

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق
على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

إعداد الطالب/

علي مدبلج نهار الدوسري

فهدة عامر ظافر العجمي

إشراف/

الدكتور/ الفيصّل عبد الحميد محمد

الدكتور/ فايز علي جرّاد

العام الدراسي: ٢٠٢٤م

الجزء الأول: التمهيد

إهداء

الى القلب الحنون والصدر الدافئ

امي الغالية

الي من اشد بهم عضدي فكانوا خير معين

اخواني واخوتي

الى كل من دعاء لنا بالخير

الي جميع من تلقيت منهم النصيح والدعم

اهديكم خلاصة جهدي وتعبني

إلى كل من ساعدني في إخراجها بصورة تليق بالبحث العلمي، وعلى رأس القائمة أساتذتي الأفاضل

أصحاب التوجيه والإرشاد

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي أكرمنا ووفقنا لتقديم هذا العمل المتواضع

والذي ألهمنا القوة والعزيمة لإتمامه

فالحمد لله حمداً كثيراً

أحمد الله عز وجل أن منّ على بتمام هذه الرسالة، حيث وفقني الله فيها توفيقاً عظيماً،

وهو الأمر الذي ساعدني كثيراً في إخراج هذا البحث بالصورة المرجوة، كما أتوجه

بالشكر إلى أساتذتي الكرام **د. الفيصل عبد الحميد محمد ود. فايز علي جراد**. لذين

ساهموا بالكثير من الجهد والوقت من أجل مساعدتي في إتمام الرسالة.

قائمة المحتويات	
رقم الصفحة	اسم المحتوى
الجزء الأول: التمهيد	
١٨:١	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
١	مقدمة الدراسة
٢	مشكلة البحث
٣-٢	أهمية الدراسة
٤-٣	أهداف الدراسة
٤	أسئلة الدراسة
١١:٤	الدراسات السابقة
١٢-١١	التعقيب على الدراسات السابقة
١٣-١٢	المنطلقات النظرية للدراسة
١٣	فروض الدراسة
١٤	نموذج الدراسة
١٤	منهجية الدراسة
١٥-١٤	الأساليب الإحصائية
١٥	مجتمع وعينة الدراسة
١٦	أدوات الدراسة
١٧	صدق أداة البحث
١٧	مجالات الدراسة
١٨	تقسيم البحث المقترح
الجزء الثاني: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية	
٢٧:٢٠	الفصل الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات
٢٠	تمهيد
٢٠	ماهية تكنولوجيا المعلومات
٢١-٢٠	خصائص تكنولوجيا المعلومات
٢٢	أنواع التكنولوجيا
٢٣	أبعاد تكنولوجيا المعلومات
٢٤-٢٣	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائفها
٢٥-٢٤	مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
٢٥	أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم في التدريس الجامعي

٢٦	تحديات استخدام التكنولوجيا في الجامعات
٢٧-٢٦	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المقدمة للطلاب الجامعيين
٢٧	إيجابيات وسلبيات دمج تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية
٤٤:٢٨	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، وتأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين
٢٨	تمهيد
٢٩-٢٨	أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين
٢٩	ماهية الإدارة
٢٩	ماهية تطوير الأداء الإداري
٣٠	مبادئ تطوير الأداء الإداري
٣١-٣٠	أهمية تطوير الأداء الإداري
٣٢-٣١	عناصر الأداء الإداري الوظيفي
٣٢	أساليب تطوير الأداء الإداري
٣٣-٣٢	أهداف الأداء الإداري
٣٣	أهمية تقييم الأداء الإداري
٣٤	أنواع تقييم الأداء الإداري
٣٦-٣٥	العوامل المؤثرة في الأداء الإداري
٣٦	أهمية كفاءة الأداء الإداري
٣٧-٣٦	أبعاد كفاءة الأداء الإداري
٣٨-٣٧	أخلاقيات العمل الإداري وأهميتها
٤٣:٣٨	تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالجامعات الحكومية
٤٤	الخاتمة
الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية	
٦٧:٤٦	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
٤٦	منهجية الدراسة
٤٧	عينة الدراسة
٤٧	مجالات الدراسة
٤٧	محاور الدراسة الميدانية
٤٨	الدراسة الميدانية
٥٥:٤٨	أداة الدراسة

٦٧:٥٥	التحليل الوصفي
٧٩:٦٨	الفصل الخامس: تحليل المعلومات وتفسيرها
٨٢:٨٠	الفصل السادس: تحليل النتائج والتوصيات
	الجزء الرابع: ملاحق الدراسة
٨٩:٨٤	أولاً: المراجع العربية
٩٠	ثانياً: المراجع الأجنبية
٩٦:٩١	الملاحق
٩٧	المستخلص
٩٨	Abstract

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٤٩	قيم معامل ألفا كرونباخ	(١)
٥٠-٤٩	المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها	(٢)
٥٠	يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها	(٣)
٥٢-٥١	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات استخدام تكنولوجيا المعلومات	(٤)
٥٣	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء المهمة	(٥)
٥٤-٥٣	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء السياقي	(٦)
٥٥-٥٤	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء التكيفي	(٧)
٥٦-٥٥	التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول تكنولوجيا المعلومات	(٨)
٥٧	التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول أداء المهمة	(٩)
٥٨	التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول أداء السياقي	(١٠)
٥٩	التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول أداء التكيفي	(١١)
٦٠	يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي	(١٢)
٦٢-٦١	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر	(١٣)
٦٣	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	(١٤)
٦٥	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة	(١٥)
٦٦	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي	(١٦)
٦٩-٦٨	نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الرئيسية	(١٧)
٧٠-٦٩	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الرئيسية	(١٨)
٧١	نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) الفرضية الفرعية الأولى	(١٩)
٧٢	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) الفرضية الفرعية الأولى	(٢٠)
٧٤	نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الرئيسية	(٢١)
٧٥	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) الفرضية الفرعية الثانية	(٢٢)
٧٧-٧٦	نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) الفرضية الفرعية الثالثة	(٢٣)
٧٩-٧٨	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) الفرضية الفرعية الثالثة	(٢٤)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
(١)	نموذج البحث	١٤
(٢)	يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي	٦١
(٣)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر	٦٣
(٤)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	٦٤
(٥)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة	٦٦
(٦)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي	٦٧

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	رقم الصفحة
(١)	استمارة الاستبيان	٩٦:٩٢

الإطار النظري

الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة

الفصل الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، وتأثير

استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

للعاملين الإداريين

الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة

المقدمة:

في العقود القليلة الماضية شهد العالم ثورة هائلة في مجال الحوسبة والاتصالات، وتوقعات توقف هذه الثورة غير متحملة على الإطلاق، وأدت هذه التغيرات السريعة إلى تحفيز القادة والإداريين داخل المنظمات لوضع سياسات لتبني التكنولوجيا بشكل أفضل وكفاءة، حيث تعد تكنولوجيا المعلومات هي حجر الأساس الأكثر أهمية لتعزيز الأداء التنظيمي والبقاء والتنافس مع المنظمات الأخرى، حيث أن دقة المعلومات وسهولة الحصول عليها هي عصب الحياة لكل منظمة حيث يعد الحصول على المعلومات في التوقيت المناسب أمراً ضرورياً لتحسين عملية صنع القرار على جميع المستويات التنظيمية داخل الشركة. (هندي، ٢٠٢٢، ص ١)

تشكل الجامعات إحدى النظم الفريدة من نوعها في كل المجتمعات، لكونها مؤسسات تربوية وأكاديمية وبحثية وتنموية في آن واحد. وبذلك فهي تتمتع بخصائص مميزة تجعل منها مؤسسات ذات طابع خاص وفريد في الأهداف والأنشطة، ومن ثم يعمل ذلك على ارتقاء تلك الجامعات بمكانتها إلى مستوى الريادة والتميز بين مؤسسات المجتمع الأخرى، كما تساهم الجامعات من خلال دورها الأساسي والمهم في تنمية المجتمعات البشرية وتطويرها. كما يحتل الأداء مكانة خاصة في المؤسسات الجامعية، حيث إنه يمثل النتيجة النهائية لأنشطة المنظمة على مستوى الفرد والتنظيم والدولة، ويمكن القول إن الأداء على المستوى التنظيمي أو في أي جزء منه لا يعكس فقط قدرات الموظفين ودوافعهم، بل يعكس أيضاً قدرات المدراء ودوافعهم. (سليمان، ٢٠١٩، ص ٢-٣)

في ضوء ما سبق ذكره يتضح لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات وإيصال مدى أهمية هذه التقنيات إلى العاملين الإداريين، يساهم في رفع مستوى الأداء لديهم داخل الجامعات الحكومية، حيث يتطلب العاملين الإداريين نظاماً للمعلومات يعمل على تزويدهم بالبيانات الحالية والمستقبلية للموظفين في الجامعة، وذلك للمساعدة في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، ولذلك سوف يتم القاء الضوء على تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء لوظيفة العاملين الإداريين في الجامعات الحكومية بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية. (عبد العال،

٢٠٢٢، ص ٣٦٧)

مشكلة الدراسة:

تواجه الجامعات عند تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات عدة صعوبات حيث تعد متطلبات التغيير النظامي في الجامعات والذي يعد ضرورة حتمية لمواكبة التطورات في بيئة الأعمال الخاصة بها أمراً لا بد من النظر فيه من قبل هذه الجامعات حيث أن التغيير التكنولوجي في الجامعات يشمل جميع أنحائها، ومن ثم تجديد المؤسسة الجامعية للتكنولوجيا المستعملة والتغيير فيها حتى تواكب أحدث التطورات في عالم التكنولوجيا يعد من المهام التي قد يصعب عليها تأديتها والبدء بتنفيذها ومن ثم تتأخر هذه الجامعة عن غيرها من الجامعات من ناحية الأساليب التي تتبعها. وعلى جانب آخر، يعد تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات واستعمالها يتطلب منها إنفاق مبالغ ضخمة قد لا تستطيع الجامعات تحملها حيث تشكل تكاليف التشغيل وتكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب أعباء إضافية. كذلك اتفق أغلب المتخصصين في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات بأن أغلب أسباب الفشل في تنفيذ وإدارة التكنولوجيا يعود إل سوء اختيار أفراد تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين. لذا ينبغي على جامعة أم القرى أن تبادر فوراً في إعادة النظر في أثر هذه التقنيات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بها، وذلك نظراً لتغافل العديد من الجامعات عن أهمية هذه التقنيات باعتبارها قد تشكل أعباءً إضافية، لكن سوف تجني الجامعات ثمار تطبيق هذه الأساليب الحديثة فيما بعد. (جربوحة، ٢٠٢٣، ص ١٨-١٩)

في ضوء ما تقدم من مناقشة لإشكالية الدراسة يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين وذلك بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين الأهمية العلمية والعملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

أ. الأهمية العلمية (النظرية):

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في كونها تساعد الجامعات في الحصول على المعلومات من أجل أداء أعمالها بشكل متميز وفعال، كما أنها تعمل على تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة وأكثر دقة،

ومن ثم يعمل ذلك على رفع مستويات أداء العاملين الإداريين بالمنظمة، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في تسهيل العمليات اليدوية إذ يمكنها القيام بها بطريقة سريعة ولحظية فضلا عن السماح بالوصول إلى عدد كبير وضخم من المعلومات بضغط زر واحدة. كما تعد قاعدة الأساس التي تبني عليها المنظمات الإدارية الميزة التنافسية الخاص بها نظرا لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فعال ورئيسي في إنجاح المنظمات. ويرجع السبب إلى كبر أهمية تكنولوجيا المعلومات لتعدد الوظائف التي تقوم بها. (شريف، عودة، ٢٠١٦،

ص ١٧٩)

ب. الأهمية العملية:

- يستفيد من هذه الدراسة كافة الجامعات الحكومية حيث تقوم بتوجيههم نحو إجراء تعديلات على أنظمتهم المستخدمة وتطويرها حتى تتماشى مع أحدث التطورات التقنية والكشف عن أهمية هذه التقنيات في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بها.
- يستفيد من هذه الدراسة جميع الشركات الناشئة التي تواجه صعوبة في تحديث أنظمتها الحالية حتى تواكب التطورات العالمية في مجال الأعمال.
- تُعد هذه الدراسة مساهمة موجهة لكافة الباحثين والدارسين في مجال تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين حيث تكسيهم فهما أعمق عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- التعرف على تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين.
- توضيح الأساليب التكنولوجية المؤثرة بشكل كبير على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى.

- التعرف على البرامج التدريبية اللازم إعدادها لضمان قدرة العاملين الإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة.

- تحديد التحديات التي تواجه الجامعات الحكومية في تطبيق الأساليب التكنولوجية الجديدة.

- اكتشاف مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المقدمة لطلاب جامعة أم القرى.

أسئلة الدراسة:

يندرج تحت التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي تتمثل في الآتي:

- ماهية تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين؟

- ماهي الأساليب التكنولوجية المؤثرة بشكل كبير على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى؟

- ماهي البرامج التدريبية اللازم إعدادها لضمان قدرة العاملين الإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة؟

- ماهي التحديات التي تواجه الجامعات الحكومية في تطبيق الأساليب التكنولوجية الجديدة؟

- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المقدمة لطلاب جامعة أم القرى؟

الدراسات السابقة

تكتسب الأبحاث والدراسات السابقة أهمية بالغة كونها تمكن الباحث من التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع بحثه والتعرف على المناهج المستخدمة وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي وأهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات لذلك توجد العديد من الدراسات والأبحاث والكتب التي تتناول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين حيث تم الاطلاع على أبرز الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة، ويمكن تقسيمها إلى محورين رئيسيين كالآتي:

المحور الأول: الدراسات السابقة المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:

أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة (العايب، مزلي، ٢٠٢٣) بعنوان:

" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة

حالة: شركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة"

تهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، وإبراز الدور الأهم للموارد البشرية في ظل التطورات التكنولوجية السريعة وكيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير أداء الموارد البشرية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث ركزت الدراسة على ٤٠ عاملا من أصل ٥٠ عاملا في الشركة، وكذلك بالاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، كما قمنا باستخدام برنامج (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة. وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها: إن مؤسسة إنتاج الكهرباء والغاز تسعى للحفاظ على الموارد البشرية، خاصة ما يتوفر لها من يد عاملة ذات خبرة، ومهارة، إشارات وكفاءات، فهي تعمل على انتهاز بعض الأساليب للحفاظ عليها مثل أنظمة الأجور، التحفيز، التدريب، تنظيم العلاقة مع النقابات العمالية، أمن وسلامة العاملين. وكذلك إثبات صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأنه يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة.

- دراسة (مباركي، ٢٠٢٣) بعنوان:

" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن

(دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية)"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن، وفي سبيل ذلك تم اتباع المنهج الوصفي، كما تم إعداد استبانة و توزيعها على مجموعة من الوكالات التجارية والمديريات الجهوية والعامّة لقطاع الهاتف النقال في ١١ ولاية من ولايات الجزائر، شملت عينة الدراسة ٨٣ عامل موزعة بين موبيليس، جيزي، أوريدو، هذا بالإضافة الى المقابلة

والملاحظة والبيانات الإحصائية من الأنترنت من أجل جمع البيانات، في الأخير توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات محل الدراسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن، ووجود أثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي، بعد العملاء، العمليات الداخلية، النمو والتعلم، الأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسات محل الدراسة، وأهم ما اقترحت الدراسة هو الاهتمام بجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات، وضرورة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والبيئية للأداء، وعلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار أهداف المؤسسة واستراتيجيتها وتكييفها وربطها مع نموذج بطاقة الأداء المتوازن من أجل نجاح تطبيقه وتحقيق النتائج المرجوة المؤسسة منه.

- دراسة (هاني، ٢٠١٣) بعنوان:

" تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة عينة من البنوك في قسنطينة)"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية من خلال إبراز واقع استخدام البنوك الجزائرية لهذه التكنولوجيا ومدى تطبيقها لها على أنشطتها المتنوعة. والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، وبعد إجراء عملية تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بثلاث بنوك بقسنطينة واختبار الفرضيات خلصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر بارز في تفعيل أنشطة البنوك التجارية الجزائرية لكن هذه الأخيرة لم تستفد منها كما ينبغي وإنما هي لا زالت في بداية طور الاستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما تبقى الخدمات البنكية الحديثة غير مطبقة لعدة عوامل مختلفة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Okoye, et al, 2022) بعنوان:

" تأثير التقنيات الرقمية على التدريس والتعلم في التعليم العالي في أمريكا اللاتينية: نظرة مستقبلية على مدى الوصول والحواجز والاختناقات"

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة إلى أي مدى التقنيات الرقمية تم استخدامها لتعزيز عملية التدريس والتعلم في مؤسسات التعليم العالي، والحواجز والاختناقات التي قد تؤدي إلى عدم تنفيذها بشكل فعال عبر مؤسسات التعليم العالي. استخدمت الدراسة تسعة بلدان مختارة في أمريكا اللاتينية (LATAM) بناءً على التركيز الرئيسي للمعلمين والمستثمرين التجاريين والماليين: إظهار مستوى تأثير/آثار تقنيات الحاسوب على عمليتي التعليم والتعلم. كما تم تطبيق منهجية مكونة من خطوتين (مختلطة) (من خلال عدسة كمية ونوعية) للتحقيق البحثي، وباستخدام البيانات التي تم جمعها من المسح الذي تم إجراؤه على أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في مختلف البلدان في أمريكا اللاتينية. قام الباحثون بتطبيق تقنية التنقيب عن النص (تحليل المشاعر والتكافؤ العاطفي) لتحليل الآراء (البيانات النصية) المقدمة من قبل المشاركين للمساعدة في تحديد التحديات والعقبات التي تحول دون استخدام التقنيات الرقمية للتعليم والتعلم في المنطقة. من الناحية الكمية، قام الباحثون بتطبيق اختبار Kruskal-Wallis H لتحليل الاختيارات المتعددة التي تم جمعها والعناصر المصنفة في الاستبيان من أجل تحديد العوامل البارزة التي تؤثر بشكل كامل على مدى الوصول والحواجز والاختناقات، وتظهر النتائج أن المستخدمين أيدوا التركيز على نقص التدريب والبنية التحتية والموارد، والوصول إلى الإنترنت والمنصات الرقمية، باعتبارها التحديات الرئيسية لعملية التدريس والتعلم. ناقشت الدراسة أيضاً بشكل تجريبي العوامل الحاسمة التي ينبغي لمؤسسات التعليم العالي، لا سيما في أمريكا اللاتينية حلها واعتمادها لدعم استراتيجيات صنع القرار، والسياسات التشغيلية والحوكمة، والاستثمارات المالية، وصنع السياسات، وتبسيط الضوء عليها بشكل تجريبي، في وقت أصبحت فيه "التقنيات الرقمية" أمراً لا مفر منه ولا غنى عنه في التعليم والتعلم.

المحور الثاني: الدراسات السابقة المرتبطة بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين:

أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة (بكري، ٢٠٢٣) بعنوان:

"الانعكاس الرقمي الإدارية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لموظفي الإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ورقلة"

تهدف الدراسة إلى دراسة الرقمنة الإدارية وانعكاسها على الأداء الوظيفي لموظفي الإدارة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ورقلة، حيث اعتمد أسلوب العينة على الحصر الشامل لمفردات العينة حيث بلغ عددهم ٣٧ مفردة، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك باستعمال استبيان لجمع البيانات من المبحوثين حيث قسمت الدراسة إلى جانب منهجي وجانب تطبيقي والذي تم فيه محاولة الإجابة فيما على الأسئلة المطروحة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر الكلية أجهزة تسمح بالتدفق الكافي للإنترنت داخل الكلية، تعمل الكلية على استخدام الرقمنة الإدارية للتسهيل من المهام الإدارية للموظفين.

• دراسة (العبادي، بطاح، ٢٠٢٢) بعنوان:

"درجة حاجة القيادات الأكاديمية لتحسين أدائهم في الجامعات الأردنية الخاصة في ضوء القيادة الموقفية من وجهة نظر القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة حاجة القيادات الأكاديمية لتحسين أدائهم في الجامعات الأردنية الخاصة في ضوء القيادة الموقفية من وجهة نظر القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي ولتحقيق هدف هذه الدراسة قام الباحثان بإعداد استبانة مكونة من أربعة مجالات وتم التأكد من صدقها وثباتها، كما تم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (٣٠٢) من القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة وتم اختيار أفراد عينة الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية البسيطة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة حاجة القيادات الأكاديمية لتحسين أدائهم في الجامعات الأردنية الخاصة في ضوء القيادة الموقفية من وجهة نظر القادة الأكاديميين وأعضاء الهيئة التدريسية جاءت بدرجة متوسطة، حيث جاء مجال (التخطيط والتنفيذ) في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، بينما جاء مجال (المتابعة والتقييم) في المرتبة الأخيرة. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تُعزى إلى متغير: (الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية).

• دراسة (الروسان وآخرون، ٢٠٢٠) بعنوان:

" أثر الحوكمة المؤسسية في تعزيز وتطوير الأداء في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة الإداريين

في محافظة إربد"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوكمة المؤسسية في تعزيز وتطوير الأداء في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة الإداريين في محافظة إربد، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد، والبالغ عددهم (٦٨٥)، أما عينة الدراسة بلغت (٢٥٠) ، قائدا إداريا، وتم تطوير أداة للدراسة تكونت من جزأين الأول لقياس درجة تطبيق الحوكمة المؤسسية والثاني لقياس مستوى تعزيز وتطوير الأداء في مديريات التربية والتعليم، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الحوكمة المؤسسية لدى القادة الإداريين في محافظة إربد كانت بدرجة متوسطة، و أن مستوى تعزيز وتطوير الأداء في مديريات التربية والتعليم كان بدرجة متوسطة. كما أظهرت النتائج إلى وجود أثر لدرجة تطبيق الحوكمة المؤسسية في تعزيز وتطوير الأداء في مديريات التربية والتعليم، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر الحوكمة المؤسسية في تعزيز وتطوير الأداء في مديريات التربية والتعليم في الأردن تبعا لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، بينما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي ولصالح المدير ويوصي الباحثون بضرورة عقد دورات تدريبية للإداريين في مديريات التربية حول كيفية تطبيق الحوكمة في مديراتهم.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

• دراسة (Stoffberg, et al, 2023) بعنوان:

" علاقة المؤهلات التعليمية بالأداء الوظيفي لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين المؤهلات العلمية والأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة في المناصب الإدارية الأكاديمية وتقديم توصيات لتحسين الوضع الحالي. وتم استخدام استبيان أداء العمل الفردي (IWPQ)، وهو أداة مكونة من ٤٧ بنداً تم تطويرها لقياس أداء العمل على المستوى الفردي. وبعد تعريف الأداء الوظيفي إلى أنماط سلوكية رباعية الأبعاد (سلوك الأداء السياقي، وسلوك الأداء التكيفي، وسلوك أداء المهمة، وسلوك العمل الذي يؤدي إلى نتائج عكسية)، أشارت النتائج إلى عدم وجود ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي ومستوى المؤهلات (كما تم قياسها مقابل إطار المؤهلات الوطنية) التي يحملها الموظفون. ومن ثم تم استخدام Spearman's Rho لتحديد العلاقة بين مستوى مؤهلات إطار المؤهلات الوطنية للمستجيبين وتقييمات أدائهم. ولوحظ وجود علاقة إيجابية متوسطة الدلالة ($P=0.056$) بين مستوى الإطار الوطني للمؤهلات وتصنيفات الأداء الوظيفي التي "تتجاوز متطلبات" الوظيفة. يساعد البحث على تحديد المستويات التعليمية المفضلة للمناصب الإدارية الأكاديمية ذات التعقيد متفاوت ويزود الجامعة بإرشادات إضافية لتعيين الموظفين الذين من المرجح أن يؤثرأ على الأهداف التنظيمية بشكل إيجابي.

المحور الثالث: الدراسات السابقة التي تربط بين المتغير المستقل والتابع:

أولاً: الدراسات العربية:

• دراسة (بداع، ٢٠١٧) بعنوان:

" أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة مؤسسة رغوة الجنوب -تقرت-"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -مؤسسة رغوة الجنوب- تقرت. ورقلة-، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد استخدمت الباحثة الملاحظة والاستبيان لجمع البيانات والمعلومات. كما اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقصائي والمنهج الإحصائي، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة

القصدية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة ٤٦ عامل من المؤسسة. تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، ومعاملات الارتباط ، وتحليل الانحدار الخطي، وتم التوصل إلى نتائج من أهمها: أن مؤسسة رغوة الجنوب تطبق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة، وأنه لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، كما أنه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والأداء الوظيفي، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

• دراسة (Chege, et al, 2019) بعنوان:

" تأثير ابتكار تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات في كينيا"

تهدف الدراسة إلى البحث في العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وأداء الشركات في كينيا من خلال النظر في تأثير ابتكار رواد الأعمال على هذه الرابطة. تم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة، كما تكونت عينة الدراسة من 240 مؤسسة، وتم أيضاً استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية في التحليل. تشير النتائج إلى أن الابتكار التكنولوجي يؤثر على أداء الشركات بشكل إيجابي. وتوصي الدراسة رواد الأعمال بضرورة تطوير استراتيجيات مبتكرة لتحقيق أداء الشركة. كما ينبغي أن تهدف سياسة الحكومة إلى تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز العوامل الخارجية التكنولوجية للشركات الصغيرة والمتوسطة داخل الصناعة، وإنشاء مراكز موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتثري نتائج هذه الدراسة النظريات الموجودة وتساهم في ممارسات إدارة الأعمال في كل من البلدان المتقدمة والنامية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية م حيث الهدف حيث هدفت دراسة (بداع، ٢٠١٧)، إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث استنتجت الدراسة وجود

علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، كما هدفت دراسة (Chege, et al, 2019) إلى البحث في العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وأداء الشركات في كينيا. واتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث النهجية المتبعة حيث اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي مثل ماورد في دراسة (بكري، ٢٠٢٣)، وقد ظهر أوجه الاتفاق أيضا من حيث محل الدراسة حيث اتخذت دراسة (Stoffberg, et al, 2023) المؤسسات الجامعية محلا لتحقيق هدفها الأساسي من الدراسة وهو ما اعتمدت عليه الدراسة الحالية أيضا في اختبار مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين.

الفجوة البحثية:

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو تطرق هذه الدراسة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالجامعات وتحديدًا على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، كما ربطت هذه الدراسة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين وهو ما لم تتطرق له الدراسات الأخرى، كما اعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت أداة الاستبانة، وهي بذلك تتميز عن الدراسات السابقة التي ركزت على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على العاملين الإداريين في الجامعات الحكومية الأخرى.

المنطلقات النظرية للدراسة:

(نظرية الإدارة العلمية: ١٩٠٠ – ١٩٢٠ فريدريك تايلور):

تري هذه النظرية أن التنظيم عبارة عن أنساق رشيدة ذات أهداف محددة، كما تقوم بافتراض مقدرة العلم على تحديد أفضل وأسرع الطرق لإنجاز العمل والوصول إلى أعلى درجة من الكفاءة التنظيمية، ومن أهم مبادئها: ١. ضرورة التوصل إلى أعلى درجة من تقسيم العمل ٢. الإشراف الدقيق والمكثف للتأكد من سلامة أداء العامل ٣. وضع أنظمة الحوافز بناءً على الأجر، وحسب المبدأ الأول الذي ينص على القيام بتقسيم العمل واستخدام دراسات الزمن والحركة أي تحديد الوقت والحركة اللازمة لكل وظيفة وتدريب العاملين عليها للوصول إلى إنتاجية عالية في وقت ومجهود أقل. أما بالنسبة إلى المبدأ الثاني فإن زيادة الإنتاجية نابعة من تدريب العاملين على الأداء السليم ويعمل على تقليل الأخطاء والحوادث في العمل ومن ثم تخفيف الأعباء على المشرفين. واهتمت أيضا بتخصيص المهام حتى يتم وضع الرجل

المناسب في المكان المناسب حسب الوظائف الموجودة. أما المبدأ الثالث يبين تركيز الإدارة العلمية على نظام الحوافز حيث يتم تحفيز العاملين من خلال رفع الأجور مقابل قيامهم بأداء عالي، أي ربط الأجر بالإنتاجية، لكنها اعتبرت العامل مثل الألة وتجاهلت احتياجاته وعلاقاته الاجتماعية. وعلى الرغم من ذلك يرجع لها الفضل في الإشارة إلى أهمية الاهتمام بالتدريب من أجل تحسين جودة أداء العامل، حيث ساهمت مثل هذه الأفكار في إثارة المزيد من الدراسات داخل المنظمات وخلق مناخ تدريبي جيد لتحسين جودة أداء الموظفين في المؤسسات عن طريق تدريبهم وتحفيزهم وفقاً لأسس علمية واضحة. (عفايفية، براهيمية، ٢٠٢٣، ص ١٦)

المنهجية وطرق البحث:

١. فرضيات الدراسة:

وفقاً لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

يندرج تحت الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء السياقي بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التكيفي بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

المتغير المستقل

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

المتغير التابع

أداء المهمة
الأداء السياقي
الأداء التكيفي



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة. شكل (١)

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كونه الأنسب لمعرفة الواقع لجوانب الدراسة، إذ يستخدم المنهج الوصفي في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها، علاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، كما يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره حيث هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

١. الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

١. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
٢. استخدام الرسوم البيانية (Graphs): استخدام البيانات والرسومات البيانية الموضحة لنتائج الدراسة أثناء التحليل.
٣. استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
٤. المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من العبارات المتغيرة في الدراسة الأساسية.
٥. استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
٦. استخدام اختبار T لمتوسط عينة واحد (One sample test).
٧. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis): لمعرفة أثر المتغير المستقل على كل بعد من أبعاد المتغير التابع.
٨. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لمعرفة أثر المتغير المستقل على كل بعد من أبعاد المتغير التابع.

٢. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في التطبيق على العاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، حيث بلغ عددهم ٢٦٩٠ عام ٢٠٢١م وقامت الجامعة بزيادة ذلك العدد إلى ٢٨٠٠ عام إداري في عام ٢٠٢٤، لزيادة حجم احتياج الجامعة إلى ذلك الكم من العاملين لسد العجز في عدد العاملين في بعض الإدارات.

ب. عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في العاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، وبذلك تكون تلك العينة ممثلة لمجتمع الدراسة البالغ عددها (٣٣٨)، وتم الحصول على تلك العدد وفقاً للجداول الإحصائية المستخدمة لاستخراج حجم العينة من المجتمع المستهدف، وتم إرفاق هذا الجدول في الملاحق.

وتتمثل المعادلة التي تم استخدامها في الآتي:

$$\text{حجم العينة} = \frac{(J-1) \times 2_{\text{ع}}}{2_{\text{م}}}$$

ع = الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره وهو ٩٥%

ل = معدل تواجد الخاصية في المجتمع ولصعوبة قياسها نفترض إنها تمثل ٥٠%

م = مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو ٥%

أدوات الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة

من ثلاث محاور تتمثل في الآتي:

- المحور الأول:

سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين الإداريين في عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع

الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ)

- المحور الثاني:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس أثر استخدام التكنولوجيا وأبعادها (المتغير المستقل).

- المحور الثالث:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين وأبعاده (المتغير التابع).

صدق أداة البحث:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات الأداة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية:

اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

- الحدود المكانية:

اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

- الحدود البشرية:

طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها (٣٣٨) من العاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال عام ٢٠٢١ م.

تقسيم الدراسة المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

(تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى
بالمملكة العربية السعودية)

تمهيد

يشهد العالم حالة من التطور الاقتصادي والاجتماعي نظرا لظهور الجيل الجديد من التقنيات الرقمية الحديثة التي ساهمت في تطوير أدوات جيدة لتطوير الجامعات وغيرها من المؤسسات، مما أوجب ضرورة النظر في لغة التفاعل الإلكتروني مع الفئات المستهدفة، ونتيجة لطبيعة التقنيات الرقمية المستحدثة يوميا جاء التحول الكبير داخل الجامعات، حيث أسهم التقارب بين العديد من التقنيات الرقمية في إتاحة التفاعل الفوري والوصول إلى كم كبير من البيانات والمعلومات، وأداء العديد من الأنشطة والمهام بغض النظر عن المكان والزمان، ومن ثم ازدادت الحاجة إلى تطوير أساليب العمل داخل الجامعات من خلال ميكنة جميع المهام والأنشطة اعتمادا على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وتقليل استخدام الأوراق وتبسيط إجراءات العمل الإداري، والقضاء على الروتين اليومي وإنجاز المهام بسرعة وإتقان، وتحول المؤسسة من هياكل تنظيمية معقدة إلى هياكل مرنة ملائمة لمتطلبات التحول الرقمي للجامعات، من أجل تحقيق مستوى متميز من الأداء الإداري. (علي، فايد، ٢٠٢٢، ص ٢٠٠)

مما سبق:

تم إعداد دراسة لدراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، وسيتم تناول هذا البحث من خلال فصلين كالآتي:

الفصل الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، وتأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

للعاملين الإداريين

الفصل الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

في ظل التغيرات التي يشهدها العالم في مختلف المجالات الاقتصادية، اجتماعية، وسياسية، وثقافية. تلجأ المؤسسات بمختلف أنواعها لأنجح الطرق لتحقيق أهدافها والتكيف مع التغيرات ومواجهة التحديات. ومن بين الأسباب والعوامل المؤدية لهذا التغير في عصرنا هو التطور العلمي والتكنولوجي، الذي أحدث طفرة ملحوظة بين مجتمعات العالم في إنتاج المعلومات خاصة مع التسارع الملحوظ في المعارف والمهارات الفائقة، والذي بدوره أدى إلى إحداث تقدم هائل في استعمال التكنولوجيات، لذا وجب على العالم إدارة هذه الأساليب واستخدامها في معالجة المعلومات واستثمارها لمزاولة العديد من الأنشطة في إطار شبكات المعلومات والاتصالات. (سليمة، ٢٠٢٢، ص ٢٩)

أولاً: ماهية تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأدوات والأجهزة التي تعمل على تخزين المعلومات ثم معالجتها واسترجعها، ومن ثم يتم توصيلها عبر الأجهزة المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبال تلك المعلومات من أي مكان في العالم. كما يتم توظيف هذه التقنيات لمعالجة المضمون أو المحتوى المراد إيصاله لمختلف الجهات المعنية اعتماداً على مراحل متعددة بدءاً من مرحلة الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها مروراً بعملية معالجة البيانات التي تتضمن التنظيم، التبويب والتخزين، والترميز، والتحليل وصولاً للنتائج التي تم التوصل لها من مرحلة المعالجة حتى يتم الاستفادة منها في الوقت المناسب. (الحميري، ٢٠٢٤، ص ٤٨٠)

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن باقي التكنولوجيات نتيجة لتفردا بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

١. تقليص الوقت: حيث قامت التكنولوجيا بتقريب المسافات بين البشر في جميع أنحاء العالم.
٢. تقليص المكان: تساعد على تسهيل عملية الوصول للمعلومات وذلك من خلال وسائل تخزين قابلة على استوعاب أحجام هائلة من المعلومات المخزنة.
٣. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: يتحقق ذلك نتيجة تفاعل الباحث عن المعلومات بالتفاعل مع الآلة.
٤. الذكاء الاصطناعي: أي تطوير وتقوية المعرفة من قبل المستخدمين وتدريبهم بما يحاكي القدرات البشرية وأنماط أعمالها.
٥. تكوين شبكات الاتصال: تتيح توفير مجموعة من الأجهزة الاتصال لنشر المعلومات بين المستخدمين والسماح لهم بتبادل المعلومات مع باقي الأنشطة في المنظمة.
٦. التفاعلية: تتيح تكنولوجيا المعلومات للمستخدم إرسال واستقبال المعلومات في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يمتلكون القدرة على تبادل الأدوار وخلق أنشطة تفاعلية بينهم.
٧. اللامركزية: هي خاصية استقلال تكنولوجيا المعلومات حيث يعمل الإنترنت بشكل مستمر دون انقطاع إذ لا يمكن لأي جهة أن تقوم بتعطيل عمله على مستوى العالم.
٨. قابلية التحرك والحركة: أي أنها تمكن المستخدم من الاستفادة من خدماته أثناء تحركاته وتنقلاته العديدة وذلك عن طريق وسائل الاتصال كالحاسب الآلي النقال والهاتف.
٩. قابلية التحول: القدرة على تحويل الرسائل المسموعة إلى رسائل مطبوعة، أي نقل المعلومات من وسيط إلى آخر.
١٠. قابلية التوصيل: ربط الأجهزة الاتصالية المتنوعة على الرغم من اختلاف مكان تصنيع هذه الأجهزة وشركاتها.
١١. اللامجاهرية: أي إمكانية قيام الفرد بتوجيه رسالته إلى مجموعة معينة من الأفراد الآخرين مما يسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للنشاطات.
١٢. الشيوع والانتشار: قوة واستمرارية تكنولوجيا المعلومات نتيجة لتوسع شبكتها وانتشارها وشموليتها في أماكن غير محدودة في العالم.

١٣. اللاتزامنية: قدرة الفرد على استقبلا الرسالة في أي وقت يناسبه

١٤. العالمية: تنشط تلك التقنيات والتكنولوجيات حتى تشمل مختلف مناطق العالم مما يعمل على تسهيل

المعاملات التجارية التي تتم بين الأفراد والتي يقوم بتحريكها رأس المال المعلوماتي. (سيد، ولد، ٢٠٢٠،

ص١٨-٢٠)

ثالثاً: أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي:

١. على أساس درجة التحكم وتتضمن الآتي:

أ. التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا الأكثر شيوعاً في المؤسسات والمنشآت الصناعية والتي تتميز

بدرجة تحكم كبيرة جداً.

ب. تكنولوجيا التمايز: على العكس من التكنولوجيا الأساسية، يمتلك هذه التكنولوجيا مؤسسة واحدة أو عدد

محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تميزها عن بقية منافسيها المباشرين.

٢. على أساس موضوعها وتتضمن الآتي:

أ. تكنولوجيا المنتج: هي التكنولوجيا التي يحتوي عليها أي منتج وهي تعد المكونة له.

ب. تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: هي تلك التكنولوجيا التي تدخل ضمن عمليات التصنيع وعمليات التركيب

والمراقبة.

ت. تكنولوجيا التسيير: تقوم بوظيفة معالجة مشاكل التنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن الأمثلة على هذه

التكنولوجيا: البرامج والتطبيقات التسييرية.

ث. تكنولوجيا التصميم: هو التصميم بمساعدة الحاسوب الذي يستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسات.

ج. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تعمل على معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، ويتزايد أهمية هذا

النوع من التكنولوجيا نظراً للدور الذي تلعبه في عملية التسيير.

٣. على أساس محل استخدامها:

- أ. تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: تتميز بكونها تمنح المؤسسة خاصية الاستقلالية عن العالم الخارجي حيث تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة والخبرة.
- ب. تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: يعد عدم قدرة المؤسسة على توفير هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى أمراً يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي. (جاهي، بن عبدة، ٢٠١٨، ص ٤-٥)

رابعاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

أشار القنديلجي والسامرائي إلى مراحل المعلومات عبر خمس ثورات متتابعة، ويمكن حصرها في الآتي:

١. ثورة تكنولوجيا المعلومات الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة المسمارية في بلاد ما بين النهرين ثم الكتابة التصويرية، ثم اختراع مختلف أنواع الكتابة الأخرى.
٢. ثورة تكنولوجيا المعلومات الثانية: تتمثل في اختراع الطباعة وذلك ابتداءً من الطباعة الحجرية الثابتة مروراً بالحروف المعدنية الثابتة وانتهاءً بالطباعة المعدنية المتحركة.
٣. ثورة تكنولوجيا المعلومات الثالثة: وتتمثل في اختراع كافة أنواع مصادر المعلومات كالمسموعة والمرئية، كالهاتف، والراديو، واللاسلكي إلى غير ذلك من مواد السمع البصرية.
٤. ثورة تكنولوجيا المعلومات الرابعة: وتتمثل في اختراع الحاسب الإلكتروني وتطويره عبر مراحل وأجيال متعددة.
٥. ثورة تكنولوجيا المعلومات الخامسة: وتتمثل في التزاوج الواضح بين تكنولوجيات الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة. (أمجور، ٢٠١٦، ص ٦-٧)

خامساً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائفها:

١. مكونات تكنولوجيا المعلومات: تتكون تكنولوجيا المعلومات من عنصرين أساسيين وهما:
 - نظم الحوسبة: تضمن النظم الآلية لجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع البيانات في الوقت المناسب، ويضم هذا الجزء عنصران هما الأجهزة والبرمجيات. تشمل الأجهزة جميع المكونات المادية المعتمدة في إدخال

البيانات ومعالجتها حتى تصبح معلومات صالحة تمكن المستخدم من اتخاذ القرار، وتضم الحاسب بكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي... إلخ، أما البرمجيات فهي تعد سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر لإنجاز مهمة معينة، وهي بذلك تعد جزء تكميلي لجهاز الكمبيوتر، وتتمثل في برامج لنظام وجميع البرامج التشغيلية وبرامج المعالجة والتطبيق، ويتم تخزينها في الذاكرة كمجموعة من الملفات.

- نظم الاتصال: اقترن مصطلح تكنولوجيا المعلومات بالاتصال نظراً للتطورات الكبرى في هذا المجال واقترب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال، لذا فهي توفر عامل الربط أو الاتصال بين الأفراد والمؤسسات والهيئات. وذلك من خلال الشبكات ووسائل الاتصال في التلكس والربط اللاسلكي والأقمار الصناعية والإنترنت.

٢. الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: يمكن تلخيص الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

- جمع المعلومات: عن طريق لوحة المفاتيح، ناسخ الشفرة، مسجل الصوت، وآلة الصورة.
- الإرسال: ويتم ذلك من خلال المذياع، التلفاز، والبريد الإلكتروني.
- التخزين: عن طريق الورق، الأقراص، والمخزونات الآلية.
- المعالجة: من خلال طريق الحاسب والبرمجيات.
- الإظهار: من خلال الطابعة والشاشة. (لعزالي، حمزاني، ٢٠٢٢، ص ٧-٨)

سادساً: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورة وحتمية في عصرنا الحالي لمواكبة التطورات، وتوسعت استخداماتها أيضاً حتى أصبحت تتدخل في مجالات ومستويات عديدة. تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات على مستويين:

١. استخدام داخلي من خلال:

- تصميم بطاقة فنية باستخدام تكنولوجيا المعلومات واعتبارها كمصدر رئيسي لبيانات الشركة المتمثلة في التعريف بالمؤسسة، نوع النشاط، الهيكل التنظيمي، أهدافها وغيرها،

- ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض مهما تباعدت أجزائها الجغرافية.
- استعمال بطاقات الدوام الإلكترونية لتسهيل معالجة البيانات.
- الحصول على معلومات تخص المنتجات التابعة للمؤسسات المنافسة حتى تبقى المؤسسات في وضعية تنافسية جيدة دائما.
- نقل المستندات بشكل سريع واقتصادي ومن ثم يتم توفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.

٢. استخدام خارجي من خلال:

- نشر إعلانات الشركة على شبكة الإنترنت كإعلانات التوظيف مثلا.
- سهولة وسرعة التواصل مع الأشخاص الخارجيين عن طريق البريد الإلكتروني.
- الاطلاع بشكل دائم على سوق العمل واختيار الموظفين عند الحاجة بكل سهولة.
- متابعة تطور المؤسسة مقارنة بغيرها من المؤسسات في نفس قطاع المؤسسة أو في القطاعات المتعلقة بنشاطها وذلك عن طريق الاتصال الدائم والمستمر بالعالم وسهولة الوصول لمعلومات المنافسين عبر شبكات الإنترنت. (بلغيث، شاوش، ٢٠١٨، ص ١٢-١٣)

سابعاً: أهمية استخدام تكنولوجيا التعليم في التدريس الجامعي:

يعد استخدام الوسائل التعليمية عاملاً مساعداً في تحقيق الأهداف التدريسية للجامعات، نظراً لأهميتها في تمكين الطلاب من التفاعل الفوري فيما بينهم، ومن جهة أخرى تمكنهم من التفاعل بينهم وبين أستاذتهم الجامعيين من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تتيح للطلاب الوصول للأستاذ حتى في خارج أوقات العمل الرسمية، فضلاً عن كونها تمثل عنصر تشويق وجذب للانتباه لدى الطلبة حيث تساهم الأساليب التكنولوجية الحديثة في إيصال المعلومة بشكل أسرع وأكثر فعالية، كما تساعد في ممارسة التفكير الناقد وتمكن الطلاب من التعلم بالأسلوب الذي يتناسب مع قدراتهم، بالإضافة إلى إكساب الطلاب مهارات الاتصال، وتنمية قدرات التأمل والتفكير العلمي السليم للتوصل إلى حلول لجميع مشكلاتهم، وأيضاً تحسين عرض المقرر الذي يشرحه الأستاذ الجامعي واستغلال التدريس

بشكل أفضل، ومن ناحية أخرى تعمل على تقليل الأعباء الإدارية لأعضاء هيئة التدريس، وتساعدهم في تقييم أداء الطلاب بشكل أكثر دقة وعدالة. (أبو القاسم، ٢٠٢١، ص ٧٦)

ثامناً: تحديات استخدام التكنولوجيا في الجامعات:

على الرغم من توافر مميزات عديدة ولا حصر لها للتكنولوجيا في مجالات الحياة، ومن ضمنها مجال التعليم، إلا أن هذه التجربة تواجه العديد من المعوقات والصعوبات التي تحد من انتشارها بشكل سريع، ومن أهم تحديات استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية هي:

- عدم وجود كوادر متخصصة في مجال تكنولوجيا التعليم بالقدر الكافي في جهاز التربية.
- قلة الوعي بأهمية إدخال التكنولوجيا في مجال التعليم.
- خوف البعض من استعمال التكنولوجيا في التعليم حيث يعتقدون أنه باستعمال التكنولوجيا ستصبح العملية التعليمية بعيدة عن الصبغة الإنسانية.

كما يرى البعض الآخر أن تحديات استخدام التكنولوجيا في عملية التعليم تكمن في:

- نقص الخبرة وعدم وجود دراية كافية لدى العديد من الأساتذة بطريقة الكتابة والعرض باستخدام الأساليب التكنولوجية.
- عدم مقدرة البعض على التخطيط والإعداد لإنتاج عرض جيد قبل بدء المحاضرة التعليمية. (زيدان، ٢٠١٥،

ص ١٥)

تاسعاً: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المقدمة للطلاب الجامعيين:

تساعد تكنولوجيا المعلومات مؤسسات التعليم العالي في الوقت الحاضر على تطبيق التعليم عن بعد وربط الدراسين مع أساتذتهم وقواعد البيانات أو مع بعضهم البعض. كما يستطيع الطالب بواسطة تكنولوجيا المعلومات من الدخول إلى موقع الجامعة ثم إلى الكلية التي ينتهي لها ثم إلى القسم الخاص به وتحميل المحاضرات في وقت قصير. وتمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤسسات التعليم العالي من تطوير خدماتها التي تقدمها للطلاب والنمو الملحوظ نظرا للتقنيات المستحدثة واللائهائية. كما تساعد الجامعات في تحقيق ميزة تنافسية من خلال إسهاماتها في كل جوانب التعليم العالي كالمكتبات والبحث العلمي والموارد البشرية، ومن ثم ينعكس ذلك بالإيجاب على الخدمات المقدمة للطلاب. (عبدش، علواش، ٢٠٢١، ص ٥١٠).

عاشراً: إجابيات وسلبيات دمج تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية:

هناك العديد من الجوانب الإيجابية لاستخدام التكنولوجيا في مجال التعليم في مختلف التخصصات ومنها:

- تسهل من القدرة على متابعة المتعلم وتحسين بيئة التعليم وتسهيل الوصول إلى ملفات الطلاب، كما تكسب المؤسسة التعليمية القدرة على تطبيق نظام التعليم عن بعد، وتعمل على التغلب على المشاكل الناجمة عن البعد الزماني والبعد المكاني ومن ثم تسهيل العملية التعليمية على الجميع.

بينما تتمثل الجوانب السلبية الناتجة عن دمج التكنولوجيا في مجال التعليم في:

- خلق بعض المشاكل الصحية للطلاب نظرا للاستخدام الطويل للأساليب التكنولوجية الحديثة.
- تعد مصدر تشتيت لدى البعض نتيجة لتركيز الطلاب على مكونات أخرى بدلا من التعليم والابتعاد عن التعامل مباشرة بين الطلاب وزملائهم.
- إمكانية حدوث بعض المشاكل المتعلقة بخصوصية البيانات الطلابية حيث من الممكن أن تشكل التكنولوجيا المتقدمة خطورة على بياناتهم.

- من الممكن أن تتسبب الأخطاء الناتجة عن التكنولوجيا في ضياع الوقت مثل أخطاء الخادم ومشكلات الاتصال ومن ثم ضياع الكثير من الوقت في تحري هذه الأخطاء وإصلاحها مما يعيق عملية التعلم وتسبب الإحباط للطلاب والأساتذة. (ضوء، المصري، ٢٠٢١، ص ٩-١٠)

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، وتأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات

على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين

تمهيد:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغييرات جوهرية في منظومة التعليم ويمكن تشبيهها بأنها ثورة شاملة، فالتغيرات التي أحدثتها ثورة المعلومات والاتصالات تجعل المؤسسات التعليمية أكثر قدرة على التجديد والاستجابة لمشاكل التغيير ومطالبه، فضلا عن أن تكنولوجيا المعلومات سوف تساهم بشكل كبير في إزالة جميع الحواجز بين أعضاء المهنة ذاتها، بالإضافة إلى إسهام التطور الحادث في تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة التعليمية، والتي تمثل أهم أهداف الإدارة الهادفة لتحقيق التميز. كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع عملية الوصول إلى المعلومات ومعالجتها واستدعائها بشكل سريع وتخزينها واستخدامها في كافة العمليات الإدارية، لذا أصبح من الواجب على المؤسسات المختلفة أن تتماشى مع الحياة العصرية وذلك لأن التطور التكنولوجي أصبح هدفا قوميا تسعى له كافة المجتمعات. (متولي، ٢٠١٢، ص ٧٣٥)

أولاً: أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين:

يشتمل الأداء على مجموعة من السلوكيات الناتجة عن مدى إلمام الفرد بالمعرفة التقنية في مجال الخبرة الخاص به، بالإضافة إلى المهارة التي يمتلكها وقدرته على التكيف مع التغيرات الحادثة في بيئة العمل، والتفاعل بين الأشخاص عن طريق العمل كروح الفريق والولاء، وهي تعكس الأبعاد المختلفة للأداء وهي:

- أداء المهام: يعتمد هذا البعد على مدى قدرة الفرد على فهمه للوظيفة الخاصة به وذلك بناء على قدراته المعرفية متضمنة المعرفة التقنية والمبادئ التي ينبغي أن يمتلكها من أجل ضمان تأدية الوظيفة بشكل فعال وزيادة قدرته على التصرف في حالة وجود مهام متعددة، وتشتمل المهارات على تطبيق المعرفة التقنية لإنجاز المهام دون حاجة الفرد لإشراف، أما العادات تشتمل على القدرة الفطرية التي تجعل من الفرد أكثر استجابة للعمل الذي يُطلب منه والذي قد يسهل عملية الأداء أو يُعيقها.
- الأداء التكيفي: يعرف بأنه تغيير الفرد لسلوكه من أجل تلبية متطلبات البيئة المحيطة به، أو من أجل التكيف مع الوضع الجديد، ومن الممكن حدوث تقلبات داخل بيئة العمل نظراً للتحويلات التكنولوجية وحدوث التغيرات في مهام الفرد الأساسية وإصدار قرار من المؤسسة بإعادة النظر في الهيكل العام لها.
- الأداء السياقي: هو سلوك إيجابي يقوم به الفرد داخل المؤسسة، كالتطوع من أجل القيام بأعمال إضافية، ومساعدة الآخرين أثناء تأديتهم للمهام التي يصعب القيام بها، العمل على نشر الحماس والطاقة الإيجابية داخل بيئة العمل، ومشاركة الآخرين بالموارد الهامة والمعلومات الجوهرية أثناء العمل، كما يُعد أمراً متوقعاً أن يقوم الموظف بهذه بتأدية هذه السلوكيات، ولكنه غير مجبر على أدائها إذ أنها لا تُعد مذكورة بشكل صريح في الوصف الوظيفي للوظيفة الخاصة به. (ميمون، مولاي، ٢٠٢١، ص ٥٢٠-٥٢١)

ثانياً: ماهية الإدارة:

تعرف الإدارة بأنها عملية تخطيط تتم بشكل منظم بهدف الوصول إلى القرارات الصائبة والموزونة، كما أنها تمثل التنظيم والقيادة والرقابة والتحفيز التي يتم ممارستها من قبل الإداريين لجعل المنظمة تحصل على جميع الموارد البشرية مادية كانت أو مالية، ومن ثم يتم مزجها وتوحيدها وتحويلها إلى مخرجات عالية الكفاءة. كما يرى البعض أن الإدارة ماهي إلا مجموعة من النظريات والمبادئ المحددة مسبقاً والتي تساهم بشكل كبير في تحديد الإطار العام الذي

يتماشى مع أهداف المنظمة، وكذلك تعمل على تسهيل الوصول إلى الهدف بتكاليف أقل ووسائل أفضل. (العتيبي،

(٢٠١٩)

ثالثاً: ماهية تطوير الأداء الإداري:

يُعرف تطوير الأداء الإداري بأنه:

جهد شمولي مخطط يتمثل هدفه في تغيير وتنمية أداء القيادات في المؤسسات من خلال التأثير في القيم الخاصة به ومهاراتهم وأنماط سلوكهم، من أجل إحداث تغيير في المؤسسة بشكل عام حتى تتمكن من التجاوب ذاتيا مع البيئة المحيطة بها بهدف تحقيق الفعالية الكلية للمؤسسة. فضلا عن كونه يساهم في تحديد القيمة الفعلية للأداء الإداري من نشاطات وأدوار داخل المؤسسة وخارجها وذلك لإحداث التغييرات المطلوبة في ضوء أهداف ووظائف المؤسسة، وكذلك تحقيق أهداف المجتمع وتوقعاته من الوظائف المجتمعية. (عبد الستار، حسين، ٢٠١٩، ص ٢٠٤)

رابعاً: مبادئ تطوير الأداء الإداري:

١. وضع أهداف واضحة: من الواجب وضع أهداف واضحة وقابلة للقياس للمديرين والموظفين، إذ يجب على هذه الأهداف أن تكون محددة ويمكن قياسها ومتوافقة مع رؤية المؤسسة وأهدافها.
٢. توفير التدريب والتطوير: يعد توفير فرص للتدريب والتطوير للمديرين أمراً ذو أهمية كبيرة من أجل تعزيز مهاراتهم الإدارية، وبالإمكان تحقيق ذلك من خلال الالتزام ببرامج التدريب الداخلية والخارجية والمؤتمرات.
٣. تعزيز التواصل: حيث يجب تعزيز وتقوية التواصل بين المديرين والموظفين من خلال عقد اجتماعات منتظمة ووضع معايير لتقييم الأداء وجلسات التوجيه والتواصل الإلكتروني.
٤. تحفيز وتشجيع الفريق: من خلال استخدام نظام المكافآت والحوافز لتشجيع وتحفيز أعضاء الفريق لتحقيق الأداء المتميز.
٥. استخدام التكنولوجيا والأدوات المناسبة: يمكن استخدام التكنولوجيا والأدوات المعاصرة في تحسين الأداء الإداري ومن الأمثلة على هذا: استخدام برامج إدارة المشاريع وأنظمة إدارة العمليات.

٦. التقييم المنتظم: من خلال إجراء تقييمات دورية للأداء الإداري لتحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ القرار

بشأن وجود بعض المجالات التي قد تحتاج لتحسين.

٧. تعزيز الابتكار والتحسين المستمر: عن طريق تشجيع الابتكار والقيام بتحسينات مستمرة في العمليات

الإدارية، واستخدام أفضل الممارسات والتقنيات الحديثة. (الكوني، ٢٠٢٤، ص ٤٨١-٤٨٢)

خامساً: أهمية تطوير الأداء الإداري:

تكمن أهمية تطوير الأداء الإداري في المنظمات بصفة عامة وفي التعليم بصفة خاصة في دورها لفعال في رفع كفاءة أصحاب العمل ومساعدتهم على التغلب على جميع الصعوبات والتحديات التي قد تواجههم ومن ثم إنجاز العمل بوتيرة سريعة وبكفاءة عالية. كما ازداد الاهتمام بعملية تطوير الأداء في السنوات الأخيرة إذ أظهرت التقارير السنوية التي أصدرتها الجمعية الأمريكية للتطوير والتدريب أن من أفضل ممارسات منظمات التعليم هي قيامها بتخصيص ٤٠% من دخلها من أجل تطوير الأداء، ومن ثم يمكن التطرق إلى المميزات التي يمكن أن يترتب عليها تطوير الأداء في المنظمات ومنها ما يلي:

- الدقة في تحديد واقع الأداء الفعلي والتعرف على أهم المشكلات التي قد يتم مواجهتها ثم التوصل إلى حلول من أجل القضاء والتخلص منها.
- يعد تطوير أداء العاملين ميزة رائعة تجعلهم أكثر قدرة على مواكبة التغيرات في البيئة الداخلية او الخارجية ومن ثم الاستفادة بشكل كبير من النظم الحديثة في إدارة العمل وتحقيق الأهداف في أقصر وقت ممكن وبتكلفة وجهد أقل.
- يمكن تطوير أداء الإداري من تحسين وتطوير أداء الرؤساء والمشرفين والمديرين وجعلهم أكثر قدة على التحكم والقيادة والتطوير المستمرين، ورفع مهاراتهم اللازمة لتوجيه العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة.

(محمد وآخرون، ٢٠٢١، ص ٤٧٩)

سادساً: عناصر الأداء الإداري الوظيفي:

توجد عناصر ومكونات أساسية للأداء من دونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال داخل المؤسسة وتتمثل العناصر في:

١. نشاطات العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها، وتتمثل النشاطات في: نشاطات متغيرة مع تغير الزمن، نشاطات متغيرة بتغير الأفراد القائمين على أداء العمل، نشاطات متغيرة بتغير الظروف المحيطة بالأداء والمواقف المتعلقة به.

٢. العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب: يتم معرفة النشاطات من خلال تجميعها إلى مهام ومن ثم تجميع المهام إلى أعمال، ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس أو التكامل بين هذه النشاطات، ونتيجة لذلك يتم إعادة تصميم العمل أو تنظيمه

٣. المواصفات الواجب توافرها في الفرد الذي يؤدي العمل: يتم تحديد المواصفات المطلوب توافرها في الفرد الذي يقوم بأداء النشاطات بناء على نشاطات الأداء الثابتة والمتغيرة.

ومما سبق نستنتج أن عناصر الأداء تتصل بطبيعة العمل ونشاطاته كما تتصل بالموظف وقدراته، وبطبيعة البيئة أو السياق التنظيمي للعمل. (حسانين وآخرون، ٢٠٢٢، ص ١٠٣٦)

سابعاً: أساليب تطوير الأداء الإداري:

يوجد عدة أساليب تساعد في تطوير الأداء الإداري داخل المؤسسة ومن هذه الأساليب:

- أسلوب الإشراف والتوجيه: حيث يهتم هذا الأسلوب في ترقية الممارسات الإدارية وتقديم أفضل الخبرات، إضافة إلى تحسين وتطوير الأسلوب المهني للمديرين.
- أسلوب التدريب أثناء الخدمة: هناك عدة أنماط لتدريبات التنمية المهنية للمديرين منها ما يتم داخل المؤسسة التعليمية ومنها ما يتم خارجها، ويتم أيضاً بعضها عن طريق ابتعاث المديرين في دورات تدريبية إلى بعض الدول المتقدمة من أجل تطوير الممارسات الإدارية.

- أسلوب التعلم الذاتي: حيث يقوم المدير بتطوير معارفه ومهاراته من خلال التأمل والنظر في ممارساته اليومية، ومن خلال القراءة والبحث المتعمقين في المراجع العلمية الإضافية ومن خلال تحليله للممارسات الإدارية.
- أسلوب التعليم عن بعد: يساهم هذا النوع من أساليب التعلم في تلبية الاحتياجات التدريبية للمديرين، كما يعمل على رفع درجة إلمام المديرين بالمهارات الإدارية وبالمفاهيم الأساسية المتعلقة بها وبالخبرات الأساسية حولها.
- أسلوب الشراكة مع بعض مؤسسات التربية في المجتمع: حيث أنه بإمكان المديرين تحقيق استفادة كبرى من الروابط المهنية في المجتمع في تطوير ممارساتهم المهنية وإثراء خبراتهم. (العجمي، ٢٠١٧، ص ٣٤٧-٣٤٨)

ثامناً: أهداف الأداء الإداري:

تعد عملية الأداء عملية هادفة وذات أهمية كبيرة، بالإضافة إلى قدرتها على تنمية المنظمة وتحسين مخرجاتها، وذلك في إطار من الأهداف وهي:

١. تعمل على رفع مستوى الثقة والدعم المتبادل بين المشتركين في الأداء
٢. تعزيز القدرة على مواجهة مشاكل المنظمة بشكل صحيح، وزيادة قابلية الشركة على حل المشاكل المتعلقة بها.
٣. توفير المعلومات والبيانات الإحصائية اللازمة لتدعيم اتخاذ القرار بالمعلومات اللازمة وبصفة مستمرة.
٤. تشجيع روح المنافسة بين الأفراد، وإيجاد علاقات تبادلية وتكاملية بين العاملين.
٥. يساعد المشرفين على اتخاذ أساليب إدارية متطورة وديمقراطية في الإشراف مثل: الإدارة بالأهداف.
٦. المساهمة في تنمية وتحسين أداء القوى البشرية وإيجاد المناخ الملائم لها.
٧. نشر روح التعاون في المؤسسات ومن ثم تغيير الثقافة السائدة السلبية إذ تساهم في اقتسام السلطة بين الرؤساء والمرؤوسين بدلا من سيطرة طرف واحد فقط. (سالم وآخرون، ٢٠٢٣، ص ٤٣-٤٤)

تاسعاً: أهمية تقييم الأداء الإداري:

تكمن أهمية عملية التقييم الأداء الإداري فيما يلي:

- الترقية والنقل: يتم نقل الموظفين الإداريين إلى وظائف أعلى وترقيتهم بما يتناسب مع قدراتهم الإدارية، وذلك يتم بناء على قدراتهم التي يتم الكشف عنها في عملية تقيي الأداء الإداري.
- تقييم المشرفين والمديرين: تساهم عملية تقييم الأداء الإداري في تحديد مدى فاعلية وقدرة المشرفين والإداريين في دعم وتطوير ورفع مهارات أعضاء الفريق الذين يعملون تحت إشرافهم.
- تعديل المرتبات والأجور: تساهم عملية تقييم الأداء الإداري في وضع اقتراحات لحجم المكافآت المالية المناسبة لكل موظف وعامل في المناصب الإدارية، كما تساعد في وضع اقتراحات حول زيادة المرتبات والأجور أو إنقاصها.
- تقديم المشورة: تساعد عملية تقييم الأداء الإداري في تقييم جوانب الضعف لدى الموظفين والعاملين في المؤسسات والجامعات، وتسهل من وضع الاقتراحات اللازمة لتحسين أدائهم الإداري كالتدريب والمنح الدراسية وغيرها من وسائل تطوير وتعزيز وتقوية الأداء الإداري.

عاشراً: أنواع تقييم الأداء الإداري:

تتعدد أنواع عملية تقييم الأداء الإداري، ومنها:

١. المشرفون يقيمون رؤوسهم: ينص هذا النوع على أن المشرفين هم الأكثر قدرة على وضع تقييم فعلي وأكثر واقعية لأداء رؤوسهم، نظراً لأن هؤلاء المشرفين يقضون وقتاً طويلاً مع رؤوسهم وبشكل يومي، لذا فهم على دراية كبيرة بالمشاكل الإدارية التي قد تواجه رؤوسهم ومدى تطورهم المهني الإداري، ويعد هذا النوع هو الأكثر شيوعاً في تقييم الأداء الإداري، ويجب عند اتخاذ هذا النوع من التقييم للأداء الإداري أن تتواجد الشفافية والعدالة والبعد كل البعد عن جميع أنواع التحيز.
٢. الرؤوسون يقيمون رؤسائهم: ينتشر هذا النوع في المنظمات الأكاديمية والجامعات والمؤسسات التعليمية حيث تتمثل فوائد هذا النوع في تقديم المساعدة للمشرف أو المدير أو القائد الأكاديمي من أجل تحسين

أدائه الإداري وذلك من خلال النظر في نقاط ضعفه ومحاولة تحسينها، وكذلك جعل الإدارة العليا على دراية بمدى كفاءة المشرفين في هذه المنظمات الأكاديمية، وتتمثل عيوب هذا النوع هو وضع المشرفين تحت ضغط وقلق وتوتر وخوف من حدوث تدني في مستويات أدائهم.

٣. الموظفون في نفس المستوى الإداري يقيمون بعضهم البعض: من النادر إتباع هذا النوع من التقييم لما يولده من مظاهر التضارب، لأنه لابد أن يتميز الموظفون في نفس المستوى الإداري بالنزاهة عند الإفصاح عند حكمهم والبعد عن المصالح الشخصية، ولكن قد يتم الاستعانة بهذا النوع في حال تم تطبيقه على فئة المدراء أو القيادات الأكاديمية في الجامعات فيما بينهم وذلك بهدف تحسين مستويات القيادة لديهم وكذلك مستويات الإشراف.

٤. التقييم الذاتي: يعد هذا النوع بمثابة أداة للتنمية الذاتية للموظف الإداري، وذلك حتى يتسنى له النظر في عيوبه ومميزاته، وإجباره على التفكير في نقاط القوة والضعف، كما تساعد في تقبل حقيقة كونه من الممكن أن يقوم بارتكاب بعض الأخطاء. (زيدان، ٢٠٢٠، ص ٥٣٤-٥٣٦)

الحادي عشر: العوامل المؤثرة في الأداء الإداري:

يعد الأداء الإداري متعدد الجوانب نظرا لطبيعة الإدارة المتغيرة، واختلاف آراء العلماء حول طبيعة العمل الإداري والتي تحددها الجوانب الأربع التالية:

- الجانب الأول: افتراض أن الأداء الإداري نشاط ومن ثم يعرف الأداء الإداري بأنه العملية تمكن العاملين الإداريين من توجيه أنشطة الآخرين نحو أهداف مشتركة.
- الجانب الثاني: يعد الأداء الإداري عملية مستخدمة لتوجيه العناصر البشرية ولذلك فهو يعمل على توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية من أجل تحقيق الهدف المرجو.

- الجانب الثالث: يعد الأداء الإداري قائما على أساس تفاعل مجموعة من العناصر المادية والبشرية، لذا يعرف الأداء الإداري بأنه العملية المسؤولة عن القيام بتنسيق الموارد المادية والبشرية نحو تحقيق الأهداف.

- الجانب الرابع: يفترض هذا الهدف أن الإدارة تنظيم ومن ثم فإن الأداء الإداري يعني تحقيق أهداف هذا التنظيم، وذلك يتم من خلال الأفراد والموارد الأخرى لهذا التنظيم.

كما يتم النظر إلى الأداء الإداري على أنه مجهود بشري يبذله أفراد ذو مؤهلات عالية تحت مظلة أنظمة وقوانين المؤسسة، ويهدف تحقيق أهداف المؤسسة والارتقاء نحو الأفضل، دون التوقف عند مستوى معين من الأداء. ولكن هذا الجهد قد يتخلله بعض الأخطاء التي قد تسبب في تراجعها، وقد يعزى هذا إلى مجموعة من العوامل ومنها:

١. غياب الأهداف المحددة: عدم استطاعة المؤسسة على وضع خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها قد يتسبب في العديد من الصعوبات المتعلقة بقياس ما تم تحقيقه من إنجاز أو عدم القدرة على محاسبة الموظفين نظرا لغياب المعايير المحددة مسبقا.
٢. عدما المشاركة في الإدارة: يعد رفض العاملين في المستويات الإدارية المختلفة للمشاركة في التخطيط وصنع القرارات أمرا قد يساهم في إحداث فجوة بين القيادة الإدارية ولموظفين في المستويات الدنيا، ومن ثم ينخفض الشعور بالمسؤولية ويقل العمل الجامعي ويتدنّى مستوى أداء الموظفين.
٣. اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثر على أداء الموظفين فشل الأساليب الإدارية التي تقوم بربط معدلا الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه.
٤. الرضا الوظيفي: يعد الرضا الوظيفي من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين، حيث يعد غياب الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الأفراد إلى الأداء الضعيف.
٥. التسبب الإداري: يتمثل في استغراق العديد من ساعات العمل بلا فائدة وفي أمور غير منتجة، بل وقد تؤثر سلبا على أداء الموظفين الآخرين.

٦. غياب الأمن الوظيفي: إحساس الموظف بالأمان يساهم في تعميم الطمأنينة والاستقرار في العمل، ويعد أساساً للنجاح والابتكار والتقدم. (منصور، ٢٠٢٠، ص ٧-٨)

الثاني عشر: أهمية كفاءة الأداء الإداري:

تبرز أهمية كفاءة الأداء الإداري في كونه يساعد في تحقيق الكثير من الفوائد ومن أهمها:

١. يعبر عن كفاءة وفعالية المنظمة وعن مقدرتها على الوصول إلى النتائج المرجوة والسعي لإرضاء الجهات المستفيدة والمرتبطة بالمنظمة.
٢. اعتبار نتيجة الأداء هي المعيار الأساسي لمعرفة نجاح أو فشل المؤسسة في إجراءاتها وخططها وسياساتها.
٣. اعتبار الأداء مؤشراً حقيقياً لإظهار القدرة الحقيقية للمؤسسة في استثمار الموارد المالية. (العوش، ٢٠٢٣، ص ٨)

الثالث عشر: أبعاد كفاءة الأداء الإداري:

يوجد العديد من الأبعاد لكفاءة الأداء الإداري، تتلخص في التالي:

١. التعلم والنمو: يركز التعلم والنمو على مدى مقدرة المؤسسة في التكيف مع الظروف المتغيرة حولها بفعالية، وتندرج المعايير التالية أسفل التعلم وهي:
 - أ. مستوى القدرة الفردية عن طريق توفير المهارات الأكاديمية والفنية والإبداعية ذات القدرات العقلية النابعة في ابتكار الحلول.
 - ب. معيار رضا الموظف الذي يسعى لتلبية احتياجاته ورغباته بالشكل الذي يتناسب مع قدراته ومؤهلاته وربحيته.
٢. رضا المتعاملين: وهي المحصلة النهائية لمجموعة من العوامل والمتغيرات البيئية المشاركة معاً من أجل إرضاء المتعاملين، وأما داخلياً فهو حالة الارتياح العاطفي الناجمة عن تحقيق قيم الشخص من خلال عمله، وتنسجم عملية رضا المتعاملين بالتعقيد نظراً لتنوع رغبات المتعاملين وكثرة احتياجاتهم، لذا وجب على

المؤسسة تحديد هذه الاحتياجات والعمل على توفيرها بالإضافة إلى توفير خدمات تفوق توقعات المتعاملين، إذ يرغب المتعاملون في الحصول على أفضل الخدمات وبأقل الأسعار مع الحفاظ على الجودة العالية، لذا يعد رضا المتعاملين أحد مفاتيح نجاح أي مؤسسة.

٣. تحقيق الأهداف: هو النتيجة المطلوب الوصول إليها مستقبلاً، وفي حال تحقق هذا المطلوب في المستقبل البعيد سيطلق عليه غايات وأهدافاً استراتيجية، أما في حال كان تحقيقه في الأجل القريب حينئذ تسمى أهدافاً تكتيكية. (العوش، ٢٠٢٣، ص ٨)

الرابع عشر: أخلاقيات العمل الإداري وأهميتها:

لا يوجد تعريف واحد متفق عليه من قبل الجميع على أخلاقيات الإدارة إذ تختلف باختلاف وجهات نظر المؤلفين والباحثين، حيث قام البعض بتعريفها على أنها مجموعة من المعايير والمبادئ المؤثرة على السلوك الإداري ومتعلقة بالصواب والخطأ، كما قام البعض الآخر بتعريفها على أنها مجموعة من القيم والمبادئ الفاضلة والمعايير الصادقة المشتقة من العقيدة الصحيحة التي تسيطر على السلوك الإداري للأفراد من أجل تحقيق كفاءة المنظمة ورضا أصحاب المصلحة. أما عن أهمية أخلاقيات العمل الإداري والفائدة المكتسبة من قبل المؤسسات في حال التزمت بتلك الأخلاقيات في العمل وأعطتها أولوية كبيرة فهي متمثلة في الآتي:

١. من غير الممكن قبول المؤسسة للمنظور التقليدي للعمل الذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح المؤسسة المتمثلة في الأرباح المادية وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية، إذ ينص المنظور الحديث على وجود ارتباط إيجابي بين الالتزام الأخلاقي والعائد المادي الذي تحققه المؤسسة، وحتى في حالة عدم تحقق ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سيتضح بشكل أكبر على المدى الطويل.

٢. قد تتحمل المؤسسات أعباء كبيرة متمثلة في التكاليف الناتجة عن عدم إبداء الاهتمام بالمعايير الأخلاقية، وهنا يأتي التصرف اللاأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة عدة دعاوي قضائية في حال تمادت المؤسسة ووجهت تركيزها نحو مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيداً عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.

٣. تعزز أخلاقيات العمل الإداري لسمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية ومن ثم تتأثر

المؤسسة بشكل إيجابي

٤. ترى التوجهات الحديثة أن تجاهل أخلاقيات العمل وعدم الالتفات لها يعني التفكير في المصلحة الذاتية

الضيقة، بينما يعد الالتزام بالأبعاد الأخلاقية للعمل يضعها في إطار المصلحة الذاتية المستنيرة، كما أنه من

الممكن أن تنشأ ردود فعل سلبية من قبل المنافسين والحكومة في حال حدوث تصرفات لأخلاقية من قبل

المؤسسة، مما يترتب عليه إلحاق الضرر والأذى بسمعة المؤسسة على المدى البعيد. (لقمة، حمزة، ٢٠٢١،

ص ٨٧٧-٨٧٨)

الخامس عشر: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالجامعات الحكومية:

يشهد عصرنا الحالي عدة تطورات متسارعة وتغييرات متلاحقة نتيجة للمعرفة المتزايدة وثورة المعلومات والاتصالات

التي فرضت نفسها على المجتمعات. إذ أسهمت هذه التكنولوجيا في تكوين مرحلة انتقالية هامة يتم بها تحولات جذرية

عميقة في كافة المجالات، ومع تزايد استفادة كافة المجتمعات من قدرات وإمكانيات شبكات الاتصال العلمية (الإنترنت)

وتغلغلها في معظم مجالات الحياة ومع وسائل الاتصال الحديثة الأخرى، حينئذ تم بدء عملية التحول التدريجي من خلال

ترك الأساليب التقليدية في الإدارة والتوجه إلى الأساليب الإلكترونية واستعمالها. ولقد أصبح العالم في مواجهة مشكلة

هامة وهي كيف يمكن استيعاب هذا القدر الكبير من المعلومات باستخدام الطرق التقليدية المتعارف عليها في تخزين

المعلومات ومعالجتها والاستفادة منها، وهناك أمر آخر يزيد من هذا التعقيد وهو أن الخصائص المميزة للمعلومات

تعتبر مصدر قوة مؤثرة تتدخل في مختلف جوانب حياة البشر. (العلي، ٢٠٢٢، ص ٨٥٢-٨٥٣)

فالتطور التكنولوجي والتقدم الذي شهده العالم مؤخرا والتطبيقات الرقمية التي تم إنشاؤها وما يترتب عليها من تكامل

العمليات والتقنيات الرقمية، يعمل على توفير فرص لتحسين إجراءات العمل والمرونة وتحسين الخدمات المقدمة في

الجامعات، كما أدى الانتشار السريع لهذه التحولات التكنولوجية إلى سرعة الاعتماد والتوجه نحو استخدام الأدوات

الرقمية وإعادة هيكلة الأنشطة التنظيمية ونماذج مؤسسات التعليم العالي، ومن ثم إحداث تغييرات في ملامح الوظائف

الإدارية وأداؤها. كما تستخدم الأساليب التكنولوجية في مؤسسات القطاع العام للإشارة لطرق جديدة يمكن اتباعها للعمل مع أصحاب المصلحة، وبناء أطر جديدة لتقديم الخدمات بسهولة ويسر. (Jimoh, Adenekan, 2024, p.(3-4)) ويرتبط ظهور التكنولوجيا ونموها بما يعرف بالتحول الرقمي، حيث انتشر هذا الاتجاه في كافة فئات المجتمع، ون المتوقع حدوث ذلك نظرا للمزايا المتنوعة والمتعددة التي تقدمها التقنيات الرقمية. كما تُعد أحد المجالات التي يتم فيها استخدام التقنيات الرقمية بشكل جيد وملحوظ هو الإدارة. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية الوصول للمعاملات والسماح بالتسليم الفوري للخدمات. كما تعمل أداة الإدارة القوية هذه في تحسين الإنتاجية وزيادة دقة التقارير المقدمة، وظهر أهمية التكنولوجيا والاستفادة التي تقدمها بشكل واضح في المهام التالية: اختصار الوقت المستغرق في التعامل مع الأعمال الورقية، تبسيط العمليات الإدارية التي من الممكن أن تبدو معقدة، وتعزيز الشفافية والمصدقية أثناء تأدية العمليات الإدارية. لذا فإن البلدان التي تطمح في إحداث تنمية اقتصادية تسعى لإدخال الأنظمة الرقمية المتطورة في الإدارات الخاصة بها. (Mountasser, Abdellatif, 2023, p.(3))

وتتمثل مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل الإداري في الجامعات في النقاط التالية:

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي الذي يعتمد على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي الأفقي.
- انتقال القيادة من كونها قائمة على المهام والعاملين إلى قيادة قائمة على التكنولوجيا والمستفيدين.
- الانتقال من الرقابة التي تتم بمقارنة الأداء الحالي والفعلي بما هو مخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية والمستمرة. (حمور، ٢٠٢٣، ص ٣٨-٣٩)

■ أمثلة البرامج التدريبية اللازم إعدادها لضمان قدرة العاملين الإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات

هي:

التدريب على استخدام بعض برامج الحاسوب من أجل إعداد الخطط اليومية للجامعة، واستخدام الحاسوب من أجل القيام بتحليل للنتائج الإحصائية للطلاب، والتدريب على التطبيقات المتجددة في طرق

الإدارة. فضلا عن قدرة العاملين الإداريين على التعامل مع برامج وخدمات الإنترنت مثل: خدمة البريد الإلكتروني والبحث، القدرة على البحث في الفهارس الإلكترونية للمكتبات من خلال مواقع المؤسسات التعليمية، تنزيل الكتب والبرامج ورفعها. بالإضافة إلى تزويد العاملين الإداريين بالكفايات الأساسية لتشغيل الحاسوب كالماسح الضوئي والطابعة، والقدرة على استخدام البرمجيات والتعامل مع أدوات التخزين، والقدرة على إدارة وتنظيم الملفات من خلال إنشائها وحفظها ونسخها وتعديلها، كما تحتاج الجامعة إلى قائد إلكتروني يمتلك مهارات تقنية حديثة ويتمتع بقدرة عالية على استخدام هذه التقنيات فضلا عن حاجته إلى أن يكون ملما بالتغيرات الحادثة في علم تكنولوجيا المعلومات وفهمها وإدارتها ومن ثم يمكنه ذلك من إرشاد المحيطين به من العاملين الإداريين. (المالكي وآخرون، ٢٠٢١، ص ٢٨٧-٢٨٨)

■ الأساليب التكنولوجية المستخدمة لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين:

تعد الأساليب التكنولوجية الحديثة ذو أهمية كبرى من خلال المزايا التي تقدمها ومنها: الإسهام في جعل العاملين الإداريين ذو قدرة على تصميم المعلومات والمعارف مما يزيد من حافز توظيف هذه المعلومات لطلاب الجامعات، كما تساعد في تنمية مهارات البحث والاستقصاء حيث سيتم استبدال الأساليب البحثية القديمة بأساليب تكنولوجية حديثة وبذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا هاما ليس فقط في تسهيل حياة البشر بل كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع. وفي ظل وجود مناخ جديد يسوده التقنيات الحديثة المتنوعة وباعتباره اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة، تسعى الدول للاستثمار في التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة وذلك من أجل تطوير أعمال المنظمات وشؤونها سواء كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية، والاتجاه نحو تحويل كافة المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية مستخدمة لجميع التقنيات العلمية الحديثة في عمليات الاتصال الخاصة بها، وتوظيف هذه التقنيات من أجل إنجاز أسرع للأعمال والمعاملات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وكذلك إنجاز كافة الوظائف المتعلقة بالتسويق والاستثمار والأعمال المكتبية والعديد من الوظائف بضغطة زر واحدة وبفعالية عالمية مفتوحة على جميع المستجدات التقنية. (العلي، ٢٠٢٢، ص ٨٥٢-٨٥٣)

■ خصائص تكنولوجيا المعلومات في إدارة أداء العاملين:

نشأت فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الإدارية في الجامعات الحكومية نظرا للخصائص التي تتحقق من تطبيق إدارة يركز أداؤها على استعمال أحدث التقنيات الحديثة العلمية، وتُعد أهم هذه الخصائص هي:

- سرعة أداء الخدمات: مع ظهور الحاسوب الآلي وإلغائه للنظام اليدوي التقليدي، تم تحقيق تقدم في الخدمات المقدمة للطلاب، حيث أدى ذلك إلى حدوث تقلص في الوقت المستغرق لتأدية الخدمة، ويُعزى هذا إلى التدفق السريع للمعلومات والبيانات من الحاسوب الآلي من أجل تقديم الخدمة المطلوبة، ومن ثم تنفيذها في وقت أقصر.

- تخفيض التكاليف: عند الحديث عن الأعمال الإدارية بالطرق التقليدية المُتبعة قديما، فنحن في صدد الحديث عن كم هائل من الأوراق والمستندات، وتتطلب هذه الأوراق ضرورة عرضها على الموظفين من أجل الحصول على توقيعاتهم أو الاطلاع عليها من قبلهم أو تحويلها من موظف لآخر، لذا جاءت النظم الإدارية الإلكترونية لتسهيل أداء هذه المهام، ومن ثم توفير كبير للتكاليف، إذ يمكن إتمام هذه العمليات الروتينية من خلال استخدام الحواسيب الآلية الموفرة للوقت والمجهود وللأوراق، وتقليل العدد المطلوب من الموظفين، مما ينتج عنه تسريع لعملية الخدمة.

- اختصار الإجراءات الإدارية: من المتعارف عليه أن العمل الإداري التقليدي يتميز بالتعقيدات العديدة، حيث يتطلب أحيانا الحصول على الموافقة من جميع الجهات الإدارية لتنفيذ العمل المطلوب، ومن أجل تجنب هذه التعقيدات والتغلب عليها، يمكن تبسيط هذه الإجراءات وتقليلها من خلال الاعتماد على الأساليب التكنولوجية الحديثة، وبفضل هذه الأساليب الحديثة يمكن لأي موظف أن ينهي المعاملة المطلوبة دون الحاجة للرجوع إلى رؤسائه من أجل أخذ الموافقة عليها، إذ يكفي أن يقوم الموظف بالعودة إلى قاعدة البيانات التي سبق وأن تم إعدادها من قبل إدارته.

- دقة جودة الخدمة المقدمة: لا يوجد احتمال وارد لحدوث الأخطاء في العمل بعد أن تم الاعتماد على الحاسوب الآلي من قبل الإدارة، وذلك بعد قيامها بتزويده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات.

- القضاء على الفساد الإداري: بفضل الأساليب التكنولوجية الحديثة، يتم تنفيذ المعاملات بطرق عصرية وحديثة، ومن ثم يمكن لصاحب الخدمة الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة الجامعية وتحديد الخدمة التي يرغب بها ومراحلها وإجراءاتها، بالإضافة إلى قيام الموقع الإلكتروني بتحديد التكلفة المقررة عليه في حال وافق على الحصول على الخدمة، حينئذ لن تتواجد أية علاقة مباشرة بين أي موظف داخل المؤسسة وطالب الخدمة، مما يقلل من فرص حدوث جرائم الفساد مثل الرشوى والجرائم أخرى.
- المرونة: تستطيع الإدارة التكيف مع التحديات والاحتياجات التي يتم مواجهتها في عصرنا الحالي، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكنها ذلك من كسر القيود الزمانية والمكانية وكسر حواجز التواصل، مما يمكنها من تقديم خدمات متعددة لم يكن في استطاعة الإدارة التقليدية تقديمها.
- السرية والخصوصية: وجود معلومات حساسة ومهمة في الإدارات يجعل منها أكثر قلقاً على حدوث فقد لهذه المعلومات أو اختراقها ومن ثم يأتي دور تكنولوجيا المعلومات حتى تقوم بتأمين كافة المعلومات وتقييد الوصول إليها لأشخاص لهم سلطة الوصول لهذه المعلومات والتدخل فيها.
- تعزيز الشفافية: تسهل تكنولوجيا المعلومات على العاملين الإداريين عملية الرقابة المستمرة والدورية للخدمات المقدمة، مما يضمن تعزيز الشفافية وتحقيق المصداقية في العملية الإدارية.
- تبسيط الإجراءات: في حال قامت المؤسسة بالاستفادة من التكنولوجيا والمعلومات، حينئذ تصبح قادرة على تبسيط الإجراءات ومن ثم تسهيل عملية تلبية احتياجات الطلاب بطريقة أكثر سرعة ويسر.
- عدم التقييد بالزمان والمكان: هي خاصية هامة تمنحها تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين حيث تمكن من الوصول للمواقع الإلكترونية على مدار الساعة بدون التقيد بوقت معين، كما أن شبكات الإدارة الإلكترونية ليست بحاجة إلى مباني كبيرة حتى تتسع الموظفين والمكاتب المليئة بالأوراق والملفات بها، بل يمكنها أن تشغل حيز أقل من ذلك بكثير يمكنه فقط أن يستوعب بعض أجهزة الحاسوب وملحقاته. كما أضاف هذا التطور ميزة أخرى وهي إمكانية التفاعل بين المستخدم والنظام الإلكتروني والقوائم والخيارات المتاحة بدلا من التفاعل المباشر مع الموظفين داخل المؤسسة، ومن ثم يتقلص عدد الموظفين ويحل محلهم الحاسوب الآلي. (بن حاج، بن سالم، ٢٠٢٣، ص ١٠-١١)

وعليه تتمتع التكنولوجيا بقدرتها الكبيرة على التأثير على أساليب العاملين الإداريين، وذلك عن طريق الأسلوب التكنولوجي الذي تتبعه الإدارة حتى تقوم بممارسة القيادة بشكل فعال.. وهناك بعض الطرق الرئيسية التي ترتبط بها التكنولوجيا وأساليب القيادة ومنها:

- **التواصل:** حيث مكنت التكنولوجيا من جعل العاملين الإداريين أكثر قدرة على التواصل بشكل أكثر كفاءة وفعالية باستخدام أدوات الاتصال المتنوعة كرسائل البريد الإلكتروني والمؤتمرات المنعقدة عبر الفيديو ووسائل التواصل الاجتماعي وذلك لتسريع عملية التواصل.
- **صناعة القرار:** أتاحت التكنولوجيا للمديرين إمكانية تغيير طرق اتخاذ القرارات التي كانوا يتبعونها من قبل حيث أسهمت تحليلات البيانات والأدوات الأخرى في تعزيز عملية صنع القرار، حيث يمكن للمدراء اتخاذ قرارات أكثر استنارة.
- **التعاون:** أتاحت التكنولوجيا إمكانية التعاون عن بعد، ومن ثم يساعد ذلك في تسهيل العمل الإداري حيث أصبح بالإمكان العمل دون النظر في عوائق التوقيت والمكان.
- **الابتكار:** أصبحت التكنولوجيا بمثابة قوة دافعة نحو تحسين قدرة المدراء على الابتكار، حيث أن المدراء الذين يميلون لابتكار أفكار جديدة، هم الأكثر عرضة لتجربة أدوات وعمليات حديثة تكنولوجية. (Knezevic, 2023, p.(128))

الخاتمة:

يعد مجال تكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة من الحقول التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الجميع، وهذا الاهتمام تم فرضه على جميع المؤسسات نظرا للظروف الاقتصادية في وقتنا الحالي وللتنافس الشديدة التي يشهدها عالم الأعمال، إذ يُوصف عصرنا الحالي بأنه عصر التكنولوجيا، وتعد دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات مجالا واسعا يتداخل في العديد من الأبعاد منها التكنولوجية، والاجتماعية، والثقافية. ويتبين أيضا أن البرامج التدريبية التي يتم

إعدادها لمختلف المستويات الإدارية تعد ذات أهمية كبيرة من أجل الإلمام بأساليب التكنولوجيا الحديثة، لذا أصبح استغلال التكنولوجيا والتحكم فيها أمراً أساسياً في هذا العصر من أجل تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، حيث تعد الإدارة الجيدة للأعمال هي جوهر نجاح أي مؤسسة، ويمكنها تحقيق هذا النجاح من خلال تطبيق المبادئ الإدارية الفعالة، كما تتعدد منافع الإدارة الجيدة للمؤسسة حيث تساهم في تحسين أداء الموظفين وتحقيق الربحية المنتظرة وإعداد استراتيجيات مبتكرة حتى تظل ذات ميزة تنافسية رغم كافة التحديات التي قد تواجهها، كما يظهر بوضوح أهمية تطبيق أساليب التكنولوجيا الحديثة من أجل تطوير وتعزيز أداء المنظمة بشكل شامل وأكثر استدامة، ويُعد التقييم المستمر لأداء الإدارة بالاشتراك بين الموظفين والمديرين مؤدياً للتفاعل الأكبر بينهم، ومن ثم ينعكس هذا بالإيجاب على عملية الأداء الإداري المرتبطة بشكل وثيق بالخدمات التي تسعى المؤسسة لتقديمها بشكل كفء.

الجزء الثالث: الدراسة العملية

وإجراءاتها المنهجية

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الخامس: تحليل المعلومات وتفسيرها

الفصل السادس: تحليل النتائج والتوصيات

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة:

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

منهجية الدراسة:

من أجل اختبار صحة فرضيات الدراسة لتحقيق أهدافها، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وسيتم اللجوء لكل منهج منهم من خلال الآتي:

■ المنهج الوصفي:

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وذلك بهدف الاطلاع على الدراسات السابقة والرسائل العلمية، من أجل تدعيم قدرة الباحث على تكوين إطار نظري قوي يُسهم في الإلمام بمتغيرات الدراسة، وذلك بهدف وصف وتوضيح تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين.

■ المنهج التحليلي:

سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي، وذلك بهدف معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية بالاعتماد على أداة الاستبانة، من أجل استخدام ردود الاستبانة في اكتشاف العلاقة، وذلك من خلال الاعتماد على الأساليب الإحصائية في تحليل ردود الاستبانة اعتماداً على برنامج SPSS، لاختبار صحة فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من ٣٣٨ عينة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

مجالات الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية - :

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية: تطبق الدراسة في عام ٢٠٢٤ م.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها (٣٣٨) من العاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

محاور الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي: -

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

- أداء المهمة
- الأداء السياقي
- الأداء التكيفي

الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا على أسلوب الاستبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية وكذلك إجراء المقابلات الشخصية كما يتضح على النحو التالي:

أ- قوائم الاستبانة:

تعتبر استمارة الاستبانة أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

ب- الدراسة الوصفية المسحية:

وتم تفرغ البيانات من استمارة الاستبانة وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة في تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية، حيث تتكون الاستبانة من ثلاث محاور وهي:

المحور الأول: يتعلق هذا الجزء بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتضمن خمس متغيرات: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، إجمالي عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

المحور الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات): تكون من (١٠ فقرات).

المحور الثالث: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير التابع (الأداء الوظيفي) تكون من (١٢) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي)، كل بعد من الأبعاد يشمل ٤ فقرات.

عند صياغة عبارات الاستبانة، قدر راعي الباحث أنها ستكون بسيطة وسهلة ومفهومة لعامة المشاركين. اعتمد الباحث على تصميم قائمة الاستبانة وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المستجيبين لفقرات الاستبانة وفق الجدول التالي:

جدول رقم ١- قيم معامل ألفا كرونباخ

التصنيف	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات اتجاه رأي أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها، تم تشكيل فواصل باستخدام المعادلة التالية:

$$0.8 = \frac{1-5}{5}8 = 1-5/5 = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للأوزان)}}{\text{عدد الفئات المفترضة}} = \text{طول الفئة}$$

واستناداً لذلك تم اعتماد المعيار التالي: عبارة "أرفض بشدة" في الفترة [١-١,٧٩]، عبارة "أرفض" في الفترة [٨,١ - ٢,٥٩]، وعبارة "محايد" في الفترة [٦,٢ - ٣,٣٩]، وعبارة "أوافق" في الفترة [٤,٣-٤,١٩]، وعبارة "أوافق بشدة" في الفترة [٢,٥-٤,٢]، والجدول التالي يوضح المعيار الإحصائي لمتوسطات الحسابية للفقرات:

جدول رقم ٢- المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من ١,٠٠ - أقل من ١,٧٩	أرفض بشدة

أرفض	من ١,٨ – أقل من ٢,٥٩
محايد	من ٢,٦ – ٣,٣٩
موافق	من ٣,٤ – ٤,١٩
موافق بشدة	من ٤,٢ – ٥

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ثبات المقياس

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى، تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم ٣- يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

المحور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
استخدام تكنولوجيا المعلومات	٠,٦٢٥	١٠
أداء المهمة	٠,٦٥٤	٤
الأداء السياقي	٠,٦١٠	٤
الأداء التكيفي	٠,٦٨٥	٤
الثبات العام	٠,٧٩٧	٢٢

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة بصورة عامة تبدو ذات ثبات جيد جداً. القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق

الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل. المحور الثاني " استخدام تكنولوجيا المعلومات " لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٦٢٥، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة. البعد الأول في المحور الثالث "أداء المهمة" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٦٥٤، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بأداء المهمة تعطي نتائج متسقة. بالإضافة إلى ذلك، البعد الثاني للمحور الثالث "الأداء السياقي" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٦١٠، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالأداء السياقي في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الثالث للمحور الثالث "الأداء التكيفي" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٦٨٥، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالأداء التكيفي في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، وهذه القيم تشير إلى أن جميع المحاور لديها درجة جيدة جداً من الثبات ثم يمكننا القول إنه يمكن الاعتماد على الاستبانة عموماً.

وتبلغ قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات العام للاستبانة ٠,٧٩٨، وهي قيمة كبيرة مما يدل على أن أسئلة الاستبانة تعطي نتائج متسقة ومتقاربة، وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

الاتساق الداخلي (صدق عبارات المقياس):

تم تقدير الاتساق الداخلي لعبارات المقياس من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية.

حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية:

صدق الاتساق الداخلي للاستخدام تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم ٤- يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات استخدام تكنولوجيا

المعلومات

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	0.490**	تكنولوجيا المعلومات تساعد في المهام الإدارية

٠,٠٠٠	0.493**	تلي البنية التحتية للتكنولوجيا احتياجات العاملين الإداريين
٠,٠٠٠	0.538**	تواجه صعوبة في استخدام الأنظمة التقليدية المتبعة في الإدارة
٠,٠٠٠	0.446**	البرامج تدريبية تساعد في تعلم أحدث التقنيات التكنولوجية
٠,٠٠٠	0.465**	يتم إنجاز المهام بسرعة أكبر عند استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة
٠,٠٠٠	0.494**	تسهل الأساليب التكنولوجية من عملية التواصل بين العاملين الإداريين
٠,٠٠٠	0.412**	وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات يعزز من مقدرة الجامعة على تطبيق الأساليب الحديثة المتبعة
٠,٠٠٠	0.451**	يتم حماية البيانات الشخصية للأفراد باستخدام أنظمة التخزين القديمة
٠,٠٠٠	0.670**	يوجد رغبة لدى الجامعة في تطبيق الأساليب التكنولوجية الحديثة
٠,٠٠٠	0.710**	يوجد دعم مالي كافي لتغيير أنظمة الإدارة التقليدية وتحويلها إلى أنظمة حديثة

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني (استخدام تكنولوجيا المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية ومتوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين عبارات المحور (استخدام تكنولوجيا المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن المحور الثاني (استخدام تكنولوجيا المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي للبعد (أداء المهمة)

جدول رقم ٥- يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء المهمة

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
----------------	---------------------	--

٠,٠٠٠	0.637**	تجعل تكنولوجيا المعلومات من أداء المهام أمراً يسيراً
٠,٠٠٠	0.655**	تقلل تكنولوجيا المعلومات من نسب الأخطاء أثناء تأدية المهام
٠,٠٠٠	0.556**	تواجه صعوبة أثناء تأدية المهام باستخدام الأساليب الإدارية التقليدية
٠,٠٠٠	0.615**	تمكن تكنولوجيا المعلومات من أداء مهام متعددة في وقت قصير

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول (أداء المهمة) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية ومتوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين البعد الأول (أداء المهمة) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن البعد الأول (أداء المهمة) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) ككل يتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي للبعد (أداء السياق)

جدول رقم ٦- يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء السياق

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	0.643**	تجعلني تكنولوجيا المعلومات أكثر قدرة على التطوع لمساعدة العديد من العاملين الإداريين حولي أثناء العمل
٠,٠٠٠	0.623**	تساهم تكنولوجيا المعلومات في جعل العاملين الإداريين أكثر قدرة على طرح أفكار جديدة للآخرين أثناء العمل
٠,٠٠٠	0.681**	تساهم تكنولوجيا المعلومات في منح وقت إضافي من أجل النظر في احتياجات العاملين الإداريين الآخرين
٠,٠٠٠	0.594**	تحسن تكنولوجيا المعلومات من عملية التواصل بين العاملين الإداريين عن بعد ونشر الحماس والطاقة الإيجابية

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني (أداء السياقي) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية ومتوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين البعد الثاني (أداء السياقي) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن البعد الثاني (أداء السياقي) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) ككل يتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي لبعد (أداء التكيفي)

جدول رقم ٧- يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء التكيفي

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	0.667**	تساعدني تكنولوجيا المعلومات على العمل بفعالية في ظل ظروف العمل المتقلبة
٠,٠٠٠	0.606**	أرى أن استخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة تزيد من قدرتي على التكيف مع المتغيرات
٠,٠٠٠	0.688**	أرغب في التعامل مع أساليب تكنولوجيا حديثة وأمتلك القدرة على التكيف معها
٠,٠٠٠	0.543**	تحد تكنولوجيا المعلومات من الآثار السلبية الناتجة عن حدوث تطورات غير متوقعة

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث (أداء التكيفي) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية ومتوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة

القوة بين البعد الثالث (أداء التكيفي) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن البعد الثالث (أداء التكيفي) من المحور الثالث (الأداء الوظيفي) ككل يتسم بالصدق.

التحليل الوصفي:

أولاً: التحليل الوصفي لعبارات المقياس.

التحليل الوصفي للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات):

جدول رقم ٨- التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول تكنولوجيا المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
تكنولوجيا المعلومات تساعد في المهام الإدارية	4.098	1.0217	موافق	١
تلي البنية التحتية للتكنولوجيا احتياجات العاملين الإداريين	3.891	1.0176	موافق	٥
تواجه صعوبة في استخدام الأنظمة التقليدية المتبعة في الإدارة	3.929	.9930	موافق	٢
البرامج تدريبية تساعد في تعلم أحدث التقنيات التكنولوجية	3.899	.9904	موافق	٤
يتم إنجاز المهام بسرعة أكبر عند استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة	3.920	1.0824	موافق	٣
تسهل الأساليب التكنولوجية من عملية التواصل بين العاملين الإداريين	3.790	1.0786	موافق	١٠

٩	موافق	1.1092	3.817	وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات يعزز من مقدرة الجامعة على تطبيق الأساليب الحديثة المُتبعة
٥	موافق	1.0315	3.899	يتم حماية البيانات الشخصية للأفراد باستخدام أنظمة التخزين القديمة
٦	موافق	1.0663	3.858	يوجد رغبة لدى الجامعة في تطبيق الأساليب التكنولوجية الحديثة
٧	موافق	1.0655	3.817	يوجد دعم مالي كافٍ لتغيير أنظمة الإدارة التقليدية وتحويلها إلى أنظمة حديثة
موافق		.50026	3.8917	تكنولوجيا المعلومات

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاق شديد بين آراء المستقصي منهم حول تكنولوجيا المعلومات حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٣,٨٩١٧) وانحراف معياري (٠,٥٠٠٢٦) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (ت تكنولوجيا المعلومات تساعد في المهام الإدارية) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٠٩٨) والانحراف المعياري (١,٠٢١٧) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (تسهيل الأساليب التكنولوجية من عملية التواصل بين العاملين الإداريين) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٣,٧٩٠) والانحراف المعياري (١,٠٧٨٦) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الأول للمتغير التابع (أداء المهمة):

جدول رقم ٩- التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول أداء المهمة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
---------	-----------------	-------------------	--------------	---------------

٢	موافق	1.0388	4.063	تجعل تكنولوجيا المعلومات من أداء المهام أمراً يسيراً
٣	موافق	.9145	4.024	تقلل تكنولوجيا المعلومات من نسب الأخطاء أثناء تأدية المهام
١	موافق	.9095	4.082	تواجه صعوبة أثناء تأدية المهام باستخدام الأساليب الإدارية التقليدية
٤	موافق	.9849	3.985	تمكن تكنولوجيا المعلومات من أداء مهام متعددة في وقت قصير
موافق		.59330	4.0386	أداء المهمة

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاق شديد بين آراء المستقصي منهم حول أداء المهمة حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٤,٠٣٨٦) وانحراف معياري (٠,٥٩٣٣٠) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تواجه صعوبة أثناء تأدية المهام باستخدام الأساليب الإدارية التقليدية) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٠٨٢) والانحراف المعياري (٠,٩٠٩٥) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (م تمكن تكنولوجيا المعلومات من أداء مهام متعددة في وقت قصير) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٣,٩٨٥) والانحراف المعياري (٠,٩٨٤٩) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الثاني للمتغير التابع (أداء السياق):

جدول رقم - ١٠ - التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول أداء السياق

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
---------	--------------------	----------------------	-----------------	------------------

١	موافق	1.0462	4.021	تجعلني تكنولوجيا المعلومات أكثر قدرة على التطوع لمساعدة العديد من العاملين الإداريين حولي أثناء العمل
٣	موافق	1.0469	3.895	تساهم تكنولوجيا المعلومات في جعل العاملين الإداريين أكثر قدرة على طرح أفكار جديدة للآخرين أثناء العمل
٤	موافق	1.1043	3.802	تساهم تكنولوجيا المعلومات في منح وقت إضافي من أجل النظر في احتياجات العاملين الإداريين الآخرين
٢	موافق	.9775	4.006	تحسن تكنولوجيا المعلومات من عملية التواصل بين العاملين الإداريين عن بعد ونشر الحماس والطاقة الإيجابية
موافق		.66452	3.9310	أداء السياقي

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاق شديد بين آراء المستقصي منهم حول أداء السياقي حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٣,٩٣١٠) وانحراف معياري (٠,٦٦٤٥٢) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تجعلني تكنولوجيا المعلومات أكثر قدرة على التطوع لمساعدة العديد من العاملين الإداريين حولي أثناء العمل) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٠٢١) والانحراف المعياري (١,٠٤٦٢) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (تساهم تكنولوجيا المعلومات في منح وقت إضافي من أجل النظر في احتياجات العاملين الإداريين الآخرين) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٣,٨٠٢) والانحراف المعياري (١,١٠٤٣) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الثالث للمتغير التابع (أداء التكيفي):

جدول رقم ١١- التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول أداء التكيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
تساعدني تكنولوجيا المعلومات على العمل بفعالية في ظل ظروف العمل المتقلبة	3.900	1.0972	موافق	٤
أرى أن استخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة تزيد من قدرتي على التكيف مع المتغيرات	4.024	.9863	موافق	١
أرغب في التعامل مع أساليب تكنولوجيا حديثة وأمتلك القدرة على التكيف معها	3.912	1.0081	موافق	٣
تحد تكنولوجيا المعلومات من الآثار السلبية الناتجة عن حدوث تطورات غير متوقعة	3.994	.9775	موافق	٢
أداء التكيفي	3.9575	.63826	موافق	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاق شديد بين آراء المستقضي منهم حول أداء التكيفي حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٣,٩٥٧٥) وانحراف معياري (٠,٦٣٨٢٦) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (أرى أن استخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة تزيد من قدرتي على التكيف مع المتغيرات) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٠٢٤) والانحراف المعياري (٠,٩٨٦٣) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (تساعدني تكنولوجيا المعلومات على العمل بفعالية في ظل ظروف العمل المتقلبة)

في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٣,٩) والانحراف المعياري (١,٠٩٧٢) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

متغير النوع الاجتماعي:

جدول رقم ١٢- يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي		
النسبة	التكرار	
٥١,٥%	١٧٤	ذكر
٤٨,٥%	١٦٤	أنثى
١٠٠,٠%	٣٣٨	الإجمالي

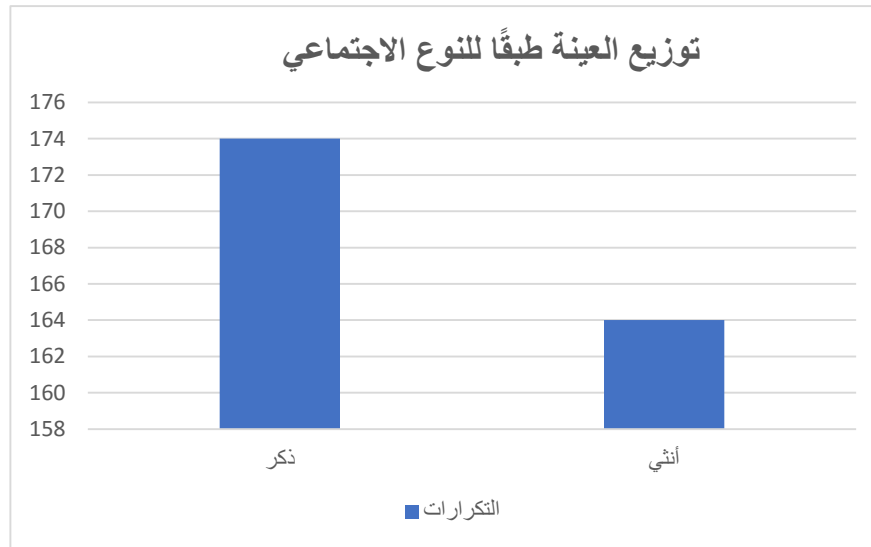
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

الجدول يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع الاجتماعي لمجموعة معينة من الأفراد. وفقاً للجدول:

تظهر النتائج الإحصائية بخصوص النوع الاجتماعي لتوزيع العينة المدروسة من العاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية وفقاً للنوع الاجتماعي. يُلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ ١٧٤ فرد، وهذا يمثل نسبة ٥١,٥% من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة، والإناث يبلغ عددهن ١٦٤ مفردة، ما يمثل نسبة ٤٨,٥% من إجمالي عدد الأفراد في العينة. بالتالي، يبدو أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في عينة الدراسة.

شكل رقم ٢-

يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير العمر:

جدول رقم ١٣- يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر

العمر		
النسبة	التكرار	
٢١,٣%	٧٢	من ٢٥-٣٠ سنة
٢٥,١%	٨٥	من ٣٠-٤٠ سنة
٣٢,٥%	١١٠	من ٤٠-٥٠ سنة
٢١,٠%	٧١	أكبر من ٥٠ سنة
١٠٠,٠%	٣٣٨	الإجمالي

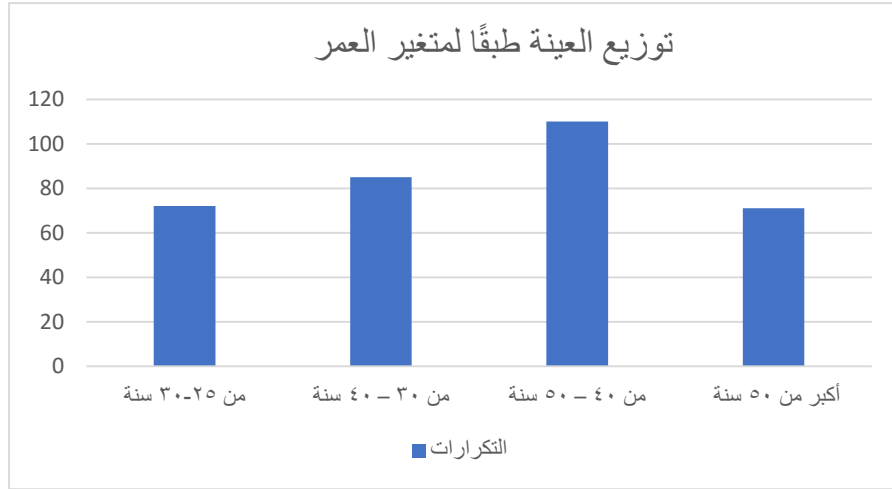
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص العمر تعكس توزيع الأعمار للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية الذين شملتهم الدراسة. دلت هذه النتائج على التالي:

فئة "من ٢٥ - ٣٠ سنة" بنسبة (٢١,٣%) : يظهر أن هذه الفئة العمرية تشكل فئة صغيرة في العينة حيث تمثل ٧٢ فرد، وهي تمثل أصغر فئة عمرية في العينة. فئة "من ٣٠ - ٤٠ سنة" بنسبة (٢٥,١%) : يظهر أن هذه الفئة العمرية تشكل فئة كبيرة في العينة حيث تمثل ٨٥ فرد. فئة "من ٤٠ - ٥٠ سنة" بنسبة (٣٢,٥%) : يظهر أن هذه الفئة العمرية تشكل فئة كبيرة في العينة، حيث تمثل ١١٠ فرد وهي تمثل أكبر فئة عمرية في العينة. فئة "أكثر من ٥٠ سنة" بنسبة (٢١,٠%) : شملت هذه الفئة على ٧١ فرد وهي تمثل أصغر فئة عمرية في العينة.

بشكل عام، يساهم تحليل توزيع الأعمار في توفير رؤية شاملة حول تنوع الفئات العمرية وتأثير ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، هذا التحليل يمكن أن يكون أساسيات هامه لاستنتاجات البحث وفهم أعمق للعوامل المؤثرة في العلاقة بين العمر وتأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

شكل رقم ٣- يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم ١٤-١

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

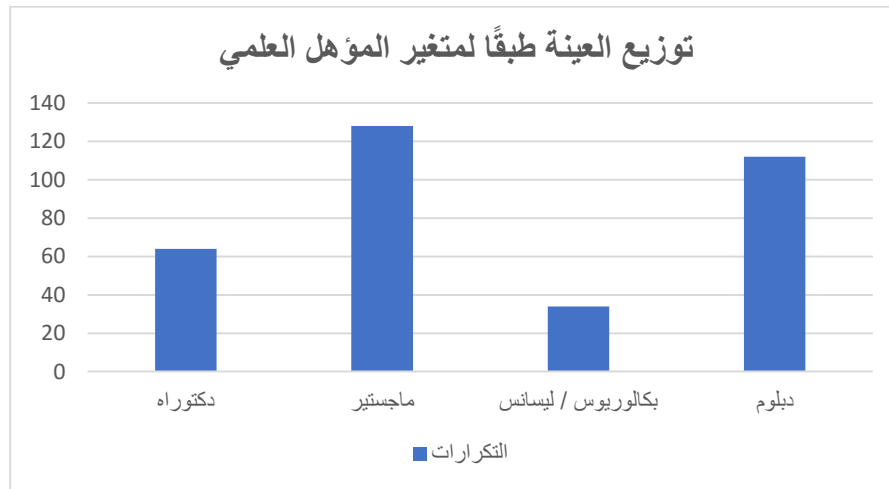
المؤهل العلمي		
النسبة	التكرار	
١٨,٩%	64	دكتوراه
٣٧,٩%	128	ماجستير
١٠,١%	34	بكالوريوس / ليسانس
٣٣,١%	112	دبلوم
١٠٠,٠%	٣٣٨	الإجمالي

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

هذا الجدول يقدم لنا نظرة شاملة حول توزيع المشاركين في الاستبانة وفقًا لمؤهل العلمي في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية:

دكتوراه (١٨,٩%): يظهر أن هذه الفئة تشارك فيها ٦٤ شخصًا وتمثل فئة صغيرة في العينة، ماجستير (٣٧,٩%): يظهر أن هذه الفئة تمثل نسبة كبيرة من العينة، حيث يشارك في الدراسة ١٢٨ شخصًا. بكالوريوس / ليسانس (١٠,١%): يشارك في الدراسة من حاملة بكالوريوس / ليسانس ٣٤ فرد وهي تمثل فئة كبيرة إلى حد ما من العينة، دبلوم (٣٣,١%): يظهر أن هذه الفئة تشارك فيها ١١٢ شخصًا وتمثل فئة كبيرة في العينة.

شكل رقم ٤- يوضح توزيع العينة طبقًا لمتغير المؤهل العلمي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم ١٥- يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة

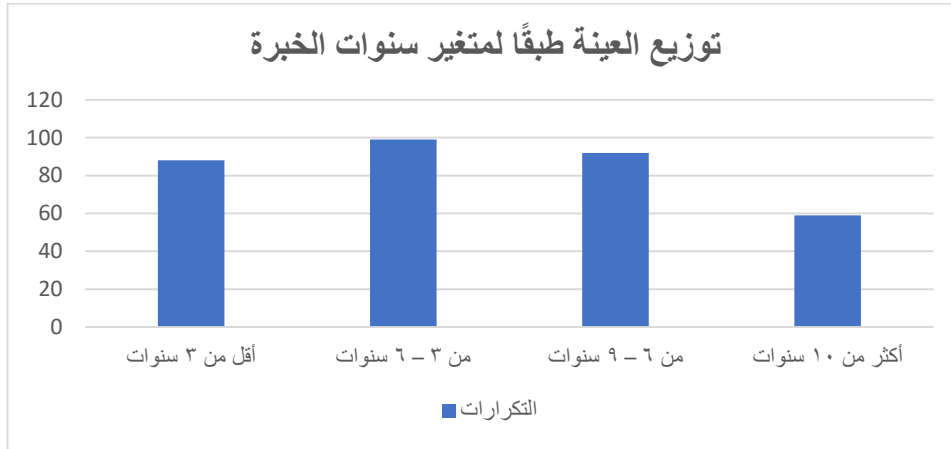
اجمالي سنوات الخبرة		
النسبة	التكرار	
٢٦,٠%	88	أقل من ٣ سنوات
٢٩,٣%	99	من ٣ - ٦ سنوات
٢٧,٢%	92	من ٦ - ٩ سنوات
١٧,٥%	59	أكثر من ١٠ سنوات
١٠٠,٠%	٣٣٨	الإجمالي

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

أن توزيع المشاركين وفقاً لسنوات الخبرة في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية:

فئة "أقل من ٣ سنوات" خبرة (٢٦,٠%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة ٨٨ شخصاً من عينة الدراسة، وهي تمثل فئة كبيرة من عينة الدراسة. فئة "من ٣ - ٦ سنوات" خبرة (٢٩,٣%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة ٩٩ شخصاً من عينة الدراسة، وهي تمثل فئة كبيرة من عينة الدراسة. فئة "من ٦ - ٩ سنوات" خبرة (٢٧,٢%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة ٩٢ شخصاً من عينة الدراسة، وهي تمثل فئة صغيرة من عينة الدراسة. فئة "أكثر من ٩ سنوات" خبرة (١٧,٥%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة ٥٩ شخصاً من عينة الدراسة، وهي تمثل فئة صغيرة من عينة الدراسة.

شكل رقم ٥- يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير المسمى الوظيفي:

جدول رقم ١٦- يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي		
النسبة	التكرار	
٢٣,١ %	78	مدير
٥٦,٥ %	191	موظف
٢٠,٤ %	69	عامل
100.0 %	٢٩٥	الإجمالي

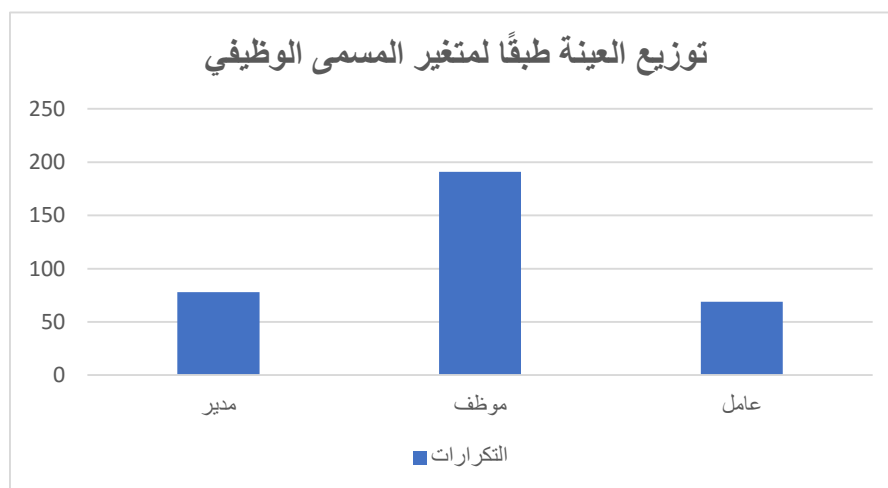
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص المسميات الوظيفية للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية

توضح توزيع أعداد المشاركين في الدراسة وفقاً لمسميات وظائفهم:

مدير (٢٣,١%): يظهر أن العاملين يشكلون نسبة صغيرة من العينة، حيث يشارك في الدراسة ٧٨ مدير. موظف (٥٦,٥%): تمثل هذه الفئة أكبر فئة من المشاركين بلغت ١٩١ موظف. عامل (٢٠,٤%): تمثل هذه الفئة نسبة صغيرة من المشاركين بلغت ٦٩ عامل.

شكل رقم-6- يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

الفصل الخامس

تحليل المعلومات وتفسيرها

تمهيد:

بعد أن تناولت فصول الدراسة السابقة الإطار النظري والدراسات والبحوث السابقة وفروض الدراسة وأجراءاتها، سيتناول هذا التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة بالأساليب الإحصائية ثم عرض لما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ثم مناقشة وتفسير هذه النتائج، وتقديم التوصيات والبحوث المقترحة وفيما يلي بيان ذلك:

اختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرضية الرئيسية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

جدول رقم ١٧- نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الرئيسية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
٠,٠٠٠	٢١٧,٧٤ ٦	٣٢,٠٩٧	١	٣٢,٠٩٧	٠,٣٩١	٠,٣٩٣	٠,٦٢٧
		٠,١٤٧	٣٣٦	٤٩,٥٢٩			
			٣٣٧	٨١,٦٢٦			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (أثر استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) والتابع (الأداء الوظيفي) ($0,627$) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ ($0,393$) أي أن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) استطاع أن يفسر بنسبة ($39,3\%$) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت ($0,391$).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع والتي بلغت ($217,746$) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ ($0,000$) أقل من ($0,05$) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم ١٨- نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الرئيسية

Coefficients						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
0.000	٩,٦٠١		٠,١٦٤	١,٥٧٥	Constant	1
0.000	١٤,٧٥٦	٠,٦٢٧	٠,٠٤٢	٠,٦١٧	استخدام التكنولوجيا المعلومات	
Dependent Variable: الأداء الوظيفي						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير استخدام التكنولوجيا المعلومات يتبين أن استخدام التكنولوجيا المعلومات لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٦١٧)، وبلغت قيمة (t) لها (١٤,٧٥٦) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.575 + 0.617X$$

حيث:

$\hat{Y}$: المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

X : المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٦١٧) وحدة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) تكون قيمة المتغير التابع (الأداء الوظيفي) ١,٥٧٥.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين.

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

جدول رقم -١٩-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) الفرضية الفرعية الأولى

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
٠,٠٠٠	١٢٩,٦١ ٩	٣٣,٠٢٣	١	٣٣,٠٢٣	٠,٢٧٦	٠,٢٧٨	٠,٥٢٨
		٠,٢٥٥	٣٣٦	٨٥,٦٠٣			
			٣٣٧	١١٨,٦٢٦			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (أثر استخدام التكنولوجيا على أداء المهمة) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) والتابع (أداء المهمة) ($٠,٥٢٨$) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ ($٠,٢٧٨$) أي أن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا

المعلومات) استطاع أن يفسر بنسبة (٢٧,٨%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (أداء المهمة) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٢٧٦). كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع والتي بلغت (١٢٩,٦١٩) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٢٠-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) الفرضية الفرعية الأولى

Coefficients						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
0.000	٧,٤٣٥		٠,٢١٦	١,٦٠٣	Constant	1
0.000	١١,٣٨٥	٠,٥٢٨	٠,٠٥٥	٠,٦٢٦	استخدام التكنولوجيا المعلومات	
أداء المهمة. Dependent Variable:						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير استخدام التكنولوجيا المعلومات يتبين أن استخدام التكنولوجيا المعلومات لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (أداء المهمة) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٦٢٦)، وبلغت قيمة (t) لها (١١,٣٨٥) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.603 + 0.626X$$

حيث:

$\hat{Y}$: المتغير التابع (أداء المهمة)

X : المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٦١٧) وحدة في المتغير التابع (أداء المهمة). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) تكون قيمة المتغير التابع (أداء المهمة) ١,٥٧٥.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المهمة.

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء السياقي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء السياقي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

جدول رقم -٢١-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الرئيسية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
٠,٠٠٠	١٣١,٥٦ ٢	٤١,٨٧٣	١	٤١,٨٧٣	٠,٢٧٩	٠,٢٨١	٠,٥٣٠
		٠,٣١٨	٣٣٦	١٠٦,٩٤٠			
			٣٣٧	١٤٨,٨١٣			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (أثر استخدام التكنولوجيا على الأداء السياقي) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) والتابع (الأداء السياقي) ($٠,٥٣٠$) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ ($٠,٢٨١$) أي أن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا

المعلومات) استطاع أن يفسر بنسبة (٢٨,١%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء السياقي) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٢٧٩). كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع والتي بلغت (١٣١,٥٦٢) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم ٢٢- نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) الفرضية الفرعية الثانية

Coefficients						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
0.000	٤,٩٣٢		٠,٢٤١	١,١٨٩	Constant	1
0.000	١١,٤٧٠	٠,٥٣٠	٠,٠٦١	٠,٧٠٥	استخدام التكنولوجيا المعلومات	
Dependent Variable: الأداء السياقي						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير استخدام التكنولوجيا المعلومات يتبين أن استخدام التكنولوجيا المعلومات لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (الأداء السياقي) عند مستوى المعنوية

(٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٧٠٥)، وبلغت قيمة (t) لها (١١,٤٧٠) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.189 + 0.705X$$

حيث:

$\hat{Y}$: المتغير التابع (الأداء السياقي)

X: المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٧٠٥) وحدة في المتغير التابع (الأداء السياقي). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) تكون قيمة المتغير التابع (الأداء السياقي) ١,١٨٩.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء السياقي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء السياقي.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التكيفي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التكيفي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

جدول رقم ٢٣- نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) الفرضية الفرعية الثالثة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
٠,٠٠٠	٦٧,٠٤٧	٢٢,٨٣٧	١	٢٢,٨٣٧	٠,١٦٤	٠,١٦٦	٠,٤٠٨
		٠,٣٤١	٣٣٦	١١٤,٤٤٧			
			٣٣٧	١٣٧,٢٨٤			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (أثر استخدام التكنولوجيا على الأداء التكيفي) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) والتابع (الأداء التكيفي) (٠,٤٠٨) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (٠,١٦٦) أي أن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) استطاع أن يفسر بنسبة (١٦,٦%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء التكيفي) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,١٦٤).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع والتي بلغت (٦٧,٠٤٧) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٢٤-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) الفرضية الفرعية الثالثة

Coefficients						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
0.000	٧,٧٥٠		٠,٢٤٩	١,٩٣٢	Constant	1
0.000	٨,١٨٨	٠,٤٠٨	٠,٠٦٤	٠,٥٢٠	استخدام التكنولوجيا المعلومات	
Dependent Variable: الأداء التكيفي						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير استخدام التكنولوجيا المعلومات يتبين أن استخدام التكنولوجيا المعلومات لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (الأداء التكيفي) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٥٢٠)، وبلغت قيمة (t) لها (٨,١٨٨) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.932 + 0.520X$$

حيث:

$\hat{Y}$: المتغير التابع (الأداء التكيفي)

X: المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٧٠٥) وحدة في المتغير التابع (الأداء التكيفي). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المعلومات) تكون قيمة المتغير التابع (الأداء التكيفي) ١,٩٣٢.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التكيفي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التكيفي.

الفصل السادس

تحليل النتائج والتوصيات

تمهيد.

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وبناءً على هذه النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات، وتلخص كالتالي:

مناقشة النتائج:

أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الرئيسية للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات يؤثر بصورة معنوية على المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين)، وتوجد علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الأولى للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (أداء المهمة)، ووجود علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المهمة للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثانية للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء السياقي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (الأداء السياقي)، ووجود علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء السياقي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التكيفي بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (الأداء التكيفي)، ووجود علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المهمة. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التكيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جماعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

أهم التوصيات:

ووفقاً لنتائج الدراسة؛ أشار الباحث إلى مجموعة من التوصيات الهامة التي يجب وضعها في الحسبان والتي يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

- ضرورة توفير برامج تدريبية دورية وشاملة لجميع العاملين الإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- توفير دعم فني مستمر لحل المشاكل التقنية بسرعة وكفاءة.
- تطوير خطة طويلة الأجل للتحسين المستدام تشمل تحديثات دورية وتقييمات مستمرة.
- تقديم حوافز ومكافآت للعاملين الذين يبدون مهارات عالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية لتعزيز التواصل الفعال بين الإدارات المختلفة، نظم الرد السريع: تطوير نظم للرد السريع على استفسارات الموظفين وملاحظاتهم.
- إنشاء مراكز دعم في متعددة القنوات (مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، والردشة المباشرة) لتقديم المساعدة الفورية.
- دعم المشاريع البحثية التي تركز على تحسين استخدام التكنولوجيا في العمل الإداري..
- تنظيم استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين وتقييم تأثير التغييرات الإلكترونية على تجربتهم اليومية.

الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

مراجع الدراسة العربية والأجنبية

ملاحق الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الروسان، محمد أحمد وآخرون، (٢٠٢٠)، أثر الحوكمة المؤسسية في تعزيز وتطوير الأداء في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة الإداريين في محافظة إربد، مجلة مؤتة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، ع (١).
- العايب. فوزية، مزلي. خديجة، (٢٠٢٣)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة: شركة إنتاج الكهرباء والغاز -ميلة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله).
- العبادي. عائدة مناور، بطاح. أحمد محمد، (٢٠٢٢)، درجة حاجة القيادات الأكاديمية لتحسين أدائهم في الجامعات الأردنية الخاصة في ضوء القيادة الموقفية من وجهة نظر القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية لكلية التربية، كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، مج (٣٨)، ع (٨) الأردن.
- بداع، راضية، (٢٠١٧)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة مؤسسة رغوة الجنوب -تفرت-، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- بكاري، عبد الباسط، (٢٠٢٣)، الانعكاس الرقمنة الإدارية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لموظفي الإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- جربوحة، إسلام، (٢٠٢٣)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية - اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة -، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة.

- سليمان، مها سليمان محمد، (٢٠١٩)، درجة العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإداريين والأكاديميين في جامعات شمال الضفة الغربية من وجهات نظرهم أنفسهم، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ص ٢-٣.
- شريف. أثير أنور، عودة. بلال كامل، (٢٠١٦)، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لإجابات عينة من مديري المصارف العراقية الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة الاقتصاد، جامعة الانبار، مج (٢٢)، ع (٩١).
- عبد العال، منى طلعت حسن، (٢٠٢٢)، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية (دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد)، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، مصر، مج (٢٢)، ع (٣)، ص ٣٦٧.
- عفايفية. وداد، براهيمية. حسين، (٢٠٢٣)، دور التدريب في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية -بوشقوف- قاملة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥-قالملة.
- مباركي، صالح، (٢٠٢٣)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن (دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة.
- هاني، مريم، (٢٠١٣)، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة عينة من البنوك في قسنطينة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة.
- هندي، محمد علي محمد، (٢٠٢٢)، واقع استخدام أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في عمل سلاسل التوريد في شركات الأدوية (دراسة على قطاع صناعة الأدوية في الضفة الغربية)، كلية مجتمع رام الله، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، ص ١.

- الحميري، علي محمد عبد الجبار، (٢٠٢٤)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة: دراسة ميدانية فيا الجامعات الأهلية بمحافظة -إب - اليمنية، مجلة القلم للعلوم الإنسانية والتطبيقية، جامعة إب، مج (١١)، ع (٤٣).
- سيد. محمد فاتح، ولد. فاطمة سعيدي، (٢٠٢٠)، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية - دراسة لمؤشر التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا -، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري -تيزي وزو-.
- جاهي. آمنة، بن عبدة. رحمة، (٢٠١٨)، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية الإنتاج (دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر للمصبرات الغذائية -بوعاتي- قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥.
- سليمة. باشن، (٢٠٢٢)، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في ظل جائحة كورونا وأثرها على جودة العملية التعليمية للتعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة العدوي للسانيات العرفنية وتعليمية اللغات، جامعة يحي فارس بالمدينة، مج (٢)، ع (٢).
- أبو القاسم، محمود أبوستالة، (٢٠٢١)، الصعوبات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم المحاسبي بالجامعات الليبية - دراسة ميدانية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة المرقب، مج (٨)، ع (١).
- أمجاور، المبروك أبو بكر، (٢٠١٦)، تكنولوجيا المعلومات: دراسة في المفهوم، ومعضلات النقل، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية - المرح، كلية الآداب، جامعة طبرق، ع (١٥).
- زيدان، نصرت جواد، (٢٠١٥)، مشكلات استخدام التكنولوجيا في التعليم التي تواجه مدرسي اللغة العربية في المرحلة الإعدادية بمدينة الرمادي العراقية من وجهة نظرهم، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.

- عبد يش. صونية، علواش. كهينة، (٢٠٢١)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي (دراسة مسحية على عينة من أستاذة قس علوم الإعلام كلية علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر ٣)، مجلة الإعلام والمجتمع، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر ٣، مج (٥)، ع (٢).
- حمور، ايمان زكريا ميخائيل، (٢٠٢٣)، تطوير الأداء الإداري في التعليم قبل الجامعي في مصر على ضوء خبرات بعض الدول "دراسة مقارنة"، المجلة التربوية لتعليم الكبار، كلية التربية، جامعة أسيوط، مج (٥)، ع (٣).
- ضو. صلاح عبدالسلام، المصراتي. سالمة مفتاح، سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وسبل علاجها (دراسة تطبيقية على جامعة بنغازي)، المؤتمر الوطني الثاني لتطوير مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، ليبيا.
- لعزالي. الهاشي، حمراني. ضياء الدين، (٢٠٢٢)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مهنة التدقيق (دراسة حالة في مؤسسة باتيميتال - فرع عين الدفلى-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خميس مليانة.
- بلغيث. نسيم، شاوش. صبيحة، (٢٠١٨)، أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة العربي التبسي -تبسة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي -تبسة.
- العتيبي، سهير بنت فايق بن ناصر، (٢٠١٩)، معوقات تنظيم العمل الإداري، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، ع (١٠).
- محمد، عبد الرحمن عطيه متولي وآخرون، (٢٠٢١)، متطلبات تطوير الأداء الإداري للعاملين بقطاع المعاهد الأزهرية في ضوء مدخل الإدارة الإستراتيجية، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، مج (٤٠)، ع (١٩٠).
- حسانين، نجوى إبراهيم الدسوقي رمضان، (٢٠٢٢)، تطوير الأداء الإداري لمديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي على ضوء أحد المعايير الدولية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، مج (١٦)، ع (٩).

- العجبي، كروز تراحيب، (٢٠١٧)، تطوير الأداء الإداري بالتعليم الأساسي في ضوء مدخل إدارة التميز، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية التربية بقنا، جامعة جنوب الوادي، ع (١٨).
- سالم، سامي إبراهيم وآخرون، (٢٠٢٣)، تطوير الأداء الإداري بالوحدات المحلية في ضوء الإدارة الذاتية، مجلة كلية التربية، مج (١١)، ع (٣٦).
- زيدان، رندا صالح زيدان، (٢٠٢٠)، تطوير الأداء الإداري بالجامعات على ضوء مدخل حوكمة الجامعات، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، مج (١٤)، ع (١٤).
- علي، عبير احمد محمد، فايد. عبدالستار محروس، (٢٠٢٢)، تطوّر الأداء الإداري للقيادات الأكاديمية بجامعة الفيوم على ضوء متطلبات التحول الرقمي للجامعات، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة الفيوم، مج (١٦)، ع (٢).
- متولي، لبنى عبد الرحمن السيد، (٢٠١٢)، تطوير الأداء الإداري للمدارس باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإدارية، مجلة كلية التربية، كلية تربية، جامعة بورسعيد، مج (١٢)، ع (١٢).
- منصور، منار منصور أحمد، (٢٠٢٠)، تطوير الأداء الإداري للقيادات بكلية التربية جامعة المنصورة في ضوء مدخل الرقابة التنظيمية، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية التربية، جامعة المنصورة، مج (٢١)، ع (٤).
- العوش، أشواق يحيى يحيى، (٢٠٢٣)، القيادة المستدامة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الإداري في الجامعات اليمنية الأهلية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، كلية التربية، جامعة صنعاء، اليمن، مج (٢)، ع (١٩).
- عبد الستار. عبد الستار محروس، حسين. رشا عويس، (٢٠١٩)، تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام العلمية بالجامعات الحكومية المصرية في ضوء مدخل الذكاء التنظيمي، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة الفيوم، مج (٦٢)، ع (٦٢).

- الكوني، عصام أحمد، (٢٠٢٤)، تحليل دور مدخل الذكاء التنظيمي في تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام العلمية بكليات التربية بجامعة الزاوية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة القرطاس للعلوم الانسانية والتطبيقية، كلية التربية أبو عيسى، جامعة الزاوية، مج (١)، ع (٢٤).
- لقمة. أبو بكر عامر محمد، حمزة. تهماني الرشيد أحمد، (٢٠٢١)، الدور الوسيط للمسؤولية الاجتماعية في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات ولاية الخرطوم، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة السلام، السودان، مج (٢)، ع (٤).
- المالكي، عادل عازب، (٢٠٢١)، درجة تطبيق القيادة التكنولوجية في المدارس الثانوية بجدة في ضوء جائحة كورونا من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، المجلة العلمية لكلية التربية، كلية التربية، جامعة أسيوط، مج (٣٧)، ع (١٠).
- العلي، محمد خليل، (٢٠٢٢)، إثر التحول الرقمي على الأداء الإداري للعاملين في المؤسسات الرياضية الكويتية، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، كلية التربية الأساسية، الكويت.
- بن حاج. بثينة جيلالي مقرواي، بن سالم. بلال، (٢٠٢٣)، تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية ما بين المتطلبات والمعوقات، مؤتمر تفعيل دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمرافق العاملة الاستراتيجية – المملكة المتحدة- بالتعاون مع كلية القانون بجامعة الزيتونة- ليبيا.
- ميمون. كافي، مولاي. أمينة، (٢٠٢١)، تأثير الرضا الداخلي على أبعاد الأداء (السياقي – التكيفي – المهام)، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مختبر تنمية مناطق الهضاب العليا والسهوب، المركز الجامعي نور البشير – البيض، الجزائر، مج (٨)، ع (٢).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Kingsley Okoye, et al, (2022), The official journal of the IFIP tevhncal committee on Education, Vol.28.
- Samwel Macharia Chege, et al, (2019), Impact of information technology innovation on firm performance in Kenya, journal of Information Technology for Development, Vol.26, No.2.
- Yaseen Stoffberg, et al, (2023), The Relevance of Educational Qualifications to Job Performance among Academic Administrators at a University, International Journal of Higher Education, Vol. 12, No. 1.
- Tajudeen Adisa Jimoh, Tolulope Elizabeth Adenekan, (2024), Exploring the Dynamics of Digital Transformation Capabilities and Adaptive Performance of Administrative Staff in Public Tertiary Institutions, South-West Nigeria, European Journal of Science, Innovation and Technology, Vol.4, No.1.
- Tiach Mountasser, Marghich Abdellatif, (2023), DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC ADMINISTRATION: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW, International journal of professional business review, Vol.8, No.10.
- Dusko Knezevic, (2023), The impact of technologies on leadership styles in Southeast European countries, Journal of international studies, Belgrade Bank Academy, Serbia, Mediterranean University, Montenegro, Vol.16, No.2.

الملاحق

استمارة الاستبيان

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية

السعودية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نقوم بإجراء دراسة علمية تهدف إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين

في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية

تعد الإجابة في غاية الأهمية بهدف التوصل لنتائج هذه الدراسة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على مجموعة من

التساؤلات من منظور عملك لدراسة بعض الأمور الخاصة لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

للعاملين الإداريين في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية

ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، لذا

نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة بأقسامها واختيار مستوى استجابتهم على كل فترة حسب ما يتفق مع

وجهات نظر سيادتكم من خلال العمل على أرض الواقع (الإجابة تكون طبقاً لتقييمك للوضع الحالي، وليس لما يجب

أن يكون) وذلك من خلال وضع علامة (✓) على الإجابة التي تلائم وجهة نظركم

ونتعهد لكم بأن جميع البيانات المذكورة سوف يتم الاعتماد عليها في أغراض البحث العلمي فقط وتخضع للأمانة

العلمية.

شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

أولاً: الأسئلة الديموغرافية

- ١- الجنس:
 - ذكر.
 - أنثى.
- ٢- العمر:
 - من ٢٥-٣٠ سنة.
 - من ٣٠-٤٠ سنة.
 - من ٤٠-٥٠ سنة.
 - أكبر من ٥٠ سنة.
- ٣- المؤهل العلمي:
 - دكتوراه.
 - ماجستير.
 - بكالوريوس/ ليسانس.
 - دبلوم.
- ٤- المسمى الوظيفي:
 - مدير
 - موظف
 - عامل
- ٥- إجمالي سنوات الخبرة:
 - أقل من ٣ سنوات.
 - من ٣-٦ سنوات.
 - من ٦-٩ سنوات.
 - أكثر من ١٠ سنوات.

ثانيا: محاور الدراسة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات						
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١-	تكنولوجيا المعلومات تساعد في المهام الإدارية					
٢-	تلي البنية التحتية للتكنولوجيا احتياجات العاملين الإداريين					
٣-	تواجه صعوبة في استخدام الأنظمة التقليدية المتبعة في الإدارة					
٤-	البرامج تدريبية تساعد في تعلم أحدث التقنيات التكنولوجية					
٥-	يتم إنجاز المهام بسرعة أكبر عند استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة					
٦-	تسهل الأساليب التكنولوجية من عملية التواصل بين العاملين الإداريين					
٧-	وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات يعزز من مقدرة الجامعة على تطبيق الأساليب الحديثة المتبعة					
٨-	يتم حماية البيانات الشخصية للأفراد باستخدام أنظمة التخزين القديمة					
٩-	يوجد رغبة لدى الجامعة في تطبيق الأساليب التكنولوجية الحديثة					
١٠-	يوجد دعم مالي كافٍ لتغيير أنظمة الإدارة التقليدية وتحويلها إلى أنظمة حديثة					

المحور الثاني: الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين

البعد الأول: أداء المهمة

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١-	تجعل تكنولوجيا المعلومات من أداء المهام أمراً يسيراً					
٢-	تقلل تكنولوجيا المعلومات من نسب الأخطاء أثناء تأدية المهام					
٣-	تواجه صعوبة أثناء تأدية المهام باستخدام الأساليب الإدارية التقليدية					
٤-	تمكن تكنولوجيا المعلومات من أداء مهام متعددة في وقت قصير					

البعد الثاني: الأداء السياقي

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١-	تجعلني تكنولوجيا المعلومات أكثر قدرة على التطوع لمساعدة العديد من العاملين الإداريين حولي أثناء العمل					
٢-	تساهم تكنولوجيا المعلومات في جعل العاملين الإداريين أكثر قدرة على طرح أفكار جديدة للآخرين أثناء العمل					
٣-	تساهم تكنولوجيا المعلومات في منح وقت إضافي من أجل النظر في احتياجات العاملين الإداريين الآخرين					
٤-	تحسن تكنولوجيا المعلومات من عملية التواصل بين العاملين الإداريين عن بعد ونشر الحماس والطاقة الإيجابية					

البعد الثالث: الأداء التكيفي

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
---	---------	------------	-------	-------	------	-----------

شكراً جزيلاً لوقتكم وتعاونكم في الإجابة على هذا الاستبيان

					١- تساعدني تكنولوجيا المعلومات على العمل بفعالية في ظل ظروف العمل المتقلبة
					٢- أرى أن استخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة تزيد من قدرتي على التكيف مع المتغيرات
					٣- أرغب في التعامل مع أساليب تكنولوجيا حديثة وأمتلك القدرة على التكيف معها
					٤- تحد تكنولوجيا المعلومات من الآثار السلبية الناتجة عن حدوث تطورات غير متوقعة

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/Cgyn8HMTcpsKoVZ58>

\

المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء حول تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال توضيح أبعاد الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى الكشف عن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة – الأداء السياقي - الأداء التكيفي) ، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث طبق هذا البحث على مجتمع دراسة تتمثل في العاملين الإداريين بالتطبيق على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية ، إذ تكونت عينة البحث من عينة عشوائية قدرها (٣٣٨) مفردة، ولتحليل هذه المعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ولقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له أثر في على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين، ويوجد دور لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على جميع أبعاد الأداء الوظيفي بصورة منفردة وبصورة مجمعة، ولقد أوصى الباحث إلى ضرورة توفير برامج تدريبية دورية وشاملة لجميع العاملين الإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات، توفير دعم فني مستمر لحل المشاكل التقنية بسرعة وكفاءة، تطوير خطة طويلة الأجل للتحسين المستدام تشمل تحديثات دورية وتقييمات مستمرة، تقديم حوافز ومكافآت للعاملين الذين يبذلون مهارات عالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

Abstract

The aim of the research was to shed light on the impact of using information technology on the job performance of administrative workers in the application at Umm Al-Qura University in the Kingdom of Saudi Arabia, by clarifying the dimensions of job performance, in addition to revealing the impact of using information technology on job performance in its dimensions (task performance - contextual performance - adaptive performance). The researcher relied on the descriptive analytical approach in order to achieve the objectives of the study, as he used the questionnaire as a tool for collecting information, as this research was applied to a study community represented by administrative workers in the application at Umm Al-Qura University in the Kingdom of Saudi Arabia, as the research sample consisted of a random sample of (338) individuals, and to analyze this information, the statistical analysis program (SPSS) was used.

This research has reached a set of important results, the most prominent of which is that the use of information technology has an impact on the job performance of administrative workers, and there is a role for the use of information technology in all dimensions of job performance individually and collectively. The researcher recommended the necessity of providing periodic and comprehensive training programs for all administrative workers on the use of information technology, providing continuous technical support to solve technical problems quickly and efficiently, developing a long-term plan for sustainable improvement that includes periodic updates and continuous evaluations, and providing incentives and rewards to workers who demonstrate high skills in the use of information technology.

Midocean University

College of Management

MSc Business Administration



**The impact of using information technology on the job
performance of administrative workers, applied to Umm Al-Qura
University in the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation

Ali Madbaj Nahar Al Dosari

Fahdah Amer Dhafer Al Ajami

Supervision

Dr. Alfaisal Abdelhameed Mohammed

Dr. Fayez Ali Jrad

2024