



أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان

المجلس البلدي زليتن

أ. حليمة علي امشيري

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب

helmsbery@yahoo.com

د. مختار عطية بن سعد

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب

mabensaad@elmergib.edu.ly

الملخص:

هدف البحث إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ (أجهزة الحاسوب، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، وقواعد البيانات) على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن، والتعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل موظفي الديوان، تم إتباع المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع البحث في جميع موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن والبالغ عددهم (52) موظف، وزعت عليهم الإستبانة بإتباع أسلوب المسح الشامل، وقد تم استرداد عدد (36) استبانة صالحة للتحليل، بمعدل استجابة (90 %) من عدد الإستبانات الموزعة، وأستخدم برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات، وأظهرت نتائج البحث أن مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن جاء بدرجة عالية، كما بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، قواعد البيانات) على أداء موظفي الديوان قيد البحث، وأن أكثر الأبعاد تأثيراً على أداء موظفي ديوان المجلس هو بُعد استخدام البرمجيات، يليه بُعد قواعد البيانات، ثم بُعد الشبكات الحاسوبية، وأخيراً بُعد الأجهزة.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، ديوان المجلس البلدي زليتن.

مقدمة:

تحرص كافة المنظمات بغض النظر عن أحجامها وطبيعة عملها على أداء أعمالها ونشاطاتها المختلفة بمستوى عال من الكفاءة والفاعلية، وأن الموظفين أهم الموارد الأساسية المؤثرة على أداء المنظمات لإمتلاكهم المهارات الشخصية والمعرفة اللازمة بكيفية استخدام التكنولوجيا، والتي يجب على المنظمة أن تعمل بشكل مستمر على رفع مستويات أدائهم بكافة الوسائل المتاحة، ويعد الأداء الوظيفي أحد أهم مواضيع إدارة الموارد البشرية وعلم النفس الإداري، حيث اهتم الفكر الإداري بموضوع أداء الموظفين نظراً لإرتباطه الوثيق بكفاءة وفعالية المنظمات وتحقيق أهدافها.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تحسين مستوى أداء المنظمات على اختلاف أنواعها، وتؤثر على قدرة أدائها لوظائفها من خلال تطبيق نظمها المختلفة، مما يساعد على زيادة فعالية المنظمات في تحقيق أهدافها





طويلة الأجل من خلال تحسين عمليات التعلم وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة و التنسيق بين مختلف المستويات الادارية داخل المنظمة، من خلال الاستفادة من مكوناتها، وحدد (عطية، 2012) مكونات تكنولوجيا المعلومات في (أجهزة الحاسوب، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، وقواعد البيانات)، وجاء هذا البحث كمحاولة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

مشكلة البحث:

تبين للباحثان من خلال الزيارة الميدانية لديوان المجلس البلدي زليتن، وإجراء مقابلات شخصية مع البعض من رؤساء أقسامه، ضعف حماس بعض موظفي الديوان للعمل، وغياب وتأخير بعضهم عن العمل، الأمر الذي يترتب عليه انخفاض معدلات أدائهم مقارنة بالأداء المخطط، وبالتالي فإن مشكلة البحث تتمثل في انخفاض مستوى أداء البعض من موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن، وعلى افتراض أن باقي العوامل الأخرى التي تؤثر على أدائهم هي عوامل ثابتة، فإن هذا البحث يحاول معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي محل البحث، ومن هذا المنطلق صيغت مشكلة البحث في التساؤل التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن؟

أهداف البحث:

1. التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.
2. قياس مستوى أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.
3. بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.
4. التوصل إلى توصيات قد تفيد في تحسين أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

فرضيات البحث:

صيغت فرضية البحث الرئيسية كالتالي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أجهزة الحاسوب على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الشبكات الحاسوبية على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

أهمية البحث:

1. تتبع أهمية هذا البحث من أهمية موضوعه (تكنولوجيا المعلومات) التي أصبحت أدواتها قاعدة تقنية هامة للانطلاق في مجال الأعمال وتحقيق الأداء العالي.



2. كما يستمد هذا البحث أهميته من محاولة تقديمه تقييماً واقعياً للوضع الحالي لمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ديوان المجلس قيد البحث باعتباره يُعد من أهم المنظمات الخدمية التي تُقيد الدولة الليبية.

3. يمكن الاستفادة من توصيات هذا البحث في الإرتقاء بمستوى أداء موظفي الديوان قيد البحث بغية تحقيق مستوى أداء عالٍ من الخدمة المقدمة.

حدود البحث:

- أ. الحدود الموضوعية: تكنولوجيا المعلومات، أداء الموظفين.
- ب. الحدود المكانية: ديوان المجلس البلدي زليتن.
- ت. الحدود الزمنية: تم إجراء البحث خلال الربع الثاني من العام 2018م.
- ث. الحدود البشرية: جميع موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (الخبولي، 2013)، بعنوان: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء المنظمة- دراسة تطبيقية على المؤسسة الوطنية للنفط- ليبيا، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات (الإتصالات الإدارية، نظام الإتصالات، قواعد البيانات) على أداء الموظفين بالمؤسسة الوطنية الليبية للنفط، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أ. وجود تأثير للإتصالات الإدارية على تحسين أداء المؤسسة الوطنية للنفط الليبية، فكلما كانت الإتصالات بين الوحدات الإدارية فعالة فإن ذلك يساهم في تحسين أداء المؤسسة.
- ب. وجود تأثير لنظام الإتصالات على تحسين أداء المؤسسة الوطنية للنفط، حيث أن الإهتمام بنظام الإتصالات والعمل على تطويره يساهم في تحسين أداء المؤسسة.
- ت. وجود تأثير لقواعد البيانات على تحسين أداء المؤسسة الوطنية للنفط، حيث أن توفير قاعدة بيانات متطورة يساهم في تحسين أداء المؤسسة.

2. دراسة (العنبي، 2010)، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية- دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الإستراتيجية في ملبورن، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الإستراتيجية في ملبورن، وهدفت أيضاً إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حالياً في المؤسسات التعليمية، وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية لدورها الكبير في التوجه نحو استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج لعل أهمها ما يلي:

- أ. تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
- ب. تتوفر بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات في الأكاديمية تعتبر كافية عملياً للتحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
- ت. نظام الأكاديمية في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية له تأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وخاصة في مجالات التدريب والتطوير، الإتصال والتعلم الإلكتروني.



3. دراسة (عبد الجواد، 2005)، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة

الحكومية في الأردن - دراسة ميدانية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في الأجهزة الحكومية الأردنية، وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، نوعية الأداء، سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء، وتبسيط العمل، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء الموظفين.
- ب. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و(حجم الأداء، نوعية الأداء، سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء، وتبسيط العمل).

4. "The contribution of e- HRM to HRM Effectiveness: Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry" Huub Ruel, Tanya Bondarouk, Mandy Van Der Velde, employee relation, 2007.

تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا معلومات إدارة الموارد البشرية في كفاءة أداء الموارد البشرية، من خلال دراسة كمية أجريت على وزارة الداخلية في هولندا وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- أ. أن التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية مرتبطة بكفاءة أداء الموارد البشرية.
- ب. أن جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة إستراتيجية الموارد البشرية.

الإطار النظري للبحث

1. تكنولوجيا المعلومات:

1.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهم مبادئها:

إن جوهر تكنولوجيا المعلومات يتركز في استخدام الحاسبات الإلكترونية والاتصالات عن بُعد (السلكية واللاسلكية)، وهي أكثر تقنية في حصاد الوسائل العاملة في المنظمات التي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعماً للأنشطة الفكرية للإنسان (الصيرفي، 2009، ص19)، حيث تُعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وتوجه وتنفذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتمييزها التنافسي، وتُعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها "أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توزيعها" (اللامي، 2007، ص166)، وعرفت بأنها "مجموعة من الأجزاء المترابطة مع بعضها البعض، حيث يهتم أحد أجزائها بأساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب، ويهتم الجزء الثاني بتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات، في حين يهتم الجزء الأخير بمحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب. (عبد الجواد، 2005، ص27)

كما تُعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها "إستعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات، سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة" (الدلاهمة، 2008، ص327)، ولعل من أهم المبادئ التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات ما يلي: (عبد الجواد، 2005، ص45)



1. الغرض الأساسي لتكنولوجيا المعلومات هو حل المشكلات.

2. تحفيز الإبداع.

3. زيادة الفعالية التنظيمية.

4. استغلال الفرص وتجنب التهديدات.

2.1 خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات:

يمكن رصد أهم الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي: (طرشي وتقرورت، 2011، ص28)

1. **التفاعلية:** أي المستعمل لها يمكن أن يكون مرسل أو مستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات.
2. **اللاتزامية:** حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه.
3. **الشيوع والانتشار:** أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات وعبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.
4. **قابلية التوصيل:** أي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن المؤسسة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.
5. **سهولة الاستخدام:** حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس.
6. **تقليل المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
7. **تخفيض الوقت:** تمكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الإنترنت التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جداً مهما كان موقعه الجغرافي.

ومن خلال النقاط السابقة، تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها أحد أهم المكونات في المؤسسات في عصرنا الحالي، نظراً لما توفره من مزايا وتسهيلات ناتجة عن الخصائص التي تتميز بها هذه التكنولوجيا، حيث أنها تؤدي دوراً كبيراً في تحديث وتطوير المؤسسات والإرتقاء بأدائها وتحسين ظروف العمل بها، وتسهيل مختلف التعاملات داخل المؤسسة، حيث يرى (بوعلي وفوضيل، 2014، ص20، 21) أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على توفير قوة عمل فعالية داخل التنظيم كما تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية، وأن تكنولوجيا المعلومات تزيد من قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات وبما يساعد من توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية، إضافة إلى أنها تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.

هذا وبالإضافة إلى بعض المهام التي تساهم بها تكنولوجيا المعلومات كخفض تكاليف الإنتاج وجعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة، توفير المعلومات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار، القضاء على هدر الوقت والجهد، زيادة كفاءة استغلال المخزون، كلها تساهم بالرقى والتطور للمؤسسات.



3.1 مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربعة تقنيات فرعية هي:

1. المكونات المادية: وهي الأجزاء أو المكونات المادية الملموسة من الحاسوب، مثل لوحة المفاتيح وشاشة العرض والفأرة ووحدة المعالجة المركزية وغيرها، وعلى هذا الأساس فالمكونات المادية للحاسوب تشتمل على جميع الأجهزة والمكائن في نظام الحاسوب، وتكون عادة تحت سيطرة البرمجيات التي لا تكون عاملة أو فعالة من دون هذه البرمجيات، وتنقسم المكونات المادية للحاسوب إلى نوعين أساسيين هما: **(المداخلة والسردي، 2013، ص39)**

أ. مكونات مادية أساسية: وتشتمل على وحدات إدخال البيانات ووحدة المعالجة المركزية ووحدات إخراج المعلومات.

ب. مكونات مادية ثانوية أو الملحقات: مثل الطابعات ومشغل الأقراص والماسح الضوئي وبطاقات الصوت وما شابه ذلك من الملحقات.

2. البرمجيات: وهي تعليمات منظمة تخبر المكونات المادية للحواسيب ما ينبغي عمله وكيفية إنجاز الوظائف المختلفة، فهي مجموعة من البرامج المستخدمة لتشغيل الحاسوب وتمثل إجراءات ووظائف روتينية مرتبطة بعمل نظام معالجة البيانات في الحاسوب **(المداخلة والسردي، 2013، ص62)**، وتساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات. **(اللامي، 2007، ص169)**

وتتضمن برمجيات الحاسوب نوعين مهمين هما: **(المداخلة والسردي، 2013، ص64، 65، 74)**

أ. **برمجيات التشغيل (نظم التشغيل):** وتقوم هذه البرمجيات بمهمة السيطرة وتنظيم عمل المدخلات والمخرجات والمعالجة، وتتمثل بالأوامر والتعليمات للقيام بكل مهمة تؤديها الحواسيب، ومن الأمثلة عليها السيطرة والتعليمات للمخرجات والمدخلات وإدارة وتنظيم الذاكرة، إدارة الملفات.

ب. **برمجيات التطبيق:** هي برامج تم تطويرها لغرض حل مشكلة محددة، أو تأدية عمل مفيد لوظيفة ذات هدف عام، من جانب آخر فهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها في منظمات مختلفة، وتشمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

3. قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسب والأقراص المرنة أو الأشرطة.

4. الإتصالات بعيدة المدى: هي أدوات أو وسائل الإتصالات عن بعد مثل الهواتف، والفاكس والألياف الضوئية ومكوناتها الأخرى التي تكون الشبكات الإلكترونية التي جعلت من الممكن لمستخدمي أجهزة الحاسوب الإتصال بأي موقع بصورة مباشرة، والإتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر. **(اللامي، 2007، ص170، 171)**

4.1 فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات: يوجد العديد من الفوائد التي يحققها استخدام تكنولوجيا المعلومات للمنظمات، لعل أهمها ما يلي: **(خريس، 2011، ص18، 19)**



1. تحقيق الميزة التنافسية: إن استخدام الحاسوب من قبل المنظمات يعزز من الميزة التنافسية لديها، إذ تقوم هذه المنظمات بتصميم تطبيقات مبدعة تمكنها من العمل بكفاءة والتكيف مع استراتيجية قيادة الكلفة الأدنى أو مع استراتيجية التميز.

2. زيادة العوائد: يوفر استخدام تكنولوجيا المعلومات عوائد إضافية للمنظمات من خلال اعتمادها على أنظمة الحاسوب في توفير المعلومات عن المنتجات المنافسة، وبذلك تستطيع تطوير منتجاتها وزيادة حصتها السوقية ومن ثم الزيادة في العوائد.

3. تخفيض الكلفة: أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة تنافسية للمنظمات إذ تحاول من خلاله تحقيق قيادة

الكلفة الأدنى، وذلك عن طريق الإبداع والتطوير بأسلوب تقديم خدماتها أو منتجاتها.

4. تحسين نوعية المخرجات: يُعد تحسين نوعية المخرجات أحد الأسباب الجوهرية لإستخدام الحاسوب فمثلا يهيئ التصميم بواسطة الحاسوب الفرصة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات بتحسين المخرجات.

2. الأداء الوظيفي:

1.2 مفهوم الأداء الوظيفي:

إن نجاح المنظمات مرتبط بأداء الموظفين فيها، لذلك إهتم الباحثون بموضوع الأداء الوظيفي لأهميته الكبيرة بالنسبة للأفراد

والمنظمات على حد سواء، فالمنظمات تسعى دائما إلى الإرتقاء بأداء الموظفين فيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها وحسب معايير الأداء المحددة، ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه "الطريقة التي تنجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة" (إدريس والغالي، 2009، ص38)، ويُعرف الأداء الوظيفي على أنه "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد" (حسن، 2004، ص209)، وتُعرفه (حسن، 1999، ص216) أيضاً بأنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدو بالقدرات وإدراك الدور والمهام، ويمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات والمهام"، كما يُعرف على أنه "تحقيق نتائج معينة يتطلبها العمل، من خلال قيام الموظف بأعمال ومهام معينة تتفق وسياسات وإجراءات وظروف وبيئة التنظيم الذي يعمل فيه ذلك الموظف" (درة، 1982، ص69)، واعتمد هذا البحث تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية للأداء الوظيفي الذي يعرفه بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من الموظف الكفاء المدرب" (عاشور، 2008، ص25).

2.2 عناصر الأداء الوظيفي:

حدد (شاويش 1990، ص102) العناصر التي يقوم عليها الأداء الوظيفي على النحو الآتي:

1. الموظف: هو عنصر مؤثر على نتائج الأداء بما يمتلكه من مهارات وقدرات وتعليم وثقافة وما لديه من قيم واهتمامات واتجاهات وحاجات ودوافع خاصة به تدفعه لأداء العمل المكلف به على أكمل وجه.



2. **الوظيفة:** هو ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة إضافة إلى احتوائها على عنصر التغذية العكسية كجزء منه.

3. **الموقف:** هو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي يؤدي فيها الفرد الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووحدة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

وذكر (عمارة، 2015، ص48، 49) بعض العناصر التي تكشف عن مدى كفاءة الفرد في أدائه لعمله وهي:

1. **المعرفة بمتطلبات العمل:** تشمل المهارات والمعارف الفنية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، أي ما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل الذي يؤديه.

2. **كمية العمل المنجز:** يقصد به مقدار العمل الذي يستطيع الموظف أن ينجزه في الظروف العادية للعمل، وسرعة هذا الإنجاز، أي أنها تعبر عن الطاقة العقلية، الجسمية، والنفسية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة في أداء المهام.

3. **نوعية العمل:** تشمل الدقة، النظام، الإتقان والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل واكتشاف الأخطاء.

4. **المثابرة والوثوق:** أي التقاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز المهام في مواعيدها المحددة، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله.

3.2 المكونات الأساسية للأداء الوظيفي:

إن الهدف الأساسي لجميع المنظمات هو الحصول على زيادة الإنتاج وتطويره، والذي لا يتحقق إلا من خلال تحقيق الأداء الأفضل للموظفين، والذي يمكن تحديده من خلال ثلاثة عوامل أساسية تتمثل في تفاعل جهد الموظف الناتج عن دافعيته مع قدراته وكذلك مع إدراكه للدور الموكل إليه، ومن هذا التفاعل يتبين أنه لا يمكن بأي شكل من الأشكال أن يؤثر أحد هذه العوامل لوحده على الأداء، حيث يعتمد الأداء الوظيفي على ثلاثة مكونات رئيسية والتي يمكن من خلالها قياس الأداء وهي كما يلي: (السلمي، 1992، ص75)

1. **كمية الجهد المبذول:** هي كمية الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر مقاييس سرعة أو كمية الأداء خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة لنوعية العمل، وكثيراً ما تكون نوعية وجودة الجهد المبذول أهم من كمية وسرعة الأداء.

2. **نوعية الجهد:** هي مدى مطابقة الأداء الفعلي لدرجة المقاييس والمواصفات المعيارية (أي درجة خلو الأداء من الأخطاء)، إضافة لقياسها لدرجة الابتكار والإبداع والتطوير في الأداء الفعلي.

3. **نمط الأداء:** هو الطريقة التي يؤدي بها العمل أو يتم إنجاز العمل بها مثل عدد الحركات التي يبذلها الفرد لإنهاء العمل، وكذلك ترتيب تلك الحركات إذا كانت طبيعة العمل تتطلب حركات جسمية، حيث أن دور الفرد متوقف على مجموعة من الواجبات والتصرفات والمواقف التي يقوم بها، ومن الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الأنشطة والسلوكيات المتوقعة في أدائه.

4.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :



يتأثر الأداء الوظيفي للأفراد بمجموعة من العوامل أهمها ما يلي: (عبد الجواد، 2005، ص ص 62-65)

1. **أهداف وقيم الموظف:** بما أن كل سلوك تحركه أهداف معينة، فإن هناك مجموعة من الأهداف والقيم التي تحكم أداء الموظف وتؤثر في تفكيره والسلوك الذي ينتهجه.
2. **العلاقة بين الأهداف الشخصية للموظف وأهداف المنظمة:** أي مدى التوازن والانسجام ما بين هذه الأهداف، حيث إن سلوك الموظف يبقى متفقاً مع معايير المنظمة عندما يكون راضياً عن أهدافها وأهدافه.
3. **التناقض في سياسات وقرارات الحكومة:** حيث إن ذلك ينعكس على أداء الموظفين وسلوكياتهم.
4. **القدرات الذهنية والجسمية والسمات الشخصية والمواءمة بين كل منها مع متطلبات الوظيفة:** حيث إن القدرات والسمات منها ما هو موجود لدى الفرد بحكم الوراثة، ومنها ما يتم اكتسابه من خلال البيئة، لذلك فإن الأداء يتحسن إذا تم المواءمة بين متطلبات الوظيفة وبين قدرات الفرد وسماته.
5. **الحوافز:** حيث أن التحفيز الفعال يجعل من الأفراد ذوي الأداء العادي أفراداً ذوي أداء متميز.
6. **علاقات العمل:** حيث أن علاقات العمل التي تسودها روح التعاون والمنافسة الإيجابية والاحترام لها دور كبير في تشجيع العمل بروح الفريق، مما يسهم في تنمية شعور الأفراد بالالتزام وبالنظام وبقيمة الانجاز والمشاركة لتحقيق مزيد من القوة والإمكانات لتحسين الأداء.
7. **التكنولوجيا والبحث والتطوير والتدريب:** تعتبر من العوامل المهمة بالنسبة لأداء الأفراد والأداء التنظيمي عموماً.

الإطار العملي للبحث

منهجية البحث:

- أ. **مجتمع وعينة البحث:** تمثل مجتمع البحث في جميع موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن، والبالغ عددهم (52) موظف، وتم جمع البيانات الأولية من خلال استمارات استبيان تم توزيعها على عينة البحث، حيث تم توزيع (40) استبانة، وتم استرداد (36) استبانة، وبعد تدقيق الاستبانات التي تم استردادها لم يتم استبعاد أي منها، وفي النهاية بلغ عدد الاستبانات التي أجري عليها التحليل (36) استبانة، بمعدل استجابة (90 %)، والجدول التالي يوضح عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل:

الجدول رقم (1): يبين عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل

مجتمع البحث	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المفقودة	الاستبانات التي خضعت للتحليل	نسبة الاستبانات التي خضعت للتحليل
جميع موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن (52)	40	4	36	90%

- ب. **منهج البحث:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، باعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث، لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق.





ت. مصادر البيانات: تم الإعتماد في هذا البحث على نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية التي تم جمعها من خلال المصادر الثانوية (الكتب، الدوريات، المقالات، الدراسات المنشورة)، أما البيانات الأولية فتتمثل البيانات التي تم الحصول عليها أو جمعها من خلال أداة البحث (الإستبانة).

ث. أداة البحث: قاما الباحثين بإعداد أداة للبحث (استبانة) تتناسب مع أهدافه وفروضه، وقد مرت عملية إعداد الاستبانة بعدة مراحل هي: الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، تحديد المحاور الرئيسية التي شملتها الإستبانة، جمع وتحديد عبارات الإستبانة، صياغة العبارات التي تقع تحت كل محور، إعداد الاستبانة في صورتها الأولية، وقد تكونت الإستبانة من (30) عبارة مقسمة إلى محورين خصص المحور الأول للعبارات التي تستفسر عن مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل موظفي الديوان قيد البحث واقع تكنولوجيا المعلومات بديوان المجلس البلدي زليتن، ويشتمل على أربعة أبعاد هي: بُعد أجهزة الحاسوب ويتضمن العبارات (1- 5)، وبُعد الشبكات الحاسوبية ويتضمن العبارات (6- 10)، وبُعد البرمجيات ويتضمن العبارات (11- 15)، وبُعد قواعد البيانات ويتضمن العبارات (16- 20)، في حين تضمن المحور الثاني العبارات التي تستفسر عن مستوى أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن ويحتوي على العبارات (21- 30).

ولقد استخدم البحث مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الإستبانة، حيث منح الدرجات من (1-5) ابتداءً بالبدائل (غير موافق على الإطلاق، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماماً)، والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصى منهم، ثم تم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1 = 4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 5 = 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما تم تطبيقه على أسئلة المحاور الخاصة بدراسة فرضيات البحث، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي رقم (2).

الجدول رقم (2): يوضح ترميز بدائل الإجابات وطول خلايا المقياس

الإجابة على الاسئلة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الترميز	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.79 – 1	2.59 – 1.8	3.39 – 2.6	4.19 – 3.40	5 – 4.20
التقدير في التعليق على النتائج	درجة ضعيفة جداً	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جداً

ج. ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة حتى لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات، وقد تم التحقق من ثبات الإستبانة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

الجدول رقم (3): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة



ت	المحاور	معامل ألفا كرونباخ	الثبات
1	أجهزة الحاسوب	0.906	0.952
2	الشبكات الحاسوبية	0.909	0.953
3	البرمجيات	0.866	0.931
4	قواعد البيانات	0.954	0.977
5	مستوى أداء موظفي ديوان المجلس	0.904	0.951
	جميع عبارات الاستبيان	0.799	0.894

الثبات = الجذر التربيعي للموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.866، 0.954) لكل بُعد من محاور الاستبيان، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع عبارات الاستبانة (0.799)، وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.931، 0.977) لكل بُعد من محاور الاستبيان، كذلك كانت قيمة الثبات لجميع عبارات الاستبانة مساوية لـ (0.894)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع جداً، وبذلك قد تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان.

ح. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، وفحص فرضيات البحث باستخدام معامل الارتباط والإنحدار الخطي البسيط.

عرض وتحليل البيانات الأولية للبحث:

أولاً: التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

للتعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل موظفي الديوان قيد البحث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد المتعلقة بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات بديوان المجلس البلدي زليتن المتمثلة بـ (أجهزة الحاسوب، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، قواعد البيانات)، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

1. أجهزة الحاسوب:

يتضح من الجدول التالي أن العبارة (يستخدم بالديوان أجهزة حاسوب ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق) جاءت بتقدير عالي جداً، حيث كان متوسطها الحسابي يساوي (4.50)، تلاها العبارة (يتناسب عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة حالياً بالديوان مع حجم العمل) بمتوسط حسابي (4.39)، في حين كانت أقل العبارات تقديراً هي العبارة (توفر مواصفات الأجهزة المستخدمة بالديوان معالجة سريعة للمعلومات المطلوبة) بمتوسط حسابي (4.14)، ومن هذا تبين أن كل الآراء حول عبارات هذا البعد جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (4) أن المتوسط العام للإجابات جاء بدرجة عالية جداً حيث كان (4.33)، مما يدل على أن الموظفين قد أجمعوا على الموافقة بدرجة عالية جداً على استخدامهم أجهزة حاسوب بأعداد ومواصفات تقنية عالية بديوان المجلس البلدي زليتن.

الجدول رقم (4): يبين تقييم المستجوبين لأجهزة الحاسوب بالديوان قيد البحث

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرأي
---	----------	-----------------	-------------------	-------

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن

جامعة المرقب

أ. حليلة علي امشيري ؛ د. مختار عطية بن سعد

1	يستخدم بالديوان أجهزة حاسوب ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.	4.50	.775	موافق تماماً
2	يتناسب عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة حالياً بالديوان مع حجم العمل.	4.39	.838	موافق تماماً
3	توفر مواصفات الأجهزة المستخدمة بالديوان معالجة سريعة للمعلومات المطلوبة.	4.14	1.125	موافق
4	توفر مواصفات الأجهزة المستخدمة بالديوان سهولة استرجاع المعلومات المطلوبة بالوقت المناسب.	4.31	.920	موافق تماماً
5	يعمل بالديوان مهندسي حاسوب لتقديم الدعم الفني المستمر لمستخدمي أجهزة الحاسوب به.	4.33	.894	موافق تماماً
	المتوسط العام الكلي	4.33	.910	موافق تماماً

2. **الشبكات الحاسوبية:** يتضح من الجدول التالي أن العبارة (يستخدم الديوان شبكات حاسوبية تتناسب مع احتياجات العمل فيه) جاءت بتقدير عالي، حيث كان متوسطها الحسابي يساوي (4.00)، تلاها العبارة (تمتاز عملية استخدام الشبكات الحاسوبية الحالية بالديوان بالكفاءة العالية في توصيل المعلومات) بمتوسط حسابي (3.75)، في حين كانت أقل العبارات تقديراً هي العبارة (يستخدم الديوان شبكات حواسيب داخلية تربط بين أقسامه المختلفة) بمتوسط حسابي (3.03)، ومن هذا تبين أن الآراء حول أغلب عبارات هذا البُعد جاءت بالموافقة وأن عبارة واحدة جاءت بالحياد، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (5) أن المتوسط العام للإجابات كان (3.55)، مما يدل على استخدام شبكات حاسوبية تمتاز بالكفاءة العالية في توصيل المعلومات وتتناسب مع احتياجات العمل بالديوان قيد البحث وبدرجة عالية.

الجدول رقم (5): يبين تقييم المستجوبين للشبكات الحاسوبية بالديوان قيد البحث

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرأي
1	يستخدم الديوان شبكات حاسوبية تتناسب مع احتياجات العمل فيه.	4.00	1.242	موافق
2	يستخدم الديوان شبكات حواسيب داخلية تربط بين أقسامه المختلفة.	3.03	1.444	محايد
3	يتم تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة بالديوان من خلال استخدام شبكة داخلية (شبكة الإنترنت).	3.47	1.404	موافق
4	يستخدم الموظفون بالديوان شبكات الحواسيب لتبادل المعلومات مع الأطراف ذات العلاقة بالعمل.	3.50	1.404	موافق
5	تمتاز عملية استخدام الشبكات الحاسوبية الحالية بالديوان بالكفاءة العالية في توصيل المعلومات.	3.75	1.296	موافق
	المتوسط العام الكلي	3.55	1.358	موافق

3. **البرمجيات:** يتضح من الجدول التالي أن العبارة (يستخدم الموظفون بالديوان التطبيقات الحاسوبية المساندة مثل (Ms office, Excel, Word) جاءت بتقدير عالي جداً، حيث كان متوسطها الحسابي يساوي (4.25)، تلاها العبارة (يملك الموظفون بالديوان مهارات استخدام برمجيات الحاسوب) بمتوسط حسابي (4.19)، في حين كانت أقل العبارات تقديراً هي العبارة (يحرص المسؤولون بالديوان على تحديث برمجيات الحاسوب المستخدمة به باستمرار لخدمة أهداف العمل) بمتوسط حسابي (3.92)، ومن هذا تبين أن كل الآراء حول عبارات هذا البُعد جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (6) أن المتوسط العام للإجابات كان (4.09)، مما يدل على استخدام موظفي الديوان قيد البحث ببرمجيات الحاسوب وتطبيقاته المساندة وبدرجة عالية في تشخيص وتحديد مشكلات العمل بشكل فعال وباستمرار لخدمة أهداف العمل.





الجدول رقم (6): يبين تقييم المستجوبين للبرمجيات بالديوان قيد البحث

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المعيار
1	يملك الموظفون بالديوان مهارات استخدام برمجيات الحاسوب.	4.19	1.009	موافق
2	يستخدم الموظفون بالديوان التطبيقات الحاسوبية المساندة مثل (Ms office, Excel, Word)	4.25	.841	موافق تماماً
3	يستخدم الموظفون بالديوان التطبيقات الحاسوبية المساندة في تشخيص وتحديد مشكلات العمل بشكل فعال.	3.97	1.134	موافق
4	تضمن البرمجيات الحاسوبية المستخدمة بالديوان سهولة استرجاع المعلومات بالوقت المناسب.	4.11	1.036	موافق
5	يحرص المسؤولون بالديوان على تحديث برمجيات الحاسوب المستخدمة به باستمرار لخدمة أهداف العمل.	3.92	1.131	موافق
	المتوسط العام الكلي	4.09	1.030	موافق

قواعد البيانات: يتضح من الجدول التالي أن العبارة (تستخدم بالديوان قواعد بيانات تستوعب حفظ الكم اللازم من المعلومات) جاءت بتقدير عالي، حيث كان متوسطها الحسابي يساوي (4.08)، تلاها العبارة (تساهم قواعد البيانات المستخدمة بالديوان في استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها) بمتوسط حسابي (4.06)، في حين كانت أقل العبارات تقديراً هي العبارة (تتصف قواعد البيانات المستخدمة بالديوان بالشمولية) بمتوسط حسابي (3.69)، ولذلك تبين أن كل الآراء حول عبارات هذا البُعد جاءت بالموافقة، كما يشير الجدول رقم (7) أن المتوسط العام للإجابات كان (3.92)، مما يدل على استخدام قواعد بيانات تتميز باستيعابها للكم اللازم من المعلومات وتساهم في استرجاعها في الوقت المناسب من قبل موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الجدول رقم (7): يبين تقييم المستجوبين لقواعد البيانات بالديوان قيد البحث

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المعيار
1	يملك الديوان نظام معلومات متكامل يضمن تدفق المعلومات بسهولة.	3.97	1.028	موافق
2	تستخدم بالديوان قواعد بيانات تستوعب حفظ الكم اللازم من المعلومات.	4.08	.996	موافق
3	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بالديوان في استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	4.06	.955	موافق
4	تتصف قواعد البيانات المستخدمة بالديوان بالشمولية.	3.69	1.091	موافق
5	يعمل الديوان باستمرار على تحديث قواعد البيانات المستخدمة به.	3.78	1.124	موافق
	المتوسط العام الكلي	3.92	1.039	موافق

ثانياً: قياس مستوى أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

لقياس مستوى أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بهذا المحور، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (8).

الجدول رقم (8): يبين تقييم المستجوبين لمستوى أداء موظفي الديوان قيد البحث

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرأي
1	يصل الموظفون إلى أعمالهم متأخرين.	2.17	.941	غير موافق
2	يغيب الموظفون عن العمل دون تبرير الأسباب.	2.22	1.222	غير موافق
3	يستأذن الموظفون مبكراً.	2.58	1.251	غير موافق
4	يتردد الموظفون في القيام بأعمال إضافية.	2.42	1.273	غير موافق
5	يخرج الموظفون قبل موعد نهاية الدوام.	2.06	1.120	غير موافق
6	الموظفون غير متعاونين حين يطلب منهم بدل المزيد من الجهد.	1.92	.967	غير موافق
7	يطيل الموظفون مدة الاستراحات الممنوحة لهم لتناول المشروبات أو الطعام لكسب أكبر قدر ممكن من الراحة.	1.94	1.145	غير موافق
8	يهمل الموظفون أعمالهم.	1.94	1.145	غير موافق
9	يشكو الموظفون بصورة مستمرة من أشياء غير ذات معنى.	2.14	1.099	غير موافق
10	يمكن للموظفين أن يعاون بعضهم بعضاً، ولكنهم غير متحمسين لذلك.	2.25	1.317	غير موافق
	المتوسط العام الكلي	2.15	1.148	غير موافق

يتضح من الجدول السابق أن العبارة (يستأذن الموظفون مبكراً) كان متوسطها الحسابي يساوي (2.58)، تلاها العبارة (يتردد الموظفون في القيام بأعمال إضافية) بمتوسط حسابي (2.42)، في حين كان أقل العبارات تقديراً هي العبارة (الموظفون غير متعاونين حين يطلب منهم بدل المزيد من الجهد) بمتوسط حسابي (1.92)، ومن هذا تبين أن كل الآراء حول عبارات هذا البُعد جاءت بعدم الموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (8) أن المتوسط العام للإجابات كان (2.15)، وهو ضعيف مما يدل على أن موظفي الديوان قيد البحث يادون وظائفهم بمستوى مرتفع.

تقييم الفرضيات:

الفرضية الرئيسية (الصفريّة): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الفرضية الرئيسية (البديلة): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار لبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء

موظفي ديوان المجلس قيد البحث

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T-test	معامل الانحدار B	Sig
استخدام تكنولوجيا المعلومات	0.662	0.438	5.150	0.333	0.000

تشير النتائج بالجدول السابق وفقاً لآراء المستجوبين بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي الديوان قيد البحث عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.662$)، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.438)، أي أن ما نسبته (43.8%) من التغير في أداء موظفي الديوان ناتج عن التغير في المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات)، كما بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=0.333$)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة في أداء موظفي الديوان بقيمة (0.333)، وقد بلغت قيمة ($T=5.150$) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة والتي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرض الصفرى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أجهزة الحاسوب على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أجهزة الحاسوب على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الجدول رقم (10): يوضح نتائج تحليل الانحدار لبيان أثر استخدام أجهزة الحاسوب على أداء

موظفي ديوان المجلس قيد البحث

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T-test	معامل الانحدار B	Sig
استخدام أجهزة الحاسوب	0.464	0.215	3.051	1.001	0.004

تشير النتائج بالجدول السابق وفقاً لآراء المستجوبين بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أجهزة الحاسوب على أداء موظفي الديوان قيد البحث عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.464$)، وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.215)، أي أن ما نسبته (21.5%) من التغير في أداء موظفي الديوان ناتج عن التغير في المتغير المستقل (استخدام أجهزة الحاسوب)، كما بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=1.001$)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام باستخدام أجهزة الحاسوب يؤدي إلى الزيادة في أداء موظفي الديوان بقيمة (1.001)، وقد بلغت قيمة ($T=3.051$) بمستوى دلالة (0.004)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة، والتي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أجهزة الحاسوب على

أداء موظفي ديوان المجلس قيد البحث عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام الشبكات الحاسوبية على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام الشبكات الحاسوبية على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الجدول رقم (11): يوضح نتائج تحليل الانحدار لبيان أثر إستخدام الشبكات الحاسوبية على أداء موظفي ديوان المجلس قيد البحث.

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T-test	معامل الانحدار B	Sig
استخدام الشبكات الحاسوبية	0.623	0.388	4.644	0.904	0.000

تشير النتائج بالجدول السابق وفقاً لآراء المستجوبين بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام الشبكات الحاسوبية على أداء موظفي الديوان قيد البحث عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.623$)، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي، أما معامل التحديد فقد بلغ ($R^2=0.388$)، أي أن ما نسبته (38.8%) من التغير في أداء موظفي الديوان ناتج عن التغير في المتغير المستقل (استخدام الشبكات الحاسوبية)، والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة وغيرها، كما بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=0.904$)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام باستخدام الشبكات الحاسوبية يؤدي إلى الزيادة في أداء موظفي الديوان بقيمة (0.904)، وقد بلغت قيمة ($T=4.644$) بمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه تُرفض الفرضية الصفري وتُقبل الفرضية البديلة، والتي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام الشبكات الحاسوبية على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام البرمجيات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام البرمجيات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الجدول رقم (12): يوضح نتائج تحليل الانحدار لبيان أثر استخدام البرمجيات على أداء موظفي ديوان المجلس قيد البحث

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T-test	معامل الانحدار B	Sig
استخدام البرمجيات	0.702	0.493	5.752	1.420	0.000



تشير النتائج بالجدول السابق وفقاً لآراء المستجوبين بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام البرمجيات على أداء موظفي ديوان المجلس قيد البحث عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.702$)، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي، أما معامل التحديد فقد بلغ ($R^2=0.493$)، أي أن ما نسبته (49.3%) من التغير في أداء موظفي الديوان قيد البحث ناتج عن التغير في المتغير المستقل (استخدام البرمجيات الحاسوبية)، والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة وغيرها، كما بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=1.420$) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الإهتمام باستخدام البرمجيات الحاسوبية يؤدي إلى الزيادة في أداء موظفي الديوان بقيمة (1.420)، وقد بلغت قيمة ($T=5.752$) بمستوي دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، عليه تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة والتي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام البرمجيات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرض الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام قواعد البيانات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام قواعد البيانات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن.

الجدول رقم (13): يوضح نتائج تحليل الانحدار لبيان أثر استخدام قواعد البيانات على أداء موظفي ديوان المجلس قيد البحث.

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T-test	معامل الانحدار B	Sig
استخدام قواعد البيانات	0.570	0.325	4.042	1.006	0.000

تشير النتائج بالجدول السابق وفقاً لآراء المستجوبين بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام قواعد البيانات على أداء موظفي ديوان المجلس قيد البحث عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.570$)، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي، أما معامل التحديد فقد بلغ ($R^2=0.325$)، أي أن ما نسبته (32.5%) من التغير في أداء موظفي الديوان ناتج عن التغير في المتغير المستقل (استخدام قواعد البيانات)، والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة وغيرها، كما بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta=1.006$)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الإهتمام باستخدام قواعد البيانات يؤدي إلى الزيادة في أداء موظفي الديوان قيد البحث بقيمة (1.006)، وقد بلغت قيمة ($T=4.042$) بمستوي دلالة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة والتي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام قواعد البيانات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

1. تبين أن مدى استخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات (أجهزة الحاسوب، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، قواعد البيانات) من قبل موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن كان بدرجة عالية، حيث كانت متوسطاتها الحسابية على التوالي (4.33)، (3.55)، (4.09)، (3.92)، كما هو موضح بالجدول أرقام (4،5،6،7).
2. أن مستوى أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن مرتفع، كما هو مبين في الجدول رقم (8).
3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، كما هو مبين بالجدول رقم (9).
4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات (أجهزة الحاسوب، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، قواعد البيانات) على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن عند مستوى معنوية (0.05)، كما هو مبين بالجدول أرقام (10، 11، 12، 13).
5. أظهرت النتائج بأن أكثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات تأثيراً على أداء موظفي ديوان المجلس البلدي زليتن هو بُعد (البرمجيات)، حيث كان معامل الإنحدار لإستخدام البرمجيات (1.420)، يليه بُعد (قواعد البيانات) بمعامل إنحدار (1.006)، ثم بُعد (أجهزة الحاسوب) بمعامل إنحدار (1.001)، وأخيراً بُعد (الشبكات الحاسوبية)، بمعامل إنحدار (0.904)، وذلك كما هو مبين بالجدول رقم (10، 11، 12، 13).

1. العمل باستمرار على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالديوان قيد البحث بشكل يتناسب مع التطورات التكنولوجية الحديثة وطبيعة العمل من خلال تحديث أجهزة الحاسوب والبرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة باستمرار لتوفير معالجة سريعة للمعلومات المطلوبة وتسريع تنفيذ الأعمال الإدارية بالديوان قيد البحث.
2. محاولة الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية للديوان قيد البحث حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق الخدمات من خلال استخدام شبكات حواسيب داخلية تربط بين أقسامه المختلفة لخدمة أهداف العمل.
3. ضرورة زيادة الاهتمام بأبعاد تكنولوجيا المعلومات (أجهزة الحاسوب، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، قواعد البيانات) بالديوان، لما تبين لها من أثر كبير في تحسين مستوى أداء موظفي الديوان قيد البحث.
4. العمل على تحفيز الموظفين بالديوان قيد البحث على زيادة استخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات (أجهزة الحاسوب، الشبكات الحاسوبية، البرمجيات، قواعد البيانات) في مجال العمل للرفع من مستوى أدائهم لأعمالهم وتسهيل مهامهم.
5. التحسين المستمر لأداء الموظفين من خلال تدريبهم على كيفية استخدام التطبيقات والبرامج الحديثة لتكنولوجيا المعلومات في إنجاز العمل، وذلك لتنمية قدراتهم وتحسين مستوى الخدمات التي يقدمها الديوان قيد البحث.



6. التأكيد على الاستفادة من استخدام شبكة المعلومات العالمية (شبكة الإنترنت) في ممارسة انجاز الأعمال الإدارية اليومية بالديوان.

7. يجب ترسيخ ثقافة استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى جميع الموظفين من خلال برامج التوعية، والنظر إليها بأنها جزء لا يتجزأ من النظام المتكامل للعمل بالديوان قيد البحث، وذلك من خلال تنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل الخاصة بالتوعية بمدى فوائد تطبيقاتها.

قائمة المراجع :

المراجع العربية :

أ. الكتب :

1. إدريس، وائل محمد صبحي، والغالي، طاهر محسن منصور (2009)، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، (عمان: دار وائل).
2. حسن، راوية محمد (1999)، إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الجامعات العربية).
3. حسن، راوية محمد (2004)، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، (الإسكندرية: الدار الجامعية).
4. درة، عبد الباري (1982)، دور العامل البشري في المؤسسات العامة، (عمان: دار الفرقان).
5. الدلاهمة، سليمان مصطفى (2008)، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، (عمان: دار الوراق).
6. السلمي، على (1992)، إدارة الموارد البشرية، (القاهرة: مكتب غريب).
7. شوايش، مصطفى نجيب (1990)، إدارة الأفراد، (عمان: دار الشروق).
8. الصيرفي، محمد (2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي).
9. عاشور، احمد صقر (2008)، السلوك الإنساني في المنظمات، (الإسكندرية: دار الجامعات العربية).
10. اللامي، غسان قاسم (2007)، إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل.. تقنيات.. تطبيقات عملية"، (عمان: دار المناهج).
11. المدادحة، أحمد نافع، والسردى، محمد عبد الدبس (2013)، تكنولوجيا المعلومات والشبكات في المكتبات ومؤسسات التعليم، (عمان: مكتبة المجتمع العربي).

ب. الدوريات :

12. بوعلي، فريدة، وفوزيل، حكيمة (2014)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة "دراسة حالة اتصالات الجزائر - المديرية العملياتية للإتصالات- البويرة"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
13. الخبولي، وفاء فرج (2013)، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء المنظمة "دراسة تطبيقية على المؤسسة الوطنية للنفط"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد، ليبيا.
14. خريس، نهاد حسين محمد (2011)، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.



15. طرشي، محمد، وتقرورت، محمد (الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، 13 - 14 ديسمبر 2011)، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات العمال العربية، (الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي).

16. عبد الجواد، غادة ياسر (2005)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن "دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان.

17. العتيبي، عزيزة عبد الرحمن (2010)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الإستراتيجية، رسالة ماجستير منشورة، الأكاديمية الدولية الإستراتيجية، ملبورن، متاح على الموقع: www.ahahe.co.uk

18. عطية، العربي (مجلة الباحث، العدد 10، 2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، (كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر، ص 322).

19. عمارة، كهينة (2015)، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الإقتصادية "دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة بوحدة الأخضرية"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة العقيد آكلي محند أولحاج البويرة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

المراجع الإنجليزية :

20. "The contribution of e- HRM to HRM Effectiveness: Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry" Huub Ruel, Tanya Bondarouk, Mandy Van Der Velde, employee relation, Vol.(29), Issue (3), pp 280-291, 2007.



Abstract:

This research aimed to demonstrate the impact of the use of information technology (computer hardware, computer networks, software and databases) on the performance of the staff of the Municipal Council of Zliten and to identify the use of information technology by the staff of the Office. All the staff of the Municipal Council of Zliten (52) were employed. The questionnaire was distributed according to the comprehensive survey method. A total of 36 questionnaires were retrieved for analysis, 90% response rate of the distributed questionnaires, The results showed The extent of the use of information technology by the staff of the Municipal Council of Zliten was high. The results also showed a statistically significant impact on the use of information technology in its dimensions (hardware, computer networks, software, databases) The performance of the staff of the Board of the Council is after the use of software, followed by after the databases, then after the computer networks, and finally after the hardware.

Keywords: Information Technology, Functionality, Office of the Municipal Council Zliten.