

[أثر استخدام التقييم الوظيفي المحوسب على اداء موظفي شركات الاتصالات]

إعداد الباحثين:

د.م. محمد محمد عوض - أستاذ مشارك، هندسة البرمجيات، كلية تكنولوجيا المعلومات، جامعة فلسطين

أ.أ. امال عبد العزيز العفيفي - ماجستير تنمية مستدامة، الجمعية الفلسطينية لرعاية مرضى السرطان

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات و تناولت شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة كدراسة حالة، و لتحقيق هدف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام أدوات متنوعة لتحقيق منهجية الدراسة تم ذكرها في هذا البحث، وجاءت نتائج هذه الدراسة لتؤكد على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل " نظم التقييم الإدارية المحوسبة " والمتغير التابع " الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية". كما خرجت الدراسة بعدة توصيات من أهمها التأكيد على ضرورة الاعتماد على التغذية الراجعة للنتائج التي تسجلها نظم التقييم الإدارية المحوسبة لتكون الركيزة الأساسية للترقيات و الحوافز المادية و المعنوية، إلى جانب التأكيد على أهمية تحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة بحيث تبتعد عن الذاتية للمسؤول.

مصطلحات البحث: التقييم المحوسب، الاداء الوظيفي، شركات الاتصالات، نظم التقييم الإدارية، حيادية تقييم الاداء، الرضا الوظيفي.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of the use of computerized administrative evaluation systems on the job performance of workers in telecommunications companies. The Palestinian Telecommunication Company in the Gaza Strip was taken as a case study. In this research, the results of this study confirmed the existence of a direct relationship between the independent variable "computerized administrative evaluation systems" and the dependent variable "the job performance of the employees of the Palestinian Telecommunications Company". The study also came out with several recommendations, the most important of which is emphasizing the need to rely on feedback on the results recorded by computerized administrative evaluation systems to be the main basis for promotions and material and moral incentives, in addition to emphasizing the importance of modernizing computerized administrative evaluation systems so that they move away from the subjectivity of the official.

Keywords: Computerized evaluation, Job performance, Telecommunications companies, Administrative evaluation systems, Impartiality of performance evaluation, Job satisfaction.

1. مقدمة الدراسة

لا يستطيع أحد أن ينكر أن التكنولوجيا وأنظمة المعلومات اجتاحت جميع الميادين؛ مما استدعى من جميع المنظمات التماشي مع ركب التكنولوجيا والاستفادة من أنظمتها المحوسبة لا سيما في إدارة تلك المنظمات إدارياً، وأتمتة المكاتب والاستفادة من مميزات الحاسب الآلي. تبعاً لذلك فإن المنظمات العامة والخاصة شهدت نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب، وطورت تلك المفاهيم لتصبح مصطلحات جديدة في الإدارة مثل الإدارة الإلكترونية **e-Management**، إدارة الموارد البشرية الكترونياً **e-HRM**، الاستقطاب الإلكتروني **e-Recruiting**، وغيرها من المصطلحات الحديثة (العمرى 2009). ولقد أصبح الاهتمام برأس المال الفكري منهجاً مهماً في إدارة المنظمات؛ لأن المورد البشري يعتبر من أهم أصول أي منظمة، ويجب أن تسعى كل منظمة جاهدة للحفاظ على هذا الأصل والاهتمام به، لأن أداء المورد البشري الوظيفي بما يتضمنه من جودة في الأداء وحسن تنفيذ وتفاعل مع أعضاء المنظمة، إلى جانب الالتزام باللوائح الإدارية بما ينعكس على مخرجات المنظمة ويزيد من تنافسيتها ويحسن من مكانتها بين المنظمات. ومن هذا المنطلق استمدت وظيفة التقييم أهميتها كأحد أهم وظائف إدارة الموارد البشرية حيث أنها تعتبر محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية، أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية مما استدعى أهمية استخدام أنظمة ذات كفاءة عالية لاستخدامها في عملية التقييم؛ وذلك لتحقيق فعالية المنظمة حالياً وفي المستقبل (مجيد، 2012).

2. مشكلة الدراسة

تعتبر النظم الإدارية المحوسبة على مستوى جيد عندما تخدم منظمة ما بما يشمل مديريها وموظفيها، وتلقى الرضا والقبول والثقة من قبل العاملين فيها، ومن باب النزاهة في تقييم الأداء الوظيفي تعالت الأصوات حديثاً لجعل التقييم للموظف يتم من عدة أطراف وأجهات لضمان عدالة التقييم (Lynn، 2011).

وتمحورت مشكلة الدراسة في أن نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية هي نظم مستحدثة من عدة سنوات حيث كانت عملية التقييم الإداري للعاملين بالشركة تتم سابقاً بطريقة تقليدية من خلال تعبئة نماذج ورقية خاصة بكل عامل، مع اختلاف تلك النماذج حسب موقع العامل في الهيكل التنظيمي، ولكن تلك النماذج كانت تعتمد على ملاحظة المدير المباشر فقط، ولا تسجل إنجازات العاملين بدقة وشفافية؛ لذلك استحدثت الشركة استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة، وذلك ليتم تلافي عيوب التقييم التقليدي وهي نظم لديها القدرة على تحديد كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي بدقة بما يتضمنها من قياس مؤشرات الإنتاجية والجودة الكمية، مما زاد من الالتزام بالقوانين واللوائح الإدارية لدى الموظفين، وانعكس ذلك على تفاعل العامل مع ظروف العمل بالشركة خصوصاً عند ازدياد ضغط العمل.

إلا أن نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في الشرطة تعتبر نظم قاصرة في بعض الجوانب حيث أن تغذية تلك النظم بالبيانات تقتصر فقط على المدير المباشر للموظف، وذلك كل ستة أشهر وهي فترة ليست قصيرة، كما أنه لا يوجد أي طريقة تتسنى للموظف من التأكد من توثيق إنجازاته بشفافية ونزاهة، مما أضفى على عملية التقييم صفة الغموض خصوصاً أن التغذية الراجعة من تلك النظم ذات أهمية للعاملين لأنها تنعكس

على القرارات الإدارية المتعلقة بهم، و بالتالي تنعكس على أدائهم الوظيفي (مازن سرور، أغسطس 2018، اتصال شخصي)، (حلمي أبو طه، سبتمبر 2018، اتصال شخصي).

من خلال ما سبق ذكره و يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي :
ما أثر استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة؟
3. أهداف الدراسة

تبلورت أهداف الدراسة في الهدف الرئيسي لها و هو: التعرف على و أثر استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة.

كما تفرع من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

- 1) معرفة مدى مهنية نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات لتتوافق مع التطور السريع في بيئة الأعمال الفلسطينية.
- 2) معرفة مدى تأثير التغذية الراجعة لتلك النظم على وضع الخطط وبرامج التدريب الخاصة بالعاملين بالشركة.
- 3) تحديد أثر استخدام تلك النظم على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.
4. أسئلة الدراسة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع المختلفة وكذلك الأهداف التي صيغت لهذه الدراسة تم صياغة السؤال الرئيسي للدراسة وهو:

ما أثر استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة؟

و انبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) ما مدى مهنية نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات لتتوافق مع التطور السريع في بيئة الأعمال الفلسطينية؟
- 2) ما مدى تأثير التغذية الراجعة لتلك النظم على وضع الخطط وبرامج التدريب الخاصة بالعاملين بالشركة؟
- 3) ما أثر استخدام تلك النظم على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؟
5. متغيرات الدراسة

حسب الزيارات الميدانية التي نفذت لشركة الاتصالات الفلسطينية في مختلف فروع مدينة غزة خلال إجراء الدراسة وكذلك مراجعة الأدبيات السابقة تم توصيف متغيرات الدراسة كالتالي:

أولاً: المتغير المستقل : نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية ويتضمن العديد من العوامل المؤثرة مثل : ومهنية النظام المحوسب، التغذية الراجعة المستفادة من استخدامه (جاد الرب، 2010).

ثانياً: المتغير التابع : الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية والذي يتمثل في كونه : مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله (البشاشة، 2005).

6. الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات والأبحاث تناولت موضوع استخدام النظم الإدارية المحوسبة في إدارة وظائف الموارد البشرية على مستوى الحكومات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، وإيماناً بمبدأ " نحن نبدأ من حيث انتهى الآخرون " تم الاطلاع على دراسات تناولت موضوع توظيف النظم المحوسبة في إدارة وظائف الموارد البشرية؛ وذلك للاستفادة من مميزات الحاسب الآلي من حيث السرعة الفائقة، والقدرة على حفظ كم هائل من البيانات، ولقد تم تلخيص بعض من هذه الدراسات، وتنوعت هذه الدراسات ما بين دراسات محلية، ودراسات عربية، ودراسات أجنبية.

أولاً: الدراسات المحلية

(أ) دراسة بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية في قطاع غزة"، إعداد الباحث: سراج طلعت الوحيدي، سنة 2017، الجامعة الإسلامية - غزة، كلية التجارة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية في قطاع غزة، ولتحقيق هذا الهدف تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة، حيث تم تصميم وتوزيع استبانة علمية محكمة على مجتمع الدراسة والذي يتمثل بأهم وأكبر الشركات الصناعية وقد بلغت 27 مصنعاً، وذلك باستخدام طريقة العينة العشوائية، وجاءت نتائج الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له علاقة في زيادة كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، وتبين وجود تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في كفاءة أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وأسلوب التكاليف المبني على الأنشطة و، أسلوب التكلفة المستهدفة، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في أساليب المحاسبة الإدارية، وذلك من خلال تفعيلها بالمؤتمرات والمحاضرات والندوات والدورات التدريبية، وضرورة مواكبة التطورات وملاحقة الأنظمة الحديثة وخاصة في مجالات أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، وتشجيع الشركات الصناعية في قطاع غزة على تدريب كوادرها على استخدام برامج وتطبيقات أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة الالكترونية (الوحيدي، 2017).

(ب) دراسة بعنوان "فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية"، إعداد الباحث: حسام عبد المجيد الأشقر، سنة 2015، غزة، الجامعة الإسلامية كلية التجارة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني للموظفين العاملين في وكالة الغوث الدولية، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أهداف هذه الدراسة في قياس فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني للموظفين في وكالة الغوث، والتعرف على إيجابيات وسلبيات برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث للموظفين في وكالة الغوث.

ولمعرفة نتائج البحث وتحقيق الأهداف المرجوة منها أعد الباحث استبانة مكونة من 91 فقرة، بحيث تغطي متغيرات الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع مشرفي وكالة الغوث الدولية في مختلف دوائر الوكالة في

قطاع غزة، وقد بلغ عدد أفراد هذا المجتمع 280 مشرف ومشرفة، وقام الباحث باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية، ومن أهم نتائج هذه الدراسة درجة فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية بلغت نسبة % 37.37 وهي درجة جيدة، كما يساهم نظام تقييم الأداء الإلكتروني في تطوير البرامج التدريبية لتنمية مهارات الموظفين، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة مراجعة وتحديث و تطوير برنامج تقييم الأداء الإلكتروني بشكل مستمر، وذلك لضمان الفاعلية و العدالة والثقة لدى الموظفين العاملين في وكالة الغوث، و ضرورة عقد دورات تدريبية للقائمين على عملية تقييم الأداء، للتدريب على الإعداد الجيد لعملية تقييم الأداء، وإجراء مقابلات التقييم (الأشقر 2015).

ثانياً: الدراسات العربية

(ت) دراسة "بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة"، إعداد الباحث : عصام صبحي قشطة، استكمالاً للحصول على درجة الدكتوراة في فلسفة نظم المعلومات الإدارية، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، السودان 2017م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، المستخدمة؛ حيث طبقت هذه الدراسة على أربعة جامعات فلسطينية: جامعة الأقصى، الجامعة الإسلامية، جامعة القدس المفتوحة، جامعة الأزهر، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وأظهرت نتائج الدراسة أن زيادة مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ستؤدي إلى زيادة مستوى أمن المعلومات الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وكذلك رفع مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية، وكذلك رفع مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وزيادة مستوى المصداقية في الجامعات الفلسطينية.

وأوصت الدراسة أن يحرص القائمون على بناء و تطوير نظم معلومات إدارية محوسبة تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي هذه النظم، وتعزز السلوك الإنساني و المهني أثناء تعاملهم وإدارتهم لتلك النظم، وذلك بزيادة الاهتمام بالتدريب المستمر، و التطوير، وزيادة الاهتمام باستخدام التقنيات الحديثة في مجال التكنولوجيا (قشطة، 2017).

(ث) دراسة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري"، للباحثة آمال عبيد جلال، 2014، جامعة عين شمس، مصر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات، ودورها الفعال في تحسين العمل الإداري في الشركات الخدمية في السودان، واثار التغيير التنظيمي في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري، ولقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتم جمع بيانات لدراسة الميدانية بواسطة الاستبانة التي صممت بناءً على مقاييس من دراسات سابقة، وتمثل مجتمع الدراسة من الإدارة العليا في شركات المقاولات والبناء السودانية.

نتائج هذه الدراسة:

- وجود علاقة إيجابية بين مكونات تكنولوجيا النظم المحوسبة وعناصر الأداء الإداري (الفاعلية والكفاءة).
- أن هناك علاقة إيجابية بين توجه الإدارة العليا وبين العمل الإداري.
- أن عملية التغيير التنظيمي لها أكبر الأثر في تحسين الأداء الإداري وكسب ثقة العملاء.
- أن شركات المقاولات والبناء في السودان بحاجة ماسة لعملية التغيير في نمط وسلوك الأداء الإداري من أجل التحسين المستمر.

ومن توصيات هذه الدراسة ضرورة الاهتمام بتدريب الإداريين العاملين على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، ومراعاة عناصرها من أجل كفاءة وفاعلية الأداء في المؤسسة (جلال, 2014).
 ثالثاً: الدراسات الأجنبية
 (a) دراسة بعنوان

"The Effectiveness of Information Technology to Improve Employees Performance in the small businesses" (Meshell,2018).

" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المشروعات الريادية الصغيرة" هدف هذه الدراسة في التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الرفع من أداء المنظمات الريادية، تمت هذه الدراسة على مجموعة من المشروعات الصغيرة في السويد، والتي تمت من خلال حاضنات الأعمال التابعة للجامعات الخاصة، وسجلت نتائج تلك الدراسة بأن مدى إدراك أهمية العلم والتكنولوجيا في نمو الاقتصاد إلى تصاعد، وتم إعداد البرامج التي تدعم وتحتضن أصحاب الأفكار الإبداعية العلمية والتكنولوجية، والذين قد لا يملكون الموارد المالية أو المهارات الإدارية لتحويلها إلى عمل، وأوصت الدراسة بزيادة دمج تنافسية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء للعاملين في المشروعات الريادية الصاعدة واعتماد مفهوم حاضنات الأعمال التكنولوجية (Meshel,2018).
 (b) دراسة بعنوان:

"The Performance Appraisal System: A Case Study of Unilever Ghana Limited": (Edward,2014).

" فعالية نظام التقييم، دراسة مؤسسة يونيليفر غانا المحدودة". هدفت الدراسة إلى قياس فعالية نظام تقييم الأداء في مؤسسة يونيليفر غانا المحدودة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، ولقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية قوامها 722 موظفاً.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها ما يلي:

- لا يوجد ربط بين نتائج التقييم والمكافآت والحوافز للموظفين.
 - لا يوجد معارضة أو ممانعة من قبل الموظفين لنظام تقييم الأداء المطبق في المؤسسة.
 - النظام يعتمد على طريقة واحدة وهي أسلوب الإدارة بالأهداف في تقييم أداء الموظفين.
- توصيات هذه الدراسة جاءت كما يلي:
- يجب أن يكون هناك نظام حوافز ومكافآت مرتبط بنظام التقييم.
 - يجب أن يكون هناك أساليب أخرى بالإضافة لأسلوب الإدارة بالأهداف، وذلك لضمان الموضوعية والبعد عن الشخصية والذاتية في تقييم الموظفين، ويقترح الباحث استخدام أسلوب 360 درجة (Edward,2014).

رابعاً: تحديد الفجوة العلمية بعد الاطلاع على الدراسات السابقة:

- بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تبين أنه لقد تناول الباحثون دور تكنولوجيا المعلومات في تنظيم وظائف الموارد البشرية بشكل عام في هذه الشركة، وليس نظام التقييم في حد ذاته.
- لقد تم تحديد الفجوة العلمية بتناول موضوع نظم التقييم الإدارية المحوسبة وأثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، حيث قدمت الدراسة شرحاً وافياً لنظم التقييم الإدارية المحوسبة، وتم تحديد أهم المعايير المطبقة فيه، وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة، وتم

إعطاء توصيات بخصوص تطوير تلك النظم؛ لكي تكون أداة استراتيجية لتطوير و تجويد الأداء الوظيفي أكثر من كونها أداة مراقبة و متابعة فقط.
7. منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

8. مجتمع الدراسة و عينة الدراسة:

طبقا للمنهج الوصفي التحليلي الذي تم اتباعه في هذا البحث، فان مجتمع و عينة الدراسة تتلخص كالتالي:

▪ مجتمع الدراسة: العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية فروع قطاع غزة بمختلف المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي.

ومن خلال الزيارات الميدانية و المقابلة مع مدير الموارد البشرية بالشركة تم رصد عدد العاملين بالشركة ب (300) عامل ممن يحملون العقود الثابتة (مازن سرور، أغسطس 2018، اتصال شخصي).

▪ عينة الدراسة: تم أخذ عينة عشوائية من أفراد مجتمع الدراسة، ولقد بلغت (169) عامل بالشركة أي بنسبة 56% من مجتمع الدراسة و ذلك من كافة المستويات الإدارية؛ و ذلك لأن كل العاملين في كافة المستويات الإدارية يتم تقييمهم ضمن نظم التقييم الإدارية المحوسبة، و لقد تم اختيار عدد أفراد العينة حسب جدول مورجان لتحديد حجم العينة من أفراد مجتمع الدراسة (موقع استشارات بحثية و تحليل إحصائية، 2015).
9. طرق جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة:

طبقا للمنهج الوصفي التحليلي الذي تم اتباعه في هذا البحث، فان طرق جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة تتلخص كالتالي:

أولاً: جمع البيانات من المصادر الثانوية:

وتتمثل في القراءات الاستطلاعية لأكبر كم من الدراسات السابقة ذات العلاقة و المجالات و المؤتمرات و مكاتب الجامعات و قسم الموارد البشرية في شركة الاتصالات الفلسطينية و الشركات التابعة لها ضمن مجموعة الاتصالات الفلسطينية مثل شركة جوال و شركة حضارة، و في المواقع المعتمدة التي تقوم بنشر الأبحاث و الدراسات في المواضيع ذات الصلة بموضوع استخدام النظم الإدارية المحوسبة في إدارة وظائف الموارد البشرية، و ذلك للتأكد من عدم تناول مشكلة الدراسة في الأبحاث السابقة، و من ثم تلخيص تلك الدراسات السابقة، و وضع ملخص نقدي يوضح الفجوة العلمية التي تناولتها الدراسة الحالية و المساهمة المعرفية التي قدمتها هذه الدراسة من خلال تقديم شرح وافٍ لنظم التقييم الإدارية المحوسبة و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية و تم تناول فروع قطاع غزة كدراسة حالة .

ثانياً: جمع البيانات من المصادر الأولية (الدراسة الميدانية) :

تم إجراء مقابلة مع مديري الموارد البشرية في شركة الاتصالات الفلسطينية فرع غزة و مدير شركة الاتصالات الفلسطينية فرع مدينة رفح؛ و ذلك لاستجلاء الغموض حول كيفية استخدام تلك النظم الإدارية المحوسبة،

ومدى تأثير استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة (مازن سرور، أغسطس، 2018، اتصال شخصي)، (حلمي أبو طه، سبتمبر 2018، اتصال شخصي).

كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وذلك لأن الاستبانة تؤمن الإجابة على الأسئلة بطريقة صريحة وحررة، ويمكن للعاملين من اختيار الوقت والمكان المناسب لتعبئة الاستبانة، كما يمكن عن طريق الاستبانة جمع معلومات كثيرة جداً من عدة أشخاص في وقت محدد، وتم تعبئة الاستبانة عن طريق اليد.

10. التحليل و النتائج:

1) أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لمحور مهنية نظم التقييم المحوسبة المستخدمة انحصرت بين (3.85) و (3.48)، بأوزان نسبية (77%) و (69.6%)، بدرجة موافق، وقد حصلت الفقرة الخاصة " باعتبار نظام تقييم الأداء المستخدم مهني " التي بلغ وزنها النسبي 77% بدرجة موافق على أعلى وزن نسبي، في حين حصلت الفقرة السابعة " يتم مراجعة معايير التقييم المستخدمة بشكل دوري من قبل جهة معينة متخصصة بحيث يتناسب مع معايير ومؤشرات الأداء بدقة. " التي بلغ وزنها النسبي 69.6% بدرجة موافق، على أقل وزن نسبي.

وتعزو الدراسة ذلك إلى تأكد العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية من مهنية نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركتهم، وأنها تنصف العاملين وتستخدم مؤشرات أداء صحيحة، لكنها تحتاج إلى مراجعة بشكل دوري من قبل لجنة مهنية متخصصة؛ وذلك لكون عملية التقييم تحتاج إلى مراجعة بشكل دوري لتتطابق مع معايير التقييم الحديثة، إلى جانب تحديثها وتطويرها بما يتلاءم مع متطلبات الأداء الوظيفي المتعلقة بكل نشاط جديد بالشركة.

2) أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لمحور التغذية الراجعة المستفاد من استخدام نظم التقييم المحوسبة انحصرت بين (3.31) و (3.91)، بأوزان نسبية (66.2%) و (78.2%)، بدرجة محايد وموافق، وقد حصلت الفقرة الأولى " تساهم نتائج نظام التقييم المستخدم في تطوير البرامج التدريبية لتنمية قدرات وتمكين العاملين " التي بلغ وزنها النسبي 78.2% بدرجة موافق، على أعلى وزن نسبي، في حين حصلت الفقرة الثانية عشر " يؤخذ بنتائج التظلمات بشكل مستمر بحيث تتم عملية التقييم من أكثر من جهة " التي بلغ وزنها النسبي 66.2% بدرجة محايد، على أقل وزن نسبي.

وتعزو الدراسة موافقة العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية بشكل كبير إلى أن نتائج التقييم تساهم في تطوير البرامج التدريبية لتنمية قدرات وتمكين العاملين، بينما يتراجع رضا العاملين في مساهمة نتائج التقييم لأغراض الترقية الوظيفية وشغل الوظائف الإدارية العليا، وكذلك بالنسبة للحوافز المادية والمعنوية، وكذلك تراجع رضا العاملين عن الاعتماد على مخرجات عملية التقييم في اتخاذ القرارات الخاصة بالتنقلات للعاملين وهذا مما يؤكد على ضرورة الاهتمام بأخذ القرارات الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية بناءً على نتائج عملية التقييم، مما يزيد من ثقة العاملين في عملية التقييم عبر تلك النظم الإدارية المحوسبة.

3) يلاحظ تراجع رضا العاملين عن الاعتماد على مخرجات التقييم في تطوير الخطط الاستراتيجية المستقبلية للشركة، وكذلك تطوير أساليب العمل على الرغم من أهمية ضرورة تطوير أساليب وخطط وظائف إدارة الموارد البشرية اعتماداً على مخرجات عملية التقييم، حيث تؤثر في كل من عمليات الاستقطاب الجديدة إلى جانب وضع الحوافز والأجور وغيرها وظائف إدارة الموارد البشرية.

4) يلاحظ من النتائج تراجع ملحوظ في رضا العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية في الفقرات الخاصة بتطوير وتعديل نظم التقييم، وكذلك في الأخذ بنتائج التظلمات والشكاوى، إلى جانب تطوير نظام التقييم ليتم من أكثر من جهة رغم أهمية تلك النقاط وتأثيرها الكبير على الأداء الوظيفي للعاملين حيث أنها تجعل الرضا بمخرجات التقييم يزداد، وكذلك الاستماع لشكاوهم وتظلمهم يجعل العامل على ثقة بأن جهوده تثمن من قبل إدارة الشركة، إلى جانب أهمية الأخذ بآراء جهات متعددة في عملية التقييم مثل العملاء والموظف الزميل وكذلك الموظف نفسه.

11.التوصيات:

توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاهتمام بتطوير وتحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة، حيث أكدت نتائج الدراسة أن تحسين وتطوير نظم التقييم الإدارية المحوسبة بنسبة 100% سيؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي للعاملين بمقدار 60%، وهذا يؤكد ضرورة تعزيز الاهتمام بتطوير تلك النظم، كما توصي بضرورة الاعتماد على التغذية الراجعة للنتائج التي تسجلها نظم التقييم الإدارية المحوسبة لتكون أحد الركائز الأساسية الهامة للترقيات والحوافز المادية والمعنوية؛ لأن ذلك سوف يعزز الأداء الإيجابي لدى العاملين ويزيد اهتمامهم بتطوير أدائهم الوظيفي وإنجاز المهام المنوطة بهم.

كما أن الدراسة توصي بتحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة بحيث تتعد عن الذاتية للمسؤول؛ وذلك عن طريق استحداث نظم يتم تغذية بياناتها من أكثر من مصدر أو (جهة)، كأن يتم التقييم من المدير، العملاء، العامل الزميل أو (المجاور)، والموظف نفسه؛ وهذا يزيد من مصداقية عملية التقييم الإداري وزيادة ثقة العامل بنتائج التقييم حيث توجد نظم تخدم ذلك الغرض منها نظام تقييم يعرف بتقييم (360 درجة)، يتم تغذيته من قبل المدير المباشر، الفئة المستفيدة، الموظف نفسه والموظفين الزملاء، وهو مناسب للشركات التي تحتوي على عدد كبير من الموظفين لكنه غير مستخدم في الدول العربية (حجاج، 2014).

كما أكدت الدراسة على أهمية إبداء المرونة الكافية من قبل القائمين على عملية تقييم أداء العاملين مع العاملين في مناقشة نتائج التقييم والدرجات التي حصلوا عليها، كما يمكنه من تقديم النصائح اللازمة للعامل، وتعريفه بأهم المعايير التي يتم اعتمادها ضمن نظم التقييم الإدارية المحوسبة؛ ليكون العامل على دراية تامة بالمعايير التي يقيم على أساسها، وبالتالي يحسن من أدائه الوظيفي، وكذلك أكدت الدراسة على ضرورة الاهتمام بمخرجات نظم التقييم المحوسبة في تطوير الخطط المستقبلية للمؤسسة، خصوصاً فيما يتعلق بوظائف إدارة الموارد البشرية مثل: الاستقطاب والتدريب، إلى جانب ضرورة الاهتمام بمخرجات عملية التقييم في تحديد نقاط الضعف لدى العاملين، وتحديد البرامج التدريبية التي يحتاجونها.

المراجع:

أولاً الكتب باللغة العربية:

جاد الرب ، م . (2010): إدارة الموارد البشرية " مدخل استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية" ، دار الفكر العربي، مصر.

ثانياً: المقالات و الدوريات باللغة العربية:

مجيد ، س . (2012) : أهمية تقييم الأداء و مجالات استخدامه ، مجلة التربية و التعليم و البحث العلمي ، مصر.

ثالثاً: رسائل الماجستير باللغة العربية:

البشاشة، س.(2005): أثر جودة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، المجلد 10.

الأشقر ، ح . (2015) : فاعلية برنامج تقييم الأداء الالكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية ، الجامعة الإسلامية كلية التجارة ، فلسطين.
العمري ، أ . (2009) : أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية ، الجامعة الإسلامية كلية التجارة ، فلسطين.

الوحيدي ، س . (2017) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية في قطاع غزة" ، إعداد الباحث: سراج طلعت الوحيدي، سنة 2017، الجامعة الإسلامية، غزة.

جلال ، آ . (2014) : أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري ، جامعة عين شمس ، مصر .

حجاج ، آ ، وآخرون . (2014) : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمديرية الجمهورية لمؤسسة موبيليس ، جامعة قصدي مرباح _ ورقلة تخصص اتصال و علاقات عامة ، الجزائر.

قشطة ، ع . (2017) : فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية – قطاع غزة ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا كلية الدراسات التجارية ، السودان.

رابعاً: المراجع الأجنبية:

Edward, M. (2014): The Effectiveness of Performance Appraisal System: A Case Study of Unilever Ghana Limited, A case Study of Unilever Ghana Limited, pISSN: 2343-6891 ISSN-L: 2343-6891 VOL. 3, No.3 (1), June, 2014.

Lynn, S. (2011): What is CRM, PC magazine, 18 Aug 2011, 6 a.m.

Meshell, J. (2018): The Effectiveness of Information Technology to Improve Employees Performance in the small businesses.

خامساً: المقابلات الشخصية:

مقابلة مع السيد مازن سرور (مدير الموارد البشرية لشركة الاتصالات الفلسطينية فرع غرب غزة) ، بتاريخ الثالث عشر من أغسطس لسنة 2018 م .

مقابلة مع السيد حلمي أبو طه (مدير شركة الاتصالات الفلسطينية فرع مدينة رفح)، بتاريخ العشرين من شهر سبتمبر لسنة 2018 م.