

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

حسن بن محمد المالكي، وناصر بن عقيل كدسه

كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية

almalki.hmm@gmail.com

المستخلص. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تقنية المعلومات بأبعاده المختلفة: (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات) على أداء الموظفين الإداريين في جامعة الملك عبدالعزيز، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر ملائمة لأهداف الدراسة وفرضياتها. تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين، كما تم جمع البيانات والمعلومات من الاستبانات التي تم توزيعها على موظفي جامعة الملك عبدالعزيز والبالغ عددهم (٤٠٤٧) موظفاً، وتم تحليل (٣٧٨) استبانة قابلة للتحليل. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين والموظفين أعمارهم (من ٣١ إلى أقل من ٤٥)، كما أظهرت أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين وموظفين يعملون في كليات علمية بالإضافة إلى أن لتقنية المعلومات أثر واضح على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز وذلك من خلال استخدام الجامعة أجهزة الحاسب الآلي في إنجاز الأعمال الإدارية، كما أظهرت أن تأثير تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي يظهر في توفر البنية التحتية الالكترونية المناسبة بالجامعة الذي يتسبب في دفع العاملين على الالتزام التام بالعمل وأوضحت أن الجامعة تستخدم انواع متعددة من البيانات والمعلومات بهدف تقديم خدمة متنوعة كذلك تستخدم برمجيات تمتاز ببساطتها ومرونتها امام المستخدمين. كما اشتملت الدراسة على توصيات عديدة بناء على مخرجات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: تقنية المعلومات، الأداء الوظيفي، جامعة الملك عبدالعزيز.

المقدمة

في الممارسات الإدارية تعقيدات ومشكلات كبيرة تحتاج الى ترتيب وتبويب المعلومات للوصول الى معايير واضحة وسهلة، ومع ما تشهده تقنية المعلومات في العصر الحاضر من تطورات سريعة وتكنولوجيا حديثة في مختلف المجالات فإن على الأجهزة الحكومية استخدام تقنية المعلومات ضمن اعمالها لما يؤدي إلى إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف بطريقة سريعة ودقيقة وبأقل تكلفة ممكنة. إن تقنية المعلومات تعتبر من العوامل التي ساهمت وبشكل مباشر في النهوض والارتقاء بالعملية الإدارية بل وتلعب دوراً بارزاً في تقدم المنظمات الحكومية. كما أن لتقنية المعلومات دوراً بارزاً من خلال توظيفها في زيادة كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي لموظفي المنظمات لما تزخر به من سهولة في الاستخدام وسرعة في الإنجاز وازدياد مستوى الأمان في التطبيقات المختلفة.

إن العالم في عصرنا الحاضر يشهد تطوراً هائلاً، في التقنية على جميع الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية مما أدى إلى اهتمام المنظمات في القطاعين العام والخاص بهذه التقنية لما تقوم به من دور. ونظراً لاعتماد الإدارة الحديثة حالياً على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز اعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل تكلفة، ويطلق عليها الإدارة الالكترونية التي تعد من أهم عناصر تقنية المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة، ومنه يمكن تعريف الادارة الالكترونية على انها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقاً. (الرفاعي، ٢٠٠٩) وجاءت الحاجة البحثية لهذا الموضوع من خلال الظروف التي فُرضت على مختلف المنظمات للإهتمام بالتقنيات بشكل عام وبتقنية المعلومات بشكل خاص.

مشكلة الدراسة

ان التطور السريع في تقنية المعلومات وما تلعبه من دور كبير من خلال التأثير على الأداء الوظيفي، أدى إلى أن المنظمات العامة او الخاصة تحتاج الى ضرورة مواكبة ذلك التطور من خلال البحث عن أحدث الوسائل التقنية لاستخدامها في تحقيقها لأهدافها المنشودة بكل كفاءة وفاعلية من خلال كفاءات بشرية يتم استقطابها او اختيارها او تطويرها في تلك المنظمات، كما يعتبر متابعة كل جديد في عالم تقنية المعلومات لتطوير العمل الإداري وتحديث الاعمال والإجراءات والاستثمار الأمثل لتقنية المعلومات مساعدا في تحقيق تلك الأهداف. ولأهمية تقنية المعلومات ودورها في تحسين وزيادة كفاءة الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك

عبدالعزيز الإداريين فإن الدراسة الحالية تتمثل في الكشف عن علاقة التأثير بين دور تقنية المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي وبالتالي يسعى الباحثان الى ان يصل الى جواب لتساؤل الدراسة الرئيسي وهو: ما هو أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز؟

أسئلة الدراسة

للدراسة تساؤل رئيس وهو:

• ما هو أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز؟

وتتفرع من تساؤل الدراسة الرئيس عدة تساؤلات يحاول الباحثان الحصول على إجابة لها وهي كما يلي:

١. ما هو تأثير أبعاد تقنية المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات) على

أداء عمل موظفي جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين؟

٢. ماهي المعوقات التي تحد من فاعلية دور وسائل تقنية المعلومات في تحسين أداء موظفي جامعة

الملك عبد العزيز الإداريين؟

٣. ماهي الحلول المقترحة والتي من شأنها التغلب على المعوقات التي تحد من فاعلية دور وسائل

تقنية المعلومات في تحسين أداء موظفي جامعة الملك عبد العزيز الإداريين؟

٤. هل هناك فروض ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات عينة الدراسة (العمر، المؤهل الدراسي، عدد

سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية)؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على أثر تقنية المعلومات على أداء الموظفين الإداريين في جامعة الملك عبدالعزيز وذلك من خلال التعرف على العلاقة بين ابعاد تقنية المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات) والأداء الوظيفي في جامعة الملك عبدالعزيز، ومعرفة المعوقات التي تواجه استخدام تقنية المعلومات في جامعة الملك عبدالعزيز، ونسبة التطبيق لتقنية المعلومات من قبل موظفي جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي وتأتي أهمية هذه الدراسة باعتبارها الباحثان انها من الدراسات القلائل التي قامت بتناول أثر تقنية المعلومات على الاداء الوظيفي بالتطبيق على الموظفين الاداريين بجامعة الملك عبدالعزيز واطهار أثره في تحسين الأداء الوظيفي، مما يمكن الكثيرون الاستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسة، والمساهمة في الاثراء المعرفي ودوره الحقيقي في النقلة النوعية التي أحدثتها تقنية المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية على المستوى الإداري، وما قد تساهم نتائجه في تحسين الاداء الوظيفي ومستوي الخدمات المقدمة، وتطوير الكادر البشري من الاداريين من مختلف الكليات والعمادات والادارات المختلفة في جامعة الملك عبدالعزيز، ومن المتوقع ان تساهم الدراسة موظفي جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين والمهتمين كذلك في زيادة الوعي بمعرفة مدى تأثير تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي وانعكاسه الإيجابي على أدائهم بشكل مناسب او في مستوى الخدمات التي يقدمونها، كما ان مدى التحسين في أداء الموظفين يتبعه تحسن في أداء المنظمة ككل، وهذا بالتأكيد يؤدي الى انعكاسه على جودة الخدمات الحكومية المقدمة.

الإطار النظري للدراسة

يشهد العالم نمواً كبيراً ومتسارعاً في جميع مجالات المعرفة والتقنية ، مما فرض تغييرات جوهرية في أسلوب وطريقة عمل المنظمات لمواكبة هذا النمو ولتحسين الأداء الوظيفي وتسريعه وضمان الكفاءة العالية والجودة، ان للإصلاح الإداري أولوية خاصة في المملكة العربية السعودية مما عزز قناعات المنظمات بضرورة سبيل الإصلاح الإداري، وتستخدم تقنية المعلومات لتخزين المعلومات وحمايتها ومعالجتها وتأمينها وكذلك نقلها واستلامها واسترجاعها، حيث أنه يتم استخدامها في المؤسسات التجارية لحل المشكلات الرياضية والمنطقية، كما أنها تساعد في أنظمة إدارة المشاريع؛ حيث يتم أولاً التخطيط ومن ثم جمع البيانات وفرزها ومعالجتها وصولاً إلى إنشاء النتائج، وكذلك الأمر فإنّ تقنية المعلومات تساعد العمال ومدراءهم في الاستفسار عن مشكلة معينة وإدراك مدى تعقيدها، وكذلك في إنشاء منتجات وخدمات جديدة وبالتالي تحسين الإنتاجية والمردود.

وتعتبر تقنية المعلومات عاملاً مهماً في التأثير على الأداء، وذلك لإسهاماتها في العديد من الجوانب المختلفة والتي لها دور في اختصار الكثير من الجهد والوقت وتسهيل الاجراءات للمنظمات وبشكل لم يكن معهود من قبل دخول تقنية المعلومات الى عالم الأعمال. كما تم تعرف تقنية المعلومات بأنها "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"(بومايله وبوباكور، ٢٠٠٤). ومن تعريفاته أيضاً أنها "استخدام كافة التقنيات الإدارية الحديثة

وشبكات الاتصالات، لإنجاز العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، لكي تتمكن إدارة الموارد البشرية من تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد ممكن" (مبروك، ٢٠١٥).

كما تم تعريف التقنية على انها: " مجموعة من مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتجات او خدمات او انشاء المشروع الملائم لإنتاجها، بانها التطبيق المنظم بكونها المعرفة المكتسبة في المهام العلمية لحياة الانسان وهي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف جوانب حياته العلمية " (توربان، ٢٠٠٠: ٧٤) .

بينما المعلومات هي: " مجموعة من الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الانسان وقد تكون أماكن او أشياء، كما ان المعلومات قد يتم الحصول عليها سواء من البحث او القراءة او الاتصال او ما شابه ذلك من خلال اكتساب المعلومات والحصول عليها ويجب ان تحمل المعلومات قيمة، كما تمثل المعلومات حقائق او اراء او معرفه في صورة كتابية او مسموعة او مرئية او حسيه" (حسين، ٢٠١٧: ٦).

ومن أهم المفاهيم المرتبطة بتقنية المعلومات:

١. نظم المعلومات

عرف قنديلجي وآخرون نظم المعلومات بأنها " مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها لغرض دعم صناعات القرارات وتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة إلى تحليل المشكلات، وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة، ويشمل نظام المعلومات على بيانات الأشخاص الأساسيين، والأماكن، والنشاطات، والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة" (قنديلجي، ٢٠٢١).

٢. المعلوماتية

هي علم يبحث في عمليات المعلومات (جمع ، تخزين ، معالجة ، إرسال، استقبال ، وتبادل المعلومات) باستخدام الحواسيب، والمعلوماتية تتضمن تصميم وإنشاء وتقييم واستخدام وصيانة منظومات معالجة المعلومات بما تشمل عليه من المعدات والبرمجيات الحاسوبية وجوانب تنظيمية وموارد بشرية بالإضافة إلى مجموع الآثار الصناعية والتجارية والإدارية والسياسية والاجتماعية المترتبة على تلك المنظومات، إن جوهر المعلوماتية هي حالة ذهنية جديدة ونمط تفكير مختلف للإنسان تدعمه بذلك تقنيات المعلومات والاتصالات من عتاد وتجهيزات كشبكة الحواسيب ومحطات اتصال وبرمجيات

ومزودات قواعد البيانات ويضاف إلى ذلك العنصر المهم في هذه المنظومة المتكاملة والذي يعتبر المعادل الموضوعي لموارد النظام المادية وهو الإنسان صانع المعرفة من حيث صورتها وتشكيلها وأساليب استخدامها، بمعنى آخر أن المعلوماتية عبارة عن منظومة ثلاثية الأبعاد وهي العتاد والبرمجيات والموارد المعرفية (ميلاد، ٢٠٠٣).

٣. الاتمة

تُعرف الأتمتة بأنها: " التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يتم التحكم به آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة" (السالمي، ٢٠٠٠).

٤. الهندرة

مصطلح الهندرة أو إعادة الهندسة هي البدء من جديد، أي من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم أو إجراء تغييرات تجميلية، وإنما يعني التحلي التام عن إجراءات العمل القديمة والتفكير بصورة جديدة لمواجهة التغييرات الجذرية المفاجئة التي طرأت على الأحداث المؤثرة في المنظمة (الحسناوي، ٢٠٠٦: ١٣٢).

٥. الإدارة الإلكترونية

يُعرفها السلمي بأنها " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر". كما يُعرفها نجم بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد إلكترونياً بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة".

الإجراءات المنهجية للدراسة

تعتمد هذه الدراسة بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويفترض الباحثان أن استخدام هذا المنهج في الدراسة من شأنه أن يساعد في تحقيق أهداف هذه الدراسة. ومجتمع الدراسة يتكون من الموظفين الإداريين في جامعة الملك عبدالعزيز، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع من الموظفين الإداريين بالجامعة، حيث بلغ حجم العينة التي تم الحصول عليها (٣٧٨) من أفراد العينة المستهدفين للدراسة.

مجتمع الدراسة

ويقصد بالمجتمع: " الكل الذي يمثل الأصل تمثيلاً كاملاً بجميع طبقاته وشرائحه وخصائصه وبشكل موحد يعكس الإطار العام لوجوده، وذلك في مكان محدد ووقت محدد أيضا يمكن دراسته دراسة شاملة نسبيا او دراسة جزئية " (الاشعري، ٢٠١٥)

ويتكون مجتمع البحث من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين من مختلف الكليات والعمادات والإدارات المختلفة بالجامعة والبالغ عددهم (٤٠٤٧) موظفاً، وقت اعداد الدراسة في الفصل الأول من العام الجامعي ١٤٤٣ هـ.

عينة الدراسة

عينة الدراسة هي جزء من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة منهجية أو عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة، ويتم فحص عينة الدراسة لتعميم النتائج على باقي المجتمع، اعتمد الباحث في تحديد عينة البحث على العينة العشوائية البسيطة لتمثيل مجتمع الدراسة، على اعتبار أن العينة المحددة تسهم في إعطاء القيمة العلمية التي تعبر عن مجتمع الدراسة ككل، وتسهم في تعميم نتائج الدراسة على المجتمع (المحمودي، ٢٠١٩).

أداة الدراسة

تُعرّف أداة الدراسة بأنها: " الوسيلة التي تتم من بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف اختيار فرضيات البحث أو الإجابة عن تساؤلاته" (القحطاني وآخرون، ٢٠١٣: ٢٨٧)، اعتمد الباحثان من خلال هذه الدراسة على (الإستبانة) كأداة لجمع البيانات المطلوبة، والتي تُعرّف بأنها: "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة" (عطوان ومطر، ٢٠١٨: ١٠١) حيث تعتبر الإستبانة من ابرز أدوات جمع البيانات في البحوث العلمية. كما اعتمد الباحثان على الأدبيات في البحوث والكتب والدراسات العلمية التي ترتبط بمتغيرات الدراسة وتحديد أبعادها وصياغة عباراتها. وسوف تصمم استمارة استبيان تغطي أهداف وتساؤلات الدراسة.

إجراءات الصدق للاستبانة

أولاً: الصدق الظاهري

لاختبار مؤشرات الصدق لأداة الدراسة، تم إعداد الاستبانة في صورتها الأولية، وتم مناقشة أبعادها وعباراتها مع سعادة المشرف الأكاديمي للدراسة، كما تم تحكيمها من قبل عدد ٣ من الخبراء في مجال الدراسة لإبداء رأيهم فيها من حيث مناسبة العبارات للمحتوى وكفاية الأداة من حيث عدد العبارات ومدى شموليتها وتنوع محتواها والتأكد من أن الأداة تقيس ما وضعت لأجله، وتم العمل بالملاحظات الذي ذكرها المحكمون لتكون بصورتها النهائية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

وتم ذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الدراسة وبين الدرجة الكلية لفقرات الاستبانة: جدول (١). معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل محور من محاور الدراسة وبين الدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

المتغير	محتوى المحور	معامل ارتباط بيرسون
الأول	استخدام تقنية المعلومات	** ٠.897
الثاني	الأداء الوظيفي	** ٠.904

**دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01).

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين درجة كل عبارة من عبارات الدراسة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة وجميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وهذا يدل على صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

تم عمل اختبار ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة وعلى الدراسة مجتمعة، على عينة الدراسة البالغ حجمها (٣٧٨) مفردة.

جدول (٢). قيم معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لعبارات استخدام تقنية المعلومات والأداء الوظيفي

أبعاد الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
استخدام تقنية المعلومات		
المكونات المادية	٤	٠.٧٤٥
البرمجيات	٤	٠.٨٢٦
قواعد البيانات	٤	٠.٨١٢
الشبكات	٤	٠.٨٤٥
الأداء الوظيفي	٥	٠.٩١١
المقياس ككل	٢١	٠.٩٤٨

وبالنظر إلى نتائج الاختبار نجد أن:

- قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحاور كبيرة جداً وقريبة من الواحد الصحيح.
- قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة ككل كبيرة جداً وقريبة من الواحد الصحيح.
- وهذا يعني أن الاستبانة تتمتع بثبات ومصداقية عالية جداً يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

المعالجات الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة تحليلاً إحصائياً علمياً يحقق أهدافها ويجيب تساؤلاتها البحثية، فقد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية والتي تمثلت في التكرارات والنسب المئوية وذلك لتوصيف عينة الدراسة بحسب الخصائص الديمغرافية، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لقياس درجة استجابة أفراد العينة من الموظفين الإداريين في جامعة الملك عبدالعزيز، كما استخدم الباحثان معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق أداة الدراسة، وأيضاً تم استخدام معامل أفا كرونباخ واختبار تحليل أنوفا (One Way A nova) واختبار (Independent Sample T. Test) للعينات المستقلة. ويوضح الجدول رقم (٣) معيار الحكم على درجة استجابات أفراد العينة نحو عبارات نحاور الدراسة بحسب مقياس ليكرت الخماسي.

جدول (٣). معيار الحكم على استجابات العينة.

طول الفئة	العبرة	المستوى	الوزن النسبي (الوسط المرجح)
٠ - ٠.٩٩	لا أوافق بشدة	منخفض جداً	١
١.٠٠ - ١.٩٩	لا أوافق	منخفض	٢
٢.٠٠ - ٢.٩٩	محايد	وسط	٣
٣.٠٠ - ٣.٩٩	أوافق	عالي	٤
٤.٠٠ - ٤.٩٩	أوافق بشدة	عالي جداً	٥

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

توصيف عينة الدراسة بحسب الخصائص الديمغرافية

تم توصيف عينة الدراسة بحسب الخصائص الديمغرافية كما في الجداول التالية:

جدول (٤). توصيف عينة الدراسة من الموظفين بحسب العمر.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 30 سنة	22	5.8
	من 31 سنة الى 45 سنة	262	69.3
	من 46 سنة الى 55 سنة	64	16.9
	أكبر من 55 سنة	30	7.9
المجموع		378	100%

يتضح من المؤشرات بالجدول رقم (٤) أعلاه أن نسبة (٥.٨%) من عينة الدراسة أعمارهم (أقل من ٣٠ سنة)، وأن نسبة (٦٩.٣%) أعمارهم (من ٣١ إلى أقل من ٤٥)، وأن نسبة (١٦.٩%) أعمارهم (من ٤٦ إلى أقل من ٥٥)، وأخيراً نجد أن نسبة (٧.٩%) أعمارهم (أكبر من ٥٥ سنة).

وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين والموظفين أعمارهم (من ٣١ إلى أقل من ٤٥) وهو سن العطاء.

جدول (٥). توصيف عينة الدراسة من الموظفين بحسب الجنس.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	236	62.4
	أنثى	142	37.6
المجموع		378	١٠٠%

يتضح من المؤشرات بالجدول رقم (٥) أن غالبية عينة الدراسة ذكور بنسبة (٦٢.٤%)، وأن نسبة (٣٧.٦%) من الإناث، وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين وموظفين من الذكور.

جدول (٦). توصيف عينة الدراسة من الموظفين بحسب مكان العمل

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
مكان العمل	علمية كليات	160	42.3
	مساندة عمادات	54	14.3
	إدارات	110	29.1
	مراكز	54	14.3
المجموع		378	١٠٠%

يتضح من المؤشرات بالجدول رقم (٦) أن نسبة (٤٢.٣%) من عينة الدراسة يعملون في الكليات العلمية، وأن نسبة (١٤.٣%)، يعملون في عمادات مساندة، وأن نسبة (٢٩.١%) يعملون في إدارات، وأخيراً نجد أن نسبة (١٤.٣٨.٧%) يعملون في مراكز، وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين وموظفين يعملون في كليات علمية.

جدول رقم (٧) توصيف عينة الدراسة من الموظفين بحسب سنوات الخبرة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	18	4.8
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	74	19.6
	من 11 سنة إلى 20 سنة	202	53.4
	أكثر من 20 سنة	84	22.2
المجموع		378	100%

يتضح من المؤشرات بالجدول رقم (٧) أن نسبة (٤.٨٪) من عينة الدراسة سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، وأن نسبة (١٩.٦٪) سنوات خبرتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠)، وأن نسبة (٥٣.٤٪) سنوات خبرتهم (من ١١ سنة إلى ٢٠ سنة)، وأخيراً نجد أن نسبة (٢٢.٢٪) سنوات خبرتهم (أكثر من ٢٠ سنة)، وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين وموظفين سنوات خبرتهم (من ١١ سنة إلى ٢٠ سنة).

جدول (٨). توصيف عينة الدراسة من الموظفين بحسب المؤهل العلمي.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
المؤهل العلمي	فأقل ثانوي	20	5.3
	دبلوم	22	5.8
	بكالوريوس	230	60.8
	عليا دراسات	106	28.0
المجموع		378	%100

يتضح من المؤشرات بالجدول رقم (٨) أن نسبة (٥.٣٪) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (ثانوي فأقل)، وأن نسبة (٥.٨٪) مؤهلهم العلمي (دبلوم)، وأن نسبة (٦٠.٨٪) مؤهلهم (بكالوريوس)، وأخيراً نجد أن نسبة (٢٨٪) مؤهلهم (دراسات عليا)، وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين وموظفين مؤهلهم (بكالوريوس).

جدول (٩). توصيف عينة الدراسة من الموظفين بحسب متغير الوظيفة.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
الوظيفة	اداري	294	77.8
	فني	84	22.2
المجموع		378	%100

يتضح من المؤشرات بالجدول رقم (٩) نجد أن نسبة (٧٧.٨٪) من عينة الدراسة وظيفتهم (إداري)، وأن نسبة (٢٢.٢٪) وظيفتهم (فني)، وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية العاملين في جامعة الملك عبد العزيز من إداريين وموظفين وظيفتهم (إداري).

الإجابة على الأسئلة البحثية

أولاً: أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز: (المكونات المادية):

جدول (١٠). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المكونات المادية.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	تستخدم الجامعة أجهزة الحاسب الآلي في انجاز الاعمال الادارية.	٤.٦٥٦١	٠.٥٤٨٩١	١
٢	تساعد تقنية المعلومات على انجاز العمل بوقت قياسي.	٤.٥٦٦١	٠.٦٣٧٥٨	٢
٣	تلجأ الجامعة لاستخدام تقنية المعلومات لتلافي الاخطاء في العمل.	٤.٣٣٣٣	٠.٧٥٠٨٩	٣
٤	تساعد تقنية المعلومات على التقليل من حالات الفساد الاداري.	٤.٢٢٢٢	٠.٨٥٨٨٣	٤

من الجدول أعلاه والذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لعبارات المكونات المادية حيث اتضح لنا أن عبارة تستخدم الجامعة أجهزة الحاسب الآلي في انجاز الاعمال الادارية حققت أعلى وسط حسابي بلغ (٤.٦٥٦١) بانحراف معياري (٠.٥٤٨٩١) تليه عبارة تساعد تقنية المعلومات على انجاز العمل بوقت قياسي جاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي (٤.٥٦٦١) وانحراف معياري (٠.٦٣٧٥٨)، تليه في المرتبة الثالثة جاءت عبارة تلجأ الجامعة لاستخدام تقنية المعلومات لتلافي الاخطاء في العمل بوسط حسابي (٤.٣٣٣٣) وانحراف معياري (٠.٧٥٠٨٩)، وأخيراً جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة تساعد تقنية المعلومات على التقليل من حالات الفساد الاداري بوسط حسابي (٤.٢٢٢٢) وانحراف معياري (٠.٨٥٨٨٣)، عليه نستنتج أن لتقنية المعلومات أثر واضح على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز وذلك من خلال استخدام الجامعة أجهزة الحاسب الآلي في انجاز الاعمال الادارية.

ثانياً: أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز: (البرمجيات)

جدول (١١). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البرمجيات.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	تساعد تقنية المعلومات على تقديم أفضل الخدمات	٤.٢٦٩٨	٠.٨٥٤٣٩	١
٢	توفر البرامج في الجامعة يتناسب مع احتياجات العمل مما يرفع درجة التزام العاملين بالعمل بالجامعة.	٤.١١٦٤	٠.٩٦٠٤٩	٢
٣	تناسب برامج تقنية المعلومات المستخدمة حالياً وامكانيات العاملين في الجامعة مما يؤدي الى رفع درجة التزامهم بالجامعة.	٤.٠٤٧٦	٠.٨٨٢٩٧	٣
٤	يخضع العاملين في مجال تقنية المعلومات للتدريب المستمر	٣.٦٠٣٢	١.١١٨٦٠	٤

من الجدول أعلاه والذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لعبارات المكونات المادية حيث اتضح لنا أن عبارة تساعد تقنية المعلومات على تقديم افضل الخدمات حققت أعلى وسط حسابي بلغ

(٤.٢٦٩٨) بانحراف معياري (٠.٨٥٤٣٩) تليه عبارة توفر البرامج في الجامعة يتناسب مع احتياجات العمل مما يرفع درجة التزام العاملين بالعمل فالجامعة جاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي (٤.١١٦٤) وانحراف معياري (٠.٩٦٠٤٩)، تليه في المرتبة الثالثة جاءت عبارة تتناسب برامج تقنية المعلومات المستخدمة حالياً وامكانيات العاملين في الجامعة مما يؤدي الى رفع درجة التزامهم بالجامعة بوسط حسابي (٤.٠٤٧٦) وانحراف معياري (٠.٨٨٢٩٧)، وأخيراً جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة يخضع العاملين في مجال تقنية المعلومات للتدريب المستمر بوسط حسابي (٣.٦٠٣٢) وانحراف بمعياري (١.١١٨٦٠). عليه نستنتج أن لتقنية المعلومات أثر على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبدالعزيز من خلال تقنية المعلومات والاستفادة من البرمجيات الجديدة التي توفر الوقت والجهد في العمل.

ثالثاً: أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز: (قواعد البيانات)

جدول (١٢). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة قواعد البيانات.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	توفر البنية التحتية الالكترونية المناسبة بالجامعة تدفع العاملين على الالتزام التام بالعمل.	٤.١٤٢٩	٠.٨٩١٥	١
٢	تستخدم الجامعة البريد الالكتروني للاتصال بالعاملين واجابة استفساراتهم.	٤.٠٦٣٥	١.٠٢٤٢٧	٢
٣	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة والخاصة بالموارد البشرية عبر برامج تقنية المعلومات.	٣.٩٢٠٦	١.٠٣٠٩٣	٣
٤	تستخدم الجامعة الانترنت لغرض الاستفادة من خبرات الجامعات الاخرى.	٣.٨٥١٩	٠.٩٩٩٦١	٤

من الجدول أعلاه والذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لعبارة المكونات المادية حيث اتضح لنا أن عبارة توفر البنية التحتية الالكترونية المناسبة بالجامعة تدفع العاملين على الالتزام التام بالعمل وسط حسابي بلغ (٤.١٤٢٩) بانحراف معياري (٠.٨٩١٥) تليه عبارة تستخدم الجامعة البريد الالكتروني للاتصال بالعاملين واجابة استفساراتهم جاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي (٤.٠٦٣٥) وانحراف معياري (١.٠٢٤٢٧)، تليه في المرتبة الثالثة جاءت عبارة يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة والخاصة بالموارد البشرية عبر برامج تقنية المعلومات بوسط حسابي (٣.٩٢٠٦) وانحراف معياري (١.٠٣٠٩٣)، وأخيراً جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة تستخدم الجامعة الانترنت لغرض الاستفادة من خبرات الجامعات الاخرى بوسط حسابي (٣.٨٥١٩) وانحراف بمعياري (٠.٩٩٩٦١). عليه نستنتج أن تأثير تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي يظهر في توفر البنية التحتية الالكترونية المناسبة بالجامعة الذي يتسبب في دفع العاملين على الالتزام التام بالعمل.

رابعاً: أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز: (شبكات الاتصال)

جدول (١٣). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الشبكات.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	تستخدم الجامعة أنواع متعددة من البيانات والمعلومات بهدف تقديم خدمة متنوعة.	٤.١٣٧٦	٠.٨٠٠٣٤	١
٢	تستخدم الجامعة برمجيات تمتاز ببساطتها ومرونتها امام المستفيدين.	٤.٠١٠٦	٠.٨٨١١٨	٢
٣	تستخدم الجامعة حزم برمجيات في اتخاذ القرارات الادارية.	٣.٨٣٠٧	٠.٨٥٨٥٧	٣
٤	تعتمد الجامعة على الذكاء الصناعي في عملية تقديم الخدمات.	٣.٥٣٩٧	١.٠٣٣٨٧	٤

من الجدول أعلاه والذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لعبارات المكونات المادية حيث اتضح لنا أن عبارة تستخدم الجامعة أنواع متعددة من البيانات والمعلومات بهدف تقديم خدمة متنوعة وسط حسابي بلغ (٤.١٣٧٦) بانحراف معياري (٠.٨٠٠٣٤) تليه عبارة تستخدم الجامعة برمجيات تمتاز ببساطتها ومرونتها امام المستفيدين جاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي (٤.٠١٠٦) وانحراف معياري (٠.٨٨١١٨)، تليه في المرتبة الثالثة جاءت عبارة تستخدم الجامعة حزم برمجيات في اتخاذ القرارات الادارية بوسط حسابي (٣.٨٣٠٧) وانحراف معياري (٠.٨٥٨٥٧)، وأخيراً جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة تعتمد الجامعة على الذكاء الصناعي في عملية تقديم الخدمات بوسط حسابي (٣.٥٣٩٧) وانحراف معياري (١.٠٣٣٨٧). عليه نستنتج أن لتقنية المعلومات أثر على الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبدالعزيز حيث أن الجامعة تستخدم أنواع متعددة من البيانات والمعلومات بهدف تقديم خدمة متنوعة كذلك تستخدم برمجيات تمتاز ببساطتها ومرونتها امام المستفيدين.

خامساً: أثر تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز: (الأداء الوظيفي)

جدول (١٤). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الأداء الوظيفي.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	توفر الاجهزة والمعدات في الجامعة تؤثر ايجابا على سرعة انجاز العمل بالجامعة.	٤.٢٤٨٧	٠.٨٩٧١٤	١
٢	تساعد تقنية المعلومات في الجامعة في تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة والفاعلية للعاملين.	٤.٢٤٣٤	٠.٧٦٧٧١	٢
٣	توفر وسائل الاتصالات بالجامعة وسهولة استخدامها ساعدت كثيرا على سرعة انجاز العاملين لأعمالهم.	٤.٢٣٢٨	٠.٨٦٢٢٠	٣
٤	ساهمت تقنية المعلومات في الجامعة على رفع القدرة لمواجهة مختلف المواقف.	٤.١٤٢٩	٠.٨٢٨٨١	٤
٥	ساعدت تقنية المعلومات في الجامعة في زيادة انتاجية العاملين.	٤.١٠٥٨	٠.٨٥٠١٧	٥

من الجدول أعلاه والذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لعبارات الأداء الوظيفي حيث اتضح لنا أن عبارة توفر الاجهزة والمعدات في الجامعة تؤثر ايجابا على سرعة انجاز العمل بالجامعة وسط حسابي بلغ (٤.٢٤٨٧) بانحراف معياري (٠.٨٩٧١٤) تليه عبارة تساعد تقنية المعلومات في الجامعة في تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة والفاعلية للعاملين جاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي (٤.٢٤٣٤) وانحراف معياري (٠.٧٦٧٧١)، تليه في المرتبة الثالثة جاءت عبارة توفر وسائل الاتصالات بالجامعة وسهولة استخدامها ساعدت كثيرا على سرعة انجاز العاملين لأعمالهم بوسط حسابي (٤.٢٣٢٨) وانحراف معياري (٠.٨٦٢٢٠)، جاءت في المرتبة الرابعة عبارة ساهمت تقنية المعلومات في الجامعة على رفع القدرة لمواجهة مختلف المواقف بوسط حسابي (٤.١٤٢٩) وانحراف بمعاري (٠.٨٢٨٨١). وأخيراً جاءت في المرتبة الأخيرة عبارة ساعدت تقنية المعلومات في الجامعة في زيادة انتاجية العاملين بوسط حسابي (٤.١٠٥٨) وانحراف بمعاري (٠.٨٥٠١٧). عليه نستنتج أن توفر الأجهزة والمعدات في الجامعة تؤثر إيجاباً على سرعة إنجاز العمل ويساعد على الأداء الوظيفي بالصورة المطلوبة.

أهم نتائج الدراسة

١. أن لتقنية المعلومات أثر واضح على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز وذلك من خلال استخدام الجامعة اجهزة الحاسب الآلي في انجاز الاعمال الإدارية.
٢. أن لتقنية المعلومات أثر على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز من خلال تقنية المعلومات والاستفادة من البرمجيات الجديدة التي توفر الوقت والجهد في العمل.
٣. أن تأثير تقنية المعلومات على الأداء الوظيفي يظهر في توفر البنية التحتية الالكترونية المناسبة بالجامعة الذي يتسبب في دفع العاملين على الالتزام التام بالعمل.
٤. أن الجامعة تستخدم انواع متعددة من البيانات والمعلومات بهدف تقديم خدمة متنوعة كذلك تستخدم برمجيات تمتاز ببساطتها ومرونتها امام المستخدمين.
٥. أن توفر الاجهزة والمعدات في الجامعة تؤثر ايجابا على سرعة انجاز العمل بالجامعة يساعد على الأداء الوظيفي بالصورة المطلوبة.
٦. أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر (العمر، المؤهل الدراسي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية) على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

توصيات الدراسة

- تطوير الكادر البشري من الإداريين من مختلف الكليات والعمادات والإدارات المختلفة بالجامعة وذلك من خلال استقطاب خبراء في مجال التطوير والتدريب وعقد دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- العمل على توفير قواعد بيانات مطورة ومحدثة تلائم طبيعة العمل بالجامعة.
- تكامل الوظائف الإدارية وتنسيقها من خلال اختيار وسيلة الاتصال الملائمة وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام.
- توصي الدراسة الحالية بضرورة تأهيل الافراد العاملين في الجامعة من خلال اشراكهم بدورات تدريبية في مجال التقنيات والبرمجيات لمواجهة التغييرات الحاصلة وعدم الاكتفاء بقدراتهم الحالية.
- اهتمت الدراسة الحالية من خلال نتائج التحليل الاحصائي والتي ابرزت المفهوم العلمي لتقنية المعلومات، ومفهوم الأداء الوظيفي، ومدى وضوحهما لدى موظفي جامعه الملك عبدالعزيز.

المصادر والمراجع

- الاشعري، أحمد داؤود المزجاجي (٢٠١٥) الوجيز في كتابة البحث العلمي، جدة: دار خوارزم للنشر.
- بومايله، سعاد وبوبياكور، فارس (٢٠٠٤) أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، ورقة علمية، مجلة الاقتصاد، العدد ٣.
- توربان، إفرايم (٢٠٠٠) تقنية المعلومات في إدارة الشركات، دار الرضا للنشر والتوزيع.
- الحسناوي، سالم (٢٠٠٦) الآفاق المستقبلية لهندرة المنظمات ومدى تطبيقها في العراق، بحث منشور، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ٨، العدد ٤، جامعة القادسية.
- حسين، أحمد علي (٢٠١٧) أثر تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة علمية غير منشورة: دراسة تحليلية على موظفي جامعة القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الاعمال.
- الرفاعي، سحر قدرى (٢٠٠٩) الإدارة الالكترونية وسبب تطبيقها مدخل استراتيجي، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا.
- السالمي، علاء عبد الرزاق (٢٠٠٠) تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر، الطبعة الثانية عمان، الأردن.

- السلمي، علي (٢٠٠١) خواطر في الإدارة المعاصرة، مصر، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- عطوان، أسعد ومطر، يوسف (٢٠١٨)، مناهج البحث العلمي، بيروت: دار الكتب العلمية.
- القحطاني، سالم والعامري، أحمد وآل مذهب، معدي والعمر، بدران (٢٠١٣)، منهج البحث في العلوم السلوكية، (الطبعة الرابعة)، الرياض: كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود.
- قنديلجي، عامر إبراهيم واخرون (٢٠٢١)، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- مبروك، طارق (٢٠١٥) إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على الأداء المنظمي للعاملين في القطاع الصحي الفلسطيني الخاص: مستشفى التخصصي أنموذجاً، ورقة عمل، فلسطين، مؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني: واقع وتطلعات.
- المحمودي، محمد سرحان علي (٢٠١٩) مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب للنشر، الجمهورية اليمنية، صنعاء.
- ميلاد، عبد المجيد (٢٠٠٣) المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة اندماج التكنولوجيات، نشر شخصي للمؤلف، الطبعة الأولى.

The Impact of Information Technology on Job Performance: A Field Study on Administrative Staff at King Abdulaziz University

Hassan Mohammed Almalki and Nasser A Kadasah

College of Economics and Administration, King Abdulaziz University, KSA

almalki.hmm@gmail.com

Abstract. This study aimed to identify the impact of information technology in its various dimensions: (physical components, software, databases, networks) on the performance of administrative staff at King Abdulaziz University, and this study relied on the descriptive analytical approach being more appropriate to the objectives and hypotheses of the study. The study sample was selected by a simple random sample method from King Abdulaziz University employees, Data and information were also collected from the questionnaires that were distributed to the (4047) employees of King Abdulaziz University, and (378) analyzable questionnaires were analyzed. The study reached several results, the most important of which is that the majority of employees at King Abdulaziz University are administrators and employees are aged (from 31 to less than 45), and it also showed that the majority of employees at King Abdulaziz University are administrators and employees working in scientific colleges, in addition to that information technology has a clear impact on job performance at King Abdulaziz University through the university's use of computers in completing administrative work. It also showed that the impact of information technology on job performance appears in the availability of the appropriate electronic infrastructure at the university, which causes employees to be fully committed to work, and explained that the university uses multiple types of data and information in order to provide a variety of service, as well as using software that is characterized by its simplicity and flexibility in front of the beneficiaries. The study also included several recommendations based on the outputs of the study.

Keywords: Information Technology, Job Performance, King Abdulaziz University.