

دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالقطاع الحكومي السعودي:
بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود

The role of applying information technology in improving the performance
of employees in the Saudi government sector: by application to King
Muhammad bin Saud University.

الإعداد:

٢٣٢٠٠١٦٠٦ عبدالله صالح بن عبدالسلام

٢٣٢٠٠١٨٨١ عبدالعزيز بدر الدلقان

الإشراف:

العام الدراسي: الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٤ م

المقدمة.

أسهمت الثورة المعلوماتية التي انطلقت منذ العقد الأخير من القرن الماضي، آفاقاً واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أساليبها وأنظمتها، وآلية العمل بها، مما ينعكس بشكل إيجابي على المواطنين بصفة عامة والعاملين داخل المؤسسات بصفة خاصة، وذلك في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطوراً وفاعلية، وكان انطلاق تلك الثورة المعلوماتية قد أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكلٍ من أشكال التجديد الذي يُسهم بشكلٍ كبير في التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يدعم من الاتصال بالمحيط الخارجي.^١

لا يوجد في عالم اليوم سوى القليل من مجالات العمل التي لا تتضمن استخداماً لتكنولوجيا المعلومات؛ حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في نجاح العمل أو فشله، ونظراً للتقدم التكنولوجي ولأهمية تكنولوجيا المعلومات، ودورها في بناء المؤسسات الحكومية، فأصبح هناك ضرورة ملحة لتوجه المؤسسات لمواكبة التقدم التكنولوجي في وقتنا الحاضر، لذا توجهت العديد من المؤسسات الحكومية للدخول إلى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ حيث تم ذلك من خلال قيام تلك المؤسسات الحكومية بتوظيف جزءٍ من إنفاقها واستثماراتها في شراء تكنولوجيا حديثة أو من أجل التوسع في طاقتها الإنتاجية وأنشطتها الحاسوبية، وذلك بهدف تدعيم قدرتها على تغطية كافة أو معظم أنشطتها الإنتاجية أو الخدمية.^٢

نظراً لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت في ظل العقود الأخيرة بمثابة المفتاح الرئيسي للتقدم والتطور، وبخاصة في ظل بيئة الأعمال التنافسية التي نعيشها اليوم، نجد أنها قد أسهمت في تعزيز القدرة التنافسية للشركات، والتحسين من أداء وقدرة العاملين الإنتاجية والخدمية، لذا في ظل هذا التطور التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه اليوم،

(١) بدة عقبة، مزبو علي، " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين: دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر، الوكالة التجارية بالوادي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: تخصص علم اجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي، ٢٠١٨، ص أ.

(٢) حسن علي الزغبى، " أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان"، د. ت، ص ٢.

وما يُمليه على المؤسسات بصفة عامة، والجهات الحكومية بصفة خاصة، فبات تكنولوجيا المعلومات أمراً مُلحاً، لمواكبة كافة التطورات الحاصلة في دول العالم المتقدم.^٧

١. مشكلة الدراسة.

تُعاني الإدارة الحكومية بشكل عام من ضعف في تبني برامج الحكومة الإلكترونية، وذلك نظراً لكونه يتطلب مستوى متطوراً لتكنولوجيا المعلومات، ليوكب تطبيق هذه البرامج، لما لها من أثراً بالغاً في التأثير على أداء العاملين في الدوائر الحكومية، ومن ثم ينعكس ذلك على مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية بشكل عام، وفي الآونة الأخيرة باتت الحاجة ضرورية لتطوير مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي، وذلك من خلال توفير نظام تكنولوجي فعال يُسهم في تمكين العاملين من استخدام هذا النظام بشكل فعال، مما يُساعد على تحسين الأداء في القطاع الحكومي بشكل عام، وهو ما أكدت عليه دراسة (يزن عبد الحافظ عبد الحليم الختالين، أحمد محمد سعيد حسن الشيباب، ٢٠١٦م، ص ١١٥ - ص ١١٦).^٨

وفقاً لما سبق، اتضح أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال، من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، ومساعدة المؤسسات على تحقيق أهدافها وخططها المستقبلية والتنمية، تبين لنا الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات، بالإضافة إلى آثارها الإيجابية التي انعكست على أداء العاملين، والميزة التنافسية للمؤسسات، وهذا ما أكدت عليه دراسة (جلولي عبد القادر، ٢٠١٩، ص ١٥)^٩، لذا يُثار لدى الباحث تساؤل رئيسي يتعلق بموضوع الدراسة، وتمثل هذا التساؤل الرئيسي في الآتي:

إلى أي مدى يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالقطاع الحكومي السعودي؟

(٧) مثنى المناصير، محمود مقابلة، علاء الدين الرواد، رائد مساعدة، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (١٥)، العدد (٤)، ٢٠١٩، ص ٤٩١.

(٨) يزن عبد الحافظ عبد الحليم الختالين، أحمد محمد سعيد حسن الشيباب، " مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على أداء العاملين في الدوائر الحكومية الأردنية بمحافظة إربد من وجهة نظر العاملين"، مجلة الشئون الاجتماعية، المجلد (٣٣)، العدد (١٣٢)، ٢٠١٦، ص ١١٥ - ص ١١٦.

(٩) جلولي عبد القادر، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة: دراسة حالة بمدينة الموصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات يل شهادة الماجستير، جامعة ابن خلدون، ٢٠١٩، ص ١٥.

٢. أهمية الدراسة.

تتمثل أهمية الدراسة في كلٍ من الأهمية العلمية والعملية، ويتم توضيح أهمية كلٍ منهم على حدة في الآتي:

أ. الأهمية العلمية (النظرية):

- إثراء المكتبات بالمزيد من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة المتمثلة في (تكنولوجيا المعلومات، وأداء العاملين)، وذلك نظراً لندرة الدراسات والرسائل العلمية التي تناولت أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، وذلك في حدود علم الباحث.
- تسليط الضوء على الدور الفعال التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين.

ب. الأهمية العملية (التطبيقية):

- تُسهم في زيادة إنتاجية العاملين داخل جامعة الإمام محمد بن سعود ودعم قدرتهم الانتاجية.
- تُساعد هذه الدراسة في تطوير جودة الإنتاج والنظام الإنتاجي داخل المؤسسات الحكومية السعودية.
- تدعم هذه الدراسة من قيام المؤسسات الحكومية السعودية بالاستفادة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات، من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل تلك المؤسسات.
- استفادة مؤسسات القطاع الحكومي من خلال تطبيق المقترحات التي سيتم وضعها من قبل الباحث في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، بهدف تطوير أداء العاملين بداخلها.

٣. أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى عدة أهداف، تتمثل في الآتي:

- التعرف على ماهية نظام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية.
- التعرف على التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات عبر الزمن.
- التعرف على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية.
- التعرف على المزايا التنافسية التي تُحققها تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية.

- التعرف على وظائف تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية.
- التعرف على متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية.
- التعرف على مهارات العاملين داخل المؤسسات الحكومية في ظل تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- التعرف على الموارد اللازمة لتشغيل تكنولوجيا المعلومات.
- التعرف على الأثر الذي يحدثه تطبيق تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين داخل جامعة الإمام محمد بن سعود.

٤. أسئلة الدراسة.

يندرج من التساؤل الرئيسي للدراسة عدة تساؤلات فرعية تتمثل في الآتي:

- ماهية تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية؟
- ما هو التطور التاريخي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات عبر الزمن؟
- ما هي أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية؟
- ما هي المزايا التنافسية التي تُحققها تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية؟
- ما هي وظائف تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية؟
- ما هي متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية؟
- ما هي مهارات العاملين داخل المؤسسات الحكومية في ظل تطبيق تكنولوجيا المعلومات؟
- ما هي الموارد اللازمة لتشغيل تكنولوجيا المعلومات؟
- ما هو الأثر الذي يحدثه تطبيق تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين داخل جامعة الإمام محمد بن سعود؟

٥. الدراسات السابقة.

➤ أولاً: الدراسات العربية.

- دراسة (أميرة زروق، ٢٠٢٠)، بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء الغاز، مديرية التوزيع بسكرة".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف تمثل الهدف الرئيسي في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز، ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة، قامت الباحثة بوضع مجموعة من الفرضيات؛ حيث تمثلت الفرضية الرئيسية في أن تكنولوجيا المعلومات لها دوراً في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٥، وفي ضوء اختبار صحة فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى المنهج الإحصائي من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة، وذلك من أجل تحليل ردد الاستبانة إحصائياً من أجل التوصل لمجموعة من النتائج واختبار صحة فرضيات الدراسة.

وفي ضوء المنهجية المتبعة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، تمثلت أهمها في الآتي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز بسكرة.
- يحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات مرونة أكبر في العمل، بالإضافة إلى تخفيف الضغوط المتعلقة به.
- تُسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، قدم الباحث مجموعة من التوصيات تمثلت في الآتي:

- يجب على المؤسسة تحفيز مواردها البشرية، وذلك من خلال زيادة مختلف المنح وتنويع المكافآت.
- من الضروري تطوير ثقافة المعلوماتية لدى الأفراد قبل استعمال تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تحفيزهم وتوعيتهم بأهمية هذه التكنولوجيا.

- ضرورة تشجيع المؤسسات لمواردها البشرية، وذلك بفتح لها أبواب الابداع والابتكار.

• دراسة (جلولي عبد القادر، ٢٠١٩)، بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة:

دراسة حالة بمديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف تمثلت في إبراز تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة، والمساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى التعرف على الأداء الوظيفي للمؤسسة والعوامل المتحكممة فيه، وفي ضوء تحقيق الهدف من الدراسة، تم وضع مجموعة من الفرضيات تمثلت الفرضية الرئيسية في أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً هاماً في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة، ومن أجل اختبار صحة الفرضية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف شرح ومحاولة تحليل بعض الأفكار، وتأثير المعلومات والاتصال على مستوى الأداء في المنظمة، وفي الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، من أجل تقريب وإسقاط الجانب النظري على واقع المنظمة الجزائرية، كما تم الاعتماد على أداة المقابلة الشخصية، والاستبيان، بهدف اختبار صحة الفرضية وتحقيق أهداف الدراسة.

وفي ضوء المنهجية المتبعة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، تمثلت أهمها في الآتي:

- أن تكنولوجيا المعلومات تُعد من العوامل التي تُسهم في زيادة الأداء الوظيفي للمؤسسة.

- أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، قدم الباحث مجموعة من التوصيات تمثلت في الآتي:

- ضرورة قيام المؤسسة بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الاستراتيجيات في

الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.

- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.

- دراسة (بده عقبة، مزيو علي، ٢٠١٨)، بعنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين: دراسة ميدانية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر".

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف تمثلت في معرف دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام أفضل لتكنولوجيا الاتصال، ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على أدا الاستبانة، بهدف جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، واستخدام ردود الاستبانة في التحليل الاحصائي لتحقيق الغرض من الدراسة.

وفي ضوء المنهجية المتبعة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، تمثلت أهمها في الآتي:

- استفادت المؤسسة بشكل كبير من تكنولوجيا الاتصال الحديثة؛ حيث إنها أسهمت في تحسين جودة العمل، وتسهيل كافة المهام المستعصية التي تتطلب جهداً كبيراً في إنهاؤها.
- استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تُغيّر كلياً من شكل الأعمال والمهام اليت كانت تستخدمها المؤسسة في النظام القديم.
- أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين أداء المؤسسة، كما صنع صورة جديدة لها دفعتها إلى تقديم خدمات أفضل، مما يُعني إثبات صحة التساؤل الرئيسي بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تلعب دوراً فعالاً في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، قدم الباحث مجموعة من التوصيات تمثلت في الآتي:

- ضرورة توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المؤسسة.

- تشجيع الحكومات على تطبيق الحكومة الإلكترونية؛ حيث إنه عبارة عن نظام معلوماتي ضخم، وذلك لتسهيل حصول المؤسسة على المعلومات المتعلقة بالمحيط في الوقت الحقيقي ودون أي عوائق جديدة.
- مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، ومحاولة تأقلم التكنولوجيا مع المؤسسة.

➤ ثانياً: الدراسات الأجنبية.

- دراسة (Prety Diawti, Silvy Sondari Gadzali, Mohd Kasturi Nor Abd Aziz, Abu Muna

Almaududi Ausat," The Role of Information Technology in Improving the Efficiency and Productivity of Human Resources in The Workplace" , 2023).

هدفت الدراسة إلى عدة أهداف؛ حيث تمثل هدفها الرئيسي في فحص وظيفة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز كفاءة الموارد البشرية وإنتاجها داخل مكان العمل، وفي ضوء تحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج الاستدلالي، بهدف تحقيق الغرض من الدراسة، وفي ضوء تلك المنهجية المتبعة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها أنه في ظل العصر الرقمي المتغير باستمرار أصبحت تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً هاماً ومحورياً في تعزيز فعالية ومخرجات الموارد البشرية في ظل بيئة العمل، كما أنها تُعزز من الوصول السريع إلى المعلومات، ويسمح بمرونة العمل.

- دراسة (Upik Sri Sulistyawait, 2021)، بعنوان "The Role of Information Technology on

Employee Performance in Universities at New Normal Life Order After Covid- 19

Pandemic".

تمثل الغرض من الدراسة في تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظف، وفي ضوء تحقيق الهدف من الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج الاستدلالي، وذلك مع اللجوء إلى المنهج الاحصائي لتطبيق الانحدار الخطي المتعدد، وفي ضوء اتباع تلك المنهجية، تم اثبات وجد تأثير كبير لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين، لذا لا بد من تطبيقها في كافة المؤسسات من أجل الاستفادة منها في قدرتها على تحسين أداء العاملين.

- دراسة (Aliyar Fathima Nuskiya, 2018)، بعنوان "The Effect of Information Technology on Employees' Performance in Banking Industry in Sri Lanka: Empirical study based on the banks in Ampara District".

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم منظور مفهوم بشكل أفضل حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في القطاع المصرفي في سيريلانكا، وفي ضوء تحقيق الهدف من الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الاعتماد على المنهج الإحصائي من خلال اللجوء إلى أداة الاستبانة لتحليل ردود الاستبيان إحصائياً، ذلك في ضوء تحقيق الأهداف المتعلقة بالدراسة، وفي ضوء المنهجية المتبعة أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثيراً كبيراً على أداء الموظفين؛ حيث اتفق العديد من الموظفين على أنه يقلل من معدلات الأخطاء في العمل، بالإضافة إلى أنه يزيد من رضا الموظفين وتحفيزهم.

➤ التعليق على الدراسات السابقة.

- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المنهجية التي تم اتباعها؛ حيث اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى المنهج الإحصائي من خلال الاعتماد على أداة الاستبانة، بهدف تحليل ردود الاستبانة إحصائياً لاختبار صحة الفرضيات، كما في دراسة (بده عقبة، مزيو علي، ٢٠١٨)، دراسة (أميرة زروق، ٢٠٢٠)، كما اتفقت أيضاً الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تركيزها على تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل كما في دراسة (جلولي عبد القادر، ٢٠١٩).
- اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف من الدراسة؛ حيث هدفت الدراسات السابقة إلى تسليط الضوء على علاقة تكنولوجيا المعلومات بتنمية الموارد البشرية كما في دراسة (أميرة زروق، ٢٠٢٠)، بينما هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين.

➤ الفجوة البحثية.

أهم ما يُميز هذه الدراسة الحالية عن الدارسة السابقة يتمثل في تركيزها على دراسة دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء العاملين داخل القطاع الحكومي السعودي، تطبيقاً على عينة من قبل العاملين داخل جامعة الإمام محمد بن سعود، وهو ما يتم تناوله من قبل الباحثين وذلك في حدود علم الباحث.

➤ المنطلقات النظرية للدراسة.

نظرية الحتمية التكنولوجية:

ترجع أصول النظرية إلى أعمال كلٍ من هارولد إنيس ومارشال ماكلوهان؛ حيث إنهم أعطيا في أعمالهما دوراً رئيسياً للوسائل في عملية الاتصال، بل وحتى في تنظيم المجتمع، وترتب على تبني مفهوم الحتمية التكنولوجية من قبل ماكلوهان وغيره أن صُنفت مراحل الحضارة الإنسانية على أساس الوسائل التكنولوجية السائدة، وهو تصور يمكن تلخيصه في ثلاثة أبعاد متتالية وهي أنه على العلم أن يكتشف، وعلى التكنولوجيا أن تطبق، وعلى الإنسان أن يتكيف، كما أنه تصور مادي حتي يتناقض مع التصور الديني لحقيقة الإنسان والكون والحياة، والذي يعتبر الماديات متغيرات تابعة، كما أن التكنولوجيا لا بُد أن تكون تلبية لمطالب المجتمع التي تتنوع أهداف أفرادها، وغايات جماعاته، ومن ثم تكون التكنولوجيا المناسبة لهذه المطالب، وذلك لأن التكنولوجيا تابعة لإدارة الإنسان.^(١)

٦. المنهجية وطرق البحث.

أ. فرضيات البحث:

وفقاً لما تم عرضه في مشكلة الدراسة وأهدافها، تمثلت فرضيات الدراسة في الآتي:

(١) بوعاتي يسري، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجامعة الافتراضية: في سوسيولوجيا التمثلات والممارسات: دراسة ميدانية لطلبة أولى ماستر قانون عام بقسم الحقوق"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥، قالمه، ٢٠٢١، ص ٦٣.

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) وتحسين أداء العاملين (كمتغير تابع)

بالقطاع الحكومي السعودي.

ويندرج من تلك الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في الآتي:

• الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية (البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين

حجم الأداء (البعد الأول لأداء العاملين) كمتغير تابع.

• الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية (البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين

جودة الأداء (البعد الثاني لأداء العاملين) كمتغير تابع.

• الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية (البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين

سرعة الأداء (البعد الثالث لأداء العاملين) كمتغير تابع.

• الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة (البعد الثاني لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين حجم

الأداء (البعد الأول لأداء العاملين) كمتغير تابع.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة (البعد الثاني لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين جودة الأداء (البعد الثاني لأداء العاملين) كمتغير تابع.

- **الفرضية الفرعية السادسة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة (البعد الثاني لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين سرعة الأداء (البعد الثالث لأداء العاملين) كمتغير تابع.

- **الفرضية الفرعية السابعة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التدريب (البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين حجم الأداء (البعد الأول لأداء العاملين) كمتغير تابع.

- **الفرضية الفرعية الثامنة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التدريب (البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين جودة الأداء (البعد الثاني لأداء العاملين) كمتغير تابع.

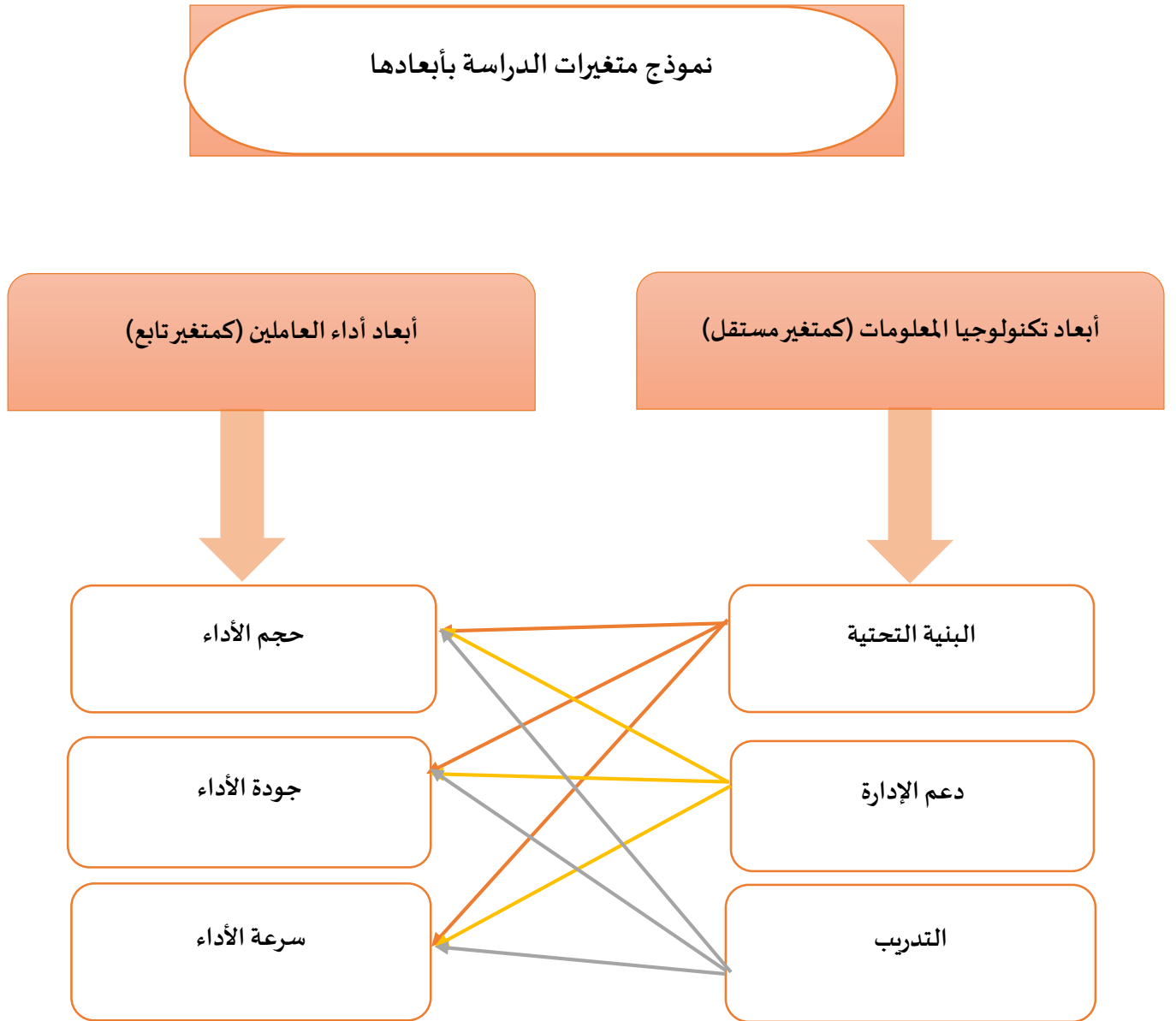
- **الفرضية الفرعية التاسعة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التدريب (البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين سرعة الأداء (البعد الثالث لأداء العاملين) كمتغير تابع.

ب. نموذج البحث:

سيتم عرض كل بعد من أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، كالآتي:

شكل رقم (١) يوضح نموذج متغيرات الدراسة.



المصدر: تم إعداد الشكل بواسطة الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة.

ت. 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 العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين.

■ المنهج التحليلي:

سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي، وذلك بهدف قياس العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين، مع الاعتماد 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.

ث. الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سيتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS Version ٢٦)، وتتمثل تلك الأساليب الإحصائية في الآتي:

● معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):

وذلك بهدف التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

- المتوسط الحسابي (Mean):

وذلك بهدف التعرف على مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.

- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation):

ذلك بهدف التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis:

وذلك بهدف التعرف على أثر كل بُعد من أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) على (تحسين أداء العاملين).

- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression):

وذلك بهدف التعرف على أثر أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) المتمثلة في (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) على أبعاد (تحسين أداء العاملين) المتمثلة في (حجم الأداء، سرعة الأداء، جودة الأداء).

ج. مجتمع وعينة الدراسة.

- مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جامعة الإمام محمد بن سعود كأحد القطاعات الحكومية السعودية.

• عينة الدراسة:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE, ١٩٧٠)، بواسطة القانون التالي:^٧

حجم العينة =

$$\frac{Z^2 * p * (1 - p)}{\alpha^2}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره ٩٥%.

p: نسبة العينة من المجتمع ٢٠%.

α : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو ٥%.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\frac{(1.96)^2 * 0.2 * 0.8}{(0.05)^2} = 240$$

٧. أدوات الدراسة.

اعتمد الباحث على أداة الاستبانة، من أجل البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في عدداً من العاملين بداخل جامعة الإمام محمد بن سعود، وتتألف الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في الآتي:

(٧) MAHDI, Dalal Salih, Mezher Abdullah AHMED, and Firas Hasan RASHEED. "The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq." The Journal of Asian Finance, Economics and Business 8.6 (2021), 465 – 473.

- **المحور الأول:**

سيتضمن هذا المحور الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).

- **المحور الثاني:**

سيتضمن هذا المحور دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) المتمثلة في (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب).

- **المحور الثالث:**

سيتضمن هذا المحور دراسة أبعاد تحسين أداء العاملين (المتغير التابع) المتمثلة في (حجم الأداء، جودة الأداء، سرعة الأداء)، مع التطرق لدراسة دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين، من خلال دراسة أثر كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات على كل بعد من أبعاد تحسين أداء العاملين.

٨. صدق أداة الدراسة.

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

٩. ثبات أداة الدراسة.

سيتم 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.

١٠. مجالات الدراسة.

تتمثل مجالات الدراسة في التعرف على كلٍ من الحدود الموضوعية، المكانية، البشرية، بالإضافة إلى الحدود الزمانية، وسيتم توضيح كلٍ منهم على حدة كالآتي:

• الحدود الموضوعية:

اقتصرت الحدود الموضوعية في الدراسة على دراسة دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين.

• الحدود المكانية:

اقتصرت تطبيق الدراسة على جامعة الإمام محمد بن سعود كإحدى القطاعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

• الحدود البشرية:

تم تطبيق الدراسة على عينة من قبل العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود والتي تُقدر حجمها ب (٢٤٥).

• الحدود الزمنية:

تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤ م.

١١. تقسيم الدراسة المقترح:

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

قائمة المراجع.

➤ أولاً: قائمة المراجع العربية.

١. بدة عقبة، مزيو علي، " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين: دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر، الوكالة التجارية بالوادي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: تخصص علم اجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر – الوادي، ٢٠١٨، ص أ.
٢. حسن علي الزغبى، " أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان"، د. ت، ص ٢.
٣. مثنى المناصير، محمود مقابلة، علاء الدين الرواد، رائد مساعدة، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (١٥)، العدد (٤)، ٢٠١٩، ص ٤٩١.
٤. يزن عبد الحافظ عبد الحليم الختالين، أحمد محمد سعيد حسن الشيايب، " مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على أداء العاملين في الدوائر الحكومية الأردنية بمحافظة إربد من وجهة نظر العاملين"، مجلة الشؤون الاجتماعية، المجلد (٣٣)، العدد (١٣٢)، ٢٠١٦، ص ١١٥ – ص ١١٦.
٥. جلولي عبد القادر، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة: دراسة حالة بمديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة ابن خلدون، ٢٠١٩، ص ١٥.
٦. أميرة زروق، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء الغاز، مديرية التوزيع بسكرة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد حيضر، بسكرة، ٢٠٢٠.

٧. بوعاتي يسري، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجامعة الافتراضية: في سوسيولوجيا التمثلات والممارسات:

دراسة ميدانية لطلبة أولى ماستر قانون عام بقسم الحقوق"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم

الاجتماع، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥، قلمة، ٢٠٢١، ص ٦٣.

➤ ثانياً: المراجع الأجنبية.

٨. Aliyar Fathima Nuskiya, "The Effect of Information Technology on Employees' Performance in Banking Industry in Sri Lanka: Empirical study based on the banks in Ampara District", European Journal of Business and Management, Vol (10), No (16), 2018.
٩. Upik Sri Sulistyawait, The Role of Information Technology on Employee Performance in Universities at New Normal Life Order After Covid- 19 Pandemic", International Journal of Social Science and Business, Vol (5), No (2), 2021.
١٠. Pretiy Diawti, Silvy Sondari Gadzali, Mohd Kasturi Nor Abd Aziz, Abu Muna Almaududi Ausat, "The Role of Information Technology in Improving the Efficiency and Productivity of Human Resources in The Workplace" , Journal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis, Vol (5), No (3), 2023.
١١. MAHDI, Dalal Salih, Mezher Abdullah AHMED, and Firas Hasan RASHEED. "The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq." The Journal of Asian Finance, Economics and Business 8.6 (2021), 465 – 473.