



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

Belfekret rachid

Université d'Alger 3

Faculté des sciences politiques et relations internationales

Abstract

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.

Keywords: technologie de l'information la performance de l'emploi, l'informatique, la taille de la performance, la simplification des procédures de travail.

ملخص:

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 بالإضافة الى مدى تبسيط اجراءات العمل، وذلك من خلال البحث في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاداء 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 الآلي؛ حجم الاداء؛ تبسيط اجراءات العمل.

مقدمة:

قدراتهم الوظيفية، وفي هذا الإطار تعتبر تكنولوجيا المعلومات متغيراً مستقلاً مهماً 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 بالإضافة 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 والكفاءة في الانجاز ولمعالجة الموضوع بشكل أدق تم طرح الاشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في التأثير على الاداء الوظيفي للأفراد في المنظمة؟

ان الهدف من هذا البحث هو الوقوف على مدى قدرة التطورات التقنية الحديثة للحاسب الالى 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 وفعاليتها 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 تأثير تكنولوجيا المعلومات على اداء المنظمة واثرها

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 تجد نفسها اليوم مجبرة على مساندة هذا التطور الذي أصبح ضرورة وحتمية لا بد 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 وفعالية في عمليات صناعة واتخاذ القرار التي تتم على مستوى إدارتها.

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 وفعالية العمليات الادارية من خلال الاستثمار الامثل للموارد والقدرات التي تدعم اداء الافراد وتزيد من

الاعمال والوظائف المختلفة في مجالات الحياة اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية على مستوى الفرد والمجتمعⁱⁱⁱ، حيث تشمل التكنولوجيا العلوم والمهارات المعرفية والخبرات الفنية والوسائل والتقنيات التي تؤدي بها الوظائف والأعمال بما يحققك اشباعا لرغبات وتطلعات افراد المجتمع.

(2) المعلومات

تشكل المعلومات مجموع الحقائق والبيانات المنظمة التي يتم معالجتها والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة وفقا لاحتياجات محددة 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 بأنها: "عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم و تحليل البيانات أي أنها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة"^{iv}.

لقد أثر الظهور المتسارع للتكنولوجيا الحديثة على 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 الدقة في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات و تشغيلها

على اداء الافراد ليخلص البحث في الاخير الى خاتمة وتوصيات.

1. 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 يوفرها الحاسب الآلي وشبكات الاتصالات في العمل الإداري 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 ولا مادية كالحاسب الآلي وشبكات الاتصالات والبرمجيات ، اما التقنية فهي الاسلوب او الطريقة التي تؤدي بها الافعال^أ.

ويعرف معجم (Webster) التكنولوجيا بأنها: اللغة التقنية والعلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، اما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض منشودⁱⁱ.

ويرى محمود علم الدين ان التكنولوجيا هي مجموع الخبرات المتراكمة والمعارف المكتسبة والوسائل المادية والتنظيمية والادارية التي يستخدمها الانسان لأداء

الكتب في هذا المجال، فتكنولوجيا المعلومات هي: "جميع الأجهزة والوسائل التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها واستخدامها عند الحاجة وتتكون من خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنشاء أداء المنظمة.^{vii} وتشمل نظم تكنولوجيا المعلومات بجميع الوسائل والأدوات اللازمة من الحاسبات الإلكترونية، الاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا المسموعة والمرئية والطباعة والبرمجيات والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات.

فقد أدى انتشار واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحديثة إلى تغيير في أساليب وطرق العمل من خلال استحداث وسائل وطرق جمع وتخزين المعلومات بما يجعل منها متاحة وفي متناول أي شخص وفي أي مكان، عن طريق الدمج بين القدرات التي توفرها أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات، فتكنولوجيا المعلومات تتمتع بالعديد من المميزات والخصائص أهمها:

- **السرعة:** فمن ناحية السرعة فإن 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.

وتجهيزها وتلخيصها وعرضها.^v حيث أن قيمة المعلومات تزداد بزيادة دقتها فكلما كانت المعلومات دقيقة أصبحت أكثر فائدة، وذات قيمة أعلى ويعتمد مستوى الدقة في المعلومات على طبيعة البيانات والآلية المقترحة لاستخدامها. التوقيت والتكلفة: بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين ويتطلب ذلك ضرورة تخفيض الوقت اللازم لمعالجة البيانات ولا يتحقق ذلك إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة للحاسب الآلي، الوضوح وعدم التحيز: وتعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات واضحة ومتناسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض، وأن تكون بعيدة عن الغموض واللبس بالشكل الذي يمكن من قراءتها واستعمالها بسهولة وعدم تغيير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيد.^{vi}

3) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لقد أدت التطورات المتسارعة لتقنية المعلومات خلال السنوات القليلة الماضية إلى بروز تكنولوجيا المعلومات كأحد أهم المفاهيم الحديثة التي القت بظلالها على كافة المجالات الإدارية في المنظمات، إذ ومع قصور الإدارة التقليدية وعدم قدرتها على تلبية الحاجات والمطالب الأساسية وفشلها في بلوغ أهدافها، بدت الحاجة واضحة وملحة إلى ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها لدعم مختلف الوظائف والأعمال الإدارية لما تلعبه من دور كبير وهام في خفض تكاليف العمليات الإدارية وزيادة السرعة وتحسين الأداء وجودة الخدمات.

تعددت آراء وتوجهات الكتاب والباحثين في إعطاء مفهوم دقيق وشامل لتكنولوجيا المعلومات، وذلك راجع أساساً إلى اختلاف المرجعية العلمية والمنطلق الفكري لكل منهم لذلك سنورد أهم التعريفات والتي نرى أنه قد اتفق عليها بين عدد من

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.^x

يشمل الاداء الوظيفي مجموعة من العناصر تتمثل في المعرفة بمتطلبات العمل وكمية العمل المنجزة والمثابرة والثوق في انجاز العمل والوصول الى الاهداف بينما يتحدد مستوى الاداء الوظيفي نتيجة تفاعل عدة عوامل تثر على اداء الفرد مثل الدافعية للعمل ومناخ العمل والقدرة على اداء العمل.^{xi} فالأداء الوظيفي هو محصلة لتفاعل الدافعية والرغبة في العمل والقدرات الفردية للعامل (المعرفة والخبرة) بالإضافة الى مناخ العمل ومدى ملائمة البيئة الداخلية والخارجية للعمل وهو ما يمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية:

الاداء الوظيفي = الدافعية + القدرات الفردية + مناخ العمل.

(1) 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.^{xii} 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.^{xiii} ويرى البعض الاخر من الباحثين ان قياس الاداء هو تلك العملية الادارية

● 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 في نفس الوقت فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.

● 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) مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرعين أساسيين هما:^{viii}

أولاً: تشغيل المعلومات: ويمثل الوظائف من انه حصيللة النشاط الجماعي لمجموعات العمل فيما يرى البعض الاخر ان الاداء يجب ان يركز على قياس وتقييم الاداء الفردي باعتبار ان الفرد العامل يشكل نقطة انطلاق ومحور النشاط الجماعي والكل للهيئة ككل فالأداء يتحدد من خلال قيام الفرد بالأدوار المنوطة به، وهنا يعرف الاداء على انه: "انجاز الفرد ما يسند اليه من مهمات بكفاءة وفاعلية".^{ix}

الدورية التي تهدف الى قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في المواقف المختلفة بهدف تحقيق اهداف المنظمة المخططة مسبقاً.^{xiv} 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 المنظمة فالهدف من عملية قياس اداء هو تحليل اثر اداء الافراد على المنظمة ككل، والعمل 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.
- 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:

(2) الاداء:

حضي الاداء الوظيفي باهتمام عدد كبير من مفكري والباحثين في مجال الإدارة وذلك

لارتباطه بكفاءة وفاعلية المنظمات في تحقيق أهدافها، فال مورد 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

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.^{xv} كما تساهم عملية تقييم الاداء في:

- ضمان العدالة والدقة في المكافئة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- المساعدة في تخطيط القوى البشرية.
- يساعد تقييم الاداء في ايجاد الطرق والاليات المناسبة لتحسين الاداء.
- يزود المسؤولين بمعلومات واقعية عن أداء العاملين و اوضاعهم ومشكلاتهم.
- يوفر تقييم الاداء نظام اتصالي فعال يدعم العمل المشترك في المنظمة.

طرق وأساليب تقييم الاداء:

لضمان الكفاءة التشغيلية لموارد تكنولوجيا المعلومات يمكن تحديد أبرزها فيما يلي:^{xvii}

- وضع الخطط والسياسات الواضحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 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 أجل جعل نشاطها أكثر كفاءة.
- تحديد درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والعمل على تطويرها بشكل يمكن من خلاله تحسين المستمر في الأداء وزيادة الانتاجية وضمان كفاءة العمليات التشغيلية في المنظمة.

ان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يتطلب ضرورة إعادة النظر في تنظيم وتصميم الوظائف فنظم العمل القائمة على الحاسوب تأثر في تصميم الأنشطة والوظائف الإدارية والخدمية والهيكل 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 أداء الأعمال وترشيد طرق وأساليب العمل، فقد توجهت المنظمات على اختلاف أحجامها وتخصصاتها الى استثمار ودمج أحدث التقنيات في عملياتها وأصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل موردا أساسيا

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

أ. معيار موضوعي: يعبر عن المقومات الأساسية 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 الأداء الفعلي للعاملين اهدافها فإنه يجب ان تكون ملائمة لإستراتيجية المنظمة وقابلة وصالحة لقياس الأداء، قدرة المعايير الموضوعية على تحديد المشاكل والانحرافات في العمل واقتراح الحلولها، كما انه من الضروري جدا ان يراعى مدى قبول الافراد لهذه المعايير المعتمدة.^{xvi}

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 أداء الافراد ومنه المنظمة ككل لابد من التطرق الى افضل الوسائل والطرق التي تمكن من الاستثمار الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات وذلك حتى تكون ذات قيمة وفعالية اكبر في تحقيق الأهداف وتتطلب عملية ادخال واعتماد نظم تكنولوجيا المعلومات عدد من الخطوات التي يجب مراعاتها

- دعم الوظائف الادارية في المنظمة من خلال التخطيط الالكتروني والتنظيم الالكتروني والتوجيه الالكتروني والرقابة الالكترونية.

ثانياً: على مستوى الفرد:^{xix}

- 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 الملقة 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 أصبح الحاسب الالى يلعب دوراً هاماً في كل مراحل العملية الادارية ويؤثر على فاعلية وأداء المنظمات لما يتيح من قدرات كبيرة في مجال نقل وإيصال المعلومات ومعالجتها إضافة الى تأثيره على العملية الانتاجية

واستراتيجياً 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 وفعاليتها تعتمد بدرجة كبيرة على مدى التناسب بين التكنولوجيا المستخدمة والهيكل 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:^{xviii}

أولاً: 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.
- تمكين المنظمات من الاستثمار الامثل للموارد البشرية من خلال التوظيف والتشغيل الالكتروني ودعم عمليات التدريب والتعليم في المنظمة.

^{iv} صلاح الدين، عبد المنعم مبارك ، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، (الإسكندرية الدار الجامعية الجديدة، 2000)، ص 23.

^v ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، (عمان: الدار الجامعية للنشر 2007)، ص 80.

^{vi} بشاخ نور الدين، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2010) ، ص 49.

^{vii} محمد الهاشي 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، ص 5.

^{viii} بن بركة 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.

^{ix} محمد سليمان البلوي، " التمكن الإداري وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة الوجه"، (رسالة ماجستير، الاردن: جامعة مؤتة، قسم ادارة التربية، 2008)، ص 28.

^x سهام بن رحمون، " بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي"، (اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2014)، ص 69.

^{xi} العربي عطية، " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية"، مجلة الباحث، العدد 10، سنة 2010، ص 322.

^{xii} نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ط 2، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014)، ص 336.

^{xiii} العربي عطية، مرجع سابق، ص 324.

^{xiv} محمد الصيرفي، المرجع المتكامل للإدارة الالكترونية للموارد البشرية، (عمان: المكتب الجامعي الحديث، 2009)، ص 429.

للمؤسسة ودوره في زيادة قدرة المنظمات على ممارسة النشاط وتحفيز العاملين وتوجيه سلوكهم من خلال فرض طرق وأساليب عمل جديدة تتوافق والإمكانات التي توفرها نظم تكنولوجيا المعلومات، ورغم الأهمية البالغة التي تشكلها تكنولوجيا المعلومات للمنظمات إلا أن الجدول يضل قائما حول احسن الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها الاستثمار الأمثل لهذه التكنولوجيا، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

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

✓ أثرت تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد والمنظمات وساهمت بشكل فعال في زيادة انتاجيتها وكفاءتها التشغيلية.

✓ أن التوجه نحو استخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لا يخلو من المخاطر والتهديدات التي تؤثر 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:

ⁱ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، (الإسكندرية:

دار الفكر الجامعي، 2009)، ص 13.

ⁱⁱ محمد الميرفي، مرجع سابق، ص 44.

ⁱⁱⁱ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجماهيري، (القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 1999)، ص 17.

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

^{xv} المرجع نفسه، ص 430.

^{xvi} العربي عطية، مرجع سابق، ص 324.

^{xvii} Mironica Corici , the impact 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.

^{xviii} العربي عطية، مرجع سابق، ص 325.

^{xix} عزيز طارش الدهي، في الموقع الالكتروني يوم 2017/02/19

<http://aziz->

phd.blogspot.com/2011/02/blog-post_25.html