

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الأداء الوظيفي دراسة ميدانية
بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة خنشلة

The Title of The impact of using ITC on the quality of job
performance, afield study at the faculty of social and human sciences
_ University of khenchela

*بغزو جميلة

Baghzou Djamila

جامعة عباس لغرور خنشلة - الجزائر

drbegd@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/04/30

تاريخ القبول: 2023/03/16

تاريخ الاستلام: 2022/05/16

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الأفراد، إضافة إلى الكشف عن أهم العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للأفراد.

وقد أجريت الدراسة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة، حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي مع استخدام أسلوب الحصر الشامل، فضلا عن استخدام عينة مكونة من 30 مفردة في مجال الإدارة. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج: إن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا إيجابيا على أداء الموظفين، كما أنها تسرع من وتيرة عملهم، فضلا عن دورها في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها؛ كذلك اشتراك الموظفين في اتخاذ القرارات يرفع من معنوياتهم وينمي قيم الإحساس بالمسؤولية لديهم ويزيد من درجة ولائهم للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي؛ التأثير؛ تكنولوجيا المعلومات؛ الجودة؛ المؤسسة.

تصنيف JEL: M15 , O15 , J53

Abstract:

This This research aims to identify the impact of information technology on the performance of individuals, in addition to revealing the most important factors that affect the job performance of individuals.

The study was conducted at the Faculty of Social Sciences and Humanities at the University of Khenchela, where we relied in our study on the descriptive approach with the use of the comprehensive inventory method, as well as the use of a sample of 30 individuals in the field of management. The study concluded with a number of results: that information technology has a positive impact on the performance of employees, as it accelerates the pace of their work, as well as its role in improving services and increasing their efficiency; As well as the participation of employees in making decisions raises their morale and develops the values of their sense of responsibility and increases the degree of their loyalty to the institution.

Keywords: Functionality; the influence; Information Technology; the quality; Enterprise.

JEL classification codes: O15 , J53 , M15

مقدمة:

يشهد العالم اليوم واقعا جديدا يمتاز بالديناميكية وسرعة التغيير، ولا سيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أصبح الاهتمام بها متزايدا في مختلف مناحي الحياة: السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية.... باعتبارها نقطة قوة تمكن أي مؤسسة من اتخاذ قرارات رشيدة تهم الموظف بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة.

وعليه فإن إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى المؤسسات أصبح ضرورة حتمية، حيث تزايد الطلب عليها لأجل رفع وتحسين مستوى الأداء الوظيفي إضافة إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع، وبجودة عالية في أقصر وقت، وبأقل تكلفة ممكنة مما أنتج نموا كبيرا في المجتمعات المعتمدة على المعلومات بل وتحولت إلى مجتمعات صناعية ومعلوماتية، حيث أصبحت المعلومات المادة الأولية لمعظم المجتمعات.

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وقوة متزايدة لتقنيات الحاسوب، حيث ظهرت العديد من التغيرات في كافة مناحي الحياة نتيجة للتطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات، واتساع دائرة تأثير مفهوم العولمة، حيث يعد العالم قرية واحدة

ومع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات أصبح من الضروري مواكبة العصر والاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في مختلف العمليات والوظائف، فقد أصبح موضوع تكنولوجيا المعلومات منذ أواخر القرن الماضي إلى حد اليوم من المواضيع الهامة والجديرة بالدراسة.

لذلك أولى معظم الباحثين أهمية لهذا الموضوع لإسهاماته الكبيرة في تطوير نظم العمل والإنتاج وفي تقدم ونمو المؤسسات فقد تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحفيز الأفراد من أجل تحقيق الأفضل في أدائهم حيث تعتبر هذه الأخيرة أهم عناصر المؤسسة وبدونها لا يمكن لأي مؤسسة تحقيق أهدافها.

وعليه يجب الاهتمام بهذه الموارد والسعي لتنمية مهاراتها لأن هذه الأخيرة تعود بالفائدة على المؤسسة.

مما سبق نصل إلى طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الأداء الوظيفي للفرد؟
- وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها؟
- هل تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء الوظيفي للأفراد؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في التعرف على كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي باعتبارها وسيلة للرقى بالمؤسسة بصفة عامة، والمؤسسة الجزائرية بصفة خاصة الجامعة) وباعتبار كذلك أن الفرد هو المورد الرئيسي الذي تقوم عليه المؤسسة، فضلا عن معرفة أهم الآثار الناتجة عن استخدام مثل هذه التكنولوجيات سواء كانت آثارا ايجابية أم سلبية في الجامعة.

فرضيات البحث:

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الأداء الوظيفي للأفراد في المؤسسة.
- المؤشرات: تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة.
- تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة.
- المؤشرات: القدرات الإبداعية الرقي بالمؤسسة.

أهداف الدراسة:

- التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.
- الكشف عن أهم العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي.
- ابراز أهمية تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي.

منهج الدراسة: نظريا تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والذي يسمح بوصف الظاهرة محل الدراسة، وذلك بالاستناد على أهم ما جاء في الادبيات النظرية من مراجع حول المتغيرين؛ أما امبريقيا تم اعتماد الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة. كذلك المنهج الوصفي للربط بين متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها وتفسيرها وصولا للنتائج والتوصيات التي نأمل أن تساهم في تطوير الواقع وتحسينه.

هيكل الدراسة: للإجابة على أسئلة الدراسة وإشكالياتها تم تقسيمها الى محورين أساسيين، الأول نظري تناولنا من خلاله الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي، أما الثاني فيتناول الشق التطبيقي للدراسة.

أولاً: القسم النظري

1- تحديد المفاهيم:

1-1- تكنولوجيا المعلومات:

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات بتعريف واحد بل تعددت مفاهيمها بتعدد الباحثين والدارسين فمنهم من اعتبرها:

عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً، على شكل نصوص وأشكال بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة (الشوابة، دس)

ومنهم من عرفها بأنها: "خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية...، والمجموعات الأخرى من الاختراعات والوسائل التي يستخدمها الإنسان في السيطرة على المعلومات واستثمارها، في المجالات الحياتية المختلفة" (قندليجي، فاضل السمراني، 2009)

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات: هي مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة

1-2- الأداء الوظيفي:

اهتم العديد من الباحثين في عدة مجالات بالأداء الوظيفي وأولوه أهمية قصوى نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المؤسسات في تحقيق أهدافها وذهب الوايسة في مفهومه للأداء الوظيفي: " أن لكل عمل مجموعة من الأهداف التي يجب على شاغل العمل إنجازها، ومن ثم أداء أي فرد ما هو إلا انعكاس لمدى نجاحه أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كانت طبيعة هذا العمل". (الزغبي، دس)

ونلاحظ أن الأداء الوظيفي هو قدرة الفرد على أداء مهامه وتحقيق أهدافه. وهناك من يعرف الأداء على أنه: "صورة حية تعكس نتيجة ومستوى المنظمة على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية عن طريق أنشطتها المختلفة وفق المعايير التي تلائم المنظمة وطبيعة عمله

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

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

1-3- المؤسسة :

هي "تكوين اجتماعي منسق بوعي، يتفاعل فيه الأفراد ضمن حدود محددة وواضحة نسبياً، من أجل تحقيق أهداف مشتركة." (السالم، 2015)

وحسب هذا المفهوم تعتبر المؤسسة وحدة اجتماعية هادفة يتفاعل فيها الأفراد فيما بينهم من أجل إنجاز أغراض محددة.

التعريف الاجرائي للمؤسسة: هي مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية التي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين قصد إنجاز المهام المرتبطة بها .

1-4- تعريف الجودة :

تعددت مفاهيم الجودة بتعدد وجهات النظر، إلا أن هناك بعض التعاريف التي فرضت نفسها بإلحاح وذلك لما تتصف به من موضوعية وتعبير دقيق ومنها :

1-5- تعريف الجودة:

لغة: جاد-جودة، صار جيداً، وهو ضد الرديء، فعل الجيد، أجاد يعني أتى بالجيد، أجود الشيء ويعني جعله جيداً Qualitas يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلاحيته، ليس كما كانت تعني قديماً الدقة والإتقان(عاشوري، 2017) .

اصطلاحاً :

تعريف جونسن Johnson حيث عرف الجودة بأنها: " تلبية احتياجات الزبون المتوقعة وإتقان الأعمال من أول مرة "؛ أما جوران Juran فعرّف الجودة في جملة قصيرة هي: "أن الجودة هي الملائمة للاستخدام" أي بمعنى القدرة على تقديم أفضل أداء وأحسن الصفات ("عبد الفتاح، 1996)

المفهوم الإجرائي: تعني الجودة بمفهومها البسيط والعام الخلو من أي عيوب بمعنى أنها على درجة أو مستوى من التميز.

2- الدراسات السابقة:

2-1- الدراسة الأولى:

قام بها كل من د عبد النور موساوي وهدى بن محمد، بعنوان: أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة أبريل 2009. دراسة مقدمة

إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية.

وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وطبق الباحثان طريقة المسح الميداني بطريقة العينة وذلك لكبر حجم المجتمع الأصلي ويشتمل مجتمع الدراسة على شركات التأمين الناشطة في ولاية قسنطينة وقد تم توزيع 50 استبيان، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر استخدام نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر لا يزال بعيدا عن ركب التطورات العالمية وهذا راجع لعدم إدراك بعض المدراء لأهمية نظم المعلومات بالإضافة إلى أن نظام المعلومات يسهم في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات ذلك لأنه يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء.

وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في مجالتها لموضوع اثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية وهو ما تم التطرق إليه في دراستنا من خلال معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين بالإضافة إلى ما توفره هذه التكنولوجيات في التقليل من الأخطاء في العمل.

2-2- الدراسة الثانية:

قامت بها طويهرى فاطمة بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية مذكرة ماجستير بتيارت سنة 2015 .، حيث تهدف الدراسة إلى البحث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي واعتمدت على عينة قدرت ب 189 عاملا ، طبقت على عمال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت وطبقت الباحثة أداة الاستبيان حيث توصلت إلى النتائج التالية: يعد استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه، توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء .وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونهما يدرسان نفس الموضوع وهو تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية (العاملين) وهذا ما تم التطرق إليه في دراستنا من خلال معرفة ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات تأثير على أداء العاملين بالإضافة إلى مساهمتها في تحسين الخدمات داخل المؤسسة وتنمية قدرات العاملين فيها.

3- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص نذكر أهمها: (كورتال، وأيوب، 2016)

✓ تقليص الوقت والمكان:

حيث جعلت كل الأماكن متجاوزة الكترونيا كما أنها تسهل من عملية التخزين والاسترجاع حيث أن عملية التخزين ضرورية لحفظ البيانات والمعلومات لحين الحاجة إليها، بينما عملية الاسترجاع هي استعادة للبيانات المخزونة لإعادة استخدامها والاطلاع عليها.

✓ الذكاء الاصطناعي:

من أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات حيث أنها تتميز بالسرعة الفائقة في أداء وتنفيذ التعليمات فباستخدامها يمكن الحصول على كم هائل من المعلومات يصعب الحصول عليها بالجهد البشري.

✓ الدقة المتناهية في تنفيذ العمليات المختلفة.

✓ القيام بالعمليات المنطقية والتي تتطلب المقارنة بين عنصرين أو أكثر والاختيار بين

البدائل

✓ التفاعلية:

أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يمكن أن يتبادلون الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات. (طرشي، وتقروت، 2011)

✓ دخول قطاع المعلومات بوصفه قطاعا رئيسيا في الكثير من الدول الى جانب

القطاعات الأخرى (الزراعة، الصناعة) (محمد حسين، 2010)

من خلال كل هذه الخصائص نلاحظ أنه وبالرغم من كل هذه المزايا التي اتسمت بها تكنولوجيا المعلومات إلا أنها لا تخلو من وجود بعض النقائص كون الإنسان أصبح مدمن على مثل هذه التكنولوجيات فهو يستخدمها دون تمييز في شتى المجالات فهي بذلك سلاح ذو حدين.

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية بالغة فهي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة وتتجلى أهميتها في : أنها تساعد المؤسسات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.

تعتبر القاعدة الأساسية التي تبني على ضوئها المؤسسات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيسي في إنجاح تلك المؤسسات. (الفتاح إبراهيم، 2017)

تدفع بالمؤسسة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة والالتحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.

تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للموظفين.

ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية .
(محمد حسين، 2010)

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق مستويات عالية للأداء، إذ تمكن الإدارة من أحداث تحسينات وتطويرات فاعلة، من خلال توفير المعلومات لاتخاذ قرارات فعالة وبناءة تدعم المؤسسة، إذ أن استعمال التكنولوجيا بشكل خاطئ قد يعيق عمل المؤسسة ويؤدي بها إلى الفشل بدل من أن يرفع من أدائها.

4- أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات:

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا إلا أنه وكأي شيء تعتبر سلاح ذو حدين وهذا ما سيبين لنا من خلال ما سنعرضه: (العتيبي، 2011)

4-1- الآثار الإيجابية:

- ✓ الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في شتى المجالات زادت من شعور الإنسان بالحرية ورمت عن كاهله التقيد بالزمن.
- ✓ تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة، كما تساهم في تفعيل الحوارات الالكترونية والتي بدورها تساهم في التفاعل والتواصل بين البشر.
- ✓ تساهم شبكة الانترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب وتساعد في الاطلاع على بعض الأدبيات.

4-2- الآثار السلبية:

- ✓ استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس.
- ✓ ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية، مثل تجارة المخدرات وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة.
- ✓ تعتبر تهديد للأمن القومي للدول والمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، كما ظهرت بعض الجرائم، تسمى الجرائم المعلوماتية... الخ
- ✓ السرقات الأدبية والعلمية التي انتشرت بكثرة عن طريق النسخ والتقليد
- ✓ ظهور بعض الأمراض التي أثرت على الجانب الصحي للإنسان والناجمة أساسا عن الموجات الكهرومغناطيسية كالسرطان مثلا

من خلال ما تم ذكره نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات صحيح أنه يساعدنا كثيرا في التواصل والشعور بالحرية واختصار الوقت والجهد ولكنه بالمقابل يأخذ منا الكثير ابتداء بالبراءة حيث تؤثر شبكة الإنترنت على عقولهم ووصولاً إلى صحة الإنسان وذلك لتعرضه للإشعاعات

الكهرومغناطيسية التي تسبب حتما السرطان وهي بذلك كما قلنا سابقا سلاح ذو حدين إن لم نحسن استغلالها.

5- محددات الأداء الوظيفي:

بما أن الأداء الوظيفي هو نتاج العلاقة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور فإن محدداته تتضح فيما يلي: (البوشرخ، 2010)

✓ **الجهد المبذول:** يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

✓ **القدرات والخصائص الفردية:** يمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

✓ **إدراك الفرد لوظيفته:** يعني تصورات الفرد وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة.

6- معايير الأداء الوظيفي:

تنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي: (شامي، 2010)

الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة.

✓ **الكمية:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الإتقان في العمل.

✓ **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل، ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة أعمال وهي: المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية والوقت ويعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل.

✓ **الإجراءات:** هي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، حيث يتم الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.

7- إجراءات تحسين الأداء:

إن من أهم الأهداف لعملية تقويم الأداء هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية: (محمد عباس، 2011)

✓ **تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء:** لابد من تحديد أسباب الانحراف في أداء الموظفين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والموظفين، وذلك

لتقليل من حدتها من خلال معرفة الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب الدوافع، فالفاعلية تعكس المهارات والقدرات أما الدوافع فتتأثر بالأجور والحوافز وكذلك ظروف العمل.

✓ **تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول:** وذلك بالتعاون بين الإدارة والموظفين من جهة والمختصين في مجال تحسين الأداء، من خلال المناقشة والمشاركة وعدم السرية في كشف الحقائق.

✓ **الاتصالات المباشرة:** إن الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة. نلاحظ من خلال ما تقدم أن هذه الإجراءات تعزز من السلوكيات الايجابية للموظفين وتمنحهم الثقة والولاء لمؤسستهم وتقلل من الضغوط النفسية لهم ومن ردود الفعل السلبية .

8- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي: (الخراخشة، 2010)

إن الأداء الوظيفي ينتج عن تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري، ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي، حيث يعد الأداء نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي: الدافعية الفردية، ومناخ أو بيئة العمل، والقدرة على إنجاز العمل.

● **المناخ التنظيمي:** يعرف المناخ التنظيمي بأنه تعبير يدل على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم، كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحوافز. وتبرز أهمية المناخ التنظيمي في العديد من الجوانب، بشكل ايجابي مثل التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين.

كما يؤثر المناخ التنظيمي على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين بشكل ايجابي إذا كان المناخ التنظيمي سليم. بالإضافة إلى تأثيره على سلوك وكفاءة العاملين لأنهم يقضون معظم وقتهم في العمل حيث يحتك مع الرؤساء والمرؤوسين على كافة المستويات.

● **الروح المعنوية لدى الموظف:** لقد حظيت الروح المعنوية للموظفين بقدر كبير من الاهتمام لأنها تؤثر وبشكل كبير في الأداء الوظيفي، وقد خلصت الكثير من الدراسات إلى أن القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين وهذا ما ينعكس سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

وإذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين، وعملت على خلق روح معنوية لديهم فإن ذلك يكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام والضغط على أي فرد يحاول الخروج عليها، وتعتمد الروح المعنوية

على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية مثل سلامة الإشراف والتدريب والأجور والترقية والخدمات التي ترتبط بعملية التوظيف.

من خلال ما تقدم نستنتج أن الأداء الوظيفي يتأثر بشكل كبير بالاتجاهات، حيث تؤثر هذه الأخيرة على عمل الأفراد، فالفرد حين يحب عمله يتمسك به ويبدع فيه فيتحسن مستوى أدائه وتزداد خبرته وبالتالي ترتفع الروح المعنوية لديه وتزيد نسبة ولائه وانتمائه للمؤسسة.

● **المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور:** وذلك يتجلى من خلال مدى مواظبة الموظف ومثابرته على أداء مهامه مهما كانت الصعاب والعراقيل التي تحول دون أدائه لعمله وذلك من خلال استغلاله لقدراته وخبراته ونستطيع القول أن مستوى الأداء يتحدد وفق تفاعل هاته العوامل الثلاثة، فإن كانت ايجابية فإن محصلة الأداء ستكون مرتفعة .

9- تأثير تكنولوجيا المعلومات على رفع أداء العاملين :

● أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن التمييز في إنتاجها وعن الكفاءة والفاعلية في أدائها لذا تسارع المنظمات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في خلق فرص جديدة ومبتكرة في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي، تحسين القرارات الإدارية، تبسيط الإجراءات، الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتدريب العاملين على كيفية استخدامها لهذه التكنولوجيات وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء العالية للعاملين والتي تسعى المنظمات لتحقيقها . (عطية، 2012)

لذا فإن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين تتمثل في: (المؤتمر العالمي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 2005)

● تحسين الأداء الوظيفي من خلال انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة وبتكلفة أقل وزيادة معدل أداء العاملين.

● زيادة الشعور بالانتماء والولاء من قبل العاملين تجاه المؤسسة لما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

● تسهم في زيادة كفاءة المنظمة من خلال استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها مما يؤدي إلى تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات العاملين.

● يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين.

ثانيا: القسم الميداني

1- إجراءات البحث الميداني:

1-1- منهج الدراسة: نظرا لطبيعة الدراسة والتي تتمثل في التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة ارتأينا استخدام المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم والأقرب لدراستنا، حيث يجعلنا نتعرف على أبعاد الظاهرة محل الدراسة.

1-2- المجال المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عباس لغرور - خنشلة-، أنشئت كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية أولا بصفتها معهدا سنة 2004 لتتحول الى كلية طبقا لإحكام المرسوم التنفيذي رقم 12/246 المؤرخ في 04 جوان 2012 الخاص بإنشاء جامعة خنشلة، المتمم بالقرار رقم 356 المؤرخ في 18 ماي 2013 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وهما قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية تتضمن التكوين في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية وفي الطورين الأول والثاني والطور الثالث.

• **قسم العلوم الاجتماعية:** يضمن هذا القسم التكوين في شعبة العلوم الاجتماعية في التخصصات التالية :

أ- على مستوى ليسانس: علم اجتماع، علم السكان، علم النفس العيادي، الفلسفة،

ب- على مستوى الماستر: تاريخ الفلسفة التنموية والسكان، علم الاجتماع الثقافي والحضري، علم اجتماع التنظيم والعمل، علم النفس الصحة

• **قسم العلوم الإنسانية:** يضمن هذا القسم التكوين في شعبة العلوم الإنسانية في التخصصات التالية :

أ- على مستوى ليسانس: تخصص تاريخ عام، علوم الإعلام والاتصال

ب- على مستوى الماستر: تاريخ المقاومة والحركة الوطنية، إذاعة وتلفزيون

أما فيما يخص الطور الثالث فقد فتحت على مستوى الكلية ثلاثة تخصصات للتكوين في الدكتوراه: علم الاجتماع، فلسفة، علم السكان. (بولبيار، د س)

1-2- المجال البشري: يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع الموظفين الإداريين الدائمين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة والمقدر عددهم ب 30 موظف.

3-1- عينة البحث: وهي جزء من مجتمع الدراسة وقد تم الاعتماد على المسح الشامل باعتبار مجتمع البحث محدود ومن أجل جمع أكبر عدد ممكن من المعطيات ارتأينا إلى اعتماد 30 موظف وقد تم استرجاع 28 استمارة فقط.

3-1- أداة البحث: وتمثل في استمارة استبيان حيث تم تقسيمها إلى 3 محاور أساسية وتم توزيعها على الإداريين الذين يستخدمون الحواسيب بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عباس لغرور خنشلة.

2- عرض وتحليل البيانات الميدانية:

2-1- البيانات الشخصية:

الجدول 1: جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الاحتمالات	النسبة	التكرار
ذكر	04	14.29%
أنثى	24	85.71%
المجموع	28	100%

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من الإناث حيث قدرت نسبتهم بحوالي 87.71% وهذا ربما راجع إلى اكتساح المرأة كافة المجالات حيث تخلى المجتمع عن طبيعة المحافظة إذ كان لا يسمح للمرأة بالعمل، إضافة إلى أن العمل في الإدارة لا يتطلب مجهود عضلي، كما أن العمل بالإدارة والتعليم من أكثر الوظائف ملائمة لطبيعة المرأة. في حين نجد نسبة الذكور قليلة مقارنة بنسبة الإناث حيث قدرت ب 14.29%.

جدول رقم 2: جدول يعرض تأثيرات متغيرات الجنس والمستوى		أنثى		ذكر	
متوسط	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار
متوسط	00	00	00	00	00
ثانوي	03	3.58	01	7.14	02
جامع	25	82.14	23	7.14	02
المجموع	28	85.72	24	14.28	04

المصدر: إعداد الباحثة

من خلال استقراء الجدول نلاحظ أن نسبة الذكور تقدر ب 7.14% في المستوى الثانوي في حين نجد أن نسبة الإناث تقدر ب 3.58% ويرجع ذلك إلى أن العنصر الذكوري يتوجه للحياة العملية ربما نتيجة تعسر المستوى المعيشي العام للأسرة الجزائرية مما يجعل مواصلة الدراسة أمر صعب نوعا ما، والأهم من ذلك هو فقدان العنصر الذكوري الثقة في التوظيف مهما بلغ مستواه نتيجة التشجيع في كل مناصب التشغيل.

أما في المستوى الجامعي نجد أن نسبة الإناث تصل إلى 82.14% وهي نسبة عالية إذ ما قورنت بنسبة الذكور والتي تقدر ب 7.14% وهذا راجع إلى أن الإناث أكثر طموحا وأكثر صبرا فالمرأة دائما تسعى إلى بلوغ مناصب عليا.

أما عن علاقة الجنس بالأداء الوظيفي فتبين لنا أن الإناث أكثر ولاء من الذكور حيث أن المرأة تسعى دائما للبروز في مجال عملها والارتقاء من أجل إرضاء طموحها فنجدها أكثر نشاطا من الذكر. أما عن علاقة المستوى التعليمي بالأداء فمن المؤكد أن المستوى التعليمي يلعب دورا هاما في تحسين الأداء وخصوصا إذا كان له علاقة بالاختصاص، فالموظف الذي لديه مستوى تعليمي عالي يبرز قدراته ومهاراته العلمية في مجال عمله على عكس الموظف العادي "فبالعلم نستطيع أن نضع خطط تنفيذ المسار الوظيفي للمؤسسة (مقولة أحد الباحثين)

جدول رقم 3: جدول يبرز المستوى التعليمي لأفراد العينة:

النسبة	التكرار	الاحتمالات
00	00	متوسط
10.72%	03	ثانوي
89.28%	25	جامعي
100%	25	المجموع

تضح من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي نسبة الجامعيين حي قدرت ب 89.28% و من خلال هذه النسبة المرتفعة يتضح لنا مدى ملائمة المستوى التعليمي مع المناصب التي يشغلها الموظفون حيث أن تناسب المنصب مع المستوى التعليمي يعطي أريحية أكثر للموظف في منصبه و يساهم كذلك في تحسين أدائه.

بيانات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاءة الموظفين.

الجدول رقم 4: جدول يظهر توفير المؤسسة العدد الكافي من الحواسيب:

النسبة	التكرار	الاحتمالات
71%	20	نعم
29%	08	لا
100%	28	المجموع

المصدر: اعداد الباحثة

لقد قدرت نسبة توفر الحواسيب داخل المؤسسة ب 71% وهذه نسبة كبيرة مقارنة بالثانية ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن المؤسسة قد سعت لتوفير القدر الكافي من الحواسيب وذلك من أجل تسهيل مهمة موظفيها لأن جل العمليات تكون عن طريق الحاسوب في حين نجد أن نسبة 29% تقر بأن المؤسسة لا توفر الحواسيب بعدد كافي كما يفيد أفراد العينة أن الحواسيب تتعرض دوما للتلغف والتعطل مما يعيق سير العمل.

جدول رقم 5: جدول يوضح المعالجة السريعة والدقيقة للبيانات من طرف أجهزة المؤسسة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	19	67.86%
لا	09	32.14%
المجموع	28	100%

المصدر: إعداد الباحثة

نلاحظ أن نسبة 67.86% من عينة الدراسة قد أجابت بأن المؤسسة توفر أجهزة تساعد على المعالجة الدقيقة والسريعة للبيانات يعني أن الأجهزة المتوفرة في المؤسسة هي أجهزة حاسوب جديدة تواكب العصر والتكنولوجيا الحديثة في حين نجد أن نسبة 32.14% من عينة الدراسة قد أجابوا بأن المؤسسة لا توفر هذه الأجهزة ولعل هذا راجع إلى عدم استخدامها لهذه التقنيات والبرمجيات مما أدى بهم إلى عدم تطويرها والاهتمام بها.

جدول رقم 6: جدول يعبر عن مساهمة أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطيء:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	20	71%
لا	08	29%
المجموع	28	100%

المصدر: إعداد الباحثة

نلاحظ أن نسبة 29% من عينة الدراسة قد أجابت أن أجهزة تكنولوجيا المعلومات لا تجنب حالات البطيء وهذا راجع لقدم الأجهزة الموجودة في المؤسسة، إضافة إلى انتقال الفيروسات إلى الجهاز والتي بدورها تجعله بطيئا لذا وجب مجازة التطور الحاصل في عالم التكنولوجيا لتجنب حالات البطيء وهذا حسب المبحوثين.

في حين 71% من عينة الدراسة وهي نسبة كبيرة قد أجابت بأن أجهزة تكنولوجيا المعلومات تجنب حالات البطيء وهذا راجع إلى حفظ البيانات والمعلومات مسبقا في الأجهزة وبطريقة

إلكترونية وترتيبها واسترجاعها عند الحاجة كما أنها توفر التدفق السريع للمعلومات وتساهم في جودة العمل وهذا ما تحتاجه مؤسساتنا فعلا.

جدول 7: جدول يبيد تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة أداء الموظفين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	89.28%
نعم	02	7.14%
لا	01	3.58%
المجموع	28	100%

المصدر: إعداد الباحثة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 3.58% من عينة الدراسة قد أجابت بأن تكنولوجيا المعلومات لا تؤثر على جودة أداء الموظفين وهذا راجع ممكن لعدم اقتناع هذه الفئة بدور تكنولوجيا المعلومات حيث تقر نسبة 7.14% من عينة الدراسة بوجود تأثير سلبي في حين نجد نسبة 89.28% يقرون بتأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة أداء الموظفين تأثيرا إيجابيا لأن هذه التكنولوجيات توفر تدفق سريع للمعلومات و في وقت قصير و تساهم في إنجاز المهام بسرعة بمساعدة البرمجيات الحديثة و هذا ما يجعلها تؤثر على جودة أداء الموظفين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة خنشلة فهي تساعدهم في أداء عملهم بسرعة كبيرة و بصورة أدق إن لم نقل أنها تؤديه.

جدول رقم 8: جدول يكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات على تحسين ظروف العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	100%
لا	00	00%
المجموع	28	100%

المصدر: اعداد الباحثة

نلاحظ أن نسبة 100% من عينة الدراسة ترى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين ظروف العمل لما توفره البرامج من خدمات تساعد بدورها في تحسين جودة الأداء الوظيفي للموظف كما أنها تتميز بالسرعة والدقة اللامتناهية في تنفيذ التعليمات.

جدول رقم 9: جدول يوضح حاجة الموظفين لاستخدام الانترنت في مجال عملهم:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	24	85.71%
لا	04	14.29%
المجموع	28	100%

المصدر: اعداد الباحثة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 14.29% من عينة الدراسة ترى بأن لا حاجة للموظفين باستخدام الانترنت في مجال عملهم بحكم أنهم اعتادوا على العمل (أشياء روتينية) في حين 85.71% من عينة الدراسة تعتبر أن الموظفين بحاجة لاستخدام الانترنت لأداء عملهم بشكل مضمون، ذلك لما توفره من برامج وتطبيقات قد تفيدهم في معرفة كل ما هو جديد أو في حالة إضافة لشيء لم يتعودوا عليه في عملهم، كما أنها تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للموظفين.

جدول رقم 10 جدول يظهر مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	27	96.42%
لا	01	3.58%
المجموع	28	100%

الصدر: اعداد الباحثة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأقلية من عينة الدراسة والتي تقدر ب 3.58% ترى بأن تكنولوجيا المعلومات لا تساهم في تحسين الخدمات و لا تزيد من كفاءتها، وهذا راجع لعدم تمكنهم من التحكم في مجال المعلوماتية و ذلك لقلّة التكوين و التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات أما 96.42% من عينة الدراسة فهي ترى أن تكنولوجيا المعلومات أثرت تأثيراً إيجابياً على مردود العمل و تحسين خدمات المؤسسة و زيادة كفاءتها فهي تقلل من حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية.

بيانات تتعلق بجودة الأداء الوظيفي:

جدول رقم 11 جدول يبرز مدى استفادة الموظفين بالكلية من تكوينات وتربصات في مجال

استخدام تكنولوجيا المعلومات:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	27	96.42%
لا	01	3.58%
المجموع	28	100%

المصدر: اعداد الباحثة

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن 32.14% فقط من أفراد العينة استفادت من تربص أو تكوين وهذا يسهل لهم استخدام الأجهزة بأريحية و هي نسبة ضعيفة إذا ما قورنت بالثانية

حيث قدرت ب 67.85% أي ما يقارب 86% من أفراد العينة لم تتلقى تكويناً فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و ربما يعود ذلك إلى أن التكوين مقتصر على فئة محددة من العمال وكذا مقارنتها بسنوات العمل، أو أن الكلية تعتمد في رفع كفاءة وخبرة موظفيها في مجال التكنولوجيا على الممارسة اليومية لمختلف الأعمال.

جدول رقم 12: جدول يكشف عن مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إعداد وتوصيل المعلومات وتحسين جودة الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	27	96.42%
لا	01	3.58%
المجموع	28	100%

المصدر: اعداد الباحثة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 3.58% من عينة الدراسة غير موافقة على أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين جودة الأداء وهذا ربما راجع لعدم تيقنهم بما يمكن أن تقدمه تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة، فيما نجد أن أغلبية أفراد العينة والتي قدرت نسبتها ب 96.42% ترى بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم في إعداد وتوصيل المعلومات وكذا تحسين جودة الأداء لما تقدمه من خبرات للموظفين فهي تساهم في التدفق السريع للمعلومات، وتؤدي إلى توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء وهذا ما أشار إليه عبد النور موساوي في دراسته أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية جامعة الأردن .

جدول رقم 13: جدول يوضح مساهمة التقنيات الحديثة في زيادة الأداء الوظيفي للموظف:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	26	92.86%
لا	02	7.14%
المجموع	28	100%

المصدر: اعداد الباحثة

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 93% من عينة الدراسة يوافقون على مساهمة التقنيات الحديثة في زيادة الأداء الوظيفي لما توفره هذه التقنيات من برامج تساعد على أداء الموظفين بوتيرة أسرع وبجهد أقل وهذه خاصية تكنولوجيا المعلومات أما عن نسبة 7% من عينة

الدراسة لا يولون أهمية لمثل هذه التقنيات الحديثة ولا يعتبرون أنها تزيد من أدائهم ولا يعيروها أهمية.

جدول رقم 14: جدول يوضح أثر الترقيات على الأداء الوظيفي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	100%
لا	00	00%
المجموع	28	100%

المصدر: اعداد الباحثة

في الجدول المبين أعلاه، نلاحظ أن نسبة 100% من عينة الدراسة تعتبر أن لترقيات الوظيفية أثر واضح على الأداء الوظيفي فهي تعتبر دافعا قويا في التزام الموظف تجاه وظيفته وتجاه أدائه تجعله أكثر التزاما وأكثر جدية، كما أنها ترفع من روحه المعنوية ومن دافعيته في العمل وتجعله أكثر تفاعلا وتزيد من أدائه، وهذا ما أكدته مدرسة العلاقات الإنسانية (التوت مايو) جدول رقم 15: جدول يبين نوع الحوافز الأكثر تأثيرا على أداء الموظفين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مادية	01	3.58%
معنوية	/	/
كلاهما معا	27	96.42%

المصدر: اعداد الباحثة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة ضئيلة من عينة الدراسة حيث قدرت بـ 3.58% ترى بأن الحوافز المادية أكثر تأثيرا على أداء الموظفين باعتبار أن العامل المادي هو الذي يحقق حاجاتهم خاصة في ظل ارتفاع مستوى المعيشة، فالحوافز المادية تؤثر بشكل كبير في نفوس العاملين وتجعلهم أكثر ولاء وواقعية للعمل، في حين نجد أن الأغلبية الساحقة والتي قدرت بنسبة 96.42% من عينة الدراسة ترى أن كلا من الحوافز المادية و المعنوية تؤثر على أداء الموظفين لأن المادة وحدها لا تكفي فيإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات مثلا برفع من معنوياتهم و ينمي قيم الإحساس بالمسؤولية و يسهم في زيادة درجة انتمائهم للمؤسسة.

ثالثا: نتائج الدراسة

- أدخلتم التوصل من خلال الدراسة الميدانية المنجزة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة لقد عباس لغرور خنشلة إلى بعض النتائج يمكن إبرازها كما يلي:
- -توفر المؤسسة أجهزة تساعد على المعالجة الدقيقة و السريعة للبيانات و هذا ما يساعد الموظفين على أداء عملهم.

- إن أغلبية العينة يقرون بأن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على أداء الموظفين تأثيرا إيجابيا وذلك بنسبة 89.28% أي ما يقارب 90% لأنها توفر تدفق سريع للمعلومات وفي وقت قصير مما يساعد الموظف على أداء عمله بسرعة أكبر وبصورة أدق.
- أشار معظم الموظفين بضرورة استخدام الانترنت في مجال عملهم وذلك بنسبة 85% لما توفره الانترنت من برامج وتطبيقات قد تفيدهم في مجال عملهم بالإضافة إلى معرفة كل ما هو جديد فيما يخص مجال عملهم.
- أما عن استفادة موظفي الكلية من تربصات وتكوينات فنسبة 86% من عينة الدراسة لم تتلق تكوينا وهي نسبة كبيرة جدا مقارنة بالنسبة المستفيدة من التكوين وهذا يعود إلى أن سنوات العمل لا تتوافق وشروط الاستفادة من تربص أي يجب أن، تكون سنوات العمل طويلة نوعا ما.
- أشار أغلب الموظفين إلى أن التقنيات الحديثة تزيد من أداء الموظف لما توفره هذه التقنيات من برامج تساعد في تسريع وتيرة العمل وبجهد أقل وقدرت النسبة ب 93%.
- نجد أن نسبة 96.42% من عينة الدراسة تعتبر أن للترقيات الوظيفية أثر واضح على الأداء الوظيفي فهي تعتبر دافع قوي في التزام الموظف تجاه عمله وتجعله أكثر رضا وولاء لوظيفته.
- أما عن نوع الحوافز التي تكون أكثر تأثيرا على أداء الموظفين فنجد أن نسبة 96.42% أي ما يقارب 97% من عينة الدراسة ترى أن كلا من الحوافز المادية والمعنوية تؤثر على أداء الموظفين لأن المادة وحدها لا تكفي فإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات يرفع من معنوياتهم وينمي فيهم الإحساس بالمسؤولية ويسهم في زيادة درجة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة.
- نجد أن نسبة 96% من عينة الدراسة تؤكد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها.

خاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة نستطيع القول إن هذه الدراسة حاولت إلقاء الضوء على موضوع تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء الموظفين، فمن خلال ما توصلنا إليه استنتجنا أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية قصوى، ودور كبير وبارز في زيادة كفاءة الموظفين لما تقدمه تقنياتها من خدمات تساعد في زيادة كفاءة الموظفين، لكن هذا لا يمنع من وجود بعض النقص التي يشعر بها الموظفين في مجال عملهم والمتعلقة أساسا بالنقص في التجهيزات والبرمجيات.

الإحالات والمراجع:

- عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية،(عمان: دار اليازوري، د س) ص168.
- عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمراني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، (عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2009) ص38.
- حسن علي الزغبى، أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة(عمان، د س) ص10.
- مؤيد السالم، نظرية المنظمة (الهيكل والتصميم)، ط 4،(عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ، 2015)، ص23.
- عاشوري شكري، الإدارة وعلاقتها بجودة الخدمات الحضرية، أطروحة دكتوراه تخصص علم اجتماع المدينة تنظيم وتنمية، جامعة خنشلة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2017، ص14،15
- ا زين الدين فريد عبد الفتاح، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية،(القاهرة: دار الكتب 1996)، ص10
- فريد كورتل، وأمال يوب، تكنولوجيا المعلومات ودورها في العمل الإداري والتسويقي، ط1،(عمان: زمزم ناشرون وموزعون، 2016)، ص48.
- طرشي محمد و تقروت محمد، "أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 13-14 ديسمبر، 2011.
- يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة تطبيقية في فندق السدير، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد85، 2010، ص 326.
- عبد المحسن الفاتح إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإبداع الإداري في القطاع المصرفي السوداني، دراسة ماجستير، السودان، 2017، غ م، ص8.
- يسرى محمد حسين، مرجع سابق، ص"326.
- عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، 2011، ص ص31-32.
- نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، غزة-فلسطين، 2010، غ م، ص18-19.
- شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010، غ م، ص72-73.

- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي، ط3،(عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2011)، ص ص 157-158.
- حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، ط1،(عمان: دار جليس الزمان، 2010)، ص ص 95-96.
- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة-، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 10، 2012، ص31.
- المؤتمر العلمي الولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، القاهرة، 17 مارس 2005، ص ص 39-40.
- بولبيار عمار، أثر عمل المرأة على الاستقرار الأسري داخل المجتمع الحضري، دراسة ميدانية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع ثقافي حضري، غ م، ص ص: 91، 92.