



الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الريان

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني  
(في ساحل محافظة حضرموت دراسة ميدانية)

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا بجامعة الريان  
لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير، في تخصص إدارة أعمال

اعداد

محمد عبدالله خميس الحدري

إشراف

الدكتور صلاح عمر بلخير

2024م/1446هـ

## إقرار المراجع اللغوي للرسالة

أشهد أنّ رسالة الماجستير الموسومة بـ (أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت - دراسة ميدانية)، التي تقدّم بها الباحث: محمد عبدالله حميس الحذري، قد نسّقت نراجعتها من الناحية اللغوية تحت إشرافي، بحيث أصبحت ذات أسلوب علمي، وسليمة من الأخطاء اللغوية والأشلي هذا أوقع.

المراجع اللغوي: علي سالم الشرقي

الدرجة العلمية: مدرس (باحث دكتوراه)

جامعة: حضرموت

التوقيع: .....

التاريخ: 2024/5/18م

## إقرار المراجع اللغوي لترجمة ملخص الرسالة

أشهد أن رسالة الماجستير الموسومة بـ ((أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت - دراسة ميدانية))، التي تقدّم بها الباحث/ محمد عبدالله خميس الحدري، قد نُسّئت مُراجعتها من الناحية اللغوية تحت إشرافي، بحيث أصبحت ذات أسلوب علمي، وسليمة من الأخطاء اللغوية.

المراجع اللغوي: سالم كرامة سالم لكمان

الدرجة العلمية: ماجستير

جامعة: الريان

التوقيع: .....

التاريخ: 18/1/2024م

## إقرار المشرف العلمي

أشهد أن رسالة الماجستير الموسومة بـ :

(أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة  
حضر موت - دراسة ميدانية) التي تقدم بها الباحث: محمد عبدالله خميس الحلوي قد استكملت بمراحلها  
كافة تحت إشراف وأرشحها للمناقشة.

للمشرف العلمي

الاسم: د. صلاح عمر بلخير

الدرجة العلمية: أستاذ مشارك

التوقيع: 

التاريخ: 3/12/2020م

## قرار لجنة المناقشة

بناءً على قرار رئيس الجامعة رقم (12) لعام 2024 م الصادر بتاريخ 2024/10/23 م بشأن تشكيل لجنة مناقشة

رسالة الماجستير الموسومة بـ:

(أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة

حضر موت - دراسة ميدانية) التي تقدم بها الباحث: محمد عبدالله خميس الحدري تخصص إدارة الأعمال

نفر نحن رئيس لجنة المناقشة وأعضاءها أننا اطلعنا على الرسالة العلمية المذكورة آنفاً وقد ناقشنا الباحث في محتوياتها،

وبن ماله علاقة بما، وأجيزت الرسالة بتاريخ: 2024 / 11 / 06 م.

أعضاء لجنة المناقشة:

م	الاسم	اللقب العلمي	الصفة في اللجنة	التوقيع
1	أ.د. خالد محمد الجاهري	أستاذ دكتور	رئيساً و مناقشاً داخلياً	
2	د. صلاح عمر بلخير	دكتور	مشرفاً علمياً	
3	د. عائد قاسم المقطري	دكتور	مناقشاً خارجياً	

## تفويض بنشر الرسالة العلمية

أنا الباحث: محمد عبدالله خميس الحدرى، تخصص: إدارة أعمال، أفوض جامعة الريان، وأمنح لها الحق بتصوير رسالتي العلمية للماجستير الموسومة بـ:

(أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت - دراسة ميدانية)

ونسخها ورقياً وإلكترونياً، كلياً، أو جزئياً، وذلك لأغراض البحث والنشر العلمي، وللتبادل مع المؤسسات والجهات التعليمية والجامعية ذات العلاقة.

التوقيع: 

التاريخ 2024/11/6م

كلوا مستحبت لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت

العلم الحكيم

شركة

قال الله تعالى:

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴿٣٦﴾

[سُورَةُ الْبَقَرَةِ: ٣٦]

## إهداء

إلى روح والدي وجددي الطاهرتين حبًا ورحمةً

إلى والدي وجددي العزيزتين إجلالاً وإحساناً

إلى إخوتي وأخواتي اعتزازًا واحترامًا

إلى زوجتي الغالية مودةً ووفاءً

إلى قرّة عيني أولادي حبًا واعزازًا

إلى كل من ساعدني شكرًا وعرفانًا

إلى كل عالم ومتعلم تقديرًا ووفاءً

إلى كل من ذكرت أهدي هذا العمل المتواضع

الباحث

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد وعلى آله واصحابه والتابعين.  
فالشكر لله وحده على فضله وإحسانه، الذي أنعم علينا بنعمة العلم والإيمان، وحثنا على مثابرة الجهد في  
الحصول عليه بلا حدود لزمان أو مكان.

أشكر الله العلي القدير على توفيقه بإتمام هذه الرسالة، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء سبحانه وتعالى،  
وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)؛ يطيب لي بأن أتوجه بالشكر والتقدير  
إلى مشرفي الفاضل سعادة الدكتور/ صلاح عمر بلخير، الذي لم يدخر جهداً في مساعدتي وتقديم التوجيه والنصح  
والإرشاد، فكان نعم الأستاذ، ونعم المشرف، فجزاه الله عني كل خير، وبارك الله له في علمه وعمله وعمره.  
والشكر موصول أيضاً إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى جميع أساتذتنا الأفاضل الذين صبروا  
معنا حتى بلغنا المراد، كما أتقدم بالشكر والتقدير لأساتذتي المحكمين الذين ما بخلوا عليّ بتوجيهاتهم وآرائهم الرشيدة  
في تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة).

وأتقدم بالشكر والتقدير لجامعة الريان ومنتسبيها، وفي مقدمتهم الأستاذ الدكتور/ سالم محمد بافقيه رئيس  
الجامعة.

ولا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجهة عملي جمعية الوصول الإنساني للشراكة والتنمية فرع المكلا،  
ومنظمات المجتمع المدني؛ على مساندهم لي، فبارك الله فيهم، وجزاهم عني خير الجزاء.  
وأخيراً، أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم وساعد على نجاح هذه الدراسة وإتمامها.

الباحث

## المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها: (المستلزمات المادية، ومستلزمات برمجية وإجراءات، والموارد البشرية، ومستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي بأبعاده: (نوعية العمل، وكمية العمل، والوقت المنجز للأداء، والمثابرة والثوق) في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، فضلاً عن التعرف إلى مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال يُعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وقد أُجريت هذه الدراسة تطبيقاً في عدد من منظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت، وقد تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في وصف المشكلة وتحليلها، واستخدمت الاستبانة أداةً للدراسة، حيث يتكون مجتمع الدراسة من الفئة الادارية العاملة في منظمات الأعمال بساحل محافظة حضرموت، البالغ عددهم (6000) فرد، ينتسبون إلى (602) منظمة، (مكتب الشؤون الاجتماعية بساحل محافظة حضرموت: 2023). وقد اعتمد الباحث في اختيار عينة عشوائية من الفئة الادارية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، بلغت (384) استبانة، عاد منها (374) استبانة، بنسبة استجابة بلغت 97%، وهي نسبة عالية جداً. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن مستوى توافر استخدام تكنولوجيا المعلومات متوافر بدرجة عالية جداً إذ جاء بُعد توافر المستلزمات المادية في المرتبة الأولى، وجاء البُعدان مستلزمات البرمجة والإجراءات، ومستلزمات الشبكة في المرتبة الثانية، وجاء بُعد الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة، وكان مستوى الأداء الوظيفي متوافر بدرجة عالية جداً، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة على الأداء الوظيفي بأبعاده الأربعة، فضلاً عن تباين استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال من قبل الموظفين يُعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث سنوات الخبرة، ولا يوجد تباين عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال من قبل الموظفين يُعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس، والمؤهل العلمي. ومن أهم توصيات الدراسة هي: استمرارية دعم الإدارة العليا في منظمات المجتمع المدني بالمحافظة على الوضع الحالي، ومتابعة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين بيئة العمل، والسعي لامتلاك الأحدث والملائم لطبيعة عملها، والاهتمام بتقديم الدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات في مجال تكنولوجيا المعلومات لمختلف المستويات الإدارية وذلك لتحسن الأداء الوظيفي في المنظمة بشكل أفضل.

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ز	الإهداء
ح	شكر وتقدير
ط	المستخلص
ي	قائمة المحتويات
م	قائمة الجداول
ع	قائمة الأشكال
ف	قائمة الملاحق
<b>الفصل الأول: الإطار العام</b>	
2	المبحث الأول: منهجية الدراسة
2	المقدمة
3	أولاً: مشكلة الدراسة
4	ثانياً: أهمية الدراسة
4	ثالثاً: أهداف الدراسة
5	رابعاً: فرضيات الدراسة
6	خامساً: نموذج الدراسة
7	سادساً: منهجية الدراسة
7	سابعاً: مصادر جمع المعلومات والبيانات
7	ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة
8	تاسعاً: حدود الدراسة
8	عاشراً: أداة الدراسة
10	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
10	أولاً: الدراسات العربية

الصفحة	الموضوع
25	ثانيا: الدراسات الأجنبية
29	ثالثا: مناقشة الدراسات السابقة
32	رابعا: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
32	خامسا: الاستفادة من الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات</b>	
32	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
33	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
41	ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات
43	ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات
46	المبحث الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات ووظائفها
46	أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات
59	ثانياً: وظائف تكنولوجيا المعلومات ودواعي الاهتمام بها
<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>	
61	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي وأهميته
62	أولاً: ماهية الأداء الوظيفي
66	ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي وأهدافه
70	المبحث الثاني: معايير تقييم الأداء الوظيفي وأبعاده
70	أولاً: معايير تقييم الأداء الوظيفي
72	ثانياً: أبعاد تقييم الأداء الوظيفي
81	المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء
81	أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الإدارية
<b>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية</b>	
88	المبحث الأول: إجراءات الدراسة

الصفحة	الموضوع
93	المبحث الثاني: وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة
99	المبحث الثالث: وصف وتحليل متغيرات وأبعاد الدراسة
118	المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
131	النتائج والتوصيات والمقترحات
<b>قائمة المراجع</b>	
137	أولاً: المراجع العربية
143	ثانياً: المراجع الأجنبية
154	مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
30	مصنوفة بيان تكرار أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) في الدراسات السابقة	1-1
31	مصنوفة بيان تكرار أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) في الدراسات السابقة	2-1
38	الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات	1-2
82	المقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني	1-3
89	معاملات ارتباط بيرسون بين درجات فقرات كل بُعد والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه	1-4
89	معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل بُعد والدرجة الكلية للمحور الأول استخدام تكنولوجيا المعلومات	2-4
90	معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرات كل بُعد والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه	3-4
90	معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل بُعد والدرجة الكلية للمحور الثاني الأداء الوظيفي	4-4
91	قيم معامل ألفا ل كرونباخ لثبات أداة الدراسة	5-4
93	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع (الجنس)	6-4
94	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير العمر	7-4
95	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي	8-4
96	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي	9-4
97	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة العملية	10-4
98	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية	11-4
99	مقياس ليكارت الخماسي (Five Likert Scale)	12-4
99	قيم ومستويات المتوسطات الحسابية	13-4
101	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المستلزمات المادية	14-4

رقم الجدول	عنوانه	الصفحة
15-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات	103
16-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد الموارد البشرية	104
17-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد مستلزمات الشبكة	106
18-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات)	108
19-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد نوعية العمل	110
20-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد كمية العمل المنجز	112
21-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد الوقت المنجز للأداء	113
22-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المتابعة والوثوق	115
23-4	نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي)	116
24-4	معاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة	118
25-4	نتائج اختبار Collinearity للكشف عن الارتباطات الخطية بين المتغيرات المستقلة	119
26-4	أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر المستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت	120
27-4	أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت	122
28-4	أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد البرمجية والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت	124

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
126	أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد الشبكات والاتصالات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت	29-4
128	أهم نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت	30-4

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
6	أنموذج الدراسة	1-1
36	تحويل البيانات إلى معلومات	1-2
39	خصائص المعلومات الجيدة	2-2
49	المكونات المادية للحاسوب	3-2
81	مراحل تطور الخِدْمات العمومية الإلكترونية	1-3
93	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع (الجنس)	1-4
94	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير العُمر	2-4
95	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي	3-4
96	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي	4-4
97	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة	5-4
98	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية	6-4

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوانه	رقم الملحق
145	أسماء السادة المحكمين للاستبانة	1
146	قائمة الاستبانة	2
154	استبيان الدراسة الاستطلاعية	3

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة.  
المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: منهجية الدراسة

### المقدمة:

تسعى منظمات الأعمال إلى تحسين أدائها، وذلك من خلال الانتقال من الدور التقليدي الحالي إلى الدور الإستراتيجي التكنولوجي الحديث؛ إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءًا لا ينفصل من نجاح منظمات الأعمال، وعنصرًا أساسيًا لبقائها واستمراريتها في ظل التدافع التنافسي إلى امتلاك المزايا التنافسية وتقليل التكاليف؛ لما له من دور أساسي في تحسين الخدمات.

وهكذا، فإن تكنولوجيا المعلومات لم تُعد ترفًا اجتماعيًا، بقدر ما هي ضرورة ملحة تفرضها الظروف والتحديات المحلية والدولية، وهي شرط ضروري من شروط نجاح أي منظمة اجتماعية تؤدي وظائفها بسهولة وانسيابية، بعيدًا عن مظاهر الفساد بأنواعه كلها، ومن هنا ظهرت كثير من التجارب الدولية.

يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات دورًا مهمًا في تطوير أداء المنظمات باختلاف أحجامها وطبيعتها نشاطها، إذ يتوقف عمل هذه التقنية وزيادة فاعليتها على مدى توفر قاعدة بيانات لتسيير الأعمال، ومدى استخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات الإدارية بصورة واسعة في المنظمة، ولاسيما في ظل انخفاض تكلفة تلك التقنيات وانتشار تطبيقاتها، إذ أصبح من الضروري التعامل معها والاستفادة منها لان استخدامها يوفر الكثير من الوقت والجهد والمال.

ويعد الأداء الوظيفي المتميز هو المغزى الأساسي الذي تسعى المنظمات الاهتمام به؛ لما له من دور كبير في تحقيق النجاح، فكلما كان الناتج مرتفعًا عُدَّ مؤشرًا واضحًا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، علاوة عن أن الأداء الوظيفي مهم بالنسبة للمنظمة؛ وذلك لارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، المتمثلة في: (مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز ثم مرحلة الريادة).

ومن هنا نود أن نعرف أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني من خلال هذا الدراسة، وسيتم تناول المتغيرين المستقل والتابع، إذ يمثل المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، ويمثل المتغير التابع (فاعلية الأداء الوظيفي). وتتكون الدراسة من ثلاثة فصول: يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، ويحتوي على مبحثين: يتناول الأول منهجية الدراسة، والمبحث الثاني يتناول الدراسات السابقة، كما يتناول الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات، وينقسم إلى مبحثين: المبحث الأول يتناول ماهية تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني فيتناول أبعاد تكنولوجيا المعلومات ووظائفها، كما يتناول الفصل الثالث مفهوم الأداء الوظيفي، وينقسم إلى

ثلاث مباحث: يتناول الأول منهما ماهية الأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني يتناول معايير تقييم الأداء الوظيفي وأبعاده، في حين يتناول المبحث الثالث استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء، كما يتناول الفصل الرابع الدراسة الميدانية.

أولاً: مشكلة الدراسة:

من خلال قيام الباحث بدراسة استطلاعية لعدد (20) مفردة من منظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت، تبين أن هناك العديد من منظمات المجتمع المدني تستخدم أساليب وطرق تقليدية في تنفيذ المهام الإدارية والمالية، بعيداً عن الاستفادة من الأنظمة التكنولوجية الحديثة؛ مما يتسبب في ضعف الأداء وفي إنجاز العمليات الإدارية والمالية؛ مما ينعكس على أداء الموظفين بالمنظمة؛ لذلك يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى توافر استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؟
- 2- ما مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؟
- 3- ما أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية، ومستلزمات برمجية وإجراءات، والموارد البشرية، ومستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والدورات التدريبية)؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

### 1- أهميتها العلمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله، فتكنولوجيا المعلومات تعد التقنية الأكثر استخداماً وفاعلياً في عمل المنظمات، وتشكل تحدياً له أهميةً وسمةً ضروريةً لضمان استمرارية حياة المنظمة، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في زيادة رصيد المعرفة في مجال مفهوم تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العربية واليمنية، وبأن تسهم هذه الدراسة في وضع مقترحات وتوصيات للمديرين وصناع القرار لمواجهة العقبات التي تحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات، والعمل على كشف المتطلبات والإمكانات اللازمة لتطبيقها في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

### 2- أهميتها العملية:

تنبثق الأهمية العملية في تطبيق منظمات المجتمع المدني، وذلك من خلال النتائج التي توصلت إليها، من أن هناك أهمية خاصة تتمثل في أن عمل هذه المنظمات يقوم في الأساس على تقديم الخدمات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية، المدعومة بالموارد البشرية الكفؤة والقادرة على تحقيق رضا عالٍ للزبائن كهدف إستراتيجي لها. وكذا تتبع أهمية الدراسة العملية من كون منظمات المجتمع المدني لها دور مهم في إحداث التنمية المجتمعية؛ إذ يمثل القطاع الثالث مكوناً من مكونات المجتمع، فضلاً عن تداول المعلومات وإنجاز المهام بسرعة عالية مع الجهات ذات العلاقة، وذلك من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في عملية الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني بشكل خاص، والمنظمات الصناعية والخدمية في اليمن بشكل عام. كما نأمل أن ترفع نتائج هذه الدراسة من كفاءة منظمات المجتمع المدني وفعاليتها، وأن ترفع وعي الإدارة العليا بأهمية تطوير أداء الموظفين في المنظمات محل الدراسة.

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- قياس مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.
- 2- قياس مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.
- 3- قياس أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية، ومستلزمات برمجية وإجراءات، والموارد البشرية، ومستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

4- قياس مستوى الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والدورات التدريبية).

5- تقديم مجموعة من التوصيات التي تخدم مجتمع الدراسة بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها.  
رابعاً: فرضيات الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة وأسئلتها وأهدافها يمكن صياغة فرضيات الدراسة وفقاً لفرضيات العدم النفي (H0)، وفي حال رفضها يتم قبول فرضية الإثبات (H1)، ويمكن للباحث عرض الفرضيات على النحو الآتي:

**الفرضية الرئيسية الأولى (H0):**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية، ومستلزمات برمجية وإجراءات، والموارد البشرية، ومستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت. ومن هذه الفرضية يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى (H01):**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

**الفرضية الفرعية الثانية (H02):**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات البرمجة والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

**الفرضية الفرعية الثالثة (H03):**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

#### الفرضية الفرعية الرابعة (H04):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات الشبكة على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

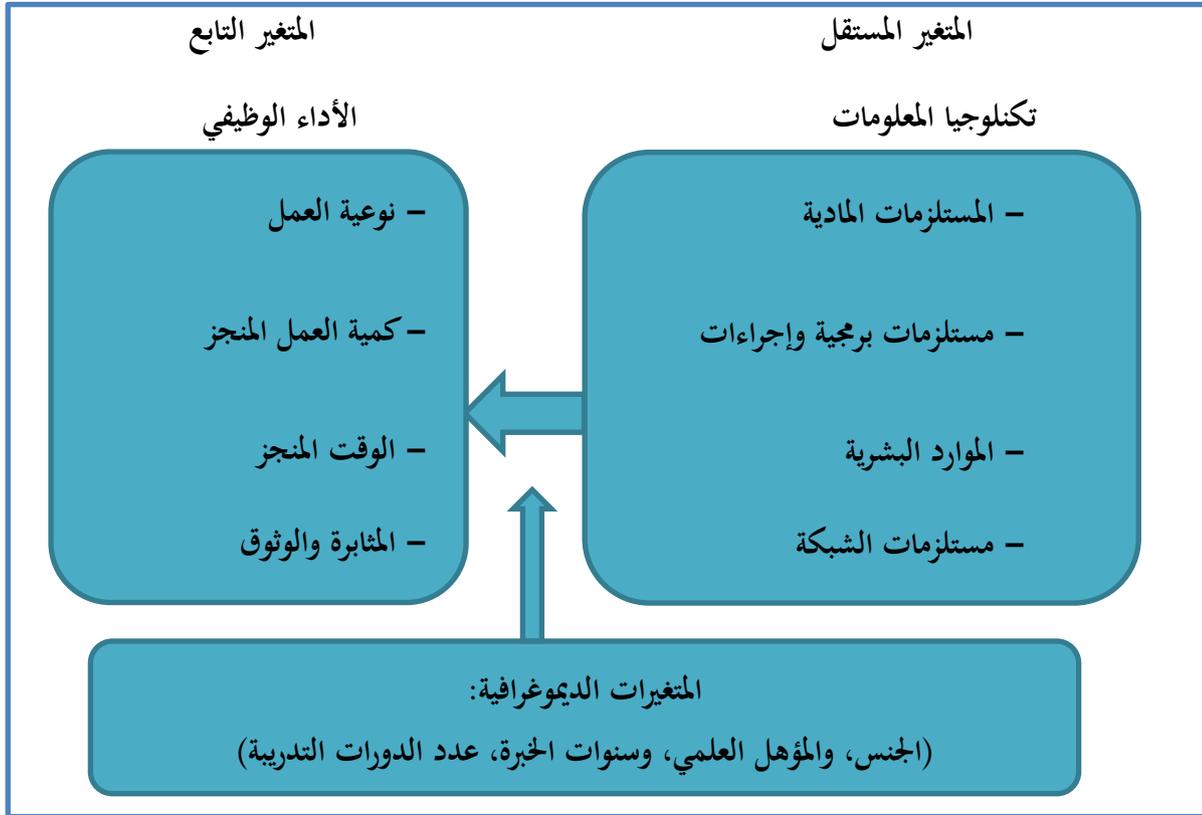
#### الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت يُعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة).

#### خامسا: أنموذج الدراسة:

بناءً على فرضيات الدراسة يمكن للباحث تصميم أنموذج الدراسة بحسب الشكل رقم (1-1):

#### شكل رقم (1-1): أنموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

## سادسا: منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي؛ لأنه أكثر المناهج انسجامًا مع طبيعة الدراسات الإنسانية، إذ يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف أو أي نوع من الظواهر، ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها.

## سابعا: مصادر جمع المعلومات والبيانات:

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة؛ استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات، وهما:

### 1- المصادر الثانوية:

إذ اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والرسائل العلمية، والدوريات، والتقارير الرسمية، التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت الموثوقة المختلفة.

### 2- المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة؛ تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال تصميم الاستبانة أداة رئيسة للدراسة، وتتكون الاستبانة من قسمين هما:

أ- القسم الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية، ويتكون من (6) فقرات.

ب- القسم الثاني: متغيرات الدراسة، المتغير الأول (المتغير المستقل) استخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل (25) فقرة موزعة على (4) أبعاد، أما أسئلة المتغير التابع للأداء الوظيفي فتتكون من (24) فقرة موزعة على (4) أبعاد.

### ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الفئة الادارية العاملة في منظمات الأعمال بساحل محافظة حضرموت، البالغ عددهم (6000) فرد، ينتسبون إلى (602) منظمة، (مكتب الشؤون الاجتماعية بساحل محافظة حضرموت: 2023). وقد اعتمد الباحث في اختيار عينة عشوائية من الفئة الادارية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، بلغت (384) مفردة بموجب (أوماسكاران)، حيث بلغ عدد الاستبانات المستردة (374)، بنسبة استجابة بلغت (97%)، وبعد الفحص تبين أنها جميعًا مستوفية البيانات وصالحةً للتحليل الإحصائي.

## تاسعًا: حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يأتي:

- 1- الحدود الموضوعية للدراسة: اقتصرت الدراسة على موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.
- 2- الحدود المكانية للدراسة: اقتصرت الدراسة على منظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت.
- 3- الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة على موظفي منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.
- 4- الحدود الزمانية: فترة إعداد الدراسة 2023/7/20 إلى 2023/11/30م

## عاشرًا: أداة الدراسة:

استخدم الباحث استبانة للتعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت. وقد قُسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام رئيسة يمكن توضيحها كما يأتي:

1. الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

وتشمل كلاً من المتغيرات الآتية: (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية).

2. الجزء الثاني: المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات):

يتناول هذا الجزء الفقرات التي تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت قيد الدراسة، ويحتوي على (49) فقرة موزعة على ثمانية أبعاد أساسية هي:

البُعد الأول: يقيس المستلزمات المادية، ويشمل الفقرات (1-6).

البُعد الثاني: يقيس البرمجية والإجراءات، ويشمل الفقرات (7-13).

البُعد الثالث: يقيس الموارد البشرية، ويشمل الفقرات (14-19).

البُعد الرابع: يقيس مستلزمات الشبكة، ويشمل الفقرات (20-25).

3. الجزء الثالث: المتغير التابع (الأداء الوظيفي):

يتكون هذا الجزء من (24) فقرة تقيس (مراحل اتخاذ القرارات)، موزعة على خمسة أبعاد هي:

البُعد الأول: تقيس نوعية العمل، ويشمل الفقرات (26-31).

البُعد الثاني: تقيس كمية العمل المنجز، ويشمل الفقرات (32-37).

البُعد الثالث: تقيس الوقت المنجز للأداء، ويشمل الفقرات (34-38).

البُعد الرابع: تقيس المثابرة والوثوق، ويشمل الفقرات (44-49).

وتضمن الاستبيان عمومًا (49) فقرة، مستخدمًا مقياس ليكرت الخماسي، وكانت آراء أفراد العينة على كل فقرة مكونة من خمسة بدائل، إذ أُعطيَ الرقم [5] للإجابة بـ(موافق بشدة) وهي أعلى درجات المقياس، والرقم [4] للإجابة بـ(موافق)، و[3] للإجابة بـ(محايد)، و[2] للإجابة بـ(لا أوافق)، و[1] لا أوافق بشدة. وقد استخدم الباحث في توزيع الاستبيان بطريقتين طريقة التوزيع المباشر وطريق الاستبيان الإلكتروني .

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

### 1- دراسة فتوح (2022) بعنوان "وظائف إدارة الكفاءات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بتلمسان دولة الجزائر":

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى تأثير وظائف إدارة الكفاءات بأبعاده (توظيف الكفاءات، تطوير وتنمية الكفاءات، تقييم الكفاءات، أجور وحوافز الكفاءات) في المتغير التابع تحسين الأداء الوظيفي، وإبراز ذلك؛ أُجريت دراسة ميدانية عبر استبيانٍ لعينةٍ من المؤسسات: (مديرية الموارد المائية، والجزائرية للمياه، وفرع شركة توزيع الكهرباء والغاز) بتلمسان قوامها (102)، وتم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية (لتوظيف الكفاءات، تقييم الكفاءات) على الأداء الوظيفي، بالمقابل وجود أثر ذي دلالة إحصائية (لتطوير وتنمية الكفاءات، وأجور وحوافز الكفاءات) في الأداء الوظيفي، وقد اوصت الدراسة دعم وتأييد الإدارة العليا لمسعى تجسيد إدارة الكفاءات، والاعتماد على الآليات الحديثة في التكوين والتدريب وانتهاج طرق تقييم شفافة وواضحة، و توفير بيئة عمل ملاءمة من أجل المحافظة على الكفاءات ودفعها على تقديم أحسن أداء، الاهتمام بالكفاءات من حيث الأجور والمكافآت ومن حيث تقديم الحوافز المادية والمعنوية.

### 2- دراسة كوثر، ومداحي (2021) بعنوان "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لترقية الخِدْمات العمومية في ظل أزمة الكوفيد 19، دراسة مقارنة لدول المغرب العربي":

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الخِدْمات العمومية بالجزائر، وبخاصة في ظل أزمة كوفيد 19، وهذا من خلال دراسة مقارنة للدول المغرب العربي بالاعتماد على مؤشر EGDI في قياس جاهزية هذه الدول في استخدام هذه التكنولوجيا لرقمنه الخِدْمات العامة. وتوصلت نتائج الدراسة إن دولة تونس دائماً تتصدر ترتيب الدول المغاربية، في استخدام هذه التكنولوجيا مقارنة بالدول الأخرى وخاصة الجزائر، التي مازالت متأخرة نوعاً ما في إدماج هذه التكنولوجيا، في كل القطاعات. وتوصلت أيضاً إلى أنّ الجزائر على الرغم من رقمنة بعض الخِدْمات الخاصة لتسيير أزمة كورونا، لا زالت تحتاج لإدماج هذه التكنولوجيا في كل القطاعات، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في تحسين الخدمات العمومية بدول المغرب العربي عامة وبالجزائر خاصة، وهذا بالنظر للمزايا والجودة التي تقدمها وسرعة إنجازها

وشفافيتها، كما نستنتج أن رغم الارتفاع الكبير في حصيلة المصابين بوباء كورونا لذي شهدته الجزائر والدول المجاورة، إلا أنها قامت باتخاذ بعض الإجراءات لتسيير الأزمة برقمنة ، وأوصت الدراسة بضرورة ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل القطاعات وضرورة توفير خلية الإحصاء والاعلام والاتصال .

### 3- دراسة هادي (2021) بعنوان "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل حضرموت":

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية كمغير مستقل بأبعادها (مدى استخدام الأجهزة التقنية ، واستخدام شبكة الاتصالات ، واستخدام البرمجيات ) في تطوير الأداء الوظيفي متغير تابع في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل محافظة حضرموت، البالغ عددها (74) منظمة مجتمع مدني، وبعدها (640) موظفًا، ومن أجل تحقيق ذلك؛ استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية بالاعتماد على أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية من الموظفين، تتألف من (170) موظفًا، وزع عليهم الباحث (170) استبانة، استرجع منها (165) استبانة، بنسبة استجابة بلغت 97%، وهي نسبة عالية جدًا. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: توجد علاقة تأثير إيجابية طردية قوية جدًا وذات دلالة معنوية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل حضرموت، وأن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان مرتفعًا، وأن مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني كان متوسطًا. وأوصت الدراسة إلى استمرارية دعم الإدارة العليا لتحسن بيئة العمل التي تواكب التطورات الحديثة من خلال تشجيع الموظفين على استخدام الإدارة الإلكترونية، الاهتمام والتحسين المستمر للبنية التحتية للأجهزة التقنية والشبكات والبرمجيات داخل منظمات المجتمع المدني محل الدراسة.

### 4- دراسة كسنة، وصولي (2020) بعنوان "أثر الضغط التنظيمي على أداء الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجلفة الجزائر":

هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر الضغوط التنظيمية بأبعاده (الإدارة، فريق العمل، وطبيعة العمل، وظروفه، والمحيط الخارجي) في الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام والجهد المبذول، والقدرات وسرعة الأداء، والدافعية، والرضا الوظيفي، وبيئة العمل) للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجلفة - الجزائر-، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال توزيع استبانة على عينة شملت (130) أستاذًا دائمًا. وقد توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين الضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، ووجود علاقة تأثير بين أبعاد الضغوط التنظيمية (الإدارة، فريق العمل، طبيعة العمل وظروفه، المحيط

الخارجي) والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بالكلية المبحوثة، يلعب فريق العمل دوراً في تحسن الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بالكلية المبحوثة، تعتبر طبيعة العمل وظروفه من أهم العوامل التي تشكل ضغطاً للأستاذ الجامعي وهذا ينعكس على جود الأداء الوظيفي له، المحيط الخارجي وظروفه يعد من بين مصادر الضغط التنظيمي التي لا يمكن التحكم بها والتي تؤثر وبشكل كبير على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي. واوصت الدراسة ضرورة تحسين الظروف المادية والمعنوية للأستاذ الجامعي بهدف رفع مستوى أدائه الوظيفي، ضرورة نشر روح الفريق بين الأساتذة لتحقيق مستوى عالي من الأداء الوظيفي، يتوجب على الجامعة ان تشخص مصادر الضغوط بالنسبة للأستاذ الجامعي، ومن ثم العمل على التخفيف من حدتها او إزالتها، عقد دورات تدريبية للأساتذة من أجل إكسابهم المهارات التي تمكنهم من التغلب على ضغوطات العمل.

## 5- دراسة عقيلي، وآخرون (2020) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الإنسانية":

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (استخدام تكنولوجيا المعلومات، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات) في البعد التابع تنمية الموارد البشرية من وجهة منسوبي كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة الملك عبدالعزيز واتبعت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من خلال استخدام أسلوب دراسة الحالة، إذ قامت الدراسة بمسح آراء منسوبي الكلية، وأعد الباحثون استبانة طُبِّقَتْ إلكترونياً، وتكونت من خمس مجالات رئيسية، على عينة مكونة من (74) فرداً من منسوبي كلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة الملك عبد العزيز. وتوصلت الدراسة على العديد من النتائج من أهمها: أن هناك وضوحاً لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارته تنمية الموارد البشرية بكلية الآداب، وكذلك وجود إدراك تام لفوائدها من قبلهم. كما بينت نتائج الدراسة أن كلية الآداب والعلوم الإنسانية تدعم عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية؛ مما يساعد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً بكلية الآداب والعلوم الإنسانية إلى إلكترونية. وكذا أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بالكلية، كما أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وأظهرت الدراسة التوصيات والمقترحات الآتية: ضرورة قيام الإدارة الإلكترونية في المنظمات بالتوجه الرسمي والعملي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية. ومواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في المنظمات.

والاستفادة من الخدمات الإدارية والتعليمية والأكاديمية الإلكترونية في أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية كالتدريب والتعليم والتعلم عن بعد.

## 6- دراسة بلال، وكشوب (2020) بعنوان " أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الأخلاقيات الإدارية بأبعادها (الثقافة التنظيمية، أخلاقيات الفرد، أنظمة المنظمة) في الأداء الوظيفي كمتغير تابع في عينة من الشركات الصناعية بمحافظة ظفار، وقد تمثل مجتمع الدراسة في الإدارات العليا بشركة ريسوت للإسمنت، وشركة ظفار للطاقة، وشركة أعالف ظفار. وقد قام الباحثان باختيار عينة عشوائية قوامها 120 إداريا بواقع (40) استبانة لكل شركة، استُرجِعَ منها (116) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتناسبه وتوافقه مع طبيعة الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأخلاقيات الإدارية في الأداء الوظيفي بالشركات الصناعية بمحافظة ظفار، وأن أثر أنظمة المنظمة هي أكثر الأخلاقيات الإدارية التي تؤثر في الأداء الوظيفي، تليها الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي، في حين كانت أخلاقيات الفرد الأقل تأثيراً على الأداء الوظيفي. ومن أهم توصيات البحث: العمل على نشر وتطبيق ثقافة الأخلاقيات الإدارية في هذه المؤسسات بين جميع العاملين لتحسين روح المبادرة وزيادة الرغبة في العمل والعمل بشكل حثيث والإسراع في تبني المدونات الأخلاقية كركيزة جوهرية يتم اعتبارها ضمن الأهداف الرئيسية لإدارات المؤسسات لكي تصل إلى غاياتها، وذلك بإصدارها وتحديثها وتعميمها لكافة الموظفين .

## 7- دراسة كروش، وآخرون (2020) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية":

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في رفع جودة الخدمات المصرفية من خلال البنوك التجارية، ووسائل الدفع الحديثة والقنوات المصرفية الإلكترونية. وقد اتبع الباحثون المنهج الوصفي وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تقديم منتجات جديدة وخدمات متنوعة بتقنية مختلفة ومتفوقة على المنافسين، وكذا طرح الخدمات المصرفية بمستوى عالٍ وبجودة عالية، كما أن القنوات الإلكترونية مصدر لجودة الخدمات المصرفية بصورة كبيرة. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات : ضرورة قيام المصرف بإجراء مسح دوري لمختلف متلقي الخدمة الإلكترونية من ادراك مواطن القوة والضعف، وعمل علي

قيام دورات تدريبية بشكل دوري ومستمر للموظفين من أجل الارتقاء بقدراتهم ومهاراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات نظراً لتطورها المستمرة والسريع، وعلى المصارف القيام بحملات نوعية لعملائها عن خدمات الإلكترونية المقدمة وتحفيزهم على استخدامها.

## 8-دراسة بلحاج، وبن كليب (2019) بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفي الشركة العربية اليمينية للإسمنت المحدودة":

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات بأبعاده ( واقع نظم المعلومات الإدارية، الصعوبات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية) في البعد الثاني تطوير الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة العربية اليمينية للإسمنت المحدودة بمدينة المكلا، إضافة إلى معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية بالشركة، والصعوبات التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال. تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الشركة العربية اليمينية للإسمنت المحدودة، البالغ عددهم ( 453 ) موظفا وموظفة، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وتم توزيع (150) استبانة على الموظفين في مختلف المستويات الإدارية التي لها علاقة بنظم المعلومات الإدارية في الشركة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل(120) استبانة، بنسبة استجابة (80%) ، وقد أتبع الباحثين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتناسبه وتوافقه مع طبيعة الدراسة . وظهرت نتائج الدراسة أن هناك دورا كبيرا لنظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الوظيفي بالشركة، وأن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة كان كبيرا فيما يتعلق بوجود واقع إيجابي لنظم المعلومات الإدارية بالشركة، وأظهرت النتائج أنه لا توجد صعوبات تؤثر في تطبيق نظم المعلومات في الشركة بشكل فعال. و أوصت الدراسة بضرورة تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في الشركة وتطويره، إضافة إلى إجراء دراسات مستقبلية عن دور نظم المعلومات الإدارية في أداء الموظفين في منظمات الأعمال الخاصة والعامة، وفي بيئات عمل مختلفة.

## 9-دراسة الرشدان، وعليمات (2019) بعنوان "الأمن الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة إربد وعلاقته بأدائهم الوظيفي":

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الأمن الوظيفي متغير مستقل بأبعاده ( الراتب والمكافآت المادية، العلاقة مع العاملين في المدرسة ( المدير والمعلم ) ، علاقة المعلم بعمله ) لدى معلمي التعليم الخاص ومعلماته كمتغير تابع بأبعاده ( القوانين والأنظمة ، التقييم وتقويم الأداء، السوائل والأساليب والأنشطة) في محافظة إربد، والكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر المديرين، والبحث في العلاقة بينهما. وقد تم استخدام

المنهج الوصفي الارتباطي، عبر استخدام استبانة الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي التي وزعت على عينة مكونة من (165) مديراً ومديرة اختبروا عشوائياً، وتم التحقق من صدق الأدوات وثباتهما باستخدام الطرائق الإحصائية المناسبة، وأشارت النتائج إلى أنّ مستوى الأمن الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في الأردن كان مرتفعاً، كما بينت أن مستوى الأداء الوظيفي لدى المعلمين كان متوسطاً من وجهة نظر المديرين، وكشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة وغير دالة إحصائياً بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المعلمين. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بوضع بعض اليات تقييم الأداء المبينة على مؤشرات واضحة لإعطاء صورة واضحة عن أداء العاملين في المدارس الخاصة .

## 10- دراسة سكر (2018) بعنوان "درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الأقصى لإدارة التميز وعلاقتها بمستوى التحسن في الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية":

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة الأقصى لإدارة التميز بأبعادها (مجال التمكين، مجال التنمية البشرية، مجال التواصل والتوجيه، مجال إدارة الأداء) وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي كمتغير تابع لدى أعضاء هيئة التدريس، وفحص ما إذا ما كانت هناك علاقة بينهما. ولتحقيق ذلك؛ تم استخدام المنهج الوصفي من خلال تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها من أداتي الدراسة الخاصتين بإدارة التميز والأداء الوظيفي، إذ تم توزيعهما على مجتمع الدراسة المكون من كل أعضاء هيئة التدريس، البالغ عددهم (221) عضواً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن درجة ممارسة إدارة التميز متوسطة تساوي 3. 32، وأن درجة الأداء الوظيفي كانت متوسطة إذ بلغت 3. 28، كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى غالبية متغيرات الدراسة، سوى في مجال التنمية البشرية بالنسبة لنوع القسم الأكاديمي لصالح الأقسام العلمية، ومجال التمكين بالنسبة للجنس لصالح الذكور، كما تبُت أن هناك علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الأقصى لإدارة التميز بجميع مجالاتها ومستوى التحسن في الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية. وأوصت الدراسة بتنفيذ عدة إجراءات عملية لتحسين مستوى كل من ممارسة إدارة التميز والأداء الوظيفي .

## 11- دراسة شّواي (2016) بعنوان "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه":

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها ( ) في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية وبيان أهميتها وقدرتها في التأثير الإيجابي في وظائف الإدارة، والتعرف إلى مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتهما في مؤسساتنا الاجتماعية، والتعرف إلى العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في شركات التأمين في ولاية قسنطينة، وقد تم اعتماد (40) استبياناً من الاستبيانات الـ(50) الموزعة، وتلخصت نتائج الدراسة في أن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة أحدث تغيرات عميقة في بيئة الإدارة في مختلف التنظيمات الاجتماعية، ومن فوائدها تقديم أفضل خدمة للمستفيدين، وأداء أفضل للموظفين، وأن نمط الإدارة الإلكترونية أحدث تحولا كبيرا في وظائف الإدارة التقليدية من حيث التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، وذلك بإعادة هيكلة الإجراءات الإدارية، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات، وتفويض السلطات. ومن أهم انعكاسات الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه هي: زيادة حجم العمل، تقليل الأخطاء في العمل، تقليل الجهد والكلفة المادية للعمل، تكوين عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات (صناع المعرفة)، أتاح فرص كثيرة الإبداع والابتكار، قلل من عدد المستويات الإدارية، مرونة في المعلومات، تفويض صلاحيات واسعة للجهات التنفيذية، التقييم الآلي، تدريب الأفراد بسرعة أكبر على متطلبات العمل الإداري. وتعاني الإدارة الإلكترونية في مختلف منظماتنا الاجتماعية معوقات عديدة منها: انخفاض المستوى الاقتصادي للفرد ونقص الاعتمادات المالية، وضعف الحالة التكنولوجية، وقلة المعرفة القانونية والتشريعات التي تحمي الخصوصية، وانخفاض المستوى التعليمي وضعف اللغة الإنجليزية والجهل باستخدام الحاسوب، إضافة إلى العوائق الإدارية المتمثلة بخوف بعض الإداريين من التغيير، ضعف التنسيق وتداخل المسؤوليات. ومن أهم التوصيات هي تشجيع المنظمات الحكومية والأهلية إلى الأخذ بتطبيقات الإدارة الإلكترونية لأهميتها، وذلك يرتبط بالاهتمام بالنواحي الآتية: التوعية بمزايا العمل الإداري الإلكتروني مقارنة بالعمل الإداري التقليدي، تدريب الموظفين والعاملين في المنظمات والعمل على إكسابهم ثقافة العمل الإداري الإلكتروني وزجهم بمزيد من الدورات التدريبية التأهيلية واللغوية بغية تهيأهم نحو التحول للعمل الإداري الإلكتروني، سن القوانين والتشريعات التي تدعم الإدارة الإلكترونية.

## 12- دراسة هيكل (2015) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات، دراسة تطبيقية على

شركة الأمل لصناعة الأدوية":

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقبل) في أداء المنظمات كمتغير تابع بأبعاده) العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا الزبائن) في شركة الأمل لصناعة الأدوية بسوريا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والاستبانة أداةً لجمع المعلومات، وقد تمثل مجتمع الدراسة من الموظفين البالغ عددهم (58) موظفًا، وتوصلت الدراسة إلى أنَّ استخدام تكنولوجيا المعلومات بمستوى أفضل في الشركة، ويتمثل في توفير الحواسيب، ووجود نظام قواعد البيانات، ووجود شبكة عنكبوتية وآمنة لحماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها، كما توصلت الدراسة إلى أنَّ أداء الشركة جيد من منظور الأداء المتوازن؛ إذ أتت نتائج التحليل مؤكدة على اهتمام الشركة بالأبعاد الثلاثة، وقد كان التقييم الأفضل لُبعد رضا الزبون، يليه بُعد العمليات الداخلية، وكان الأثر الأوضح هو الحرص على تخفيف الهدر مع خفض الزمن اللازم للإنتاج، والحرص على مبدأ الجودة الشاملة، ومن ثم التعليم والنمو؛ إذ اهتمت الشركة بقسم البحث العلمي وبتحفيز الموظفين، ولكنها لم تولي كل الاهتمام للحصول على براءات اختراع مثلاً، أو تعديل الإنتاج الآلي بشكل مستمر. وقد توصلت الدراسة للتوصيات التالية: من الضروري أيضاً محاولة اللحاق بكل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، والاتجاه بشكل أكبر لاقتناء التقنيات الحديثة واساليب التصنيع المبتكرة في ميدان الصناعة الدوائية. واستخدام نماذج تصميم متطورة للنشرات والبروشورات والدعاية لمنتجاتها وأن تعطي الأولوية لانتقاء عاملين يمتلكون مهارات استخدام الحاسوب.

### 13- دراسة فاطمة (2015) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في

#### المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت":

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده (استخدام تكنولوجيا المعلومات، التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات، توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطويرها) في أداء الموارد البشرية كمتغير تابع لدى شركة إنتاج الكهرباء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وركزت الدراسة على (189) عاملاً من أصل (230) عاملاً في الشركة، باستجابتهم على استبيان أداةً أولى في جمع البيانات، وتدعيماً لذلك؛ تم العمل ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة. وتوصلت النتائج إلى أنَّ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت يعُدُّ العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه، كما أنه يوجد تباين في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقاً لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كلٍّ من الذكور وحاملي شهادة ليسانس، وعدم وجود الأثر في الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية، كما توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام

التكنولوجيا وأداء المورد البشري في الشركة. لشركة إنتاج الكهرباء بتيارات نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراته. وقد أوصت الدراسة بتوسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشاغل أكبر للتلاؤم ومتطلبات العصر، تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني.

#### **14- دراسة سالم (2014) بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-قسنطينة":**

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة (العتاد والأجهزة، والبرمجيات، والشبكات المعلوماتية، والعنصر البشري) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها الأربعة: (الكفاءة، والجودة، والإبداع، والحصة السوقية) لشركة الاتصالات الجزائرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين وعددهم (30) موظفًا، وقد توصل هذا البحث إلى عدة نتائج أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات زادت الميزة التنافسية، وتستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر تكنولوجيا المعلومات معتبرة في إدارتها، ويمتلك عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وعيا بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ المهام المنوطة بوظائفهم، تمتلك الشركة التجهيزات المادية من حواسيب وقواعد بيانات وشبكة محلية وبرمجيات معلوماتية مختلفة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى، ويقوم نجاح مؤسسة اتصالات الجزائر في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق مزايا تنافسية على إمكاناتها التنظيمية والمتمثلة في امتلاكها لكفاءات تستطيع خلق قيمة إضافية للمؤسسة، وجود علاقة تأثير ما بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية وقد توصلت الدراسة للتوصيات التالية: جذب وتعين ذوي الكفاءات و المؤهلات العالية، والاستمرار في تنميتها من خلال البرامج التكوينية خاصة في ظل النمو الهائل في ميدان المعلومات، القيام بالتطوير المستمر لتكنولوجيا المعلومات من خلال تطوير البرمجيات، القيام بخدمة الزبائن عبر الإنترنت.

#### **15- دراسة الرواحنة (2013) بعنوان "أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM على كفاءة أداء الموظفين، دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية أورانج":**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (جودة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، جودة برمجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (Software) ، جودة البنية التحتية لأنظمة

الموارد البشرية الإلكترونية (Network & Hardware) ، في كفاءة أداء العاملين كمتغير تابع في شركة الاتصالات الأردنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (77) موظفًا من فحة رؤساء الأقسام ومديري الفروع، وقد خلصت الدراسة إلى أن جودة أنظمة الموارد البشرية E-HRM - ليس لها تأثير واضح في كفاءة الأداء، كما أظهرت أن جودة البنية التحتية لأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي واضح في كفاءة أداء العاملين في الشركة. وقد اوصت الدراسة بضرورة تكثيف برامج التدريب لتطوير مهارات الموظفين على كيفية استخدام تطبيقات (E-HRM) بشكل فعال ، وضمان حرية انتقال المعلومات والمعارف ، وتعزيز الاعتماد المتبادل بين الموظفين إلكترونياً لتسهيل نقل الخبرات بين الموظفين ، ومواكبة التطورات التكنولوجية في البنية التحتية وتطبيقاتها

## 16- دراسة محمد، وموساوي (2012) بعنوان "أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، دراسة ميدانية لأراء الموظفين في شركات التأمين في الجزائر":

هدفت الدراسة إلى بيان واقع نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية والإجراءات، ومستلزمات البيانات، ومستلزمات الشبكات، والمستلزمات التنظيمية) يؤثر بشكل إيجابي في الأداء الإداري كمتغير تابع. في شركات التأمين في الجزائر، والتعرف إلى الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه النظم على الأداء الإداري في هذه الشركات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وقد تمثل مجتمع الدراسة من الموظفين بشركات التأمين، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع نظام المعلومات في شركات التأمين في الجزائر يعدّ حسناً إلا أنه يحتاج إلى تطور أكثر واهتمام أكبر ، وقد توصلت الدراسة إلى هذه التوصيات: الاهتمام أكثر بالموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات وذلك بالعمل على استقطاب الكفاءات والمهارات، والعمل على تحسين مستوى العاملين في نظم المعلومات بزيادة الدورات التدريبية . تحسين الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظم المعلومات وجعلها تتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة . اكتساب البرمجيات المتخصصة المجرية في نشاط التأمين لتسهيل العمل وتسريعه، العمل على توفير قاعدة بيانات متكاملة عن نشاط شركات التأمين والعمل على تحديثها باستمرار . الاهتمام باستخدام شبكات الاتصال سواء على مستوى الشركات أم بينها لما لذلك . الاهتمام بالتوافق بين إستراتيجية نظم المعلومات بالشركات وبين الإستراتيجية العامة.

**17- دراسة عطية (2012) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموظفين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)":**

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للموظفين في الأجهزة الحكومية المحلية -جامعة ورقلة (الجزائر)، وذلك من خلال البحث في (حجم الأداء، ونوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز، وتبسيط العمل)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين في جامعة ورقلة بالجزائر من مختلف الفئات الوظيفية، البالغ عددهم (1799) موظفًا وموظفة لعام 2012م، موزعين على (6) كليات، ومن هذا المجتمع تم اختيار (61) عينة عشوائية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين استخدام التكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي وتقليل الأعباء الروتينية الملقاة على عاتق المديرين؛ مما أسهم في زيادة كفاءة وفاعلية الإدارة العليا، وأن الاهتمام بالتوجه نحو الميزة التنافسية يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية، وأن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة لها دور مهم في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات، وزيادة فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار، وذلك من خلال تحسين عملية التعلم، ونقل المعرفة واستخدام شبكة الأعمال المحلية والعالمية. وقد أوصت الدراسة بالآتي: العمل على تحديد الهدف من الجهاز الإداري في ظل التغيرات العالمية وإعادة النظر في بعض الهياكل الإدارية، العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل، العمل على رفد الجامعة بالكوادر البشرية المؤهلة والمدرية والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية، حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات، والعمل على توفير هذه الأداة لكل الجامعة ولجميع الوحدات الإدارية، وأتمته أعمالها وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات

**18- دراسة عباس (2011) بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة في شركة الاتصالات (اسيا سيل) محافظة كربلاء":**

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات، الموارد البشرية) وتأثيرها على المتغير التابع رأس المال البشري بأبعاده (المعرفة، الخبرة، المهارة،

الابتكارات)، عبر دراسة استطلاعية لآراء عينة في شركة الاتصالات (أسيا سيل) بمحافظة كربلاء-العراق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والاستبانة أداةً لجمع المعلومات، وقد تمثل مجتمع الدراسة من الموظفين، البالغ عددهم (25) موظفًا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والميدانية كان أهمها: التأثير الملحوظ لتكنولوجيا المعلومات في رأس المال البشري، واتجاه المنظمات إلى تنمية رأس مالها البشري من خلال البرامج التدريبية. ان التغييرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات اثرت بشكل ملحوظ على الموارد البشرية من حيث زيادة المعرفة والخبرة والمهارات والابتكارات في تلك المنظمات، ساعدت تكنولوجيا المعلومات على جعل المعلومات متاحة للجميع و نقل المعلومات بشكل سريع وواضح بين الأشخاص في مختلف الانحاء، اتجه المنظمات إلى تنمية رأس مالها البشري من خلال اقامة البرامج التدريبية من أجل زيادة مهارة العاملين وحصولهم على الخبرة المطلوبة لمواكبة تلك التطورات السريعة. وقد توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية: ضرورة قيام الشركة بتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية ذات المهارة والخبرة العالية التي تنسجم و تناسب مع متطلباتها في العمل، إقامة برامج تدريبية متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل زيادة مهارة العاملين في تأدية أعمالهم بشكل أكثر دقة، العمل على تشجيع العاملين في الشركة بتقديم الابتكارات من خلال توفير المناخ الملائم لهم في العمل، المحافظة على العاملين ذوي القدرة على تقديم الابتكار من خلال تقديم الحوافز المالية لهم في العمل.

## 19- دراسة العتبي (2010) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية":

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (وضوح أهمية تكنولوجيا المعلومات، دعم إدارة المدرسة نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية، توفير بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات، نظام المدرسة في إدارة الموارد البشرية، نظام المدرسة في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية) على المتغير التابع واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية، وهدفت أيضًا إلى التعرف إلى أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليًا في المؤسسات التعليمية وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية؛ لما لها من دور كبير في التوجه نحو استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والاستبانة أداةً لجمع المعلومات، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين بكل المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة، بلغ عددهم (72) موظفًا، واستخدمت الباحثة استبيانًا مكونًا من (75) فقرة، وقد توصلت الدراسة إلى دعم إدارة المدرسة إلى التحول للإدارة الإلكترونية، وتوفير بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات، وتوفير نظام المدرسة في إدارة الموارد البشرية، وتوفير نظام المدرسة في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية. وكانت توصيات

الدراسة هي: قيام إدارة الأكاديمية بالتوجيه الرسمي والعملية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، توفير الدعم المالي المقدم لمراكز تكنولوجيا المعلومات ، مواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، الاستفادة من الخدمات التعليمية الإلكترونية في أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية مثل التدريب والتعلم عن بعد، اعتماد المراسلات الإلكترونية الداخلية بدلاً من الورقية.

## 20- دراسة جمعة (2010) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة-جمهورية العراق":

هدفت الدراسة إلى اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (الحصول على البيانات، المعالجة، الخزن، الإرسال) على الأداء الإستراتيجي بأبعاده (التركيز على الربون، العمليات الداخلية، التعلم والنمو) في وزارة الإعمار والسكان والبلديات والأشغال العامة-جمهورية العراق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وقد تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين في الوزارة، البالغ عددهم (75) موظفًا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها: وجود علاقة ارتباط وأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الإستراتيجي، وتبين أن حقل تكنولوجيا المعلومات قد شهد تطوراً مضطرباً، وإن زيادة العناية بهذا الحقل نابع من تعاضد دور المعلوماتية، بين أن تكنولوجيا المعلومات ليس العامل الحاسم الوحيد في تطوير الأداء الاستراتيجي، بل عامل حرج وحاسم و أن تبنيها يحتاج إلى إمكانيات مادية وبشرية، تبين أن الوزارة قد حققت نجاحاً مقبولاً إلى حد ما باعتماد تكنولوجيا المعلومات، وأن هناك اهتماماً متوسطاً بوظائف تكنولوجيا المعلومات، تبين أن مستوى الأداء الاستراتيجي في الوزارة مقبول إلى حد ما وأن هناك اهتماماً متوسطاً بمحاور الأداء الاستراتيجي، تبين أن الوزارة قد استفادت إلى حدٍ ما من وظائف تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي فيها، وأوصت الدراسة بالاتي: ضرورة أن تجري الوزارة مسحاً دقيقاً لقدراتها وإمكاناتها لتحديد الفجوة بينها وبين المنظمات التي طبقت تكنولوجيا المعلومات، ضرورة محافظة الوزارة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ضرورة الاهتمام بالقدرات العقلية المتميزة التي تمتلكها الوزارة بوصفهم أرس مال فكري يسهم بشكل فاعل في تطوير الأداء الاستراتيجي، ضرورة الاعتماد بشكل أوسع على الإتصال الإلكتروني بدلاً من الإتصال التقليدي وذلك من أجل تحقيق السرعة في الحصول على البيانات، ضرورة قيام الوزارة بقياس أدائها الاستراتيجي بشكل مستمر من أجل معرفة نقاط ضعفها والعمل على تصحيحها ومعرفة نقاط قوتها والعمل على تعزيزها.

## 21- دراسة محمد، وموساوي (2009) بعنوان "أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر":

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر استخدام نظم المعلومات كمتغير مستقل في أداء المؤسسات الاقتصادية، بأبعادها وهي: (الأداء الإداري، والأداء الوظيفي، والأداء المالي، والأداء التسويقي). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والاستبانة أداةً لجمع البيانات، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين في شركات التأمين في ولاية قسنطينة، وقد تم اعتماد (40) استبياناً من الاستبيانات الـ(50) الموزعة. وقد توصلت الدراسة إلى أنّ استخدام نظم المعلومات في شركات التأمين له دور مهم في أدائها الإجمالي، إلا أن الاستخدام الفعلي أو الاستثمار الأمثل لنظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر لا يزال محدوداً؛ بسبب وجود معوقات ومحددات تتعلق بالمديرين والقيادات والإمكانات الفنية والمعلوماتية والمادية المتاحة. كما توصلت الدراسة إلى أنّ شركات التأمين تمتلك بعض التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات: كأجهزة الحاسوب، والبرامج والشبكات، إلا أن الدورات التدريبية لعمالها تُعدُّ قليلة في هذا المجال، وأن لهذه الشركات قواعد بيانات ليست شاملة على الرغم من أن بقية الأنشطة الأخرى اليدوية يمكن أتمتها وإنشاء قواعد بيانات تخصها. كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإجمالي في شركات التأمين في الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى التوصيات الآتية: الاهتمام الجدي والواضح من قبل المؤسسات الاقتصادية بنظم المعلومات وإجراءاتها وتقنياتها الحديثة من أجهزة وبرامج وإدارتها كونها أصبحت اليوم رأس المال الحقيقي والمنبع الأساس لمواردها في ظل التحديات والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال، لذلك يجب تشجيع البحث والتطوير المادي والمعنوي في هذا المجال،، ضرورة إتباع الأساليب والوسائل العلمية والعملية في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بمصير ومستقبل هذه المؤسسات ابتداءً من تحديد المشكلة وجمع المعلومات عنها وعن البدائل الخاصة بعملها ثم تقييمها وصولاً إلى اختبار أفضل البدائل من خلال القرار الأمثل، ويكون ذلك بالتحديث المستمر للمعلومات، الاستفادة من المؤهلات الجامعية وذوي الشهادات العليا لتولي مناصب قيادية تكون أكثر فاعلية وكفاءة في عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي،

## 22- دراسة عكاشة (2008) بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات " Paltel " في فلسطين":

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها (السياسات والإجراءات، الأنظمة والقوانين، المعايير والمقاييس، الأنماط السلوكية، القيم التنظيمية، التوقعات التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الاتجاهات التنظيمية) على مستوى الأداء الوظيفي كمتغير تابع في شركة الاتصالات الفلسطينية "Paltel"، وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي. قام الباحث باستخدام الاستبانة أداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وطُبقت على عينة عشوائية طبقية مكونة من (312) موظفًا بنسبة (20%) من مجتمع الدراسة المكون من (1561) موظفًا، حيث تم توزيع (312) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرجاع (248) استبانة، وكانت نسبة المردود (79.48%) من حجم العينة، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وحَاصَت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أظهرت الدراسة أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية "Paltel" أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وهي (السياسات والإجراءات- الأنظمة والقوانين- المعايير والمقاييس- الأنماط السلوكية- القيم التنظيمية - التوقعات التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - الاتجاهات التنظيمية) وبين "مستوى الأداء الوظيفي". أظهرت الدراسة أن العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجوانب الإبداعية والابتكارية بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات والتطورات الجديدة. وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: زيادة درجة الاهتمام بمجال الثقافة التنظيمية من قبل إدارة الشركة والعاملين، لأن الاهتمام بثقافة المنظمة يساهم في تنمية وتطوير أداء الشركة، زيادة درجة اهتمام العاملين بالقيم الإيجابية التي تُسهم في زيادة مستوى الكفاءة الإدارية، زيادة درجة اهتمام العاملين بالأنماط السلوكية الفعالة التي تساهم في تعزيز مكانة الشركة وتطويرها.

### 23- دراسة الزعبي (2006) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للموظفين، دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان":

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده: (السرعة، والجودة، والموثوقية، والمعرفة بالعمل) في تحسن الأداء الوظيفي كمتغير تابع، والتعرف إلى التباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال يُعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية، وقد أُجريت الدراسة في دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة لجمع المعلومات. وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين في دائرة ضريبة الدخل، البالغ عددهم (353) موظفًا، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة، فضلًا عن تباين استخدام تكنولوجيا

المعلومات في أداء الأعمال من قبل الموظفين؛ يُعزى إلى اختلاف خصائصهم الديموغرافية: (الجنس، والعمر، والمؤهل الدراسي، وسنوات الخبرة). وقد خلصت الدراسة لجملة من التوصيات من أهمها: يتوجب متابعة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والسعي لامتلاك الاحداث والملائم لطبيعة عملها، ضرورة مراعاة الفروقات الفردية بين العاملين من حيث أدائهم للأعمال، عقد دورات تأهيلية للعاملين في ما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات، على الباحثين القيام بإجراء دراسات مستقبلية تربط بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي.

## ثانيًا: الدراسات الأجنبية:

### 1- دراسة Al-Shobaki et. al. (2017) بعنوان: "كفاءة تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة الموارد

#### البشرية في الجامعات الفلسطينية"

#### "The Efficiency of Information Technology and its Role of e-HRM in the Palestinian Universities":

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (توافر البنية التحتية) وتأثيرها على المتغير التابع إدارة الموارد البشرية إلكترونيًا، في الجامعات في قطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة لجمع المعلومات، ويتألف مجتمع الدراسة من مراكز لموظفي تكنولوجيا المعلومات، البالغ عددهم (35) موظفًا يعملون في جامعات في قطاع غزة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك موافقة من عينة الدراسة على توافر البنية التحتية في مركز تكنولوجيا المعلومات، وأكدت الدراسة أن تعاون مراكز تكنولوجيا المعلومات لمؤسسات القطاع الخاص قليل ومحدود، كما أكدت النتائج توافر نظم المعلومات الإدارية لجميع الأنظمة الإدارية بطريقة متوسطة، وأن هذه الأنظمة مناسبة بشكل معتدل لبناء نظام إدارة إلكتروني. وتوصلت الدراسة إلى التوصيات من أهمها الحاجة إلى توفير الدعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات لأهميتها في عملية التغيير في الإدارة الإلكترونية، والحاجة إلى تطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لتغطية جميع الجوانب الإدارية، والحاجة إلى تطوير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجامعات. لأنها تلعب دورًا رئيسيًا في نجاح عملية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية. أهمية اعتماد المراسلات الإلكترونية الداخلية بدلاً من الورقية، مما يساهم بشكل كبير في تقليل النفقات المالية الإدارية، وسرعة إنجاز العمل. الحاجة إلى دمج نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والعمل على ربط ما هو موجود حاليًا كخطوة أولى نحو الانتقال التدريجي إلى الإدارة الإلكترونية.

### 2- دراسة Mamoudou (2014) بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الشركات

#### التجارية في تاهوا النيجر الهند"

#### "Impact of Information Technology in Human Resources Management":

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات (IT) في ممارسات الموارد البشرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداةً لجمع المعلومات، وتم عبر دراسة كفاءات الموظفين في الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى أنَّ استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق وفورات في التكاليف للشركة، وتقليل وقت العملية، ونوعية العمل، والإسهام في التطوير الإستراتيجي للشركة، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق إستراتيجية العمل في إطار إدارة الموارد البشرية في توجيه الأعمال نحو التميز والوصول إلى القدرة التنافسية في سوق، وعلى الرغم من استبيان الحقيقة كشفت أن تكنولوجيا المعلومات تدعم الوصول إلى أهداف الموارد البشرية باعتدال، إلا أن خطة دقيقة لتنفيذ نظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن تدعم بشكل كبير استراتيجية الموارد البشرية في الشركة لتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة (KPI). يجب أن يحتوي المشروع بشكل رئيسي على ما يجب تحقيقه، مما يعني كيف يمكن لأدوات تكنولوجيا المعلومات دعم مؤشرات الأداء الرئيسية، وأي نوع من عمليات الموارد البشرية يجب أن تدعمها أدوات تكنولوجيا المعلومات. سيتم توسيع البحث من خلال مزيد من الاستبيانات، تؤكد الدراسة الاستقصائية أن الشركات تستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ويجب أن تشمل جميع عمليات الموارد البشرية، مما يدعم جميع أجزاء إدارة الموارد البشرية بدءًا من وظائف "التوظيف حتى التقاعد" داخل الشركة. يقدم البحث أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، حيث تزداد أهميتها ليس فقط بسبب زيادة إنتاجية الموارد البشرية، ولكن في نفس الوقت تزداد قيمة المنظمة، بما في ذلك أهم أصولها - رأس المال البشري.

### 3- دراسة Jahanian et. al. (2012) بعنوان "تأثير التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وعلى أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية جامعة آزاد الإسلامية إيران"

#### **"The Impact of Information Technology and Communication Training on the Performance of Human Resources in Educational Organizations":**

هدفت هذه الدراسة الى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي. وشملت عينة الدراسة 97 مشاركًا من أصل (128) موظفًا وخبيرًا في كليات العلوم التقنية بجامعة طهران. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز المهارات، الكفاءة، النجاح، السرعة، وتطوير الاهتمام في المؤسسات التعليمية. تم التحقق من موثوقية الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ، الذي بلغ 0.88%، وأوصت الدراسة توفير دورات تدريبية منتظمة لتحسين مهارات الموظفين. تعزيز استخدام تكنولوجيا

المعلومات لتحسين العمليات التنظيمية. تطبيق استراتيجيات تعليمية مبتكرة لتحفيز الموظفين. تطوير بيئة عمل داعمة لتطبيق التكنولوجيا بفعالية.

4- دراسة Al-Omari & Al-momani & Omari (2017) بعنوان "تأثير التكنولوجيا على الموارد البشرية إدارة تأثير الحوافز على أداء الموظفين في القطاع العام: دراسة حالة في وزارة العمل في بلدية وادي السلالة

**"The Impact Of Incentives On The Performance of employees in public sector: Case study in Ministry of labor":**

هدفت هذه الدراسة هو تقييم أثر الحوافز على أداء الموظفين في الأردن، دراسة حالة: (وزارة العمل)،،  
واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات إذ وزعت على عينة الدراسة (50) موظفًا في القطاع العام في الأردن، ظهر النتائج أن الحوافز تؤثر على أداء الموظفين في القطاع العام في الأردن، ولا تؤثر الخبرة العملية على أداء الموظفين في القطاع العام، كما أن المؤهلات لا تؤثر على أداء الموظفين في القطاع الحكومي، وظهرت النتائج أيضًا وجود اختلافات في درجة تأثير الحوافز على رفع الأداء بين العاملين في المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة في الأردن، كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الحوافز المادية والمعنوية لها تأثير إيجابي على رفع أداء الموظفين في المستشفيات العامة والخاصة في منطقة الوسط الأردني. وتوصلت الدراسة الى التوصيات التركيز على توفير تعويضات عادلة وكافية عند تقاعد الموظفين، والاهتمام بتطوير نظام فعال لتقييم أداء الموظفين، والاهتمام بتوفير الدعم المعنوي والمدح للموظفين لرفع مستوى أدائهم، وإجراء المزيد من الدراسات حول موضوع الدراسة من خلال تطبيقها في قطاعاتهم

5- دراسة Jackson (2014) "المشاركة في العمل والأداء الوظيفي العلاقة: استكشاف تأثير التوسط الذكاء العاطفي سمة"

**"The Work Engagement and Job Performance Relationship Exploring the Mediating Effect of Trait Emotional Intelligence":**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الصفات المتعلقة بالعواطف كوسيط في العلاقة بين الانخراط في العمل والأداء الوظيفي. في جامعة ولاية سان خوسيه بأمريكا، إذ تكونت عينة الدراسة من (225) طالبًا من جامعة ولاية سان خوسيه، واعتمد الباحث على الاستبانة أداة لجمع البيانات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، ومن نتائجها وُجد أن الانخراط في العمل يؤثر بشكل مباشر على كل من الأداء الوظيفي وأداء المهام الإضافية، مما يشير إلى أن

الموظفين المنخرطين أكثر احتمالاً لتحقيق أداء جيد في المهام المتعلقة بالعمل (الأداء الوظيفي) وأيضاً في تجاوز المتوقع منهم في دورهم الوظيفي (الأداء الإضافي). بالإضافة إلى ذلك، كان الانخراط في العمل متنبئاً بالذكاء العاطفي، مما يدل على أن الموظفين المنخرطين كانوا أكثر احتمالاً لاستخدام الصفات المتعلقة بالعواطف في مكان العمل مقارنةً بأولئك الأقل انخراطاً. علاوة على ذلك، كان الذكاء العاطفي متنبئاً بكل من الأداء الوظيفي والأداء الإضافي، مما يشير إلى أن إدارة المشاعر بشكل فعال، وإظهار مهارات اجتماعية قوية، وإظهار ضبط النفس، وعرض شعور عام بالرفاهية (أي الذكاء العاطفي) يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء في العمل. أخيراً، تم الوساطة جزئياً بين الانخراط في العمل وكل من الأداء الوظيفي والأداء الإضافي بواسطة الذكاء العاطفي. توفر هذه الدراسة معلومات جديدة حول الذكاء العاطفي وتأثيره على السلوكيات المتعلقة بالعمل في بيئة تطبيقية.

**6- دراسة Farouk, Mohammed (2012) "تأثير تكنولوجيا المعلومات على ممارسات الموارد البشرية وكفاءات العاملين"**

**"The Impact of Information Technology on Human Resource Practices and Competencies":**

هدفت الدراسة إلى معرفة أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير في الموارد البشرية (HR)، وفي نفس الوقت في المديرين، والموظفين، والعملاء، والموردين، وزيادة توقعاتهم لوظائف الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل وظائف الموارد البشرية يزيد من الفعالية وكفاءة ممارسات الموارد البشرية، ويقلل الوقت والتكاليف. وعلاوة على ذلك، فإنه يسهل توزيعات المعلومات على طول التسلسل الهرمي التنظيمي، فإنه يتيح اتخاذ القرارات التنظيمية وإدارة المعرفة، ن تحويل إدارة الموارد البشرية من وظائف إدارية إلى تركيز استراتيجي يحدد كفاءات جديدة لمهنيي الموارد البشرية الناجحين. تشمل هذه الكفاءات المعرفة التجارية، وإدارة التغيير، والكفاءات التكنولوجية. يمكن أن يكون مهنيي الموارد البشرية غير ناجحين في التكيف مع تكنولوجيا المعلومات في الأعمال رغم معرفتهم بالتكنولوجيا. لكي يكونوا لاعباً مهماً في المنظمة ويخلقوا قيمة لها، يحتاج مهنيي الموارد البشرية إلى معرفة الأعمال وبيئتها. كما أن التكيف مع تكنولوجيا المعلومات يغير الروتين، وعمليات الأعمال، وعادات العمل. لذا، يحتاج مهنيي الموارد البشرية إلى امتلاك كفاءات إدارة التغيير. كما يحتاج مدراء الموارد البشرية أيضاً إلى كفاءات جديدة في تكنولوجيا المعلومات ومعرفة أكبر بوسائل تكنولوجيا المعلومات مقارنة بما كان لديهم في الماضي.

### ثالثاً: مناقشة الدراسات السابقة:

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أنها تتشابه في تناولها لأهمية التكنولوجيا، وكيف أنها سبيل البشرية للتطور والنمو، وتناول كل منها تطبيقاً في مجال معين، وكانت النتيجة إيجابية؛ لما لها من أثر واضح في الإنتاجية وسير العمل وتحسين الأداء التنظيمي، والوصول للأهداف الإستراتيجية، وأن البيئات التي أُجريت فيها الدراسات السابقة تنوعت بين عربية وأجنبية، وكذلك تنوعت المنظمات التي طُبِّقَت عليها الدراسات السابقة (جامعات، وشركات تأمين، وشركات اتصالات، ومصارف عربية وأجنبية، ومؤسسات تعليمية)، واتفقت الدراسة الحالية من حيث أخذ تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل مع الأبعاد الآتية: (المستلزمات المادية، والموارد البشرية والمستلزمات البرمجية والإجراءات ومستلزمات الشبكات) مع دراسة كلٍّ من: (كوثر، مداحي، 2022)، و(هادي، 2021)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(سالم، 2014)، و(محمد، موساوي، 2012)، و(عطية، 2012)، و(عباس، 2011)، و(محمد، موساوي، 2009)، واتفقت الدراسة الحالية أيضاً من حيث أخذ الأداء كمتغير تابع مع دراسة كلٍّ من: (فتوح، 2022)، و(هادي، 2021)، و(كنسة، وصولي، 2020)، و(بلال، وكشوب، 2020)، و(بلحاج، وبن كليب، 2019)، و(الرواحنة، 2013)، و(شواي، 2016)، و(عطية، 2012)، و(الزعي، 2006)، و(عكاشة، 2008)؛ إذ يتم تحقيق فاعلية الأداء الوظيفي من خلال العديد من المتغيرات (كمية العمل، ونوعية العمل، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز، وتبسيط العمل، والمثابرة والوثوق).

ويمكن توضيح مصفوفة تكرار أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في الجدول رقم (1-1) والجدول رقم (1-1)

(2):

جدول رقم (1-1): مصفوفة بيان تكرار أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) في الدراسات السابقة

17	16	15	14	13	12	11	8	6	5	4	3	1	الدراسة/ المتغيرات	م
الارسال	الخزن	المعالجة	موارد البيانات	موارد الشبكات واتصالات	المستلزمات التنظيمية	الموارد البرمجية والإجراءات	الموارد البشرية	المستلزمات المادية	جودة برمجيات إدارة الموارد البشرية	جودة البنية التحتية لأنظمة الموارد البشرية	أنظمة إدارة الموارد البشرية	استخدام تكنولوجيا المعلومات		
			✓	✓		✓	✓	✓				✓	كوثر، ومداحي (2022)	1
				✓		✓		✓					هادي (2021)	2
			✓	✓		✓	✓	✓					عقيلي، وآخرون (2020)	3
												✓	كروش، وآخرون (2020)	4
												✓	هيكل (2015)	5
											✓	✓	فاطمة (2015)	6
				✓		✓	✓	✓					سالم (2014)	7
									✓	✓	✓		الرواحنة (2013)	8
				✓		✓	✓	✓					عطية (2012)	9
			✓	✓	✓	✓	✓	✓					محمد، موساوي (2012)	10
				✓		✓	✓	✓					عباس (2011)	11
												✓	العتيبي (2010)	12
✓	✓	✓	✓										جمعة (2010)	13
			✓			✓	✓	✓					محمد، موساوي (2009)	14
												✓	الزعي (2006)	15
1	1	1	5	7	1	8	7	8	1	1	2	6		المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

جدول رقم (1-2) مصفوفة بيان تكرار أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) في الدراسات السابقة

م	الدراسة/ المتغيرات	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
		كمية الأداء	كفاءة الأداء	نوعية الأداء	الوقت المتجز للأداء	تبسيط العمل	العمليات الداخلية	التدريب والنمو	رضا الزبائن	الأداء المالي	الأداء الإداري	الأداء التسويقي	المخاطرة والوقت	معرفة العمل	التركيز على الزبون	العمليات الداخلية	التعلم والنمو	الالتزام والعهد المبذول	القدرات وسرعة الأداء	الدافعية	والرضاء الوظيفي	بيئة العمل	الأداء الوظيفي
.1	فتوح (2022)	✓											✓										
.2	هادي (2021)	✓			✓	✓																	
.3	كسنة، وصولي (2020)														✓	✓		✓	✓	✓	✓		
.4	بلال، وكشوب (2020)	✓											✓	✓									
.5	بلحاج، وابن كليب (2019)		✓	✓	✓																		
.6	الراشدان، وعليمات (2019)																					✓	
.7	سكر (2018)																					✓	
.8	شؤاي (2016)	✓			✓	✓																	
.9	هيكل (2015)						✓	✓	✓														
.10	فاطمة (2015)							✓															
.11	الرواحنة (2013)		✓																		✓		
.12	عطية (2012)	✓	✓	✓	✓																		
.13	محمد، وموساوي (2012)										✓												
.14	العتيبي (2010)																					✓	
.15	جمعة (2010)														✓	✓	✓						
.16	محمد، وموساوي (2009)										✓	✓											
.17	عكاشة (2008)	✓											✓	✓									
.18	الزعيبي (2006)				✓	✓							✓	✓									
	المجموع	6	3	8	5	3	1	2	1	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	3

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

## رابعاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. تعد الدراسة من الدراسات المحدودة -في حدود علم البحث- التي درست موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، واختلفت الدراسة عن جميع الدراسات السابقة، ما عدا دراسة (عطية، 2012)، و(الزعي، 2006)، وفي ربطها استخدام تكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي؛ إذ ركزت تلك الدراسات على دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات مع متغيرات متعددة، مثل: (كمية العمل، ونوعية العمل، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز، وتبسيط العمل وطبيعة العمل).
2. اختلفت بيئة الدراسة الحالية (المحلية) عن بيئات الدراسات السابقة، ما عدا دراسة (هادي، 2021).
3. اختلفت الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة من حيث زمان إجرائها.
4. تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في طبيعة منهجها، إذ اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل عينة ومتغيرات وأبعاد الدراسة، والاعتماد على أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة.
5. تُعدُّ الدراسة الحالية امتداداً للدراسات السابقة؛ إذ تتفق مع الدراسات السابقة في موضوع تكنولوجيا المعلومات في الكشف عن مفهوميها وأهدافها وعناصرها وخصائصها ومكوناتها ومعوقاتهما، غير أن الدراسة الحالية تميزت بقياس أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي في منطقة جغرافية جديدة لم تتطرق إليه الدراسات السابقة، وهو منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

## خامساً: الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمت الاستفادة من الدراسات في الآتي:

1. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات، والكيفية التي تم فيها تحليل البيانات في تلك الدراسات.
2. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري.
3. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين الاستبانة.
4. استفاد الباحث من المراجع والكتب التي اعتمدها الدراسات السابقة في توفير الوقت والجهد والتكلفة.

## الفصل الثاني

### تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات، ووظائفها

## المبحث الأول

### ماهية تكنولوجيا المعلومات

من أبرز سمات هذا العصر استخدام التقنيات الإلكترونية في الإدارة الحديثة، ومن بين هذه التقنيات التي نراها في كل شأن من شؤون حياتنا اليومية بروز أنظمة المعلومات؛ إذ أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، ونتيجة لاستخدام الاتصالات والإنترنت؛ ظهرت الحاجة إلى استخدام نمط جديد من الإدارة، ألا هو الإدارة الإلكترونية القائمة على التنظيم الشبكي والسرعة الفائقة، مقابل الإدارة التقليدية القائمة على الهرمية والحركة البطيئة، وباستخدام الإنترنت في وظائف الإدارة تحولت وظائف الإدارة إلى أنماط جديدة من المهام تقوم على التكيف مع الإنترنت ومتطلباته في تخطيط وتنظيم إلكتروني، وقيادة ورقابة إلكترونية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية؛ مما يساعد على إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

### أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

شهد العالم انفجاراً معلوماتياً هائلاً، وتحولاً سريعاً طال المنظمات كافة؛ بسبب الثروة التكنولوجية التي أسهمت في تطوير أداء المنظمات بشكل ملحوظ؛ وذلك بهدف تحسين جودة منتجاتها لتلبية رغبة الزبون الذي يعد محور التنافس في السوق التجاري. كما أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً، وبدقة متناهية، مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات؛ وذلك نظراً لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، إذ أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة ومهمة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية، وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في الإنجاز، وتحسين الجودة؛ مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة (عطية، 2012: 321).

## 1- مفهوم التكنولوجيا (Technology):

تُعَدُّ التكنولوجيا إحدى الموارد الإستراتيجية في أي منظمة؛ إذ لا يمكن أداء النشاطات الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد عليها، فضلاً عن كونها أداةً مهمةً في التخطيط والبحث والتطوير والإنتاجية (العزاني، 2018: 41).

وتتكون التكنولوجيا (Technology) من كلمتين هما (Techno) وتعني الفن، والثانية (Logy) تعني علم، ويقصد اليونانيون القدماء من كلمة الفن تكنولوجيا تعني عمليات إنتاج أو تساعد في تحقيق إنتاج المواد وخدمات التي يعتبرها الإنسان مفيدة، وعرف عالم الاجتماع دانييل بل تكنولوجيا بأنها ترتيب منظم لخبرة الإنسان ووسائل الفعالية بطريقة منطقية وتوجيه الطبيعة لاستخدام قوتها من أجل الانتفاع المادي (حجرية، 2022: 16).

وتُعرَّف بأنها "الوسائل التي صنعها أو أوجدها الإنسان طبقاً لطرق عملية، واعتماداً على معارفه وخبراته ومهارته وسخرها لخدمته"، وأيضاً هي "التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات المختلفة التي جاءت نتيجة للبحث العلمي". (عقيلي، وآخرون، 2020: 173).

لذلك فإن الباحث ممكن يستنتج أن التكنولوجيا تعد جهد بشري وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية، وغير البشرية المتاحة في مجال معين واستخدامها في اكتشاف وسائل تكنولوجيا لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.

ويرى الباحث أنه يمكن تلخيص ما يتضمنه مفهوم التكنولوجيا في النقاط الآتية:

- 1- وجود أنظمة فرعية يتكون منها النظام.
- 2- ضرورة وجود نوع من التجانس في العمل بين مكونات كل من هذه الأنظمة الفرعية الداخلية في عملية الإنتاج؛ حتى يتم التجانس العام الذي يؤدي إلى حسن سير العمل وتحقيق أهداف الإنتاج.
- 3- الديناميكية والتفاعل بين جميع عناصر هذه الأنظمة وفروعها.
- 4- وجود الضوابط التي تساعد على الإحكام في هذه العمليات والقدرة على التقييم المستمرة لكل منها.

## 2- مفهوم المعلومات (Information):

عند مناقشة تكنولوجيا المعلومات يجد المرء نفسه منهمكاً في ماهية التكنولوجيا، بعيداً عن التساؤل المهم وهو: ما الشيء الذي نريد الحصول عليه من استحداث التكنولوجيا وتطورها؟، والذي يأتي في المقام الأول هو الحصول على المعلومات؛ لأنها الشيء الذي يهم معظم الأفراد في تحقيق وإنجاز أعمالهم.

والمعلومات "هي البيانات المصنوعة بطريقة هادفة؛ لتكون أساساً لاتخاذ القرار" (عقبلي، وآخرون، 2020: 175).

وتُعرَّف المعلومات بأنها "مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات، والتي تكون منها تنمية أو زيادة معرفة الإنسان، فهي قد تكون عن الأماكن أو عن الأشياء أو عن الناس، وبالتالي فالمعلومات هي معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة، أو الاتصال أو ما يشابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها" (محمد، 2007: 307).

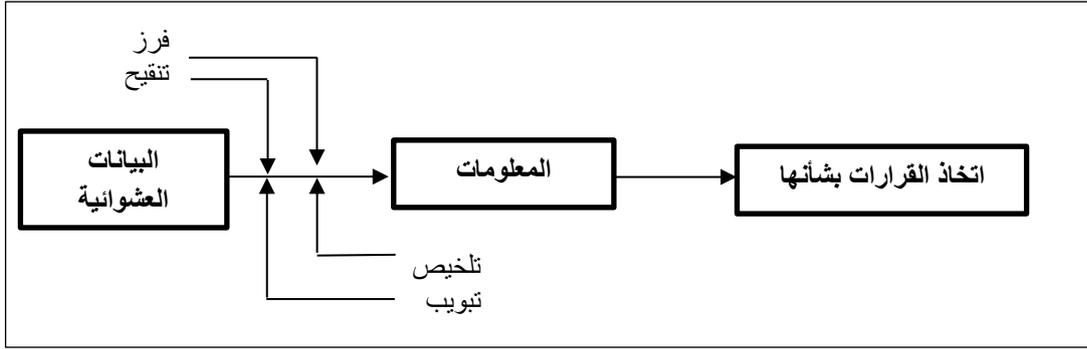
من التعريف السابق يمكن التعرف إلى البيانات والمعلومات والمعرفة والمعلوماتية كما هو مبين أدناه:

### أ- البيانات (Data):

تُعرَّف البيانات بأنها "الحروف والجمل والعبارات والأرقام والرموز غير المنظمة وغير المرتبطة بموضوع واحد، والتي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل والشرح، والتي إذا ما فرزت وصنفت وبوبت ونظمت فإن هذه البيانات تحول إلى معلومات" (محمد، 2007: 307). كما عُرِّفت بأنها "المادة الخام المسجلة كرموز أو أرقام أو جمل وعبارات يمكن للإنسان تفسيرها أو تحليلها" (خلف الله، 2020: 15).

يتضح كذلك أن البيانات يمكن تحويلها إلى معلومات يعتمد عليها بوصفها مدخلات في عملية اتخاذ القرارات في جميع المنظمات، وتتألف عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خطوات محددة يمكن التعبير عنها من خلال الشكل الآتي:

## الشكل (1-2): تحويل البيانات إلى معلومات



المصدر: العزاني، محمد عبدالعزيز، 2018، "أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز قيمة الزبون"،

حضر موت، اليمن، 46.

### ب- المعلومات (Information):

تُعرَّف الموسوعة البريطانية المعلومات بأنها "الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عرب وسائل الاتصال المختلفة أو عبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع". (ليلى، ربيحة، 2023:3). وعُرِّفَت كذلك بأنها "ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرارات" (محمد، 2007:307).

ويشير معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون الموظفين إلى أن المعلومات هي "المرحلة التي تصل فيها البيانات إلى القدر الذي يمكن أن يكون لها معنى، ويستفاد منها للممارسة في إنجاز المعاملات وإدارة النشاطات واتخاذ القرارات" (العزاني، 2018:45).

وعُرِّفَت بأنها "البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات؛ أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية وفي أي شكل". (خلف الله، 2020:15).

و"المعلومات هي البيانات المصوغة بطريقة هادفة لتكون أساسًا لاتخاذ القرار" (عقبلي، وآخرون، 2020:

175).

وكذا "يُطلَقُ على البيانات معلومات عندما يتم استخدامها بوصفها مدخلات للحصول على معلومات تنفيذ في عملية اتخاذ القرارات" (العزاني، 2018: 47).

ويُعرِّفُ الباحث المعلومات بأنها: حزمة من البيانات المتنوعة والتي يمكن معالجتها بصورة جيدة؛ لتحقيق هدف الوصول إلى اتخاذ القرار المناسب في المنظمة.

وذكر (العزاني) ان المعلومات تتفق في عدد من المميزات يمكن اجمالها في الآتي: (العزاني، 2018: 47)

1. المعلومات هي بيانات تم معالجتها وتحليلها وتفسيرها لتلبي احتياجات المنظمات الإدارية والمستفيدين في العمليات الراهنة والمستقبلية.
2. تقدم المعلومات إضافة للمعرفة البشرية، وتقدم فوائد ذات فعالية وقيم كبيرة لصانعي ومتخذي القرارات الإدارية.
3. تُعدُّ المعلوماتُ الأساسَ الذي تعتمد عليه المنظمات في تحليل نشاطاتها، ووضع مؤشرات تطورها المستقبلي.
4. المعلومات مورد استثماري مهم من موارد المنظمات، تُمكنها من إحداث التطوير الملائم في مجمل العمليات الإدارية والإنتاجية والخدمية.
5. تؤدي المعلومات الجيدة إلى تحسين جودة المخرجات في جميع المنظمات.

#### ● الفرق بين مفهومي البيانات والمعلومات:

في حين قد أظهرت التعريفات السابقة للبيانات والمعلومات وجود بعض الخصائص المشتركة، فإنها بالمقابل تظهر وجود فروق بينها تتعلق بالوظيفة التي تؤديها كل من البيانات والمعلومات.

وعلى الرغم من وجود اختلافات وفروق بين المفهومين، إلا أن بعض المهتمين والباحثين يخلط بينهما ويعدونهما مترادفين، بينما فرق باحثون آخرون بين المفهومين. ويمكن إيضاح الفروق الأساسية بين كلٍّ من المعلومات والبيانات في الجدول الآتي: (العزاني، 2018: 47)

جدول رقم (2-1): الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات

المعلومات	البيانات	مجال الفرق
منتظمة في هيكل تنظيمي	غير منتظمة في هيكل تنظيمي	الترتيب
محددة القيمة بتحديد عوامل النفقة والتأثير على قيمة المعلومات	غير محددة القيمة	القيمة
الصعيدين الرسمي وغير الرسمي	الصعيد غير الرسمي	الاستعمال
محدد المصدر	عديدة المصدر	المصدر
عالية	منخفضة	الدقة
مخرجات	مدخلات	موقعها في النظام
صغير نسبيًا بحجم البيانات	كبيرة جدًا	الحجم

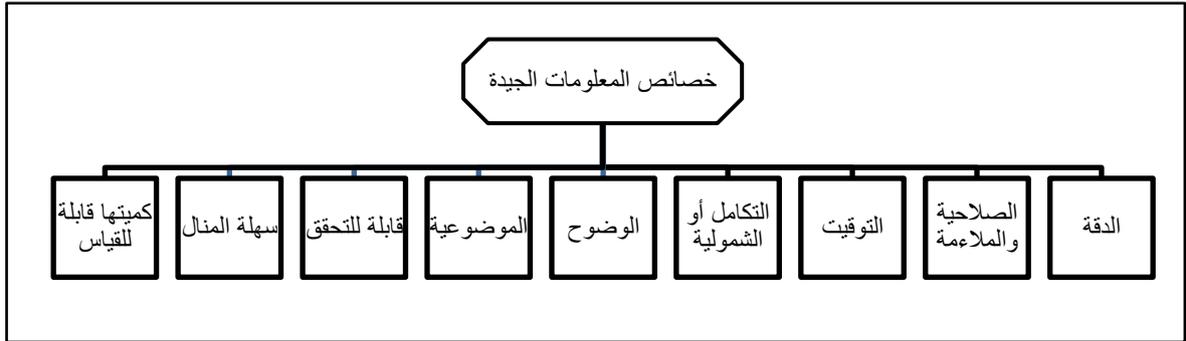
المصدر: العزاني، محمد عبدالعزيز، 2018م، " أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز قيمة الزبون"، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، اليمن، ص48.

● خصائص المعلومات الجيدة:

لكي تكون المعلومات ذات فائدة؛ فلا بد من أن تتوفر فيها عدد من الخصائص، وهي (هيكل، 2015:17):

1. الدقة: أي خلو المعلومات من الأخطاء.
2. الصلاحية والملاءمة: أي ملاءمة المعلومات مع احتياجات المستخدم.
3. التوقيت: وذلك بتوفيرها في الوقت المناسب للمستخدم.
4. التكامل أو الشمولية: أي تقديم المعلومات كاملة وبدون أي نقص عن الحالة المعنية.
5. الوضوح: أي أن تكون المعلومات بعيدة عن الغموض.
6. الموضوعية: بأن تكون بعيدة عن التحيز.
7. قابلة للتحقق: أي تكون قابلة للمراجعة أو الفحص والتحقق.
8. سهولة المنال: أي إمكانية الوصول إليها وعدم تحمل المشقة وكلفة التأخير للحصول عليها.
9. كميتها قابلة للقياس: أي إمكانية تحديد حجمها في ضوء إمكانيات نظام المعلومات وحاجة المستخدم.

## الشكل (2-2): خصائص المعلومات الجيدة



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة هيكل، (2015: 17)

### ج- المعرفة (Knowledge):

تُعرَّف المعرفة بأنها "مجموعة من المعلومات الموجهة والمختبرة والتي تخدم موضوع معين تمت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيتها، بحيث نحصل من تراكمية هذه المعلومات وخصوصيتها على معرفة متخصصة في موضوع معين" (محمد، 2007: 307).

وعرّفها قاموس أوكسفورد بأنها "الخبرات والمهارات المكتسبة من قبل شخص من خلال التجربة أو التعليم أو الفهم النظري أو العلمي لموضوع" (خلف الله، 2020: 15).

### د- المعلوماتية (Informatics):

تُعرَّف بأنها "العلم الذي يدرس استخدام ومعالجة البيانات والمعلومات والمعرفة. فالمعلوماتية ليس علم الحاسوب، بل هي تطبيق لعلم الحاسوب فهي معالجة المعلومات إلكترونياً" (خلف الله، 2020: 15).

### 3-تعريف مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تُعرَّفُ تكنولوجيا المعلومات بأنها: جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسب الآلي، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس، وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات (كوثر، مداحي، 2020: 4).

كما عرّفَ المجلس الاستشاري للبحوث التطبيقية في بريطانيا مصطلح تكنولوجيا المعلومات بأنه: "يتناول المجالات العلمية والتكنولوجية والهندسية، إضافة إلى أساليب الإدارة المستخدمة في معالجة المعلومات وتطبيقاتها للحاسبات الآلية وتفاعلها مع الناس والآلات، وكذلك الأمور المرتبطة بالنواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية" (هيكل، 2015: 17).

ويرى (عباس) "أن تكنولوجيا المعلومات هي الأكثر قدرة على المحافظة على المعرفة كرصيد أو كرأس مال فكري في جانبه الصريح (المحدد ببراءات الاختراع، قواعد البيانات أنظمة المعلومات، وكل ما يتعلق بالجانب الرشيد)، وهذا يتكامل مع النظرة للمعرفة كتدفق أو كرأس مال فكري في جانبه الضمني، أي عملية توليد وإنشاء مستمرة يمثلها الأفراد في الشركة فإذا كانت تكنولوجيات المعلومات هي التي تجمع وتوثق وتنظم فإن الأفراد هم الذين يستخدمون ذلك كله؛ من أجل توليد معرفة جديدة تخلق القيمة وتعزز الميزة التنافسية للشركة". (عباس، 2011: 258)

يمكن للباحث أن يستنتج من التعريفات السابقة أنّ تكنولوجيا المعلومات تُعدُّ الأداة الأساسية التي تساعد في الحفاظ على المعرفة كرأس مال فكري، وتتمثل أهمية هذه الأدوات في تسهيل جمع المعلومات، وتوثيقها، وتنظيمها بطريقة فعالة، وذلك يساعد في تحويلها إلى رأس مال فكري يمكن استخدامه لتعزيز الميزة التنافسية للمنظمة.

"وهي كذلك مجموعة الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني، سواء أكانت على شكل نص أو صوت أو صورة، وذلك باستخدام الحاسوب" (الزعيبي، 2006: 8).

كما يُقصدُ بتكنولوجيا المعلومات أنهما: "الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثال لمختلف أنواع المعارف، والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلى المعرفة، وكذلك جعل مثل هذه المعلومات متاحة للمستخدمين منها، وتبادلها وإيصاله بالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة التي تتطلبها أعمال ووجبات الإنسان المعاصر" (كروش، وآخرون، 2019:164).

"وُعرِّفُ تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الأجهزة المادية والبرمجيات والكادر البشري أو صانع المعرفة" (عباس، 2011: 258).

وفي هذا الإطار يرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات تعتمد بشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرامج الحاسب، انطلاقاً من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية الحاسب الآلي، كما تعتمد تطبيقاتها على عدة مراحل معالجة البيانات التي تتضمن: التنظيم، والتبويب، والتخزين، والترميز، والتحليل؛ لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة، للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسبين.

وتتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير، كظهور البرامج المتطورة التي تتضمن النظم الخبيرة، والذكاء الاصطناعي، وقواعد البيانات، وأتمتة المكاتب والإنترنت، والإكسترانت، والبريد الإلكتروني، وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة. (هيكل، 2015:17)

### ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها وقدراتها من الأمور المهمة والإستراتيجية في نقل المعرفة وتوليدها والمشاركة فيها، وتطوُّر الفكر الإداري الأكاديمي والتطبيقي خلال العقود الأخيرة قد أوجد الحل لكثير من مشكلات الإدارة، وبوصفها نتيجة لهذا التطور؛ فقد حدث تغيير هيكلي في وظائف الإدارة وأساليب العمل في المنظمات الحديثة بعد معالجة وتحليل المعلومات، التي أصبحت تشكل مورداً مهماً من الأبعاد الأساسية للعملية الإدارية، ومن هنا فإن ظهور تكنولوجيا المعلومات أوجد فرصاً جديدة أمام مديري منظمات الأعمال لإيجاد مجالات لاستخدامها في إستراتيجيات الأعمال (العزاني، 2018: 51).

وذكر الباحثان (هيكل) و(عطية) أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن فيما يأتي: (هيكل، 2015:16) و (عطية، 2012:322).

1. تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها ومنتجاتها وأسواقها؛ لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة.
  2. تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة؛ إذ إنَّ تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
  3. تدفع وتساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للموظفين؛ الأمر الذي يساعد على تقديم أعمال وأفكار مبدعة، وتسهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها، وهي: السرعة، والثبات، والدقة، والموثوقية.. إلخ. وهي تنعكس على كفاءة الأداء.
  4. مكَّنت تكنولوجيا المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها، من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.
  5. أسهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توافره من قاعدة معلومات مستقبلية.
  6. تحسِّن عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار، وتوفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات.
  7. تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات (الترشيح)، وتقليص عدد المستويات الإدارية، وتبني الهياكل التنظيمية بدلاً من التقليدية، وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال، مثل: مدخل إعادة هندسة الأعمال. (هيكلم، 2015:16)
  8. تساعد المنظمات على الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل متميز ومناسب.
  9. تساعد المنظمة على إيجاد فرص جديدة للعمل.
  10. تُعدُّ القاعدة الأساس التي تبني المنظمات الإدارية على ضوئها ميزتها التنافسية؛ لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فعال ورئيس في نجاح تلك المنظمات.
  11. تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمة، وإعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها (عطية، 2012:322).
- وذكر (الزعي) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يوفر الفرص للقيام بما يأتي (الزعي، 2006:9):

1. تستطيع المنظمات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات تطوير خدمات جديدة.

2. تستطيع المنظمات أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات المقدمة حاليًا.
3. تساعد تكنولوجيا المعلومات على تحسين نوعية الخدمات المقدمة.
4. تساعد تكنولوجيا المعلومات على تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة.
5. تعمل تكنولوجيا المعلومات على تقليل الصعوبات المرتبطة بعملية إنتاج أو استخدام الخدمات المقدمة.
6. تساعد تكنولوجيا المعلومات على سرعة تقديم الخدمات.
7. تعزز تكنولوجيا المعلومات الثقة في المعلومات التي يحتاجها الموظفون في تنفيذ الأعمال.

### ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات من الأسس الرئيسة للعصر الحالي، إذ أصبحت تؤدي دورًا حيويًا في مختلف المجالات والأعمال والحياة اليومية للأفراد والمنظمات. وتشمل تكنولوجيا المعلومات مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم لجمع وتخزين ومعالجة ونقل وتحليل المعلومات بشكل إلكتروني. وتتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص رئيسة، من بينها السرعة، والدقة، والتوافر، والسهولة، والجودة، والأمان، والتكامل، والاقتصادية. فهي تساعد على تحسين الكفاءة والفعالية في المهام اليومية والعمليات الإدارية، كما تتيح الوصول إلى المعلومات بسهولة ودقة وسرعة، وتحليلها بشكل فعال لاتخاذ القرارات الأكثر دقة وفاعلية.

وقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يأتي (حجرية، 2022: 18-19):

- 1- **التفاعلية:** تطلق هذه السمة على درجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل بالمثل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر، وكذلك مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، المشاركين.

2- **اللاتزامنية:** بمعنى إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستفيد، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستفيدوا من النظام في الوقت واحد، ففي نظم البريد الإلكتروني -مثالاً- تُرسلُ الرسالة من منتجها إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لوجود مستقبل للرسالة. وهو الأمر الذي ييسر التعامل مع الرسائل الإعلامية والاتصالية؛ لأنها تحرر مستقبلها من قيود الزمن والمكان.

وأيضاً ذكر (عقيلي، وآخرون) ما تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، من أهمها ما يأتي (عقيلي، وآخرون، 2020: 178-179):

- 1- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن -إلكترونيًا- متجاوزةً.
- 2- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجمًا هائلًا من المعلومات المخزنة، التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- 3- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- 4- **قليلة التكلفة أو السرعة في وقت معاً:** وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- 5- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنو لوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين؛ من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- 6- **تدريب شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذلك منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- 7- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثال تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.
- 8- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع .

- 9- **قابلية التحرك والحركية:** أي إنَّه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، الهاتف النقال.. إلخ.
- 10- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- 11- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الصوتية إلى فرد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.
- 12- **الشيوع والانتشار:** وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع، لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- 13- **العالمية والكونية:** "وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، إذ تأخذ المعلومات مساراتٍ مختلفةً ومعقدةً تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية".

## المبحث الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات، ووظائفها

### تمهيد

إن تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة من الأدوات والموارد التقنية التي تساعد في جمع وتخزين وتحليل وإدارة ونقل المعلومات بشكل سريع وفعال. وتشمل هذه التقنيات الحوسبة السحابية، وقواعد البيانات، والشبكات، وبرامج الحاسوب، والتطبيقات الإلكترونية، والإنترنت، والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، ويستحسن على المنظمات الهادفة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملها الإداري الإلكتروني أن تدرك مكوناتها والعمل على توفيرها قبل الخوض في التجربة.

أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

#### 1- المكونات المادية (الأجهزة ومعدات الحاسوب):

##### أ- تعريف المكونات المادية (الأجهزة ومعدات الحاسوب):

يُعرَّف الحاسوب بأنه "جهاز إلكتروني يُوجَّه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها، وقد أصبح وجود الحاسوب اليوم ضرورة لا بديل عنها أبداً، فمن الصعب أن نجد نشاطاً أو عملاً معيناً لا مكان للحاسوب فيه، ونتيجة لتنوع الأعمال واختلافها وتطورها؛ فقد كان هناك تنوع في الحواسيب" (هيكل، 2015:16).

وذكرت دراسة (عقيلي، وآخرون) أن المكونات المادية هي "الأجهزة المادية التي تستخدم في أنشطة الإدخال، والمعالجة، والإخراج والتي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية، وأجهزة الادخال، والإخراج المتنوعة، وأجهزة الخزن وكذلك الأوساط المادية لغرض ربط الأجزاء معاً. كما تُعرَّف بأنها جميع الأجهزة والمواد المادية المستخدمة في معالجة المعلومات، مثل: الحاسبات، وأوساط البيانات، والأشياء الملموسة الأخرى التي يمكن بواسطتها تسجيل البيانات من القوائم الورقية إلى القرص المغناطيسي (عقيلي، وآخرون، 2020: 177).

وأوضحت الباحثة (جمعة) أن المكونات المادية هي "جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات

النقل، ومخزن البيانات ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذ إنها تمثل أربع مكونات رئيسية هي أدوات (الإدخال، والمعالجة، والإخراج، والخزن) " (جمعة، 2010: 45).

وتُعرَّفُ الأجهزة ومعدات الحاسوب "بأنها الوسيلة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال قدرتها على إدخال ومعالجة البيانات والمعلومات، والقدرة على تخزينها واسترجاعها؛ مما يؤدي إلى تبسيط الأعمال" (كوثر، مداحي، 2021: 4).

وتضم الأجهزة "مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعاتها، وإمكانات استيعابها لكمّ البيانات. أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ، خزن، معالجة البيانات، وكل ما يرتبط بها من أجهزة؛ كالوحدة المركزية، ولوحة المفاتيح، والشاشة، وغيرها" (فاطمة، 2015: 14).

ويُعرَّفُ الحاسوب بأنه "جهاز إلكتروني مكون من مجموعة آلات تعمل معًا، مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقوم هذا الجهاز بقبول هذه البيانات وتلقيها وتخزينها آليًا، ثم يُجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية للمقارنة بين شيئين أو أكثر، ثم يستخرج ويستخلص هذه العمليات كل ذلك وفقًا واتباعًا لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأمر وتعليمات تسمى برامج، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقًا، ويقوم الحاسب بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليها معًا" (العتيبي، 2010: 15).

"فالحاسوب باعتباره الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها، وكذا تخزينها آليًا، وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحيانًا المقارنة بين شيئين أو أكثر، وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة، بشكل رقمي، التي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0، 1)، وتسمى "Bits"، وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes" (فاطمة، 2015: 14).

وتُعرَّفُ الباحثة (سندي) المكونات المادية بأنها "المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين، كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم عددًا من الأشياء (وحدة المعالجة المركزية، واللوحه الأساسية، والشاشة وغيرها)، وتسمى بالمكونات المادية، وهي الكيان المادي الصلب التي تشتمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

وحدات الإدخال، والمعالجة، والإخراج، التي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات". (سندي، 194:2021)

من خلال ما سبق يمكن للباحث أن يعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها عملية تفاعلية بين المكونات المادية لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آلياً، وتتكون من الوحدات الرئيسية وهي: (الإدخال، والمعالجة، والإخراج) التي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات.

## ب- مكونات الحاسوب:

يتكون الحاسب الإلكتروني من ثلاث وحدات رئيسية، ولا يمكن أن يعمل الحاسب بدون واحدة منها وهي:

1. **وحدات الإدخال:** وهي المسؤولة عن إدخال البيانات والبرامج إلى الحاسب، وفق لغة يفهمها تسمى لغة الحاسب، وتُعرَّف بأنها الأجزاء الصلبة المستخدمة لإدخال البيانات، فهي تمثل حلقة الوصل بين مستخدم الحاسب والحاسب نفسه، فمن خلال هذه الوحدات يستطيع مستخدم الحاسب إدخال البيانات والبرامج إلى ذاكرة الحاسب، وتتولى هذه الوحدات تحويل الحروف والأرقام والرموز التي يدخلها المستخدم إلى ما يناظرها من الشفرات أو الأكواد الثنائية، وتتمثل أهم وسائل إدخال البيانات فيما يأتي: (السلمي، 2010: 131)

1- **لوحة المفاتيح:** وهي من أهم الأجهزة المستخدمة لأغراض إدخال البيانات النصية إلى الحاسب. (سالم، 2014: 20).

2- **الفأرة:** وهي من أهم وحدات الإدخال في الحاسب، ومن الصعوبة بمكان يتم الاستغناء عليها وتقوم الفأرة بعملية تنفيذ الأوامر من خلال مفتاحي الزر الأيسر والأيمن من خلال المستخدم، ويرتبط بجهاز الحاسوب بتوصيل سلكي أو لاسلكي. (سالم، 2014: 21).

3- **الماسح الضوئي:** "وهو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل كل شيء ما إلى خارطة رقمية مطابقة لخصائص مظهره الخارجي، عبر نقاط الضوء المنبعث منه، وذلك تمهيداً لمعالجتها بواسطة الحاسوب". (سالم، 2014: 21).

4- شاشة اللمس: وهي وسيلة تسمح للمستخدم بإدخال كمية محدودة من البيانات، عن طريق لمس شاشة عرض فيديوية حساسة، بواسطة الإصبع أو المؤشر، فهي طبقة شفافة تقوم بالتحسس لحركات اليد أو قلم خاص للكتابة عليها (سالم، 2014:21).

● وحدات الإخراج:

1- الشاشة (monitor): وهي وسيلة للعرض، ووظيفتها إخراج المعلومات إلكترونياً، وهي أنواع منها: LCD و CRT.

2- الطابعة (printer): وظيفتها إخراج المعلومات على ورق، وهي أنواع منها: laser, inject.

3- السماعات (speaker): وظيفتها إخراج الصوت من جهاز الحاسب عن طريق آلة الصوت.

● وحدة المعالجة المركزية processor:

"وهي الأداة التي يمكن أن تقوم بمعالجة المعلومات والبيانات التي يتم إدخالها في الحاسب" (حجرية، 2022:23). وتتكون من لوحة التحكم ووحدة الحساب والمنطق ووحدة التخزين.

شكل رقم (2-3) : المكونات المادية للحاسوب

وحدات الإدخال	وحدات المعالجة المركزية	وحدات الإخراج
لوحة المفاتيح	لوحة التحكم	الشاشة
الفأرة	وحدة الحساب والمنطق	الطابعة
الماسح الضوئي	وحدة التخزين	السماعات
شاشة اللمس		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة حجرية، (2022:23).

## 2- مستلزمات برمجيات وإجراءات:

### أ- البرمجيات:

"البرمجيات مصطلح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم وحداته، وكذلك تنسيق العلاقة بين هذه الوحدات، ويشمل هذا التعريف نظم التشغيل وكذلك البرمجيات التي يقوم مصنعو الحاسوب بإعدادها، والتي تُمكنُ المستخدمين من استغلال عمل الحاسوب على أفضل وجه" (سالم، 2014: 26).

وأوضحت (فاطمة) أن البرمجيات تُعدُّ "من مركبات تكنولوجيا المعلومات بمثابة الروح في الجسد، الذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدونه، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات؛ لكونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل بحسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات، وبهذا تبوأ العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهنًا على ارتقاء الفكر عن المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية، طبيعية كانت أو مالية". (فاطمة، 2015: 14)

والبرمجيات "هي الأنظمة التي تشتغل بوساطتها الحواسيب، وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم، وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات، مثل: ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة. وبرمجيات التطبيقات، وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل: برامج الأجور، والمحاسبة، وبرامج التصنيع، ويتم إعداد هذه البرامج من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها، أو الحصول عليها جاهزة، أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة" (سندي، 2021: 194).

وعرّفها (هيكل) بأنها "البرامج المسجلة أو برامج المالكين أو الحزم البرمجية؛ أي إنها برامج حاسوبية تجهز من قبل مصنعي الحواسيب، أي تعتمد على برمجيات الشركة المصنعة أو مستخدم الحاسوب الآخرين، وأن البرمجيات نوعين: برمجيات التطبيق، وبرمجيات التشغيل". (هيكل، 2015: 18)

وأوضح (عباس) أن البرمجيات **Software** "تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية وتقوم بمختلف التطبيقات، وتسهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة

لأداء العمل وإدارة العمليات، ولذلك تتضمن البرمجيات أنظمة التشغيل النهائية، مثل: معالجة الكلمات، وبرمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة". (عباس، 2011: 226)

والجدير ذكره ما تناولته دراسة (العتيبي) من "أنه في الجيل الرابع من نظم الحاسوب والمعلومات، كان شق العتاد هو صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات، في الوقت ذاته الذي كانت تعمل فيه العناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات (عتاد، برمجيات، شبكات) بصورة شبه مستقلة عن بعضها بعضاً، وابتداءً من الجيل الخامس وما بعده من اندماج هذه العناصر الثلاثة انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وأصبح من يقبض على زمام نظم البرمجيات هو الحاكم بأمره، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد لتبرز شركة "ميكروسوفت Microsoft" رائدة مسيرة البرمجيات، وبهذا تبوأ العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات مؤكداً بذلك ارتفاع الفكر عن المادة، وأهمية المعلومات كمورد تنموي يفوق أهمية الموارد المادية، طبيعياً كانت أو مادية". (العتيبي، 2010: 29)

## ب- أنواع البرمجيات:

1. **برمجيات نظم التشغيل:** حيث يدير نظام التشغيل ويساند عمليات نظام الحاسوب Windows.
  2. **برمجيات التطبيقات:** وهي البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بوساطة المستخدم النهائي، مثل: برنامج الرواتب، وبرنامج معالجة الكلمات، وبرنامج التصنيع (CAD)، وبرنامج أخرى مثل: برنامج التصميم بوساطة الحاسوب.
- وذكر الباحث (سالم) أن البرمجيات التطبيقية تنقسم إلى قسمين هما (سالم، 2014: 29-30):
1. **برمجيات التطبيقات العامة:** وتعد من أوائل أنواع البرمجيات الجاهزة في العالم، ولا تزال منتشرة ومستخدمة في مختلف أنواع واختصاصات الشركات، ومن أشهرها: حزم وبرمجيات معالجة النصوص، وحزم الجداول الإلكترونية.
  2. **برمجيات التطبيقات الخاصة:** وهذه البرمجيات تقوم شركات خاصة ومتخصصة في موضوعات معينة بتطويرها ثم تسويقها محلياً أو عالمياً، وقد انتشرت انتشاراً كبيراً؛ نتيجة لفوائدها، وبخاصة فيما يتعلق بإمكانيات التطوير والتحديث والتوثيق والالتزام بتدريب المستخدمين، وتزويدهم بالمعلومات الخاصة بإجراءات التطبيق.

كما أوضح (عباس) أن البرمجيات تنقسم إلى (عباس، 2011: 226):

### 1. برمجيات النظام Software System

وهي برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته مع بعضها البعض، وينضم هذا النوع إلى برامج التشغيل، التي هي سلسلة البرامج التي تُعدُّ من قبل الشركة المصنعة للحاسوب، وتُخزَّن فيها داخليًا، وهي جزء لا ينفصل عن الحاسوب نفسه.

### 2. برمجيات التأليف Software Compilation

وهي مجموعة البرامج التي تُعنى بترجمة التعليمات والإيعازات المكتوبة بأحدث لغات البرمجية ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.

### 3. البرمجيات التطبيقية Software Application

وهي برامج مُعدَّة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية، بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة، وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها. وتُعدُّ البرمجيات التطبيقية ضرورية جدًا في أداء العمليات لمنظمات الأعمال؛ إذ تتوافر برمجيات للتنبؤ بالطلب والمحاكاة، وأساليب الترتيب الداخلي للمصنع، ودعم الاتصالات".

#### ج- الإجراءات:

وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكة؛ لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات (هيكل، 2015: 19).

وتتمثل الإجراءات في تعليمات التشغيل الموجهة لمستخدمي النظام (محمد، ومساوي، 2012: 217).

وتُعرِّف الباحثة (سندي) الإجراءات بأنها "عملياتٌ تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام، وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله". (سندي، 2021: 194)

### 3- الموارد البشرية

"تتمثل الموارد البشرية في مجموعة من المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز مهام المنظمة، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات؛ إذ يمكن وصفه بحالة تراكم ضمني للمعرفة في أذهان الموظفين في المنظمة. وتُعدُّ تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة، فالمورد البشري هو المسؤول عن سيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى، وهو من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات" (هيكل، 2015: 19).

"ويعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات. ويمكن تقسيمهم على صنفين: الأول، ويشكل الغالبية، الذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، الذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستخدمين منها ومن تطبيقاتها، دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب، الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية وبرامج النظام" (جمعة، 2010: 45).

"وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات؛ من إداريين، ومتخصصين، ومستخدمين نهائيين للنظام، فالعنصر البشري مهم للإدارة وتشغيل نظام المعلومات" (كوثر، مداحي، 2021: 5).

وذكر (الحسيني، والخيال) أن عنصر الموارد البشرية من أهم العناصر في المنظومة الإلكترونية وتشمل صناعة المعرفة Knowledge Workers من القيادات الرقمية، والمديرين، والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال في المنظمة، وأيضًا هم الكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية وكيفية تعظيم قيمتها والاستفادة من إمكاناتها. (الحسيني، والخيال، 2013: 59)

في حين ذكر (محمد، وموساوي) أن الموارد البشرية تتمثل في جملة الأفراد المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات، الذين يستعملون مخرجات هذا النظم لأداء مهامهم، بالإضافة إلى الأفراد المتخصصين في نظم المعلومات؛ كمحللي ومصممي ومشغلي النظم، والمبرمجين والمتخصصين في الصيانة الفنية. (محمد، وموساوي، 2012: 217)

"ويعتبر المستخدمون العنصر الرئيس لكافة العمليات في نظم المعلومات؛ فهم معيار النجاح الأول للنظام، ومن خلالهم يمكن الحكم على نجاح أو فشل النظام، وتشمل كلمة مستخدمي النظام كافة الفئات، مثل: المستخدمين النهائيين وهم فئة الكتبة والسكرتارية، أو معلمين، أو مديرين، وتشمل فئة المستخدمين أيضاً الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وتطوير النظام الذي بدوره يشمل مختلف أنواع الموارد والوسائط" (سندي، 2021: 194).

وأوضحت (المحاسنة) أن المستلزمات البشرية "تتمثل بوجود جهة مسؤولة عن صيانة ومعالجة المشاكل المتعلقة بنظام المعلومات ومتابعة سير عمله، بالإضافة لتمتع هذه الجهة بعلاقة جيدة مع مستخدمي النظام وتفهم احتياجاتهم؛ إذ يعتبر العنصر البشري أساس أي عمل، فهو الوسيلة والغاية لأي نظام، ولذلك فإن الاهتمام بهذا العنصر هو أمر بالغ الأهمية عند البحث في نظام مثل نظام المعلومات". (المحاسنة، 2005: 83)

#### 4- مستلزمات الشبكة:

##### أ- تعريفات شبكة المعلومات:

أوضحت (هيكل) أن شبكة المعلومات "هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، وتتألف من مجموعة من المحطات توجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والتلقي، ويجب أن تقرر الشركات نوع الشبكات الإنترنت والإكسترنات المناسبة لعملها، مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقنية المعلومات باستمرار". (هيكل، 2015: 19)

##### ب- أهمية شبكة المعلومات:

تقوم الشبكات بدعم سرعة الاتصال وسهولة نقل المعلومات وذكر (سالم) أن الأهمية تتمثل في الآتي (سالم، 2014: 31):

1. التشغيل الاقتصادي للأجهزة، وذلك بالمشاركة في استخدامها.
2. المشاركة في البرمجيات فالبرامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن أن تكون متاحة للعناصر الأخرى.
3. المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.
4. إتاحة إمكانية تخزين ومعالجة أحجام هائلة من البيانات والتمكين من استرجاعها بسرعة عالية؛ مما يساند إدارة المؤسسة في الحصول على المعلومات اللازمة بالسرعة والدقة، وفي الوقت المناسب.
5. المساعدة على اتخاذ القرارات الأكثر واقعية، وبناء أنظمة معلومات إدارية.

6. زيادة كفاءة الموظفين من خلال امتلاكهم المهارات وقدرات جديدة.

ج- أنواع شبكات المعلومات:

### 1- من حيث التغطية الجغرافية

وتصنف هذه الشبكات جغرافيًا إلى عدد من الشبكات (فاطمة، 2015:16):

أ- شبكة محلية: "Local Area Network" –LAN، في حدود حيز جغرافي محدود.

ب- شبكة مدينة: "Metro politain Area Network" –MAN، تغطي عاصمةً أو إقليمًا معينًا.

ج- شبكة واسعة: "Wide Area Network" –WAN، مجال جغرافي واسع لعدة دول، وتأخذ هذه

الشبكات داخل كل تنظيم عدة أشكال، مثل: "شبكات ذات هيكلية نجمية بنقطة مركزية تمثل الموزع

الشبكي Hub، وشكل حلقة، خطية، ترابطية في كل عقدة في الشبكة، نجمية موسعة، شجرية من

خلال جهاز كمبيوتر يمثل دور الموزع الشبكي في هيكلية نجمية".

وقد شملت تكنولوجيا الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معانٍ متقاربة، تفصل بينها حدود دقيقة

ديناميكية، مثل: الإنترنت، والإكسترنات، والإنترانت، التي ينسبها العديد إلى الشبكات الواسعة WAN.

### 2- من حيث الملكية

تتكون شبكة الاتصال من أنواعٍ بحسب الملكية وهي:

أ- شبكة الإنترنت Entrnet

#### 1- تعريفات شبكة الإنترنت Entrnet

ذكرت (هيكل) أن شبكة الإنترنت "هي شبكة تربط بين أجهزة الحاسب بالدول المختلفة، وتسمح بتبادل

المعلومات بين مستخدمي الشبكة، ويُعرَّفُها Thorson بأنها هي الشبكة التي تعمل على مجموعة من البروتوكولات

التقنية، التي تمكن الناس في جميع أنحاء العالم من الوصول إلى المعلومات وتناولها باستخدام شبكة web العالمية،

والبريد الإلكتروني E-mail". (هيكل، 2015: 19)

وقالت (حجرية) "يعد الإنترنت أحد التقنيات الاتصالية التي عرفها العالم خلال العقدين الماضيين، حيث

استطاعت الشبكة بما تملكه من سمات اتصالية وتقنية متميزة، أن تقلب المفاهيم المكانية والزمانية للإنتاج

والتطبيقات الإعلامية في العالم، سمحت من خلالها لمستخدميها الاختيار بحرية ما يريدون من خدمات اتصالية تتلاءم وحاجتهم". (حجرية، 2022:26)

وذكر (سالم) بأنها "مجموعة من شبكات الحواسب على اختلاف أنواعها وأحجامها، وشبكات الاتصالات ترتبط فيما بينهما لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات بين الأفراد والجماعات، تعتمد نظم تراسل عالمية عرفت بـ (TCP/ IP) وبرمجيات لتشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسب المتصلة بالإنترنت تساعد على نقل وتبادل المعلومات" (سالم، 2014:35).

## 2- خصائص شبكة الإنترنت Entrnet

- دُكر من قبل الباحث (سالم) أن خصائص شبكة الإنترنت Entrnet هي (سالم، 2014:35-36):
- أ- الإنترنت مفتوحة ماديا ومعنويا: أي إنَّه يمكن لأي شبكة فرعية أو محلية أن ترتبط بشبكة الإنترنت، وتصبح جزءًا منها دون قيود أو شروط سوى من حيث الموقع الجغرافي أو التوجه السياسي أو الاجتماعي.
  - ب- الإنترنت عملاقة ومتنامية من حيث السرعة في الابتكار والنمو، وأن عدد المستخدمين لها في تزايد مستمر.
  - ج- الإنترنت شعبية: إذ تعد وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة، فسرعة التواصل عبر شبكة الإنترنت هي سرعة الضوء ناقلة معها البيانات والمراسلات والمعارف.
  - ح- الإنترنت تجارة إلكترونية هائلة: إذ تعد وسيلة تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى (الجراند، والتلفاز.. إلخ).
  - خ- الإنترنت متطورة باستمرار: فالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبخاصة الشبكات، متطورة ومستمرة في النمو نحو الأحسن.

## ب- شبكة الإنترنت: Entranet

### 1- تعريفات شبكة الإنترنت: Entranet

ذكرت (هيكل) أن شبكة الإنترنت "هي شبكة داخلية تستخدم داخل المنظمات، وهي تقنية متطورة تستخدم تكنولوجيا المعلومات على أساس شبكة كمبيوتر خاصة مع عدد محدود من المستخدمين، وهم أفراد المنظمة فقط". (هيكل، 2015:19)

وأوضح تعريف (حجرية) أن الإنترنت تعني "الشبكة الداخلية الخاصة، وهي شبكة واسعة خاصة بالمؤسسة أو المنظمة أو الهيئة تعتمد على تكنولوجيا شبكة الإنترنت وبنيتها الأساسية في الاتصال بين أعضائها أو مستخدميها وتمكنهم من المشاركة والتبادل الوثائقي والمعلوماتي وصفحات شبكة الويب. وفي المنظمات الكبيرة - حتى المنتشرة جغرافياً- تستخدم كطريقة أولية للدعم والمشاركة في الأعمال المرتبطة بالبيانات والمعلومات والوثائق، المعرفة المشتركة، التصميم المشترك، التعليم الإلكتروني ومعرفة أخبار المنظمة". (حجرية، 2022:26)

## 2- خصائص شبكة الإنترنت Entranet

تناولها (سالم) وذكر أنها تتمثل في الآتي (سالم، 2014:38):

- أ- الاتصال بين الأفراد والجماعات عبر الشبكة.
- ب- السرعة العالية لتمرير البيانات، كما يمكن استخدامها في تبادل المعلومات الصوتية الفديوية بمستويات أداء مطلوبة.
- ت- تقنيات الإنترنت أثبتت قوتها والاعتماد عليها.
- ث- إمكانية اتصال المنظمة مع غيرها من المنظمات التي تتبع نفس المواصفات القياسية.

## ج- الإكسترنات: Extranet

### 1- تعريفات الإكسترنات Extranet

عرفت (هيكل) شبكة الإكسترنات "بأنها شبكة خاصة تستخدم الإنترنت ونظام الاتصالات السلوكية واللاسلكية والعامّة لتبادل المعلومات أو العمليات، مع الموردين المعتمدين، والشركاء، والبنوك، وهو يعد امتداداً للإنترنت، أي إنّها شبكة خاصة موجودة داخل المنظمة للمستخدمين من خارج المنظمة". (هيكل، 2015:19)

وأوضح تعريف (حجرية) أن الإكسترنات هي "شبكة منظمة الخاصة التي تصم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في السوق، وتستخدم الشبكة تقنيات الحماية لمنع محاولات الدخول غير الشرعي إلى ملفات والبرامج ونظم قواعد الشبكة، وتستخدم الشبكة على تقنيات شبكة intranet وتتوجه إلى البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة، ويمكن القول إن شبكة المنظمة الخارجية هي تكنولوجيا متطورة عن نظام التبادل الإلكتروني للبيانات؛ لأن كلاً منهما يؤسس جسور

الاتصال مع مجتمع الأعمال والزبائن في خارج المنظمة، إلا أن شبكة Extranet على عكس نظام التبادل الإلكتروني للبيانات الذي يعالج البيانات بأتماط مسبقة، تستطيع أن تتعامل مع جميع أنواع الرموز الرقمية من بيانات معلومات، أشكال، أصوات، صور، وأفلام". (حجرية، 2022:26)

## 2- خصائص شبكة الإكسترنات Extranet

ذكرها (سالم) وبين أنها تتمثل في الآتي (سالم، 2014:38):

- أ- متابعة الفواتير: حيث تسهل هذه الخدمة توقع الفواتير من مديري الفروع المنتشرة في مناطق مختلفة، كما يسمح لها بمتابعة الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفواتير.
- ب- خدمات التوظيف: تستخدم شبكة الإكسترنات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمات متعددة المنافع لكل الطرفين.
- ت- تواصل شبكات توزيع البضائع: يمكن بناء شبكة إكسترنات تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لتسريع عمليات الطلب والشحن، وتسوية الحسابات المتعلقة بكل العمليات .

### ثانياً: وظائف تكنولوجيا المعلومات:

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالف ذكرها، التي تساعد في تحسين إدارة المعلومات وتطوير الأعمال وتحسين الأداء العام، وذكرت الباحثة (جمعة) أن الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية (جمعة، 2010:46):

- 1- الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هو استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريها، ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق، أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد الموظفين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة، وتتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

2- المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات، إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها، وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص، بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

3- الخزن: إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن هو نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، ويساعد الخزن الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق .

4- نشر المعلومات: حيث يتم استخدام الإنترنت والشبكات الاجتماعية والبريد الإلكتروني لنشر المعلومات وتوصيلها إلى الجمهور المستهدف.

5- حماية المعلومات: حيث يتم استخدام برامج الحماية وأجهزة الأمان؛ لحماية المعلومات من الاختراق والسرقة والتلف.

6- تحليل المعلومات: حيث يتم استخدام الحوسبة السحابية وبرامج التحليل لتحليل المعلومات، واستخراج الأنماط والمعلومات القيمة منها.

وتلك العمليات الأساسية تُعدُّ أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات التي تسهم في تحسين إدارة المعلومات، وتطوير الأعمال، وتحسين الأداء العام.

وتكمن دواعي الاهتمام بتطبيق وظائف تكنولوجيا المعلومات بسبب الضغوطات التي تواجه المؤسسات الاقتصادية والحَدْمِيَّة على زيادة اهتمامها بتكنولوجيا المعلومات، وذكر (كروش، وآخرون) أن هناك مجموعة من الضغوطات دعت للاهتمام بتكنولوجيا المعلومات تتمثل في الآتي (كروش، وآخرون، 2020:164):

أ. الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة:

تغيرت تركيبة القوى العاملة بشكل كبير بزيادة عدد السيدات، والمعاقين؛ وههنا تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق نوع من التكامل بين مختلف العمال داخل العمل.

ب. توقعات المستهلكين:

أصبح المستهلك يطلب أفضل المنتجات والخدمات من واقع إلمامه لأكثر السلع والخدمات المتاحة، كما أنهم يسعون لطلب معلومات أكثر تفصيلاً، وحتى يتسنى للمنظمات تحقيق ذلك وقدرتها على توصيل المعلومات بسرعة أكبر؛ ينبغي اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات.

### ج. الاختراعات والابتكارات التكنولوجية:

تؤدي التكنولوجيا المعلومات دوراً مضاعفاً في التصنيع، وتقديم الخدمات وخلق بدائل عديدة للمنتجات والخدمات؛ وذلك تحت تأثير تكنولوجيا المعلومات.

### د. العولمة:

وهي من أهم العوامل التي زادت من أهمية تكنولوجيا المعلومات؛ إذ أصبحت هذه الأخيرة محركاً لمنظمات الأعمال تجاه العولمة باستخدام الحاسبات الآلية وكذلك تكنولوجيا الاتصال، وكل ما تحمله الثورة المعلوماتية من تقنيات جديدة؛ كالتجارة الإلكترونية، والطلب الإلكتروني.. إلخ.

### هـ. المسؤولية الاجتماعية:

تسهم تكنولوجيا المعلومات في دعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية، وهذه الأخيرة التي تعني الإسهام في الخدمات كالرقابة البيئية، والرقابة الصحية، والسلامة المهنية، وتكافؤ الفرص.

### و. المنافسة القوية والاقتصاد العالمي:

أدت الضغوط التي تمارسها المنظمات الدولية وكذلك التكنولوجيا المتقدمة إلى حدة المنافسة العالمية، وهذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة، ومستوى الخدمة، وسرعة التسليم، وتقديم منتجات بحسب طلب العميل، وفي هذا الإطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات العالمية في الحصول على مزايا متعددة لتحسين الإنتاجية، ورفع مستوى الخدمة وزيادة الربحية.

## الفصل الثالث

### الأداء الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: معايير تقييم الأداء الوظيفي، وأبعاده

المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء

## المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

### تمهيد

إن الهدف الأساسي من وجود الإدارة في أي منظمة هو ضمان وتأكيد تحقيق الأهداف التي نشأت المنظمة من أجلها، والسبيل الأساسي لضمان تحقيق الأهداف هو تخطيط الأنشطة الموصلة إلى هذه الأهداف، ولكي يتم الأداء على الوجه الأفضل بحسب التخطيط؛ يجب توفير المستلزمات المالية والبشرية والمعنوية، ويجب تهيئة الظروف والأوضاع التنظيمية والإدارية، وكذا يجب توفير المعلومات والإرشادات والمعايير الموجهة للأداء. ويعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها (هادي، 2021: 39).

### أولاً: ماهية الأداء الوظيفي

#### 1- مفهوم وتعريف الأداء:

"يطلق الأداء في اللغة العربية ليدل على فعل شيء أو القيام به أو قضائه. ويقال: أدى الشيء قام به، وأدى الدين قضاؤه، وأدى الصلاة أقمها لوقتها" (تمام، 2017: 21).

ويُعرف الأداء بأنه: "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد" (سندي، 2021: 200).

ويُنظر إلى الأداء على أنه قيام الموظف بالأعمال والواجبات المكلف بها بما يؤكد صلاحيته لمباشرة مهام وظيفته، ويظهر الأداء الوظيفي في السلوكيات العملية والأعمال المقصودة التي يؤديها الموظفون أو المنظمات لتحقيق هدف معين، والتوصل لتوقعات واضحة للأعمال التي يجب إنجازها، إذ يمثل المرجات التي يسعى النظام الوظيفي إلى تحقيقها (بلحاج، وبن كليب، 2019: 77).

والأداء "ما هو إلا انعكاس لقدرة الوحدة للوصول إلى أهدافها المرسومة بفاعلية وكافية من خلال تحقيق أهدافها عن طريق الاستعمال الأمثل للموارد المتاحة، باعتبار أن الأداء يمثل نظاماً

متكاملاً وديناميكياً، يتطلب التحسين المستمر؛ انسجاماً مع معاييره الأساسية المتمثلة بالجودة والوقت والكلفة من خلال إعطائه الطبع الإستراتيجي وربطه بالقدرات التنافسية" (بالعمش، 2021: 53).

ويقصد بالأداء "ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها. وعلى كلٍّ، فإن الأداء نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول، وإدراك الدور، ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد، كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال" (يخلف، 2007: 20).

## 2- مفهوم فاعلية الأداء الوظيفي:

تتباين المفاهيم حول تحديد مفهوم الفاعلية أو المؤشرات الدالة على الأداء الفعال وغير الفعال، ويقترن مفهوم الفاعلية بمفهوم الكفاءة في قياس الأداء لذلك سيتم تناول المفهومين كالآتي:

### أ- مفهوم الفاعلية:

تُعرَّفُ الفاعلية بأنها: "مدى النجاح في تحقيق الأهداف المنشودة، وبالتالي فهي تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة من قبل الإدارة" (سندي، 2021: 201).

وتُعرَّفُ أيضاً بأنها "الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقاً لهذا المفهوم، فإن الفاعلية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه" (عطية، 2012: 323).

### ب- مفهوم الكفاءة:

عُرِّفَت الكفاءة بأنها: "كل من يسهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف، كما أنها تعني القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر من الجهود أو التكلفة" (سندي، 2021: 201).

وتشير الكفاءة "إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال" (عطية، 2012: 323).

"من خلال تعريفات الفاعلية وتعريف الكفاءة يتبين أن هناك فرقاً بين كليّ منهما، فبينما يركز مفهوم الفاعلية على أسلوب تحقيق الأهداف المؤسسية، يقيس مفهوم الكفاءة مدى تحقيق المخرجات والمدخلات، كما تعتبر الكفاءة داخلية وتقاس بالنسبة إلى الطاقة والنشاط والحيوية القائمة داخل المنظمة، أما الفاعلية فإنها خارجية، بمعنى نوعية الخدمة التي تؤثر في العالم الخارجي والمستهدف في خدمة المنظمة له" (سندي، 201:2021).

### ج- مفهوم فاعلية الأداء الوظيفي:

1. فاعلية الأداء تُعرّف بأنها: "أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة وفق الأهداف المخططة، مع قدرة المؤسسة على تحقيق تلك الأهداف وقدرتها على الاستمرار والبقاء مع تحقيق التوازن بين بين رضا المساهمين والعمال" (سندي، 201:2021).

ويُعرّف الباحث فاعلية الأداء بأن تحقق المنظمة الأهداف التي أنشأت من أجلها المنظمة ذاتها.

### 2. تعريف الأداء الوظيفي:

عُرّف الأداء الوظيفي بأنه "متابعة وتنمية سلوك الموظفين عند قيامهم بالمتطلبات الوظيفية، وتطوير أدائهم لتحقيق الأهداف المرجوة، وهو ما يرتبط بالمشاركة في صنع القرار والعمل التعاوني والاتصال والتدريب" (بلحاج، بن كليب، 2019: 78).

وعرّف عكاشة الأداء الوظيفي "بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض" (عكاشة، 2008:33).

وعُرِّفَ الأداء الوظيفي كذلك بأنه " ذلك النشاط الذي يقوم به الموظفون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه" (كسنة، وصولي، 2020:290).

وعرِّفَت (حجرية) أن الأداء الوظيفي بأنه " تحليل ودراسة أداء الأفراد لعملهم ومتابعة تصرفاتهم وسلوكياتهم أثناء قيامهم بالعمل، من خلال تقييم مستوى كفاءتهم ومدى نجاحهم عند أداء الوظائف الموكلين بها، فهو سلوك وظيفي هادف ناتج عن توافق وتفاعل بين القوى الداخلية والخارجية المحيطة بالأفراد، أي القدرة على تحقيق المهام خاصة بالوظيفة وبالمنظمة" (حجرية، 2022:16).

ويُعرِّفُ الأداء الوظيفي بحسب "توماس جيلبرت" بأنه التفاعل بين نتائج السلوك والإنجاز، وأنه مجموع السوك والنتائج معًا، واتخاذ السوك ونتائجه، وهو ليس السلوك وحده أو الإنجاز وحده، بل تكاملهما معًا، إنه ما تسعى المنظمة للوصول إليه. ويمكن تعريفه بأنه الكيفية التي يؤدي الموظفون بها مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات الموافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة طبقًا للبرنامج المطبق والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال فترة زمنية معينة (الدوسري، 2023:7).

فالأداء يمثل المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، وتصنف تلك المخرجات إلى عدد من المهارات والاتجاهات المؤثرة في سلوكيات وقدرات الفرد أثناء تأديته لمهام وظيفته وأهم تلك المخرجات هي ما ذكره (تمام) وهي (تمام، 2017:23-24):

1-المهارات الحركية: ويقصد بها تلك الحركات البدنية، التي تتطلب ظروف تحقيق غرض معين،

مثل: إعداد تشغيل الآلات التقنية للتصنيع.

2-المهارات الذهنية: ويشار بها إلى الملكات والمهارات ذات طبيعة عقلية أكثر منها بدنية، مثل:

إعداد خطة مشروع تجاري، ورسم خطط بيانية تحليلية.

3-المعلومات اللفظية: وهي تلك الحقائق والمعارف المنظمة التي يقوم بها الإنسان بتخزيناتها في

الذاكرة.

4-الاتجاهات: يرمي هذا المفهوم إلى المشاعر الداخلية والتي تؤثر في سير الأحداث التي يختارها

العامل.

5- الإستراتيجيات الإدراكية: وهي مجموعة فرعية من المهارات الذهنية التي تحكم سلوك الفرد التعلم والتذكر والتفكير، وهي نوع من إستراتيجية التحكم للتعلم الذي لا علاقة له بمحل معرفة معين.

يستنتج الباحث أن الأداء هو النتيجة التي يتحصل عليها الفرد للجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه في تحقيق أهداف المنظمة.

ويمكن للباحث ان يستنج من التعريفات السابقة ما يأتي:

1- الأداء الوظيفي هو قيام الموظفين بالأعمال والواجبات المكلفين بها في المنظمة، بما يؤكد صلاحيتهم لمباشرة مهام وظائفهم.

2- يتمثل الأداء الوظيفي في السلوكيات العملية والأعمال المقصودة التي يؤديها الموظفون أو المنظمات لتحقيق هدف معين، والتوصل لتوقعات واضحة للأعمال التي يجب إنجازها، ويمثل المخرجات التي يسعى النظام الوظيفي إلى تحقيقها.

3- تشمل عناصر الأداء الوظيفي تحديد المهام والأهداف وتخطيط الأنشطة الموصلة إلى تحقيقها، وتوفير المستلزمات المالية والبشرية والمعنوية اللازمة لتحقيق الأداء، وتهيئة الظروف والأوضاع التنظيمية والإدارية، وتوفير المعلومات والإرشادات والمعايير الموجهة للأداء.

4- يعكس الأداء الوظيفي مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمخرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقه.

**ثانياً أهمية الأداء الوظيفي وأهدافه:**

**1- أهمية الأداء الوظيفي:**

لأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم ، فإذا كان الأداء مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها ، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب، ويمكن القول بأن الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة إلا انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين و القيادة أيضاً. (حجرية، 2022:46)

ويعتد الأداء من المهام الرئيسة والمفتاح الأساسي لتحقيق الأهداف، فبالاهتمام بالأداء عن طريق فهم العوامل والمحددات التي تشكل أداء الموظفين وتتحكم في كفاءتهم والتعرف على الأساليب والأدوات التي يمكن باستخدامها التأثير في تلك العوامل والمحددات بحيث تتجه بكفاءة أداء الموظفين إلى التحسين والارتقاء " (تمام، 2017: 24-25).

كما ترجع أهمية الأداء في أي منظمة بارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة التي تحدد (بمرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز والريادة)؛ إذ إنَّ قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً يعتمد على مستوى الأداء بها (شواي، 2016: 391).

فيما ترى (مليكة، عائشة) أن أهمية الأداء الوظيفي تتجلى فيما يأتي (مليكة، عائشة، 2019: 93-94):

أ- الأداء الوظيفي هو الأساس الذي تقوم عليه جميع المنظمات والمنشآت، الصناعية كانت أو التجارية، أو في أي مجال كانت؛ لأنه لا يمكن أن تكون عملية إنتاج أو تقديم خدمة دون أداء الأفراد لأعمالهم وأنشطتهم التي تسمح لهم بالإنتاجية.

ب- الأداء الوظيفي للأفراد الموظفين والاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء دون قيمة، أي إنَّه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية.

ج- استثمار الوقت، وذلك بانضباط الموظف بساعات العمل، وأن يدرك العامل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله، ويتفانى في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل.

د- تستطيع المنظمة من خلال عملية تقويم الأداء الوقوف على نقاط القوة والضعف، وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفاعلية المنظمة.

هـ- مؤشرات الأداء تُعدُّ بمنزلة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكزت على أسس سليمة.

و- ينمي الخبرة والكفاءة لدى الرؤساء.

ز- يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين.

ح- استغلال القدرات وإمكانيات الفرد الظاهرة والكامنة واستغلالها أحسن استغلال.

## 2- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

الأهداف التي يسعى لتحقيقها تقييم الأداء الوظيفي لبيان أهمية قياس أداء العنصر البشري، يمكن تلخيصها فيما يأتي (عكاشة، 2008: 37) :

### أ- الترقية والنقل

إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات الموظفين، ومن ثم يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.

### ب- تقييم المشرفين والمدبرين

إذ يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمدبرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

### ج- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور

إذ إنَّ قياس الأداء يسهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للموظفين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور الموظفين أو إنقاصها، كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.

### د- مقياس أو معيار

إذ إنَّ قياس الأداء يمكن أن يعد معيارًا أو مقياسًا مقبولًا، في تقييم سياسات تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فاعلية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.

### هـ- تقديم المشورة

إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف الموظفين واقتراح إجراء لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المؤسسة وخارجها، ومعنى آخر يمكن أن يعد قياس الأداء حافزًا للتطوير الشخصي ومقياسًا له.

## و- متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع

إذ إنّ قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهـم أثناء عملية القياس فتنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين، إذ إنّ المقيم يجب أن يعرف الكثير عمن يقيمه.

## ز- اكتشاف الاحتياجات التدريبية

إذ إنّ قياس الأداء يعد من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية، ومن ثم تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

وذكرت أيضاً (نورهان، وأميرة) أن أهداف تقييم الأداء الوظيفي تتمثل في الآتي (نورهان، وأميرة، 2023:80):

أ- المساهمة في التخطيط الموارد البشرية حيث أن نتائج عملية التقييم قد توضح بعض القصور في أداء بعض الموظفين، وذلك ليس لضعف قدراتهم ومهاراتهم وإنما يرجع لعدم انسجام مع متطلبات وظائفهم وهذا ما ينبغي مدخلاً لنقله م إلى أعمال أخرى تنسجم مع قدراتهم.

ب- تفسير عملية تقييم الأداء الوظيفي في الحكم على مدى سلامة مراحل عمليات التعيين .

ج- تسهم عملية تقييم الأداء الوظيفي في رسم سياسة التدريب والتطوير للموظفين بالمنظمة من خلال معرفة نواحي القصور سواء من عدم كفاءة الأنشطة التدريبية أو من ضعف تقييم البرامج وطرائق التدريب.

د- تساعد عملية تقييم الأداء الوظيفي في توفير الأساس الموضوعي والعاقل للكثير من الأنشطة والأعمال المرتبطة باستخدام الموارد البشرية، مثل: الترقية، والنقل، والأجور، والتحفيز.

هـ- إن عملية تقييم الأداء الوظيفي تسهم في إشعار الموظفين بالمسؤولية من خلال إدراكهم بأن أعمالهم وسلوكهم ستكون موضع تقييم من قبل رؤسائهم.

و- كشف ما قد يوجد من قصور في مهارات الاتصال لدي الرؤساء، إذا تبين قصور فهم المرؤوسين للأهداف ومعايير التقييم.

ز- إن وجود نظام عادل لتقييم الأداء الوظيفي يؤدي إلى تدعيم علاقة جيدة بين الإدارة والموظفين؛ وذلك لشعور الآخرين بأن معاملة الإدارة لم تتم على أسس موضوعية عادلة لا مجال فيها للأهواء الشخصية.

## المبحث الثاني: معايير تقييم الأداء الوظيفي وأبعاده

أولاً: معايير تقييم الأداء الوظيفي:

### 1. مفهوم معايير تقييم الأداء:

المعيار في اللغة هو ما اتخذ أساساً للمقارنة والتقدير، أما في الدراسة الحالية يشير مصطلح المعيار إلى مستوى أداء حدد مسبقاً في ضوء دراسات علمية دقيقة (غير حكمية- موضوعية) أو بناءً على اجتهادات من يملكون الخبرات (حكمية، آراء شخصية). ويتيح المعيار معرفة مدى قرب أو بعد الأداء المحقق (الفعلي) عنه، ويعبر الأداء المعياري عن ممارسات متوقعة من الفرد المدرب والمؤهل وصاحب القدرات والمهارات العادية، والذي يقع في منتصف المجموعة إذا تم توزيعها وفق توزيع غوس الناقوسي الاعتمالي (التوزيع الطبيعي) (يخلف، 2007:72).

ويُقصدُ بمعايير الأداء Performance Standards الأساس الذي يُنسبُ إليه الفرد ويُوازَنُ به للحكم عليه، أو هي المستويات التي يعد فيها الأداء جيداً ومرضيّاً. وتحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء؛ حيثُ إنّها تساعد في تعريف الموظفين ما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، وتوجه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء، كما لا بد أن تصاغ هذه المعايير بمشاركة الموظفين؛ مما يساعد على رفع درجة أدائهم وإخلاصهم للمنظمة. (عكاشة، 2008:39).

وتعرّف المعايير على أنّها الوصف التفصيلي والشامل لما يجب أن يكون العامل على دراية به، ويتوجب عليه أن يؤمن بها، ويتمكن من أداء العمل المطلوب من خلال فترة وجوده في إطار هذه المؤسسة أو المنظمة، ويجب أن نذكر أن المعايير تشتمل على معارف المتعلم ومهاراته واتجاهاته ومعارفه، وما هو متوقع منه من أمور يجب أن يقوم بإنجازها مع حرصه على الالتزام بمعايير المؤسسة التي يعمل بها (الدوسري، 2023:26).

### 2- أنواع معايير تقييم الأداء:

يتم قياس أداء الموارد البشرية باستخدام معايير محددة يقارن بها أدائهم الفعلي، وعادة تكون هذه المعايير على نوعين هما: العناصر ومعدلات الأداء. (يخلف، 2007:72)

أ. العناصر:

تمثل العناصر مجموعة من الصفات والميزات التي يجب أن تتوفر في الموظف لكي يكون قادرًا على أداء وظيفته بشكل جيد وفعال. ومن أمثلتها التفاني في العمل، الأمانة، المواظبة...، إذ في ضوء توفر هذه العناصر في الفرد وسلوكه يتم التحكم على مستوى كفاءته، وللعناصر نوعان ذكرها الباحث (يخلف) وهما (يخلف، 2007:72):

1- **العناصر الملموسة:** وهي التي يمكن قياسها بسهولة لدى الموظف مثل: المواظبة في العمل والدقة فيه، إذ من خلال عدد مرات الغياب ومدى احترام الموظف لمواعيد العمل الرسمي يمكن الحكم على مدى مواظبته في العمل، كما أنه يمكن قياس الدقة بمراجعة المعاملات المقدمة من قبل الموظف لرئيسه بعد تنظيمها، فبهذه المراجعة مثلاً يمكن اكتشاف الأخطاء التي وقع فيها وبالتالي الحكم على مدى الدقة في عمله بشكل صحيح.

2- **العناصر غير الملموسة:** تشمل الصفات غير الملموسة والتي يجد المشرف على التقييم صعوبة في قياسها لأنها تتكون من الصفات الشخصية لدى الموظف، حيث أنها تتطلب ملاحظة مستمرة لكي يتمكن المقيم (الرئيس) من ملاحظتها، ومن أمثلتها: الأمانة، الذكاء، التعاون، الشخصية...

#### ب. معدلات الأداء:

وهي ميزان يمكن من خلاله قياس إنتاجية الموظف، من ثلاثة جوانب ذكرها (يخلف) وهي: (يخلف، 2007:73):

1- **معدلات الأداء الكمية:** هي معايير موضوعية يتم تحديدها من حيث الكم الإنتاجي، الوقت القياسي للإنتاج اليومي للعامل إضافة إلى تكلفة العمل، ومثال ذلك: إنتاج 20 وحدة خلال 8سا/اليوم.

2- **معدلات الأداء النوعية (الكيفية):** تحدد مستوى الجودة والإتقان للوحدة المنتجة التي يلتزم العامل بإنجازها وكذلك نسبة معينة مسموح بها من التلفيات أو الإنتاج المعيب.

3- **مزيج من المعدلات الكمية والنوعية:** وهذا المعدل مزيج من الكم والنوع، فبالإضافة إلى وجوب إنتاج عدد معين من وحدات الإنتاج يجب أن يصل مستوى الأداء إلى حد معين من الجودة والدقة والإتقان.

مثال إنتاج 100 وحدة من منتج معين خلال 8سا/اليوم على أن لا تتجاوز عدد الوحدات  
التالفة 3 وحدات.

### 3- خصائص معايير الأداء:

يشترط في المعيار مهما كانت نوعيته أن يكون دقيقاً في التعبير عن الأداء المراد قياسه؛ لذا لا  
بد أن يتميز المعيار بخصائص ذكرها الباحث (عكاشة) أهمها (عكاشة، 2008: 39):

#### أ. صدق المقياس:

يشير مفهوم الصدق إلى ما إذا كان المعيار يقيس بالفعل ما وُضِعَ لقياسه، ويرتبط الصدق  
بتعظيم التوافق بين الأداء الحقيقي ومعياري قياس الأداء.

#### ب. ثبات المقياس:

ويعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أداؤه ثابتاً، أما عندما تختلف نتائج  
القياس باختلاف درجات أو مستويات أداءه، فإن ذلك ليس عيباً فيه، وإنما حالة طبيعية.

#### ج. التمييز:

ونعني به درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة،  
فيميز بين أداء الموظف أو مجموعة من الموظفين.

#### د. سهولة استخدام المقياس:

وتعني وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل.  
وعُرفَت عملية تقييم الأداء الوظيفي من قبل الباحثين (بالال، وكشوب) بأنها "نظام رسمي  
مصمم من أجل قياس وتقييم أداء الموظفين أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة المنتظمة  
لهذا الأداء ونتائجه، وخلال فترات زمنية محددة ومعروفة (بالال، وكشوب، 2020: 57).

#### ثانياً أبعاد تقييم الأداء الوظيفي:

تقييم الأداء الوظيفي هو عملية تقييم أداء موظف بشكل منتظم ومنهجي؛ وذلك لتحديد ما  
إذا كان يتماشى مع معايير العمل المحددة له، ولتحديد الفروق في الأداء بين الموظفين، التي يمكن  
استخدامها في تحديد الخطط التدريبية وتحسين الأداء في المستقبل، وتتضمن أبعاد تقييم الأداء الوظيفي  
مجموعة من العوامل التي تمثل جوانب الأداء الوظيفي المختلفة والمهارات التي يتوقع أن يمتلكها الموظف.

وعلى الرغم من أنه قد يختلف التركيز على هذه الأبعاد تبعًا للمنظمة والوظيفة والدور المحدد، إلا إن أهم الأبعاد المستخدمة في تقييم الأداء الوظيفي تشمل ما يأتي:

### 1. نوعية العمل:

ذكر الباحثان (بلال، وكشوب) أن نوعية العمل " تشمل الدقة، والنظام، والإتقان، والبراعة، والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل، والتحرر من الأخطاء" (بلال، وكشوب، 2020: 52).

وأوضح الباحث (فتوح) أن نوعية العمل "تتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء" (فتوح، 2022: 45).

وأشار (تمام) إلى أن نوعية العمل "تتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء". (تمام، 2017: 24)

"وتتمثل نوعية العمل فيما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبات ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء" (بهلول، وفردى، 2022: 58).

"وتتمثل فيما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في أخطاء" (مقراني، 2021: 21).

وذكر أيضًا (بو العيش) أن نوعية العمل "تتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء" (بو العيش، 2014: 29).

وأوضحت (شواي) أن نوعية العمل "يقصد به مستوى الدقة ودرجة مطابقة الجهد المبذول للمعايير المحددة، ففي بعض الأعمال يكون الاهتمام منصبًا بشكل أساسي على نوعية الجهد وجودته أكثر من الاهتمام بسرعة الأداء أو كميته" (شواي، 2016: 3391).

وذكر الباحثان (الحسيني، والخيال) أن نوعية العمل "تتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء" (الحسيني، والخيال، 2013:73).

وترى الباحثة (حجرية) أن نوعية العمل "تشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء". (حجرية، 2022:40)

وذكر الباحثان (وداد، وحسين) أن نوعية العمل "تتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء". (وداد، وحسين، 2023:60)

وأوضحت الباحثتان (أسماء، ونادية) أن نوعية العمل "تتمثل فيما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون وقوع في الأخطاء الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز". (أسماء، ونادية، 2023:67)

وأشارت دراسة (نجاة، وعلي) إلى أن نوعية العمل يقصد بها "مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ففي بعض الأعمال لا يهتم سرعة الأداء وكميته وإنما تم نوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت هذا المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس مدى مطابقة المنتج للمواصفات والتي تقيس مدى خلوه من الأخطاء ودرجة الإبداع والابتكار في الأداء". (نجاة، وعلي، 2023:14)

وفي تعريف للباحثين (فاتح، وشيماء) تعني نوعية العمل "مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول للمواصفات نوعية معينة". (فاتح، وشيماء، 2023:64)

ويمكن للباحث أن يستخلص من التعريفات السابقة أن تقييم نوعية العمل جزء من عملية تقييم الأداء الوظيفي، وتعني تقييم مدى جودة ودقة العمل الذي يقوم به الموظف، بالإضافة إلى مدى قدرته على تحليل المشكلات وتنظيم وتنفيذ العمل، وتشمل أيضاً البراعة والتمكن الفني، التي تُقيّم مدى قدرة الموظف على استخدام المعرفة الفنية والمهارات لتحقيق الأهداف المحددة. كما تشمل القدرة على التحرر من الأخطاء، التي تعني مدى قدرة الموظف على اكتشاف وتصحيح الأخطاء في العمل وتقليل حدوثها في المستقبل بشكل عام، ويمكن القول إن نوعية العمل تعكس قدرة الموظف على تحقيق

الأهداف المحددة بجودة عالية ودون أخطاء، وتساعد في تحديد مدى تأثير أداء الموظف على النتائج الإيجابية أو السلبية للمنظمة.

## 2. كمية العمل المنجز:

يرى الباحثان (بلال، وكشوب) أن كمية العمل "تشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية، وسرعة الإنجاز، ومقدار سرعة هذا الإنجاز" (بلال، وكشوب، 2020: 52).

"ويُقصدُ بها حجم العمل المنجز، وهذا يجب ألا يتعدى قدرات وإمكانات الموظفين، وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم؛ لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب الموظفين بالتراخي، وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء؛ لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء، بما يتناسب مع ما يكتسبه الموظف من خبرات وتدريب وتسهيلات" (هادي، 2021: 55).

"ويقصد بها مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض الأعمال لا يهم سرعة الأداء وكميته، وإنما نوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت هذا المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس مدى مطابقة المنتج للمواصفات التي تقيس مدى خلوه من الأخطاء، ودرجة الإبداع والابتكار في الأداء" (صافوني، وبن حمي، 2022: 36).

"وهي الاتفاق على كمية وحجم العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الموظف من خبرات وتدريب وتسهيلات" (رميته، 2021: 23).

ويقصد بكمية العمل المنجز ما أوضحه (تمام، 2017: 24) بأنه "مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجاز في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز".

وعُرِّفَ أيضًا من قبل (بو العيش) أن كمية العمل هو "مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجاز في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز". (بو العيش، 2014: 29)

وأوضح (فتوح) أن كمية العمل "أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجاز في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز". (فتوح، 2022: 45)

وأوضحت (شواي) أن كمية العمل "تمثل كمية الطاقة التي يبذلها العامل أو الموظف في مدة زمنية محددة، وهذه الطاقة مرتبطة بشكل أو بآخر مع تقديم المكافآت والحوافز". (شواي، 2016:

وقالت الباحثة (سندي) يقصد بكمية العمل: "أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة الإنجاز". (سندي، 2021:202)

ويذكر الباحثان (الحسيني، والخيال) أن كمية العمل المنجز يقصد بها "مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز". (الحسيني، والخيال، 2013: 73)

وتذكر الباحثة (حجرية) أن كمية العمل "تشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز". (حجرية، 2022:40)

وذكر الباحثان (وداد، وحسين) أن كمية العمل "أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في ظروف العمل العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز". (وداد، وحسين، 2023:60)

وأوضحت الباحثتان (أسماء، نادية) أن كمية العمل المنجز "أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز". (أسماء، نادية، 2023:67)

وذكر تعريف (نجاة، وعلي) أن كمية العمل تعبر عن "مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الموظف خلال فترة زمنية، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة". (نجاة، وعلي، 2023:14)

وفي تعريف للباحثين (فاتح، وشيماء) تعني كمية الجهد المبذول "فهي كمية الجهد التي تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الموظف في العمل من خلال فترة زمنية". (فاتح، وشيماء، 2023:64)

ويمكن للباحث أن يستخلص من التعريفات السابقة أنَّ حجم العمل المنجز، يشير إلى الكمية الإجمالية للمهام التي يتم إنجازها خلال فترة زمنية معينة، ويجب أن يتم اختيار حجم العمل المنجز بحيث يكون مناسباً لقدرات وإمكانات الموظفين، مع عدم تجاوز حدود قدراتهم، وإذا تم اختيار حجم العمل بشكل لا يتناسب مع قدرات الموظفين، فقد يؤدي ذلك إلى بطء في الأداء وعدم القدرة على إنجاز المهام بشكل كافٍ؛ مما يؤدي إلى التراجع في جودة العمل وزيادة الأخطاء.

### 3. الوقت المنجز للأداء:

"ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلاً؛ مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا؛ لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة" (هادي، 2021: 55).

وذكر (صافوي، وابن حمي) أن الوقت المنجز هو "تعبير عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الموظف خلال فترة زمنية، وتُعدُّ المقياس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البُعد الكمي للطاقة المبذولة". (صافوي، وابن حمي، 2022: 36)

وعُرفَ بأنه "مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز" (العكروت، وبلحسين، 2022: 35).

وعُرفَ بأنه "مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز" (بهلول، وفردى، 2022: 58).

وعُرفَ أيضاً بأنه "حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعدها، فلا يكلف الله نفساً إلا وسعها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب الموظفين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الموظف من خبرات وتدريب وتسهيلات" (محي الدين، وأمدور، 2022: 80-81).

وعُرفَ بأنه "تعبير عن الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الموظف خلال فترة زمنية محددة" (عقاب، 2022: 41).

"وهو مقدار العمل الذي يستطيع الفرد إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز" (مقراني، 2021: 22).

وبشكل عام يرى الباحث أن الوقت المنجز للأداء يعني الوقت الذي نقضيه في العمل والأنشطة والمهام التي تمناها وتُسهمُ في تحقيق الأهداف التي نسعى إليها، وعلينا جميعاً أن نحاول استغلال الوقت بشكل صحيح ومثمر في جميع أعمالنا المكلفين بها، وأن نقدر قيمة الوقت ونعمل على تحقيق الإنجازات التي نرغب بها في جميع نواحي الحياة لذلك فإن الاهتمام بعامل الوقت في إنجاز المهام يعد ركيزة أساسية في تقييم أداء الموظفين بالمنظمة ولذا فإن المنظمة الناجحة تكون حريصة على الاستغلال الأمثل للوقت في إنجاز المهام.

#### 4. المثابرة والثوق:

يشير مصطلح المثابرة إلى الجدية والتفاني في العمل، حيث يقوم الموظف بتحمل المسؤولية والالتزام بإنجاز العمل بأفضل جودة وفي المواعيد المحددة، وتعدُّ المثابرة أحد الصفات الأساسية التي يجب أن يتحلى الموظفون بها، حيث تساعدهم على تحقيق النجاح في مجال عملهم وتطوير مهاراتهم.

أما بالنسبة للثوق، فيشير إلى قدرة الموظف على الالتزام بالتعليمات والقواعد الموضوعية، والحفاظ على السرية والثقة في المعلومات المتعلقة بالعمل. كما أن الموظف الواثق يتمتع بالثقة بنفسه ويعمل بشكل مستقل، مما يجعله قادرًا على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، كما أن الإشراف والتوجيه يمثلان جزءًا مهمًا من تحقيق المثابرة والثوق، حيث يحتاج الموظف في بعض الأحيان إلى مساعدة وإرشاد من قبل المشرفين لتحسين أدائه والارتقاء بمهاراته. وباستمرار الإشراف والتوجيه، ويتعلم الموظف كيفية تجاوز التحديات والتعامل مع المشاكل بطريقة فعالة وذكية.

وأوضح (فتوح) أن المثابرة والثوق "تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين" (فتوح، 2022: 45).

وأوضح (العكروت، وبلحسين) أن المثابرة والثوق "تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين (العكروت، وبلحسين، 2022: 35).

وأوضح (بهلول، وفردى) أن المثابرة والثوق "تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها ومدى حاجة الموظف للإرشاد من قبل المشرفين. (بهلول، وفردى، 2022: 58).

في حين أوضح (فاتحي) أن المثابرة والوثوق "مدى تفاني وإتقان الموظف لعمله، وقدرته على تحمل مسؤولية إتمام العمل على أحسن وجه. (فاتحي، وفاتحي، 2022: 50).

وذكر الباحثان (بلال، وكشوب) أنه يقصد بها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه" (بلال، وكشوب، 2020: 52).

وتُعرّف المثابرة والوثوق بأنها "تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في الوقت المحدد ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين" (تمام، 2017: 24).

ويرى أيضًا (بو العيش) أن المثابرة والوثوق "تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد من قبل المشرفين". (بو العيش، 2014: 29)

وتُعرّف الباحثة (سندي) أن المثابرة والوثوق "تشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجازه في الوقت المحدد، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله". (سندي، 2021: 202)

ويذكر الباحثان (الحسيني، والخيال) أن المثابرة والوثوق "تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين". (الحسيني، والخيال، 2013: 74)

وتُعرّف الباحثة (حجرية) أن المثابرة والوثوق "يدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه". (حجرية، 2022: 40)

وذكر الباحثان (وداد، حسين) أن المثابرة والوثوق "وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين". (وداد، حسين، 2023: 60)

وأوضحت الباحثتان (أسماء، ونادية) أن المثابرة والوثوق "تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز". (أسماء، ونادية، 2023: 67)

من خلال التعريفات السابقة يرى الباحث أن عنصر المثابرة والثوق للأداء يعني الجدية والتفاني فيما يقوم به الموظف تجاه المسؤوليات المنوطة لإنجاز الأعمال والأنشطة والمهام التي تُسهم في تحقيق الأهداف التي نسعى إليها المنظمة، وعلينا جميعًا أن نحاول التركيز على عنصر الجدية والتفاني بشكل صحيح ومثمر في جميع الأعمال، لذلك فإن الاهتمام بعامل المثابرة والثوق في إنجاز المهام يعد ركيزة أساسية في تقييم أداء الموظفين بالمنظمة.

## المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء

أولاً: أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الإدارية:

يُعدُّ إدخال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل الإداري ثورة حقيقية لما يحدثه في تغيير في نمط وأسلوب العمل الإداري والتحول إلى النمط الإلكتروني الذي يُسهِّم في زيادة فعالية الأداء الإداري والوظائف الرئيسية للإدارة، فاعتماد عدد من المؤسسات على تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط مختلف الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض؛ وذلك لتسهيل عملية الحصول على المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات بكفاءة وأقل كلفة وأسرع وقت ممكن، إضافة إلى مساعدة الإدارة في عملية اتخاذ القرار الإداري بالاعتماد على بيانات إحصائية؛ مما يُسهِّم في تقليل التكاليف العمل الإداري وزيادة كفاءة إنجازه (كوثر، ومداحي، 2021: 6). ويمكن تلخيص مراحل إدماجها لتطوير أداء الخدمات العمومية (الإدارية) كما في الشكل رقم (3-1):

### شكل (3-1) مراحل تطور الخدمات العمومية الإلكترونية



المصدر: كوثر، صخراوي، مداحي، عدنان، 2001م، " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية في ظل فيروس كوفيد 19"، ط1، الملتقى الدولي للاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، الجزائر، ص7.

وسيتم توضيح دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمليات الإدارية المتمثلة في (التخطيط، والتنظيم، والمتابعة، والتقييم)، التي سيتم التطرق لها بحسب الآتي:

## 1- أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية التخطيط:

يُعرّف التخطيط بمفهومه التقليدي بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة، ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، في حين إنّ التخطيط الإلكتروني (e-planning) هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد، وقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة، وعادة ما يكون تغير الأهداف يؤثر سلباً في كفاءة التخطيط (العياشي، 2013: 36).

وقد أشار (كوثر، مداحي) إلى أنّ هناك مجموعة من الاختلافات بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي نذكرها في النقاط الآتية: (كوثر، مداحي، 2021: 7)

- أ. التخطيط التقليدي الإدارة تخطط والموظفون ينفذون (تخطيط عمودي)، عكس التخطيط الإلكتروني فجميع الموظفين يقومون بعملية التخطيط (تخطيط أفقي).
- ب. يكون تغيير مستمرًا على الخطط، وتعاد كتابتها إلكترونياً في كل مرة.
- ج. إن عملية التخطيط الإلكتروني ستكون مستمرة وقابلة للتجديد، بخلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط لمدة قادمة.

وأوضح (العياشي) المقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني بما هو مبين في الجدول الآتي:

(العياشي، 2013: 36-37)

### جدول رقم (3-1) المقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني

التخطيط الإلكتروني	التخطيط التقليدي
خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة	خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة
خطة قصيرة وآنية (أمدها أيام، أسابيع، أو فصل أو شهر)	خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد (لا يقل أمدها عن سنة واحدة)
الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشده الاتجاه ولا يقيده	الخطة تحدد الأهداف ومراح ووسائل تنفيذها
الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات.	الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه
الخطة تركز على الأسواق المنغرة والزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة	الخطة تركز على قدرات الشركة

المخاطر تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة	المخاطر تأتي من عدم الالتزام بالتنفيذ الخطة
الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة	الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل
المخططون هم المبادرون من المديرين والموظفين (مدخل الجميع - في كل الاتجاهات الشبكية)	مديرون هم المخططون والموظفون هم المنفذون
الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية	الأهداف محددة واضحة، وقابلة للقياس
الوسائل مفتوحة بحسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن	الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح
الثقة هي الأداة الرئيسة فيما هو مطلوب لإنجازه من أجل الشركة	معايير الخطة أداة رئيسة في ترشيد الأداء وتعزيزه

المصدر: العياشي، زرار، 2013، " أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية"، ط2،

مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد15، العدد1، الجزائر، ص36-37.

وبطبيعة الحال يختلف التخطيط الإلكتروني تمامًا عن التخطيط التقليدي فيما ذكره (الحسيني، والخيال) على

أن هناك اختلافات أساسية، وهي كالآتي: (الحسيني، والخيال، 2013: 61-62)

أ- التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية متجددة متطورة متحولة بحسب الأهداف الواسعة المرنة والآنية وقصيرة الأمد القابلة للتطوير المستمر.

ب- أن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط؛ مما يحوله من التخطيط الزمني المتقطع إلى التخطيط المستمر.

ج- يعزز التخطيط الإلكتروني مبدأ المشاركة، فجميع الموظفين يُسهمون في عملية التخطيط في أي زمان ومكان؛ مما يقلص المركزية بمختلف أشكالها وأدوارها، على خلاف التخطيط التقليدي الذي يعتمد على الهرمية في اتخاذ القرارات وتوزيع الأعمال.

وعلى العموم تُسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية التخطيط في عدة جوانب

نذكر منها: كوثر، مداحي، 2021:7)

1- زيادة القدرة على تشخيص المشاكل نتيجة القدرة على تحصيل المعلومات.

2- دعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة وتقييمها.

3- زيادة القدرة على محاكاة الواقع والنمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية.

4- القدرة على تفعيل القرارات باللجوء إلى نظم معلوماتية موجهة، لذلك كنظم دعم ومساندة القرارات

5- القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية.

## 2- أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية التنظيم:

يمكن توضيح ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية التنظيم في النقاط الآتية: (كوثر، مداحي، 2021:8)

- أ. التنظيم الشبكي مقابل التنظيم التقليدي، حيث يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيمًا مرناً للاتصال والتعاون بين الأفراد.
- ب. تحقيق التشبيك الفائق والواسع بين جميع الموظفين عن طريق الشبكة الداخلية.
- ج. تحقيق نمط جديد من الشركات وهي الشركات الافتراضية التي قامت على توظيف مزايا الإنترنت في تبادل البيانات الإلكترونية.
- د. تسهيل عمليات الاتصال بين المصالح.

ويضيف (الحسيني، الخيال) أن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وأشكال الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل الرأسي إلى الشكل الأفقي، كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها؛ لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف، أو إعادة توزيع الاختصاصات، أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة، كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة أن يتضمن العديد من الوحدات الإدارية الجديدة، التي تتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات الآتية: (الحسيني، الخيال، 2013: 63)

أ- إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونياً.

ب- إدارة الدعم التقني للمستفيد.

ج- إدارة علاقات العملاء إلكترونياً.

## 3- أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية التوجيه:

تتمثل أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية التوجيه في العناصر الآتية (كوثر، مداحي، 2021:8):

أ- القدرة على تحفيز الموظفين والتركيز على إنجاز المهام.

ب- الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.

ج- تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات.

د- اكتساب المهارة والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة.

ويشير (الحسيني، الخيال) إلى أنّ التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية التي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضاً على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت، بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها. (الحسيني، الخيال، 2013: 63)

#### 4- أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الادارية:

يعد اتخاذ القرارات الإدارية من أصعب الأعمال التي يمارسها المسؤولون في مختلف مستويات العمل الإداري وفي جميع الوظائف الإدارية (التخطيط، والرقابة، والتنظيم، والتوجيه)، كما أن عملية اتخاذ القرارات تحتاج إلى المعلومات الصحيحة، التي يتم الحصول عليها عن طريق استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي توفر التقارير والإحصائيات لمتخذي القرار لمساعدته على اتخاذ القرارات، إضافة إلى مساعدة الإدارة على تقييم البدائل المتاحة التي يمكن اختبارها لحل المشكلة (كوثر، مداحي، 2021: 7).

#### 5- أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية الرقابة:

يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية الرقابة بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة؛ مما يعطي إمكانية تقليص الفجوات الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف وعملية تصحيحه، ومن ثمّ تطوير العمل ومعرفة مكامن النقص والخلل فيه، كما أن الرقابة تصبح عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف وذلك من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والموظفين، عكس الرقابة التقليدية التي تركز على الماضي؛ لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ. (كوثر، مداحي، 2021: 9).

وذكر (العياشي) و(الحسيني، الخيال) أن الرقابة الإلكترونية لديها القدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أول بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع من ثمّ على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ، ومن ثمّ الغاء الفجوة الزمانية وتحقيق الرقابة المستمرة، وهذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالنقاط الآتية: (العياشي،

2013: 39) و(الحسيني، الخيال، 2013: 65)

أ. الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة؛ بسبب الرقابة المستمرة بدلاً من الدورية.

ب. تحفيز العلاقات القائمة على الثقة؛ وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.

- ج. توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، والموردين، والشركات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية.
- د. تقليص أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج، فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
- هـ. تساعد في انحراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الشركة إلى حد كبير، فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط (الكل يعرف ماذا هناك). (العياشي، 2013: 39)
- و. أنها تحقق الرقابة المستمرة، بدلاً من الرقابة الدورية.
- ز. تقليص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة، وتحقيق ميزة الرقابة على مراحل التنفيذ أولاً بأول في الوقت الحقيقي.
- ح. إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة؛ وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
- ط. تعد النتائج هي المعول الرئيس الذي تنصب عليه عمليات الرقابة الإلكترونية، فتقديم الخدمة أو المنتج للفئة المستهدفة بالمستوى المخطط له يُعدُّ دليلاً على أن النظام الإداري يعمل بكفاءة عالية. (الحسيني، الخيال، 2013: 65)

## الفصل الرابع:

### الدراسة الميدانية

المبحث الأول: إجراءات الدراسة

المبحث الثاني: وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة

المبحث الثالث: وصف وتحليل متغيرات وأبعاد الدراسة

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

الخاتمة: النتائج والتوصيات

## المبحث الأول: إجراءات الدراسة

### أولاً صدق الأداة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة بوساطة نوعين من أنواع الصدق، وهما صدق المحكمين والصدق البنائي (صدق الاتساق الداخلي، صدق البناء).

#### 1. صدق المحكمين:

ويعد أحد أنواع صدق الأداة التي يُعتمد عليها في القياس، حيثُ إنَّه يُعرَّفُ بقدرة أداة الدراسة على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليها وتفحص مدى ملاءمة بنودها لقياس أبعاد المتغير المختلفة، كما أنه من أكثر الأساليب استخدامًا. ملحق رقم (1)

ويتمثل هذا الأسلوب في عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال التخصص من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الريان وجامعة حضرموت وجامعة العلوم والتكنولوجيا؛ للتأكد من مدى وضوح الفقرات وصياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق أهداف من الدراسة وارتباطها بالمجال الذي وضعت من أجله، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، وتم إجراء التعديلات والإضافات التي أوصى المحكمون بها.

#### 2. صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد من فاعلية فقرات الأداة؛ تم التحقق من صدق الاتساق أو التجانس الداخلي (Internal consistency) لفقرات أداة الدراسة عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل فقرة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه وبين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. وذلك على النحو الموضح الآتي:

#### المحور الأول (المتغير المستقل): استخدام تكنولوجيا المعلومات.

للتأكد من فاعلية فقرات المحور الأول (المتغير المستقل)، ومن ثم التحقق من توفر الصدق البنائي؛ تم حساب معاملات الارتباط بين كل درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وأيضًا حساب

معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور. والجدولان رقم ((1-4) و((2-4)) يوضحان النتائج:

جدول (1-4): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات فقرات كل بُعد والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه

المستلزمات المادية			المستلزمات البرمجية والإجراءات			الموارد البشرية			مستلزمات الشبكة		
م	R	الدلالة	م	R	الدلالة	م	R	الدلالة	م	R	الدلالة
1	.729**	.000	7	.735**	.000	14	.791**	.000	20	.773**	.000
2	.718**	.000	8	.780**	.000	15	.795**	.000	21	.751**	.000
3	.670**	.000	9	.695**	.000	16	.808**	.000	22	.821**	.000
4	.532**	.000	10	.599**	.000	17	.728**	.000	23	.819**	.000
5	.684**	.000	11	.690**	.000	18	.774**	.000	24	.787**	.000
6	.607**	.000	12	.732**	.000	19	.773**	.000	25	.830**	.000
			13	.689**	.000						

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$ .

تشير نتائج الجدول (1-4) إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً، عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ ). وهذا يشير إلى أن فقرات أبعاد المحور الأول (استخدام تكنولوجيا المعلومات) تتمتع بدرجة صدق عالية.

جدول (2-4): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل بُعد والدرجة الكلية للمحور الأول استخدام

تكنولوجيا المعلومات

م	أبعاد المحور الأول	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1.	المستلزمات المادية	.642**	.000
2.	المستلزمات البرمجية والإجراءات	.891**	.000
3.	الموارد البشرية	.892**	.000
4.	مستلزمات الشبكة	.867**	.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$ .

تشير نتائج الجدول (4-2) إلى أنَّ جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور الأول (استخدام تكنولوجيا المعلومات) عالية ودالة إحصائياً، فقد بلغ أعلى معامل ارتباط ( $0.891^{**}$ ) عند مستوى دلالة ( $0.01=\alpha$ )، وأقل معامل ارتباط ( $0.642^{**}$ ) عند مستوى دلالة ( $0.01=\alpha$ ). وهذا يشير إلى أنَّ فقرات المحور الأول تتمتع بدرجة صدق عالية.

#### المحور الثاني (المتغير التابع): الأداء الوظيفي.

للتأكد من فاعلية فقرات المحور الثاني، ومن ثم التحقق من توفر الصدق البنائي؛ تم حساب معاملات الارتباط بين كل درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وأيضاً حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور. والجدول رقم (4-3) و(4-4) يوضحان النتائج:

#### جدول (4-3): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرات كل بُعد والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

نوعية العمل			كمية العمل المنجز			الوقت المنجز للأداء			المثابرة والوثوق		
رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1	.755**	.000	7	.665**	.000	13	.631**	.000	19	.671**	.000
2	.767**	.000	8	.737**	.000	14	.595**	.000	20	.701**	.000
3	.756**	.000	9	.698**	.000	15	.799**	.000	21	.784**	.000
4	.704**	.000	10	.704**	.000	16	.761**	.000	22	.771**	.000
5	.776**	.000	11	.750**	.000	17	.662**	.000	23	.817**	.000
6	.762**	.000	12	.647**	.000	18	.658**	.000	24	.678**	.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$ .

تشير نتائج الجدول (4-3) إلى أنَّ جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه عالية ودالة إحصائياً، عند مستوى دلالة ( $0.01=\alpha$ ). وهذا يشير إلى أنَّ فقرات أبعاد المحور الثاني (الأداء الوظيفي) تتمتع بدرجة صدق عالية.

#### جدول (4-4): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل بُعد والدرجة الكلية للمحور الثاني الأداء الوظيفي

م	أبعاد المحور الثاني	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1.	نوعية العمل	.852**	.000
2.	كمية العمل المنجز	.868**	.000
3.	الوقت المنجز للأداء	.881**	.000
4.	المثابرة والوثوق	.861**	.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$ .

تشير نتائج الجدول (4-4) إلى أنَّ جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للمحور الثاني الأداء الوظيفي عالية ودالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ ). حيث تعدت القيمة (0.85)، وهذا يشير إلى أنَّ أبعاد المحور الثاني تتمتع بدرجة صدق عالية.

#### ثانياً: ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وذلك على مستوى كل محور بأبعاده وفقراته وعلى المستوى الكلي للأداة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-5) على النحو الآتي:

جدول (4-5): قيم معامل ألفا لـ كرونباخ لثبات أداة الدراسة

م	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	المستلزمات المادية	6	0.73
2	المستلزمات البرمجية والإجراءات	7	0.83
3	الموارد البشرية	6	0.87
4	مستلزمات الشبكة	6	0.88
المحور الثاني (المتغير المستقل): استخدام تكنولوجيا المعلومات			
1	نوعية العمل	6	0.85
2	كمية العمل المنجز	6	0.79
3	الوقت المنجز للأداء	6	0.77
4	المثابرة والوثوق	6	0.83
المحور الثالث (المتغير التابع): الأداء الوظيفي			
الأداة ككل			
		49	0.96

يلاحظ من الجدول رقم (4-5) أن قيمة معامل ثبات التجانس الداخلي ألفا كرونباخ للأداة ككل بلغت (0.96)، وبلغت قيمة ثبات التجانس الداخلي ألفا كرونباخ لفقرات المحور الأول (المتغير المستقل) (0.93)، وفيما يتعلق بمعاملات ثبات التجانس الداخلي لأبعاد المحور الثاني فجميعها قيم ثبات مرتفعة. كما يلاحظ أيضاً أن

قيمة معامل ثبات التجانس الداخلي ألفا كرونباخ للمحور الثاني (المتغير التابع) بلغت (0.93). وفيما يتعلق بمعاملات ثبات التجانس الداخلي لأبعاد المحور الثالث فجميعها قيم ثبات مرتفعة. وتعد هذه القيم مرتفعة وتزيد عن الحد الأدنى لمعامل الثبات 0.70.

وهذه النتائج تؤكد صلاحية الأداة للتطبيق على عينة الدراسة الأصلية. وبذلك يكون قد تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة؛ مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الأداة وصلاحيتها في جمع بيانات الدراسة وتحليلها، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

### ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية:

تم إجراء التحليل الإحصائي لدرجات عينة الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS Version-20) من خلال الأساليب الإحصائية الآتية:

1. معامل ارتباط بيرسون للتأكد من فاعلية فقرات أداة الدراسة، كما تم التحقق من توفر الصدق البنائي (Construct validity) أو ما يسمى أحياناً الصدق التمييزي أو الاتساق أو التجانس الداخلي (Internal consistency).
2. "ألفا كرونباخ" (Cronbach Alpha) لحساب ثبات فقرات الأداة المستخدمة في جمع البيانات.
3. المتوسط الحسابي والوزن النسبي لترتيب أفراد الدراسة بحسب درجاتهم على الفقرات.
4. الانحراف المعياري لقياس تجانس درجات أفراد الدراسة. "حيث يدل على كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما قلت قيمة الانحراف المعياري".
5. اختبار (T-test) لعينة واحدة لقياس معنوية الفروق بين المتوسطات الحسابية لمتغيري أداة الدراسة من خلال الدرجة الحرجة (3).
6. أسلوب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها.
7. اختبار فرق المتوسطين (Independent Sample T.Test) للفروق بين فئتين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية.
8. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق بين أكثر من فئتين، لاختبار الفرضيتين الفرعيتين الثانية والثالثة، المنبثقتين من الفرضية الرئيسية الثانية.

## المبحث الثاني: وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة

يستعرض هذا المبحث نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة على المتغيرات الشخصية والوظيفية؛ وذلك من خلال عرض وتحليل إجاباتهم المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لكل فئة من فئات متغيرات الدراسة، ويمكن للباحث عرض ووصف وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة حول المتغيرات الشخصية والوظيفية على النحو الآتي:

### 1. وصف وتحليل عينة الدراسة بحسب متغير النوع الجنس:

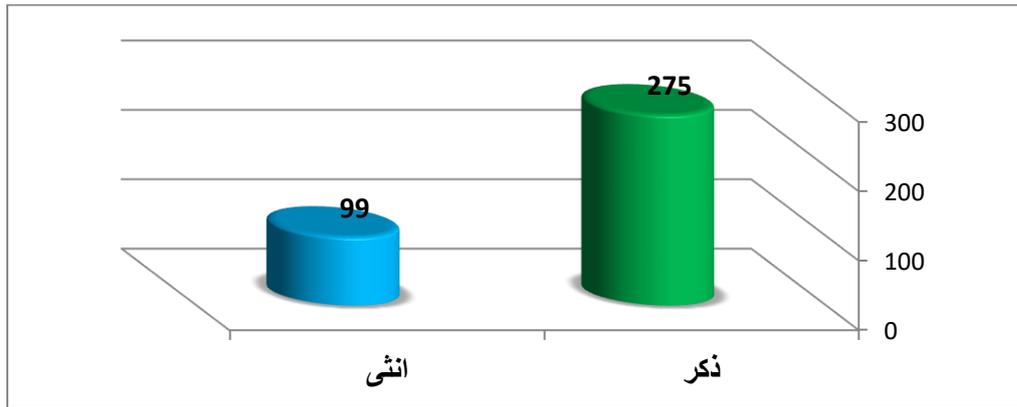
تمّ سؤال أفراد عينة الدراسة عن النوع (الجنس)، وكانت نتائج إجاباتهم كما يوضّحها الجدول الآتي:

جدول (4-6): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع (الجنس)

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	المتغير
1	73.5%	275	ذكر	النوع (الجنس)
2	26.5%	99	أنثى	
-	100.0%	374	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م. تشير نتائج الجدول رقم (4-6) إلى أنّ معظم أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور؛ حيث بلغت نسبتهم (73.5%) من إجمالي أفراد العينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (26.5%) تدل هذه النتيجة أن منظمات المجتمع المدني توظف جنس الذكور وذلك لسياسة بعض منظمات المجتمع المدني بحضرموت تجاه عمل الاناث، والشكل الآتي يُبين التوزيع التكراري لعينة الدراسة بحسب متغير النوع (الجنس):

شكل رقم (4-1): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع (الجنس)



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

## 2. وصف وتحليل عينة الدراسة بحسب متغير العمر:

تمّ سؤال أفراد عينة الدراسة عن أعمارهم، وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول الآتي:

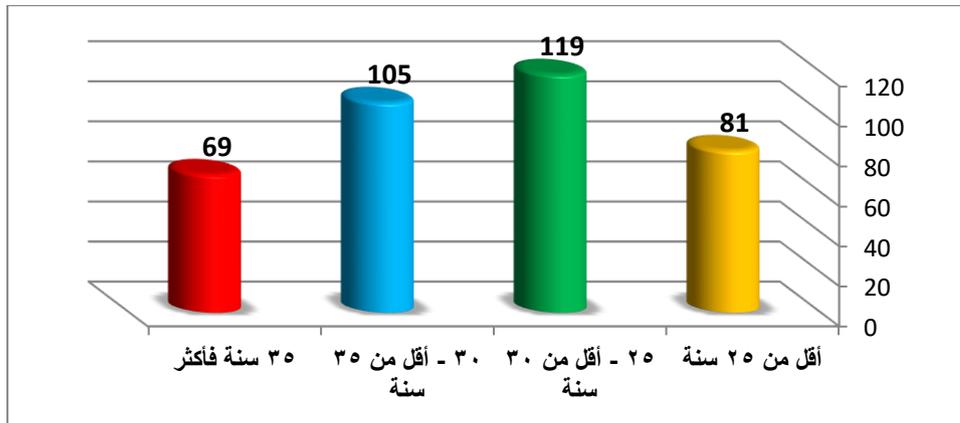
جدول (4-7): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير العمر

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	المتغير
3	%21.7	81	أقل من 25 سنة	العمر
1	%31.8	119	25 - أقل من 30 سنة	
2	%28.1	105	30 - أقل من 35 سنة	
4	%18.4	69	35 سنة فأكثر	
-	%100	374	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

تبين نتائج الجدول رقم (4-7) أنّ الفئة العمرية (25 - أقل من 30 سنة) تشكل ما يقارب ثلث عينة الدراسة بنسبة (31.8%)، تليها الفئة العمرية (30 - أقل من 35 سنة) بنسبة (28.1%)، ثم تأتي الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) بنسبة (21.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة في المرتبة الثالثة، فيما تأتي الفئة العمرية (35 سنة فأكثر) في المرتبة الأخيرة وبنسبة ضئيلة جدا بلغت (18.4%)، تدل هذه النتيجة أن موظفي المنظمات من الكوادر الشابة حيث بلغت نسبتهم (80%) تستطيع المنظمة الاستثمار فيهم بشكل جيد من حيث التكوين وتحسيد أهداف المنظمة على المدى الطويل. والشكل الآتي يبين التوزيع التكراري لعينة الدراسة بحسب متغير العمر

شكل رقم (4-2): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير العمر



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

## 3. وصف وتحليل عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي:

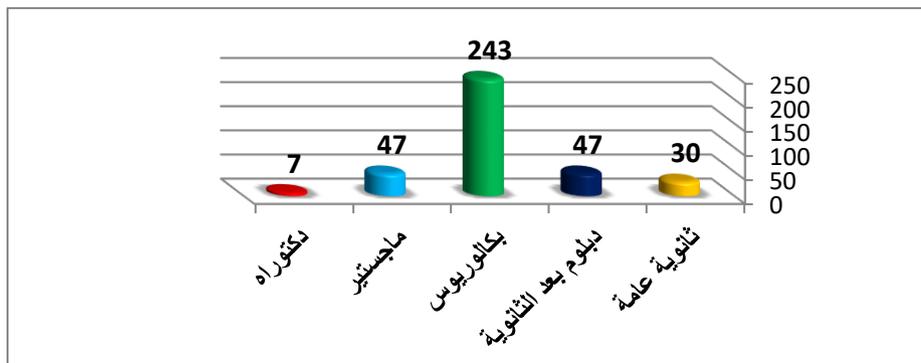
تمّ سؤال أفراد عينة الدراسة عن مؤهلاتهم العلمية، وكانت نتائج إجاباتهم كما يوضّحها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-8): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	المتغير
3	8.0%	30	ثانوية عامة	المؤهل العلمي
2	12.6%	47	دبلوم بعد الثانوية	
1	65.0%	243	بكالوريوس	
2	12.6%	47	ماجستير	
4	1.8%	7	دكتوراه	
-	100%	374	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م. أظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (4-8) أنّ غالبية أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (65%)، يليها في المرتبة الثانية وبفارق كبير أفراد عينة الدراسة الذين لديهم مؤهلا ماجستير ودبلوم بعد الثانوية، بنسبة متساوية لكل فئة بلغت (12.6%)، ويلها في المرتبة الثالثة أفراد عينة الدراسة الذين لديهم مؤهل ثانوية عامة بنسبة بلغت (8%)، وفي المرتبة الرابعة الأخيرة أفراد عينة الدراسة الذين لديهم مؤهل دكتوراه بنسبة (1.9%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تدل هذه النتيجة أن منظمات الأعمال تركز في استقطاب كوادر مؤهلاتها العلمية من ذوي الشهادات الجامعية التي تأهلهم إلى تقليد المناصب النوعية وصنع القرار.

شكل رقم (4-3): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

4. وصف وتحليل عينة الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي:

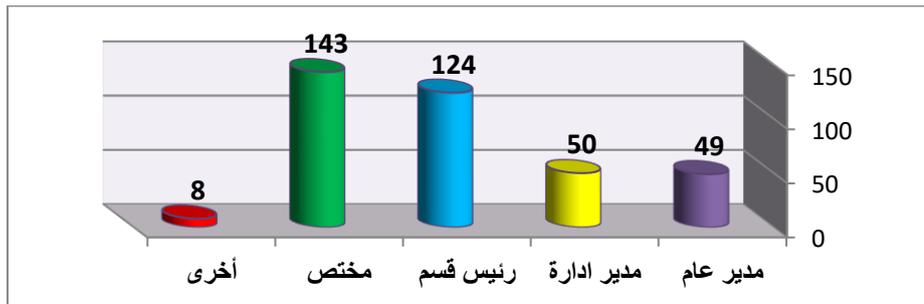
تمّ سؤال أفراد عينة الدراسة عن المسمى الوظيفي، وكانت نتائج إجاباتهم، كما يوضّحها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-9): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	المتغير
4	%13.1	49	مدير عام	المسمى الوظيفي
3	%13.4	50	مدير إدارة	
2	%33.2	124	رئيس قسم	
1	%38.2	143	مختص	
5	%2.1	8	أخرى (السكرتارية والمشتريات، دعم فني )	
-	%100	374	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.  
يبيّن الجدول رقم (4-9) أنّ أكثر من ثلث أفراد عينة الدراسة والتي تشكل نسبة (38.2%) مساهم الوظيفي مختص، وأن (33.2%) من أفراد عينة الدراسة في المسمى الوظيفي رئيس قسم، وما نسبته (13.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير إدارة. وأن (13.1%) من أفراد عينة الدراسة في المسمى الوظيفي مدير عام، وما نسبته (2.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي أخرى (السكرتارية والمشتريات، دعم فني ) تدل هذه النتيجة أن منظمات الأعمال تشغل أكبر الوظائف في الهيكل الإداري وظيفته المختصين ورؤساء الأقسام وتأتي في المرتبة الثانية الإدارات العليا المدير ومدير إدارة . والشكل الآتي يبين التوزيع التكراري لعينة الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي.

شكل رقم (4-4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

5. وصف وتحليل عينة الدراسة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة:

تمّ سؤال أفراد عينة الدراسة عن عدد سنوات خبرتهم، وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول الآتي:

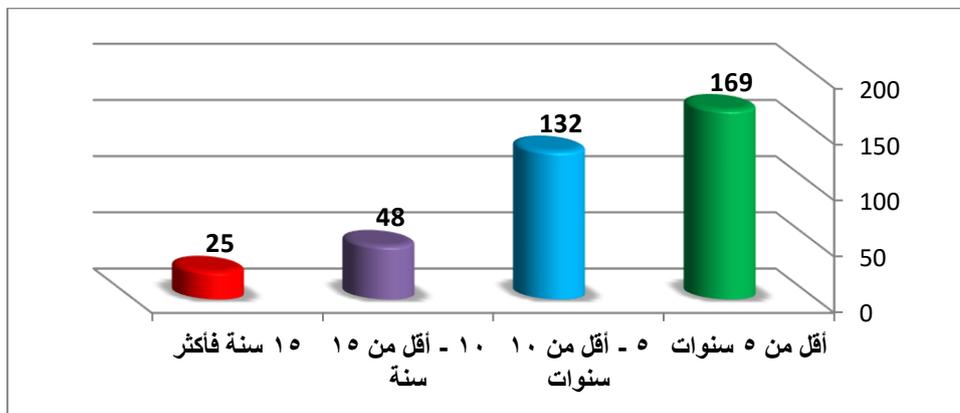
جدول رقم (4-10): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة العملية

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	المتغير
1	45.2%	169	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
2	35.3%	132	5 - أقل من 10 سنوات	
3	12.8%	48	10 - أقل من 15 سنة	
4	6.7%	25	15 سنة فأكثر	
-	100%	374	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

أوضحت نتائج الجدول رقم (4-10) أنّ ما نسبته (45.2%) من أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، يليها في المرتبة الثانية أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5 - أقل من 10 سنة) بنسبة بلغت (35.3%)، وفي المرتبة الثالثة جاء أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (10 - أقل من 15 سنة) بنسبة بلغت (12.8%)، وفي المرتبة الاخير يأتي أفراد عينة الدراسة الذين بلغت سنوات خبرتهم (15 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (6.7%) تدل هذه النتيجة أن أفراد عينة الدراسة تعد من العينات ذات الخبرة العملية الطويلة نسبيًا إذ بلغت إجمالي نسبتهم (55%) الذين تجاوزت خبرتهم أكثر من خمس سنوات في ممارسة العمل في منظمات المجتمع المدني. والشكل الآتي يبين التكرار لعينة الدراسة بحسب عدد سنوات الخبرة:

شكل رقم (4-5): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة العملية



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

6. وصف وتحليل عينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية:

تمّ سؤال أفراد عينة الدراسة عن عدد الدورات التدريبية حول " تكنولوجيا المعلومات " التي التحقت بها أثناء خدمتك، وكانت نتائج إجاباتهم، كما يوضّحها الجدول الآتي:

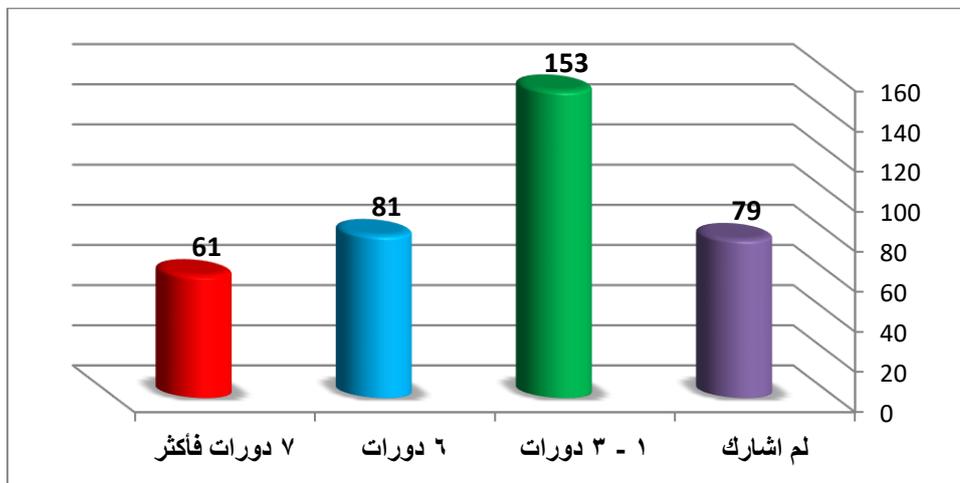
**جدول رقم (4-11): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية**

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	المتغير
3	21.1%	79	لم اشترك	عدد الدورات التدريبية
1	40.9%	153	1 - 3 دورات	
2	21.7%	81	6 دورات	
4	16.3%	61	7 دورات فأكثر	
-	%100	374		الإجمالي

**المصدر:** إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

بيّن الجدول رقم (4-11) أنّ ما نسبته (40.9%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة بلغت عدد الدورات التدريبية حول " تكنولوجيا المعلومات " التي التحقوا بها أثناء خدمتهم (1 - 3 دورات)، وأن (21.7%) من أفراد عينة الدراسة كان عدد الدورات التحقوا بها 6 دورات، وما نسبته (21.1%) من إجمالي أفراد عين الدراسة لم يشاركوا في دورات تدريبية، وأن (16.3%) من أفراد عينة الدراسة كان عدد الدورات التحقوا بها 7 دورات فأكثر تدل هذه النتيجة أن غالبية أفراد عينة الدراسة تحصلوا على دورات تدريبية وبنسبة (79%) من إجمالي عينة الدراسة . والشكل الآتي يبين التوزيع التكراري لعينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية:

**شكل رقم (4-6): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية**



**المصدر:** إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، لعام 2023م.

### المبحث الثالث: وصف وتحليل متغيرات وأبعاد الدراسة

يستعرض هذا المبحث نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة على متغيرات الدراسة: المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات)، والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) وأبعادهما، وذلك من خلال عرض وتحليل إجاباتهم المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية، واختبار (t) لكل متغير من متغيرات الدراسة؛ لمعرفة مدى توافر هذان المتغيران وأبعادهما في ضوء إجابات أفراد عينة الدراسة، وقد تمّ استخدام مقياس ليكارت خماسي الأوزان (Five Likert Scale) للخيارات المتعددة، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية، ويتراوح مدى الاستجابة من (1-5) وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي (Five Likert Scale)، بحسب الجدول رقم (4-12):

جدول رقم ( 4-12 ): مقياس ليكارت الخماسي (Five Likert Scale)

الوزن	5	4	3	2	1
الرأي	أوفق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة

المصدر: تصميم الباحث تبعاً لمقياس ليكارت الخماسي (Five Likert Scale).

واعتمد الباحث في تفسير البيانات بناءً على قيم المتوسطات الحسابية معادلة طول الفئة التي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، الذي تمّ احتسابه وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى (الحد الأعلى - الحد الأدنى)}}{\text{أكبر قيمة في المقياس (الحد الأعلى)}}$$

$$\text{إذا طول الفئة} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

وبناءً على ذلك تكون قيم ومستويات المتوسطات الحسابية، بحسب الجدول رقم (4-13):

جدول رقم (4-13): قيم ومستويات المتوسطات الحسابية

قيم المتوسطات الحسابية	درجات الموافقة	مستويات المتوسطات الحسابية
من 1 - أقل من 1.80	غير موافق بشدة	منخفضة جداً
1.80 - أقل من 2.60	غير موافق	منخفضة

قيم المتوسطات الحسابية	درجات الموافقة	مستويات المتوسطات الحسابية
2.60 - أقل من 3.40	محايد	متوسط
3.40 - أقل من 4.20	موافق	عال
4.20 - 5	موافق بشدة	عال جداً

المصدر: إعداد الباحث بناءً على معادلة تطبيق طول الفئة.

ويمكن للباحث عرض وصف وتحليل متوسطات إجابات عينة الدراسة حول متغيرات وأبعاد الدراسة على

النحو الآتي:

أولاً: وصف وتحليل أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات):

لوصف وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى منظمات المجتمع المدني، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لكل أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) بصورة منفردة، ومن ثم للأبعاد بصورة مجتمعة، كما هو موضح بالجدول رقم (4-18) الخاص بقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات للأبعاد مجتمعة، والجدول رقم (4-14) الخاص ببعدها المستلزمات المادية، والجدول رقم (4-15) لبعدها المستلزمات البرمجية والإجراءات، والجدول رقم (4-16) لبعدها الموارد البشرية، والجدول رقم (4-17) لبعدها مستلزمات الشبكة، كما تظهر الجداول الآتية رتبة فقرات الدراسة بحسب أهميتها، وكذا تُظهر الجداول مستوى التوافر، واختبار (t) ومستوى المعنوية لكل فقرة، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وكما يأتي:

1- وصف وتحليل أبعاد المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات (منفردة):

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، واختبار (t)، ومستوى المعنوية لأبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات بصورة منفردة، على النحو الآتي:

أ. وصف وتحليل فقرات بُعد المستلزمات المادية:

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد المستلزمات المادية وإجمالي البعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-14): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المستلزمات المادية

الرقم	فقرات بُعد المستلزمات المادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة Sig	الرتبة	مستوى التوافر
1.	توفر المنظمة أجهزة حاسبات آلية حديثة لمختلف الإدارات والمكاتب	4.64	0.55	92.73	57.611	.000	2	عالية جدًا
2.	تلجأ المنظمة إلى استخدام الحاسوب وملحقاته لتوفير السرعة في إنجاز المهام	4.57	0.54	91.50	56.236	.000	3	عالية جدًا
3.	تستجيب المنظمة بشكل سريع إلى أي متطلبات تكنولوجية تخدم مصلحة العمل	4.44	0.64	88.72	43.504	.000	4	عالية جدًا
4.	تساهم أجهزة الحاسوب وملحقاته في تبسيط إجراءات عمل المنظمة	4.65	0.51	92.94	62.329	.000	1	عالية جدًا
5.	يتعامل الموظفون في المنظمة مع أجهزة الحاسوب وملحقاتها بشكل سهل	4.41	0.62	88.18	43.796	.000	5	عالية جدًا
6.	يوجد اهتمام متزايد من قبل الموظفين في تعلم كيفية التعامل مع الحاسوب وملحقاته من الأجهزة	4.29	0.63	85.78	39.727	.000	6	عالية جدًا
	ملخص بُعد المستلزمات المادية	4.50	0.38	89.97	75.765	.000		عالية جدًا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة  $P=0.05$ )

تبين نتائج الجدول رقم (4-14) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد المستلزمات المادية تراوحت بين (4.29 - 4.65) التي تعكس درجة توافر عالية جدًا، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافرًا الفقرة (4): " تُسهّم أجهزة الحاسوب وملحقاته في تبسيط إجراءات عمل المنظمة." بوسط حسابي عالٍ جدًا (4.65)، وانحراف معياري (0.51) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (92.94%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافرًا الفقرة (6): " يوجد اهتمام متزايد من قبل الموظفين في تعلم كيفية التعامل مع الحاسوب وملحقاته من الأجهزة." بوسط حسابي عالٍ جدًا بلغ (4.29)، وانحراف معياري (0.63) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (85.78%).

كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المستلزمات المادية كان عاليًا جدًا بوسط حسابي بلغ (4.50)، وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.38) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جدًا يشير إلى أنّ نسبة (89.97%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد المستلزمات المادية متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

وكذلك يبين الجدول رقم (4-14) أنّ مستوى الدلالة لجميع فقرات البُعد (منفردة ومجمعة) كان معنويًا من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)..

وتشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر المستلزمات المادية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا. وتتفق هذه الدراسة مع ما جاءت به نتائج دراسات كلٍ من: (كوثر، ومداحي، 2022)، و(هادي، 2021)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(سالم، 2014)، و(عطية، 2012) و(محمد، وموساوي، 2012).

#### ب. وصف وتحليل فقرات بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات وإجمالي البُعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-15): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المستلزمات البرمجية

### والإجراءات

الرقم	فقرات بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة Sig	الرتبة	مستوى التوافر
.7	تتوافر لدى المنظمة أحدث الإصدارات من أنظمة التشغيل	4.23	0.83	84.65	28.699	.000	3	عالية جدًا
.8	تتوافر لدى المنظمة أحدث البرمجيات الجاهزة	4.12	0.80	82.35	27.012	.000	6	عالية
.9	تستخدم المنظمة برمجيات تتميز ببساطة استخدامها من قبل الموظفين	4.20	0.75	83.96	30.921	.000	4	عالية جدًا
.10	توفر البرامج المستخدمة في المنظمة المعلومات التي يحتاجها الموظفون في أداء عملهم بسهولة	4.28	0.76	85.61	32.584	.000	2	عالية جدًا
.11	تتوافر لدى المنظمة خطط لتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات	4.23	0.82	84.65	29.073	.000	3	عالية جدًا
.12	تقدم المنظمة الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية	4.30	0.82	86.10	30.869	.000	1	عالية جدًا
.13	تتوافر لدى الموظفين كافة التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي يحتاجونها لأداء عملهم	4.15	0.74	83.05	30.113	.000	5	عالية
	ملخص بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات	4.22	0.55	84.33	42.401	.000		عالية جدًا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

تبين نتائج الجدول رقم (4-15) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات تراوحت بين (4.30 - 4.12) التي تعكس درجة توافر تتراوح ما بين عالية جدًا وعالية، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافرًا الفقرة (12): " تقدم المنظمة الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية." بوسط حسابي عالٍ جدًا (4.30)، وانحراف معياري (0.82) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (86.10%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافرًا الفقرة (8): " تتوافر لدى المنظمة أحدث البرمجيات الجاهزة." بوسط حسابي عالٍ بلغ (4.12)، وانحراف معياري (0.80) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ (82.35%).

كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات كان عاليًا جدًا بوسط حسابي بلغ (4.22)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.55) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جدًا يشير إلى أنّ نسبة (84.33%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت. كذلك يبين الجدول رقم (4-15) أنّ مستوى الدلالة لجميع فقرات البُعد (منفردة ومجمعة) كان معنويًا من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر المستلزمات البرمجية والإجراءات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا وتتفق هذه الدراسة مع ما جاءت به نتائج دراسات كلٍ من: (كوثر، ومداحي، 2022)، و(هادي، 2021)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(سالم، 2014)، و(عطية، 2012) و(محمد، وموساوي، 2012)، و(عباس، 2011)، و(محمد، وموساوي، 2009).

#### ج. وصف وتحليل فقرات بُعد الموارد البشرية:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد الموارد البشرية وإجمالي البُعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-16): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد الموارد البشرية

الرقم	فقرات بُعد الموارد البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة Sig	الرتبة	مستوى التوافر
.14	تتوافر في المنظمة موارد بشرية متخصصة في مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات مثل التحليل والتصميم والبرمجة والتشغيل والصيانة	4.07	0.98	81.34	20.962	.000	6	عالية
.15	توظف المنظمة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	4.16	0.83	83.26	26.991	.000	4	عالية
.16	توفر المنظمة برامج تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف رفع مستوى أدائهم	4.19	0.81	83.85	28.390	.000	2	عالية
.17	يستطيع الموظفون في المنظمة التكيف مع المتطلبات الجديدة في تكنولوجيا المعلومات	4.17	0.72	83.48	31.500	.000	3	عالية
.18	تعمل المنظمة على تطوير قيادات إدارية تتعامل بفاعلية مع المتغيرات المتسارعة في وسائل تكنولوجيا المعلومات	4.21	0.83	84.22	28.148	.000	1	عالية جدًا
.19	تعمل المنظمة على إعادة هندسة العمليات الإدارية بما يتلاءم مع استخدام تكنولوجيا المعلومات	4.14	0.87	82.78	25.299	.000	5	عالية
	ملخص بُعد الموارد البشرية	4.16	0.66	83.16	34.094	.000		عالية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

تبين نتائج الجدول رقم (4-16) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد الموارد البشرية تراوحت بين (4.21 - 4.07) التي تعكس درجة توافر تتراوح ما بين عالية جدًا وعالية، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة (18): " تعمل المنظمة على تطوير قيادات إدارية تتعامل بفاعلية مع المتغيرات المتسارعة في وسائل تكنولوجيا المعلومات. " بوسط حسابي عالٍ جداً (4.21)، وانحراف معياري (0.83) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جداً (84.22%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافراً الفقرة (14): " تتوافر في المنظمة موارد بشرية متخصصة في مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات مثل التحليل والتصميم والبرمجة والتشغيل والصيانة. " بوسط حسابي عالٍ بلغ (4.07)، وانحراف معياري (0.98) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ (81.34%).

كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد الموارد البشرية كان عالياً بوسط حسابي بلغ (4.16)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.66) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ يشير إلى أنّ نسبة (83.16%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد الموارد البشرية متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت. كذلك يبين الجدول رقم (4-16) أنّ مستوى الدلالة لجميع فقرات البُعد (منفردة ومجموعة) كان معنوياً من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)..

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر الموارد البشرية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية. وتتفق هذه الدراسة مع ما جاءت به نتائج دراسات كلٍ من: (كوثر، ومداحي، 2022)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(سالم، 2014)، و(عطية، 2012)، و(محمد، وموساوي، 2012)، و(عباس، 2011)، و(محمد، وموساوي، 2009).

#### د. وصف وتحليل فقرات بُعد مستلزمات الشبكة:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد مستلزمات الشبكة وإجمالي البُعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-17): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد مستلزمات الشبكة

الرقم	فقرات بُعد مستلزمات الشبكة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة	الرتبة	مستوى التوافر
-------	----------------------------	-----------------	-------------------	----------------	----------	---------------	--------	---------------

		Sig						
20	عالية جدًا	3	.000	26.333	84.01	0.88	4.20	تتوافر لدى المنظمة شبكة اتصال داخلية تعمل على نقل البيانات والمعلومات بين مختلف أجهزة الحاسوب في المنظمة
21	عالية	5	.000	22.979	81.39	0.90	4.07	تتوافر لدى المنظمة شبكة اتصال خارجية تعمل نقل البيانات والمعلومات بين المؤسسة ومختلف الجهات الأخرى ذات المصالح المشتركة
22	عالية جدًا	1	.000	34.733	88.40	0.79	4.42	تستخدم المنظمة شبكات الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين الموظفين في المؤسسة بكل أمان
23	عالية جدًا	2	.000	30.044	84.17	0.78	4.21	تناسب شبكات الاتصال المتوفرة في المنظمة مع احتياجات الموظفين
24	عالية	4	.000	26.375	83.42	0.86	4.17	تتميز شبكات الاتصال المستخدمة في المنظمة بالحدأة والكفاءة والسرعة
25	عالية	4	.000	28.031	83.42	0.81	4.17	تستخدم المنظمة شبكات اتصال لنقل البيانات والمعلومات بين الموظفين
	عالية جدًا		.000	35.095	84.13	0.66	4.21	ملخص بُعد مستلزمات الشبكة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

تبين نتائج الجدول رقم (4-18) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد مستلزمات الشبكة تراوحت بين (4.07 - 4.42) التي تعكس درجة توافر تتراوح ما بين عالية جدًا وعالية، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة (22): "تستخدم المنظمة شبكات الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين الموظفين في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت بكل أمان." بوسط حسابي عالٍ جدًا (4.42)، وانحراف معياري (0.79) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (88.40%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافراً الفقرة (21): "تتوافر لدى المنظمة شبكة اتصال خارجية تعمل نقل البيانات والمعلومات بين الموظفين في المنظمات مع مختلف الجهات الأخرى ذات المصالح المشتركة." بوسط حسابي عالٍ بلغ (4.07)، وانحراف معياري (0.90) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ (81.39%).

كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد مستلزمات الشبكة كان عاليًا جدًا بوسط حسابي بلغ (4.21)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.66) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جدًا يشير إلى أنّ نسبة (84.13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد مستلزمات الشبكة متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت. كذلك يبين الجدول رقم (4-18) أنّ مستوى الدلالة لجميع فقرات البُعد (منفردة ومجمعة) كان معنويًا

من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر مستلزمات الشبكة في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً. وتتفق هذه الدراسة مع ما جاءت به نتائج دراسات كلٍ من: (كوثر، ومداحي، 2022)، و(هادي، 2021)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(سالم، 2014)، و(عطية، 2012) و(محمد، وموساوي، 2012).

## 2. وصف وتحليل أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) مجتمعة:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، واختبار (t) ومستوى المعنوية لأبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات مجتمعة، وجاءت نتائجه كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-18): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول أبعاد المتغير المستقل

(استخدام تكنولوجيا المعلومات)

الرقم	أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة	الرتبة	مستوى التوافر
.1	المستلزمات المادية	4.50	0.38	89.97	75.765	.000	1	عالية جداً
.2	المستلزمات البرمجية والإجراءات	4.22	0.55	84.33	42.401	.000	2	عالية جداً
.3	الموارد البشرية	4.16	0.66	83.16	34.094	.000	4	عالية
.4	مستلزمات الشبكة	4.21	0.66	84.13	35.095	.000	3	عالية جداً
	ملخص أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات	4.27	0.48	85.35	51.470	.000		عالية جداً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة  $P=0.05$ )

يبين الجدول رقم (4-18)، أنّ متوسط درجات التوافر لجميع أبعاد المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية والإجراءات، الموارد البشرية، مستلزمات الشبكة) تراوحت بين (4.50 - 4.16)، وكانت في مستوى "توافر تتراوح ما بين بدرجة عالية جداً وعالية"، كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط الحسابي العام لمستوى توافر أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات مجتمعة بلغ (4.27)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.48)، الذي يدل على أنّ آراء أفراد العينة كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه الأبعاد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (85.35%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات متوافرة في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

كما جاء ترتيب أبعاد المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقاً لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لدى منظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت، كالآتي:

أ. كان أعلى تلك الأبعاد توافراً هو بُعد المستلزمات المادية بوسط حسابي عالٍ جداً (4.50)، وانحراف معياري (0.38) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البعد، وبوزن نسبي عالٍ جداً (89.97%)، وتفسير ذلك

أن مستوى توافر المستلزمات المادية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً.

ب. جاء بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات في المرتبة الثانية بوسط حسابي عالٍ جداً (4.22)، وانحراف معياري (0.55)، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البُعد، وبوزن نسبي عالٍ جداً (84.33%)، ويعني ذلك أن مستوى توافر المستلزمات البرمجية والإجراءات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً.

ج. جاء بُعد مستلزمات الشبكة في المرتبة الثالثة بوسط حسابي عالٍ جداً (4.21)، وانحراف معياري (0.66)، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البُعد، وبوزن نسبي عالٍ جداً (84.13%)، ويعني ذلك أن مستوى توافر مستلزمات الشبكة في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً.

د. جاء بُعد الموارد البشرية في المرتبة الرابعة بوسط حسابي عالٍ (4.16)، وانحراف معياري (0.66)، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البُعد، وبوزن نسبي عالٍ (84.13%)، ويعني ذلك أن مستوى الموارد البشرية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية.

كذلك يبين الجدول أن مستوى الدلالة لكافة أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات (منفردة ومجمعة) كان معنوياً من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

مما سبق يرى الباحث أن مستوى توافر استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً. وبهذا يكون الباحث قد اجاب عن السؤال الأول الذي ينص على: ما مستوى توافر استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؟

#### ثانياً: وصف وتحليل أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي):

لوصف وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد المتغير التابع الأداء الوظيفي لدى منظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لكل أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بصورة منفردة، ومن ثم للأبعاد بصورة مجتمعة، كما هو موضح بالجدول رقم (4-19) الخاص بقياس الأداء الوظيفي للأبعاد مجتمعة، والجدول رقم (4-20) الخاص ببُعد نوعية العمل، والجدول رقم (4-21) لبُعد كمية العمل المنجز، والجدول رقم (4-22) لبُعد الوقت المنجز للأداء، والجدول رقم (4-23) لبُعد المثابرة والثوق، كما تظهر الجداول الآتية رتبة فقرات الدراسة بحسب

أهميتها، كما تُظهر الجداول مستوى التوافر، واختبار (t) ومستوى المعنوية لكل فقرة، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وكما يأتي:

### 1- وصف وتحليل أبعاد المتغير التابع الأداء الوظيفي (منفردة):

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، واختبار (t)، ومستوى المعنوية لأبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بصورة منفردة، على النحو الآتي:

#### أ. وصف وتحليل فقرات بُعد نوعية العمل:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد نوعية العمل وإجمالي البُعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

#### جدول رقم (4-19): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد نوعية العمل

الرقم	فقرات بُعد نوعية العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة Sig	الرتبة	مستوى التوافر
1.	يملك الموظفون في المنظمة قدرات إبداعية لتحسين مستوى الأداء الوظيفي	4.29	0.75	85.88	33.224	.000	1	عالية جداً
2.	الموظفون بالمنظمة قادرين على التخطيط لأعمالهم بشكل جيد	4.22	0.71	84.44	33.059	.000	4	عالية جداً
3.	يقدم الموظفون في المنظمة الاقتراحات الهادفة إلى تطوير وإنجاز العمل بدقة	4.29	0.68	85.88	36.830	.000	1	عالية جداً
4.	يحرص الموظفون بالمنظمة على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة في العمل بكفاءة وفاعلية	4.26	0.68	85.29	35.935	.000	2	عالية جداً
5.	يسعى الموظفون بالمنظمة إلى تطوير قدراتهم وفق مستجدات العصر	4.26	0.79	85.29	31.093	.000	2	عالية جداً
6.	يستطيع الموظفون بالمنظمة الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات بعملهم بسهولة	4.24	0.72	84.81	33.412	.000	3	عالية جداً
	ملخص بُعد نوعية العمل	4.26	0.54	85.25	44.872	.000	-	عالية جداً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

تبين نتائج الجدول رقم (4-19) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد نوعية العمل جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكارت الخماسي، التي تراوحت بين (4.29 - 4.22) وتعكس درجة توافر

عالية، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة (3): " يقدم الموظفون في المنظمة الاقتراحات الهادفة إلى تطوير وإنجاز العمل بدقة. " بوسط حسابي عالٍ جداً (4.29)، وانحراف معياري (0.68) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جداً (85.88%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافراً الفقرة (2): "الموظفون بالمنظمة قادرين على التخطيط لأعمالهم بشكل جيد. " بوسط حسابي عالٍ جداً بلغ (4.22)، وانحراف معياري (0.71) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جداً (84.44%).

كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد نوعية العمل كان عالياً جداً بوسط حسابي بلغ (4.26)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.54) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متنسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (85.25%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد نوعية العمل متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، كذلك يبين الجدول رقم (4-19) أنّ مستوى الدلالة لكافة فقرات البُعد (منفردة ومجمعة) كان معنوياً من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر نوعية العمل في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً. وتتفق هذه الدراسة إلى ما توصلت إليه نتائج دراسات كل من: (فتوح، 2022) (هادي، 2021)، (وبلال، وكشوب، 2020)، و(بلحاج وبن كليب، 2019)، و(عطية، 2012)، و(شوّاي، 2016)، و(عكاشة، 2008)، و(الزعي، 2006)

#### ب. وصف وتحليل فقرات بُعد كمية العمل المنجز:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد كمية العمل المنجز وإجمالي البُعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-20): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد كمية العمل المنجز

م	فقرات بُعد كمية العمل المنجز	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة Sig	الرتبة	مستوى التوافر
7.	يوجد لدى الموظفين الاستعداد والرغبة للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفهم بها	4.31	0.72	86.15	34.914	.000	2	عالية جداً
8.	يقوم الموظفون بالمنظمة بتأدية كمية الأعمال المسندة إليهم بكفاءة وفاعلية	4.26	0.65	85.24	37.701	.000	3	عالية جداً
9.	تعمل المنظمة على تشجيع الموظفين دائماً لرفع نسبة الإنجاز	4.38	0.69	87.59	38.615	.000	1	عالية جداً
10.	يستطيع الموظفون بالمنظمة إنجاز أعمال تفوق توقعات مرؤوسهم	4.26	0.72	85.24	33.582	.000	3	عالية جداً
11.	تتوافر لدى الموظفين بالمنظمة المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يعملون بها	4.22	0.76	84.44	31.156	.000	5	عالية جداً
12.	تولد إنجاز المهام لدى الموظفين في المنظمة الرغبة في الأداء وتحقيق النجاح	4.24	0.63	84.81	38.046	.000	4	عالية جداً
	ملخص بُعد كمية العمل المنجز	4.28	0.49	85.56	50.641	.000	-	عالية جداً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

تبين نتائج الجدول رقم (4-20) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد كمية العمل المنجز جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكرت الخماسي، التي تراوحت بين (4.38 - 4.22) التي تعكس درجة توافر عالية جداً، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة (9): "تعمل المنظمة على تشجيع الموظفين دائماً لرفع نسبة الإنجاز". بوسط حسابي عالٍ جداً (4.38)، وانحراف معياري (0.69) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جداً (87.59%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافراً الفقرة (11): "تتوافر لدى الموظفين بالمنظمة المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يعملون بها". بوسط حسابي عالٍ جداً بلغ (4.22)، وانحراف معياري (0.76) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جداً (84.44%).

كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد كمية العمل المنجز كان عالياً جداً بوسط حسابي بلغ (4.28)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.49) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متنسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (85.56%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد كمية العمل المنجز متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة

حضر موت. كذلك يبين الجدول رقم (20) أنّ مستوى الدلالة لكافة فقرات البُعد (منفردة ومجمعة) كان معنويًا من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر كمية العمل المنجز في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضر موت كان بدرجة عالية جدًا. وتتفق هذه الدراسة إلى ما توصلت إليه نتائج دراسات كل من: (فتوح، 2022)، و(هادي، 2021)، و(بلال، وكشوب، 2020)، و(عطية، 2012)، و(شوّاي، 2016)، و(عكاشة، 2008).

### ج. وصف وتحليل فقرات بُعد الوقت المنجز للأداء:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد الوقت المنجز للأداء وإجمالي البُعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-21): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد الوقت المنجز للأداء

م	فقرات بُعد الوقت المنجز للأداء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة Sig	الرتبة	مستوى التوافر
7.	يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد	4.42	0.62	88.34	44.272	.000	1	عالية جدًا
8.	توافر لدى الموظفين الجاهزية للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل إنجاز حجم المهام المطلوبة	4.10	0.77	82.03	27.606	.000	6	عالية
9.	يقوم الموظفون بالمنظمة بوضع جدولًا زمنيًا لإنجاز المهام بحسب أولوياتها	4.15	0.78	82.94	28.317	.000	5	عالية
10.	يتلقى الموظفون في المنظمة التدريبات اللازمة لتحسين وقت الأداء	4.18	0.79	83.53	28.704	.000	4	عالية
11.	لدى الموظفين بالمنظمة الإدراك الكامل بأهمية عامل الوقت في إنجاز المهام	4.33	0.66	86.63	39.209	.000	2	عالية جدًا
12.	تستخدم المنظمة البرامج والتقنيات الحديثة للاستغلال الأمثل للوقت	4.30	0.74	85.99	33.778	.000	3	عالية جدًا
	ملخص بُعد الوقت المنجز للأداء	4.25	0.50	84.91	48.131	.000	-	عالية جدًا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

تبين نتائج الجدول رقم (4-21) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد الوقت المنجز للأداء جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكرت الخماسي، التي تراوحت بين (4.42 - 4.10) التي تعكس درجة توافر عالية، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة (13): " يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد." بوسط حسابي عالٍ جداً (4.42)، وانحراف معياري (0.62) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جداً (88.34%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافراً الفقرة (14): " تتوافر لدى الموظفين الجاهزية للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل إنجاز حجم المهام المطلوبة." بوسط حسابي عالٍ بلغ (4.10)، وانحراف معياري (0.77) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ (82.03%). كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد الوقت المنجز للأداء كان عاليًا جداً بوسط حسابي بلغ (4.25)، وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.50) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (84.91%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد الوقت المنجز للأداء متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت. كذلك يبين الجدول رقم (4-22) أنّ مستوى الدلالة لكافة فقرات البُعد (منفردة ومجمعة) كان معنوياً من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر الوقت المنجز للأداء في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً. وتتفق هذه الدراسة إلى ما توصلت إليه نتائج دراسات كل من: (هادي، 2021)، و(بلحاج، وبن كليب، 2019)، و(عطية، 2012)، و(شوّاي، 2016)، و(الزعيبي، 2006).

#### د. وصف وتحليل فقرات بُعد المثابرة والوثوق:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية واختبار (t) ومستوى المعنوية لفقرات بُعد المثابرة والوثوق وإجمالي البُعد، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-22): نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المثابرة والوثوق

م	فقرات بُعد المثابرة والوثوق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة Sig	الرتبة	مستوى التوافر
13	وجد لدى الموظفين في المنظمة القدرة على تحمل مسؤولية الاعباء في العمل	4.39	0.66	87.70	40.327	.000	2	عالية جدًا
14	يهتم الموظفون بالمنظمة بتأدية مهامهم المحددة وينفذونها بدقة متناهية	4.29	0.61	85.88	40.902	.000	3	عالية جدًا
15	يستطيع الموظفون في المنظمة على وضع الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجههم في عملهم	4.25	0.72	85.08	33.726	.000	6	عالية جدًا
16	يتملك الموظفون في المنظمة المهارات الكافية التي تمكنهم من تنفيذ مسؤولياتهم بكل سهولة	4.28	0.70	85.51	35.249	.000	4	عالية جدًا
17	يتملك الموظفون في المنظمة القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة أثناء العمل	4.26	0.64	85.19	37.923	.000	5	عالية جدًا
18	يهتم الموظفون دائما بعرض ومناقشة أية أفكار جديدة لتطوير العمل	4.42	0.70	88.40	38.978	.000	1	عالية جدًا
	ملخص بُعد المثابرة والوثوق	4.31	0.50	86.29	51.197	.000	-	عالية جدًا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

تبين نتائج الجدول رقم (4-22) أنّ متوسط درجات التوافر لجميع فقرات بُعد المثابرة والوثوق جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكرت الخماسي، التي تراوحت بين (4.25 - 4.42) التي تعكس درجة توافر عالية، حيث كانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة (24): " يهتم الموظفون دائما بعرض ومناقشة أية أفكار جديدة لتطوير العمل." بوسط حسابي عالٍ جداً (4.42)، وانحراف معياري (0.70) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ جداً (88.40%)، بينما أدنى تلك الفقرات توافراً الفقرة (21): "يستطيع الموظفون في المنظمة على وضع الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجههم في عملهم." بوسط حسابي عالٍ جداً بلغ (4.25)، وانحراف معياري (0.72) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ (85.08%).

كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بُعد المثابرة والوثوق كان عالياً جداً بوسط حسابي بلغ (4.31)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.50) يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (86.29%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد المثابرة والوثوق متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

كذلك يبين الجدول رقم (22) أنّ مستوى الدلالة لكافة فقرات البُعد (منفردة ومجمعة) كان معنويًا من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر المثابرة والثوق في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا. وتتفق هذه الدراسة إلى ما توصلت إليه نتائج دراسات كل من: (فتوح، 2022) (بلال وكشوب، 2020)، و(عكاشة، 2008)، و(الزعي، 2006)

## 2. وصف وتحليل أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) مجمعة:

تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، واختبار (t) ومستوى المعنوية لأبعاد الأداء الوظيفي مجمعة، وجاءت نتائجه كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول رقم: (4-23) نتائج اختبار معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

الرقم	أبعاد الأداء الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	اختبار T	مستوى الدلالة	الرتبة	مستوى التوافر
1.	نوعية العمل	4.26	0.54	85.25	44.872	.000	3	عالية جدًا
2.	كمية العمل المنجز	4.28	0.49	85.56	50.641	.000	2	عالية جدًا
3.	الوقت المنجز للأداء	4.25	0.50	84.91	48.131	.000	4	عالية جدًا
4.	المثابرة والثوق	4.31	0.50	86.29	51.197	.000	1	عالية جدًا
	ملخص أبعاد الأداء الوظيفي	4.28	0.44	85.50	56.181	.000	-	عالية جدًا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2023م، ن=

374 (مستوى الدلالة (P=0.05)

يبين الجدول رقم (4-19)، أنّ متوسط درجات التوافر لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (نوعية العمل، كمية العمل المنجز، الوقت المنجز للأداء، المثابرة والثوق) تراوحت بين (4.31 - 4.25)، وكانت في مستوى "متوافرة" بدرجة متوسطة، كما يلاحظ من بيانات الجدول أنّ المتوسط الحسابي العام لمستوى توافر أبعاد الأداء الوظيفي

مجتمعة بلغ (4.28)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0.87)، الذي يدل على أنّ آراء أفراد العينة كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه الأبعاد، وبوزن نسبي عام عالٍ جدًا يشير إلى أنّ نسبة (85.50%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ أبعاد الأداء الوظيفي متوافرة لدى منظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت. كما جاء ترتيب أبعاد الأداء الوظيفي وفقًا لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، كالآتي:

- أ. كان أعلى تلك الأبعاد توافرًا هو بُعد المثابرة والوثوق بوسط حسابي عالٍ جدًا (4.31)، وانحراف معياري (0.50) يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البعد، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (86.29%)، وتفسير ذلك أنّ مستوى المثابرة والوثوق في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا.
- ب. جاء بُعد كمية العمل المنجز في المرتبة الثانية بوسط حسابي عالٍ جدًا (4.28)، وانحراف معياري (0.49)، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البعد، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (85.56%)، ويعني ذلك أنّ مستوى كمية العمل المنجز في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا.
- ج. جاء بُعد نوعية العمل في المرتبة الثالثة بوسط حسابي عالٍ جدًا (4.26)، وانحراف معياري (0.54)، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البعد، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (85.25%)، ويعني ذلك أنّ مستوى توافر نوعية العمل في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا.
- د. جاء بُعد الوقت المنجز للأداء في المرتبة الرابعة الأخيرة بوسط حسابي عالٍ جدًا (4.25)، وانحراف معياري (0.50)، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها حول البعد، وبوزن نسبي عالٍ جدًا (84.91%)، ويعني ذلك أنّ مستوى توافر الوقت المنجز للأداء في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا.

كذلك يبين الجدول أنّ مستوى الدلالة لكافة أبعاد الأداء الوظيفي (منفردة ومجمعة) كان معنويًا من الناحية الإحصائية، وهذا ما أظهرته قيم اختبار (t) عند مستوى الدلالة الإحصائية التي بلغت قيمها الاحتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

تشير النتائج السابقة إلى أنّ مستوى توافر أبعاد الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جدًا. وبهذه النتيجة يكون الباحث قد اجاب عن سؤال الدراسة الثاني الذي ينص على: ما مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؟

## المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة؛ قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية فرعية على حدة، إذ استخدمت للفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها طريقة الانحدار الخطي البسيط، والانحدار الخطي المتعدد، كما استخدمت الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق بين أكثر من فئتين؛ لاختبار الفروق وفقاً للبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة؛ إذ يعد الفرق دالاً إحصائياً (علاقة التأثير معنوية) إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وتُعد علاقة التأثير غير معنوية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يعني وجود فروق ذو دلالة إحصائية؛ فأن ذلك يستدعي عمل إحدى اختبارات المقارنة (L.S.D)؛ لتحديد الفرق لصالح أي فئة. وقبل البدء باختبار الفرضيات لابد من التأكد من تحقق افتراضات تحليل الانحدار (التوزيع الطبيعي للبيانات، وعدم الارتباط الخطي بين المتغيرات) وذلك على النحو الآتي:

### 1. التحقق من شرط التوزيع الطبيعي:

للتحقق من شرط التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، تم حساب معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات الداخلة في التحليل مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1)، فهذه النتيجة تشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي كما هي موضحة في الجدول رقم (4-24):

جدول (4-24): معاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة

Skewness	المتغيرات
- .696	المستلزمات المادية
- .911	المستلزمات البرمجية والإجراءات
- .898	الموارد البشرية
- .529	مستلزمات الشبكة
- .303	تكنولوجيا المعلومات
- .777	الأداء الوظيفي

## 2. التحقق من شرط عدم وجود ارتباطات خطية بين المتغيرات:

يشترط نموذج الانحدار عدم وجود ارتباطات خطية بين المتغيرات المستقلة الداخلة في نموذج الانحدار وقد تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multi Collinearity) باستخدام معامل تضخم التباين (VIP) Variance Inflation Variance (VIP) واختبار التباين المسموح (Tolerance)، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIP) عن القيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05)، وعليه لا يوجد ارتباطات خطية بين المتغيرات الداخلة في نموذج الانحدار الخطي في هذه الدراسة، كما توضحها نتائج الجدول (4-25):

جدول رقم (4-25): نتائج اختبار Collinearity للكشف عن الارتباطات الخطية بين المتغيرات المستقلة

VIF	Tolerance	العوامل
1.466	.682	المستلزمات المادية
2.836	.353	المستلزمات البرمجية والإجراءات
3.123	.320	الموارد البشرية
2.276	.439	مستلزمات الشبكة

وبعد التأكد من افتراضات نموذج الانحدار تم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها على النحو الآتي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى ( $H_{01}$ ):

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على ما يأتي: " لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية، مستلزمات البرمجية والإجراءات، الموارد البشرية، مستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت. "

لاختبار الفرضية الرئيسية؛ استخدمت الدراسة طريقتين للتحليل، هما: طريقة الانحدار الخطي البسيط، وطريقة الانحدار الخطي المتعدد، ولاختبار هذه الفرضية يجب اختبار فرضياتها الفرعية أولاً، وقد تم الاختبار على النحو الآتي:

1. طريقة الانحدار الخطي البسيط:

تم استخدام هذه الطريقة وفق النموذج  $y=a+bx$  لكل فرضية فرعية على حدة كما يأتي:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى ( $H_{01-1}$ ):

نص الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت".

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة أثر المستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وفق النموذج  $y = a + bx$  حيث إن:

Y المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

X المتغير المستقل: وهو المستلزمات المادية.

A وهو عبارة عن ثابت الانحدار.

B وهو عبارة عن مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول رقم (4-26):

جدول رقم (4-26): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر المستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت

نتيجة اختبار الفرضية	قيمة مستوى الدلالة sig	قيمة f المحسوبة	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	T sig	قيمة T	Beta	الخطأ المعياري	قيم المعاملات	المعاملات	البعد
رفض	0.000	101.625	0.215	0.463	.000	7.914		.238	1.884	ثابت الانحدار a	المستلزمات المادية
					.000	10.081	0.463	.053	0.532	معامل الانحدار b	
(المتغير التابع) الأداء الوظيفي = $1.884 + (0.532 \times \text{المستلزمات المادية})$											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS) لبيانات الدراسة الميدانية.

يلاحظ من نتائج الجدول رقم (4-26)، وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية للمستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.532)، كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (10.081) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \geq 0.05$ ). وهذا يعني

أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى المستلزمات المادية بمقدار وحدة قياس واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى فاعلية الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت (53.2%) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.463)، أي كلما زاد الاهتمام بالمستلزمات المادية أدى إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني والعكس صحيح، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.215)، مما يشير إلى أن (21.5%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تعود إلى الاهتمام بالمستلزمات المادية وحدها (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وأن (78.5%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي تعود إلى عوامل أخرى..

كما أشار اختبار (F) المحسوبة الذي بلغت قيمته (101.625) إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ).. تؤكد النتائج السابقة عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) المستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسات كلاً من: (هادي، 2021)، و(عباس، 2011)، و(شوّاي، 2016)، و(محمد، وموساوي، 2012)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(الزعيبي، 2006)، و(عطية، 2012)، و(بلحاج، وبن كليب، 2019).

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية ( $H_{01-2}$ ):

نص الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت".

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة أثر الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وفق النموذج  $y=a+bx$  حيث إن:

Y المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

X المتغير المستقل: وهو الموارد البشرية.

A وهو عبارة عن ثابت الانحدار.

B وهو عبارة عن مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول رقم (4-27):

جدول رقم (4-27): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت

البيد	المعاملات	قيم المعاملات	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	T sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة f المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة sig	نتيجة اختبار الفرضية
الموارد البشرية	ثابت الانحدار a	2.645	.118		22.388	.000	0.587	0.344	195.070	0.000	رفض
	معامل الانحدار b	0.392	.028	0.587	13.967	.000					
(المتغير التابع) الأداء الوظيفي = 2.645 + (0.392 × الموارد البشرية)											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS) لبيانات الدراسة الميدانية.

يلاحظ من نتائج الجدول رقم (4-27)، وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.392)، كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (13.967) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \geq 0.05$ ). وهذا يعني

أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الموارد البشرية بمقدار وحدة قياس واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى فاعلية الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت ذ(39.2%) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.587)، أي كلما زاد الاهتمام بالموارد البشرية أدى إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت والعكس صحيح، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.344)، مما يشير إلى أن (34.4%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تعود إلى الاهتمام بالموارد البشرية وحدها (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وأن (65.6%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي تعود إلى عوامل أخرى.. كما أشار اختبار (F) المحسوبة الذي بلغت قيمته (195.070) إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تؤكد النتائج السابقة عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية وعلية يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: (هادي، 2021)، و(عباس، 2011)، و(شوّاي، 2016)، و(محمد، وموساوى، 2012)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، (الزعي، 2006)، و(عطية، 2012)، و(بلحاج، وبن كليب، 2019).

### ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة ( $H_{01-3}$ ):

نص الفرضية الفرعية الثالثة: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البرمجية والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت".

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة؛ استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة أثر الموارد البرمجية والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وفق النموذج  $y=a+bx$  حيث إن:

Y المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

X المتغير المستقل: وهو الموارد البرمجية والإجراءات.

A وهو عبارة عن ثابت الانحدار.

B وهو عبارة عن مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول رقم (4-28):

جدول رقم ( 4-28 ): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد البرمجية والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت

نتيجة اختبار الفرضية	قيمة مستوى الدلالة sig	قيمة f المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	T sig	قيمة T	Beta	الخطأ المعياري	قيم المعاملات	المعاملات	البُعد
رفض	0.000	186.080	0.333	0.577	.000	16.495		.142	2.349	ثابت الانحدار a	الموارد البرمجية والإجراءات
					.000	13.641	0.577	.033	0.457	معامل الانحدار b	
(المتغير التابع) الأداء الوظيفي = 2.349 + (0.457 × الموارد البرمجية والإجراءات)											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS) لبيانات الدراسة الميدانية.

يلاحظ من نتائج الجدول رقم (4-28)، وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية للموارد البرمجية والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.457)، كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (13.641) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $0.05 \geq \alpha$ ). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الموارد البرمجية والإجراءات بمقدار وحدة قياس واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت (45.7%) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.577)، أي كلما زاد الاهتمام بالموارد البرمجية والإجراءات أدى إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت والعكس صحيح، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.333)، مما يشير إلى أن (33.3%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تعود إلى الاهتمام بالموارد البرمجية والإجراءات وحدها (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وأن (66.7%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي تعود إلى عوامل أخرى.. كما أشار اختبار (F) المحسوبة الذي بلغت قيمته (186.080) إلى أن

نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تؤكد النتائج السابقة عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة وعلية يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البرمجية والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: (هادي، 2021)، و(عباس، 2011)، و(شوّاي، 2016)، و(محمد، وموساوي، 2012)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(الزعي، 2006)، و(عطية، 2012)، و(بلحاج، وبن كليب، 2019).

#### د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة ( $H_{01-3}$ ):

نص الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لموارد الشبكات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة؛ استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة أثر موارد الشبكات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وفق النموذج  $y=a+bx$  حيث إن:

Y المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

X المتغير المستقل: وهو موارد الشبكات.

A وهو عبارة عن ثابت الانحدار.

B وهو عبارة عن مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول رقم (4-29):

جدول رقم (4-29): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد الشبكات على الأداء الوظيفي

في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت

نتيجة اختبار الفرضية	قيمة مستوى الدلالة sig	قيمة f المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	T sig	قيمة T	Beta	الخطأ المعياري	قيم المعاملات	المعاملات	البعد
رفض	0.000	273.708	0.424	0.651	.000	22.292		.111	2.467	ثابت الانحدار a	الموارد الشبكات والاتصالات
					.000	16.544	0.651	.026	0.430	معامل الانحدار b	
الأداء الوظيفي = 2.467 + (0.430 × الموارد الشبكات والاتصالات)											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS) لبيانات الدراسة الميدانية.

يلاحظ من نتائج الجدول رقم (4-29)، وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية معنوية للموارد الشبكات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.430)، كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (16.544) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $0.05 \geq \alpha$ ). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى موارد الشبكات بمقدار وحدة قياس واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت (43%) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.651)، أي كلما زاد الاهتمام بالموارد الشبكات أدى إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت والعكس صحيح، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.424)، مما يشير إلى أن (42.4%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تعود إلى الاهتمام بالموارد الشبكات وحدها (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وأن (57.6%) من التغيرات في مستوى الأداء الوظيفي تعود إلى عوامل أخرى.. كما أشار اختبار (F) المحسوبة الذي بلغت قيمته (273.708) إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $0.05 \leq \alpha$ ).

تؤكد النتائج السابقة عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لموارد الشبكات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: (هادي، 2021)، و(عباس، 2011)، و(شوّاي، 2016)، و(محمد، وموساوي، 2012)، و(عقيلي، وآخرون، 2020)، و(الزعي، 2006)، و(عطية، 2012)، و(بلحاج، وبن كليب، 2019).

## 2. طريقة الانحدار الخطي المتعدد:

تمّ استخدام طريقة الانحدار المتعدد (Multiple Regression analysis)؛ لاختبار الفرضية الرئيسة التي يمكن التعبير عنها رياضياً بالمعادلة الآتية:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

حيث:

$y$ : هي المتغير التابع: وهو الأداء الوظيفي.

$x_i (i = 1, 2, \dots, 4)$ : هي المتغيرات المستقلة استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المستلزمات المادية،

المستلزمات البرمجية والإجراءات، الموارد البشرية، مستلزمات الشبكة).

$a$ : عبارة عن ثابت الانحدار.

$b_i (i = 1, 2, \dots, 4)$ : عبارة عن معاملات الانحدار التي توضح مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير

المتغيرات المستقلة، وقد كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (4-30):

جدول رقم (4-30): أهم نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء

الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت

الرقم	الأبعاد	ثابت الانحدار a	معامل الانحدار b	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	T sig	معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R2	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	نتيجة اختبار الفرضية
1	المستلزمات المادية	1.516	.182	.052	.159	3.524	.000	0.700	0.490	88.721	0.000	رفض
2	المستلزمات البرمجية والإجراءات		.113	.050	.142	2.274	.024					رفض
3	الموارد البشرية		.093	.044	.140	2.124	.034					رفض
4	مستلزمات الشبكة		.256	.037	.388	6.923	.000					رفض
الأداء الوظيفي = 1.516 + (0.182 × المستلزمات المادية) + (0.113 × المستلزمات البرمجية والإجراءات) + (0.093 × الموارد البشرية) + (0.256 × مستلزمات الشبكة)												

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS) لبيانات الدراسة الميدانية.

أظهرت نتائج الجدول (4-30) وجود أثر إيجابي معنوي وطردي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية والإجراءات، الموارد البشرية، مستلزمات الشبكة) على الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، أي إنّه كلما زاد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة قياس واحدة أدى ذلك إلى زيادة في مستوى فاعلية الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت (64.4%) من الوحدة، كما يلاحظ في الجدول أن بعد مستلزمات الشبكة كان أكثر الأبعاد تأثيراً في المتغير التابع (فاعلية الاداء الوظيفي)، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.256)، كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (6.923) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $0.05 \geq \alpha$ )، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى مستلزمات الشبكة يؤدي إلى زيادة في مستوى فاعلية الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت (25.6%) من الوحدة، مع الأخذ بعين الاعتبار الزيادة في الأبعاد الأخرى. كما يؤثر بُعد المستلزمات المادية على فاعلية الاداء الوظيفي بمعامل انحدار بلغت قيمته (0.182%) كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (3.524) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية

(.001)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $0.05 \geq \alpha$ )، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى المستلزمات المادية يؤدي إلى زيادة مستوى فاعلية الاداء الوظيفي في مؤسسة العون للتنمية (18.2%) من الوحدة، مع الأخذ بعين الاعتبار الزيادة في الأبعاد الاخرى، مع الأخذ بعين الاعتبار الزيادة في الأبعاد الاخرى، ويؤثر بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات على فاعلية الاداء الوظيفي بمعامل انحدار بلغت قيمته (0.113%) كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (2.274) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (.024)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $0.05 \geq \alpha$ )، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى المستلزمات البرمجية والإجراءات يؤدي إلى زيادة في مستوى فاعلية الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت (11.3%) من الوحدة، مع الأخذ بعين الاعتبار الزيادة في الأبعاد الاخرى، ويؤثر بُعد الموارد البشرية على فاعلية الاداء الوظيفي بمعامل انحدار بلغت قيمته (0.093%) كما أشارت قيمة (T) المحسوبة التي بلغت قيمتها (2.124) إلى وجود دلالة معنوية لمعامل الانحدار، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (.034)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $0.05 \geq \alpha$ )، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الموارد البشرية يؤدي إلى زيادة في مستوى فاعلية الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت (11.3%) من الوحدة، مع الأخذ بعين الاعتبار الزيادة في الأبعاد الاخرى.. في حين بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.700)، أي كلما زاد الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة مستوى فاعلية الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت والعكس صحيح، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.49)، مما يشير إلى أنَّ (49.0%) من التغيرات في مستوى الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تعود إلى الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات وحدها (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وأن (51%) من التغيرات في مستوى الاداء الوظيفي تعود إلى عوامل أخرى.. كما أشار اختبار (F) المحسوبة الذي بلغت قيمته (88.721) إلى أنَّ نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمته الاحتمالية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعتمد في هذه الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )..

تؤكد النتائج السابقة عدم صحة الفرضية الرئيسة الأولى وعليه:

- يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية

والإجراءات، الموارد البشرية، مستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.".

- الاجابة عن السؤال الثالث للدراسة الذي ينص على: ما أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية والإجراءات، الموارد البشرية، مستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؟ حيث نجد أن هناك أثر ايجابي معنوي عالٍ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية والإجراءات، الموارد البشرية، مستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

- تحقيق الهدف الثالث للدراسة الذي ينص على: "قياس أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (الموارد البشرية، المستلزمات المادية والمالية، الموارد البرمجية والإجراءات، موارد الشبكات) على فاعلية الاداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت".

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسة الثانية ( $H_{02}$ ):

تنص الفرضية الرئيسة الثانية على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت يُعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)".

ولاختبار هذه الفرضية؛ تم اختبار تحليل التباين الأحادي (in depend T test) للفروق بين أكثر من فئتين، وتُعد الفروق دالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig) أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )، والعكس صحيح. ولاختبار الفرضية الرئيسة الثالثة؛ يجب اختبار الفرضيات الفرعية أولاً كل على حدة على النحو الآتي:

## النتائج والتوصيات والمقترحات

### أولاً: النتائج:

فيما يأتي يعرض الباحث ملخصاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، التي هدفت إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، وجاءت نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة كالآتي:

### 1- نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيري الدراسة:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي فيما يخص تساؤل الدراسة ما يأتي:

أ- تبين أن مستوى توافر استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت مرتفعة بدرجة عالية جداً، بمتوسط حسابي عالٍ جداً بلغ (4.27)، وانحراف معياري (0.48) يدل على توافق عينة الدراسة بنسبة (85.35%). كان أعلى تلك الأبعاد توافراً هو بُعد المستلزمات المادية بوسط حسابي عالٍ جداً (4.50)، وانحراف معياري (0.38) يدل على توافق آراء عينة الدراسة من أن توافر المستلزمات المادية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات قيد الدراسة عالي جداً بوزن نسبي (89.97%) ويرى الباحث وجود أجهزة حاسوب بمواصفات تقنية عالية تتوافق مع إمكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات.

ب- وجاء بُعد المستلزمات البرمجية والإجراءات في المرتبة الثانية بوسط حسابي عالٍ جداً (4.22)، وانحراف معياري (0.55) يدل على توافق آراء عينة الدراسة من أن توافر المستلزمات البرمجية والإجراءات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات قيد الدراسة عالي جداً بوزن نسبي (84.33%).

- وجاء بُعد مستلزمات الشبكة في المرتبة الثالثة بوسط حسابي عالٍ جداً (4.21)، وانحراف معياري (0.66) يدل على توافق آراء عينة الدراسة من أن توافر مستلزمات الشبكة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات قيد الدراسة عالي جداً بوزن نسبي (84.13%) ويرى الباحث أن جودة خدمة الإنترنت المتوفرة في المنظمات تتوافق مع التجهيزات التقنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لدى منظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت.

- وجاء بُعد الموارد البشرية في المرتبة الرابعة بوسط حسابي عالٍ (4.16)، وانحراف معياري (0.66) يدل على توافق آراء عينة الدراسة أن مستوى الموارد البشرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات قيد الدراسة عالي بوزن نسبي (83.16%).

مما سبق يرى الباحث أنّ مستوى توافر استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً. وبهذا يكون الباحث قد اجاب عن السؤال الأول الذي ينص على: ما مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت؟  
ج- تبين أن مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت كان مرتفعاً بدرجة عالية جداً، بمتوسط حسابي عالٍ جداً (4.28)، وانحراف معياري (0.44) يدل على توافق عينة الدراسة بنسبة (85.50%)

د- كان أعلى تلك الأبعاد توافقاً هو بُعد المثابرة والثوق بوسط حسابي عالٍ جداً (4.31)، وانحراف معياري (0.50)، يدل على أنّ آراء افراد عينة الدراسة كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (86.29%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد المثابرة والثوق متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

- وجاء بُعد كمية العمل المنجز في المرتبة الثانية بوسط حسابي عالٍ جداً (4.28)، وانحراف معياري (0.49)، يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (85.56%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد كمية العمل المنجز متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود الرغبة لدى الموظفين في المنظمة في إنجاز المهام وتسهم الإدارة في تشجيعهم في ذلك.

- وجاء بُعد نوعية العمل في المرتبة الثالثة بوسط حسابي عالٍ جداً (4.26)، وانحراف معياري (0.54)، يدل على أنّ آراء أفراد عينة الدراسة كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن نسبي عام عالٍ جداً يشير إلى أنّ نسبة (85.25%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنّ بُعد نوعية العمل متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت، يرى الباحث أنّ مستوى توافر نوعية العمل على الأداء الوظيفي لمنظمات المجتمع المدني بساحل محافظة حضرموت كان بدرجة عالية جداً.

- وجاء بُعد الوقت المنجز للأداء في المرتبة الرابعة الأخيرة بوسط حسابي عالٍ جداً (4.25)، وانحراف معياري (0.50)، يدل على أنّ آراء الأفراد كانت متسقة ومتقاربة ومتجانسة تجاه فقرات البُعد، وبوزن

نسبي عام عالٍ جدًا يشير إلى أنَّ نسبة (84.91%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أنَّ بُعد الوقت المنجز للأداء متوافر في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت.

## 2- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

أ- رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (المستلزمات المادية ، الموارد البشرية، الموارد البرمجية والإجراءات، لمستلزمات الشبكة) على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

ب- رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمستلزمات المادية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

ج- رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

د- رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمستلزمات البرمجية والإجراءات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

هـ- رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمستلزمات الشبكة على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت."

و- قبول الفرضية الرئيسية الثانية جزئيًا التي تنص على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت تُعزى للمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي)". في حين ترفض الفرضية الرئيسية الثانية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة

حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت يُعزى لمتغير (سنوات الخبرة)"

ز- قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطي إجابات عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت يُعزى لمتغير الجنس (النوع)".

ح- قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت يُعزى لمتغير (المؤهل العلمي)".

ط- رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت يُعزى لمتغير (سنوات الخبرة)".

وفي ضوء ما تم مراجعته من بحوث ودراسات سابقة، وما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض الاستنتاجات على النحو الآتي:

1- إن التغييرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت أثر بشكل ملحوظ في فاعلي الأداء الوظيفي من حيث المتابعة والوثوق وكمية العمل المنجز ونوعية العمل والوقت المنجز للأداء في تلك المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات؛ مما دعا المنظمات إلى العمل من أجل الحصول على الموارد البشرية التي تمتلك المهارة والخبرة للعمل لديها.

2- ساعدت تكنولوجيا المعلومات على جعل المعلومات متاحة للجميع ونقل المعلومات بشكل سريع وواضح بين الموظفين في مختلف الانحاء.

3- اتجه المنظمات إلى تنمية رأس مالها البشري من خلال إقامة البرامج التدريبية؛ من أجل زيادة مهارة الموظفين وحصولهم على الخبرة المطلوبة لمواكبة تلك التطورات السريعة.

## ثانياً: التوصيات

بعد دراسة مناقشة النتائج والاستنتاجات التي توصلت لها الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يأتي:

## 1- توصيات لمنظمات المجتمع المدني

- أ. على الإدارات العليا في منظمات المجتمع المدني الاهتمام بمتابعة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات، والسعي لامتلاك الأحدث والملائم لطبيعة عملها؛ نظراً لدورها في رفع الأداء الوظيفي للموظفين.
- ب. تقديم الدورات التدريبية النوعية وعقد ورش العمل والندوات لمختلف المستويات الإدارية في مجال تكنولوجيا المعلومات؛ من أجل زيادة مهارة الموظفين في تأدية عملهم بشكل أكثر دقة؛ ولأن استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح من ضرورات الأعمال في عصر المعلومات إذا ما أرادت تلك المنظمات أن تكون رائدة في مجال عملها.
- ج. على المنظمات الاهتمام بتطوير قيادات إدارية تتعامل بفاعلية مع المتغيرات المتسارعة في وسائل تكنولوجيا المعلومات.
- د. على المنظمات الاهتمام بإعادة هندسة العمليات والإجراءات الإدارية بما يتلاءم مع أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- هـ. تعزيز وعي الموظفين بمنظمات المجتمع المدني وخاصة موظفي الإدارات العليا بإيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات، وما يتم تفعيله من أنظمة جديدة، وكيفية الاستفادة منها في تيسير أعمالهم، من خلال عقد ورش عمل تدريبية وندوات تعريفية.
- و. التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات لمنظمات المجتمع المدني، بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي في العالم.
- ز. توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر وبما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل.

## ثالثاً: مقترحات لدراسات مستقبلية

1. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول استخدام تكنولوجيا المعلومات، إذ أن العالم متجه للتعامل مع هذه التقنية في ظل جائحة كورونا . COVID-19 .
2. دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مراحل اتخاذ القرارات لدى القيادات الأدرية في منظمات المجتمع المدني يشمل جميع محافظات الجمهورية اليمنية.

3. دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين التحصيل العلمي لطلاب الجامعات.
4. توسيع النطاق الجغرافي للبحث يشمل محافظات يمنية أخرى.
5. إضافة الأبعاد الأخرى التي لم يشملها البحث للمتغير المستقبل والمتغير التابع .

## قائمة المراجع

### أولا: المراجع العربية

1. أسماء، بوشريط، ونادية، عقون، 2023، "تأثير القيادة على الأداء الوظيفي لدى الموظفين، دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء والغاز التوزيع سونلغاز -قلمة" دراسة ماجستير غير منشورة قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي، الجزائر.
2. بالعمش، عمر سالم أحمد، 2021، "دور استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء منظمات القطاع الثالث بحضرموت" دراسة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الإدارية، جامعة حضرموت، اليمن.
3. بلال، زورق عثمان، وكشوب، أحمد سهيل، 2020، " أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان" المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث المجلد الرابع العدد الرابع، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة ظفار سلطنة عمان.
4. بلحاج، فوزي علي، وبن كليب، محسن محمد، 2019، " دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفي الشركة العربية اليمنية للأسمت المحدودة"، دراسة منشورة في المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث المجلد الثالث العدد الثالث عشر، كلية العلوم الإدارية جامعة حضرموت اليمن.
5. بهلول، حمزة، وفردى، محمد عبدالجواد، 2022، "العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للغير الإجراء، تبسة" دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.
6. بو العيش، إبتسام، 2014، "التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية جيغل" دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم السبير والعلوم التجارية، جامعة جيغل، الجزائر.
7. تمام، تمام عبدالعليم، 2017، "الأداء الوظيفي للموظفين رؤية من منظور سوسولوجيا العمل" دراسة غير منشورة في المجلة العلمية لكلية الآداب، الجزائر.

8. جمعة، محمود حسن، 2010، " تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى، العراق.
9. حجرية، مالك، 2022، "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية برئاسة جامعة بلحاج بوشعيب"، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر.
10. الحسيني، عائشة بنت أحمد، والخيال، شذا بنت عبدالمحسن، 2013 "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة"، دراسة منشورة في المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الازهر، العدد العاشر، 2013، السعودية.
11. خلف الله، محمد الفيتوري المبروك، 2020 "تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية الكفاءة والاستخدام" الطبعة الأولى 2020، جمهورية مصر العربية، القاهرة
12. الدوسري، ريسة عبدالله، 2023، "دور النمط القيادي في تحسين الأداء الوظيفي، في مؤسسات القطاع الثقافي"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة قطر.
13. الرشدان، هنادي صدقي، وعليمات، صالح ناصر، 2020، "الأمن الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة إربد وعلاقته بأدائهم الوظيفي"، المجلة التربوية الأردنية، المجلد 5، العدد4، الأردن.
14. رميتة، محمد، 2021، "أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن لهيادي أم البواقي، سكيكدة، الجزائر.
15. الرواحنة، عبدالله عوده، 2013، "أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM على كفاءة أداء الموظفين، دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية"، دراسة ماجستير غير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
16. الزعبي، حسن علي، 2006، "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للموظفين، دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة داخل مدينة عمان"، دراسة ماجستير غير منشورة، قسم نظم المعلومات الإدارية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.

17. سالم، أسامة، 2014، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسة اتصالات قسنطينة"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
18. سكر، ناجي رجب، 2018، " درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الأقصى لإدارة التميز وعلاقتها بمستوى التحسن في الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية"، " دراسة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأقصى، فلسطين.
19. سندي، آلاء بنت عبد الحميد، 2021 "أثر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية الأداء الإداري في المدارس الابتدائية دراسة ميدانية على مستخدمي نظام فارس بإدارة تعليم مدينة مكة المكرمة"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 35، السعودية.
20. شوّاي، أحلام محمد، 2016، " الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 4، الجزائر.
21. صافوني، شيماء، وبن حمي، فتحية، 2022، "تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للأستاذ، دراسة ميدانية بمتوسطي تمنطيط وفنوغيل"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، الجزائر.
22. عباس، علي عبدالحسن، 2011، " دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة في شركة الاتصالات (اسيا سيل) محافظة كربلاء"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 7، العدد 30، العراق.
23. العتيبي، عزيزة عبدالرحمن، 2010، " أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية"، دراسة غير منشورة الأردن.
24. العزاني، محمد عبدالعزيز محمد، 2018، " أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز قيمة الزبون، دراسة ميدانية على عينة من النوك التجارية العاملة في محافظة عدن"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، اليمن.
25. عطية، العربي، 2012، "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموظفين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة"، مجلة الباحث العدد العاشر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

26. عقاب، أمينة، 2022، "تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية بالمدرستين الابتدائيتين الخنساء وسعدي التريكي"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
27. عقيلي، عثمان بن موسى، العمري، محمد بن عبدالله، الغامدي، عادل بن محمد، 2020، " أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الإنسانية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، رقم 28 العدد 12، السعودية.
28. عكاشة، أسعد أحمد محمد، 2008، " أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات "Paltel" في فلسطين" دراسة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
29. العكروت، فارس، وبلحسين، عيسى، 2022، "أثر دافعية المورد البشري في تحسين الأداء الوظيفي" دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدينة، الجزائر.
30. العياشي، زرزاز، 2013، " أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية" مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
31. فاتح، شابي إيمان دبيش، وشيما، منصور، 2023، " أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية ببلدية عين رقادة قالمة"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي، الجزائر.
32. فاتحي، الزهراء، وفاتحي، نجا، 2022، "ظروف العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين، دراسة ميدانية ببلدية تساييت"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، ولاية أدرار، الجزائر.
33. فاطمة، طويهر، 2015، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر.
34. فتوح، خالد، 2022، " وظائف إدارة الكفاءات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بتلمسان"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 13، العدد 1، الجزائر.

35. كروش، نور الدين، وإبراهيم، ليلي أولاد، ودقيش، جمال، 2020، " أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، الجزائر"، دراسة منشورة في مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 1، الجزائر.
36. كسنة، محمد، وصولي، علي، 2020، " أثر الضغط التنظيمي على أداء الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم السببر، جامعة الجلفة، الجزائر.
37. الكناي، عدنان رحيم عبيد، 2008، "أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات المالية، دراسة ميدانية في قطاع المصارف العربية والأجنبية عمان،" دراسة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
38. كوثر، صخراوي، ومداحي، عثمان، 2021، " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لترقية الخدّمات العمومية في ظل أزمة الكوفيد 19، دراسة مقارنة لدول المغرب العربي" الملتقى الدولي للاقتصاد الرقمي الطبعة الأولى، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
39. ليلي، ميدون، ربيحة، نبار، 2023، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية"، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 22، العدد 02، الجزائر.
40. المحاسنة، محمد عبدالرحيم، 2005، "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية"، دراسة منشورة، المجلة الأردنية، إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد 1، الأردن.
41. محمد، عزالدين مالك الطيب، 2007، "دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي" دراسة غير منشورة، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
42. محمد، هدى، موساوي، عبدالنور، 2009، " أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر"، دراسة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن.
43. محمد، هدى، موساوي، عبدالنور، 2012، "أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، دراسة ميدانية لآراء الموظفين في شركات التأمين في الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 37، الجزائر.

44. محي الدين، نورة، وأمدور، مفيدة، 2022، "دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال، دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قلمة"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ماي، قلمة، الجزائر.
45. مقراني، أشرف، 2021، "أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، دراسة حالة في وكالة أليانس للتأمينات"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن لمهيدي أم البواقي، سكيكدة، الجزائر.
46. مليكة، بغالية، وعائشة، خيرات، 2019، "تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، تيارت" دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الرحمن ابن خلدون، الجزائر.
47. نجاة، محرز، وعلي، قيمش سيد، 2023، "أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة التربية والتعليم المجاهد فرجاني محمد الصالح الخاصة جامعة أدرار" دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد درايعية أدرار، الجزائر.
48. نورهان، عمري، وأميرة، صبار، 2023، "تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمديرية الكهرباء والغاز، قلمة" دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي، الجزائر.
49. هادي، منير عادل عوض، 2021، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل حضرموت"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا إدارة أعمال، جامعة الريان حضرموت، اليمن.
50. هيكل، ليلي، 2015، "أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات، دراسة تطبيقية على شركة الأمل لصناعة الأدوية"، دراسة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
51. وداد، عفايفية، وحسين، براهيمية، 2023، "دور التدريب في تحسين جودة الأداء الوظيفي للموظفين، دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحامية المدينة -بوشقوف- قلمة" دراسة ماجستير غير منشورة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Al-Shobaki., M., Abu Naser, S., & Abu Amuna, M., &, Suliman A. (2017), "The Efficiency of Information Technology and its Role of e-HRM in the Palestinian Universities", International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS) ,1(5): 36-55.
- 2- Almomani1, B, Al-Omari, A, Al-momani, N, & Omari, M. (2017), "The impact of incentives on the performance of employees in public sector", Case study in Ministry of labor, European Journal of Business and Management,9(9): 1-119.
- 3- Faruk,O, Mete, M, (2012), "The Impact of Information Technology on Human Resource Practices and Competencies", International Symposium on Sustainable Development, 3:130-133
- 4- Jackson, L, (2014), " The Work Engagement and Job Performance Relationship" Exploring the Mediating Effect of Trait Emotional Intelligence. San Jose State University(SJSU),1.
- 5- **Jahanian**, Norouzi, & Asadi, (2012), "The Impact of Information Technology and Communication Training on the Performance of Human Resources in Educational Organizations" World Applied Sciences Journal 16 (6): 850-855
- 6- **Mamoudou**, (2014), "Impact of Information Technology in Human Resources Management". Global Journal of Business Management and Information Technology,4:33-41

## ملاحق الدراسة

### الملحق رقم (1) أسماء السادة المحكمين للاستبانة

م	الاسم	الوظيفة
1.	د. خالد محمد الجابري	أستاذ مشارك تخصص إدارة مالية كلية العلوم الإدارية بجامعة حضرموت
2.	د. محسن محمد بن كليب	أستاذ مشارك تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الإدارية بجامعة حضرموت
3.	د. هاني سالم بلعفير	أستاذ مشارك تخصص إدارة تسويق كلية العلوم الإدارية بجامعة حضرموت
4.	د. حسين عبدالقادر الجهوري	أستاذ مساعد تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم والتكنولوجيا-حضرموت
5.	د. عايد قاسم المقطري	أستاذ مشارك تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم والتكنولوجيا-تعز

الملحق رقم (2) قائمة الاستبانة



الجمهورية اليمنية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الريان  
كلية الدراسات العليا

سعادة المكرم /.....حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يطيب لي أن أضع بين أيديكم استبانة بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في ساحل محافظة حضرموت " وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

نظرًا لأهمية رأيكم في هذا المجال، فإن الباحث يرجو منكم التكرم بقراءة كافة عبارات هذه الاستبانة بدقة ووضع علامة (✓) أمام كل عبارة في الحقل الذي تراه مناسبًا، علمًا بأن مساهمتكم في تعبئة الاستبانة بدقة وموضوعية سيكون لها أثرًا كبيرًا في إنجاح هذه الدراسة، وأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا فائق احترامي وتقديري ... والله الموفق

إعداد الباحث

محمد عبدالله خميس الحدري

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

الرجاء وضع علامة (✓) أما الاختيار المناسب لك في العبارات الآتية:

1. الجنس:

ذكر ( ) أنثى ( )

2. العمر:

- أقل من 25 سنة ( ) - من 25 إلى أقل من 30 سنة ( )  
- من 30 إلى أقل من 35 سنة ( ) - من 35 سنة فأكثر ( )

3. المؤهل العلمي:

ثانوية عامة ( ) دبلوم بعد الثانوية ( )  
بكالوريوس ( ) ماجستير ( )  
دكتوراه ( )

4. المسمى الوظيفي:

مدير عام ( ) مدير إدارة ( )  
مختص ( ) رئيس قسم ( )  
أخرى ( )

5. عدد سنوات الخبرة في الوظيفة:

أقل من 5 سنوات ( ) من 5 إلى أقل من 10 سنوات ( )  
من 10 إلى أقل من 15 سنة ( ) من 15 سنة فأكثر ( )

6. عدد الدورات التدريبية حول "تكنولوجيا المعلومات" التي التحقت بها أثناء خدمتك:

لم أشارك ( ) 1-3 دورات ( )  
4-6 دورات ( ) 7 دورات فأكثر ( )

القسم الثاني: متغيرات الدراسة:

الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة المناسبة:

أولاً: المتغير المستقل: استخدام تكنولوجيا المعلومات

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<b>البُعد الأول: المستلزمات المادية</b>						
1.	توفر المنظمة أجهزة حاسبات آلية حديثة لمختلف الإدارات والمكاتب					
2.	تلجأ المنظمة إلى استخدام الحاسوب وملحقاته لتوفير السرعة في إنجاز المهام					
3.	تستجيب المنظمة بشكل سريع إلى أي متطلبات تكنولوجياية تخدم مصلحة العمل					
4.	تُسهم أجهزة الحاسوب وملحقاته في تبسيط إجراءات عمل المنظمة					
5.	يتعامل الموظفون في المنظمة مع أجهزة الحاسوب وملحقاتها بشكل سهل					
6.	يوجد اهتمام متزايد من قبل الموظفين في تعلم كيفية التعامل مع الحاسوب وملحقاته من الأجهزة					
<b>البُعد الثاني: المستلزمات البرمجية والإجراءات</b>						
7.	تتوافر لدى المنظمة أحدث الإصدارات من أنظمة التشغيل					
8.	تتوافر لدى المنظمة أحدث البرمجيات الجاهزة					
9.	تستخدم المنظمة برمجيات تتميز ببساطة استخدامها من قبل الموظفين					

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
10	توفر البرامج المستخدمة في المنظمة المعلومات التي يحتاجها الموظفين في أداء عملهم بسهولة					
11	تتوافر لدى المنظمة خطط لتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات					
12	تقدم المنظمة الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية					
13	تتوافر لدى الموظفين كافة التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي يحتاجونها لأداء عملهم					
<b>البُعد الثالث: الموارد البشرية</b>						
14	تتوافر في المنظمة موارد بشرية متخصصة في مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات مثل التحليل والتصميم والبرمجة والتشغيل والصيانة					
15	توظف المنظمة أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات					
16	توفر المنظمة برامج تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف رفع مستوى أدائهم					
17	يستطيع الموظفون في المنظمة التكيف مع المتطلبات الجديدة في تكنولوجيا المعلومات					
18	تعمل المنظمة على تطوير قيادات إدارية تتعامل بفاعلية مع المتغيرات المتسارعة في وسائل تكنولوجيا المعلومات					
19	تعمل المنظمة على إعادة هندسة العمليات الإدارية بما يتلاءم مع استخدام تكنولوجيا المعلومات					

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<b>البُعد الرابع: مستلزمات الشبكة</b>						
20	تتوافر لدى المنظمة شبكة اتصال داخلية تعمل على نقل البيانات والمعلومات بين مختلف أجهزة الحاسوب في المنظمة					
21	تتوافر لدى المنظمة شبكة اتصال خارجية تعمل نقل البيانات والمعلومات بين المؤسسة ومختلف الجهات الأخرى ذات المصالح المشتركة					
22	تستخدم المنظمة شبكات الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين الموظفين في المؤسسة بكل أمان					
23	تناسب شبكات الاتصال المتوفرة في المنظمة مع احتياجات الموظفين					
24	تتميز شبكات الاتصال المستخدمة في المنظمة بالحدثة والكفاءة والسرعة					
25	تستخدم المنظمة شبكات اتصال لنقل البيانات والمعلومات بين الموظفين					

ثانيا: المتغير التابع: الأداء الوظيفي

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<b>البعد الأول: نوعية العمل</b>						
26.	يملك الموظفون في المنظمة قدرات إبداعية لتحسين مستوى الأداء الوظيفي					
27.	الموظفون بالمنظمة قادرين على التخطيط لأعمالهم بشكل جيد					
28.	يقدم الموظفون في المنظمة الاقتراحات الهادفة إلى تطوير وإنجاز العمل بدقة					
29.	يحرص الموظفون بالمنظمة على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة في العمل بكفاءة وفاعلية					
30.	يسعى الموظفون بالمنظمة إلى تطوير قدراتهم وفق مستجدات العصر					
31.	يستطيع الموظفون بالمنظمة الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات بعملهم بسهولة					
<b>البعد الثاني: كمية العمل المنجز</b>						
32.	يوجد لدى الموظفين الاستعداد والرغبة للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفهم بها					
33.	يقوم الموظفون بالمنظمة بتأدية كمية الأعمال المسندة إليهم بكفاءة وفاعلية					

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
34.	تعمل المنظمة على تشجيع الموظفين دائماً لرفع نسبة الإنجاز					
35.	يستطيع الموظفون بالمنظمة إنجاز أعمال تفوق توقعات رؤوسهم					
36.	تتوافر لدى الموظفين بالمنظمة المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يعملون بها					
37.	تولد إنجاز المهام لدى الموظفين في المنظمة الرغبة في الأداء وتحقيق النجاح					
<b>البعد الثالث: الوقت المنجز للأداء</b>						
38.	يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد					
39.	تتوافر لدى الموظفين الجاهزية للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل إنجاز حجم المهام المطلوبة					
40.	يقوم الموظفون بالمنظمة بوضع جدول زمني لإنجاز المهام بحسب أولوياتها					
41.	يتلقى الموظفون في المنظمة التدريبات اللازمة لتحسين وقت الأداء					
42.	لدى الموظفين بالمنظمة الإدراك الكامل بأهمية عامل الوقت في إنجاز المهام					

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
43.	تستخدم المنظمة البرامج والتقنيات الحديثة للاستغلال الأمثل للوقت					
<b>البُعد الرابع: المثابرة والوثوق</b>						
44.	يوجد لدى الموظفين في المنظمة القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء في العمل					
45.	يهتم الموظفون بالمنظمة بتأدية مهامهم المحددة وينفذونها بدقة متناهية					
46.	يستطيع الموظفون في المنظمة على وضع الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجههم في عملهم					
47.	يملك الموظفون في المنظمة المهارات الكافية التي تمكنهم من تنفيذ مسؤولياتهم بكل سهولة					
48.	يملك الموظفون في المنظمة القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة أثناء العمل					
49.	يهتم الموظفون دائما بعرض ومناقشة أية أفكار جديدة لتطوير العمل					

ولكم جزيل الشكر التقدير

استبانة استطلاعية لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات المجتمع المدني

اسم المنظمة:

عنوانها عدد العاملين بها تاريخ مزاولة العمل

- 1- هل تتوفر أجهزة إلكترونية لجميع العاملين بالمؤسسة بحسب طبيعة العمل؟ نعم ( ) لا ( )
- 2- هل تتوفر أنظمة محاسبية بالمؤسسة للعمليات المالية؟ نعم ( ) لا ( )
- 3- هل تتوفر أنظمة إلكترونية للخطط والتقارير ومتابعة المهام؟ نعم ( ) لا ( )
- 4- هل توجد برامج إلكترونية خاصة بالموارد البشرية وشؤون الموظفين؟ نعم ( ) لا ( )
- 5- هل تتوفر شبكة اتصال إنترنت في بيئة العمل نعم؟ ( ) لا ( )
- 6- اذكر أسماء أنظمة إلكترونية موجودة لديكم في العمل.
- 7- ما أهم المعوقات التي تحول في عدم استخدام الأنظمة الإلكترونية بالمؤسسة؟

ولكم جزيل الشكر التقدير

إعداد الباحث

محمد عبدالله خميس الحدري

إدارة أعمال / كلية الدراسات العليا / جامعة الريان

## **Abstract**

This study aimed to know the impact of information technology (IT) in its dimensions (hardware, software and procedures, human resources, and network requirements), and its impact on the effectiveness of job performance in terms of: (quality of work, quantity of work, time spent on performance, perseverance and reliability) in civil society organizations in the Coast Hadhramaut, in addition to identifying the extent of variation in the use of information technology (IT) in performing tasks due to differences in demographic characteristics in terms of gender, educational qualification, and years of experience.

The study was conducted in a number of civil society organizations in Hadhramaut Coast. The descriptive analytical approach was used to describe the problem and analyze it. A questionnaire was used as a tool for the study. It was distributed to a random sample of employees, totaling (384) questionnaires, of which (374) questionnaires were returned, with a response rate of 97% which is a very high percentage.

The study concluded with a set of results, the most important of which is that the level of availability of information technology usage is highly available. The dimension of hardware availability came in first place. The two dimensions of software and procedures, and network requirements came in second, and the dimension of human resources came in the last place. The level of job performance was also highly available and there is a statistically significant impact of using information technology in its four dimensions on job performance in its four dimensions. In addition to the variation in the use of information technology in job performance by employees attributed to differences in demographic characteristics in terms of years of experience, and there is no variation in the use of information technology in job performance by employees attributed to differences in demographic characteristics in terms of gender and educational qualification.

The study presented several recommendations, including the continuous support of the top management in civil society organizations in the governorate to maintain the current status, follow up on developments in the field of information technology to improve the work environment , strive to possess the latest and most appropriate technologies for the nature of their work, and pay attention to providing training courses, workshops, and seminars in the field of information technology for different administrative levels in order to improve job performance in the organization better.

Republic of Yemen  
Ministry of Higher Education  
& Scientific Research  
Al-Rayan University  
Deanship of Graduate Studies  
& Scientific Research



# **The Impact of Information Technology on Job Performance in Civil Societies Organizations**

**( in the Costal Area of Hadhramout Governorat: A  
field Sfudy)**

**Thesis Submitted to AL Rayan University  
to Complete the Requirements of Obtaining a Master's Degree in MBA**

**By  
Mohammed Abdllah Khamees Alhadree**

**Supervisor  
Dr. Salah Omar Balkheer**

**→1446/م2024**