

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

أحدثت التطورات التكنولوجية التي شهدها العالم منذ أواخر القرن الماضي تغيرات سريعة في مختلف مجالات الحياة، والتي أصبح لا يمكن لأي مؤسسة أو منظمة إن تعيش بمعزلها عن هذه التطورات. فقد أدت هذه التطورات إلى حدوث تغيرات جوهرية وسريعة على الصعيد السياسي والاجتماعي والاقتصادي، وهذه التطورات تؤثر بشكل مباشر على طبيعة عمل العنصر البشري في اسلوب الحياة اليومية بالمنظمات. ومع التطور الاقتصادي والتغير التكنولوجي عادةً ما يكون من الضروري إحداث نوع من التغير في الجوانب الخاصة بالموارد البشرية، (محمود، 2007). إن إدارة الموارد البشرية في المنظمات والمؤسسات في وقتنا الحالي وبالتحديد في البلدان الصناعية المتقدمة، تغيرت تغيراً جوهرياً عما كانت عليه في السابق، حيث زاد الاهتمام بالإنسان، الذي هو القوة الحقيقية والعنصر الأساسي للإنتاج في المؤسسة، كما يعتبر أيضا العنصر البشري أحد أهم مقومات المؤسسة، والتي يجب الحفاظ عليها، والسعي لتطويرها من أجل الرقي بها نحو الأفضل، ونحو تحقيق الأهداف الموضوعة. فالأجهزة الحديثة، مهما كانت درجة تطورها، تكون غير مجدية، إذا لم يوجد العنصر البشري لاستعمالها بالصورة الصحيحة، ولهذا يجب زيادة الاهتمام بوجود إدارة للموارد البشرية والتي تهتم بالعنصر البشري. فقد أصبحت إدارة الموارد البشرية هي الجهة المسؤولة عن تأهيل وتنمية وتنظيم دور العنصر البشري بالعمل داخل المؤسسة أو الشركة،

ومسؤولة أيضاً عن تحفيزه بكل الوسائل المادية والمعنوية، لتزيد من انتمائه وولائه، وهي المسؤولة أيضاً عن حل مشكلاته وتهيئة المناخ والبيئة المناسبة للعمل. وخلاصة القول، يقول بعض الباحثين: "إن إدارة الموارد البشرية لها دور محوري في تنسيق وتنفيذ وتطوير الخدمة التنظيمية في مختلف القطاعات" (Sheehan, M. & Sparrow, 2011). يمثل العنصر البشري أهم مدخلات النظام الإنتاجي وأعظم القوى المؤثرة في تحديد هوية المنظمة الحديثة ورسم معالم مستقبلها، كما إنه يعتبر بمنزلة الضابط لإيقاع حركة المجتمع والمحدد لمكانته بين الدول، فالموارد البشرية تمثل الغاية من عملية التنمية وأدائها الرئيسة في ذات الوقت، ولا شك في أن الأفراد هم حجر الزاوية في الجهود الرامية نحو اللحاق بركب التقدم في عالم يتسم بسرعة الإيقاع، وتعدد المؤثرات، وتعدد المكونات. تشمل الموارد البشرية على جميع السكان الذين يمكن إعدادهم للدخول في دائرة الاستغلال الاقتصادي، فالإنسان بهذا المفهوم يعدّ مورداً اقتصادياً. أما ذلك الجزء المدفوعاً للمساهمة في عملية الإنتاج، فهو الذي يعدّ من قبيل عوامل الإنتاج، حيث إن ذلك الجزء يسهم فعلاً في العملية الإنتاجية فيعتبر بمنزلة مدخلات الإنتاج، وتعتبر الموارد البشرية أهم المورد الاقتصادي، لأنه إذا توافرت للدولة الموارد الطبيعية ولكنها تفتقر إلى وجود الموارد البشرية فيها، ففي هذه الحالة سوف تعجز الدولة عن تحقيق التنمية الاقتصادية. فمن الملاحظ في الأزمنة الأخيرة إن الدول التي تتمتع بأعلى معدلات النمو الاقتصادي في العالم هي التي تتميز بوجود شعب نشيط مجتهد، كما هو الحال في اليابان، فعلى الرغم من ضالة الموارد الطبيعية الموجودة فيها، إلا إنها استطاعت تحقيق معدلات عالية من النمو الاقتصادي، وذلك بسبب الموارد البشرية الموجودة فيها. ومن ناحية أخرى، نجد إن أقل الدول تحقيقاً لمعدلات النمو الاقتصادي هي الدول الأفريقية، وذلك على الرغم من توافر الموارد الطبيعية بها، إلا إنها تفتقر لوجود العنصر البشري الكفؤ.

إن تحقيق النمو والتوسع في بيئة أعمال اليوم، التي تتعدد فيها أشكال المنافسة، وتتضاءل الفواصل والحدود المكانية والزمانية، ويتحول المجتمع الدولي إلى قرية صغيرة، يتطلب من منظمة الأعمال إن تجيد التعامل مع تحديات شتى.

"أنشئت الشركة العامة للكهرباء بموجب القانون رقم (17) لسنة 1984، وتولى تنفيذ المشاريع في مجال تشغيل وصيانة شبكات الكهرباء، ومحطات إنتاج الطاقة، وما يتصل بها من محطات التوزيع والتحويل، وخطوط نقل الطاقة وتوزيعها، ومراكز التحكم الكهربائية، وإدارة وتشغيل وصيانة محطات تحلية المياه في ربوع الوطن الغالي. كما تقوم الشركة بإنشاء وتنفيذ ما يحال إليها من مشروعات في المجالات الموضحة أنفأ، كما تتولى الشركة تصنيع المعدات والمواد التي تستعملها بالتعاون مع الجهات المختصة. وتقوم الشركة بتقديم الخدمات العامة وخدمات المستهلكين في مجال الكهرباء مقابل الرسوم المقررة. وبتوفيق من الله العلي القدير، وبفضل العاملين بها، نجح القطاع في تنفيذ العديد من الخطط والمشاريع التي مكنته من تحقيق أهدافه وتقديم خدمات كهربائية متميزة للمواطنين في كافة ربوع ليبيا الحبيبة، كما تخطط الشركة بشكل مستمر لتطوير قدراتها وإمكانياتها في مجالات إنتاج الكهرباء وتطوير شبكات النقل والتوزيع ومراكز المراقبة والتحكم لكي تستطيع المحافظة على جودة التزويد بالطاقة الكهربائية" (الشركة العامة للكهرباء، 2014).

1.2 مشكلة الدراسة

"تواجه المنظمات الحديثة العديد من المتغيرات البيئية المعقدة منها متغيرات البيئة الداخلية ومتغيرات البيئة الخارجية، تتمثل متغيرات البيئة الداخلية بالهيكل التنظيمي، وطبيعة العمل وما يتضمنه من صلاحيات ومسؤوليات، وأنظمة المعلومات والاتصالات التي تؤدي دوراً مهماً في انسيابية الأداء بين الأجزاء المختلفة للمؤسسة، كما إن العمليات والتكنولوجيا المستخدمة من قبل المنظمة تعد واحدة من أهم متغيرات البيئة الداخلية المؤثرة في أداء الأفراد وأداء المنظمة، وتتمثل متغيرات البيئة الخارجية في البيئة المحيطة بالمنظمة وحدة الميزة التنافسية لها من قبل المنظمات الأخرى". (بومدين، 2011). ولذلك تحتاج المنظمات إلى مواكبة التطورات والتغيرات المتجددة في بيئة الأعمال، الأمر الذي يتطلب منها استعمال التكنولوجيا المعاصرة لتطوير وتحسين أداء مواردها البشرية والأداء الكلي لها، والتي يتولد عنها العديد من المزايا الإيجابية للمنظمات من خلال تسخير الإمكانيات العقلية والمهارات السلوكية للأفراد والنمو والإبداع وتحقيق الميزة التنافسية. حيث تعاني معظم التنظيمات الإدارية في ليبيا العديد من المشاكل المتعلقة بالتعامل مع الأفراد العاملين داخل هذه التنظيمات وكيفية إدارة الموارد البشرية بطريقة تضمن كفاءة وفعالية المنظمة وتزيد من قدرتها على بلوغ أهدافها، ولذا فإن استخدام قوى عاملة متخصصة في التعامل مع هذه المشاكل من الأمور المتميزة لهذه التنظيمات، مما يتطلب الأمر إلى وجود إدارة موارد بشرية قوية تعمل على الاهتمام بالموارد البشرية داخل البيئة التنظيمية وتعمل على تدريبهم وتطويرهم وتحفيزهم ومكافأتهم بشكل مستمر من أجل بلوغ أهدافهم وأهداف المنظمة. وتعتبر الشركة العامة للكهرباء هي المصدر الرئيسي الوحيد والمسؤولة على إمدادات الكهرباء في ليبيا والتي تساهم بشكل كبير في نمو الاقتصاد الليبي كما لها تأثير مباشر على القطاعات الأخرى، وبسبب التغيرات الانتقالية التي تمرّ بها

الشركة، وضعف مستوى أداء إدارة الموارد البشرية وقلت الرقابة الإدارية مما أدى إلى تفشي الفساد (AFDB/OECD, 2012).

وفق تقرير البنك الأفريقي للتنمية وبناء على ملاحظات الباحث كزبون لدى الشركة العامة للكهرباء بأن هناك ضعف في أداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء. حيث إن هذا الضعف له تأثيرات سلبية على أداء الكلي للمنظمة، ويعتبر أداء المنظمة العنصر الأساسي الذي تنصب حوله كافة الجهود، لكونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة. تواجه المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة في الوقت الحالي العديد من التحديات التي فرضت نفسها على بيئة العمل، حيث لا يمكن للمؤسسات والمنظمات إن تحقق النجاح من غير التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية في البيئة الداخلية، ومواكبة التطورات والتغيرات المتلاحقة والمتسارعة في البيئة الخارجية. حيث أصبحت تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداؤها وأداء العاملين فيها، وتخصيص الكثير من ميزانياتها لإيجاد السبل الكفيلة برفع الأداء وتحقيق مستويات إنتاجية عالية.

وبناء على الدراسات الحديثة في علم الإدارة والتي تؤكد إن تكنولوجيا المعلومات تلعب دور بارز في تحسين أداء المنظمات، يفترض الباحث إن تكنولوجيا المعلومات تلعب دور أساسي مؤثر على أداء الشركة العامة للكهرباء. حيث تؤكد دراسة (بوعلي وفضيل، 2014)، بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة، وكما يساهم في تحسين سير العمل في المنظمة وتغيير سلوك الأفراد، والمساعدة والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وكما تؤكد أيضاً دراسة (فرج الله، 2012)، بأن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يعمل على زيادة التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة بالمنظمة مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الكلي للمنظمة. فيما أيضاً تؤكد دراسة (شوقي، 2008)، بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر تأثير إيجابي على أداء المنظمة، إذ تعمل هذه

التكنولوجيا على تخفيض تكاليف الاتصال والترويج وسهولة تبادل المعلومات والحصول عليها، وكذلك

التنسيق بين الاقسام والرفع من جودة الخدمات المقدمة للزبائن وتحسين الأداء الكلي للمنظمة.

كما إن الباحث يفترض إن أداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء يلعب دور كمتغير وسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمة، حيث تقول دراسة (الدايني، 2010)، إن أداء العاملين يلعب دور وسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمة، وكما تؤكد على صحة العلاقة بأن الأداء الوظيفي للأفراد العاملين يلعب دور إيجابي كمتغير وسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمة. وعليه فإن هذه الدراسة تفترض إن هناك تأثير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة، كما إن هناك تأثير مباشر للأداء الوظيفي على أداء المنظمة، وأيضا تفترض هذه الدراسة إن الأداء الوظيفي يلعب دور وسيط في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمة. ومن خلال ما سبق يتضح إن المشكلة تكمن نتيجة سوء استخدام تكنولوجيا المعلومات مما أثر سلباً على الأداء الوظيفي وبالتالي انخفاض أداء المنظمة.

1.3 تساؤلات الدراسة

بناءً على أدبيات الدراسة واستناداً إلى طبيعة المشكلة فإن هذه الدراسة تسعى إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما مدى تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات) على أداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء؟
2. ما درجة تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات) على الأداء الوظيفي في الشركة العامة للكهرباء؟
3. ما مدى تأثير الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء على أداء المنظمة (جودة الخدمة، التكاليف، رضا الزبائن)؟
4. ما التأثير الغير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في الشركة العامة للكهرباء؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين وأداء المنظمة تعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

1.4 أهداف الدراسة

تتبلور أهداف الدراسة بشكل عام في معرفة مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة العامة للكهرباء في تطوير الأداء الوظيفي وأداء المنظمة، وبمعنى أخرى تتلخص في النقاط التالية:

1. بيان مدى تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على أداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء.
2. معرفة مدى تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء.
3. التعرف على أثر الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في الشركة العامة للكهرباء في تحسين أداء المنظمة (الشركة العامة للكهرباء بليبيا).
4. معرفة التأثير غير المباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء.
5. إظهار الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة (المدرء ورؤساء الأقسام ونوابهم والموظفين بالإدارات)، لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء تعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

1.5 أهمية الدراسة

تعمل أهمية هذه الدراسة في إنها بحث يدور حول إحدى الموضوعات التي تمس جوهر المنظمات والمؤسسات بشكل وثيق، كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات من سمات العصر الحالي، ظاهرة تساهم بشكل مباشر في تحسين وتطوير نوعية وجودة الخدمات في المنظمات العامة والخاصة. ومن أجل ذلك، تستمد الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:

أولاً: الأهمية من الناحية العلمية:

تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة إلى النقاط التالية:

- إن هذه الدراسة تتناول موضوعات أساسية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وهي محل للإثارة في الوقت الحاضر.
- يسعى الباحث إلى زيادة التراكم العلمي في موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ليتمكن الباحثون والمهتمون من الرجوع إليه والاستفادة منه.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من خلال محاولتها في معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة من ناحية، ومتطلبات تحقيق التنمية البشرية في الشركات من ناحية أخرى.

ثانياً: الأهمية من الناحية العملية:

تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة في هذه النقاط:

- تستعد الدراسة أهميتها العملية من كون موضوع الدراسة محاولة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء في ليبيا، وأهمية تكمن في التركيز على استخدام التكنولوجيا في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي وأداء المنظمة ككل.
- تقدم بعض التوصيات والمقترحات بعد التوصل إلى نتائج الدراسة للاستفادة منها في تحسين أداء الشركة العامة للكهرباء.
- التعرف على الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة العامة للكهرباء لمعرفة مواطن الضعف والسعي وراء معالجتها.
- تنبيه الشركات العامة الأخرى في ليبيا على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها بشكل فعال بغية تحسين أدائها.
- تقدم هذه الدراسة استراتيجية لتطوير وتحسين الأداء الوظيفي للأفراد العاملين وأداء المنظمة بالشركة العامة للكهرباء، وذلك انطلاقاً للدور التي تقوم به هذه الشركة، حيث زيادة تحسين كفاءة الأداء الكلي للشركة له تأثير مباشر على القطاعات العامة والخاصة الأخرى بالدولة، وكما لها دور فعال في انتعاش الاقتصاد الليبي.

- يمكن إن تفيد هذه الدراسة العديد من المؤسسات العامة والخاصة الأخرى التي تسعى إلى تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بها وكذلك الأداء التنظيمي لها وتعزيز الانضباط الإداري ومعالجة أوجه التسبب الإداري أيضاً إن وجدت.

1.6 مبررات الدراسة.

مع تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بأهمية الإدارة الحديثة، حيث تساهم بشكل كبير في تطوير وتحسين نوعية وجودة الأداء، أصبحت من الضروري أن تكون إدارات الدولة قوية وفاعلة لمواجهة التغيرات التكنولوجية، حيث إن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على مختلف جوانب الإدارية في المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة بالدولة.

"فامتلاك تكنولوجيا المعلومات أمر لا بد منه، ولكن عدم السيطرة والتحكم فيها يفقدها معناها، لأن هدف أي مسير هي المعلومة في وقتها وكذلك مدى دقتها، وصدقها، فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها. إذا فالحصول على المعلومة الجيدة والمفيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية بالإضافة إلى التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال، وبما إن الإنسان هو الذي أوجد هذه التكنولوجيا والقادر على استخدامها لتعظيم حاجاته وحاجات مؤسسته التي يعمل لصالحها، هذا الهدف الذي يسعى إليه الفرد هو لب وغاية إدارة الموارد البشرية، فأهداف إدارة الموارد البشرية تكمن أو تتجلى في تعظيم منفعة كل من المؤسسة والأفراد العاملين بها وذلك من خلال جميع وظائفها من تخطيط لقوى العاملة، استقطاب، اختيار، تدريب، وتقييم الأداء والمكافآت والحوافز المادية منها والمعنوية، كلها تصب في قالب واحد هو تعظيم قيمة المؤسسة وكذلك منافع الأفراد، دون إن يكون هناك تضارب في المصالح، أو النزاعات والصراعات الهدامة". (صغيور، 2009). حيث تُعاني أغلب المؤسسات العامة في ليبيا من

مشاكل إدارية مما أدى إلى تفشي الفساد وضعف الأداء، الأمر الذي يؤثر أخيراً على جودة وفاعلية الخدمة بما إن الشركة العامة للكهرباء هي المصدر الرئيسي الوحيد لإمداد الكهرباء في ليبيا (AFDB/OECD, 2012).

تكمن أسباب اختيار موضوع الدراسة في الآتي:

- إن معظم المؤسسات العامة في ليبيا تعاني من مشاكل إدارية مما يتولد عنه ضعف في الأداء الوظيفي وأداء المؤسسة ككل.
- التعرف على المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات.
- توفر بعض المعلومات والأفكار لدى الباحث حول موضوع الدراسة، ومحاولته لإضافة لبنة جديدة للعلم والباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية، ولذلك اختار الباحث هذا الموضوع، حيث إن فاعلية أداء الشركة العامة للكهرباء لها تأثير إيجابي في انتعاش اقتصاد الدولة.

1.7 فرضيات الدراسة

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على أداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في الشركة العامة للكهرباء.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأداء الوظيفي على أداء المنظمة (جودة الخدمة، التكاليف، رضا الزبائن) في الشركة العامة للكهرباء.
4. يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لدى آراء الباحثين تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء في ليبيا.

1.8 حدود الدراسة

اقتصرت حدود الدراسة في الجوانب الآتية:

الحدود المكانية: الشركة العامة للكهرباء في ليبيا وتحديدًا بمدينة بنغازي.

الحدود الزمنية: تتحدد نتائج الدراسة بالفترة الزمنية التي تم تطبيق أدوات الدراسة خلالها، وهي في الفترة (2013/2014).

الحدود البشرية: سيتم إجراء هذه الدراسة على الموظفين بالإدارات (المدرء ورؤساء الاقسام ونوابهم والموظفين بالإدارات)، في الشركة العامة للكهرباء بليبيا.

1.9 التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

1. التكنولوجيا: وهي الأدوات، والإجراءات، والوسائل، والتقنيات، والآلات، المكنائن المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة مثل (المواد، المعلومات، الأفكار)، إلى مخرجات سواء كانت في صورة سلع أو في صورة خدمات (الصباغ، 2002).

2. المعلومات: وهي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة في الوصول إلى المعرفة واكتشافها (الطائي، 2005).

3. تكنولوجيا المعلومات: "وهي وفق رؤية بعض الباحثين تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظام المعلومات التي تعاون الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات

التشغيلية في المنظمة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية، والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات وشبكات الربط بين العديد من الحاسبات" (لأمي، 2007).

2. إدارة الموارد البشرية: "بأنها ذلك الجانب من الإدارة الذي يهتم بالناس كأفراد أو مجموعات، وعلاقاتهم داخل التنظيم، وكذلك الطرق التي يستطيع بها الأفراد المساهمة في كفاءة التنظيم، وهي تشمل الوظائف الآتية: تحليل التنظيم، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتنمية الإدارية، العلاقات الصناعية، مكافأة وتمييز العاملين، وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية، ثم أخيراً المعلومات والسجلات الخاصة بالعاملين" (عبد الباقي، 2002).

3. الموارد البشرية: "على إنها جميع الأفراد الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرووسين، والذين جرى توظيفهم فيها، لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي: ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والنظم والسياسات والإجراءات التي تنظم مهامهم وتنفيذهم لوظائف المنظمة، من أجل تحقيق رسالتها وأهداف استراتيجيتها المستقبلية" (عقيلي، 2005).

4. الأداء الوظيفي: هو تنفيذ الموظف لأعمال ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة، أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها، يعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة. (الجويدي، 2007).

5. أداء المنظمة: "عُرفَ الأداء بأنه قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها طويلة الأجل ومدى قدرتها على استغلال مواردها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء دالة لكافة أنشطة المؤسسة وهو المرآة التي تعكس وضع المؤسسة من مختلف جوانبها، وتسعى كافة الاطراف في المؤسسة إلى تعزيز الأداء الأمثل" (الغالي، 2007).

6. الشركة العامة: هي الشركة التي تمتلكها الحكومة المركزية بليبيا، وهي بمقابل الشركة الخاصة أو الأهلية التي ترجع ملكيتها إلى مجموعة من الأفراد، وتختلف أيضاً عن الشركة الدولية التي ملكيتها تخضع لسيطرة دولة أخرى وتمارس نشاطها في دولة أجنبية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA