

تقانة المعلومات ودورها في تبسيط الإجراءات الإدارية

دراسة تحليلية في المعهد التقني / المسيب

سلمان عبود زبار

المعهد التقني/ المسيب

مقدمة

لقد احدث التقدم في تقنية المعلومات تغيرات جذرية في البيئة التي تمارس من خلالها الإدارة ولقد زادت أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات (In Formation Technology) نتيجة للتعقيد الكبير في مهام النظم الإدارية الحديثة واعتبار المعلومات مورداً استراتيجياً لبقاء المنظمات في ظل ظروف المنافسة الإقليمية والدولية والتغيرات السريعة في ظل النظام العالمي الجديد. وتشير الجهود العلمية السابقة في مجال نظم المعلومات إلى إن عملية توطيد تكنولوجيا المعلومات بأشكالها المختلفة لتحقيق منافع ذات طابع ملموس في أنشطة الأعمال ترتبط بصورة كبيرة بطبيعة البعد الثقافي والاجتماعي للبلد الموطن للتكنولوجيا (Cunningham and sarayang 1994: 1419) وقد أحدثت تلك التكنولوجيا المعلوماتية ثورة في أنظمة العمل الإدارية في سبيل تحقيق بناء تنظيم متكامل يساعد على القيام بالاتصالات التنظيمية واتخاذ القرارات وانجاز الأعمال بشكل فعال -105: (Zeleny , 1995 108) هذا ما يحصل في العالم المتقدم، ألا إن منظمات كثيرة من دول العالم الثالث تواجه مجموعة من التحديات والمشاكل الناتجة من سوء في التخطيط المبرمج لتكنولوجيا المعلومات في العمل.

هذا من جانب ومن جانب آخر فقد تطرقت بعض الدراسات إلى المشاكل والصعوبات والتحديات التي تنقص من كفاءة أداء وظائف نظم المعلومات وفعاليتها في منظماتها، حيث تشير إلى إن الإدارة الخاطئة لموارد المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها هي العامل الرئيسي لعدم تحسين الأداء فيها (Brynjolfsson, 1933: 73-77)، كما قد تبرز بعض الآثار السلبية الأخرى عند الاستخدام الخاطئ لتكنولوجيا المعلومات منها تعقد التعاملات اليومية التي تؤدي بدورها إلى إرباك سير العمل، ارتفاع تكاليف ملكية التكنولوجيا (McLeod, 1995:60-64) وبوجه عام يلاحظ إن هناك الكثير من الجهود البحثية في مضمار نظم المعلومات بهدف قياس وتقييم مدى المنافع المتحققة في الاستثمار المكثف في وسائل تكنولوجيا المعلومات في العمل فقد استعرض (Noble, 1995:239-253) أهم مساهمات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المنظمات وهي ارتفاع درجة كفاءة العمل من خلال تخفيض الوقت اللازم لانجاز أنشطة العمل اليومية ارتفاع جودة خدمات المنظمة المقدمة، تحسين الاتصالات مع الأطراف الخارجية المرتبطة بتلك المنظمات، بالإضافة إلى تحسين التنسيق لجهود العمل الجماعي فيما بين وظائف العمل المختلفة. كذلك إن من أهم منافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل هي تحقيق درجات أعلى من الرقابة غير الشخصية لمتابعة الأنشطة الإدارية والإنتاجية المختلفة (Wijnhoven and Wassenar, 1990:40.53) وبذلك يسهم نظام المعلومات الإداري المرتبط بتكنولوجيا المعلومات دوراً في تبسيط الإجراءات والتقليل من تعقيد التعاملات اليومية التي تؤدي بدورها إلى إرباك سير العمل وتضارب الصلاحيات التنظيمية هذا في حالة إذا أحسن استخدام تلك التكنولوجيا على عكس فيما لو كان هناك ضعف في كفاءة وظائف نظم المعلومات وفعاليتها قد تكون لها آثار معكوسة على أداء المنظمة في حالة عدم استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل صحيح.

منهجية البحث

1. مشكلة البحث:

تتسم نظم المعلومات الإدارية على مستوى الوحدات والمنظمات في العراق بعدم الفعالية وانخفاض مستوى الكفاءة بشكل عام، وإن استخدام تقانة المعلومات في بعض هذه الوحدات والمنظمات يتم غالباً للدلالة على التقدم بغض النظر عن كيفية تعظيم الاستفادة واستخدامها الاستخدام الأمثل، بالإضافة إلى عدم توافر الكوادر البشرية المدربة تدريباً جيداً على استخدام تلك التقانة وتطبيقاتها المختلفة، وكذا الفجوة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات ومتخذي القرار واستخدامهم الأساليب التقليدية وعليه شخصت مشاكل المنظمة المبحوثة (المعهد التقني/ المسيب) بالآتي:

- أ. إن المشكلة هي ليست في نقص المعلومات Lack of Information بل المشكلة في التعدد الكبير في وسائل وطرق النقل وتخزين وتحليل وتبادل المعلومات.
- ب. مشكلة عدم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتطورة مما يؤدي إلى زيادة في الإجراءات والروتين الممل.

2. أهمية البحث:

تبرز أهمية هذا البحث من خلال:

1. الأخذ بالنظم والأساليب التكنولوجية الحديثة وإمكانية الاستفادة منها من خلال الاستخدام الجيد مما تمكن من الإقلال من المشاكل التي تعاني منها المنظمة المبحوثة.
2. يسهم هذا البحث في التعرف على اثر تقانة المعلومات في كيفية تقليل الإجراءات والروتين مما يسهم في تطوير أداء العمل.

3. أهداف البحث:

ترتبط تقانة المعلومات في أي منظمة بطرفين أساسين داخل هذه المنظمة هما :-

أ - وحدة نظم المعلومات : وهي الادارة المسؤولة عن التخطيط لتلك التقانة وتنفيذها وتشغيلها ومراقبتها وصيانتها ويبدأ عملها بدءاً من التفكير في الحصول على تلك التقانة وتطويرها الى مرحلة تنفيذ المهام وتسليم الخدمات الى المتفدين بالشكل المطلوب والوقت المحدد كذلك يمتد عملها الى تلقي ردود الافعال من الجهات المستفيدة

ب - الادارة المستفيدة: وتشمل جميع الادارات المستفيدة من خدمات تلك التقانة وقد يختلف حجم الطلب على خدمات التقانة من ادارة الى اخرى وسبب ذلك يرتبط بطبيعة وعمل كل ادارة.

واذا نظرنا الى المجموعتين السابقتين نجد ان التكامل اذا ما توفر في المجموعة الاولى سوف يؤدي الى مساعدة المجموعة الثانية على رفع مستوى الاداء مما يؤدي في النهاية الى تحقيق الاهداف بكفاءة وفاعلية. من هنا يمكن ان نلخص اهداف الدراسة في التالي:-

1. قياس مدى مساهمة تقانة المعلومات في تطوير كفاءة العمل الاداري بما يسهم في تبسيط الاجراءات عندما يتم استخدامها استخداماً سليماً.
2. تحليل الوضع الراهن في المنظمة المبحوثة بهدف الوقوف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتلمس أهم العوائق والمشكلات التي تعوق استخدام مثل هذه التكنولوجيا أو تحد من فعاليتها استخدامها.
3. تسليط الضوء على بعض المفاهيم الأساسية للبحث منها، نظم المعلومات، تكنولوجيا المعلومات (تقانة المعلومات)، الإجراءات، تبسيط الإجراءات.

4. فرضيات البحث:

انطلاقاً من أهداف البحث التي أشير إليها تمت صياغة فرضيات الدراسة في فرضيتين:

1. تأثير تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في المنظمة المبحوثة قد يحدث آثار إيجابية تشمل العديد من المجالات الأساسية مثل التنظيم والإجراءات المعمول بها، شؤون الأفراد، التخطيط واتخاذ القرار.

2. الاستخدام الغير رشيد لتكنولوجيا المعلومات في تجهيز البيانات قد يترتب عليه العديد من السلبيات.

5. مجتمع الدراسة:

وقع الاختيار في تطبيق البحث عمليا على المعهد التقني المسيب وشمل عدة جهات (رؤساء أقسام، وحدات، مستفيدين) فقد صمم لذلك استمارة استبانة للتعرف على وجهات نظر المستفيدين وتم توزيعها على (37) مستجيب إلا انه لم يرجع منها سوى (27) استمارة شارك فيها عشر رؤساء أقسام، ثماني وحدات، تسعة مستفيدين من تكنولوجيا المعلومات وبنسبة (73%) من عينة البحث.

طريقة جمع البيانات: لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة تم استخدام ثلاثة استمارات استبانة منفصلة خصصت القائمة الأولى لجمع البيانات من رؤساء الأقسام العلمية في المعهد وخصصت القائمة الثانية لجميع البيانات من مسؤولي الوحدات (إدارية، مالية، علمية، مجانية التعليم، الحاسب الالكتروني، شؤون الطلبة، الصيانة، الخدمات) أما القائمة الثالثة خصصت لجميع البيانات من المستخدمين الأكثر استخداما لتكنولوجيا المعلومات (مبرمجين، محاسبين، أدارين، أساتذة،.....).

وقد مر تطوير قوائم الاستبانة بعدة مراحل تكونت في بداية العمل من 22 عبارة تم عرضها على عدد من العاملين في حقل الادارة والمعلوماتية وقد تم رفع العبارات الزائدة وتقليصها الى (13) عبارة، وفي المرحلة الاخيرة تم عرضها على ثلاثة من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمعاهد من ذوي الاختصاص لتقويمه وتحديد جوانب القصور من الناحية النظرية وتم ادخال بعض التعديلات المناسبة عليها لاجراء التحليل بناء على معلومات مصداقية عالية، حيث اشارت التحليلات الى ان درجة ثبات عبارات المقياس كانت 91% تقريباً وهي درجة مقبولة يمكن الاعتماد عليها. لمعرفة مدى توافق الاسئلة مع فرضيات البحث حيث صيغت العبارات على شكل سؤال باستخدام مقياس (ليكرت) خماسي الدرجات لاستخدامها في قياس اداء تكنولوجيا المعلومات في تطوير اداء العمل (Kraueretal, 1994, 6-8; Nobleetal, 1995: 241-252).

6. تبويب البحث:

يشمل البحث على مباحث ثلاثة كما يلي:-

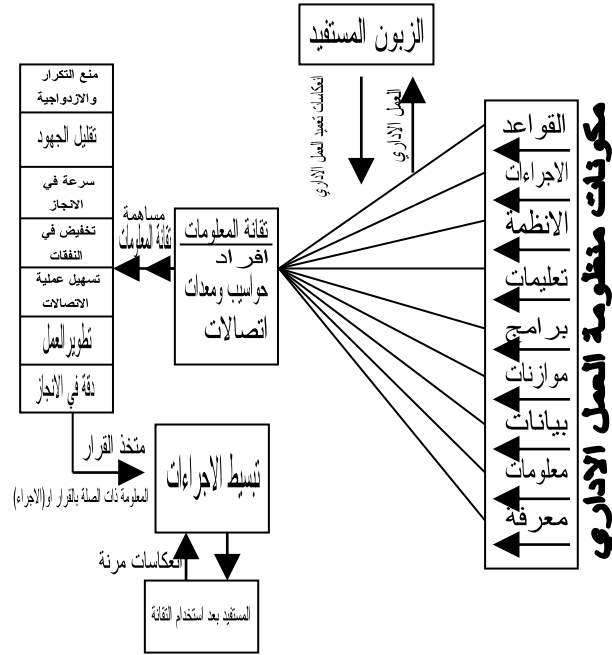
المبحث الأول: بعض المفاهيم الأساسية التي لها علاقة بالبحث.

المبحث الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات.

المبحث الثالث: الاستنتاجات والتوصيات.

7. نموذج البحث:

يستعرض نموذج البحث العلاقة بين الإدارة، والإجراءات المتبعة لتحقيق الأهداف، الاستفادة من تقانة المعلومات بما يذلل من تعقيد الإجراءات وبما يؤدي إلى ايجابيات تسهم في رفع كفاءة الأداء وبالتالي تصبح أداة من أدوات تبسيط الإجراءات والشكل (1) يوضح ذلك.



المبحث الأول

((المفاهيم الأساسية التي لها علاقة بالبحث))

تناول هذا المبحث العناصر التالية:-

1-1. بعض المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات Concepts of information systems

أن تكنولوجيا المعلومات In formation technology أصبحت تشكل نظاما متكاملًا يجمع بين المعلومات ونظم الحاسبات ونظم الاتصالات. وقد برزت تكنولوجيا المعلومات لتفرض نفسها كصناعة Industry متعددة الجوانب، ووسيلة لانجاز الأعمال واتخاذ القرارات، وتسعى الكثير من الدول إلى امتلاك تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها من أجل الوصول إلى مستويات مرتفعة من جودة الأداء (إسماعيل، 2001، 171).

1-1-1. فعالية نظم المعلومات Information systems effectiveness

تعني فعالية نظم المعلومات قدرة هذه النظم على تحسين جودة القرارات التي تخدمها من خلال ما تقدمه من معلومات وخدمات ((Milton, Swieringa, 1995,119 هذا وقد حددت إحدى الدراسات (إسماعيل، 2001، 179) بعض الأبعاد للحكم على مدى فعالية نظام المعلومات والتي تتمثل في:

- التوقيت في تقديم المعلومات Timeliness.
- مدى صحة ودقة المعلومات المقدمة Accuracy.
- مدى الشمولية في المعلومات Comprehensiveness.

ويعتقد الباحث أنها ترتبط بمجموعة من المتغيرات والعوامل التنظيمية والبيئية للمنظمة المبحوثة منها:

كفاءة العنصر البشري المستخدم.

يعتبر العنصر البشري العنصر الحاكم في تحقيق الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتحقيق الهدف من وراء اقتنائها وان فعالية نظم المعلومات تتأثر بشكل مباشر بمدى كفاءة وقدرة العنصر البشري المستخدم لها، كما أن عدم تقديم الحلول لمشاكل هذا العنصر قد يؤدي إلى خلق العديد من المعوقات التي تؤثر على مستوى فعالية هذه النظم وتسعى الإدارة الكفوءة إلى رفع مستوى فعالية هذه النظم من خلال:-

- الاهتمام بتخطيط وتنفيذ برامج فعالة لاختيار، وتدريب الكوادر المستخدمة لنظم المعلومات على كيفية استخدام هذه النظم والاستفادة منها، بشكل يؤدي إلى تطوير كواردها.
- بث الوعي حول الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه النظم في رفع مستوى أداء الأفراد وتخفيض التكاليف وتقليل الوقت الذي تستغرقه هذه الأعمال وتبسيط في الإجراءات.
- الاهتمام بمشاركة مستخدمي نظم المعلومات في تصميم نظم المعلومات لقدرة هؤلاء على تحديد نوع المعدات المستخدمة وتحديد المتطلبات التنظيمية وحاجتها للمعلومات.

كفاءة العنصر الآلي المستخدم في النظام:-

تمتلك الكثير من منظمات الأعمال العديد من الحواسيب ومعدات تكنولوجيا المعلومات، ولكن المهم ليست في استخدام تلك الحواسيب إنما في كيفية استغلال طاقاتها في إنتاج المعلومات. ويتحدد مستوى فعالية نظم المعلومات إلى حد كبير على كفاءة الأجهزة والبرامج والتطبيقات المستخدمة في تلك النظم.

عليه لكي تحقق المنظمات مستوى عال من الفعالية لنظم المعلومات تعمل الإدارة على:-

- تطوير واستخدام تكنولوجيا المعلومات لكل العمليات الإدارية تخطيط، تنظيم، رقابة، واتخاذ القرارات على مستوى كافة الأنشطة الوظيفية.
- تعظيم عملية استخدام البرامج الجاهزة، والتطبيقات المتنوعة للحاسب الآلي وشبكة المعلومات وقد ترتبت على استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجالات المختلفة والأهداف متعددة ومتباينة لتطوير بعض المفاهيم التي ساهمت في صقل وتوضيح أسس وقواعد الاتصال بين تلك الأجهزة والمعدات والمستفيدين منها.

دور الإدارة في تطوير تلك النظم:

إن إيمان واقتناع الإدارة بأهمية الدور الذي يؤديه نظام المعلومات المرتبط بتكنولوجيا المعلومات من خلال رفع كفاءة العنصر البشري، أو العنصر الآلي، الأمر الذي يقود إلى تحسين مستوى فعالية نظم المعلومات بشكل عام. ويتبلور دور الإدارة من خلال الآتي:(العلواني، 2000، 35)

- المتابعة المستمرة لتلك النظم من أجل تطويرها باستمرار من خلال وضع سقف زمني لمراجعة النظام بما يحقق منافع ملموسة وغير ملموسة.
- أن يطل التطوير نظام المعلومات والمعدات المستخدمة أسوة بباقي أقسام المنظمة.
- وضع آليات ثابتة للتقييم المستمر لفعالية أداء أجهزة نظم المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها بما يتلاءم مع التطور العالمي لتلك التقنية(بن حميدة ورزوقي، 1997، 187).

البيئة التنظيمية السائدة:

لا يخفى لأحد بان المناخ التنظيمي له تأثير كبير على استخدام نظم المعلومات ونوع التكنولوجيا المرتبطة بها. ويشمل ذلك الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، حجم المنظمة، ضغوط العمل، أنماط الاتصالات،

التدخل التنظيمي وغيرها من العوامل التي يمكن أن تلعب دوراً فاعلاً نحو بناء نظم معلومات ذات فعالية أو العكس.

2-1-1. تقانة المعلومات Information technology

تعريف تقانة المعلومات:

إن التعبير اللغوي الدقيق لكلمة التكنولوجيا هو (التقنية) ولفظ تكنولوجيا هو كلمة يونانية في الأصل مكونة من شقين الأول هو مصطلح (تكنو) ويعني تقنية والآخر هو (لوج) ويعني فن.

وبالتالي فإن الترجمة الحرفية لهذا المصطلح يمكن أن يكون (فن التقنية) أو (علم التقنية) (الهادي، 1989، 137).

• وتعريف التقنية الإدارية بأنها (مجموعة المبادئ والتطبيقات والوسائل المستخدمة لتحسين العمليات للوصول إلى الأهداف والغايات المرجوة).

• ويقصد بالتقنية أيضاً هي (التطبيق العلمي للنظريات والبحوث العلمية والاختراعات والأساليب في مجال عمل الإدارة من أجل تبسيط الأعمال الإدارية من ناحية وزيادة فعاليتها من ناحية أخرى) (الهادي، 1989، 137).

وتعتبر كلمة (التقنية) أو (التقانة) من أكثر المفاهيم شيوعاً في وقتنا الحاضر سواء على الأفراد أم على صعيد الاختصاصيين أو السياسيين وإن استعمالاتها ترد للتعبير عن معانٍ متعددة فتارة يستخدم مفهوم التقنية للتعبير عن التقدم وتارة أخرى يقترن بالأجهزة والمعدات وفي حالات أخرى يرتبط بالمعرفة الفنية والتنظيمية على مختلف الأصعدة التي تهم جميع جوانب الحياة.

وبعكس مفهوم التطور التقني على قدرة الأفراد والمنظمات على إيجاد طرق أكثر فاعلية سواء عن طريق الاختراعات الجديدة أو التحسينات في المنتجات وطرق الإنتاج ويسعى كل طرف إلى توظيف تلك التقانة بما يليبي احتياجاته من أجل الحصول على عائد أكبر من نفس المورد.

* مستلزمات بناء التقنية:

كما أسلفنا فإن الأفراد والمنظمات يسعون إلى امتلاك التقنية سعياً من أجل تقليص الفجوة بينهم وبين المنافسين ولما لتلك التقانة من عوائد وعليه يتطلب بناء التقنية المستلزمات الآتية:-(محي الدين، 1985، 75-76)

1. توفير المستلزمات التنظيمية في مجال:

أ. تخطيط الموارد البشرية وفقاً للمتطلبات وهذا يتطلب تطوير قدرات الأجهزة التخطيطية المرتبطة بالعنصر البشري.

ب. نشر الوعي التقني من خلال زج منتسبي تلك المنظمة في دورات تطويرية.

ت. تطوير أجهزة البحث العلمي وبكل الأشكال.

ث. تطوير إجراءات التنسيق بين الأجهزة التخطيطية والتنفيذية.

ج. ابتكار أساليب جديدة بما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وبما يقلل من الوقت والجهد والكلف مما يتطلب التفكير في المستقبل، ذلك إن إيقاع التغير التقني هو السرعة (سلام، 1999، 21).

2. تعزيز متطلبات الربط بين التقنية والبحث العلمي وذلك عن طريق:

أ. زيادة النفقات في مجال البحوث والتطوير.

ب. تشجيع الأفراد والمؤسسات على البحث والتطوير.

3. تطوير جوانب العمل إلى جانب أهمية توفير الأجواء الاجتماعية والسياسية لتطوير العنصر البشري.
*دورة حياة التقنية(تطور التقنية):

هناك ثلاث مراحل في دورة حياة التقنية:

ففي المرحلة الأولى يكون تطويرها بطيئاً بسبب عوامل كثيرة لا مجال لذكرها الآن إلا أنه في مرحلة لاحقة تجري بمعدلات متسارعة أي في فترات زمنية أقصر و أقصر .
أما في المرحلة الأخيرة فان معدلات التطور تعود إلى التباطؤ والانحدار في مستوى جودتها مع مرور الزمن (محي الدين، 1985، 75) لذا تجرى عليها تطوير وتحسين من اجل أن تبقى أطول فترة ممكنة.
1-1-3 الإجراءات:

تعريف الإجراءات

تمثل الإجراءات احد العناصر الأساسية الهامة في المنظمة لعلاقتها الوثيقة بالعملية التنظيمية وخاصة التخطيط، فبعد أن يتم تحديد الأهداف العامة للمنظمة وصياغتها تأتي عملية تحديد الخطوات اللازمة لتنفيذ تلك العمليات والإجراءات لتحقيق الأهداف وهذه الخطوات ما يعرف بالإجراءات والإجراءات هي(خطوات مرسومة ومتسلسلة منطقياً لتحقيق غرض محدد وتشمل الإجراءات كافة الأعمال النمطية والروتينية كما إنها توجد في كافة المنظمات على اختلاف أنواعها ونشاطها)(ألعوامله، 1992، 85) وهي تعتبر خطوات تفصيلية لأداء العمل وهي تؤمن وحدة أو تمثل تصرفات العاملين وهي وسيلة للتنسيق.

ويمكن تعريف الإجراءات بأنها(مجموعة من الخطوات والمراحل التي تمر بها معاملة معينة من اجل تقديم خدمة أو تحقيق غرض محدد)(عثمان، 1989، 122).

وتهدف الإجراءات إلى برمجة الأنشطة الروتينية في المنظمات بشكل يؤدي إلى خفض الإجهاد الذهني للأفراد أثناء تأديتهم لتلك الأنشطة وكذلك رفع كفاءة أدائهم عن طريق توضيحها لهم وتدريبهم على القيام بها. وفي العادة فان الإجراءات تحدد الطريقة التي يؤدي بها العمل ومتى ومن يؤدي العمل، وبطبيعة الحال فان هذا التحديد يتم في إطار يحث أيسر السبل التي يتم بها تنفيذ العمل من عدة طرق من حيث الوقت والجهد و التكاليف(بعيرة، المنصوري، 1986، 9).

* فوائد الإجراءات:

تحقق الإجراءات فوائد كثيرة منها:- (المنصوري، 1986، 10)

1. الإسراع في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات.
2. تحسين أساليب تقديم الخدمات للجمهور.
3. توحيد أداء الأعمال الكتابية أي نمطية الأعمال والخدمات.
4. تحقيق النفقات والتكاليف المتعلقة بتقديم الخدمات.
5. التقليل من المجهود الفكري للعاملين بخصوص تقديم خدمات محددة بناء على خطوات مرسومة سلفاً.

6. تجنب الفوضى في القيام بالأعمال وتقديم الخدمات.

7. إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات.

* عيوب الإجراءات:-

وهي تتمثل في عيوب ذاتية ناتجة عن التصميم السيئ أو عيوب ناتجة عن سوء التطبيق أو عدم ملائمتها للبيئة، ومن أهم هذه العيوب ما يلي:- (عثمان 1989، 124)

1. عدم وضوح الإجراءات وصعوبة تطبيقها بالنسبة للعاملين أو العملاء.
2. كثرة التنقل والعودة (اللف والدوران) إلى نفس الأماكن أو الأشخاص بلا جدوى (زيادة الروتين الإداري).
3. طول الفترة بين طلب الخدمة والحصول عليها (التأخير غير ضروري).
4. وجود تهرب أو تجاوز وعدم التقيد بالإجراءات.
5. وجود اختناق في مراحل الإجراءات (بين خطوتين أو أكثر) أي عدم انتظام الخطوات أو إكمالها بسرعة ووجود خلل بداخلها.
6. وجود بعض الخطوات الزائدة (غير ضرورية) لا تحقق فائدة أو هدف معين محدد.

زيادة فعالية الإجراءات:

تلعب الإجراءات دوراً هاماً في أعمال المنظمات اليومية ولكي تكون هذه الإجراءات أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف المطلوبة فإنها لا بد أن تحقق ما يلي:- (علاقي، 1985، 295)

1. أن تكون شاملة ومرتبطة فعلاً بالأهداف المطلوبة.
2. أن تكون نمطية وتستند إلى معايير محددة حتى يسهل حصر المسؤولية من قبل الأشخاص الذين يمارسونها.
3. لا بد وأن ترتبط الإجراءات بالخطوات الرقابية في المنظمة حتى يمكن التأكد من أن ما يتخذ من إجراءات لا يتعارض مع الأهداف المطلوب تحقيقها من انجاز عمل معين أن تستند الإجراءات على الحقائق الكافية عن طبيعة العمل لأعلى الحدد والتخمين.
4. أن تتميز بالثبات ولكن مع المرونة وبمعنى أن نفس الإجراءات يجب أن تطبق على نفس العمليات في كل مرة يؤدي فيها نفس العمل ولكن متى ما اقتضت الظروف الانحراف عنها لأسباب طارئة دون أخل بالأهداف فلا مانع عندئذ من هذا الانحراف المؤقت.
5. التحديث: أي لا تتجمد هذه الإجراءات عند حد معين لأن طبيعة التطورات والظروف الخارجية المحيطة قد تستلزم التغيير وخاصة في عصر ثورة التقنية والتقدم السريع.
6. أن تتميز بالتبسيط بدلاً من التعقيد الطويل.

1-4-1 تبسيط الإجراءات:

تعريف تبسيط الإجراءات:

هي إزالة التعقيد والتكرار والتداخل والتبذير في الوقت والجهد والمال وعادة تتم عملية تبسيط الإجراءات من خلال دراسة علمية لمحاولة تشخيص وتحليل مشاكل العمل ومحاولة الوصول إلى الحلول المناسبة لها بقصد الوصول إلى أحسن الطرق المؤدية إلى تحقيق الأهداف بالفعالية والكفاءة الممكنة وذلك في ظل الإمكانيات المتاحة (هاشم، 1973، 133) نظراً لأهمية موضوع تبسيط الإجراءات فقد أصبحت هذه المهمة كثيراً ما يكلف بها خبراء مختصون في مجال التنظيم والتبسيط، لذلك ركزت الدراسات على تذليل المعوقات والمشاكل التي تواجه الإدارة في هذا المضمار بما يكفل بإزالة ذلك التعقيد من خلال تحديد أي الأعمال التي من الممكن نبذاً به، وما هي أهم الإجراءات التي لها تأثير على بقية الأجزاء. لذلك من

الضروري التعرف على أهم تلك الأعمال أو أجزائها من أجل ذلك لابد من تحديد أهم المبادئ التي يمكن أن نلخصها في الآتي:-

1. تحديد المشكل:

فلا بد من تحديد هدف المشكلة سواء بدراسة واقع المنظمة ككل أم التركيز على إدارات محددة قبل القيام بالدراسة والتعرف على الاختصاصات والإجراءات التي يراد تبسيطها، ويفضل أن يتم ذلك بالتعاون مع العاملين بالوظائف محل الدراسة لذلك لابد من التعرف على الأهداف المركزية للمنظمة وعلى اللوائح والقوانين ذات العلاقة، وما هي الأقسام الرئيسية والفرعية للمنظمة.

2. وضع خطة العمل:

بعد إن تحدد الهدف تتم عملية التفكير في المشكلة محل الدراسة وتحديد المعلومات المطلوبة ومصادرتها حيث سيتم طبقاً لذلك تحديد خطة العمل من حيث:- (حامد، 1983، 15)

- أ. أسلوب العمل الذي سيتم إتباعه.
- ب. تحديد تأريخ ابتداء القيام بالعمل والتاريخ المتوقع للانتهاء منه.
- ت. عدد العاملين اللازم للقيام بالمهمة ومواصفاتهم.
- ث. تحديد الأعمال ذات العلاقة بالمشكلة والمراد دراستها.
- ج. بيان أنواع الآلات والمعدات المستخدمة وطريقة استخدامها.
- ح. إعداد ملخص لما يقوم به كل موظف من عمل والوقت اللازم للقيام بذلك

3. جمع البيانات وتحليلها :

عند القيام بجمع البيانات لابد من الوصول إلى البيانات (الموثوقة) فمنها ما يمكن الحصول عليه من خلال القوانين والأنظمة المعمول بها والتعليمات أو البلاغات الرسمية والكشوفات والتقارير المعتمدة في المنظمة.

ويمكن تصنيف البيانات كالآتي:- (حسن، 1986، 149)

- أ. بيانات تتعلق بأهداف المنظمة الإدارية ككل وأهداف كل وحدة فيها.
 - ب. بيانات عن القسم (أو الوحدة) المراد دراستها وموقعها في الهيكل التنظيمي وعلاقتها بالإدارات الأخرى.
 - ت. بيانات تتعلق بالمهام والصلاحيات والمسؤوليات لأداء العمل.
 - ث. بيانات تتعلق بالنظم المتبعة ومن بين ذلك الإجراءات والنماذج.
 - ج. بيانات تتعلق بتحديد العمل وتوزيعه والزمن اللازم لانجازه.
- بعد الانتهاء من هذه الخطوة يجب القيام بعملية دراسة وتحليل تلك المعلومات التي تم تسجيلها وتحديد ما هو ضروري فيها، وما يمكن الاستغناء عنه وما يمكن دمجه مع جزيئات أخرى.

4. اقتراح الحل:

ينبثق عن المرحلة السابقة إعادة تسجيل الإجراءات الداخلة في تأدية الأعمال التي تمت دراستها وتقديم اقتراحات للحل ويكون ذلك إما شفويا أو كتابة وعلى شكل تقرير مع التشديد على الالتزام بالمقترحات المهمة وإعطاء فسحة من المرونة بالنسبة لتلك التي تكون ثانوية.

5. تنفيذ الاقتراحات:-

لا بد وان تأخذ تلك المقترحات حيز التطبيق من خلال الأشخاص الذين قدموا تلك المقترحات وبإشراف الرئيس الأعلى لاعطاءها دعم يعزز عملية التنفيذ السليم لما ورد في تلك التقارير.

المبحث الثاني

((مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات))

طبيعي إن تتأثر المنظمات الإدارية وإداراتها بالتطورات التكنولوجية التي تتم والتي أخذت تتزايد يوم بعد يوم، كما أن تلك المنظمات ملزمة بان تحاول أن تتطور تلقائيا إلى الأفضل وبالتالي تسهم على رفع مستوى الأداء فيها مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية (Jonesn and Arnet, 1993:63-68).

وبعد إن تم تحديد فرضيات البحث والجهات ذات العلاقة فلا بد من تقييم وتحليل اتجاهات تلك الإدارات على ضوء قائمة تتكون من (13) عبارة لقياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في رفع درجة كفاءة هذه الممارسات وفعاليتها وقد تم قياس مساهمة التقنية الإدارية في تطوير العمل وفي تبسيط إجراءاته في المعهد التقني/ المسيب من ثلاث جهات نظرة مختلفة اشتملت على: رؤساء الأقسام العلمية، والوحدات الإدارية، مستفيدين من تلك التكنولوجيا ومجالات تطبيقها من خلال الجدول الآتي بعد إن تم اخذ متوسط الرتب للجهات المستجوبة (عالية، عالية جدا) والجدول (1) يعرض ذلك.

جدول رقم (1) مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المعهد التقني المسيب

النسبة	(8) المجموع	مستفيدين (9)		مسؤولي وحدات (8)		رؤساء الأقسام (10)		المجالات التطبيقية
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%51.8	14	%77.7	7	%50	4	%30	3	استرجاع البيانات
%22.2	6	%44.4	4	%12.5	1	%10	1	قواعد البيانات
%40.7	11	%55.5	5	%25	2	%40	2	التحليل الإحصائي والنمذجة
%40.7	15	%77.7	6	%25	4	%20	5	الأرشفة والحفظ
%55.5	16	%66.6	8	%50	2	%50	6	للأغراض المحاسبية والمالية
%59.2	8	%88.8	4	%25	2	%60	2	للأغراض التدريب
%29.6	11	%44.4	5	%25	4	%20	3	مساعدة اتخاذ القرارات
%40.7	8	%44.4	2	%50	1	%30	1	تخطيط وجدولة المهام
%29.6	13	%55.5	6	%25	2	%10	5	اتصالات وتبادل المعلومات
%14.8	7	%22.2	4	%12.5	1	%10	2	أدارة المخازن والمكتبات
%48.1	4	%66.6	3	%25	1	%50	0	للأغراض الطلبة
%25.9		%44.4		%12.5		%20		للأغراض الهندسة
%14.8		%33.3		%12.5		0		أخرى

الرتب (قليلة جدا، قليلة، متوسطة، عالية، عالية جدا)

أولاً. نتائج اختبار الفرضيات

يعرض الجدول (1) البيانات الخاصة بالمجالات التطبيقية التي يتم فيها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في الجهات المشاركة في الدراسة، وبتفحص النسب الواردة في هذا الجدول يتبين أن نسبة ملحوظة

من الجهات المستجيبة قد تعتمد على الاستخدامات التقليدية لتكنولوجيا المعلومات وتستخدم قواعد البيانات، الأرشفة والحفظ للمستندات، كما انه هناك ضعف في تنفيذ الجوانب المختلفة لأنشطة العمل الإداري ومتابعتها، فقد أفادت (29,6%) مثلاً من الجهات المشاركة في الدراسة بأنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات لأغراض مساندة اتخاذ القرارات، كما أن (59,2) أجابت بأنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات لأغراض التدريب الطلبة والموظفين و (40,7) من الجهات تستخدم تكنولوجيا المعلومات في أنشطة التخطيط وجدولة المهام الخاصة بمتطلبات العمل وان حوالي (25,9%) تستخدم تكنولوجيا المعلومات لأغراض الهندسية.

وهذا ما يؤيد صحة تشخيص مشكلة البحث القائلة (أن عدم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في المعهد التقني/ المسيب مما يؤدي إلى زيادة في الإجراءات والروتين الممل) حيث لوحظ بان نسبة متوسط الرتب للجهات الثلاثة لرؤساء الأقسام (2,61) و مسؤولي الوحدات (1,92) والأطراف المستفيدة (5,00%) وهذا يعني أن (2,61) من رؤساء الأقسام تستخدم تكنولوجيا المعلومات وكذا بالنسبة (1,92) مسؤولي الوحدات، بينما نجد أن هناك (5,00%) من المستفيدين وفيه ضعف كبير وهذا ما يؤيد صحة الفرضية الثانية القائلة (الاستخدام الغير رشيد لتكنولوجيا المعلومات في تجهيز البيانات قد يترتب عليه العديد من السلبات)

ثانياً. نتائج مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العمل في المنظمة المبحوثة

تم تعريف الجوانب الخاصة بالممارسات الإدارية داخل التنظيم بقائمة مكونة من (13) عبارة لقياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في رفع درجة كفاءة هذه الممارسات وفعاليتها وكما ذكرنا سابقاً بأنه تم قياس تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العمل لو استخدمت من ثلاث جهات نظر مختلفة اشتملت على: (10) رؤساء أقسام علمية، (8) مسؤولي وحدات إدارية، (9) موظفين مستفيدين.

وبما أن البيانات المجمعة ذات طبيعة ترتيبية (ordinal) فقد تم الاعتماد على الاختبار اللا معلميه Nonparametric tests لاختبار فرضية الدراسة. ومع التسليم بان الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات قد يؤثر في وجهة نظر الجهات الثلاث ألا أن عينات الدراسة مستقلة من منظور كون إجابة كل من المستقصي منهم قد تمت على انفراد دون تأثير آراء بعضهم في بعض. وعليه فقد تم استخدام اختبار Kruskal Wallis للرتب للكشف عن صحة فرضية الدراسة الأولى.

جدول رقم (2) مجالات مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء وتبسيط الإجراءات من وجهة نظر ثلاث جهات

ت	مجالات مساهمة تكنولوجيا المعلومات في الممارسات الادارية	متوسط الرتب			مستوى القيمة (p-value))
		رؤساء اقسام	مسؤولي وحدات	مستفيدين من تكنولوجيا المعلومات	الانحراف المعياري
1	تبسيط الاجراءات وطرق العمل بالاقسام والادارات	37.06	39.59	46.35	4.80
2	توفير المعلومات الضرورية لعملية التخطيط وجدولة المهام	40.19	36.19	46.63	5.26
3	تسهيل مهمة الرقابة ومتابعة الانشطة الادارية والخدمية	40.72	36.41	45.87	4.73
4	تعزيز اتباع العاملين للإجراءات الرسمية في ادائهم لمهام اعمالهم	41.11	36.59	45.30	4.35
5	تحسين اساليب ومجالات اتخاذ القرارات	40.72	35.85	46.43	5.29
6	تحسين صورة المنظمة لدى الجماهير المتعاملة معها	39.59	38.11	45.30	3.29
7	تسهيل عملية التغير او التطوير التنظيمي	44.56	22.76	45.94	4.30
8	تسهيل عملية الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة	43.83	35.06	44.11	5.14
9	تسهيل مهمة تطوير اداء المروسين	43.46	35.06	44.06	4.78
10	تحسين درجة التعاون والمشاركة بين الأفراد والمجموعات	44.56	32.76	45.69	3.27
	زيادة كمية الأعمال اليومية المنجزة في الأقسام والإدارات				
	زيادة دقة العمل في الأقسام والادارات				
	تخفيض نفقات انجاز الاعمال اليومية في الاقسام والادارات				

0.263	4.97	45.67	41.57	35.76	11
0.174	5.52	46.89	40.22	35.89	12
0.117	6.20	44.61	44.56	33.83	

تشير الفرضية الأولى للبحث إلى انه لا يوجد اختلاف معنوي بين وجهات نظر كل من رؤساء الأقسام، الوحدات الإدارية، موظفين (مستفيدين) بالنسبة إلى قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العمل في المنظمة وتبسط الإجراءات ويوضح الجدول (2) نتائج اختبار Kruskal Wallis للرتب حيث تشير قيم P في كل عبارات مقياس الأداء ما عدا في عبارة واحدة إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة: إحصائية في تحديد مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العمل في وجهات نظر الدراسة المختلفة. وتشير قيمة مستوى المعنوية للعبارة العاشرة (تحسين درجة التعاون والمشاركة بين الأفراد والجماعات) من مقياس الأداء إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.10).

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن القول أجمالاً بأنه توجد درجة من التوافق بين وجهات نظر الدراسة من حيث تأثير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تطوير أداء الممارسات الإدارية في المعهد التقني/ المسيب. وقد احتلت مجالات المساهمة الخمسة التالية أكبر نسبة توافق بناء على مستوى المعنوية الفعلي يبين وجهات نظر الدراسة:

1. تحسين صورة المنظمة لدى الجماهير المتعاملة معها.
2. تسهيل عملية التغيير أو التطوير التنظيمي
3. تعزيز أتباع العاملين للإجراءات الرسمية في العمل.
4. تسهيل مهمة تطوير أداء المرؤوسين.
5. تسهيل مهمة الرقابة ومتابعة الأنشطة الإدارية والخدمية.

واحتلت المساهمة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لعملية تحسين درجة التعاون والمشاركة بين الأفراد والجماعات أقل نسبة توافق بين وجهات نظر الدراسة، ويلبها المساهمة الخاصة بتخفيض نفقات انجاز الأعمال اليومية في أقسام وإدارات العمل، ثم تليها زيادة دقة العمل بالأقسام والإدارات. كذلك لوحظ أن أفراد مجموعة المستفيدين (المباشرين من تكنولوجيا المعلومات قد أعطت باستمرار أعلى التقديرات في حين أعطت (الوحدات الإدارية، ورؤساء الأقسام) أقل التقديرات نسبياً مع وجود نوع من التقارب بينها حول مدى استفادتها من تكنولوجيا المعلومات.

ويمكن تحليل أسباب إعطاء (المستفيدين المباشرين) درجات أعلى في مقابل الإدارات الأخرى بكونهم أكثر قرباً وتركيزاً فيما يتعلق بقياس مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العمل وتبسيط الإجراءات حيث تشير لمثل هذه النتائج دراسات سابقة مشابهة ((Kraemer et al, 1994: 5-14) وبمقارنة قيم متوسطات الرتب لأراء فريق (مسؤولي الوحدات) لترتيب أهم مجالات مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العمل في المعهد التقني المسيب يلاحظ أن هذه الآراء تأثرت بصورة ملحوظة بطبيعة المهام الإدارية التي يقوم بها كل فريق بالنسبة إلى مسؤولي الوحدات جاء ترتيب مجالات المساهمة للوحدات بما يتلاءم وطبيعة الأعمال ذات الصلة الإجرائية التي تقوم بها حيث أنها تأخذ صورة تنفيذية أما بالنسبة لرؤساء الأقسام العلمية فقد جاء ترتيب مجالات المساهمة بما يتلاءم وطبيعة النظرة الشمولية للعمل داخل الإدارة العليا.

وبمقارنة كيفية ترتيب كل من المتغيرات فقد لوحظ أن هناك فجوات تمثل تباعداً في الاتجاه المضاد في عدد كبير نسبياً من متغيرات مقياس الأداء حتى في ظل النتائج المعنوية التي تم التوصل إليها وعليه أمكن

تقليص أبعاد المقياس الـ 13 إلى ثلاثة محاور فقط تفسر في مجملها ما قيمته تقريباً 84% من مجمل متغيرات المقياس وتتلخص هذه المحاور فيما يلي:-

* المحور الأول: الذي يمكن أن يعنون بالرقابة والانجاز حيث يفسر ما قيمته تقريباً 38% من مجموع التغيرات في البيانات ويتكون من متغيرات مجالات المساهمة التالية:

- تسهيل مهمة الرقابة ومتابعة الأنشطة الإدارية والخدمية.
 - تعزيز إتباع العاملين للإجراءات الرسمية للعمل في أدائهم لمهام أعمالهم.
 - زيادة كمية الأعمال اليومية المنجزة في الأقسام والإدارات.
 - زيادة دقة العمل في الأقسام والإدارات.
 - تخفيض نفقات انجاز الأعمال اليومية في الأقسام والإدارات.
- المحور الثاني: الذي يمكن أن يعنون بالعلاقات والاتصالات حيث يقيس ما قيمة تقريباً 23% من مجموع التغيرات في البيانات ويتكون من متغيرات مجالات المساهمة التالية:
- تسهيل عملية الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة.
 - تحسين درجة التعاون والمشاركة بين أفراد المجموعات العاملة.
 - تسهيل مهمة تطوير أداء المرؤوسين.
- المحور الثالث: الذي يمكن أن يعنون بالفعالية القيادية ويفسر ما قيمة 23% من مجموع التغيرات في البيانات ويتكون من المتغيرات التالية لمجالات المساهمة:

- توفير المعلومات الضرورية لعملية التخطيط وجدولة المهام.
- تحسين أساليب ومجالات اتخاذ القرارات.
- تسهيل عملية التغيرات والتطوير التنظيمي.

المبحث الثالث

((الاستنتاجات والتوصيات))

تم قياس مدى مساهمة وظائف تقانة المعلومات في تبسيط إجراءات العمل وتطويره في المعهد التقني/ المسيب من وجهات نظر متعددة اشتملت على رؤوساء أقسام علمية، وحدات إدارية ومستفيدين وتكونت عينة الدراسة من (27) مستجيب ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. تمتلك المنظمة المبحوثة بنية أساسية لوسائل تكنولوجيا المعلومات بإمكانها استثمارها بشكل يسهم في تبسيط وتطوير الأداء متمثلة (بالحواسيب، الاتصالات، معدات وأجهزة).
2. هناك درجة من التوافق بين وجهات النظر المختلفة للجهات المشاركة في الدراسة بأن مساهمة تقانة المعلومات تؤثر نوعاً ما وبدرجات متفاوتة في تحسين كفاءة الأداء الكلي للعمل وفعاليتها من خلال تحليل إجابات المستجيبين كما يظهر ذلك في الجدول (2).
3. لقد أظهرت الدراسة بأن نظام تقانة المعلومات له مساهمات فعالة لو استخدم استخدم صحيحاً في عمليات التخطيط، الرقابة، اتخاذ القرار، تطوير أداء العاملين، دقة وسرعة الانجاز، الاتصالات وتخفيض التكاليف.

4. هناك ضعف كبير في مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة وهذا ما يظهره الجدول رقم (1) حيث وجد أن (2,61) من عينة رؤساء الأقسام يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في

- أعمالهم و(1,92) من مسؤولي الوحدات ينفذون أعمالهم باستخدام تلك التقنية في حين نجد أن(5.00) من عينة المستفيدين المباشرين يستخدمون تقنية المعلومات في تأدية واجباتهم.
5. تساهم تقنية المعلومات لو استخدمت استخداماً صحيحاً مساهمة فاعلة في تحسين صورة المنظمة لدى الجماهير المتعاملة معها من الجهات الحكومية، المراجعين، طلبة متخرجين مما يعزز من مكانة المعهد التقني/ المسيب بين مؤسسات التعليم العالي.
- وبناءً على ما سبق يوصي الباحث:
1. من الناحية التطبيقية لمجالات استخدامات تكنولوجيا المعلومات بضرورة حرص العمداء في هيئة التعليم التقني على إجراء تقويم منهجي دوري لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات في أنظمة العمل الإداري وأساليبها ومعالجة الانحرافات وحل المشاكل أولاً بأول لتحقيق أكبر استفادة من استعمال تلك التقنية في العمل.
 2. بناء نظام معلومات متكامل في المعهد التقني/ المسيب يضم أغلب الأقسام يقوم بكل عمليات التخطيط لذلك النظام من خلال بناء قاعدة بيانات تقدم خدماتها لأغلب الأقسام والوحدات.
 3. التعرف على التحديات التي تواجه نشر وسائل تكنولوجيا المعلومات بما يتناسب ومتطلبات بيئة العمل بما يؤدي إلى تحديد الفوائد والمخاطر المترتبة على انتشار هذه الظاهرة.
 4. لحدثة هذا الموضوع ولأهميته يوصي الباحث بأجراء سلسلة من الدراسات المستقبلية في حقل نظم المعلومات ودورها في رفع كفاءة الأداء.

المراجع

باللغة العربية:

- أبو بكر مصطفى، عبد الجليل آدم المنصوري، 1986، موسوعة مصطلحات إدارية مختارة، منشورات المعهد العالي للإدارة، بنغازي.
- جابر محمد إسماعيل، 2001، تقييم نظم المعلومات الإدارية المرتبطة بالحاسوب الآلي في وحدات القطاع الحكومي، المجلة العلمية لتجارة الأزهر، العدد 26، جامعة الأزهر.
- زكي محمود هاشم، 1973، أساليب تبسيط الإجراءات، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية العدد 133، القاهرة.
- سلمان زبار العلواني، 2000، تطوير نظام المعلومات الإدارية في قطاع التأمين، بحث منشور جامعة الكوفة.
- عادل حسن، 1986 الإدارة العامة، القاهرة.
- عبد الرقيب سلام، 1999، تطوير تقنية المعلومات والاتصالات وتحديات القرن الحادي والعشرين، مجلة أبحاث الحاسوب – المجلد الثالث – العدد الأول – بغداد.
- عمرو محي الدين، 1985، المال والصناعة، مجلة دورية تصدر عن الدائرة الاقتصادية لبنك الكويت الصناعي، العدد السادس.
- كوزيد حامد، 1983، الأساليب المبسطة في تخزين المعلومات واسترجاعها مع التركيز على أسلوب الميكروفيس، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية، العدد 271، عمان.
- محمد بن حميدة ونعيمة رزوقي، 1997، تحليل وتصميم نظم المعلومات جامعة التحدي مصراتة، ليبيا.
- محمد عثمان 1989، الإدارة العامة، جامعة قار يونس، بنغازي

منى عبد القادر علاقي, 1985, الإدارة: دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية, الطبعة الأولى, جدة, المملكة العربية السعودية.

نائل عبد الحافظ العوامة, 1992, تطوير المنظمات والأساليب, مؤسسة زهران للنشر. عمان.

نادية الهادي, 1989, الإدارة الدولية, التحدي والتقدم الإداري للدول النامية, دار النهضة العربية, بيروت.

المراجع

باللغة الانكليزية:

- Brynjolfssone. 1993. The productivity paradox of information Technology. Communication of the Acm⁽¹²⁾.
- Cunningham R. B. and Sarayrah Y. K. 1994. The human factor in technology Transfer. International Journal of public Administration, 17(8).
- Jones, M. and Arnett, R. P. 1993. Current practices in management information systems. Information and management, 24(2).
- Kraemer Kenneth L. and others. 1994. The business value of information Resources management Joural, 8(2).
- Mcleod, R. Jr. 1995. Making Executive Information systems more effective Business Horizons.
- Milton R. W. and Swiering a R. J. 1995, peretion of Initial uncertainty as a Determinant of Information value, Journal of Accounting Research, No. 19.
- Noblef, 1995. Implementation strategies for office systems Journal of strategic information system.
- Wijnhoven A. B. M. and wassenaar D. A., 1990, Impact of Information Technology on organization: The state of the Art. International Journal of Information management, 10.
- Zeleny M. 1995. Editional; Reengineerign Human systems management, 14.

بسم الله الرحمن الرحيم
الأخوة المشاركين في الاستبانة

تحية طيبة

يرجى تخصيص جزءا من وقتكم في ملئ الاستبانة التالية للحصول على البيانات للجانب التطبيقي للبحث الموسوم:

((تقانة المعلومات ودورها في تبسيط الإجراءات الإدارية))

يهدف هذا البحث لبيان تقانة المعلومات ودورها في تبسيط الاجراءات الادارية في المعهد التقني/ المسيب ولغرض مليء الاستمارة يرجى ملاحظة ما يلي:-

1- ليس هناك ضرورة لذكر الاسم 0 2- قيامكم بمليء كافة حقول الإجابات بالدقة والوضوح 0

3- يرجى وضع إشارة (/) أما الإجابة التي تراها مناسبة

ت	مجالات مساهمة تكنولوجيا المعلومات في الممارسات الإدارية	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	عالية	عالية جداً
1	تبسيط الإجراءات وطرق العمل بالأقسام والإدارات.					
2	توفير المعلومات الضرورية لعملية التخطيط وجدولة المهام.					
3	تسهيل مهمة الرقابة ومتابعة الأنشطة الإدارية والخدمية.					
4	تعزيز أتباع العاملين للإجراءات الرسمية في أدائهم لمهام أعمالهم.					
5	تحسين أساليب ومجالات اتخاذ القرارات.					
6	تحسين صورة المنظمة لدى الجماهير المتعاملة معها.					
7	تسهيل عملية التغير أو التطوير التنظيمي.					
8	تسهيل عملية الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة.					
9	تسهيل مهمة تطوير أداء المرؤوسين.					
10	تحسين درجة التعاون والمشاركة بين أفراد والمجموعات العاملة.					
11	زيادة كمية الأعمال اليومية في الأقسام والإدارات.					
12	زيادة دقة العمل في الأقسام والإدارات.					
13	تخفيض نفقات انجاز الأعمال اليومية في الأقسام والإدارات المختلفة.					

