

المقدمة

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة التي أفرزتها المعطيات الاقتصادية والثورة التكنولوجية أصبحت الريادة والتنوع سمة اساسية من سمات الاقتصاديات المعاصرة ، و ان التطور التكنولوجي وتقديم الاتصالات و زيادة المعرفة وانتقال الاقتصاد الى اقتصاد رقمي مترابط ساهمت في ازدياد دور الافكار الابداعية و الريادية .

ولقد استفادت منظمات الاعمال الحديثة كثيراً من تكنولوجيا المعلومات و آلياتها في تحسين أدائها ونتاجها مما جعلها تنتهج عدة اساليب و استراتيجيات الابتكار والابداع ، اضافة الى الدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات في ادارة هذه العملية .

تعتبر تكنولوجيا المعلومات بكل ابعادها وقدرتها من الامور المهمة الاستراتيجية في نقل المعرفة وتوليدها و المشاركة فيها .

وأن تطور الفكر الاداري الاكاديمي والتطبيقي خلال العقود الاخيرة قد أوجد الحل لكثير من المشاكل الادارية ، وكنتيجة لهذا التطور قد حدث تطور هيكلي في وظائف الادارة و اساليب العمل في المنظمات الحديثة بعد معالجة وتحليل المعلومات اصبحت من الابعاد الاساسية للعملية الادارية .

ومن هنا فأن ظهور تكنولوجيا المعلومات أوجد فرص جديدة امام مدراء منظمات الاعمال لإيجاد مجالات لاستخدامها في استراتيجيات الاعمال .

وفي هذا البحث نحاول بيان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي للعاملين والذي يعتبره ركيزة اساسية من مرتكزات كفاءة وفعالية المنظمات .

ملخص البحث

تتأول البحث لأول منهجية بحث التي تتضمن مشكلة البحث التي يمكن ان نختصرها بسؤال هل هناك أثر في ضوء الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و اثرها على اداء العاملين من خلال التعرف على مستوى اهمية الاهتمام في تحسين تكنولوجيا المعلومات ، واهمية البحث تكمن في موضوع الدراسة المتمثلة بتكنولوجيا المعلومات و اثرها على اداء العاملين . وعينة البحث هو في دائرة صحة الديوانية .

أما فرضية البحث ان المنظمة استخدمت تكنولوجيا المعلومات في اداء العاملين واسع و ايجابي . المبحث الثاني الجانب النظري المتضمن تكنولوجيا المعلومات و اثرها على اداء العاملين في الوقت الذي يتضمن المبحث الثالث دراسة تطبيقية عن دائرة صحة الديوانية .

أما المبحث الرابع كان الاستنتاجات والتوصيات التي خرج بها البحث .

منهجية البحث

مشكلة الدراسة

لمواكبة التطورات الكبيرة في بيئة العمل لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات

الحديثة لتحقيق اهدافها من خلال تبنيها والتكيف معها وتوجيه العاملين لتطبيقها .

على هذا الاساس فأن مشكلة البحث هي :

ما مدى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات .

أهمية الدراسة

تنتج اهمية البحث من كون تكنولوجيا المعلومات من المواضيع الحديثة خاصة

بعد ظهور ما يعرف باقتصاد المعرفة . كما يعتبر الموضوع من متطلبات هذا

العصر لما لتكنولوجيا المعلومات من دور في تطور المجتمعات الحديثة و لما تحققه

للمنظمة كميزة تنافسية .

أهداف الدراسة

- 1- بيان العلاقة بين استخدام التكنولوجيا في تحديد مستوى الأداء في المنظمات .
- 2- معرفة فيما اذا كانت المنظمة موضوع البحث تتبنى تكنولوجيا المعلومات في العمل الاداري .
- 3- تقديم التوصيات والمقترحات للمنظمة لغرض الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في المنظمة .

فرضية الدراسة

- . تتبنى المنظمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء العاملين واسع وايجابي .

عينة الدراسة

- . اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من الموظفين في دائرة صحة الديوانية .

المبحث الاول

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعد المعلومات القاعدة الاساسية لأي تطور حضاري في اي مجتمع، فبدون المعلومات لا تستطيع المجتمعات والمنظمات ان تتطور او تحافظ على تطورها، حيث تعتمد عملية التطور على حصر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامها و الافادة منها .

وان تكنولوجيا المعلومات جعلت معظم المنظمات تتحول تدريجياً من العمل الروتيني (الورقي) الى العمل الفكري المنظم الذي يعتمد لغة الارقام والحقائق والافكار، والبرامجيات ووسائل الاتصالات المتطورة تقوم المنظمات وبشكل مستمر بإجراء مسح سريع وفوري للمعلومات المطلوبة بقصد اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب (عقيلي، 1998، ص 8) .

أولاً : التكنولوجيا

ان ما نشهده اليوم من تغيرات هامة في المنظمات والمجتمعات ما كان ليحدث لولا التطورات التكنولوجية الكبيرة والتي سارعت بصورة مطردة ادت الى اختلاف آراء الباحثين والمختصين في حصر مفهوم لها . بأنها المعرفة التي ترتبط بكيفية انجاز المهمات وتحقيق الاهداف ،لاسيما ان تأثيراتها تمتد لتشمل الاقتصاد الوطني بوحدها كافة كعامل اساسي في تحقيق النجاح او الفشل .(الخفاجي، 2000، ص12).

ان التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتجات او خدمات منة و انشاء المشروع الملائم لإنتاجها . بأنها التطبيق المنظم بكونها المعرفة المكتسبة في المهام العلمية لحياة الانسان وهي تمثل مجموعة الوسائل

والاساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف جوانب حياته العلمية(توربان،2000،ص74) .

لتحويل المدخلات (مواد،معلومات) الى مخرجات (متمثلة بالسلع والخدمات) .

ثانياً : المعلومات

للمعلومات دور كبير في حركة الانسان والمجتمع وتطورهما، إذ هي تعد اليوم اساس نجاح المنظمات في تحقيق الاهداف التي تسعة اليها . وقد اختلفت آراء المختصين حول مفهوم المعلومات .

المعلومات هي مجموعة من الحقائق والمفاهيم التي تخص اي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الانسان ويمكن ان تكون اماكن او اشياء والمعلومات يمكن الحصول عليها من خلال البحث او القراءة او الاتصال او ما شابه ذلك من خلال اكتساب المعلومات والحصول عليها ويجب ان تحمل المعلومات قيمة .

في حين انها بيانات يتم معالجتها بطريقة او باخرى كي تصبح نافعة ، اي ان مجرد معالجة البيانات لايحولها الى معلومات . لأن معيار التفرقة يقوم على مدى منفعة المعلومات للإدارة . فالبيانات هي (الارقام ، والكلمات،و الاسماء ، والاشكال) التي يمكن تخزينها بطريقة معينة ، وعند تحويل هذه البيانات الى معلومات مفيدة عندئذ يصح ان تطلق عليها اسم معلومات .

ان المعلومات تمثل الحقائق و الآراء والمعرفة المحسوبة في صورة مقروءة او مسموعة او مرئية او حسية .

البيانات بانها مجموعة من الاشكال التعبيرية الخام، او الكمية المعرفية كفيماً . وهي ماتعطيها الظاهرة الظاهرة قيد البحث من معلومات وصفية عن الظاهرة نفسها او بعض جوانبها ويتم الحصول على المعطيات (Data) بالملاحظة او العدد او القياس او الاختبار او التجربة او اي طريقة اخرى مناسبة.

فالمعلومات هي ذلك الاطار الذي يتكون من تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسبات ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها لافي مختلف مجالات العمل المنظم وفي مقدمتها ادارة الاعمال (سلامه، 1998، ص184) .

فالمعلومات هي ذلك الاطار الذي يتكون من تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسبات ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل المنظم وفي مقدمتها ادارة الاعمال (سلامة ، 1998 ، ص184) .

ان المعلومات بانها بيانات ذات معنى او المعرفة المفيدة التي يتم التوصل اليها من خلال معالجة البيانات سواء كان ذلك يدوياً او آلياً . و البيانات عبارة عن حقائق خام غير مجمعة وكثيراً ما تكون غير مرتبطة ببعضها البعض .

وانها بيانات يتم معالجتها بحيث تصبح ذات معنى و البيانات عبارة عن رموز مجردة المعنى الظاهري وتعتبر المادة الخام التي يمكن ان تكون كمية يمكن قياسها وحسابها رياضياً او تكون غير كمية (وصفية) مثل العادات و التقاليد .. الخ . و تتطلب اجراء معالجات معينة من أجل تحويلها الى نتائج (معلومات) يمكن الاستفادة منها بشكل افضل (السالمي ، 2000 ، ص283) .

ان الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على أهمية الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات ، فقد أصبحت المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الادارة ومورداً اساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الادارية. إذ ان التحدي الحقيقي الذي

يواجه المعين في المنظمات المعاصرة يتمثل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الكبيرة ومواجهة التقدم الحضاري والتكنولوجيا لضمان نجاح المنظمات واستمرارها في ظل بيئة تنافسية تتسم بالتعقيد والتغير السريع. ومن هذا المنطلق قد تباينت آراء المختصين والباحثين حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات . ذهب في وصفه لتكنولوجيا المعلومات على انها مزيج من تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات الالكترونية .

تكنولوجيا المعلومات بأنها التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف اشكالها الى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستخدمين منها في كافة مجالات الحياة (الشوابكة ،2001،ص32) .

ثالثاً : استخدامات تكنولوجيا المعلومات

يطلق على هذا العصر مسميات مختلفة ، فهناك من يطلق عليه عصر المعلومات أو ثورة الاتصالات أو الانفجار المعلوماتي . وقد انتشرت بين الناس والمختصين تعريفات ومفاهيم كثيرة منها على سبيل المثال نظرية المعلومات، والمعلوماتية، والمدخل المعلوماتي، وغيرها وهذا دليل واضح على تزايد وعي الناس بمكانة المعلومات وأهميتها للنشاط الانساني وتعاضم دورها في ظل ظروف التغيرات البيئية المتسارعة التي يشهدها عالمنا المعاصر .

واستخدمت تكنولوجيا المعلومات في شتى ميادين الاعمال ، وحدثت تطبيقات الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات ثورة في طبيعة مؤسسات الاعمال وترتيب أعمالها . إذ انه أصبح بإمكان المعينين في منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم المنتجات وتقديم الخدمات وفقاً لرغبات الزبائن (شعبان،2000،ص18) .

ويمكن تحديد السمات الرئيسية لعصر المعلومات (Senn,1998,67) بالاتي :

- 1- وجود مجتمع معلوماتي يتعامل مع المعلومات بطريقة تكنولوجية .
- 2- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات ،الذي يعد الحاسب الالكتروني العنصر الاساسي فيها ، إذ انه يتميز بالسرعة والدقة المطلوبة .
- 3- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات التي بدورها ساعدت في تحسين العملية الانتاجية .
- 4- إسهام تكنولوجيا المعلومات في التغيرات المتسارعة في كل مجالات الحياة وقدرتها على احداث التطور في الاقتصاد العالمي والقدرات التنافسية لمنظمات الاعمال (الطائي ، 2000، ص114) .

إن تكنولوجيا المعلومات تساهم في الادارة الاستراتيجية من خلال الاتي :

- 1- تقدم تكنولوجيا المعلومات للمنظمات على اختلاف اشكالها وطبيعة اعمالها تطبيقات جاهزة يمكن الاستفادة منها في تحقيق ميزة تنافسية .
- 2- تدعم تكنولوجيا المعلومات التغيرات الاستراتيجية مثل اعادة هندسة الاعمال والسماح بتبني اللامركزية من خلل تأمين خطوط الاتصال السريعة وتحقيق الانسيابية وتقصير الازمنة اللازمة لتصميم المنتجات .
- 3- تأمين المعلومات الاستخبارية في مجال الاعمال والاسواق والمنافسين والتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة (الاغا ،2003،ص34) .

رابعاً : أدوات تكنولوجيا المعلومات

شهدت المنظمات تطوراً هائلاً وسريعاً في الفترة الاخيرة، وذلك بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات وحاجة المستفيدين من افراد ومنظمات الى وسائل حديثة يمكن استخدامها في الحصول على ما تحتاج اليه من معلومات ومن بين هذه الادوات

والوسائل هي :عَرّف (Seen,1998,15) الحاسوب بأنه مجموعة من الاجزاء الالكترونية التي تساعد في خزن البيانات والمعلومات .

الحاسوب على انه مجموعة من الاجزاء الالكترونية المترابطة مع بعضها البعض، وهذه الاجزاء الالكترونية لا يمكن فصلها عن بعضها ولا يمكن لأي جزء منها يعمل لوحده وتستخدم أجهزة الحاسوب في خزن وتحليل واسترجاع كميات هائلة من المعلومات .

إلى الحاسوب بأنه نظام يتكون من مجموعة مترابطة من المكونات التي تؤدي مشتركة مع بعضها البعض الوظائف الاساسية للنظام من ادخال ومعالجة واخراج وتخزين ورقابة . وبالتالي توفر للمستخدم النهائي أداة قوية متقدمة لمعالجة البيانات(الشوابكه، 2004 ، ص84) .

خامساً : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

يمكن إيجاز التطورات التاريخية المختلفة لكل ماله علاقة بالمعلومات وتطور التكنولوجيا ذات العلاقة بها كالاتي :

جدول (١)

التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصال
٣٥٠٠ ق.م	اختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين من قبل السومريين.
٦٦٧-٦٢٨ ق.م	أول مجموعة لمصادر المعلومات في العالم/ مكتبة أشور بانيبال، حيث اشتملت على أكثر من ثلاثين ألف لوح طيني Clay Tablet.

١٥٩٤ م	ظهور اول مجلة وكان ذلك في ألمانيا
١٦٤٢ م	اكتشاف أول ماكينة للعد والحساب Machine Mechanical Adding.

سادساً : أنواع الحاسبات

يمكن تصنيف الحاسبات على ثلاثة انواع هي :

1-الحاسبات العملاقة

وتستخدمها المنظمات العملاقة والاجهزة الحكومية، ومن استخدامات هذا النظام هو الحاسبات الهندسية العلمية ، ويمكن ان تصل كلفة الحاسبة الواحدة من هذا النوع الى ملايين الدولارات .

2-الحاسبات الكبيرة

وتستخدمها المنظمات الكبيرة ، ومن اهم مميزات هذا النوع انه ذو كلفة و امكانية عاليتين في نفس الوقت وهذا النوع يكلف مئات الالاف من الدولارات (الكيلاي، 1997، ص19) .

3-الحاسبات المتوسطة

وتستخدمها المنظمات متوسطة الحجم ، ومن استخدامات هذا النوع من الانظمة هو اغراض السيطرة والبحوث العلمية والتطبيقات الهندسية .

4-الحاسبات الصغيرة

وتستخدمها المنظمات الصغيرة والافراد وتسمى ايضاً بأجهزة الحاسوب الشخصية ويمكن استخدام هذه النظم كمشغل معلومات لمنظمات الاعمال او تستخدم كنهايات طرفية في شبكات الحاسوب ، وتوجد عدة انواع من هذه الحاسبات لمستخدم واحد الذي يوضع في المكتب، او يحمل المستخدم او المستفيد كما هو في اجهزة الحاسوب .

5- محطات العمل

وتسمى احياناً بالحاسبات المصغرة الكبيرة ، وهذه الحاسبات صغيرة الحجم ومتينة وتستخدم عموماً من قبل شخص واحد ، وتتميز بسرعتها الفائقة واستخدامها لشاشة كبيرة الحجم ملونة تظهر المخرجات بوضوح ودقة متناهية ، وقد استخدم العلماء والمهندسون محطات العمل كأدوات للتخطيط التمهيدي والتصميم وعمل الخرائط في عمليات الانتاج والتصنيع ، ومحطات العمل تفوق الحاسبات الصغيرة في سرعتها وسعة الذاكرة فيها (الكيلاني، 1997، ص 20) .

المبحث الثاني

الأداء الوظيفي

مفهوم الاداء الوظيفي : أهتم الفكر الاداري التنظيمي بموضوع نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول الى تصير إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية .

ومن هنا زادت الاهتمامات والاوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الاداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبطة بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم .

لقد تعددت مفاهيم الاداء الوظيفي وفقاً لأداء الكتاب والباحثين في اعطائهم مفهوماً واحداً ولعل ذلك يرجع الى منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم ، فمنهم من يعرف الاداء الوظيفي بأنه مدى مطابقة العملية الانتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعية ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الانتاج مستقبلاً (خالد محمد الشوابكة، 2008، ص41) .

وعند مراجعة الادبيات الفكرية نجد ان هناك العديد من مستوى الاداء فمنها ما يكون على مستوى المنطقة ككل . ومنها ما يكون على مستوى الوحدة الادارية ومنها ما يكون على مستوى الفردي للموظف .

وتتمثل عناصره في المعرفة بمتطلبات العمل كمية العمل المنجز ، نوعية العمل ، المثابرة و الوقوف (صلاح عبدالله، 1999، ص18) .

بينما يتحدد مستوى الاداء نتيجة المحصلة التفاعلية بين الدافعية الفردية ،
مناخ العمل ، قدرة الفرد على اداء العمل (ركان محمد حسن الخطيب،
2008،ص102) .

يتأثر الاداء لجملة من العوامل الداخلية والخارجية ومن اهمها: (خالد محمد
الشوابكة،2008،ص42) .

1-العوامل الفنية : وتشمل التقدم التكنولوجي ، المواد الخام ، والهيكل التنظيمي
،وطرق و اساليب العمل . أن الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر على
كفاءة المنظمة والافراد ، فنوعية الآلات وكميتها والطرق والاساليب العلمية
المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الانتاجية والاداء بشكل عام.
2-العوامل الانسانية : وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة
و التعليم والخبرة ، بالإضافة الى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية ، كما
تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلالها ظروف العمل المادية و
الاجتماعية وحاجات ورغبات الافراد .

هنالك عوامل اخرى تؤثر على الأداء الوظيفي :

خصائص العمل ، الرقابة الفعالة ، نظام الاجور والحوافز.

الخصائص الديمغرافية مثل :

الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ،الخبرة المهنية ، المركز الوظيفي .

مؤشرات الاداء الوظيفي : يمثل الاداء الاساس للحكم على فعالية الافراد والوحدات الادارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات (خالد محمد الشواكة، 2008،ص44) .

- الانتاجية : الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل ، مدى انجاز المهام والواجبات بدقة واتقان وسرعة ،القدرة على الابداع و الابتكار. درجة الانضباط واحترام النظام واسلوب التعامل مع الموظفين مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على انجاز القرارات .

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الاداء الوظيفي (فهد يوسف ،2007،ص25) .

1-الفعالية : الوصول الى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة . وفقاً لهذا المفهوم ،فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الاهداف التي تم تحقيقه فعلياً الى الاهداف المخططة مسبقاً ، أما المستوى الفردي فتشير الى مدى قدرة الفرد على تحقيق الاهداف المطلوبة منه .

2-الكفاءة : وتشير الى قدرة المنظمة على تحقيق الاهداف بأقل التكاليف أو ان

يؤدي الفرد عملة بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال .

تقييم الاداء الوظيفي : (ربابة علي محمد،2003،ص85) .

تعد عملية تقييم الاداء الوظيفي من السياسات والبرامج الادارية الهامة في ادارة الموارد البشرية فعن طريق هذه العملية تتمكن على دقة السياسات للبرامج التي تعتمد عليها سواء كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين او برامج وسياسات وتدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية مما ينعكس على صورتها القانونية والاجتماعية والاخلاقية . وعلى مستوى المواطنين انفسهم تعد عملية التقييم وسيلة يتعرف من خلالها الموظف على نقاط القوة والضعف في ادائه وخاصة عند اعلان الموظف عن نتائج التقييم من طرف المنظمة . عندها يقوم بتطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف مما يؤدي الى تحسين ادائه . (برنوطي سعاد نايف،2007،ص378) .

وبالتالي يمكن تعريف عملية تقييم الاداء الوظيفي . بأنها عملية تقدير اداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى نوعية ادائه ، وتنفيذ العملية بتحديد فيما اذا كان الاداء جيد ام لا . وفي اي مجالات هذا التقدير قد يشمل الاعمال المكلفة للفرد ، او جهوده او سلوكه . (فهد يوسف،2007،ص27) . وفي تعريف اخر كونها عملية بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل عادل لتجرب كفاءتهم في العمل بحيث تتمثل العناصر في الصفات و المميزات التي يجب ان تتوفر في

الفرد والتي يجب ان يتحلى بها اثناء عمله . ليتمكن من ادائه بنجاح وكفاءة كالإخلاص والتفاني في العمل . التعاون في العمل ، اما معدلات الاداء ميزان يمكن بواسطته للمقوم ان يزن انتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلل فترة زمنية محددة . ويتم هذا من خلال مقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد للتوصل الى تحديد مستوى انتاجه الحقيقي (دره عبدالباري ابراهيم، زهير نعيم الصباغ ،2008،ص259-265) .

اهداف عملية تقييم الاداء الوظيفي (زهير نعيم الصباغ، 2008)

- 1-يزود منفذي القرارات في المنظمة في معلومات عن اداء العاملين وهل هو اداء مرضٍ او غير مرضٍ .
- 2-تساعد المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى اسهام العاملين في تحقيق اهداف المنظمة وعلى انجازاتهم الشخصية .
- 3-يشكل اداء بتقويم ضعف العاملين واقتراح اجراءات لتحسين ادائهم ، وقد يأخذ شكل التدريب داخل المنظمة او خارجها .
- 4-يسهم في اقتراح المكافأة المالية المناسبة للعاملين . ففي ضوء المعلومات التي يحصل عليها من العملية يمكن زيادة رواتب العاملين أو تخفيضها بل ويمكن اقتراح نظام حوافز لديهم .

5- يكشف عن قدرة العاملين واقتراح لإمكانية ترقيتهم وتولي مناصب قيادية اعلى.

6- يفيد في تخطيط الموارد البشرية للمنظمة فهو يشكل اداة مرادة لمدى توفير موارد بشرية معينة بمؤهلات محددة واقتراح احلال موارد بشرية اخرى .

7- وسيلة تنفيذية عكسية فهي تبين المطلوب من العاملين وفق معايير واداء معين .

8- اداة اتصال بين العاملين من جهة و بين رؤسائهم من جهة اخرى وقد تساعد في تحسين او اساءة المشترك بين الطرفين .

9- يزود مسؤولي ادارات الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن اداء و اوضاع العاملين في المنظمة ، مما يعتبر نقطة انطلاق لاجراء دراسات ميدانية تطبيقية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم ونتاجياتهم ومستوى المنظمة نفسها .

10- يساهم في تزويد مسؤولي إدارات الموارد البشرية بمؤشرات تنبؤ لعمليات الاختيار والتعيين في المنظمة .

متطلبات تقييم الاداء الوظيفي المتمثلة فيما يلي : (خالد محمد

الشواكة، 2008، ص48).

- درجة ملائمة المعايير الاستراتيجية للمنظمة ، درجة صلاحية المعايير واستقرارها، درجة قبول المعايير من المتأثرين بالعملية .
- ان تكون للمعايير تعزية عكسية محددة تبين المشاكل والانحراف وتقرح علاجاً لها .

خطوات تقييم الاداء الوظيفي : (بوسينه الصديق ، 2003 ، ص396) .

- وضع معايير الاداء :ابلاغ العاملين بالمعايير ،قياس الاداء الفعلي ، مقارنة الاداء الفعلي بالمعايير الفعلي ، مناقشة تقييم النتائج مع الموظف ، استمرارية العملية .

طرق تقييم الاداء الوظيفي : (عارف سامي،2008،ص196).

- 1-الطريقة التقليدية : طريقة الترتيب البسيط ، طريقة المقارنة الثنائية، طريقة التوزيع الاجباري ، الطريقة البيانية ،طريقة الوقائع الحرجة ، طريقة التقرير المكتوب.

- 2-الطريقة الحديثة : الادارة بالأهداف ، مقاييس التقييم السلوكي .

مصادر عملية التقييم الوظيفي في :

- المدراء ، الزملاء في العمل ،الشخص نفسه او الموظف الخاضع لعملية التقييم ، الجمهور والزبائن .

العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي للعاملين :

(حنان احمد القضاة، 2007، ص 65 - 66) .

اصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في انتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في ادائه لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الارضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذا الاداء من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة ، مثل رفع مستوى الاداء الوظيفي وتحسين القرارات الادارية وتبسيط وتسهيل الاجراءات والاستغلال الامثل للقوى العاملة فضلاً عن اسهامها الكبير في الانظمة المالية وذلك من خلال تطبيق الاجراءات والتغييرات (الهيكل، العمليات ، ادارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح مما يحقق معايير الاداء الكفوء التي تسعى المنظمة لتحقيقه .

ان العلاقة القائمة مابين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي

على النحو التالي :

1-تسبب الى حد كبير في تحسين الاداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي

القيام بكثير من الاعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الاعمال

بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة .

2-تسبب في تقليل الابعاء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء . مما

يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات

العامة للمنظمة ، مما اسهم في رفع كفاءة وفعالية الادارة العليا .

3-تسبب في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم

وانتمائهم للمنظمة من خلال ماتوفر من فرص للاطلاع على المعلومات

بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .

4-ان اهتمام المنظمات للتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام

تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام في البحث والتطوير وتدريب

الذي يسهم في بناء التنمية .

5-ان الثقافة التنفيذية والتوجيهات الادارية في المستويات العليا اي المنظمة

مهما كانت مخرجات عملياتها الادارية لها دور هام في التوجه صوب

استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل

ويتبنى وتفعيل وتطوير العملية الادارية برمتها .

6-تسبب في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق اهدافها طويلة الاجل المتعلقة

بالبقاء والنمو والاستمرارية وذلك من خلال تحسين محتواها وزيادة فعالية

عملياتها الادارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف

بين مختلف المستويات والوحدات الادارية لإنجاز اهداف المنظمة .

7-تسبب في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال موارها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة باقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال تنمية عملياتها وانشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقييم التباين والتفاوت في مستوى اداء هذه السلع والخدمات .

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

اولاً : المعلومات الشخصية

جدول رقم (1) يوضح عدد ونسبة الذكور والاناث من افراد العينة

النسبة المئوية	العدد	الجنس
60 %	18	ذكور
40 %	12	اناث
100%	30	المجموع

جدول رقم (2) يوضح الفئات العمرية والنسبة المئوية لأفراد العينة

النسبة المئوية	العدد	الفئة العمرية
23,4 %	7	20 - 3
30 %	9	31 - 40
46,6 %	14	41 عاماً فأكثر
100 %	30	المجموع

جدول رقم (3) يوضح التحصيل الدراسي والنسبة المئوية لأفراد العينة

النسبة المئوية	العدد	التحصيل الدراسي
46,6 %	14	بكالوريوس
30 %	9	دبلوم
23,4 %	7	اعدادية
100 %	30	المجموع

جدول رقم (4) يوضح سنوات الخدمة والنسبة المئوية لأفراد العينة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
0 - 5 سنوات	9	30 %
6 - 10 سنوات	6	20 %
11 سنة فأكثر	15	50 %
المجموع	30	100 %

المحور الثاني : تكنولوجيا المعلومات

أولاً : الاجهزة والمعدات

ت	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تستخدم المنظمة اجهزة الحاسوب في انجاز الاعمال الادارية.	2,13	0,989
2	تلجأ المنظمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لتلافي الاخطاء في العمل	2,23	0,971

0,819	2,46	تساعد تكنولوجيا المعلومات على انجاز العمل بوقت قياسي	3
0,932	2,40	تساعد تكنولوجيا المعلومات على التقليل من حالات الفساد الاداري	4
0,932	2,40	تستخدم المنظمة تكنولوجيا المعلومات في لزيادة ايراداتها .	5
0,908	2,30	الوسط الحسابي العام	

نلاحظ من الجدول اعلاه ان الفترة (3) والتي تتضمن (تساعد تكنولوجيا المعلومات على انجاز العمل بوقت قياسي) قد حصلت على اعلى وسط حسابي (2,46) في حين ان الفترة رقم(1) والتي تتضمن استخدام اجهزة الحاسوب في انجاز الاعمال قد حصلت على ادنى وسط حسابي (2,13) كما ان الوسط الحسابي العام (2,30) بانحراف معياري (0,908) .

ثانياً : الموارد البشرية العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات

ت	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
---	----------	---------------	-------------------

0,773	2,23	ينجز العاملون في المنظمات التي تقدم تكنولوجيا المعلومات بكونهم علمياً وعملياً.	1
0,805	2,21	استخدام العاملين المؤهلين علمياً يساعد في زيادة ربحية المنظمة.	2
0,858	2,56	يخضع العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات للتدريب المستمر	3
0,924	2,20	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم افضل الخدمات	4
0,840	2,26	الوسط الحسابي العام	5

نلاحظ من الجدول اعلاه ان الفترة (3) والتي تتضمن يخضع العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات للتدريب المستمر قد حصلت على اعلى وسط حسابي (2,56) في حين ان رقم (4) والتي تتضمن تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم افضل الخدمات قد حصلت على ادنى وسط حسابي (2,20) كما ان الوسط الحسابي العام هو (6,56) وبانحراف معياري (0.840) .

ثالثاً : قواعد البيانات والبرمجيات

ت	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تستخدم المنظمة حزم برمجيات في اتخاذ القرارات الادارية في المنظمة.	2,13	0,937
2	تستخدم المنظمة انواع متعددة من البيانات والمعلومات بهدف تقديم خدمة متنوعة	2,43	0,897
3	تعتمد المنظمة على الذكاء الصناعي في عملية تقديم الخدمات	2,36	0,927
4	تستخدم المنظمة برمجيات تمتاز ببساطتها ومرونتها امام المتسفيدين	2,36	0,808
	الوسط الحسابي العام	2,32	0,892

نلاحظ من الجدول اعلاه ان الفقرة (2) والتي تتضمن (تستخدم المنظمة انواع متعددة من قواعد البيانات و المعلومات بهدف تقديم خدمات متنوعة) قد حصلت على اعلى وسط حسابي (2,43) في حين ان الفقرة رقم(1) والتي تتضمن (تستخدم المنظمة حزم برمجيات تساعد في اتخاذ القرارات الادارية في المنظمة) قد حصلت على ادنى وسط حسابي (2,13) كما ان الوسط الحسابي العام هو (2,32) وبانحراف معياري (0,892) .

رابعاً : الشبكات

ت	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تستخدم المنظمة شبكة الانترنت في عرض خطوات العمل	2,03	0.764
2	تستخدم المنظمة الانترنت لغرض الاستفادة من خبرات المنظمات الاخرى.	2,16	0,833
3	تستخدم المنظمة البريد الالكتروني للاتصال بالموردين واجابة استفساراتهم	2,50	0,861
4	تستخدم المنظمة الانترنت للاتصال بافراد المنظمة	2,30	0,915
	الوسط الحسابي العام	2,25	0,843

نلاحظ من الجدول اعلاه ان الفقرة (3) والتي تتضمن (تستخدم المنظمة البريد الالكتروني للاتصال بالموردين واجابة استفساراتهم) قد حصلت على اعلى وسط حسابي (2,50) في حين ان الفقرة رقم(1) والتي تتضمن (تستخدم المنظمة شبكات الانترنت في عرض خطوط العمل) قد حصلت على ادنى وسط حسابي (2,03) كما ان الوسط الحسابي العام (2,25) بانحراف معياري (0,843) .

خامساً : اداء العاملين

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	ت
0,681	2,53	تساعد تكنولوجيا المعلومات في المنظمات في تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة والفاعلية	1
0,773	2,56	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في زيادة الإيرادات	2
0,758	2,66	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في المنظمة على رفع القدرة لمواجهة مختلف المواقف.	3
0,899	2,53	ساعدت تكنولوجيا المعلومات للمنظمة في زيادة انتاجية العاملين	4
0,944	1,93	استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة ساعدها في تحقيق ميزة تنافسية	5
0,811	2,44	الوسط الحسابي العام	

نلاحظ من الجدول اعلاه ان الفقرة (3) و التي تتضمن (ساهمت تكنولوجيا المعلومات للمنظمة في رفع القدرة لمواجهة مختلف المواقف) قد حصلت على اعلى وسط حسابي (2,66) في حين ان الفقرة رقم (5) و التي تتضمن (استخدام

تكنولوجيا المعلومات في المنظمة ساعدها في تحقيق ميزة تنافسية (قد حصلت على ادنى وسط حسابي (1,93) كما ان الوسط الحسابي العام هو (2,44) بانحراف معياري (0,811) .

الاستنتاجات

- 1- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الايرادات وتقليل العاملين في المنظمات.
- 2- تبين من خلال البحث ان لتكنولوجيا المعلومات دور مهم في تحسين أداء العاملين .
- 3- ان استخدام التكنولوجيا في المنظمات يساهم في خفض التكاليف واختصار الوقت واجراءات العمل .
- 4- يحتاج العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات الى التدريب المستمر لتحسين ادائهم وتحسين وضع المنظمات .

5- كذلك يخضع العاملین في مجال تكنولوجيا المعلومات للتدريب المستمر حيث حصلت على اعلى وسط حسابي (2,56) .

6- كذلك تكنولوجيا المعلومات تقدم افضل الخدمات قد حصلت على ادنى وسط حسابي (2,20) .

التوصيات

1- العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل .

2- الربط الحاسوبي الداخلي بين الاقسام الادارية حتى تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق الخدمات .

3- العمل على رفد المنظمة بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات أي مراعاة العنصر البشري عند الاختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات . حيث ان كفاءة الاجهزة الحكومية

يعتمد بشكل كبير على الاستمرار في العنصر البشري الذي يعتبر من اهم
العناصر في العملية الادارية .

4-اعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف

المستويات الادارية حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات .

5-العمل على توفير ادوات التكنولوجيا ولجميع وحداتها الادارية، واتمام اعمالها

وذلك لزيادة الدقة و السرعة في انجاز المهام والواجبات.

الملاحق

جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

م / استبانة

السيد المجيب المحترم ...

تحية طيبة

تعد هذه الاستبانة التي بين أيديكم جزء من متطلبات اعداد البحث الموسوم
((تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين أداء العاملين)) . وإن تفضلكم بالإجابة

- المناسبة يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعتزمون تحقيق اهداف البحث .
 علماء ان الاستمارة تستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً .
 شاكرين تعاونكم معنا مع التقدير ..

الباحثان

أحمد علي حسين

اسحاق صبيح حسن

المحور الاول // المعلومات الشخصية

1-الجنس //

2-العمر //

3-المؤهل العلمي //

4-الوظيفة //

5-سنوات الخدمة //

المحور الثاني // تكنولوجيا المعلومات

ت	العبارات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماماً
أ	الاجهزة والمعدات					
1	تستخدم المنظمة اجهزة الحاسوب في انجاز الاعمال.					
2	تلجأ المنظمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لتلافي الاخطاء في العمل.					
3	تساعد تكنولوجيا المعلومات على انجاز العمل بوقت قياسي.					
4	تساعد تكنولوجيا المعلومات على التقليل من حالات					

					الفساد الاداري.
				5	تستخدم المنظمة تكنولوجيا المعلومات لزيادة ايراداتها .
				ب	الموارد البشرية العاملة في مجال التكنولوجيا
				1	يتميز العاملون في المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات بكونهم مؤهلين عملياً وعملياً.
				2	استخدام العاملين المؤهلين علمياً يساعد في زيادة ربحية المنظمة.
				3	يخضع العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات للتدريب المستمر .
				4	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم افضل الخدمات.
				ج	قواعد البيانات والبرمجيات
				1	تستخدم المنظمة حزم برمجيات تساعد في اتخاذ القرارات في المنظمة .
				2	تستخدم المنظمة انواع متعددة من قواعد البيانات والمعلومات بهدف تقديم خدمات متنوعة .
				3	تعتمد المنظمة على الذكاء الصناعي في عملية تقديم الخدمات.
				4	تستخدم المنظمة برمجيات تمتاز ببساطتها ومرونتها امام المستخدمين.
				د	الشبكات
				1	تستخدم المنظمة شبكة الانترنت في عرض خطوات العمل.
				2	تستخدم المنظمة الانترنت لغرض الاستفادة من خبرات المنظمات الاخرى .
				3	تستخدم المنظمة البريد الالكتروني للاتصال بالموردين

					تستخدم المنظمة الانترنت للاتصال بين افراد المنظمة	4
--	--	--	--	--	---	---

المحور الثالث : اداء العاملين

ت	العبارات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماماً
1	ساعدت تكنولوجيا المعلومات المنظمات في تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة والفاعلية					
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في زيادة الايرادات					
3	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في المنظمة في رفع القدرة لمواجهة مختلف المواقف					
4	ساعدت تكنولوجيا المعلومات في زيادة انتاجية العاملين					
5	استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة ساعدت في تحقيق ميزة تنافسية					

المصادر :

اولاً : الكتب و الرسائل والاطاريح

1. اثير عبد الامير المشهداني ، (2003) ، " نظام الحافز واثره في الاداء المصرفي " ، رسالة ماجستير ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، (غير منشورة) .
2. تيسير محمد شحادة العفيشات ، (2001) ، " الجودة ورضا الزبون واثرها في تحديد الاستراتيجيات التسويقية للخدمة المصرفية " ، أطروحة دكتوراه ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، (غير منشورة) .

3. حسين لازم الزيدي ، (2004) ، " امكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية في البيئة العراقية ، رسالة ماجستير ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، (غير منشورة) .
 4. سمير كامل الخطيب ، (2002) ، " دور المقارنة المرجعية في تحسين الاداء المنظمي " ، اطروحة دكتوراه ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
 5. فائزة عمر محجوب ، (1999) ، " المخاطرة الاستراتيجية واثرها في الاداء المالي " ، رسالة ماجستير ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
 6. عبد السلام ابراهيم عبيد ، (2003) ، " فلسفة ادارة الجودة الشاملة واثرها في الاداء الاستراتيجي " ، اطروحة دكتوراه ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، (غير منشورة) .
 7. محي الدين القطب ، (1996) ، " التحليل الاستراتيجي واثره في قياس الاداء المالي " رسالة ماجستير ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
 8. ماجدة الحكيم ، (2003) ، " متطلبات تطوير فاعلية نظام تقييم الاداء الصناعي " رسالة ماجستير ، في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، (غير منشورة) .
- ثانياً : المجلات والدوريات :**
9. امال البرزنجي ، ونوفل علوان ، (2004) ، بناء وتطبيق نموذج لادارة الجودة الشاملة للنهوض بالمؤسسات التعليمية في العراق ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد (51) ، ايار .
 10. احمد السيد مصطفى ، (2004) ، ادارة الجودة الشاملة كمدخل للتنافسية في الصناعة المصرفية ، ، مجلة افاق اقتصادية ، العدد (97) ، المجلد (25) .

11. ابراهيم ناصر جودة ، (2001) ، ادارة الجودة الشاملة في العاملين ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد (2) ، المجلد (9) .
12. جورج حداد ، (1998) ، اخبار العاملين اللبنانية ، مجلة اتحاد العاملين العربية ، عدد خاص 213 ، المجلد (18) ، مجلة شهرية تصدر عن اتحاد العاملين العربية .
13. ريمون عودة ، وسمير حنه ، (1998) ، اخبار العاملين اللبنانية ، مجلة اتحاد العاملين العربية ، عدد خاص 213 ، المجلد (18) ، مجلة شهرية تصدر عن اتحاد العاملين العربية .
14. سعد الشماخ ، واکرم الطويل ، وحکمة رشيد ، ونوفل الشهبواني ، (2001) ، دراسة موقفية لمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع بحثي ، مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، العدد (66) ، المجلد (23) .
15. عز الدين كامل امين مصطفى ، (2001) ، الصيرفة الالكترونية ، مجلة المصرفي ، المجلد (26) .
16. حنان احمد القضاة ، 2007 ، ص 47 .
17. عامر شرف الدين ، 2004 ، ص 19 .
18. عبد العزيز عبد الرحمن الخماس ، 2007 ، ص 55 .
19. احسان علاوي ، 2006 ، ص 38 .
20. خالد محمد الشوابكة ، 2008 ، ص 41 .
21. صلاح عبد الله ، 1999 ، ص 81 .
22. ركان محمد حسن الخطيب ، 2008 ، ص 102 .
23. خالد محمد الشوابكة ، 2008 ، ص 42 .
24. فهد يوسف ، 2007 ، ص 25 .
25. ربابة علي محمد ، 2003 ، ص 85 .
26. سعاد نايف ، 2007 ، ص 378 .
27. درة عبد الباري ابراهيم ، زهير نعيم الصباغ ، 2008 ، ص 259 - 260 .
28. عارف سامي ، 2008 ، ص 196 .