

أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز

المالكي، حسن بن محمد، و كدسه، ناصر بن عقيل. (٢٠٢٤). أثر تقنية
المعلومات على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين
الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز -
الاقتصاد والإدارة، مج ٣٨، ع ١٤، ٣٩ - ٥٦.



إعداد

ساره السلوم

مقدمة :

تعكس أهداف الدراسة محاولة الباحث لفهم أثر تقنية المعلومات على أداء الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز من خلال دراسة العلاقة بين الأبعاد المختلفة للتقنية، مثل المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات. كما تهدف الدراسة إلى تحديد العقبات التي تعترض استخدام هذه التقنيات، بالإضافة إلى قياس مدى تطبيقها فعلياً من قبل الموظفين. ومع أن هذه الأهداف تبدو واضحة ومحددة في ظاهرها، إلا أن هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تعزيز وتوضيح لضمان دقتها وانسجامها مع باقي مكونات البحث.

وضوح الأهداف ودقتها:

من أهم خصائص الأهداف البحثية أن تكون محددة بوضوح، بحيث لا تترك مجالاً للتفسيرات المتعددة أو الغموض في فهم ما يسعى البحث إلى تحقيقه. في هذه الدراسة، نجد أن الأهداف قد تم صياغتها بطريقة مباشرة، حيث حدد الباحث الأبعاد المختلفة لتقنية المعلومات التي سيتم دراستها وتأثيرها على الأداء الوظيفي. ومع ذلك، هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التفصيل.

على سبيل المثال، لم يحدد الباحث بوضوح كيف سيتم قياس "أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي"، هل سيتم ذلك عبر تحليل بيانات الأداء الفعلي للموظفين، أم من خلال استطلاعات الرأي والمقابلات؟ كذلك، عندما يشير الهدف الرابع إلى "نسبة تطبيق تقنية المعلومات"، فإن هذه العبارة تبدو غامضة بعض الشيء، حيث لم يتم تحديد ما إذا كان التطبيق سيُقاس بناءً على مدى استخدام الموظفين للتكنولوجيا في أعمالهم اليومية، أم عدد الأنظمة الرقمية المطبقة داخل الجامعة، أم درجة تكامل هذه الأنظمة مع العمليات الإدارية. لذا، كان من الأفضل أن تتم إعادة صياغة الأهداف بحيث تتضمن تفاصيل أكثر دقة حول معايير القياس المستخدمة.

العلاقة بين الأهداف ومشكلة الدراسة:

يجب أن تكون الأهداف انعكاسًا مباشرًا لمشكلة البحث، بحيث تعالج الأسباب الحقيقية للمشكلة وليس فقط نتائجها. من خلال مراجعة الأهداف، نجد أنها تركز بشكل أساسي على قياس تأثير تقنية المعلومات، لكنها لا تتناول بشكل واضح لماذا يمكن أن يكون هناك تأثير سلبي أو إيجابي لاستخدام التقنية؟ أو ما هي التحديات التي تواجه تطبيق التقنية في السياق الأكاديمي؟.

فعلى سبيل المثال، لا يوجد هدف محدد يعالج أسباب ضعف استخدام التقنية أو العوامل التي قد تؤدي إلى عدم تحقيق الفوائد المرجوة منها. هل يرجع ذلك إلى ضعف البنية التحتية التقنية؟ أم نقص التدريب لدى الموظفين؟ أم المقاومة الثقافية للتغيير داخل المؤسسات الأكاديمية؟

هذه الجوانب تعد أساسية لفهم المشكلة بعمق، وكان من الضروري أن تتضمن الأهداف البحثية بندًا صريحًا يتناول مسببات المشكلة وليس فقط تحليل آثارها.

إمكانية التحقيق والقياس:

حتى تكون الأهداف البحثية فعالة، يجب أن تكون قابلة للقياس والتقييم باستخدام أدوات البحث المناسبة. في هذه الدراسة، تبدو الأهداف قابلة للتحقيق بشكل عام، حيث يمكن تقييم تأثير التقنية على الأداء الإداري من خلال تحليل البيانات، إجراء استبيانات، أو مراجعة تقارير الأداء. لكن المشكلة تكمن في أن الأهداف لم توضح كيفية تحقيق هذه القياسات بشكل دقيق. فمثلاً، في الهدف الثاني الذي يتناول العلاقة بين الأبعاد المختلفة لتقنية المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات) والأداء الوظيفي، لم يحدد الباحث ما إذا كان سيتم قياس هذه العلاقة باستخدام تحليل إحصائي لمعدلات الأداء، أم من خلال مقارنات بين الموظفين الذين يستخدمون التقنية بكثافة وأولئك الذين لا يعتمدون عليها بشكل كبير. هذا الغموض قد يؤدي إلى صعوبات عند محاولة التحقق من هذه العلاقة عملياً.

كذلك، عند الحديث عن "المعوقات" التي تواجه استخدام التقنية، لم يتم توضيح ما إذا كان سيتم قياسها من خلال آراء الموظفين عبر استبيانات، أم من خلال مراجعة السياسات التقنية والإدارية داخل الجامعة. لذا، كان من الأفضل أن تتم الإشارة إلى آليات القياس بوضوح داخل الأهداف لضمان إمكانية تقييم مدى تحققها في نهاية البحث.

الترابط مع باقي إجراءات البحث:

يجب أن تكون الأهداف متوافقة مع المنهجية البحثية المستخدمة، سواء كانت كمية أو نوعية أو مزيجًا بينهما. في هذه الدراسة، يبدو أن الأهداف تتطلب منهجًا بحثيًا كميًا يعتمد على الاستبيانات وتحليل البيانات الإدارية، وربما مزيجًا من المناهج النوعية من خلال المقابلات مع الموظفين. ولكن، لم يتم توضيح العلاقة بين الأهداف وطريقة البحث بشكل واضح، مما يترك تساؤلات حول ما إذا كان البحث سيتبع منهجًا إحصائيًا دقيقًا أم مجرد تحليل وصفي للمعلومات.

فمثلاً، عند الحديث عن "نسبة تطبيق التقنية"، هل سيتم قياسها عبر تحليل بيانات استخدام الأنظمة داخل الجامعة، أم من خلال الاستبيانات؟ عدم وضوح هذا الجانب قد يؤدي إلى فجوة بين الأهداف والنتائج النهائية للدراسة، مما قد يؤثر على مصداقيتها.

صياغة الفرضيات وتحديد المتغيرات البحثية:

تطرح الدراسة مجموعة من الأسئلة البحثية بدلاً من الفرضيات المباشرة، مما يخلق نوعاً من الغموض في منهجية البحث. الفرضيات البحثية يجب أن تكون صياغتها واضحة بصيغة تقريرية، بحيث يمكن اختبارها إحصائياً أو تحليلياً. في هذه الدراسة، نجد أن الباحث صاغ تساؤلات مثل:

- "ما هو تأثير أبعاد تقنية المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات) على أداء الموظفين الإداريين؟"
 - "ما هي المعوقات التي تحد من فاعلية استخدام تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري؟"
- هذه الأسئلة صحيحة من حيث الطرح البحثي، ولكنها ليست فرضيات علمية يمكن اختبارها بشكل مباشر. كان من الأفضل تحويلها إلى فرضيات واضحة مثل:
- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات وتحسين الأداء الإداري."
 - "كلما زاد استخدام البرمجيات وقواعد البيانات، زادت كفاءة الموظفين الإداريين في إنجاز المهام."
 - "هناك تأثير سلبي للمعوقات التقنية على كفاءة تطبيق أنظمة المعلومات داخل الجامعة."
- بهذه الطريقة، يمكن للباحث اختبار هذه الفرضيات باستخدام أدوات البحث المختلفة مثل التحليل الإحصائي أو الاستبيانات أو المقابلات، مما يجعل النتائج أكثر دقة وقابلية للتحليل العلمي.

صياغة الفرضيات وتحديد المتغيرات البحثية:

تعاني فرضيات الدراسة من مشكلة عدم الصياغة الدقيقة كفرضيات علمية، حيث جاءت على شكل تساؤلات بحثية بدلاً من تقرير علمي واضح يمكن اختباره. الفرضيات البحثية يجب أن تكون جملاً تقريرية تعكس العلاقة بين المتغيرات، وليس مجرد أسئلة عامة تحتاج إلى تفسير.

مثلاً، بدلاً من طرح السؤال:

ما هو تأثير أبعاد تقنية المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات) على أداء الموظفين الإداريين؟

كان من الأفضل صياغته كفرضية علمية قابلة للاختبار مثل:

"تؤثر أبعاد تقنية المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات) تأثيراً إيجابياً على أداء الموظفين الإداريين بجامعة

الملك عبدالعزيز."

صياغة الفرضيات وتحديد المتغيرات البحثية:

رغم أن الدراسة تطرح تساؤلات بحثية مهمة، إلا أن الفرضيات تعاني من ضعف الصياغة وعدم الدقة في تحديد المتغيرات البحثية. كما أنها لا توضح بشكل كافٍ العلاقة بين المتغيرات، سواء كانت سببية أم ارتباطية، ولا تتناول العوامل الوسيطة التي قد تؤثر على هذه العلاقة. من خلال إعادة صياغة الفرضيات بشكل دقيق، وتوضيح كيفية قياس المتغيرات المختلفة، يمكن للدراسة أن تصبح أكثر قوة من الناحية البحثية، وأكثر قابلية للتحليل الإحصائي وإنتاج نتائج دقيقة وموثوقة.

المتغيرات البحثية:

عدم تحديد المتغيرات البحثية بوضوح في صياغة الفرضيات

تعاني الفرضيات في الدراسة من عدم الدقة في تحديد المتغيرات البحثية المستقلة والتابعة بشكل واضح. فبينما تشير الفرضيات إلى "أثر تقنية المعلومات"، لا يتم توضيح كيف سيتم قياس هذا الأثر، أو ما هي العوامل التي سيتم رصدها كجزء من التحليل.

مثلاً، في الفرضية التي تتناول تأثير تقنية المعلومات، يجب توضيح:

• **المتغير المستقل (Independent Variable):** تقنية المعلومات (ويجب أن يكون محدداً بوضوح كالمكونات المادية، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات).

• **المتغير التابع (Dependent Variable):** الأداء الإداري (ويجب تحديده هل هو إنتاجية العمل؟ سرعة الإنجاز؟ تقليل الأخطاء؟ مستوى الرضا الوظيفي؟).

كان يمكن صياغتها بشكل دقيق على النحو التالي:

✓ "كلما زاد استخدام الموظفين الإداريين للبرمجيات الإدارية في جامعة الملك عبدالعزيز، زادت كفاءتهم في إنجاز المهام اليومية، بشرط توفر تدريب كافٍ على استخدام الأنظمة الرقمية."

بهذا الشكل، تصبح الفرضية أكثر دقة وقابلية للاختبار الفعلي باستخدام أدوات البحث المناسبة.

صياغة الفرضيات:

من أبرز هذه الملاحظات أن الفرضيات في بعض المواضيع بدت متكررة أو متشابهة، حيث يمكن دمج بعضها دون أن يؤثر ذلك على دقة الدراسة. فعلى سبيل المثال، الفرضيات المتعلقة بتأثير التحسين المستمر، وتنظيم بيئة العمل، وتقليل الهدر على الأداء التنظيمي تم تقديمها كفرضيات منفصلة، بينما كان يمكن تبسيطها من خلال صياغة أكثر تكاملاً تتناول العلاقة بين مختلف أبعاد الإدارة الرشيدة والأداء التنظيمي في سياق موحد. هذا التكرار قد يجعل التحليل الإحصائي أكثر تعقيداً دون داعٍ، وكان يمكن أن يكون البحث أكثر انسيابية إذا تمت إعادة هيكلة الفرضيات لتكون أكثر شمولاً ودقة.

المصطلحات والمفاهيم في الدراسة:

تضمنت الدراسة تعريفًا لعدد من المفاهيم مثل "نظم المعلومات"، "المعلوماتية"، "الأتمتة"، "الهندرة"، و"الإدارة الإلكترونية"، ولكن هناك تفاوت في دقة وشمولية هذه التعريفات.

• بعض التعريفات جاءت مباشرة وسطحية دون تقديم سياق أكاديمي أو توضيح لمجالات استخدامها، كما هو الحال في تعريف "الأتمتة" الذي اقتصر على مفهوم التشغيل الآلي للأجهزة، دون توضيح كيف ينعكس ذلك على إدارة العمل أو الإنتاجية أو اتخاذ القرار في السياق الإداري.

• في المقابل، بعض المصطلحات مثل "نظم المعلومات" كانت أكثر تفصيلاً لكنها لا تزال تفتقر إلى تحديد علاقتها المباشرة بالبحث. فمثلاً، التعريف لم يوضح الفرق بين نظم المعلومات التقليدية والنظم الحديثة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي أو البيانات الضخمة، مما يجعل التعريف ناقصاً من حيث الحداثة والتطور التكنولوجي.

المصطلحات والمفاهيم في الدراسة:

من أهم العناصر التي تجعل تعريف المصطلحات قويًا هو ربطها بشكل مباشر بموضوع البحث. ولكن في هذه الدراسة، نجد أن المصطلحات قد تم تعريفها بشكل عام دون ربطها بالمشكلة البحثية أو بسياق الدراسة نفسه.

• على سبيل المثال، تعريف "نظم المعلومات" كان عامًا ولم يوضح كيف تؤثر هذه النظم على الأداء الإداري، رغم أن هذا هو محور الدراسة. كان من الأفضل أن يوضح الباحث تأثير نظم المعلومات على اتخاذ القرار، كفاءة الموظفين، سرعة إنجاز المهام، وغيرها من الجوانب المرتبطة مباشرة بموضوع البحث.

• كذلك، تعريف "الإدارة الإلكترونية" لم يوضح ما إذا كانت الدراسة تتناول الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية فقط أم في جميع القطاعات، وهو أمر مهم لأن لكل قطاع تحديات مختلفة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المصطلحات والمفاهيم في الدراسة:

تُعد المفاهيم التقنية والإدارية في تطور مستمر، لذا فإن استخدام تعريفات قديمة أو غير محدثة قد يقلل من قيمة البحث. في هذه الدراسة:

- بعض المصطلحات مثل "المعلوماتية" و "نظم المعلومات" تم تعريفها وفقًا لمراجع قديمة دون الإشارة إلى التغيرات التي طرأت على هذه المجالات خلال السنوات الأخيرة، مثل التحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الكبيرة.
- لم يتم الإشارة إلى كيفية تطور هذه المصطلحات في السياقات الإدارية الحديثة، مما قد يجعل البحث غير متوافق مع الاتجاهات الحالية في المجال الأكاديمي والتطبيقي.

. هناك بعض المصطلحات التي تبدو متشابهة ولكنها في الواقع مختلفة من حيث المعنى والاستخدام. في الدراسة، هناك خلط واضح بين "نظم المعلومات" و "المعلوماتية"، حيث أن المعلوماتية مفهوم أشمل يتضمن جميع العمليات المرتبطة بالمعلومات، بينما نظم المعلومات تشير إلى التطبيقات التقنية التي تدير البيانات والمعلومات داخل المؤسسات.

- من الأفضل أن يكون هناك تمييز دقيق بين هذه المصطلحات حتى لا يحدث التباس لدى القارئ أو الباحثين المستقبليين الذين سيعتمدون على هذه الدراسة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

