مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: أثر شفافية أنظمة المعلومات في تعزيز مكانة العاملين في أذهان المديرين تحليل مقارن لآراء عينة من العاملين والمديرين في المعهد التقني – الموصل
اسم الكاتب: أ.م.د. عبد الستار محمد علي العدواني
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3271
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 19:10 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنميـــة الرافـــدين العـــدد ٩٦ مجلـــد ٣١ لـــسنة ٢٠٠٩

ص ص [٢٥١ -٢٧١]

أثر شفافية أنظمة المعلومات في تعزيز مكانة العاملين في أذهان المديرين تحليل مقارن لآراء عينة من العاملين والمديرين في المعهد التقني- الموصل

الدكتور عبد الستار محمد علي العدواني
أستاذ مساعد– قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الموصل
Dr.aladwani@yahoo.com

المستخلص

استهدف هذا البحث كخطوة أولى الوقوف على المداخل الفكرية التي انطلق منها الباحثون في تحديد مفهوم (الشفافية) بعامة و(الشفافية) في أنظمة المعلومات بخاصة، وبعد أن تم تحديد مدخلين رئيسين: ينطلق أولهما من المعنى اللغوي للشفافية، والثاني من التصورات الشخصية في إطار ما يطلق عليه الباحثون (المفاهيم الإجرائية) المقدمة من قبلهم، استهدف في الخطوة الثانية تحديد مفهومه الخاص لشفافية أنظمة المعلومات منطلقاً من المعنى اللغوي أيضاً قبل السعي في الخطوة الثالثة نحو تحديد أهميتها وسبل تحديدها وبيان أهم مشكلاتها.

أما الخطوة الرابعة فقد كانت لاختبار أثر الشفافية المبحوثة في ما يوصف بأنه (مكانة الأفراد في أذهان مديريهم) من خلال تحليل مقارن أخذ بالحسبان وجهتي نظر العاملين والمديرين، وتوصل إلى جملة من الاستنتاجات، أهمها ثبوت معنوية العلاقة بينهما على مستويي (الارتباط والأثر).

وفي ضوء ذلك قدم الباحث مقترحاته التي تجلى أهمها بضرورة سعي المديرين نحو التحقق من شفافية المعلومات الواصلة إليهم عن طريق نظامي المعلومات الرسمي وغير الرسمي ، لما لذلك من أثر في تمكينهم من وضع الشخص المناسب في المكان المناسب من جهة، وفي تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين وتخفيف نواحي الصراع والانعزال التنظيمي لديهم بمخاطرها التي ربما تقود إلى احتمالات تركهم للعمل في المنظمة من جهة أخرى .

تأريخ استلام البحث ٢٠٠٨/٥/٢٨ تأريخ قبول النشر ٢٠٠٨/١٠/٢٧

Effect Of Information Systems Transparency in Enhancing Employee Status in Managers Mind
Analysis comparative for opinions of sample of employee and managers in technical institute-Mosul

Abdul Sattar M. Al-Odwani (PhD)
Assistant Professor
Department of Management Information Systems
University of Mosul

Abstract

This study aims to capture the intellectual approaches from which the authors begin to define their transparency concept in general, especially the transparency of information system and after defining two main entries: the first came from the linguistic meaning of transparency, and the second came from the personal imaginations in the framework of what authors called the procedural concepts-presented by them. In the second step, the study defined its special concepts which begin from the linguistic meaning.

In the third step, the importance of transparency has been defined, the techniques of defining it, and its important problems. In fourth step the impact in what is called intellectual situation has been examine for people with respect to their directors through a comparative analysis putting in mind the views of both directors and personnel and concluded several results. The most important among them is the significant relation (the correlation and impact). The research introduced some recommendations, the more important of which is the necessity of seeking to preserving the transparency of information received through the formal and informal information systems. It has an important influence in enabling directors to put the right person in the right position on one hand, and in the other hand it enhances the organizational loyalty, mitigating the organizational conflicts and the risks may lead them to leave job in the organization.

المقدمة

لقد شهدت السنين الأخيرة شيوعاً في استخدام مصطلح (الشفافية)، والمتفحص بالاعتماد على سبل تناولها من قبل من اهتم بها يمكن أن يميّز مفهوماً رئيساً لها يندرج في إطار الإشارة إليها بوصفها تعني (الوضوح والدقة في إنجاز المهام) على نحو يبعد أو يجنب القائمين على هذه المهام عما يمكن أن يقال بخصوص نزاهتهم وتصوّر ضلوعهم فيما يطلق عليه الفساد الإداري ومنه الفساد المالي ونحوه.

وقدر تعلق هذا الأمر بالمهتمين بنظام المعلومات الإدارية فقد سارت آراؤهم في اتجاهين فكريين: ركز أولهما أو انطلق من المعاني اللغوية لهذا المصطلح، وركز الثاني أو انطلق من التصورات الشخصية في إطار ما يطلق عليه اصطلاحياً (المفاهيم الإجرائية) المعدة من قبل الباحثين المهتمين بهذا الموضوع.

ولأن الباحث قد توافرت لديه وجهة نظر معينة بخصوصه، لذا فقد صاغها مع مسوغاتها وما تمخض عن اختبار أثرها فيما يوصف بأنه (مكانة الأفراد في أذهان مديريهم) تلك المكانة ذات الأهمية في اعتقاده كأحد المعايير المعتمدة من قبل بعض المديرين عند إختيار الأشخاص لإشغال مواقع إدارية ذات خصوصية مقارنة بسواها في مجال منح الحوافز المادية أو المعنوية، وذلك في إطار تحليل أخذ بالحسبان المقارنة بين وجهتي نظر كل من المديرين والعاملين بخصوصها في المعهد التقني-الموصل بوصفه مجتمع البحث في حدوده المكانية، والذي تم اختياره في ضوء

دراسة استطلاعية نفذت ضمن الحدود الزمانية للبحث الممتدة بين شهر تموز ٢٠٠٧ لغاية منتصف شهر شباط ٢٠٠٨، وقد سعى الباحث نحو الإفصاح عنها وعن بقية ما أشار إليه في محاور هذا البحث الآتية:

الأول: وأختص بمنهجية البحث (مشكلته، أهميته وأهدافه، فرضياته، مناهجه وتقاناته، فضلاً عن تعريف أولي بعينته).

الثاني: وأشتمل على الإطار النظري، الذي ضم إلى جانب آراء الكتاب والباحثين وجهة نظر الباحث بخصوص المتغيرين المبحوثين وأهميتهما والعوامل المؤثرة فيهما أيضاً.

الثالث: واختص بالإطار الميداني بدءاً من الوصف التفصيلي لعينته وإنتهاءاً بما يمكن ان يقال بخصوص قبول فرضياته أو رفضها.

الرابع: وأشتمل على استنتاجات البحث ومقترحاته.

منهجية البحث

مشكلة البحث

اعتماداً على ما ورد في المقدمة وما تمخضت عنه الدراسة الاستطلاعية التي أكدت ملاءمة المعهد التقني- الموصل مجتمعاً للبحث لوجود وحدة أو نشاط أو أكثر من ذلك يمكن القول بخصوص كل منهما أنه محط أعين العاملين للعمل في إداراتها، يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

١. ما المقصود بالشفافية ومنها شفافية نظام المعلومات؟ وما أهميتها؟ وكيف السبيل المناسب لاحتسابها؟
٢. ما المقصود بمكانة الافراد في أذهان المديرين؟ وما العوامل المؤثرة في تحديدها؟
٣. هل يمكن اعتماداً على معطيات المجتمع المبحوث عدّ شفافية أنظمة المعلومات الرسمية وغير الرسمية عاملاً من العوامل المؤثرة في تحديد مكانة الأفراد في أذهان مديريهم؟

ثانياً- أهمية البحث وأهدافه

تبرز أهمية هذا البحث من أهمية أهدافه التي يمكن حصرها في جانبين هما:

الأهداف العلمية: التي تتمثل في بلورة إطار فكري يؤسس لمفهومي الشفافية في إطاريها العام أولاً، ومن ثم الخاص بنظام المعلومات، ولمفهوم مكانة الأفراد في أذهان المديرين، وذلك على نحو يمكن أن يخدم الباحثين في هذين المجالين.

الأهداف الميدانية: التي تتمثل باختبار علاقتي الارتباط والأثر بين شفافية نظام المعلومات (الرسمي وغير الرسمي) بوصفها متغيراً مستقلاً وبين مكانة الافراد في أذهان المديرين بوصفها متغيراً معتمداً، للوقوف على كل ما يمكن أن يقال بخصوصهما، ولعل ذلك يسهم في إثارة انتباه المديرين لأهمية تقييم المعلومات الواصلة اليهم من مختلف الجهات الرسمية وغير الرسمية قبل استخدامها من قبلهم

بوصفها معايير للمفاضلة بين العاملين لإشغال المواقع الإدارية في منظماتهم، لما لذلك من أهمية في تأكيد شفافيتهم، التي قد لا تقف حدود منافعها للمديرين عند هذه المفاضلة فقط، بل تمتد لتنعكس في مجال تحسين علاقاتهم مع العاملين معهم، فأولئك ربما يستفيدون من نتائجها في مجالات تعزيز نواحي الولاء التنظيمي ومعالجة نواحي الصراعات والعزلة التنظيمية لديهم أيضاً.

ثالثا- فرضيات البحث

انطلاقاً من تساؤلات مشكلة البحث وما ذهبت اليه أهميته وأهدافه يمكن تحديد فرضياته على النحو الآتي:

١. ترتبط شفافية نظام المعلومات بنوعيه الرسمي وغير الرسمي بوصفها متغيراً مستقلاً بعلاقتي ارتباط وأثر معنويتين مع مكانة الأفراد في أذهان المديرين بوصفها متغيراً معتمداً، وذلك على المستويين الكلي والجزئي.
٢. تتباين قوة ارتباط شفافية نظام المعلومات وقوة تأثيرها في مكانة الأفراد في أذهان المديرين بحسب نوع نظام المعلومات رسمياً كان ذلك أم غير رسمياً.

رابعاً- منهج البحث وتقاناته وعينته

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز بحثه، كما اعتمد على تقانات هذا المنهج في تحصيل مستلزمات بحثه من البيانات التي تم تحصيلها في أوقات متقطعة انحصرت في مدة تجاوزت الشهرين، ومن تلك التقانات تحليل المضمون الذي أفاد منه لأغراض إنجاز الإطار النظري للبحث، والاستبانة والمقابلات والملاحظات بنوعيها المباشرة وغير المباشرة، مما تمت الاستفادة منه لأغراض إنجاز الإطار الميداني للبحث.

ومما تجدر الإشارة إليه بخصوص الاستبانة، أنها أعدّت في ضوء السياقات العلمية المعتمدة لإعداد أوراق الاستبانات، وتضمنت محورين:

الأول: اختص بالحصول على البيانات التي تصف حال المستبينة آراؤهم من أفراد العينة العشوائية للبحث، التي سيتم الوقوف على تفاصيلها وتفاصيل آلية تحديدها لاحقاً.

الثاني: اختص بالحصول على البيانات عن متغيري البحث (الشفافية ومكانة الأفراد)، ووقع في جزءين أيضاً: اشتمل أولهما على المؤشرات التي تصف المتغير المستقل (الشفافية) وعددها في الاجمال (١٣) مؤشراً، (٨) منها تخص نظام المعلومات الرسمي، والبقية التي عددها (٥) مؤشرات تخص نظام المعلومات غير الرسمي، واشتمل الآخر على المؤشرات التي تصف حال متغير مكانة الافراد المبحوثة وعددها (٨) مؤشرات أيضاً.

كما تجدر الإشارة إلى أن الباحث حرص على الحصول على الإجابات المناسبة لما ورد في الاستبانة بحدود العدد المقرر في ضوء الآلية المعتمدة من قبله في تحديد حجم عينة بحثه، مستفيداً بذلك من معايشته الميدانية المنفذة في المجتمع المبحوث على مدد صغرى ضمن المدة الكلية المحددة للبحث، والتي استفاد منها في

تنفيذ (٩٠) مقابلة مع المديرين والعاملين في هذا المجتمع، وتسجيل نحو هذا العدد من الملاحظات ذات الأهمية في فهم طبيعة الحياة فيه أيضاً، وقد لجأ إلى المقابلات والملاحظات للمسوغات الآتية:

أ. إن السعي نحو الوصول إلى أدق البيانات وأتمها سيضفي المزيد من الشفافية على هذا البحث الذي يعنى أساساً بموضوع (الشفافية) كأحد متغيراته.

ب. أن طبيعة نظام المعلومات ولاسيما نظام المعلومات غير الرسمي من جهة وموضوع مكانة الافراد من جهة أخرى يعدّان من المواضيع الشائكة التي تتداخل فيها العلاقات الإنسانية على نحو عام مع العلاقات التنظيمية على نحو خاص، مما يفرض لدراستهما مزيداً من الدقة على نحو يفترض ألاّ يقف عند حدود الأقوال وصفاً لحال المجتمع المبحوث، بل يجب أن يمتد كما يظن الباحث ليصل إلى ردود الأفعال الميدانية أيضاً، لأهميتها في فهم كيفية تأثر هذا المجتمع بمختلف العوامل البيئية.

أما تقانات التحليل، فقد تم الاعتماد منها على التقانات الإحصائية الميسّرة في البرنامج الجاهز (SPSS) (التكرارات، النسب المئوية، الأوساط الحسابية، الانحراف المعياري، معاملات الارتباط والانحدار البسيطة والمتعددة) .

وأما عينة البحث فاختيرت على نحو عشوائي كما سبقت الإشارة إلى ذلك بواقع (٩٠) فرداً موزعين في فئتين على النحو الآتي:

المديرون: وعددهم (١٥) مديراً.

العاملون: وعددهم (٧٥) عاملاً، وقد تم تحديدهم بالاعتماد على المجموع الكلي للمديرين في المجتمع المبحوث وهم (٣١) مديراً (وكانوا عميداً ومعاونين ورؤساء أقسام علمية ومسؤولي وحدات إدارية)، وقد سعى الباحث في بادىء الأمر إلى تمثيل المديرين تمثيلاً مناسباً في العينة بنسبة (النصف تقريباً)، ثم بالاعتماد على ما يعرف بـ (نطاق الإشراف والتمكن) الذي يقول الكتاب ومنهم (حرحوش وداغر، ٢٠٠٠، ٢١٠- ٢١٢) عنه: إنه يقوم على نسبة ١:٥ تم تحديد عدد العاملين في العينة بـ (٧٥) فرداً.

الإطار النظري

أولاً- شفافية أنظمة المعلومات

١. المداخل الفكرية والمفاهيم

يمكن القول بتوافر مدخلين رئيسين تم في إطارهما تحديد (مفهوم الشفافية) في نظام المعلومات هما:

الأول: ينطلق أو يستند على المعاني اللغوية لهذا المفهوم بوصفه مصدراً صناعياً مشتقاً من الفعل (شفّ) الذي يعني في معناه الرئيس (رقّ الشيء وبان ما وراؤه)، ويشير في أحد معانيه الأخرى إليه بوصفه معياراً للمفاضلة، ولذا يقال (شفّ) فلان بعض ولده على بعض بمعنى فضّل بعضهم على بعض*.

واعتماداً على ذلك تبدو (الشفافية) بحيث يمكن أن ترى أو تقوّم من خلالها الاجراءات المنظمية للحكم على سلامتها، والنزاهة للحكم على مدى توافرها والفاعلية للحكم على قوتها وهكذا .....

ولعل من الباحثين والكتّاب الذين ساروا على هذا النهج (Nihal, 2001, 31) و(Vishulanth& Kaufmann, 1999, 3).

الثاني: ينطلق أو يستند على التصورات الشخصية في إطار ما يطلق عليه إصطلاحياً (المفاهيم الإجرائية) المقدمة من قبل المهتمين بهذا المفهوم أمثال (Fung & *et.al.*, 2005, 1) و (Tarca, 2001, 9) الذي أشار إليه بوصفه عرضاً للمعلومات على نحو يؤدي الى تقليص عدم التأكد حول الجهة التي قدمت تلك المعلومات، في حين عدّه (الغالبي والعامري، ١٩٩٧، ٢٢٠) جملة خصائص المعلومات.

أما من وجهة نظر الباحث..... فعلى الرغم من إقراره بأهمية بعض المفاهيم الاجرائية التي قدمها بعض الباحثين والكتّاب لاسيما مفاهيم (Fung & et-al) و(Tarca) المشار إليهما بوصفهما يمكن أن يوفرا دلالة على هذا المفهوم، فهو يميل إلى ترجيح الاتجاه الأول، ويعزى ذلك لما مفاده الآتي:

أ. لأنه يعبر عن الاصول في اللغة العربية وينسجم معها.

ب. لأنه الأكثر استخداماً، لأن استخدامه على هذا النحو لاينحصر بالمهتمين بنظام المعلومات على نحو خاص فقط، وإنما يمتد ليصل إلى المهتمين بعلم الإدارة على نحو عام، وكذلك من قبل وسائل الأعلام والمنظمات، ومنها (منظمة الشفافية العالمية) كما يبدو أيضاً**.

ت. إن بعض المفاهيم الاجرائية قد اتسمت بنوع من الضبابية كما يعتقد الباحث كالمفهوم الاجرائي الذي عدّ (خصائص المعلومات) وكأنها تعني الشفافية، وقدر تعلق الأمر بهذه الخصائص فإن المعني بها ليست (الخصائص) بعينها، وإنما مدى قوة ظهورها في مخرجات (معلومات) النظام المراد تقويم شفافيته بدليل

---

* لمزيد من التفاصيل حول معاني الفعل (شفّ) انظر: ابن منظور، **لسان العرب / باب شفّ** على الموقع الالكتروني WWW.alwarak.com

** لمزيد من التفاصيل حول مفهوم (الشفافية) أنظر:
أ. (خرابشة ،١٩٩٧، ٣٤١) ب. (عليان وجرار، ١٩٩٧، ٣)
ت. (Basle,1998,12-25) ث. www.undp.com
ج. www.transparency.org.

الدراسة المشار إليها نفسها، ومعظم الدراسات إن لم نقل جميع الدراسات التي تعتمد على المنهج الوصفي في دراسة الظواهر المنظمية.

وانطلاقاً من ذلك وكمفاهيم اجرائية تنطلق أو تستند على الاتجاه الأول، يرى الباحث بخصوص (شفافية المعلومات): المعلومات التي تتحلى على نحو ملموس بخصائص الكمية والنوعية والموثوقية والتوقيت ونحوها من الخصائص التي يرغب المستفيدون في الوقوف على تفاصيلها، لغرض الحكم على فاعلية النظام الذي يتعاملون معه، أو للحكم على مدى النزاهة التي تتمتع بها إدارته ونحو ذلك، أما شفافية نظام المعلومات أو نظام المعلومات الشفاف فهو: النظام القادر على توفير المعلومات الشفافة للمستفيدين، بمعنى أنه النظام القادر على توفير المعلومات على النحو الذي يلبي احتياجات المستفيدين كماً ونوعاً ودقةً وثقةً وتوقيتاً.

٢. أهمية الشفافية ومداخل ومشكلات قياسها

انطلاقاً مما سبق تبدو أهمية (الشفافية) بوصفها معياراً يعتمد للحكم على الظواهر أو المتغيرات المنظمية، ومنها على سبيل الامثلة (الفاعلية التنظيمية وفاعلية نظام المعلومات)، ويمكن أن يستخدم من قبل إدارة المنظمة للحكم على فاعلية منظمتها وإدارة نظام المعلومات للحكم على فاعليته، كما يمكن ان يستخدم من قبل الباحثين للأغراض نفسها أيضاً. وما يعزز هذا الرأي المعنى اللغوي للشفافية المشار إليه قبل قليل إذ عدّها معياراً للمفاضلة بين نظيرين، وإشارة (Mitchell, 1998, 112) الذي عدّ الشفافية معياراً (عاملاً) حاسماً في مهمة قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية.

أما قياسها، فيمكن الاعتماد لأجله كما يرى الباحث على مداخل قياس قيمة المعلومات الوصفية والكمية (المنفعة الاقتصادية واقتصاديات المعلومات).

وما يسوغ ذلك أن مفهومي (الشفافية وقيمة المعلومات) يشتركان في كونهما من مؤشرات قياس فاعلية نظام المعلومات المعتمدة لاسيما في ظل طرائق الاحتساب الوصفية في تحديدها على قوة أو مدى إتصاف مخرجات نظام المعلومات بالخصائص على وفق ما يرغب به المستفيدون*.

وأما أهم مشكلات قياسها، فيمكن حصرها كما تحصر مشكلات قياس قيمة المعلومات فيما مفاده: خضوع مهمة قياسها للآراء والأحكام الشخصية وذلك في ظل طرائق احتسابها الوصفية، وصعوبة قياسها في ظل الطرائق الكمية للاحتساب المشار إليها.

---

* للإطلاع على مفهوم قيمة المعلومات وسبل تحديدها وأهم مشكلاتها أنظر:
أ.(Iyengar,1997,37-49)
ب. (إدريس،٢٠٠٥،٨٦-٩٩)

ثانياً- مكانة الإفراد في أذهان المديرين وأهميتها والعوامل المؤثرة في تحديدها

يشير الكتّاب ومنهم (الشماع، ١٩٩٩، ٢٢٢-٢٢٣) اعتماداً على رأي جيستر بارنرد وآخرين إلى توافر ثلاثة أنواع من المكانة بوصفها موقع ودرجة احترام الفرد في المنظمة هي:

١. المكانة النشاطية وتعتمد على نوع العمل الذي يزاوله الفرد في المنظمة، فالمهندس على سبيل المثال يختلف في مكانته عن العامل وهكذا.
٢. المكانة الهرمية وتعتمد على المستوى الاداري الذي يعمل فيه.
٣. المكانة الشخصية وتتعلق بسماته الشخصية، وهي نوع من المكانة يرتفع وينخفض تبعاً للسمات الشخصية لشاغل الوظيفة.

وما يهم هذا البحث نوعاً رابعاً من المكانة لم يحظ سابقاً بالاهتمام كما يعتقد الباحث لاسيما في الأطر النظرية للموارد البشرية على النحو الذي حظي به في الأطر الخاصة بإدارة التسويق، لطبيعتها غير الملموسة أو غير الظاهرة للعيان، كما هي الحال في المكانات السابقة، وهذه المكانة هي المكانة الذهنية*، وهي في منظور هذا البحث المكانة التي يحتلها الأفراد العاملين في أذهان المديرين، والتي يأتي التأكيد عليها من قبل الباحث هنا لاعتقاده بأنها يمكن أن تمثل حصيلة كل أنواع المكانات السابقة مضافاً اليها قناعة المدير بوصفه متخذ القرارات، ومنها القرارات المعنية بتحديد مواقع ودرجات احترام الافراد في منظماتهم.

أما تعريفها، فيمكن عدّها من المعايير التي يعتمدها المديرون لاتخاذ قراراتهم المتعلقة بتحديد مواقع ودرجات احترام الافراد في منظماتهم، لاسيما عندما يتساوى فردان على سبيل المثال في معظم المكانات المطلوبة لاشغال موقع إداري معين، أو بعبارة أخرى مجموعة من المعلومات الرسمية وغير الرسمية التي تكون بحوزة المدير عن العاملين، والتي ثبت التحقق من مصداقيتها من خلال متابعته الميدانية لهم، ويمكن أن تعد تكميلية لنواحي النقص في المعلومات الجديدة التي تتوافر عنهم، أو تقييمية يمكن أن يستفاد منها لأغراض تقييم ما يرد إليه من المعلومات بخصوص العاملين أيضاً لاسيما بعد أن تترسخ مكانتهم لديه، كما يمكن تعريفها في إطار عام اعتماداً على آراء (Kotler, 1997, 196-297) و(Witt, 1995, 325) و (Dickson & Games, 1987, 1-10) بأنها مجموعة مدركات وأحاسيس وانطباعات المدير تجاه مختلف الأشياء، ومنها ما يخص العاملين، وهو يعتمد عليها بوصفها معياراً من معايير المفاضلة المهمة بينهم في أثناء التهيئة (المفاضلة بين البدائل) لاتخاذ القرارات المعنية باشغال المواقع الإدارية في المنظمة.

وانطلاقاً من ذلك تبدو أهميتها في كونها يمكن أن توفر باباً جديداً لفهم السلوك الإداري الذي يشدد الكتّاب على أهمية دراسته ومنهم (القريوتي، ٢٠٠٠، ١٣-١٤) و(Davis & Rasool, 1988, 11-29) منذ أيام هربرت سايمون في الأربعينات من القرن الماضي وما قبله قدر تعلقه بعلاقة الأفراد بمديريهم، وذلك إضافة لأهميتها

* لمزيد من التفاصيل حول المكانة الذهنية كما وردت في الأطر النظرية لإدارة التسويق انظر: (العزاوي، ٢٠٠٢، ١٢٣-١٢٣)

التي سبقت الاشارة إليها في مجالي معالجة نواحي النقص في المعلومات التي تتوافر عن العاملين، والرقابة عليها للتحقق من مدى الشفافية التي تتمتع بها، وهذا مما يثير قدر تعلقه بهذه الجزئية (كونها أداة رقابية) السؤال الذي مفاده: إذن... لماذا نهج هذا البحث منهجاً معاكساً وعدّها متغيراً معتمداً وليس مستقلاً؟ وللإجابة يجد الباحث من الضروري متابعة ما يمكن تسميته بـ (دورة حياة مكانة الافراد في أذهان المديرين) التي يعرض مراحلها الشكل ١، وذلك على النحو الأتي:

١. مرحلة النشأة

ويبدأ التأسيس لمكانة الفرد في ذهن مديره في هذه المرحلة، عندما يباشر عمله لأول مرة عاملاً في المنظمة، وذلك يتم بالاعتماد على المعلومات الرسمية التي يوفرها نظام المعلومات الرسمي بخصوصه على الأغلب، والتي عادة ما تتحدد بالمؤهل العلمي للفرد واختصاصه والدرجة والعنوان الوظيفيين اللذين عيّن بموجبهما.

٢. مرحلة النمو

وتبدأ مكانة الفرد في ذهن مديره بالنمو شيئاً فشيئاً، وذلك بالاعتماد على ثلاثة عوامل رئيسة هذه المرة هي:

أ. المعلومات الرسمية التي تتوافر للمدير عن طريق نظام المعلومات الرسمي أيضا كما في المرحلة السابقة، والتي غالباً ما تصف أداءه وعلاقاته التنظيمية مع زملائه في العمل.

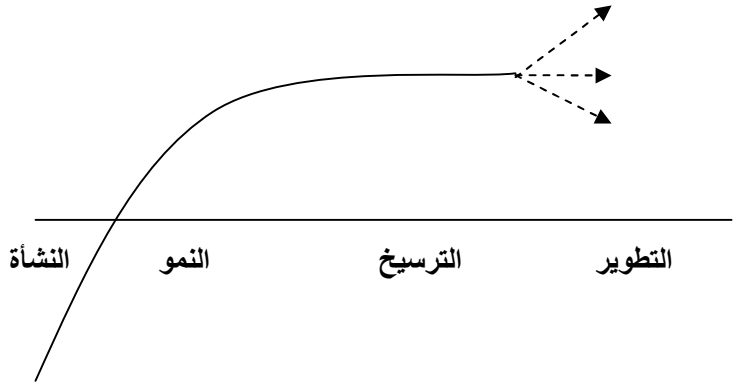
ب. المعلومات غير الرسمية التي تتوافر للمدير عن طريق نظام المعلومات غير الرسمي، والتي غالباً ما تصف علاقات الفرد الإنسانية في المنظمة بوصفه عضواً في الجماعات غير الرسمية فيها أيضاً*.

ت. المعلومات الأخرى (الرسمية وغير الرسمية) التي تتجمع لدى المدير عن الفرد عن طريق المتابعة الميدانية المباشرة له.

أما كيف يتحسس الفرد مكانته في هذه المرحلة؟ فيمكن القول بتحسسها من قبله في ضوء عبارات الإطراء (الثناء) أو العتاب (اللوم) التي يسمعها من مديره، فضلاً عن ذلك تساعد التسهيلات التي يحصل عليها الفرد من مديره في أثناء تقديمه للطلبات الخاصة كطلب الحصول على مساعدة أو إجازة في تحسس مستوى مكانته لديه أيضاً.

---

* للتمييز بين نظامي المعلومات الرسمي وغير الرسمي أنظر:
أ. (Goyal,1998,2-24,)
ب. (Durbin,1990,334)
ت. (خليف،١٩٩٨، ٣٢، ٦٢)



المصدر: من إعداد الباحث.

الشكل ١
مراحل دورة مكانة الأفراد في أذهان المديرين

---

٣. مرحلة الرسوخ

وتبدأ ملامح هذه المرحلة بالظهور عندما يباشر المدير الاعتماد عليها كمتغير في اصدار قرارات أكثر أهمية من مجرد تسهيلات كان يقدمها للفرد في السابق، كقرارات الترقية وتولي مواقع إدارية أعلى.

ومما تجدر الإشارة إليه فيما يخص هذه المكانة أنها يمكن أن يكون لها دوران في إطار هذه المرحلة هما:

أ. اعتمادها كمعلومات تكميلية، ينتفع المدير بها لتكملة نواحي النقص في أية معلومات تجهز أو توفر له بخصوص الفرد صاحب المكانة.

ب. اعتمادها بوصفها تقييمية أيضاً، أي بوصفها معياراً يعتمده المدير لتقييم أية معلومات جديدة تصل إليه بخصوص الفرد المقصود.

٤. مرحلة التطوير

وتبدأ ملامح هذه المرحلة بالظهور عندما يفصح المدير عن موقفه التقييمي للمعلومات الجديدة المشار إليها، وفي ضوء التقييم المذكور للمعلومات الجديدة، يمكن أن يأخذ مسار مكانة الفرد لديه ثلاثة اتجاهات على النحو الآتي:

أ. المسار الأفقي وهو يمثل إمتداداً لمسارها السابق في مرحلة الرسوخ، بمعنى عدم تأثر مكانة الفرد بالمعلومات الجديدة التي خضعت للتقويم.

ب. المسار التصاعدي، وذلك عندما تسهم المعلومات الجديدة في تأكيد دقة المعلومات المخزونة في ذاكرة المدير، والتي تشكلت بموجبها مكانة الفرد لديه.
ج. المسار التنازلي، وذلك عندما توفر المعلومات الجديدة للمدير الأدلة التي تؤكد عدم دقة كل أو بعض ما هو مخزون في ذاكرته من المعلومات بخصوص الفرد المعني.

الإطار الميداني

أولاً- وصف العينة

اعتماداً على معطيات الجدول ١ يمكن القول بنضوج عينة البحث، وذلك لأن أفرادها سواء الذكور الذين بلغت اعدادهم (١٣) مديراً و (٥٥) عاملاً، أو الإناث اللواتي بلغت أعدادهن (مديرتين) و (٢٠) عاملة يعدّون من ناحية العمر في قمة عطائهم، لأن معظمهم واقع في الفئات العمرية المتوسطة المحصورة بين (٣١-٥٠) عاماً مع بعض الاستثناءات.

الجدول ١
أوصاف عينة البحث

ت	السمات الشخصية	تصنيفات السمات الشخصية	المديرون		العاملون	
			العدد	النسبة	العدد	النسبة
١	الجنس	ذكور	١٣	٨٧	٥٥	٧٣
		إناث	٢	١٣	٢٠	٢٧
٢	العمر	٢١-٣٠ سنة	-	-	٢	٣
		٣١-٤٠ سنة	-	-	٢٩	٣٩
		٤١-٥٠ سنة	١٠	٦٧	٤٠	٥٣
		أكثر من ٥٠سنة	٥	٣٣	٤	٥
٣	سنوات الخدمة	١٠ سنة فأقل	-	-	٤	٥
		١١-٢٠ سنة	٢	١٣	٢٧	٣٦
		٢١-٣٠ سنة	٩	٦٠	٤٣	٥٨
		أكثر من ٣٠ سنة	٤	٢٧	١	١
٤	المؤهل العلمي	دبلوم فني	-	-	١١	١٥
		بكالوريوس	٣	٢٠	٣٨	٥١
		دبلوم عالي	١	٧	١	١
		ماجستير	٩	٦٠	٢٢	٢٩
		دكتوراه	٢	١٣	٣	٤
٥	الدورات	دورة واحدة	١	٧	٤	٥

ت	السمات الشخصية	تصنيفات السمات الشخصية	المديرون		العاملون	
			العدد	النسبة	العدد	النسبة
		دورتان	٢	١٣	٤٩	٦٥
		أكثر من دورتين	١٢	٨٠	٢٢	٣٠

المصدر: من إعداد الباحث

التي وصلت على مستوى المديرين لما نسبته (٣٣%) لوجود خمسة منهم ممن تجاوزت أعمارهم الخمسين عاماً، ووصلت على مستوى العاملين لما نسبته (٨%) بواقع (٣%) للذين تقل أعمارهم عن الثلاثين عاماً و (٥%) للذين تجاوزت أعمارهم الخمسين عاماً.

ومما تجدر الإشارة إليه أن هذه الاستثناءات لاسيما على مستوى المديرين لا تقلل من أهمية العمر في دلالته على نضوج العينة، لأن الإدارة غالباً ما تكون بحاجة إلى عدد من المديرين في الأعمار ضمن فئة الخمسين عاماً فما فوق، ليكونوا بمثابة الدليل الذي يسترشد به المديرون ذوي الأعمار الأقل.

وهكذا بالنسبة لسنوات خدمتهم أيضاً، فقد جاءت سنوات خدمة معظمهم محصورة بين (١١-٣٠) عاماً مع بعض الاستثناءات، والتي وصلت على مستوى المديرين لما نسبته (٢٧%) لوجود أربعة منهم ممن تجاوزت سنوات خدمتهم الثلاثين عاماً، ووصلت على مستوى العاملين لما نسبته (٦%) بواقع (٥%) للذين لا تتجاوز سنوات خدمتهم عشر سنوات و (١%) للذين تجاوزت سنوات خدمتهم الثلاثين عاماً، مما يدلل على الخبرة الوظيفية التي يفترض أنها قد توافرت لديهم نتيجة لهذه السنوات.

وما يعزز خبرتهم من جهة، ويساعد على القول بنضوج العينة أيضاً من جهة أخرى مؤهلات أفرادها العلمية التي تراوحت على مستوى المديرين بين شهادة البكالوريوس بنسبة (٢٠%) وشهادة الدكتوراه بنسبة (١٣%)، وتراوحت على مستوى العاملين بين شهادة المعهد (دبلوم فني) بنسبة (١٥%) أيضاً، وشهادة الدكتوراه بنسبة (٤%)، في حين بلغت نسب حملة شهادتي الدبلوم العالي والماجستير على مستوى المديرين (٧%) و(٦٠%) على التوالي، وبلغت على مستوى العاملين (١%) و(٢٩%) على التوالي أيضاً، وذلك إلى جانب حملة شهادة البكالوريوس من العاملين الذين بلغت نسبتهم (٥١%). كما ويساعد على القول بنضوج هذه العينة أيضاً أعداد الدورات التي إنضوى أفراد العينة في إطارها، والتي تراوحت بين الدورتين على الأقل بنسب بلغ مجموعها على مستوى المديرين (٩٣%) و(٩٥%) على مستوى العاملين، في حين كانت نسبة المديرين ممن اجتازوا دورة واحدة فقط (٧%)، وكانت نسبتهم على مستوى العاملين (٥%) فقط أيضاً.

ثانياً- مواقف المستبينة آراؤهم من مؤشرات متغيري البحث

١. مواقفهم من مؤشرات متغير شفافية نظام المعلومات

تكشف معطيات الجدولين ٢ و ٣ عن إمكانية قراءة المواقف التي أبداها كل من المديرين والعاملين تجاه مؤشرات هذا المتغير من منظورين:

الأول: يعكس رضاً عاماً من قبلهما عن مجمل مؤشرات هذا المتغير، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل الإجابات التي جاءت مرتفعة بواقع (٤.٠٤١) و(٤.٢٢٩) على التوالي وبمعدلي انحراف معياري بلغ (٠.٦٢٨) و(٠.٥٢٠) على التوالي أيضاً.

الثاني: يكشف عن نوعين من التباين في المواقف تجاه هذه المؤشرات (تباين قوي وتباين ضعيف)، أما التباين القوي فظهر في موقفهما من مؤشرات نظام المعلومات غير الرسمي (X_{13}-X_9)، لاسيما المؤشر X_9 (تتضح في المعهد معالم الأجواء التي لاتشجع على ظهور ما يعرف بالإشاعات كالمحسوبية أو ما يسمى بالوساطة)، الذي أيده المديرون بنسبة (٤٠%) تقريباً، ورفضه العاملون بنسبة (٩٧%).

والمؤشر X_{13} (يستذكر المنتسبون بعض الإشاعات بوصفها عوملت وكأنها معلومات رسمية) وقد اتفق العاملون على هذا المؤشر بما مجموع نسبته (٧٢%)، ورفضه المديرون بما مجموع نسبته (١٠٠%) .

الجدول ٢

مواقف المديرين من مؤشرات شفافية نظام المعلومات

مقياس الاستجابة / المتغيرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	٢	١٣	١٢	٨٠	١	٧					٤.٠٦٧	٠.٤٥٨
X2	٤	٢٧	١٠	٦٦	١	٧					٤.٢٠٠	٠.٥٦١
X3	٧	٤٧	٦	٤٠	٢	١٣					٤.٣٣٣	٠.٧٢٤
X4	١٢	٨٠	٣	٢٠	-	-					٤.٨٠٠	٠.٤١٤
X5	٩	٦٠	٥	٣٣	١	٧					٤.٥٣٣	٠.٦٤٠
X6	١١	٧٤	٢	١٣	٢	١٣					٤.٦٠٠	٠.٧٣٧
X7	٦	٤٠	٧	٤٧	٢	١٣					٤.٢٦٧	٠.٧٠٤
X8	٥	٣٣	٦	٤٠	٤	٢٧					٤.٠٦٧	٠.٧٩٩
X9	-	-	٦	٤٠	٦	٤٠	٣	٢٠			٣.٢٠٠	٠.٧٧٥
X10	٤	٢٧	٧	٤٦	٤	٢٧					٤.٠٠٠	٠.٧٥٦
X11	١٠	٦٦	٤	٢٧	١	٧					٤.٦٠٠٠	٠.٦٣٢
X12	٩	٦٠	٦	٤٠							٤.٦٠٠	٠.٥٠٧
X13							٤	٢٧	١١	٧٣	١.٢٦٧	٠.٤٥٨
الإجمالي	٦	٤٠	٥.٥	٣٧	٢	١٣	٠.٥	٣	١	٧	٤.٠٤١	٠.٦٢٨

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الحاسبة الالكترونية.

ويمكن أن تعزى مواقف المديرين إلى المسؤولية التي يتحملونها في إدارة المعهد على الأغلب بوصفهم المعنيين بكل شؤونه ومنها ما يخص نواحي تفشي الاشاعات في أجوائه، فيما تعزى مواقف العاملين لاسيما موقفهم من المؤشر X_9 اعتماداً على مفهوم الشفافية بوصفها رقّة الشيء وبيان ما وراءه الذي تمت الإشارة

إليه في الإطار النظري، والذي ربما يقصده العاملون أو لا يقصدونه في سعيهم نحو الكشف عن أسباب شيوعها ومنها المحسوبية التي أشار إليها المؤشر (X_9) نفسه، والتي ربما تكون موجودة في معهدهم بدليل اتفاق (٤١%) منهم مع ما ذهب إليه المؤشر X_{10} (يعتقد المنتسبون بحتمية ظهور الإشاعة طالما عد المعهد تجمعاً إنسانياً، وذلك رغم كل الإجراءات)، مقابل (٢٠%) فقط لمن لم يتفقوا معه، فيما كانت نسبة غير المتأكدين (٣٩%).

أما التباين الضعيف فظهر في الموقف من مؤشرات نظام المعلومات الرسمي (X_8-X_1)، فقد ظهر المديرون كما يعتقد الباحث على نحو أكثر موضوعية في تقييمهم لهذا النظام بالاعتماد على هذه المؤشرات، وذلك لانتشار معظم إجاباتهم على نحو أوسع في مقياس البحث (ثلاث درجات) رغم قلة عددهم البالغ (١٥) مديراً، كما سبقت الإشارة، مقارنة بالعاملين الذين انحصرت إجاباتهم في (درجتين) من درجات المقياس، رغم كثرة عددهم البالغ (٧٥) فرداً، وذلك في معرض إجاباتهم على كل مؤشرات هذا النظام باستثناء المؤشرين X_6، وهو (تساعد المذكورين ويقصد بهم صناع القرارات في المعهد في موضوع البدائل العلاجية للمشكلات المعروضة أيضاً)، وX_8 (تفصح تجارب المعهد عن عدم وجود شكاوى تجاه مخرجات هذا النظام) اللذان انتشرت مساحة إجاباتهم عليهما في ثلاث درجات من درجات المقياس المذكور أيضاً.

ويمكن من جهة أخرى أن يوفر التباين الذي ظهر بين وجهتي نظر المديرين والعاملين دليلاً يعزز ما ذهب إليه الباحث في الإطار النظري بخصوص مشكلات احتساب الشفافية، التي أشار في حينها إلى اتسامها بالنسبية الناجمة عن خضوعها للآراء الشخصية لاسيما في ظل طرائق احتسابها الوصفية

٢. مواقفهم من مؤشرات متغير مكانة الأفراد في أذهان المديرين

ويبدو من معطيات الجدولين ٤ و٥ أن وجهتي نظر فئتي عينة البحث من المديرين والعاملين تكاد تكون متقاربة بخصوص مجمل مؤشرات هذا المتغير، وهما يعكسان رضاً عاماً عما ذهبت إليه هذه المؤشرات أيضا، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لإجاباتهم البالغة (٤.٣٧٥) و (٤.٤٧٦) على التوالي وبانحرافات معيارية بلغت (٠.٧٤٩) و (٠.٥٥٢) على التوالي أيضا، أو بدلالة المتوسط الحسابي الخاص بكل مؤشر من المؤشرات على نحو منفرد، أو بدلالة النسب المئوية لمعدل الإجابات ضمن كل درجة من درجات مقياس البحث والتي يعرضها الجدولان المذكوران أيضاً.

الجدول ٣

مواقف العاملين من مؤشرات شفافية نظام المعلومات

مقياس الاستجابة / المتغيرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		

X1	٥٣	٧١	٢٢	٢٩						4.٧٠٧	٠.٤٥٨
X2	٥٣	٧١	٢٢	٢٩						٤.٧٠٧	٠.٤٥٨
X3	٤٣	٥٧	٣٢	٤٣						٤.٥٧٣	٠.٤٩٨
X4	٥٧	٧٦	١٨	٢٤						٤.٧٦٠	٠.٤٣٠
X5	٦٠	٨٠	١٥	٢٠						٤.٨٠٠	٠.٤٠٣
X6	٤٦	٦٢	٢٥	٣٣	٤	٥				٤.٥٦٠	٠.٥٩٨
X7	٥٦	٧٥	١٩	٢٥						٤.٧٤٧	٠.٤٣٨
X8	١٣	١٧	٥٤	٧٢	٨	١١				٤.٠٦٧	٠.٥٢٨
X9					٢	٣	٢٢	٢٩	٥١	١.٣٤٧	٠.٥٣٣
X10	٥	٧	٢٦	٣٤	٢٩	٣٩	١٥	٢٠		٣.٢٨٠	٠.٨٦٣
X11	٣٠	٤٠	٤٥	٦٠						٤.٤٠٠	٠.٤٩٣
X12	٧٠	٩٣	٥	٧						٤.٩٣٣	٠.٢٥١
X13	٢٨	٣٨	٢٦	٣٤	٢١	٢٨				٤.٠٩٣	٠.٨٠٨
الإجمالي	٣٩	٥٢	٢٤	٣٢	٥	٧	٣	٤	٤	٤.٢٢٩	٠.٥٢٠

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الحاسبة الالكترونية

ولعل من المؤشرات التي يمكن أن تجلب الانتباه ضمن هذا المتغير هو المتغير X_{18} (يعتقد البعض بما يسمى المحسوبية بوصفها من المعايير الأخرى عندما يناقش موضوع البحث عن الافراد المناسبين لإشغال المواقع الإدارية)، وذلك هو ما اتفق على مضمونه (٩٣%) من العاملين، لكونه قد يوفر دليلاً يعزز وجهة نظر الباحث التي فسّر فيها مواقف العاملين من المؤشر (X_9) ضمن المتغير السابق، وقد أشار في حينها إلى احتمال عدم اتفاق العاملين مع مضمون ذلك المؤشر، لكونه قد يكمن في سعيهم نحو الكشف عن أسباب شيوع الإشاعة في معهدهم ومنها المحسوبية، التي يبدو أنهم يعانون منها بدليل تأكيد (٩٥%) منهم على ذلك في معرض إجابتهم على المؤشر X_{21} (يحاول البعض تحريك ما يسمى المحسوبية عند توقع نواحي التغيير في المواقع الإدارية للمعهد).

وبعامة .... يعدّ اتفاق الطرفين وعلى نحو خاص العاملون على المؤشر X_{19} (يسود الشعور بالرضا من قبل العاملين تجاه مواقف عمادة المعهد بخصوصهم)، الذين كانت نسبة موافقتهم عليه (٩٦%) دليلاً مهماً يفسّر كل التباين الذي ظهر بين مواقف المديرين والعاملين بوصفه لا يعكس نواحي صراع تنظيمي بينهما بقدر ما يعني نزوعاً نحو الولاء التنظيمي من قبلهم، وإن كان لابد من تفسيره في إطار الصراع، فهو صراع إيجابي كما يبدو يهدف إلى تطوير البيئة التنظيمية للمعهد، ويدخل في إطار المنافسة التي استفسر عنها المؤشر x_{20} (تسود أجواء المنافسة بين المنتسبين عندما يشعرون باحتمالات تغيير المواقع الإدارية في المعهد) الذي حظي بموافقة كلتا الشريحتين عليه بنسبة بلغت على مستوى المديرين (٩٣%) وعلى مستوى العاملين (٩٥%).

الجدول ٤
مواقف المديرين من مؤشرات مكانة الأفراد في أذهان المديرين

مقياس الاستجابة / المتغيرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X14	٩	٦٠	٥	٣٣	١	٧					٤.٥٣٣	٠.٦٤٠
X15	٨	٥٣	٦	٤٠	١	٧					٤.٤٦٧	٠.٦٤٠
X16	١١	٧٣	٤	٢٧							٤.٧٣٣	٠.٤٥٨
X17	٧	٤٦.٥	٧	٤٦.٥	١	٧					٤.٤٠٠	٠.٦٣٢
X18	٣	٢٠	٧	٤٧	٥	٣٣					٣.٨٦٧	٠.٧٤٣
X19	١٣	٨٦	١	٧	١	٧					٤.٨٠٠	٠.٥٦١
X20	٤	٢٧	١٠	٦٦	١	٧					٤.٢٠٠	٠.٥٦١
X21	١	٧	١٣	٨٦	١	٧					٤.٠٠٠	٠.٣٧٨
الإجمالي	٧	٤٦.٥	٧	٤٦.٥	١	٧					٤.٣٧٥	٠.٧٤٩

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الحاسبة الالكترونية

الجدول ٥

مواقف العاملين من مؤشرات مكانة الأفراد في أذهان المديرين

مقياس الاستجابة / المتغيرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X14	٦١	٨١	١٤	١٩							٤.٨١٣	٠.٣٩٢
X15	٥٢	٦٩	٢٣	٣١							٤.٦٩٣	٠.٤٦٤
X16	٣١	٤١	٢٤	٣٢	٢٠	٢٧					٤.١٤٧	٠.٨١٧
X17	٥٠	٦٧	٢٤	٣٢	١	١					٤.٦٥٣	٠.٥٠٧
X18	٢٩	٣٨	٤١	٥٥	٥	٧					٤.٣٢٠	٠.٥٩٦
X19	٤٧	٦٣	٢٥	٣٣	٣	٤					٤.٥٨٧	٠.٥٧٢
X20	٤٠	٥٤	٣١	٤١	٤	٥					٤.٤٨٠	٠.٦٠١
X21	١٣	١٧	٥٨	٧٨	٤	٥					٤.١٢٠	٠.٤٦٤
الإجمالي	٤٠	٥٣	٣٠	٤٠	٥	٧					٤.٤٧٦	٠.٥٥٢

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الحاسبة الالكترونية

ثالثاً- اختبار فرضيات البحث

١. اختبار علاقة الارتباط بين شفافية نظام المعلومات وبين مكانة الأفراد في أذهان المديرين

تكشف معطيات الجدول ٦ عن توافر علاقات ارتباط معنوية وموجبة بين متغير شفافية نظام المعلومات بوصفها المتغير المستقل وبين مكانة الأفراد في أذهان المديرين بوصفها المتغير المعتمد، وذلك إذا ما درست في إطار أي من المستويين الكلي والجزئي الخاصين بكل من النظرتين (نظرة المديرين أو نظرة العاملين)، فعلى المستوى الكلي، أي بين مجمل مؤشرات متغير الشفافية (X_{13}-X_1) في علاقة ارتباطهم بمؤشرات المتغير المعتمد، بلغت قيم معامل الارتباط تبعاً لتسلسل هاتين النظرتين (٠.٧٩٢) و(٠.٧٩٣) على التوالي عند مستويات المعنوية (٠.٠٥).

وجاءت قيم هذا المعامل على المستوى الجزئي عند نفس مستويات المعنوية (٠.٧٣٥) و(٠.٧٦٧) لصالح نظام المعلومات الرسمي، و(٠.٥٤٣) و(٠.٤٨٢) لصالح نظام المعلومات غير الرسمي.

ويبدو من تفحص مجمل قيم معامل الارتباط المشار إليها وجود تباين واضح فيما بينهما، وهذا يمكن أن يعزى على الأغلب إلى العوامل الآتية:

١. طبيعة إجابات المستبينة آراؤهم من أفراد العينة.
٢. التباين في عدد أفراد فئتي العينة من المديرين والعاملين.
٣. التباين في عدد المؤشرات الخاصة بالمتغير المستقل، والتي تراوحت نزولاً من الكلي إلى الجزئي (١٣) مؤشراً و(٨) مؤشرات و(٥) مؤشرات.

الجدول ٦
معاملات الارتباط بين المتغيرين المبحوثين

ت	المتغير المستقل: المستوى	النظام	المؤشرات	قيمة معامل الارتباط: فئة المديرين	فئة العاملين
١	الكلي	نظام المعلومات الشامل الرسمي وغير الرسمي	X13-X1	٠.٧٩٢	٠.٧٩٣
٢	الجزئي	نظام المعلومات الرسمي	X8-X1	٠.٧٣٥	٠.٧٦٧
		نظام المعلومات غير الرسمي	X13-X9	٠.٥٤٣	٠.٤٨٢

للمديرين N=15 P**≤0,05
للعاملين N=75

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية.

٢. اختبار علاقة الأثر بين شفافية نظام المعلومات ومكانة الأفراد في أذهان المديرين

تكشف معطيات الجدول ٧ عن توافر علاقة أثر معنوية موجبة بين المتغير المستقل (شفافية نظام المعلومات) والمتغير المعتمد (مكانة الأفراد المبحوثة)، وذلك فيما لو درست على المستوى الكلي أو على المستوى الجزئي وفي اطار أي من النظرتين، نظرة المديرين أو نظرة العاملين، ففي إطار وجهة نظر المديرين على المستوى الكلي أي بين مجمل مؤشرات المتغير المستقل البالغة (١٣) مؤشراً في علاقتها بمؤشرات المتغير المعتمد، يمكن القول بالاعتماد على قيمة (R^2) إن نسبة (٦٢.٧%) من التباين في مكانة الافراد تفسرها مؤشرات متغير شفافية نظام المعلومات، ونسبة المتبقي البالغة (٣٧.٣%) فتفسرها متغيرات أخرى غير مبحوثة.

وتدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (٢١.٨٩٧) التي جاءت على نحو أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٨٤٧٧) عند درجة حرية (١،١٣) ومستوى معنوية (٠.٠٥)، كما وتدعم ذلك قيمة معامل الانحدار(B) أيضاً التي تعدّ (٠.٨) من التغير

فـي مكانـة الأفـراد بوصـفه نتيجـة تغيـر وحـدة واحـدة مـن مؤشـرات شـفافية نظـام المعلومات، وهذه نتيجة تدعمها معنوية قيمة (t) المحسوبة البالغة (٤.٦٧٩) لمجيئها على نحو أعلى من قيمتها الجدولية (١.٧٦١) عند مستوى ودرجة الحرية المشار إليهما.

وما ذكر بخصوص ما عبرت عنه وجهة نظر المديرين من علاقة الأثر المشار إليها، يمكن أن يقال بنفس السياق من وجهة نظر العاملين أيضاً، ولكن بفارق ينحصر في قيم (F وR^2 و t المحسوبتين وقيمة B) فقط.

فضلاً عن ذلك سيبقى هذا التباين في القيم المشار إليها قائماً فيما لو درست هذه العلاقة على المستوى الجزئي أيضاً، أي دراسة علاقة الأثر بين شفافية نظام المعلومات الرسمي (X_8-X_1) أو غير الرسمي (X_{13}-X_9) وبين مكانة الأفراد في أذهان المديرين كل على حدة سواء من وجهة نظر المديرين أو العاملين.

وبعامة .... يمكن أن تعزى أوجه التباين المختلفة في هذه القيم بغض النظر عن المستوى أو النظام الذي تدرس فيه لنفس الأسباب التي أدت إلى التباين في معاملات الارتباط التي سبقت الإشارة إليها.

الجدول ٧

معاملات الأثر بين المتغيرين المبحوثين

المتغير المعتمد / المتغير المستقل		مكانة الأفراد						
نظام المعلومات	المؤشرات	الفئة	R^2	D.F	F		β	T	
					المحسوبة	الجدولية		المحسوبة	الجدولية
الشامل(الرسمي وغير الرسمي)	X13- X1	المديرون	٠.٦٢٧	١ ١٣	٢١.٨٩٧	٢.٨٤٧٧	٠.٨	٤.٦٧٩	١.٧٦١
		العاملون	٠.٦٢٩	١ ٧٣	١٢٣.٨٦٢	٢.٣٢٩١	٠.٨٥	١١.١٢٩	١.٦٦٤٥
الرسمي	X8-X1	المديرون	٠.٥٤٠	١ ١٣	١٥.٢٦١	٢.٨٤٧٧	٠.٩	٣.٩٠٧	١.٧٦١
		العاملون	٠.٥٨٩	١ ٧٣	١٠٤.٤٧٧	٢.٣٢٩١	٠.٩٦٣	١٠.٢٢١	١.٦٦٤٥
غير الرسمي	X13-X9	المديرون	٠.٢٩٤	١ ١٣	٥.٤٢٦	٢.٨٤٧٧	٠.٦٤	٢.٣٢٩	١.٧٦١
		العاملون	٠.٢٣٢	١ ٧٣	٢٢.٠٥٤	٢.٣٢٩١	٠.٦٦٨	٤.٦٩٦	١.٦٦٤٥

للمديرين N=15

للعاملين N=75

P**≤0,05

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية.

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً- الاستنتاجات

اعتماداً على ما تقدم يمكن الخروج بنوعين من الاستنتاجات على النحو الآتي:

النظرية: يتبنى البحث كاستنتاجات من هذا النوع ما يأتي:

١. توافر مدخلين رئيسين في تعريف الشفافية ينطلق أولهما من المعاني اللغوية لها، وثانيهما من التصورات الشخصية في إطار المفاهيم الإجرائية المعدّة من قبل الباحثين والكتاب المهتمين بها.
٢. إمكانية قياس الشفافية بالاعتماد على مداخل قياس قيمة المعلومات، وذلك لكون الشفافية وقيمة المعلومات يعدّان من مؤشرات قياس فاعلية نظام المعلومات، المعتمدة لاسيما في ظل طرائق الاحتساب الوصفية على خصائص المعلومات كوسيلة لإنجاز مهمة القياس المشار إليها.
٣. ثبوت توافر أكثر من نوع لمكانة الأفراد بوصفها موقع ودرجة احترام الفرد في المنظمة، وذلك إلى جانب المكانة المبحوثة، التي خصّها الباحث بتعريف إجرائي عدّها بموجبه جملة من المعلومات التي تكون بحوزة المدير عن العاملين، مما مهّد له افتراض وجود علاقة لها بنظام المعلومات بشقيه الرسمي وغير الرسمي.

الميدانية: ويتبنى من نوعها كاستنتاجات أيضاً ما يأتي:

١. يتميز المجتمع المبحوث بامتلاكه لنظام معلومات رسمي ذي شفافية تحظى برضا المستفيدين من خدماته.
٢. يتميز المجتمع المشار إليه ببيئة تسود فيها أجواء المنافسة، والأجواء التي تساعد على نمو فاعلية نظام المعلومات غير الرسمي، الذي ثبت اتفاق جميع أفراد العينة من المديرين والعاملين على عدم إمكانية الحد من نشاطه طالما عدّ هذا المجتمع تجمعاً إنسانياً.
٣. ثبت اعتماد إدارة هذا المجتمع على جملة معايير عند المفاضلة بين العاملين لإشغال المواقع الإدارية معظمها رسمي، يؤدي نظام المعلومات الرسمي دوراً في توفير المعلومات بصددها، وبعضها غير رسمي يعكس فاعلية نظام المعلومات غير الرسمي أيضاً، لكونه المعني على الأغلب بتوفير المعلومات بصددها.
٤. ثبتت من خلال الاختبارات الإحصائية معنوية وإيجابية علاقتي الارتباط والأثر بين المتغيرين المبحوثين، سواء درست هاتان العلاقتان على المستوى الكلي الذي يجمع نظامي المعلومات الرسمي وغير الرسمي لمنظمة ما معاً في علاقتهما بمتغير مكانة الأفراد في أذهان المديرين. أو على المستوى الجزئي فيما لو تمت هذه الدراسة بحدود أي من النظامين المذكورين في علاقته بمتغير مكانة الأفراد.

ثانياً- المقترحات

اعتماداً على الاستنتاجات النظرية والميدانية للبحث يمكن التأكيد كمقترحات لهذا البحث على النواحي الآتية:

١. ضرورة سعي المديرين بعامة ومنهم المديرون في المجتمع المبحوث نحو بذل مزيد من الاهتمام بأنظمة المعلومات الرسمية المتوافرة في منظماتهم لتعزيز فاعليتها في توفير المعلومات للمستفيدين بأعلى ما يمكن من الشفافية في كافة المجالات، لاسيما المجال الخاص بتحديد مكانة الأفراد العاملين في أذهانهم، والتي يمكن القول بنجاح هذا البحث في تشخيص بعضها قدر تعلق الأمر بالمجتمع المبحوث، وذلك لأهميتها ليس في مجال تمكينهم من وضع الشخص المناسب في المكان المناسب تحقيقاً للأهداف المنظمية تبعاً لإمكاناتهم فقط، بل

ربما تكون أهميتها في تعزيز نواحي الولاء التنظيمي للعاملين والحد من نواحي الصراع والعزلة التنظيمية ذات المخاطر التي قد تقود إلى ترك العاملين للعمل في المنظمة، أو على أقل تقدير تؤدي إلى ارتفاع معدلات دوران هذا العمل لديهم أيضاً.

٢. ضرورة بذل المديرين مزيداً من الاهتمام بالبيئة التنظيمية لمنظماتهم، بما يضمن أفضل الأجواء لترصين عمل أنظمة المعلومات غير الرسمية فيها وصولاً لتمكينها من تقديم مخرجاتها بالشفافية على النحو الذي يخدم منظماتهم في مختلف المجالات ومنها مجال تحديد مكانة الأفراد لديهم.

٣. يحث الباحث كمقترح أخير زملاءه من الباحثين على إكمال النواحي المعززة لما توصل إليه، لاسيما في مجال دراسة تأثيرات المعلومات الشفافة في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين، ومعالجة نواحي الصراع والعزلة التنظيمية لديهم أيضاً.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. إدريس، ثابت عبد الرحمن، ٢٠٠٥، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية.

٢. حرحوش، عادل، منقذ داغر، ٢٠٠٠، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد.

٣. خرابشة، عبد، ١٩٩٧، الشفافية في الخدمة المدنية: تجربة ديوان المحاسبة، الأسبوع العلمي الأردني الخامس، الجمعية العلمية الملكية، المجلد ٢.

٤. خليف، سلطان أحمد، ١٩٩٨، الثقافة التنظيمية وأثرها خصائص وفاعلية نظام المعلومات غير الرسمية، دراسة تشخيصية تحليلية في عينة من المنظمات العراقية / نينوى، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الموصل .

٥. الشماع، خليل محمد حسن، ١٩٩٩، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الإعمال، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، طبعة جديدة

٦. العزاوي، محمد عبد الوهاب، ٢٠٠٢، أبعاد الجودة وتطوير المنتج وأثرها في تعزيز مكانة الإطار المحلي في ذهن المستهلك العراقي : دراسة استطلاعية لاراء عينة من مستخدمي الإطارات المحلية في محافظة نينوى، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الموصل

٧. عليان، عبد الله وأماني جرار، ١٩٩٧، الشفافية في الخدمة المدنية، المفاهيم ومعاييرها وأثرها في الخدمة المدنية، ديوان الخدمة الملكية الأردني، الأسبوع العلمي الخامس، الجمعية العلمية الملكية، المجلد ٢.

٨. الغالبي، طاهر وصالح العامري، ٢٠٠١، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظم المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، مؤتمر القيادة الإبداعية، القاهرة .

٩. القريوتي، محمد قاسم، ٢٠٠٠، السلوك التنظيمي – دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الحديثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. B. Ronald, Mitchell, 1998, "Sources Of Transparency Information System In International Regimes, University Of Oregon .
2. Davis, H.J & Rasool, S.A.1988Values Research & Managerial Behavior Implications For Devising Culturally Consistent Managerial Styles, Management international Review Vol : 28

3. Dickson, Peter R., & James L., 1987, Market Segmentation, Product Differentiation and Marketing Strategy, Journal Of Marketing, Vol. 51 ,April., No:3
4. Durbin, A.J., 1990, Effective Business Psycology, Prentice – Hill, Inc., USA .,
5. Fung ,Archon ,Graham ,Mary And Weil David ,2003,"The Political Economy Of Transparency : What Makes Disclosure Polices Sustainable ? Harved University.
6. Goyal, D.P ,1998, Management Information Systems Concept And Application" Deep And Deep Publications New Delhi
7. Iyengar ,J,V, 1997, Information Value- Anutility Approach ", Journal of Computer information System, Winter
8. Kotler,P.1997,"MarketingManagementAnalysis, Planning ,Implementation And Control, 9th.Ed, Prentice- Hall ,Inc, USA.
9. Nihal Jaya Wichrama ,2001,Transparency And Accountability For Piblic Financial Integrity, McGraw-Hill, Co., New York.
10. Tarca ,Ann,2001,"International Convergence Of Accounting Practices : Choosing Between Lass And Gaap ", University Of New Soath Wales.
11. Vishwanath, Tra, Amd Kaufmann, Daniel ,1999," Towards Transparency In Finance And Governance, Thewortd Bank .
12. Witt, Stephen F.& Moutinho luiz 1995, Tourism Marketing And Management – Hand Book, Prentice – Hill International 1st. Ed, U.K.

ثالثاً- الانترنت

1. WWW.alwarak .com
2. WWW. Transparency.org
3. WWW.undp.com