

قضايا بحثية ٣

إشراف الدكتورة الفاضلة: د. ميار وليد

إعداد باحث الدكتوراه: محمد سعيد آل مانع

متطلب الأسبوع التاسع: تحليل دراسة (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى) في ضوء نظريات وأطر نظرية معينة.

الدراسة:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات

دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى

The effect of TIC on improving the performance's institutions: The case of Algerian telecommunications agencies - Ain Defla

غيدة فوزية ١

أستاذة محاضرة ب، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، fouzia.ghida@univdbkm.dz

إن تحليل دراسة "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات: دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى" يتطلب النظر في كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) على الأداء المؤسسي من خلال أطر نظرية متنوعة. لتقديم تحليل متكامل، سنعتمد على عدة نظريات وأطر نظرية توضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المؤسسي.

١ - نظريات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) في تحسين الأداء المؤسسي:

أ. نظرية الابتكار التكنولوجي: (Technology Innovation Theory)

تعد هذه النظرية من الأسس الرئيسية لفهم كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي على الأداء المؤسسي. وفقا لهذه النظرية، يمكن أن يؤدي تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين الأداء المؤسسي عن طريق تسهيل العمليات الداخلية، تسريع الإجراءات، وتقديم خدمات أفضل للعملاء. في حالة وكالات اتصالات الجزائر، يتوقع أن تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعزيز الكفاءة التشغيلية داخل الوكالات.

ب. نظرية تبني التكنولوجيا: (Technology Adoption Theory)

تستند هذه النظرية إلى نموذج "ديفس" (Davis Technology Acceptance Model) الذي يوضح أن الأفراد داخل المنظمة يتخذون قرارات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بناءً على عاملين أساسيين: الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام. في سياق وكالات اتصالات الجزائر، إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال سهلة الاستخدام وتحقق نتائج ملموسة في تحسين جودة الخدمة أو تسريع الإجراءات، فإن الموظفين والعملاء سيكونون أكثر استعداداً لتبنيها واستخدامها بشكل فعال.

ج. نظرية الموارد والقدرات: (Resource-Based View)

تتعلق هذه النظرية بكيفية تأثير الموارد التكنولوجية (مثل الأنظمة المعلوماتية المتقدمة) على القدرة التنافسية للمؤسسة. وفقاً لهذه النظرية، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تمنح وكالات اتصالات الجزائر مزايا تنافسية من خلال تحسين إدارة الموارد، سواء كانت مالية، بشرية أو معلوماتية، مما يساهم في تحسين الأداء العام.

د. نظرية الشبكات الاجتماعية: (Social Network Theory)

هذه النظرية تفترض أن التواصل الفعال داخل شبكة اجتماعية يمكن أن يعزز الأداء. في حالة وكالات الاتصالات، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام، مما يساعد في تحسين الأداء العام للوكالات.

٢. تحليل دراسة الحالة في ضوء هذه النظريات:

أ. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الكفاءة التشغيلية:

في وكالات اتصالات الجزائر، يمكن أن تكون التكنولوجيا الرقمية مثل أنظمة إدارة العملاء، وتطبيقات الإنترنت الخاصة بالخدمات، والأنظمة المحوسبة في الفواتير والدفع قد حسنت الكفاءة التشغيلية. هذه التحسينات تأتي وفقاً لنظرية الابتكار التكنولوجي، التي تشير إلى أن التبني الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحسين العمليات الداخلية وتقليل التكاليف، وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي.

ب. تحسين الجودة في الخدمة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تسريع تقديم الخدمات للعملاء، سواء كانت متعلقة بالاستفسارات أو الدفعات أو تحديث البيانات. وفقاً لنظرية تبني التكنولوجيا، إذا كانت هذه الأنظمة سهلة الاستخدام وتوفر مزايا ملموسة للعملاء، فإنها ستؤدي إلى تعزيز الرضا والولاء للعملاء، مما يعزز الأداء المؤسسي للوكالات.

ج. مزايا التنافسية:

وفقاً لنظرية الموارد والقدرات، فإن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وكالات الاتصالات يعزز من قدرتها التنافسية من خلال تحسين مستوى الخدمة ورفع مستوى الكفاءة الداخلية. كما أن ذلك قد يؤدي إلى تميز وكالات اتصالات الجزائر في تقديم خدماتها مقارنة بالوكالات الأخرى التي لا تعتمد نفس التقنيات المتطورة.

د. تحسين التنسيق الداخلي:

يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين التنسيق بين الموظفين والإدارات المختلفة داخل الوكالات، مما يؤدي إلى تحسين العمليات الداخلية وسرعة الاستجابة للاحتياجات. تطبيق هذه الفكرة يتماشى مع نظرية الشبكات الاجتماعية التي تركز على أهمية الاتصالات والشبكات في تحسين الأداء.

٣. التحديات التي قد تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

على الرغم من الفوائد العديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أن هناك عدة تحديات قد تواجه وكالات اتصالات الجزائر في تطبيق هذه التكنولوجيا:

- **التحديات التقنية:** قد تواجه الوكالات صعوبة في تكامل الأنظمة التكنولوجية الحديثة مع الأنظمة الحالية.
- **التحديات البشرية:** قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع التقنيات الجديدة أو قد يحتاجون إلى تدريب مستمر.
- **التحديات المالية:** تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات قد تكون عالية، مما يؤثر على القدرة على التوسع أو التحديث المستمر للأنظمة.

٤. التوصيات:

- الاستثمار في التدريب :توفير التدريب المستمر للموظفين لضمان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال.
- تحسين البنية التحتية :تطوير وتحديث الأنظمة التكنولوجية لتلبية احتياجات الوكالات وتحقيق أقصى استفادة من هذه التكنولوجيا.
- تعزيز التواصل الداخلي :استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة في الوكالات.

الخلاصة:

دراسة "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات" تسلط الضوء على التأثير الكبير للتكنولوجيا على الأداء المؤسسي. باستخدام النظريات المعتمدة، يمكن الاستنتاج بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً أساسياً في تحسين الكفاءة التشغيلية، تحسين جودة الخدمة، وتعزيز التنافسية. ومع ذلك، فإن التحديات التي قد تواجه الوكالات تتطلب حلولاً استراتيجية لضمان التوسع المستدام واستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.

هذا وبالله التوفيق،،،