٨
- محمد الفاتح حمدي ، استخدامات النخبة للصحافة الإلكترونية وانعكاساته على مقروئية الصحف الورقية، شهادة (
- . ماجستير ،قسم علوم الإتصال والإعلام، كلية الحقوق ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة، ٢٠١٠
- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية ،مصر، ط ٥ (
- بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية (
- محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص ٩ ٢٠١٠
- سميرة شيخاني، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق
- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٩
- جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان الأردن، ٢٠٠٥
- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر، ٥٩٩٥
- سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، ٢٠١٥
- الداوي الشيخ، الإبداع كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد ٣، العدد ١١
- . الجزائر،

- فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٨
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٦
- ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، (الجزائر: دار المهدية العامة، ١٩٩٨)،
- هجيرة بن سواف، بهية مرزوق، مرجع سابق،
- العيد بالضياف: المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة ماستر في علم الاقتصاد، جامعة قاصدي مرباح)
- قوبي ريمة وآخرون: واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ليسانس أكاديمي في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة)
- السعيد بلوم: أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تنمية و تسيير الموارد البشرية،)
- بكوش لطيفة وآخرون: المؤسسة الاقتصادية ودور الدولة، بحث مقدم في نظرية المنظمات في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،)
- هلال درحمون: المحاسبة التحليلية "نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم)
- عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط ١٩٩٣
- ياسع ياسمين: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية،)