

عنوان البحث

أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي

بالتطبيق على وزارة الموارد البشرية - فرع الباحة خلال العام 2024م

أ. خالد مسفر سعيد الغامدي¹

¹ ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي، المملكة العربية السعودية.

بريد الكتروني: Smo1102@hotmail.com

HNSJ, 2025, 6(11); <https://doi.org/10.53796/hnsj611/43>

المعرف العلمي العربي للأبحاث: <https://arsri.org/10000/611/43>

تاريخ النشر: 2025/11/01م

تاريخ القبول: 2025/10/15م

تاريخ الاستقبال: 2025/10/07م

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي بالتطبيق على وزارة الموارد البشرية - فرع الباحة خلال عام 2024م، والإجابة عن السؤال الرئيس: إلى أي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المؤسسي؟ اعتمدت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي، وأجريت دراسة ميدانية على عينة قوامها (60) موظفًا يمثلون مستويات وظيفية متعددة (موظفون، رؤساء أقسام، مديرون) وبخبرات عملية متفاوتة. استُخدم استبيان مكون من ثلاثة محاور (الأجهزة، البيانات، الأداء المؤسسي) بواقع (15) عبارة، وأظهرت نتائج الثبات وفق كرونباخ ألفا معاملًا مرتفعًا للأداة ككل (0.933)، بما يعزز صدقيتها واتساقها الداخلي.

أظهرت النتائج أن البنية التحتية التقنية بالوزارة حديثة وكافية وتحظى بصيانة دورية وميزانية مخصصة، وأن نظم البيانات ميوّبة، دقيقة، ومتاحة عند الحاجة، مع وجود مجال لتعزيز تكامل الربط مع الجهات الحكومية الأخرى. كما أثبتت الاختبارات الإحصائية وجود علاقات دالة إيجابيًا بين بعدي الأجهزة والبيانات وبين كفاءة الأداء المؤسسي ($p < 0.001$)، حيث أسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسريع إجراءات العمل، وخفض الأخطاء، ودعم نظم التقييم الدوري للأداء. في المقابل، برزت حاجة إلى تعزيز التدريب المستمر للموظفين لتعظيم الاستفادة من الحلول التقنية.

توصي الدراسة بالاستمرار في تحديث الأجهزة وزيادة أعدادها وفق احتياجات العمل، وضمان الصيانة الوقائية، وتحسين جودة البيانات وربطها بين الجهات الحكومية، وتوسيع برامج التدريب المبني على الاحتياجات، وتخصيص ميزانيات مستدامة للتحول الرقمي، مع تفعيل قياس دوري لأثر التكنولوجيا على الأداء وتبني ثقافة الابتكار المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات؛ كفاءة الأداء المؤسسي؛ الأجهزة؛ البيانات؛ وزارة الموارد البشرية؛ الباحة.

RESEARCH TITLE

The Impact of Information Technology on Institutional Performance Efficiency: Evidence from the Ministry of Human Resources – Al-Baha Branch (2024)

Abstract

This study measures the impact of information technology on institutional performance efficiency, applied to the Ministry of Human Resources – Al-Baha Branch during 2024, and addresses the central question: To what extent does information technology affect institutional performance? The research employed historical and descriptive–analytical methods and conducted a field study on a sample of 60 employees representing multiple job levels (staff, section heads, and managers) with varied professional experience. A questionnaire comprising three dimensions (hardware, data, and institutional performance) with 15 items was used. Reliability analysis indicated a high internal consistency for the overall instrument (Cronbach’s alpha = 0.933).

Findings show that the ministry’s technological infrastructure is modern, adequate, and receives regular maintenance with a dedicated budget. Data systems are well-structured, accurate, and accessible when needed, though further integration with other government entities remains an area for improvement. Statistical tests confirmed significant positive relationships between the hardware and data dimensions and institutional performance efficiency ($p < 0.001$). Information technology contributed to expediting work procedures, reducing errors, and supporting periodic performance evaluation systems. Conversely, results highlight the need to strengthen continuous employee training to maximize the benefits of technological solutions.

The study recommends ongoing device upgrades and scaling according to workload, preventive maintenance, improvements in data quality and inter-agency linkage, expansion of needs-based training programs, sustainable budgeting for digital transformation, periodic impact assessments of technology on performance, and the promotion of an innovation-oriented organizational culture.

Key Words: Information Technology; Institutional Performance Efficiency; Hardware; Data; Ministry of Human Resources; Al-Baha.

المقدمة:

الملاحظ أن المؤسسات في عالم اليوم تسعى سعي حثيث في تحقيق التطور والنجاح المؤسسي وهذا أمر طبيعي يتفق مع فكرة وجودها على رأس التنافس مع غيرها . كما أن لتكنولوجيا المعلومات النصيب الأكبر في تحقيق أهداف المؤسسات لأن العالم هو عبارة عن ترابط وثيق في شتى المجالات بل حتى داخل المؤسسة من عملية حفظ البيانات و طريقة الاتصالات بين الإدارات المختلفة لا يأتي أكله إلا عن طريق تفعيل الدور المنوط بتكنولوجيا المعلومات.

فإن إتجاه المؤسسات نحو الإهتمام بالتكنولوجيا المعلومات لا ينبغي أن تقتصر على إدخال الأدوات والتقنيات والتكنولوجيات المتطورة فحسب ، بل يجب أن تكون عملية المواكبة في المؤسسات تعمل على الاهتمام بالموارد البشرية التي تعتبر الأساس في أي مؤسسة لأنه لدى الفرد القدرة على التكيف مع الظروف والمتغيرات والمستجدات المحيطة به من البيئة الداخلية والخارجية . كما يتطلب ذلك من المؤسسات وخاصة منظمات الأعمال أن تكون على درجة عالية من الكفاءة والفاعلية التي لا تتحقق إلا بجهود إبداعية متميزة و لا بد أن يشمل إحداث تغييرات فعلية في توجيهات وسلوكيات الموظفين الذين يعملون في منظمات الأعمال على وجه الخصوص، كي تحقق المؤسسة أهدافها التي ترنو إليها وتكون لها السيادة والريادة في أعمالها التي تقوم بها وتقدمها وزيادة حصتها السوقية لا سيما أن المنافسة في نطل العصر الحديث أصبحت متقدمه وتحتاج لمواكبة. ويأتي هذا البحث لمعالجة القصور في جانب تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية التي تنعكس على الأداء المؤسسي حيث يؤثر سلبا على نشاط المنظمة وتفعيل نظام الحوافز والعمل بروح الفريق الواحد.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس :

- إلى أي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المؤسسي ؟

ومن هذه الأسئلة تتفرع عدة أسئلة فرعية:

1. ماهو أثر الأجهزة في الأداء المؤسسي ؟

2. ماهو أثر البيانات في الأداء المؤسسي ؟

أهمية البحث:**الأهمية العملية:**

جاءت هذه الرسالة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت تمثل بعداً مهماً في عالم اليوم ، وقد أصبحت مصدراً أساسياً للتميز فمن يمتلك القدرة على تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات تكن له الريادة في الأداء المؤسسي وكذلك إكتسب أهميته من الناحية العملية في كونه قد يلقي الضوء على تكنولوجيا المعلومات ودورها الملموس في إدارة الموارد البشرية وبالتالي ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي.

الأهمية العلمية:

تتبع الأهمية العلمية في أنها تساعد الباحثين في التعرف على تكنولوجيا المعلومات وأثرها في إدارة الموارد البشرية بمعالم من شأنها أن تساعد في تميز الأداء المؤسسي من خلال الملاحظة والتجربة والتحليل ، والتي تعالج مواضيع أكثر تعقيداً وأصعب في التنبؤ بها في المستقبل . ولذلك يصبح هذا البحث نقطة إنطلاق لأبحاث أخرى قد يستفيد منها الباحثون و المهتمون بمجال إدارة الموارد البشرية .

أهداف البحث:

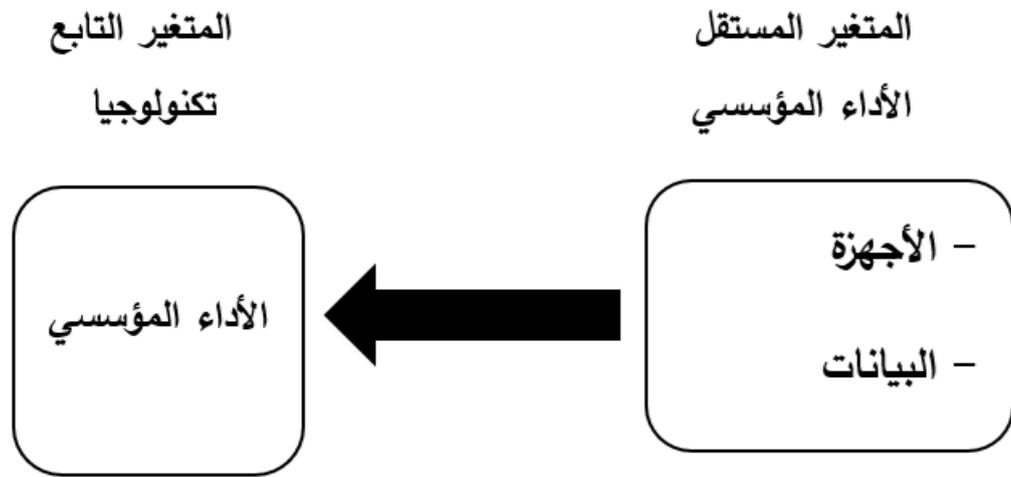
1. التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المؤسسي.
2. التعرف على أثر الأجهزة في الأداء المؤسسي.
3. التعرف على أثر البيانات في الأداء المؤسسي.

فروض البحث:

يهدف هذا البحث لإختبار الفروض الآتية :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المؤسسي.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة و الأداء المؤسسي.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيانات و الأداء المؤسسي.

شكل (1) نموذج الدراسة :



المصدر : إعداد الباحث 2025م

منهج البحث:

المنهج التاريخي لمتبع الظاهرة تاريخيا وعرض الدراسات السابقة و المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة و المنهج التحليلي بغرض عرض وتحليل بيانات الدراسة وأخرى ميدانية.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية : أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي

- الحدود المكانية : المملكة العربية السعودية -وزارة الموارد البشرية - فرع الباحة
- الحدود الزمانية : يغطي البحث الفترة خلال العام 2024م
- الحدود البشرية : العاملون بوزارة الموارد البشرية

مصادر البيانات:

1. مصادر أولية : الاستبيان.
2. مصادر ثانوية : وتشمل الكتب والمجلات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية و المواقع الإلكترونية.

الدراسات السابقة :

دراسة : عبد الرحمن جمال مطر¹

هدفت هذه الدراسة إلى فحص دور الإدارة الرشيقة في تعزيز الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة المرافق في جامعة خاصة في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية. وعلى وجه التحديد، ركزت الدراسة على ثلاث مجالات دور إيجاد القيمة ورسم خريطة التدفق لها في تطوير الكفاءة الإدارية للموظفين في إدارة المرافق في الجامعة تنفيذ نظام السحب في تطوير الكفاءة الإدارية، دور السعي للكمال في تطوير الكفاءة الإدارية استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي واستخدمت استبانة مكونة من 30 فقرة. وتكون مجتمع الدراسة من موظفي إدارة المرافق في الجامعة، والبالغ عددهم 335 فرد، وتم اختيار عينة مكونة من 180 موظف وموظفة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة إيجابية ومباشرة بين دور الإدارة الرشيقة وتنمية الكفاءة الإدارية لدى الموظفين وبناء على هذه النتائج تم اقتراح عدة توصيات أولاً، تمت التوصية بإشراك موظفي إدارة المرافق بشكل فعال في عملية تطوير التفكير المرن، لأن هذا من شأنه أن يؤدي إلى آثار إيجابية على الأداء وتعزيز الروح المعنوية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الكفاءة الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، حثت الدراسة على إعطاء الأولوية لتوسيع وتكثيف الدورات التدريبية المتعلقة بتنفيذ وتطبيق الإدارة الرشيقة بناء على الاحتياجات الوظيفية وبخطة محددة جيداً.

بشكل عام، يسلط هذا البحث الضوء على أهمية الإدارة الرشيقة في تعزيز الكفاءة الإدارية لموظفي إدارة المرافق، مع التأكيد على أهمية مشاركة الموظفين ومبادرات التدريب المستهدفة، كما تم إبراز في هذه الدراسة إمكانية تحسين الأداء والكفاءة، وتقدم الدراسة نظرة متفائلة وملينة وتساعد مؤسسات مثل الجامعات الخاصة على تحقيق أداء وكفاءة أفضل في عمليات إدارة المرافق الخاصة بها، مما يمهد الطريق للمستقبل أكثر بساطة وفعالية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرشيقة، الكفاءة الإدارية، جامعة

دراسة : عمار محمد زهير تيناوي²

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبيان تم توزيع الاستمارة الأولى على عملاء شركتي الاتصالات في دمشق وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، أما الاستمارة الثانية فوزعت على العاملين في شركات الاتصالات بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في الشركتين.

وقد بلغ عدد الاستبانات القابلة للتحليل 112 استبانة من عينة العملاء و 77 استبانة من عينة العاملين.

(1) . عبد الرحمن جمال مطر ، دور تطبيق الإدارة الرشيقة في تطوير الكفاءة الإدارية للموظفين (دراسة ميدانية في جامعة خاصة في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية) ، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات المجلد الخامس | الإصدار الثامن والخمسون | أغسطس 2024 م

(2) . عمار محمد زهير تيناوي ، دور استخدام المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات (MTN - Syritatel) رسالة ماجستير ، الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ، 2019م.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في بعد الجوانب المادية الملموسة، بعد الاعتمادية أو المصادقية، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل بعد الثقة والأمان (الضمان)، بعد التعاطف مع العميل). سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

أولاً : الإطار النظري :

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعرف تكنولوجيا : بأنها تشير الى امكانية التطبيق العملي للوسائل العملية المتطورة والحديثة على إعتبار أن هذه الوسائل العملية غالباً ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الانتاج بالإضافة التي التقدم العملي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن إستخدامها فيها.(3)

كما تعرف بأنها مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلي طرف إنتاج أو إستعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية.(4)

أما المعلومات هي عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقد يمها لغرض محدد يتم تطويرها وترقي لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقه ومحددة أو لغرض الاتصال أو المشاركة في حوار أو نقاش.(5) عرفت بأنها : "حقائق وبيانات منظمة تصف موقفاً أو مشكلة معينة.(6)

تعرف بأنها: هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم إتخاذها.(7)

كذلك تشير المعلومات بأنها : البيانات المجهزة في شكل منظم ومفيد وبالتالي هي نوع من المعرفة الناتجة عن عمليات تشغيلية لخدمة أغراض بعينها.(8)

لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقاً لآراء الكتاب والباحثين في اعطائهم مفهوماً واحداً أمل ولعل ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية فمنهم من عرفها: بأنها : هي الحصول البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في شكل صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة (أو مكتوبة رقمين) ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية.(9)

تشير أيضاً إلى أنها: هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول علي المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية.(10)

(3)خلود عاصم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الإقتصادية، (بغداد: جامعة بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم لاقتصادية، م.د، العددالخاص بمؤتمر الكلية، العراق) ص 6 .

(4) محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، (مصر: دار العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة، 1990م) ص16.

(5) عبد اللطيف محمود مطر ،إدارة المعرفة والمعلومات (عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ،الأردن ،2007م) ص28

(6) عامر إبراهيم قنديلجي ،علا الدين جنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية (عمان : دار المسيرة ، الأردن ،2008م) ص31

(7) محمد إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات الإدارية ،(الإسكندرية : المكتب العربي الحديث ،مصر، 1989م) ص97.

(8) سامي مصطفى محمد علي ،نظم المعلومات الادارية والتخطيط الاستراتيجي، (الخرطوم : شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، السودان ،2012م) ص10.

(9) - بوحنية قوي، الإتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، (سكيكده: ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2010م) ص86

(10) - حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، (عمان :دار البلدية ، الأردن، 2013م) ص3.

عرفت بأنها: عبارة عن استخدام التقنيات الحديثة والتي توفر ميزة تنافسية للشركات في مجال المنافسة بالأسواق ، وإيصال المعلومات وتخزينها ومعالجتها بهدف إتخاذ القرارات الرشيدة.(11)

تشير أيضا إلى أنها: دراسة، تصميم، تطوير وتطبيق، دعم أو إدارة الأنظمة المبنية على الحاسبات الالكترونية، خاصة تطبيقات البرمجيات، وتجهيزات الحاسبات الالكترونية.(12)

مما قدمت لمفهوم تكنولوجيا المعلومات يمكن تصنيفها إلى اتجاهين أساسيين هما:

أ) الاتجاه الفني أو التقني:

يركز أنصار هذا الاتجاه على عناصر ومكونات تكنولوجيا المعلومات. في هذا السياق، يعرف البعض تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة التطبيقات والتقنيات التكنولوجية، تشمل: أجهزة وشبكات الحاسوب، البرمجيات والتجهيزات اللازمة للاتصال بالإنترنت¹³). وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات حصيلة التفاعل بين ثلاثة أنواع من التكنولوجيا، وهي: تكنولوجيا الحاسبات، بما تقدمه من أجهزة حاسوب وتجهيزات متنوعة وتكنولوجيا البرمجيات، وتكنولوجيا الاتصالات، بما توفره من تقنيات تساعد على ربط أجهزة الحاسوب ونظم المعلومات في أنظمة متكاملة على جميع المستويات¹⁴

وهناك من يعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الأجهزة والتطبيقات المحوسبة، مثل: التصنيع بمساعدة الحاسوب، والتصميم بمساعدة الحاسوب وتبادل البيانات الكترونيا ونظم تخطيط الموارد، والتي تؤثر في إنتاجية المنظمة¹⁵ ويلاحظ أن هذه التعريفات ركزت على العناصر الفنية، دون أن توضح مهام أو فوائد هذه العناصر، كما أنها لا تتناسب مع المنظور الإداري لدراسة تكنولوجيا المعلومات.

ب) الاتجاه الوظيفي:

يركز أنصار هذا الاتجاه على المهام والوظائف التي تؤديها تكنولوجيا المعلومات. في هذا السياق، يرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات مصطلح عام يصف جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها. وهناك من يعرفها بأنها مجموعة الأجهزة والأدوات والعمليات التي توفر البنية الأساسية والخدمات لنقل وتخزين ومعالجة ونشر وتوزيع المعلومات(. أو هي جميع التقنيات (الحوسبة، البرمجيات، الاتصالات) المستخدمة في جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع البيانات بأشكالها المختلفة النصية والرقمية، والمرئية والصوتية

أهمية تكنولوجيا المعلومات

تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال مايلي: (16)

(11) - نا صر خلف المطيري ، مرجع سابق ، ص 16.

(12) - محمد الصيرفي ،إدارة تكنولوجيا المعلومات،(الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، مصر ،2009م) ص22

(13) خالد مصطفى بركات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية المجلد24 والعدد 2، ابريل 2024م ، ص242

(14) خالد مصطفى بركات، "القدرات التنظيمية كمدخل لتفعيل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية الكويتية"، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 17، العدد 3، يوليو 2016، ص 189.

(15) Onn, W., & Sorooshian, S., "Mini Literature Analysis on Information Technology Definition", Information and Knowledge Management, Vol.3, No.2, 2013, p. 139.

(16) بني علي أمجد ،أثر تكنولوجيا المعلومات علي كفاءة التدقيق في المؤسسات ، (أدارار: جامعة أحمد دررار ، مجلة الحقيقة العدد 30 ،2014م) ص180

1. تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب. وإيجاد فرص جديدة للعمل .
2. تعمل علي تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها وهذا بالإضافة الي بعض المهام التي تساهم فيها تكنولوجيا المعلومات .
3. تساعد علي تحقيق رقابة فعالية في العمليات التشغيلية .
4. تمكن المؤسسة من القيام بمختلف نشاطاتها إلكترونيا .
5. تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الموقف التنافسي للمنظمة ، وزيادة الكفاءة والفعالية في الانظمة والعمليات الداخلية والخارجية .

خامسا: أهداف تكنولوجيا المعلومات : تسعى تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف التالية:

- 1-تجميع المعلومات الاتوماتيكي، والتواصل بين المشاريع المحلية والعالمية ومخرجات الحواسيب قللت العمل اليدوي وانحسرت في أضيق الحدود.
- 2-خفض التكاليف من خلال تسهيل سريان العمل وضمانه توزان الوقت، تكاليف إصدار تحويل المعلومات وسرعتها بمدة قصيرة تصل المعلومات للمكان المطلوب وسرعة إنجاز العمل وتحسين أداء العاملين. (17)
- 3-تبسيط الإجراءات في المؤسسة، وسهولة التواصل مع الزبون وتلبية إحتياجاته.
- 4- سرعة تطوير النظام والقدرة على التغيير والتعديل وضمان التكامل لعدم ضياع البيانات. والمجهود اللازم للحفاظ علي النظام. (18)
- 5-تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للإستفادة من متطلبات العمل . (19)

مكونات تكنولوجيا المعلومات : تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات في الآتي:

- 1- **الأجهزة** : وتمثل الكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) والتي تتكون من ثلاثة أجهزة رئيسة وهي: وحدات الإخال، وحدات المعالجة، وحدات الإخراج ، حيث تقوم هذه الأجهزة بوظائف متعدد لتسهيل العمل داخل المؤسسة. (20)، كما تستخدم في عمليات إدخال البيانات معالجتها، وإستخراج المعلومات المطلوبة لإتخاذ القرارات المناسبة وتحسين أداء الأعمال (21)

(17) محمد عبد حسين الفرغ الطائي ، المدخل الي نظم المعلومات الإدارية -إدارة تكنولوجيا المعلومات (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م) ، ص165.

(18) زرار العياشي غياد كريمة ، إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2016م) ص32

(19) حيدر شاكر البرزنجي ، محمود حسين ، تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة ، (بغداد : دار الكتب والوثائق للنشر والتوزيع ، العراق ، 2014م) ص 23

(20) بسام محمود المهيرات ،إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، (عمان: دار الجليس للنشر والتوزيع، ، 2012م) ص221.

(21) يسري محمد حسين ،تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين أداءمستوي الخدمة الفندقية، (بغداد : جامعة بغداد ،كلية الإقتصاد، مجلة الإدارة والإقتصاد،

العدد الخامس والثمانون، 2010م) ص 329

2- البرمجيات : تعرف البرمجيات بأنها مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة للحصول علي نتائج مطلوبة بشكل معين (22)

3- الشبكات: عبارة عن جهازين حاسوب أو أكثر من جهاز حاسوب متصلين مع بعضهم البعض من خلال كابلات أو أسلاك توصيل، ويمكن أن تكون الشبكة متصلة لاسلكيا، ويمكن أن تضم الشبكات أجهزة اخري مثل الطابعات وكاميرات المراقبة والهواتف. (23)

4- قاعدة البيانات: هي بيانات مرتبطة مع بعضها البعض أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الاقراص الصلبة للحاسبة والاقراص المرنة أو الاشرطة ،وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة ،وتتوفر قواعد بيانات مباشرة تتضمن علي شكل أرقام، ومؤشرات إقتصادية ، وأسعار السوق والمخزون بإضافة الي أنها الوعاء الذي يحتوي علي مجموعة من الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب بحيث المواد الأولية (المادة الخام) التي تم معالجتها وتحديثها وإسترجاعها للوصول للمعلومات. (24)

مما سبق، يرى الباحث امكانية تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها: منظومة متكاملة من أجهزة الحاسوب والاتصالات والبرمجيات والشبكات والخدمات والتجهيزات تهدف إلى جمع وتخزين ومعالجة البيانات، والحصول على المعلومات ونشرها وتبادلها بالشكل الذي يحقق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

- مفهوم الأداء المؤسسي

يعد مفهوم الأداء المؤسسي Institutional Performance انعكاسا لمدخل النظم في الإدارة، فهو محصلة التفاعل بين العناصر والنظم الفرعية للمنظمة، في ظل القيود الداخلية التي تحدد قدراتها وامكانياتها، والقيود الخارجية المفروضة من البيئة المحيطة بها. ولقد تعددت التعريفات التي قدمت لهذا المفهوم، فهناك من يعرف الأداء المؤسسي بأنه محصلة التفاعلات التي تتم بين الأفراد وبين الأساليب والمواد والمعدات التي يستخدمونها في العمل، وكذلك بين هؤلاء الأفراد وبين الثقافة والبيئة التي يعملون في سياقها وهناك من يعرف الأداء المؤسسي من خلال المعايير المستخدمة في قياس هذا الأداء، وأنه محصلة التفاعل بين عدد من المعايير، وهي: الإنتاجية، والجودة الخارجية (رضاء العملاء) والجودة الداخلية (تقليل الفاقد والأخطاء) والابداع والثقافة التنظيمية. (25)

الأداء المؤسسي يعرف بأنه " المنهجية المنظمة لضمان النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا ،فهو الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع و تجنب حدوث المشكلات، و ذلك من خلال التشجيع على السلوكيات الجيدة ، و كذلك الاستخدام الأمثل لأساليب التحكّم". ذلك أنّ تحفيز وتشجيع السلوك التنظيمي الأمثل في الأداء بكفاءة و فاعلية يساعد على منع مختلف مشكلات في الأداء المؤسسي. (26)

مما سبق، يمكن تعريف الأداء المؤسسي للهيئات العامة بأنه: محصلة التفاعل بين العناصر والنظم الفرعية لهذه الهيئات، في ضوء عوامل البيئة الداخلية (مثل: الموارد البشرية والمالية والفنية، نظم وسياسات العمل، الأبعاد التنظيمية والإدارية)

(22) الطائي محمد عبده ، نظم المعلومات الإدارية، (الموصل :دار الكتب للنشر والتوزيع ،العراق،2001م) ص148.

(23) محمود محمد صالح ، مبادي الحاسب الآلي (عمان :مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م) ص13

(24) غسان قاسم داؤد اللامي، إدارة التكنولوجيا ،(عمان : دار المنهج للنشر والتوزيع ،الأردن ،2010م) ص170

(25) خالد مصطفى بركات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: ، مرجع سبق ذكره ص245

(26) نبيل مرسي خليل ، الميزة التنافسية في مجال الأعمال ، (مصر: مركز الإسكندرية للكتاب ، 1998 ، ص 62.

والتي تحدد قدرات وامكانيات هذه الهيئات، وعوامل البيئة الخارجية (قانونية سياسية، اقتصادية اجتماعية) والتي تفرض بواسطة البيئة المحيطة بها.

أهمية الأداء المؤسسي⁽²⁷⁾:

1. أهمية الإنجازات التي يمكن أن تحققها المؤسسات في تطبيق الأداء المؤسسي.
2. معرفة أهمية الأداء المؤسسي وأثر استراتيجية ضبط إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي
3. التعرف على أهمية استراتيجية الشركة في تحقيق الأداء المؤسسي .

قياس الأداء المؤسسي

يعتبر قياس الأداء المؤسسي هو المحصلة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة و تفاعلها بمعالم بيئته ويضم كل من⁽²⁸⁾:

* أداء الأفراد في وحدتهم التنظيمية.

* أداء الوحدات التنظيمية في الإطار العام للمنظمة.

* أداء الشركة في إطار البيئة الخارجية (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية...الخ).

وأداء الفرد يقاس بمجموعة متنوعة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولاً إلى التأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق الكفاءة والفعالية وعلى مستوى مناسب من الجودة.

ويقاس أداء كل إدارة بمجموعة أخرى من المعايير إلا أن المقاييس التي تستخدم في أغلب الأحيان هي مقاييس فعالية المنظمة لقياس الأداء فيها للوق وفعلى مدى قرب المنظمة من الفعالية وتشمل كل من مقاييس الفعالية الاقتصادية والسياسية الداخلية والخارجية والرقابية والبيئة.

معايير قياس الأداء المؤسسي

يمكن تعريف المعيار بأنه متغير كمي أو نوعي يوفر أساساً بسيطاً وموثوقاً لتقييم الأداء، ونظراً لتنوع أهداف الهيئات العامة، وتعدد الأطراف المستفيدة وأصحاب المصالح، فإنه يصعب قياس الأداء المؤسسي لهذه الهيئات اعتماداً على معيار واحد فقد بل لا بد من استخدام عدد من المعايير التي تعكس الأداء بأبعاده المختلفة لذا تعددت الآراء والتصنيفات بشأن عدد ونوعية معايير الأداء المؤسسي. في هذا السياق، يرى البعض إمكانية قياس الأداء المؤسسي باستخدام معيارين أساسيين، هما: الأداء التشغيلي والأداء المالي. وهناك من يعتمد في قياس الأداء المؤسسي للمنظمات العامة على ثلاثة معايير رئيسية، هي:²⁹

- التكلفة Economy وتركز على موارد أو مدخلات المنظمة.
- الكفاءة Efficiency وتهتم بالعلاقة بين مخرجات ومدخلات المنظمة.
- الفعالية Effectiveness وتهتم بالنتائج المترتبة على مخرجات المنظمة .

وهناك من يعتمد على معايير الأداء المتوازن التي اقترحها Robert Kaplan & David Norton في قياس الأداء

(27) محمد أحمد إبراهيم ، الأداء المؤسسي أهميته وأهدافه ،(القاهرة : دار النهضة العربية ، 2002م)، ص26.

(28) أشرف عبد السلام عبد المجيد ، قياس الأداء المؤسسي - الأهمية والأهداف والخصائص ،(المنصورة: دار الوفاء للطباعة والنشر ، 2007م) ،ص 46..

(29) خالد مصطفى بركات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: ، مرجع سبق ذكره ص246

المؤسسي، وهي :

- الأداء المالي: ويمكن قياسه بواسطة عدد من المقاييس الكمية، مثل تكاليف الإنتاج، العائد على الاستثمار.
- الأنشطة والعمليات الداخلية: يركز على الكيفية التي يتم من خلالها أداء الأعمال من حيث الدقة والسرعة.
- العملاء: ويعكس قدرة المنظمة على اجتذاب عملاء جدد، وزيادة رضاهم.
- التعلم والابتكار: يركز على أنشطة التدريب والتعلم، وتنمية مهارات العاملين والتطوير المستمر.

وهناك من يرى إمكانية قياس الأداء المؤسسي باستخدام 5 معايير تغطي المجالات التالية³⁰:

- المدخلات Inputs اللازمة لعمل المنظمة، مثل الموارد المالية والبشرية والسياسات.
- العمليات Process الأنشطة التي يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- المنتجات Products المنتجات أو الخدمات
- المخرجات Outputs
- النتائج Outcomes أثر المخرجات على المجتمع.

أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي

أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي يتمثل في تحسين العمليات الداخلية، زيادة سرعة ودقة اتخاذ القرارات، تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز التواصل داخل المنظمة وخارجها. تكنولوجيا المعلومات تساهم في أتمتة المهام، تسهيل تدفق المعلومات، وتحليل البيانات مما يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

تشير الدراسات إلى أن استخدام نظم المعلومات ينعكس إيجابياً على الأداء المالي والإداري للمؤسسات، حيث تدعم الابتكار والتكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التنافسية. كما أن تكامل تكنولوجيا المعلومات مع استراتيجيات العمل يعزز القدرة التنافسية ويحقق تحسينات مستدامة في الأداء المؤسسي.³¹

(30) خالد مصطفى بركات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي، مرجع سبق ذكره ص246

(31) مروان محمد عساج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمنظمة (دراسة نظرية تحليلية)، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الرابع، الإصدار الثامن والأربعون، أكتوبر 2023م، ص54

ثانياً : الدراسة الميدانية:

عرض وتحليل البيانات وإختبار الفروض :

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع

م	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	48	80%
2	أنثى	12	20%
المجموع			100%

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (80%) وبعدهم (48) مفردة، في حين أن نسبة الإناث بلغت (20%) وبعدهم (12) مفردة فقط. وهذا يشير إلى أن العينة يغلب عليها الطابع الذكوري، مما قد يعكس طبيعة بيئة العمل في وزارة الموارد البشرية - فرع الباحة، أو قد يكون راجعاً إلى نسبة تمثيل الذكور في المناصب الوظيفية داخل الوزارة.

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

م	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
1	ثانوي	26	43.3%
2	جامعي	28	46.7%
3	فوق جامعي	6	10%
المجموع			100%

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد الدراسة يحملون مؤهلاً جامعياً بنسبة (46.7%) وبعدهم (28) فرداً، تليها نسبة الحاصلين على مؤهل ثانوي بواقع (43.3%) وبعدهم (26) فرداً، في حين أن أقلية من العينة يحملون مؤهلاً فوق الجامعي (دراسات عليا) بنسبة (10%) وبعدهم (6) أفراد فقط.

وهذا التوزيع يعكس أن معظم العاملين بوزارة الموارد البشرية - فرع الباحة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد (ثانوي وجامعي)، مما يمكن أن يسهم في استيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، مع وجود نسبة محدودة من ذوي الدراسات العليا قد يساهمون بدور أكبر في تطوير النظم وإدارة التحولات الرقمية.

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

م	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
1	موظف	34	56.7%
2	رئيس قسم	12	20%
3	مدير	14	23.3%
المجموع		60	100%

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة يشغلون وظيفة موظف بنسبة (56.7%) وبعدهم (34) فرداً، يليهم المدراء بنسبة (23.3%) وبعدهم (14) فرداً، ثم فئة رؤساء الأقسام بنسبة (20%) وبعدهم (12) فرداً.

ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة تضم مستويات وظيفية مختلفة، مما يعزز مصداقية الدراسة في قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المؤسسي،

جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

م	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
1	أقل من 5 سنوات	3	5%
2	5 وأقل من 10 سنوات	14	23.3%
3	10 وأقل من 15 سنة	12	20%
4	15 سنة فأكثر	31	51.7%
المجموع		60	100%

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة عملية 15 سنة فأكثر بنسبة (51.7%) وبعدهم (31) فرداً، يليهم ذوو الخبرة ما بين 5 وأقل من 10 سنوات بنسبة (23.3%) وبعدهم (14) فرداً، ثم الذين تراوحت خبراتهم بين 10 وأقل من 15 سنة بنسبة (20%) وبعدهم (12) فرداً، في حين أن أقلية من العينة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة (5%) فقط.

ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة يغلب عليها الموظفون ذوو الخبرات الطويلة، مما قد يساهم في تقديم تقييم أكثر دقة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المؤسسي،

جدول رقم (5) يوضح قيم معامل الثبات لجميع محاور الاستبانة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا.

م	اسم المحور	العبارات	كرونباخ ألفا
1	الأجهزة	5	0.779
2	البيانات	5	0.870
3	الأداء المؤسسي	5	0.890
	المجموع	15	0.933

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الثبات لمحاور الاستبانة حسب كرونباخ ألفا تتراوح ما بين (0.779 - 0.890) وهذه القيمة تعتبر مقبولة لأغراض البحث العلمي. كما يلاحظ أيضا أن قيمة كرونباخ ألفا للاستبانة ككل (0.933) وهي قيمة مرتفع جداً.

المحور الأول : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء المؤسسي

جدول رقم (6) يوضح نتائج المحور الأول (الأجهزة)

م	العبارات	التكرارات			المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الاستنتاج
		أوافق	محايد	لا أوافق					
1	الأجهزة المستخدمة في الوزارة حديثة	50	9	1	60	2.82	0.43	93.89%	أوافق
2	بالوزارة لجنة متخصصة لتوفير الأجهزة	47	13	0	60	2.78	0.42	92.78%	أوافق
3	عدد الأجهزة بالوزارة كافية	42	15	3	60	2.65	0.58	88.33%	أوافق
4	يوجد بالوزارة صيانة دورية للأجهزة	46	13	1	60	2.75	0.47	91.67%	أوافق
5	تتفق الوزارة مبلغاً مقدر من المال على الأجهزة	39	20	1	60	2.63	0.52	87.78%	أوافق

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع العبارات الخاصة بالمحور الأول (الأجهزة) جاءت بدرجة موافقة عالية، حيث تراوحت النسب المئوية بين (87.78%) و(93.89%). أن المتوسط الحسابي لعبارات المحور الأول تراوحت ما بين (2.63- 2.82). وقد حصلت عبارة "الأجهزة المستخدمة في الوزارة حديثة" على أعلى نسبة موافقة (93.89%) وبمتوسط حسابي (2.82)، مما يدل على حداثة الأجهزة التقنية المستخدمة. كما جاءت عبارة "عدد الأجهزة بالوزارة كافٍ" بنسبة

(88.33%) وهي الأدنى ضمن العبارات، مما يعكس وجود بعض الملاحظات لدى الموظفين حول الحاجة إلى تعزيز أعداد الأجهزة لتلبية احتياجات العمل.

بشكل عام، توضح هذه النتائج أن وزارة الموارد البشرية - فرع الباحة تمتلك أجهزة حديثة وتوفر لها لجان متخصصة وصيانة دورية، الأمر الذي يسهم إيجابياً في رفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال البنية التحتية التقنية.

أختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء المؤسسي

جدول رقم (7) يوضح الاتجاه العام لمتوسط المحور الأول

الاتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	T	قيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
أوافق	0.000	59	-158.682		0.36	2.73

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن الوسط الحسابي لعبارات المحور مجتمعة قد بلغ (2.73) وهو المحدد سلفاً بالرأي (وافق)، وعليه يمكن تأكيد الحكم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء المؤسسي

2/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيانات والأداء المؤسسي

جدول رقم (8) يوضح نتائج المحور الثاني (البيانات)

م	العبارات	التكرارات			المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الاستنتاج
		أوافق	محايد	لا أوافق					
1	يوجد بالوزارة قاعدة بيانات ضخمة	43	16	1	60	2.70	0.50	90.00%	أوافق
2	نظام البيانات بالوزارة مبوبة	46	16	1	60	2.75	0.47	91.67%	أوافق
3	البيانات بالوزارة دقيقة	45	12	3	60	2.70	0.56	90.00%	أوافق
4	البيانات بالوزارة متاحة عند الحاجة	47	11	2	60	2.75	0.51	91.67%	أوافق
5	يوجد ربط بين بيانات الوزارة والمؤسسات الحكومية الأخرى	41	14	5	60	2.60	0.64	86.67%	أوافق

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لعبارات المحور الثاني تراوحت ما بين (2.60-2.70). وأن استجابات أفراد العينة جاءت بدرجة عالية من الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بالبيانات، حيث تراوحت النسب بين (86.67%) و(91.67%). وقد حصلت عبارتا "نظام البيانات بالوزارة مبوبة" و"البيانات متاحة عند الحاجة" * على أعلى نسبة (91.67%) بمتوسط حسابي (2.75)، مما يدل على قوة النظام في التنظيم وسهولة الوصول إلى المعلومات عند الحاجة.

كما بينت النتائج أن وجود قاعدة بيانات ضخمة ودقة البيانات حظيا بنسبة (90%)، وهو مؤشر إيجابي يعكس موثوقية البيانات. بينما جاءت عبارة "يوجد ربط بين بيانات الوزارة والمؤسسات الحكومية الأخرى" في المرتبة الأخيرة بنسبة (86.67%)، مما يشير إلى أن هناك مجالاً للتحسين في مستوى تكامل وربط البيانات بين الوزارة وباقي الجهات الحكومية.

جدول رقم (9) يوضح الاتجاه العام لمتوسط المحور الثاني

الاتجاه	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
أوافق	0.000	59	-129.093	0.44	2.70

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن الوسط الحسابي لعبارة المحور مجتمعة قد بلغ (2.70) وهو المحدد سلفاً بالرأي (أوافق)، وعليه يمكن تأكيد الحكم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيانات والأداء المؤسسي بناءً على النتائج السابقة، يمكن القول إن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيانات وكفاءة الأداء المؤسسي، حيث أظهرت النتائج أن توفر قاعدة بيانات ضخمة، ودقة وتنظيم البيانات، وسهولة الوصول إليها، يسهم بشكل مباشر في رفع جودة القرارات الإدارية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي.

3/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المؤسسي

جدول رقم (10) يوضح نتائج المحور الثالث (الأداء المؤسسي)

م	العبارات	التكرارات			المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الاستنتاج
		أوافق	محايد	لا أوافق					
1	أثرت استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارة على كفاءة الأداء إيجاباً	49	10	1	60	2.80	0.44	93.33%	أوافق
2	تعمل الوزارة على تدريب العاملين دورياً	41	16	3	60	2.63	0.58	87.78%	أوافق
3	يوجد بالوزارة نظام التقييم الدوري للأداء	49	10	1	60	2.80	0.44	93.33%	محايد
4	أسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات بالوزارة على تسريع إجراءات العمل	51	8	1	60	2.83	0.42	94.44%	أوافق
5	تسعى الوزارة من استخدام تكنولوجيا لتقليل نسبة الخطأ في الأداء المؤسسي	51	8	1	60	2.83	0.42	94.44%	أوافق

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

يبين الجدول أن جميع العبارات الخاصة بالمحور الثالث يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لعبارات المحور الثاني تراوحت ما بين (2.63-2.83) وقد حصلت على نسب موافقة مرتفعة، حيث تراوحت بين (87.78%) و(94.44%) جاءت عبارتا: "أسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات بالوزارة على تسريع إجراءات العمل" و "تسعى الوزارة من خلال استخدام التكنولوجيا لتقليل نسبة الخطأ في الأداء المؤسسي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.83) بنسبة (94.44%)، مما يعكس التأثير المباشر للتكنولوجيا في تسريع الإنجاز وتقليل الأخطاء.

بينما حصلت عبارتا: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارة على كفاءة الأداء إيجابياً" و "يوجد بالوزارة نظام التقييم الدوري للأداء" على متوسط حسابي (2.80) وبنسبة (93.33%)، وهو دليل على أن التكنولوجيا أسهمت في تعزيز الكفاءة والرقابة المؤسسية.

أما العبارة المتعلقة ب تدريب العاملين دورياً فجاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة (87.78%)، مما يشير إلى أن التدريب المستمر لا يزال بحاجة إلى تعزيز لتحقيق أكبر استفادة من الأنظمة التقنية.

جدول رقم (11) يوضح الاتجاه العام لمتوسط المحور الثالث

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المحسوبة	T	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	الاتجاه
2.78	0.39	-144.351		59	0.000	أوافق

المصدر: اعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2025م)

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن الوسط الحسابي لعبارات المحور مجتمعة قد بلغ (2.78) وهو المحدد سلفاً بالرأي (أوافق)، وعليه يمكن تأكيد الحكم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المؤسسي

الخاتمة

أولاً : النتائج :

- تبين من نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة من الذكور (80%)، ومعظمهم حاصل على مؤهل جامعي (46.7%)، ويشغلون وظائف موظفين ومدراء ورؤساء أقسام، ولديهم خبرة عملية طويلة، مما يعكس تمثيل جيد لمختلف المستويات الوظيفية في الوزارة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن الأجهزة المستخدمة في الوزارة حديثة، وكافية، وتتمتع بصيانة دورية، كما يوجد تخصيص ميزانية مناسبة لها، مما يسهم في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.
- أوضحت نتائج الدراسة أن الوزارة تمتلك قاعدة بيانات ضخمة ودقيقة، ومبوية بشكل يسهل الوصول إليها، ومتصلة ببعض المؤسسات الحكومية الأخرى، وهو ما يعزز جودة اتخاذ القرارات ويرفع مستوى الأداء.
- أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارة أسهم بشكل إيجابي في تسريع الإجراءات، تقليل الأخطاء، وتعزيز نظم التقييم الدوري للأداء، مع وجود حاجة لتعزيز التدريب المستمر للعاملين لضمان أقصى استفادة من هذه الأنظمة.

ثانياً: التوصيات:

- الحرص على تحديث الأجهزة بشكل دوري وزيادة عددها لتلبية احتياجات العمل المتزايدة.

- التأكد من استمرارية الصيانة الدورية للأجهزة لتفادي الأعطال وتقليل وقت توقف العمل.
- تعزيز دقة البيانات وتحديثها بشكل مستمر لضمان موثوقية المعلومات.
- زيادة الربط بين بيانات الوزارة والمؤسسات الحكومية الأخرى لتحسين التنسيق وكفاءة اتخاذ القرارات.
- الاستمرار في استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لتسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء.
- تعزيز التدريب المستمر للموظفين على استخدام الأنظمة التقنية بفاعلية.
- تطبيق أنظمة تقييم دورية لقياس أثر التكنولوجيا على الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج لتحسين.
- تخصيص ميزانية مناسبة للتقنيات الحديثة والتدريب لضمان استدامة الفوائد وتحقيق الأداء الأمثل.
- تشجيع ثقافة الابتكار واستخدام الحلول التقنية الحديثة في إدارة العمليات اليومية للوزارة.

المصادر والمراجع :

القرآن الكريم .

السنة النبوية: صحيح مسلم .

أولاً : الكتب العربية :

1. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإستراتيجية ، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 1998م.
2. عايدة سيد خطاب، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات "سياسات إدارية"، القاهرة: دار الفكر العربي، 1985م.
3. مصطفى العوجي ، أساليب في مجال التخطيط ، الرياض: دار الفرزدق للنشر والتوزيع ، 1988م.
4. محمد فتحي ، معضلات إدارية تبحث عن حلول ، دار التوزيع والنشر الإسلامية ، القاهرة ، 2002م.
5. بلال خلف السكارنة ، التخطيط الإستراتيجي، دار النشر للتوزيع، الاردن. 2010م.

ثانياً: المجالات العلمية :

6. فهد بن عبدالله الدليم ، واقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طلابها والمرشدين من أعضاء هيئة التدريس ، مجلة آداب ج.بني سويف العدد 10 ، جامعة الملك سعود ، 2014م.
7. عبدالناصر راضي محمد حسن ، أداء وحدة الإرشاد الأكاديمي في ضوء معايير ضمان الجودة والإعتماد ، (كلية المجتمع بريدة نموذجاً) ، جامعة القصيم ، 2015م.
8. نايف حمد ، حازم الموني ، دور الإرشاد والعلاج بالواقع في خفض الشعور بالإكتئاب النفسي لدى المراهقين ، مجلة المنارة ، مجلد 20 العدد الأول ، 2014م.
9. بسام بنات ، خضر مصلح ، المشكلات الدراسية التي يواجهها طلبة جامعة بيت لحم ، مجلة جامعة بيت لحم ، العدد 25، 2006م.
10. هادي صالح رمضان ، الحاجات الإرشادية لدى طلبة كلية التربية ، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية ، مجلد 12 ، العدد 2013، 3م.

11. المنسي، حسن عمر ، مشكلات الطلاب متدني التحصيل الدراسي من وجهة نظرهم في كلية المعلمين بمحافظة الرس بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود ، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية ، العدد (1) المجلد 17 ، 2004 ، ص 117.
12. محبوب، عبد الرحم ن إبراهيم . خصائص المرشد الاكاديمي كما يدركها طلبة كلية التربية بجامعة الملك فيصل ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل ، المجلد 2 العدد1 ، 2001م ، ص33.
13. سليمان رجب، ؛ و علا محمد، سيكولوجية الإرشاد الأكاديمي والمهني نحو مستقبل متميز ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة ، القاهرة ، 2013م .
14. محمد حسن الطراونة، قطيشات، نازك عبدالحليم ، درجة رضا طلبة كلية الآداب في جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة عن الإرشاد الأكاديمي ، مجلة اتحادالجامعات العربية .الأردن . عدد 57 .
15. السملق، أميرة بنت رشيد ، أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة ، مجلة جامعة الملك سعود. 2010م .

ثالثاً : الدوريات العلمية :

16. دليل الطالب للإرشاد واللوائح الأكاديمية ، كلية الفجر للعلوم والتكنولوجيا ، 2017م.
17. دليل الإرشاد الأكاديمي ، جامعة حائل ، الرقم 53836 / 13 ، 2016.
18. نشرة التعريف ، مفاهيم الإرشاد الأكاديمي للطالب ، كلية الفجر للعلوم والتكنولوجيا ، 2017م.