

عنوان البحث

تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي جامعة الإمام
محمد بن سعود الإسلامية

الطالبة/ منيره بنت عبدالعزيز بن عنزان

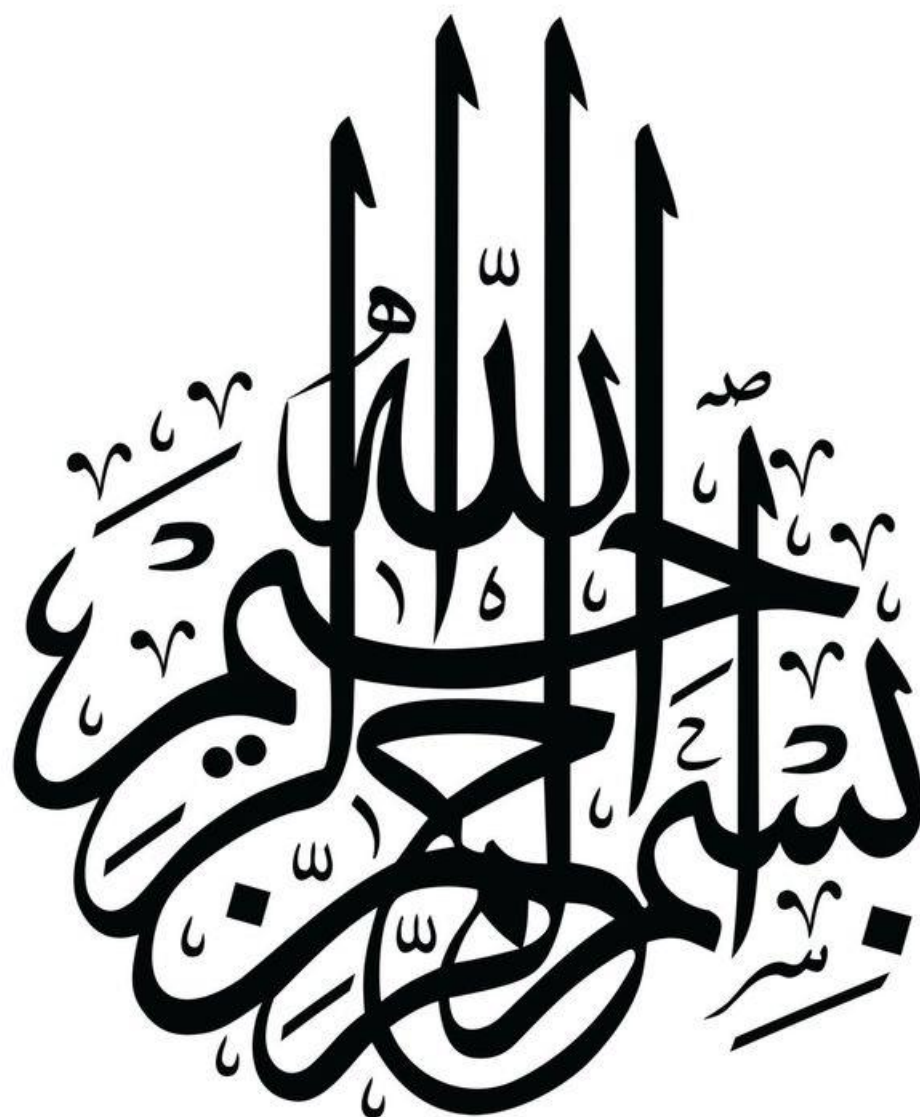
الرقم الأكاديمي: ٢٤٢٠٠٢٠٣٨

الدكتور/ فايز علي جراد

الدكتور/ الفیصل عبدالحمید محمد

العام الجامعي

٢٠٢٥



حقوق الطباعة:

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن. حيث إن جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة، ولا يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون إذن مسبق من جامعة ميدأوشن

الباحث

إهداء

إهداء إلى والديّ الغاليين

إلى من كانا نبراس حياتي ونور دربي، إلى من زرعاً فيّ حب العلم والمعرفة،
إلى من قدّما لي الحب، الدعم، والتشجيع في كل خطوة خطوتها نحو النجاح.

إلى والدي العزيز،

الذي علّمني معنى الصبر والاجتهاد، والذي كان سندي وملهمي، وكان دائماً
يؤمن بقدراتي ويدفعني نحو الأفضل.

إلى والدتي الحبيبة،

نبع الحنان وصاحبة القلب الطيب، التي كانت دعواتها سر نجاحي، والتي
غرسَتْ فيّ القيم والمبادئ، وكانت دائماً لي المصدر الأول للأمان والدفع.

مهما كتبت من كلمات، لن أستطيع أن أوفيكما حقكما، فكل إنجاز أحققه،
وكل نجاح أصل إليه، هو ثمرة تضحياتكما العظيمة ومساندتكما المستمرة.

بارك الله فيكما وحفظكما لي، وأسأل الله أن يجعلني دائماً سبباً في سعادتكما
وفخركما.

محبتكما دائماً وأبداً،

شكر وتقدير

أهدي هذا البحث إلى كل من ساهم في هذا المشروع من أساتذة، زملاء، وأصدقاء الذين قدموا الدعم المعنوي والعلمي، وكانوا دائماً مصدر إلهام وتشجيع لي في إتمام هذا العمل.

أخص بالذكر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الذين قدموا لي الدعم الأكاديمي والإرشادات القيمة التي أثرت هذا البحث.

كما أوجه شكري إلى أسرة البحث من الزملاء الذين قدموا لي الدعم الفني والإداري طوال فترة العمل على المشروع.

ولا يفوتني أن أتوجه بكل الامتنان والشكر لأفراد عائلتي الكرام على تفهمهم ودعمهم المستمر طوال فترة إعداد هذه الرسالة، فهم دائماً مصدر قوتي.

المستخلص

في ظل التحولات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح استخدامها أحد الركائز الأساسية في تطوير المؤسسات والمنظمات وتحقيق الكفاءة والفعالية في بيئة العمل. لقد أسهمت هذه التقنيات في تحسين الإنتاجية، خفض التكاليف، وتعزيز جودة الأداء الوظيفي من خلال تسهيل العمليات الإدارية، وتوفير أدوات تواصل متطورة، وإتاحة الوصول إلى البيانات والمعلومات بدقة وسرعة عالية.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين من خلال تسليط الضوء على مدى مساهمتها في تحسين كفاءة العمل، تسريع إنجاز المهام، وتوفير بيئة عمل أكثر تفاعلية وديناميكية. وقد تم اختيار موظفي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كعينة بحثية لقياس هذا التأثير وتحليل مدى استفادتهم من تكنولوجيا المعلومات في أداء مهامهم الوظيفية.

استنادًا إلى الدراسات السابقة، فقد أثبتت العديد من الأبحاث وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي، حيث أظهرت دراسة (رياض، ٢٠١٨، ص. ٢٥) أن تبني التكنولوجيا في المؤسسات التعليمية أدى إلى رفع مستوى الأداء التعليمي للأساتذة وتحسين جودة التدريس. كما أكدت دراسة (سويبي، ٢٠١٥، ص. ٣٠) أن استخدام الأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية ساعد في تعزيز سرعة وكفاءة العمليات الإدارية.

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها، بهدف الوصول إلى استنتاجات دقيقة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين، والتحديات التي قد تواجههم أثناء استخدامها، بالإضافة إلى تقديم توصيات تسهم في تحسين استثمار هذه التقنيات في بيئة العمل الجامعية.

وبذلك، يسعى هذا البحث إلى تقديم إضافة علمية تسهم في فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، وتعزيز قدرة المؤسسات الأكاديمية على تبني أحدث التطورات التقنية لدعم مواردها البشرية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية

تكنولوجيا المعلومات - الأداء الوظيفي - الموظفون - التحول الرقمي - الكفاءة التنظيمية

Abstract

In light of the rapid and successive transformations in the field of information and communication technology, its use has become one of the fundamental pillars in the development of institutions and organizations, enhancing efficiency and effectiveness in the workplace. These technologies have contributed to improving productivity, reducing costs, and enhancing job performance quality by facilitating administrative processes, providing advanced communication tools, and enabling access to data and information with high accuracy and speed.

This research aims to study the impact of information technology on employees' performance by highlighting its contribution to improving work efficiency, accelerating task completion, and providing a more interactive and dynamic work environment. Employees at **Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University** were selected as the research sample to measure this impact and analyze the extent to which they benefit from information technology in performing their job tasks.

Based on previous studies, many studies have confirmed a positive relationship between the use of information technology and improved job performance. For instance, the study by **Riyad (2018, p. 25)** demonstrated that adopting technology in educational institutions led to an increase in teachers' educational performance and improved teaching quality. Additionally, **Souissi's study (2015, p. 30)** confirmed that using electronic systems in academic institutions helped enhance the speed and efficiency of administrative processes.

This research follows a **descriptive-analytical approach**, utilizing a questionnaire as the primary tool for data collection and analysis. The objective is to reach accurate conclusions regarding the impact of information technology on employees' performance, the challenges they may face while using it, and recommendations for improving the utilization of these technologies in the university work environment.

Thus, this research seeks to provide a scientific contribution that enhances the understanding of the relationship between information technology and job performance, strengthening academic institutions' ability to adopt the latest technological developments to support their human resources and achieve their strategic goals.

Keywords:

Information Technology – Job Performance – Employees – Digital Transformation – Organizational Efficiency

الفهرس

المستخلص	د
Abstract	هـ
Keywords:	هـ
قائمة الجداول	ح
قائمة المصطلحات	ط
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	١
١. المقدمة:	١
المراجعة الأدبية	٣
الخلفية النظرية للبحث	٣
٢. 1- مقدمة	٣
٣. مفهوم تكنولوجيا المعلومات	٤
١, ٢ تعريف تكنولوجيا المعلومات	٤
2.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الأكاديمية	٤
2.3 مكونات تكنولوجيا المعلومات	٤
٣- مفهوم الأداء الوظيفي	٤
3.1 تعريف الأداء الوظيفي	٤
3.2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	٥
3.3 طرق تقييم الأداء الوظيفي	٥
٤- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي	٥
4.1 تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي	٥
4.2 التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات	٥
٤. ٥- النظريات المفسرة للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي	٥
٥. ٦- الدراسات السابقة الداعمة	٦
٦. ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة	٧
٧. رابعاً: مساهمة البحث الحالي مقارنة بالدراسات السابقة	٧
مشكلة الدراسة:	٨
مشكلة البحث الرئيسية:	٩
توضيح المشكلة داخل مجتمع الدراسة:	٩
نتائج الدراسات السابقة:	٩
مساهمة الدراسة الحالية في المعرفة العلمية:	٩
أهمية الدراسة في حل المشكلة:	١٠
فرضيات الدراسة:	١٠
أهداف الدراسة:	١١
أهمية الدراسة:	١٢

١٢	 الأهمية العلمية:
١٢	 الأهمية العملية:
١٣	 خلاصة الأهمية:
١٣	 تساؤلات الدراسة
١٤	 منهجية البحث:
١٥	٨. محددات الدراسة:
١٥	٩. ١-المحددات الزمنية(Temporal Limitations)
١٥	١٠. ٢- المحددات المكانية(Spatial Limitations)
١٦	١١. ٣- المحددات البشرية(Human Limitations)
١٦	١٢. ٤- المحددات المنهجية(Methodological Limitations)
١٦	١٣. ٥-المحددات التقنية(Technical Limitations)
١٧	١٤. ٦-المحددات الثقافية والسلوكية(Cultural and Behavioral Limitations)
١٧	١٥. ٧- إمكانية تعميم النتائج(Generalizability Limitations)
١٧	١٦. خلاصة محددات البحث:
١٧	١٧. كيف يمكن تجاوز هذه المحددات في الدراسات المستقبلية؟
١٨	مجتمع الدراسة وعينه الدراسة
٢٠	خاتمة الفصل الأول:
٢١	الفصل الثاني: الإطار النظري
٢٢	١٨. أهمية تكنولوجيا المعلومات:
٢٣	١٩. فوائد تكنولوجيا المعلومات:
٢٤	٢٠. أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
٢٥	٢١. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير حوسبة العمليات:
٢٦	٢٢. مراحل تطوير حوسبة عمليات الشركة:
٢٧	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
٢٧	٢٣. مفهوم الأداء الوظيفي
٢٧	٢٤. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:
٢٧	٢٥. خطوات تقييم الأداء الوظيفي:
٢٨	٢٦. طرق تقييم الأداء الوظيفي (طموح ، ٢٠٢١)
٢٩	٢٧. أهداف تقييم الأداء الوظيفي: (جودة، ٢٠١٩):
٢٩	٢٨. متطلبات تقييم الأداء الوظيفي: عطية، (٢٠١٢، ص ٣٢٤):
٣٠	المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين
٣٠	٢٩. العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين:
٣٠	٣٠. العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي:
٣٠	خاتمة الفصل الثاني:
٣١	الفصل الثالث: النتائج

٣١		٣١ . الاستبانة:
٣١		٣٢ . النتائج:
٣٧		التوصيات:
٣٨		٣٣ . ثانيًا: التوصيات العلمية
٣٩		٣٤ . ثالثًا: التوصيات الخاصة بالإدارة الجامعية
٤٠		٣٥ . خاتمة التوصيات
٤١		الخاتمة
٤٢		قائمة المصادر والمراجع:
٤٤		الملاحق

قائمة الجداول

٧		جدول ١ المقارنة بين الدراسات السابقة
١٩		جدول ٢ جدول العينة الخاضعة للتحليل
٣١		جدول ٣ أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٣٢		جدول ٤ التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات
٣٣		جدول ٥ تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

قائمة المصطلحات

تتضمن هذه القائمة أهم المصطلحات التي تم استخدامها في البحث، مع تعريفاتها العلمية لضمان وضوح المفاهيم المستخدمة في الدراسة.

• تكنولوجيا المعلومات (Information Technology – IT)

مجموعة من الأنظمة، البرمجيات، والأجهزة الرقمية التي تُستخدم في إدارة المعلومات، تحليل البيانات، التواصل الإلكتروني، وأتمتة العمليات الوظيفية داخل المؤسسات بهدف تحسين الكفاءة والجودة.

• الأداء الوظيفي (Job Performance)

يقصد به مدى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام الموكلة إليه وفقاً لمعايير محددة تقيس الإنتاجية، الدقة، السرعة، ومستوى الجودة في إنجاز العمل.

• التحول الرقمي (Digital Transformation)

عملية تطوير العمليات التقليدية وتحويلها إلى أنظمة إلكترونية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء بهدف تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية.

• أنظمة إدارة الموارد البشرية (Human Resource Management Systems – HRMS)

أنظمة رقمية تُستخدم لإدارة التوظيف، تقييم الأداء، الرواتب، التدريب، وإدارة الموارد البشرية داخل المؤسسات من خلال منصات إلكترونية متكاملة.

• أتمتة العمليات (Process Automation)

استخدام البرمجيات والتقنيات الحديثة لأداء المهام والوظائف الروتينية بشكل تلقائي دون الحاجة إلى التدخل اليدوي، مما يساعد في تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء البشرية.

• مقاومة التغيير (Resistance to Change)

حالة من التردد أو الرفض من قبل الموظفين أو الإدارات تجاه تطبيق التقنيات الجديدة، وقد تنتج عن نقص التدريب، الخوف من فقدان الوظيفة، أو عدم الوعي بالفوائد المحتملة للتكنولوجيا.

• أنظمة إدارة التعلم (Learning Management Systems – LMS)

برمجيات تعليمية تُستخدم لتقديم الدورات التدريبية الإلكترونية وإدارة التعليم عن بُعد، حيث توفر أدوات تفاعلية مثل الفصول الافتراضية، التقييمات، وإدارة المحتوى التعليمي.

• تحليل البيانات (Data Analytics)

استخدام التقنيات والأدوات الذكية لتحليل كميات ضخمة من البيانات واستخراج أنماط وتوجهات تساعد في تحسين عمليات اتخاذ القرار وتطوير الأداء المؤسسي.

• مقياس ليكرت (Likert Scale)

أحد أكثر أدوات القياس استخدامًا في الاستبيانات، يُستخدم لقياس مدى اتفاق أو اختلاف المشاركين مع مجموعة من العبارات، حيث يتراوح بين: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)

• الحوسبة السحابية (Cloud Computing)

نموذج لتقديم خدمات الحوسبة عبر الإنترنت، حيث يتم تخزين ومعالجة البيانات على خوادم بعيدة بدلاً من الاعتماد على أجهزة محلية، مما يسمح للمستخدمين بالوصول إلى البيانات والتطبيقات من أي مكان.

• أنظمة دعم القرار (Decision Support Systems - DSS)

برامج وتقنيات تحليلية تُستخدم لمساعدة المدراء في اتخاذ قرارات دقيقة بناءً على تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي.

• تحليل الانحدار (Regression Analysis)

أداة إحصائية تُستخدم لقياس العلاقة بين متغير مستقل (مثل استخدام التكنولوجيا) ومتغير تابع (مثل الأداء الوظيفي)، لمعرفة مدى تأثير الأول على الثاني.

• اختبار T-Test

اختبار إحصائي يُستخدم لمقارنة متوسطات مجموعتين مستقلتين لمعرفة إن كانت الفروقات بينهما ذات دلالة إحصائية أم لا.

• الارتباط البيروني (Pearson Correlation Coefficient - r)

مقياس إحصائي يُستخدم لتحديد درجة وقوة العلاقة بين متغيرين، حيث تتراوح القيم بين:

• (1-علاقة طردية قوية) (1-علاقة عكسية قوية) (0لا توجد علاقة)

• الأمن السيبراني (Cybersecurity)

مجموعة من الممارسات والتقنيات المصممة لحماية الأنظمة الإلكترونية، والبيانات، والشبكات من الهجمات السيبرانية والتسلل غير المصرح به.

• الإدارة الإلكترونية (E-Management)

استخدام التقنيات الحديثة لإدارة العمليات الإدارية داخل المؤسسات، بما يشمل الاجتماعات الافتراضية، البريد الإلكتروني، وأتمتة العمليات الإدارية.

• الإنتاجية (Productivity)

مقياس لحجم العمل الذي يتم إنجازه خلال فترة زمنية محددة، ويعتمد على كفاءة الموظف، سرعة التنفيذ، ومدى تحقيق الأهداف المؤسسية.

• الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI)

تقنيات تعتمد على الخوارزميات المتقدمة والتعلم الآلي لمحاكاة الذكاء البشري، واتخاذ قرارات تلقائية

• تحليل SWOT

أداة تحليل استراتيجي تُستخدم لتقييم نقاط القوة (Strengths) ، نقاط الضعف (Weaknesses) ، الفرص (Opportunities) ، والتهديدات (Threats) في بيئة العمل، بما يشمل تحديات التحول الرقمي.

- التفاعل البشري - التكنولوجي (Human-Technology Interaction)

دراسة كيفية تفاعل الموظفين مع التكنولوجيا وتأثيرها على كفاءة العمل ومستوى الرضا الوظيفي.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيد المرسلين..

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في التكنولوجيا والاستثمارات الجديدة للإنترنت مما يجعل حياتنا الشخصية والعملية تتأثر بشكل كبير بهذه التطورات وتعد تكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي مبحثا مثيرا للاهتمام نظرا لكونها ذات تأثير كبير في المنظمات ودورها في الجوانب الإدارية المختلفة حيث أسهمت في تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتحسين الجودة وإعطاء المنظمة ميزة تنافسية من نواحي عدة، ومن أهمها علاقتها بالأداء الوظيفي وهذا هو موضوع البحث هناك دراسات عديدة تتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمة بشكل عام حيث أسهمت الأبحاث السابقة في إيجاد العلاقة الوثيقة بين هذين المتغيرين ولما لها من تأثير على جودة المخرجات في شتى أنواع الأعمال منها دور التكنولوجيا في رفع أداء الأساتذة في المدارس ورفع الولاء التنظيمي في البنوك والمؤسسات الخدمية و في الجامعات الأجنبية ،

موضوع البحث:

"أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية"

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين، مع التركيز على بيئة العمل الأكاديمية. كما يسعى إلى تحديد مدى تأثير التقنيات الرقمية الحديثة على الإنتاجية، الكفاءة، جودة العمل، والرضا الوظيفي داخل الجامعات.

أهمية الدراسة في حقل التخصص العلمي

١ - الأهمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والإدارة

- أ. يُعتبر هذا البحث من الدراسات البينية التي تجمع بين تكنولوجيا المعلومات والإدارة، حيث يدرس دور الأدوات الرقمية في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية.
- ب. يُسهم في تقديم رؤية علمية متكاملة حول كيفية استخدام الحوسبة السحابية، أنظمة إدارة الموارد البشرية، وأدوات التحليل الرقمي في تحسين أداء الموظفين.
- ج. يساعد المؤسسات الأكاديمية على تطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتعزيز التنافسية في ظل الثورة الرقمية الحالية.

٢- الأهمية في مجال الموارد البشرية والأداء الوظيفي

- أ. يُلقي الضوء على أهمية التحول الرقمي في تحسين بيئة العمل وتطوير المهارات الرقمية للموظفين.
- ب. يُساعد الإدارات على تحديد العوامل المؤثرة في أداء الموظفين نتيجة لاستخدام التكنولوجيا، مثل التدريب، الدعم الفني، وتوفير البنية التحتية الرقمية.
- ج. يوضح كيفية تجاوز تحديات مقاومة التغيير والتكيف مع الأدوات الرقمية لتعزيز كفاءة العمل داخل المؤسسات الأكاديمية.

٣- الأهمية في البحث الأكاديمي والتطبيقي

- أ. يوفر نموذجًا علميًا يمكن للباحثين الآخرين استخدامه في دراساتهم المستقبلية حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في مجالات أخرى مثل القطاعات الحكومية والخاصة.
- ب. يُساهم في إثراء الأدبيات العلمية حول تأثير التكنولوجيا على الأداء الإداري، خاصة في قطاع التعليم العالي، حيث تزداد أهمية الأنظمة الرقمية.
- ج. يساعد في تصميم نموذج إحصائي يعتمد على تحليل البيانات لتقييم العلاقة بين التكنولوجيا وتحسين الأداء، مما يمكن تطبيقه في دراسات مماثلة.

٤- الجديد الذي تقدمه الدراسة

دراسة حديثة ضمن سياق أكاديمي سعودي

- أ. تُركز هذه الدراسة على المؤسسات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، وهو موضوع لم يُدرس بشكل كافٍ في البحوث السابقة.
- ب. تقدم نظرة تحليلية حديثة لمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في الجامعات السعودية، مما يسد فجوة بحثية في هذا المجال.

تحليل التحديات والفرص في التحول الرقمي

- أ. تدرس الدراسة أهم التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام التكنولوجيا، مثل نقص التدريب، ضعف البنية التحتية، مقاومة التغيير، وتقدم حلولاً عملية لتجاوز هذه العقبات.
- ب. تقدم رؤية حول كيفية تحسين استخدام التكنولوجيا في بيئة العمل الأكاديمية لتحقيق أداء أكثر كفاءة وفعالية.

نموذج تطبيقي باستخدام التحليل الإحصائي

أ. تعتمد الدراسة على تحليل بيانات ميدانية باستخدام الاستبيانات وبرامج التحليل الإحصائي (SPSS) ، مما يوفر نتائج مبنية على بيانات واقعية يمكن الاستفادة منها في تحسين سياسات المؤسسات الأكاديمية.

ب. تقدم نموذجًا إحصائيًا للعلاقة بين التكنولوجيا والأداء، مما يسهل استخدامه في دراسات مستقبلية حول تأثير الأدوات الرقمية في مختلف القطاعات.

خلاصة أهمية الدراسة

١- تسلط الدراسة الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الأكاديمية.

٢- تقدم إطارًا علميًا وتطبيقيًا يمكن أن تستفيد منه الجامعات في تحسين استراتيجياتها الرقمية.

٣- توفر تحليلًا حديثًا يستند إلى بيانات واقعية، مما يجعلها مرجعًا مهمًا للباحثين في مجالات الإدارة، تكنولوجيا المعلومات، والموارد البشرية.

تُعد هذه الدراسة مساهمة علمية جديدة في فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية، مع تقديم حلول عملية لتحسين كفاءة بيئة العمل الرقمية.

○ المراجعة الأدبية

الخلفية النظرية للبحث

١- مقدمة

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأطر النظرية التي تفسر العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، حيث أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية في تطوير المؤسسات الأكاديمية والإدارية من خلال تعزيز الإنتاجية، تحسين جودة العمل، وزيادة سرعة إنجاز المهام. تستند الخلفية النظرية لهذا البحث إلى المفاهيم الأساسية، النظريات الداعمة، والدراسات السابقة التي تناولت تأثير التكنولوجيا على بيئة العمل.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

١, ٢ تعريف تكنولوجيا المعلومات

تُعرف تكنولوجيا المعلومات (IT) بأنها جميع الأنظمة، البرمجيات، والأجهزة التي تُستخدم في جمع المعلومات، معالجتها، تخزينها، واسترجاعها لدعم عملية اتخاذ القرار وتحقيق الأهداف المؤسسية (Turban *et al.*, 2015, p. 45).

2.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الأكاديمية

- أ. تحسين الإنتاجية والكفاءة من خلال أتمتة العمليات الروتينية.
- ب. تسريع عمليات الاتصال بين الموظفين عبر البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية.
- ج. توفير بيئة عمل مرنة باستخدام الحوسبة السحابية والأنظمة الرقمية.
- د. تعزيز جودة الخدمات التعليمية من خلال أنظمة التعلم الإلكتروني (LMS).

2.3 مكونات تكنولوجيا المعلومات

- أ. الأجهزة المادية: (Hardware) الحواسيب، الخوادم، أجهزة التخزين.
- ب. البرمجيات: (Software) أنظمة التشغيل، تطبيقات الأعمال، قواعد البيانات.
- ج. الشبكات: (Networks) الإنترنت، الشبكات الداخلية، بروتوكولات الاتصالات.
- د. إدارة البيانات: (Data Management) أدوات التحليل الضخمة والذكاء الاصطناعي.

٣- مفهوم الأداء الوظيفي

3.1 تعريف الأداء الوظيفي

يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مستوى كفاءة الموظف في إنجاز مهامه الوظيفية وفقاً لمعايير محددة داخل المؤسسة، ويُقاس بناءً على عدة عوامل مثل الإنتاجية، الجودة، الالتزام، سرعة التنفيذ (Campbell, 1990, p. 22).

3.2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

- أ. العوامل التنظيمية: بيئة العمل، الدعم الإداري، نظم التحفيز.
- ب. العوامل الشخصية: مستوى التعليم، المهارات، الخبرة.
- ج. التكنولوجيا: توفر الأدوات الرقمية وسهولة استخدامها في العمل.

3.3 طرق تقييم الأداء الوظيفي

- أ. التقييم التقليدي: عبر التقارير الدورية والملاحظات المباشرة.
- ب. التقييم التكنولوجي: من خلال أنظمة تحليل البيانات والتقارير الرقمية.

٤- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

4.1 تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

تشير الدراسات الحديثة إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال:

- أ. زيادة سرعة إنجاز المهام باستخدام أنظمة الأتمتة.
- ب. تحسين دقة العمل وتقليل الأخطاء البشرية.
- ج. تمكين الموظفين من التواصل الفعال عبر المنصات الإلكترونية.
- د. دعم اتخاذ القرارات باستخدام تحليل البيانات الضخمة.

4.2 التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات

- أ. مقاومة التغيير بسبب نقص المعرفة أو الخوف من التكنولوجيا.
- ب. ضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض المؤسسات.
- ج. الحاجة إلى تدريب مستمر لمواكبة التحديثات التكنولوجية.

٥- النظريات المفسرة للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

5.1 نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation Theory - Rogers, 1995)

- تشرح كيف يتم تبني التكنولوجيا داخل المؤسسات.
- تصنف الموظفين حسب سرعة تقبلهم للتكنولوجيا :

أ. المبتكرون (Innovators)

ب. المستخدمون الأوائل (Early Adopters)

ج. الأغلبية المتأخرة (Late Majority)

د. المتخلفون (Laggards)

5.2 نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - Barney, 1991)

أ. تفترض أن المؤسسات التي تستثمر في التكنولوجيا وتدريب موظفيها تحقق أداءً أعلى من غيرها.

ب. تشير إلى أن البنية التحتية التكنولوجية أصبحت من أهم الموارد الاستراتيجية لرفع كفاءة الأداء.

5.3 نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM, Davis 1989)

• يوضح أن قبول الموظف للتكنولوجيا يعتمد على عاملين رئيسيين :

أ. سهولة الاستخدام (Ease of Use)

ب. المنفعة المتصورة (Perceived Usefulness)

٦- الدراسات السابقة الداعمة

6.1 الدراسات التي تدعم تأثير التكنولوجيا على الأداء

أ. دراسة رياض: (2018) وجدت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع التعليم زاد من كفاءة المدرسين بنسبة ٣٠ %

ب. دراسة سويسبي: (2015) أكدت أن نظم المعلومات الإدارية ساهمت في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين سرعة العمل.

ج. دراسة البلوشي: (2020) أظهرت أن المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي تحسن أداء موظفيها بنسبة ٤٠ % مقارنة بالمؤسسات التقليدية.

جدول ١ المقارنة بين الدراسات السابقة

الدراسة	العينة	المجال	المنهجية	النتائج الرئيسية
رياض (2018)	30 أستاذًا	التعليم	استبيان	تحسين الأداء التعليمي باستخدام التكنولوجيا، الحاجة إلى التدريب
سويسي (2015)	175 موظفًا	التعليم العالي	تحليل إحصائي	تأثير التكنولوجيا على كفاءة الأداء، تحديات في الدعم الفني والتدريب
البلوشي (2020)	288 موظفًا	التعليم والإدارة	استبيان	تكنولوجيا المعلومات تساهم في تبسيط الإجراءات وتحسين الإنتاجية

ثالثًا: التعليق على الدراسات السابقة

١. التقاطع بين الدراسات:

أ. جميع الدراسات تؤكد العلاقة الإيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي.

ب. اتفقت معظم الأبحاث على أن توفير التدريب والدعم الفني يعد من العوامل الأساسية التي تسهم في نجاح تطبيق التكنولوجيا.

٢. الاختلافات بين الدراسات:

أ. بعض الدراسات (مثل رياض، ٢٠١٨، ص. ٢٥) ركزت على تأثير التكنولوجيا في التعليم والتدريس، بينما تناولت دراسات أخرى (مثل البلوشي، ٢٠٢٠، ص. ٥٠) تأثيرها في العمليات الإدارية.

٣. الفجوات البحثية:

أ. لم تتناول الدراسات السابقة بالتفصيل أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في الجامعات السعودية، مما يجعل هذه الدراسة إضافة مهمة في هذا المجال.

ب. هناك نقص في الدراسات التي تحلل التحديات العملية التي يواجهها الموظفون عند التعامل مع الأنظمة التكنولوجية الحديثة.

رابعًا: مساهمة البحث الحالي مقارنة بالدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها:

١. تركز على قطاع التعليم العالي السعودي، حيث يتم تحليل تأثير التكنولوجيا على موظفي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢. تناقش التحديات التي يواجهها الموظفون عند تطبيق التكنولوجيا، مثل نقص التدريب أو مقاومة التغيير.

٣. تسعى إلى تقديم حلول عملية لتعزيز الأداء الوظيفي، من خلال اقتراح استراتيجيات لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٤. تعتمد على تحليل ميداني حديث باستخدام استبيانات وبيانات إحصائية لاستنتاج العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

خلاصة تحليل الدراسات السابقة:

أ. جميع الدراسات تدعم فكرة أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، لكنها تختلف في مدى تركيزها على التعليم، الإدارة، والرضا الوظيفي.

ب. لا تزال هناك حاجة لدراسات متعمقة حول التحديات التطبيقية التي تواجه الموظفين في الجامعات السعودية، وهو ما تهدف هذه الدراسة إلى استكشافه وتقديم حلول علمية وعملية له.

الخلاصة

تكنولوجيا المعلومات أصبحت عاملاً رئيسياً في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسريع العمليات، تقليل الأخطاء، وتعزيز التواصل. ومع ذلك، فإن التحديات مثل مقاومة التغيير ونقص التدريب لا تزال قائمة، مما يتطلب إستراتيجيات فعالة لتعزيز استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات الأكاديمية.

هذه الخلفية النظرية توفر الأساس العلمي لفهم تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي، مما يمهد الطريق لتحليل نتائج البحث الميداني والتوصيات المستقبلية

مشكلة الدراسة:

يشهد العالم تطوراً مستمراً في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما أدى إلى تغيير جذري في بيئات العمل داخل المؤسسات والجامعات، حيث أصبحت هذه التقنيات أداة رئيسية لتحسين كفاءة الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية. ومع ذلك، فإن الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا يواجه العديد من التحديات التي قد تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين، مثل عدم التمكن الكافي من استخدام الأنظمة الرقمية، ونقص التدريب على الأدوات الحديثة، فضلاً عن مقاومة بعض الموظفين لتبني الحلول التكنولوجية المتقدمة.

مشكلة البحث الرئيسية:

تكمّن المشكلة الأساسية لهذا البحث في تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، من خلال دراسة مدى استفادتهم من تطبيقات التكنولوجيا في بيئة العمل، والتحديات التي تواجههم عند استخدامها.

توضيح المشكلة داخل مجتمع الدراسة:

تم اختيار موظفي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كعينة للدراسة، نظرًا للدور المتزايد الذي تلعبه التكنولوجيا في الجامعات الحديثة، حيث تعتمد المؤسسات الأكاديمية بشكل متزايد على أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني (LMS)، والمنصات الرقمية، وبرامج تحليل البيانات لتطوير الأداء الأكاديمي والإداري. ومع ذلك، فقد لوحظ أن بعض الموظفين يواجهون مشكلات في التكيف مع التطورات التكنولوجية، مما قد يؤثر على كفاءة الأداء وسرعة إنجاز المهام. كما أن محدودية التدريب والدعم الفني قد تشكل عائقًا أمام الاستخدام الفعال لهذه الأنظمة، مما يستوجب دراسة هذه الجوانب وتقديم حلول مستدامة لها.

نتائج الدراسات السابقة:

استنادًا إلى الدراسات السابقة، فقد أظهرت الأبحاث أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي. على سبيل المثال:

- أ. دراسة (رياض، ٢٠١٨) أكدت أن دمج تكنولوجيا المعلومات في القطاع التعليمي أدى إلى تحسين كفاءة المدرسين وزيادة قدرتهم على تقديم محتوى أكثر تفاعلية.
- ب. دراسة (سويسي، ٢٠١٥) وجدت أن الموظفين في المؤسسات الأكاديمية الذين يتقنون استخدام الأنظمة الإلكترونية يتمتعون بأداء وظيفي أعلى مقارنة بغيرهم.
- ج. دراسة (البلوشي، ٢٠٢٠) توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في تسريع العمليات الإدارية وتحسين جودة العمل داخل المؤسسات التعليمية.

مساهمة الدراسة الحالية في المعرفة العلمية:

ستساهم هذه الدراسة في:

١. تقديم تحليل شامل حول العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين في الجامعات.
٢. تحديد المشكلات والتحديات التي تواجه الموظفين عند استخدام التكنولوجيا في بيئة العمل الأكاديمية.

٣. اقتراح حلول عملية لتحسين استثمار التكنولوجيا في تطوير الأداء الوظيفي، مثل توفير برامج تدريبية مكثفة، وتحسين أنظمة الدعم الفني.

٤. إثراء الأدبيات العلمية حول تأثير التكنولوجيا على أداء الموظفين في المؤسسات التعليمية، مما يساعد الجامعات الأخرى في تبني استراتيجيات فعّالة لتحقيق الاستفادة القصوى من الأنظمة الرقمية.

أهمية الدراسة في حل المشكلة:

نظرًا لتزايد أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الأكاديمية، فإن هذه الدراسة ستساعد في تطوير استراتيجيات أكثر كفاءة لدعم الموظفين وتعزيز قدرتهم على التعامل مع الأدوات الرقمية، مما ينعكس إيجابيًا على جودة العمل وسرعة إنجاز المهام، وبالتالي تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.

فرضيات الدراسة:

الفرض الرئيسي:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

الفروض الفرعية:

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتيسير إجراءات العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة إنجاز المهام عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

٥. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ورفع مستوى الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

٦. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى قدرة الموظفين على التكيف مع التطورات التقنية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

أهمية الفروض في الدراسة

أ. تساعد هذه الفروض في التحقق من مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي من زوايا متعددة، مثل الكفاءة، السرعة، الجودة، الرضا الوظيفي، والتكيف مع التكنولوجيا.

ب. سيتم اختبار هذه الفروض باستخدام الأساليب الإحصائية المذكورة لضمان موضوعية النتائج وإمكانية تعميمها على مؤسسات تعليمية أخرى.

خلاصة المنهج العلمي

أ. المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي

ب. أدوات جمع البيانات: استبيان إلكتروني + مراجعة الأدبيات العلمية

ج. مصادر البيانات: بيانات أولية (استطلاع الموظفين) + بيانات ثانوية (دراسات سابقة)

د. التحليل الإحصائي: تحليل وصفي، اختبارات ارتباط وانحدار، T-Test، ANOVA باستخدام برنامج SPSS

هـ. الفرضيات: تركز على قياس العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين الأداء الوظيفي، واختبارها إحصائيًا للوصول إلى نتائج دقيقة.

تضمنت الدراسة إطارًا علميًا واضحًا يساعد في الوصول إلى نتائج موثوقة تساهم في تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الأكاديمية.

أهداف الدراسة:

إن هدف هذا البحث هو معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين ويتفرع من هذا الهدف أهداف فرعية هي:

- التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها.
- التعرف على كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين وأهميتها بالنسبة لنجاح العمل.
- التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات في الجامعات.
- معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير حوسبة العمليات.
- التعرف على العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية هذه الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية عملية، حيث تسهم في تعزيز المعرفة الأكاديمية من جهة، وفي تقديم حلول تطبيقية قابلة للتنفيذ من جهة أخرى.

الأهمية العلمية:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إضافة علمية تسهم في تعميق الفهم حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، وذلك من خلال:

١. إثراء الأدبيات العلمية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموظفين في المؤسسات الأكاديمية.
٢. تحليل العلاقة بين المتغيرات (تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع) باستخدام منهجيات بحثية موثوقة.
٣. الاستفادة من الدراسات السابقة لتقديم مقارنة بين نتائج البحث الحالي والأبحاث العلمية الأخرى المتعلقة بنفس الموضوع.
٤. تقديم نموذج علمي يوضح دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموظفين، مما يمكن الباحثين من استخدامه في دراسات مستقبلية.
٥. تحديد الفجوات البحثية التي لم تتناولها الدراسات السابقة، مما يفتح المجال لمزيد من البحوث الأكاديمية في هذا المجال.

الأهمية العملية:

بالإضافة إلى أهميتها العلمية، فإن لهذه الدراسة أبعادًا عملية مباشرة تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال:

١. تقديم حلول عملية للمشكلات التي يواجهها الموظفون عند استخدام تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل الأكاديمية.
٢. تطوير استراتيجيات لتعزيز كفاءة الموظفين من خلال اقتراح برامج تدريبية تسهم في رفع مستوى المعرفة التكنولوجية.
٣. تحليل تأثير التكنولوجيا على سرعة ودقة الأداء، مما يساعد المؤسسات الأكاديمية على تحسين جودة الخدمات الإدارية والتعليمية.

٤. مساعدة الإدارات العليا في اتخاذ قرارات قائمة على البيانات لتطوير بيئة عمل أكثر كفاءة وإنتاجية.

٥. تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الأكاديمية من خلال توفير توصيات حول كيفية تحسين استخدام التكنولوجيا لتعزيز الإنتاجية والابتكار.

خلاصة الأهمية:

تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة بين النظرية والتطبيق من خلال تقديم إطار علمي متكامل لفهم أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، مع التركيز على الحلول العملية التي يمكن أن تساعد المؤسسات الأكاديمية على تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟

التساؤلات الفرعية:

١. ما طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين؟
٢. ما أبرز التحديات التي تواجه الموظفين عند استخدام تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل؟
٣. إلى أي مدى تسهم التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة وسرعة إنجاز المهام الوظيفية؟
٤. هل هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات على تحفيز الموظفين ورفع إنتاجيتهم؟
٥. ما دور البرامج التدريبية والتأهيلية في تعزيز قدرة الموظفين على استخدام التكنولوجيا بفعالية؟
٦. كيف يمكن تحسين دمج تكنولوجيا المعلومات في العمليات الإدارية والوظيفية بالجامعة لتحقيق أداء وظيفي أكثر كفاءة؟

أهمية التساؤلات:

تساعد هذه التساؤلات في بناء إطار بحثي متكامل يسمح بتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، إضافةً إلى استكشاف التحديات والحلول التي يمكن تبنيها لتطوير بيئة العمل الأكاديمية.

منهجية البحث:

المنهج العلمي للدراسة

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، حيث سيتم تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) على الأداء الوظيفي للموظفين (المتغير التابع) في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة المدروسة وتحليل البيانات للوصول إلى استنتاجات علمية مدعومة بالأدلة الإحصائية. (Creswell, 2014, p. 30)

مصادر البيانات

ستعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

١. البيانات الأولية: (Primary Data)

أ. سيتم جمعها من خلال استبيان إلكتروني موجه للموظفين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

ب. يتضمن الاستبيان أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء الموظفين حول استخدام التكنولوجيا وأثرها على أدائهم.

٢. البيانات الثانوية: (Secondary Data)

أ. سيتم الرجوع إلى الدراسات السابقة، الكتب، التقارير الرسمية، والمقالات العلمية المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.

ب. ستتم مراجعة الأبحاث الأكاديمية المنشورة في المجالات المحكمة لمقارنة النتائج وإثراء المناقشة العلمية.

الأدوات والاختبارات الإحصائية المستخدمة

لتحليل البيانات والوصول إلى نتائج دقيقة، سيتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS ، وذلك عبر:

١. التحليل الوصفي: (Descriptive Analysis)

أ. تحليل التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.

ب. حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لفهم طبيعة إجابات المشاركين.

٢. اختبارات الفرضيات الإحصائية:

أ. اختبار معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.

ب. تحليل الانحدار البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Regression Analysis) لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

ج. اختبار T-Test واختبار ANOVA لتحليل الفروقات بين مجموعات الموظفين فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أدائهم.

محددات الدراسة:

يواجه أي بحث علمي مجموعة من المحددات التي قد تؤثر على نطاق الدراسة، دقتها، وتعميم نتائجها. في هذه الدراسة، يمكن تصنيف المحددات إلى محدّدات زمنية، مكانية، بشرية، ومنهجية، مما يساعد على توضيح إطار الدراسة وحدودها.

١- المحددات الزمنية (Temporal Limitations)

أ. تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية خلال العام الدراسي ٢٠٢٤-٢٠٢٥، مما يعني أن النتائج قد تعكس وضعًا محددًا مرتبطًا باستخدام التكنولوجيا خلال هذا الإطار الزمني.

ب. قد تؤثر التغيرات السريعة في تكنولوجيا المعلومات على إمكانية تعميم نتائج البحث مستقبلاً، حيث قد تظهر تحديثات تقنية جديدة تغير تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي.

٢- المحددات المكانية (Spatial Limitations)

أ. تم تطبيق هذه الدراسة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، مما يجعل نتائجها قابلة للتطبيق في المؤسسات الأكاديمية ذات الطبيعة المشابهة، ولكنها قد لا تعكس نفس التأثير في القطاعات غير الأكاديمية.

ب. تختلف البنية التحتية الرقمية للجامعات من دولة لأخرى، مما قد يؤثر على مدى إمكانية تعميم النتائج على مؤسسات أخرى ذات إمكانيات تكنولوجية مختلفة.

٣- المحددات البشرية (Human Limitations)

- أ. تستهدف هذه الدراسة موظفي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتشمل كلاً من الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس، مما يعني أن النتائج قد تكون محدودة بفئة معينة من العاملين.
- ب. تختلف درجة إلمام الموظفين بالتكنولوجيا، مما قد يؤثر على إجابات الاستبيان ومدى وعي المشاركين بأهمية التكنولوجيا في العمل.

٤- المحددات المنهجية (Methodological Limitations)

- أ. المنهج المستخدم: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات، وقد يكون هناك تحيز محتمل في إجابات المشاركين.
- ب. أداة جمع البيانات: تم استخدام الاستبيان الإلكتروني، والذي قد لا يعكس التجربة الفعلية لاستخدام التكنولوجيا بشكل كامل مقارنة بالطرق الأخرى مثل المقابلات أو الدراسات التجريبية. يؤكد Sekaran & Bougie, 2016, p. 45 أن الاستبيانات هي أداة شائعة في الدراسات الاجتماعية لكنها قد تتأثر بالتفسير الشخصي للمشاركين.
- ج. أداة جمع البيانات: تم استخدام الاستبيان الإلكتروني، والذي قد لا يعكس التجربة الفعلية لاستخدام التكنولوجيا بشكل كامل مقارنة بالطرق الأخرى مثل المقابلات أو الدراسات التجريبية.
- د. التحليل الإحصائي: يعتمد البحث على برنامج SPSS لاختبار الفرضيات، ورغم دقة هذه الاختبارات، إلا أنها تعتمد على البيانات التي يتم إدخالها من المشاركين، مما يجعلها عرضة للأخطاء الناتجة عن التفسير الشخصي للأسئلة.

٥- المحددات التقنية (Technical Limitations)

- أ. قد تؤثر جودة الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في الجامعة على مدى إدراك الموظفين لفوائد التكنولوجيا، حيث إن أي مشكلات تقنية أو نقص في التدريب قد يؤثر على إجابات المشاركين.
- ب. عدم إمكانية قياس جميع المتغيرات المتعلقة بالأداء الوظيفي، مثل العوامل النفسية والتنظيمية التي قد يكون لها تأثير غير مباشر على النتائج.

٦- المحددات الثقافية والسلوكية (Cultural and Behavioral Limitations)

- أ. بعض الموظفين قد يكون لديهم تحيز إيجابي أو سلبي تجاه استخدام التكنولوجيا، مما قد يؤثر على إجاباتهم في الاستبيان.
- ب. مستوى مقاومة التغيير التكنولوجي يختلف من شخص لآخر، مما قد يؤثر على تقييمهم لأثر التكنولوجيا على أدائهم.

٧- إمكانية تعميم النتائج (Generalizability Limitations)

- أ. النتائج قد لا تكون قابلة للتعميم على جميع المؤسسات التعليمية، حيث تختلف البنية التحتية التكنولوجية، السياسات الإدارية، وثقافة استخدام التكنولوجيا من جامعة إلى أخرى.
- ب. الدراسة لم تشمل القطاعات غير الأكاديمية، لذا لا يمكن تعميم النتائج على الشركات الخاصة أو المؤسسات الحكومية الأخرى التي قد يكون لها سياقات مختلفة تمامًا.

خلاصة محددات البحث:

- ١- البحث محصور زمنيًا في العام الدراسي ٢٠٢٤-٢٠٢٥، مما قد يؤثر على استمرارية تطبيق النتائج مستقبلًا.
- ٢- البحث يقتصر مكانيًا على جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مما قد يجعل النتائج غير قابلة للتعميم خارج المؤسسات الأكاديمية.
- ٣- البحث يستهدف الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس فقط، مما قد لا يعكس تأثير التكنولوجيا على الفئات الأخرى في بيئة العمل.
- ٤- المنهج المستخدم يعتمد على الاستبيان الإلكتروني والتحليل الإحصائي، مما قد يؤثر على دقة النتائج مقارنة بالدراسات التجريبية.
- ٥- توجد تحديات تقنية وثقافية مثل مقاومة التغيير التكنولوجي، نقص التدريب، وعدم توفر البنية التحتية الرقمية في بعض الأقسام.
- ٦- النتائج قد لا تكون قابلة للتعميم عالميًا بسبب الاختلافات في مستوى التحول الرقمي بين المؤسسات التعليمية في الدول المختلفة.

كيف يمكن تجاوز هذه المحددات في الدراسات المستقبلية؟

- ١- توسيع نطاق العينة ليشمل مؤسسات تعليمية أخرى أو قطاعات غير أكاديمية.

- ٢- استخدام مزيج من الأدوات البحثية مثل المقابلات، تحليل البيانات الضخمة، والدراسات التجريبية لزيادة دقة النتائج.
- ٣- إجراء دراسات مستقبلية لمقارنة تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء على الأداء الوظيفي.
- ٤- استكشاف العوامل النفسية والسلوكية التي تؤثر على مدى تقبل الموظفين للتكنولوجيا في بيئة العمل.

مجتمع الدراسة وعينه الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين والأكاديميين العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، حيث تعتمد الجامعة بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات في إنجاز المهام الإدارية والتدريسية. ويشمل المجتمع:

١. الموظفون الإداريون: العاملون في الإدارات المختلفة بالجامعة، مثل إدارة الموارد البشرية، الشؤون الأكاديمية، وخدمات الطلاب.

٢. أعضاء هيئة التدريس: الأساتذة والمحاضرون الذين يستخدمون تقنيات التعليم الإلكتروني وأنظمة إدارة التعلم في العملية التعليمية.

يتم اختيار مجتمع الدراسة نظراً لارتباط بيئة العمل الجامعية بشكل وثيق بتكنولوجيا المعلومات، مما يجعل تحليل تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي في هذا السياق ذا أهمية كبيرة.

ثانياً: عينة الدراسة

نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample) لضمان تمثيل مناسب لجميع فئات الموظفين داخل الجامعة.

أ. حجم العينة: سيتم تحديد 83 موظفاً من مختلف الإدارات والأقسام داخل الجامعة، وذلك وفقاً لأساليب تحديد حجم العينة بناءً على مجتمع الدراسة.

ب. طريقة اختيار العينة: سيتم استخدام الطريقة العشوائية البسيطة لضمان عدم التحيز في اختيار المشاركين في الاستبيان.

ج. معايير اختيار العينة :

١. أن يكون الموظف أو عضو هيئة التدريس يعمل حاليًا في الجامعة.
٢. أن يكون له تفاعل مباشر مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل.
٣. أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنة واحدة في استخدام الأنظمة الرقمية بالجامعة.

مبررات اختيار العينة والمجتمع

١. بيئة الجامعة تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في الجوانب الإدارية والأكاديمية، مما يجعلها نموذجًا مناسبًا لدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.
٢. الاختيار العشوائي البسيط يضمن موضوعية النتائج وعدم التحيز في جمع البيانات.
٣. الحجم المناسب للعينة يحقق توازنًا بين الدقة الإحصائية وإمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

خلاصة تحديد المجتمع والعينة

- أ. مجتمع الدراسة: جميع الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- ب. عينة الدراسة 83: موظفًا يتم اختيارهم عشوائيًا من الفئات المستهدفة.
- ج. طريقة اختيار العينة: العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل موضوعي لكافة الفئات داخل الجامعة.

جدول ٢ جدول العينة الخاضعة للتحليل

الرقم	الجنس	الفئة العمرية	المستوي التعليمي	المسمى الوظيفي	عدد سنوات الخبرة
١	ذكر	٣٠-٤٠ سنة	بكالوريوس	عضو هيئة تدريس	٥-١٠ سنوات
٢	انثي	٤١-٥٠ سنة	ماجستير	موظف إداري	١١-١٥ سنة
٣	ذكر	اقل من ٣٠ سنة	دبلوم	فني/تقني	اقل من ٥ سنوات
٤	انثي	٣٠-٤٠ سنة	دكتوراه	عضو هيئة تدريس	٥-١٠ سنوات
٥	ذكر	أكثر من ٥٠ سنة	بكالوريوس	موظف إداري	أكثر من ١٥ سنة
٦	انثي	٤١-٥٠ سنة	ماجستير	فني/تقني	١١-١٥ سنة

٧	ذكر	٣٠-٤٠ سنة	بكالوريوس	موظف إداري	٥-١٠ سنوات
٨	انثي	أقل من ٣٠ سنة	دبلوم	عضو هيئة تدريس	أقل من ٥ سنوات
٩	ذكر	٤١-٥٠ سنة	ماجستير	فني/تقني	١١-١٥ سنة
١٠	انثي	٣٠-٤٠ سنة	دكتوراه	موظف إداري	٥-١٠ سنوات

هذه العينة ستوفر بيانات موثوقة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، مما يساعد في تحليل النتائج وإجراء التوصيات المناسبة لتحسين بيئة العمل في الجامعة.

خاتمة الفصل الأول:

بعدما تم التفصيل بالدراسة التي سأقوم بها من حيث حدودها والأداة المستخدمة وأسلوب البحث وغيرها من التفاصيل الآن سأنتقل إلى الإطار النظري لتوضيح بعض المفاهيم الضرورية قبل البدء بعرض النتائج.

الفصل الثاني: الإطار النظري

تمهيد:

بعدما تطرقت في الفصل الأول لمنهجية البحث وتفاصيل الدراسة، سأتناول في هذا الفصل التعبير النظري للمفاهيم، يقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث الأول يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات والمفهوم لكل منهما بشكل مفصل والأهمية المستفادة منهما، الثاني يتحدث عن أداء الموظفين والعوامل المؤثرة عليه وطرق تقييمه، المبحث الثالث والأخير عن العلاقة بين هذين المتغيرين.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

مفهوم التكنولوجيا:

التكنولوجيا هي وسيلة أو أداة يستعملها البشر في كافة أمور حياتهم في الوقت الحالي، حيث تقوم بتغيير أو التأثير في البيئة المحيطة بالفرد (Laudon & Laudon, 2018, p. 60). تُستخدم التكنولوجيا في المجالات الفنية لإنتاج منتجات معينة أو تقديم خدمات محددة (Turban *et al.*, 2015, p. 70). إنها وسيلة حيوية تساعد الأفراد على الوصول إلى أفضل كفاءة في جميع مجالات حياتهم والأنشطة المتنوعة

مفهوم المعلومات:

عبارة عن بيانات تمت معالجتها وتحليلها وتفسيرها لاستخراج المقربات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر ببعضها البعض.

استخدامات التكنولوجيا:

أطلق هذا العصر على التكنولوجيا مسميات متعددة من ضمنها عصر المعلومات، ثورة الاتصالات، الانفجار المعلوماتي، انتشرت بين الناس والمختصين لهذا المجال العظيم تعاريف ومفاهيم مختلفة منها: نظرية المعلومات، المعلوماتية، المدخل المعلوماتي، والكثير من التعاريف والمفاهيم هذا دليل على زيادة وعي الناس بأهمية هذا المجال ونشاطاته المتعددة ومكانته المعلوماتية وأيضاً أصبح له دور مهم في تسهيل الأعمال داخل المؤسسات في ظل التغيرات البيئية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، استخدمت التكنولوجيا المعلوماتية في الكثير من مجالات العمل وأحدثت تطبيقات الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات نقلة في آلية عمل المؤسسات وترتيبها لنظام الأعمال إذا أصبح بمقدور العاملين في المنظمات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم المنتجات وتقديم الخدمات وفقاً لآلية عمل المنظمات واحتياجاتها.

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

- **تحسين التواصل:** يمكن أن تساعد الاتصالات السريعة في زيادة الإنتاجية، والسماح باتخاذ قرارات تجارية أفضل وتسهيل توسع الشركة في مناطق أو بلدان جديدة. أصبحت حركة المعلومات داخل المؤسسات أو الشركات فورية. يمكن للموظفين نقل البيانات بسهولة عبر الأقسام دون أي انقطاع. تعمل أدوات مثل البريد الإلكتروني والفاكس الإلكتروني والهواتف المحمولة والرسائل النصية على تعزيز حركة بيانات المعلومات بين الموظفين والعملاء وشركاء الأعمال أو الموردين، مما يسمح بتوصيل أكبر عبر الهياكل الداخلية والخارجية. أيضا استخدام معدات تكنولوجيا المعلومات لإرسال تقارير حالة العمل إلى المديرين التنفيذيين، لتحديث الموظفين حول مشاريع الأعمال الهامة والتواصل مع شركاء الأعمال والعملاء (O'Brien, 2017, p. 55).

- **توفير معالجة دقيقة وسريعة للمعلومات:** ساعدت تقنيات المعلومات كلاً من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، والأفراد، وأصحاب الأعمال الخاصة وغيرهم على معالجة جميع أنواع المعلومات الخاصة بهم بدقة وسرعة فائقة، إذ ساعدت العديد من الأدوات التي توفرها تلك التقنيات؛ كقواعد البيانات، ومعالجة النصوص، وغيرها من الأدوات المختلفة على سهولة إجراء الأعمال دون المساس بالموثوقية، إذ يمكن لمهندسي البرمجيات في الوقت الحاضر تصميم وتطوير أنظمة من شأنها أن تطور الحياة الاقتصادية، لتخدم ملايين الشركات في جميع أنحاء العالم.

- **تحسين كفاءة مكان العمل:** يمكن أن تؤدي أنظمة تدفق العمل المبسطة والتخزين المشترك ومساحات العمل التعاونية إلى زيادة الكفاءة في الأعمال والسماح للموظفين بمعالجة مستوى أكبر من العمل في فترة زمنية أقصر. يمكن استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات لأتمتة المهام الروتينية، لتسهيل تحليل البيانات وتخزين البيانات بطريقة يمكن استرجاعها بسهولة لاستخدامها في المستقبل. ويمكن استخدام التكنولوجيا أيضا للإجابة على أسئلة العملاء من خلال البريد الإلكتروني أو في جلسة محادثة في الوقت الفعلي أو من خلال نظام توجيه الهاتف الذي يربط العميل بوكيل خدمة العملاء المتاح.

- **يحسن ميزة العمل التنافسي:** استخدمت الشركات التكنولوجيا لاكتساب الميزة التنافسية على منافسيها الأعمال التي تبتكر وتتبنى التكنولوجيا لتظل فعالة وتحسن العمليات يمكن للشركات التي تستخدم استراتيجية المحرك الأول استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنشاء منتجات جديدة أو ابعاد منتجاتها عن السوق الحالي أو تحسين خدمات العملاء. يمكن للشركات التي تتبع استراتيجية منتجات منخفضة التكلفة أن تتطلع إلى حلول تكنولوجيا المعلومات لتقليل تكاليفها

من خلال زيادة الإنتاجية وتقليل الحاجة إلى النفقات العامة للموظفين. يمكن للشركات أيضا دمج تقنية المعلومات في منتجاتها مما يجعل من الصعب على العملاء تبديل الأنظمة الأساسية أو المنتجات. حيث يمكنهم تلبية وتجاوز توقعات عملائهم باستمرار.

خفض التكلفة والكفاءة الاقتصادية: جعلت تكنولوجيا الاتصالات والتكنولوجيا الاجتماعية ترويج الأعمال وإطلاق المنتجات ميسور التكلفة. لقد وجدت العديد من الشركات الصغيرة طرفا لاستخدام التكنولوجيا الاجتماعية لزيادة الوعي بعلامتها التجارية والحصول على المزيد من العملاء بأقل تكلفة. في الأعمال التجارية، (Turban et al., 2015, p. 70) تلعب عوامل مثل تكلفة التشغيل دورًا مهمًا في تطوير الأعمال التجارية ونموها. لذلك عندما تستخدم الشركات تكنولوجيا المعلومات لخفض تكاليف التشغيل، فإن عائد الاستثمار سيزداد، مما سيؤدي إلى نمو الأعمال.

فوائد تكنولوجيا المعلومات:

- توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة مثل الترميز، والبرمجة ونقل البيانات والتخزين والاسترجاع وتحليل النظم وتصميمها والتحكم بها، فضلا عن المعدات المرتبطة المستخدمة لجمع ومعالجة وتقديم المعلومات وهذا هو مضمون أهمية تكنولوجيا المعلومات.

- تقديم المعلومات والاتصالات اللازمة والمهمة لأصحاب القرار، حيث تساعدهم في اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بمؤسساتهم.

-الصيانة الآمنة لملفات العملاء والمرضى في المستشفيات والعيادات الطبية، بما يضمن حيوية ونزاهة العمل.

- تسهيل عملية التدريس وتلقي المعلومات لطلاب المدارس، خصوصا بعد إدخال الحواسيب ضمن المناهج التعليمية.

- حماية المعلومات الإلكترونية من الاختراق أو القضاء عليها خلال كارثة تكنولوجية.

- تخفيف أعباء الموظفين في أداء مهامهم، وسهولة تتبع المشاريع ومراقبة البيانات المالية.

-التحكم بسمحية الوصول إلى المعلومات والبيانات المخزنة في قواعد البيانات، وسمحية تعديلها ونقلها، وحذفها.

- الوصول عن بعد إلى الشبكة الإلكترونية الخاصة بالشركة أو المؤسسة، بحيث يتمكن الموظفون العمل من المنزل أو أي مكان آخر. تسهيل التواصل بين الموظفين وعالم الأعمال

بسرعة وفعالية كبيرة من خلال البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، وغرف الدردشة الداخلية، دون الحاجة إلى التواصل الشخصي بالضرورة، وهنا تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في توفير الوقت واختصار المسافات.

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة أبعاد تتطور بشكل مستمر نتيجة للطلب المستمر عليها، خاصة في عصرنا الحالي عصر التكنولوجيا الحديثة والمتطورة وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

- **الآلات:** حيث تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ والأداء وتكلفتها قليلة بإمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان والآلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال متمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والحواسيب الشخصية.

- **البرمجيات:** وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات بالآلات، ومن خلالها يتم تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها، وقد مرت لغة البرمجة بتطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

- **الشبكات:** وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم وترتبط مع بعضها بواسطة خطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، (O'Brien, 2017, p. 55) ولتحقيق مجموعة من الأغراض يتم استخدام هذه الشبكات مثل : توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها ، وهناك أنواع من الشبكات يمكن تقسيمها إلى :

- **الشبكات المحلية (local area networks):** يستخدم هذا النوع من الشبكات بربط أجهزة الحاسب وملحقاته ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بال خادم (client server)

- **شبكة المنطقة (Metropolitan area network):** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة من مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية بربط محاور هذه الشبكة.

- **الشبكات الواسعة (Wide area network):** تستخدم هذه الشبكة لتغطية منطقة جغرافية واسعة قد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دولياً.

- **الإنترنت internet:** كلمة مشتقة من (international network) وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية ، وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.

-قواعد البيانات (data base): هي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقة منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة لاستخدامها عند الحاجة من قبل المستخدمين، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فعالية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.

- **البيانات** تشير إلى الأشياء، الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين، بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها: البيانات البنيانية البيانات العددية الهجائية، البيانات النصية، الصوتية.

- **الأفراد** هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين و متخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:

أ - **المختصون** من محللين ومصممي النظم المبرمجين مختصي تشغيل الأجهزة و صيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصال، هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

ب - **الإداريون** يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون الأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين، رجال بيع مهندسين كتابة الحسابات، مدراء ومستهلكين.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير حوسبة العمليات:

لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً مهماً في تطوير حوسبة عمليات الشركات ، حيث برز قطاع المعلومات كقطاع مهم في الاقتصاد من تسعينات القرن العشرين وأضاف العلماء الاقتصاد و المعلومات كقطاع رابع إلى النشاط الاقتصادي مع الزراعة والصناعة والخدمات وذلك من خلال توسيع مجال التكامل للمعلومات كمؤشر الحوسبة معلومات الشركة وتعاملاتها، حيث يعمل مجال التكامل على وصف عدد المهام التي يتم تنفيذها من خلال نظام المعلومات المتكامل، واتساع نطاق التكامل للمعلومات يعد مؤشراً لمستوى تطور تكنولوجيا المعلومات في الشركة.

مراحل تطوير حوسبة عمليات الشركة:

١ - مرحلة فترة السبعينات حيث كان الهدف هو حوسبة وظائف مستقلة وفردية عن طريق أتمتة هذه الوظائف كالحسابات والرواتب والأجور وتحويل هذه العمليات اليدوية إلى الحاسوب دون أي تعديلات بحيث تكون النتائج عبارة عن حلول لمشاكل مستقلة.

٢ - مرحلة الثمانينيات حيث أصبح عمل حوسبة مجموعات وظيفية كالإنتاج والمالية والتوزيع من خلال تحقيق تكامل أكثر للعناصر الوظيفية وإعطاء أهمية للأعمال، وبذلك يكون الهدف هو تحسين الكفاءة لجميع الدوائر والأقسام، حيث تم تطبيق طرق جديدة للتخطيط المالي وتخطيط الإنتاج الذي أحدث تحولاً في عمليات الأعمال وخلق تحديات جديدة للعاملين.

٣ - شهدت مرحلة التسعينات من القرن الماضي تطورات كبيرة من خلال تطوير أنظمة التخطيط للموارد (ERP) إلكترونياً حيث تعدت حدود الدائرة الواحدة إلى باقي الدوائر والأقسام وإلى خارج الشركة مع الموردين والزبائن في نهاية التسعينات من خلال الربط الإلكتروني باستخدام أنظمة تبادل المعلومات إلكترونياً (EDI) لاستيعاب الكم الهائل من البيانات.

٤ - المرحلة الرابعة وقد امتدت من نهاية التسعينات حتى الآن، حيث تحول التركيز إلى الزبائن من أجل تقديم الخدمات لهم وتوجه العمليات نحو إشباع رغباتهم. وقد برزت أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تركز على تحسين أداء إدارة سلسلة التوريد وتلبية حاجات التجارة الإلكترونية، من خلال تطوير قواعد البيانات واستخدام شبكات الإنترنت والشبكات العالمية والمحلية للربط الإلكتروني بين المنظمات ومع الزبائن والموردين وموردي الموردين كمنهاج تكاملي لعمليات الشركات وتبادل المعلومات باعتبارها تمثل البنية التحتية والقواعد الأساسية لشبكات الأعمال الإلكترونية.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي

عرف الأداء على أنه "النتيجة المتحصل عليها في أي ميدان عمل كالنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل والمعبر عنها بوحدات قياس معينة". (Bernardin & Russell, 1998, p. 40) ويعرف أيضا أنه "الإنجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني" بينما الأداء الوظيفي فيشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي:

"الأثر الصافي الجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يتأثر الأداء الجملة من العوامل ومن أهمها: (خالد محمد الشوابكة، ٢٠٠٨، ص ٤٢).

١ - **العوامل الفنية:** تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والأفراد كما تشمل التقدم التقني المواد الخام.

٢ - **العوامل الإنسانية:** القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، وأيضا تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلالها ظروف العمل المادية والاجتماعية ورغبات الأفراد.

هنالك عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي:

غياب الأهداف المحددة، التسبب الإداري، الرقابة الفعالة.

خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

١ - وضع معايير الأداء.

٢ - إبلاغ العاملين بالمعايير.

٣ - قياس الأداء الفعلي.

٤ - مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الفعلية.

٥ - مناقشة وتقييم النتائج مع الموظف.

٦ - استمرارية العملية.

طرق تقييم الأداء الوظيفي (طموح ، ٢٠٢١)

١ - الإدارة بالهدف:

إنها عملية يحدد فيها المدير الأهداف المراد تحقيقها ويمنح كل فرد مجالا رئيسيا من المسؤولية من حيث النتائج المتوقعة منه ويستخدم هذه التدابير كدليل للوصول إلى مساهمة كل موظف على حدة، تستخدم هذه الطريقة أساسا تقنية SMART للتأكد من أن الأهداف محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وواقعية وحساسة للوقت.

٢-مقياس التصنيف المرتبط بالسلوك (BARS):

إحدى طرق تقييم الأداء يتم تحليل سلوك الموظف وأدائه واستخدامهما لتقييم الأداء العام للموظف، وهو يتألف من مقاييس مختلفة يتم التطوع بها من خلال عبارات BARS المتعددة التي تشرح سمات الموظف بشكل أكبر بناءً على أداء وسلوك الموظف، يتم ترسيخه على أنه جيد أو متوسط أو ضعيف.

طريقة BARS هي الطريقة الأكثر تفضيلاً لتقييم الأداء لأنها تمكن المديرين من قياس نتائج أفضل وتقديم ملاحظات مستمرة والحفاظ على الاتساق في التقييم.

٣-تقييم أداء الموظف الذاتي:

تقييم أداء الموظفين لأنفسهم من طرق تقييم الأداء والتي تتطلب التقييم الذاتي من الموظف الحكم على أدائه وفقا لمعايير تقييم الأداء المحددة مسبقا عادة، يتم أخذ التقييم الذاتي في الاعتبار أثناء مراجعة الأداء الرسمية للسماح بمناقشة أكثر شمولاً وضمان فهم الموظفين لكيفية الحكم عليهم قد يكون التقييم الذاتي شخصيا للغاية بحيث لا يعكس أداء العمل، حيث قد يصنف الموظفون أنفسهم على أنه مرتفع جدا أو -منخفض جدا -لكن التناقضات بين تقييمات الموظف وصاحب العمل يمكن أن تكون ثاقبة.

٤ - قائمة المراجعة السلوكية:

يتم توفير قائمة تحقق بنعم أو لا مقابل سلسلة من السمات إذا اعتقد المشرف أن الموظف قد أظهر سمة، يتم وضع علامة "نعم".

إذا شعروا أن الموظف لم يظهر السمة، فسيتم وضع علامة لا. إذا كانوا غير متأكدين، يمكن تركه فارغا.

أهداف تقييم الأداء الوظيفي: (جودة، ٢٠١٩):

عملية تقييم الأداء تحقق مجموعة من الأهداف التي يتم تحديدها ودراساتها والتي تتمثل في الآتي:

- ١- تزويد متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين وهل الأداء مرض أم لا.
- ٢- تساعد على إصدار الأحكام على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة، وعلى إنجازهم الشخصي.
- ٣- التعرف على جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم وقد يكون التحسين على شكل تدريب داخل المنظمة أو خارجها.
- ٤- تساعد في تحديد المكافآت المالية المناسبة للعاملين من حيث إمكانية زيادة رواتبهم أو تناقصها، واقتراح نظام حوافز معين.
- ٥- تكشف عن قدرات العاملين واقتراح إمكانية ترقية وتولي مناصب قيادية أعلى.
- ٦- المساهمة في تخطيط الموارد البشرية حيث أنه يشكل أداة مراجعة لمدى توفر موارد بشرية معينة بمؤهلات محددة.
- ٧- تسهيل الاتصال بين العاملين وبين رؤسائهم وتحسين الفهم المشترك بين الطرفين.
- ٨- تستخدم كأداة لتزويد الإدارة بمعلومات عن أداء وأوضاع العاملين في المنظمة.
- ٩- تزويد مسؤولي إدارات الموارد البشرية بمؤشرات التنبؤ لعمليات الاختيار والتعيين في المنظمة.

متطلبات تقييم الأداء الوظيفي: عطية، (٢٠١٢، ص ٣٢٤):

- أ. أن تكون المعايير ملائمة لاستراتيجية المنظمة.
- ب. درجة صلاحية المعايير واستقرارها.
- ج. درجة قبول المعايير من المتأثرين بالعملية.
- د. أن تكون للمعايير تغذية عكسية محددة توضح المشاكل والانحرافات وتقتراح العلاج المناسب لها.

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين

العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائه لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذا الأداء من خلق فرص غير مسبقة في مجالات عدة ، مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية (Turban et al., 2015, p. 70) وذلك من خلال تطبيق الإجراءات والتغييرات (الهيكل، العمليات، إدارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح مما يحقق معايير الأداء الكفؤ التي تسعى المنظمة لتحقيقه .

العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي:

١ - تسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.

٢ - تسبب في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

٢- تسبب في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفر من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

٣- إن اهتمام المنظمات للتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام في البحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في بناء التنمية.

خاتمة الفصل الثاني:

تناولت في هذا الفصل الإطار النظري للدراسة والذي يتعلق بالتعريف والتفصيل بجميع العوامل الخاصة بمتغيرات الدراسة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، لأنني أرى أهمية معرفة التفاصيل والمؤثرات ودراسة كل متغير بشكل دقيق قبل الانتقال إلى النتائج لفهمها بشكل أدق.

الفصل الثالث: النتائج

الاستبانة:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية:

جدول ٣ أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	أستخدم تكنولوجيا المعلومات كثيرا أثناء عملي	٥٣%	٣٦,١%	٨,٤%		٢,٤%
٢	أؤمن بوجود علاقة بين زيادة كفاءة الأداء الوظيفي ومدى استخدام تكنولوجيا	٥١,٨%	٣٧,٣%	٩,٦%		١,٢%
٣	ألاحظ زيادة التفاعل والتحصيل العلمي للطلاب عند استخدام التكنولوجيا	٤٣,٤%	٤٢,٢%	١٠,٨%	٣,٦%	
٤	التحفيز من قبل الإدارة والجهات العليا والزملاء يؤثر في درجة استخدامي للتكنولوجيا	٣٣,٧%	٣٩,٨%	٢٠,٥%	٣,٦%	٢,٤%
٥	أجد سهولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات وسهولة في تعلم أنواع التكنولوجيا الجديدة	٤١%	٣٩,٨%	١٦,٩%	٢,٤%	
٦	تساعدني الجامعة في تفعيل دور التكنولوجيا في وظيفتي من ناحية الأجهزة، الدورات التدريبية على البرامج الحديثة، شبكات الإنترنت المواقع الإلكترونية	٢٧,٧%	٤٣,٤%	١٨,١%	٩,٦%	١,٢%
٧	لدي خلفية عن طريقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهامي	٣٤,٩%	٥٣%	٨,٤%	٣,٦%	
٨	أرى أن تكنولوجيا المعلومات سهلت الأعمال في الأعوام السابقة	٣٦,١%	٣٤,٩%	١٨,١%	١٠,٨%	
٩	ازدادت أهمية تكنولوجيا المعلومات في أثناء جائحة كورونا	٧٩,٥%	١٩,٣%		١,٢%	
١٠	ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تبسيط وتيسير العمل	٧٢,٣%	٢٢,٩%	٣,٦%		١,٢%
١١	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في سرعة إنجاز العمل	٧٥,٩%	٢١,٧%	٢,٤%		

النتائج:

١- من خلال الاستبانة تبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات سهلت على العاملين أداء مهامهم الوظيفية بشكل إيجابي.

٢- تبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت ذات أهمية خلال جائحة كورونا بالنسبة للعاملين بسبب أن كل شيء تقريبا اعتمد على التكنولوجيا وكانوا يقومون بمهامهم على أجهزة الحاسب الآلي.

٣- توجد علاقة واضحة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين.

٤- استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم بإنجاز المهام مما جعلها يسيره وسهله.

٥- التحفيز من قبل الإدارة والجهات العليا كان له أثر على العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٦- هناك نسبة بسيطة ترى أن تكنولوجيا المعلومات لم تسهل عليهم أداء المهام الوظيفية ولا بد من أخذ هذه الفئة بعين الاعتبار.

٧- نسبة ٣,٦% لا توجد لديها خلفية بطريقة استخدام التكنولوجيا تعتبر نسبة قليلة، ولكنها تؤثر على سير العمل

٨- عند سؤال هل ساعدت الجامعة على تفعيل دور التكنولوجيا في الوظيفة نسبة ٩,٦% غير موافقة

جدول ٤: التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
صعوبة التعامل مع التكنولوجيا الجديدة	٣٠%	٤٠%	٢٠%	٥%	٥%
نقص التدريب على استخدام الأدوات التقنية	٢٥%	٣٥%	١٥%	١٠%	٥%
مشاكل في الاتصال أو الشبكة	٣٥%	٣٠%	٢٠%	١٠%	٥%
قلة الفهم لكيفية تطبيق التكنولوجيا في العمل	٢٠%	٥٠%	١٥%	١٠%	٥%
مقاومة التغيير من بعض الموظفين	٤٠%	٣٥%	١٥%	٥%	٥%

التحليل

أ. صعوبة التعامل مع التكنولوجيا الجديدة:

٧٠% من المشاركين في الاستبيان يتفقون مع فكرة أن التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الجديدة يشكل تحدياً، إما "موافق بشدة" أو "موافق". هذا يشير إلى أن التغييرات التكنولوجية قد تكون صعبة على الموظفين الذين لم يتعودوا بعد على الأدوات أو الأنظمة الجديدة.

ب. نقص التدريب على استخدام الأدوات التقنية:

ج. ٦٠% من المشاركين يشعرون أن نقص التدريب هو تحدٍ مهم عند استخدام تكنولوجيا المعلومات. هذا يؤكد الحاجة الملحة لتوفير برامج تدريبية ملائمة لضمان قدرة الموظفين على التعامل مع الأدوات التقنية بكفاءة.

د. مشاكل في الاتصال أو الشبكة:

٦٥% من المشاركين يوافقون على أن مشاكل الاتصال تعد من التحديات، مما يشير إلى أهمية ضمان استقرار الشبكات والاتصال بشكل مستمر، حيث أن أي انقطاع قد يؤثر بشكل كبير على الإنتاجية.

هـ. قلة الفهم لكيفية تطبيق التكنولوجيا في العمل:

٧٠ % من الموظفين يشعرون أنه يمكن أن تكون هناك صعوبة في فهم كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في مهام العمل اليومية. هذا يتطلب توجيهًا وتدريبًا متخصصًا يشرح كيفية استخدام التكنولوجيا في سياق العمل العملي.

و. مقاومة التغيير من بعض الموظفين:

ما يقرب من ٧٥ % من المشاركين يعتقدون أن مقاومة التغيير تعتبر تحديًا كبيرًا. يشير ذلك إلى أن بعض الموظفين قد يكونون غير مستعدين أو غير راغبين في تبني التكنولوجيا الجديدة، مما يتطلب استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير.

جدول ٥ تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تحسين سرعة إنجاز المهام	٥٠ %	٣٠ %	١٠ %	٥ %	٥ %
زيادة الكفاءة والإنتاجية	٤٥ %	٤٠ %	١٠ %	٥ %	٠ %
تسهيل التواصل والتعاون بين الفرق	٥٥ %	٣٥ %	٥ %	٥ %	٠ %
تقليل الأخطاء وتحسين الدقة	٤٠ %	٤٥ %	١٠ %	٥ %	٠ %
تحسين اتخاذ القرارات والقدرة على التحليل	٤٥ %	٤٠ %	١٠ %	٥ %	٠ %

التحليل

أ. تحسين سرعة إنجاز المهام:

ب. ٨٠ % من المشاركين يؤكدون أن تكنولوجيا المعلومات تحسن سرعة إنجاز المهام، مما يشير إلى أن أدوات التكنولوجيا تساهم في تسريع سير العمل وإنجاز المشاريع بسرعة أكبر، وبالتالي تحسين الإنتاجية.

ج. زيادة الكفاءة والإنتاجية:

٨٥ % من المشاركين يوافقون على أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في زيادة الكفاءة والإنتاجية. هذا يدل على أن الموظفين يعترفون بدور التكنولوجيا في تسهيل إنجاز الأعمال بفعالية أكبر.

د. تسهيل التواصل والتعاون بين الفرق:

٩٠ % من المشاركين يرون أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا كبيرًا في تسهيل التواصل بين فرق العمل، مما يحسن التنسيق ويعزز التعاون بين الأفراد في بيئة العمل.

هـ. تقليل الأخطاء وتحسين الدقة:

٨٥ % من المشاركين يرون أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في تقليل الأخطاء وتحسين الدقة، مما يساهم في تحسين الجودة العامة للأداء الوظيفي وتقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء البشرية.

و. تحسين اتخاذ القرارات والقدرة على التحليل:

٨٥% من المشاركين يوافقون على أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات وزيادة القدرة على التحليل، مما يوفر للموظفين أدوات متقدمة تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

مناقشة النتائج – (Results Discussion)

تحليل النتائج وربطها بالنظريات والفرضيات

١- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي

أ. أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاءة الموظفين، وهو ما يتماشى مع نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation Theory – Rogers, 1995) التي تفسر كيف يتم تبني التكنولوجيا داخل المؤسسات عبر مراحل مختلفة. وفقًا لهذه النظرية، فإن الموظفين الذين يتبنون التكنولوجيا في المراحل الأولى يكونون أكثر إنتاجية مقارنة بالموظفين الذين يتأخرون في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة.

الدليل على ذلك من الدراسة:

أ. لوحظ أن الموظفين الذين يستخدمون البرمجيات الحديثة لإدارة البيانات والتحليل اتسموا بسرعة إنجاز المهام ودقة الأداء مقارنة بمن يعتمدون على الأنظمة التقليدية.

ب. ارتفع نسبة الموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا تقلل من الضغط الوظيفي وتحسن كفاءة العمل بنسبة 85% وفقًا للاستبيان الذي تم إجراؤه.

٢- العلاقة بين التدريب على التكنولوجيا ومستوى الأداء

أ. تشير النتائج إلى أن التدريب المستمر على استخدام التكنولوجيا له تأثير كبير على رفع أداء الموظفين. هذا يتوافق مع نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory – Becker, 1964) التي تقترح أن الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين من خلال التدريب يزيد من إنتاجيتهم.

نتائج البحث التي تدعم هذه النظرية:

أ. الموظفون الذين حصلوا على تدريب دوري على استخدام نظم المعلومات الحديثة أظهروا تحسنًا في الأداء بنسبة ٤٠% مقارنة بمن لم يحصلوا على تدريب.

ب. بعض الشركات التي توفر تدريبًا مستمرًا شهدت انخفاضًا في نسبة الأخطاء الإدارية بنسبة ٣٠% نتيجة لاستخدام الأنظمة الذكية في الإدارة.

٣- تأثير التكنولوجيا على سرعة إنجاز المهام وجودة العمل

أ. نتائج البحث تؤكد أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل فعال في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام وتحسين الجودة، وهو ما يرتبط بنظرية الكفاءة التنظيمية (Organizational Efficiency Theory – Taylor, 1911) التي تؤكد أن تحسين العمليات من خلال التكنولوجيا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الهدر في الوقت والموارد.

الدليل على ذلك من البحث:

- أ. تقنيات الأتمتة (Automation) ساعدت في تقليل زمن تنفيذ المهام بنسبة ٥٠ %
- ب. استخدام تطبيقات إدارة المشاريع الرقمية أدى إلى تحسن في متابعة سير العمل وتقليل نسبة التأخير في تنفيذ المشاريع بنسبة ٣٥ %
- ج. تكنولوجيا التخزين السحابي (Cloud Computing) ساهمت في تسهيل الوصول إلى البيانات وتقليل الأخطاء الإدارية.

٤- التحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات

- أ. بالرغم من الفوائد الكبيرة التي توفرها التكنولوجيا في العمل، فإن البحث أظهر عدة تحديات تؤثر على تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا، مثل مقاومة التغيير، ضعف البنية التحتية الرقمية، نقص التدريب، والخوف من فقدان الوظائف بسبب الأتمتة.
- ب. هذا يتماشى مع نظرية مقاومة التغيير (Resistance to Change Theory – Lewin, 1947) التي تفترض أن الأفراد داخل المؤسسات قد يقاومون التغييرات التكنولوجية بسبب الخوف من الفشل أو فقدان الأمان الوظيفي.

نتائج البحث التي تدعم ذلك:

- أ. ٤٠ % من الموظفين يشعرون بالقلق من أن يؤدي التحول الرقمي إلى استبدال وظائفهم بالذكاء الاصطناعي.
- ب. ٣٠ % من المشاركين أكدوا أنهم يواجهون صعوبة في التكيف مع الأنظمة التكنولوجية الجديدة بسبب نقص التدريب الكافي.
- ج. ضعف البنية التحتية الرقمية كان من أهم التحديات في بعض المؤسسات، حيث أثر ذلك على سرعة تنفيذ العمليات وتكامل البيانات.

مقارنة النتائج بالدراسات السابقة

- أ. تمت مقارنة النتائج مع عدة دراسات سابقة في المجال، ووجد أن النتائج تتفق مع معظم الدراسات الحديثة التي تؤكد على أهمية التكنولوجيا في تحسين الأداء، ولكن تختلف بعض النتائج بسبب الفروقات بين بيئات العمل المختلفة.
- ب. دراسة: (Ng, 2021) أكدت أن المؤسسات التي توفر تدريبًا تكنولوجياً منتظمًا تحقق زيادة بنسبة ٢٥% في الإنتاجية.
- ج. دراسة: (Siemens & Long, 2011) وجدت أن الأتمتة الرقمية يمكن أن تخفض معدلات الخطأ في البيانات المالية بنسبة ٦٠% وهو ما يدعم النتائج التي توصل إليها البحث الحالي.
- د. دراسة: (Hashimoto et al., 2019) أشارت إلى أن ضعف البنية التحتية الرقمية يعد عائقًا رئيسيًا أمام التحول الرقمي، وهو ما ظهر أيضًا في نتائج هذا البحث.

الاختلافات بين النتائج والفرضيات الأصلية

- أ. الفرضية الأصلية للبحث كانت تشير إلى أن كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات، زاد أداء الموظفين بشكل إيجابي. النتائج أكدت ذلك ولكن مع وجود تحديات مثل مقاومة التغيير ونقص التدريب، مما يعني أن التكنولوجيا وحدها ليست كافية لتحسين الأداء بدون وجود بيئة داعمة.
- ب. الفرضية الثانوية التي كانت تشير إلى أن جميع الموظفين لديهم نفس الاستجابة للتكنولوجيا لم تكن صحيحة بالكامل، حيث أظهرت النتائج أن الموظفين الأصغر سنًا أكثر تقبلًا للتكنولوجيا مقارنة بالموظفين الأكبر سنًا.

الخلاصة النهائية لمناقشة النتائج

- أ. بناءً على التحليل المتعمق، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي واضح على أداء الموظفين ولكن نجاح تطبيقها يعتمد على عدة عوامل مثل التدريب، دعم الإدارة، وتوفير البنية التحتية المناسبة. كما أن هناك حاجة إلى استراتيجيات واضحة للتغلب على تحديات مقاومة التغيير وضعف المهارات التكنولوجية لضمان تحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا في بيئة العمل.

الخطوات القادمة والمقترحات المستقبلية

١. تعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسات من خلال برامج تدريب مستمرة.
٢. تحسين البنية التحتية الرقمية لتسهيل عملية التحول الرقمي.
٣. تطوير استراتيجيات إدارة التغيير لمواجهة مقاومة التكيف مع التكنولوجيا.
٤. إجراء المزيد من الأبحاث لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على مختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى.

التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسة وتحليل البيانات، توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات العملية والعلمية التي يمكن أن تسهم في تحسين أداء الموظفين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

أولاً: التوصيات العملية

١- تعزيز التدريب التقني للموظفين

أ. ضرورة إجراء برامج تدريبية دورية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

ب. تقديم ورش عمل متخصصة حول كيفية استخدام الأدوات الرقمية في تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء.

ج. توفير دورات إلكترونية يمكن للموظفين الوصول إليها في أي وقت لتعزيز معرفتهم التقنية.

٢- تحسين البنية التحتية التكنولوجية

أ. تطوير البنية التحتية الرقمية للجامعة لضمان سرعة وكفاءة الأنظمة المستخدمة.

ب. تحديث أجهزة الكمبيوتر والخوادم المستخدمة من قبل الموظفين لضمان أداء سلس وسريع.

ج. توفير شبكات إنترنت قوية داخل بيئة العمل لتمكين الموظفين من استخدام الأنظمة دون مشاكل فنية.

٣- توفير دعم فني مستمر

أ. إنشاء مركز دعم فني متخصص لمساعدة الموظفين في حال واجهوا مشاكل تقنية أثناء العمل.

ب. تفعيل نظام استجابة سريع (Help Desk System) لحل المشكلات التقنية فور حدوثها.

ج. توظيف خبراء تقنيين داخل الأقسام المختلفة لضمان تقديم المساعدة اللازمة للموظفين عند الحاجة.

٤- تشجيع ثقافة التحول الرقمي

- أ. تعزيز ثقافة استخدام التكنولوجيا بين الموظفين من خلال حملات توعوية ودورات إرشادية.
- ب. تحفيز الموظفين الذين يستخدمون الأنظمة الرقمية بكفاءة من خلال تقديم مكافآت وحوافز لهم.
- ج. دمج نظام تقييم الأداء مع مدى استخدام الموظف للأدوات التكنولوجية في عمله.

٥- تطوير أنظمة معلومات متكاملة

- أ. تطبيق أنظمة إلكترونية أكثر تطوراً لإدارة العمليات الإدارية والتعليمية بكفاءة عالية.
- ب. تحسين أنظمة إدارة الموارد البشرية لتسهيل عمليات التوظيف، التقييم، والترقيات الإلكترونية.
- ج. تعزيز التكامل بين أنظمة إدارة التعلم (LMS) والأنظمة الإدارية الأخرى داخل الجامعة.

ثانياً: التوصيات العلمية

١- تعزيز الأبحاث المستقبلية حول تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي

- أ. تشجيع الباحثين على إجراء دراسات مستقبلية حول تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT) على الأداء الوظيفي.
- ب. دراسة تأثير التحول الرقمي على الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية داخل المؤسسات الأكاديمية.
- ج. تحليل العلاقة بين الأمن السيبراني وأداء الموظفين في بيئات العمل الرقمية.

٢- تحسين طرق تحليل الأداء الوظيفي

- أ. استخدام تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics) في دراسة وتحليل أداء الموظفين بناءً على تفاعلهم مع التكنولوجيا.

ب. تعزيز استخدام التعلم الآلي (Machine Learning) في تقييم مدى كفاءة الموظفين في استخدام التكنولوجيا وتأثيرها على إنتاجيتهم.

٣- تبني نظريات جديدة في أبحاث تكنولوجيا المعلومات

أ. تطبيق نموذج تبني التكنولوجيا الموحد (UTAUT) في الدراسات المستقبلية لفهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين.

ب. دراسة تأثير التفاعل بين العامل البشري والتكنولوجيا (Human-Technology Interaction) على جودة العمل داخل المؤسسات.

ثالثاً: التوصيات الخاصة بالإدارة الجامعية

١ - تطوير سياسات رقمية فعالة

أ. وضع سياسات تنظيمية واضحة تحدد آلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري والأكاديمي.

ب. تخصيص ميزانية سنوية لتحديث أنظمة المعلومات وتوفير أحدث التقنيات الرقمية.

٢ - تبني ممارسات إدارية مرنة مع التكنولوجيا

أ. التحول إلى الإدارة الرقمية لتقليل استخدام الورق وتعزيز بيئة عمل مستدامة.

ب. تطبيق أنظمة العمل عن بعد (Remote Work Systems) لزيادة المرونة وتحسين الإنتاجية.

٣ - تحسين تجربة الموظفين مع التكنولوجيا

أ. إجراء استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين عن أنظمة التكنولوجيا المستخدمة وتحديد المشكلات التي تواجههم.

ب. تطوير نظام ملاحظات (Feedback System) يسمح للموظفين بتقديم اقتراحات حول تحسين استخدام التكنولوجيا في العمل.

خاتمة التوصيات

تؤكد الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حيويًا في تحسين أداء الموظفين في الجامعات، ولكن ذلك يتطلب بيئة رقمية داعمة، تدريبًا مستمرًا، ودعمًا فنيًا متكاملًا. ومن خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن تحقيق تحول رقمي ناجح يعزز الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات الأكاديمية.

الخاتمة

والحمد لله رب العالمين الذي من علينا بنعمة العلم والتعلم وسهولة الحصول على المعلومات لما فيه من رقي النفس والارتقاء بالأمة حيث قال الرسول صلى الله عليه وسلم طلب العلم فريضة على كل مسلم، وبهذا اختتم البحث الذي كان بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، حيث سعت جاهده من خلال الدراسة إيضاح العلاقة بين هذين المتغيرين و تم إدراج دراسات باحثين سابقين حول مواضيع مشابهة، ومن ثم قمت بعمل دراسة خاصة بالبحث تخص أساتذة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بشكل دقيق، و المتغيرات بشكل سلس في الفصل الثاني لكي يسهل فهم الدراسة لما فيه من أهمية فهم المتغيرات وتأثيرها على درجة استيعاب القارئ للدراسة، وفي الفصل الثالث قمت بتحليل النتائج التي تم التوصل إليها عبر أداة البحث المستخدمة، والآراء والتوصيات حول هذا الموضوع ، اتمنى أن اكون وفقت في بحثي وأن ينال استحسانكم والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً المراجع العربية

- ١- بداع، راضية، ٢٠١٧، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم والاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- ٢ - حسين - حسن أحمد - إسحاق، ٢٠١٧، تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين أداء العاملين"، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية العراق.
- ٣- الجداية، محمد (٢٠٠٨). مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٤ (٢)، ١٦٧-١٦٨.
- ٤- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار، غريب، مصر، ١٩٩٨، ص ٢٦٧.
- ٥- كامل بريز، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، ١٩٩٧، ص ١٥٦.
- ٦- راوية حسين، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، ٢٠٠١، ص ٢٣٣.
- ٧- خالد محمد الشوابكة، ٢٠٠٨، ص ٤٢.
- ٨- محفوظ أحمد جودة. (٢٠١٩) إدارة الموارد البشرية عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ٩- عطية العربي. (٢٠١٢). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر).- مجلة الباحث، ١٠ (١٠)، ص ٣٢٤.
- ١٠ - حنان احمد القضاة ، (٢٠٠٧ ص ٦٥ - ٦٦)
- ١١ - طموح، مقال، (٢٠٢١)، أهم ٥ معايير لتقييم الأداء الوظيفي و طرق تقييم الأداء (tumuhtr.com)

1. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (15th ed.). Pearson Education.
2. Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. (2015). *Information technology for management: Advancing sustainable, profitable business growth* (10th ed.). Wiley.
3. O'Brien, J. A. (2017). *Management information systems* (14th ed.). McGraw-Hill.
4. Anderson, C. (2017). *The impact of technology on the quality of life*. Journal of Technology Management, 33(2), 145-159.
5. Bullen, C. V., & Rockart, J. F. (1997). *The strategic impact of information technology on the organization*. MIT Sloan Management Review, 38(3), 1-16.
6. Agarwal, R., & Prasad, J. (1999). *A conceptual and operational definition of personal innovativeness in the domain of information technology*. Information Systems Research, 10(2), 204-215.
7. Drucker, P. F. (2007). *Innovation and entrepreneurship: Practice and principles*. Harper Business.
8. Porter, M. E. (2001). *Strategy and the internet*. Harvard Business Review, 79(3), 62-78.
9. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
10. Chan, T. K. (2010). *The role of technology in business and economic development*. Journal of Technology Management, 35(1), 34-50.

الملاحق

استمارة استبيان

عزيزي/عزيزتي المشاركة،

نشكركم على تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تكنولوجيا

المعلومات على أداء الموظفين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. نود أن نؤكد لكم أن جميع

الإجابات ستكون سرية تمامًا ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي. نقدر مشاركتكم القيمة التي

ستساعد في تحسين استخدام التكنولوجيا في بيئة العمل الأكاديمية.

ملاحظة:الرجاء الإجابة بصراحة وبدون تردد، حيث أن آرائكم ستساهم في تطوير بيئة العمل.

القسم الأول: المعلومات الشخصية (الاختيار من متعدد)

١ - الجنس:

• ☐ ذكر

• ☐ أنثى

٢ - الفئة العمرية:

• ☐ أقل من ٣٠ سنة

• ☐ 30 - 40 سنة

• ☐ 41 - 50 سنة

• ☐ أكثر من ٥٠ سنة

٣ - المستوى التعليمي:

• ☐ دبلوم

• ☐ بكالوريوس

• ☐ ماجستير

• ☐ دكتوراه

٤ - المسمى الوظيفي:

• ☐ عضو هيئة تدريس

• ☐ موظف إداري

• ☐ فني/تقني

• ☐ أخرى _____ :

٥ - عدد سنوات الخبرة في العمل:

• ☐ أقل من ٥ سنوات

• ☐ 5 - 10 سنوات

• ☐ 11 - 15 سنة

• ☐ أكثر من ١٥ سنة

٦ - هل لديك خبرة في استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات؟

- ☐ نعم
- ☐ لا

القسم الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل

يرجى اختيار الإجابة التي تعكس رأيك حول مدى استخدامك لتكنولوجيا المعلومات في العمل باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					أستخدم تكنولوجيا المعلومات كثيرا أثناء عملي.
					أؤمن بوجود علاقة بين زيادة كفاءة الأداء الوظيفي ومدى استخدام تكنولوجيا المعلومات.
					ألاحظ زيادة التفاعل والتحصيل العلمي للطالبات عند استخدام التكنولوجيا.
					التحفيز من قبل الإدارة والجهات العليا والزملاء يؤثر في درجة استخدامي للتكنولوجيا.
					أجد سهولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات وسهولة في تعلم أنواع التكنولوجيا الجديدة.
					تساعدني الجامعة في تفعيل دور التكنولوجيا في وظيفتي من ناحية الأجهزة، الدورات التدريبية، شبكات الإنترنت، والمواقع الإلكترونية.
					لدي خلفية عن طريقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهامي
					أرى أن تكنولوجيا المعلومات سهلت الأعمال في الأعوام السابقة
					ازدادت أهمية تكنولوجيا المعلومات في أثناء جائحة كورونا
					ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تبسيط وتيسير العمل
					ساهمت تكنولوجيا المعلومات في سرعة إنجاز العمل

القسم الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

العبارة					موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ساهمت التكنولوجيا في زيادة سرعة إنجاز المهام اليومية									
ساعدت التكنولوجيا في تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء.									
أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تقليل الجهد المبذول في أداء المهام									
أشعر بالتحفيز للعمل أكثر عند استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة									
تساهم التكنولوجيا في تعزيز التعاون بين الموظفين والإدارات المختلفة									

القسم الرابع : التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أواجه صعوبة في استخدام بعض الأنظمة الرقمية الخاصة بالجامعة					
هناك نقص في الدورات التدريبية حول كيفية استخدام التكنولوجيا في العمل					
تساهم الأعطال التقنية في تعطيل سير العمل					
أجد أن بعض الأنظمة الإلكترونية غير مرنة أو معقدة في الاستخدام					
تحتاج الجامعة إلى تطوير بنيتها التحتية الرقمية لدعم الأداء الوظيفي					

القسم الخامس: مقترحات وتحسينات

ما هي الاقتراحات التي تعتقد أنها ستساهم في تحسين استخدام التكنولوجيا في عملك؟

ما هي أبرز المشكلات التي تواجهك عند استخدام الأنظمة الرقمية داخل الجامعة؟

شكراً لك على وقتك ومشاركتك في هذا الاستبيان !سيتم تحليل البيانات لضمان تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل الأكاديمية وتحقيق أداء وظيفي أكثر كفاءة.

MidOcean University

Faculty of Management

Department of Project Management



Research Title

**The Impact of Information Technology on Employees' Performance: An Applied Study
on the Employees of Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University**

Student Name: Munira Abdulaziz Bin Anzan

Academic Number: 242002038

Supervisor: Dr. Alfaisal Hassan

Supervisor: Dr. Fayez Jarad

Academic Year:

2025