

دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالقطاع الحكومي السعودي:

بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود

الإعداد:

الطالين : عبدالعزيز الدلقان – عبدالله بن عبدالسلام

الإشراف:

سعادة الدكتور: الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي: 2024

الجزء الأول: التمهيد

شكر وتقدير

إنني أشكر الله وافر الشكر على توفيقه لي وعانتي على إتمام رسالتي العلمية، بداية من أبي الحبيب والدتي الغالية لا يمكن أن أنسى دعمكم لي وما قدمتموه من أجل فلکم مني كل الحب، ومهما قلت في حقكم من كلمات الشكر فإنني لن أمنحكم ما تستحقونه.

كما أنني أقدم أسى آيات الشكر والعرفان بالجميل للدكتور الذي تفضل بقبول الإشراف على رسالة الماجستير، والذي منحني من وقته الثمين ومن بحر معلوماته وخبراته الواسعة، ما شكّل إضافة كبيرة للعمل البحثي، حيث كانت توجيهاته ونصائحه المنارة التي استعنت فيها في كامل عملي البحثي، فأسأل الله العزيز أن يجازيه خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر الجزيل على قبول مناقشة رسالة الماجستير لكل أعضاء اللجنة الكريمة المؤلفة من
الدكتور والدكتور

بالإضافة إلى شكري الكبير لجميع أفراد عينة الدراسة الذين منحوني الكثير من وقتهم، وبذلوا الكثير من الجهود في سبيل خروج الرسالة بأدق النتائج وأكثرها فعالية.

قائمة المحتويات	
رقم الصفحة	اسم المحتوى
الجزء الأول: التمهيد	
١٦-١	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
1	مقدمة الدراسة
2	مشكلة الدراسة
2	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
4	أسئلة الدراسة
5	الدراسات السابقة
٩	التعقيب على الدراسات السابقة
٩	المنطلقات النظرية للدراسة
١٠	فرضيات الدراسة
١٠	متغيرات الدراسة
١١	نموذج الدراسة
١٢	منهجية الدراسة
١٣	مجتمع وعينة الدراسة
١٤	أدوات الدراسة
١٥	صدق أداة البحث
١٥	مجالات الدراسة
١٦	الأساليب الإحصائية
١٦	تقسيم البحث المقترح
الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة	
٢٦-١٧	الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات
17	تمهيد
18	أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
19	ثانياً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
٢٢	ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات
٢٤	رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات
٢٦	خامساً: أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣٦-٢٩	الفصل الثالث: ماهية أداء العاملين مع توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين
٢٩	تمهيد
٢٩	أولاً: مفهوم المورد البشري

٣٠	ثانياً: ماهية الأداء
٣١	ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء
٣٢	رابعاً: عناصر أداء العاملين بالمنظمة
٣٣	خامساً: مظاهر ضعف الأداء
٣٤	سادساً: أهمية تقييم أداء العاملين
٣٦	سابعاً: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المورد البشري
الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجرائها المنهجية	
٥٢-٤٣	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
٤٣	منهجية الدراسة
٤٣	عينة الدراسة
٤٣	حدود الدراسة
٤٣	أسلوب الدراسة
٤٤	الدراسة الميدانية
٤٥	أداة الدراسة
52	الأساليب الإحصائية
٧٥-٦٥	الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها
٧٧-٧٦	الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح
الجزء الرابع: ملاحق الدراسة	
٧٩	أولاً: المراجع العربية
٨٠	ثانياً: المراجع الأجنبية
75	الملاحق
83	المستخلص
٨٩	Abstract

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٤٥	يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ	(١)
٤٦	يوضح المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها	(٢)
٤٧	يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها	(٣)
٤٨	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد البينية التحتية والدرجة الكلية للبعد	(٤)
٤٩	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد دعم الإدارة والدرجة الكلية للبعد	(٥)
٥٠	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد التدريب والدرجة الكلية للبعد	(٦)
٥١	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات محور أداء العاملين والدرجة الكلية للمحور	(٧)
٥٢	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول البينية التحتية	(٨)
٥٣	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول دعم الإدارة	(٩)
٥٤	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول التدريب	(١٠)
٥٥	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول أداء العاملين	(١١)
٥٦	يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي	(١٢)
٥٨	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر	(١٣)
٦٠	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	(١٤)
٦١	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة	(١٥)
٦٣	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي	(١٦)
٦٥	نتائج اختبار تبين الانحدار المتعدد (Multiple regression) للفرضية الرئيسية	(١٧)
٦٦	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Multiple regression) للفرضية الرئيسية	(١٨)
٦٨	نتائج اختبار تبين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى	(١٩)
٦٩	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى	(٢٠)
٧١	نتائج اختبار تبين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثاني	(٢١)
٧٢	نتائج اختبار تبين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالث	(٢٢)
٧٣	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالث	(٢٣)
٧٤	نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالث	(٢٤)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
(١)	يوضح نموذج الدراسة	١١
(٢)	يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي	١٧
(٣)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر	١٨
(٤)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	٢٠
(٥)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة	٢١
(٦)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي	٢٣

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	رقم الصفحة
(١)	استمارة الاستبيان	٨٣

الجزء الثاني

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثالث: ماهية أداء العاملين مع توضيح أثر

تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة الدراسة:

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. (عقبة، علي، ٢٠١٨)

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. (الزغبى، ص 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، وما يُمليه على المؤسسات بصفة عامة، والجهات الحكومية بصفة خاصة، فبات تكنولوجيا المعلومات أمراً مُلحاً، لمواكبة كافة التطورات الحاصلة في دول العالم المتقدم. (المناصير، مقابلة، الرواد، مساعدة، ٢٠١٩، ص ٤٩١)

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 (الختالين، الشياب، ٢٠١٦م، ص ١١٥ - ص ١١٦).

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)، 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؟

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 يُحدثه 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 يُحدثه 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 رد 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 وتنوع 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 بمدينة 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 التي 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 تعزز من الوصول السريع إلى المعلومات، ويسمح بمرونة العمل.

- دراسة (Opik 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 Nesika, 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 عقبه، 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.

➤ المنطلقات النظرية للدراسة.

نظرية الحتمية التكنولوجية:

ترجع أصول النظرية إلى أعمال كل 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 صنفت 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. (يسري، ٢٠٢١، ص ٦٣)

٦. المنهجية وطرق البحث.

أ. فرضيات البحث:

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

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 أداء العاملين (كمتغير تابع).

• الفرضية الفرعية الثانية:

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

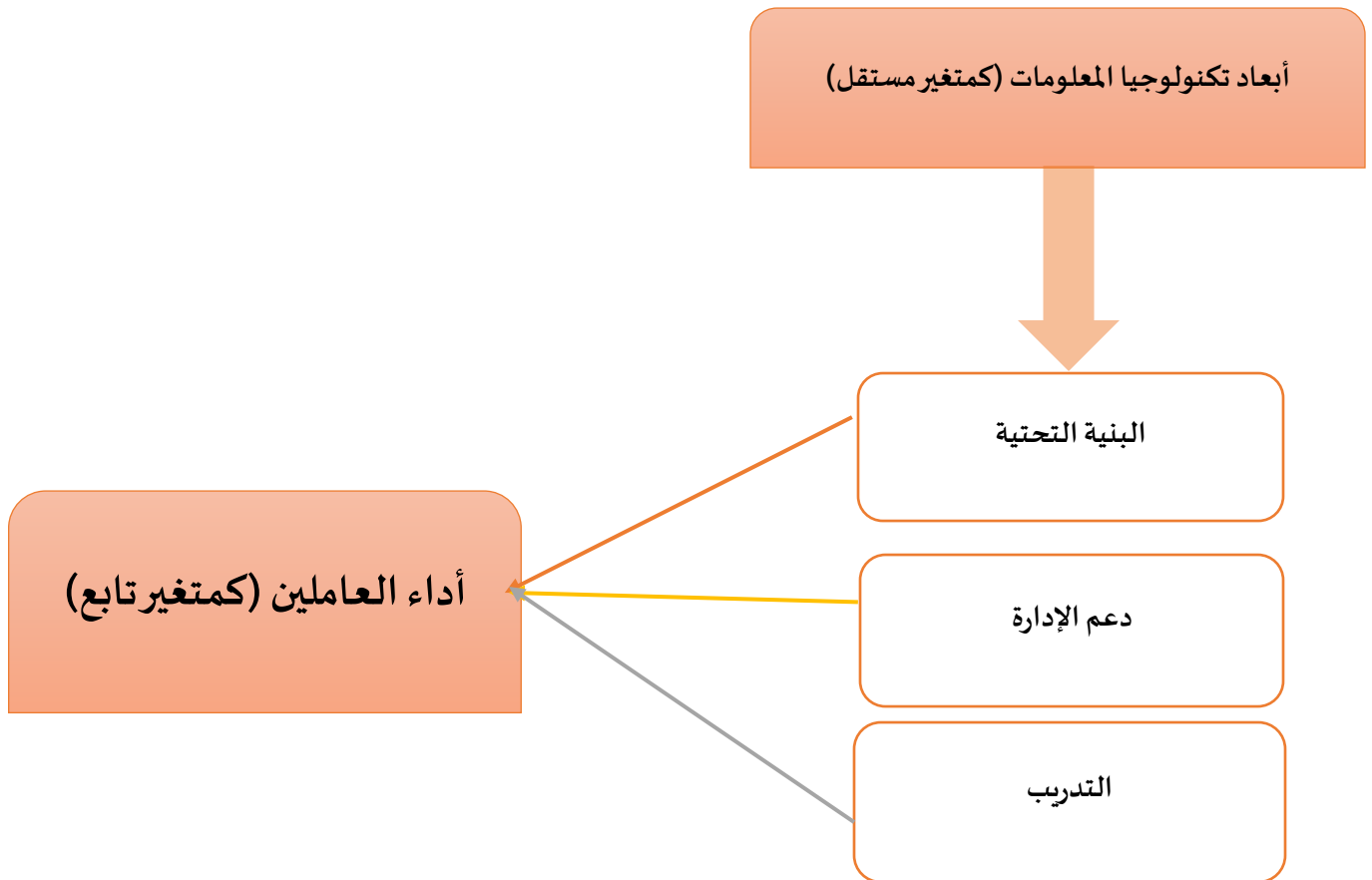
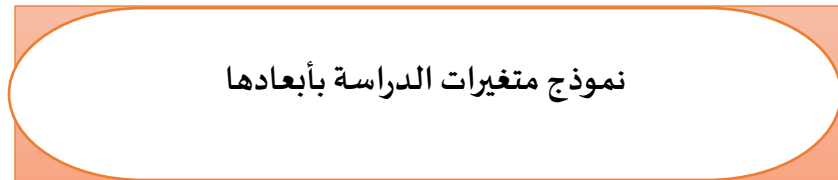
• الفرضية الفرعية الثالثة:

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

ب. نموذج الدراسة:

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

شكل رقم (١) يوضح نموذج متغيرات الدراسة.



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 26)، 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,

(1970)، بواسطة القانون التالي: (RASHEED ,AHMED ,MAHDI, ٢٠٢١، ٤٥٦-٤٧٣)

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:

$$\frac{(1.96)^2 * 0.2 * 0.8}{(0.05)^2} = 245$$

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:

• 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.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

تتنافس منظمات الأعمال اليوم فيما بينها على المستوى المحلي والعالمي حتى تضمن استمرار وجودها، حيث بدأت المنظمات في الاهتمام بالموارد البشري باعتباره عنصر رئيسي وأساسي من عناصر إنتاج المنظمة، كما أنه عامل أساسي من عوامل نجاح المنظمات لذلك بدأت المنظمات في عمليات تدريب وتأهيل كوادرها البشرية حتى تستطيع الاستفادة من قدراتهم في تحقيق أهداف المنظمة وفي خلق قيمة مضافة تحقق لها الاستمرار والتميز على منافسيها على المستويين المحلي والعالمي.

ولكي تستطيع المنظمات الاستفادة من مواردها البشرية بشكل فعال سعت جاهدة لاستخدام أدوات تدريب مطورة ومحدثة لتوظيف القدرات البدنية والذهنية للموارد البشرية الخاصة بها في تحقيق الميزة التنافسية لها من إنتاج سلع وخدمات، لذلك قامت المنظمات اليوم باستخدام تكنولوجيا حديثة وخصوصاً التي عُرفت بتكنولوجيا المعلومات.

كما انتشر مفهوم تكنولوجيا المعلومات مؤخراً بشكل كبير بين المؤسسات على المستوى العالمي، وتعددت المؤسسات التي بدأت في استعمال تكنولوجيا المعلومات باعتبار أن المعلومة هي مورد استراتيجي له أهمية كبرى لا تقل عن أهمية الموارد المادية (إيمان، فهم، ٢٠١٨)، لذا توجهت العديد من المنظمات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحسين فاعلية الأداء ولتحقيق أداء أفضل عن طريق تخزين واسترجاع المعلومات بسهولة.

وبالتالي أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزء من إدارة المنظمات الحديثة وعنصر أساسي تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ القرارات الصحيحة والاستغلال الكامل والأمثل لموارد المنظمة، مما يؤدي على سرعة في أداء المهمات وتوفير الوقت وزيادة كميات الإنتاج وبالتالي تحسين مستويات الأداء وتحقيق ميزة تنافسية.

أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات:

جاء مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبديل عن مفهومي تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصالات، حيث يعتبر هذا المفهوم دمج لأنشطة معالجة البيانات بالإضافة إلى المستحدثات التي قللت من تكلفة الاتصالات عبر المسافات، وبالرغم من أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفهوم حديث إلا أنه لم يكن وليد اليوم بل ظهر هذا المفهوم بعد مروره بعدة مراحل وثورات عديدة ومتراصة جعلته يظهر للعالم بهذا المصطلح.

- ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:

شهدت هذه المرحلة اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان بها وانتشار الحروف التي أدت إلى القضاء على عهد المعلومات الشفهية حيث كانت تنتهي المعلومات بانتهاء حياة الإنسان أو ضعف لقدراته الذهنية. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١)

- ثورة المعلومات والاتصال الثانية:

شهدت هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة بداية من الطباعة الحجرية الثابتة انتقلاً إلى الحروف المعدنية الثابتة وأخيراً الطباعة المعدنية المتحركة، كما أن هذه المرحلة ساهمت في انتشار المعلومات والاتصالات بكثرة عن طريق زيادة عدد المطبوعات وتوسع انتشارها من خلال مواقع أكثر اتساعاً.

- ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

شهدت هذه المرحلة انتشار أنواع وأشكال جديدة من مصادر المعلومات مثل المعلومات المسموعة والمرئية والتي تضمنت التلغراف عام ١٩٣٧ والذي ساعد على تبادل المعلومات بشكل فعال بعد ظهور الثورة الصناعية، ثم تم اختراع الهاتف الذي قام بنقل الأصوات عبر الأسلاك النحاسية، وجاء بعده الفوتوغراف في القرن التاسع عشر ثم توالى الاختراعات مثل المذياع، التلفاز، الأشرطة الصوتية بالإضافة إلى الأجهزة اللاسلكية والمصادر الورقية المطبوعة التي ساعدت على انتشار المعلومات بشكل أكبر وزيادة في حركة الاتصالات. (فريال، الريحان، ٢٠٢٠)

- ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:

شهدت هذه المرحلة اختراع الحاسوب وتطوره عبر مراحل وأجيال مختلفة، وتأثر فوائده ومميزاته الإيجابية على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل الاتصال التي ترتبط بالحواسيب.

- ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:

بدأت هذه الثورة في النصف الثاني من القرن العشرين وتمتد إلى وقتنا هذا، تشهد هذه المرحلة انتشار الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية التي تتميز بسرعتها الفائقة في نقل المعلومات والبيانات الناتجة عن الترابط الكبير بين تكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات، وتميزت هذه المرحلة أيضًا بانتشار الإنترنت الذي اختصر العالم في ثلاث حروف WWW (World Wide Web).

كما أن هذه المرحلة بدأت بانتشار الحاسوب الذي يعمل بالصمامات الأيونية الحرارية وانتقلت إلى الحاسوب الذي يعمل بالترانزستور، ثم إلى حاسوب مصغر يمكن حمله في الجيب، ثم إلى البيانات التي يمكن إدخالها من خلال الكروت الورقية ثم انتقلنا إلى لوحة المفاتيح وجاء بعدها استخدام الفأرة، ثم بعد ذلك استطعنا تخزين المعلومات في شرائط ممغنطة وجاءت بعدها الأسطوانات المرنة واسطوانات مدمجة ضوئية ولها سعة تخزين هائلة، وجاء بعدها إمكانية إخراج المعلومات على شاشة الحاسوب وتحويلها من لغة مكتوبة إلى رسوم وأشكال ثابتة ومتحركة، ثم أخيرًا إخراج البيانات على هيئة أصوات وألوان. (فريال، الريحان، ٢٠٢٠، ص (١١-١٢))

ونستطيع التعبير عن تطور التكنولوجيا المعلومات من خلال منحى غير منتظم مسنن ومدرج يسمى منحى الشيطان، ويمكننا اعتبار أن كل مرحلة من هذه المراحل تمهد لمرحلة أخرى مواكبة لها.

ثانيًا مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعددت وتنوعت المفاهيم التي تناولت تكنولوجيا المعلومات بسبب التطور الكبير الحادث لها يوميًا بالإضافة إلى المهام الكثيرة التي تؤديها كما أنها تدخل في تفاصيل الحياة اليومية، لذا سنقوم بعرض كافة المفاهيم التي تناولتها ولكن بدايةً سنستعرض أولًا المفاهيم التي تناولت كلمة التكنولوجيا وكلمة المعلومات كل منها على حدا.

أ. مفهوم التكنولوجيا:

تُعرف بأنها جميع المعارف والخبرات المتاحة والمتراكمة بالإضافة إلى الأدوات والوسائل المادية سواء كانت تنظيمية أو إدارية التي يستطيع الإنسان استخدامها في أعماله اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية على مستوى الفرد والمجتمع. (علوان، سهام، فطوم، ٢٠١٧، ص ١١٩)

وتُعرف أيضًا بأنها عملية أو مجموعة من العمليات التي تسمح عن طريق البحث العلمي بتحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية وذلك لتطوير الإنتاج الصناعي. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٢٢)

مفهوم المعلومات:

يختلف مفهوم المعلومات عن مفهوم البيانات حيث يمكننا تعريف البيانات على أنها الأعداد والحروف الأبجدية والرموز التي تستطيع تمثيل الحقائق بشكل مناسب حتى يمكن ترجمتها ومعالجتها من خلال الإنسان أو الأجهزة إلى نتائج. (إيمان، فهيم، ٢٠١٨، ص ١٢)

وعُرف عن البيانات أيضًا أنها مجموعة الوقائع المسجلة التي نحصل عليها من داخل أو خارج المنظمة أو من مصادر مختلفة والتي يمكن تمثيلها على شكل صور أو أعداد أو أصوات أو كلمات أو حروف أو أسماء ويعاد تنظيمها لتكون قاعدة بيانات للمنظمة.

أما المعلومات فيمكن تعريفها على أنها مجموعة من البيانات المشتقة من الدراسة والتجارب الشخصية والعلمية والتي يتم معالجتها وتقييمها وتنميتها بحيث تجعل الإنسان أكثر معرفة (علوان، سهام، فطوم، ٢٠١٧، ص ١٢)

وعُرف عن المعلومات أيضًا أنها عبارة عن مجموعة بيانات توضع في إطار واضح ومحدد حتى يمكن استخدامها في عمليات اتخاذ القرار، ويتم معالجة هذه البيانات لتصبح ذات قيمة لمتخذي القرار كما أنها تُمنح صفة المصدقية لأنها تستخدم لأغراض محددة مثل تقييم النتائج أو مقارنتها. (إيمان، فهيم، ٢٠١٨، ص ١٢)

ونظرًا لأن تكنولوجيا المعلومات تعددت المفاهيم التي تناولتها لذا سنقوم بعرض بعض هذه المفاهيم وتمثلت في:

عُرفت بأنها عبارة عن الأدوات التي تستخدمها المنظمة لبناء نظم معلومات تساعد في عمليات اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية لها، بالإضافة إلى أنها تتضمن البرامج التقنية الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات الربط بين الحواسيب المختلفة. (فريال، الريحان، ٢٠١٩، ص ١٠)

وعُرفت تكنولوجيا المعلومات أيضًا أنها التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات في المنظمة لتستطيع تنفيذ أنشطتها الحاسوبية باختلاف أنواعها وتطبيقاتها، وتشتمل على المكونات المادية للحاسوب وبرامجها بالإضافة إلى البرامج التي تختص بعملية تخزين البيانات سواء داخل الحاسوب أو خارجه. (علوان، سهام، فطوم، ٢٠١٧، ص ١٢٠)

كما عرفتها منظمة اليونسكو على أنها تطبيق للتكنولوجيا الإلكترونية مثل الحاسب الآلي والأقمار الصناعية في عمليات إنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وعمليات التخزين والاسترجاع وتوزيع المعلومات ونقلها من مكان لآخر. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٢٢)

أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات باللغة الإنجليزية يُعني دراسة وتطوير أنظمة المعلومات التي تتعلق بعلوم الحاسوب لاستخدامها في تخزين البيانات ومعالجتها ونقلها من مكان لآخر وحمايتها من خلال توفير مستوى أمان جيد لها، وتقديم حلول لمشاكل المنظمات سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية. (إيمان، فهميم، ٢٠١٨، ص ١٣)

كما عرفها Campell و Smith على أنها علم معالجة البيانات عن طريق الحاسوب حيث يتم استخدامه للوصول إلى المعرفة في كافة المجالات الفنية والاقتصادية والاجتماعية.

ومن خلال هذه التعريفات السابقة نستنتج أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يحتوي على عنصرين أساسيين وهما:

- تكنولوجيا المعلومات تُعتبر حقل من حقول التكنولوجيا التي تختص بمعالجة المعلومات.
- تركز تكنولوجيا المعلومات على عمليات الاستقطاب والتخزين والمعالجة والبحث. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٢٣)

ثالثاً خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتسم تكنولوجيا المعلومات بالعديد من الخصائص والتي من أهمها:

- تقليل الوقت:

حيث أنها تجعل عملية الحصول على المعلومات تتم بشكل سهل وفي وقت قصير جداً بالإضافة إلى أن عملية معالجة البيانات ونقلها تتم في خلال الثانية الواحدة وبدقة متناهية، حيث تجعل التكنولوجيا جميع الأماكن الإلكترونية متجاورة مثل شبكة الإنترنت. (إيمان، فهد، ٢٠١٨، ص ١٥)

- تقليل المكان:

حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل للتخزين التي يمكنها استيعاب كمية كبيرة جداً من المعلومات المخزنة بالإضافة إلى سهولة الوصول إليها. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٢٥)

- التفاعلية:

بمعنى أنها تسمح لمستخدمي التكنولوجيا أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، أي تسمح لهم بتبادل الأدوار وهذا يخلق نوع من التفاعل بين المستخدمين والأنشطة.

- التزامنية:

أي أن التكنولوجيا تسمح باستقبال المعلومات في أي وقت يناسب المستخدم، حيث ليس من الواجب على المشاركين استخدام النظام في نفس الوقت.

- اللامركزية:

بمعنى استقلالية تكنولوجيا المعلومات حيث أنها تستمر في عملها في جميع الأحوال ولا يمكن أن تتعطل لأي سبب على مستوى العالم.

- قابلية التوصيل:

أي أنها تتيح إمكانية الربط بين الأجهزة باختلاف المنظمة أو البلد المنتجة لها.

- قابلية الحركة:

أي يستطيع المستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقله من خلال وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي أو الهاتف المحمول.

- قابلية التحويل:

نمكن تكنولوجيا المعلومات من نقل البيانات من وسيط لآخر مثل تحويل المعلومات من صورة مسموعة إلى صورة مطبوعة.

- المرونة:

والتي تعني تعدد استخدامات تكنولوجيا المعلومات وذلك لتعدد الاحتياجات لها وهذا يجعل عمليات الإنتاج تتم بكفاءة عالية.

- اللامهايرية:

حيث تمكن التكنولوجيا من التحكم في المعلومات المرسله بحيث تصل المعلومات مباشرة من المنتج إلى المستهلك، أي نستطيع توجيه الرسالة على فرد أو جماعة مخصصة دون توجيهها إلى جماعات كبيرة متجمهرة، بالإضافة إلى أنها تجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء الاتصال من شخص إلى شخص أو من شخص إلى مجموعة أو من مجموعة إلى مجموعة.

- الشبوع والانتشار:

حيث تتميز هذه الشبكة بالتوسع بحيث تشمل مناطق أكثر من العالم وأعداد أكثر وهذا الانتشار يعطيها قوة تميزها عن غيرها من الشبكات.

- العالمية:

أي أن المعلومات تنتشر في مختلف مناطق العالم عبر مسارات مختلفة ومعقدة، وهذا سمح للمعلومات التجارية بأن تتخطى عوائق المكان والحدود الدولية في سبيل انتشارها.

رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات هامة جداً في يومنا هذا نظراً لما تقدمه من دعم للأفراد والمنظمات والمجتمع ككل يساعدهم في تحقيق أهدافهم، كما أنها توفر الأدوات اللازمة والتقنيات المساعدة حيث أصبح من الصعب جداً على جميع المنظمات أن تحقق أهدافها باستخدام الأساليب الإدارية التقليدية، لذا فإن أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسات تكمن في مساعدتها في تحقيق الاستراتيجيات التالية وهي:

١- استراتيجية التكلفة الأدنى:

حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات إدارة المنظمات في انخفاض تكاليف عمليات الإنتاج والتجهيز والتسويق وأيضاً خدمات الزبون وهذا يؤدي على زيادة أرباحها. (علوان، سهام، فطوم، ٢٠١٧، ص ١٢٠)

٢- استراتيجية التميز:

إن تطوير المنظمات لتكنولوجيا المعلومات الخاصة بها يساعدها في تمييز منتجاتها وخدماتها عن منافسيها مما يسهم في تعزيز قدراتها التنافسية.

٣- استراتيجية التجديد:

تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على رفع كفاءتها الإنتاجية وخلق ميزة تنافسية لها، كما تستطيع أن تغير أسس المنافسة بين المنظمات وتعمل على تغيير موازين القوى في علاقة المؤسسة بمورديها بالإضافة على أنها تقوم بخلق حواجز أمام دخول الصناعة.

كما أن تكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمة في حصولها على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال بشكل ملائم، بالإضافة إلى أن لها قيمة استراتيجية لما تقوم به من تحسينات جذرية في أعمال المنظمات مما يزيد من كفاءة عملياتها الإنتاجية، كما أن اتباع المنظمات لأساليب تكنولوجيا حديثة مكنها من القيام بعمليات نمو اقتصادي عن طريق تكيفها مع متطلبات البيئة الحديثة. (إيمان، فهم، ٢٠١٨، ص ٢٠)

كما قامت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حجم المنظمات وتقليل عدد المستويات الإدارية بالإضافة على استخدام هياكل تنظيمية شبكية بعيداً عن الهياكل التقليدية مما أسهم في زيادة التنسيق بين الأقسام والمنظمات عن طريق شبكات الاتصالات الحديثة وتواصل الحواسيب ببعضها البعض، مما أسهم في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية. كما أسهمت في زيادة كفاءة وفاعلية العاملين بالمنظمات عن طريق تنمية مهاراتهم وقدرتهم على الاتصال ومشاركة المعلومات بينهم وإحاطتهم بالتطورات بشكل مستمر.

بالإضافة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في المنظمات ساعد في تحقيق العديد من المميزات مثل:

- تطوير التعلم:

حيث أسهم استخدام الإنترنت في خلق العديد من الأيدي الماهرة المتعلمة عن بُعد بالإضافة إلى ظهور التعلم الافتراضي. (علوان، سهام، فطوم، ٢٠١٧، ص ١٢٠)

- تطوير التجارة:

وهذا حدث عن طريق استخدام أساليب التجارة الإلكترونية مثل طريقة ربط الشركاء التجاريين، وطريقة التبادل الإلكتروني للبيانات بكفاءة كبيرة وتكلفة قليلة، وهذا أسهم في ظهور التسويق الإلكتروني.

- تحسين الخدمات الطبية والصحية:

حيث عن طريق استخدام الإنترنت أصبح هناك إمكانية لربط المؤسسات الطبية ببعضها البعض وذلك لتبادل المعلومات الطبية وبث العمليات الجراحية المعقدة في جميع مناطق العالم، وهذا أسهم في سهولة الكشف عن الأمراض

وطرق معالجتها من خلال جميع الجهات المهتمة بهذا، كما انه من الممكن تغذية الحاسوب بكافة المعلومات اللازمة لإجراء العمليات الجراحية المعقدة التي تحتاج لوقت وجهد كبيرين.

خامسًا: أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

هناك عدة أسباب هامة جدًا دفعت المنظمات إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات ومن أهم هذه الأسباب:

- التعقيد الذي يواجه بيئة الأعمال:

تواجه المنظمات بيئة عمل معقدة وكثيرة التقلب، بالإضافة إلى التغيرات التي نتجت عن العوامل السياسية والاقتصادية والتغيرات التي أحدثها التقدم في وسائل الاتصال والتكنولوجيا، وهذا دفع المنظمات إلى القيام بأنشطة تهدف إلى تحسين عمليات الإنتاج وعمليات التنبؤ، بالإضافة إلى تبني استراتيجيات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وذلك لضمان استمرار المنظمات. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٣٦)

- تطورات الإنترنت المتسارعة وتفاعلاتها التكنولوجية:

حدثت تغيرات جذرية في مجال الصناعات والذي أطلق عليها ثورة الشبكات المعلوماتية المحوسبة والاتصالات، وكان أساس هذه الثورة هو الإنترنت، ونتيجة لهذه التطورات ظهرت صناعات جديدة وأعمال تتسم بتكاليفها المنخفضة وبناءً عليه ظهرت تجارة إلكترونية ومنظمات إلكترونية وحكومات إلكترونية مما جعل المنظمات تتخلى عن نماذج الأعمال التقليدية وتسعى إلى بناء منصات تعتمد على الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات وصناعات تتعلق بالاتصالات السلكية واللاسلكية. (فريال، الريحان، ٢٠٢٠، ص ١٤)

- المنافسة القوية والاقتصاد العالمي:

تتسابق المنظمات فيما بينها لتستطيع البقاء والاستمرار على المستوى الدولي والمستوى العالمي وهذا وضع المنظمات تحت تأثير ضغوطات المنافسة العالمية التي تهتم بجودة المنتجات بعيدًا عن الأسعار، وتهتم أيضًا بمستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وتركز على تسليم المنتجات بشكل أسرع كما تعمل على توفير منتجات تناسب احتياجات ورغبات العملاء، وهذا كله دفع المنظمات لتبني تكنولوجيا المعلومات لتساعدها في الحصول على ميزة تنافسية مثل تحسين

عمليات الإنتاج ومستويات الخدمة وارتفاع مستويات الربح لتستطيع الاستفادة من فرص العولمة. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٣٦)

- ظهور اقتصاد المعرفة:

حيث بدأ انتشار اقتصاديات تعتمد بشكل أساسي على المعلومات والمعرفة وهذا أدى إلى ظهور منتجات وخدمات جديدة تتلاءم مع هذه الاقتصاديات، أي أن المعرفة أصبحت أساس الاستراتيجيات الإنتاجية. (فريال، الريحان، ٢٠٢٠، ص ١٤)

- المسؤولية الاجتماعية:

أدركت المنظمات مؤخراً أهمية التفاعل بين المنظمات والمجتمع حيث بدأت المنظمات في المساهمة في الخدمات الاجتماعية مثل الصحة وسلامة العاملين ومراعاة حقوق المستهلك بالإضافة إلى الرقابة البيئية وتكافؤ الفرص، لهذا بدأت المنظمات في استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تستطيع دعم الأنشطة الاجتماعية التي تتبناها المنظمات وتمكنها من استخدام نظم دعم القرار في برامج تكافؤ الفرص وتمكنها أيضاً من استخدام النظم الخبيرة في تحسين الرقابة البيئية. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٣٦)

- التحولات في مشاريع الأعمال:

إن استخدام الإنترنت والتكنولوجيا سهلت القيام بالعمليات الإنتاجية بنفس الكفاءة خارج المنظمة كما في داخلها، حيث أن الأعمال لم تعد تقتصر على نماذج الأعمال التقليدية أو الحدود المكانية للمنظمة.

- الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة:

تنوع القوى العاملة الموجودة في السوق حيث تتضمن نسبة كبيرة من السيدات والأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة في كافة مجالات العمل بالإضافة إلى عدد كبير من العمال يعملون بطاقة أكبر من طاقتهم، هذا ما جعل المنظمات تتبنى تكنولوجيا المعلومات لتستطيع تحقيق التكامل بين جميع الفئات العاملة داخل المنظمة.

- ظهور الشركة الرقمية:

حيث مع تبني المنظمات لأساليب تكنولوجية جديدة حدث تغيير في الهياكل الأساسية للمنظمة بحيث يوفر للمنظمة ظروف أفضل لتخطو خطوات تجاه المؤسسة الرقمية التي تهتم بعلاقات الأعمال المهمة سواء كان مع العملاء أو الأفراد العاملين أو المجهزين بحيث يتم التعامل بشكل إلكتروني. (فريال، الريحان، ٢٠٢٠، ص ١٥)

- توقعات المستهلكين:

إن مستهلك اليوم على معرفة كبيرة ودراية بكل المتاح من السلع والخدمات وأيضًا بجودة كل منتج وهذا أثر في تفضيلات المستهلكين مما جعلهم يكمحون لسلع وخدمات ذات جودة أفضل وبأسعار معقولة، بالإضافة إلى طلب المستهلكين عن تفاصيل العملية الإنتاجية للسلع والخدمات لضمان جودتها.

مما دفع المنظمات إلى سرعة التوجه في تبني تكنولوجيا حديثة لتستطيع إشباع رغبات المستهلكين من السلع والخدمات التي يريدونها، ولتمكنهم من خلق سلع جديدة مبتكرة تلائم احتياجات العملاء نحو كل ما هو جديد.

- الاختراعات التكنولوجية:

إن تبني المنظمات لتكنولوجيا حديثة يساعدها في عمليات التصنيع والخدمات بحيث ترفع من مستوى جودة السلع المقدمة وتزيد من ربح المنظمات مما يجعلها تنافس بقوة في الأسواق العالمية.

- تغيير هيكل الموارد:

منذ فترة كان من المعروف أن الموارد الأساسية للإنتاج هي المواد الخام، الأموال، الآلات والمعدات، الأفراد، ولكن حاليًا أصبحت تكنولوجيا المعلومات هي العنصر الخامس في عمليات الإنتاج، حيث بالرغم من أن الموارد الأربعة الأساسية أصبحت الآن نادرة إلى حدٍ ما فإن مورد المعلومات ليس نادرًا على الإطلاق حيث أنها تتواجد في كل مكان. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٣٧)

الفصل الثالث

ماهية أداء العاملين مع توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين

تمهيد:

يُعتبر أداء العاملين هو الوسيلة الأهم على الإطلاق في المؤسسات والمنظمات، فالمؤسسات التي تسعى لتحقيق أهدافها وتسعى للتميز وإحراز التقدم على المستوى المحلي والعالمي فإنها تهتم اهتمام بالغ بأداء العاملين بالمنظمة، لذلك بدأت المنظمات في عمليات تقييم أداء العاملين بها سواء كان هذا الاهتمام على مستوى الدول والقطاعات الاقتصادية أو على مستوى المنظمات الربحية وغير الربحية، وسبب هذا الاهتمام أن الأداء المرتفع للعاملين هو مؤشر جيد لنجاح المنظمة.

أولاً: مفهوم المورد البشري:

تعددت المفاهيم التي تناولت مفهوم الموارد البشرية وتختلف هذه المفاهيم حسب التطور الزمني لإدارة الموارد البشرية وحسب فلسفة الإدارة وسنقوم بعرض بعض المفاهيم التي تحدثت عن المورد البشري وعن إدارة الموارد البشرية.

عُرف عن الموارد البشرية أنها مجموعة الأفراد القادرين على العمل المنتج سواء كان هذا العمل يتمثل في مجهود بدني

أو ذهني أو يسهم في إنتاج سلعة معينة أو خلق خدمة وقيمة مضافة. (علوان، سهام، فطوم، ٢٠١٧، ص ١٢٣)

وعُرف أيضاً عن الموارد البشرية أنها الموارد الداخلية المسؤولة عن نجاح المنظمات وذلك في حالة إدارتها بشكل كفاء

وفعال كما أنها المسؤولة عن فشل المؤسسة إذا تم الإخفاق في إدارتها. (زروق، ٢٠٢٠، ص ١٥)

كما عرف عن المورد البشري أيضاً أنه المورد المسؤول عن عملية الإبداع والابتكار داخل المنظمات حيث أنه يمتلك قدرة

عقلية ومعرفية تمثل رأس مال حقيقي للمؤسسات الذي لا بد من استثماره وتوظيفه بشكل كفاء وفعال لتحقيق

أهداف المنظمات.

أما إدارة الموارد البشرية عُرفت على أنها النشاط المسؤول عن تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة العنصر البشري في المنظمات بالإضافة إلى وضع سياسات لازمة لاختيار العاملين بالمنظمة وتدريبهم وتحديد الأجور المناسبة لهم وتحسين أداؤهم ووضع معايير لتقييمه كما يساعد في توفير خدمات صحية واجتماعية لهم. (أيمن، مهدي، ٢٠٢١، ص ٤٣)

وتتمثل أيضًا إدارة الموارد البشرية في تكامل مجموعة من الأنشطة والوظائف المتعلقة بالموارد البشرية والمتمثلة عموماً في التخطيط الواقعي، والتوظيف الملائم بالإضافة إلى المتابعة المستمرة والتدريب الجيد لهاته الموارد البشرية.

ثانياً: ماهية الأداء

يُستخدم مفهوم الأداء على نطاق واسع وفي ميادين متعددة مثل الميادين السياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية لذا تعددت المفاهيم التي تناولت مصطلح الأداء وسنقوم بعرض بعض من هذه المفاهيم.

إن مفهوم كلمة الأداء اصطلاحاً يُعني الإنجاز أو تأدية شيء ما سواء كان عمل أو مهمة أو نشاط. (عبد القادر، ٢٠١٩) أما مفهوم الأداء في القاموس يُعني انه نتيجة كمية محصلة من فرد واحد أو من مجموعة أفراد بعد بذل جهد معين ويوصف هذا الجهد أو الأداء بكلمات مثل الأمثل والأكفأ والجيد.

وقد يوصف الأداء بأنه هو محصلة سلسلة من النشاطات المرتبطة بوظيفة أو قسم أو دائرة، التي يقوم بها الموظف أو المدير لتحقيق هدف معين. (زروق، ٢٠٢٠، ص ١٦)

وعرف ميلر وبروميلي الأداء على أنه محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها المادية والبشرية، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة. (زروق، ٢٠٢٠، ص ١٦)

أما مفهوم الأداء من وجهة نظر المؤسسات هو عبارة قدرة النظام على التكيف مع البيئة المحيطة وكيفية الاستقرار وتحقيق الروح المعنوية للعاملين وكيفية استغلال الموارد المتاحة بشكل أمثل.

أما مفهوم الأداء بالنسبة ل Pierre Bescos و Carla Mendoza يتلخص في بعدين وهما:

- الأداء في المنظمات هو ما يساعد في تحسين القيمة والتكلفة معاً أي تخفيض التكلفة بالإضافة إلى زيادة القيمة.

- الأداء في المنظمات هو ما يساعد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة سواء كانت قصيرة أو طويلة أو متوسطة المدى.

وعُرف عن الأداء أيضاً أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

ومن خلال ما سبق نستطيع التوصل إلى مفهوم شامل للأداء وهو قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها في صورة نتائج فعلية من خلال استغلال الموارد المتاحة لها بشكل أمثل وذلك في ظل ظروف البيئة الخارجية. (عبد القادر، ٢٠١٩)

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء

إن جميع الظواهر التي توجد في الحياة تؤثر على مستوى أداء العاملين سواء كانت ظواهر اقتصادية أو ظواهر اجتماعية، بالإضافة إلى أن هناك عوامل عديدة تؤثر في أداء العاملين بالإيجاب أو بالسلب سواء كانت عوامل داخلية أو خارجية ومن هذه العوامل:

١- العوامل الفنية:

تؤثر الجوانب الفنية بشكل كبير ورئيسي على كفاءة المنظمات وعلى أداء العاملين بها حيث أن الطرق الإنتاجية المستخدمة ونوعية الآلات المستخدمة في الانتاج تؤثر على مستويات الإنتاجية وأداء المنظمة بشكل عام، ومن هذه العوامل: المواد الخام المستخدمة في الإنتاج، أساليب وسياسات العمل، الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأخيراً التقدم التكنولوجي.

٢- العوامل الإنسانية:

تتمثل في مفهومين وهما رغبة العامل في العمل وقدرته على أداء العمل، حيث أن القدرة تتمثل في الأداء الفعلي للعمل ومعرفته بطرق وأساليب العمل وخبراته التي حصل عليها بالإضافة إلى التدريب الذي تلقاه ليستطيع النجاح في العمل، أما رغبة العامل في العمل تحددها ظروفه المادية والاجتماعية. (إيمان، فهم، ٢٠١٨، ص ٢٦)

بالإضافة إلى عدة عوامل خارجية تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين مثل: نظام العمل وخصائصه، الرقابة الفعالة على العاملين، نظام الأجور والحوافز، جنس العامل سواء كان ذكر أو أنثى، سن العامل، المستوى التعليمي له، الخبرات المهنية التي حصل عليها، المركز الوظيفي.

رابعاً: عناصر أداء العاملين بالمنظم

يتكون أداء العاملين بالمنظمات من عدة عناصر وهي:

- العلم بمتطلبات الوظيفة: (زروق، ٢٠٢٠، ص ١٨)

حيث ان المعرفة العامة بالوظيفة والمهارات الفنية اللازمة لها والخبرات المهنية والمجالات المرتبطة بالوظيفة مهمة جداً في تحديد الوظيفة الملائمة.

- نوعية العمل:

هي عبارة عن مستوى إدراك الفرد العامل بالعمل الذي يقوم به ومدى امتلاكه لمهارات العمل ومدى قدرته على تنظيم وتنفيذ العمل والحد من الأخطاء التي يقع بها في مجال العمل.

- كمية العمل المنجزة:

يؤثر مقدار العمل الذي يستطيع العامل القيام به في ظروفه العادية وأيضاً سرعته في القيام بهذا العمل على الأداء الوظيفي للعامل.

- المثابرة والثقة:

تتمثل في مدى جدية العامل وتفانيه في علمه ومدى قدرته على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الأوقات المحددة له، ومدى حاجته للتوجيه من قبل المشرفين عليه.

خامساً: مظاهر ضعف الأداء

تتمثل في العوامل التي تؤثر على أداء العاملين بالسلب وتضعفه وتتضمن:

- بيئة العمل:

حيث إن ظروف العمل السيئة وقلة الموارد والمعدات وسوء الأوضاع الصحية للعاملين تؤثر على إنتاجية العمل بشكل

سلبي. (زروق، ٢٠٢٠، ص ١٩)

- ظروف العمل:

مثل انخفاض مستويات الأجر وزيادة أعباء العمل وزيادة عدد ساعات العمل يؤثر بشكل سلبي على العمال حيث لا يستطيعون الموازنة بين حياتهم العملية والشخصية.

- قضايا التوظيف والاختيار:

تتمثل في عدم تطابق الوظيفة مع الموظف ومهاراته وقدراته وخبراته بالإضافة على الإعلان غير الواضح للوظيفة والذي قد يكون مضلل للعاملين والجوانب المملة للوظيفة غير المذكورة وتشمل الأعراض ملل الموظف أو الاغتراب أو البحث عن مشكلة.

- الترقية الوظيفية:

تتمثل في عمليات الترقية الغير ملائمة للموظفين مثل ترقية موظف لوظيفة أكبر من قدراته، أو ترقية موظف في وقت غير مناسب له، أو ترقية موظف إلى وظيفة غير ملائمة له.

- عدم وضوح الدور الوظيفي:

حيث إن الحدود الوظيفية غير الواضحة تخلق نزاعات بين الأفراد العاملين حول المهام الوظيفية الواجب القيام بها وتزداد حدة هذه المشكلة عند إعادة هيكلة المؤسسات أو استبدال المدراء.

- الضغط والإجهاد الوظيفي:

حيث إن زيادة الأعمال الشاقة على العاملين دون فترات راحة يخلق نوع من التدهور في أداء العاملين بسبب الإجهاد وهذا يعرض العاملين إلى تصرفات سلوكية غير منضبطة.

- المشاكل الشخصية بين العاملين والزملاء:

حيث تؤثر الاشتباكات الشخصية بين الزملاء على جودة العمل ككل وجودة أداء العاملين بالإضافة على عمليات المضايقة والتناقض بين متطلبات الوظيفة والقيم الثقافية والأخلاقية للعاملين وأخيرًا سوء إدارة مجموعة الأعمال. (زروق، ٢٠٢٠، ص ١٩)

سادساً: أهمية تقييم أداء العاملين

نستنتج مما تم عرضه سابقاً أن المورد البشري هو أهم موارد المنظمات حيث تتوقف كفاءة وفعالية العمليات الإنتاجية للمؤسسات على كفاءة الموارد البشرية لهذا تحرص المؤسسات على استغلال المورد البشري أفضل استغلال وهذا يلزم إجراء عملية تقييم له حتى يمكن المنظمات من التعرف على مناطق القوة لهذا المورد والعمل على تطويرها وتنميتها وأيضاً التعرف على مناطق الضعف حتى يمكنها علاجها. (إيمان، فهم، ٢٠١٨، ص ٢٦)

أ. مفهوم تقييم أداء العاملين:

عملية تقييم الأشخاص العاملين في المؤسسة وفقاً للأعمال التي قام بها خلال فترة زمنية معينة وأيضاً تقييم لتصرفاته مع زملائه في العمل. (حسن، ١٩٩٣، ص ٢٨٦)

وعُرف أيضاً على أنه عملية قياس لإنتاجية الفرد خلال فترة زمنية معينة وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة الإدارية التي يعمل بها. (فطيمة، ٢٠١٤، ص ٤٤)

وعُرف أيضاً أنه عملية تقييم منتظمة ومستمرة للفرد العامل بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل وتوقعات حول تنميته وتطويره في المستقبل. (بربر، ١٩٩٧، ص ١٢١)

ومما سبق نستطيع ان نستنتج تعريف امل لعملية تقييم أداء العاملين وهو عبارة عن نظام رسمي تتبعه المؤسسات حيث تحاول من خلاله الوصول إلى تحليل شامل لأداء الفرد العامل بها من خلال تحليل صفاته الشخصية ومهاراته الفنية والسلوكية والفكرية، وذلك لتستطيع تحديد نقاط الضعف والقوة بهدف تقوية نقاط القوة ومواجهة نقاط الضعف وذلك لتحقيق فعالية في أداء المنظمة ككل في الوقت الحالي وفي المستقبل. (إيمان، بيصار، ٢٠١٨، ص ٢٧)

ب. أهمية تقييم أداء العاملين:

من الفوائد التي تعود على المنظمات والمؤسسات نتيجة عملية تقييم أداء العاملين:

- رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين حين يجدون أن جهدهم مقدر وحين يجدون أن إدارة المنظمات تهتم بنقاط قوتهم لكي تعززها ونقاط ضعفهم لكي تعالجها.
- تنعكس عمليات التقييم الإيجابية على شعور الفرد العامل بمسؤوليته تجاه عمله وذلك حين ينتج عن عمليات التقييم قرارات مهمة تؤثر في مساره الوظيفي.
- تؤدي عملية تقييم أداء العاملين لضمان وقوع العدالة بين العاملين حيث تتم عمليات الترقية والمكافآت وفقاً لجهود الفرد العامل في العمل.
- تشمل عملية تقييم الأداء وقوع الرقابة على المشرفين لتقييم جهودهم وقدراتهم الإشرافية.
- تقييم سياسات الاختيار والتدريب، حيث يعد تقييم الأداء بمثابة الحكم على مدى سالة طرق اختيار وتدريب العاملين إلى جانب تحديد الثغرات والعمل على إتلافها. (عبد القادر، ٢٠١٩)

ج. أهداف تقييم أداء العاملين:

يقوم الباحثون بتقسيم أهداف العاملين على ثلاثة مستويات وهي:

- ١- أهداف تقييم الأداء على مستوى المنظمة: تتمثل في
- توفير المناخ الملائم الذي يتسم بالثقة والتعامل الأخلاقي بين الأفراد العاملين وإدارة المنظمة من خلال وضع مبادئ أساسية للعمل مثل الموضوعية، الحيادية، إصدار القرارات والمكافآت.

- التقدم في مستويات أداء العاملين عن طريق استغلال قدراتهم في العملية الإنتاجية.
- تحديد معدلات لأداء العمل عن طريق دراسة طبيعة العمل ومتطلباته.
- تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية.
- تحديد التكاليف اللازمة للعمل والعمل على ترشيدها من خلال الربط بين العائد والتكلفة من عمليات التوظيف. (إيمان، بيصار، ٢٠١٨، ص ٢٧)
- ٢- أهداف تقييم الأداء على مستوى المدراء: تتمثل في
 - تحليل أداء العاملين بشكل علمي وموضوعي.
 - التقدم بمستوى العلاقات الإنسانية بين الموظفين من خلال مناقشة وعرض مشاكل العمل بشكل موضوعي.
 - تطوير قدرات المدراء في عمليات الإدارة والإشراف والتوجيه وعمليات اتخاذ القرارات.
- ٣- أهداف تقييم الأداء على مستوى المرؤوسين: تتمثل في
 - تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين وإقناعهم بأن الجهود التي يبذلونها لتحقيق أهداف المنظمة توضع في عين الاعتبار.
 - تقديم الوسائل الملائمة لتحسين سلوك وأداء العاملين داخل البيئة الوظيفية لهم من خلال عمليات الدقة والموضوعية في عمليات التقييم.

سابعاً: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المورد البشري

تبنى المنظمات الحالية على المستوى المحلي والمستوى العالمي فكر إداري حديث في عملياتها الإنتاجية وهذا الفكر يتطلب تحقيق الأداء النوعي والكمي للموارد البشرية من جهة وأيضاً تمكينه من الاطلاع على كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة والمتسارعة والمتجددة. (إيمان، فهم، ٢٠١٨، ص ٣٤)

حيث أصبحت التكنولوجيا الحديثة عاملاً منشطاً للمؤسسات التي تسعى لتحقيق ميزة تنافسية على المستوى المحلي والمستوى العالمي في إنتاجها وذلك من خلال تحقيق الكفاءة والفعالية في أدائها ككل وفي أداء الأفراد العاملين بداخلها، لذلك بدأت المنظمات بكافة أنواعها في تهيئة الظروف الملائمة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في رفع مستويات

الأداء لدى الأفراد العاملين بالإضافة إلى التقدم بقرارات المنظمة الإدارية وتسهيل الإجراءات القانونية كما انها تمكن من استغلال الموارد البشرية بشكل أمثل لتحقيق تقدم في الأنظمة المالية، لذلك وجب على المؤسسات اتخاذ عدة إجراءات في عملية تدريب وتطوير الأفراد العاملة على الوسائل التكنولوجية الحديثة وكيفية استخدامها بشكل صحيح لضمان تحقيق معايير الأداء الكفؤ والفعال في تحقيق أهداف المنظمة. (زروق، ٢٠١٩، ص ٢٣)

لذلك نرى أن العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للأفراد العاملين في المنظمة قائمة على:

أ. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة

١ - تقليل الأعباء الوظيفية:

نتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقليل الأعباء الوظيفية التي تقع على عاتق المديرين، وهذا سمح لهم باستغلال الوقت الفائض في عمليات التخطيط ووضع السياسات العامة للمنظمة وهذا ساعد في رفع الكفاءة والفعالية للإدارة العليا.

٢ - تحقيق ميزة تنافسية:

كما أن سعي المنظمات نحو تحقيق الميزة التنافسية على المستوى المحلي والمستوى العالمي دفعها إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات البحث والتطوير والتدريب للأفراد العاملين وهذا ساهم في تعزيز قدراتهم الفردية في الإنتاج. (إيمان، فهم، ٢٠١٨، ص ٣٥)

٣ - تطوير العملية الإدارية:

كما إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه نحو استخدام التكنولوجيا مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفعيل وتطوير العملية الإدارية برمتها. (زروق، ٢٠١٩، ص ٢٤)

٤- تحقيق أهداف طويلة الأجل:

ونتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات استطاعت المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل بفعالية عالية والتي تمثلت في البقاء والاستمرار على المستوى العالمي وهذا أسهم في تحسين عمليات التدريب والتعلم ونقل المعرفة بين الأفراد العاملين كما أن استخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية أسهم في تحسين عمليات اتخاذ القرارات من خلال تحسين الجودة والمحتوى وأيضاً أسهمت في زيادة فعالية عملية الاتصال الإدارية داخل المنظمة وخارجها وأسهم في تحسين عمليات التنسيق بين مختلف المستويات على مستوى المنظمة ككل.

٥- استغلال الموارد بشكل كفاء وفعال:

ومن خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تطبيقات الحاسوب استطاعت المنظمة استغلال مواردها بشكل كفاء وفعال في إنتاج مخرجاتها المطلوبة وذلك بأقل تكلفة ممكنة مما أسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل حجم الفجوة في مستوى أداء المنظمة في إنتاج السلع والخدمات.

٦- المنافسة العالمية:

وأخيراً أسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق المحلية والعالمية وأسهم في تفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الإبداعية اللازمة لتطوير السلع والخدمات. (إيمان، فهم، ٢٠١٨، ص ٣٥)

٧- توفير برامج تدريبية:

كما أن تكنولوجيا المعلومات فرضت وجود برامج تدريبية، ترفع قدرة العاملين باستمرار؛ إذ تعد البرامج التدريبية في عصر المعلومات استثماراً كبيراً. (زروق، ٢٠١٩، ص ٢٤)

ب. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى الأفراد

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في:

- زيادة سرعة أداء العاملين في إنجاز أعمالهم ووظائفهم.
- تقليل التكاليف اللازمة للعمل.
- تحسين جودة إنتاجية ومخرجات العمل.
- زيادة الكفاءة والفعالية للأفراد العاملين عن طريق التنسيق بين الأعمال المطلوبة والحد من ازدواجية الأداء في العمل.
- إعادة توزيع الأعمال على الأفراد العاملين بشكل منظم مما يسهل الكثير من الأعمال الإدارية دون الحاجة للتواجد في مكان العمل.
- أصبحت ساعات العمل أكثر مرونة وهذا أسهم في زيادة تأهيل العاملين.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يقتصر فقط على وظيفة واحدة، بل إنها تشمل كافة الوظائف داخل المنظمة والتي من بينها وظيفة الموارد البشرية، كما أن استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية هدفها الأساسي هو تطوير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية حيث تقوم المؤسسات بتغيير جميع المهام إلى الكترونية عن طريق تكنولوجيا المعلومات مثل مهمة التخطيط الإلكتروني، مهمة التوظيف الإلكتروني، مهمة تفعيل الأجور الإلكترونية، وأخيرًا وليس آخرًا مهمة التدريب الإلكتروني.

ونلاحظ العديد من التغييرات التي طرأت على إدارة الموارد البشرية منذ استعمال تكنولوجيا المعلومات ومن أهم هذه التغييرات:

- يتم وضع معلومات الموارد البشرية في قواعد بيانات بدلاً من السجلات الورقية التقليدية.
- استخدام المعالجة الإلكترونية في حساب معدلات الأجور وعدد ساعات العمل مما يسهم في توفير الوقت وانخفاض معدلات الأخطاء. (أيمن، مهدي، ٢٠٢٠، ص ٣٨)
- تم استخدام شبكات تسهل من عمليات التوظيف وتسرع من إجراءاتها وتقلل من التكاليف الفعلية والمحتملة.
- تم استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التدريب وهذا أسهم في تقليل الوقت اللازم لتنفيذ الإجراءات المتعلقة بها، وهذا أسهم في تحقيق ميزة تنافسية لها.

- استطاعت المنظمة الحصول على معلومات الموارد البشرية دون الحاجة إلى الإدارات الوسطى.
- شجع استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات مثل شبكة الإنترنت على سهولة تبادل المعارف والخبرات.
- أسهمت تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمليات التواصل بين الأفراد العاملين والمنظمات كما أنها شجعت على تحقيق التعاون فيما بين الأفراد والعمل الجماعي.

وبالتالي فإن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات أسهم في سرعة أداء العاملين بالإضافة إلى دقتهم الشديدة في عملياتهم الإنتاجية حيث وصلت تكنولوجيا المعلومات بأداء العاملين إلى مستويات عالية جدًا من الإنجاز وهذا أسهم في زيادة فعالية المنظمات وجعلها تستغل مواردها البشرية بشكل كفاء وفعال، وهذا انعكس على المنظمات حيث استطاعت أن تنمي من قدراتها التنافسية على المستوى المحلي والعالمي، واستطاعت تكنولوجيا المعلومات تسهيل كافة العمليات الإدارية بطريقة إلكترونية وبشكل كفاء وفعال وبشكل يضمن شفافية المعلومات وجودة عالية بالإضافة إلى أن معلومات الموارد البشرية تكون في أمان تام.

وبالتالي فإن حاجة المنظمات لتكنولوجيا المعلومات دفعها إلى الاستثمار في مواردها البشرية حيث إن عمليات التنمية في المؤسسات تعتمد بشكل رئيسي على الأفراد العاملين ولهذا وجب على المنظمات استخدام التكنولوجيا في عملية تنمية وتطوير المورد البشري أولاً، وهذا خلق نوعاً جديداً من الممارسات الإدارية التي تعتمد على عصر السرعة وما به من تقنيات حديثة بالإضافة إلى تطبيق آليات التكنولوجيا الفعالة وهذا ساهم في تحول المؤسسات التقليدية إلى مؤسسات رقمية تعتمد على موارد بشرية ذو كفاءة وأكثر وعياً وتعلماً تعمل بتقنيات تكنولوجيا عالية، كما أن استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات خلق نوع جديد من الوظائف وتتمثل في وظائف البحث والتطوير لذلك كان من الهام جداً أن تسعى المنظمات إلى توظيف موارد بشرية ذو مهارات فكرية عالية وهذا لن يتحقق إلا بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، وأخيراً بعدما قامت المؤسسات بعمليات تدريب إلكتروني لمواردها البشرية بدأت في تهيئة بيئة عمل تفاعلية مليئة بالتطبيقات التكنولوجية الحديثة التي توفر على مواردها البشرية في الوقت والجهد وتحقيق أهداف العمل بأعلى جودة دون الالتزام بمكان وزمان محددين.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال عرضنا للفصل السابق لاحظنا أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات لم يكن وليد الساعة بل مر بعدة مراحل حتى وصل بشكله الأخير إلينا اليوم، كما وجدنا أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات معقد ومتداخل وهذا ظهر لنا في المفاهيم العديدة التي تناولته، حيث يختلف كل مفهوم وفقاً للمنظور الذي ينظر إليه منه.

كما عرضنا تفصيل موضح عن الموارد البشرية والإدارة المسؤولة عنها ووجدنا أنها أيضاً لم تكن وليدة اليوم بل تطورت إلى أن أصبحت بشكلها الأخير لنا حالياً، ووجدنا أن المورد البشري أصبح ضمن موارد المنظمات بل من أهمها حيث أنه هو المسير للعمليات الإنتاجية والمتحكم في تطور المنظمات لذا كان من الواجب على المنظمات أن تهتم بهذا المورد اهتماماً جلياً وتسرع في تنفيذ عمليات التطوير اللازمة له.

نستنتج مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات أصبح لها دوراً حيوياً وفعالاً في المنظمات وخاصةً في إدارة الموارد البشرية حيث وجدنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أحدث تغييرات كثيرة ومهمة على عمليات ووظائف إدارة الموارد البشرية مما أسهم في تسهيل الإجراءات التي كانت معقدة وروتينية، وعملت على تقليل التكاليف وزيادة أرباح المؤسسات بالإضافة إلى توافر معلومات مفيدة ودقيقة عن الموارد البشرية التي تعتبر أهم الموارد في المنظمات، وهذا أسهم بشكل كبير في زيادة معدلات الإنتاجية وخلق ميزة تنافسية لجميع المؤسسات التي تبنت تكنولوجيا المعلومات وذلك على المستوى المحلي والدولي.

الجزء الثالث: الدراسة العملية

وإجراءاتها المنهجية

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الخامس : نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل السادس : تحليل النتائج والتصور المقترح

الفصل الرابع: تصميم البحث وإجراءاته المنهجية

مقدمة:

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

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة الذي تهدف إلى توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات ودراسة تأثيرهم، حيث سيتم من خلاله وصف العلاقة بين متغيرات محل الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود كأحد القطاعات الحكومية السعودية، وتمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (البنية التحتية دعم الإدارة – التدريب)) والمتغير التابع (أداء العاملين) وتم اختيار جامعة الإمام محمد بن سعود لتمثل مجتمع الدراسة لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

عينة الدراسة

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود.

حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية - :

- الحدود المكانية: جامعة الإمام محمد بن سعود.
- الحدود الزمنية: تطبق الدراسة في عام ٢٠٢٤ م.
- الحدود الموضوعية: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين.

- الحدود البشرية: تم إجراء الاستبيان على ٢٤٥ موظف من جامعة الإمام محمد بن سعود.

محااور الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي: -

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

- البنية التحتية

- دعم الإدارة

- التدريب

المتغير التابع: أداء العاملين

الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة

البيانات الثانوية وكذلك إجراء المقابلات الشخصية كما يتضح على النحو التالي:

أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم

استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة

الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

ب- الدراسة الوصفية المسحية:

وتم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج

والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة

بالدراسة.

أداة الدراسة:

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

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

المحور الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات): تكون من (٩) فقرة موزعة على أربع ثلاث (البنية التحتية – دعم الإدارة – التدريب)، كل بعد من الأبعاد يشمل ٣ فقرات.

المحور الثالث: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير التابع (أداء العاملين بالقطاع الحكومي السعودي) تكون من (٥).

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

جدول رقم ١-

قيم معامل ألفا كرونباخ

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

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

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

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

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

جدول رقم ٢-٢-

المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من ١,٠٠ - أقل من ١,٧٩	أرفض بشدة
من ١,٨ - أقل من ٢,٥٩	أرفض
من ٢,٦ - ٣,٣٩	محايد
من ٣,٤ - ٤,١٩	موافق
من ٤,٢ - ٥	موافق بشدة

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ثبات المقياس

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

جدول رقم ٣-

يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

المحور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
البنية التحتية	٠,٧١٢	٣
دعم الإدارة	٠,٧٤٠	٣
التدريب	٠,٧٧٥	٣
أداء العاملين	٠,٧٦٤	٥
الثبات العام	٠,٧٩٦	١٤

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة بصورة عامة تبدو ذات ثبات جيد جداً. القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل. البعد الأول في المحور الثاني "البنية التحتية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧١٢، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالبنية التحتية في الاستبانة تعطي نتائج متسقة. بالإضافة إلى ذلك، البعد الثاني للمحور الثاني "دعم الإدارة" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٤٠، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بدعم الإدارة في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الثالث للمحور الثاني "التدريب" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٧٥، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالتدريب في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والمحور الثالث "أداء العاملين" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٦٤، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بأداء العاملين في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، وهذه القيم تشير إلى أن جميع المحاور لديها درجة جيدة جداً من الثبات ثم يمكننا القول أنه يمكن الاعتماد على الاستبانة عموماً.

وتبلغ قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات العام للاستبانة ٠,٧٩٦، وهي قيمة كبيرة مما يدل على ان أسئلة الاستبانة تعطى نتائج متسقة ومتقاربة، وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

الاتساق الداخلي (صدق عبارات المقياس):

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

حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية:

صدق الاتساق الداخلي لبعد البنية التحتية

جدول رقم ٤-٤-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد البنية التحتية والدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	0.727**	تعتقد أن استخدام أجهزة حاسب آلي حديثة مطورة بتقنيات تكنولوجية عالية يساهم في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
٠,٠٠٠	0.684**	تعتقد أن استخدام البرامج التكنولوجية الحديثة وبرامج الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
٠,٠٠٠	0.721**	تعتقد أن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة الإمام محمد بن سعود يساهم في زيادة سرعة أداء العاملين.

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول (البينية التحتية) من المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الأول (البينية التحتية) من المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الأول (البينية التحتية) من المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي لبعد دعم الإدارة

جدول رقم ٥-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد دعم الإدارة والدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	0.666**	يساهم استخدام أنظمة إدارية تكنولوجية حديثة في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
٠,٠٠٠	0.778**	يساهم علم إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود بمنصات التواصل الحديثة في العمليات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالمنظمة.
٠,٠٠٠	0.720**	يساهم اتباع إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لأساليب العمل عن بعد واستخدام شبكات الإنترنت في زيادة سرعة أداء العاملين بالجامعة.

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني (دعم الإدارة) من المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة

بين البعد الثاني (دعم الإدارة) من المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الثاني (دعم الإدارة) من المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي لبعد التدريب

جدول رقم ٦-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد التدريب والدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	0.691**	من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن توفير برامج تدريب وعقد ندوات ومؤتمرات يرفع من حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
٠,٠٠٠	0.755**	من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن توفير مصادر معلومات للعمل يسهم في تحسين جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
٠,٠٠٠	0.752**	من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن تبادل الخبرات والمعلومات بين العاملين يسهم في زيادة سرعة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

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

صدق الاتساق الداخلي لمحور أداء العاملين

جدول رقم -٧-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات محور أداء العاملين والدرجة الكلية للمحور.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
٠,٠٠٠	0.610**	تتأثر جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود باستخدام الأنظمة الإدارية التكنولوجية الحديثة
٠,٠٠٠	0.673**	تزداد سرعة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود باستخدام منصات العمل عن بعد وشبكات التواصل الاجتماعي المخصصة للعمل.
٠,٠٠٠	0.606**	من وجهة نظرك الشخصية ترى أن جميع العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود يمتلكون قدرات ذهنية وابتكارية عالية.
٠,٠٠٠	0.699**	ترى أن استخدام استراتيجيات حديثة في جامعة الإمام محمد بن سعود يسهم في زيادة سرعة أداء العاملين بالجامعة.
٠,٠٠٠	0.591**	تعتقد أن امتلاك إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لمهارات الإدارة العالية يسهم في زيادة فعالية أداء العاملين .

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث (أداء العاملين) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين عبارات المحور (أداء العاملين) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن المحور الثالث (أداء العاملين) ككل تتسم بالصدق.

التحليل الوصفي:

أولاً: التحليل الوصفي لعبارات المقياس.

وفيما يلي التحليل الوصفي للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) ويتضمن ثلاث أبعاد وهي البيئة التحتية، دعم الإدارة، والتدريب.

التحليل الوصفي للبعد الأول (البنية التحتية):

جدول رقم -٨-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول البنية التحتية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
تعتقد أن استخدام أجهزة حاسب آلي حديثة مطورة بتقنيات تكنولوجيا عالية يساهم في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.	٤,٢٦٥	٠,٧٧٨	موافق بشدة	٣
تعتقد أن استخدام البرامج التكنولوجية الحديثة وبرامج الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.	٤,٣٩٦	٠,٧١٥	موافق بشدة	٢
تعتقد أن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة الإمام محمد بن سعود يساهم في زيادة سرعة أداء العاملين.	٤,٤٠٤	٠,٧٧٦	موافق بشدة	١
البنية التحتية	٤,٣٥٧	٠,٥٣٧	موافق بشدة	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاق شديد بين آراء المستقصي منهم حول البنية التحتية حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٤,٣٥٧) وانحراف معياري (٠,٥٣٧) وبدرجة موافق بشدة. جاءت العبارة أن (تعتقد أن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة الإمام محمد بن سعود يساهم في زيادة سرعة أداء العاملين) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٤٠٤) والانحراف المعياري (٠,٧٧٦) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (تعتقد أن استخدام أجهزة حاسب آلي حديثة مطورة بتقنيات تكنولوجية عالية يساهم في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٤,٢٦٥) والانحراف المعياري (٠,٩٧٠) بدرجة موافق بشدة.

التحليل الوصفي للبعد الثاني (دعم الإدارة):

جدول رقم ٩-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول دعم الإدارة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
يساهم استخدام أنظمة إدارية تكنولوجية حديثة في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.	٤,٣٢٢	٠,٧٨٨	موافق بشدة	١
يساهم علم إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود بمنصات التواصل الحديثة في العمليات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالمنظمة.	٤,٢٣٧	٠,٨٥٠	موافق بشدة	٢

يساهم اتباع إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لأساليب العمل عن بعد واستخدام شبكات الإنترنت في زيادة سرعة أداء العاملين بالجامعة.	٤,١٨٨	٠,٨٩٠	موافق	٣
دعم الإدارة	٤,٢٤٩	٠,٦٠٩	موافق بشدة	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول دعم الإدارة حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٤,٢٤٩) وانحراف معياري (٠,٦٠٩) وبدرجة موافق بشدة. جاءت العبارة أن (يساهم استخدام أنظمة إدارية تكنولوجية حديثة في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٣٢٢) والانحراف المعياري (٠,٧٨٨) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (يساهم اتباع إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لأساليب العمل عن بعد واستخدام شبكات الإنترنت في زيادة سرعة أداء العاملين بالجامعة) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٤,١٨٨) والانحراف المعياري (٠,٨٩٠) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الثالث (التدريب):

جدول رقم -١٠-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول التدريب

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن توفير برامج تدريب وعقد ندوات ومؤتمرات يرفع من حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.	٤,٣٢٧	٠,٨٢٠	موافق بشدة	٢

١	موافق بشدة	٠,٨١٥	٤,٣٢٧	من وجهة نظرك الشخصية ترى أن توفير مصادر معلومات للعمل يسهم في تحسين جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
٣	موافق بشدة	٠,٨٥٨	٤,٢١٦	من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن تبادل الخبرات والمعلومات بين العاملين يسهم في زيادة سرعة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
	موافق بشدة	٠,٦١٣	٤,٢٩٥	التدريب

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول التدريب حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٤,٢٩٥) وانحراف معياري (٠,٦١٣) وبدرجة موافق بشدة. جاءت العبارة أن (من وجهة نظرك الشخصية ترى أن توفير مصادر معلومات للعمل يسهم في تحسين جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٣٢٧) والانحراف المعياري (0.815) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن تبادل الخبرات والمعلومات بين العاملين يسهم في زيادة سرعة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٤,٢١٦) والانحراف المعياري (٠,٨٥٨) بدرجة موافق بشدة.

التحليل الوصفي للمحور الثالث (أداء العاملين):

جدول رقم -١١-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول أداء العاملين

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

٤	موافق	٠,٨٥٣	٤,٠٧٨	تتأثر جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود باستخدام الأنظمة الإدارية التكنولوجية الحديثة
٣	موافق بشدة	٠,٨٥٠	٤,٢٢٠	تزداد سرعة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود باستخدام منصات العمل عن بعد وشبكات التواصل الاجتماعي المخصصة للعمل.
٥	موافق	٠,٩٨٥	٣,٩٣٠	من وجهة نظرك الشخصية ترى أن جميع العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود يمتلكون قدرات ذهنية وابتكارية عالية.
٢	موافق بشدة	٠,٧٥٤	٤,٢٤١	ترى أن استخدام استراتيجيات حديثة في جامعة الإمام محمد بن سعود يسهم في زيادة سرعة أداء العاملين بالجامعة.
١	موافق بشدة	٠,٧٤٦	٤,٣٢٧	تعتقد أن امتلاك إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لمهارات الإدارة العالية يسهم في زيادة فعالية أداء العاملين .
	موافق	٠,٥٣٤	٤,١٦٣	أداء العاملين

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقضي منهم حول أداء العاملين حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (٤,١٦٣) وانحراف معياري (٠,٥٣٤) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تعتقد أن امتلاك إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لمهارات الإدارة العالية يسهم في زيادة فعالية أداء العاملين) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم إلى حيث سجل متوسطه (٤,٣٢٧) والانحراف المعياري (٠,٧٤٦) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (من وجهة نظرك الشخصية ترى أن جميع العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود

يتملكون قدرات ذهنية وابتكارية عالية) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (٣,٩٣٠) والانحراف المعياري (٠,٩٨٥) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

متغير النوع الاجتماعي:

جدول رقم -١٢-

يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي		
النسبة	التكرار	
78.4%	192	ذكر
21.6%	53	أنثى
100.0%	245	الإجمالي

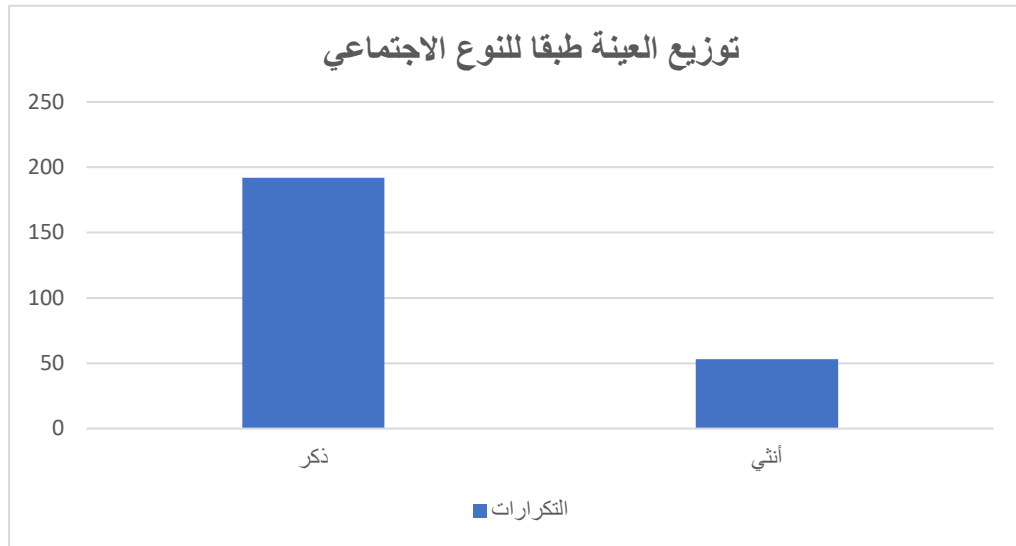
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

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

تظهر النتائج الإحصائية بخصوص النوع الاجتماعي لتوزيع العينة المدروسة من موظفي جامعة الإمام محمد بن سعود وفقاً للنوع الاجتماعي. يُلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ 192 فرداً، وهذا يمثل نسبة 78.4% من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة، والإناث يبلغ عددهن 53 مفردة، ما يمثل نسبة 21.6% من إجمالي عدد الأفراد في العينة. بالتالي، يبدو أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في عينة الدراسة.

شكل رقم ٢-

يوضح توزيع العينة طبقا للنوع الاجتماعي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير العمر:

جدول رقم ١٣-

يوضح توزيع العينة طبقا لمتغير العمر

العمر		
النسبة	التكرار	
6.9%	17	أقل من ٢٥-٣٠ سنة.
41.6%	102	من ٣٠-٤٠ سنة
23.3%	57	من ٤٠-٥٠ سنة.
28.2%	69	أكبر من ٥٠ سنة.

الإجمالي	245	100.0%
----------	-----	--------

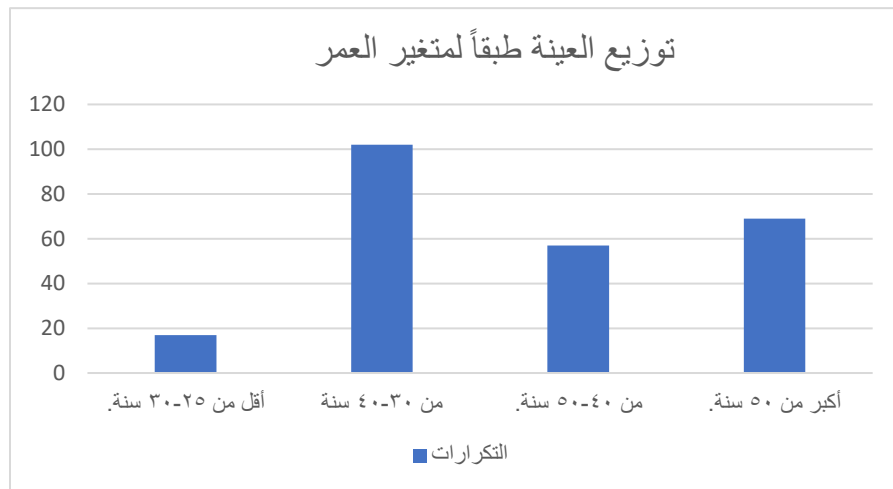
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص العمر تعكس توزيع الأعمار لموظفي جامعة الإمام محمد بن سعود الذين شملتهم الدراسة. دلت هذه النتائج على التالي:

فئة "أقل من ٢٥-٣٠ سنة" بنسبة (6.9%) يظهر أن هذه الفئة العمرية تشكل أصغر نسبة من العينة، حيث تمثل 17 فرد من الممكن أن يكون تأثير هذه الفئة محدود في تحسين أداء العاملين في جامعة الإمام بن سعود. فئة "من ٣٠-٤٠ سنة" بنسبة (٤١,٦%) يظهر أن هذه الفئة العمرية تشكل أكبر نسبة من العينة، حيث تمثل ١٠٢ فرد من الممكن أن يكون تأثير هذه الفئة كبير في تحسين أداء العاملين في جامعة الإمام بن سعود. فئة "من ٤٠-٥٠ سنة" بنسبة (٢٣,٣%) يظهر أن هذه الفئة العمرية تشكل نسبة معقولة من العينة، حيث تمثل ٥٧ فرد. فئة "أكثر من ٥٠ سنة" بنسبة (٢٨,٢%) شملت هذه الفئة على ٦٩ فرد من الممكن أن يكون هناك تأثير لهذه الفئة في تحسين أداء العاملين في جامعة الإمام بن سعود.

شكل رقم ٣-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم -١٤-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي		
النسبة	التكرار	
11.0%	27	دكتوراه
34.7%	85	ماجستير
38.0%	93	بكالوريوس / ليسانس
16.3%	40	دبلوم
100.0%	245	الإجمالي

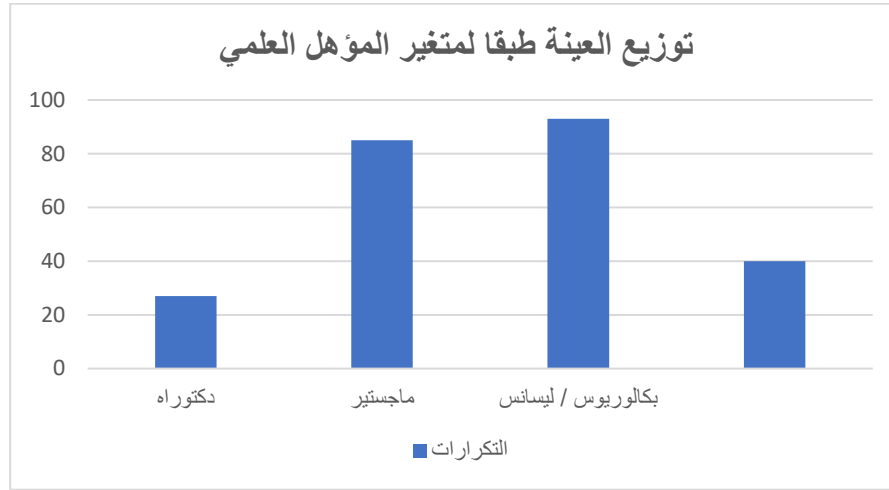
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

هذا الجدول يقدم لنا نظرة شاملة حول توزيع المشاركين في الاستبانة وفقاً لمؤهل العلمي في جامعة الإمام محمد بن سعود.

دكتوراه (11.0%): يظهر أن هذه الفئة تشارك فيها 27 شخصاً، ماجستير (34.7%): يظهر أن هذه الفئة تمثل نسبة كبيرة من العينة، حيث يشارك في الدراسة 71 شخصاً. بكالوريوس / ليسانس (38.0%): يشارك في الدراسة من حاملة البكالوريوس وليسانس 93 فرد. دبلوم (١٦,٣٪): تمثل هذه الفئة نسبة صغيرة من العينة حيث بلغت ٤٠ شخصاً. توزيع المشاركين وفقاً للمؤهلات العلمية يمكن أن يكون دليل على تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين يختلف وفقاً للمؤهلات العلمية.

شكل رقم ٤-٤-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم ١٥-١٥-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة

إجمالي سنوات الخبرة		
النسبة	التكرار	
7.3%	18	أقل من ٣ سنوات
20.4%	50	من ٣-٦ سنوات
27.3%	67	من ٦-٩ سنوات
44.9%	110	أكثر من ١٠ سنوات
100.0%	245	الإجمالي

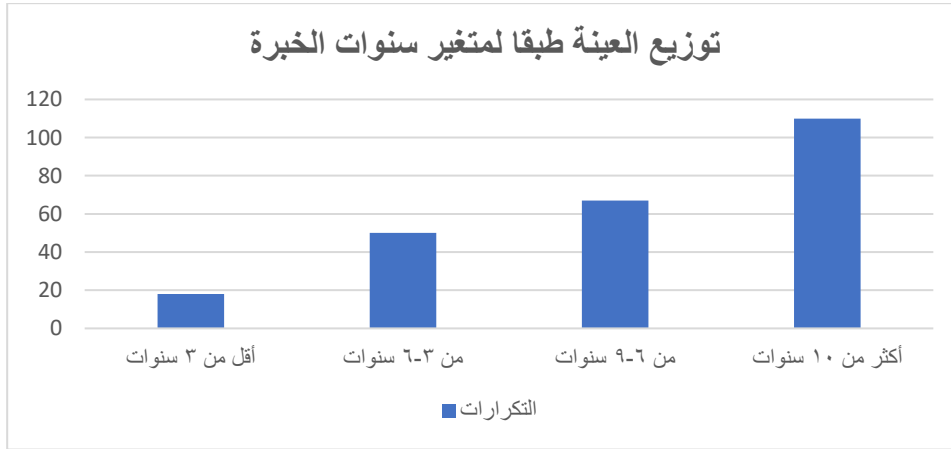
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

أن توزيع المشاركين وفقاً لسنوات الخبرة في جامعة الإمام محمد بن سعود.

أقل من ٣ سنوات خبرة (7.3%): بلغ عدد المشاركين في هذه الفئة 18 شخصاً من عينة الدراسة. ونستنتج أن لتكنولوجيا المعلومات في هذه الفئة له تأثير محدود على تحسين أداء العاملين في الجامعة. من ٣-٦ سنوات خبرة (٢٠,٤%): تشمل هذه الفئة عددًا معقول من المشاركين بلغ ٥٠ شخصاً. من ٦-٩ سنوات خبرة (٢٧,٣%): تشمل هذه الفئة ٦٧ شخصاً. أكثر من ١٠ سنة خبرة (٤٤,٩%): تعتبر هذه الفئة أكبر فئة حيث بلغت ١١٠ فرد، ونستنتج أن للتكنولوجيا المعلومات في هذه الفئة له تأثير كبير على تحسين أداء العاملين في الجامعة.

شكل رقم ٥-٥-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغيرالمسمى الوظيفي:

جدول رقم -١٦-

يوضح توزيع العينة طبقا لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي		
النسبة	التكرار	
13.9%	34	مديري ورؤساء الجامعة
49.8%	122	أعضاء هيئة التدريس
36.3%	89	العاملين
100.0%	245	الإجمالي

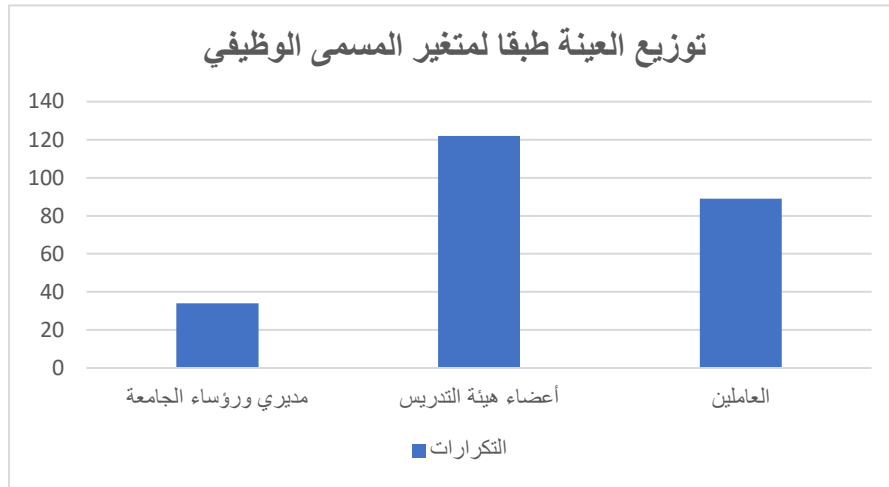
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص المسميات الوظيفية لموظفي جامعة الإمام محمد بن سعود توضح توزيع أعداد المشاركين في الدراسة وفقاً لمسميات وظائفهم:

مديري ورؤساء الجامعة (13.9%): يظهر أن مديري ورؤساء الجامعة يشكلون نسبة صغيرة جداً من العينة، حيث يشارك في الدراسة 34 مديري ورؤساء الجامعة فقط. أعضاء هيئة التدريس (49.8%): تمثل هذه الفئة أكبر فئة من المشاركين بلغت 122 أعضاء هيئة التدريس، أي أن تكنولوجيا المعلومات في هذه الفئة له تأثير كبير على تحسين أداء العاملين في الجامعة، العاملين (36.3%): تمثل هذه الفئة نسبة معقولة من المشاركين بلغت 89 فرد.

شكل رقم ٦-٦

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

الفصل الخامس : نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

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

اختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرضية الرئيسية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) وتحسين أداء العاملين (كمتغير تابع) بالقطاع الحكومي السعودي.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) وتحسين أداء العاملين (كمتغير تابع) بالقطاع الحكومي السعودي.

جدول رقم -١٧-

نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Multiple regression) للفرضية الرئيسية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	٣٦,٢١١	٧,٢١٤	٣	٢١,٦٤٢	٠,٣٠٢	٠,٣١١	0.557 ^a
		٠,١٩٩	٢٤١	٤٨,٠١٢			
			٢٤٤	٦٩,٦٥٤			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتفسير الظاهرة (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والتابع (أداء العاملين) ($0,557$) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ ($0,311$) أي أن المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) استطاع أن يفسر بنسبة ($31,1\%$) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (أداء العاملين) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت ($0,302$).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للأبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع والتي بلغت ($36,211$) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ ($0,000$) أقل من ($0,05$) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -١٨-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Multiple regression) للفرضية الرئيسية

Coefficients						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
.,.000	5,710		.,271	1,547	Constant	
.,143	1,471	.,094	.,063	.,093	البنية التحتية	١
.,.000	5,574	.,373	.,056	.,327	دعم الإدارة	٢
.,.000	3,642	.,219	.,052	.,191	التدريب	٣

Dependent Variable: أداء العاملين

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين يتبين أن بعد (دعم الإدارة، والتدريب) لهم أثر إيجابي دال إحصائياً على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبعد (البنية التحتية) ليس له أثر دال إحصائياً على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبلغت قيمة (Beta) غير المعيارية لبعد (البنية التحتية) ٠,٠٩٣، وبلغت قيمة (t) لها (١,٤٧١) أقل من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,١٤٣) أكبر من (٠,٠٥) مما يدل على أنها غير معنوية، وبلغت قيمة (Beta) غير المعيارية لبعد (دعم الإدارة) ٠,٣٢٧، وبلغت قيمة (t) لها (٥,٥٧٤) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وبلغت قيمة (Beta) غير المعيارية لبعد (التدريب) ٠,١٩١، وبلغت قيمة (t) لها (٣,٦٤٢) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.547 + 0.093X_1 + 0.327X_2 + 0.191X_3$$

حيث:

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

X_1 : البعد الأول للمتغير المستقل (البنية التحتية)

X_2 : البعد الثاني للمتغير المستقل (دعم الإدارة)

X_3 : البعد الثالث للمتغير المستقل (التدريب)

أي أن زيادة وحدة واحدة في البعد الأول للمتغير المستقل (البنية التحتية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٠٩٣) وحدة في المتغير التابع (أداء العاملين) في حالة ثبات باقي العوامل، زيادة وحدة واحدة في البعد الثاني للمتغير المستقل (دعم

الإدارة) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٣٢٧) وحدة في المتغير التابع (أداء العاملين) في حالة ثبات باقي العوامل، زيادة وحدة واحدة في البعد الثالث للمتغير المستقل (التدريب) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,١٩١) وحدة في المتغير التابع (أداء العاملين) في حالة ثبات باقي العوامل، وفي حالة انعدام تأثير أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) تكون قيمة المتغير التابع (أداء العاملين) ١,٥٤٧.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) وتحسين أداء العاملين (كمتغير تابع) بالقطاع الحكومي السعودي"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية (البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات) كممتغير مستقل وبين أداء العاملين (كمتغير تابع).

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية (البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات) كممتغير مستقل وبين أداء العاملين (كمتغير تابع).

جدول رقم -١٩-

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

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	37.611	9.336	1	9.336	0.130	0.134	0.366 ^a
		0.248	243	60.318			
			244	69.654			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (أثر البينية التحتية على أداء العاملين) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (البينية التحتية) والتابع (أداء العاملين) ($0,366$) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ ($0,134$) أي أن المتغير المستقل (البينية التحتية) استطاع أن يفسر بنسبة ($13,4\%$) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (أداء العاملين) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت ($0,130$).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لبعد (البينية التحتية) والمتغير التابع والتي بلغت ($37,611$) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ ($0,000$) أقل من ($0,05$) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٢٠-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients	Coefficients		
		Beta	Std. Error	B		
0.000	٩,٨٨٩		٠,٢٦١	٢,٥٧٧	Constant	1
0.000	٦,١٣٣	٠,٣٦٦	٠,٠٥٩	٠,٣٦٤	البينية التحتية	
Dependent Variable: أداء العاملين						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البينية التحتية يتبين أن البينية التحتية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٣٦٤)، وبلغت قيمة (t) لها (٦,١٣٣) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 2.577 + 0.364X_1$$

حيث:

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

X_1 : المتغير المستقل (البينية التحتية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (البينية التحتية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٣٦٤) وحدة في المتغير التابع (أداء العاملين). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (البينية التحتية) تكون قيمة المتغير التابع (أداء العاملين) ٢,٥٧٧.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية (البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين كمتغير تابع"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) للبينية التحتية على أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة (البعد الثاني لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين كمتغير تابع.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة (البعد الثاني لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين) كمتغير تابع.

جدول رقم -٢١-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثاني

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	83.188	17.764	1	17.764	0.252	0.255	0.505 ^a
		0.214	243	51.890			
			244	69.654			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (أثر دعم الإدارة على أداء العاملين) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (دعم الإدارة) والتابع (أداء العاملين) (0.505) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (0.255) أي أن المتغير المستقل (دعم الإدارة) استطاع أن يفسر بنسبة (25.5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (أداء العاملين) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.252).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لبعد (دعم الإدارة) والمتغير التابع والتي بلغت (83.188) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٢٢-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثاني

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
0.000	١٠,٩٣٧		٠,٢٠٩	٢,٢٨١	Constant	1
0.000	٩,١٢١	٠,٥٠٥	٠,٠٤٩	٠,٤٤٣	دعم الإدارة	
Dependent Variable: أداء العاملين						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البينية التحتية يتبين أن دعم الإدارة لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٣٦٤)، وبلغت قيمة (t) لها (٩,١٢١) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 2.281 + 0.443X_2$$

حيث:

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

X_2 : المتغير المستقل (دعم الإدارة)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (دعم الإدارة) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٤٤٣) وحدة في المتغير التابع (أداء العاملين). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (دعم الإدارة) تكون قيمة المتغير التابع (أداء العاملين) ٢,٢٨١. وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة (البعد الثاني لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين) كمتغير تابع"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لدعم الإدارة على أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التدريب (البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين) كمتغير تابع.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التدريب (البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين) كمتغير تابع.

جدول رقم -٢٣-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالث

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	46.896	11.268	1	11.268	0.158	0.162	0.402 ^a
		0.240	243	58.387			
			244	69.654			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (أثر التدريب على أداء العاملين) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (التدريب) والتابع (أداء العاملين) (0.402) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (0.162) أي أن المتغير المستقل (أداء العاملين) استطاع أن يفسر بنسبة (16.2%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (أداء العاملين) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.158).

كما ويظهر من الجدول السابق وباعتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لبعء (التدريب) والمتغير التابع والتي بلغت (46.896) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٢٤-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالث

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
0.000	١١,٩٥٤		٠,٢٢٢	٢,٦٥٧	Constant	1
0.000	٦,٨٤٨	٠,٤٠٢	٠,٠٥١	٠,٣٥١	التدريب	
Dependent Variable: أداء العاملين						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البينية التحتية يتبين أن البينية التحتية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٣٥١)، وبلغت قيمة (t) لها (٦,٨٤٨) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 2.657 + 0.351X_3$$

حيث:

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

X_3 : المتغير المستقل (التدريب)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (التدريب) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٣٥١) وحدة في المتغير التابع (أداء العاملين). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (التدريب) تكون قيمة المتغير التابع (أداء العاملين) ٢,٦٥٧.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التدريب (البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين كمتغير تابع"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) للتدريب على أداء العاملين.

الفصل السادس

تحليل النتائج والتصور المقترح

تمهيد.

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

مناقشة النتائج:

أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الرئيسية للدراسة على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) وتحسين أداء العاملين (كمتغير تابع) بالقطاع الحكومي السعودي"، حيث نجد أن متغير تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (البنية التحتية – دعم الإدارة - التدريب) يؤثران بصورة معنوية على المتغير التابع (أداء العاملين)، وتوجد علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الأولى للدراسة على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية (البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات) كممتغير مستقل وبين أداء العاملين) كممتغير تابع"، حيث نجد أن متغير البنية التحتية يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (أداء العاملين)، ووجود علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين البنية التحتية وأداء العاملين. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية البنية التحتية في أداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثانية للدراسة على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة (البعد الثاني لتكنولوجيا المعلومات) كممتغير مستقل

وبين أداء العاملين) كمتغير تابع"، حيث نجد أن متغير دعم الإدارة يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (أداء العاملين)، ووجود علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين دعم الإدارة وأداء العاملين. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية دعم الإدارة في أداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التدريب (البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل وبين أداء العاملين) كمتغير تابع"، حيث نجد أن متغير التدريب يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (أداء العاملين)، ووجود علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين التدريب وأداء العاملين. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية التدريب في أداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود.

أهم التوصيات:

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

- ضرورة توفير ميزانية لاقتناء وسائل التكنولوجيا الحديثة في جامعة الإمام محمد بن سعود.
- استعمال أساليب تكنولوجيا المعلومات في كافة النشاطات داخل الجامعة لتحسين الأداء.
- تشجيع العاملين على حضور المؤتمرات والملتقيات والندوات في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في توظيف الكفاءات المؤهلة والمدرّبة التي تحتاج إليها الجامعة.
- ضرورة بناء علاقات إيجابية بين العاملين والمسؤولين داخل الجامعة.
- الاعتراف بالقدرات والمجهودات التي يبذلها العاملون بهدف تحقيق أهداف الجامعة.
- ضرورة اعتماد الجامعة على نظام لتقييم أداء العاملين لتحسين سلوكيات وأداء العاملين.

الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

مراجع الدراسة العربية والأجنبية

ملاحق الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة المراجع.

➤ أولاً: قائمة المراجع العربية.

- ١- إيمان، حمداني، فهميم، بيسار، (٢٠١٨)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة بلدية المعاضيد-المسيلة-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر،
- ٢- أيمن، رحمانى محمد، مهدي، مودع محمد، (٢٠٢١)، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنشأة الرياضية: دراسة ميدانية على مستوى مركب، رسالة الماجستير، كلية علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- ٣- بربر، كامل، (١٩٩٧)، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ط ١، ص ١٢١.
- ٤- حسن، مهدي، (١٩٩٣)، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي، عمان، الأردن.
- ٥- الختالين، يزن عبد الحافظ عبد الحليم، الشياب، أحمد محمد سعيد حسن، (٢٠١٦)، " 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)، ص ١١٥ - ص ١١٦.
- ٦- زروق، أميرة، (٢٠٢٠)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- ٧- الزغبى، حسن علي، " أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان"، د.ت، ص ٢.
- ٨- عبد القادر، جلوي، (٢٠١٩)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة: دراسة حالة بمديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت، جامعة ابن خلدون-تيارت، الجزائر.

٩- عقبة، بدة، علي، مزيو، (٢٠١٨)، " 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.

١٠- علوان، محمد أمين، سهام، عيساوي، فطوم، حوحو، (٢٠١٧)، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، م ١، ع ١٤.

١١- فريال، حميداتو، الريحان، دقة حنان، (٢٠٢٠)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

١٢- فطيمة، مالك، (٢٠١٤)، تأثير وأهمية المعلومات والاتصالات على رفع أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد او الحاج، البويرة، ص ٤٤.

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

١٤- يسري، بوعاتي، (٢٠٢١)، " 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، قالمة، ص ٦٣.

➤ ثانياً: المراجع الأجنبية.

15- Diawti, Prety, Gadzali, Silvy Sundara, Abd Aziz, Mohd Kasturi Nor, Ausat, Abu Muna

Almaududi,(2023) "The Role of Information Technology in Improving the Efficiency and

Productivity of Human Resources in The Workplace” , Journal Teknologi Dan Sistem Informa’s Bisnis, Vol (5), No (3).

- 16- MAHDI, Salih, Dalal, AHMED, Mezher Abdullah, and RASHEED, Firas Hasan. (2021) '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, 465 – 473.
- 17- Nuskiya , Aliyar Fathima, (2018) “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).
- 18- Sulistyawait, Upik Sri, (2021), 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).

الملاحق

استمارة الاستبيان

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

سعود

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نقوم بإجراء دراسة علمية تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالقطاع الحكومي

السعودي: بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود

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

التساؤلات من منظور عملك لدراسة بعض الأمور الخاصة لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين

بالقطاع الحكومي السعودي: بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود

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

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

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

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

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

العلمية.

شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

أولاً: الأسئلة الديموغرافية

- ١- الجنس:
 - ذكر.
 - أنثى.
- ٢- العمر:
 - أقل من ٢٥-٣٠ سنة.
 - من ٣٠-٤٠ سنة.
 - من ٤٠-٥٠ سنة.
 - أكبر من ٥٠ سنة.
- ٣- المسمى الوظيفي:
 - مديري ورؤساء الجامعة.
 - أعضاء هيئة التدريس.
 - العاملين.
- ٤- المؤهل العلمي:
 - دكتوراه.
 - ماجستير.

- بكالوريوس/ ليسانس.

- دبلوم.

- ٥- إجمالي سنوات الخبرة:

- أقل من ٣ سنوات.

- من ٣-٦ سنوات.

- من ٦-٩ سنوات.

- أكثر من ١٠ سنوات.

ثانياً: محور الدراسة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات						
البعد الأول: البنية التحتية						
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١.	تعتقد أن استخدام أجهزة حاسب آلي حديثة مطورة بتقنيات تكنولوجيا عالية يساهم في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.					

					تعتقد أن استخدام البرامج التكنولوجية الحديثة وبرامج الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.	٢.
					تعتقد أن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة الإمام محمد بن سعود يساهم في زيادة سرعة أداء العاملين.	٣.
البعد الثاني: دعم الإدارة						
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١.	يساهم استخدام أنظمة إدارية تكنولوجية حديثة في رفع مستويات حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.					
٢.	يساهم علم إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود بمنصات التواصل الحديثة في العمليات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالمنظمة.					
٣.	يساهم اتباع إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لأساليب العمل عن بعد واستخدام شبكات الإنترنت في زيادة سرعة أداء العاملين بالجامعة.					
البعد الثالث: التدريب						
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة

					١. من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن توفير برامج تدريب وعقد ندوات ومؤتمرات يرفع من حجم أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
					٢. من وجهة نظرك الشخصية ترى أن توفير مصادر معلومات للعمل يساهم في تحسين جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
					٣. من وجهة نظرك الشخصية: ترى أن تبادل الخبرات والمعلومات بين العاملين يساهم في زيادة سرعة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود.
المحور الثاني: تحسين أداء العاملين بالقطاع الحكومي السعودي					
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض بشدة
١.	تتأثر جودة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود باستخدام الأنظمة الإدارية التكنولوجية الحديثة				
٢.	تزداد سرعة أداء العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود باستخدام منصات العمل عن بعد وشبكات التواصل الاجتماعي المخصصة للعمل.				
٣.	من وجهة نظرك الشخصية ترى أن جميع العاملين بجامعة الإمام محمد بن سعود يمتلكون قدرات ذهنية وابتكارية عالية.				

					٤. ترى أن استخدام استراتيجيات حديثة في جامعة الإمام محمد بن سعود يسهم في زيادة سرعة أداء العاملين بالجامعة.
					٥. تعتقد أن امتلاك إدارة جامعة الإمام محمد بن سعود لمهارات الإدارة العالية يسهم في زيادة فعالية أداء العاملين.

شكرًا جزيلاً لوقتكم وتعاونكم في الإجابة على هذا الاستبيان

رابط الاستبيان:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfbMmjDQdOtcAlqVPbtDWOnvgmp2DWPMI3wShfC1g>

V-s8ganA/viewform?usp=sf_link

المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود، وذلك من خلال توضيح أبعاد تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى الكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات بأبعادها على أداء العاملين، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث طبق هذا البحث على مجتمع دراسة تتمثل في موظفي جامعة الإمام محمد بن سعود، إذ تكونت عينة البحث من عينة عشوائية قدرها (245) مفردة، ولتحليل هذه المعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ولقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في أن تكنولوجيا المعلومات له دور مهم في تحسين أداء العاملين، ويوجد دور مؤثر لكل من البينية التحتية ودعم الإدارة والتدريب بصورة منفردة على أداء العاملين، ولقد أوصى الباحث إلى ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في توظيف الكفاءات المؤهلة والمدربة التي تحتاج إليها الجامعة، استعمال أساليب تكنولوجيا المعلومات في كافة النشاطات داخل الجامعة لتحسين الأداء، ضرورة اعتماد الجامعة على نظام لتقييم أداء العاملين لتحسين سلوكيات وأداء العاملين، ضرورة بناء علاقات إيجابية بين العاملين والمسؤولين داخل الجامعة، ضرورة توفير ميزانية لاقتناء وسائل التكنولوجيا الحديثة في جامعة الإمام محمد بن سعود.

Abstract

The research aimed to shed light on the role of information technology in improving the performance of employees at Imam Muhammad bin Saud University, by clarifying the dimensions of information technology, in addition to revealing the impact of information technology in its dimensions on the performance of employees. The researcher relied on the descriptive analytical approach in order to Achieving the objectives of the study, as the questionnaire was used as a tool for collecting information. This research was applied to a study population represented by the employees of Imam Muhammad bin Saud University. The research sample consisted of a random sample of (245) individuals. To analyze this information, the statistical analysis program (SPSS) was used.

This research has reached a set of important results, the most prominent of which is that information technology has an important role in improving the performance of employees, and there is an influential role for each of the infrastructure, management support, and training individually on the performance of employees. The researcher recommended the necessity of paying attention to information technology in employing employees. The qualified and trained competencies that the university needs, the use of information technology methods in all activities within the university to improve performance, the need for the university to rely on a system to evaluate the performance of employees to improve the behavior and performance of employees, the need to build positive relationships between employees and officials within the university, the need to provide a budget to acquire modern technology means. At Imam Muhammad bin Saud University.

Midocean University
College of Management
Department of.....



**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.**

Prepared by: Abdulaziz Aldalaqan & Abdullah Bin Abdulsalam

Supervised by: Dr. AlFaisal Abdul Hamid Muhammad Hassan

Year:2024