

أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية في مكتب المالية بمدينة تعز

د/ سامية غالب سيف

أستاذ إدارة الأعمال والاقتصاد المشارك

الباحث / محمد غالب أحمد الشميري



ملخص البحث

هدفت ابحاث إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز، والتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) في تحسين الأداء الإداري في المكتب وكذلك معرفة مدى وجود اختلاف في دور تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الإداري يُعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة، العمر).

ولتحقيق أهداف البحث استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، و تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة لعدد (١١٣) موظفاً، حيث تم اختيارهم من خلال الحصر الشامل لمجتمع الدراسة من جميع العاملين في مكتب المالية بمدينة تعز، وتم استعادة (١٠٢) استبانة، وتم تحليل البيانات بالاعتماد على مجموعة من الأساليب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباط طردية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) وتحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.
- أن درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات وممارسة العمل الإداري في المجالات الفرعية والمقياس ككل كانت كبيره.
- إن البعدان الأكثر تأثيراً إحصائياً على الأداء الإداري هما: الأفراد والبرمجيات كما لم تحقق أبعاد (الأجهزة، الشبكات، قواعد البيانات) دلالة إحصائية



على مستوى (٠.٠٥)، ما يعني أن وجودها منفردة ليس كافياً ما لم يترافق مع استثمار بشري وبرمجي فعّال.
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء الإداري، مكتب المالية.

The Impact of Information Technology on Improving Administrative Performance: A Field Study at the Finance Office in Taiz City

Abstract

This study aimed to examine the current status of information technology (IT) and the level of administrative performance at the Finance Office in Taiz City. It also sought to investigate the impact of information technology, through its dimensions—hardware, software, networks, databases, and human resources—on improving administrative performance within the office. In addition, the study explored whether there were statistically significant differences in the role of information technology in enhancing administrative performance attributable to demographic variables, including gender, educational qualification, job title, length of service, and age.

To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical approach was employed. A questionnaire was used as the primary data collection instrument and was distributed to a sample of (113) employees, selected through a comprehensive census of all employees at the Finance Office in Taiz City. A total of (102) valid questionnaires were retrieved. The collected data were analyzed using a range of statistical methods through the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The study reached several key findings, most notably:

The existence of a positive correlation between information technology, in all its dimensions (hardware, software, networks, databases, and human resources), and the improvement of administrative performance at the Finance Office in Taiz City.



A high level of information technology utilization and administrative practice across the sub-dimensions and the overall measurement scale.

The most statistically significant dimensions affecting administrative performance were human resources and software, whereas the dimensions of hardware, networks, and databases did not show statistical significance at the (0.05) level. This indicates that the mere availability of technological infrastructure is insufficient unless accompanied by effective human and software investment.

Keywords: Information Technology, Administrative Performance, Finance Office.

مقدمة:

تعتبر ثورة المعلومات والتكنولوجيا من أهم سمات هذا القرن، ويشهد العالم المعاصر تقدماً نحو التطور والتحول في شتى المجالات العلمية والعملية، فقد أدى التقدم التكنولوجي المتسارع إلى زيادة أهمية المعلومة وتداولها بين المستخدمين، وانعكس أثرها على مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية بما يخدم كفاءة وسرعة في أداء العمل. (العريني، ٢٠١٤، ص ١١٥).

ومع التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات أدى إلى وجود تقنيات ووسائل حديثة ومختلفة، تساعد على معالجة واستغلال المعلومات في أدق صورة؛ مما ساعد في تنمية المؤسسات والإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها، مما ينعكس بشكل إيجابي في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطوراً وفاعلية في خدمة العملاء والمؤسسة في آن واحد. (Lucas، ٢٠٠٠، ص ٢١٠)

فخلال الفترات الأخيرة حظيت تقنيات ووسائل تكنولوجيا المعلومات باهتمام كبير ورغبة في الحصول عليها وتبنيها من قبل القطاعات المختلفة سواء الصناعية أو الخدمية أو القطاعات الخاصة أو العامة، خصوصاً فيما يتعلق بالمنافع التي تفرزها من جراء استخدامها، وقد ساهمت تلك التكنولوجيا في ظهور العديد من التطورات في العمليات خاصة الجانب الخدمي، الذي ساعد على المنافسة والابتكارات الجديدة، وهو ما أدى إلى نهوض المؤسسات وكافة القطاعات التي تواكب التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية في تحسين وتطوير كافة أنشطتها وخدماتها المختلفة. (بوعوين، ٢٠٢٢، ص أ).

وقد شمل استخدام التكنولوجيا الدول المتقدمة والدول النامية ومنها بلدنا، ولكن ليس بالمستوى المطلوب، فيلاحظ استخدام التكنولوجيا في القطاع الاقتصادي والقطاع الخاص أكثر من استخدام التكنولوجيا في القطاعات العامة المختلفة.

ويعتبر الأداء الإداري أحد العوامل الأساسية لنجاح أي منظمة أو شركة، حيث يؤثر على جميع جوانب العمل، ويهدف إلى التحسين المستمر للعملية التنظيمية، وتحقيق الأهداف المحددة. (فقراوي، ٢٠٢٤، ص ١٤)

فالمنظمة القادرة على أن تتغير هي منظمة متميزة وقادرة على تقديم أداء جيد، ويمكنها الاستجابة بفعالية للتغيرات، والإدارة الناجحة هي إدارة مبدعة في حل المشكلات التي تسببها العوامل البيئية المتغيرة، وبذلك تحقق نجاحها. وأحد أهم الطرق لنجاح أي منظمة هي تحسين أدائها من خلال تواجد الأفراد الذين بمقدورهم بذل الجهد لجميع الأعمال التي تطلب منهم في المنظمة. (أحمد، ٢٠١٥، ص ٥٨٦)

إن تميز الأداء الإداري يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة أهلية كانت أو حكومية باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع النشاطات بها، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة؛ لأن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين بها متميزاً". (الفايدي، ٢٠٠٨، ص ٨١)

وتبذل مؤسسات قطاع الخدمات المالية أقصى ما لديها؛ لتجاوز الوظائف التقليدية والبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيا حديثة، من أجل كسب فعالية وكفاءة عالية تساعدها في تحسين الأداء المالي والإداري. (زموري، ٢٠٢٢، ص أ)

ويُعتبر مكتب المالية أحد المكاتب العامة، ومن أهم مكاتب السلطة المحلية بمحافظة تعز ويمثل دور الرقيب سواء على متابعة الموارد العامة للدولة وتنميتها، أو الرقابة على صرف النفقات الحكومية المختلفة.

ويقوم المكتب بمهام مختلفة في إدارته المختلفة التي تشمل متابعة الإيرادات والرقابة والمراجعة الداخلية والخارجية، وعمل الخطط المختلفة، وكذلك إعداد الموازنات لجميع مكاتب السلطة المحلية، وإعداد الحسابات الختامية للدولة وغير ذلك من الأعمال المختلفة.

مشكلة الدراسة

يواجه مكتب المالية جملة من التحديات والإشكاليات نتيجة السياسات العامة والوضع الإداري للبلد خلال الفترات، وكذلك المستجدات التي أفرزتها الحرب الدائرة في اليمن منذ صيف ٢٠١٥م فضلاً عن تدني مستوى الأداء وقصور قواعد أنظمة المعلومات والاتصالات في العمل الإداري.

وفي ظل التحديات الإدارية المعاصرة أصبح من الضروري على المؤسسات مواكبة التطور التقني، وتبني نظم معلومات حديثة قادرة على دعم الوظائف الإدارية المختلفة.

وقد أكدت الأبحاث والدراسات على أهمية تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الإداري للمديرين وعلى وظائف الإدارة، فقد أكد كلٌّ من دراسة (Wang، ٢٠٠٨) ودراسة (Muwanga، ٢٠٠٧) على التأثير الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العمليات الإدارية في جميع مستوياتها وعناصرها، ومساهمتها الكبيرة في تحسين الأداء الإداري، وذلك من حيث تحسين كفاءة العمل، وتسريع الإجراءات، وتعزيز التواصل، وتوفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرار.

ومع تعدد المهام لمكتب المالية بمحافظة تعز كان من الضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجازها، والعمل على ربط تلك البيانات والمعلومات، وتبسيطها وتحديد الانحرافات، واستخراج التقارير اللازمة بالدقة المطلوبة والوقت المناسب لتحسين الأداء الإداري وإنجاز المهام وتسهيل الخدمات المطلوبة منها.

ومن هذا المنطلق قام الباحثين بدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لدى مكتب مالية تعز من خلال معرفة مدى توفر أبعاد تلك التكنولوجيا في مكتب المالية وما هي الاحتياجات اللازمة لتنفيذ تلك التكنولوجيا وتحسين الأداء الإداري.

وبناء على ما سبق تبرز مشكلة الدراسة في الأسئلة الرئيسية التالية:

السؤال الرئيسي الأول: ما واقع تكنولوجيا المعلومات في مكتب المالية بمدينة تعز؟

السؤال الرئيسي الثاني: ما واقع الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز؟

السؤال الرئيسي الثالث: ما أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري في

مكتب المالية بمدينة تعز؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في مكتب المالية بمدينة تعز.
2. الاطلاع على مستوى تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.
3. إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.

أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية العلمية النظرية:

1. تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناقشه في مجال تكنولوجيا المعلومات والذي يعد من المواضيع الحديثة نسبياً وعلى قدر من الأهمية.
2. نتيجة لقلة الدراسات العلمية المقدمة في هذا المجال في المكتبة اليمينية يمكن لهذه الدراسة أن تكون رافداً للمكتبة العلمية.
3. تهتم هذه الدراسة بزيادة مهارات وقدرات الباحث البحثية، وتثري معلوماته حول موضوع الدراسة.

(ب) الأهمية العلمية التطبيقية:

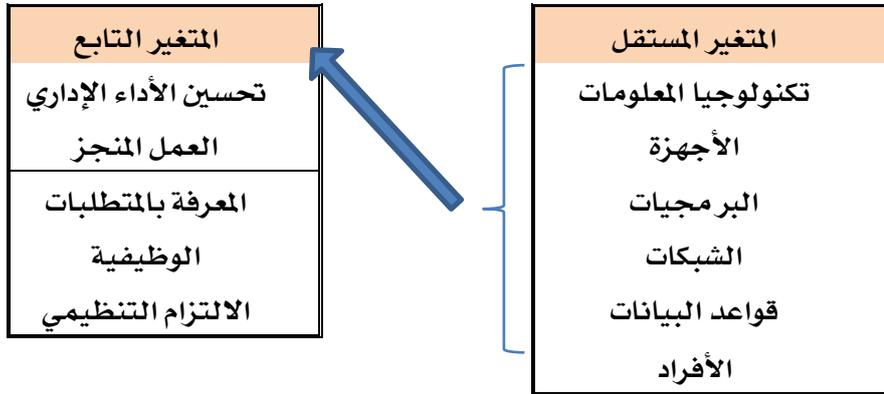
- 1- تقديم الإطار النظري بدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات من جهة وتحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز من جهة أخرى.

- ٢- قد تسهم نتائج هذه الدراسة في معرفة مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.
- ٣- الكشف عن أكثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات تأثيراً في تحسين الأداء الإداري.

النموذج المعري للدراسة :

يوضح النموذج المعري للدراسة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بأبعاده (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد)، وكذلك المتغير التابع المتمثل في (تحسين الأداء الإداري بأبعاده (العمل المنجز، المعرفة بالمتطلبات الوظيفية، الالتزام التنظيمي). وحددت أبعاد المتغير المستقل اعتماداً على دراسات سابقة، منها دراسة (بوعرين، ٢٠٢٣)، ودراسة (نجاجي، ٢٠٢٠)، ودراسة (صلح، ٢٠١٨). وحددت أبعاد المتغير التابع اعتماداً على دراسات سابقة، منها دراسة (أعليجه، ٢٠٢٣)، ودراسة (بوعدي، ٢٠٢٢)، ودراسة (أبو جليدة، ٢٠١٨).

النموذج المعري



شكل رقم (١) يبين النموذج المعري للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسات سابقة

فرضيات الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.

٧.١ حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم تنفيذ الدراسة في مكتب المالية بمدينة تعز.
- الحدود الزمانية: نفذت الدراسة خلال العام ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥م
- الحدود البشرية: تم تطبيق هذه الدراسة على جميع موظفي مكتب المالية بمدينة تعز.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.

التعريفات الإجرائية للدراسة:

- ١- تكنولوجيا المعلومات: بأنها الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات الحاسوبية التي يستخدمها موظفو مكتب المالية في إدارة المعلومات من خلال تخزينها، وتحليلها، ومعالجتها، وتنظيمها، واسترجاعها، للاستفادة منها في الوقت والطريقة المناسبين.
- ٢- الأجهزة: بأنها جميع المكونات المادية الموجودة في مكتب المالية، التي تعمل في إدخال البيانات ومعالجتها، ومن ثم حفظها أو إخراجها كمعلومات.
- ٣- البرمجيات: بأنها مجموعة البرامج والتطبيقات المستخدمة في مكتب المالية والتي تمكن الأجهزة من معالجة البيانات وعرضها.
- ٤- الشبكات: بأنها كل الأجهزة والمعدات المادية والبرمجية التي تقوم بربط الحواسيب والأجهزة الرقمية المختلفة المستخدمة في مكتب المالية، وتسمح بمشاركة الموارد، وتبادل البيانات والمعلومات، في المكان نفسه أو على مستوى المبنى أو المدينة أو الدولة.
- ٥- قواعد البيانات: بأنها مجموعة الملفات الرقمية ذات العلاقة مع بعضها البعض، حيث تعمل على تخزين بيانات مكتب المالية المختلفة، وتوحيدها واستخدامها للاستفادة منها في برامج متعددة.
- ٦- الأفراد: هم الأشخاص العاملون على الأنظمة سواء كانوا مبرمجين أو محللين أو مديري أنظمة أو مدخلي بيانات أو مسؤولين عن الصيانة ومعالجة مشاكل تلك الأنظمة.
- ٧- الأداء لإداري : مقدرة الإداريين على القيام بكافة الأنشطة والأعمال، وإنجاز المهمات والواجبات، وتنفيذها داخل إدارات المكتب وفق الخطط والأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للعمل من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.
- ٨- العمل المنجز: قيام موظف مكتب المالية بالعمل المكلف به حسب ما هو محدد له كـيفاً وـزماً.

- ٩- المعرفة بالمتطلبات الوظيفية: معرفة موظف مكتب المالية بالمهام المطلوبة منه وكيفية تنفيذها.
- ١٠- الالتزام التنظيمي: التزام موظف مكتب المالية طوعياً باللوائح والقوانين المنظمة للعمل وإنجاز عمله، والعمل على تحقيق أهداف المؤسسة. (مكتب المالية).
- ١١- مكتب مالية تعز: هو أحد فروع وزارة المالية، بمحافظة تعز وأحد مكاتب السلطة المحلية بالمحافظة، ويقوم بتنفيذ اللوائح المالية والمحاسبية والتأكد من سلامة الإجراءات المالية لدى كافة الوحدات الحكومية.

الدراسات السابقة:

أ) الدراسات المحلية:

- ١- دراسة صلح (٢٠١٨) بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في جودة الأداء (دراسة حالة البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجمهورية اليمنية) هدفت الدراسة إلى:
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في جودة الأداء الإداري للبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجمهورية اليمنية.
 - تحديد مدى وجود اختلافات تكنولوجيا المعلومات وجودة الأداء الإداري تُعزى للعوامل الديمغرافية (النوع الاجتماعي، التخصص، المستوى التعليمي، الخبرة).
- وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مركز تقنية المعلومات لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومختصي القبول والتسجيل في الجامعات اليمنية الحكومية والخاصة الذين يتعاملون مع البوابة الإلكترونية.
- وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات - كبعد فرعي لتكنولوجيا المعلومات - مع جودة الأداء الإداري، ووجود علاقة ارتباط ضعيفة بين شبكات الاتصال - كبعد فرعي لتكنولوجيا المعلومات - مع جودة الأداء الإداري.
 - وجود علاقة ارتباط متوسطة للموارد البشرية والبرمجيات وقاعدة البيانات - كأبعاد فرعية لتكنولوجيا المعلومات - مع جودة الأداء الإداري.
- ٢- دراسة إسكندر (٢٠١١) بعنوان تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تطوير أداء الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية.
- التعرف على العوائق والمشكلات التي تحد من فعالية استخدامها. وتمثّل مجتمع الدراسة في موظفي الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة (صنعاء). توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- عدم توافر الوعي الكافي لدى القيادات والعاملين بالجهاز (محل الدراسة)، بأهمية تكنولوجيا المعلومات.
- اقتصار استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الأعمال الروتينية (الأجور – المرتبات – المخازن).

٢٠٩٠١ الدراسات العربية:

- ١- دراسة خيرية وآخرون (٢٠٢٣) بعنوان إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية - مديرية جنين

هدفت هذه الدراسة إلى:

- استكشاف مدى تأثير تبني أساليب التكنولوجيا في تحسين أداء القطاع العام في فلسطين، مع التركيز على وزارة التنمية الاجتماعية والأمانة - مديرية جنين.

وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- إن إسهامات التكنولوجيا في تحسين الأداء العام للوزارة حصلت على تقدير كبير بنسبة ٧٤.٠٩٪.
- لم يظهر وجود فروقات إحصائية بين متوسط إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين الأداء العام، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية والأمانة - مديرية جنين، وذلك يرجع إلى المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص، والمسمى الوظيفي).
- وتمثّل مجتمع الدراسة في ٢٠ موظفاً في وزارة التنمية الاجتماعية والأمانة - مديرية جنين.

- ٢- دراسة العاكوري (٢٠٢٣) بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري مدارس التعليم المتوسط في مدينة قصر بن غشير من وجهة نظرهم ونظر مساعديهم.

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري للمعلمين في منطقة قصير بن عشير.
 - مساعدة المدارس والمعلمين على تحسين أدائهم ورفع مستوى الأداء فيها.
- وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ملحوظ لدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء الإداري في منطقة قصير بن عشير.
- تمثل مجتمع الدراسة في الطلاب والمعلمين، ومشاركين في المؤتمرات التربوية والتعليمية.

(ب) الدراسات الأجنبية

1- دراسة Rosales & Others (٢٠١٩) بعنوان: Effects of Information and Communication Technology Usage by Individuals, " Businesses, and Government on Human Development

آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الأفراد والشركات والحكومة في التنمية البشرية: "تحليل دولي".

وقد هدفت الدراسة إلى:

- دراسة آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية في المقام الأول من منظور مساهماتها في النمو الاقتصادي للبلد.
 - معرفة فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأفراد.
- وقد تمثل مجتمع الدراسة: في ١٤٥ عينة.
- وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- إن الاستخدام الفردي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات له تأثير إيجابي على التنمية البشرية.
 - إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأغراض التجارية له تأثير إيجابي على التنمية البشرية على المستوى العالمي.
 - يمكن استخدام هذه الدراسة كأداة من قبل صانعي السياسات، وخاصة في البلدان النامية، لتعزيز نواياهم لدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها.

2- دراسة Abbas, others (2014) بعنوان: Impact of technology on performance of employees (a case study on Allied Bank Ltd, Pakistan)

أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين: دراسة حالة بنك أليد . ال. تي . دي - باكستان.

وقد هدفت الدراسة إلى:

- دراسة آثار تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في البنك محل الدراسة.
- وقد تمثل مجتمع الدراسة: في ٣٢ موظفاً في البنك محل الدراسة.
- وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- الاهتمام بأداء العاملين يؤدي إلى تحسين الخدمات وزيادة الإنتاجية.
- الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة يؤثر بقوة على أداء العاملين بحيث يزيد من كفاءتهم وإنتاجيتهم.
- أكبر مشكلة تواجه العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات هي بطء سرعة الشبكة ومشاكل الاتصال.

٣- دراسة (Irene A. Lee (2008 بعنوان : Relationship between the use of information technology (IT) and performances of human resources management, ant International University, San Diego العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء في إدارة الموارد البشرية في جامعة سان دييغو الدولية.

وقد هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الأداء.
- معرفة الفوائد من استخدام تكنولوجيا المعلومات كوسيلة للاستفادة من الوقت وتقليل الجهد.

وقد افضت الدراسة إلى النتائج التالية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير كبير في الأداء الوظيفي في إدارة الموارد البشرية، من حيث الإنتاجية والكفاءة العالية، ومن حيث التكلفة.
- تحقيق ميزة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وهي استثمار الوقت والجهد.

وتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأعضاء الفاعلين في جمعية إدارة الموارد البشرية في القطاعين العام والخاص في لوس أنجلوس ولاس فيجاس وواشنطن.

١.٢ تكنولوجيا المعلومات:

١.١.٢ مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل: الحواسيب، البرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواءً مكتوبة أو مسموعة أو مرئية، وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة. (بختي وآخرون، ٢٠٠٩، ص٢٧٥).

ويرى الباحثين أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة المعلومات والوسائط، والأجهزة، والبرمجيات، وشبكات الاتصال، التي تقوم بمعالجة وتخزين وتنظيم وإرسال واسترجاع المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب للوصول إلى أهداف المؤسسة.

الإطار النظري للبحث:

١) الأجهزة والمعدات: Hardware

مفهوم الحاسبات:

ويعرف الحاسوب على أنه وسيلة إلكترونية، صُممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها إلى شكل نتائج مفيدة وقابلة للاستخدام. (شفيقة، ٢٠١٩، ص٤٣)

البرمجيات: Software:

هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة، فهي بذلك تعتبر مكملاً لجهاز الكمبيوتر، وتتمثل في برامج النظام system software وكذا مختلف البرامج التشغيلية operating system التي تختلف باختلاف الهدف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة في ملفات الذاكرة. (السيد، ٢٠٠٩، ص٥٥)

الشبكات network:

تعني كل الأجهزة والمعدات المادية والبرمجية التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة، وتؤدي إلى استخدامها، ويكمل أحدهما الآخر، فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بنية جديدة للاتصالات لخدمة الشبكات. (الحميدي، ٢٠٠٩، ص٥٠)

قواعد البيانات data base :

تعتبر قواعد البيانات من وسائل التكنولوجيا المستخدمة في إعداد وحفظ واستعادة البيانات والمعلومات، حيث يتم استرجاعها لغرض تعديلها أو الإضافة عليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد تقارير بعد مراجعتها، وذلك عبر البرامج التي تستخدمها المرتبطة بها، إضافة إلى أنه يمكن تحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات والمستجدات. (الدهنات، ٢٠١٢، ص ١٢١)

ويرى الباحثين أن قواعد البيانات من أحدث الأساليب المعاصرة في معالجة المعلومات من تخزين واسترجاع، وذلك في تطبيقات المعالجة الآلية للبيانات وخاصة في المجالات الإدارية والتجارية، حيث تزداد أهميتها مستقبلاً نظراً لتزايد أحجام البيانات المرتبطة مع المشروعات الكبرى.

الأفراد:

ويتمثل الأفراد بأنواع القوى العاملة في تقنية المعلومات بدءاً من المديرين ومروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، ومصممي البرامج ومشغلي الأجهزة والمعدات وانتهاءً بعمال الصيانة سواء ما يتعلق منها بصيانة البرامج أو صيانة الأجهزة، إذ تعتمد تقنية المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري، مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية، وبناءً على ما يسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف إلى ما لا نهاية مع الظروف والثقافات المتغيرة . (السياني، ٢٠٠٢، ص ٩)

ب) الأداء الإداري:

مفهوم الأداء الإداري:

يتكون مفهوم الأداء الإداري من مفردتين الأولى هي الأداء (performance)، والثانية هي الإداري (administrational) ، إذ يمكن تعريف الأداء بصورة عامة بأنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهارات المختلفة التي يتكون منها عمله، وكلمة إداري بوصفها صفة تدل على ما يتصل بالإدارة والواقع الإداري والفكر الإداري والنشاط الإداري، فمن خلال تعريف هاتين الكلمتين نستطيع أن نفهم بأن الأداء الإداري: هو أعمال واتصالات وقرارات وممارسات علمية وعملية ونظرية يقوم بها المدير للتأثير في سلوك العاملين.

ويعرف بأنه: " فعل شيء ما، أو أداء عمل محدد، أو إكمال مهمة أو نشاط، بمعنى أن الأداء هو سلوك الشخص من أجل تحقيق هدف محدد، ويمكن أن يكون هذا تلبية

حاجة معينة أو حل مشكلة أو التخطيط لمشروع في إطار المؤسسة أو المنظمة. (أبو النصر، ٢٠١٢، ص: ١٩)

ويرى الباحثين أن الأداء الإداري يتمثل في قدرة الموظف على استخدام الموارد والأساليب المتاحة بكفاءة، لتحقيق المخرجات المطلوبة، ويعتمد هذا الأداء على مهارات وقدرات الموظف، ويتأثر بتفاعله مع عناصر بيئته الداخلية والخارجية.

أبعاد الأداء الإداري:

(١) العمل المنجز:

يُعتبر آدم سميث أن العمل عامل من عوامل الغنى، وأساس لتطور المجتمعات ورخائها، حيث يضيف على العامل أهمية خاصة في حياته كإنسان. بينما يجد كارل ماركس العمل وظيفة اجتماعية، تسمح للإنسان بإثبات وجوده من خلال النشاط الذي يبديه ويكتسب قيمة، فالعمل ماهية لإنشاء الخيرات عند هذا المفكر. (الفيلاي، ٢٠٠٦، ص: ٧٠)

(٢) معرفة المتطلبات الوظيفية:

هي إرشادات محددة، تصف السلوكيات والوظائف والعمليات التي يجب أن يقوم بها نظام العمل، وكيف يجب أن يسير هذا النظام، وما يجب على نظام العمل فعله من أجل تلبية أهداف العمل واحتياجات المستفيد أو توقعاته. (sommerville، ٢٠١٥، ص: ٧٠)

(٣) الالتزام التنظيمي:

يمثل الالتزام أحد العناصر الأساسية لنجاح وتقدم أي مؤسسة، نظراً لأهمية دوره في تعزيز فعالية المؤسسة والفرد على حد سواء، ويعد الالتزام التنظيمي عملية تربط الفرد بمؤسسته، حيث يعكس درجة الرغبة القوية لدى الفرد للبقاء في المؤسسة، وقد تناول مفهوم الالتزام التنظيمي العديد من الاجتهادات الفكرية من مختلف الزوايا، مثل المنظور الاجتماعي والإداري والاقتصادي والنفسي، مما جعله شائعاً بين المديرين والأكاديميين، والموظف الملتزم يكون أكثر ارتباطاً بمنظمتها وأكثر اجتهاداً في تحقيق أهدافها. كما أن زيادة الوعي بمفهوم الالتزام يعزز فهم الطبيعة النفسية لعملية الاندماج الذاتي. (Ramdhani، ٢٠١٧، ص: ٨٢٦)

منهجية الدراسة وإجراءاتها.

(١) منهج الدراسة:

استخدم الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي لعرض البيانات ودراسة الظواهر المتعلقة بالبحث وتحليل إجراءات الدراسة.

(٢) مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين بمكتب المالية بمدينة تعز والبالغ عددهم (١١٣) موظفاً.

(٣) عينة الدراسة:

نظراً لصغر حجم عينة الدراسة تم أخذ العينة بالحصر الشامل والذي يبلغ عددها (١١٣) استبانة، وقد تم توزيعها وتم استعادة (١٠٢) استبانة جميعها صالحة للتحليل بمعدل استجابة بلغ ٩٠.٢٦٪، كما هو مبين في الجدول (٢).

جدول (١) يوضح توزيع الاستبانات على عينة الدراسة

عدد الموظفين	حجم العينة المطلوبة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستجابة
١١٣	١١٣	١١٣	١٠٢	١٠٢	٩٠.٢٦٪

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات إدارة الموارد البشرية.

(٤) أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اختيار الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية، وقد تم بناء أداة الدراسة على النحو الآتي:

- تم صياغة فقرات الاستبانة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري، وذلك للاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.

- تم تصميم الاستبانة بصورتها الأولية والتي شملت (٥٨)، فقرة والملحق رقم (١) يوضح الاستبانة، ثم عرضها على المشرف العلمي ومجموعة من المحكمين لإبداء آرائهم، وإجراء التعديلات اللازمة.

وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: الخصائص الديمغرافية للمستجيبين، وقد شملت الجنس والعمر والمؤهل والمسمى الوظيفي ومدة الخدمة.

القسم الثاني: اشتمل هذا القسم على محاور الدراسة، التي انقسمت إلى محورين رئيسين، هما:
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات: والذي احتوى على (٣٥) فقرة موزعة على خمسة أبعاد .

المحور الثاني: الأداء الإداري، والذي احتوى (٢٣) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد واعتمدت هذه الأبعاد بناء على دراسات سابقة، منها دراسة (بوعدي، ٢٠٢٢) ودراسة (عليجة، ٢٠٢٣).

٥) صدق وثبات أداة الدراسة:

أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

من أجل التأكد من صدق الأداة فقد أعد الباحث أداة الاستبيان، وذلك من خلال الرجوع والاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع العلمية ذات العلاقة بالموضوع. وقد تكونت فقرات الأداة من (٥٨) فقرة، شملت محورين، هما: تكنولوجيا المعلومات، والأداء الإداري. وللتأكد من أن الاستبانة تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة، بلغ عددهم (٦) وتم الأخذ بأرائهم في تعديل الأداة وتحسينها؛ استجابة لآراء المحكمين، صُممت الأداة بصورتها النهائية .

وللحكم على مدى الموافقة على فقرات أبعاد الدراسة بناء على متوسطاتها وأوزانها النسبية اعتمد الباحثين على البيانات والأبعاد الموضحة في الجدول التالي:

جدول (٢) دليل قراءة نتائج التحليل لفقرات الاستبيان

مستويات الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
القيم الأكواد	١	٢	٣	٤	٥
مدى الأهمية النسبية	٠ : ٢٠ %	٢١ : ٤٠ %	٤١ : ٦٠ %	٦١ : ٨٠ %	٨١ : ١٠٠ %
مدى المتوسط الحسابي	١ : ١.٨٠	١.٨١ : ٢.٦٠	٢.٦١ : ٣.٤٠	٣.٤١ : ٤.٢٠	٤.٢١ : ٥.٠٠
مدى الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول (٢) مستويات الاستجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي والقيم الكودية التي اعتمد عليها الباحثين عند تفريغ البيانات في البرنامج الإحصائي Spss، كما يتضح المدى الذي استخدمه الباحث أثناء مناقشة النتائج (مدى الاستجابات)، ثم التقدير اللفظي والتقدير النسبي لمدى الاستجابات.

٢) الصدق الداخلي:

قياس الاتساق الداخلي للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

أ) البعد الأول: الأجهزة:

جدول (٣) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد الأجهزة

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
١	يتم تحديث الأجهزة دوريا في المكتب لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.	.745**	.000	دالة
٢	تتوفر الأجهزة المتطورة بشكل كافٍ في المكتب	.812**	.000	دالة
٣	يستخدم المكتب وسائل تكنولوجيا في كافة المستويات الإدارية.	.761**	.000	دالة
٤	يقوم المكتب بزيادة أجهزة الحاسوب حسب حاجة الأقسام والوحدات.	.774**	.000	دالة
٥	تتوفر بالمكتب الأجهزة المساعدة (طابعات، ماسح ضوئي، عارض بيانات) بدرجة مناسبة.	.783**	.000	دالة
٦	يقوم المكتب بصيانة الأجهزة باستمرار.	.741**	.000	دالة
٧	تساعد الأجهزة المستخدمة في المكتب في إنجاز العمليات الإدارية بسهولة.	.735**	.000	دالة

من الجدول (٣) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (الأجهزة) صادقة ومتسقة لما وضعت له.

ب) البعد الثاني: البرمجيات:

جدول (٤) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد البرمجيات

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
8	يقوم المكتب باستخدام تطبيقات الحاسوب مثل Word Excel.... لإنجاز الأعمال المطلوبة.	.609**	.000	دالة
9	تغطي البرمجيات المستخدمة في المكتب كافة النشاطات التي يقوم بها.	.640**	.000	دالة
10	يتم حماية البرامج المستخدمة في المكتب لضمان سلامة التشغيل الإلكتروني.	.827**	.000	دالة
11	توفر التطبيقات الحاسوبية المساعدة قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة بسهولة.	.840**	.000	دالة
12	تساعد البرمجيات المستخدمة في المكتب في تنفيذ كل	.773**	.000	دالة

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
	العمليات الإدارية (تخطيط، تقارير، تنسيق).			
13	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.	.552**	.000	دالة
14	يستخدم المكتب برمجيات متعددة لغرض تنظيم العمل بصورة صحيحة.	.836**	.000	دالة

من الجدول (٤) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (البرمجيات) صادقة ومتسقة لما وضعت له.

(ج) البعد الثالث: الشبكات:

جدول (٥) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد الشبكات

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
١٥	يتواجد لدى المكتب شبكات داخلية تربط جميع الأقسام والإدارات تتناسب مع احتياجات العمل.	.626	.000	دالة
١٦	يتم إرسال واستقبال الملفات في المكتب عن طريق شبكات الاتصال الحديثة بجودة عالية.	.759	.000	دالة
١٧	يتم تطوير وتحديث شبكات الاتصال والمعلومات في المكتب بشكل يواكب التكنولوجيا.	.828	.000	دالة
١٨	يستخدم المكتب شبكات حواسيب تربطها مع فروعه في المديرية.	.790	.000	دالة
١٩	يحرص المكتب على توفير أمن للشبكات.	.736	.000	دالة
٢٠	يستخدم المكتب الإنترنت كوسيلة للاتصال بالفروع لإبلاغهم بالتطورات الحاصلة.	.690	.000	دالة

من الجدول (٥) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (الشبكات) صادقة ومتسقة لما وضعت له.

(د) البعد الرابع: قواعد البيانات:

جدول (٦) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد قواعد البيانات

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
٢١	تتميز قواعد البيانات بالمرونة الكافية والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي.	.853	.000	دالة

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
٢٢	تمتاز قواعد البيانات بالملاءمة مع نظم المعلومات المختلفة.	.888	.000	دالة
٢٣	يوجد في المكتب قسم فني مختص بنظم قواعد البيانات.	.859	.000	دالة
٢٤	يطور المكتب برامج قواعد البيانات حسب حاجة العمل فيها.	.863	.000	دالة
٢٥	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المكتب بسرعة اتخاذ القرارات.	.892**	.000	دالة
٢٦	يتم الربط بين قواعد البيانات الموجودة في المكتب.	.879	.000	دالة

من الجدول (٦) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (قواعد البيانات) صادقة ومتسقة لما وضعت له.
هـ) البعد الخامس: الأفراد:

جدول (٧) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد الأفراد

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
27	يحتوي هيكل المكتب على قسم متخصص في تقنية المعلومات.	.424**	.000	دالة
28	يتم إقامة دورات تدريبية لتأهيل ودعم أداء موظفي إدارة النظم.	.742**	.000	دالة
29	يتم صيانة الأجهزة والبرامج والشبكات بصفة دورية من قبل المختصين في تقنية المعلومات.	.462**	.000	دالة
30	يقوم القسم الفني المختص في المكتب بمعالجة مشاكل الأجهزة والأنظمة بسرعة ومهارة.	.385**	.000	دالة
31	يشارك العاملون في إدارة نظم المعلومات في تصميم النظام.	.885**	.000	دالة
32	يتم تدريب الموظفين على استخدام البرمجيات المختلفة بكفاءة.	.899**	.000	دالة
33	تهتم الإدارة العليا بإدارة نظم المعلومات.	.803**	.000	دالة
34	تستقطب إدارة المكتب كفاءات متخصصة ذوي خبرة وكفاءة في تكنولوجيا المعلومات.	.880**	.000	دالة
35	تخصص إدارة المكتب ميزانية لتطوير مجال تكنولوجيا المعلومات.	.855**	.000	دالة

من الجدول (٧) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (الأفراد) صادقة ومتسقة لما وضعت له.

و) محور تكنولوجيا المعلومات:

جدول رقم (٨) قيم معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمحور تكنولوجيا المعلومات

المحور	ابعاد المحاور	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
تكنولوجيا المعلومات	الاجهزة	0.760**	0.000	دالة احصائيا
	البرمجيات	0.856**	0.000	دالة احصائيا
	الشبكات	0.872**	0.000	دالة احصائيا
	قواعد البيانات	0.894**	0.000	دالة احصائيا
	الافراد	0.902**	0.000	دالة احصائيا

من خلال الجدول (٨) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين جميع الابعاد وبين محور تكنولوجيا المعلومات دالة معنوية عند مستوى دلالة 0.01 فأقل، ومنه تعتبر جميع أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات صادقة ومتسقة لما وضعت له.

قياس الاتساق الداخلي للمتغير التابع (الأداء الإداري):

١) البعد الأول: العمل المنجز:

جدول (٩) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد العمل المنجز

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
36	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل المكتب.	.771**	.000	دالة
37	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة الانتاجية لدى العاملين في المكتب.	.794**	.000	دالة
38	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات الإدارية.	.796**	.000	دالة
39	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالمكتب في عملية التخطيط.	.855**	.000	دالة
40	تمكن تكنولوجيا المعلومات من تنظيم المعلومات الإدارية.	.864**	.000	دالة
41	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على إنجاز الأعمال بسرعة ودقة عالية.	.778**	.000	دالة
42	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على استغلال الوقت بشكل مناسب.	.895**	.000	دالة
43	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على إنجاز الأعمال وفق معايير الجودة.	.771**	.000	دالة

من الجدول (٩) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (العمل المنجز) صادقة ومتسقة لما وضعت له.

٢) البعد الثاني: معرفة متطلبات الوظيفة:

جدول (١٠) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد معرفة متطلبات الوظيفة

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
44	لدى الموظف معرفة دقيقة فيما يتعلق بالعمل الموكل إليه.	.465**	.000	دالة
45	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على مواجهة العقبات والصعوبات لأجل تحقيق نتائج مميزة.	.700**	.000	دالة
46	يؤدي معرفة الموظف بمتطلبات الوظيفة إلى تخفيض الأخطاء في العمل لديه.	.727**	.000	دالة
47	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة.	.714**	.000	دالة
48	معرفة الموظف بمتطلبات الوظيفة يؤدي إلى تخفيض تكاليف العمل بشكل عام.	.723**	.000	دالة
49	يطور الموظف نفسه بشكل مستمر لمعرفة كل جديد فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا في العمل.	.859**	.000	دالة
50	يلتزم الموظف بضوابط العمل في المكتب لممارسته للعمل بشكل دوري.	.828**	.000	دالة
51	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في خفض معدلات الصراع داخل العمل.	.800**	.000	دالة

من الجدول (١٠) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (معرفة متطلبات الوظيفة) صادقة ومتسقة لما وضعت له.

٣) البعد الثالث: الالتزام التنظيمي:

جدول (١١) معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات بعد معرفة الالتزام

التنظيمي

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
52	يشعر الموظف بالفخر والاعتزاز كونه أحد أفراد هذا المكتب.	.879**	.000	دالة
53	تعتبر الفوائد التي يحصل عليها الموظف في المكتب هي أحد	.760**	.000	دالة

م	الفقرات	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة اللفظية
	الأسباب الرئيسية في استمراره.			
54	يلتزم الموظف بالحضور والانصراف في الوقت المحدد.	0.802**	0.000	دالة
55	يفضل الموظف عدم ترك العمل في المكتب حتى لو وجد عملاً جديداً.	0.800**	0.000	دالة
56	يعمل الموظف في المكتب بحماس كبير.	0.907**	0.000	دالة
57	يحترم الموظف التسلسل الإداري.	0.836**	0.000	دالة
58	يعمل الموظف مع زملائه بروح الفريق الواحد.	0.860**	0.000	دالة

من الجدول (١١) نلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع بعدها ومنه تعتبر جميع فقرات بعد (الالتزام التنظيمي) صادقة ومتسقة لما وضعت له.

٤) محور الأداء الإداري:

جدول رقم (١٢) قيم معامل الارتباط بين درجة كل يعد والدرجة الكلية لمحور الاداء الإداري

المحور	ابعاد المحاور	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
الأداء الإداري	العمل المنجز	0.716***	0.000	دالة احصائيا
	معرفة متطلبات الوظيفة	0.912***	0.000	دالة احصائيا
	الالتزام التنظيمي	0.843***	0.000	دالة احصائيا
	المتوسط العام للبعد			

من خلال الجدول (١٢) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين جميع الابعاد وبين محور الاداء الإداري دالة معنوية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل، ومنه تعتبر جميع أبعاد محور الأداء الإداري صادقة ومتسقة لما وضعت له.

جدول رقم (١٣) قيم معامل الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للأداة

المحاور	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
تكنولوجيا المعلومات	0.968***	0.000	دالة احصائيا
الاداء الإداري	0.915***	0.000	دالة احصائيا

يتضح من الجدول (١٣) أن جميع محاور الأداة حققت ارتباطات دالة إحصائياً مع الدرجة الكلية للمقياس عند مستوى المعنوية (sig= 0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وأنه يصلح لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري.

ثبات الأداة:

يقصد بالثبات أنه في حال استخدام باحثين آخر لنفس أداة الدراسة تحت نفس الظروف سيتوصل لنفس النتائج تقريبا، أي أن الدراسة تتمتع بالثبات، وهذا يعني أنها دراسة متسقة وجديرة بالثقة، أي أنه يمكن الاعتماد على نتائجها. (Javed ، ٢٠٠٨، ص٢٧)

ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات معامل ألفا كرونباخ، ويتضح ذلك في الجدول التالي:

جدول (14) معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات الأداة

المحور	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات	مستوى الثبات اللفظي
المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)	الأجهزة	7	0.881	ثبات مرتفع
	البرمجيات	7	0.854	ثبات مرتفع
	الشبكات	6	0.823	ثبات مرتفع
	قواعد البيانات	6	0.934	ثبات مرتفع
	الأفراد	9	0.886	ثبات مرتفع
	إجمالي المحور	35	0.960	ثبات مرتفع
المتغير التابع (الأداء الإداري)	العمل المنجز	8	0.922	ثبات مرتفع
	معرفة متطلبات الوظيفة	8	0.871	ثبات مرتفع
	الالتزام التنظيمي	7	0.926	ثبات مرتفع
	إجمالي المحور	23	0.935	ثبات مرتفع
ثبات الأداة ككل		58	0.971	ثبات مرتفع

من الجدول (١٤) يتضح أن معاملات ألفا كرونباخ لجميع أبعاد الأداة وللأداة ككل مرتفعة ومقبولة؛ لأنها أكبر من (٠.٦٠)، حيث تراوحت قيم هذه المعاملات بين (٠.٩٣٤ - ٠.٨٢٣)، مما يدل على جودة أداة الدراسة وصلاحيته لقياس الأبعاد التي تعبر عنها، وبالتالي صلاحيتها للتطبيق على بيئة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

بعد تصميم الاستبانة، واختبارها، وتعديلها، وتعميمها على العينة المستهدفة، وبعد جمعها من المستجيبين؛ ليتم تحليلها من خلال عدة برامج للتحليل الإحصائي للوصول إلى دلالات ذات قيم ومؤشرات تدعم الموضوع، حيث تم استخدام برنامج (IBM SPSS V.27) وبرنامج (JAMOVI 2.28.3)، وبرنامج (JASP)، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ١- المتوسطات الحسابية لفقرات أداة الدراسة، وهي صالحة للبيانات الكمية فقط، لذا تم استخدامها لمعرفة الأهمية النسبية للفقرات التي تعطى بالصيغة التالية: الأهمية النسبية = $\frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{المقياس}} * 100$ إذ إن المقياس المستخدم هو مقياس ليكرات الخماسي الذي تم استعراضه سابقاً.
- ٢- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية (الخصائص الشخصية).
- ٣- الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، وذلك لاستخدامها في ترتيب الفقرات إذا حصلت هناك عدة فقرات على نفس الأهمية النسبية.
- ٤- معامل الاتساق الداخلي - (Intraclass Correlation) معامل الارتباط بين الفئات- لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات أبعاد الدراسة.
- ٥- مؤشرات الصدق التقاربي Convergent validit مثل معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alph
- ٦- اختبار مربع كاي لمعرفة تطابق آراء أفراد العينة مع ما هو متوقع منها.
- ٧- معامل الارتباط بيرسون لاختبار الصدق الداخلي و البنائي ومعرفة مدى قوة العلاقة بين فقرات الاستبانة والمجالات التي تنتمي إليها .
- ٨- اختبار الانحدار الخطي المتعدد : لقياس اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاداري في مكتب المالية بمدينة تعز .
- ٩- اختبار T لعينتين مستقلتين Independent-Samples T Test للفروق بين متوسطات تقدير عينة الدراسة حول اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاداري في مكتب المالية بمدينة تعزى لمتغير الجنس .
- ١٠- اختبار تحليل التباين الاحادي one way ANOVA للفروق بين متوسطات تقدير عينة الدراسة حول اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاداري في مكتب المالية بمدينة تعز

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها:

(١) التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات):

السؤال الاول: ما واقع تكنولوجيا المعلومات في مكتب المالية بمدينة تعز؟
للإجابة على هذا السؤال سوف نستعرض النتائج المتعلقة بفقرات محور المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لمعرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في مكتب المالية بمدينة تعز من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو التالي:
جدول رقم (١٥) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
١	الأجهزة	3.83	.66178	76.6	كبيرة	2
٢	البرمجيات	3.86	.61568	77.2	كبيرة	1
٣	الشبكات	3.36	.72947	67.2	متوسطة	5
٤	قواعد البيانات	3.49	.91980	69.8	كبيرة	4
٥	الأفراد	3.60	.78483	72	كبيرة	3
	المتوسط العام للمحور	3.63	.63924	72.6	كبيرة	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V23

يتبين من الجدول (١٥) أن واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مكتب المالية بمدينة تعز كان بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي (3.63) ونسبة موافقة (72.6%).

- جاء بعد البرمجيات في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.86) ونسبة موافقة (77.2%) مما يعكس اتفاقاً كبيراً بين أفراد العينة حول أهمية توفر البرمجيات الجاهزة واستخدامها بفاعلية.
- يأتي في المرتبة الثانية بعد الأجهزة بمتوسط حسابي (3.83) ونسبة موافقة (76.6%)، ما يدل على توفر البنية التحتية من الأجهزة بدرجة مناسبة.
- يليه في المرتبة الثالثة بعد الأفراد بمتوسط حسابي (3.60)، بنسبة موافقة (72%)، ما يعكس وجود كفاءات بشرية جيدة إلى حد ما في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، لكن لاتزال هناك فجوة تطوير يمكن العمل عليها.
- وفي المرتبة الرابعة يأتي بعد قواعد البيانات بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي (3.49)، بنسبة موافقة (69.8%)، وهي نسبة مقبولة لكنها تعكس ضرورة تطوير النظم الخاصة بحفظ واسترجاع البيانات.
- في الأخير يأتي بعد الشبكات بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.36)، ونسبة موافقة (67.2%)، ما يشير إلى وجود قصور نسبي في البنية الشبكية أو في استخدام الشبكات داخل المكتب وفي جميع مؤسسات الدولة .

وبشكل عام فإن تكنولوجيا المعلومات في مكتب المالية بمدينة تعز يقيم بدرجة كبيرة وفق مقياس ليكرت الخماسي، ومع ذلك نوصي بتحسين البنية التحتية للشبكات وتطوير قواعد البيانات ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمكتب و في جميع مؤسسات الدولة بشكل عام ، وتتفق هذه النتائج مع دراسات سابقة مثل دراسة (العاكوري، ٢٠٢٣)، ودراسة (abbas، ٢٠٢٠)، ودراسة (عقيلي وآخرين، ٢٠٢٠)، ودراسة (بوعدي، ٢٠٢٢)، ودراسة (جلال، ٢٠١٤)، ودراسة (خيرية وآخرين، ٢٠٢٣)، والتي أكدت

على وجود أثر إيجابي كبير لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء في المنظمات اليمينية .

كما قام الباحثين كذلك بحساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لعبارات كل بعد على حده من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث جاءت كالتالي:

(أ) البعد الأول : الاجهزة

جدول (١٦) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الاجهزة

الترتيب	مدى الموافقة	نسبة المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
6	كبيرة	75	.92743	3.75	يتم تحديث الأجهزة دوريا في المكتب لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.	١
5	كبيرة	75	.90583	3.75	تتوفر الأجهزة المتطورة بشكل كاف في المكتب	٢
٧	كبيرة	70.4	.87575	3.52	يستخدم المكتب لوسائل تكنولوجيا في كافة المستويات الإدارية.	٣
3	كبيرة	77.6	.83600	3.88	يقوم المكتب بزيادة أجهزة الحاسوب حسب حاجة الأقسام والوحدات.	٤
4	كبيرة	77.4	.87508	3.87	تتوفر بالمكتب الأجهزة المساعدة (طابعات، ماسح ضوئي، عارض بيانات) بدرجة مناسبة.	٥
2	كبيرة	78.6	.87041	3.93	يقوم المكتب بصيانة الأجهزة باستمرار.	٦
1	كبيرة	82	.76443	4.10	تساعد الأجهزة المستخدمة في المكتب في انجاز العمليات الإدارية بسهولة	٧
	كبيرة	76.6	.66178	3.83	المتوسط العام للبعد	

يوضح الجدول (١٦) نتائج بعد الأجهزة كأحد مكونات تكنولوجيا المعلومات ، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي :

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (3.52 - 4.10) بمتوسط كلي بلغ (3.83) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.66178)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد العينة على هذا البعد كبيرة . مما يعكس وجود رضا ملحوظ عن واقع الاجهزة التقنية في أغلب المستويات الإدارية.

- يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة ، حيث جاءت في المرتبة الاولى بدرجة كبيرة الفقرة رقم (7) ، والتي تنص على

أنه " تساعد الأجهزة المستخدمة في المكتب في انجاز العمليات الإدارية بسهولة. " ، بمتوسط بلغ (4.10) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (82%)، ما يشير إلى أن الموظفين يرون أن الأجهزة المستخدمة تسهل أداء المهام الإدارية بكفاءة ، وهو مؤشر إيجابي على تلبية الأجهزة للاحتياجات التشغيلية.

- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (6)، والتي تنص على أنه " يقوم المكتب بصيانة الأجهزة باستمرار." بمتوسط حسابي (3.93) وهو أعلى من المتوسط العام للبعد بوزن نسبي (78.6%)، ما يدل على رضا عام عن الصيانة والتحديث، لكنه بحاجة إلى تعزيز للحفاظ على استمرارية الكفاءة.

- بينما سجلت الفقرة رقم (3) والتي تنص على أنه " يستخدم المكتب الوسائل التكنولوجية في كافة المستويات الإدارية " على أقل متوسط حسابي (3.52) ، مما قد يشير إلى قصور نسبي في توفر الأجهزة التكنولوجية وعدم كفايتها في بعض الأقسام.

مما سبق نلاحظ أن النتائج تعكس وعي موظفي مكتب المالية بأهمية البنية التقنية، كما تشير إلى ضرورة تعزيز سياسات توزيع الأجهزة بشكل أكثر عدالة، ومواصلة التحديث الفني لمواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات، وهذه النتيجة تتفق مع كثير من الدراسات منها : دراسة (التجاني، 2015) ودراسة (أعليجة، 2023) ودراسة (العتيبي، 2010).

(ب) البعد الثاني : البرمجيات:

جدول (17) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد البرمجيات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
8	يقوم المكتب باستخدام تطبيقات الحاسوب مثل Word Excel.... لإنجاز الأعمال المطلوبة	4.38	.67551	87.6	كبيرة جدا	1
9	تغطي البرمجيات المستخدمة في المكتب كافة النشاطات التي يقوم بها	3.84	.83297	76.8	كبيرة	3
10	يتم حماية البرامج المستخدمة في المكتب لضمان سلامة التشغيل الإلكتروني	3.57	1.01970	71.4	كبيرة	7
11	توفر التطبيقات الحاسوبية المساندة قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة بسهولة	3.66	.85010	73.2	كبيرة	6
12	تساعد البرمجيات المستخدمة في المكتب في تنفيذ كل العمليات	3.79	.87131	75.8	كبيرة	4

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
	الإدارية (تخطيط، تقارير، تنسيق)					
13	تتميز برامج و تطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.	4.09	.73259	81.8	كبيرة	2
14	يستخدم المكتب برمجيات متعددة لغرض تنظيم العمل بصورة صحيحة	3.71	.87414	74.2	كبيرة	5
	المتوسط العام للبعد	3.86	.61568	77.2	كبيرة	

يوضح الجدول (17) نتائج بعد البرمجيات كأحد مكونات تكنولوجيا المعلومات، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي :

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (3.57 - 4.38) بمتوسط كلي بلغ (3.86) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.61568)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد العينة على هذا البعد كبيرة. وهي تشير إلى مستوى مرتفع من الإيجابية في تقييم أفراد العينة للبرمجيات المستخدمة، مما يدل على إدراكهم لأثرها في إنجاز المهام الإدارية.
- يتضح من الجدول السابق أن معظم فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاءت في المرتبة الأولى بدرجة كبيرة جدا الفقرة رقم (8) ، والتي تنص على أنه " يقوم المكتب باستخدام تطبيقات الحاسوب مثل Word Excel.... لإنجاز الأعمال المطلوبة." بمتوسط بلغ (4.38) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (87.6%)، ما يدل على فعالية البرامج المكتبية في دعم تنفيذ المهام الإدارية اليومية.
- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (13)، والتي تنص على أنه " تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام." بمتوسط حسابي (4.09) وهو أعلى من المتوسط العام للبعد بوزن نسبي (81.8%)، تعكس هذه الفقرة سهولة استخدام البرمجيات في تسهيل الإجراءات الإدارية، وهي دلالة على فاعلية البرمجيات في تقليص الوقت والجهد.
- في المقابل حصلت الفقرة (10) التي تنص على " يتم حماية البرامج المستخدمة في المكتب لضمان سلامة التشغيل الإلكتروني " على أدنى متوسط حسابي (3.57)، وهو ما يشير إلى وجود اهتمام نسبي بأمن البرمجيات ولكن لا يزال بحاجة إلى تعزيز أكبر.

وبشكل عام تشير النتائج إلى رضا مرتفع لدى المستجيبين حول توفر البرمجيات وسهولة استخدامها وتنوع وظائفها، مع وجود حاجة لتعزيز جانب الحماية وتكامل الأنظمة بشكل أكبر.

وهذه النتيجة تتفق مع كثير من الدراسات منها : دراسة (خريس، ٢٠١١) ودراسة (إيمان، ٢٠٢٠)

ج) البعد الثالث الشبكات:

جدول (١٨) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الشبكات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
١٥	يتواجد لدى المكتب شبكات داخلية تربط جميع الأقسام والإدارات تتناسب مع احتياجات العمل	3.89	.86639	77.8	كبيرة	1
١٦	يتم إرسال واستقبال الملفات في المكتب عن طريق شبكات الاتصال الحديثة بجودة عالية.	3.50	.90925	70	كبيرة	3
١٧	يتم تطوير وتحديث شبكات الاتصال والمعلومات في المكتب بشكل يواكب التكنولوجيا	3.40	.76118	68	كبيرة	4
١٨	يستخدم المكتب شبكات حواسيب تربطها مع فروعها في المديرية.	2.65	1.22391	53	متوسطة	6
١٩	يحرص المكتب على توفير أمن للشبكات	3.14	1.19437	62.8	متوسطة	5
٢٠	يستخدم المكتب الانترنت كوسيلة للاتصال بالفروع لإبلاغهم بالتطورات الحاصلة.	3.60	.96739	72	كبيرة	2
	المتوسط العام للبعد	3.36	.72947	67.2	متوسطة	

يوضح الجدول (١٨) نتائج بعد الشبكات كأحد مكونات تكنولوجيا المعلومات، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي:

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (2.65 - 3.89) بمتوسط كلي بلغ (3.36) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.72947)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد العينة على هذا البعد متوسطة. وهي تشير إلى مستوى متوسط من توافر واستخدام تقنيات الشبكات في المكتب محل الدراسة.

- يتضح من الجدول السابق أن معظم فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاءت في المرتبة الأولى بدرجة كبيرة الفقرة رقم (١٥) والتي تنص على أنه " يتواجد لدى المكتب شبكات داخلية تربط جميع الأقسام والإدارات تتناسب مع احتياجات العمل." بمتوسط بلغ (3.89) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (77.8%)، ما يعكس وجود بنية تحتية شبكية داخلية جيدة تسهم في التكامل المؤسسي وتحسين كفاءة الاجراءات الإدارية.

- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (20)، والتي تنص على أنه " يستخدم المكتب الانترنت كوسيلة للاتصال بالفروع لإبلاغهم بالتطورات الحاصلة.." بمتوسط حسابي (3.60) وهو أعلى من المتوسط العام للبعد بوزن نسبي (72%)، وتعكس وجود درجة استخدام جيدة للإنترنت في التواصل الإداري، لكنها ليست عالية بما يكفي.

- في المقابل حصلت الفقرة (١٨) التي تنص على " يستخدم المكتب شبكات حواسيب تربطها مع فروعها في المديرية " على أدنى متوسط حسابي (2.65)، ما يدل على ضعف التكامل الشبكي بين المكتب الرئيسي وفروعه. ويمكن تفسير هذا القصور في البنية التحتية التقنية أو عدم تفعيل الربط الشبكي بالشكل المطلوب وذلك لغياب الخدمات التي تقدمها الدولة من كهرباء وانترنت، نتيجة ما تعيشه البلد من أحداث وصراعات أدت إلى تدمير البنية التحتية .

وبشكل عام تشير النتائج إلى أن استخدام الشبكات وتقنياتها في المكتب مقبول إلى حد ما، لكنه بحاجة إلى تطوير خاصة في الجوانب الفنية والدعم الفني لحماية أمن الشبكات وتعزيز التكامل مع الشبكات الخارجية.

وهذه النتيجة تتفق مع كثير من الدراسات منها : دراسة (صلح، ٢٠١٨) ودراسة (بوعدي، ٢٠٢٢) ودراسة (إيمان، ٢٠٢٠) كما تختلف مع دراسة (التجاني، ٢٠١٥) .

د) البعد الرابع : قواعد البيانات

جدول (١٩) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد قواعد البيانات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
٢١	تتميز قواعد البيانات بالمرونة الكافية والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي.	3.55	1.01110	71	كبيرة	2
٢٢	تمتاز قواعد البيانات بالملاءمة مع نظم المعلومات المختلفة.	3.50	.98252	70	كبيرة	4
٢٣	يوجد في المكتب قسم فني مختص بنظم قواعد البيانات	3.73	.97653	74.6	كبيرة	1

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
٢٤	يطور المكتب برامج قواعد البيانات حسب حاجة العمل فيها.	3.51	.90920	70.2	كبيرة	3
٢٥	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المكتب بسرعة اتخاذ القرارات.	3.39	1.26770	67.8	متوسطة	5
٢٦	يتم الربط بين قواعد البيانات الموجودة في المكتب.	3.24	1.17040	64.8	متوسطة	6
	المتوسط العام للبعد	3.49	.91980	69.86	كبيرة	

يوضح الجدول (١٩) نتائج بعد قواعد البيانات كأحد مكونات تكنولوجيا المعلومات، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي:

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (3.24 - 3.73) بمتوسط كلي بلغ (3.49) على مقياس ليكرت الخماسي وانحراف معياري (0.91980)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد العينة على هذا البعد كبيرة. ما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يقيمون واقع استخدام قواعد البيانات في المكتب بشكل ايجابي نسبياً.

- يتضح من الجدول السابق أن معظم فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة ، حيث جاءت في المرتبة الاولى بدرجة كبيرة الفقرة رقم (23) والتي تنص على أنه " يوجد في المكتب قسم فني مختص بنظم قواعد البيانات " بمتوسط بلغ (3.73) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (74.6%)، وهو ما يعكس وجود هيكل تنظيمي واضح لإدارة البيانات.

- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (21) ، والتي تنص على أنه " تتميز قواعد البيانات بالمرونة الكافية والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي." بمتوسط حسابي (3.55) وهو أعلى من المتوسط العام للبعد بوزن نسبي (71%)، تعكس وجود قواعد البيانات مرنة وملائمة إلى حد ما .

- في المقابل حصلت الفقرة (٢٦) التي تنص على " يتم الربط بين قواعد البيانات الموجودة في المكتب " على أدنى متوسط حسابي (3.24) وبوزن نسبي (٦٤.٨) ، ما يدل على وجود قصور في تكامل أنظمة قواعد البيانات داخل المكتب.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود بنية جيدة نسبياً لقواعد البيانات، لكنها بحاجة إلى تعزيز التكامل الداخلي والتحديث المستمر، خاصة في ادوات المشاركة

والربط وتحسين سرعة الوصول للمعلومة . وهذه النتيجة تتفق مع كثير من الدراسات منها : دراسة (خريس، ٢٠١١) ودراسة (اسكندر، ٢٠١١) .

هـ) البعد الخامس: الأفراد

جدول (٢٠) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الأفراد

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
٢٧	يحتوي هيكل المكتب على قسم متخصص في تقنية المعلومات	٤.١٥	.80095	83	كبيرة	1
٢٨	يتم إقامة دورات تدريبية لتأهيل ودعم أداء موظفي إدارة النظم	3.53	1.14931	70.6	كبيرة	5
٢٩	يتم صيانة الأجهزة والبرامج والشبكات بصفة دورية من قبل المختصون في تقنية المعلومات.	4.06	.76848	81.2	كبيرة	2
٣٠	يقوم القسم الفني المختص في المكتب بمعالجة مشاكل الأجهزة والأنظمة بسرعة ومهارة	3.94	.89910	78.8	كبيرة	3
٣١	يشارك العاملون في إدارة نظم المعلومات في تصميم النظام.	3.54	1.05934	70.8	كبيرة	4
٣٢	يتم تدريب الموظفين على استخدام البرمجيات المختلفة بكفاءة	3.42	1.08488	68.4	كبيرة	7
٣٣	تهتم الإدارة العليا بإدارة نظم المعلومات.	3.44	1.22332	68.8	كبيرة	6
٣٤	تستقطب إدارة المكتب كفاءات متخصصة ذو خبرة وكفاءة في تكنولوجيا المعلومات.	3.25	1.29306	65	متوسطة	8
٣٥	تخصص إدارة المكتب ميزانية لتطوير مجال تكنولوجيا المعلومات.	3.12	1.32974	62.4	متوسطة	9
	المتوسط العام للبعد	3.61	.78483	72.2	كبيرة	

يوضح الجدول (٢٠) نتائج بعد الأفراد كأحد مكونات تكنولوجيا المعلومات، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي:

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (3.12 - 4.15) بمتوسط كلي بلغ (3.61) وبوزن نسبي (٧٢.٢)، على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.78483)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد

العينة على هذا البعد كبيرة. ما يعكس وجود تصور ايجابي نسبي من أفراد عينة الدراسة تجاه دور العاملين في إدارة نظم المعلومات.

- يتضح من الجدول السابق أن معظم فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاءت في المرتبة الاولى بدرجة كبيرة الفقرة رقم (27) ، والتي تنص على أنه " يحتوي هيكل المكتب على قسم متخصص في تقنية المعلومات " بمتوسط بلغ (4.15) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (83%)، مما يدل على إدراك واضح بأهمية وجود إدارة مختصة في تقنية المعلومات.

- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (29)، والتي تنص على أنه " يتم صيانة الأجهزة والبرامج والشبكات بصفة دورية من قبل المختصون في تقنية المعلومات " بمتوسط حسابي (4.06) وهو أعلى من المتوسط العام للبعد بوزن نسبي (81.2%)، يعكس ثقة عالية في قدرات الموظفين التقنية في حل المشكلات.

- في المقابل حصلت الفقرة (35) التي تنص على " تخصص إدارة المكتب ميزانية لتطوير مجال تكنولوجيا المعلومات " على أدنى متوسط حسابي (3.12) ، مما يعكس وجود قصور نسبي في التحفيز المؤسسي تجاه المختصين في تطوير وصيانة الانظمة والأجهزة والشبكات.

ويشكل عام تشير النتائج إلى أن المكتب يضم طاقم عمل يتمتع بكفاءة علمية وتدريب تقني جيد، وهناك هيكل تنظيمي يدعم إدارة الأفراد إلا أن هناك حاجة لتعزيز جوانب مثل تحفيز العاملين في تقنية المعلومات وتحسين بيئة العمل الداعمة للتطوير.

وهذه النتيجة تتفق مع كثير من الدراسات منها : دراسة (طويهي، ٢٠١٥) ودراسة (أعليجة، ٢٠٢٣) ودراسة (Rosales، ٢٠١٠)، كما تختلف مع دراسة (إسكندر، ٢٠١١) ودراسة (التجاني، ٢٠١٥)

٢) التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع (الأداء الإداري):

السؤال الثاني : ما واقع الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز ؟

للإجابة على هذا السؤال سوف نستعرض النتائج المتعلقة بفقرات محور المتغير المستقل (الأداء الإداري)، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لمعرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في مكتب المالية بمدينة تعز من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول (٢٠) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الأداء الإداري

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
١	العمل المنجز	3.98	.63544	79.6	كبيرة	1
٢	معرفة متطلبات الوظيفة	3.91	.61454	78.2	كبيرة	2
٣	الالتزام الوظيفي	3.69	.94954	73.8	كبيرة	3
	المتوسط العام للمحور	3.86	.60542	77.2	كبيرة	

يتبين من الجدول (٢٠) أن واقع الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز كان بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي (3.86)، ونسبة موافقة (٧٧.٢٪).

- جاء بعد العمل المنجز في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.98) ونسبة موافقة (79.6٪)، يشير إلى أن المشاركين يرون أن إنجاز المهام والواجبات يمثل العامل الأهم في الأداء، كما يعد مؤشراً واضحاً لتقييم كفاءة الموظف الإداري من وجهة نظر العينة.

- يأتي في المرتبة الثانية بعد معرفة متطلبات الوظيفة بمتوسط حسابي (3.91)، بنسبة موافقة (78.2٪)، يدل على تقدير المشاركين لأهمية فهم الأدوار والواجبات الوظيفية في الأداء الإداري.

- يليه في المرتبة الثالثة بعد الالتزام الوظيفي بمتوسط حسابي (3.69)، بنسبة موافقة (73.8٪) بانحراف معياري (0.94954). رغم أن المتوسط الحسابي ما يزال ضمن مستوى "موافقة كبيرة" إلا أنه الأدنى بين الأبعاد الثلاثة، واقترب الانحراف المعياري من الواحد يعكس تبايناً ملحوظاً في تقييم الأفراد لهذا البعد، ما يشير إلى اختلاف في مدى الالتزام بين الموظفين أو تنوع في البيئات الإدارية.

وبشكل عام فالعمل المنجز ومعرفة المتطلبات يشكلان الأبرز لتقييم الأداء الإداري حسب وجهة نظر المشاركين. وفي المقابل رغم أهمية الالتزام الوظيفي إلا أن التباين في الآراء حوله يستوجب التوقف عند العوامل المؤثرة فيه (كالقيادة، بيئة العمل، الحوافز...)، وعليه نوصي بتركيز جهود التطوير الإداري على تعزيز جوانب الالتزام الوظيفي مع الحفاظ على مستويات الانجاز والفهم الوظيفي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات مختلفة منها: دراسة (إيمان، ٢٠٢٠) ودراسة (صلح، ٢٠١٨) ودراسة (عزايية، ٢٠٢٠) ودراسة (عقيلي وآخرون، ٢٠٢٠).

كما قام الباحثين كذلك بحساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لعبارات كل بعد على حده من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث جاءت كالتالي:

أ) البعد الأول : العمل المنجز

جدول (٢١) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب المتوسطات لفقرات بعد العمل المنجز

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
٣٦	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل المكتب.	4.08	.74043	81.6	كبيرة	2
٣٧	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة الانتاجية لدى العاملين في المكتب.	4.03	.73735	80.6	كبيرة	4
٣٨	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات الإدارية.	4.01	.75117	80.2	كبيرة	5
٣٩	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالمكتب في عملية التخطيط.	3.90	.81459	78	كبيرة	٧
٤٠	تمكن تكنولوجيا المعلومات من تنظيم المعلومات الإدارية.	3.93	.73471	78.6	كبيرة	6
٤١	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على إنجاز الأعمال بسرعة ودقة عالية	4.13	.67003	82.6	كبيرة	1
٤٢	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على استغلال الوقت بشكل مناسب	4.07	.70724	81.4	كبيرة	3
٤٣	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على إنجاز الأعمال وفق معايير الجودة	3.72	1.09343	74.4	كبيرة	8
	المتوسط العام للبعد	3.98	.63544	79.6	كبيرة	

يوضح الجدول (٢١) نتائج بعد العمل المنجز كأحد مكونات الأداء الإداري، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي:

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (3.72 - 4.13) بمتوسط كلي بلغ (3.98) على مقياس ليكرت الخماسي وبوزن نسبي (٧٩.٦) وانحراف معياري (0.63544)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد

العينة على هذا البعد كبيرة . مما يشير إلى إدراك ايجابي من قبل أفراد العينة تجاه دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء العمل الإداري.

- يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاءت في المرتبة الاولى بدرجة كبيرة الفقرة رقم (٤١) ، والتي تنص على أنه " تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على إنجاز الأعمال بسرعة ودقة عالية " وبمتوسط حسابي بلغ (4.13) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (82.6%)، مما يشير إلى قناعة قوية بأن تكنولوجيا المعلومات تسهم في رفع كفاءة العمل من حيث السرعة والدقة، وهو ما يعكس أثرا ملموسا لتقنيات المعلومات في بيئة العمل الإداري.

- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (36) ، والتي تنص على " يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل المكتب. " بمتوسط حسابي (4.08) وهو أعلى من المتوسط العام للبعد بوزن نسبي (81.6%) ، وهو مؤشر على أن التحول الرقمي يعد أداة فعالة لرفع مستوى الأداء العام داخل المؤسسة.

- في المقابل حصلت الفقرة (٤٣) التي تنص على " تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على إنجاز الأعمال وفق معايير الجودة" على أدنى متوسط حسابي (3.72) ، ووزن نسبي (٧٤.٤%) رغم أن المتوسط الحسابي يقع ضمن فئة " موافقة كبيرة " إلا أنه أقل متوسط حسابي بين فقرات بعد العمل المنجز كما أن الانحراف المعياري العالي (1.09343) يشير إلى وجود تباين كبير في آراء أفراد العينة، مما يعكس ضعف الإدراك عند الموظفين او عدم وضوح المعايير وبالتالي لا يدركون كيف تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق تلك المعايير.

وبشكل عام تشير النتائج إلى أن أثر تكنولوجيا المعلومات في تسريع وتحسين انجاز العمل الإداري بدرجة عالية، إلا أن هذا الأثر لا يبدو متوازناً عبر كل الجوانب، حيث يتمثل التميز الاساسي في الجوانب التنفيذية (السرعة، الدقة، تحسين الخدمة) بينما يظهر نوع من القصور أو التفاوت في الجوانب الإدارية العليا كالالتزام بالمعايير وتوظيف التكنولوجيا في التنظيم الإداري وربطها بالتخطيط الاستراتيجي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات عدة منها : دراسة (Irene A، ٢٠٠٨) ودراسة (بوعدي، ٢٠٢٢) ودراسة (صلح، ٢٠١٨) .

(ب) البعد الثاني: معرفة متطلبات الوظيفة

جدول (٢٢) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب المتوسطات لفقرات بعد معرفة متطلبات الوظيفة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
٤٤	لدى الموظف معرفة دقيقة فيما يتعلق بالعمل الموكل إليه	4.22	.71237	84.4	كبيرة جدا	1
٤٥	تساعد تكنولوجيا المعلومات الموظف على مواجهة العقبات والصعوبات لأجل تحقيق نتائج مميزة	3.92	.64002	78.4	كبيرة	5
٤٦	يؤدي معرفة الموظف بمتطلبات الوظيفة إلى تخفيض الأخطاء في العمل لديه	4.05	.68038	81	كبيرة	4
٤٧	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة.	4.13	.65509	82.6	كبيرة	2
٤٨	معرفة الموظف بمتطلبات الوظيفة يؤدي إلى تخفيض تكاليف العمل بشكل عام	4.09	.75914	81.8	كبيرة	3
٤٩	يطور الموظف نفسه بشكل مستمر لمعرفة كل جديد فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا في العمل	3.59	1.10223	71.8	كبيرة	7
٥٠	يلتزم الموظف بضوابط العمل في المكتب لممارسته للعمل بشكل دوري	3.80	.93384	76	كبيرة	6
٥١	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في خفض معدلات الصراع داخل العمل	3.50	1.13233	70	كبيرة	8
	المتوسط العام للبعد	3.91	.61454	78.2	كبيرة	

يوضح الجدول (٢٢) نتائج بعد معرفة متطلبات الوظيفة كأحد مكونات الأداء الإداري، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي:

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (3.50 - 4.22) بمتوسط كلي بلغ (3.91) ، على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.61454)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد العينة على هذا البعد كبيرة. ما يشير إلى حرص قيادة مكتب المالية بعمل الأدلة الإجرائية والإرشادية لتعريف العاملين في كافة المستويات الإدارية بمتطلباتهم الوظيفية بمهنية

كبيرة مما جعل موظفي المكتب يدركون أثر المعرفة والمهارات المهنية والتكنولوجية في تحسين جودة الأداء وتقليل الأخطاء.

- يتضح من الجدول السابق أن معظم فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاءت في المرتبة الأولى بدرجة كبيرة جدا الفقرة رقم (44)، والتي تنص على أنه " لدى الموظف معرفة دقيقة فيما يتعلق بالعمل الموكل إليه" بمتوسط بلغ (4.22) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (84.4%)، وهذا يدل على أن غالبية الموظفين يشعرون بأن لديهم المأما دقيقا بمهامهم، ما ينعكس ايجابا على جودة الأداء ودقته.

- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (47)، والتي تنص على أنه " يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة." بمتوسط حسابي (4.13) وهو أدنى من المتوسط العام للبعد بوزن نسبي (82.6%)، وهذا يدل على وعي غالبية الموظفين بأهمية التكنولوجيا في تسهيل الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة.

- في المقابل جاءت الفقرة (51) والتي تنص على " يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في خفض معدلات الصراع داخل العمل " في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة كبيرة وبمتوسط حسابي (3.50)، وانحراف معياري (1.3233)، مما يشير إلى وجود تباين في تصورات الموظفين حول تأثير التكنولوجيا على العلاقات البينية في بيئة العمل، رغم أنها تساهم في تحسين الكفاءة قد لا تكون كافية لحل مشكلات الصراع الإداري أو التباين في الأدوار والمسؤوليات، مما يحد تأثيرها في هذا الجانب.

وبشكل عام تعكس نتائج هذا البعد مستوى إيجابيا من حرص قيادة المكتب بنشر المعرفة بمتطلبات الوظيفة لدى العاملين ووعيا متقدما بدور التكنولوجيا في تعزيز الأداء وتقليل الأخطاء والتكاليف، ومع ذلك فإن بعض الجوانب مثل تطوير الذات المستمر أو دور التكنولوجيا في العلاقات التنظيمية ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدعم والتعزيز.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات مختلفة منها : دراسة (عزايزة، ٢٠٢٠) ودراسة (عقيلي وآخرون، ٢٠٢٠) ودراسة (العتيبي، ٢٠١٠)، كما اختلفت النتيجة مع دراسة (إسكندر، ٢٠١١)

ج) البعد الثالث: الالتزام التنظيمي

جدول (٢٣) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب المتوسطات لفقرات بعد الالتزام التنظيمي وترتيبها حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى الموافقة	الترتيب
٥٢	يشعر الموظف بالفخر والاعتزاز كونه أحد أفراد هذا المكتب	3.72	1.29261	74.4	كبيرة	4
٥٣	تعتبر الفوائد التي يحصل عليها الموظف في المكتب هي احد الأسباب الرئيسية في استمراره	3.27	1.22617	65.4	متوسطة	7
٥٤	يلتزم الموظف بالحضور والانصراف في الوقت المحدد	4.15	.91627	83	كبيرة	1
٥٥	يفضل الموظف عدم ترك العمل في المكتب حتى لو وجد عمل جديد	3.29	1.15688	65.8	متوسطة	6
٥٦	يعمل الموظف في المكتب بحماس كبير	3.54	1.24814	70.8	كبيرة	5
٥٧	يحترم الموظف التسلسل الإداري	3.96	1.02370	79.2	كبيرة	2
٥٨	يعمل الموظف مع زملائه بروح الفريق الواحد	3.91	1.08183	78.2	كبيرة	3
	المتوسط العام للبعد	3.69	.94954	73.8	كبيرة	

يوضح الجدول (٢٣) نتائج بعد الالتزام الوظيفي كأحد مكونات الأداء الإداري، من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الموافقة كما يلي:

- أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت في توافرها بين (3.27 - 4.15) بمتوسط كلي بلغ (3.69) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.94954)، وهو مما يدل على أن نسبة موافقة أفراد العينة على هذا البعد كبيرة . وهو ما يعكس الالتزام التنظيمي لدى موظفي مكتب المالية المشاركين في الدراسة وصولاً لتحسين الأداء.

- يتضح من الجدول السابق أن معظم فقرات البعد جاءت بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاءت في المرتبة الأولى بدرجة كبيرة الفقرة رقم (٥٤)، والتي تنص على أنه " يلتزم الموظف بالحضور والانصراف في الوقت المحدد " بمتوسط بلغ (4.15) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام بوزن نسبي (83%)، مما يشير إلى وجود التزام زمني وانضباط وظيفي واضح لدى العاملين ، ويرجع ذلك إلى وجود نظام رقابي صارم .

- يليها في المرتبة الثانية بدرجة كبيرة الفقرة رقم (٥٧) والتي تنص على أنه " يحترم الموظف التسلسل الإداري. " بمتوسط حسابي (3.96) وهو أعلى من المتوسط

العام لبعده بوزن نسبي (79.2%)، ويعد هذا مؤشر وعي تنظيمي لدى الموظفين ووجود ثقافة ادارية تعلي من احترام السلطة التنظيمية والتسلسل الوظيفي.

- في المقابل حصلت الفقرة (٥٣) التي تنص على " تعتبر الفوائد التي يحصل عليها الموظف في المكتب هي أحد الأسباب الرئيسية في استمراره" على أدنى متوسط حسابي (3.27) , وتشير هذه النتيجة إلى أن الفوائد المادية او المعنوية المقدمة للموظف لا تعد عاملاً حاسماً او محفزاً قوياً كفاياً لاستمرار الموظف من وجهة نظر العينة، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الحوافز الممنوحة في الواقع، أو شعور الموظفين بعدم ارتباط ولائهم بالامتيازات. كما ان الانحراف المعياري المرتفع (1.22) يدل على تباين كبير في الآراء، ما يعكس اختلاف ظروف العاملين او توقعهم حول الحوافز والمكافآت.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود التزام وظيفي مرتفع نسبياً بين العاملين في المكتب، يتجلى بشكل واضح في احترامهم للأنظمة وحضورهم المنتظم، والتزامهم بروح الفريق الواحد، ومع ذلك تشير الفروق بين الفقرات إلى وجود تفاوت في أولويات الموظفين من حيث الدوافع والانتماء وهو ما يمكن متخذي القرار في تعزيز الجوانب التي تسهم في رفع مستوى الالتزام شمولياً، خصوصاً فيما يتعلق بالتحفيز المعنوي والمادي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات مختلفة منها : دراسة (جلال، ٢٠١٤) ودراسة (شرف، والفريحي، ٢٠١٩)

اختبار الفرضيات:

لاختبار الفرضية الرئيسية نستخدم الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر المتغيرات المستقلة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) على المتغير التابع الأداء الإداري.

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.

جدول رقم (٢٤) يوضح الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التفسير R ²	معامل التفسير المصحح R ²	الخطأ في التقدير	قيمة (ف)	قيمة P. Value
تكنولوجيا المعلومات	0.805	0.647	0.629	0.36871	35.262	0.000

يتضح من الجدول (٢٤) وجود علاقة قوية وإيجابية ذو دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وبين الأداء الإداري حيث بلغ معامل الارتباط R (0.805) ، كما بلغ معامل التحديد R^2 (0.647) أي أن مجموع ما تفسره أبعاد تكنولوجيا المعلومات من التباين في متغير الأداء الإداري كان (64.7%)، ويؤكد معنوية التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (35.262) وهي دالة إحصائياً عند مستوى أقل من (0.05)، إذ بلغت قيمة الدلالة P . Value للقيمة الفائية (0.000)، وهذا يعني أن حوالي (64.7%) من التغيرات الحادثة في الأداء الإداري راجعة لعمليات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والباقي يرجع لعوامل أخرى. وبالتالي نرفض الفرضية القائلة " لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لأثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز " ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لأثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز ".

وتتشابه نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (Lertwongstien، ٢٠٠٥)، ودراسة (ايمان، ٢٠٢٠)، ودراسة (خيرييه وآخرون، 2023)، ودراسة (خريس، ٢٠١١) التي أكدت كلها على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة لأثر استخدام التكنولوجيا على تحسين الأداء الإداري.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

- يتضح أن درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات للمجالات الفرعية والمقياس ككل كانت كبيرة. إذ بلغ متوسط الممارسة الكلية للأداة (3.63) ونسبة موافقة (72.6%)، وقد حصلت جميع مجالات الدراسة على درجات كبيرة
- أن درجة ممارسه العمل الاداري للمجالات الفرعية والمقياس ككل كانت كبيرة. إذ بلغ متوسط الممارسة الكلية للأداة (3.86)، ونسبة موافقة (77.2%). وقد حصلت جميع مجالات الدراسة على درجات كبيرة
- وجود علاقة ارتباط طردية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) وتحسين الأداء الإداري في مكتب المالية بمدينة تعز.
- إن البعدان الأكثر تأثيراً إحصائياً على الأداء الإداري هما: الأفراد والبرمجيات كما لم تحقق أبعاد (الأجهزة، الشبكات، قواعد البيانات) دلالة إحصائية على مستوى (0.05)، ما يعني أن وجودها منفردة ليس كافياً ما لم يترافق مع استثمار بشري وبرمجي فعّال.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة لمحور تكنولوجيا المعلومات تعزى الى متغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة، العمر).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة تجاه محور تكنولوجيا المعلومات بأبعاده (البرمجيات - الأفراد) يعزى لمتغير المسمى الوظيفي،

٦.٤ التوصيات

- بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحث الجهات المختصة بالآتي:
- حث الجهات المسؤولة في وزارة المالية على تطوير الهيكل التنظيمي على المستوى المركزي واللامركزي، بما يسمح بمزيد من الاستفادة من التكنولوجيا على كافة المستويات.
 - حث صنّاع القرار على المستوى المركزي والمحلي على مضاعفة الموازنة المرصودة لمكتب المالية في تعز.
 - تسخير الموارد المالية لتوفير بنية تحتية تكنولوجية مستمرة تتناسب مع تطورات العصر.



- الاهتمام بكادر إدارة نظم المعلومات وتحفيزه واستقطاب ذوي الكفاءات التكنولوجية له.
- توفير برامج حاسوبية تمتاز بدرجة عالية من الثقة والكفاءة في حماية المعلومات وأمنها والحفاظ عليها.
- العمل على صيانة وتحديث التقنيات والأجهزة والشبكات وقواعد البيانات بشكل دوري.
- تصميم برامج تدريبية نوعية ومستمرة لتحسين أداء العاملين لمواكبة التطورات التقنية والإدارية المعاصرة.

المراجع والمصادر

المراجع العربية:

١. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٢)، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
٢. أبو عون، محمد (٢٠١٠)، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، إدارة الموارد البشرية ودورها في التطوير الإداري القاهرة.
٣. أحمد، مناهل أحمد يوسف (٢٠١٥)، أثر التغيير التنظيمي على تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات الخدمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
٤. بختي، إبراهيم وشعوبي، محمود فوزي (٢٠٠٩)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد ٧.
٥. بلمان، إيناس فؤاد نواوي (٢٠٠٨)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
٦. بوعرين، أميرة وحيصور، نضال (٢٠٢٣)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية دراسة حالة بريد الجزائر ميله، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، الجزائر.
٧. الحميدي، نجم عبد الله (٢٠٠٩)، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
٨. زموري، ندى وبنور، رومية (٢٠٢٢)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، الجزائر.
٩. الدهنات، بسام لزمود (٢٠١٢)، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جلس الزمان، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
١٠. شفيقة، مهري (٢٠١٩)، قضايا ورهانات بحثية راهنة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
١١. العريني، منال بنت عبد العزيز بن علي (٢٠١٤)، واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلة التربوية الدولية المتخصصة. مجلد ٣، العدد ١٢.
١٢. الفايزي، سالم بركة (٢٠٠٨)، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية في الرياض، دراسة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم، السعودية.
١٣. فقاوي، منير ومولة، أبو بكر (٢٠٢٤)، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات التعليمية، دراسة حالة عينة من الأساتذة بالمركز الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، الجزائر.
١٤. الفيلاي، مصطفى (٢٠٠٦)، مجتمع العمل، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.

٥٠٦ مراجع أجنبية:

- Blyton, P and others. (2017). Time, work ad organization, Taylor & Francis, (Vol. 7).
- boucliaf ,Illyés and blhadj, tarek. (2019), the human resources information system and information technologies requirement case study: a sample telecom agencies finance and business economics, review JFBE, volume: 03, ° :01.□
- Gibbs; John. (2003). Performance Measure Properties and Incentives, Institute for the Study of Labor ;Magazine of EL Bahithe, No1356, France.□
- Harrington D. & Keating M. (2006). Quality Management Initives In Irish Hotel – Emerging Agenda In Changing Environment, Pal grave – Journals , Vol. 6, No. 4 .□
- Henry, C Lucas, Jr. (2000). Information Technology for Management, seventh edition, Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- G Armstrong & .P terKot. A. (2004). Marketing Of Principles, 10th Edition, .S.U ,jersey New ,hall Prentice
- Marcelis, kim and others (2010). Developing leaders representative of a global company, profiles in diversity journal,vol.12,no.6,□
- Muwanga- Zake,J. (2007). Evaluation of Educational computer Programmed and change agent in science class rooms, Journal of science Education technologic.i6 , USA.
- O,connor,Marion and others. (2006). management development in Ireland ;justefing the investment, journal of management development, vol.25.no.4..
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2015). Software Engineering: A Practitioner's Approach (8th). McGraw-Hill.
- Ramdhani, A. & Ainissyifa, H. (2017). Conceptual Framework of Corporate Culture Influencedon Employees Commitment to Organization, International Business Management, No:11
- Sommerville, (2015). software engineering (10th ed) , prarson education, S.U.
- Wang, T. (2008). Using ICT to enhance academic learning, Pedagogy. Educational Research and Review. 3, Kenya.
- Wiegiers, K. E., & Beatty, J. (2013). Software Requirements (3rd). Microsoft Press.