



**أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات  
الأفراد: دراسة تطبيقية على المدارس بكفر الجرايدة –  
كفر الشيخ**

**The impact of the application of information  
technology on the behavior and behavior of  
individuals " En Empirical study on schools  
Kafir Al-Jaraydah – Kafir Al-Shaykh"**

**د/ هناء أحمد محمد خليل**

**مدرس إدارة الأعمال – المعهد العالي  
للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بكفر الشيخ**

**hanaaahmed715@yahoo.com**

**مجلة الدراسات التجارية المعاصرة**

**كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ**

**المجلد الثامن . العدد الرابع عشر- الجزء الأول**

**يوليو ٢٠٢٢م**

**[رابط المجلة : https://csj.journals.ekb.eg](https://csj.journals.ekb.eg)**

## ملخص البحث:

استهدف هذا البحث قوة العلاقة بين أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مدارس كفر جريدة – مركز بيلا وسلوك وتصرفات الأفراد.

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية وتطوير الأعمال بزم من أقل وكفاءة أكبر وتعمل على تحويل الأعمال الورقية في جميع المؤسسات إلى قواعد بيانات محوسبة ومخزنة.

تتنوع وتكثر مجالات العمل التي يمكن تطبيق التكنولوجيا فيها حيث يمكن تحقيق الأهداف والغايات في جميع الشركات التجارية والمنظمات غير الربحية.

تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتلبية الاحتياجات المتزايدة للشركات وتوسيع توقعات العملاء.

وقد توصل هذا البحث إلى عدد من النتائج، وكان من أهمها يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد تأثيراً إيجابياً وسلبياً.

وفي نهاية البحث، تم اقتراح عدد من التوصيات وكان من أهمها: ضرورة توافر الدعم المالي والاهتمام بالدورات التدريبية حتى تصقل شخصية الفرد، والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في بناء منظومة عمل متطورة، وتهيئة البيئة المعرفية المناسبة وتوفير متطلبات الموظف التي تساعد على أداء مهامه وتنمية معارفه، ومنها الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتقدمة.

**الكلمات الدالة :** تكنولوجيا المعلومات، سلوك وتصرفات الأفراد، تطور الأداء.

### **Research summary**

This research aimed at the strength of the relationship between the impact of the application of information technology in the schools of kafr El-Garayda, Biela center, and the behavior and actions of individuals among the works.

Information technology and communication contributes to the development in less time and greater efficiency. It works on converting paper work in all institutions to databases computerized and stored diversity and many fields of work where goods and objectives can be achieved in all trading corporation and non-profit organizations.

Use information technology to meet the growing needs of companies expanding customer expectations.

This research reached a number of results the most important of which are: The application of information technology affects the behavior and actions of individuals positively and negatively. At the end of the research, a number of recommendations were proposed, the most important of which was the need for financial support and attention to training courses in refining the personality of the individual and relying on information technology in building advanced work system and creating the appropriate knowledge environment and providing the employees requirements that help perform tasks and develop his knowledge, including electronic devices and advanced software.

**Key words:** Information Technology, Behavior and Actions of Individuals, Performance Development

## ١ - مقدمة

تميز العقد الأخير من القرن العشرين بالاهتمام الكبير بالتعامل مع المعلومات في مختلف المجالات سواء كان ذلك بالأجهزة والمعدات والأدوات المادية الخاصة بالتعامل معها، أو بطرق معالجتها وبرمجتها وتشغيلها، أو بالموارد البشرية العاملة في مجالها، أو بالسياسات والإجراءات التي يمكن اتباعها لتحقيق أقصى استفادة منها.

وبدت معالم عصر المعلومات تبنى وتؤسس خلال هذا العقد مما دعي المنظمات للسعي الجاد والدؤوب لمواكبة هذا التوجه حتى تتمكن من متابعة كل جديد وتجد لها مكاناً ضمن المنظمات الرائدة.

## ٢ - مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في تأثير تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد تأثير سلبي نظراً للغزو الثقافي الأجنبي للشعب المصري ومن أجل معالجة هذه المشكلة نلجأ إلى استراتيجية معينة.

ويمكن بلورة المشكلة البحثية في السؤال التالي:

هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد تأثيراً إيجابياً أم أن ذلك لا يتحقق إلا بشروط معينة؟

وينبثق من التساؤل عدة أسئلة فرعية تتمثل في:

- ١- ما هي معدلات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مدارس كفر الجردة؟ وما أكثر هذه المدارس تفصيلاً؟
- ٢- ما هو مستوى إدراكات العاملين لمستوى الأداء الفعلي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات؟
- ٣- ما هي طبيعة وقوة العلاقة بين فوائد ومتطلبات التطبيق التكنولوجي للمعلومات وبين مستوى الجودة الكلية؟
- ٤- هل هناك علاقة حقيقية بين أبعاد وعناصر تطبيق تكنولوجيا المعلومات وبين مستوى رضائهم؟
- ٥- هل هناك علاقة حقيقية بين فوائد ومزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات وبين الميل لتكرار هذا التطبيق؟
- ٦- هل عدم توافر الجانب المادي يؤثر على تطبيق تكنولوجيا المعلومات؟
- ٧- هل عدم توفير الكادر البشري المدرب في المنظمة يؤثر تأثيراً سلبياً على تطبيق تكنولوجيا المعلومات؟

### ٣ - فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة وتساؤلات وأهداف البحث أمكن تنمية أربعة فروض رئيسية على النحو التالي:

١. ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فوائد ومزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات وبين مستوى الجودة الكلية.
٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي.
٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الوقت.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية والثقافية والاجتماعية للتكنولوجيا وبين التفاعل الجماعي والاتصالات الشخصية.

### ٤ - الهدف من البحث:

عندما نتطرق إلى أهداف الدراسة فيمكن عرضها في الآتي:

١. تحديد أكثر المدارس التي تهتم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات واستخدام الأدوات الحديثة.
٢. الكشف عن مستوى الأداء الفعلي للعاملين من خلال استخدامهم الأدوات الحديثة.
٣. التوصل إلى أهم المحددات الرئيسية لجودة تكنولوجيا المعلومات ومن وجهة نظر العاملين.
٤. الكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المدارس ورضا العاملين.
٥. الكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين المحددات الرئيسية لجودة تطبيق تكنولوجيا المعلومات وبين الميل لاستخدام الأدوات الحديثة باستمرار.
٦. الكشف عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات وبين الضغوط.

### ٥ - أهمية البحث:

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد داخل المنظمات لا تسير في اتجاه واحد إذ تتفاعل نظم المعلومات مع المنظمات التي تستخدم فيها ويؤثر كل منهما في الآخر ويتأثر به. إدخال نظام المعلومات يؤثر على سلوك وتصرفات الأفراد في الهيكل التنظيمي للمنظمة تأثير سلبي أو إيجابي.

إن محاولة الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد داخل المنظمة يمثل محاولة لتحقيق الاستفادة من الدراسات العربية والأجنبية السابقة بالإضافة إلى الدراسة الحالية الأهمية التطبيقية لكل من تكنولوجيا المعلومات وسلوك وتصرفات الأفراد.

## يستمد البحث أهميته من تناول النقاط التالية:

١. تطبيق تكنولوجيا المعلومات المتمثل في (الفوائد – المزايا – المتطلبات)
٢. سلوك وتصرفات الأفراد المتمثل في (التفاعل الجماعي – الاتصالات الشخصية – إدارة الوقت – الضغوط – الرضا الوظيفي)

## ٦ – المفاهيم:

### المعلومات:

إن المعلومات ليست شيئاً موضوعياً أو ذاتياً ولكنها عملية وهذا الاتجاه له جوانبه المختلفة ومنها:

- المعلومات: هي مجموعة من الأفعال والتي يتم بواسطتها النقل المقصود لشيء معين .
- المعلومات: هي أية وسيلة لتوصيل المعلومات من شخص إلى آخر، مثل الاتصالات الشفهية البسيطة، ونظم البطاقات المثقبة، ونظم المطابقة البصرية المبنية على فهرس منسق، والطرق الحسابية الكاملة واستعادة المعلومات.
- تكنولوجيا المعلومات: هي تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات والمعلومات بما يمكن المنظمات من اتخاذ القرارات الحالية في كافة المستويات الإدارية.

## مفهوم السلوك وتصرفات الأفراد:

يذخر التراث السيكولوجي بالعديد من التعريفات الخاصة بالسلوك الإنساني Human Behavior، وأن السلوك الإنساني هو كل نشاط عقلي ونفسي وجسمي الذي يقوم به الفرد لتحقيق حالة من التوازن بين متطلبات داخلية ومتطلبات خارجية من البيئة المحيطة به، حيث يستطيع أن يتكيف ويتوافق مع الإنسان نفسه ومع بيئته.

وهو أيضاً كل الأفعال والأنشطة التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهرة أم غير ظاهرة. وهو المظهر الخارجي للإنسان من خلاله يحكم على الإنسان إذا كان سلوكه سوي أو غير سوي.

## ٧- حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود هذا البحث إلى:

### ١. الحدود الزمنية للبحث:

وتتمثل في الفترة التي تم فيها تجميع البيانات الأولية اللازمة للبحث من مصادرها المختلفة (فبراير ٢٠٢١ إلى مارس ٢٠٢١)

## ٢. الحدود البشرية للبحث:

تتمثل الحدود البشرية لهذا البحث في العاملين بالمدارس بكفر الجرايدة – مركز بيلا بمحافظة كفر الشيخ.

## ٣. الحدود المكانية للبحث:

وتتمثل في المدارس بكفر الجرايدة (الثانوى – التجارى) وقد اختارت الباحثة هذه القرية لأنها تنتمي لهذه القرية، ولما لها من أهمية بالغة.

## ٨- المنهج:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفى بما يتضمنه من وصف وتفسير وتحليل لما هو قائم بالفعل عن طريق دراسة الحقائق حول الظاهرة والأحداث والأوضاع، وذلك بجمع البيانات والمعلومات وتفسيرها وتحليلها لاستخلاص دلالاتها.

## ٩- دراسات سابقة:

### (١-٩) دراسة (البادى – ٢٠١٢):

تبين من الدراسة إن التغيرات التي يقوم عليها سلوك الإنسان معقدة. وليس هناك متغير واحد ينتجه. ولذلك ينبغي أن تشترك جميع المتغيرات مع بعضها في مسئوليتها عن سلوك الفرد في أي موقف اجتماعى، وخاصة داخل ديناميكية الجماعات التي ينتمى إليها.

### (٢-٩) دراسة (المشعان- ٢٠٠٢):

كشفت نتائج هذه الدراسة وجود ارتباط جوهري سلبي بين التشاؤم والرضا الوظيفى وهذه نتيجة متوقعة، ويرتفع مستوى الرضا الوظيفى من خلال فرص العمل، والمشاركة في اتخاذ القرار، ومدى تحقيق الوظيفة للطموحات الشخصية، وتحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين، وزيادة المساندة الاجتماعية، وهذا يقلل من النظرة التشاؤمية، ويرفع من النظرة التفاؤلية التي لها دور مهم في الارتقاء بحياة الإنسان وتحقيق رفاهيته وسعادته ورضائه الوظيفى.

### (٣-٩) دراسة (البدرى – ٢٠١٧):

تبين من الدراسة أن معظم مشروعات الاستثمار الأجنبي المباشر تكون كثيفة رأس المال وليست كثيفة العمالة، نظراً للتكنولوجيا المصاحبة للاستثمار الأجنبي المباشر، والتي عادة ما تكون كثيفة رأس المال وليست كثيفة العمالة.

### (٤-٩) دراسة (سعد – ٢٠١٣):

تبين من الدراسة أن هناك بعض المديرين تسيطر عليهم بعض السمات الشخصية، وتؤثر في أدائهم الابتكاري من حيث الانشغال بالذات ، والتبعية للرئيس الأعلى وعدم الرغبة في التغيير، وما يترتب عليه من رفضه ومقاومته.

#### (٥-٩) دراسة ( Abd-el-Kader - 2015 )

اتضح من الدراسة أن هناك اختلافات واسعة فيما يتعلق بوجود استراتيجيات محددة لتبادل المعرفة، ومدى فهم العاملين لطبيعة شبكات التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا بشكل عام.

#### (٦-٩) دراسة ( رضوان - ٢٠١٦ )

أوضحت الدراسة أن الثقافة المعلوماتية تلعب دوراً هاماً في حياة الفرد والمجتمع، حيث تعكس قدرة الفرد على الوصول للمعلومات وتقييمها واستغلالها بشكل مناسب، وفي ظل التطورات التكنولوجية للمعلومات والاتصالات، والنمو المتزايد للإنترنت وما أحدثته من ثورة في المجتمع العالمي.

#### (٧-٩) دراسة ( Etsaghier - 2011 )

أوضحت الدراسة أن كل طرق الإعلان لها أثر معنوي فيما عدا طريقة الفائدة والتي لم يثبت لها أي أثر معنوي على سلوك الشراء لدى المستهلك.

#### (٨-٩) دراسة ( رشوان - ٢٠٢٠ )

توصلت نتائج الدراسة إلى إنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء التشغيلي وأيضاً على التعاون بين أطراف سلسلة التوريد في الشركات محل الدراسة.

#### (٩-٩) دراسة ( كعكي - ٢٠٢٠ )

أوضحت الدراسة أنه ازدادت درجة الاهتمام بالمعلومات وأنظمتها الحديثة، والبحث عن أفضل استخداماتها، وذلك من أجل الحصول على المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات السليمة.

#### (١٠-٩) دراسة ( خزام - ٢٠٠٩ )

اتضح من الدراسة أن لمواجهة المعوقات الإدارية تحقيق التوازن بين الجوانب الاجتماعية والاقتصادية وتوفير البيانات الحديثة والدقيقة واستخدام الأسلوب العلمي في تقدير حاجات المجتمع.

### ١٠ - أدوات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات:

أ. استمارة الاستبيان وتشمل بيانات أولية مثل النوع والحالة الاجتماعية ومستوى التعليم والعمر وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية وبيانات خاصة بأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد.



ب. تحليل الوثائق والمستندات من إحصائيات وسجلات تتصل بموضوع الدراسة والتي أتاحت للباحثة عن تكنولوجيا المعلومات وسلوك وتصرفات الأفراد.

### الجزء النظري:

#### تكنولوجيا المعلومات "فوائد المعلومات":

وهكذا فالمعلومات مورد أساسي في أي نشاط بشري، أياً كانت طبيعة هذا النشاط، وأياً كان مجاله، والمعلومات ينبوع لا ينضب، تزايد ولا تتناقص، فالإنسان يستفيد منها ويضيف إليها. وعلى أي حال... فإن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تتحقق نتيجة لتوافر المعلومات:

- أ) تنمية القدرة على الاستفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت من قبل.
- ب) ترشيد وتنسيق ما يبذل من جهد في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.
- ج) كفاءة قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
- د) توفير بدائل وأساليب حديثة لحل المشكلات.
- هـ) رفع مستوى فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية.
- و) ضمان القدرات السليمة في جميع القطاعات.
- ز) للمعلومات دور هام في إنجاح خطط التنمية.

#### التطورات التكنولوجية في مجال الاتصال الدولي:

تسهم وسائل الإعلام الجماهيري في تشكيل اتجاهات الرأي العام إلى حد كبير، وليس معنى ذلك أن هذه الوسائل تعكس الرأي العام بصورة آلية، ولكنه من العسير أن يتكون الرأي العام في مجتمع معين دون وجود وسائل نقل الأفكار والمعلومات في هذا المجتمع على نطاق واسع.

التطور التكنولوجي المتقدم للحاسبات الآلية يساعد على تجميع المعلومات بسهولة ويسر، وتطويرها وتحليلها وتوفيرها لمتخذي القرار في شكل جيد ومنظم، مما يساعد على اتخاذ قرارات رشيدة وسليمة.

أدى التقدم الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات إلى ترابط أجزاء العالم المختلفة، وأصبحت أسواق المال العالمية مترابطة مما مكن من سهولة انتقال المعلومات ورؤوس الأموال.

#### أهمية استخدام الحاسب الآلي في ضبط الجودة

لقد تأكد في السنوات الماضية لمعظم الإدارات أن الطرق المعتادة لضبط جودة الإنتاج والتي تستخدم منذ سنوات عديدة في المنظمات بنجاح (محدود) لم تعد قادرة على مجاراة التطوير الصناعي لتحقيق المستوى العالى المطلوب.

هذا فضلاً عن أن استخدام المصانع الأجهزة الحاسبة الإلكترونية لضبط جودة الإنتاج يوضح في الحال وبسرعة أسباب الانحرافات التي تؤدي إلى ضبط الجودة المنشودة. وبهذا يسهل اتخاذ الإجراءات السريعة والكفيلة بأن تظل الجودة في حدود التفاوت المحدود، وطبقاً للمواصفات، وبذلك يمكن تلافي العيوب قبل حدوثها، حيث إن الإجراءات السريعة تتخذ حينما تصل المعلومات عن حالة الجودة، وبذلك تستطيع إدارة الإنتاج أن توافي مدير المصنع بتقرير يومي عن حالة الإنتاج وجودته بعد انتهاء فترة العمل بوقت قصير.

ويمكن تداول هذه المعلومات بواسطة استخدام البطاقات الإلكترونية المثقوبة المستخدمة في الآلات الحاسبة الإلكترونية، والطريقة المثلى لضبط جودة الإنتاج تعتمد أساساً على حقيقة وهي أنه لا بد من تحديد مواصفات الجودة قبل وضع نظام لضبط الجودة.

استخدام التكنولوجيا الحديثة يتضمن الأساسيات والآليات تتضمن التمكن من التعامل مع جهاز الكمبيوتر ولغته، الآليات تتضمن الاستفادة من خدمات التكنولوجيا الحديثة وأهمها الإنترنت وخدماته.

في ظل التوجهات الحديثة سوف يتغير الدور الذي يلعبه خبراء نظم المعلومات في المنشآت المختلفة، من مجرد ملاحظة ومراقبة ما جرى حولهم من تطورات، ويتحول إلى دور، بل إلى أدوار، أكثر إيجابية وفاعلية، وتزداد مساهماتهم في توفير المهارات الفنية المتخصصة والمسارات الوظيفية الجديدة للمدربين والمعلمين.

### تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات

إن الدور التقليدي لنظم المعلومات يعتمد على تشغيل البيانات لكي تساعد وتعاون المنظمة في القيام بالعمليات الرقابية سواء في مجال الإنتاج أو الخدمات.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يتم في إطار المناطق والمجالات التشغيلية في المنظمة يتحرك سريعاً في الإدارة الوسطى والإدارة العليا في المنظمة وأن المعلومات يجب أن تعد بالطريقة والنوع والشكل الذي يخدم المستويات الإدارية الثلاث (العليا – الوسطى – التشغيلية).

أنظمة الأداء الإلكترونية عبارة عن بيئة إلكترونية متكاملة توفر معلومات عند الطلب، وسهلة الوصول من قبل أي متدرب. وتمتاز هذه الأنظمة بالتنظيم الجيد بحيث يمكن لأي متدرب الوصول فوراً للمعلومات، والبرامج، والصور، والبيانات، والأدوات، والمساعدة وذلك لتمكين من إنجاز المستويات المطلوبة من الأداء في أسرع وقت ممكن.

### ١١ - متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الإمكانيات والمتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:

- متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية.
- متطلبات فنية.
- متطلبات مالية.
- متطلبات اجتماعية ونفسية.

#### متطلبات إدارية:

- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل.
- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة.
- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات.
- تدعيم وتأييد الإدارة العليا.
- الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة.

تعتبر المعلومات جوهر عملية الإدارة سواء في تخطيط استراتيجي، أو إعادة تنظيم المنظمة، وتحليل أداء الموظفين لتحديد رواتبهم أو استخدام التغذية العكسية.

#### المتطلبات الفنية:

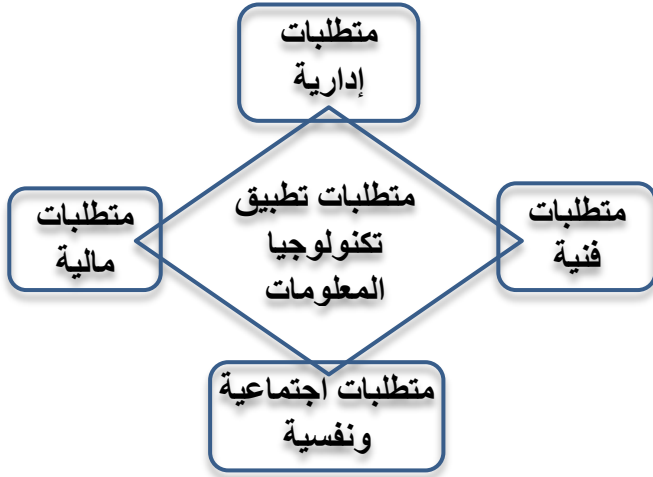
- العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة.
- توفير البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد.
- ضرورة توافر القدرة الفنية لدى العاملين.
- الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة.

التطور التكنولوجي الفني أدى إلى رفع الكفاءة الإنتاجية على مستوى الأعمال وتبعه بل سبقه زيادة المهارات الفنية للقوى البشرية.

ولعل المنظمة الناجحة والفاعلة هي التي تستطيع أن تسخر ما هو متوفر لها من تكنولوجيا فنية بأقصى كفاءة ممكنة، بمعنى تحقيق الاستخدام الأمثل الفعال لهذه التكنولوجيا، حتى تتمكن من تحقيق أعلى إنتاجية لها تمكنها من تحقيق أهدافها التنظيمية.

#### المتطلبات الاجتماعية والنفسية:

- السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات.
- العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة.



- ضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد.
- دعم وتنمية مهارات العاملين.

والجدير بالذكر أن لدينا من القيم والمثل العالية وما يمكن من تحقيق التوافق بين التكنولوجيا المتقدمة وتبنى أحدثها والروح الجماعية بين العاملين. وما يرتبط بذلك من إنكار الذات والابتعاد عن الأناية ورقابة الضمير وغير ذلك مما تتطلبه التكنولوجيا العالمية والمتقدمة والأنظمة الحديثة والمتطورة للتسويق في الوقت المحدد وبالآداء العالي المرموق إلى غير ذلك.

#### المتطلبات المالية:

- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات.
- القيام بالتحليل المالي.
- دراسة الجدوى.

#### الفوائد المترتبة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

- يترتب على استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد لكل من الأفراد والإدارات والمنظمة بشكل عام، ومن بين تلك الفوائد ما يلي:
- يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء بالمنظمات.
  - تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط.
  - يعتمد المديرين في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
  - تكنولوجيا المعلومات لها دور بارز في خلق القيمة للمنظمة.

#### انعكاسات التطور التكنولوجي تنظيمياً:

- ستزداد الحاجة للعمالة غير المباشرة ضمن الهيكل التنظيمي فتزيد نسبتها إلى نسبة العمالة المباشرة.
- ستظهر الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف.
- ستظهر الحاجة إلى تغيير الأداء بالوظائف الجديدة.
- ستظهر الحاجة لتزويد القيادات بمفهوم تمكين العاملين.

أدى التقدم الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات إلى ترابط أجزاء العالم المختلفة، وأصبحت أسواق المال العالمية مترابطة مما مكن من سهولة انتقال المعلومات ورؤوس الأموال، ونتيجة سيطرة الشركات العملاقة على هذه المجالات، فالنقدم في تكنولوجيا المعلومات أصبح ممكناً بالاستعانة بالموارد الخارجية.

### معوقات الاستفادة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

تمثل نقل تكنولوجيا المعلومات والإنتاج نوعاً من التبعية الاقتصادية، وهي النمط السائد للعلاقات بين الدول المتقدمة والنامية، وعموماً يوجد مجموعة من العوامل تمثل معوقات وتحديات نقل وتملك الدول النامية لهذه التكنولوجيا والاستفادة بها وهي ما يلي:

- عدم توفر القدرات البشرية القادرة على استيعاب التكنولوجيا.
- مدى توافق التكنولوجيا المنقولة مع المقومات الاقتصادية المتاحة.
- مدى توافق التكنولوجيا المنقولة مع النواحي الاجتماعية والثقافية للمجتمع المنقولة إليه.
- الدور المعوق للشركات المتعددة الجنسيات في عمليات نقل التكنولوجيا إلى الدول النامية.

### استخدام المعلومات في منظمات الأعمال:

إن منظمات الأعمال الصغيرة منها والكبيرة تعتمد على المعلومات الجيدة حول كل شيء في المنظمة. وفيما يلي استعراض لفوائد استخدام المعلومات:

- تحسين الكفاءة التنظيمية:
- حققت شركات لنفسها كفاءة أكبر من خلال الاستخدام الذكي للمعلومات.
- التفوق على المنافسين:
- من خلال جمع البيانات حول اتجاهات المستهلكين واستطلاع الأهداف المحتمل تحقيقها فإن الشركات يمكنها استخدام المعلومات لتدعيم مركزها التنافسي.

### الجوانب الأخلاقية للمعلومات:

تشير الأخلاقيات إلى مجموعة المبادئ التي ترشد سلوك الأفراد نحو الاستخدام أو الاستغلال الصحيح وليس الخاطئ للموارد المتاحة سواء كانت هذه الموارد مملوكة أو متاحة للاستخدام في نطاق وحدود معينة من قبل آخرون.

ولقد أدت تكنولوجيا ونظم المعلومات إلى نشوء مشاكل فريدة لكل من الأفراد والمجتمعات، نظراً لأنها خلقت الفرصة للتغيير الاجتماعي، وقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات أحياناً أن تدفع المجتمع نحو التغيير بطريقة مسؤولة، وفي ظل تزايد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات ظهر الاتجاه نحو اللامركزية في التنظيمات مع تزايد اختراق خصوصية الأفراد واختراق المنافسة للأسواق المحلية وما يترتب على ذلك من تزايد البطالة، ظهور جرائم جديدة في المنظمات.

ولم تكن تكنولوجيا المعلومات هي التكنولوجيا الوحيدة التي صاحبها تغيرات اجتماعية، فقد صاحب ظهور آلات البخار والكهرباء والتليفون والراديو، فرص التغيير الاجتماعي، وقد تركت آثارها على التصرفات الفردية.

### (ب) سلوك وتصرفات الأفراد

إن تحسين الإنتاجية يرتبط بالتقدم والتحسين في المدخلات الرأسمالية وخصوصاً التقدم التكنولوجي بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى التحسين في المدخلات البشرية.

### متطلبات إدارة الوقت:

إن الهدف الرئيسي لإدارة الوقت هو الوصول لأفضل صيغة أو طريقة لاستثمار الوقت أو تحقيق أكثر منفعة أو مصلحة أو عائد من استثمار الوقت المتاح سواء للمشروع أو للأفراد العاملين فيه. فإدارة الوقت تعمل على إنجاز المهام ببسر وبدن إرهاق وبأقل طاقة ممكنة، وتحتاج إدارة الوقت إلى تنسيق وتكامل لتفعيل المتاح من موارد وإمكانيات قائمة فعلاً ومتاحة للمشروع وزيادة إنتاجها وإنتاجيتها، وهي تحتاج إلى مجموعة من المتطلبات التي تكفل نجاحها، وتلك المتطلبات التي تتحد في المتطلبات التالية:

- ١- إحساس عميق بالولاء والانتماء الكامل للمشروع.
- ٢- شعور كامل بالالتزام والمسئولية عن كل ما يتم وينفذ في المشروع.
- ٣- رغبة في التفوق والتميز.
- ٤- فهم واسع وعميق للظواهر الإدارية.
- ٥- الحاجة إلى تنمية المهارات والقدرات بصفة مستمرة.
- ٦- القدرة على إدراك محيط العلاقات والتأثيرات التبادلية بين الجزء والكل.
- ٧- إكساب عادة إدارة الوقت، وهذا يعنى أن استخدام الوقت بشكل فعال هو أهم مهارات المديرين.
- ٨- تحديد الأهداف الواقعية والتي تمثل جزءاً رئيسياً في الحياة العملية.
- ٩- تحديد وترتيب الأولويات.
- ١٠- عدم تأجيل ما ينبغي القيام به.

### أنواع المعلومات المتعلقة بالوقت

إن الفجوة بين الفرد والمصدر يمكن تضيقها بشكل سريع ويعتمد هذا التطبيق على إزالة وإيجاد الوسطاء ووسائل الإعلام عن العملية، إن تطورات العصر تعتبر مدهشة وذات قيمة وشديدة النقد في نفس الوقت ويمكن أن نوجه ثلاث أنواع من المعلومات المتعلقة بالوقت وهي:

أ) المعلومات المتأخرة: تظهر المعلومات المتأخرة عند وضع أولوية منخفضة على توفير المعلومات بحيث يظهر التأخير، فقد تصل المعلومات إلى مكتب المدير بعد أسبوع أي تكون متأخرة جداً بحيث لا يمكن فعل أي شيء بشأنها سوى التخطيط للفترة القادمة.

ب) المعلومات غير المسجلة التي تصل في الحال: مثل المعلومات التي تصل بالكلام تعتبر من المعلومات غير المسجلة ويسمى الوقت الحقيقي عندما تصل المعلومات في ساعة وقوع الحدث.

ج) المعلومات المسجلة التي تظهر في الحال: إن نظم تجهيز وتشغيل البيانات الفورية يمكن أن تبرمج لتسجيل المعلومات أي ضمن الوقت الحقيقي لها ويمكن للوقت أن تسجل على الفور بواسطة الطابعة المتصلة بالحاسوب الموجود في كل مركز اتصال ويمكن أن تخزن في أشرطة وأقراص نظام الحاسوب.

الوقت أثمن الموارد التي يستخدمها المدير وما ينفق من وقت لا يمكن استرجاعه، والمدير المتميز يدرك أن للوقت نفقة أو تكلفة، وبالتالي يحاول استثماره إلى أقصى حد ممكن ولذلك فهو يبحث دائماً عن أساليب العمل التي توفر الوقت Time saver، فهم يحققون إنتاجية أعلى في وقت أقل.

أصبحت إدارة الوقت من العناصر الجوهرية الرئيسية لكسب المنافسة العالمية.

ولكن ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الفاعلية في إدارة الوقت. نلاحظ أن الحاسبات الشخصية وقدرتها على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة بالإضافة إلى البرامج المخصصة لإدارة الوقت مثل برامج تسجيل الوقت وتحليله وجدولة الوقت قد ساهمت في إدارة الوقت بكفاءة بالإضافة إلى نظم الشبكات الإلكترونية والقادرة على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات وهي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق، وتعطى الإدارة مزيد من السيطرة على الأنشطة في المستويات الإدارية المختلفة.

بالإضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات مثل البريد الإلكتروني والفاكس وشبكات العمل الصغيرة والاتصال عن بعد ... كلها ساعدت في تحقيق كفاءة استخدام الوقت أي إنجاز كثير من المهام في أوقات قصيرة.

### مبادئ تفسير السلوك الإنساني

- التدريب والتنمية البشرية لإكساب العاملين مهارات جديدة ترتبط بالأداء في العمل.
- تصميم نظم الحوافز، إن التحفيز عملية مركبة تقوم على تعلم الفرد حقيقة العلاقة بين مستوى الأداء وطبيعة الحافز الذي يحصل عليه.
- تنمية روح الانتماء والعمل خلال الفريق.
- التطوير التنظيمي، وما يرتبط به من إحلال نظم فنية وتكنولوجية وسلوكية جديدة لتحل محل النظم القائمة.
- تصميم البرامج والرسائل الإعلانية المختلفة على أساس ارتباطها بالاحتياجات معرفية محدودة.

ينشأ عن التفاعل ثلاثة أنواع من العلاقات الاجتماعية: إما أن تكون علاقات موجبة متبادلة (علاقة تجاذب) أو علاقة سلبية متبادلة (علاقة تنافر) أو علاقة مختلطة تجمع بين السلب والإيجاب

أحد طرفيها إيجابي يقبل على الآخر والطرف الثاني سلبي ينفر من الطرف الأول وهذا معناه أن التفاعل الاجتماعي يحدد درجة الجاذبية المتبادلة بين الأفراد وبعضهم البعض، وبين الأفراد والجماعات، كلما زاد معدل الاتصال والتفاعل بين فرد وآخر، كذلك فإن تفاعل الفرد مع جماعته يشكل جاذبيته لها، فالجماعة التي تشعر أعضائها بالاحترام والهيبة والنجاح والتي تتيح فرص المشاركة المناسبة لكل منهم تزداد جاذبية الأعضء نحوها.

### التفاعل الجماعي

يشير التفاعل الجماعي إلى شعور أعضاء الجماعة بانتمائهم إلى الجماعة والولاء لها وتمسكهم بعضويتها، ومعايير اشتراك أعضاء الجماعة معاً في تحقيق الأهداف المشتركة للجماعة والدفاع عن هذه الأهداف من أجل تحقيقها.

وتتوقف قوة التفاعل الجماعي على كثير من العوامل مثل: الإجماع على الهدف والتجانس الثقافي لأعضاء الجماعة، ومكانة الجماعة في المنظمة أو في المجتمع وللقائد دوره في فاعلية الجماعة ودرجة الاتصالات بين أعضاء الجماعة ونوع التفاعل السائد بين أفراد الجماعة وكثافة التفاعلات بين أفراد الجماعة وغيرها من العوامل.

أهمية تفاعل وتداخل العاملين في التأثير على إنتاجيتهم، واتجاهاتهم مما يساعد في نجاح الإدارة. ومن ثم تظهر أهمية العلاقات على المستوى وتحسين اتجاهات التابعين وطرق العمل.

### الاتصالات الشخصية

الاتصال عبارة عن نقل المعاني والأفكار والمعلومات بين أطراف عملية الاتصال وذلك عن طريق قنوات الاتصال المختلفة بهدف حدوث استجابة أو رد فعل يدل على فهم الرسالة الاتصالية من جانب المستقبل، ويعتبر الاتصال أساس النظم الاجتماعية أحد الدعائم الرئيسية لاستمرار العملية الإدارية في كافة المنظمات.

يعتبر الاتصال الفعال أحد وسائل الاتصال بين الوحدات والأفراد، وبدون الاتصال الفعال يكون هناك عزلة تامة بين الوحدات والأفراد. والنتيجة الحتمية لذلك هو صعوبة نقل وتبادل الحقائق والآراء والمقترحات بين الوحدات والأفراد سواء من أعلى إلى أسفل أو العكس، ومن ثم تعجز المؤسسة عن تحقيق رسالتها وأهدافها المنشودة.

إن نظم الرسائل الإلكترونية هي طريقة فعالة للاتصال بين الأشخاص ومع زيادة تقبل الرسائل الإلكترونية كوسيلة للاتصال المكتبي فقد أصبحت عنصراً سائداً تجرى بواسطته الأنشطة اليومية، وهي تفوق الوسائل الأخرى في الاتصال في قدرتها على تحريك المعلومات وسهولة الوصول إليها.

الاتصال هو عملية نقل الحقائق والمشاعر والاتجاهات وطرق الأداء بواسطة اللغة أو رموز من شخص إلى آخر أو آخرين، فهو تبادل المعلومات بقصد تحقيق هدف معين.



إن معظم برامج الاتصالات الخاصة بالشركات والمؤسسات تهدف إلى تغيير بعض السلوكيات أو الاتجاهات وتهيئة الظروف الملائمة لإيجاد سلوكيات واتجاهات جديدة. وقد يرغب رؤساء الشركات والمؤسسات في ترويج أكبر قدر ممكن من منتجاتهم بين الجماهير أو جعلهم يشعرون بعدم الرضا تجاه منتجات الشركات والمؤسسات الأخرى المنافسة ولإقناع الجماهير بذلك.

### الاتصالات في المعاملات الإنسانية

تلعب الاتصالات التنظيمية أدواراً هامة في اتخاذ القرار وحل المشكلات، التخطيط الاستراتيجي وتخطيط الأنشطة الوظيفية، وفي البحث عن المعلومات من المصادر المختلفة، وفي تحقيق الأهداف وتحسين المراكز التنافسية للمؤسسات سواء كانت صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم.

وتدخل الاتصالات في جميع وظائف المؤسسات مثل الاتصالات التسويقية، والاتصالات المالية في أسواق العمل، والاتصالات التشغيلية والتكنولوجية، وفي الاتصالات بين ومع إدارة الموارد البشرية وأسواق العمل والنقابات والحكومة وتشريعات العمل والإعلام وغيرها.

وظهرت مؤخراً أهمية كبيرة في تأثير الاتصالات على وظائف المديرين في التخطيط والتوظيف والرقابة والتنظيم والتنسيق والمناخنة وتقييم الأداء، وكذلك في السلوك التنظيمي مثال الرضا الوظيفي وبناء الاتجاهات وإشباع الحاجات والدافعية والتحفيز وحل المشكلات وإدارة التغيير والتنمية التنظيمية والتدريب والتطوير، وتلعب الاتصالات اليوم دوراً بارزاً في بناء قاعدة البيانات وإنشاء نظم المعلومات.

### Work Stress ضغوط العمل

تشير الضغوط في مستواها المعتاد إلى المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلائم مع ما حوله، أما الضغوط الزائدة فهي تتمثل في القوى النفسية المؤدية إلى القلق والإحباط والصراع والتي تجعل الفرد غير قادر على الإنتاج.

إن التكنولوجيا تزيد الإنتاج وفي المقابل تزيد الضغوط على الفرد مما يؤدي في المدى البعيد إلى تحطيم صحته من جهة ومن جهة أخرى إلى خسارة الشركة بزيادة الإجازات المرضية ونقص الروح المعنوية والإنتاجية للعاملين.

بالإضافة إلى إدخال الكمبيوتر قد تؤدي إلى مزيد من القلق والتوتر أبعد العاملين نظراً للخوف من التغيير وفقد المكانة أو عدم القدرة على التعامل مع الكمبيوتر والخوف من الفشل والإحلال الوظيفي.

ومن الآثار السلبية للعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات نقص الدعم الاجتماعي، حيث أن العمل أمام الحاسبات الآلية يتطلب التركيز البالغ وانعزال الفرد لساعات طويلة أمام الحاسبات وبالتالي نقص فرص التفاعل مع زملاءه، يضاف إلى ذلك أن الحاسب الآلي باعتباره إحدى صور التكنولوجيا

العالية يتطلب من الفرد قدرات ذهنية عالية وبقظة دائمة وهذا يزيد من الجهود الواقعة على الفرد وخاصة في ظروف الانعزالية وفقد الدعم الاجتماعي.

يعرف الرضا الوظيفي: بأنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الشخص لوظيفته أو ما يحصل عليه من وظيفته.

يشير الرضا الوظيفي إلى الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة الناتج عن إشباع الفرد لحاجاته ورغباته وتوقعاته في العمل. وفي البداية كان السائد أن تكنولوجيا المعلومات أوجدت نوع من الإثراء الوظيفي تمثل في تنوع الأنشطة المكونة للعمل ويتم الاتصال بكافة أرجاء العالم وعقد مؤتمرات عن بعد... وهذا بالتالي سوف يؤثر على الرضا الوظيفي فيصبح الفرد أكثر رضا عن عمله وأكثر قدرة على الإنجاز ومع التقدم المذهل لتكنولوجيا المعلومات أصبح الفرد أقل رضا عن عمله.

على الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت اهتماماً من قبل الباحثين والعلماء السلوكيين، ويعبر عن الرضا الوظيفي من مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد في العمل وما يحيط به.

### العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وأهم هذه العوامل ما يأتي:

١- الأجور والمرتببات: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس هو الصحيح.

٢- محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله وذلك يرفع مستوى رضاه عن العمل.

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إدارة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق.

## قائمة استقصاء

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد داخل المنظمة.  
دراسة تطبيقية على المدارس بكفر الجرايدة إحدى قرى مركز بيلا.

السادة العاملين والعاملات

### تحية طيبة وبعد

يطيب لى أن أشكركم مقدما على استجابتكم الكريمة نحو إنجاز هذه الدراسة ومثمنة لكم تعاونكم المخلص، كما أود إحاطتكم علماً بأن هذه الاستجابة تتضمن عدداً من البنود والمحاور التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات على سلوك وتصرفات الأفراد داخل المنظمة دراسة تطبيقية على المدارس بكفر الجرايدة.

أولاً: نرجو من سيادتكم وضع علامة ( ✓ ) أمام العبارات الصحيحة:

النوع:	ذكر	١٧	أنثى	٢١
الحالة الاجتماعية:	أعزب	٠	مطلق	١
	أرمل	٠	متزوج	٣٧
العمر:	أقل من ٢٠ سنة	٠	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة	١
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	١	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	٢٠
	من ٥٠ سنة فأكثر	٦		
مستوى التعليم:	أقل من جامعي	١	جامعي	٣٢
	دراسات عليا	٥		

عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية:

أقل من ٥ سنوات	٠	أقل من ١٠ سنوات	٧
أقل من ١٥ سنة	٨	أقل من ٢٠ سنة	٧
أكثر من ٢٠ سنة	١٦		

ثانياً: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات يرجى إبداء آرائكم في الخانة التي تناسب معكم:

### ( أ ) تكنولوجيا المعلومات

#### ( أ - ١ ) تحقيق الأهداف:

م	العبارة	دائماً	إلى حد ما	لا	الترتيب
١	زيادة المعلومات تساعد على ترشيد اتخاذ القرارات.	٣٢	٦	٠	١
٢	تطوير البرامج.	٢٠	١٨	٠	٧
٣	تقويم المعلومات.	٢٢	١٥	١	٦
٤	صنع القرارات.	٢٦	١٠	٢	٤
٥	تحديث الملفات وتنظيمها.	٢٦	١٢	--	٣
٦	تفهم أحسن للأهداف.	٢٨	١٠	--	٢
٧	القدرة على ربط التقدم نحو الأهداف.	٢٤	١٤	--	٥

#### ( أ - ٢ ) المتطلبات الإدارية

م	العبارة	دائماً	إلى حد ما	لا	الترتيب
٨	تطوير طرق إعداد التقارير.	٢٩	١٩	٠	١
٩	القيام بعمليات التخطيط والتقويم بصورة شاملة.	٢٥	١٣	٠	٦
١٠	الرقابة على تنفيذ البرامج.	٢٠	١٤	٤	٨
١١	النمو في حجم المنظمات أدى إلى زيادة التعقيد في بيئة العمل.	٨	١١	٤	١٢
١٢	زيادة المعلومات تساعد على ترشيد القرارات.	٢٨	١٠	٠	٣
١٣	يؤدي التغيير في التجهيزات إلى تغيير في هيكل العمالة.	٩	٢٦	٣	١١
١٤	تساعد المنظمة الأفراد على تنمية الوعي.	١٧	١٣	٠	٩
١٥	تهتم تكنولوجيا المعلومات بجميع المستويات.	١٧	١٨	٣	١٠
١٦	تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط.	٢٤	١٣	١	٧
١٧	الانتقال من الوسائل التقليدية إلى الحديثة توفر الوقت.	٢٩	٧	٢	٢

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
١٨	تدعيم الكوادر البشرية.	٢٥	١٢	١	٥
١٩	تبسيط إجراءات العمل.	٢٦	١١	١	٤

(أ - ٣) متطلبات فنية

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٢٠	تنمية قدرات العاملين.	٢٤	١٢	٢	٤
٢١	تلبية احتياجات وطموحات العاملين.	١٢	٢٤	٢	١٠
٢٢	دعم وتنمية الاتجاهات الإيجابية.	٢٤	١٣	١	٣
٢٣	استخدام الأساليب الحديثة.	٢٢	١٥	١	٦
٢٤	الدقة في معالجة وتشغيل البيانات.	٢٦	١٢	٠	١
٢٥	تهتم المنظمة باستخدام البث التلفزيوني عن بعد.	٨	٢٠	٥	١١
٢٦	إدخال الكمبيوتر.	٢٥	١١	٢	٢
٢٧	تطوير الطرق المناسبة لمعالجة البيانات.	١٨	١٩	١	٩
٢٨	تطوير العمالة المناسبة لتشغيل نظم المعلومات.	١٨	١٩	١	٨
٢٩	توافر احتياجات العاملين من المعلومات.	١٨	١٦	٢	٧
٣٠	الاهتمام بالدورات التدريبية من أجل تنمية المهارات.	٢٤	١٣	١	٥

(أ - ٤) متطلبات اجتماعية

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٣١	تطوير طرق إعداد التقارير من أجل حل المشكلات	١٤	٢٣	١	٥
٣٢	تقويم النتائج الإجمالية للأنشطة المختلفة	١٤	٢٣	١	٤
٣٣	تحليل المشكلات	١٩	١٧	٢	١
٣٤	تكنولوجيا المعلومات أوجدت نوع من الإثراء الوظيفي	١٢	٢٣	٣	٦
٣٥	تؤثر القيم الاجتماعية على أداء العاملين	١٨	١٩	١	٣

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٣٦	الاهتمام بتنمية الابتكار من اجل مواجهة المشكلات	١٩	١٨	١	٢
٣٧	السماح لكل المواطنين بتقديم إسهاماتهم	٨	٢٧	٣	٧

( أ - ٥ ) متطلبات ثقافية

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٣٨	تزويد العاملين بمعلومات متجددة عن العملاء.	٢٠	١٥	٣	٥
٣٩	السرعة فائقة في الحصول على المعلومات.	٢٦	١٢	٠	١
٤٠	مواجهة احتياجات العملاء بطرق أكثر فاعلية.	٢١	١٥	٢	٤
٤١	تنمية الكفاءات.	٢٠	١٧	١	٦
٤٢	زيادة قدرات العاملين على التعلم.	٢٦	١٢	٠	٢
٤٣	تؤثر القيم الثقافية على سلوك الأفراد.	٢٤	١٣	١	٣
٤٤	زيادة المعرفة بشبكات المعلومات.	١٣	٢٥	٠	٨
٤٥	تبني أفكار جديدة والقضاء على القديم.	١٦	٢٠	٢	٧
٤٦	نشر وتعميق ثقافة وإدارة الجودة الشاملة.	٩	١٤	٢	١٠
٤٧	تغلغل القيم والمبادئ الغربية.	١٣	٢٠	٥	٩

( أ - ٦ ) متطلبات مالية

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٤٨	توافر البيانات والمعلومات حسب الحاجة.	٢٥	١٣	٠	٣
٤٩	تطوير نظم المحاسبة القائم على النظام الحديث .	٢٥	١٣	٠	٢
٥٠	كفاءة نظم المعلومات.	٢٧	٩	٢	١
٥١	توفير نظام يتم تحديثه تلقائيا .	١٩	١٦	٣	٤
٥٢	إدخال الكمبيوتر يؤدي إلى زيادة العمل الكمي .	١٣	١٨	٧	٥

ب: سلوك وتصرفات الأفراد

(ب - ١) التفاعل الجماعي:

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٥٣	تحسين العلاقات بين العاملين.	١٨	١٧	٣	٤
٥٤	العمل بروح الفريق.	٢٦	٧	٥	٢
٥٥	نجاح الاتصالات الحديثة أدت إلى سرعة في صنع القرار.	٢٧	٩	٢	١
٥٦	يوجد توافق بين نظم المعلومات مع أهداف المنظمة.	٢٣	١٥	٠	٣
٥٧	يوجد اهتمام بالإبداع لمواكبة التطور التكنولوجي.	١٣	٢٠	٣	٦
٥٨	يوجد تطوير مستمر وشامل في كافة مراحل الإبداع .	١٤	٢٢	٣	٥
٥٩	يتوقف قوة التفاعل على الهدف .	١٢	١٦	١	٧
٦٠	أثرت الحاسبات تأثير إيجابي على العلاقات والارتباط.	١٠	٢٩	٤	٨

(ب - ٢): الاتصالات الشخصية:

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٦١	تقديم الخدمات.	٢٦	١٢	٠	١
٦٢	استمرار الخدمات.	١٥	٢٢	١	٥
٦٣	تكنولوجيا الاتصالات مكنت المنظمة من توفير معلومات للإدارة.	١٧	٢١	١	٢
٦٤	تعتبر الاتصالات أحد الدعائم الأساسية لاستمرار العملية الإدارية.	١٥	٢٤	٠	٤
٦٥	تكنولوجيا الاتصالات لها تأثير إيجابي مثل الاتصالات الشخصية.	١٦	٢٢	١	٣

(ب - ٣) إدارة الوقت:

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٦٦	تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق كفاءة استخدام الوقت	٢٣	١٠	١	٤
٦٧	أصبحت إدارة الوقت من العناصر الجوهرية	٢٥	١٢	١	٦
٦٨	الفاعلية في اتخاذ القرارات	١٣	٨	١	٧

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٦٩	العامل المميز يدرك أهمية الوقت	٢٨	١٠	٠	٣
٧٠	الوقت أثنى الموارد التي يستخدمها الرئيس	٣٢	٦	٠	١
٧١	إن الهدف لإدارة الوقت هو إنجاز الأهداف.	٣١	٦	١	٢
٧٢	تحديد وترتيب الأولويات.	٢٦	١١	١	٥

(ب - ٤) : الضغوط

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٧٣	الضغوط الزائدة تؤدي إلى القلق.	٢٧	٥	٦	١
٧٤	وجود التكنولوجيا تؤدي إلى زيادة الضغط.	٢٥	١٠	٣	٢
٧٥	التعامل مع الحاسب يتطلب قدرات ذهنية عالية.	٢١	١٢	٥	٣
٧٦	القدرة على تحقيق الإنجازات.	٢٠	١٥	٣	٤
٧٧	الضغوط تفرضها نظم سلوكية أخرى.	١٥	١٨	٥	٥
٧٨	تهدف الضغوط إلى تحويل نظام إلى نظام آخر.	١٠	٢٠	٨	٦
٧٩	تصدر الضغوط من أفراد فقط.	٦	٢٠	١٢	٨
٨٠	جماعات الضغط تحاول تحقيق أهدافها.	١٠	٢٥	٣	٧
٨١	مصادر الضغط يتمثل في القوة فقط.	٤	٢٦	٨	٩

(ب - ٥) : الرضا الوظيفي:

م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٨٢	تقديم الخدمات.	٣٠	٧	١	٨
٨٣	استمرارية الخدمات.	٣٢	٤	٢	٥
٨٤	متابعة حصول العملاء على الخدمات.	٣٣	٥	٠	٤
٨٥	تنسيق الخدمات.	٣١	٤	٣	٧
٨٦	تقديم أحسن للإنجازات.	٢٩	٤	٥	٩
٨٧	تؤثر تكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابي على مستويات المنظمة.	٣٢	٤	٢	٦
٨٨	إدخال نظام جديد للمعلومات يؤثر في الهيكل الوظيفي.	٢٨	٥	٥	١٠
٨٩	التكنولوجيا تزيد الإنتاج.	٣٤	٢	٢	٢
٩٠	سلوك العاملين الإيجابي يؤثر على فرص النجاح.	٣٥	٣	٠	١



م	العبارة	دائما	إلى حد ما	لا	الترتيب
٩١	يؤثر الرضا الوظيفي على أداء الفرد.	٣٤	٢	٢	٣
٩٢	عدم القدرة على استخدام الأجهزة الحديثة ينشأ عدم الرضا.	٢٥	١٠	٣	١١

جدول رقم (١)

يوضح البيانات الأولية (أ - ب - ج - د - هـ)

جدول رقم (١ - أ)

م	البيان	التكرار	النسبة
أ	ذكر	١٧	٤٤,٧٣%
ب	أنثى	٢١	٥٥,٢٦%
	المجموع	٣٨	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق أن غالبية الباحثين إناث بنسبة ٥٥,٢٦%، وتمثل نسبة الذكور بنسبة ٤٤,٧٣% من إجمالي العدد.

جدول (١ - ٧) يوضح الحالة الاجتماعية للباحثين

م	البيان	التكرار	النسبة
أ	أعزب	٠	٠
ب	متزوج	٣٧	٩٧,٣٦%
ج	أرمل	٠	٠
د	مطلق	١	٢,٦٣%
	المجموع	٣٨	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق أن غالبية الباحثين من فئة أعلى متزوج بنسبة ٩٧,٣٦% من إجمالي العدد، تمثل نسبة أعزب بنسبة ٢,٦٣% من إجمالي العدد.

جدول رقم ( ١ - د ) يوضح الفئة العمرية للمبحوثين

م	البيان	التكرار	النسبة
أ	أقل من ٢٠ سنة	٠	٠
ب	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة	١	٢,٦٣%
ج	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	١١	٢٨,٩٤%
د	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	٢٠	٥٢,٦٣%
هـ	من ٥٠ سنة فأكثر	٦	١٥,٧٨%
	المجموع	٣٨	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق أن غالبية المبحوثين في الفئة العمرية من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة بنسبة ٥٢,٦٣% من إجمالي العدد، وأن نسبة الفئة العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة تصل إلى حوالي ٢٨,٩٤%، وأن نسبة الفئة العمرية من ٥٠ سنة فأكثر تصل إلى حوالي ١٥,٧٨%، وأن نسبة الفئة العمرية من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة تصل إلى ٢,٦٣% من إجمالي العدد. ٥٠ سنة بنسبة ٥٢,٦٣% من إجمالي العدد، وأن نسبة الفئة العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة تصل إلى حوالي ٢٨,٩٤%، وأن نسبة.

جدول رقم ( ١ - د ) يوضح المؤهل الدراسي للمبحوثين

م	البيان	التكرار	النسبة
أ	أقل من جامعي	١	٢,٦٣%
ب	جامعي	٣٢	٨٤,٢١%
ج	دراسات عليا	٥	١٣,١٥%
	المجموع	٣٨	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق أن غالبية المبحوثين مما يحملون مؤهل جامعي وذلك بنسبة ٨٤,٢١%، بينما نسبة الدراسات العليا تصل إلى ١٣,١٥%، بينما بلغت نسبة أقل من جامعي ٢,٦٣% من إجمالي العدد.

جدول ( ١ - هـ ) يوضح عدد سنوات الخبرة للمبحوثين

م	البيان	التكرار	النسبة
أ	أقل من ٥ سنوات	٠	٠
ب	أقل من ١٠ سنوات	٧	١٨,٤٢٪
ج	أقل من ١٥ سنة	٨	٢١,٠٥٪
د	أقل من ٢٠ سنة	٧	١٨,٤٢٪
هـ	أكثر من ٢٠ سنة	١٦	٤٢,١٠٪
	المجموع	٣٨	١٠٠٪

يتضح من الجدول السابق أن غالبية المبحوثين لعدد سنوات الخبرة أكثر من ٢٠ سنة وذلك بنسبة ٤٢,١٠٪، بينما أقل من ٢٠ سنة وذلك بنسبة ١٨,٤٢٪، بينما أقل من ١٠ سنوات وذلك بنسبة ١٨,٤٢٪ من إجمالي العدد.

#### ثانياً: أ - تكنولوجيا المعلومات

##### جدول رقم (١ - أ) تحقيق الأهداف (١ - ٧)

يتضح من الجدول رقم (١ - أ) حصول عبارات زيادة المعلومات تساعد على ترشيد القرارات ، تفهم أحسن للأهداف ، تحديث الملفات وتنظيمها، وضع القرارات، على المراتب الأولى . ويشير الجدول أيضاً إلى حصول عبارات: القدرة على ربط التقدم نحو الأهداف، تقويم المعلومات، تطوير البرامج على المراتب الثانية.

للاحراف المعياري = ٢,٠١

المتوسط الحسابي = ٢٥,٤٢

##### جدول (٢ - أ) من (٨ - ١٩) المتطلبات الإدارية:

يتضح من الجدول رقم (٢ - أ) حصول عبارات : تطوير طرق إعداد التقارير ، الانتقال من الوسائل التقليدية إلى الحديثة توفر الوقت، زيادة المعلومات تساعد على ترشيد القرارات ، تبسيط إجراءات العمل ، تدعيم الكوادر البشرية، القيام بعمليات التخطيط والتقييم بصورة شاملة على المراتب الأولى.

ويشير الجدول أيضاً إلى حصول عبارات: تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط، الرقابة على تنفيذ البرامج، تساعد المنظمة الأفراد على تنمية الوعي، تهتم تكنولوجيا

المعلومات بجميع المستويات، يؤدي التغيير في التجهيزات إلى تغيير في هيكل العمالة، النمو في حجم المنظمات أدى إلى زيادة التعقيد في بيئة العمل على المراتب الثانية.

المتوسط الحسابي = ٢١,٤١ الانحراف المعياري = ٥٨٦,٥٢

#### جدول رقم (أ - ٣) من (٢٠ - ٣٠) المتطلبات الفنية:

يتضح من الجدول رقم (أ - ٣) حصول عبارات: الدقة في معالجة وتشغيل البيانات، إدخال الكمبيوتر، دعم وتنمية الاتجاهات الإيجابية، تنمية قدرات العاملين، الاهتمام بالدورات التدريبية من أجل تنمية المهارات، استخدام الأساليب الحديثة على المراتب الأولى.

ويشير الجدول أيضاً على حصول عبارات: توافر احتياجات العاملين من المعلومات، تطوير الطرق المناسبة لمعالجة البيانات، تلبية احتياجات وطموحات العاملين، تهتم المنظمة باستخدام البث التليفزيوني عن بعد، على المراتب الثانية.

المتوسط الحسابي = ١٩,٩٠ الانحراف المعياري = ٣٣٢,٩١

#### جدول رقم (أ - ٤) من (٣١ - ٣٧) المتطلبات الاجتماعية:

يتضح من الجدول رقم (أ - ٤) حصول عبارات: تحليل المشكلات، الاهتمام بتنمية الابتكار من أجل مواجهة المشكلات، تؤثر القيم الاجتماعية على أداء العاملين، على المراتب الأولى.

ويشير الجدول أيضاً على حصول عبارات: تقويم النتائج الإجمالية للأنشطة المختلفة، تطوير طرق إعداد التقارير من أجل حل المشكلات، تكنولوجيا المعلومات أوجدت نوع من الثراء الوظيفي، السماح لكل المواطنين بتقديم إسهاماتهم على المراتب الثانية.

المتوسط الحسابي = ٦,٢٨ الانحراف المعياري = ٧٧٧,٥٦

#### جدول رقم (أ - ٥) من (٣٨ - ٤٧) المتطلبات الثقافية:

يتضح من الجدول رقم (أ - ٥) حصول عبارات: السرعة فائقة في الحصول على المعلومات، زيادة قدرات العاملين على التعليم، تؤثر القيم الثقافية على سلوك الأفراد، مواجهة احتياجات العملاء بطرق أكثر فاعلية، تزويد العاملين بمعلومات متجددة عن العملاء على المراتب الأولى.

ويشير الجدول أيضاً على حصول عبارات: تنمية الكفاءات، تبنى أفكار جديدة والقضاء على القديم، زيادة المعرفة بشبكات المعلومات، تغلغل القيم والمبادئ الغربية، نشر وتعميق ثقافة وإدارة الجودة الشاملة على المراتب الثانية.

الانحراف المعياري = ٣٠٩,٦

المتوسط الحسابي = ١٨,٨

### جدول (أ - ٦) من (٤٨ - ٥٢) متطلبات مالية

يتضح من الجدول رقم (أ - ٦) حصول عبارات: كفاءة نظم المعلومات ، تطوير نظم المحاسبة القائمة على النظام الحديث ، توافر البيانات والمعلومات حسب الحاجة على المراتب الأولى.

ويشير الجدول أيضاً على حصول عبارات: توفير نظام قيم تحديثية تلقائياً، إدخال الكمبيوتر يؤدي إلى زيادة العمل الكمي على المراتب الثانية.

الانحراف المعياري = ١٣٣,٣

المتوسط الحسابي = ٢١,٨

### ب) سلوك وتصرفات الأفراد

### جدول (ب - ١) من (٥٣ - ٣٠) التفاعل الجماعي

يتضح من الجدول رقم (ب - ١) حصول عبارات: نجاح الاتصالات الحديثة أدت إلى سرعة في صنع القرار، العمل بروح الفريق، يوجد توافق بين نظم المعلومات مع أهداف المنظمة، تحسين العلاقات بين العاملين على المراتب الأولى.

ويشير الجدول أيضاً على عبارات: يوجد تطوير مستمر وشامل في كافة مراحل الإبداع، يوجد اهتمام بالإبداع لمواكبة التطور التكنولوجي، ويتوقف قوة التفاعل على الهدف، أثرت الحاسبات تأثير إيجابي على العلاقات الاجتماعية، على المراتب الثانية.

الانحراف المعياري = ٣١٠,٨٢

المتوسط الحسابي = ١٧,٨٧

### جدول رقم (ب - ٢) من (٦١ - ٦٥) الاتصالات الشخصية

يتضح من الجدول رقم (ب - ٢) حصول عبارات: تقديم الخدمات، تكنولوجيا الاتصالات مكنت المنظمة من توفير معلومات للإدارة، تكنولوجيا الاتصالات لها تأثير إيجابي مثل الاتصالات الشخصية على المراتب الأولى.

ويتضح من الجدول أيضاً حصول عبارات: تعتبر الاتصالات أحد الدعام الأساسية لاستمرار العملية الإدارية، واستمرار الخدمات، على المراتب الثانية.

الانحراف المعياري = ٧٥,٧٤

المتوسط الحسابي = ١٧,٨

### جدول رقم (ب - ٣) من (٦٦ - ٧٢) إدارة الوقت

يتضح من الجدول رقم (ب - ٣) حصول عبارات: إدارة الوقت أثنى الموارد التي يستخدمها الرئيس، وإن الهدف الرئيسي لإدارة الوقت هو إنجاز الهدف، والعامل المميز يدرك أهمية الوقت، وتكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق كفاءة استخدام الوقت على المراتب الأولى.

ويتضح من الجدول أيضاً حصول عبارات: تحديد وترتيب الأولويات، وأصبحت إدارة الوقت من العناصر الجوهرية، الفاعلية في اتخاذ القرارات على المراتب الثانية.

المتوسط الحسابي = ٢٦ الانحراف المعياري = ٧١

### جدول رقم (ب - ٤) من (٧٣ - ٨١) الضغوط

يتضح من الجدول رقم (ب - ٤) حصول عبارات: الضغوط الزائدة تؤدي إلى القلق، وجود التكنولوجيا تؤدي إلى زيادة الضغط، التعامل مع الحاسب يتطلب قدرات ذهنية عالية، القدرة على تحقيق الإنجازات، الضغوط تفرضها نظم سلوكية أخرى على المرتبة الأولى.

ويشير الجدول أيضاً على حصول عبارات: تهدف الضغوط إلى تحويل نظام إلى نظام آخر، تصدر الضغوط من أفراد فقط، وجماعات الضغط تحاول تحقيق أهدافها، مصادر الضغط تتمثل في القوة فقط على المرتبة الثانية.

المتوسط الحسابي = ١٤,٢٢ الانحراف المعياري = ١١٨,٧١

### جدول رقم (ب - ٥) من (٨٢ - ٩٢) الرضا الوظيفي

يتضح من الجدول السابق رقم (ب - ٥) حصول عبارات: سلوك العاملين الإيجابي يؤثر على فرص النجاح، التكنولوجيا تزيد الإنتاج، يؤثر الرضا الوظيفي على أداء الفرد، متابعة حصول العملاء على الخدمات، استمرار الخدمات، تؤثر تكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابي على مستويات المنظمة على المراتب الأولى .

ويشير الجدول أيضاً على حصول عبارات: تنسيق الخدمات، وتقديم الخدمات، تقديم أحسن للإنجازات، إدخال نظام جديد للمعلومات يؤثر على الهيكل الوظيفي، عدم القدرة على استخدام الأجهزة الحديثة ينشأ عدم الرضا على المراتب الثانية.

المتوسط الحسابي = ٣١,١٨ الانحراف المعياري = ١٤٥,١٣٧٦

### نبذة مختصرة عن محافظة كفر الشيخ

تقع محافظة كفر الشيخ شمال جمهورية مصر العربية بين فرعى نهر النيل في الجزء الشمالى الغربى من دلتا نهر النيل.

تبلغ مساحة محافظة كفر الشيخ حوالي ٣٧٤٨ كم<sup>٢</sup> وتتكون المحافظة إداريا من عشرة مراكز، وسميت محافظة كفر الشيخ بهذا الاسم نسبة إلى الشيخ طلحة أبى سعيد التلمسانى المغربى.

وكانت محافظة كفر الشيخ بحدودها الحالية ضمن مديرية الغربية في التقسيمات الإدارية التي أنشأها محمد على سنة ١٨٣٣م.

وفى عام ١٩٦٠م أصدر الرئيس جمال عبد الناصر قراراً جمهورياً رقم ١٧٥٥ بتغيير اسمها من مديرية كفر الشيخ إلى محافظة كفر الشيخ، وأصبحت محافظة كفر الشيخ حالياً تتكون من ١٠ مراكز وتضم ١٣ مدينة.

### نتائج البحث:

- ١- أن غالبية المبحوثين إناث بنسبة ٥٥,٢٦٪، وتمثل نسبة الذكور ٤٤,٧٣٪ من إجمالي العدد.
- ٢- أن غالبية المبحوثين من فئة أعلى " متزوج " بنسبة ٩٧,٣٦٪ وتمثل نسبة أعزب بنسبة ٢,٦٣٪ من إجمالي العدد.
- ٣- أن غالبية المبحوثين من الفئة العمرية من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة، وأن نسبة الفئة العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة تصل إلى حوالى ٢٨,٩٤٪، وأن نسبة الفئة العمرية من ٥٠ سنة فأكثر تصل إلى حوالى ١٥,٧٨٪، وأن نسبة الفئة العمرية من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة تصل إلى ٢,٦٣٪ من إجمالي العدد.
- ٤- أن غالبية المبحوثين مما يحملون مؤهل جامعى وذلك بنسبة ٢٤,٢١٪، بينما نسبة الدراسات العليا تصل إلى ١٣,١٥٪، بينما بلغت نسبة أقل من جامعى إلى ٢,٦٣٪ من إجمالي العدد.
- ٥- أن غالبية المبحوثين لعدد سنوات الخبرة أكثر من ٢٠ سنة وذلك بنسبة ٤٢,١٠٪، بينما أقل من ٢٠ سنة بنسبة ١٨,٤٢٪ من إجمالي العدد.
- ٦- يتضح من الدراسة الخاصة بتحقيق الأهداف، زيادة المعلومات تساعد على ترشيد القرارات، تفهم أحسن للأهداف، تحديث الملفات وتنظيمها وصنع القرارات على المراتب الأولى.
- ٧- يتضح من الدراسة الخاصة بالمتطلبات الإدارية تطوير طرق إعداد التقارير، الانتقال من الوسائل التقليدية إلى الحديثة توفر الوقت، زيادة المعلومات تساعد على ترشيد القرارات، تبسيط إجراءات العمل، تدعيم الكوادر البشرية، القيام بعمليات التخطيط والتقويم بصورة شاملة على المراتب الأولى.

- ٨- يتضح من الدراسة الخاصة بالمتطلبات الفنية الدقيقة في معالجة وتشغيل البيانات، إدخال الكمبيوتر، ودعم وتنمية الاتجاهات الإيجابية، تنمية قدرات العاملين، الاهتمام بالدورات التدريبية من أجل تنمية المهارات، استخدام الأساليب الحديثة على المراتب الأولى.
- ٩- يتضح من الدراسة الخاصة بالمتطلبات الاجتماعية، حصول عبارات تحليل المشكلات، وتنمية الابتكار من أجل مواجهة المشكلات، تؤثر القيم الاجتماعية على أداء العاملين، على المراتب الأولى.
- ١٠- يتضح من الدراسة الخاصة بالمتطلبات الثقافية حصول عبارات السرعة فائقة في الحصول على المعلومات، زيادة قدرات العاملين على التعليم، تؤثر القيم الثقافية على سلوك الأفراد، مواجهة احتياجات العملاء بطرق أكثر فاعلية، تزويد العاملين بمعلومات متجددة عن العملاء على المراتب الأولى.
- ١١- يتضح من الدراسة الخاصة بالمتطلبات المالية حصول عبارات كفاءة نظم المعلومات، تطوير نظم المحاسبة القائمة على النظام الحديث، وتوافر البيانات والمعلومات على المراتب الأولى.
- ١٢- يتضح من الدراسة الخاصة بالتفاعل الجماعي حصول عبارات نجاح الاتصالات الحديثة أدت إلى سرعة في صنع القرار، العمل بروح الفريق، ويوجد توافق بين نظم المعلومات مع أهداف المنظمة، وتحسين العلاقات بين العاملين على المراتب الأولى.
- ١٣- يتضح من الدراسة الخاصة بالاتصالات الشخصية حصول عبارات تقديم الخدمات، تكنولوجيا الاتصالات مكنت المنظمة من توفير معلومات للإدارة، وتكنولوجيا الاتصالات لها تأثير إيجابي مثل الاتصالات الشخصية على المراتب الأولى.
- ١٤- يتضح من الدراسة الخاصة بإدارة الوقت حصول عبارات إدارة الوقت أثنى الموارد التي يستخدمها الرئيس، وإن الهدف الرئيسي لإدارة الوقت هو إنجاز الهدف، والعامل المميز يدرك أهمية الوقت، وتكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق كفاءة استخدام الوقت على المراتب الأولى.
- ١٥- يتضح من الدراسة الخاصة بالضغط حصول عبارات الضغوط الزائدة تؤدي إلى القلق، وجود التكنولوجيا تؤدي إلى زيادة التفاعل مع الحاسب ويتطلب قدرات ذهنية عالية، القدرة على تحقيق الإنجازات، الضغوط تفرضها نظم سلوكية أخرى على المراتب الأولى.
- ١٦- يتضح من الدراسة الخاصة بالرضا الوظيفي حصول عبارات سلوك العاملين الإيجابي يؤثر على فرص النجاح، التكنولوجيا تزيد الإنتاج، يؤثر الرضا الوظيفي على أداء الفرد، متابعة حصول العملاء على الخدمات، استمرارية الخدمات، تؤثر تكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابي على مستويات المنظمة على المراتب الأولى.

### التوصيات:

- ١- تمكين العاملين على فهم البيانات.
- ٢- توافر الدعم المالي.
- ٣- كفاءة نظم الاتصالات.



- ٤- توفير التدريب الملائم لمستخدمي البيانات.
- ٥- تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.
- ٦- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في بناء منظومة عمل متطورة.
- ٧- تهيئة البيئة المعرفية المناسبة وتوفير متطلبات الموظف التي تساعد على أداء مهامه وتنمية معارفه، ومنها الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتقدمة، والخدمات اللوجستية وغيرها.
- ٨- الاهتمام بالدورات لصقل شخصية الفرد.
- ٩- غرس القيم في سلوك وتصرفات الأفراد.
- ١٠- إدخال الوسائل والأساليب التكنولوجية الحديثة.
- ١١- ضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد والعاملين نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

### الدراسات المستقبلية:

- ١- علاقة الاتصالات الإدارية بتطبيق إدارة الموارد البشرية " دراسة ميدانية "
- ٢- نظم المعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المنظمة.
- ٣- تطبيق نظم المعلومات وأثارها.
- ٤- تحليل أثر نظم المعلومات على الهيكل التنظيمي للمنظمة.
- ٥- تحليل أثر التنظيم على تصميم وتنفيذ نظام المعلومات.
- ٦- أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك التنظيمي داخل المنظمة.
- ٧- دور تطبيق نظم المعلومات في الالتزام التنظيمي.
- ٨- دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية.

### خاتمة

تعتبر المنظمة أساساً جماعة من البشر تجمعهم تنظيمات وتحكمهم قوانين وقواعد لتحقيق هذه الأهداف فإنهم يرتبطون ويتبادلون المعلومات والبيانات. كما يتبادلون المشاعر والأحاسيس. ومن هنا لا يكن تصور تنظيم دون الاتصالات التي تتم بداخله.

فعملية تدفق المعلومات والبيانات في صورة حقائق بين وحدات المشروع في مختلف الاتجاهات من هابطة وصاعدة وأفقية داخل الهيكل التنظيمي للمشروع وكذا بينه وبين جمهوره الخارجي وذلك بهدف تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل.

## المراجع العربية

- ١- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم، ٢٠٢٠ المتغيرات المعاصرة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي (المواطنة – المهارات – الحقوق – الانضباط – الجودة)، جامعة بنى سويف، ص ٢١-٢٢.
- ٢- احمد على عرفه- سمية إبراهيم شلبي، ١٩٦٦، نحو نظرية لزيادة الإنتاجية، الجزء الثاني، دار المعرفة الجامعية، ص ١١٣.
- ٣- أحمد عبدالعال رشوان، ٢٠٢٠، تأثير درجة الثقة المتبادلة بين أطراف سلسلة التوريد واستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التشغيلي: الدور الوسيط للتعاون المشترك بين أطراف إدارة سلسلة التوريد – دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في مصر، العدد (٣) مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية – كلية التجارة، ص ٥.
- ٤- أحمد محمد المصري، ١٩٨٣، العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، ص ٥١.
- ٥- أحمد أنور بدر، ٢٠١٣، مقدمة في علم المعلومات" النشأة حتى العصر الرقمي"، المكتبة الأكاديمية، ٢٠.
- ٦- أحمد مصطفى خاطر، ٢٠١٦، الإدارة في المؤسسات الاجتماعية، المكتبة الجامعية، ص ٢٥.
- ٧- أمل صلاح محمود رضوان، ٢٠١٦، التحول الرقمي للمعرفة وتأثيرها على الثقافة المعلوماتية للمتخصصين الإنسانيات" دراسة ميدانية على مجلة كلية الآداب بقنا" المجلد الثالث، العدد الثالث، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، الجمعية المصرية للمكتبات، ص ٣٢١.
- ٨- أنور محمود عبد الواحد، ١٩٨٣، المعاجم التكنولوجية التخصصية، بدون دار نشر، ص ٢٩٠.
- ٩- السيد محمود إبراهيم سعد، ٢٠١٣، العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري لدى مديري الجهاز الإداري بجامعة الإسكندرية، العدد (٨١) مجلة كلية التربية – جامعة الزقازيق، ص ٤٧١.
- ١٠- بسبوني إبراهيم حماده، ٢٠٠٨، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والرأي العام، الطبعة الأولى، دار الكتب، ص ٧٨.
- ١١- جون كلير- خالد العامري، ٢٠٠٤، كيف نتعامل مع الإعلام؟، دار الفاروق، ص ٣٨.
- ١٢- خالد عبد الله أحمد دراز، ٢٠١٦، البحث العلمي في مجال الاتصال، دار البداية، ص ٧٤.
- ١٣- خديجة عدنان كعكي – يوسف على الواردات، ٢٠٢٠، مدى ملائمة مخرجات نظم المحاسبية الإدارية لمتطلبات متخذى القرارات في القطاع المالي السعودي " دراسة ميدانية"، العدد الرابع، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة – جامعة المنوفية، ص ٩٩.
- ١٤- دافيد راتشمان وآخرون، ٢٠١٧، الإدارة المعاصرة، ترجمة رفاعى محمد رفاعى- محمد سيد أحمد، دار المريخ، ص ٩٩.
- ١٥- دانا جانيس روبنسون، ٢٠١٨، التغيير " أدوات وتحويل الأفكار إلى نتائج، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ص ٢٥.
- ١٦- دينا متولى السيد، ٢٠٢٠، إدارة الأفراد، كلية التجارة – جامعة حلوان، ص ٢٠.
- ١٧- رمزي أحمد عبدالحى، ٢٠١٠، التعليم عن بعد في الوطن العربى وتحديات القرن الحادى والعشرين، مكتبة الأنجلو المصرية، ص ٥٧٥.
- ١٨- زيد منير، ٢٠١٦، إدارة الوقت في الإدارة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة والنشر، ص ٤٨.

- ١٩- سهيلة محمد عباس، ٢٠١٦، إدارة الموارد البشرية" مدخل استراتيجي" الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، ص ٥٨.
- ٢٠- عبد الرحمن توفيق، ٢٠٠٣، التدريب عن بعد باستخدام الكمبيوتر والإنترنت، الطبعة الثانية، الجزء الخامس، موسوعة التدريب والتنمية البشرية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ص ١٤٢.
- ٢١- عبد السلام محمد، ٢٠١٢، إدارة الأعمال الدولية، الدار الجامعية، ص ٢٠.
- ٢٢- عبد العزيز مرزوق، ٢٠١٥، الآثار المباشرة والتفاعلية للقيادة الأخلاقية على اتجاهات وسلوكيات العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ، العدد الثالث والرابع، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة – جامعة حلوان، ص ٤٥.
- ٢٣- عبد المنعم حموده، ١٩٩٧ تقنية الأساليب الكمية في ضبط الجودة، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، ص ٢٨٠.
- ٢٤- عصام أحمد البديري، ٢٠١٧، العلاقة بين الاستثمار الأجنبي المباشر ومعدل النمو الاقتصادي في الاقتصاد المصري باستخدام نماذج النمو الداخلي، العدد الأول، كلية التجارة – جامعة المنوفية، ص ٩٨.
- ٢٥- عويد السلطان المشعان، ٢٠٠٢، العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت، العدد (١)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ص ٤٩.
- ٢٦- فريد راغب النجار، ٢٠١٧، المديرين " نجاح المديرين من نجاح السكرتارية التنفيذية"، الدار الجامعية- الإسكندرية، ص ٣٥.
- ٢٧- فوزي الشربيني، ٢٠١٨، استراتيجيات ما وراء المعرفة بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية، ص ٤١.
- ٢٨- محسن السيد العريني، ٢٠٠٩، التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومركز المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ص ٣٨.
- ٢٩- متولي السيد متولي، ٢٠٢٠، تطوير الفكر التكنولوجي، دار المعرفة الجامعية، ص ٨.
- ٣٠- متولي السيد متولي – هناء أحمد، ٢٠٢٠، نظم المعلومات الإدارية، المعهد العالي للإدارة وتكنولوجيا المعلومات بكفر الشيخ، ص ١٢٩.
- ٣١- متولى السيد متولى- هناء أحمد، ٢٠٢٠، إدارة الأعمال الدولية، المعهد العالي للإدارة وتكنولوجيا المعلومات بكفر الشيخ، ص ١٨.
- ٣٢- متولى السيد متولى، ٢٠٢٠، مبادئ السلوك التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، ص ١٠٤.
- ٣٣- محمد عبد القادر حاتم، ١٩٩٦، ديمقراطية الإعلام والاتصال، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ص ٢٠.
- ٣٤- محمد فتحى عبدالهادى، ٢٠١٢، مقدمة في علم المعلومات، الدار الحديثة اللبنانية، ص ٢٢.
- ٣٥- متولي السيد متولي، ٢٠٢٠، مبادئ السلوك التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، ص ٥١.
- ٣٦- محمد محمد إبراهيم، ٢٠٠٩، التهيئة الوظيفية وآليات التميز الوظيفي" المدخل لتحقيق الريادة الوظيفية للعاملين الجدد والقادمي، الدار الجامعية، ص ١٤٣.

- ٣٧- محمد محمد البادى، ٢٠١٢، نحو أساليب نهجية جديدة لدراسة الظواهر العلمية في علم العلاقات العامة، العدد (٥١) مجلد كلية الآداب – جامعة المنصورة، ص ٩٧.
- ٣٨- منى عطية خزام، ٢٠٠٩، الإدارة واتخاذ القرار في عصر المعلوماتية، المكتب الجامعي الحديث، ص ٣٤١
- ٣٩- هناء أحمد، ٢٠٢٠، العلوم الإنسانية، الجزء الثاني، المعهد العالى للإدارة وتكنولوجيا المعلومات بكفر الشيخ، ص ٤٥.
- ٤٠- نزار عمر عبد الله- كمال محمد حامد، ٢٠١٧، الإنتاجية كمخرج للدول النامية من حلقة الفقر" دراسة حالة القطاع العام للغزل والنسيج بالسودان"، العدد الأول، المجلة العلمية للبحوث التجارية- كلية التجارة – جامعة المنوفية، ص ٢١٧.

### المراجع الأجنبية :

- 1- Ahmed Abdel-Kader, 2015, The Role of Social networks in knowledge sharing a case study of an Egyptian university, volumes 384, scientific journal for commercial research, Menoufia university, P.25.
- 2- Autl Wad, 1991, science, technology development, cisst, no. 7th western university, P.12.
- 3- Andraw W. Gilg, 1996, country side planning " The first half century, London", New York, P.25.
- 4- B.J, Hodge- William P. Anthony, 1996, organization theory, prentice Hall international, P.13.
- 5- Blanche D. Coll,1973, perspectives in public welfare, for sale by the superintendent of documents, us government printing office, P. 62.
- 6- Bryan Artiedge, 1995, population and the environment oxford, New York, P. 85.
- 7- Brace G. Resnick – Cheol S. Eun, 2007, international financial management, New York, P.110.
- 8- David Goldblatt, 1988, Social theory and the environment, polity press, P.9.
- 9- Dina Metwally- Metwally El-Sayed, 2020, selected topic in management, Helwan university, P.63.
- 10- Douglas C. Montgomehy – George C. Runger, 1999, applied statistics and probability for engineers, New York, P. 756.
- 11- Deryl Northcoll, 1992, capital investment decision making, New York, P. 133.

- 12- Donald C. Mosley – Paul H. Pietri, 1995, management leadership in action, Harper Collins college publishers, P.27.
- 13- Dr. W.A.J. Chapman – S. J. Martin, 1995, workshop Technology, CBS publishers & distributors, P.25-74.
- 14- Dr. Atef Abdel-Malek Hafez, 1996, Egypt's environmental policy social consequences emerging perspectives, Cairo Unive. Gcaiao university, P. 150.
- 15- Elizabeth D. Hutchison, 1999, Dimengion of Human Behavior " person and environment" thousand oaks. California- London- New York, Delhi, P. 25.
- 16- Eugene Mackenna Nic beech, 2008, Human Resource Management, New York, P. 75.
- 17- Eugene Mackenna Nic beech, 2008, Human Resource Management, New York, P. 31.
- 18- James H. Donnelly, James L. Gibson, 1998, fundamentals of management, New York, P.570.
- 19- J. B. Cuilng Worth, 1972, problems of an urban society, London, George Allen & Unwin Ltd, P. 110.
- 20- J. L. Chapman, M. J. Reiss, 1994, ecology " principles and applications, university Press, P. 13.
- 21- John A. Hannigan, 1995, environmental sociology " A social constructionist", P.3.
- 22- John K. Gamman, 1994, Ov Ereoming obstacles in environmental policy making, New York, P. 12.
- 23- John M. Ivancevich – Michael, T. Matteson, 2012, Organizational behavior and management, Dubuque, IA Madison, WI, New York, P. 409.
- 24- Josph Mehr, 1980, Human services concepts and intervention strategies, Boston. London – Sydney. Toronto, P. 203.
- 25- Joseph Wilkinson – Michael J. Cerullo, 1996, Accounting Information System, New York, P. 300.
- 26- Korl Aibrechat, 1994, The North bound train finding the direction shaping the desting your organization, New York, P.31.
- 27- Lakdasa Wijetilleke and Suhashini A.R. Karunaratun, 1995, Air quality management considerations for developing countries, the world bank, Washington, P. C. P.43

- 28- Lawrence S.Kjeiman,2012, Human Resource Management, New Work, P. 9.
- 29- Morten Balling, 1992, Financial Management in the new Europe, Blackwll, Oxford U K & Cambridge USA, P. 21.
- 30- Nancy M. Lorenzi Robert T. Riley, 2003, managing technological change organizational aspects of health, informatics, springer, P. 87.
- 31- Niven Mohamed Elsaghier,2011, Impact of sales promotions and advertising techniques on consumer behavior, volumes 1-2, scientific journal for commercial research, Menoufia University, P. 113.
- 32- Pauline Weetman, 2009, management accounting, New York, P. 200.
- 33- Ramji Balakrishna – K. Sivaramara – Ishana – Geoffrey B. Sprinkle,2015, Managerial Accounting, John Wiley & Sons, Inc., P. 33.
- 34- Ramji Balakrishna – K. Sivaramara - Ishana – Geoffrey B. Sprinkle,2015, managerial accounting, John Wiley & Sons, Inc., P. 32.
- 35- Richard J. Daft, 2003, management, Spain, United Kingdom, united states, P. 0117.
- 36- Ronald W. Hitton,2008, Managerial accounting, New York, P. 63.
- 37- Karl Aibrecht,1994, the north bound train finding the direction shopping the destiny organization, New Work, P. 190.
- 38- Kenneth C. Laudon – Jane P. Laudon,2010, management information systems new approaches to organization and technology, prentice Hall international, Inc., P. 15.
- 39- Ranald W. Toseland – Robert F. Rivas, 2001, an introduction to group work practice, London, P. 405.
- 40- Robert Elliot, 1995, environmental, Oxford university press, P.51.
- 41- Robert W. Ingram – Thomas L. Albright – Bruce A. Baidwin- John W. Hill,2010, Accounting information for decisions, Thomson, Thomson, P. 53
- 42- Richard L. Daft – Raymond, 2001, organizational behavior, New Work, P. 201.
- 43- Rodney W. Napiar – Matli K. Gershan Feld, 1996, groups" Theory and experience ", Houghton Mifflin company- Boston Toronto Dallas Geneva, Illinois Palo alto Princeton, New Jersey, P. 5.

- 44- Robert N. Anthony – David W. Young,2003, management control in nonprofit organizations, New York, P. 18.
- 45- Rodney W. Napier – Martti K. Gershenfeld,1996, groups " theory and experience" Houghton Mifflin Boston Toronto Dallas Geneva, Illinois Palo alto Princeton, New Jersey, P. 307.
- 46- Roger W. Schmenner Er, 1990, production AL operations management concepts and situations, New Work, P. 19.
- 47- Ronald W. Toseland – Robert F. Rivas,2001, An Introduction to group work practice. London, P. 63.
- 48- Scott Snell – George Bohlander,1991, Principles of Human Resource Ment., Japan, P. 658.
- 49- Stephen Haag -Maeve Cummings amy Philips, 2007, management information systems, Mcgraw - Hill Irwin New York, P.57.
- 50- Stephen P. Robbins, 2009, organizational behavior, prentice Hall, New Jersey, P. 267.
- 51- Stevenson, 2002, operations management, this international student edition is for use outside of the U.S Hill, P.221.
- 52- Walter A. Friedlander Rober Z. Apte, 1974, introduction to social welfare, Prentice Hall, Inc., Engle Wood Gliffs, New Jersey, P. 55.
- 53- W.A.J. Chap am,1972, workshop technology, part 2, London- Sydney – Auckland, P. 220.
- 54- William P. Anthdng – Pameln L. Peer we,1997, Human Resource Management, New York- London, P. 103.