

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع مستوى كفاءة الموظفين في الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبزل

د. حازم علي مطير

الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبزل

lhazm2900@gmail.com

كامل جسام محمد

مدير عام /وزارة الموارد المائية

Kamil.6@yahoo.com

الملخص

يهدف البحث الى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع مستوى كفاءة العاملين في الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبزل والتي تستوجب البحث والدراسة للنهوض بمستوى اداء الهيئة وشملت عينة من الموظفين العاملين في مقر الهيئة والمديريات التابعة لها في مختلف الاقسام والاختصاصات والتحصيل العلمي ، وذلك من خلال الاجابة على السؤال الاتي:

هل هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى كفاءة الموظفين؟
ولتحقيق اهداف البحث تم جمع البيانات باستخدام استبانة وزعت على عينة مختارة من مختلف الاقسام ومختلف الفئات العمرية والتحصيل الدراسي بلغ عددهم (١٠٠) . ولاختبار فرضيات البحث وتحديد علاقة الاثر تم استخدام الاسلوب الاحصائي (الانحدار الخطي المتعدد) بمستوى معنوية (٠.٠٠٥، ٠.٠٠١) .

وقد اثبتت نتائج البحث قبول معظم الفرضيات ، واختتم البحث بجملة من الاستنتاجات والتوصيات التي تشير لوجود أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع مستوى كفاءة العاملين . وقدم البحث جملة من التوصيات من اهمها (ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اقسام الرقابة والحسابات ورفع كفاءة وفاعلية الموظفين العاملين فيها لغرض مواكبه التطورات الحديثة في مجالات تكنولوجيا المعلومات عن طريق اقامة ورش العمل والدورات التخصصية).

الكلمات الافتتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، الاتصال ، الموظفين (الموارد البشرية)

The role of information and communication technology in raising the level of efficiency of employees in the public authority to maintain irrigation and drainage projects

Kamel Jassam Mohammed

General Manager / Ministry of Water Resources

Kamil.6@yahoo.com

D. Hazeam Ali Muttair

General Authority for the maintenance of
irrigation and drainage projects

Ihazm2900@gmail.com

Abstract

The research aims to determine the effect of information and communication technology in raising the level of efficiency of workers in the public authority for the maintenance of irrigation and drainage projects, which require research and study to improve the level of life performance. By answering the following question: Is there a role for information and communication technology on the level of staff competence? In order to achieve the objectives of the research, data were collected using a questionnaire distributed to a selected sample from different departments, different age groups and academic achievement, whose number reached (100). To test the research hypotheses and determine the effect relationship, the statistical method (multiple linear regression) was used with a significant level (0.05,0.01). The results of the research proved the acceptance of most of the hypotheses, and the research was concluded with a set of conclusions and recommendations indicating the existence of a significant impact on the morale of information and communication technology in raising the level of efficiency of workers. The research presented a set of recommendations, the most important of employees which are (the necessity of using information and communication technology in developing control departments and accounts and raising the efficiency and effectiveness of the working in them in order to keep abreast of recent developments in the fields of information technology by holding workshops and specialized courses)

**Key Words: Information Technology, Communication, Personnel
(Human Resources)**

المقدمة

أصبحت الوحدات الاقتصادية حديثا تواجه اشكالا جديد من المنافسة لم تكن معروفة من قبل حيث اطلق عليها بالثورة الجديدة للمعلومات او ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي احدثت تغيرات في شتى مجالات الحياة ومن جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، فضلا عن استخدام البرمجيات الحديثة في مختلف مجالات ونشاطات الموارد البشرية إلى غير ذلك من تقنيات ووسائل الاتصال المختلفة. حيث تعد الوحدة الاقتصادية الأداة الأساسية في تطوير وتعزيز قوة أي اقتصاد كان بشكل عام ، وهذا يتطلب منا تحديث الانظمة بشكل دوري لتحسين القدرات الإدارية للموظفين وتسهيل وتبسيط الإجراءات وتطوير الأداء البشري من اجل تحقيق الاهداف المرسومة من خلال .باستخدام التكنولوجيا الجديدة على اعتبارها اداة لتحقيق ذلك .

وكنتيجة للواقع الجديد الذي ظهر بعد الثورة الصناعية والذي يطلق عليه حاليا العالم الافتراضي والذي يحتم على الوحدات الاقتصادية إتباع سياسة التجديد وأتمته الإدارات والأجهزة وكافة الخدمات فضلا عن تأهيل موردها البشرية. كونها المحرك الأساسي لكل وحدة اقتصادية لدورها في دعم قدراتها وضمان استمرارها واستقرارها واتخاذ القرارات الصحيحة من اجل تحقيق اهدافها الاستراتيجية .تسعى الوحدات الاقتصادية في جمهورية العراق لتحقيق ذلك الغرض من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنمية الموارد البشرية . وعلية قسم البحث إلى المباحث الآتية

المبحث الأول : منهجية البحث.

المبحث الثاني : الجانب النظري / تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثالث : اختبار أنموذج البحث.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث:

نظرا لما تواجهه الوحدات الاقتصادية المعاصرة من مشاكل في تحقيق الاهداف المرسومة بكفاءة وفاعلية ظهرت هناك حاجة الى تفسير تلك المشاكل وايجاد الحلول الناجحة لها حيث جاءت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما تتضمنه من تقنيات وانماط سلوكية لغرض المساهمة في التغلب على هذه المشاكل وخاصة فيما يتعلق باتخاذ القرار وتحسين سلوك وكفاءة العاملين فضلا عن رفع مستوى التزامهم الوظيفي وبناء على ما تقدم فان مشكلة البحث تتمثل في دراسة دور تكنولوجيا والاتصال على رفع مستوى كفاءة العاملين وتتجلى مشكلة البحث من خلال السؤال الاتي

هل هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة العاملين لدى عينه البحث

ثانيا : أهداف البحث :

يسعى البحث لتحقيق الاهداف الاتية:

- ١- ابراز اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوحدات الاقتصادية العراقية .
- ٢- تحديد علاقات دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال برفع كفاءة العاملين .
- ٣- الربط بين جانبيين مهمين الأول تكنولوجيا المعلومات والثاني كفاءة العاملين.
- ٤- معرفة مستويات ومجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي ينبغي استخدامها في الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبنزل .

ثالثا : أهمية البحث : تستند أهمية البحث من الاتي:

- ١- التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة العاملين.
- ٢- بيان وتفسير علاقة دورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة العاملين.
- ٣- توضيح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة العاملين.

٤- يستمد البحث اهميته من خلال النتائج التي تم التوصل لها والتي تحدد طبيعة علاقات دور تكنولوجيا المعلومات وكفاءة العاملين .

رابعاً: فرضيات البحث

لغرض تحقيق اهداف البحث وقياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال قي رفع كفاءة العاملين فقد جرى اعتماد الفرضية الرئيسية التالية

توجد علاقة تاثير ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة العاملين الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبنزل وتنبتق منها الفرضيات التالية

الفرضية الاولى توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام الاجهزة وكفاءة العاملين .

الفرضية الثانية توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة العاملين .

الفرضية الثالثة توجد علاقته ذات دلالة معنوية بين الاتصال وكفاءة العاملين .

الفرضية الرابعة توجد علاقته ذات دلالة معنوية بين ثقافة العمليات وكفاءة العاملين .

خامساً: أساليب جمع البيانات :

اعتمد للحصول على البيانات والمعلومات التي تساعد للتوصل إلى نتائج

البحث على الأساليب الآتية:

أ- أدوات الاطار النظري : تم الاعتماد على اسهامات الكتاب والباحثين التي تم جمعها من المصادر العربية والأجنبية فضلا عن الدوريات والرسائل والاطاريح الجامعية وشبكة المعلومات (الانترنت) ذات الصلة بموضوع البحث لتغطية الجانب النظري من البحث ودعم الجانب الميداني بها .

ب-أداة البحث*: للحصول على البيانات والمعلومات التي تتعلق بالجانب الميداني للبحث جرى اعتماد الاستبانة التي صممت من خلال تساؤلات البحث وأهدافه وفي ضوء الرؤية العلمية المتحققة من خلال استطلاع المصادر العلمية ذات العلاقة بموضوع البحث وقد اشتملت الاستبانة على ثلاثة أقسام :

١. القسم الأول : وهو عبارة عن البيانات الشخصية والتي تمثلت بالجنس والعمر والموقع الوظيفي والتحصيل الدراسي ومدة الخدمة..
 ٢. القسم الثاني : تضمن محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتكون من العبارة (١-١٢) . تمثل المتغيرات المستقلة للبحث.
 ٣. القسم الثالث : تضمن خصائص كفاءة الموارد البشرية متمثلة بالعبارات من (١٣-٢٣) تمثل المتغيرات المعتمدة.
- وقد تم اعتماد مقياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي تتراوح قيمته بين (٥) اتفق تماما و (١) لا اتفق تماما. وقد طبقت أدوات البحث من خلال توزيع (١٠٠) استبانة على العاملين في الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبزل والمديريات التابعة لها في المحافظات .
- ج- أساليب التحليل الإحصائي المعتمدة : لغرض تحليل البيانات لمتغيرات البحث واختبار فرضياته تم استخدام البرنامج الحاسوب الإحصائي (SPSS) لاستخراج معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) Analysis لتحديد التأثير المعنوي للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في المتغير التابع (كفاءة الموظفين) .
- سادسا: مجتمع وعينة البحث :
- يتمثل مجتمع البحث بالهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبزل وزعت على العاملين فيها (٥٠) استبانة وعينة من موظفي المديريات التابعة للهيأة في المحافظات (٥٠) استبانة، وقد تم استرداد كافة الاستثمارات الموزعة والجدول (١) يظهر هذه المواصفات .

جدول (١) توزيع عينة البحث حسب الجنس . العمر . الموقع الوظيفي . التحصيل الدراسي . مدة الخدمة

النسب المئوية	عدد الأشخاص		
٦٠%	٦٠	ذكور	الجنس
٤٠%	٤٠	إناث	
١٠٠%	١٠٠	المجموع	
٣٩%	٣٩	٣٥-٢٥	الفئات العمرية
٢٦%	٢٦	٤٠-٣٦	
١٧%	١٧	٤٥-٤١	
١٥%	١٥	٥٠-٤٦	
١٣%	١٣	٦٠-٥١	
١٠٠%	١٠٠	المجموع	
٢٠%	٢٠	الشهادات العليا	
٨٠%	٨٠	البكالوريوس	
١٠٠%	١٠٠	المجموع	
١٥%	١٥	١-٥ سنوات	
٢٠%	٢٠	٥ سنوات فأقل ٨ سنوات	
٢٥%	٢٥	٨-١٠ سنوات	
٢٠%	٢٠	١١-٢٠	
٢٠%	٢٠	٢١ سنة فأكثر	
١٠٠%	١٠٠	المجموع	

سابعا: اختبار الثبات للاستبانة

أ- إعادة الاختبار Test-Retest قبل اعتماد الاستبانة بصيغتها النهائية وبهدف التحقق من مدى وضوح فقراتها وأنها تتعلق بالموضوع المراد قياسه فقد وزعت على عينة مؤلفة من (١٠) أشخاص ممن شملتهم عينة الدراسة وقد تم اختيارهم بصورة عمدية وتبين من الإجابات أن هناك وضوحا نسبيا في فقرات المقياس، إذ لم تكن هناك استفسارات كثيرة جدا وبعد مرور عشرة أيام تم توزيع الاستبانة مرة أخرى على مجموعة الأشخاص أنفسهم ، وتم استخراج معامل الارتباط (Pearson) لمعرفة معامل الارتباط بين الإجابة في المرتين ، الذي يبلغ (٠.٨٣) وعدت هذه الدرجة كافية لإعطاء الاستبانة صفة الثبات والصلاحية في جميع البيانات الخاصة بموضوع البحث .

ب - اختبار Alpha Grronbach :

لبيان مدى انسجام فقرات الاستبانة فيما بينها تم اعتماد معامل الفاكرونباخ لمتغيراتها واحتساب ثبات الفقرات على عينة البحث البالغة (١٠٠) وظهرت النتائج كالاتي:

نوع المتغيرات	عدد الأسئلة	Grronbach معامل الثبات
المتغيرات المستقلة تكنولوجيا المعلومات والاتصال	١٢	0.80
المتغيرات المعتمدة رفع كفاءة الموظفين	١٠	0.83

مما يعطي صفة الاتساق والتجانس بين فقرات الاستبانة وتعبيرها عن موضوع البحث.

المبحث الثاني

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعريف تكنولوجيا المعلومات

يقصد بها استخدام مجموعه من الآلات التكنولوجية والتقنية الحديثة في التخزين أو الاتصال ولغرض معالجة البيانات والمعلومات بدقة . (يعقوب، ٢٠١٧، ٦)

او هي استخدام أساليب متطورة من اجل الحصول على معلومات أكثر تطوراً بأشكال مختلفة او لإظهارها على رسم بياني وأشكال متنوعة وعرض تقديمي. (كهينه، ٢٠١٥، ٣٣)

تعريف تكنولوجيا الاتصال: هي احدى الأدوات أو الوسائل التي تستخدم في إنتاج أو تخزين أو استقبال أو توزيع البيانات وعرضها بأسلوب يكون مفهوم وواضح. (الصباغ، ٢٠٠٠، ٦٤)

مكونات وعناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ثلاث عناصر اساسية وهي: (بلقدوم،

٢٠١٧، ١٣٦-١٣٧)

١- الأجهزة : هي تمثل مجموعة من المكونات المادية التي تستخدم بالعمل وتنفيذ المهام

المطلوبة والمتمثلة في اجهزة الكمبيوتر وملحقاتها .

٢- البرمجيات: هي تمثل مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسوب وهي عبارة عن

التعليمات والإجراءات والبرامج والأنظمة التشغيلية فضلا عن لغات البرمجة وتودي هذه

البرمجيات عدة وظائف أساسية أهمها (إدارة عمليات الحاسوب، استرجاع البيانات ودعم

تطبيقات الأعمال).

٣- الشبكات: هي عبارة عن مجموعة من اجهزة الكمبيوتر تنظم وترتبط مع بعضها بخطوط

اتصال بحيث يستطيع مستخدميها العمل على الموارد المتاحة وعمليات نقل وتبادل

المعلومات فيما بينهم. فضلا عن استخدام هذه الشبكات من اجل تحقيق مجموعة من الأغراض مثل (توفير الاتصال بين الأشخاص ووصول المعلومات عن بعد، التجارة الالكترونية وغيرها).

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل في ما يلي: (COHEN,2018,P45)

- ١- من اجل انجاز العمل بشكل مناسب ومميز ينبغي الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء اعمالها الاستفادة من مزايا ،وتقنيات الاتصال الحديثة .
- ٢- خلق فرص عمل جديدة كونها إدارة أكثر فعالية للمورد البشري والزيائن .
- ٣- تختصر الكثير من الوقت والمسافات وترشيد الجهود، والموارد وإزالة المعوقات المكانية من خلال الربط بين الأفراد والمؤسسات ،أو الهيئات من حيث الزمان أو المكان .
- ٤- تمكن الوحدة الاقتصادية من الوصول إلى نتائج هامة جدا لان التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودها فضلا عن تقدير الانتاج والتحكم بالتكاليف .

اهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل اهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي: (VERLEUN,2011,P74)

- ١- إمكانية تشغيل عده قواعد بيانات مختلفة من خلال نظم تشغيل وأجهزة متنوعة .
- ٢- توفير أمن المعلومات مع القدرة على التغيير والتعديل عند الحاجة لذلك .
- ٣- سرعة تطوير النظام المعتمد وقدرة تحمل أعمال إضافية مع امكانية توسيع الامكانيات .
- ٤- الوقت والجهد المطلوب للحفاظ على النظام لضمان عدم ضياع قواعد البيانات وتكاملها .

مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك العديد من المزايا يمكن ان تحققها الوحدات الاقتصادية عند استخدامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل فيما يلي:(خليل ،٢٠١٥، ٣٦)

- ١- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة المبيعات والأرباح و إشباع حاجات ورغبات المستهلكين حيث يترتب على زيادة المبيعات تحسين ربحية السهم للوحدة، مع تخفيض تكاليف الانتاج والذي كله يتحقق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- ٢- تستخدم العديد من الوحدات الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض الحصول على مزايا تنافسية أكثر فعالية، ولتحسين وضعها في البيئة من خلال تصميم برامج وتطبيقات ، مبتكرة تتلاءم مع متطلبات المرحلة .
- ٣- ان استخدام الوحدات الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تخفيض التكاليف حيث يعد ذلك من أهم الفوائد التي تجنيها الوحدات الصناعية في عدة مجالات أهمها استخدام الطريقة آلية في تأدية الأعمال والمهام الكتابية وكذلك استخدام النظم الآلية في الحسابات و رقابة الإنتاج والمخزون كذلك عند تنفيذ اوامر الإنتاج حسب الطلب او الانتاج النمطي .
- ٤- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة التي تعد من أهم استخداماتها من خلال اجهزة الكمبيوتر في التصميم وتحسين جودة المخرجات والتبادل الالكتروني للبيانات الذي تستخدمه الوحدات للاتصال فيما بينها الكترونيا كإصدار أوامر الكترونية للمصرف، ثم تتم إجراءات المقاصة باستخدام شبكات المعلومات الالكترونية وبالتالي تقليل فرص ، الخطأ نتيجة اختصار إجراءات عقد العملية ١ .

وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك عدة وظائف تؤديها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتشمل ما يلي:(كهينه ، مصدر سابق،٧٨)

- ١- توحيد السجلات الخاصة بالانشاطات وجمع تفاصيل قيودها .
- ٢- تحليل وتجميع وتوحيد البيانات والمعلومات الخاصة بالوحدة .

٣- تساعد على تنفيذ عدة عمليات معالجه في وقت واحد للمعلومات سواء (كتابة ،

صوت، صورة)

٤- تنظيم المعلومات المتوفرة حسب طبيعتها وصورها بشكل مفيد لاتخاذ القرار المناسب .

٥- امكانية تخزين واسترجاع البيانات والمعلومات لغرض انجاز عمليات إضافية وإرسالها

إلى الجهات المستفيدة منها باستخدام الاليميل الالكتروني والرسائل الصوتية وغيرها .

الاتصال

يرجع ظهور مفهوم الاتصال مع ظهور الإنسان، وقد أخذ هذا المفهوم المهم بالتطور شيئاً فشيئاً، مع تطور الحضارات الإنسانية عبر التاريخ، ولم يقتصر هذا التطور على شكل الاتصال فقط، وإنما تضمن أيضاً الغايات والمضمون والهدف الذي يسعى له وتخضع عملية الاتصال اليوم الى العديد من الدراسات التي يقوم بها المختصين، من اجل تحسينها، والارتقاء بها بالشكل الأمثل، لكي تكون قادرة على تحقيق الغايات التي تسمو اليها على افضل وأتم ، صورة ممكنة.

تعريف الاتصال

مفهوم الاتصال يعرف الاتصال على أنه (عملية تبادل المعلومات، والآراء بين طرفين أو أكثر، من أجل التفاهم حول نقطة معينة، أو أكثر، أو من أجل إعلام الآخرين بأمر ما، أو من أجل توطيد العلاقات الإنسانية مع المجتمع المحيط).^{٥٠}(القريوتي، ٢٠٠٠، ٥٧)

وعليه فان الاتصال يؤدي العديد من الوظائف للإنسان، فهو

• يساعد في تلبية كافة متطلبات الغريزة الأساسية؛ مثل (الغذاء، والشراب،

والجنس، والشعور بالأمان) وما إلى ذلك .

• يعمل على إخراج ما ينضوي عليه الإنسان من (مشاعر، وأحاسيس مختلفة

ومتنوعة) .

- يعد الاتصال هو الوسيلة الاولى التي تساهم في التأثير على الآخرين، وتوجيههم سلباً أو إيجاباً .
- الوسيلة التي يعبر من خلالها الإنسان عما يضمه تجاه الآخرين سواء الذين يتعامل معهم بشكل يومي، او الذين لا يتعامل معهم ولكن نتيجة تأثر بأفكارهم، ومواقفهم وآرائهم، .

عناصر عملية الاتصال

لعملية الاتصال ثلاثة عناصر هم: (بليدوم ، مصدر سابق، ٧٩)

١- المرسل: يعد المرسل اول عنصر من عناصر الاتصال كونه النقطة التي يبدأ منه الاتصال، فضلا عن كونه مصدر الرسالة و قد يتأخذ المرسل وسائل مباشرة. أو غير مباشرة عند البدء بعملية الاتصال مع الآخرين، او قد يكون الاتصال مع شخص واحد، أو مع مجموعة أشخاص بناء على الموقف. او الظروف الحاكمة، ولغرض اكمال عملية الاتصال ينبغي على المرسل مراعاة بعض الجوانب ومنها .

- معرفه ادوات المرسال والتمكين منها .
- العناية الفائقة باختيار الوقت، والمكان، والوسيلة .
- الفهم الكافي والاختناح بمحتوى الرسالة .
- على المرسل ان يهذب طريقته وأسلوبه في الاتصال .
- يتأكد من وصول الرسالة إلى الجهة المقصودة.

٢- المستقبل : وهو الطرف الثاني في الاتصال وقد يكون المستقبل شخصاً واحد أو مجموعة أشخاص، حيث تسعى وظيفه المستقبل لتحقيق الاتي بالمقام الأول .

- استقبال وفهم واستيعاب الفكرة التي يسعى المرسل توصيلها .

- ينبغي أن يتمتع المستقبل بحواس الاستقبال الفعال بشكل جيد .
- القدرة على فهم وتحليل موضوع الرسالة .
- امكانية الإجابة على الرسالة اذا تطلب الأمر ذلك.

٣-الرسالة هي المضمون او المحتوى الذي يرغب المرسل توصيله إلى

المستقبل، ولكي تكون الرسالة ناجحة ينبغي مراعاة الشروط الآتية .

- ينبغي أن تكون الرسالة واضحة ومفهومة للمستقبل .
- ان تكون مناسبة لمرحلته العمرية وخبراته وقدراته الإدراكية .
- الابتعاد عن الاسهاب والعبارات غير المفهومة والدخول بصلب الموضوع مباشرة .

انواع الاتصال

هناك عدة انواع للاتصالات سواء داخل المنظمة او مع محيطها الخارجي ومن هذه الانواع: (Nesliham,2012,p104)

اولا/ الاتصالات العملياتييه والاتصالات الشخصية: حيث ترتبط الاتصالات العملياتييه بنشاط الوحدة الداخلية والخارجية لغرض انجاز اعمالها فهي داخلية عندما تكون بين الاقسام وتكون خارجية مع اطراف من داخل البلد او خارجية مثل الموردين والمجهزين المحليين والدوليين، الاتصالات الشخصية فهي تبادل المعلومات والاتجاهات بين الافراد والتي تتعلق بالأعمال المكلفين بها ويكون لها تأثير قوي في علاقات العاملين مع رؤوسهم ومع سياسات الوحدة .

ثانيا/ الاتصالات الرسمية وغير الرسمية : حيث يتم الاتصال الرسمي بين المستويات الادارية المختلفة ويتم بعده اشكال مختلفة مثل المخاطبات والمذكرات والتقارير والتي قد من الاعلى الى الاسفل او بالعكس او افقيا وتتصف هذه الاتصالات (مكتوبه وقانونية ومنظمة وملزمة لجميع الاطراف) وانها تتم داخل

المنظمة كونها تتربط بالعمل بشكل مباشر وياخذ الاتصال الرسمي احد الاشكال التالية .

١-الاتصال الرسمي النازل: ويمثل اداة مهمة لنقل الاوامر والتعليمات والتوجيهات من الادارة العليا الى الادارة الوسطى والدنيا من خلال المسؤوليات والصلاحيات على وفق الهرم التنظيمي .

٢-الاتصال الرسمي الصاعد: ويمثل ردود فعل المرؤوسين تجاه الاتصال النازل حيث يحقق هذا النوع من الاتصال العديد من المزايا منها تمكن الادارة العليا من اكتشاف المشكلات قبل تفقمها و حصول الادارة الوسطى والعليا على تقارير مفيدة تساهم في تطوير العمل .

٣-الاتصال الافقي: يكون هذا الاتصال بين الادارات والمسولين في نفس المستوى من الهيكل التنظيمي او متقاربة او متشابهة مثل الاتصال بين ادارة الانتاج وادارة المشتريات او الاتصال بين ادارة التسويق وادارة المبيعات .

اما الاتصال غير الرسمي هو اتصال لا يلتزم بالإجراءات والقواعد او القوانين وقد يحدث بين القائمين على ادارة الوحدة او مع اطراف خارجية مثل الاجتماعات غير الرسمية او السفرات او المؤتمرات .
(Rousseall,2008,P50)

مبادئ الاتصال

يعد الاتصال اهم العناصر التي تتخلل العمليات الادارية كافه وفي الوقت نفسه فهو فن يستخدمه كل اداري بطريقته الخاصة وهناك عدة مبادئ اساسية للاتصال يمكن تطبيقها في جميع الاحوال حيث تساعد الادارة في بناء نظام

اتصال فعال وجيد ومن هذه المبادئ: (يعقوب ، مصدر سابق ، ٧٦)

١-مبدأ الوضوح :

٢- مبدأ التركيز ولاهتمام بمبدأ التكامل:

٣- مبدأ استخدام استراتيجية النظام غير الرسمي:

إدارة الموارد البشرية

يعد العنصر البشري هو المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي كونه المسؤول عن مستوى الأداء بالوحدة وعلى اعتباره المحرك والعامل المشترك بين الامكانيات المادية والاهداف المرسومة وكذلك في تحريك القدرات والإمكانيات التي تعنى بمشاكل الموظفين وايجاد الحلول العملية والناجعة لها وان نجاح الانشطة التنافسية للوحدة ينبع من كفاءة وفعالية الموارد البشرية وادارتها

وقد وردت عدة تعاريف لمفهوم الموارد البشرية منها على سبيل المثال هي الاستخدام الامثل للقوى العاملة بالمنظمة، وتقوم بعمليات (التعيين والاستقالات وتقييم الأداء والمرتبات وتعويض العمل بشغل الأماكن الخالية) (المدھون والجزراوي، ١٩٩٥، ٢٣) اوهي الوظيفة التي تعنى بإمداد الموارد البشرية اللازمة لغرض سد الاحتياجات من (القوى العاملة وتشغيلها والاستفادة منها كل حسب مهارته). (الشعبان و الابعش، ٢٠١٤، ٣٦) وبناء على ما سبق نقدم التعريف الاتي

تعد إحدى الوظائف الهامة في الوحدة الاقتصادية والتي تقوم باستخدام وإدارة العنصر البشري بكفاءة وجودة عالية لغرض تحقيق اهدافها المقررة من خلال مساعده المدراء بإبداء الرأي والمشورة وتوظيف الشخص المناسب في المكان المناسب فضلا عن تقييم الأداء للأعمال المنجزة من خلالهم .

أهمية الموارد البشرية

يعد قسم الموارد البشرية، من أحد اهم وابرز الأقسام الموجودة في الوحدة الاقتصادية، حيث يرى الباحثان ان أهميته من خلال الاتي: (محمد ، ٢٠١١ ، ٢٤)

- ١- تزويد الوحدة بأفضل الكوادر المطلوبة لكل وظيفة، حيث يعمل على ايجاد أفضل الأشخاص لشغل لوظائف الخالية او المقترحة .٠
- ٢- العمل على زيادة كفاءة العاملين عن طريق البرامج التدريبية التطويرية لغرض تطوير الإنتاج والعمل .٠
- ٣- السعي لتوفير جميع الوسائل الضرورية التي تحسن من إنتاج العاملين، من خلال الاهتمام ببيئة العمل وجعلها ملائمة لما يقدموه.
- ٤- تشجيع العمل بروح الفريق من خلال تنظيم العمل بين الوحدات الموجودة في الوحدة وزرع روح العمل جماعي متناسق بين جميع إدارات .٠
- ٥- البحث عن الاشخاص المميزين وعدم إهمال أي دور يقدمه أي شخص داخل الوحدة وبإي مستوى اداري كان في الهيكل التنظيمي .٠
- ٦- التقييم الدوري لأداء العاملين وتقديم تقارير عن اداء كل موظف يعكس طبيعة العمل الذي يؤديه ، ومدى سرعة إنجازه بها في فترة زمنية معينة .٠
- ٧- العمل بمبدأ الثواب والعقاب حيث يكافئ بعد تقييمه ومدى اجتهاد الموظف في عمله ومحاولته الإبقاء عليه او تطويره في أحسن صورة والعكس صحيح .٠

مواصفات العاملون بوظيفة الموارد البشرية

- هناك مجموعة المواصفات الواجب توافرها فيه بالكادر العامل بوظيفة الموارد البشرية حتى يستطيع يؤدي دوره وعمله بشكل كامل ومن هذه المواصفات هي : (اللوزي، ٢٠١١، ٩٧)
- أهم الإجراءات التي تؤدي لنجاح وتطوير إدارة الموارد البشرية هي القدرة على التنظيم عن طريق تنظيم الملفات وتنظيم إجراءات العمل .٠
- ١- يجب أن تتوافر لدى كادر الموارد البشرية صفة العدالة والابتعاد عن الانا من خلال دوره في حل المنازعات بصورة عادلة وتجنب أمور تحريضية من جهة على حساب جهة اخرى داخل الوحدة .٠

٢- امكانية انجاز الكثير من الاعمال في وقت قصير من خلال تعدد المهام التي تعطي لموظف الموارد البشرية .

٣-وضوح خطوط المهام والمسؤوليات يساعد على التواصل الجيد ويعطي اهمية للموظف في القدرة على السيطرة وتوجيهه العاملين وفهم أفكارهم .

٤-ينبغي على الإدارة العليا في الوحدة ان تعطي الثقة بالقرارات التي تتخذها ادارة الموارد البشرية ، كونها تعتمد عليها في جميع القرارات التي تخص إدارة العاملين بالوحدة .

٥-من المواصفات الواجب توافرها في موظف الموارد البشرية القدرة على إدارة حل الأزمات سواء التي تخص البيئة الداخلية او الخارجية فضلا عن حل المنازعات التي تنشأ بين العاملين .

الاختلاف بين شؤون العاملين وإدارة الموارد البشرية

تطرقنا عند تعريف إدارة الموارد البشرية انها من حيث المفهوم تكون أشمل وأوسع، بينما ادارة شؤون العاملين فأنها: (محمد ، مصدر سابق، ٩٠)

- تتولى مهمة مراقبة حضور وانصراف الموظفين وأوقات العمل .
- تنظيم ومتابعة اجور ومستحقات الموظفين وحفظ الملفات الخاصة بهم .
- تعد جزء من إدارة الموارد البشرية وليست إدارة مستقلة عنها .

أهداف الموارد البشرية

هناك العديد من الاهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية في أي وحدة لتحقيقها لكي تصل الى مستوى العمل المطلوب من خلال استخدام مجموعة من الأدوات والخطط التي ترسمها وتحددها لإدارة مواردها وامكانياتها المتوفرة ومن هذه الأهداف:(زلاسي، ٢٠١٢، ٥٦)

١- هدف التوظيف: يعد هدف التوظيف هو من اهم أدوار إدارة الموارد البشرية، كونه يسعى الى توفير المعلومات كافية عن الموظفين المرشحين للوظائف الشاغرة او المقترحة حتى يتم اتخاذ القرار المناسب بتوظيفهم، وبالتالي ينعكس على :

- اكتمال الهيكل الوظيفي للمنظمة .
 - توفير احتياجات الوحدة من الموظفين والعمالة .
 - استقطاب المؤهلين من طالبي الوظيفة وتشجيعهم لغرض الانضمام إلى العاملين فيها .
- ولتحقيق هذا يتم استخدام بعض الأدوات مثل شبكة المعلومات الالكترونية ، والاعلانات الوظيفية، وبعدها يتم اجراء مقابلات الموظفين لغرض اختيار الاشخاص المناسبين لشغل هذه الوظائف.

٢- الاشراف على تنفيذ البرامج التي تساعد الموظفين في اداء مهامهم الوظيفية فالإدارة مسؤولة على وتوفير المساعدات والبرامج للموظفين، سواء كان في مجال اختصاصهم الوظيفي، او في حياتهم الشخصية من خلال حل المشاكل أو العقبات قد تؤثر على جودة اعمالهم وتوثر على ادائهم وتقوية العلاقة بين الموظفين فضلا عن إيجاد ظروف عمل جيدة تمكن العاملين من أداء مهام عملهم بصورة جيدة وستعكس على إنتاجيتهم ومكاسبهم المادية . (المدھون والجزراوي، مصدر سابق ،٨٦)

٣- الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحكم عمل الوحدة ، من خلال السعي دائماً إلى:

- وضع حدود واضحة للتعامل مع كل موظف، لغرض تحقيق العدالة في بيئة العمل .
- توزيع المهام الوظيفية بصورة عادلة بين الموظفين وعدم الغبن او التعسف بحق البعض .

- حل منازعات والخلافات الأفراد التي قد تنشأ داخل الوحدة وتوثر سلبا عليها .
 - وضع نظام حوافز فعال ومشجع لغرض الحفاظ على العاملين الجدد في الوحدة .
- ٤- التدريب والتطوير والذي يعد من الأهداف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية كونها تقوم

- بتحديد احتياجات الوحدة فضلا عن تطوير الموظفين من خلال الدورات التدريبية التي لغرض تنمية مهاراتهم الوظيفية .
- اطلاعهم على كل ما هو جديد وحديث بخصوص مجال عملهم في الوحدة .
- الحصول على افراد اكفاء للعمل في مختلف الوظائف وبالتالي سينعكس على إنتاج السلع أو تقديم الخدمات بأفضل الطرق وأقل التكاليف .

المبحث الثالث

الاطار العملي للبحث

الجانب العملي

يعد الانحدار الخطي البسيط من اهم المقاييس لقياس نوعية العلاقة بين متغيرين ،فهناك الكثير من الدراسات تكون العلاقة بين اكثر من متغيرين فانها علاقة اعتماديه (انحدار) ويعد الانحدار الخطي البسيط احد الأساليب الإحصائية المستخدمة في دراسة العلاقة بين متغيرين على شكل علاقة دالة ، اذ يسمى أحد المتغيرات المتغير التابع (dependent Variable) والمتغير الاخر متغير مستقل (Independent Variable) ذات تأثير في تغير المتغير التابع . ففي هذه الدراسة يروم الباحثان الى دراسة مدى تاثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل) على كفاءه الموظفين (المتغير التابع) ، فبعد تحديد مشكلة الدراسة لابد من وضع الفروض التي تنص على:

الفرضية الاولى :

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءه الموظفين .

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءه الموظف

الفرضية الثانية :

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءه الموظفين .

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءه الموظفين

فبعد تحديد مشكلة الدراسة ووضع الفروض الملائمة لها قام الباحث باستعمال برنامج (spssv22) لمعرفة النتائج وتحليلها .

اذ تم قياس نسبة تأثير المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (كفاءه الموظفين) كما موضح في الجدول ادناه والذي يبين ان طريقة المربعات الصغرى هي المتبعة في تحديد انموذج الانحدار الخطي البسيط .

Variables Entered/Removed^{a,b}

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تكنولوجيا المعلومات ^c	.	Enter

a. Dependent Variable: كفاءه الموظفين

b. Linear Regression through the Origin

c. All requested variables entered.

فبعد قياس تأثير المتغير المستقل واختبار الانموذج الافضل للبيانات تبين ان قيمة ($R^2 = ٠.٧٧٦$)

والذي يعني معامل تحديد افضل انموذج (مربع قيمة معامل الارتباط) اي ان المتغيرات المستقلة تفسر ان (٧٧%) تؤثر في المتغير التابع اي ان (٧٧%) من تكنولوجيا المعلومات يؤثر على كفاءه الموظفين) اما المتبقي فيعزى الى اخطاء عشوائية غير معروفة والبالغ

قيمتها (٢٣%) ، وبلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٨٨١) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) .وكما
موضح في الجدول ادناه :

Model Summary^{c,d}

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0.881 ^a	0.776	.455	20668.85766	0.476	23.538	1	26	.000

a. Predictors: تكنولوجيا المعلومات

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

c. Dependent Variable: كفاءة الموظفين

d. Linear Regression through the Origin

والجدول ادناه يدرس مدى ملائمة خط انحدار البيانات وفرضية العدم (دراسة الفرضية الاولى) التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٠٥) بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الموظفين) اذ بلغت قيمة احصاءه ($F=23.538$) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) وهو اقل من مستوى المعنوية (٠.٠٠٥) مما يدل على فروق معنوية وان الانموذج يمثل الظاهرة المدروسة تمثيلا دقيقا وان خط الانحدار يلائم البيانات المعطاة بمعنى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة ، اما بالنسبة لمجموع مربعات الانحدار قد بلغت (10054282643.986) عند درجة حرية (١) ومجموع مربعات الخطأ بلغت (11106952441.989) عند درجة حرية (٢٦) اما مجموع المربعات الكلي (2116112350.85975) عند درجة حرية (٢٧) ، اما بالنسبة لمعدل مربعات الانحدار ومعدل مربعات البواقي قد بلغت على التوالي (10054282643.986) (427190479.583) وكما موضح في الجدول ادناه :

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10054282643.989	1	10054282643.989	23.546	.000 ^c
Residual	11106952441.989	26	427190478.583		
Total	21161235085.975	27			

a. Dependent Variable: كفاءة الموظفين

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: تكنولوجيا المعلومات

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

اذ بلغت قيمة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموظفين ($t=4.852$) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) ، اما قيمة الميل الحدي قد بلغت ($B= 14.410$) اي بمعنى ان قيمة كفاءة الموظفين تتغير بمقدار (14.410) لكل وحده واحده وكما موضح في الجدول ادناه :

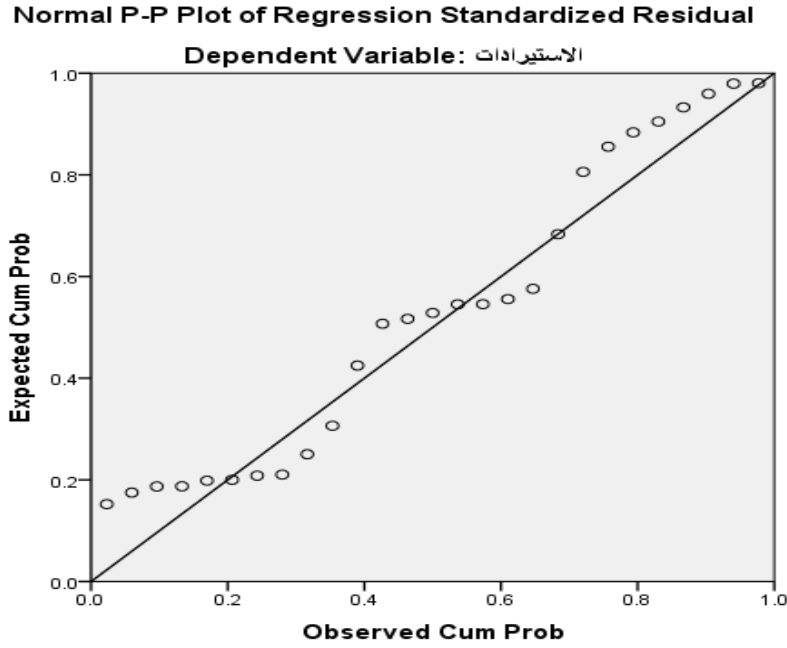
Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 تكنولوجيا المعلومات	14.410	2.970	.689	4.852	.000

a. Dependent Variable: كفاءة الموظفين

b. Linear Regression through the Origin

كما ويمكن معرفة اعتدالية التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية وذلك من خلال فحص الشكل البياني للاحتمال التجميحي للمشاهدة والاحتمال التجميحي للبواقي (الاخطاء العشوائية) وكما موضح في الشكل ادناه :



اما بالنسبة لقياس نسبة تأثير المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (كفاءه الموظفين) كما موضح في الجدول ادناه والذي يبين ان طريقة المربعات الصغرى هي المتبعة في تحديد انموذج الانحدار الخطي البسيط .

Variables Entered/Removed^{a,b}

Mode	Variables	Variables Removed	Method
1	Entered		
1	تكنولوجيا المعلومات ^c	.	Enter

a. Dependent Variable: كفاءه الموظفين

b. Linear Regression through the Origin

c. All requested variables entered.

فبعد قياس تأثير المتغير المستقل واختبار الانموذج الافضل للبيانات تبين ان قيمة)

$$(R^2 = 0.826)$$

والذي يعني معامل تحديد افضل انموذج (مربع قيمة معامل الارتباط) اي ان المتغيرات المستقلة تفسر ان (٨٣%) تؤثر في المتغير التابع اي ان (٨٣%) من تكنولوجيا المعلومات يؤثر على كفاءه الموظفين (اما المتبقي فيعزى الى اخطاء عشوائية غير معروفة والبالغ قيمتها (١٧%) ، وبلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٩٠٨) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) .وكما موضح في الجدول ادناه :

Model Summary^{c,d}

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.908 ^a	.826	.400	31669.47103	.423	19.031	1	26	.000

a. Predictors: تكنولوجيا المعلومات

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

c. Dependent Variable: كفاءه الموظفين

d. Linear Regression through the Origin

الجدول ادناه يدرس مدى ملائمة خط انحدار البيانات وفرضية العدم (دراسة الفرضية الثانية) دراسة فرضية العدم والتي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءه الموظفين) اذ بلغت قيمة احصاءه ($F=19.031$) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو اقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥) مما يدل على عدم وجود فروق معنوية وان الانموذج يمثل الظاهرة المدروسة تمثيلا دقيقا وان خط الانحدار يلائم البيانات المعطاة بمعنى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة ، اما بالنسبة لمجموع مربعات الانحدار قد بلغت (١٩٠٨٦٤١٤٠٧٧.٩٦١) عند درجة حرية (١) ومجموع مربعات الخطأ بلغت (٢٦٠٧٦٨٤٠٢٧٢.٦٦٩) عند درجة حرية (٢٦) اما مجموع

المربعات الكلي (٤٥١٦٣٢٥٤٣٥٠.٦٣٠) عند درجة حرية (٢٧)، اما بالنسبة لمعدل مربعات الانحدار ومعدل مربعات البواقي قد بلغت على التوالي (١٩٠.٨٦٤١٤٠.٧٧.٩٦١) (١٠٠.٢٩٥٥٣٩٥.١١٢) وكما موضح في الجدول ادناه :

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	19086414077.961	1	19086414077.961	19.031	.000 ^c
Residual	9٦26076840272.6	26	1002955395.112		
Total	45163254350.630 ^d	27			

a. Dependent Variable: كفاءة الموظفين

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: تكنولوجيا المعلومات

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

اذ بلغت قيمة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموظفين ($t=٤.٣٦٣$) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو اقل من مستوى الدلالة الاحصائية (٠.٠٥) ، اما قيمة الميل الحدي قد بلغت ($B= ١٩.٨٥٤$) اي بمعنى ان قيمة كفاءة الموظفين تتغير بمقدار (١٩.٨٥٤) لكل وحده واحده وكما موضح في الجدول ادناه :

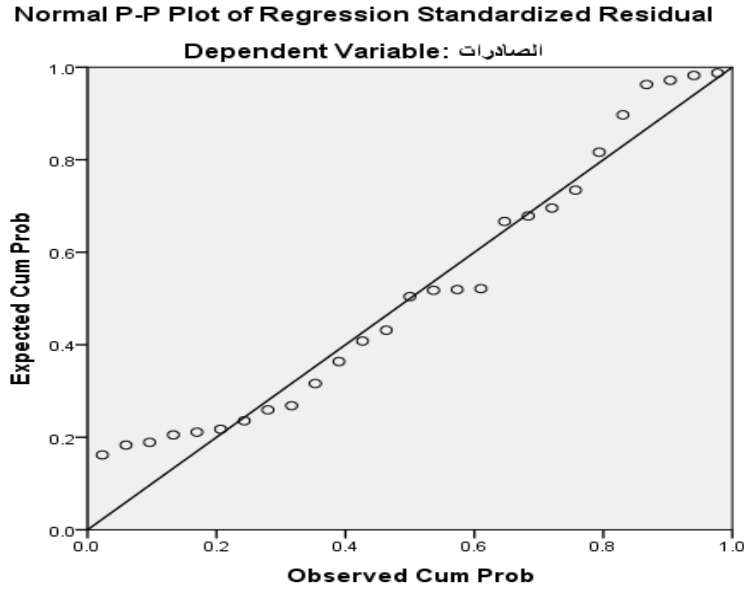
Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 تكنولوجيا المعلومات	19.854	4.552	.651	4.362	.000

a. Dependent Variable: كفاءة الموظفين

b. Linear Regression through the Origin

كما ويمكن معرفة اعتدالية التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية وذلك من خلال فحص الشكل البياني للاحتمال التجميعي للمشاهدة والاحتمال التجميعي للبواقي (الاحطاء العشوائية) وكما موضح في الشكل ادناه :



استخدمت الدراسة الحالية أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط بهدف اختبار فروض الدراسة وقد كشفت الدراسة رفض فرضية العدم لكل من فرضيتي الاختبار (الفرضية الاولى والثانية) وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود دلالة احصائية عند مستوى معنويه (0.05) مما يدل على وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على كل من كفاءه الموظفين وكفاءه الموظفين .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

- ١- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي مورداً أساسياً للنشاط البشري من خلال تحديد علاقه الانسان بمجتمعه والمجتمعات الأخرى من جميع النواحي .
- ٢- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بارزا في تنشيط الأعمال المختلفة من خلال الامكانيات الكبيره التي تتضمنها مثل خزن ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات بدقة وسرعة عالية بمكنتها الآلية . والتكاليف في العمل .
- ٣- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف المختلفة عن طريق انجاز اعمال كبير بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد وبالتالي فان التقارير التي تصدرها الادارة ستكون مناسبة في اتخاذ القرارات اللازمة .
- ٤- ان مواكبه التطورات في تكنولوجيا المعلومات والتكيف معها وتشجيع الموظفين على ذلك يضمن استمرارية المؤسسات الحكومية والذي سينعكس على تقديم افضل الخدمات وتحقيق مستويات اعلى .
- ٥- اوضحت الدراسة بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تاثير واضح على كفاءه الموظفين العاملين في الوحدات الحكومية وانها توفر قاعدة بيانات مهمة وكبيره في مختلف مفاصل العمل يمكن الرجوع اليها في اي وقت .

ثانياً: التوصيات

- ١- ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اقسام الرقابة والحسابات ورفع كفاءة وفاعلية الموظفين العاملين فيها لغرض مواكبه التطورات الحديثه في مجالات تكنولوجيا المعلومات عن طريق اقامة ورش العمل والدورات التخصصيه .
- ٢- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض الربط بين مختلف المستويات الادارية لغرض توفير البيانات و المعلومات في الوقت المناسب والشكل المطلوب .

٣- تحديد واختيار الكفاءات البشرية ذات التأهيل العلمي والعملية والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فضلا عن استغلال الطاقات البشرية المتوفرة ضمن الكادر حاليا .

٤- الاستغلال الامثل للطاقات البشرية التي سيوثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على طبيعته عملها الحالي من الاستفادة منها في مجالات اخرى من اعمال الوحدات الاقتصادية وذلك لكي تكون هناك جدوى اقتصادية من استخدامها وعدم قطع دخل الافراد .

المصادر

اولا /المصادر العربية

- ١- ازلاسي،رياض "اسهامات حوكمة المؤسسات في تحقيق جودة المعلومات " رسالة ماجستير وجباية ، جامعة قاصدي مرياح ،ورقلة، الجزائر، ٢٠١٢.
- ٢- بلقدوم، صباح " اثر تكنولوجيا المعلومات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية" رسالة دكتوراه ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، ٢٠١٣.
- ٣- ترامي، يعقوب " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية" رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرياح-ورقلة - الجزائر ، ٢٠١٣.
- ٤- خليل ،محمد احمد ابراهيم "دور حوكمه الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية " مجلة الدراسات والبحوث التجارية ،كلية التجارة ،بنها ، مصر ، ٢٠٠٥ .
- ٥- شعبان والابعث، محمد جاسم ومحمد صالح" ادارة الموارد البشرية ، دار الرضوان للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن ٢٠١٤ .
- ٦- القريوتي ، محمد قاسم ، "نظرية المنظمة والتنظيم" ، دار وائل للنشر ، بدون رقم طبعة ، عمان ، الاردن ،(٢٠٠٠) .
- ٧- كهينه ، عمار " اهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية داخل المؤسسات الاقتصادية ، رسالة ماجستير ، جامعة العقيد اكلي محنداو - البوبره ، ٢٠١٥
- ٨- محمد ، عبده حافظ " ادارة الموارد البشرية " دار الفجر للنشر والتوزيع، جامعة عين الشمس، الطبعة الاولى، ٢٠١١ .
- ٩- المدهون والجزراوي ، موسى توفيق و ابراهيم "تحليل السلوك التنظيمي سيكولوجيا واداريا للعاملين والجمهور " المركز العربي للخدمات الطلابية ، عمان، الاردن ، ١٩٩٥ .

ثانيا/ المصادر الاجنبية

- 1 Behavioral Norms and Exception :A Quantitative Approach to the Assessment of Organizational Culture ,Cooke,R.A, and D.M.Rousseall ,Group of Organizational studied,2008
- 2 Cohen D,A Dey and t.lys real and accrual –based earning management in the pre and post Sarbanes –oxley periods 2018.
- 3 Deming,et,al, Corporate: overview and research agenda ,british accounting review ,2012.
- 4 Efficient Cultures :Exploring the Relationship between Culture and Organizational Performance ,Administrative Science Quarterly , Wilkins,AL.,and W.G.Ouchi,vol.28:1983,
- 5 kormend ,r and r lipe "Earning innovations ernings persisten and stock returns" 1987.
- 6 Neslihan ozkan , Zvisinger and Haifeng you "Mandatang IFRS excutive and the contractual usefulness of accounting information in executive compensation 2012.
- 7 Organizaional Culture and Performance ,C.M.,K.Aupperle,and Aroyaswamy,Journal of Manag erial Lssues,vol.4:1991

الملحق (١)

(الاستبيان)

السيد المدير المحترم

نهديكم أطيب تحياتنا

تمثل هذه الاستبانة جزء من البحث الموسوم " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءه الموظفين دراسة استطلاعية في الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبزل . وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات الأثر الايجابي في إخراج البحث بالمستوى المطلوب . وببالغ الاعتراز نأمل تعاونكم معنا باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال ، علما بأن المعلومات المدونة أدناه تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. ونشكر لكم حسن استجابتكم وتعاونكم المستمر معنا .

مع تمنياتنا بالموفقية والنجاح

الباحثان

ملحق (١)

الاستبيان

أولا : بيانات تتعلق بالمجيب عن الاستمارة:

١. الجنس : ذكر أنثى
 ٢. العمر :
 ٣. الموقع الوظيفي :
 ٤. التحصيل الدراسي :
 ٥. مدة الخدمة :

ثانيا : تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

ت	الأسئلة	أتفق تماما"	أتفق	أتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق إطلاقا
1	تستخدم الادارة تكنولوجيا المعلومات في انجاز العمل					
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات والتقارير للأطراف المستفيدة					
3	تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقليل حدوث الازمات لما توفرة من قاعدة بيانات					
4	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رسم الخطط وتوجيه السياسات					
5	تستعين الادارة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال للتنسيق بين الاقسام والادارات المختلفة .٠					
6	استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات الارشفة والحفظ لسهولة الرجوع اليها .٠					
7	تستعين الادارة بذوي الاختصاص في تكنولوجيا					

					المعلومات لديها دون الحاجة الى المكاتب الخارجية
				8	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكس على سرعه انجاز الاعمال المختلفة للوحدة •
				9	التقارير المقدمة لمستخدميها تسمح بمقارنتها بسنوات سابقة بشكل واضح •
				10	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال اتاح امكانية مقارنة التقارير بشركات والهيئات اخرى.
				11	ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتقديم المعلومات في الوقت الملائم لاتخاذ القرارات.
				12	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بان تكون التقارير والمعلومات جاهزة وتقدم للمستخدم فور طلبها.

ثالثا : ادارة الموارد البشرية

					يوجد تحديد للواجبات والمسؤوليات والمهام لجميع العاملين.
				14	يتم توزيع العمل بشكل يتلائم مع التحصيل الدراسي
				15	يوجد تنسيق بين الاقسام المختلفة في تبادل البيانات والمعلومات.
				16	انتقال المعلومات يكون وفق الاتصال الهرمي للهيكل التنظيمي.
				17	تشجع الادارة المبدعين وتميزه عن الاخرين.
				18	يتمتع المرؤوسين بتحمل المسؤولية في اتخاذ القرارات.
				19	تتوفر لدى المرؤوسين القدرة والرغبة على

					مواجهة التحديات.	
					تتسم بيئة العمل بالصدقة والزمانة ومساعدة العاملين بعضهم لبعض.	20
					يشعر العاملون بانهم اسرة واحدة تعمل بانسجام وتوافق.	21
					تعمل الادارة على خلق جو من الثقة والمساواة والتعاون بين العاملين .	22
					تستخدم الادارة الاتصال بأنواعه في انجاز العمل	23
					تهتم الادارة بالعاملين المهتمين بتكنولوجيا المعلومات والاتصال	24