

"واقع استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة في القطاع الخاص"
دراسة حالة: شركة الاتصالات الفلسطينية بالتل

إعداد الباحثان:

د. محمد محمد عوض

نظم المعلومات الادارية/ كلية تكنولوجيا المعلومات/ جامعة فلسطين

امال عبد العزيز العفيفي

الجمعية الفلسطينية لرعاية مرضى السرطان

2020

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة في القطاع الخاص من خلال دراسة حالة " شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة"، و لتحقيق هدف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام أدوات متنوعة لتحقيق منهجية الدراسة من ضمنها إجراء مقابلات مع مديري الموارد البشرية لفرعي شركة الاتصالات الفلسطينية في مدينة غزة و مدينة رفح، إلى جانب أنه تم تصميم استبانة مكونة من (50) فقرة، تتلاءم مع أهداف الدراسة و مع مكونات المتغير المستقل و المتغير التابع، و تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية في فروع قطاع غزة المختلفة بعدد (300) عامل وعاملة ممن يمتلكون عقود دائمة بالشركة، وعليه فقد تم اختيار عينة عشوائية من كافة المستويات الإدارية بعدد (169) عامل وعاملة في شركة الاتصالات الفلسطينية، وبناءً عليه تم توزيع عدد (169) استبانة حيث استرد منها عدد (138) استبانة بنسبة استرداد بلغت (81.6%)، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل فقرات الاستبانة، وجاءت نتائج هذه الدراسة لتؤكد على أن معايير التقييم المعتمدة ضمن نظم التقييم الإدارية المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية واضحة للعاملين بالشركة بنسبة موافقة بلغت 82%، 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.

الكلمات المفتاحية: نظم التقييم الادارية، حوسبة نظم التقييم.

1. المقدمة

إن 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، و طورت تلك المفاهيم لتصبح مصطلحات جديدة في الإدارة مثل الإدارة الالكترونية -e-Management، الأعمال الالكترونية e-Business، التسويق الالكتروني e-Marketing، إدارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM (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 و حسن تنفيذ و تفاعل مع أعضاء المنظمة، إلى جانب الالتزام باللوائح اإدارية بما ينعكس على مخرجات المنظمة و يزيد من تنافسيتها و يحسن من مكانتها بين المنظمات.

ومن هذا المنطلق استمدت وظيفة التقييم أهميتها كاحدى 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 و في المستقبل (مجيد، 2012).

2. مشكلة الدراسة

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

وانتقدت دراسة الأشقر مع هذا المضمون حيث جاء من ضمن توصياتها أن أسلوب تقييم أداء الموظفين يقع على عاتق الرئيس المباشر و التقييم الذاتي للموظف نفسه فقط دون مشاركة أي أطراف أخرى، مما يؤدي إلى عدم عدالة عملية التقييم و عدم تقييم الموظفين بشكل صحيح وسليم (الأشقر، 2015).

و تمحورت 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، و لكن تلك النماذج كانت تعتمد على ملاحظة المدير المباشر فقط، ولا تسجل إنجازات العاملين بدقة و شفافية؛ لذلك استحدثت الشركة استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة، و ذلك ليتم تلافي عيوب التقييم التقليدي وهي نظم لديها القدرة على تحديد كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي بدقة بما يتضمنها من قياس مؤشرات الإنتاجية و الجودة الكمية، مما زاد من الالتزام بالقوانين و اللوائح الإدارية لدى الموظفين، و انعكس 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، و ذلك كل ستة أشهر وهي فترة ليست قصيرة، كما أنه لا يوجد أي طريقة تتسنى للموظف من التأكد من توثيق إنجازاته بشفافية و نزاهة، مما أضفى على عملية التقييم صفة الغموض خصوصاً أن التغذية الراجعة من تلك النظم ذات أهمية للعاملين لأنها تنعكس على القرارات الإدارية المتعلقة بهم، وبالتالي 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 واقع نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية، ما هو أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة؟

3. أهداف الدراسة

تبلورت أهداف الدراسة في الهدف الرئيسي لها و هو: التعرف على واقع نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية.

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

- 1) تحديد مدى معرفة العاملين بمعايير التقييم الرئيسية المستخدمة في نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية.
- 2) تحديد مدى مساهمة أسلوب استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وفي تطوير قدراتهم الوظيفية والإدارية 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 واقع نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية.

و انبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) ما هو مدى معرفة العاملين بمعايير التقييم الرئيسية المستخدمة في نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية؟
- 2) ما مدى مساهمة استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وتطوير قدراتهم الوظيفية والإدارية في شركة الاتصالات الفلسطينية؟

5. الدراسات السابقة

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

أولاً : الدراسات المحلية

5.1 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، و ضرورة مواكبة التطورات وملاحقة الأنظمة الحديثة وخاصة في مجالات أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، و تشجيع الشركات الصناعية في قطاع غزة على تدريب كوادرها على استخدام برامج وتطبيقات أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة الالكترونية (الوحيدي، 2017).

5.2 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 فعالية 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 و تحقيق الأهداف المرجوة منها أعد الباحث استبانة مكونة من 91 فقرة، بحيث تغطي متغيرات الدراسة، و تمثل 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

5.3 دراسة "بعض 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 الدكتوراه في فلسفة نظم المعلومات الإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، السودان 2017م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أثرها 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. و أظهرت 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. و أوصت 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 و إدارتهم لتلك النظم، وذلك بزيادة الاهتمام بالتدريب المستمر، و التطوير، وزيادة الاهتمام باستخدام التقنيات الحديثة في مجال التكنولوجيا (قشطة، 2017).

5.4 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، واثـر 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 علي استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، ومراعاة عناصرها من أجل كفاءة وفعالية الأداء في المؤسسة (جلال، 2014).

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

5.5 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، و التي تمت من خلال حاضنات الأعمال التابعة للجامعات الخاصة، و سجلت نتائج تلك الدراسة بأن مدى إدراك أهمية العلم و التكنولوجيا في نمو الاقتصاد إلى تصاعد، و تم إعداد البرامج التي تدعم و تحتضن أصحاب الأفكار الإبداعية العلمية و التكنولوجيا، و الذين قد لا يملكون الموارد المالية أو المهارات الإدارية لتحويلها إلى عمل، و أوصت الدراسة بزيادة دمج تنافسية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء للعاملين في المشروعات الريادية الصاعدة و اعتماد مفهوم حاضنات الأعمال التكنولوجية (Meshell,2018).

5.6 دراسة بعنوان:

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

" فعالية نظام التقييم، دراسة مؤسسة يونيلفر غانا المحدودة". هدفت الدراسة إلى قياس فعالية نظام تقييم الأداء في مؤسسة يونيلفر غانا المحدودة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، و لقد 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).
- 5.7 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 و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، حيث قدمت الدراسة شرحاً وافياً لنظم التقييم الإدارية المحوسبة، و تم تحديد أهم المعايير المطبقة فيه، و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة، و تم إعطاء توصيات بخصوص تطوير تلك النظم؛ لكي تكون أداة استراتيجية لتطوير و تجويد الأداء الوظيفي أكثر من كونها أداة مراقبة و متابعة فقط.

6. مجتمع الدراسة و عينة الدراسة:

- 6.1 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).
- 6.2 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).

7. طرق جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة:

أولاً : جمع البيانات من المصادر الثانوية:

وتتمثل في القراءات الاستطلاعية لأكبر كم من الدراسات السابقة ذات العلاقة و المجالات و المؤتمرات و مكنتات الجامعات و قسم الموارد البشرية في شركة الاتصالات الفلسطينية و الشركات التابعة لها ضمن مجموعة الاتصالات الفلسطينية مثل شركة جوال و شركة حضارة، وفي المواقع المعتمدة التي تقوم بنشر الأبحاث والدراسات في المواضيع ذات الصلة بموضوع استخدام النظم الإدارية المحوسبة في إدارة وظائف الموارد البشرية، وذلك للتأكد من عدم تناول مشكلة الدراسة في الأبحاث السابقة، ومن ثم تلخيص تلك الدراسات السابقة، و وضع ملخص نقدي يوضح الفجوة العلمية التي تناولتها الدراسة الحالية والمساهمة 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 وتم 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، و ذلك لأن الاستبانة تؤمن الإجابة على الأسئلة بطريقة صريحة وحرّة، 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.

8. التحليل الإحصائي والنتائج:

(1) أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور المعايير المستخدمة في نظم التقييم المحوسبة انحصرت بين (3.56) و (4.10)، بأوزان نسبية (71.2%) و (82.0%)، بدرجة موافق، وقد حصلت الفقرة الخاصة "بمعايير نظام تقييم الأداء واضحة للعاملين" التي بلغ وزنها النسبي 82.0%، في حين حصلت الفقرة الخاصة "بمعايير نظام تقييم الأداء موضوعية تبتعد عن الذاتية للمسؤول" والتي بلغ وزنها النسبي (71.2%) على أقل وزن نسبي.

وتعزو الدراسة ذلك أن العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية لديهم معرفة كاملة بالمعايير التي يتم تقييم عملهم على أساسها، و كذلك كونها وافية، وشاملة، وقابلة للقياس إلى جانب توافقها مع الوصف الوظيفي لطبيعة عمل العاملين، لكن يلاحظ عدم الرضا عن ابتعاد الذاتية للمسؤول في عملية التقييم إلى جانب تركيزها على الأداء الحالي للعاملين أكثر من تركيزها على متطلبات العمل المستقبلي؛ رغم أهمية تقييم متطلبات العمل المستقبلي لأنه من الركائز الأساسية للتطور و الإبداع و التنافسية لأي مؤسسة.

(2) أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لمحور أسلوب استخدام نظم التقييم المحوسبة انحصرت بين (4.39) و (3.60)، بأوزان نسبية (87.8%) و (72%)، بدرجة موافق بشدة وموافق، وقد حصلت الفقرة الخاصة "بتقييم أداء الموظفين بشكل دوري منتظم سنوي ونصف سنوي" التي بلغ وزنها النسبي 87.8% بدرجة موافق بشدة على أعلى وزن نسبي، في حين حصلت الفقرة التاسعة "يتم تدريب القائمين على عملية التقييم على مناقشة نتائج تقييم الأداء مع العاملين بشكل منصف وباستمرار" التي بلغ وزنها النسبي 72.0% موافق، على أقل وزن نسبي.

وتعزو الدراسة ذلك إلى موافقة العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية للمدة الزمنية التي يتم فيها التقييم لهم بشكل نص سنوي و سنوي، إلى جانب موافقتهم على أن الشركة تستخدم نماذج متعددة للتقييم و ذلك تبعاً للمستوى الوظيفي و طبيعة المهام التي يقوم بها كل عامل، لكن يلاحظ تراجع رضا العاملين عن تغيير معايير التقييم المستخدمة ضمن الأنظمة

المحوسبة حسب تغير ظروف العمل؛ حيث ينشأ العديد من المتغيرات و الظروف تغير من طبيعة نشاط الشركة و تغير متطلبات الأداء الوظيفي للعاملين، إلى جانب تأثر العمل بالشركة بالظروف المحيطة بما تحتويه من تهديدات و فرص، إلى جانب تراجع موافقة العاملين عن طرق مناقشة نتائج التقييم معهم لذلك فهي تحتاج للمزيد من المرونة و الإقناع، كما تراجع رضى العاملين أيضاً عن قدرة نظم التقييم الإدارية المحوسبة على تحديد نقاط الضعف و القوة لدى العاملين، لذلك يتطلب أن تكون مخرجات عملية التقييم أهم أداة للوقوف على نقاط الضعف و معالجتها، نقاط القوة و تعزيزها.

11.التوصيات

خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات تبعاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة :

توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاهتمام بتطوير وتحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة، حيث أكدت نتائج الدراسة أن تحسين و تطوير نظم التقييم الإدارية المحوسبة بنسبة 100% سيؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي للعاملين بمقدار 60%، وهذا يؤكد ضرورة تعزيز الاهتمام بتطوير تلك النظم، كما توصي الدراسة بتحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة بحيث تتباعد عن الذاتية للمسؤول؛ و ذلك عن طريق استحداث نظم يتم تغذية بياناتها من أكثر من مصدر أو (جهة)، كأن يتم التقييم من المدير، العملاء، العامل الزميل أو (المجاور)، و الموظف نفسه؛ وهذا يزيد من مصداقية عملية التقييم الإداري و زيادة 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 و الموظفين الزملاء، وهو مناسب للشركات التي تحتوي على عدد كبير من الموظفين لكنه غير مستخدم في الدول العربية (حجاج، 2014).

كما توصي الدراسة على ضرورة التركيز عند تحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة على :

- إشراك العامل في وضع الأهداف الخاصة به بما يزيد من ثقته في عملية التقييم، و يزيد من شعوره بالمسؤولية؛ لأنه أحد الأطراف التي ساهمت في وضع المعايير و المؤشرات الخاصة بالأداء الوظيفي.
- ضرورة التركيز على متطلبات العمل المستقبلي إلى جانب متطلبات العمل الحالي للعامل؛ مما يحفز العامل و يزيد من رغبته في الابتكار و الإبداع.
- ضرورة تلافي الأخطاء و المشاكل التي رصدت مواضع شكوى وتذمر، و عدم رضا من العاملين ، والتي لوحظت من خلال الزيارات الميدانية إلى جانب أن تقوم المؤسسة بضرورة الاستماع الحقيقي لشكاوى الموظفين و ليس الإنصات فقط.
- أن يتم التحديث و التطوير من قبل لجنة مهنية متخصصة لديها خبرة في إدارة الموارد البشرية، و على معرفة تامة بأهم معايير التقييم الحديثة.
- أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة التغير في ظروف و متطلبات و بيئة العمل.

المراجع

- مجيد ، س . (2012) : أهمية تقييم الأداء و مجالات استخدامه ، مجلة التربية و التعليم و البحث العلمي ، مصر .
- الأشقر ، ح . (2015) : فاعلية برنامج تقييم الأداء الالكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية ، الجامعة الإسلامية كلية التجارة ، فلسطين .
- العمرى ، 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) : ثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري ، جامعة عين شمس ، مصر .
- حجاج ، آ ، وآخرون . (2014) : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية 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 .
- 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 .

Edward, M. (2014) : The Effectiveness of Performance Appraisal System: A Case Study of Unilever Ghana Limited , A case Study Of Univilever 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.

Abstract

This study aimed to identify the reality of using computerized management evaluation systems in the Palestinian Telecommunications Company in the Gaza Strip. To achieve the goal of the study, the descriptive and analytical approach was followed, and various tools were used to achieve the methodology of the study, including interviewing the human resources managers of the two branches of the Palestinian Telecommunications Company In Gaza City and Rafah, in addition to the design of a questionnaire consisting of ((50 items). The study population consisted of workers in the Palestinian Telecommunications Company in the various branches of the Gaza Strip with a number of (300 male and female workers who have permanent contracts in the company. Accordingly, a random sample was selected from all administrative levels with (169) workers, therefore, 169 questionnaires were distributed, of which a number of 138 were retrieved. It reached (81.6%). The SPSS statistical analysis program was used to analyze the paragraphs of the questionnaire. The results of this study confirm that the evaluation criteria (adopted within the administrative evaluation systems used in the Palestinian Telecommunications Company) gives an approval rate of 82%. In addition, the study came up with several recommendations, the most important of which is the emphasis on the need to rely on feedback on the results recorded by computerized management evaluation systems to be the main pillar for promotions and material and moral incentives, in addition to stressing the importance of modernizing computerized management evaluation systems. Therefore, it avoids the subjectivity of the top management officials.

Keywords: management evaluation systems, computerization of evaluation systems.