

قضايا بحثية ٣

إشراف الدكتورة الفاضلة د. ميار وليد

إعداد باحث الدكتوراه : محمد سعيد آل مانع

متطلب الأسبوع السابع: عرض ومناقشة أحد المداخل النظرية المرتبطة بموضوع البحث وتحليل مدى ملاءمتها للدراسة.

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 الجبالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، fouzia.ghida@univdbkm.dz

عرض ومناقشة المدخل النظري الذي يتعلق بـ "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات: دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى"

في البحث الذي يتعلق بـ "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات: دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى"، يمكننا النظر في مدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المؤسسي. سنستعرض هنا أحد المداخل النظرية التي قد تكون ملائمة لهذه الدراسة، وهي نظرية تحسين الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المدخل النظري: نظرية تحسين الأداء المؤسسي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءاً أساسياً من تحول المؤسسات المعاصرة في العصر الرقمي. يتضمن هذا المدخل النظرية القائلة بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي بعدة طرق، مثل زيادة الكفاءة التشغيلية، تحسين الجودة، وتعزيز الابتكار. يتمثل جوهر هذه النظرية في أن دمج تكنولوجيا المعلومات في العمليات التنظيمية يساهم في تحقيق نتائج أفضل على مختلف الأصعدة.

أ. المحاور الرئيسية للنظرية:

١. تحسين الكفاءة التشغيلية:

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمليات الداخلية في المؤسسات وتحسين إدارة الموارد، مما يقلل من التكاليف ويزيد من الفاعلية.

تساعد أدوات الاتصال المتقدمة مثل البريد الإلكتروني، والأنظمة الآلية في تسريع تدفق المعلومات داخل المؤسسة، مما يسهم في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.

٢. تحسين الجودة:

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز دقة وجودة الخدمات أو المنتجات من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.

يمكن لأنظمة إدارة المعلومات (مثل ERP أو CRM) أن تدير البيانات بشكل أفضل وتضمن توفير خدمة أفضل للعملاء.

٣. الابتكار والتطور المستمر:

تتيح تكنولوجيا المعلومات أدوات ومنصات لدعم الابتكار داخل المؤسسة، مثل التحليل البياني للبيانات (Big Data) والذكاء الاصطناعي، مما يساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات جديدة لمواجهة التحديات.

يمكن المدبرون والعاملون في الوكالات من استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتحليل سلوكيات العملاء واحتياجات السوق لتقديم خدمات مبتكرة.

٤. تحسين الاتصال والتعاون:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا كبيرًا في تحسين التواصل بين فرق العمل المختلفة في المؤسسات، سواء كانت داخلية أو عبر شبكات الاتصال مع الزبائن والموردين.

تسهم تكنولوجيا الاتصال في ضمان تبادل المعلومات بشكل سريع ودقيق، مما يسهل التنسيق بين مختلف الأقسام داخل الوكالة.

تحليل مدى ملائمة المدخل النظري للدراسة:

أ. ملائمة المدخل لنمط عمل وكالات اتصالات الجزائر:

تعد وكالات اتصالات الجزائر من أبرز المؤسسات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل مكثف في أعمالها اليومية، مثل إدارة الحسابات، تقديم خدمات الإنترنت، التواصل مع العملاء، وتوفير الدعم الفني. إذن، هذه النظرية ملائمة بشكل كبير للدراسة لأنها توفر إطارًا لفهم كيفية تأثير هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمة، تسريع الإجراءات، وتقليل التكاليف، بما يتماشى مع احتياجات وكالات الاتصالات الجزائرية.

ب. تحسين الأداء في وكالات اتصالات الجزائر:

من خلال النظر في آثار تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي، فإن هذه النظرية يمكن أن تساهم في شرح الكيفية التي يمكن بها للوكالات في ولاية عين الدفلى أن تحسن من تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. على سبيل المثال، قد تساهم الأنظمة الحديثة في تسريع استجابة الوكالات لمطالب العملاء وتحسين طريقة تقديم العروض الترويجية.

ج. ملائمة النظرية للبيئة المحلية في ولاية عين الدفلى:

النظرية تتوافق مع الوضع المحلي في ولاية عين الدفلى من حيث أن المؤسسات العامة والخاصة هناك بدأت تعتمد بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق تحسينات في الأداء. وكالات اتصالات الجزائر ليست فقط مكاناً لتقديم الخدمات، ولكنها تمثل نقطة التفاعل الرئيسية بين المؤسسة والعملاء، مما يجعل النظرية التي تركز على تحسين الأداء من خلال تكنولوجيا المعلومات مفيدة للغاية في السياق المحلي.

النقاط التي يمكن التركيز عليها لتحديد مدى فاعلية النظرية:

١. تحليل البيانات الكمية والنوعية:

من المهم جمع بيانات عن كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في وكالات اتصالات الجزائر ومدى تأثيرها على العمليات اليومية. يمكن استخدام الاستبيانات والمقابلات مع الموظفين والعملاء لتحليل هذا التأثير.

٢. التحديات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات:

يجب دراسة العوامل التي قد تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال، مثل التحديات المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية، أو نقص التدريب للموظفين.

٣. المقارنة مع الوكالات الأخرى:

مقارنة الأداء في وكالات اتصالات الجزائر في ولاية عين الدفلى مع وكالات أخرى في مدن أو ولايات مختلفة يمكن أن يساعد في قياس فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء.

يمكن القول إن نظرية تحسين الأداء المؤسسي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مدخل نظري ملائم للغاية لدراسة أثر هذه التكنولوجيا على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى. هذه النظرية توفر إطاراً لفهم كيفية تأثير الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة والابتكار المؤسسي. يمكن أن تساهم هذه النظرية في تحليل وتفسير نتائج الدراسة، خاصة في ضوء التحديات والفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل المحلية.

هذا وبالله التوفيق،،،

