أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات.

The impact of the use of IT on the job performance of employees in organizations.

أ. بلفكرات رشيد

جامعة الجزائر 3

ملخص

يهدف هذه البحث الى دراسة وتحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات، وذلك من خلال البحث في مجالات وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات وأنواعها ومدى تأثيرها على اداء الموظفين من حيث الحجم والسرعة في الانجاز بالإضافة الى مدى تبسيط اجراءات العمل، وذلك من خلال البحث في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وتحديد درجة العلاقة والتأثير بينهما ومن ثمة الخروج بجملة من المقترحات التي تساهم في الرفع من الاداء وتحسين اساليب العمل في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الاداء الوظيفي، الحاسب الالي، حجم الأداء، تبسيط اجراءات العمل

Summary:

This research aims to study and analyze the impact of the use of information technology on the job performance of employees in organizations, Through research in the areas and ways to use the information and the types of technology and its impact on the performance of employees in terms of size and speed of delivery In addition to over simplify working And through research in the concept of information technology and functionality procedures And determine the degree of the relationship and influence between them, and get out there a set of proposals that contribute to increase the performance and improve the working methods in light of the use of information technology.

.

مقدمة:

تواجه المنظمات اليوم وعلى اختلاف أحجامها تحديات اقتصادية واجتماعية كبيرة زادت من تعقيد دورها، حيث أن الوسائل التقليدية التي كانت تستخدم في تسيير وإدارة تلك المنظمات أصبحت غير قادرة على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية التي شهدها العالم خلال السنوات الأخيرة، فالاعتماد على الخبرة الشخصية و أسلوب التجربة و الخطأ في اتخاذ القرار لم تعد قادرة على تحقيق أهداف المنظمة التي أصبحت تستلزم أساليب وطرق جديدة في اتخاذ القرار تعتمد على الدقة والسرعة.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المستلزمات الضرورية للتغلب على التحديات المتزايدة التي تواجه المنظمات اليوم، الأمر الذي يتطلب اتخاذ قرارات سريعة وفعالة حتى تتمكن من الاستمرار في بيئة تتميز بالتغير المستمر وشدة المنافسة، لذلك فإن تزويد صانع القرار بالمعلومات الضرورية وبالكمية والكيفية المناسبة وفي الوقت المناسب وباستخدام الوسائل المناسبة هو من أولويات العمل الإداري.

إن الإدارة العامة المحلية تجد نفسها اليوم مجبرة على مسايرة هذا التطور الذي أصبح ضرورة وحتمية لابد من تطبيقها لتحسين وتطوير أساليب وإجراءات العمل، وذلك باستخدام أحدث التكنولوجيا لمعالجة المعلومات واستغلالها لدعم قدرات الافراد وتوظيفها لتطوير وزيادة الاداء باستخدام الاساليب العلمية الحديثة بكفاءة وفاعلية في عمليات صناعة واتخاذ القرار التي تتم على مستوى إداراتها.

اهمية الموضوع:

يشكل موضوع الاداء الوظيفي اهمية بالغة بالنسبة للمنظمات والمؤسسات التي تبحث عن الريادة والتميز في الأداء حيث تعمل هذه المنظمات على زيادة كفاءة وفاعلية العمليات الادارية من خلال الاستثمار الامثل للموارد والقدرات التي تدعم اداء الافراد وتزيد من قدراتهم الوظيفية، وفي هذا الاطار تعتبر تكنولوجيا المعلومات متغيرا مستقلا مهما يمكن الاعتماد عليه في زيادة الاداء الوظيفي وتفعيل قدرات المنظمة لما توفره هذه التكنولوجيا من قدرات وإمكانيات هائلة في هذا المجال.

يهدف هذه البحث الى دراسة وتحليل اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات، وذلك من خلال البحث في مجالات وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات وأنواعها ومدى تأثيرها على اداء الموظفين من حيث الحجم والسرعة في الانجاز بالإظافة الى مدى تبسيط اجراءات العمل،

مشكلة الدراسة:

تنحصر مشكلة الدراسة في التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي من خلال تحليل اثر استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل من حيث الدقة والسرعة و الكفاءة في الانجاز ولمعالجة الموضوع بشكل أدق تم طرح الاشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في التاثير على الاداء الوظيفي للافراد في المنظمة؟

ان الهدف من هذا البحث هو الوقوف على مدى قدرة التطورات التقنية الحديثة للحاسب الالي وشبكات الاتصالات في تفعيل أداء الموارد البشرية، ولأجل ذلك فقد اعتمدت الدراسة المنهج التحليلي من خلال وصف وتحليل اثر هذه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على الاداء الوظيفي بهدف اعطاء نظرة شاملة ومتكاملة عن مدى قدرة وفاعليها في تفعيل الاداء الوظيفي. وقد تم تقسيم البحث الى ثلاث مباحث اساسية تناول المبحث الاول تكنولوجيا المعلومات من خلال تعريفها وأهميتها ومكوناتها اما المبحث الثاني فتناول مفهوم الاداء الوظيفي وقياس الاداء الوظيفي، اما المبحث الثالث فقد تناول اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي من خلال تاثير تكنولوجيا المعلومات على اداء المنظمة واثرها على اداء الافراد ليخلص البحث في الاخير الى خاتمة وتوصيات.

I. تكنولوجيا المعلومات:

1. التكنولوجيا

أدت التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات خلال السنوات القليلة الماضية الى بروز مفهوم تكنولوجيا المعلومات كأحد اهم المفاهيم الحديثة والتي القت بظلالها على كافة مجالات الحياة البشرية وفي جميع ميادين الاعمال والإدارة بشكل عام،فقد تم توظيفها القدرات التكنولوجية التي يفرها الحاسب الالي وشبكات الاتصالات في العمل الاداري لغرض تحقيق الكفاءة والفاعلية في اداء الاعمال والقيام بمختلف النشاطات الادارية وعلى جميع المستويات الادارية.

يرجع اصل كلمة تكنولوجيا الى اللغة اليونانية وهي تتكون من مقطعين (techn) وتعني التشغيل الصناعي و(logos) وتعني العلم او المنهج، وهي بذلك تعني علم التشغيل الصناعي، وتختلف كلمة تكنولوجيا عن التقنية فالتكنولوجيا تشكل في مضمونها مجموع الوسائل المادية ولامادية كالحاسب الالي وشبكات الاتصالات والبرمجيات ،اما التقنية فهي الاسلوب او الطريقة التي تؤدى بها الافعال.[1]

ويعرف معجم (Webster) التكنولوجيا بأنها :اللغة التقنية والعلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة

[1] محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الاسكندرية : دار الفكر الجامعي ،2009 ، ص13.

لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، اما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنّها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنيّة، أو طريقة لإنجاز غرض منشود.[1]

ويرى محمود علم الدين ان التكنولوجيا هي مجموع الخبرات المتراكمة والمعارف المكتسبة والوسائل المادية والتنظيمية والادارية التي يستخدمها الانسان لأداء الاعمال والوظائف المختلفة في مجالات الحياة اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية على مستوى الفرد والمجتمع[2]، حيث تشمل التكنولوجيا العلوم والمهارات المعرفية والخبرات الفنية والوسائل والتقنيات التى تؤدى بها الوظائف والأعمال بما يحققك اشباعا لرغبات وتطلعات افراد المجتمع.

2. المعلومات

تشكل المعلومات مجموع الحقائق والبيانات المنظمة التيتم معالجتها والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة وفقا لاحتياجات محدده فهي تعبر عن المعرفة المشتقة من تحليل وتنظيم البيانات بحيث تصبح هذه المعلومات ذات قيمة ومنفعة في تحقيق اهداف المنظمة.أما يعرف شتون فيري المعلومات بأنّها:" عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم و تحليل البيانات أي أنّها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة ".[3]

لقد أثر الظهور المتسارع للتكنولوجيا الحديثة غلى المعلومات و هو ما جعلها تتميز بخصائص كثيرة يمكن أن نحددها في:

التميع والسيولة: تعد المعلومات ذات قدرة هائلة على إعادة الشكل و الصياغة ويمكن تمثيل المعلومات في صورة أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقه و تظهر خاصية الميع و السيولة في رسائلها الإعلامية. **قابلة للمشاركة:** أي أنّ المعلومات قابلة للمشاركة بين عدد من الأشخاص و المنظمات والمؤسسات كما أنّ عملية المشاركة لا تقلل من قيمتها نتيجة لتعدد استخداماتها بل تزيد من مضاعفة قيمتها نتيجة لزيادة حجم المنافع المستخلصة منها بتوظيفها المعرفي.

دقة المعلومات: و يقصد بها الدّقة في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات و تشغيلها وتجهيزها و تلخيصها و عرضها.[4] حيث أنّ قيمة المعلومات تزداد بزيادة دقتها فكلما كانت المعلومات دقيقة اصبحت أكثر فائدة، وذات قيمة أعلى و يعتمد مستوى الدّقة في المعلومات على طبيعة البيانات والآلية المقترحة لاستخدامها.[5] **التوقيت**

---

[1] محمد الميرفي ،**مرجع سابق**،ص 44.

[2] محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجماهيري** ، القاهرة : الدار العربية للنشر و التوزيع ،1999، ص17.

[3] صلاح الدين، عبد المنعم مبارك ، **اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية**، الإسكندرية الدار الجامعية الجديدة، 2000، ص 23.

[4] ثابت عبد الرحمان **إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، عمان: الدار الجامعية للنشر 2007، ص 80.

[5] ليث عبد الله القهيوي ، **مرجع سابق**، ص87.

و التكلفة: بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستفيدين ويتطلب ذلك ضرورة تخفيض الوقت اللازم امعالجة البيانات و لا يتحقق ذلك إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة للحاسب الآلي ،**الوضوح و عدم التحيّز:** و تعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات واضحة و متناسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض، و أن تكون بعيدة عن الغموض و اللبس بالشكل الذي يمكّن من قراءتها و استعمالها بسهولة وعدم تغيير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيد.[1]

3. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لقد ادت التطورات المتسارعة لتقنية المعلومات خلال السنوات القليلة الماضية الى بروز تكنولوجيا المعلومات كأحد اهم المفاهيم الحديثة التي القت بظلالها على كافة المجالات الادارية في المنظمات، اذ ومع قصور الادارة التقليدية وعدم قدرتها على تلبية الحاجات والمطالب الاساسية وفشلها في بلوغ أهدافها، بدت الحاجة واضحة وملحة الى ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها لدعم مختلف الوظائف والأعمال الادارية لما تلعبه من دور كبير وهام في خفض تكاليف العمليات الادارية وزيادة السرعة وتحسين الاداء وجودة الخدمات.

تعددت اراء وتوجهات الكتاب والباحثين في اعطاء مفهوم دقيق وشامل لتكنولوجيا المعلومات، وذلك راجع اساسا الى اختلاف المرجعية العلمية والمنطلق الفكري لكل منهم لذلك سنورد اهم التعريفات والتي نرى انه قد اتفق عليها بين عدد من الكتب في هذا المجال، فتكنولوجيا المعلومات هي:" جميع الأجهزة والوسائل التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض خزنها واستخدامها عند الحاجة وتتكون من خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء المنظمة.[2] وتشمل نظم تكنولوجيا المعلومات بجميع الوسائل والأدوات اللازمة من الحاسبات ألإلكترونية، الاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا المسموعة والمرئية والطباعة والبرمجيات والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات.

فقد ادى انتشار واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحديثة الى تغيير في اساليب وطرق العمل من خلال استحداث وسائل وطرق جمع وتخزين المعلومات بما يجعل منها متاحة وفي متناول اي شخص وفي اي مكان، عن طريق الدمج بين القدرات

---

[1] بشاخ نور الدين، "**دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة**"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، 2010) ، ص 49.

[2] محمد الهاشمي حجاج و حسام مسعودي، "**دور تحديث أنظمة المعلومات في تفعيل الممارسة المحاسبية**"، **الملتقى الوطني حول واقع وأفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي: الجزائر،05-2013، ص5.

التي توفرها اجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات، فتكنولوجيا المعلومات تتمتع بالعديد من المميزات والخصائص اهمها:

1) **السرعة:** فمن ناحية السرعة فإنّ تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومات بطرق سريعة جداً مقارنة مع الإنسان، هذه الخاصية سمحت بخفض وقت معالجة المعلومات بشكل أكبر.2) **تقريب المسافة:** سمح استخدام هذه التكنولوجيا في عملية نقل وإيصال البيانات باقتصاد كبير في الوقت ، حيث بالإمكان النقل الفوري لأحجام كبيرة جداً من المعطيات بين أي نقطتين في العالم في أقل وقت ممكن وهذا بفضل تكنولوجيا المعلومات. 3) **القدرة على التخزين:** ويتضح هذا من خلال التطور في الوسائط الإلكترونية المستعملة في تخزين المعلومات,وكذلك في التطور المستمر في أنظمة تسيير قواعد المعطيات والوثائق الموجودة والتي تسمح للمستعمل بالوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات.4) **مرونة الاستعمال:** وهي خاصية جد أساسية تتمثل في إمكانية استعمالها في مجالات واسعة ومختلفة. 5) **التفاعلية:** أي أنّ المستعمل لهذه التكنولوجيا يكون مرسل ومستقبل قي نفس الوقت فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.6) **السرعة:** فمن ناحية السرعة فإنّ تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومات بطرق سريعة جداً مقارنة مع الإنسان هذه الخاصية سمحت بخفض وقت معالجة المعلومات بشكل أكبر.7) **القدرة على التخزين:** ويتضح هذا من خلال التطور في الوسائط الإلكترونية المستعملة في تخزين المعلومات,وكذلك في التطور المستمر في أنظمة تسيير قواعد المعطيات والوثائق الموجودة والتي تسمح للمستعمل بالوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات.

1) مكوّنات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرعين أساسين هما: [1]

أولاً: تشغيل المعلومات: ويمثل الوظائف التي تتناول معالجة المعلومات والتي تعتبر الأساس في إنجاز عمليات التشغيل في المنظمات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة حيث يتم التشغيل الآلي للمعلومات عبر الحاسب بمعالجة المعلومات آلياً من خلال الخطوات الأساسية التالية:

- حجز المعلومات.
- تخزين المعلومات.

[1] بن بريكة عبد الوهاب، بن تركي زينب، "**أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية،**" **مجلة الباحث**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة:عدد 7، 2010، ص 246.

- استرجاع المعلومات.

ثانياً: نقل وإيصال المعلومات: وتتمثل هذه العملية في نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد ويهدف نظام الاتصالات إلى نقل المعلومات بشكل إلكتروني عبر مسافات بعيدة ويتكون من مرسل يقوم بتهيئة المعلومات ونقلها الوسيط حيث ينقل المعلومات إلى المستقبل وهو بدوره يقوم باستلام الإشارة وعرضها وتحليلها.

II. الاداء الوظيفي:

1) الاداء:

حضي الاداء الوظيفي باهتمام عدد كبير من مفكري والباحثين في مجال الإدارة وذلك لارتباطه بكفاءة وفاعلية المنظمات في تحقيق أهدافها، فالمورد البشري يشكل المحو الاساسي لكل الانشطة والوظائف في المنظمة ومن ثمة فإن تحسين الاداء الوظيفي للأفراد العاملين يساهم وبشكل كبير في تحقيق الاهداف التي تسعى اليها المؤسسة.

تعددت توجهات وآراء الباحثين في تحديد مفهوم الاداء الوظيفي وذلك بتعدد آرائهم ومنطلقاتهم الفكرية ومراجعهم العلمية فمنهم من ينظر الى الاداء على انه حصيلة لنشاط المنظمة ككل خلال فترة زمنية محددة ومنهم من انه حصيلة النشاط الجماعي لمجموعات العمل فيما يرى البعض الاخر ان الاداء يجب ان يرتكز على قياس وتقييم الاداء الفردي باعتبار ان الفرد العامل يشكل نقطة انطلاق ومحور النشاط الجماعي والكلي للمؤسسة ككل فالأداء يتحدد من خلال قيام الفرد بالأدوار المنوطة به، وهنا يعرف الاداء على انه:"انجاز الفرد ما يسند اليه من مهمات بكفاءة وفاعليه".[1]

ويرتبط الاداء بشكل اساسي بالكفاءة والفاعلية في تحقيق الأهداف فمستوى الاداء يقاس بمدى فاعلية المنظمة في الوصول الى الاهداف المسطرة، اما الكفاءة في الاداء فتشير الى مدى قدرة المنظمة على تحقيق المنفعة من تشغيل الموارد المادية والبشرية والخبرات المعرفية لتحقيق الاهداف المسطرة.[2]

يشمل الاداء الوظيفي مجموعة من العناصر تتمثل في المعرفة بمتطلبات العمل وكمية العمل المنجزة والمثابرة والوثوق في انجاز العمل والوصول الى الاهداف بينما يتحدد مستوى الاداء الوظيفي نتيجة تفاعل عدة عوامل تاثر على اداء الفرد

---

[1] محمد سليمان البلوي، " **التمكين الاداري وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة الوجه"**، (رسالة ماجستير، الاردن: جامعة مؤته، قسم ادارة التربية، 2008)، ص 28.

[2] سهام بن رحمون، **" بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي"**، (اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2014)، ص69.

مثل الدافعية للعمل ومناخ العمل والقدرة على اداء العمل.[1] فالأداء الوظيفي هو محصلة لتفاعل الدافعية والرغبة في العمل والقدرات الفردية للعامل (المعرفة والخبرة) بالإظافة الى مناخ العمل ومدى ملائمة البيئة الداخلية والخارجية للعمل وهو ما يمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية:

الاداء الوظيفي = الدافعية + القدرات الفردية + مناخ العمل.

2) قياس الاداء الوظيفي:

تعتبر عملية تقييم وقياس الاداء الوظيفي من اهم العمليات الادارية لإدارة الموارد البشرية، فهذه الوسيلة تدفع الادارة الى العمل بحيوية ونشاط لمتابعة اداء العاملين في المنظمة والوقوف على اهم نقاط القوة والضعف وذلك بهدف تحفيز العاملين ودفعهم الى العمل بكفاءة اكبر بما يحسن من انتاجيتهم ويزيد في قدرة المنظمة على البقاء والنمو.[2]

تعرف عملية تقييم الاداء على انها عملية تقدير مستوى ونوعية اداء الافراد العاملين خلال فترة زمنية معينة وذلك بتقييم مستوى جودة العمل ومدى تنفيذ الاعمال المسندة للفرد.[3] ويرى البعض الاخر من الباحثين ان قياس الاداء هو تلك العملية الادارية الدورية التي تهدف الى قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في المواقف المختلفة بهدف تحقيق اهداف المنظمة المخططة مسبقا.[4] وعلى هذا يمكن النظر الى عملية قياس الاداء على انها عملية مخططة تسعى الى الكشف عن نقاط القوة والضعف في اداء العاملين وذلك بهدف تحسين الاداء وزيادة القدرة على تحقيق الاهداف التي وضعتها المنضمة فالهدف من عملية قياس اداء هو تحليل اثر اداء الافراد على المنظمة ككل، والعمل على ايجاد المناخ الملائم القائم على الثقة والتعامل الاخلاقي بين العاملين و استثمار قدراتهم في تحقيق تلك الأهداف كما تسعى عملية قياس الاداء الى العمل على الاحتفاظ بالقوة العاملة ذات القدرات والمهارات المتميزة، اما على مستوى المدراء فعملية قياس الاداء تساهم في بناء علاقات جيدة مع العاملين من خلال التعرف على المشاكل والصعوبات التي تواجههم في العمل، ومن ثمة تدعيم عملية التواصل بين المدراء والعاملين، اما على مستوى الفرد فان قياس أدائهم يدفعهم الى العمل باجتهاد وتفان أكبر وتزيد من شعور بالعدالة والتقدير لجهودهم المبذولة في العمل.[5] كما تساهم عملية تقييم الاداء في:

- ضمان العدالة والدقة في المكافئة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.

---

[1] العربي عطية، **" اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية"، مجلة الباحث،** العدد 10، سنة 2010، ص 322.

[2] نوري منير، **تسيير الموارد البشرية،** ط 2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014، ص 336.

[3] العربي عطية، **مرجع سابق،** ص 324.

[4] محمد الصيرفي، **المرجع المتكامل للإدارة الالكترونية للموارد البشرية،** عمان: المكتب الجامعي الحديث، 2009، ص 429.

[5] المرجع نفسه، ص 430.

- المساعدة في تخطيط القوى البشرية.
- يساعد تقييم الاداء في ايجاد الطرق والاليات المناسبة لتحسين الاداء.
- يزود المسئولين بمعلومات واقعية عن أداء العاملين واوضاعهم ومشكلاتهم.
- يوفر تقييم الاداء نظام اتصالي فعال يدعم العمل المشترك في المنظمة.

طرق وأساليب تقييم الاداء:

تختلف طرق وأساليب تقييم الاداء باختلاف طرق وأساليب العمل ، فلا توجد طريقة واحدة ومحددة تستخدم في جميع مجالات العمل، وعموما تقسم الى معيارين اساسيين هما:

أ. **معيار موضوعي:** يعبر عن المقومات الاساسية التي ستلزمها طبيعة العمل مثل المعرفة بالعمل ومتطلباته، وكمية الانتاج وجودته.

ب. **معيار سلوكي:** يكشف عن الصفات السلوكية للفرد مثل التعاون، درجة الاعتماد على العامل، المواظبة والالتزام بالأخلاقية في العمل، الوقت المخصص للعمل، الحرص على استخدام وسلامة ادوات العمل.

وحتى تحقق المعايير المحددة لقياس الاداء الفعلي للعاملين اهدافها فإنه يجب ان تكون ملائمة لإستراتيجية المنظمة وقابلة وصالحة لقياس الأداء، قدرة المعايير الموضوعة على تحديد المشاكل والانحرافات في العمل واقتراح الحلو لها، كما انه من الضروري جدا ان يراعى مدى قبول الافراد لهذه المعايير المعتمدة.[1]

III. اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي.

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الاداء الوظيفي للمنظمات والأفراد وزيادة كفاءتها من خلال تفعيل وتحسين العمليات التشغيلية في المنظمة، غير انه وقبل التطرق الى اثر تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد ومنه المنظمة ككل لابد من التطرق الى افضل الوسائل والطرق التي تمكن من الاستثمار الامثل لموارد تكنولوجيا المعلومات وذلك حتى تكون ذات قيمة وفاعلية اكبر في تحقيق الأهداف وتتطلب عملية ادخال واعتماد نظم تكنولوجيا المعلومات عدد من الخطوات التي يجب مراعاتها لضمان الكفاءة التشغيلية لموارد تكنولوجيا المعلومات يمكن تحديد ابرزها فيما يلي:[2]

- وضع الخطط والسياسات الواضحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

---

[1] العربي عطية، **مرجع سابق**، ص 324.

[2] Mironica Corici , **the immpact of the information and communication technology as factor of influence on organisational performance, journal of social informatin, romania, Vol 07, N 12, December 2009, P 28.**

- تحديد العوامل التي تؤثر على توظيف المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة العمليات التشغيلية.
- تحليل الهيكل التنظيمي للمنظمة بغرض جعل تكنولوجيا المعلومات تتوافق مع طبيعة الوظائف والعمليات في المنظمة.
- توفير الاستشارات والمساعدة المتخصصة لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات من اجل جعل نشاطها اكثر كفاءة.
- تحديد درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والعمل على تطويرها بشكل يمكن من خلاله تحسين المستمر في الاداء وزيادة الانتاجية وضمان كفاءة العمليات التشغيلية في المنظمة.

ان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يتطلب ضرورة اعادة النظر في تنظيم وتصميم الوظائف فنظم العمل القائمة على الحاسوب تأثر في تصميم الانشطة والوظائف الادارية والخدمية والهياكل التنظيمية، كما ان التوجه المتزايد الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يستدعي التحول الى النظام اللامركزي في التسيير واتخاذ القرار نظرا لما تتيحه هذه التكنولوجيا من قدرات هائلة في اداء الاعمال وترشيد طرق وأساليب العمل، فقد توجهت المنظمات على اختلاف احجامها وتخصصاتها الى استثمار ودمج احدث التقنيات في عملياتها وأصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل موردا اساسيا واستراتيجيا للمنظمات التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.

ان المنظمات اليوم تستخدم العديد من انواع تكنولوجيا المعلومات في تحويل مدخلاتها الى مخرجات، إلا إن كفاءة المنظمة وفاعليتها تعتمد بدرجة كبيرة على مدى التناسب بين التكنولوجيا المستخدمة والهياكل التنظيمية من جهة ودرجة مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العمليات التشغيلية للمنظمة من جهة أخرى، وتتضح اهمية تكنولوجيا المعلومات واثرها على الاداء الوظيفي من خلال ما يلي:[1]

اولا: على مستوى المنظمة:

- ميكنة الاعمال الادارية الروتينية في المنظمة وهو ما نتج عنه سرعة في الاداء والكفاءة والدقة في الانجاز.
- تطوير نظام المعلومات من خلال توفير المعلومات بالدقة والسرعة اللازمة لصناعة واتخاذ القرار وتحسين جودتها.
- تحسين وزيادة فاعلية عملية الاتصالات الادارية داخل المنظمة وخارجها من خلال الاستثمار الامثل لشبكات الاتصالات.
- تحسين عمليات التنسيق والتعاون بين مختلف المستويات الادارية في المنظمة بهدف دعم وانجاز الاهداف.
- تحسين نوعية الخدمات والمنتجات وتقليل من تكلفة الانتاج.
- ادى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الى زيادة القدرة التنافسية وفتح فرص جديدة للنمو والتطور.

[1] العربي عطية، **مرجع سابق**، ص 325.

- تمكين المنظمات من الاستثمار الامثل للموارد البشرية من خلال التوظيف والتشغيل الالكتروني ودعم عمليات التدريب والتعليم في المنظمة.
- دعم الوظائف الادارية في المنظمة من خلال التخطيط الالكتروني والتنظيم الالكتروني والتوجيه الالكتروني والرقابة الالكترونية.

ثانيا: على مستوى الفرد:[1]

- تسهم في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل .
- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل .
- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتياً كأساس لأداء العمل.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور الى مكان العمل.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.
- أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

خاتمة:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتطبيقاتها المختلفة في تحسين انتاجية المنظمات وزيادة كفاءتها وأداءها سواء من حيث جودة الخدمة والمنتج او من حيث السرعة والكفاءة والدقة في الأداء فقد اصبح الحاسب الالي يلعب دورا هاما في كل مراحل العملية الادارية ويؤثر على فاعلية وأداء المنظمات لما يتيحه من قدرات كبيرة في مجال نقل وإيصال المعلومات ومعالجتها اضافة الى تأثيره على العملية الانتاجية للمؤسسة ودوره في وزيادة قدرة المنظمات على ممارسة النشاط وتحفيز العاملين وتوجيه سلوكهم من خلال فرض طرق وأساليب عمل جديدة تتوافق والإمكانات التي توفرها نظم تكنولوجيا المعلومات، ورغم الاهمية البالغة التي تشكلها تكنولوجيا المعلومات للمنظمات الا ان الجدل يضل قائما حول احسن الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها الاستثمار الامثل لهذه التكنولوجيا، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- ✓ ان تكنولوجيا المعلومات تشكل أحد أهم الموارد الاستراتيجية للمنظمة والتي لها تاثير كبير في ترشيد القرارات وزيادة الاداء وفتح فرص النجاح والنمو للمنظمات التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.

1 عزيز طارش الدهي، في الموقع الالكتروني يوم 2017/02/19 http://aziz-phd.blogspot.com/2011/02/blog-post_25.html

- ✓ اثرت تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد والمنظمات وساهمت بشكل فعال في زيادة انتاجيتها وكفاءتها التشغيلية.
- ✓ ان التوجه نحو استخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لا يخلو من المخاطر والتهديدات التي تأثر سلبا على العمل مثل القرصنة والاختراق والفيروسات وهو ما يتطلب وضع خطط وبرامج للحماية الالكترونية وتدريب العاملين وزيادة الوعي لدى افراد التنظيم نحو هذه المخاطر.

الاحالات والمراجع:

1- محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الاسكندرية : دار الفكر الجامعي ،2009 .

2- محمد الصيرفي، **المرجع المتكامل للإدارة الالكترونية للموارد البشرية**، عمان: المكتب الجامعي الحديث، 2009.

3- محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجماهيري** ، القاهرة : الدار العربية للنشر و التوزيع ،1999.

4- صلاح الدين، عبد المنعم مبارك ، **اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية**، الإسكندرية الدار الجامعية الجديدة، 2000.

5- ثابت عبد الرحمان **إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، عمان: الدار الجامعية للنشر 2007.

6- نوري منير، **تسيير الموارد البشرية**، ط 2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014.

7- Mironica Corici , **the immpact of the information and communication technology as factor of influence on organisational performance, journal of social informatin, romania, Vol 07, N 12, December 2009.**

8- بشاخ نور الدين، "**دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة**"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، 2010).

9- محمد سليمان البلوي، " **التمكين الاداري وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة الوجه**"، (رسالة ماجستير، الاردن: جامعة مؤته، قسم ادارة التربية، 2008)، ص 28.

10- سهام بن رحمون، " **بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي**"، (اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2014).

11- محمد الهاشمي حجاج، حسام مسعودي، "**دور تحديث أنظمة المعلومات في تفعيل الممارسة المحاسبية**"، **الملتقى الوطني حول واقع وأفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي: الجزائر،05- 2013.

12- بن بريكة عبد الوهاب، بن تركي زينب، "**أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية**،" **مجلة الباحث**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة:عدد 7، 2010.

13- العربي عطية، " **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية**"، **مجلة الباحث**، العدد 10، سنة 2010.