



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

الجامعة الافتراضية السورية

أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في
دمشق

**The impact of information technology on employees'
performance in the private traditional banking sector in
Damascus**

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA

إعداد:

الطالبة: رؤى مازن حيدر

الرقم الجامعي: Rwaa_94315

إشراف:

د. زكريا سلامة

الإهداء:

بداية أوجه هذا الجهد وأعتبره خالصاً لوجه الله تعالى، فأسألك اللهم القبول....

إلى السند ومصدر القوة في حياتي، إلى من زرع في نفسي الطموح والسعي الدائم للتميز....
أبي الغالي

إلى داعمتي والمؤمنة الأولى بقدراتي، إلى مصدر الحب والحنان الأول في حياتي.....
أمي الغالية

إلى شركاء الضحكات واللحظات المميزة، إلى الرفاق في مشوار ودرب الحياة، إخوتي....
مجد، علا وجودي

إلى كل شخص ترك أثراً جميلاً في حياتي، وذكريات رائعة مليئة بالحب.....
أقاربي وأصدقائي

أهدي هذا العمل لكم جميعاً يا مصدر قوتي ودعمي....

الباحثة: رؤى حيدر

شكر وتقدير:

أقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من وقف معي وساندني خلال فترة دراستي في الجامعة الافتراضية السورية، وأخص بالذكر أستاذي العزيز، المشرف على الرسالة الدكتور زكريا سلامة لكرم عطائه ومساعدته المستمرة من خلال توجيهاته وملاحظاته التي ساهمت بشكل كبير في إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر لجميع أعضاء الكادر التدريسي في الجامعة الافتراضية السورية لما قدموه لي خلال فترة دراستي من تسهيلات ودعم.

وأقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الأفاضل الذين أثروا هذا البحث من خلال ملاحظاتهم وإرشاداتهم القيمة.

كما أتقدم بالشكر لمن لم يتسنى لي ذكرهم وكان لهم دور كبير في المساعدة في إنجاز هذا البحث حتى أبصر النور.

شكراً لكم جميعاً.

ملخص البحث:

الطالبة: روى مازن حيدر

العنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق

عام: 2020

الجامعة الافتراضية السورية

إشراف الدكتور: زكريا سلامة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كان يوجد علاقة ارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية (غير الإسلامية) في مدينة دمشق ثم معرفة إن كان يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين ومدى هذا الأثر إن كان قوياً أم ضعيفاً، بالإضافة إلى معرفة توجهه إن كان إيجابياً أم سلبياً، كما هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى الجاهزية التقنية لتكنولوجيا المعلومات في هذا القطاع، وهل تكنولوجيا المعلومات بحاجة إلى المزيد من الاهتمام والدعم من قبل الإدارة، ورفع مستوى التدريب على استخدامها، ثم كان لا بد من معرفة إن كانت توجد فروقات ذات دلالة معنوية في آراء أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات وفي أداء العاملين باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

وقد تألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي قطاع البنوك الخاصة التقليدية في مدينة دمشق، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد كانت عبارة عن عينة ميسرة بلغ عددها 120 شخص حيث تم توزيع 180 استبيان استخدم فيها مقياس لا يكرت الخماسي، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل نتائج الاستبيان بشكل كمي.

وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تتمتع ببنية تحتية، دعم إدارة وتدريب جيد في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، كما تبين وجود علاقة ارتباط وأثر موجب متوسط القوة لتكنولوجيا المعلومات بعواملها (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) على أداء العاملين، وقد كان الأثر الأكبر هو لدعم الإدارة، يليها التدريب لتأتي البنية التحتية أخيراً من حيث التأثير، كما تبين عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية في أداء العاملين، بينما تبين وجود فرق من حيث مستوى التعليم بين الفئة الحاصلة على شهادة ثانوية وشهادة دراسات عليا من حيث رأيهم في تكنولوجيا المعلومات باختلاف المتغيرات الديموغرافية، أما التوصيات التي تم تقديمها فتمثلت باستمرار البنوك بالاهتمام بجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب، أداء العاملين، حجم الأداء، جودة الأداء، سرعة الأداء.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	شكر وتقدير
ج	ملخص البحث
د	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
ح	قائمة الملاحق
الإطار العام للبحث	
1	المقدمة
2	الدراسات السابقة
9	التعقيب على الدراسات السابقة
10	هداف البحث
11	أهمية البحث
12	مشكلة البحث
13	فرضيات البحث
14	متغيرات البحث
15	منهجية البحث
15	مجتمع وعينة البحث
16	حدود البحث
الفصل الأول	
الإطار النظري للبحث	
المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات	
17	مفاهيم أساسية
18	مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات
20	لمحة تاريخية عن تطور تكنولوجيا المعلومات عبر الزمن
21	مكونات تكنولوجيا المعلومات

رقم الصفحة	الموضوع
28	مستويات تأثير تكنولوجيا المعلومات
29	الفوائد والمزايا التنافسية التي تحققها تكنولوجيا المعلومات
31	الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات
32	خصائص تكنولوجيا المعلومات
32	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
35	أهداف تكنولوجيا المعلومات
المبحث الثاني: أداء العاملين	
37	مفهوم وتعريف الأداء
38	مستويات الأداء
40	عناصر أداء العاملين
41	أهمية أداء العاملين
43	العوامل المؤثرة على أداء العاملين
46	أبعاد الأداء
المبحث الثالث: إدارة وتقييم الأداء	
48	إدارة الأداء
49	تقييم الأداء
50	أهداف عملية تقييم الأداء
52	معايير تقييم الأداء
54	الأطراف المسؤولة عن القيام بعملية التقييم
54	مظاهر ضعف أداء العاملين
55	معوقات عملية تقييم الأداء
56	استخدامات مخرجات عملية التقييم
57	تعريف عملية تحسين أداء العاملين (تقويم الأداء)
58	أساليب عملية تحسين الأداء (تقويم الأداء)
الفصل الثاني	
القسم العملي للبحث	
تكنولوجيا المعلومات	
61	البنية التحتية
61	دعم الإدارة

رقم الصفحة	الموضوع
61	التدريب
أداء العاملين	
62	حجم الأداء
62	جودة الأداء
62	سرعة الأداء
الدراسة الإحصائية للبحث	
63	المواصفات الديموغرافية للعينة
67	ثبات الاستبانة
67	توجه الإجابات
اختبار الفرضيات	
73	الفرضية الرئيسية الأولى
75	الفرضية الرئيسية الثانية
81	الفرضية الرئيسية الثالثة
85	الفرضية الرئيسية الرابعة
89	نتائج البحث
90	التوصيات
المراجع	
91	المراجع العربية
95	المراجع الأجنبية
96	المواقع الإلكترونية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
67	اختبار ألفا كرونباخ	1
68	المحور الأول (البنية التحتية)	2
69	المحور الثاني (دعم الإدارة)	3
70	المحور الثالث (التدريب)	4
71	المحور الرابع (حجم الأداء)	5
72	المحور الخامس (جودة الأداء)	6
73	المحور السادس (سرعة الأداء)	7
74	اختبار الارتباط الداخلي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين	8
76	جدول Coefficients التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين البنية التحتية وأداء العاملين	9
77	جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين البنية التحتية وأداء العاملين	10
77	جدول Coefficients التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين دعم الإدارة وأداء العاملين	11
78	جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين دعم الإدارة وأداء العاملين	12
78	جدول Coefficients التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين التدريب وأداء العاملين	13
79	جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين التدريب وأداء العاملين	14
80	جدول Coefficients التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين	15
80	جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين	16
81	اختبار T للعينات الإحصائية المستقلة (تكنولوجيا المعلومات، الجنس)	17
82	اختبار ليفين (تكنولوجيا المعلومات، العمر)	18
82	اختبار One Way ANOVA (تكنولوجيا المعلومات، العمر)	19
83	اختبار ليفين (تكنولوجيا المعلومات، المستوى التعليمي)	20
83	اختبار One Way ANOVA (تكنولوجيا المعلومات، المستوى التعليمي)	21
83	اختبار Bonferroni	22

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
84	المتوسط الحسابي لأراء كل فئة حسب المستوى التعليمي	23
84	اختبار ليفين (تكنولوجيا المعلومات، الخبرة)	24
85	اختبار One Way ANOVA (تكنولوجيا المعلومات، الخبرة)	25
86	اختبار T للعينات الإحصائية المستقلة (أداء العاملين، الجنس)	26
86	اختبار ليفين (أداء العاملين، العمر)	27
87	اختبار One Way ANOVA (أداء العاملين، العمر)	28
87	اختبار ليفين (أداء العاملين، المستوى التعليمي)	29
87	اختبار One Way ANOVA (أداء العاملين، المستوى التعليمي)	30
88	اختبار ليفين (أداء العاملين، الخبرة)	31
88	اختبار One Way ANOVA (أداء العاملين، الخبرة)	32

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
14	مثال توضيحي لطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة	1
60	مثال توضيحي لطبيعة العلاقة بين محاور البحث و متغيراته	2
63	النسبة المئوية لجنس عينة البحث	3
64	النسبة المئوية للفئات العمرية لعينة البحث	4
65	النسبة المئوية للمستوى التعليمي لعينة البحث	5
66	النسبة المئوية لعدد سنوات الخدمة (الخبرة) لعينة البحث	6

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
97	لمحة عن قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق	1
98	نص الاستبيان	2
101	Abstract (الملخص باللغة الانكليزية)	3

الإطار العام للبحث

- المقدمة:

لعل أبرز ما يميز عصرنا الحالي هو التسارع الكبير في التطور الحاصل في جميع المجالات، حيث يكاد لا يوجد مجال إلا وقد حصلت فيه الكثير من القفزات العلمية ولعل أبرز مجالات هذا التقدم قد انعكس عن طريق تكنولوجيا المعلومات التي تعد أبرز سمات القرن الواحد والعشرين، وهذا ما أكده Veer (2011) بقوله " إننا في عصر انفجار المعلومات، فالمعلومات يتم إنتاجها من خلال العديد من الطرق كالكتب الالكترونية، المجلات الدورية، التقارير، براءات الاختراع....ألخ، إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات قد وجدت في جميع المجالات، فعملية القبول عبر الانترنت للعلوم التطبيقية، الهندسة والصيدلة ليست جديدة علينا."

" لقد أصبحت الوسائل التكنولوجية في وقتنا الحاضر متواجدة في كل مكان ابتداء من البيت والمدرسة والجامعة وصولاً إلى مؤسسات الدولة كافة ومنشآت القطاع الخاص، فهي ضرورة من ضرورات الحياة المعاصرة " (أبو الرّب وشلالي، 2020)

أي أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في العديد من المجالات، كما أن لها آثار إيجابية عديدة انعكست على العديد من الأمور والتي سيفصل منها أداء العاملين لما له من أهمية كبيرة على رفع كفاءة وإنتاجية المؤسسات، وبالتالي حصولها على ميزة تنافسية بين المنافسين.

فقد أكد كل من الرفاعي و عكو (2014) ذلك بقولهم " يعد أداء العاملين بمنزلة حجر الأساس في تحقيق أهداف المؤسسة والمحدد لنجاحها واستمراريتها في السوق، ومن أجل ضمان ذلك لا بد من متابعة وتقييم أداء عاملها والسيطرة عليه في الاتجاهات المحققة للأهداف "

" لقد أصبح الأداء أهم عنصر في المؤسسات سواء التجارية أم غير التجارية، فالأداء يعكس إلى أي مدى يمكن للمنظمة تحسين جميع قدرات ومهارات موظفيها " (Noor & Limakrisna، 2019)

ونظراً لأهمية كلا العاملين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين كان لا بد من إنشاء بحث يتعمق في طبيعة العلاقة بينهما ومدى تأثيريهما، ومن هنا تتبع أهمية دراستنا التي ستبحث في أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين مع تخصيص الحالة لتتنطبق على قطاع البنوك الخاصة التقليدية في مدينة دمشق (بيبلوس، بيمو، عودة، فرنسبنك...)، وقد تم التركيز على البنوك الخاصة التقليدية (غير الإسلامية) نظراً لاختلافها واختلاف آلية عملها في بعض النواحي عن البنوك الإسلامية.

الدراسات السابقة :

نظراً لأهمية الدراسات السابقة ودورها الأساسي في مساعدة الباحث على فهم مشكلة البحث أكثر وفهم أبعادها بالشكل الصحيح بالإضافة إلى المساعدة في تحديد متغيرات المشكلة، نظراً لجميع الأسباب السابقة سيتم استعراض عدد من الدراسات (من الأحدث إلى الأقدم) وذكر النتائج التي توصلت إليها وفي النهاية سيتم التعليق على جميع هذه الدراسات بالشكل الذي سيساعد بشكل مبدئي على فهم مشكلة البحث بشكل صحيح وبشكل أكثر وضوحاً :

1) دراسة (Yogi Ms & Frinaldi) (2020) بعنوان " أثر ثقافة العمل، النزاهة وتكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في مكتب وزارة الشؤون الدينية – مدينة سونغاي بينو "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كان يوجد أثر لثقافة العمل، النزاهة وتكنولوجيا المعلومات ومدى هذا الأثر (إن وجد) على أداء الموظفين في مكتب وزارة الشؤون الدينية – مدينة سونغاي بينو في إندونيسيا، فكان مجتمع الدراسة عبارة عن جميع العاملين في مكتب وزارة الشؤون الدينية في المدينة أما بالنسبة لعينة الدراسة فكانت عبارة عن (50) شخص الذين استجابوا للاستبيان وكانت إجاباتهم موثوقة، وقد تم جمع معلومات هذه الدراسة باستخدام طريقة الملاحظة، الدراسات السابقة بالإضافة إلى استخدام الأساليب الكمية عن طريق الاستبيان، بالإضافة إلى أنه تم التحقق من وثوقية الاستبيان وموثوقية كل محتوياته قبل توزيعه على عناصر العينة، وفيما يلي سيتم ذكر أبرز النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة كالتالي:

أن كل من ثقافة العمل، النزاهة وتكنولوجيا المعلومات تؤثر على إنتاجية الموظفين في مكتب وزارة الأوقاف الدينية، مما يعني أنه كلما كانت ثقافة الموظفين، نزاهتهم وتكنولوجيا المعلومات أفضل ، كلما زادت إنتاجية العاملين وعلى العكس من ذلك ، إذا كانت ثقافة عمل الموظفين، نزاهتهم وتكنولوجيا المعلومات أقل ، كلما انخفضت إنتاجيتهم أي أن العلاقة بين هذه المتغيرات الثلاث وإنتاجية العاملين هي علاقة طردية، كما يوجد تأثير غير مباشر لثقافة العمل وللنزاهة على الأداء من خلال تكنولوجيا المعلومات في مكتب وزارة الشؤون الدينية – مدينة سونغاي بينو

2) دراسة الحجي (2019) بعنوان " دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية – دراسة ميدانية "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية التي تتضمن الجوانب التالية (عملية تخطيط، توظيف، تكوين وتحقيق كفاءة أداء الموارد البشرية) في شركات الاتصالات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، ولعل أكثر جانب قريب للدراسة الحالية هو جانب كفاءة أداء الموارد البشرية الذي كانت النتيجة المتعلقة به في هذه الدراسة هي وجود أثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع كفاءة أداء الموارد البشرية، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمل الموارد البشرية ضمن الجوانب التالية (عملية تخطيط، توظيف، تكوين وتطوير الموارد البشرية).

وقد كان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاستعانة بالدراسات السابقة بالإضافة إلى الاستبيان لجمع المعلومات الضرورية لإتمام الدراسة، فقد تم توزيع (200) استبانة على العاملين بجميع مستوياتهم الإدارية في شركات الاتصالات المتمثلة بكل من شركة سيريتل وشركة MTN سورية، وتم استرداد (184) استبانة صالحة للتحليل، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 24 لتحليل الاستبيان بشكل كمي.

3) دراسة ابريكو وزملاؤه (2018) بعنوان " أثر الثقافة التنظيمية والتمكين الوظيفي على أداء الموظفين – دراسة ميدانية على موظفي المدارس العربية في ماليزيا "

هدفت هذه الدراسة لمعرفة إن كان هناك علاقة وتأثير للثقافة التنظيمية والتمكين الوظيفي على أداء الموظفين في المدارس العربية في ماليزيا بالإضافة إلى معرفة مدى هذا التأثير وقوته، وقد تم الاستعانة بالدراسات السابقة للحصول على معلومات البحث بالإضافة إلى توزيع استبيان تم اختبار وثوقيته، فكان المنهج الذي تم اتباعه هو المنهج الوصفي التحليلي.

أما بالنسبة لمجتمع العينة في هذه الدراسة فكان يتمثل بجميع موظفي المدارس العربية في ماليزيا اللذين بلغ عددهم (461) موظف تنوعوا بين (معلمي ومديري الأقسام والإدارات)، ولتحديد عينة الدراسة تم اتباع أسلوب العينة الشمولية لاختيار عينة الدراسة، وتم تحليل النتائج التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة

(221 استبانة) باستخدام البرنامج الإحصائي AMOS Version 20، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- وجود علاقة ذات تأثير غير مباشر وإيجابي للثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، القيم الإدارية، الهيكل التنظيمي، الشورى) كمتغير مستقل من خلال التمكين الوظيفي (السلطة، المشاركة، المسؤولية، وضوح الهدف) كمتغير وسطي على أداء الموظفين (كفاءة تخطيط الأعمال، كفاءة تنفيذ الأعمال، الإبداع، الجهد المبذول) كمتغير تابع.

4) دراسة Saha & Majumder (2017) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على تقييم الأداء "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كان لتكنولوجيا المعلومات آثاراً سلبية أو إيجابية على تقييم الأداء، بالإضافة إلى البحث واكتشاف فعالية وأهمية استخدام التكنولوجيا في نظام التقييم، وقد استندت الدراسة على البيانات الثانوية من المجالات والمقالات المنشورة للحصول على المعلومات الضرورية التي ساعدت في التوصل لنتائج الدراسة.

وكانت نتيجة هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات لها أثر على عملية التقييم إلا أنه لا يمكن تجاهل التفاعل البشري، حيث أظهرت النتائج وجود أثر قوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العديد من وظائف الموارد البشرية من (تدريب، استقطاب،...) وغيرها الكثير بما في ذلك تقييم الأداء ولكن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تقييم الأداء يعد ذو تأثير أخف نظراً لأن هذه العملية تحتاج بالشكل الأكبر إلى اللمسة البشرية.

5) دراسة Khan et al (2017) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة العاملين "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كان يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموظفين في الأمانة المدنية ببيشاور في الباكستان، بالإضافة إلى التعرف على أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالمقارنة مع المعلومات اليدوية (نظام المعلومات التقليدية).

وقد تم الاستعانة بالدراسات السابقة بالإضافة إلى الأساليب الكمية عن طريق توزيع استبيان تم اختباره للتحقق من صحته وموثوقيته وذلك للحصول على البيانات الأولية للبحث وتحليلها.

فكان مجتمع بحث هذه الدراسة هو عبارة عن جميع موظفي الأمانة المدنية ببيشاور في باكستان، أما عينة الدراسة فكانت عبارة عن (150) موظفاً من الموظفين (الجدد والقدماء) والتي تم التوصل لها عن طريق أخذ العينات العشوائية الطبقية وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة العاملين (الجدد والقدماء) في الأمانة المدنية ببيشاور.

6) دراسة طويهي (2015) بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت "

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، فكان الأسلوب المتبع في الحصول على معلومات هذه الدراسة هو الأسلوب الوصفي التحليلي بالاعتماد على الدراسات السابقة للحصول على البيانات الثانوية أما للحصول على البيانات الأولية فقد تم توزيع استبيان على عينة الدراسة المكونة من (189) عاملاً، أما مجتمع الدراسة فكان عبارة عن جميع موظفي شركة إنتاج الكهرباء بتيارت البالغ عددهم (230) عاملاً، وتم تحليل نتائج الاستبيان الموزع إحصائياً باستخدام برنامج SPSS النسخة 17.00.

وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة :

أظهرت النتائج الإحصائية للدراسة وجود أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، كما ظهر عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري من ناحية الأقدمية والدرجة الوظيفية، بينما توجد فروقات ذات دلالة معنوية لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس.

وفي النهاية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري، مما يدل على تبني الإدارة لآليات التدريب الجيد على استخدام التكنولوجيا، كما يؤكد ذلك على وجود دعم من قبل الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات حالياً وتوجهها نحو ذلك في المستقبل.

7) دراسة Shaqiri (2015) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات والانترنت في الأعمال "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كان يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات (الانترنت، الأعمال الالكترونية) على الأعمال بالإضافة إلى معرفة الفرص التي يتيحها استخدام الانترنت للشركات وذلك لتحقيق مزايا استراتيجية بالمقارنة مع المنافسين.

وكانت نتيجة هذه الدراسة أنه يوجد أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت على الأعمال، فهي تخلق ميزة تنافسية تجعل الشركات تتفوق على منافسيها.

8) دراسة الرفاعي و عكو (2014) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي – دراسة تطبيقية في فرع جبلة لمصرف التسليف الشعبي "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كان يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي – فرع جبلة، وقد كان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي فتم الحصول على البيانات الثانوية من خلال الدراسات السابقة، أما بالنسبة للبيانات الأولية فتم الحصول عليها عن طريق توزيع استبيان على جميع العاملين في مصرف التسليف - فرع جبلة (43) موظف وتم استرداد (40) استبيان منها.

وكانت أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة كما يلي:

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي – فرع جبلة من حيث زيادة كمية العمل المنجز والسرعة في الإنجاز بالإضافة إلى زيادة الالتزام وتحمل المسؤولية من قبل العاملين.

كما أظهرت النتائج وجود ضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المتواجدة في مصرف التسليف الشعبي – فرع جبلة، بالإضافة إلى ذلك فقد ظهر من النتائج محاولة الإدارة تبني آليات لدعم تواجد واستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال الحرص على التواجد الدائم لمهندسي وخبراء في أعمال التكنولوجيا في حال حدوث أعطال وللاشراف على أداء الأعمال وسيرها بالشكل الصحيح.

9) دراسة العتيبي (2010) بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن بالإضافة إلى معرفة أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حالياً في المؤسسات التعليمية.

وقد كان المنهج الذي تم اتباعه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إجراء العديد من المقابلات بالإضافة إلى الاستعانة بالدراسات السابقة، أما فيما يخص الجانب التحليلي للبحث فقد تم استخدام استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة.

وبالنسبة لمجتمع الدراسة فقد كان عبارة عن جميع المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة من موظفي الأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن اللذين بلغ عددهم (72) موظفاً.

وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة كمايلي :

أظهرت النتائج وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، بالإضافة إلى توفر البنية التحتية الضرورية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، كما ظهر أن الإدارة تدعم عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

وأخيراً فقد ظهر إحصائياً عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، فئة الوظيفة، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية، الجنس) وقد عُزي ذلك إلى عدم وجود تقارب بين مواصفات أفراد العينة.

10) دراسة جبوري (2009) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي - دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى أثر تكنولوجيا المعلومات بجميع عناصرها (أجهزة وبرمجيات، قواعد بيانات، خبرة ومهارة، شبكات اتصال) على الأداء المنظمي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية في العراق، فتم جمع البيانات الثانوية عن طريق الدراسات السابقة، أما بالنسبة للبيانات الأولية فقد تم الحصول

عليها من خلال توزيع استبيان على أفراد عينة الدراسة والتي كانت عبارة عن عينة عشوائية من الموظفين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية في العراق (خبراء، مدراء، مبرمجين وعاملين) وقد تم استخدام العديد من الأدوات الإحصائية للوصول إلى النتائج المطلوبة بمساعدة برنامج SPSS، كما تم إجراء العديد من المقابلات الشخصية.

وكانت أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة كما يلي :

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر قوي لتكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، بالإضافة إلى ظهور نتائج ضعيفة تتعلق بمستوى خبرة ومهارة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يدل على ضعف التدريب، وبالتالي لابد من إبداء المزيد من الاهتمام من قبل الإدارة لموضوع التدريب. كما أن النتائج أظهرت أن أغلب العاملين في قسم المعلوماتية هم من الفئة الشابة وهذا يؤكد أيضا على ضرورة التوجه نحو التدريب الجيد. بالإضافة إلى ذلك فقد أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين الأجهزة والمعدات مع الأداء المنظمي.

- التعقيب على الدراسات السابقة:

أجمعت جميع الدراسات السابقة على وجود علاقة ذات أثر إيجابي بين المتغيرات الأساسية (المستقلة والتابعة) التي تمت دراستها على اختلافها، كما أن أغلب الدراسات ركزت على دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء (سواء أداء العاملين أو أداء المنظمة بشكل عام) باستثناء دراسة Khan et al (2017) ودراسة Saha & Majumder (2017) التي تحدثت عن أثر تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل على متغيرات تابعة مختلفة عن أداء العاملين، أما دراسة ابريكاو وزملاؤه (2018) فهي الدراسة الوحيدة التي تناولت متغيراً مستقلاً مختلفاً تماماً عن تكنولوجيا المعلومات ألا وهو الثقافة التنظيمية والتمكين الوظيفي، كما تم ملاحظة أن كل دراسة كانت في مؤسسة مختلفة عن الأخرى كما تنوعت البلدان التي تم إجراء هذه الدراسات فيها.

أما بالنسبة لمنهج الدراسة فقد تبين أن جميع الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي واعتمدت أيضاً على الاستبانة التي ساعدت في دراسة العلاقة بين المتغيرات بطريقة كمية، باستثناء دراسة Saha & Majumder (2017) التي اكتفت بالاعتماد على البيانات الثانوية من المجلات والمقالات المنشورة.

إن الدراسة الحالية تعد امتداداً للدراسات السابقة فهي تتحدث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية (غير الإسلامية) في مدينة دمشق حيث أنه تم الاستعانة بجميع الأبحاث السابقة لإتمام هذه الدراسة، ولعل أبرز ما يميز هذه الدراسة هو محاولة الاستفادة وجمع أغلب المتغيرات التي تم ذكرها في جميع الدراسات السابقة بهدف الإلمام بالموضوع من كافة النواحي، فتم تحديد متغيرين أساسيين هما تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين وتفرع منهما ثلاثة أبعاد سيتم توضيحها لاحقاً وبالتفصيل في تنمة الدراسة، كما أنها تعد واحدة من الدراسات القليلة التي تم إجراؤها في سوريا وخاصة على قطاع البنوك، فهي تعد الدراسة الأولى التي تمت على قطاع البنوك الخاصة التقليدية ولا تخصص بنكاً معيناً من بنوك دمشق الخاصة التقليدية مما يكسبها ميزة عن بقية الأبحاث فهي بذلك تكون أشمل وأعم.

- هدف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1) معرفة إن كانت تكنولوجيا المعلومات المتواجدة في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في محافظة دمشق تتمتع بمواصفات جيدة، أي معرفة إن كانت تتمتع ببنية تحتية قوية ومستوى دعم إدارة عالي يشجع على استخدام هذه التكنولوجيا بالإضافة إلى معرفة مدى الاهتمام بالتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- 2) معرفة إن كانت توجد علاقة ارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.
- 3) معرفة إن كان يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة بأبعادها على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في مدينة دمشق.
- 4) معرفة مدى قوة هذا الأثر (في حال وجوده) بالإضافة لمعرفة توجه هذا الأثر سواء كان إيجابياً أو سلبياً.
- 5) معرفة أي بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات هو البعد ذو التأثير الأقوى على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.
- 6) معرفة إن كان يوجد اختلاف في أداء العاملين وآرائهم حول تكنولوجيا المعلومات في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية.
- 7) تقديم التوصيات والمقترحات اللازم على الإدارات في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق اتباعها لتعزيز ورفع أداء عاملها من خلال اتخاذ إجراءات لازمة وضرورية تؤثر على مدى دعم وجود بنية تحتية جيدة بالإضافة إلى التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- أهمية البحث:

- الأهمية النظرية للبحث:

تتبع هذه الأهمية من خلال الدور الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التقدم وإكساب ميزة تنافسية للمؤسسات، كما أن هذا المجال لا يزال موضع بحث الكثير من الباحثين نظراً لحدثة وجود التكنولوجيا عبر التاريخ وحدثه دراسة آثارها على العديد من المجالات.

بالإضافة إلى الأهمية الشديدة لأداء العاملين في المؤسسات وأهمية رفع هذا الأداء ومحاولة الوصول به إلى أعلى المستويات لما له من آثار إيجابية تنعكس على المؤسسة ككل، فقد تحدثت الكثير من الدراسات عن موضوع الأداء وناقشته من العديد من النواحي نظراً لأهميته.

- الأهمية العملية للبحث:

تتبع أهمية هذا البحث من كونه من الأبحاث القليلة التي تم إنجازها في سوريا وخاصة في مدينة دمشق والذي يتناول موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء العاملين، خاصة أن هذا البحث توجه لقطاع البنوك الخاصة التقليدية (غير الإسلامية) في دمشق.

كما يعتبر هذا البحث مفيد لقطاع البنوك من حيث أنه سيساعد على تخطي ثغرات ربما كانت تغفلها الإدارة متعلقة بطبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها كما أنه سيساعدها على تعزيز استراتيجياتها الحالية في حال ظهرت فعاليتها من خلال نتائج البحث.

بالإضافة إلى أن هذا البحث سيساعد الإدارة في هذا القطاع على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين) مما سيساهم في المساعدة على تبني آليات مفيدة ترفع من أداء العاملين.

- مشكلة البحث:

يعد قطاع البنوك الخاصة التقليدية أحد القطاعات العديدة التي تسعى بشكل دائم لتحقيق أهدافها وزيادة أرباحها باستخدام جميع الوسائل، ولعل الحرص على تواجد تكنولوجيا المعلومات هو أحد هذه الوسائل التي لا بد أن يتم الاهتمام بها لما لها من آثار إيجابية كثيرة في العديد من المجالات.

كما يعد أداء العاملين والطرق التي لا بد من اتباعها لرفع الأداء بشكل جيد محور مهم جداً لما له من انعكاسات إيجابية على أداء المؤسسات بشكل عام وبالتالي كان لا بد من القيام بهذا البحث ودراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين)، مما سيقود لمعرفة ما هي أفضل الأساليب التي لا بد من اتباعها لرفع أو المحافظة على مستوى جيد لأداء العاملين؟ وبالتالي تم تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات التالي:

- (1) هل تكنولوجيا المعلومات المتواجدة في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في محافظة دمشق بأبعادها الثلاثة (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) تلقى الاهتمام المطلوب أم لا بد من بذل المزيد من الجهد لتحسينها وتطويرها؟
- (2) هل يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (دعم الإدارة، البنية التحتية، التدريب) وأداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق؟
- (3) هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل بأبعادها (دعم الإدارة، البنية التحتية، التدريب) على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق كمتغير تابع؟
- (4) في حال وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين، فما هو مدى التأثير، هل هو قوي أم ضعيف؟ وهل هو أثر إيجابي أم سلبي؟
- (5) ما هو البعد ذو التأثير الأقوى (في حال وجود أثر) من أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق؟
- (6) هل توجد فروقات ذات دلالة معنوية في (أداء العاملين ورأيهم بتكنولوجيا المعلومات) في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية؟

- فرضيات البحث:

يوجد لهذا البحث 4 فرضيات رئيسية، وهي كالتالي:

- الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: يوجد ارتباط معنوي عام بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستوى أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق

- الفرضية الرئيسية الثانية:

H2: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H21: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

H22: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

H23: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

- الفرضية الرئيسية الثالثة:

H3: توجد فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

- الفرضية الرئيسية الرابعة:

H4: يختلف مستوى أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

- متغيرات البحث:

من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث كما يلي :

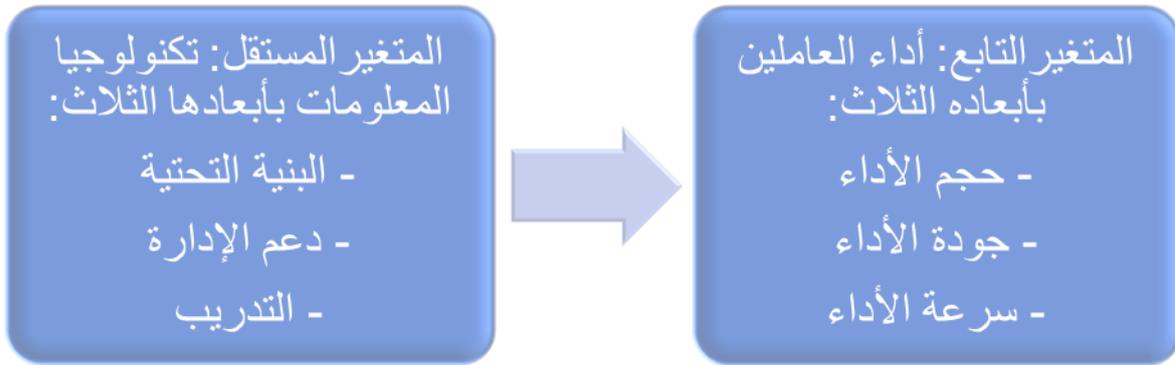
- المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الثلاثة : البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب.

- المتغير التابع: أداء العاملين بأبعاده الثلاثة : حجم الأداء، جودة الأداء، سرعة الأداء.

- نموذج البحث:

يوضح الشكل البياني التالي طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة:

شكل رقم (1): مثال توضيحي لطبيعة العلاقة بين متغيرات البحث



المصدر: تم إعداده للتوضيح

- منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث عن طريق الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت الحديث عن متغيرات دراستنا الحالية أو عن إحدى هذه المتغيرات، أو اختلف مجال تطبيقها عن مجال البحث الحالي، بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبيان (اعتمد مقياس لايكيرت الخماسي) على عينة البحث إلكترونياً والتي ضمت البنوك التالية (بيبلوس، بيمو، عودة، فرنسبك...)، ومن ثم تحليل إجابات هذا الاستبيان باستخدام برنامج SPSS النسخة 25 للمساعدة في معرفة النتائج ومعرفة التفسير الصحيح لها بهدف تقديم التوصيات الضرورية في نهاية البحث. وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

- التكرارات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

- اختبار One Sample T-Test.

- اختبار Independent Sample T-Test.

- اختبار One Way ANOVA.

- اختبار الارتباط الداخلي.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

- مجتمع وعينة البحث:

إن مجتمع العينة في هذا البحث هو عبارة عن جميع موظفي قطاع البنوك التقليدية الخاصة في محافظة دمشق، وقد تم التركيز على البنوك التقليدية (غير الإسلامية) نظراً لاختلافها واختلاف آلية عملها في بعض النواحي عن البنوك الإسلامية، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد كانت عبارة عن عينة ميسرة من موظفي هذا القطاع في مدينة دمشق (بيبلوس، بيمو، عودة، فرنسبك...)، حيث تم توزيع 180 استبانة إلكترونياً واستُرد منها 120 استجابة كانت صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

- حدود البحث:

- الحدود المكانية: قطاع البنوك التقليدية (غير الإسلامية) الخاصة في مدينة دمشق.
- الحدود الزمانية: عام 2020.
- الحدود البشرية: 120 موظف من موظفي قطاع البنوك التقليدية الخاصة في مدينة دمشق (بيبلوس، بيمو، عودة، فرنسبنك...).

الفصل الأول

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول

1 تكنولوجيا المعلومات

1.1 مفاهيم أساسية:

قبل الخوض في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والغوص في معرفة مكوناته، تطوره في التاريخ، فوائده وأهدافه...، كان لابد من معرفة مجموعة من المفاهيم والتمييز بينها نظراً لتقارب معانيها واللغظ الكبير الذي يحصل بينها، وهذه المفاهيم هي (البيانات، المعلومات والمعرفة) حيث سيتم إيراد وشرح معاني هذه المفاهيم الثلاثة كما يلي:

1.1.1 البيانات:

هي عبارة عن كيانات خام (كلمات، حروف، رموز، ...) عشوائية ليس لها معنى وغير مفيدة، أي أنه لا يمكن الاستفادة منها حتى يتم تنظيمها.

1.1.2 المعلومات:

هي عبارة عن حقائق مهمة ومفيدة يتم الحصول عليها بعد إجراء معالجة، تنظيم وترتيب للبيانات، وهي تساعد في عملية اتخاذ القرار المناسب، تفسير المعنى ورسم النتائج والمضامين، فالمعلومات تعتبر بمثابة شريان الحياة للمنظمة والأساس الذي تقوم عليه جميع أعمالها، وقد عرفها الهاشمي ومحمد (2018) كما يلي:

"يعود أصل كلمة معلومات (Information) إلى أصل لاتيني وتعني تعلم ونقل المعرفة، فالمعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة، المنسقة والمعالجة وفق الطرق المناسبة بهدف إعطاء معنى أو أفكار و مفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها والوصول إلى المعرفة واكتشافها، وتعد المعلومات الخطوة الأساسية لبناء التكنولوجيا.

إن المعلومات غير قابلة للمس وإنما هي شيء قادر على تغيير الحالة المعرفية للعنصر البشري في موضوع ما".

1.1.3 المعرفة:

تعد المعرفة نتاج التجربة والتعليم، فهي عبارة عن مجموعة من المعاني، المفاهيم والتصورات الفكرية التي تتكون لدى الإنسان نتيجة لمحاولاته المتكررة لفهم الظواهر المحيطة، ولعل أبرز ما يميز المعرفة هو تمتعها بالخصائص التالية:

الذاتية، قابليتها للانتقال، الطبيعة المضمرة في العقل، الزوالية، اللحظية.

1.2 مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات:

اختلف الباحثون في تعريف تكنولوجيا المعلومات نظراً لتشعب معاني هذا المصطلح، فكل باحث اعتمد تعريفه انطلاقاً من نظريته لهذا المفهوم وسيتم ذكر فيما يلي مجموعة من التعاريف:

- عرفت بلعيا ومعموري (2011) تكنولوجيا المعلومات مبتدئة بتعريف الكلمة لغوياً "إن تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة Technology وهي مشتق من الكلمة اليونانية Techne وتعني فنيات أو مهارات أما بالنسبة للجزء الثاني Logy فتعني علم أودراسة" وبعد الانتهاء من تعريف الكلمة لغوياً كان لا بد من شرح مفهوم تكنولوجيا المعلومات كالتالي "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات بالإضافة إلى معالجتها ومن ثم استرجاعها، ثم تتم عملية إرسالها عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها من أي مكان في العالم" و بالتالي تكنولوجيا المعلومات وبشكل مختصر تعني " كل الأدوات والوسائل التي تساهم في تخزين، استرجاع ومعالجة المعلومات من أجل تحقيق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات المنافسة الأخرى".

- "تكنولوجيا المعلومات هي كافة الأسس، الطرق والخطوات المتبعة عند الاتصال ونشر المعلومات والقيام بالعمليات الحسابية باستخدام كافة الأجهزة الالكترونية المعدة لذلك مثل الحاسوب ووسائل الاتصال المختلفة ضمن ثوابت وقوانين علمية وضعت لذلك" (أبو الرّب وشلاي، 2020)

- "تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن خليط من الطرق والأساليب المختلفة التي توفرها الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتي تسعى إلى تبسيط وتسهيل عمل النشاط ورفع أدائه من جهة، والعمل على الاستفادة والاستثمار في رأس المال الفكري وجعله ميزة تنافسية من جهة أخرى، ويعود جميع ماسبق إلى الفوائد التي توفرها تكنولوجيا المعلومات من سرعة، دقة وشفافية عالية إضافة إلى اتساع مداها مما يجعل عملية اتخاذ القرار أكثر وضوحاً وصائباً بشكل أكبر" (طويهي، 2015).

- أما بوسدره وزملاؤه (2018) فقد قاموا بتصنيف تعريف تكنولوجيا المعلومات تبعاً لتناولها التكنولوجيا من عدة زوايا مختلفة كما يلي:

"استخدام التكنولوجيا لتحقيق هدف معين، التكنولوجيا هي فن من الفنون، التكنولوجيا هي علم من العلوم، التكنولوجيا معارف وخبرات ومهارات معينة، التكنولوجيا سلعة. ومما سبق فقد توصل الباحثون إلى التعريف التالي:

هي مجموع المعارف، الخبرات والمهارات المتاحة والمترجمة المستنبطة والتي تتعلق بالعتاد المادي كالألات والأدوات، بالإضافة إلى الوسائل المرتبطة بالإنتاج والخدمات والتي تساعد على تحقيق أغراض محددة للمجتمع، كما أن هذه التكنولوجيا تستند على العلم والتنمية الشاملة من أجل تقدمها وتطورها فهي تكنولوجيا تكونت نتيجة التقارب بين تكنولوجيا المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال بغرض جمع، تخزين، معالجة وبث المعلومات سواء كانت في شكل صوتي، رموز، أشكال، رسوم، نصوص أو صور".

- بالنسبة للزعبي (2006) فقد وضح أن "تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموع الآلات والمعدات والعتاد المادي التي يتم استخدامها لإجراء عمليات معالجة، تحليل ونقل البيانات والمعلومات بالإضافة إلى إظهارها ضمن وقت قياسي وبأقل التكاليف الممكنة".
- "جمع، معالجة، تخزين، استرجاع ونشر المعلومات من خلال التكامل بين الحاسبات الالكترونية والأنظمة الحديثة للاتصالات" (محمد وعبد داؤد، 2018)

- أما الكبيسي وداود (2018) فقد عرفا تكنولوجيا المعلومات وقاما بتمييزها عن تقانة المعلومات كالتالي:

"إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات يعبر عن الوسائل التقنية الحديثة من تقنيات الكترونية وحاسوبية بالإضافة إلى شبكات الاتصالات التي تساعد على نقل المعلومات بدقة، مرونة وسرعة أكبر من الوسائل التقليدية، بالإضافة إلى قواعد البيانات، وإن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يختلف عن مفهوم تقانة المعلومات الذي يتكون من جميع المكونات السابقة بالإضافة إلى الموارد البشرية الذين يوظفون التكنولوجيا والآليات التي يستعملونها".

و من التعاريف السابقة تم جمع أهم المفاهيم لتعريف تكنولوجيا المعلومات كما يلي:

فالتكنولوجيا هي مجموع الأدوات والوسائل المادية بالإضافة إلى المعارف والخبرات المترجمة التي يتم استخدامها لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواءً على مستوى الفرد أو المجتمع.

ومنه تكنولوجيا المعلومات تعني:

هي كافة الأجهزة المادية والأساليب البرمجية الحديثة (اتصالات، تخزين المعلومات ومعالجتها ونشرها وعرضها، العمليات الحسابية....) التي تساهم في تعزيز الميزة التنافسية للشركات كونها تساعد على رفع الكفاءة، اختصار الوقت وتقليل التكاليف.

1.3 لمحة تاريخية عن تطور تكنولوجيا المعلومات عبر الزمن:

قسمت طويهري (2015) في بحثها تاريخ تطور تكنولوجيا المعلومات إلى خمسة مراحل زمنية، بالإضافة لذلك سيتم ذكر التقسيمات التي اتبعتها (2020) WIKIPEDIA والتي تتشابه مع تقسيمات طويهري إلى حد ما وهي كالتالي:

1.3.1 مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:

منذ 3600 ق. م وفي هذه المرحلة تم اختراع الكتابة لتكون أول وسيلة لحفظ العلوم في التاريخ، ولكنها كانت باهظة الثمن واقتصرت على الأغنياء ورجال الدين، كما استخدم الإنسان العصا في عمليات العد والإحصاء، وفي القرن الأول ق.م تم اختراع آلة أنتيكثيرا التي استخدمها الإغريق للحساب الفلكي لمواقع الأجرام والتنبؤ الدقيق بالخسوف والتي اعتبرت أول كمبيوتر تماثلي ميكانيكي في ذلك الوقت.

1.3.2 مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:

في القرن السادس عشر ظهرت الطباعة لأول مرة في التاريخ، كما ظهرت الأجهزة التماثلية الموجهة في أوروبا في هذه المرحلة، وفي عام 1645 ظهرت أول آلة حاسبة قادرة على تنفيذ العمليات الحسابية الأربعة الأساسية.

1.3.3 مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

في هذه المرحلة تم اكتشاف اللاسلكي عام 1896 مما أدى إلى انتشار الراديو عام 1919 ثم ظهور خدمات التلفزيون التجاري عام 1941، كما تم اكتشاف التلغراف عام 1937 ثم اكتشاف غراهام بل الهاتف.

1.3.4 (4) مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:

تميزت هذه المرحلة بأنها مرحلة ظهور الحاسوب وتطويره، فتم اختراع أول حاسب الكتروني يعمل على الصمامات في بداية عام 1940، وخلال الحرب العالمية الثانية تم تطوير أول جهاز حاسوبي الكتروني تم تسميته (كولوسس) ولكنه لم يكن للأغراض العامة وتنازلت الأجيال التي تم تطويرها من الحواسيب عبر السنين وصولاً إلى خمسينات القرن الماضي.

1.3.5 مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:

بدأت هذه المرحلة في النصف الثاني من القرن العشرين وصولاً حتى يومنا الحالي، فهذه المرحلة هي مرحلة الانترنت، الأقمار الصناعية، نقل البيانات بجميع أنواعها، كما تطور الكمبيوتر كثيراً في هذه المرحلة وتنازلت العديد من الأجيال التي تمتاز عن ما قبلها بالعديد من الأمور والخصائص.

"لقد كان لهذه المرحلة العديد من التحولات، فعلى صعيد الأداء تم التحول من العمل على تحسين أداء مهمة واحدة إلى تحسين أداء مجموعة العمل في مجملها، أما على صعيد الأنظمة فقد تحولت الأنظمة من كونها معزولة إلى أنظمة متكاملة تقدم معلومات شاملة وآنية، وعلى صعيد التواصل فقد سمحت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة بالانفتاح على مورديها، زبائنها والمؤسسات المتعاونة معها" زهيوه (2020)

"ففي هذه المرحلة شهد مجتمعنا تغيير جذري وقفزة نوعية من كون المجتمع صناعي يعتمد على الصناعة والإنتاج إلى مجتمع ثورة المعلومات وتدفعها، فظهور الحوسبة التكنولوجية أصبح هو الحدث المميز لعصرنا، حيث أنها ساهمت في تغيير جذري في نمط حياتنا اليومية بالإضافة إلى نمط عملنا". (محمد وعبد داود، 2018)

1.4 مكونات تكنولوجيا المعلومات:

أجمع أغلب الباحثين على أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن جزئين أساسيين مرتبطين ومتكاملين مع بعضهما البعض، فهما كيان مادي ملموس يتمثل بالمعدات والأجهزة الالكترونية، وكيان غير مادي لا يمكن لمسه يتمثل بالبرمجيات، الشبكات، وكل البرامج التي تدعم الجزء المادي وتتكامل معه، ولو أن التفصيل في هذه المكونات قد اختلف من باحث لآخر إلا أنهم اتفقوا على الشكل الأساسي لمكونات تكنولوجيا المعلومات، وسيتم استعراض هذه المكونات بالشكل التالي:

1.4.1 المكونات المادية:

فيما يلي مجموعة من التعاريف التي اعتمدها العديد من الباحثين، وقد تم ملاحظة عدم وجود اختلافات واضحة بينهم فالأساس الذي انطلق منه جميع الباحثين هو ذاته، وهذه التعاريف هي كالتالي:

- "هي جميع الأجهزة المستخدمة في عملية الاتصال من (أجهزة حاسوبية ومكتبية والهواتف، وصولاً إلى الأسلاك والتوصيلات المادية المستخدمة في صنع الشبكات التي يتم وصلها مع كافة الأجهزة لإتمام نقل المعلومة من جهة إلى أخرى" (أبو الرّب وشلالي، 2020)

- أما طويهري (2015) فقد أشارت لها مستخدمة مصطلح "الأجهزة" و"التي شملت جميع أنواع الحواسيب بجميع الأحجام والسرعات والإمكانات الاستيعابية للبيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح، الشاشة وغيرها كما أن هذه الحواسيب تعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0،1) والتي تعتبر اللغة التي يستطيع جهاز الكمبيوتر تحليلها وفهمها، فالكمبيوتر لا يستطيع التعامل مع البيانات والمعلومات المكتوبة باللغات العادية وإنما من الضروري لكي يستطيع القيام بمهامه من تحويل هذه البيانات والمعلومات إلى لغة الآلة."

- "هي التكنولوجيا التي تأخذ شكلاً مادياً ومحسوساً، وتتجسد في الأجهزة الإلكترونية والعتاد المرافق لها" (بوسيدرة وزملاؤه، 2018)

- كما أكد الزعبي (2006) على هذا المفهوم عندما قال "إن جزء من تكنولوجيا المعلومات هو جزء مادي ملموس يتضمن (الحواسيب، المعدات وأشياء أخرى)".

- "هي مجموعة التراكيب المادية الملموسة أو الأجزاء المصنعة التي تستخدم لبناء وتركيب الحواسيب وملحقاتها سواء كانت أجزاء داخلية أو خارجية (الدوائر الكهربائية، الأسلاك بأنواعها، محطات الإرسال والاستقبال...) وتعد هذه الأجزاء بالمكونات التعليمية التي تضيف قيمة للمنظمة". (الهاشمي ومحمد، 2018)

1.4.2 المكونات غير المادية:

وهي المكونات التي سيتم التوسع قليلاً في شرحها وشرح مكوناتها نظراً لأن لها العديد من الأشكال والأنواع والتي سماها أبو الرّب وشلالي (2020) بالقسم العلمي أو العقلي وفسرها معناها بقولهم "يتمحور هذا القسم

حول لغات البرمجة، والهندسة الحاسوبية، والذكاء الاصطناعي الذي يعمل على تسيير عملية الاتصال وفق خطوات يتم تحديدها من قبل المسؤول أو المهندس"، أما بالنسبة لكل من بوسدره وزملاؤه (2008) والزعبي (2006) فقد أشاروا إلى هذا القسم بشكل مختصر معبرين عنه بقولهم: "هذا النوع لا يأخذ شكلاً مادياً ملموساً"، "يوجد لتكنولوجيا المعلومات جزء غير ملموس (كالبرمجيات، المهارات، المعارف) يعمل بالتعاون مع الجزء الملموس ومكوناته بالإضافة إلى المعلومات الموجودة والتي تساعد على دعم القرارات وحل المشكلات في المنظمات" وستُشرح هذه المكونات كالتالي:

1.4.2.1 البرمجيات:

وقد شددت طويهري (2015) على أهمية هذا العنصر وبأنه يفوق العتاد المادي في الأهمية حيث أن العتاد التكنولوجي يعتبر عديم النفع بدونه، فقد اعتبرت أن السيادة قد انتقلت من شق العتاد إلى شق البرمجيات، فهي تسيطر على البيانات وتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، وذلك بهدف تحليل هذه البيانات وتنظيمها للحصول على نتائج مفيدة تساعد على حل المشكلات كما قامت بتصنيف البرمجيات إلى ثلاثة أنواع رئيسية من البرامج:

1.4.2.1.1 برامج النظام:

وهي البرامج الأساسية التي تأتي مخزنة مع الجهاز وهي تعد جزءاً أساسياً منه، ويتم إضافتها للجهاز من قبل الشركة المصنعة، ويقصد بها مجموعة البرامج العامة التي تتولى إدارة موارد الحاسوب مثل: المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى، ومن أمثلتها برامج نظم التشغيل.

1.4.2.1.2 برمجيات التطبيقات:

معدة خصيصاً لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية من خلال تغييرات طفيفة، وتضم كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات تشغيل ومعالجة البيانات، وتنفيذها مثل:

برامج الكتابة على الحاسوب

1.4.2.1.3 برمجيات التآليف:

هي مجموع البرامج التي تقوم بترجمة تعليمات لغات البرمجة إلى لغة الآلة.

1.4.2.2 البيانات:

تعد البيانات من وجهة نظر طويهري (2015) الأساس في جميع هذه المكونات حيث أنها تعد المكون الرئيسي الذي يتم بناء باقي العمليات عليه، ولا يتم الاستفادة من هذه البيانات حتى يتم معالجتها وتحويلها إلى معلومات مرتبة يتم الاستفادة منها، ويتم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة.

1.4.2.3 المعرفة:

"تعرف بأنها المدى الذي يحصل عليه العامل من العلم الفني بالأجهزة والبنية التحتية أو المواد مثل الكمبيوتر القائم على النظام، أما المعرفة بتكنولوجيا المعلومات فيتم تصنيفها على أنها مجموعة فرعية من مجموعة المفاهيم الأكثر عمومية التي تتعلق بالمعرفة" (Palladan & Awak,2019)

"لقد أولت الكثير من الدول اهتماماً كبيراً بموضوع تأهيل الموارد البشرية المتواجدة على استخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل الصحيح، فالاستراتيجية الكندية مثلاً اعتمدت هذا المنهج، وهذا يؤكد على الأهمية التي يتمتع بها المورد البشري المؤهل في إعداد استراتيجيات وسياسات النهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات سواء في المؤسسات أو على مستوى الدولة". (زهيو، 2020)

1.4.2.4 العمليات:

"وهي تشير إلى أساليب العمليات، والتي تتكون من الأنشطة التي يتم تنفيذها والتي تسهل تحقيق هدف معين، حيث أن أساليب العمليات هي الدرجة التي يستخدم فيها الفرد موارد تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسته للتعليم وللأهداف البحثية، كما أن هذه الأنشطة تكون مدعومة بالمهارات التي تلخص المعرفة في المؤسسة"

(Palladan & Awak,2019)

1.4.2.5 الاتصالات:

هي مجموعة المعدات التكنولوجية التي تجعل إمكانية تحقيق الاتصال مؤمنة بجميع الوسائل، "وهي تشبه لحد ما وسائل النقل التي ساعدت على ربط جهات العالم ولكن مع فرق واضح وهو سرعة عمليات النقل للمعلومات والبيانات، وهي مثل: الهاتف، الفاكس، الألياف الضوئية، الشبكات والتي تعد أبرز مكونات الاتصالات" (طويهري، 2015)

"هي الطريقة التي تهتم بنقل وتبادل الأفكار، البيانات والمعلومات بين جميع أطراف عملية الاتصال وبالتالي يؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة، كما أنها العملية التي يسعى الأفراد من خلالها إلى التوصل لمعانٍ مشتركة بين جميع الأطراف". (الهاشمي ومحمد، 2018)

1.4.2.6 الشبكات:

هي عبارة عن الأداة التي تصل مجموعة من الحواسيب والأجهزة مع بعضها البعض مما يسهل من نقل البيانات والمعلومات بسرعة، حيث "يتم ذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات الاتصال المناسبة كأجهزة الهواتف، التللكس، فاكسميلي، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني...ولعل أبسط مثال على الشبكات هي شبكة الحاسوب" (طويهري، 2015)، كما شرح كل من خالدي وغربي (2018) عن الشبكات عندما قالوا:

"لا بد من وجود وسيلة تمكننا من ربط وتوصيل أجهزة الكمبيوتر بعضها ببعض أو ببعض الملحقات، كما لا بد من وجود وسائل وقنوات لنقل البيانات وهذه الوسائل التي ستساهم في تحقيق ما سبق تسمى الشبكات التي تتميز بالسرعة، الدقة والأمن في نقل البيانات".
ويوجد للشبكات العديد من الأشكال والتي تم تصنيفها كالتالي:

1.4.2.6.1 الشبكة المحلية (LAN):

هي عبارة عن شبكة تصل بين عدد من الحواسيب المتواجدة ضمن حيز جغرافي واحد كأن تكون هذه الحواسيب داخل المنظمة أو المؤسسة، وقد عرفها Farah (2019) قائلاً: "هي عبارة عن منشأة اتصالات رقمية تحمل البيانات بسرعة عالية بين عدد كبير محتمل من أجهزة الكمبيوتر المضيفة الموجودة في مبنى واحد أو مباني مجاورة، وقد كانت أحد الأماكن التي بدأت تقنية الشبكات المحلية في تطويرها هي البيئة

الجامعية، والشركات التي تتمتع بالتسهيلات لمثل هذا التطور، حيث كانت تحاول أيضاً إنشاء شبكة محلية قابلة للحياة تتكون من البيانات الرقمية التي تم إنشاؤها بواسطة الكمبيوتر".

1.4.2.6.2 الشبكة الواسعة (WAN):

هي عبارة عن شبكة تمتد على مساحات جغرافية واسعة، "أي أنها تغطي مناطق واسعة، وقد تمتد هذه الشبكة عبر المدن الكبرى، الأقاليم والحدود بين الدول" (Zhang and et al,2011).
ويوجد للشبكات الواسعة العديد من الأنواع وهي كما يلي:

1.4.2.6.2.1 شبكة الانترنت:

"هي شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم، كما يوجد ما يسمى ببروتوكول الانترنت والذي يساعد على العمل وفق أنظمة محددة، حيث أنه بروتوكول موحد.

كما تشير كلمة (انترنت) إلى مجموع المعلومات التي يتم تبادلها واستخدامها عبر الشبكة ويشير أيضاً إلى البنية التحتية (التجهيزات، البرمجيات،...) التي تنقل تلك المعلومات عبر العالم، بالإضافة إلى أنها تسمح للناس بالاتصال والتواصل مع بعضهم البعض وإرسال ونقل المعلومات عبر الشبكة الممتدة في جميع أرجاء العالم باستخدام الوسائل البصرية والصوتية والنصية المكتوبة، بحيث أنها تمكننا من تجاوز حدود الزمان والمكان والكلفة وقيود المسافات وتتحدى في الوقت نفسه سيطرة الرقابة" (Wikipedia,2020).

"لقد استخدم مصطلح انترنت لأول مرة عام 1983 وتعني كلمة انترنت في اللغة الانكليزية (International network) أي الشبكة العالمية، وقد تعددت تسمياتها (شبكة الشبكات، الشبكة العالمية، النظام المعلوماتي، شبكة المعلومات، الإعلام الجديد، الفضاء السبراني، نافذة العالم) إلا أن المصطلح الأكثر انتشاراً واستخداماً حول العالم هو مصطلح (انترنت).

إن الانترنت عبارة عن شبكات حواسيب موزعة حول العالم بحيث تترايط مع بعضها البعض وتكون نظاماً واحداً متكاملأ يتم تمويله وإدارته من قبل الحكومات، المنظمات الخاصة ... والكثير من الجهات، ويعد الانترنت أهم ثورة في مجال تطور وسائل الاتصال". (الساعدي،2019)

أي أن قوام شبكة الانترنت عبارة عن حواسيب مترابطة مع بعضها البعض باستخدام الكابلات وتتواصل باستخدام لغة مشتركة بالإضافة إلى العامل البشري الذي يستخدم هذه الأجهزة، ولاننسى البرمجيات التي تساهم وتساعد في نقل وتبادل هذه البيانات بأشكال متعددة.

ويوجد للانترنت العديد من الخصائص والتي ذكرها الساعدي (2019) كما يلي:

- 1) يعد الانترنت المصدر الأول، الأسرع والمتجدد للمعلومات فعند الحاجة للبحث على معلومة ما فإن الطريقة الأولى التي يعتمد عليها أي شخص في عصرنا الحالي هي عن طريق الانترنت نظراً لكون المعلومات المتواجدة فيه دائمة التجدد بالإضافة إلى سهولة عملية البحث.
- 2) إن احتواء الانترنت على خاصية تسمى (Hyper text) تعطيه ميزة إضافية، حيث عند الضغط عليه يمكننا الحصول على معلومات إضافية حول هذه الكلمة.
- 3) يعد الانترنت مصدراً كبيراً للتسلية والترفيه بالإضافة إلى قدرة الانترنت على تجاوز الحدود الجغرافية والزمانية والمكانية حيث أصبح بإمكان الشخص زيارة العديد من الأماكن والتعرف عليها وعلى الثقافة المنتشرة فيها دون مغادرة منزله.
- 4) إن سهولة استخدام الانترنت جعلته متاحاً لجميع الفئات العمرية، حيث أن الأطفال، المراهقين، البالغين والكبار في السن يستطيعون استخدامه بسهولة، فاستخدامه لا يقتصر على شريحة معينة، حيث أن الطالب، الأستاذ، العامل، الدكتور..... وغيرهم الكثير قادرين على استخدامه.

1.4.2.6.2.2 شبكة الانترنت:

تتميز هذه الشبكة بأنها تكون تابعة لمنظمة أو جهة واحدة بحيث أنها تكون بديل عن شبكة الانترنت، حيث يتم استخدامها داخلياً في المنظمة وفي فروعها التي قد تكون متواجدة في أماكن مختلفة من العالم، وقد أكد (Gunjal,2004) ذلك بقوله "تعتبر شبكة الانترنت مجرد نسخة داخلية من الانترنت، أنواعاً ما كنسخة مصغرة من الويب الذي يتم استخدامه في الشركات والشبكات المؤسسية، وتعتبر جاذبية هذا النوع من الشبكات في أنها توفر مخزن معلومات مركزي واحد، كما أنها تساعد على توزيع المعلومات ونشرها في مواقع مختلفة جغرافياً"

1.4.2.6.2.3 شبكة الإكسترنانت:

تعد شبكة الإكسترنانت مزيج من شبكتي الانترنت والانترانت فهي شبكة تمتد على صعيد شركة وجميع شركائها والجهات التابعة لها فقط، "فباستخدام الإكسترنانت تكون المؤسسات قادرة على نقل معلومات محددة خارج الانترنت الخاصة بها ولكنها تجعل هذه المعلومات متاحة فقط لمؤسسات أخرى معينة تشترك في الإكسترنانت" (Moussa,2016)

1.4.3 المكون البشري:

لا بد من الإشارة إلى أن الهاشمي ومحمد (2018) قد أشارا لوجود مكون آخر ألا وهو المكون البشري، فعبرا عن ذلك بقولهم:

"إن العنصر البشري هو عبارة عن كافة الكوادر البشرية الموجودة في المؤسسة ابتداءً من الموظفين، الرؤساء وصولاً إلى المدراء، حيث أن هذه الكوادر تقوم بتوظيف جهودها وطاقاتها لتنفيذ أعمالهم باستخدام تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى الأشخاص العاملين على تشغيل النظام وضبطه والذين يتمثلون بالمحللين والمصممين، ولا بد من الإشارة إلى الأهمية الكبيرة للعنصر البشري الذي يساهم في تشغيل وإدارة هذه الأنظمة والتي تفوق أهمية المستلزمات المادية، حيث أن فشل الأنظمة في القيام بواجباتها دائماً يُعزى إلى فشل العامل البشري في إدارته واستخدامه".

1.5 مستويات تأثير تكنولوجيا المعلومات:

إن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات ينعكس على مستويين في المنظمة هما حسب وجهة نظر الزعبي (2006) كالتالي:

1.5.1 مستوى المنظمة:

إن تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة هي مجموع الوسائل والأساليب الرئيسية والأساسية المستخدمة والمعتمدة في المنظمة كأساس لعمليات الإنتاج والأداء، وتحدد الأساليب والإجراءات العامة لعمل المنظمة، أي أنها الإطار العام الذي تنعكس نتائجه على المنظمة ككل، فالنتائج الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات تصب بشكل مباشر على تحقيق أهداف المنظمة، زيادة إنتاجيتها وتحقيق الميزة التنافسية لها.

1.5.2 مستوى الأفراد:

إن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في هذا المستوى سينعكس على الأفراد أنفسهم أي على الفئة الفنية والتي تقوم بالأعمال اليومية في المنظمة، أي هي الوسائل والأساليب الفرعية المهنية والفنية التي يتم استخدامها من قبل الأفراد والمجموعات المتخصصة في المنظمة.

1.6 الفوائد والمزايا التنافسية التي تحققها تكنولوجيا المعلومات:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات لأداء الأعمال اليومية البسيطة والمعقدة المطلوبة من الموظفين يزيد من فرص المؤسسة كما يزيد من ميزتها التنافسية في السوق، وذلك يعود لكون تكنولوجيا المعلومات تساهم في زيادة إنتاجية وكفاءة عمل الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على قرارات المدراء كما يساعدهم في اتخاذ القرارات المهمة بالوقت المناسب دون أي تأخير وذلك بسبب دقة وسرعة تقديم المعلومات من قبل الموظفين، بالإضافة إلى خفض تكلفة نقل البيانات والمعلومات حيث أن هذه العملية أصبحت تتم بضغطة زر دون الحاجة إلى الإنفاق على متطلبات نقل هذه المعلومات في حال لم تكن الآلية تتم إلكترونياً (كتكاليف شراء الورق، الأقلام....)، ولا بد من عدم إغفال سهولة نقل هذه المعلومات على امتداد مساحات جغرافية واسعة وبلحظات وثواني عديدة، أي أن تكنولوجيا المعلومات تلغي المسافات الشاسعة والبعد الجغرافي للأشخاص الذين يتناقلون المعلومات فيما بينهم وهذه تعد ميزة وفائدة شديدة الأهمية.

فقد تحدث بختي (2005) عن هذه الفوائد قائلاً:

"إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة، السريعة، والمبنية على حقائق ومعلومات صحيحة، فتكنولوجيا المعلومات في هذه الحالة تحدث تغييرات واضحة وتعتبر قفزة واضحة في عالم الإدارة كونها ستساهم في التحول من الإدارة التقليدية (المكتبية) إلى الإدارة الإلكترونية ومن ثم تتحول لتتم بطريقة افتراضية.

وبالتالي أصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورة للكثير من المؤسسات وخاصة تلك المؤسسات الممتدة على قطاع جغرافي واسع (في أكثر من قارة) والمعتمدة على المد المعلوماتي لأداء جميع مهامها وعملياتها، وهذا لا يقتصر على شركات القطاع الخاص فقط بل يمتد أثرها وفوائدها على القطاع الحكومي أيضاً وخاصة في مجال رفع مستوى الأداء فهي تساهم في المساعدة على تسهيل استخدام الطاقات البشرية المتاحة في المؤسسات بالشكل الأمثل مما يسمح بتوجيهها للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية، زيادة دقة البيانات وتقليص الإجراءات الإدارية المتبعة "

"لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغييرات مهمة في بنية وتكوين المنظمات في وقتنا الحالي ومن بين هذه التغييرات والتسهيلات يوجد تقليص حجم المعلومات بالشكل الذي يسهل على العاملين والمسؤولين التعامل معها والاستفادة منها دون أن تمر تلك المعلومات والمقترحات عبر المستويات التنظيمية قبل اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في المنظمة مما مكن هؤلاء من اتخاذ القرارات في الوقت المناسب فقد أصبح الحصول على المعلومات أكثر سهولة ويتم بالوقت المناسب أي أن شبكة الاتصالات سهلت انسيابية القرارات وتدفق

المعلومات مما أدى إلى تحرر المدراء من عدد كبير من المهام الروتينية فانعكس ذلك على زيادة وقتهم المخصص لمهمة التخطيط واتخاذ القرارات.

بالإضافة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يزيد من فاعلية العاملين، فهي تسهم في تزويد هؤلاء العاملين بجميع أنواع البيانات والمعلومات المهمة لأداء مهامهم بدقة وبشكل واضح أكثر، علاوة على ذلك فهي تسهل عملية تبادل المعلومات فيما بينهم وتحررهم من قيود المكان والوقت وتزيد من سرعة العمليات التشغيلية وتقلل التكاليف، أي أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على التكيف والانسجام مع جميع المتغيرات والمستجدات التي تحصل في بيئة العمل مما يساهم في خلق فرص جديدة ويقلل من خطر المفاجآت غير المتوقعة التي قد يكون لها آثار سلبية، بالإضافة إلى إسهامها في تقليص وقت أداء المهام". (الحميري وبريس، 2020)

"إن الموظفين الذين يستخدمون شبكة الانترنت في أداء أعمالهم تتحسن إنتاجيتهم في أداء الأعمال المتنوعة، كما يوجد أثر لذلك على المدراء المسؤولين عن إنتاجية موظفيهم، أي أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يزيد من الإنتاجية وذلك من خلال تشجيع الاتصال بين مختلف الموظفين المسؤولين عن أعمال ومهام مختلفة بالإضافة إلى تشجيع التواصل بين المتخصصين" (Aral et al, 2006)

كما ذكر Barasa (2020) فوائد عديدة لبرنامج تم استخدامه في شركة أدوية في السبعينات وقد كان برنامج لنظام مؤتمرات، "الذي هدف إلى تسهيل التواصل بين العديد من فروع الشركة، حيث أن هذا البرنامج انتشر وأصبح شائع الاستخدام كثيراً بين موظفي الشركة فقد أكد الموظفون أن هذا البرنامج لم يسهل الابتكار والتعاون فحسب بل وفر الاسترخاء، بالإضافة إلى أنهم أكدوا على أن استخدام هذا البرنامج كان تجربة إيجابية بالنسبة لهم لأنه خلق ثقافة المعلومات والمناقشة المشتركة.

كما أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق رقابة ومتابعة عمل الموظفين للتأكد من أنهم يؤدون عملهم بالشكل الصحيح ووفق المعايير المحددة، مما قد يساهم في تقليل الفساد في الشركة وذلك يحكمه مجموعة من العوامل تتعلق بتصميم نظام المعلومات فهذا النظام لا يوجد له خاصية ذاتية تتعلق بكشف الفساد والإشارة إليه إلا إذا تم تصميمه بشكل متعمد ومنهجي لتحقيق ذلك، ولا بد من عدم إغفال القرارات الإدارية التي تحدد الطريقة التي سيتم تصميم أنظمة المعلومات بما يتلاءم مع تحديد آثار الفساد".

ولابد من التشديد والاهتمام بموضوع التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات حيث أن هذا التقدم سيؤثر على مهارات الموظف بالتأكيد، مما يؤكد على ضرورة سعي الموظف الدائم لتطوير مهاراته وتعلم كل ما هو جديد ففي مجال تكنولوجيا المعلومات لا يوجد توقف أو استمرارية على حالة ما، إنما هناك تغير وتطور دائم لا بد من محاولة مجاراته لضمان تحقيق أفضل النتائج.

"إن لمستوى الاستعداد التكنولوجي للمؤسسة تأثير على الموظف، بحيث يعتبر دافع له يجعله في سعي دائم لمواكبة مستوى هذا التطور، فدرجة الاستعداد التكنولوجي تزيد من مسؤوليات الموظف وبالتالي عندما يكون هذا الموظف ذو خبرة وكفاءة عالية فإن ذلك سيؤدي إلى نجاحه في أداء مهامه مما سيرفع من مستوى أدائه وبالتالي سيثبت جدارته وقدرته أمام الجميع". (زهيوه، 202)

"نتيجة للتطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات وغزوها لعالم الأعمال فإن ذلك أدى إلى رفع الحد الأدنى للكفاءات البشرية، فهذه التكنولوجيا هي فكرية بالدرجة الأولى مما يضع تحدٍ للإدارة بأنها ستعمل مع فئات عمالية أكثر وعياً وتعلماً، كما أن طبيعة القيادة والإشراف ستتغير لتصبح ذات طابع استشاري". (بوسدره وزملاؤه، 2018)

1.7 الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات:

على الرغم من كون تكنولوجيا المعلومات شديدة الأهمية ولها آثار إيجابية كثيرة على المنظمات والأفراد إلا أن هذا لا يلغي آثارها السلبية ولو قلّت "على الرغم من كون ذلك مفاجئاً جداً"، فعلى عكس المتوقع ونظراً لكون تكنولوجيا المعلومات بحاجة إلى مهارات فكرية عالية نوعاً ما فإن هذا سيؤدي إلى انخفاض في فرص الحصول على الوظائف التي تستخدم تكنولوجيا معلومات متقدمة نوعاً ما، فهذا النوع من الوظائف يكون بحاجة مؤهلات عالية بالإضافة إلى المعرفة الجيدة بطريقة استخدام هذه التكنولوجيا مما سيؤدي إلى ارتفاع أجور هؤلاء العاملين، "ففي وقتنا الحالي أصبحت المهارات الفكرية والذهنية هي الأساس الذي تبحث عنه الشركات للتوظيف، مما يعني أن المستوى التعليمي والتأهيلي مهم للموارد البشرية، وهذا سيؤدي بالتأكيد إلى ارتفاع تكلفة اليد العاملة، تقليص العمالة التي تقوم بالأنشطة الروتينية التي يمكن إسنادها للآلة، انخفاض عدد الأفراد العاملين داخل التنظيم نتيجة الأتمتة المتزايدة للنشاط البشري.

كما لا بد من إغفال جانب مهم جداً وهو تقادم المعلومات، فالتغيرات والتطورات التي باتت شبه يومية لتكنولوجيا المعلومات جعلت الأشخاص في سعي دائم لتعلم كل ما هو جديد في هذا المجال للبقاء على مواكبة دائمة لكل ما هو جديد، مهم وينعكس على المهام اليومية في العمل، فالتغيرات التكنولوجية المتسارعة جعلت من المهارات التي اكتسبها الفرد منذ وقت قصير سريعة التقادم مما يضع تحدي أمام الموارد البشرية بتطوير كفاءاتها بشكل مستمر" (بوسدره وزملاؤه، 2018)

1.8 خصائص تكنولوجيا المعلومات:

قام كل من الباحثين الخالدي وغربي (2018) بتعداد خصائص تكنولوجيا المعلومات وشرحاً عن هذا الموضوع كالتالي:

1.8.1 التفاعلية:

وتعني التفاعل المتبادل بين أكثر من طرف، فعندما تقوم جهة ما بإرسال معلومة ما إلى جهة أخرى فهي بذلك قد تساعده في تحديد قراره الإداري أو قد تكون أعلمته بمعلومة هامة لا مجال لتأخيرها وذلك لتنفيذ عمل يعتمد على هذه المعلومة وينطلق منها، فهي درجة المشاركة في عملية الاتصال ودرجة التأثير على أدوار الآخرين.

1.8.2 اللاتزامنية:

وتعني عدم ضرورة التزام الأطراف بإطار زمني موحد، فالشخص يستطيع إرسال معلومة ما في الوقت الذي يجده مناسباً والمستقبل يستطيع الاطلاع على هذه المعلومة ضمن إطار وقته، أي عدم الارتباط بعنصر الوقت، فالرسائل يتم إرسالها واستقبالها ضمن الوقت المناسب للمستخدم، ولكن هذا لا يعني بالضرورة أن الطرف الآخر أو بقية المشاركين بحاجة التواجد في ذات الوقت لكي تصلهم الرسائل.

1.8.3 الحركية:

و تعني قابلية الإرسال والتحويل عبر أجهزة مختلفة دون التقيد بإطار زمني أو مكاني، وهذا يعني أنه يوجد مرونة في إرسال الرسائل في أي وقت، أي مكان وبين أي نوع من الأجهزة كإرسال رسالة من حاسوب إلى جهاز موبايل.

1.9 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

نظراً لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظراً لفوائدها العديدة التي انعكست على العديد من النواحي، كانت النتيجة المنطقية هي اتساع استخدام تكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بجميع نواحي حياتنا ولا تعد مقتصرة فقط على قطاع الشركات

والأعمال، فالفرد الواحد في المجتمع أصبح يتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وبشكل يومي بهدف قضاء العديد من أموره الخاصة بشكل أكثر سهولة ومرونة من قبل، وسيتم ذكر فيما يلي العديد من هذه التطبيقات:

1.9.1 الإدارة الالكترونية:

تساعد الإدارة الالكترونية على تسهيل تقديم الخدمات عن بعد، وذلك ضمن معايير الأمان والحماية اللازمة للمعلومات، "فمصطلح الإدارة الالكترونية يشير إلى المقدرة على تحسين جميع الخدمات المقدمة باستخدام التكنولوجيا بحيث تكون أكثر سرعة ويتم أداؤها في الوقت المناسب وضمن إطار الجودة العالية، وفي الغالب يكون مرتبطاً باستخدام وتيسير تكنولوجيا الانترنت.

حيث تمثل الإدارة الالكترونية منهجاً حديثاً يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدامها يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات وهو عامل مهم جداً لا بد من عدم إهماله بالإضافة إلى تجاوز حواجز الزمان والمكان وغيرها التي كانت تشكل عائقاً كبيراً فيما مضى" (أبو الرّب وشلالي، 2020).

1.9.2 الصناعة:

"ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسهيل العمليات الصناعية، كأساليب الإنتاج والعمل على تطوير المنتجات، تسهيل توزيع هذه المنتجات..... وغيرها الكثير، حيث أن القطاع الصناعي هو من أكثر القطاعات التي تحتاج وتستفيد من التطور التكنولوجي". (بوسدره وزملاؤه، 2018)، مما يدل على أن الاهتمام بهذا الجانب في العملية الصناعية مهم جداً حيث أن محور اهتمام هذه الشركات يتعلق بالعملية الصناعية وزيادة الإنتاج مع تقليل تكاليف هذه العملية، ولعل أبرز وأهم طريقة تساعد في تحقيق ذلك هو عن طريق استخدام تكنولوجيا معلومات متقدمة تجعل هذه العملية أبسط، أسرع وأسهل.

1.9.3 الصحة الالكترونية:

ويقصد بالصحة الالكترونية تقديم الخدمات المتعلقة بالمجال الصحي عن طريق التطبيقات وبرامج الرعاية الصحية، حيث يتم ذلك عن طريق أجهزة الكترونية تجعل من هذه العملية أمراً سهلاً وميسراً كالتسجيل في التأمين الصحي، الحصول على استشارة طبية باستخدام إحدى التطبيقات الطبية المنتشرة، حيث أن هذه التطبيقات لا تغني عن زيارة الطبيب ولكنها تساهم في جعل القطاع الصحي أكثر رفاهية بالإضافة إلى تسهيل جميع الأمور التي قد تأخذ وقتاً أطول لو لا وجود هذه التطبيقات، "حيث يستخدم في اللغة الانكليزية

مصطلحات مثل m-health أو Mobile Health والمقصود به هو استطاعة تأدية وإيصال الرعاية الصحية عن طريق تطبيقات واسعة النطاق وفق ما هو موجود (الهواتف الذكية، المساعدات الرقمية (PDA's) وأجهزة المراقبة الصحية التي تعطي مؤشرات يومية عن الوضع الصحي للشخص" (أبو الرُب وشلالي، 2020).

1.9.4 الإنتاج:

يعد الإنتاج مفهوم أوسع من الصناعة حيث أن الإنتاج يشمل كل من (التصنيع، الزراعة، بالإضافة إلى تقديم الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات)، "فهي تهتم باكتشاف أساليب مزج عناصر الإنتاج في العملية الإنتاجية، تطوير طرق الإنتاج، البحث عن مواد أولية جديدة بالإضافة إلى المساعدة في دراسة المنتجات الجديدة التي قد يعرضها المنافسون في الأسواق مما يسهل من عملية التفوق على هذه المنتجات وإنتاج منتجات أفضل". (بوسدره وزملاؤه، 2018)

1.9.5 التجارة الالكترونية:

يعد هذا المجال من أكثر المجالات استخداماً حول العالم، حيث أصبح القيام بالمبادلات التجارية عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات سهلاً جداً بالإضافة إلى سهولة الترويج للمنتجات، فمجالات التجارة الالكترونية عديدة وواسعة ابتداءً من شراء الملابس، الأثاث، الأدوات الرياضية، الكتب....وصولاً إلى السيارات، فنجد أن التجارة الالكترونية لا تقتصر على مجال محدد ووحيد وإنما امتدت لتصل إلى جميع المنتجات والتي لم يكن متوقعاً بيوم من الأيام أن تتم عملية شرائها عن بعد دون رؤيتها والقدرة على معاينتها عن قرب، وهذا ما أكدته كل من أبو الرُب وشلالي (2020) عندما قالوا:

"التجارة الالكترونية هي مجموعة عمليات البيع والشراء التي تتم عبر الانترنت وتشمل تبادل المعلومات وصفقات السلع الاستهلاكية بالإضافة إلى القدرة على الإعلان عن السلع ووجود إمكانية للتفاعل والتفاوض بين البائع والمشتري وسداد الالتزامات المالية والدعم الفني للسلع التي يشتريها العملاء بحيث تتم جميع هذه الأمور عن بعد".

1.9.6 التعليم الإلكتروني:

تعددت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بحيث أنها شملت نواحي غير متوقعة، فمن كان لديه القدرة على التخييل في ثمانينات القرن الماضي أن العملية التعليمية ممكن أن تتم عن بعد ودون وجود الأستاذ والتلميذ في مكان واحد، بالإضافة إلى مساهمتها في تسهيل عملية التعليم التقليدية وذلك عن طريق دعمها بالوسائل البصرية والصوتية التي قد تسهل من عملية شرح المعلومة وتبسيطها للتلاميذ، ومن الواضح أن كل ما سبق ساهم بشكل كبير في رفع السوية العلمية وزيادة انتشار التعليم في جميع أنحاء العالم، فقد أصبح بإمكان أي شخص في أي مكان في العالم أن يتعلم ما يريد وفي أي وقت يناسبه طالما أنه يمتلك تجهيزات تكنولوجيا المعلومات التي ستساعده على التعلم ولعل أبرز مثال على التعلم الإلكتروني هو الجامعة الافتراضية السورية، "فالتقدم التكنولوجي أدى إلى ظهور أساليب ووسائل تعليمية حديثة، اعتمدت على استخدام الكمبيوتر وغيره من الأجهزة التقنية التي ساهمت في جعل العملية التعليمية ذات فعالية وكفاءة أفضل، ولعل أكثر هذه الأجهزة شيوعاً هو الكمبيوتر، ووسائل العرض الإلكترونية، القنوات الفضائية، الأقمار الصناعية، شبكة الانترنت والمكتبات الإلكترونية، وذلك لإتاحة التعلم في أي وقت على مدار اليوم وفي المكان الذي يناسب الطالب". (محمد وعبد داود، 2018)

1.10 أهداف تكنولوجيا المعلومات:

أجمع العديد من الباحثين على أهداف تكنولوجيا المعلومات وقاموا بتعدادها تبعاً لوجهة نظرهم، فتم جمع العديد من هذه الأهداف التي ذكرها كل من بختي (2005)، الزعبي (2006)، الكبيسي وداود (2018)، الهاشمي ومحمد (2018)، بوسدره وزملاؤه (2018) وخالدي وغربي (2018) وهي بالشكل التالي:

- 1) خفض تكاليف تعقيد الإنتاج بالإضافة إلى تقليل الصعوبات المرتبطة بعملية الإنتاج أي أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في جعل عملية الإنتاج عملية أكثر سلاسة وسهولة بالإضافة إلى الجانب الأهم الذي تسعى جميع المنظمات لتحقيقه ألا وهو خفض التكاليف مما يؤدي إلى زيادة أرباح المنظمة.
- 2) إن جميع ما سبق ينطبق أيضاً على الخدمات حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات على تحسين نوعية، سرعة تقديم الخدمات وسهولة استخدامها، بالإضافة إلى خفض تكاليف الخدمات المقدمة.
- 3) ساهمت في اختصار المسافات والوقت مما جعل كفاءة العمل ودقته أعلى فقد جعلت تكنولوجيا المعلومات الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأعلى أداء وأقل تكلفة، كما زودت تكنولوجيا المعلومات المنظمات باتصالات

سريعة ودقيقة، بالإضافة إلى إمكانية تخزين هذه المعلومات التي تم إرسالها، وتسهيل استرجاعها والتعديل عليها واستخدامها عند الحاجة على الرغم من الحجم الكبير لهذه المعلومات، وبالملاحظة مما سبق توجد ميزة مهمة جداً ألا وهي سهولة التحكم بمجموعة كبيرة من المعلومات على الرغم من تعقيدها، فباستخدام الطريقة التقليدية كانت هذه العملية ستتطلب جهداً كبيراً ووقتاً طويلاً قد يصل للعديد من الايام.

(4) تساهم في توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار الصحيح، كما أنها تعد واحدة من الأدوات التي تسهل عملية اتخاذ القرار، وضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية.

(5) تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز وتسهيل عملية المساءلة والرقابة الشفافة وبالتالي سيؤدي ذلك إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير كما أشار (Barasa (2020 بشكل واضح إلى موضوع الفساد ومساهمة تكنولوجيا المعلومات في الحد منه في المؤسسات وكشف آثاره.

(6) رفع كفاءة العاملين في المنظمات وإنتاجيتهم كتقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين، زيادة كفاءة استغلال المخزون، وكل ذلك يعود فضله لتقليل تكاليف العمل وتقليل الضغوطات التي قد يواجهها الموظف في عمله نتيجة استخدامه لتكنولوجيا المعلومات في أداء مهامه، أي أنها توفر الراحة والرفاهية للمستخدم (الموظف).

(7) تساعد على خفض التكلفة، فتكنولوجيا المعلومات تساهم في القضاء على هدر الجهد والموارد وتحقيق وفورات في الوقت، الجهد والمال.

(8) تحليل ومعالجة المعلومات الموجودة، حيث أن هذه المعلومات تعد شديدة الأهمية كما أنها مورد مهم جداً وحيوي للمؤسسة.

المبحث الثاني

2 أداء العاملين

2.1 مفهوم وتعريف الأداء:

اختلفت وتعددت التعريفات التي اعتمدها الباحثون فيما يتعلق بمفهوم الأداء، فكل باحث قام بتعريف الأداء وفقاً لوجهة نظره وفهمه مع ضرورة التأكيد على عدم وجود فروقات واختلافات جوهرية فيما بينهم وإنما يعزى هذا الاختلاف لتنوع المدارس والتوجهات، وفيما يلي سيتم تعداد مجموعة من هذه التعريفات كالتالي:

- عرف الرميدي وأبو زيد محمد (2020) أداء العاملين كما يلي: "هو الجهد البدني والذهني الذي يقوم به الفرد داخل الشركة لأداء كل ما يكلف به من واجبات ومهام، وذلك لتحقيق أهداف الشركة وأهدافه الشخصية".

- أما طنوس (2019) قامت بتعريف الأداء على أنه "المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات".

- "يرتبط أداء الموظف ارتباطاً وثيقاً بنتائج عمل الفرد في المؤسسة أو الشركة، حيث أن نتائج العمل تشمل على الجودة، الكمية وحسن التوقيت" (Kuswati,2020)

- أما بالنسبة للباحث توب وزملائه فقد عرفوا الأداء كما يلي:

"أداء الموظفين هو عبارة عن نتائج عمل الموظفين التي تلبى وتتطابق مع المتطلبات" (Top et al,2020)

- أما وجهة نظر الزعبي (2006) فقد كانت كالتالي "إن الأداء يتطلب بشكل كبير معرفة الفرد وإلمامه بطبيعة عمله، بالإضافة إلى معرفة مهامه المطلوبة منه ضمن إطار زمني محدد، أي أنه عبارة عن محصلة التفاعل بين خصائص داخلية تتعلق بالفرد نفسه وخصائص خارجية تتعلق بالبيئة وظروف العمل المحيطة، فمن الخطأ التعامل مع هذه الخصائص على أنها معزولة عن بعضها البعض".

- ووجهة نظر بلال وكشوب (2020) تمثلت "بوصف الأداء على أنه مجموع السلوكيات التي يمارسها الموظف والتي تعكس نتائج عمله ليتم تقييمها والحكم على فعاليتها وكفاءتها".

- "يتميز الأداء بالديناميكية بسبب تغير ظروف المنظمات وظروف العمل فيها ويعود سبب ذلك إلى تغير ظروف البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وهو عبارة عن تحقيق الأهداف ضمن إطار الدقة العالية، الجودة، السرعة وذلك لتحقيق الجودة والفعالية في العمل". (بلبخاري، 2018)

- أما قاسمي ومصيطفى (2019) فقد وصفا الأداء بكونه مجموع الجهود المبذولة على صعيد الإدارة والموظفين، وذلك باستخدام الموارد المتاحة في المؤسسة بكفاءة وفعالية".

- " هو كل عمل ومهمة يقوم بها العامل بحيث تحقق الأهداف المطلوبة منه والمخطط لها بحيث يمكن ملاحظة الفروقات واحتساب الاختلاف في مستوياتها". (الرفايعة وصلاح، 2010)

ومما سبق أنسب تعريف يصف الأداء بشكل شامل هو كالتالي:

إن أداء العاملين هو عبارة عن معرفة، سعي وجهد الموظف بالإضافة إلى الوسائل التي يتبعها لتحقيق أهداف الشركة وتحقيق مهامه وأهدافه وفقاً للمعايير المطلوبة، بجودة عالية وضمن الوقت المحدد.

2.2 مستويات الأداء:

توجد ثلاث مستويات للأداء في المنظمات قام المصري (2019) بتعدادها، وهي كالتالي:

2.2.1 مستوى المنظمة:

وهي تعتبر أعلى المستويات، ويمكن إبراز هذا المستوى في النقاط التالية:

- يحدد المدير التنفيذي أو المدير العام هذا المستوى من الأداء ويديره، ويعمل على التأكد من أن بقية مستويات الأداء متصلة وتندرج وفقاً لهذا المستوى، حيث أنه يعتبر الإطار العام لها.

- يشمل هذا المستوى العمليات الإدارية الرئيسية، مثل التخطيط، التنظيم، وضع السياسات وتحديد العمليات، "و لا بد من عدم إغفال أهمية مرونة المدراء في التعامل مع هذه العمليات الإدارية مما يسهل من عملية الإبداع وخلق بيئة منتجة تسهل الحصول على أقصى منفعة ممكنة للشركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- إن القدرة على تنويع المنتجات والخدمات بالإضافة إلى المقدرة على تعديل المنتج وفقاً لاحتياجات السوق يدل على أن مهارات التواصل، الإنصات والاتصال قوية في الشركة مما ينعكس إيجاباً على مستوى أداء المنظمة" (بوسدره وزملاؤه، 2018)، يشكل هذا المستوى حلقة الوصل بين العملاء وحاجاتهم، وبين العاملين في المنظمة المطلوب منهم تحقيق هذه الحاجيات.

- أهم متطلبات الأداء في هذا المستوى هي مخرجات المنظمة والنتائج المحددة التي تحتويها الخطة الرئيسية للمنظمة والتي يجب أن تصل للعملاء.

2.2.2 مستوى العمليات:

يعد هذا المستوى جوهر العمليات الذي يساهم في تنفيذ حاجات ومتطلبات الأعمال التي حددها مستوى المنظمة، أي أنه طريقة العمل المطلوبة بحيث تكون وفق المعايير والمواصفات التي تحددها المنظمة، فهذا المستوى يوفر الكيفية والطريقة التي يتم من خلالها تنفيذ الأعمال وإنتاج المخرجات والإطار العملي والتقني للأداء، حيث أن هذا المستوى يتم من خلاله إدارة العلاقات المتبادلة والمترابطة بين باقي مستويات الأداء، بالإضافة إلى الأنظمة التي يعملون ضمنها، وبالتالي فإن غياب هذا المستوى في نظام ما سيؤدي إلى ترك العاملين يقومون بتنفيذ العمل دون الرجوع إلى معايير محددة ومواصفات محددة لطريقة أداء العمل. أي أن هذا المستوى يعتبر مجموع الآليات والطرق التي يستخدمها الفرد وفق المعايير التي تم تحديدها من قبل الشركة لتنفيذ مهامه على أتم وجه، حيث أن العاملين مجبرين على اتباعها عند أدائهم لمهامهم.

2.2.3 مستوى الوظيفة/المنفذ للعمل:

إن الحصول على المخرجات المطلوبة من المؤسسة يتم بواسطة العمليات التي تنفذ ويتم إدارتها من قبل أفراد المؤسسة الذين يقومون بأداء واجباتهم، بالإضافة إلى فرق العمل الذين يمثلون المستوى الثالث، حيث أن هذه العملية تتم عن طريق:

- الشخص الذي يقوم بتنفيذ الأعمال.
- المدخلات ويُقصد بالمدخلات الآلات، التعلم....
- المخرجات وهي المنتجات التي تم إنتاجها بعد معالجتها والعمل عليها لتحويلها من مواد خام (أولية) لتصل إلى الشكل النهائي لها.
- الأثر الذي ينعكس على الشخص المنفذ سواء كان هذا الأثر إيجابياً أو سلبياً.
- التغذية الراجعة.

فالمؤسسة التي تهدف للوصول إلى أداء جيد يجب عليها عدم إهمال هذه المستويات المترابطة. ولعل أهم مستوى من وجهة نظر البحث هو مستوى المنفذ للعمل (الموظف)، فالأداء ككل يبدأ من أداء العاملين كخطوة أولى مع التشديد على أهمية المستويين الآخرين، إلا أن الأساس والبدائية تكون من مستوى

أداء العاملين، فعندما يكون أداء الأفراد ذو كفاءة وإنتاجية عالية فإن ذلك سينعكس بالتأكيد على المستويين المتبقين.

2.3 عناصر أداء العاملين:

قام كل باحث انطلاقاً من وجهة نظره ورؤيته بتحديد عناصر الأداء وسيتم تعداد هذه العناصر كما يلي:

أجمع كل من رشيد وحمدنا الله (2018)، طنوس (2019) وبلال وكشوب (2020) على العديد من العناصر، وهي كما يلي:

2.3.1 المعرفة والإلمام بمتطلبات الوظيفة:

وتعني معرفة الموظف بجميع نواحي مهامه الموكلة إليه في العمل، بحيث يمتلك معلومات كاملة عن وظيفته فالموظف في هذه الحالة يستطيع مواجهة أي نوع من أنواع الغموض نظراً لسعة معلوماته ودرايته الفنية.

2.3.2 نوعية وجودة العمل:

يعد عنصر شديد الأهمية نظراً لأن جودة العمل تعني القيام بالمهام دون أي خطأ، بإتقان، ببراعة عالية، بتنظيم وتنفيذ دقيق، وهذا هو جوهر ما تطلبه أي إدارة في العالم من موظفيها عند أدائهم لأعمالهم.

2.3.3 المثابرة والثوق:

وهو مدى التفاني والحرص من قبل الموظف، ويعتبر هذا العنصر عامل مهم من عوامل الأداء، بالإضافة إلى تحمل المسؤولية وشعور الموظف بأنه موضع ثقة من قبل مدرائه، "كما لا بد من عدم إغفال عامل الجهد الذي يبذله الموظف لتحقيق مهامه فهو يعكس بالدرجة الأولى مستوى حماسه لأداء الأعمال، بالإضافة إلى القدرات والخبرات التي يمتلكها الفرد، فهو مجموع انطباعات الفرد وإدراكه لدوره الوظيفي والنشاطات المطلوبة منه في عمله التي ستعكس من خلالها نتائج تصب على صعيد المنظمة". (المصري، 2019)

2.3.4 كمية العمل المنجز:

إن حجم العمل الذي يؤديه الموظف وسرعة أدائه وفق الإطار الزمني المحدد هو عنصر مهم من عناصر أداء العاملين لابد من عدم إغفاله.

أما بالنسبة للعنصر التالي فقد شرحت كل من طنوس (2019) وخنق (2005) معناه كما يلي:

2.3.5 كفايات الموظف:

وهو يتعلق بالموظف والجانب الشخصي الذي يتمتع به كل موظف، فكل شخص يتمتع بمجموعة من المهارات، المعارف والدوافع الداخلية التي توجهه وتوجه أداءه. كما قسما بيئة المنظمة إلى قسمين:

- البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة: كالبيئة الاقتصادية، السياسية، الثقافية، القانونية.....

- البيئة الداخلية للمنظمة: وتعلق بهيكلية التنظيم والثقافة التنظيمية السائدة فيه بالإضافة إلى أهداف المنظمة.....

حيث أن هاتين البيئتين بجميع العوامل المتغيرة فيهما تؤثران بشكل واضح على الأداء.

2.4 أهمية أداء العاملين:

"يشير مستوى الأداء إلى مدى نجاح أي شركة في بيئة العمل أو فشلها فعندما يكون الأداء ناجحاً فهذا يعني أن الشركة ناجحة والعكس صحيح بالطبع، كما أن مستوى أداء العاملين يساعد في تقييم وضع الشركة في بيئة العمل مقارنة بمنافسيها أي عندما يكون مستوى أداء العامل ناجحاً سيؤدي ذلك إلى ارتفاع أداء الشركة ككل مما سيكسبها ميزة تنافسية أمام باقي الشركات المنافسة في الأسواق، بالإضافة إلى التعرف على فرص النمو والتطور في الوقت الحالي والمستقبل، ومدى كفاءة الخطط والاستراتيجيات والأهداف المطلوبة" (الرميدي وأبو زيد محمد، 2020)

أما المصري (2019) فقد اعتبر أن:

"- الأداء هو المقياس والمحدد لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وعند وجود أنظمة تتسم بالموضوعية في المنظمة بحيث تمكننا من قياس مستوى الأداء بشفافية

ووضوح فإن ذلك سيؤدي إلى جعل الأداء الفردي أحد العوامل الأساسية والأكثر أهمية التي تبنى عليها الكثير من القرارات الإدارية المتعلقة ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد ومسيرته المهنية، كالنقل، الترقيّة والترشيح للدراسة والإعارة للعمل بالخارج، وبالتالي فإن كل موظف لابد أن يوجه اهتمامه لجعل مستوى أدائه عالياً والعمل بجد للمحافظة على مستواه الجيد لما لذلك من أثر على مستقبله الوظيفي، حيث أن الكثير من القرارات التي تتعلق بهذه الأمور تبنى على مستوى أدائه.

- كما أن مستوى الأداء يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الأجور والمرتبات وبالكم الذي يتقاضاه الموظف وبالتالي يجب على الموظف الاهتمام برفع مستوى أدائه وزيادة فعاليته، مع عدم إغفال ضرورة أن تتوافر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء، فلا بد أن يكون مستوى الحوافز المقدم يتلاءم مع مستوى الأداء المقدم بحيث لا يكون مبالغاً فيه أو ناقصاً عما يستحقه الموظف فعلاً.

- إن الحاجة إلى شعور الموظف بالاستقرار في العمل بالإضافة إلى شعوره بضرورة إثبات ذاته في وسطه وشعوره بالحصول على مكانة اجتماعية راقية هي حاجات أساسية لدى الأفراد تجعل التركيز على الأداء عالياً وتساهم في جعل الموظف في سعي دائم لرفع أدائه.

وبالتالي مما سبق يتضح أن اهتمام الفرد بأدائه، والعمل على رفعه وتنميته سيمكنه من تحقيق عدد من الأهداف الاقتصادية، النفسية والاجتماعية المرتبطة به."

"إن الحاجة ملحة في المؤسسات للبحث عن آليات لتوجيه العاملين ودفعهم بما يضمن تحقيق أهداف الشركة، كما لا بد من عدم إغفال تمييز نقاط قوة وضعف كل فرد في المؤسسة وذلك بهدف العمل على ضمان استمرارية المحافظة على نقاط القوة ولكن الأهم هو التأكد والعمل على تجاوز نقاط الضعف ومعالجتها وذلك لتحقيق غايات المؤسسة المنشودة، حيث أن تحديد أوجه القصور غير كافي، بل لا بد من العمل على تلافيتها والقضاء عليها للوصول إلى مستوى يحقق أداء أفضل" (بوسدره وزملاؤه، 2018)

وبالتالي ومما سبق فقد وجد أن الأداء الجيد ينعكس على صعيدين :

- ينعكس بشكل عام على مستوى الشركة ككل فيؤثر على مدى نجاحها وقدرتها على تحقيق أهدافها كما يعطيها ميزة تنافسية بين الشركات المنافسة، أي أن الشركة التي تتمتع بالأداء الأفضل والتي تتمتع بكفاءة وفعالية عالية في تنفيذ أهدافها هي الشركة التي تتميز في السوق بين جميع الشركات المنافسة.

- كما ينعكس على مستوى العامل ذاته، من حيث زيادة فرصه في صعود السلم الوظيفي، حصوله على الحوافز المالية والمعنوية، بالإضافة إلى الصعيد النفسي (كتحقيق المكانة الاجتماعية، تحقيق الطموحات، الاستقرار العاطفي في الوظيفة) وبالتالي شعوره بالرضى عن ذاته وعن إنجازاته التي قام بها.

2.5 العوامل المؤثرة على أداء العاملين:

تعددت العوامل التي تؤثر على الأداء، فكل باحث قام بذكر وتعداد هذه العوامل وفقاً لوجهة نظره، ولكن هذا لا يعني بالضرورة عدم اتفاقهم على العديد من العوامل، ولبيان وتوضيح ما سبق سيتم ذكر وتعداد العديد من هذه العوامل من وجهة نظر الرميدي وأبو زيد محمد (2020)، زهيوه (2020)، الخناق (2005)، طنوس (2019)، Farhani (2019) كما يلي:

2.5.1 الخبرة:

إن العاملين وما يملكونه من (مهارات، خبرات، معارف، سلوكيات، وقيم) هي عوامل تؤثر على الأداء، حيث تلعب الخبرة والأقدمية أهمية كبيرة للمرور بين مراحل المسار المهني، حيث لا تقاس هذه الخبرة بعدد السنوات بقدر ما تقاس بعدد المهام الناجحة والفاشلة التي قام الموظف بالعمل عليها، فهي التي تخلق خبرة كبيرة مما يزيد من إنجازات العامل وبالتالي زيادة ورفع مكانته وأدائه.

2.5.2 الالتزام:

إن التزام الموظف بعمله والتزامه بتأديته وفقاً لأعلى المعايير وبأفضل النتائج وضمن الإطار الزمني المحدد كل ذلك سيؤدي إلى رفع مستوى أدائه، فالالتزام تأكيد على شعور العاملين بالارتباط بالمهمة والتزامهم بتحقيق الأداء الاستراتيجي إذا ما قامت المنظمة بخلق ثقافة تنظيمية إلى الدرجة التي يكون فيها الأفراد مستعدين لبذل جهودهم وتقديم ولائهم لها (كالالتزام بشروط الجودة)، فالالتزام يؤدي إلى تحقيق مرونة أكثر في الأداء وطاقة أكبر للإبداع.

2.5.3 التمكين:

إن شعور الموظف بأنه موضع ثقة ومسؤولية في منظمته له تأثير كبير وإيجابي على أدائه، حيث أن ذلك يكسبه الثقة في اتخاذ قراراته واستخدام مهاراته لتحقيق الإبداع أثناء أدائه لعمله، إن أي منظمة متمكنة يشعر العاملون فيها بأنهم مسؤولون عن موقع عملهم لإنجاز الأعمال وشعورهم بالمسؤولية واتخاذ القرارات الكفيلة بتحقيق نتائج أفضل وأداء أعلى للمنظمة، سيؤدي إلى زيادة مرونة الأداء، استخدام مهاراتهم إلى الحد الأقصى، وتحقيق الإبداع في الأداء.

2.5.4 المنصب الوظيفي:

إن للمنصب الوظيفي وما يتضمنه من (مهام، مؤهلات، واجبات وتحديات) أهمية وتأثير كبير يؤدي إلى رفع أداء العاملين، بالإضافة إلى أن تحديث وتطوير الوظائف داخل الشركة يعطي حافز لدى الموظفين لتقديم أفضل ما لديهم وذلك للارتقاء إلى منصب أفضل من منصبهم الذي يشغلونه حالياً، فبيئة العمل وأهمية الوظيفة والمنصب الوظيفي الذي يشغله الفرد ومقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه تساعد بشكل كبير على رفع الأداء.

2.5.5 التحفيز:

إن للتحفيز أثر لا يستهان به في التأثير على أداء العاملين، فالتحفيز سواء كان مادياً (من خلال المكافآت، الإضافات، رسائل وبطاقات الشكر..) أو معنوياً (من خلال الثناء على عمله، شكره أمام زملائه أو لوحده، إشعاره بأهمية عمله...) كل ذلك يساهم بشكل كبير بزيادة دافعية الموظف لأداء عمله بأحسن وأفضل الطرق مما يرفع من أدائه بشكل ملحوظ، فالتحفيز في العمل هو الزخم في الفرد الذي يكمن وراء النشاطات الفردية لتحقيق نتائج أو أهداف أفضل.

أما (2020) Sharma & et al فقد تناول موضوع أداء العاملين والعوامل المؤثرة عليه من وجهة نظر محددة ألا وهي التعويضات وتأثيرها على الأداء، "يجب إدارة الموظفين بشكل صحيح وفي الوقت المناسب من خلال توفير أفضل الأجور والتعويضات وذلك حسب المعايير، حيث أن التعويض المربح سيخدم ضرورة جذب الموظفين البارزين ويساعد على الاحتفاظ بهم، فالتعويض هو الشرط الأساسي لإدارة الموارد البشرية التي تساعد على تحسين أداء العاملين والفعالية التنظيمية.

فأداء الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر يتم شراؤه أو إجباره عن طريق الدافع الذي لا يمكن تحقيقه إلا إذا ارتبطت هذه القوة بتحقيق الأهداف الفردية، فالتحفيز يلعب دوراً حيوياً للغاية في تحسين أداء العاملين في المنظمة وإدارة التعويضات هي تلك القوة التي تحفز الأعضاء على الأداء وفقاً للمعايير".

كما أن طبيعة نشاط المؤسسة ومستوى التنافس فيه يلعب دوراً كبيراً في تحفيز الموظفين مما يساهم في زيادة سعيهم الدائم لاكتساب خبرات جديدة تعطيهم ميزة على باقي زملائهم فالمؤسسات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات (كالبنوك، التأمينات، مؤسسات الاتصالات....) تساهم في مساعدة الفرد على صقل مهاراته وزيادة خبراته الشيء الذي يزيد من مكانته ويرفع أداءه.

أي أن توزيع وتحديد المهارات والمسؤوليات وتقسيم العمل وفقاً للتخصصات، المهارات والإمكانيات الخاصة بهم يجعل الموظف مؤمناً بزيادة فرصه في تواجده في المكان المناسب لإمكانياته ومستوى عمله، مما يحفزّه على زيادة إنتاجيته وكفاءته.

2.5.6 الثقافة التنظيمية:

إن المؤسسات التي تعمل بشكل دائم على نشر ثقافة تنظيمية إبداعية بين موظفيها تزيد من فرصها، ميزتها التنافسية وتساهم في تحقيق أهدافها التي تسعى دائماً للوصول إليها، وقد أكد العديد من الباحثين على هذا الموضوع مثل الرميدي وأبو زيد محمد (2020) بالإضافة إلى الخناق (2005) "إن خلق ثقافة إبداعية في المؤسسة يؤدي إلى تحسين أداء العاملين إلى المستوى الذي يساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، ففكرة الجودة وتطبيقاتها تستند على إشاعة ثقافة الجودة في الأداء، كما توفر الثقافة للفرد أنماط سلوكية يستطيع إشباعها في المواقف المختلفة بحيث لا تضطره إلى المرور بمصاعب التجربة والخطأ مما يقلل الوقت اللازم لأداء الأعمال أو حل المشاكل وتقليل الكلفة بنفس الوقت، بالإضافة إلى أن وجود قيم ومعايير تنتهجها المنظمة في العمل يزيل التوجس والخوف في العمل ويزيد من مرونة الأداء".

كما أكد Farhani (2019) على أهمية الثقافة التنظيمية وشدد على أثرها الكبير على الأداء "الثقافة التنظيمية هي المبادئ الأساسية التي تحدد هوية المنظمة التي تميزها عن بقية المنظمات".

2.5.7 أسلوب القيادة:

يوجد قوة وتأثير إيجابي لأسلوب القيادة على نجاح المنظمة وأداء الموظف، فالقيادة الكاريزمية ذات الرؤية المستقبلية قادرة على تحقيق ميزة تنافسية تساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة حماسهم، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم، كما يساهم هذا النوع من القيادة في التأثير على الأفراد وزيادة اهتمامهم بالجودة، فنمط القيادة له القدرة في التأثير على جميع الأنشطة في المنظمة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء داخل المنظمة.

2.5.8 التعلم واكتساب الخبرات الجديدة:

إن قدرة الفرد على التعلم السريع واكتساب خبرات في العديد من أمور عمله تساهم بشكل ملحوظ في رفع مستوى أدائه بشكل كبير، وقد عرفت الخناق (2005) عملية التعلم على أنها "حصول الفرد على معرفة أو مهارة أو سلوك جديد يجري ترجمته من خلال الأداء الذي يقوم به الفرد، ويساهم التعلم والتدريب في

تحسين الأداء، فجوهر عملية التعلم هو الحصول على معرفة أو مهارة أو سلوك جديد وأن الأداء ما هو إلا ترجمة المعرفة إلى واقع الإبداع، ولا بد من عدم إغفال جانب مهم ألا وهو جانب التكاليف كونه جانب مهم تهتم به جميع المؤسسات فالتعلم واكتساب المهارات الجديدة يساعد على تقليل التكاليف بسبب تقليل احتمال التجربة والوقوع في الخطأ".

2.5.9 المرونة:

يقصد بالمرونة مدى القدرة على التأقلم والتكيف مع جميع الحالات والتحديات، كما أن المرونة في ساعات العمل تساهم في رفع أداء الموظف، ومنه نجد أن للمرونة تأثير واضح على الأداء، ومن جوانب مختلفة منها ما يتعلق بطبيعة الوظيفة، عرض القوى العاملة، عدد ساعات العمل، مرونة توزيع الأجور ومرونة الثقافة والتي تكفل تقديم الدعم الكافي لنجاح المنظمة في تكيفها مع الظروف المتغيرة والصعبة ورفع مستوى الأداء.

2.5.10 العنصر البشري وطبيعته:

يعد العنصر البشري أهم عامل من العوامل المؤثرة على الأداء، فلا يوجد تأثير أكبر من تأثير الشخص على ذاته لزيادة سعيه لتحقيق أداء عالٍ، فالدافع الداخلي، ذكاء الفرد، سعيه لتحقيق ذاته بالإضافة إلى قدرته على الانسجام، جميع هذه العوامل الداخلية تساهم في رفع مستوى أدائه، فنمو المنظمة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها، معارفها وقدرتها على الانسجام في الجماعة ومدى تعاونها معها.

2.6 أبعاد الأداء:

قسم كل من مخول (2019) والمصري (2019) أبعاد الأداء وعدداها، وفي هذا البحث سيتم ذكر ثلاثة أبعاد منها، بالإضافة إلى أنه تم اعتمادها للمساعدة في قياس أداء العاملين كمياً وهي كالتالي:

2.6.1 حجم الأداء:

هي مقدار الطاقة والقدرات الإنسانية التي يتم بذلها خلال فترة زمنية محددة مسبقاً لكي يتم إنجاز كمية محددة من المهام، حيث يتم تحديد حجم الأداء من خلال مقارنة ما تم إنجازه مع المعايير الموضوعية مسبقاً مع الأخذ بعين الاعتبار أثر الظروف والمتغيرات المحيطة التي قد تؤثر على حجم الأداء، وبالتالي حجم الأداء هو

الكمية المنجزة من المهام بشكل يومي، أسبوعي..... بحيث تتلاءم مع ما هو مطلوب من الموظف أو تزيد عليه، فكلما زادت كمية وحجم الأداء مع المحافظة على جودة ودقة المعلومات كلما كان ذلك أفضل للمنظمة.

2.6.2 جودة الأداء:

تعرف الجودة بأنها مجموع المظاهر والخصائص التي تقوي من القدرة على إيجاد وخلق رضا وتلبية احتياجات معينة بحيث يتطابق مستوى الأداء مع معايير الجودة المحددة من قبل الشركة، فتعني الجودة مستوى الدقة بالإضافة إلى درجة مطابقة الجهد المبذول في الأداء لمواصفات ومعايير محددة.

2.6.3 سرعة الأداء:

يتم من خلال هذا البعد قياس ومعرفة الوقت الذي يستغرقه أداء مهمة ما بحيث قد تكون بحاجة إلى يوم، أسبوع، أشهر....، فكلما تم تنفيذ المهام ضمن النطاق الزمني المحدد لها كلما كان ذلك أفضل مع التأكيد على الحفاظ على دقة أداء هذه المهام.

المبحث الثالث

3 إدارة وتقييم الأداء:

3.1 إدارة الأداء:

إن الإدارة تتدرج وتطبق على جميع مناحي الحياة، وبالتالي فإن الأداء أيضاً لا بد من أن تتم إدارته بالطريقة الصحيحة وذلك لرفع مستواه وزيادة كفاءته وذلك لما للأداء من آثار إيجابية تم الحديث عنها سابقاً.

فعرف بلال وكشوب (2020) إدارة الأداء انطلاقاً من تعريف الإدارة بشكل عام فوصفها بكونها مجموع عمليات (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة).

- تخطيط الأداء: أي رسم وتحديد الأهداف والمهام المطلوبة من الموظف وفقاً لإمكانيات الشركة والطاقات المتاحة للموظف، وهي العملية الأولى التي يتم القيام بها بهدف تحديد ووضع المعايير التي سيتم القياس عليها ووضع الأهداف المطلوب تنفيذها من الموظف بما يتلاءم مع أهداف الشركة ومتطلباتها بالإضافة إلى إمكانياتها، ولا بد من عدم إغفال ناحية مهمة جداً ألا وهي أن تتم عملية التخطيط بشكل واقعي ويتلاءم مع الوقائع وأن لا تكون مبالغ فيها وغير قابلة للتنفيذ.

- تنظيم الأداء: ويقصد بتنظيم الأداء تحديد مجال عمل وكمية العمل المطلوبة من كل موظف بحيث تتكامل مهامه مع مهام بقية الموظفين مع التشديد على عدم تعارض مهامه مع مهام الآخرين، فهذه العملية تعني تنسيق واجبات الموظفين وتوزيعها عليهم مع ضمان عدم تشارك الموظفين بأداء ذات المهام بالشكل الذي يعرقل عمل بعضهم البعض، بالإضافة إلى تحديد كمية العمل المطلوب أدائها بشكل يومي، أسبوعي أو شهري... .

- التوجيه والرقابة على الأداء: فقد وضحا بأن القصد من التوجيه والرقابة على الأداء هو متابعة وملاحقة مستوى عمل الموظفين والنتائج التي ترتبت عن أدائهم لأعمالهم ومقارنتها مع المعايير الموضوعية مسبقاً وذلك بهدف اتخاذ إجراءات تصحيحية، ومنه نجد أنه من المهم متابعة نتائج عمل الموظفين والإشراف عليها وذلك بهدف مقارنتها مع المعايير التي تم تحديدها سابقاً في عناية التخطيط، وعند ملاحظة وجود انحراف لا بد من اتخاذ إجراء تصحيحي يقوم بتوجيه العمل بالشكل الصحيح المخطط له، أو يتم إعادة النظر في هذه المعايير ومدى واقعيته ويتم تعديلها بالشكل الصحيح القابل للتحقيق لضمان عدم ظلم العاملين من خلال وضع معايير مستحيلة أو غير قابلة للتحقيق.

3.2 تقييم الأداء:

فيما يلي سيتم استعراض مجموعة من التعاريف التي ذكرها عدد من الباحثين وهي كالتالي:

- عرف بلال وكشوب (2020) تقييم الأداء "بأنها عملية دورية ومتكررة خلال فترات زمنية محددة تهدف إلى مقارنة الأداء الحالي مع المعايير الموضوعية وذلك بهدف كشف الانحرافات وتصحيحها، حيث أن هذه العملية ترتبط بمفهوم الإنتاج الذي يشير إلى الفعالية والكفاءة".

- "إن تقييم الأداء هو عملية رسمية مصممة من أجل قياس أداء العاملين في العمل وذلك خلال فترات زمنية يتم تحديدها بشكل مسبق ويشترط أن تكون عملية التقييم موضوعية وخالية من التحيز" (الخليفة والفليح، 2018)

- أما رجم ومناصريه (2018) فقد عرفا الأداء "بأنه العملية التي تحدد مدى كفاءة العامل، جهوده، وقدراته الفنية بطريقة عادلة من خلال مقارنة جميع العوامل السابقة بالمعايير المطلوبة وذلك خلال فترات زمنية محددة وذلك بهدف تقديم مكافآت لهم تتوافق مع مدى جهدهم المبذول".

- "هي تقييم الجانب الإنساني السلوكي في المنظمة، أي هو تقييم لكفاءات الأشخاص وقدراتهم الفنية والعملية وقياس مدى مساهمتهم في تحقيق النتائج المطلوبة منهم، حيث أن الهدف من التقييم هو الترقية، الزيادة في الأجر، منح الحوافز ولكي يتم اتخاذ هذه القرارات السابقة فلا بد من إعلام متخذي القرار في المؤسسة بالمعلومات اللازمة عن أداء العاملين". (شربي وزملائه، 2018)

- "هي وسيلة لقياس الأداء الفردي أو الجماعي للعاملين والحكم على مدى إنجازهم للأهداف المتوخى بلوغها، حيث أن المعايير التقييمية للأداء تركز بشكل أساسي على كفاءة وفاعلية الإنجاز، حيث أن الكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة أما الفاعلية فتعني القدرة على إنجاز الأهداف، أي أن هذين المصطلحين يرتبطان مع بعضهما ارتباطاً عضوياً ومن دون تفاعلها مع بعضهما البعض لا يمكن الحصول على تقييم أداء مناسب وإيجابي وهذا ما دعمه وأكدته الأسلوب الياباني، كما لا بد من عدم إغفال مصطلح ثالث يرتبط بهما ألا وهو الإنتاجية والتي تقاس بنسبة المخرجات إلى نسبة المدخلات في عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات". (الرفايعة وصلاح، 2010)

- أما عواد خلف الله (2011) فقد عرفه قائلاً "هو عبارة عن العملية التي يتم من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف بهدف تشخيص مهام وأعمال المؤسسة لمعرفة مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، مما يؤدي إلى تعزيز نقاط القوة الموجودة وعلاج نقاط الضعف".

- "هي عملية مشتركة بين الموظف والمدير وذلك لتحديد فيما إذا كانت النتائج المرغوب بها قد تحققت أم لا، ففهم الموظف لدوره الكبير في تنفيذ أهداف الشركة يساهم في رفع أدائه مما يجعله يسعى من خلال عملية التقييم لفهم والتعرف على نواحي القصور والضعف في أدائه بهدف العمل على تجاوزها ومعالجتها، بالإضافة إلى أن هذه العملية لا بد من أن تتم بشكل دوري متكرر وخلال مدة معينة". (عبيد، 2017) وبالتالي ومما سبق فقد تم اعتماد التعريف التالي لعملية تقييم الأداء:

- إن عملية تقييم الأداء هي عملية دورية متكررة تحكمها العديد من المعايير بحيث يتم التقييم بناءً على كفاءات الأشخاص وبناءً على الأهداف والمهام المطلوبة منهم بشكل واضح، فيتم المقارنة بين هذه المعايير وبين ما ينعكس على أرض الواقع بهدف اتخاذ إجراء تصحيحي في حال وجود انحراف، ولا بد من عدم إغفال أهمية موضوعية هذه العملية للتأكد من مصداقيتها وابتعادها عن التحيز وعدم الشفافية، لما لهذه العملية من أهمية وانعكاسات على المسار الوظيفي للعاملين وعلى رواتبهم.

3.3 أهداف عملية تقييم الأداء:

تهدف المنظمات التي تقوم بتقييم أداء موظفيها إلى معرفة العديد من المعلومات التي تهمها وتساعد على تجاوز نقاط ضعفها وتحسين كفاءة وفعالية عملياتها مما سينعكس على تحقيق أهدافها التي تطمح لها، فالهدف من عملية التقييم ليس هو اصطيات الأخطاء والتضييق على العاملين وإنما عملية التقييم هي الوسيلة التي ستحقق للشركة أهدافها من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو المستوى العام لأداء موظفي المؤسسة؟ وهل هذا الأداء ينطبق مع المعايير التي حددتها الشركة أم لا؟
- ما هي أسباب تدني الأداء في حال وجوده؟ وما هي الخطوات التي يجب على المنظمة اتباعها لتلافي هذا التدني؟

- من هم الموظفين الذين يجب العمل على تحسين أدائهم نتيجة انخفاض مستوى أدائهم؟
ومن خلال الإجابة على التساؤلات السابقة يتم استنتاج أن عملية التقييم تهدف إلى تحقيق النقاط التالية وذلك وفقاً لوجهة نظر شربي وزملائه (2018)، رجم ومناصري (2018) والطائي وزملاؤه (2019) :

1) تحسين عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، فعدم التفاهم ووضوح التواصل بين الموظفين ورؤسائهم قد يؤدي إلى تدني أداء الموظف نتيجة عدم فهمه لطلبات المدير.

(2) تزويد الإدارة بمعلومات مفصلة عن أداء العاملين وذلك بهدف تتبع أدائهم بشكل دائم لمعرفة أسباب ارتفاعه أو تدنيه مما سينعكس على قرارات الإدارة المتعلقة (بالترقية، النقل، الطرد....).

كما أن الهدف الأساسي لعملية التقييم هو الحصول على معلومات واقعية وموضوعية عن أداء وسلوك الموظفين.

(3) التغذية العكسية الدائمة للموظف عن مستوى أدائه لمساعدته على معرفة وتحديد نقاط قوته والعمل على تحسين نقاط ضعفه.

(4) معرفة المنظمة للمستوى العام لأداء الأفراد العاملين بها مما يعطي صورة واضحة إن كان هناك مشكلة على مستوى المنظمة لابد من حلها، أو إن كان المستوى ضمن النطاق المطلوب ولكن يوجد العديد من الأفراد الذين لا بد من منحهم المزيد من الاهتمام والقيام بإجراءات محددة لمساعدتهم للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب.

(5) ضرورة استخدام المعلومات التي وفرها التقييم لمعرفة ما هي المسببات التي أدت إلى تدني مستوى الأداء، وهل هذه الأسباب تتبع من الفرد أم تعود لوجود عيب ما في نظام المؤسسة.

(6) معرفة الأفراد (الموظفين) الذين يجب أن توليهم المنظمة اهتماماً خاصاً وذلك من خلال إدراجهم في برامج تدريبية ومنحهم الاهتمام والعناية الخاصة لتحسين أدائهم وبالتالي نجد أن نتائج تقييم الأداء لا بد أن تكون موجهة للعديد من برامج التطوير الإداري والوظيفي.

(7) إن تقييم الأداء بالشكل الصحيح والموضوعي ووفقاً لمعايير محددة بعيدة عن الآراء والعلاقات الشخصية يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين، حيث أن العامل سيشعر باهتمام إدارته بتقييمه بطريقة عادلة وموضوعية مما سيحفزه على أداء أعماله بأفضل الطرق.

أما بالنسبة لعواد خلف الله (2011) فقد حصر الهدف من تقييم الأداء بسببين رئيسيين هما:

(1) سبب يتعلق بتحسين مستوى الأداء.

(2) سبب يتعلق بالترقية، النقل، العقوبة المادية كالحرمان من المكافأة أو المعنوية كتوجيه إنذار، الحوافز المتعلقة بالزيادات في الراتب.... .

3.4 معايير تقييم الأداء:

يستند تقييم الأداء بشكل كبير ورئيسي على نتائج عمل الموظف ومدى تحقيقه للأهداف المطلوبة منه، حيث أن الأهداف الموضوعية للتقييم لا بد أن تكون SMART وهو شرط أساسي لها وسيتم توضيحها كما يلي:

- S:Spesefied وتعني أن يكون الهدف محدد بشكل صريح.

- M:Measured وتعني أن يكون الهدف قابل للقياس عن طريق عدد من المؤشرات (عدد حوادث، عدد أخطاء، تاريخ، كمية إنتاج...).

- A:Applicable وتعني أن يكون الهدف قابل للتطبيق وغير مبالغ فيه.

- R:Realistic وتعني أن يكون الهدف واقعي.

- T:Timed وتعني أن يكون الهدف مؤطر بإطار زمني محدد.

أما بالنسبة للقسم الآخر من التقييم فلا بد أن يكون متعلقاً بالكفاءات الشخصية للموظف "التعاون مع الزملاء، حل المشكلات، اتخاذ القرارات، التخطيط والتنظيم...." (رجم ومناصرية، 2018)

ولابد من عدم إغفال المعايير الشخصية للأفراد على الرغم من صعوبة قياسها وتمثيلها بشكل كمي إلا أن أخذها بعين الاعتبار يساعد على رسم صورة متكاملة عن الموظف بشكل عام وعن أدائه أيضاً.

وقد ذكر كل من الرفايعة وصلاح (2010) والطائي وزملاؤه (2019) عدد من أساليب التقييم التقليدية والحديثة والتي سيتم ذكر لمحة عنها وهي كالتالي:

3.4.1 الأساليب والأدوات التقليدية:

- سلم التقدير التمثيلي البياني.

- قوائم الرصد وقوائم الرصد ذات الوزن النسبي للعناصر.

- أداة الوقائع والأحداث ذات الأهمية القصوى.

- المقال كأداة تقييم.

- أداة المقارنة بين العاملين: في هذه الطريقة يتم مقارنة أداء الموظف مع أداء بقية زملائه ثم يتم التمييز بين مستوى أداء أحدهم عن الآخر.

- اختبارات الأداء: أما هذه الطريقة فتعني إجراء اختبارات للموظفين بطريقة دورية مكررة وذلك لاكتشاف مدى كفاءتهم ومنحهم الفرصة لترقيتهم في حال كان أداءهم مميزاً، ويتم استخدام هذه الطريقة في التقييم في حالة الوظائف والأعمال الروتينية المتكررة.

3.4.2 الأساليب والأدوات الحديثة:

- طريقة الإدارة بالأهداف: يستخدم هذا الأسلوب لتقييم أداء المدراء والمشرفين بشكل خاص.
- طريقة إعداد التقارير الدورية عن أداء العاملين: يعد هذا الأسلوب من أكثر الأساليب المنتشرة لتقييم الأداء وخاصة في مجال التطبيق العملي.
- الطريقة الكمية لتقييم الأداء: هذه الطريقة تعني مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بالمعايير التي تم وضعها سابقاً بشكل موضوعي لتقييم الأداء بالإضافة إلى أنها تكون موضوعية بطريقة قابلة للقياس أي باستخدام الأساليب الكمية.
- الطريقة الوصفية لتقييم الأداء.

أما بالنسبة لعواد خلف الله (2011) فقد قام بتقسيم هذه الأساليب إلى مجموعتين بالشكل التالي:

"1) مجموعة تعتمد على الأحكام، وهي كما يلي:

- أ) الأحكام الشخصية المقارنة: والتي تعني أن المدراء يقومون بتقييم أداء العاملين الذين يقومون بنفس المهام من خلال مقارنة أدائهم مع بعضهم البعض.
- ب) الأحكام المطلقة: تختلف هذه الطريقة عن الطريقة السابقة من حيث عدم اعتمادها على أسلوب المقارنة وإنما تستخدم معايير الأداء المحددة بشكل مسبق.

2) مجموعة تعتمد على الخصائص، السلوكيات والمخرجات كما يلي:

- أ) نظام تقييم الأداء المعتمد على السمات: وتعتمد هذه الطريقة على الحكم على خصائص الشخص الخاصة به والتي يتميز بها والتي تؤثر على مستوى الأداء، ولكن لا بد من الإشارة إلى أن هذه الخصائص من الصعب قياسها بشكل كمي ودقيق مما يجعلها عرضة للتغيير واللاموضوعية.
- ب) نظام قياس الأداء السلوكي: يتم الاعتماد في هذه الطريقة بشكل أساسي على سلوك الأفراد أثناء أدائهم لمهامهم (كالتعاون والقدرة على العمل الجماعي مع أفراد الفريق، الالتزام الدائم في العمل....).

3.5 الأطراف المسؤولة عن القيام بعملية التقييم:

"يعد المدخل التقليدي والأكثر شيوعاً واستخداماً لتقييم الأداء في المنظمات العامة والخاصة في الدول النامية هو مدخل تقييم المدير المباشر للعاملين لديه" (رجم ومناصرية، 2018) حيث أن الموظف يخضع لتقييم مكون من عدة عناصر ويقوم مديره المباشر بتقييمه وتسجيل أدائه على نموذج التقييم، ولكن يوجد العديد من الاتجاهات الحديثة في وقتنا الحالي التي تبتعد عن هذه الطريقة التقليدية في التقييم من ضمنها طريقة 360⁰ التي تعني أن جميع الأشخاص الموجودين في محيط الفرد يقومون بتقييمه بالإضافة إلى قيامه هو ذاته بتقييم أدائه، حيث يستطيع زملاؤه، مدرأوه، وحتى العاملين لديه تقييمه، وهذه الطريقة تضمن بشكل أوبأخر موضوعية التقييم حيث أنه من الصعب التلاعب بتقييمات جميع هؤلاء الأشخاص، "قامت إدارة الموارد البشرية الحديثة بإشراك أطراف أخرى في عملية تقييم الأداء مثل (إشراك أكثر من مشرف، استخدام مقيمين خارجيين، التقييم الذاتي، تقييم الزملاء أو المرؤوسين)". (الرفايعة وصلاح، 2010)

3.6 مظاهر ضعف أداء العاملين:

ذكرت الخناق (2005) العديد من مظاهر ضعف أداء العاملين وعددها كالتالي:

- 1) الإنتاجية الضعيفة والرديئة بالإضافة إلى عدم إنهاء الأعمال في الوقت المحدد، ولعل هذه المظاهر هي أهم وأول المظاهر التي ستخطر على البال فور القول بأن الأداء ضعيف وبحاجة تحسين، وذلك يعود لكون الجودة، الإنتاجية العالية والالتزام بالإطار الزمني المحدد من أهم ملامح الأداء الجيد.
- 2) الصدام المستمر بين الإدارة والموظفين وخاصة الجدد منهم، حيث أن عدم القدرة على التأقلم بين الموظفين ومدراءهم هو بالتأكيد أحد مظاهر ضعف الأداء، فعند وجود هذا الصراع سينعكس ذلك بالتأكيد على دافعية الموظفين للعمل وتقديم أفضل ما لديهم لإتمام عملهم بالشكل الصحيح.
- 3) عدم الانسجام مع ثقافة المنظمة السائدة، فقدان الحافزية بالإضافة إلى ازدياد حالة اللامبالاة لدى الموظفين، حيث أن لكل منظمة ثقافة تنظيمية خاصة بها وعند تعارض هذه الثقافة مع قيم العاملين لسبب ما فإن ذلك سيؤدي بالتأكيد إلى شعور الموظف بعدم انتمائه للمنظمة وعدم ارتباطه مع زملائه في المنظمة مما سيؤدي إلى فقدان الحافزية والحماس لأداء الأعمال بالشكل الصحيح والمطلوب.
- 4) ضعف المعرفة والمهارات وفقدان روح المخاطرة والتأخر في اتخاذ القرارات، إن هذه العوامل الثلاث تعد من أهم مظاهر ضعف الأداء، فعدم معرفة كيفية أداء مهمة ما بالتأكيد سيجعل نتائج العمل ضعيفة من

حيث الجودة ومن الممكن أن يكون هنالك الكثير من الأخطاء، كما أن التردد وعدم الشعور بالثقة عند أداء الأعمال سيؤدي بالتأكيد إلى عدم القدرة على اتخاذ القرارات وخاصة في المواقف الغامضة والتي تتضمن الكثير من المخاطر.

مما سبق من الممكن تصنيف مظاهر ضعف الأداء ونسبها إلى سببين أساسيين:

- السبب الأول داخلي ينبع لأسباب خاصة بالفرد ذاته كفقدانه للمهارات والمعارف اللازمة لإكمال عمله بالشكل المناسب، في الوقت المحدد وبجودة عالية.

- السبب الثاني يُعزى لأسباب خارجية يكون لها تأثير على الحالة النفسية للموظف وعدم شعوره بالراحة في محيط عمله، كوجود مشاكل بينه وبين مديره أو زملائه، مما يدفعه إلى الشعور بعدم الاهتمام بإتمام عمله بالشكل المناسب.

3.7 معوقات عملية تقييم الأداء:

قام كل من رجم ومناصرية (2018) و عواد خلف الله (2011) بتعداد مجموعة من معوقات تقييم الأداء وهي كما يلي:

- إن عدم وضوح الهدف من تقييم الأداء يؤدي إلى عشوائية في التقييمات كما تؤدي لعدم الالتزام والتقييم بشكل صحيح وعادل نظراً لأن هذه العملية ليس لها نتائج واضحة من وجهة نظر المقيمين، ويُعزى السبب في ذلك إلى وجود مشكلات تتعلق بإدارة نظام التقييم، فقلة تدريب الرؤساء المباشرين على طريقة التقييم الصحيحة بالإضافة إلى قلة متابعة عملية التقييم سيؤدي بالتأكيد إلى جعل عملية التقييم عملية مبهمه غير واضحة الخطوات والأهداف مما سيؤدي إلى عدم اهتمام المدراء بعملية التقييم، وبالتالي من المهم ضبط هذه العملية ومتابعتها وإعطائها الاهتمام المطلوب.

- عدم موضوعية الشخص المقيم، بالإضافة إلى عدم التزامه بالحفاظ على سرية تقييمات موظفيه، حيث أن الحق الطبيعي لأي شخص في المنظمة أن تكون تقييماته على مدار السنين تتمتع بالسرية التامة بالإضافة إلى أن عملية التقييم يجب أن تكون موضوعية وبعيدة عن العلاقات الشخصية سواء كانت صداقة أو بغض، وبالتالي عند غياب العاملين السابقين فإن ذلك سيفقد قيمة التقييم بالتأكيد، كما أن عواد خلف الله (2011) أشار لهذه المشكلة واصفاً إياها بأنها مشكلة تتعلق بالمقيم فقام بتعداد مجموعة من المشاكل المتعلقة بالشخص المقيم

قائلاً "قد تكون المشكلة تتعلق بتأثير الهالة، التساهل أو التشدد، التحيز الشخصي أو عدم اهتمام المدراء بعملية التقييم وعدم إعطائها وقتهم الكافي لضمان كون النتائج دقيقة، عادلة وموضوعية".

- إن للعامل النفسي والاجتماعي للموظف أثر كبير على أدائه، كما أن لإهمال هذين العاملين من قبل مدرائه أثناء تقييمه أثر سلبي عليه، وبالتالي فإن ذلك سيؤدي إلى شعور الموظف بعدم تقدير ظروفه ومشاعره ومحاولة حصاره والتضييق عليه من قبل مدرائه في المنظمة.

- إن هدر وقت طويل على عملية التقييم سيفقد هذا التقييم قيمته وسيؤثر على نظرة الموظفين لأهميته، حيث أن المقيم سيميل من عملية التقييم ولن يلتزم الدقة في عكس علامات موظفيه إن كانت عملية التقييم تستغرق مدة زمنية طويلة.

- إن عدم دقة المعايير التي سيتم التقييم عليها وعدم قدرتها على التعبير عن الأداء الحقيقي المطلوب من الموظفين سيؤدي إلى جعل عملية التقييم عملية غير دقيقة وغير منصفة للموظفين، فعندما تكون المعايير الموضوعية للتقييم غير دقيقة بالشكل الذي يعكس مستوى الأداء بالشكل الصحيح فإن ذلك سيجعل بالتأكيد عملية التقييم غير صحيحة وغير عادلة، وقد تحدث عواد خلف الله (2011) عن هذه المشكلة واصفاً إياها بأنها مشكلة تتعلق بنظام التقييم، "إن غياب وجود معايير واضحة للأداء أو عدم كفاءة نماذج التقييم بالإضافة إلى عدم القدرة على تحديد الأوزان الصحيحة لكل عنصر من عناصر التقييم الموضوعية أو استخدام طريقة تقييم موحدة لا تتناسب مع طبيعة جميع الوظائف سيؤدي إلى التقليل من كفاءة التقييم وعدالته".

3.8 استخدامات مخرجات عملية التقييم:

بعد الانتهاء من عملية التقييم ووضوح الصورة لدى المنظمة عن مستوى أدائها وأداء موظفيها، والقيام بتحليل نتائج التقييمات والإضاءة على الموظفين ذوي الأداء العالي مقابل الموظفين ذوي الأداء المنخفض، في هذه الحالة تكون الإدارة أمام العديد من القرارات التي لابد من قيامها بها وهي كالتالي:

- بالنسبة للموظفين أصحاب الأداء الكفؤ والفعال "يتم تحديد مكافآت وحوافز لهم وذلك بهدف تشجيعهم وتحفيزهم، بالإضافة إلى القيام بعمليات الترقيات، النقل والتعيين، وذلك يضمن أحقية هؤلاء الموظفين في حصولهم على هذه الفرص". (رجم ومناصريه، 2018)، أي أن الموظفين ذوي الأداء العالي يتم مكافأتهم باستخدام الوسائل السابقة وذلك لتحفيزهم على الاستمرار في أدائهم العالي أو محاولة التقدم وتطوير أدائهم بشكل أكبر.

- أما بالنسبة للموظفين ذوي الأداء المنخفض فيتم القيام بالعديد من الإجراءات التي تخصهم ولعل أولها وأهمها إدراجهم في برامج تدريبية تتم بإشراف المدير المباشر لمساعدتهم على تطوير أدائهم وتجاوز نقاط ضعفهم، بالإضافة إلى تحسين عملية الاتصال بينهم وبين مدراءهم في حال كان هذا هو سبب ضعف الأداء، أما في حال الموظفين الذين تم العمل معهم وتدريبهم على تحسين ورفع سوية أدائهم ولكن لم يكن هناك أثر إيجابي لكل هذه الجهود على أدائهم فستضطر الشركة للجوء إلى خيار إنهاء الخدمة، أما الخطوة الأخرى التي يجب اتخاذها فهي توجيه إنذار أو إنهاء الخدمة في حال كان مستوى الموظف لا يرقى بشكل نهائي إلى معايير الشركة.

3.9 تعريف عملية تحسين أداء العاملين (تقويم الأداء):

- "إن جوهر عملية تحسين الأداء أو تقويمه هو مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات ومعايير محددة مسبقا لتشخيص وتحديد الانحرافات وبيان الأسباب التي أدت لحدوثها ثم اتخاذ الخطوات التصحيحية اللازمة لها ومن المؤشرات المهمة في عملية تحسين أداء الموارد البشرية هي:

(1 الفاعلية 2) الكفاءة (3 الإنتاجية 4) العلاقة بين الإنتاجية والكفاءة والفاعلية." (المصري، 2019)

- "إن تطوير الأداء هو عملية تتضمن معرفة جوانب القصور في الأداء وذلك من خلال مقارنة نتائج العمل مع المعايير الموضوعية وذلك بهدف إزالة هذه الفجوة وعلاج المشكلة، ويتم ذلك من خلال دراسة وتحليل أسباب هذا الانحراف ومحاولة تقويمه من خلال القيام بإجراءات تدريبية للموظفين، أو القيام بمراجعة النظام وتعديل الأساليب الحالية أو إدخال وسائل جديدة". (قاسمي ومصيطفى، 2019)

- "إن تقويم الأداء هو نظام رسمي لقياس وتقييم أداء الفرد وسلوكياته، ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل وذلك بهدف إفادة الفرد والمؤسسة والمجتمع، فهذه العملية هي عملية لقياس حجم المنجز من العمل ومقارنته بموضوعية مع المطلوب إنجاز به بهدف اتخاذ إجراءات معينة". (الحداد، 2017)

ومنه فإن العملية التي تلي تقييم الموظفين هي عملية تحسين الأداء وتجاوز نقاط الضعف لدى الأفراد، فالمؤسسة معنية بتحسين وتطوير أداء عاملها وذلك من خلال العديد من الوسائل كالتدريب، المتابعة الحثيثة من قبل المدير المباشر للموظف، ومن الممكن اقتراح العديد من الكتب أو الدورات التدريبية لمساعدته على تجاوز نقاط ضعفه التي يجب عليه تحسينها بالإضافة إلى العديد من الأساليب التي ستساعده للوصول إلى

مستوى مقبول ومحدد من قبل الشركة، مما سينعكس إيجاباً على الشركة ككل من حيث تحقيق أهدافها وإكسابها ميزة تنافسية.

3.10 أساليب عملية تحسين الأداء (تقويم الأداء):

ويتم ذلك عن طريق تعليم العاملين "أي عن طريق جعل المعرفة متاحة لجميع الموظفين، وترسيخ هذه المعرفة لدى الموظف الذي يحتاج لتحسين أدائه وذلك من خلال المتابعة وإجراء العديد من المقابلات (الرسمية أو غير الرسمية) لتوضيح هذه المعرفة لدى الموظف، مما سينعكس على الأعمال اليومية للموظف فتكون أكثر فعالية، ويكون الموظف أكثر تحفيزاً واندفاعاً لتطبيق هذه المعرفة على أعماله اليومية" (قاسمي ومصيطفي، 2019)

وبالتالي فإن أفضل طريقة لتحسين الأداء هي عن طريق التعليم، ويمكن أن يتم التمييز بين التعليم الذي يكون موجهاً من المدير المباشر وبإشرافه الخاص حيث أنه قد يساعده في تنفيذ مهام محددة ويوجهه نحو الطريقة الصحيحة والأسلم لتنفيذها، أما الطريقة الثانية فهي تنبع من الفرد ذاته ومن حماسه للتعلم واكتساب مهارات جديدة سترفع من أدائه وتساعده على تجاوز نقاط الضعف الموجودة لديه، ولعل أبرز مصادر هذه المعرفة هي الكتب، الدورات التدريبية سواء كانت تتم عن طريق جهة معينة أو عن طريق الإنترنت.

أي أن عملية التعليم هي أساس تقويم الأداء فعندما يتم إعطاؤها الاهتمام اللازم فإن ذلك سينعكس إيجاباً على أداء الموظف وبذلك يتم تجاوز جميع جوانب القصور الموجودة في أداء الموظف، مما سينعكس إيجاباً على مستوى الفرد والمستوى التنظيمي.

"إن إشراك الموظف في برنامج تدريبي منظم بهدف زيادة معلوماته وتطوير مهاراته ومعارفه من خلال التعلم المخطط يساهم في رفع سوية أداء الموظفين وجعل أدائهم أكثر فاعلية، كما أن مفهوم التدريب يختلف عن مفهوم التنمية فالعملية التدريبية تستهدف العاملين لتجاوز نقاط ضعفهم على المدى القصير، بينما مفهوم التنمية يستهدف المدراء وذلك بهدف تحقيق منفعة على المدى البعيد من خلال رفع مستوى المعرفة لديهم". (عبيد، 2017)

أما أسلوب رعاية الموظفين فقد أثبت كفاءته أيضاً في عملية تحسين أداء العاملين حيث أن الموظف الذي يشعر بحرص إدارته على تأمين الظروف المناسبة للعمل بشكل مريح دون مواجهة عقبات البيئة المحيطة، واهتمامها بمتطلباته وحاجاته أثناء أدائه لعمله في المنظمة يكون أكثر كفاءة في عمله، وفي حال وجود ضعف في أدائه فإنه سيسعى بالتأكيد لرفع مستوى أدائه ومحاولة تجاوز نقاط ضعفه شعوراً منه برد الجميل لمؤسسته، وانطلاقاً من هنا لا بد من التأكيد على ضرورة حرص المؤسسة وسعيها الدائم لفهم مشاعر

موظفيها وفهم دوافعهم وأنماط سلوكياتهم والهدف الحقيقي منها حرصاً منها على تحقيق متطلباتهم الضرورية لهم بما يتناسب مع إمكانيات الشركة ورؤيتها، وهذا ما أكدته عبيد (2017) بقولها:

"إن برامج رعاية العاملين تساهم في تحسين الظروف المحيطة ببيئة العمل بالإضافة إلى زيادة رفاهية الموظفين، وحرصها على شعور الموظف بالأمان أثناء أداء عمله، مما سيحفز الموظفين على زيادة إنتاجيتهم في العمل بالإضافة إلى زيادة قدرتهم على الإبداع والابتكار.

وبالتالي انطلاقاً مما سبق لا بد للمؤسسات من تحديد احتياجات موظفيها بشكل دقيق والدوافع السلوكية لهم بهدف محاولة إشباع حاجاتهم بالشكل المناسب".

الفصل الثاني

القسم العملي للبحث

سيتم في هذا القسم ذكر الجمل المستخدمة في الاستبيان حسب المحاور (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) التابعة للمتغير تكنولوجيا المعلومات ومحاور متغير أداء العاملين (حجم الأداء، جودة الأداء، سرعة الأداء) بالإضافة إلى تحليل النتائج التي تم الحصول عليها عن طريق توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة البحث المكونة من موظفي قطاع البنوك الخاصة التقليدية (غير الإسلامية) في مدينة دمشق والتي بلغ عددها (120) شخص من موظفي (بيبلوس، بيمو، عودة، فرنسبنك...).

وسيوضح الشكل التالي محاور البحث الستة وعلاقتها بالمتغيرين (تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين):

شكل رقم (2): مثال توضيحي لطبيعة العلاقة بين محاور البحث و متغيراته



المصدر: تم إعداده للتوضيح

أما بالنسبة لعبارات الاستبيان التي تم كتابتها حسب محاور البحث الستة فهي كالتالي:

- تكنولوجيا المعلومات:

(1) البنية التحتية:

- 1-1) يوفر البنك الحماية اللازمة للبيانات (العتيبي، 2010).
- 1-2) تتوفر التجهيزات اللازمة لمواجهة الأزمات الطارئة المتعلقة بأمن المعلومات (العتيبي، 2010).
- 1-3) يتوفر في البنك عدد كاف من الحواسيب لإنجاز العمل (الرفاعي وعكو، 2019)
- 1-4) يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل العاملين في البنك (جبوري، 2009)
- 1-5) البرامج المستخدمة في البنك تساعد في أداء المهام (الحجي، 2019).
- 1-6) تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في البنك (الحجي، 2019).

(2) دعم الإدارة:

- 2-1) يعزز البنك من خلال ثقافته التنظيمية على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..). (العتيبي، 2010).
- 2-2) يوفر البنك الدعم المالي المطلوب لتأمين أنظمة تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..). (العتيبي، 2010).
- 2-3) يستعين البنك ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله (جبوري، 2009).
- 2-4) يقوم البنك باستخدام اجهزة ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرائق (جبوري، 2009)
- 2-5) لدى البنك مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقا لما يحتاج اليه (جبوري، 2009).

(3) التدريب:

- 3-1) يهتم البنك بتدريب العاملين وتأهيلهم على استخدام البرمجيات بكفاءة (جبوري، 2009).
- 3-2) يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية خاصة لاستخدام الوسائل الالكترونية (الحجي، 2019).
- 3-3) يوفر البنك الموارد المالية الكافية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..). (الحجي، 2019).

3-4) يستخدم البنك وسائل مختلفة للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..). (المصول، 2019).

- أداء العاملين:

4) حجم الأداء:

- 4-1) أسعى إلى مضاعفة جهودي لإنجاز كمية أكبر من المهام الموكلة إلي (مخول، 2019).
- 4-2) أراقب الوقت لأدرك حجم الأداء المنجز للمهام الموكلة إلي (مخول، 2019).
- 4-3) يُعتبر حجم العمل اليومي الذي أنجزه جيداً (عفيفة، 2019).

5) جودة الأداء:

- 5-1) أسعى لتنفيذ مهامي الموكلة إلي وفقاً لمعايير الجودة العالمية (مخول، 2019).
- 5-2) أعمل على زيادة كفاءتي في إنجاز المهام الموكلة إلي من خلال الخضوع للدورات التدريبية (مخول، 2019)
- 5-3) أتمتع بالمهارات الضرورية لتنفيذ مهامي في العمل (علوش، 2019).

6) سرعة الأداء:

- 6-1) أبتعد عن التراخي والتأجيل لإتمام مهامي الموكلة إلي (مخول، 2019).
- 6-2) أضع جدولاً زمنياً لإنجاز مهامي حسب أولوياتها (مخول، 2019).
- 6-3) أقوم ببذل الجهد الكافي لإنجاز مهامي في الوقت المحدد (علوش، 2019).

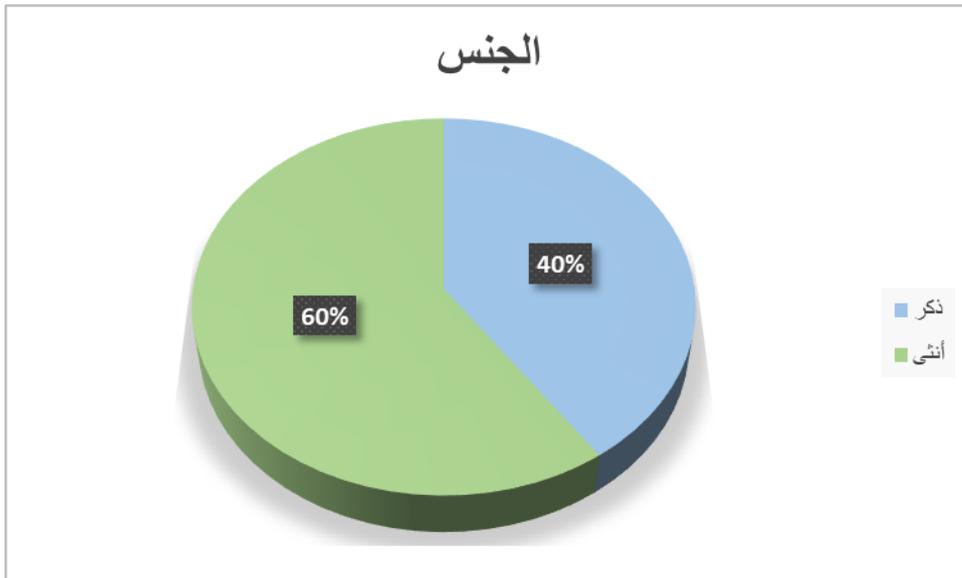
4 الدراسة الإحصائية للبحث:

تم توزيع 180 استبانة على موظفي قطاع البنوك التقليدية الخاصة في مدينة دمشق، وقد تم استرداد 120 استبانة قابلة للتحليل بمعدل استرداد 67% وهي نسبة مقبولة، وقد توزع المستجيبين الـ 120 بين عدة بنوك تقليدية (غير إسلامية) وهي (بيبلوس، بيمو، عودة، فرنسبنك...)، وبعد الحصول على النتائج الضرورية لاستكمال البحث، تم إجراء العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS النسخة 25 على جميع محاور البحث الستة التي تم ذكرها وتوضيحها في الفقرة السابقة، وذلك بهدف اختبار الفرضيات ودراسة النتائج للتمكن من تقديم التوصيات الجيدة والتي تتناسب مع النتائج التي تم الحصول عليها.

4.1 المواصفات الديموغرافية للعينة:

4.1.1 الجنس:

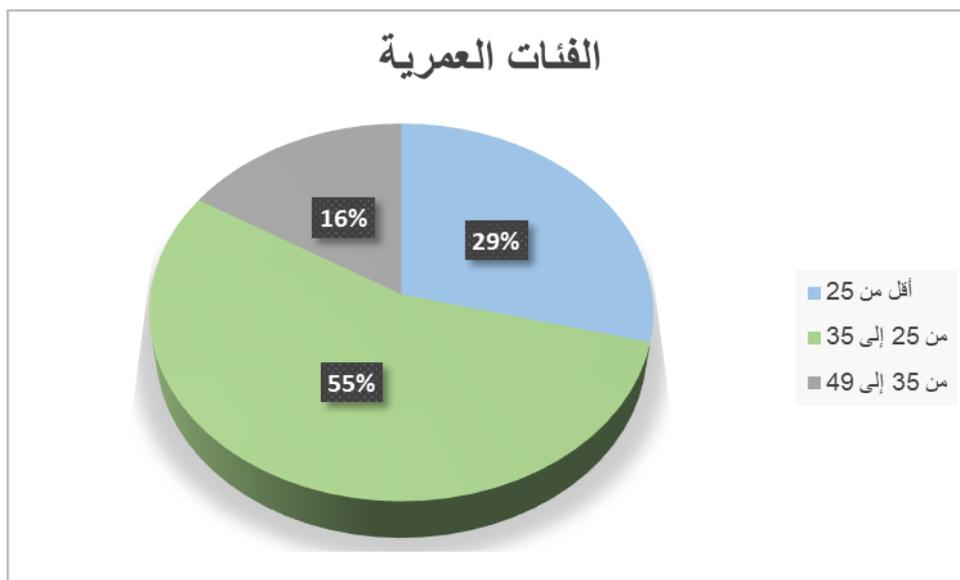
الشكل رقم (3): النسبة المئوية لجنس عينة البحث



المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

تألفت عينة الدراسة من 40% ذكور، و60% إناث، أي أن غالبية أفراد العينة هم من الإناث، هذا وقد توزعت فئاتهم العمرية كما يظهر في المخطط البياني التالي:

الشكل رقم (4): النسبة المئوية للفئات العمرية لعينة البحث

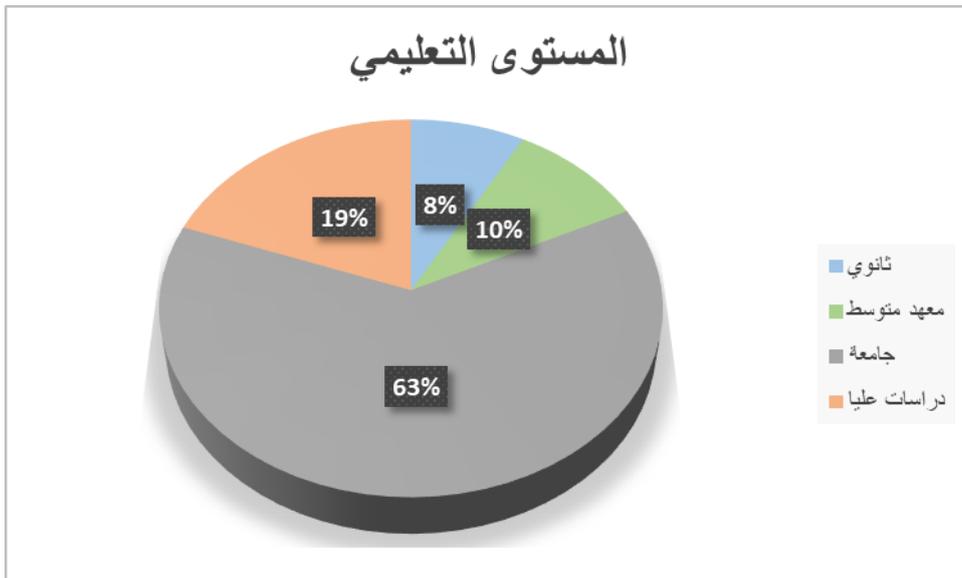


المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الواضح من المخطط البياني السابق أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين الـ 25 والـ 35 سنة وذلك بنسبة 55% أي أن نصف العينة المدروسة تقريباً هم من هذه الفئة العمرية، أما بالنسبة للأشخاص الذين أعمارهم أقل من 25 فكانت نسبتهم 29%، ثم يأتي الأشخاص الذين تراوحت أعمارهم بين 35 و 49 في النهاية لتكون نسبتهم هي 16% من العدد الكلي لأفراد العينة، أي أن الغالبية في عينة الدراسة هم من فئة الشباب حيث تم ملاحظة انعدام وجود مستويات عمرية متقدمة مثل الشيوخ أو الأشخاص الذين تجاوزوا الخمسين من العمر.

4.1.3 المستوى التعليمي:

الشكل رقم (5): النسبة المئوية للمستوى التعليمي لعينة البحث

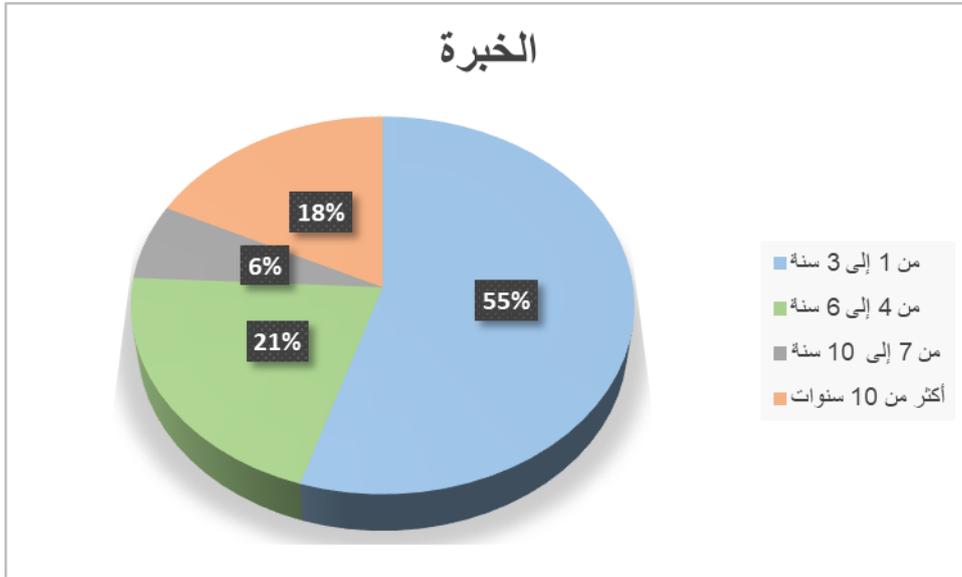


المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

أما بالنسبة للمستوى التعليمي فقد تبين أن المستويات التعليمية لأفراد العينة كانت بأغلبها من حملة الشهادة الجامعية بأغلبية 63%، أما 19% فكانوا من حملة شهادة الدراسات العليا، ليأتي بعدها حملة شهادة المعهد المتوسط بنسبة 10%، وأخيراً يأتي الأشخاص ذوي حملة الشهادة الثانوية وذلك بنسبة 8%، ومما سبق يتوضح أن غالبية أفراد العينة هم من الطبقة المثقفة.

4.1.4 عدد سنوات الخدمة (الخبرة):

الشكل رقم (6): النسبة المئوية لعدد سنوات الخدمة (الخبرة) لعينة البحث



المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

في ما يتعلق بعدد سنوات الخدمة (الخبرة) فبعد تحليل عينة البحث تبين أن غالبية المستجيبين تراوحت عدد سنوات خدمتهم بين السنة وال 3 سنوات وذلك بنسبة 55% أي أن نصف العينة تقريباً هم من هذه الفئة، ثم يأتي الأشخاص ذوي الخبرة من 4 سنوات إلى 6 سنوات بنسبة 21%، يليها الأشخاص ذوي الخبرة التي تتجاوز ال 10 سنوات بنسبة 18%، وفي النهاية توجد الفئة من الأشخاص الذين تراوحت سنوات خبرتهم بين ال 7 سنوات وال 10 سنوات وكانت نسبتهم 6% من مجمل أفراد العينة، ومنه تم استنتاج وجود توجه لتوظيف الفئة الشابة التي لا تتجاوز عدد سنوات خبرتهم ال 3 سنوات.

4.2 ثبات الاستبانة:

لمعرفة درجة وثوقية وثبات محاور الاستبانة تم تطبيق اختبار ألفا كرونباخ عليها، فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (1): اختبار ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	المحور
0.756	البنية التحتية
0.816	دعم الإدارة
0.891	التدريب
0.826	تكنولوجيا المعلومات
0.578	حجم الأداء
0.664	جودة الأداء
0.741	سرعة الأداء
0.807	أداء العاملين

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق يتضح أن جميع المحاور التي تم تقسيمها تبعاً لأبعاد كل من المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع) لها جميعاً درجة ثبات ووثوقية مقبولة (كون معامل ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي تقريباً 0.6).

4.3 توجه الإجابات:

لمعرفة توجه إجابات المستجيبين وآرائهم (هل تتجه نحو الموافقة، الحياد....) على جميع محاور البحث، سيتم احتساب كل من المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، واختبار one sample T-Test لمحاور الاستبانة، ولكن قبل ذلك سيتم تحديد درجات الموافقة لعبارات المقياس كما يلي:

$$\text{المدى/عدد عبارات المقياس} = 5/(1-5) = 0.8$$

أي أن قيم المتوسط الحسابي للمقياس هي كالتالي:

- غير موافق بشدة: من 1 حتى 1.80

- غير موافق: من 1.81 حتى 2.60

- محايد: من 2.61 حتى 3.40

- موافق: من 3.41 حتى 4.20

- موافق بشدة: من 4.21 حتى 5

وقد كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (2): المحور الأول (البنية التحتية)

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الأول
معنوي	.000	موافق بشدة	.561	4.31	1- يوفر البنك الحماية اللازمة للبيانات
معنوي	.000	موافق	.507	4.15	2- تتوفر التجهيزات اللازمة لمواجهة الأزمات الطارئة المتعلقة بأمن المعلومات
معنوي	.000	موافق بشدة	.710	4.39	3- يتوفر في البنك عدد كاف من الحواسيب لإنجاز العمل
معنوي	.000	موافق	.603	4.11	4- يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل العاملين في البنك
معنوي	.000	موافق بشدة	.564	4.24	5- البرامج المستخدمة في البنك تساعد في أداء المهام
معنوي	.000	موافق	.791	4.11	6- تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في البنك
معنوي	.000	موافق بشدة	.42313	4.2177	البنية التحتية

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر من الجدول السابق موافقة المستجيبين بشدة على أن البنك الذي يعملون فيه يوفر الحماية اللازمة للبيانات، كما أنه يوفر عدد كاف من الحواسيب لإنجاز العمل، وأن البرامج المستخدمة تساعد في أداء المهام.

كما وافق المستجيبون على توفر التجهيزات اللازمة لمواجهة الأزمات الطارئة المتعلقة بأمن المعلومات، وإمكانية الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبلهم، وتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجاتهم في العمل. وقد جاء الانحراف المعياري في جميع الإجابات صغيراً، مما يدل على أن الإجابات جميعها متجانسة، ومتقاربة من متوسطها الحسابي.

كما أن جميع الإجابات جاءت معنوية لكون Sig. أصغر من 0.05.

الجدول رقم (3): المحور الثاني (دعم الإدارة)

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني
معنوي	.000	موافق بشدة	.523	4.39	7- يعزز البنك من خلال ثقافته التنظيمية على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
معنوي	.000	موافق	.772	4.16	8- يوفر البنك الدعم المالي المطلوب لتأمين أنظمة تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
معنوي	.000	موافق	.757	4.02	9- يستعين البنك ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله
معنوي	.000	موافق	.779	4.02	10- يقوم البنك باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرائق
معنوي	.000	موافق	.775	4.08	11- لدى البنك مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقاً لما يحتاج إليه
معنوي	.000	موافق	.55272	4.1323	دعم الإدارة

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

بالملاحظة من الجدول السابق sig. أصغر من 0.05 وبالتالي تكون جميع الإجابات معنوية وسيتوضح توجه كل إجابة بالاعتماد على المتوسط الحسابي لها والانحراف المعياري، حيث لوحظ أن الانحراف المعياري لجميع العبارات صغير مما يعني أن جميعها متجانسة ومتقاربة من متوسطها الحسابي.

كما أن المستجيبين موافقين وبشدة على أن البنك يعزز من خلال ثقافته التنظيمية على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

بالإضافة إلى موافقتهم على أن البنك يوفر الدعم المالي المطلوب لتأمين أنظمة تكنولوجيا المعلومات، استعانة البنك ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله، قيام البنك باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرائق وامتلاك البنك لمبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقاً لما يحتاج إليه.

الجدول رقم (4): المحور الثالث (التدريب)

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثالث
معنوي	.000	موافق	.765	4.19	12- يهتم البنك بتدريب العاملين وتأهيلهم على استخدام البرمجيات بكفاءة
معنوي	.000	موافق	.918	4.10	13- يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية خاصة لاستخدام الوسائل الالكترونية
معنوي	.000	موافق	.914	4.13	14- يوفر البنك الموارد المالية الكافية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
معنوي	.000	موافق	.713	4.02	15- يستخدم البنك وسائل مختلفة للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
معنوي	.000	موافق	.66306	4.1258	التدريب

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الواضح من الجدول السابق أن الانحراف المعياري لجميع العبارات صغير مما يعني أن جميع الإجابات متجانسة ومتقاربة وتتجمع حول المتوسط الحسابي، كما أن ال sig. أصغر من 0.05 في جميع العبارات مما يعني أن العبارات ذات معنوية وذات توجه كما يلي:

بالنظر إلى المتوسطات الحسابية لكل عبارة تبين أن المستجيبين موافقين على وجود اهتمام من قبل البنك بموضوع تدريب العاملين وتأهيلهم على استخدام البرمجيات بكفاءة، قيام البنك بتنظيم دورات تدريبية خاصة لاستخدام الوسائل الالكترونية، توفير البنك الموارد المالية الكافية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى استخدامه لوسائل مختلفة للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (5): المحور الرابع (حجم الأداء)

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الرابع
معنوي	.000	موافق بشدة	.710	4.29	16- أسعى إلى مضاعفة جهودي لإنجاز كمية أكبر من المهام الموكلة إلي
معنوي	.000	موافق بشدة	.734	4.23	17- أراقب الوقت لأدرك حجم الأداء المنجز للمهام الموكلة إلي
معنوي	.000	موافق بشدة	.518	4.27	18- يُعتبر حجم العمل اليومي الذي أنجزه جيدا
معنوي	.000	موافق بشدة	.46806	4.2634	حجم الأداء

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن الانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا المحور صغيرة مما يدل على أن الإجابات كانت متجانسة ومتقاربة من بعضها البعض بحيث أنها تتجمع حول المتوسط الحسابي، كما أن sig. في جميع العبارات أصغر من 0.05 مما يعني أن جميع العبارات ذات معنوية.

كما يوضح الجدول السابق أن المستجيبين يوافقون وبشدة على أنهم يسعون لمضاعفة جهودهم لإنجاز كمية أكبر من المهام الموكلة إليهم، مراقبتهم للوقت لإدراك حجم الأداء المنجز بالإضافة إلى اعتبارهم أن حجم العمل اليومي المنجز من قبلهم جيد.

الجدول رقم (6): المحور الخامس (جودة الأداء)

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الخامس
معنوي	.000	موافق بشدة	.520	4.37	19- أسعى لتنفيذ مهامي الموكلة إلي وفقاً لمعايير الجودة العالمية
معنوي	.000	موافق بشدة	.575	4.35	20- أعمل على زيادة كفاءتي في إنجاز المهام الموكلة إلي من خلال الخضوع للدورات التدريبية
معنوي	.000	موافق بشدة	.491	4.39	21- أتمتع بالمهارات الضرورية لتنفيذ مهامي في العمل
معنوي	.000	موافق بشدة	.40983	4.3710	جودة الأداء

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

بالملاحظة من الجدول السابق المستجيبون موافقون وبشدة على أنهم يسعون لتنفيذ المهام الموكلة إليهم وفقاً لمعايير الجودة العالمية، زيادة كفاءتهم في إنجاز أعمالهم من خلال الخضوع لدورات تدريبية بالإضافة إلى تمتعهم بالمهارات الضرورية لتنفيذ مهامهم في العمل.

كما أن الانحراف المعياري في جميع الإجابات صغير، مما يدل على أن الإجابات جميعها متجانسة، ومقاربة من متوسطها الحسابي.

وجميع الإجابات جاءت معنوية لكون Sig. أصغر من 0.05.

الجدول رقم (7): المحور السادس (سرعة الأداء)

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور السادس
معنوي	.000	موافق بشدة	.603	4.35	22- أبتعد عن التراخي والتأجيل لإتمام مهماتي الموكلة إلي
معنوي	.000	موافق	.721	4.19	23- أضع جدولاً زمنياً لإنجاز مهماتي حسب أولوياتها
معنوي	.000	موافق بشدة	.707	4.37	24- أقوم ببذل الجهد الكافي لإنجاز مهماتي في الوقت المحدد
معنوي	.000	موافق بشدة	.55087	4.3065	سرعة الأداء

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

أما بالنسبة للمحور الأخير فواضح أن sig. أصغر من 0.05 مما يعني وجود دلالات معنوية لعبارات هذا المحور، كما أن الانحرافات المعيارية للعبارات صغيرة مما يدل على تجانس الإجابات وتجمعها وتقاربها من المتوسط الحسابي.

كما أن المستجيبين يوافقون وبشدة على أنهم يبتعدون عن التراخي والتأجيل لإتمام مهماتهم، قيامهم ببذل الجهد الكافي لإنجاز المهام الموكلة إليهم، كما أنهم يوافقون على أنهم يقومون بوضع جدول زمني لإنجاز مهماتهم حسب أولوياتها.

4.4 اختبار الفرضيات:

سيتم في هذه الفقرة اختبار صحة الفرضيات الأربعة الأساسية للبحث بالإضافة إلى الفرضيات المتفرعة عنها كما يلي:

4.4.1 الفرضية الرئيسية الأولى:

تتعلق الفرضية الرئيسية الأولى بدراسة وجود علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) وأداء العاملين، ومعرفة طبيعة هذه العلاقة ودرجة قوتها في حال وجودها، ونص الفرضية هو كالتالي:

H1: يوجد ارتباط معنوي عام بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستوى أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق

حيث سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى السابقة باستخدام اختبار الارتباط الداخلي كما يلي:

الجدول رقم (8): اختبار الارتباط الداخلي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين

Correlations					
		Infrastructure	Management support	Training	performance
Infrastructure	Pearson Correlation	1	.639**	.637**	.400**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001
	N	120	120	120	120
Management support	Pearson Correlation	.639**	1	.648**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
Training	Pearson Correlation	.637**	.648**	1	.516**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
performance	Pearson Correlation	.400**	.593**	.516**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	120	120	120	120

المصدر: من برنامج SPSS

(1) من الجدول السابق يتضح وجود دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين، حيث أن $Sig < 0.05$ ومنه يتم رفض فرضية العدم التي تقول:

لا يوجد علاقة ارتباط معنوي بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين ومنه تبين وجود علاقة معنوية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين، كما أن هذه العلاقة طردية، لكون معامل الارتباط موجب، والعلاقة ضعيفة لكون $R=0.4$.

(2) يوجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين دعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين، حيث أن $Sig < 0.05$ ومنه يتم رفض فرضية العدم التي تقول:

لا يوجد علاقة ارتباط معنوي بين دعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين أي أنه توجد علاقة معنوية بين دعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين، علماً أن هذه العلاقة طردية لكون معامل الارتباط $R=0.593$ موجب والعلاقة متوسطة القوة.

(3) يوجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين، حيث أن $Sig < 0.05$ ومنه يتم رفض فرضية العدم التي تقول:

لا يوجد علاقة ارتباط معنوي بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين أي أنه توجد علاقة معنوية بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين، علماً أن هذه العلاقة طردية لكون معامل الارتباط موجب، حيث أن $R=0.516$ ، وهي علاقة متوسطة القوة.

4.4.2 الفرضية الرئيسية الثانية:

تتعلق الفرضية الرئيسية الثانية بدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات وأبعادها (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب) على أداء العاملين، ومعرفة طبيعة هذا الأثر ودرجة قوته في حال وجوده، ونص الفرضية الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية الثلاث المتعلقة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات هو كالتالي:

H2: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H21: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

H22: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

H23: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

وفيما يلي سيتم اختبار الفرضيات الفرعية أولاً وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط كالتالي:

4.4.2.1 أثر توفر البنية التحتية على أداء العاملين:

H21: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط على (البنية التحتية وأداء العاملين) وذلك لدراسة إن كان يوجد أثر للبنية التحتية على أداء العاملين فظهرت الجداول التالية:

الجدول رقم (9): جدول Coefficients التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين البنية التحتية وأداء العاملين

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.781	.452	6.152	.000
	Infrastructure	.360	.107	.400	3.378

a. Dependent Variable: performance

المصدر: من برنامج SPSS

واضح من الجدول أن sig. أصغر من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم، أي يتم قبول الفرضية H21 التي تقول:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

وذلك بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01 ومنه تكون معادلة الانحدار الخطي بالشكل التالي:

$$\text{Performance} = 2.781 + 0.360 (\text{Infrastructure})$$

أي أنه كلما زادت البنية التحتية المتواجدة في المنظمة وحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة أداء العاملين بمقدار 0.360.

الجدول رقم (10): جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين البنية التحتية وأداء العاملين

B	R Square	R	Sig.	البعد الأول للمتغير المستقل
.360	0.160	0.400	0.001	البنية التحتية

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

واضح من الجدول السابق أن الأثر طردي لكون إشارة B موجبة، وبالتالي كلما تحسنت البنية التحتية المتواجدة في المنظمة كلما زاد معها أداء العاملين، علماً أن معامل الارتباط بيرسون R يشير أن الارتباط ضعيف، وحجم الأثر يدل على أن البنية التحتية تؤثر بنسبة 16% على أداء العاملين.

4.4.2.2 أثر دعم الإدارة على أداء العاملين:

H22: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط على (دعم الإدارة وأداء العاملين) وذلك لدراسة إن كان يوجد أثر لدعم الإدارة على أداء العاملين فظهرت الجداول التالية:

الجدول رقم (11): جدول **Coefficients** التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين دعم الإدارة وأداء العاملين

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.611	.299		8.730	.000
	Management support	.409	.072	.593	5.698	.000

a. Dependent Variable: Performance

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول sig. أصغر من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم، ومنه يتم قبول الفرضية H22 التي تقول:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

وذلك بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01

ومنه تكون معادلة الانحدار الخطي بالشكل التالي:

$$\text{Performance} = 2.611 + 0.409 (\text{Management support})$$

أي أنه كلما زاد دعم الإدارة لتواجد تكنولوجيا المعلومات وحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة أداء العاملين بمقدار 0.409.

الجدول رقم (12): جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين دعم الإدارة وأداء العاملين

البعء الثاني للمتغير المستقل	Sig.	R	R Square	B
دعم الإدارة	0.000	0.593	0.351	0.409

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق واضح أن الأثر طردي لكون إشارة B موجبة، وبالتالي كلما زاد دعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك كلما زاد معها أداء العاملين، علماً أن معامل الارتباط بيرسون R يشير إلى أن الارتباط متوسط القوة، وحجم الأثر يدل على أن دعم الإدارة يؤثر بنسبة 35% على أداء العاملين.

4.4.2.3 أثر التدريب على أداء العاملين:

H23: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط على (التدريب وأداء العاملين) وذلك لدراسة إن كان يوجد أثر للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين فظهرت الجداول التالية:

الجدول رقم (13): جدول Coefficients التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين التدريب وأداء العاملين

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.076	.266		11.576	.000
	Training	.297	.064	.516	4.668	.000

a. Dependent Variable: Performance

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول sig. أصغر من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم، ومنه يتم قبول الفرضية H23 التي تقول:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

وذلك بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01

ومنه تكون معادلة الانحدار الخطي بالشكل التالي:

$$\text{Performance} = 3.076 + 0.297 (\text{Training})$$

أي أنه كلما زاد التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك وحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة أداء العاملين بمقدار 0.297.

الجدول رقم (14): جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين التدريب وأداء العاملين

B	R Square	R	Sig.	البعد الثالث للمتغير المستقل
0.297	0.266	0.516	0.000	التدريب

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق واضح أن الأثر طردي لكون إشارة B موجبة، وبالتالي كلما زاد التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك كلما زاد معها أداء العاملين، علماً أن معامل الارتباط بيرسون R يشير أن الارتباط متوسط القوة، وحجم الأثر يدل على أن التدريب يؤثر بنسبة 27% على أداء العاملين.

وبالتالي وبعد اختبار الفرضيات الفرعية الثلاث وملاحظة وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين، سيتم اختبار الفرضية الأساسية الثانية في البحث والتي تقول:

H2: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

ولاختبار هذه الفرضية تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط كالتالي:

الجدول رقم (15): جدول Coefficients التابع لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.359	.350		6.746	.000
	Information technology	.467	.084	.585	5.589	.000

a. Dependent Variable: Performance

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول sig. أصغر من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم، ومنه يتم قبول الفرضية H2 التي تقول:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

وذلك بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01 ومنه تكون معادلة الانحدار الخطي بالشكل التالي:

$$\text{Performance} = 2.359 + 0.467 (\text{Information technology})$$

أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك وحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة أداء العاملين بمقدار 0.467

الجدول رقم (16): جدول توضيحي لتحليل الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين

B	R Square	R	Sig.	المتغير المستقل
0.467	0.342	0.585	0.000	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق واضح أن الأثر طردي لكون إشارة B موجبة، وبالتالي كلما زادت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك كلما زاد معها أداء العاملين، علماً أن معامل الارتباط بيرسون R يشير أن الارتباط متوسط القوة، وحجم الأثر يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بنسبة 34% على أداء العاملين.

4.4.3 الفرضية الرئيسية الثالثة:

تتعلق الفرضية الرئيسية الثالثة بدراسة وجود اختلافات في آراء المستجيبين (عينة من موظفي قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق) حول تكنولوجيا المعلومات باختلاف جنسهم، عمرهم، مستوى التعليم والخبرة ونص الفرضية هو كالتالي:

H3: توجد فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

4.4.3.1 اختبار وجود فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس الجنس:

لاختبار ذلك تم تطبيق independent samples t-test على المتغير الكمي تكنولوجيا المعلومات والمتغير الجنس فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (17): اختبار T للعينات الإحصائية المستقلة (تكنولوجيا المعلومات، الجنس)

		Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
Information technology	Equal variances assumed	1.489	.227	-1.762	.083	-.21438	-.45770	.02895
	Equal variances not assumed			-1.798	.078	-.21438	-.45335	.02459

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار Leven هي Sig.=0.227 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق وبالتالي تتم قراءة Sig=0.083 من السطر الأول وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يتم رفض فرضية

العدم أي أنه لا يوجد دلالة إحصائية لوجود فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس الجنس.

4.4.3.2 اختبار وجود فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس الفئة العمرية:

لاختبار ذلك تم تطبيق اختبار One Way ANOVA على المتغير الكمي تكنولوجيا المعلومات والمتغير العمر فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (18): اختبار ليفين (تكنولوجيا المعلومات، العمر)

Test of Homogeneity of variances

	Levene Statistic	Sig.
Information technology	.384	.683

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن $Sig=0.683$ لاختبار ليفين وهو أكبر من 0.05 وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق.

الجدول رقم (19): اختبار One Way ANOVA (تكنولوجيا المعلومات، العمر)

ANOVA

Information technology				
	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.086	.543	2.494	.091
Within Groups	12.845	.218		
Total	13.932			

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق كانت أكبر من 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس الفئة العمرية.

4.4.3.3 اختبار وجود فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس المستوى التعليمي:

لاختبار ذلك تم تطبيق اختبار One Way ANOVA على المتغير الكمي تكنولوجيا المعلومات والمتغير المستوى التعليمي فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (20): اختبار ليفين (تكنولوجيا المعلومات، المستوى التعليمي)

Test of Homogeneity of variances

	Levene Statistic	Sig.
Information technology	.262	.853

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق واضح أن Sig=0.853 لا اختبار ليفين وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق.

الجدول رقم (21): اختبار One Way ANOVA (تكنولوجيا المعلومات، المستوى التعليمي)

ANOVA

Information technology				
	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.101	.700	3.433	.023
Within Groups	11.831	.204		
Total	13.932			

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق كانت أصغر من 0.05، وF أكبر من الواحد وبالتالي يوجد فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس المستوى التعليمي.

الجدول رقم (22): اختبار Bonferroni

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Information technology						
Bonferroni						
تعليم (I)	تعليم (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ثانوي	معهد متوسط	-.71296	.27348	.070	-1.4601	.0341
	جامعة	-.42564	.21454	.312	-1.0117	.1604
	دراسات عليا	-.68704*	.24041	.035	-1.3438	-.0303
معهد متوسط	ثانوي	.71296	.27348	.070	-.0341	1.4601
	جامعة	.28732	.19806	.914	-.2537	.8284
	دراسات عليا	.02593	.22582	1.000	-.5910	.6428
جامعة	ثانوي	.42564	.21454	.312	-.1604	1.0117
	معهد متوسط	-.28732	.19806	.914	-.8284	.2537
	دراسات عليا	-.26140	.14909	.509	-.6687	.1459
دراسات عليا	ثانوي	.68704*	.24041	.035	.0303	1.3438
	معهد متوسط	-.02593	.22582	1.000	-.6428	.5910
	جامعة	.26140	.14909	.509	-.1459	.6687

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من برنامج SPSS

بالملاحظة من الجدول السابق توجد فروقات ذات دلالة معنوية في إجابات الأفراد الحاصلين على الشهادة الثانوية والأفراد الحاصلين على شهادة دراسات عليا.

الجدول رقم (23): المتوسط الحسابي لآراء كل فئة حسب المستوى التعليمي

Information technology	Mean
ثانوي	3.6889
معهد متوسط	4.4019
جامعة	4.1145
دراسات عليا	4.3759
Total	4.1586

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق تبين أن فئة الأشخاص الحاصلين على شهادة معهد متوسط والدراسات العليا موافقون وبشدة على أن تكنولوجيا المعلومات تتمتع ب (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب)، أما فئة الأشخاص الحاصلين على شهادة ثانوية والجامعية فهم موافقون على أن تكنولوجيا المعلومات تتمتع ب (البنية التحتية، دعم الإدارة، التدريب).

4.4.3.4 اختبار وجود فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس الخبرة:

لاختبار ذلك تم تطبيق اختبار One Way ANOVA على المتغير الكمي تكنولوجيا المعلومات والمتغير الخبرة فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (24): اختبار ليفين (تكنولوجيا المعلومات، الخبرة)

Test of Homogeneity of variances		
	Levene Statistic	Sig.
Information technology	1.031	.386

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق Sig=0.386 لاختبار ليفين وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق.

الجدول رقم (25): اختبار One Way ANOVA (تكنولوجيا المعلومات، الخبرة)

ANOVA

Information technology				
	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.925	.308	1.376	.259
Within Groups	13.006	.224		
Total	13.932			

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق كانت أكبر من 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات على أساس الخبرة.

مما سبق تبين وجود اختلاف في الآراء حول تكنولوجيا المعلومات في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية، وبالتفصيل من الواضح أنه لا يوجد اختلاف على صعيد الجنس، العمر والخبرة وإنما الاختلاف هو على صعيد المستوى التعليمي كما تم شرحه سابقاً.

4.4.4 الفرضية الرئيسية الرابعة:

تتعلق الفرضية الرئيسية الرابعة بدراسة وجود اختلافات في أداء العاملين (المستجيبين وهم عينة من موظفي قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق) باختلاف جنسهم، عمرهم، مستوى التعليم والخبرة ونص الفرضية هو كالتالي:

H4: يختلف مستوى أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

4.4.4.1 اختبار وجود فروق جوهرية في أداء العاملين على أساس الجنس:

لاختبار ذلك تم تطبيق independent samples t-test على المتغير الكمي أداء العاملين ومتغير الجنس فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (26): اختبار T للعينات الإحصائية المستقلة (أداء العاملين، الجنس)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
performance	Equal variances assumed	.637	.428	-1.906	.061	-.18426	-.37765	.00913
	Equal variances not assumed			-1.892	.064	-.18426	-.37982	.01129

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار Leven هي Sig.=0.428 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق وبالتالي تتم قراءة Sig=0.061 من السطر الأول وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم أي أنه لا يوجد دلالة إحصائية لوجود فروق جوهرية للأداء على أساس الجنس.

4.4.4.2 اختبار وجود فروق جوهرية في أداء العاملين على أساس الفئة العمرية:

لاختبار ذلك تم تطبيق اختبار One Way ANOVA على المتغير الكمي أداء العاملين والمتغير العمر فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (27): اختبار ليفين (أداء العاملين، العمر)

Test of Homogeneity of variances		
	Levene Statistic	Sig.
Performance	2.000	.144

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق Sig=0.144 لاختبار ليفين وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق.

الجدول رقم (28): اختبار One Way ANOVA (أداء العاملين، العمر)

ANOVA

Performance				
	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.414	.207	1.442	.245
Within Groups	8.460	.143		
Total	8.874			

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق كانت أكبر من 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية في الأداء على أساس الفئة العمرية.

4.4.4.3 اختبار وجود فروق جوهرية في أداء العاملين على أساس المستوى التعليمي:

لاختبار ذلك تم تطبيق اختبار One Way ANOVA على المتغير الكمي أداء العاملين والمتغير المستوى التعليمي فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (29): اختبار ليفين (أداء العاملين، المستوى التعليمي)

Test of Homogeneity of variances		
	Levene Statistic	Sig.
Performance	.496	.687

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق Sig=0.687 لاختبار ليفين وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق.

الجدول رقم (30): اختبار One Way ANOVA (أداء العاملين، المستوى التعليمي)

ANOVA				
Performance				
	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.371	.124	.844	.476
Within Groups	8.503	.147		
Total	8.874			

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق كانت أكبر من 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية في الأداء على أساس المستوى التعليمي.

4.4.4.4 اختبار وجود فروق جوهرية في أداء العاملين على أساس الخبرة:

لاختبار ذلك تم تطبيق اختبار One Way ANOVA على المتغير الكمي أداء العاملين والمتغير الخبرة فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول رقم (31): اختبار ليفين (أداء العاملين، الخبرة)

Test of Homogeneity of variances

	Levene Statistic	Sig.
Performance	.307	.820

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق Sig=0.820 لاختبار ليفين وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تقول لا يوجد اختلاف في التباينات، أي أن شرط تساوي التباينات محقق.

الجدول رقم (32): اختبار One Way ANOVA (أداء العاملين، الخبرة)

ANOVA

Performance				
	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.751	.250	1.788	.160
Within Groups	8.123	.140		
Total	8.874			

المصدر: من برنامج SPSS

من الجدول السابق يظهر أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق كانت أكبر من 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية في الأداء على أساس الخبرة.

مما سبق تبين أن الفرضية H4 غير صحيحة وأنه لا يختلف مستوى أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية .

نتائج البحث:

بعد تحليل إجابات المستجيبين إحصائياً باستخدام برنامج SPSS واختبار صحة الفرضيات خلص البحث إلى النتائج التالية:

(1) يتمتع قطاع البنوك الخاصة التقليدية في مدينة دمشق ببنية تحتية قوية ومهينة بشكل جيد بجميع مستلزمات تكنولوجيا المعلومات.

(2) يوجد اهتمام ودعم من قبل إدارات البنوك الخاصة التقليدية في محافظة دمشق لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام اليومية المطلوبة من الموظفين.

(3) تهتم إدارات البنوك في قطاع البنوك الخاصة التقليدية بتدريب موظفيها تدريباً جيداً على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

(4) توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين البنية التحتية المتوفرة لتكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين.

(5) توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة القوة بين دعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين.

(6) توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة القوة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين.

(7) يوجد أثر موجب ضعيف لتواجد بنية تحتية جيدة لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق.

(8) يوجد أثر موجب متوسط القوة لدعم إدارات بنوك القطاع الخاص التقليدي في مدينة دمشق لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.

(9) يوجد أثر موجب متوسط القوة لاهتمام إدارات قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق بناحية التدريب الجيد على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.

(10) وضحت نتائج التحليل الإحصائي أن بعد دعم الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر الأكبر بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بنسبة 35%، يليه بعد التدريب بنسبة 27% ثم يليه بعد البنية التحتية وذلك بنسبة 16%.

(11) يوجد أثر موجب متوسط القوة لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق بنسبة 34%.

(12) توجد فروقات ذات دلالة معنوية في رأي أفراد العينة بتكنولوجيا المعلومات المتواجدة في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية، حيث أظهرت النتائج أن هذه الفروقات تتعلق بمستوى التعليم وخاصة بين الأفراد الحاصلين على الشهادة الثانوية والأفراد الحاصلين على شهادة دراسات عليا.

13) لا توجد فروقات ذات دلالة معنوية في أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

التوصيات:

1) لا بد أن تحافظ البنوك على المستوى العالي من الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات الذي تقدمه نظراً لطبيعة عمل البنوك الدقيقة والحساسة حيث أن تعاملاتها مالية والخطأ في هذا الموضوع يعد فادحاً، ومن هذا المنطلق لا بد للبنوك أن تستمر بتقديم الاهتمام الدائم بتكنولوجيا المعلومات وتطويرها بشكل دائم بالإضافة إلى مواكبة كل جديد في هذا المجال نظراً للتقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات ووجود اكتشافات جديدة وحديثة بشكل دائم في هذا المجال.

2) على الرغم من كون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هي ذات الأثر الأقل بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات إلا أنه يجب عدم إغفال هذه الناحية والاستمرار بتطوير تكنولوجيا المعلومات وشراء كل ما تحتاجه البنوك من بنية تحتية تكنولوجية ضرورية حيث أنها تعتبر الأساس والأداة التي تجعل سير العمل أسهل.

3) يجب على إدارات قطاع البنوك الخاصة التقليدية الاستمرار بتقديم الدعم اللازم وإظهاره بشكل واضح لموظفيها لما له من أثر على أدائهم، فكلما زاد شعور الموظف باهتمام إدارته بتوفير هذا النوع من التكنولوجيا كلما أدى هذا إلى رفع أدائه وزيادة إنتاجيته.

4) كما لا بد عدم إغفال موضوع التدريب الجيد على استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاستمرار بتقديم دورات تدريبية تساعد الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أسهل وأوضح، بالإضافة إلى الاهتمام بموضوع الدورات التدريبية عبر الانترنت وأن لا تقتصر على الدورات التقليدية واقتراح كتب مفيدة في هذا المجال، وفي حال طلب الموظفين تعلم منحنى جديد متعلق بتكنولوجيا المعلومات و مهم لسير العمل فلا بد من مساهمة الإدارة بشكل فوري في مساعدة الموظفين على تعلم هذا المنحنى.

في النهاية يجب التأكيد على ضرورة الاستمرار بالنهج الذي تتبعه البنوك والتأكيد على أهمية ذلك نظراً لكون قطاع عمل البنوك هو قطاع حساس يتعلق بالجانب المالي.

المراجع:

- المراجع العربية:

ابريكو، صالح محمد، إسحاق، أسامة، النصاري، محمد، وأمين، علي. (2018) "أثر الثقافة التنظيمية والتمكين الوظيفي على أداء الموظفين دراسة ميدانية على موظفي المدارس العربية في ماليزيا"، *المجلة الدولية للإدارة و العلوم الإنسانية*. العدد الثالث، الإصدار الثاني، ص 37-50.

أبو الرب، أمينة. وشلاي، عبد القادر. (2020) "تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والافاق"، *الملتقى الدولي الرابع للرقمنة والتحول الاقتصادي*، الجزائر: جامعة الجزائر، ص 1-16.

بختي، إبراهيم. (2005) "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، *المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات*، الجزائر: جامعة ورقلة، ص 312-322.

بلال، زروق 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 – مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، المجلد، 4. العدد، 4، ص 51-68.

بلبخاري، سامي. (2018) "دور التسويق الداخلي في أداء العاملين – دراسة ميدانية لعينة من العاملين في الوكالات السياحية في الجزائر"، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد، 19، ص 55-70.

بلعلياء، خديجة. ومعموري، صورية. (2011) "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال"، *الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة*، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 1-14.

بوسدر، فوزي. حجاب، عيسى. وحمريط، محسن. (2018) "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية"، *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة*، العدد، 5، ص 9-22.

جبوري، ندى إسماعيل. (2009) "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي – دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية". *رسالة ماجستير*، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

الحجي، سومر ماجد. (2019) "دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية – دراسة ميدانية". *رسالة ماجستير*، الجامعة الافتراضية السورية.

الحداد، نور حاتم. (2017) "تقويم الاداء"، مجلة دراسات علوم الرياضة، العدد.13، ص 66-68.

الحميري، بشار عباس. وبريس، أحمد كاظم. (2020) "أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية – دراسة ميدانية على عينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء"، بحوث المؤتمر العلمي الثالث لجامعة أهل البيت، العدد الرابع، العراق: جامعة أهل البيت، ص 347-374.

خالدي، عصام. وغربي، حمزة. (2018) "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد،3. ص 50-61.

الخليفة، محمد أحمد. والفليح، يزيد بن محمد. (2018) "العلاقة بين ممارسة تقييم الأداء والالتزام التنظيمي – دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد.19، ص 44-54.

الخناق، سناء عبد الكريم. (2005) "مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الجزائر: جامعة ورقلة، ص 33-52.

رجم، خالد. ومناصيرية، رشيد. (2018) "واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية – دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود"، مجلة الباحث، ص 1-16.

رشيد، بلال. وحمدنا الله، مرتضى. (2018) "أثر استراتيجيية إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين-دراسة تطبيقية على الكليات الأهلية بالعراق"، مجلة الدراسات العليا، رقم 11، مجلد43، ص 124-143.

الرفايعة، عيد عباس محمود. وصلاح، محمد رجا عبد الرحيم. (2010) "تقييم أداء العاملين في مصانع الألبسة الجاهزة في مدينتي الطفيلة والشوبك جنوب الأردن"، آفاق جديدة للدراسات التجارية، العدد.3-4، ص 118-137.

الرفاعي، عبد الهادي. وعكو، فرح فؤاد. (2014) "أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي دراسة تطبيقية في فرع جبلة لمصرف التسليف الشعبي"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، الإصدار36، ص 267-285.

الرميدي، بسام سمير. وأبو زيد محمد، رضا محمود. (2020) "أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط" مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد الرابع، العدد الأول، ص 1-25.

الزعيبي، حسن علي. (2006) "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين – دراسة تطبيقية في دائرة ضريبية دخل مدينة عمان"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية.

زهيو، عبد الكريم. (2020) "أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وأداء المعلوماتي – دراسة ميدانية لعينة من معلوماتيي 24 مؤسسة اقتصادية بولاية قسنطينة"، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 47، المجلد ب، ص 73-91.

الساعدي، وسام غالي. (2019) "تأثير استخدام الانترنت على طلبة الجامعات – دراسة ميدانية على طلبة قسم الإعلام في كلية الإمام الكاظم"، رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الإمام الكاظم.

شربي، محمد الأمين. رجم، خالد. ودباش، هدى الله. (2018) "تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة الاقتصادية – حالة فرع الكهرباء والغاز بورقلة"، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 7، العدد 3، ص 1-24.

الطائي، مازن هادي كراز. عبد الجبار، رائد فائق. وأحمد، مازن عبد الهادي. (2019) "تقييم الأداء الإداري للقيادات الجامعية من وجهة نظر التدريسيين"، رسالة ماجستير،

طنوس، ونام. (2019) "أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي-دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبيلوس سورية"، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

طويهي، فاطمة. (2015) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت". رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2.

عبيد، دالية كمال فارس. (2017) "واقع الموارد البشرية في الوزارات الفلسطينية وفق النموذج الأمريكي للتميز و علاقته بالأداء حبيب بطاقة الأداء المتوازن"، رسالة ماجستير، جامعة القدس.

العتيبي، عزيزة عبد الرحمن. (2010) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية". رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

عفيفة، علي حسن. (2019) "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019". رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

علوش، عمار حسن. (2019) "أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين – دراسة حالة الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس)". رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

عواد خلف الله، محمود إبراهيم. (2011) "فاعلية نظام تقييم الأداء وأثرها في التميز التنظيمي – دراسة تطبيقية على كلية التربية بجامعة الأقصى. فلسطين"، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى.

قاسمي، محمد منير. ومصطفى، عبد اللطيف. (2019) "أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء المؤسسي بجامعة غرداية"، مجلة آفاق علمية، العدد.3، المجلد.11، ص 782-807.

الكبيسي، صلاح الدين عواد. وداود، فضيلة سلمان. (2018) "دور تكنولوجيا المعلومات في تبني الإبداع – بحث تحليلي لأراء عينة من العاملين في المصارف الخاصة في بغداد"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

محمد، أنهار خير الدين. وعبد داؤد، سهير. (2018) "تكنولوجيا المعلومات والتعليم الإلكتروني"، مجلة العلوم الإدارية العراقية، المجلد،2، العدد،3. ص 1-17.

مخول، جورج أنطوان. (2019) "تأثير تبني اليات إدارة الوقت على أداء الموارد البشرية – دراسة حالة شركة سيرينتل". رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

المصري، سليم. (2019) "تأثير إدارة تنوع الموارد البشرية على أداء العاملين-دراسة حالة العاملين في الأمانة العامة لمحافظة حمص في العام 2019"، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

المصول، ماجد محمود. (2019) "أثر التدوير الوظيفي على أداء الموظفين – دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي". رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

الهاشمي، ليلى عبد الكريم محمد. ومحمد، جمال هداش. (2018) "دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين و زيادة الشمول المالي – دراسة تطبيقية في مصرفي بغداد الأهلي التجاري وأشور الدولي"، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة 2.

- Aral, S. Brynjolfsson, E. & Alstyne, M. V. (2006) "Information technology and information worker productivity", **Information systems research**, P 1-39.
- Barasa, E. O. (2020) "Information technology and public sector corruption in Kenya", **International journal of scientific and engineering research**, P 1-23.
- Farah, B. N. (2019) "Local area networks _ is there a standard?", **The journal of computer information systems**, P 20-23.
- Farhani, F. (2019) "Building employee performance", **International review of management and marketing**, Vol.9, Issue.5, P 52-56.
- Gunjal, B. (2004) "Intranets: A new dimension for library services", **DESIDOC bulletin of information technology**, Vol.24, No.1, P 9-15.
- Khan, H. and Raza, H. A. Ulhaq, A. (2017) "Impact of information technology on the efficiency of employees", **National Journal of Multidisciplinary Research and Development**. Vol 2, Issue 1, P 7-10.
- Kuswati, Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance", **Budapest international research and critics institute**, Vol.3, No.2, P 995-1002.
- Moussa, M. (2016) "Internet, intranets and extranets in organizations: an integrative literature review", **SIU journal of management**, Vol.6, No.1,
- Noor, Z. Z. and Limakrisna, N. (2019) "The model of workload and competence, and employee performance", **TEST Engineering & Management**, Vol 81, P 4322-4330.
- Palladan, A. A. Awak, R. S. (2019) "Effects of perceived information technology object, perceived information technology knowledge and perceived information technology operation on employee productivity", **International journal of small business and**

entrepreneurship research, No 4, Vol 7, P 24-34.

Saha, A. and Majumder, S. (2017) “Impact of information technology on performance appraisal”, **International Research Journal of Human Resources and Social Sciences**. Vol 4, Issue 6, P 81-89.

Shaqiri, A. B. (2015) “Impact of information technology and internet in businesses”, **Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences**. Vol 1, No 1, P 73-79.

Sharma, Y. Garg, M. & Bansal, A. (2020) “Impact of compensation management on employees’ performance”, **International journal of management, IT & engineering**, Vol.10, Issue.5, P 200-209.

Top, C. Abdullah, B. M. S. & Faraj, A. H. M. (2020) “Transformational leadership impact on employee performance”, **Eurasian journal of management & social sciences**, P49-59.

Veer, D. K. (2011) “Impact of information technology and libraries”, **Current trends in library management**, P 8-11.

Yogi Ms, M. And Frinaldi, A. (2019) “Influence work culture, integrity and information technology of employee performance in the office of the ministry of religion, sungai penuh city”, **International Conference on Public Administration, Policy and Governance**, Vol 125, Atlantis Press SARL.P 273-280.

Zhang, Y. Ansari, N. Wu, M. and Yu, H. (2011) “On wide area network optimization”, **IEEE communications surveys & tutorials**, Vol.14, No.4, P 1090-1113.

- المواقع الالكترونية:

Wikipedia. (2020) Information technology, WWW.Wikipedia.org. Access date 23-05-2020

Wikipedia. (2020) Internet, WWW.Wikipedia.org. Access date 05-06-2020

- الملاحق:

- ملحق رقم (1):

- لمحة عن قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق:

كانت جميع البنوك الموجودة في مدينة دمشق وحتى في جميع أنحاء سورية منذ تأسيس أول بنك في سوريا هي بنوك عامة مملوكة للحكومة حتى صدر قانون رقم 28 في 16 نيسان عام 2001 الذي سمح بتأسيس البنوك الخاصة في سوريا، فكان أول بنك خاص تم تأسيسه في دمشق في منطقة الحريقة هو بنك سوريا والمهجر والذي تأسس بتاريخ 07 كانون الثاني عام 2004 برأس مال بلغ قدره 500 مليون ليرة سورية، أما بنك بيمو السعودي الفرنسي فقد كان الثاني ليتبعه البنك الدولي للتجارة والتمويل. ليصبح عدد البنوك الخاصة التقليدية في دمشق حتى يومنا الحالي هو (11) بنك، وهي كالتالي:

البنك العربي – سورية، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك الأردن – سورية، بنك الشرق، بنك بيبيلوس – سورية، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك سورية والخليج، بنك سورية والمهجر، بنك عودة سورية، بنك قطر الوطني – سورية، فرنسبنك – سورية.

وقد ساهمت البنوك الخاصة منذ تأسيسها في دعم زيادة حجم التبادل التجاري بين سوريا والدول العربية والأجنبية وتمويل احتياجات المشاريع الإنمائية الكبرى وخلق بيئة استثمارية محفزة وتوفير الخدمات الكبيرة للمواطنين سواء كانت على صعيد المؤسسات أو الشركات أو على مستوى الأفراد، بالإضافة إلى أن هذه البنوك ساعدت في تنمية الاقتصاد السوري وتسريع وتيرة إصلاحه وتحريره وتصحيح الأوضاع الاقتصادية والمصرفية لما تتمتع به هذه البنوك لدى هذه الأوساط بالسمعة الطيبة والميزات مثل منح القروض والتسهيلات الائتمانية وهذا من شأنه تحريك نشاط الأقرض في السوق ويدفع لتحقيق معدلات نمو عالية في الاقتصاد.

- ملحق رقم (2):

- نص الاستبيان:

الزملاء الأعزاء:

يرجى من حضرتكم التكرم والإجابة على الاستبيان التالي والذي تم إعداده بهدف نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الافتراضية السورية، آخذين بعين الاعتبار أن جميع المعلومات التي سيتم تحصيلها من هذا الاستبيان هي بهدف البحث العلمي وسيتم التعامل معها بأمانة وسرية تامة. شاكرين حسن تعاونكم

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
تكنولوجيا المعلومات					
البنية التحتية					
					1- يوفر البنك الحماية اللازمة للبيانات
					2- تتوفر التجهيزات اللازمة لمواجهة الأزمات الطارئة المتعلقة بأمن المعلومات
					3- يتوفر في البنك عدد كاف من الحواسيب لإنجاز العمل
					4- يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل العاملين في البنك
					5- البرامج المستخدمة في البنك تساعد في أداء المهام
					6- تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في البنك
دعم الإدارة					
					7- يعزز البنك من خلال ثقافته التنظيمية على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
					8- يوفر البنك الدعم المالي المطلوب لتأمين أنظمة تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
					9- يستعين البنك ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					10- يقوم البنك باستخدام اجهزة ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرائق
					11- لدى البنك مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقا لما يحتاج اليه
التدريب					
					12- يهتم البنك بتدريب العاملين وتأهيلهم على استخدام البرمجيات بكفاءة
					13- يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية خاصة لاستخدام الوسائل الالكترونية
					14- يوفر البنك الموارد المالية الكافية للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
					15- يستخدم البنك وسائل مختلفة للتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، معدات، برمجيات، شبكات اتصال..)
أداء العاملين					
حجم الأداء					
					16- أسعى إلى مضاعفة جهودي لإنجاز كمية أكبر من المهام الموكلة إلي
					17- أراقب الوقت لأدرك حجم الأداء المنجز للمهام الموكلة إلي
					18- يُعتبر حجم العمل اليومي الذي أنجزه جيدا
جودة الأداء					
					19- أسعى لتنفيذ مهامي الموكلة إلي وفقا لمعايير الجودة العالمية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					20- أعمل على زيادة كفاءتي في إنجاز المهام الموكلة إلي من خلال الخضوع للدورات التدريبية
					21- أتمتع بالمهارات الضرورية لتنفيذ مهامي في العمل
سرعة الأداء					
					22- أبتعد عن التراخي والتأجيل لإتمام مهامي الموكلة إلي
					23- أضع جدولاً زمنياً لإنجاز مهامي حسب أولوياتها
					24- أقوم ببذل الجهد الكافي لإنجاز مهامي في الوقت المحدد

		أنثى	ذكر	25- الجنس
50 فأكثر	من 35 إلى 49	من 25 إلى 35	أقل من 25	26- العمر
دراسات عليا	شهادة جامعية	شهادة معهد	شهادة ثانوية	27- المستوى العلمي (آخر شهادة حصلت عليها)
أكثر من 10 سنوات	من 7 إلى 10 سنوات	من 4 إلى 6 سنوات	من سنة إلى 3 سنوات	28- عدد سنوات الخدمة (الخبرة)

- Abstract:

Student: Rwaaz Mazen Hayder

Title: The impact of information technology on employees' performance in the private traditional banking sector in Damascus

Syrian Virtual University

Year: 2020

Supervised by: Prof. Zakarya Salama

This study aimed to know if there is a correlation between the dimensions of factors of information technology and the performance of employees in the private traditional (Non-Islamic) sector of banks in Damascus city and then to know if there is an impact of information technology on employee's performance and the extent of this impact, whether it is a strong impact or not, in addition to know if it is a positive or negative impact, as this study also aimed to know the extent of technical readiness for information technology in this sector, and whether information technology needs more attention and support from management, or raise the level of training which is provided to learn how to use this technology, then it was necessary to know whether there is a significant differences in the opinions of respondents about information technology and the performance of employees according to different demographic variables.

The study population consisted of all the employees of the traditional private banking sector in Damascus city. As for the study sample, it was a soft sample of 120 people, where 180 questionnaires were distributed knowing that five-core Likert scale was used, also the statistical program SPSS version 25 was used to analyze quantitatively the results of the questionnaire.

The study concluded that information technology has a good infrastructure, management support and training in the traditional private banking sector in Damascus, and a medium correlation and positive impact of information technology with its factors (infrastructure, management support and training) on employees performance and the biggest impact was the impact of support management, then training and finally infrastructure, also it was found that there were no significant differences in the performance of workers, while it was found that there was a difference in terms of the level of education between the holders of a high school diploma and a graduate studies diploma in terms of their opinion of information technology according to different demographic variables, the recommendations made by the researcher were to continue paying attention to all dimensions of information technology.

- Key words:

Information technology, infrastructure, management support, training, employee performance, performance size, performance quality, performance speed.