

Impact of Information Technology on Organizational Performance in Jordanian Public Entities

Mothana AL Manaseer¹, Mahmoud Maqableh¹, Ala'aldin Alrowwad², Ra'ed Masa'deh¹

ABSTRACT

The aim of this study is to explore the impact of information technology (IT) devices, as well as communication devices and databases, considering programming, skills and experiences as the independent variable, on the Jordanian public entities' organizational performance that participated in King Abdullah II Award for Excellence in terms of government performance and transparency. The study used descriptive design using a questionnaire developed and distributed to the study sample which consisted of 262 employees working in Jordanian public entities. Results of the current study revealed that information technology and its dimensions have been moderately implemented in the studied organizations. Furthermore, the results revealed that there are relationships among information technology dimensions as well as between information technology dimensions and organizational performance at the significance level (0.05). In addition, the results showed that there is a significant positive impact of information technology on organizational performance. The study recommends to consider the importance of information technology for public organizations. Furthermore, the study recommends to seriously implement information technology and its dimensions in public organizations.

Keywords: Information technology, Organizational performance, King Abdullah II Award for Excellence, Government performance, Transparency.

¹Department of Public Administration, School of Business, The University of Jordan, Amman, Jordan; muthanna@hotmail.com

²Department of Business Management, School of Business, The University of Jordan-Aqaba Branch, Aqaba, Jordan; a.alrowwad@ju.edu.jo

Received on 14/8/2018 and Accepted for Publication on 27/12/2018.

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية

مثنى المناصير¹، محمود مقابلة¹، علاء الدين الرواد²، رائد مساعدة¹

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي لجمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على عينة الدراسة والمكونة من 262 موظفا الذين يعملون في المؤسسات الحكومية الأردنية. أظهرت النتائج أن استخدام المؤسسات لتكنولوجيا الحديثة في أعمالها جاء متوسطا. كما وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين أبعاد المتغير المستقل مع بعضها البعض (تكنولوجيا المعلومات، الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) بشكل إيجابي ووجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والأداء التنظيمي. كما وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا وأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) لها أثر في الأداء التنظيمي للمؤسسات المشاركة. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها التركيز على قدرة الكفاءة التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وترسيخ فكرة استخدامها وتفعيلها في كافة أعمال المنظمة من أجل تحسين أدائها التنظيمي. إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار أهمية تكنولوجيا المعلومات كونها تحقق أداء أفضل للمؤسسات الحكومية.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات، الأداء التنظيمي، المؤسسات الحكومية الأردنية.

المقدمة

للمنظمة مع نتائجها الفعلية، والتحقق من الانحرافات التي تبينت عن التخطيط وتقييم الأداء الفردي ودراسة التقدم نحو تحقيق الغايات المستهدفة. كما وصف (الفاعوري، 2012) الأداء التنظيمي على أنه قدرة المنظمة على استخدام الموارد المتاحة بكفاءة للحصول على مخرجات متجانسة ضمن الاهداف المخطط لها سابقا وأن تكون مناسبة لمستخدميها. في السنوات الأخيرة، شهد العالم تطورات سريعة في جميع مجالات الحياة، خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات من أجل الاعتماد المتزايد والمكثف نحو استغلالها، وتوظيفها بدرجة عالية في معظم الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والمنظمات. لذا ساعدت التكنولوجيا الحديثة من خلال شبكة الإنترنت والهواتف المحمولة والسلايت، في جعل العالم كقرية عالمية صغيرة، من خلال تقليص الزمان والمكان في الإتصال، وأيضا توزيع وتخزين المعلومات. حيث تعتبر واحدة من اللبانات الأساسية للمجتمعات الحديثة، لإعتبارها المحرك الرئيسي الوحيد الذي يؤثر في تقدم الدول وتطورها، وللتغيرات الجذرية التي أحدثتها في عمل وأداء المنظمات لجميع الدول المتقدمة والنامية. لذلك

تسعى جميع منظمات العمل على خلق سياسات وآليات عمل داخلية لرفع الأداء التنظيمي لديها من خلال بناء رؤيا واضحة في آلية تفاعل إدارتها ومنظوماتها الداخلية والخارجية. لذا أصبح الأداء التنظيمي محور اهتمام العديد من الباحثين وأصحاب الشركات والمؤسسات. حيث أشار (دهام، 2010) إلى أن الأداء التنظيمي يحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين، ومن قبل المنظمات، لا سيما في ظل البيئة المعاصرة المعقدة والتميز بالتحديد المستمر. كما تحدث (بدوي والحمداني، 2011) بأن الأداء التنظيمي يحتاج إلى وضع خطط وسياسات وبرامج تحدد للإدارة كيفية إدارة مواردها بالطريقة الصحيحة من أجل بلوغ أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والأهداف الأخرى. كما عرف (Alhakem and Hassan، 2011) الأداء التنظيمي بأنه مقارنة النتائج المتوقعة

¹ كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان. muthanna@hotmail.com

² كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، فرع العقبة، الأردن.
تاريخ استلام البحث 2018/8/14 وتاريخ قبوله 2018/12/27.

الرقى بمستوى أداء الجهات الحكومية، برزت أمام الباحثين مشكلة هذه الدراسة، والتي تتلخص في الحاجة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في تلك الجهات الحكومية الأردنية، وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

هل يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي للجهات الحكومية العامة المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

من التساؤل الرئيسي للدراسة تتبع الأسئلة الفرعية وهي:

1- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى الجهات الحكومية العامة المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية؟

2- ما مستوى الأداء التنظيمي لدى الجهات الحكومية العامة المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية؟

3- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاده مجتمعة على الأداء التنظيمي للجهات الحكومية العامة المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية لحيوية الموضوع التي تهتم به وهو أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي للمؤسسات، وتناوله القليل في أدبيات الدراسات التي تطرقت للسلوك التنظيمي في الأردن، حيث سيسهم في سد الفجوة الحاصلة في الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة ومنغيراتها، حيث لاحظ الباحثون ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة، لذا يمثل البحث دراسة علمية منظمة عن أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي للمؤسسات الأردنية. كما ستسهم أهمية الدراسة النظرية في الإضافة المعرفية للأدب المتوفر لموضوع الدراسة ومنغيراتها. أما بالنسبة للأهمية النظرية، فإن موضوع الدراسة ومنغيراتها لم تحظ بالاهتمام المطلوب في المؤسسات الحكومية الأردنية، وتكمن أهميتها العملية في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حيث يمكن أن تكون مرجعاً للمؤسسات الحكومية لأهمية تكنولوجيا المعلومات في عمل وأداء المنظمات.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات في العقود الأخيرة المفتاح الرئيسي للتقدم والتطور، خصوصاً في الديناميكية التنافسية العالية في بيئة الأعمال والتي تتطلب تطبيق أدوات التكنولوجيا الحديثة، ولتحسين كفاءة الخدمات وفعالية التكلفة وتقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة. حيث ترتبط تكنولوجيا المعلومات بالتكنولوجيا المحوسبة مثل الشبكات، والبرامج والإنترنت والأدوات وأيضاً الموارد البشرية القادرة على استخدام هذه التكنولوجيا وما يتعلق بها. كما وأصبحت تكنولوجيا المعلومات مطلباً أساسياً في عمل المنظمات كونه لا يوجد أي جانب من جوانب المؤسسة، إلا ويتأثر باستخدام التكنولوجيا الحديثة. لذا فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات وأدواتها في المنظمات يساعد في إيجاد الحلول للمشاكل التي تظهر في الأعمال، كما وتعزز قرارات الإدارة، وتساعد في تحسين الإنتاجية وجودة المنتجات ونوعيتها، وأيضاً تساعد في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة في مجال الأعمال. لذا تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة من المفاهيم الواسعة الانتشار، وذات أهمية كبيرة لما لها من آثار إيجابية كبيرة في حياة البشر، وذلك لأنها غيرت كل شيء في حياة الأفراد والمؤسسات والشعوب والدول، وذلك بتيسير نقل الكم الهائل من المعلومات ما بين الأفراد والمؤسسات، مما جعلها وسيلة هامة في عمل المؤسسات وتحديد مستوى نجاح وفشل أدائها، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط مؤسسي منظم وفعال دون استخدام تكنولوجيا المعلومات.

لذا في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه اليوم، وما يمليه على المؤسسات بشكل عام، والجهات الحكومية بشكل خاص، بات استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال أمراً ملحاً، لمواكبة التطورات الحاصلة في دول العالم المتقدم ومن أجل زيادة الاداء التنظيمي للمؤسسات.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

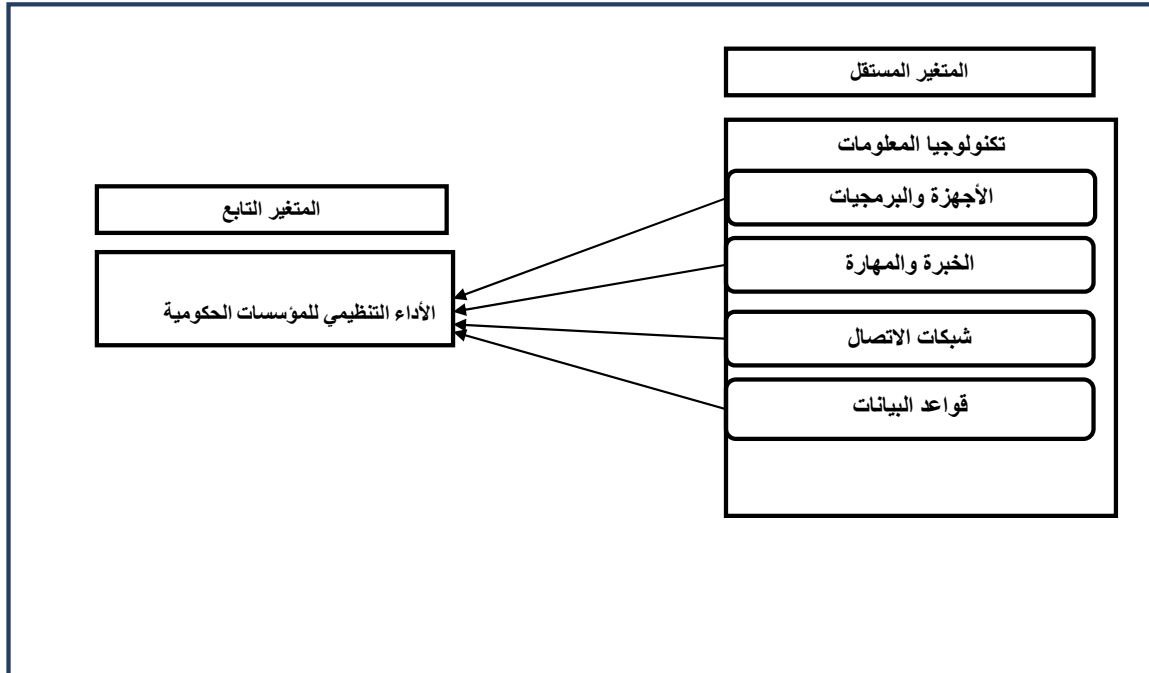
رغم أهمية تكنولوجيا المعلومات في عمل المنظمات ومستوى أدائها، إلا أن الباحثين لاحظوا من خلال ممارسة بعضهم لعملهم في مركز الملك عبدالله الثاني للتميز من بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق التكنولوجيا في الجهات الحكومية بشكل كبير، ونظراً لأهمية تكنولوجيا المعلومات في

نموذج الدراسة

الحكومية المشاركة في الدورة السابعة (2014-2015) من
جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

يبين الشكل رقم (1) نموذج الدراسة الذي يوضح أثر
تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في الجهات

الشكل رقم (1)
نموذج الدراسة



*المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة (الجبوري، 2009) وعلى دراسة (الختالين والشيايب، 2016).

فرضيات الدراسة

تم صياغة عدد من الفرضيات لغرض قياس أثر المتغيرات
المستقلة في المتغير التابع. وفيما يلي الفرضيات:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة
(0.05) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها على
الأداء التنظيمي للجهات الحكومية المشاركة في الدورة السابعة
من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
وتتفرع من هذه الفرضية مجموعة فرضيات فرعية وهي:

H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى
الدلالة (0.05) لاستخدام الأجهزة والبرمجيات على الأداء
التنظيمي للجهات الحكومية المشاركة في الدورة السابعة من
جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى
الدلالة (0.05) لبعد الخبرة والمهارة على الأداء التنظيمي
للجهات الحكومية المشاركة في الدورة السابعة من جائزة الملك
عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى
الدلالة (0.05) لبعد شبكات الاتصال المستخدمة على الأداء
التنظيمي للجهات الحكومية المشاركة في الدورة السابعة من
جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

H01.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى
الدلالة (0.05) لقواعد البيانات على الأداء التنظيمي للجهات
الحكومية المشاركة في الدورة السابعة من جائزة الملك عبدالله
الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

أهداف الدراسة

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. معرفة مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي للجهات الحكومية العامة.
2. تحديد دور تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء التنظيمي في الجهات الحكومية العامة.
3. اختبار أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة على الأداء التنظيمي في الجهات الحكومية العامة.
4. تقديم التوصيات العملية والعلمية استناداً إلى نتائج هذه الدراسة لمتخذي القرار والباحثين باستخدام التكنولوجيا لتنمية الأداء التنظيمي للمؤسسات الحكومية.

التعريفات الإجرائية

تكنولوجيا المعلومات عرفت بأنها مجموعة الأجهزة والأدوات (الحواسيب والبرامج والشبكات وغيرها) التي تستخدم لتنفيذ الأنشطة الإلكترونية، من أجل تخزين المعلومات ومعالجتها، واستخدامها في متطلبات العمل بكافة أنواعه. وتم قياسها من فقرة 1-25.

الأجهزة والبرمجيات: هي مجموعة من الأدوات والمعدات المادية والبرامج التي تستخدم في أنشطة الإدخال والمعالجة والإرسال كأجهزة الحاسوب وملحقاتها وغيرها. وتم قياسها من فقرة 1-9.

الخبرة والمهارة: وهي مجموعة المعارف والمهارات التي يمتلكها الأفراد لإدارة وتشغيل الأجهزة والبرمجيات لاستخدامها في متطلبات العمل. وتم قياسها من فقرة 10-14.

شبكات الاتصال: هي مجموعة من المحطات المستخدمة في إرسال واستقبال المعلومات والبيانات فيما بينها. وتم قياسها من فقرة 15-20.

قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات، والتي يمكن استخدامها عند الضرورة. وتم قياسها من فقرة 21-25.

الأداء التنظيمي: وهو محصلة أداء جميع الأفراد وفرق العمل في المهام والوظائف المختلفة في المنظمة، لذلك فإن نجاح المنظمة بصفة عامة يتأثر بشكل كبير بما يبذله هؤلاء الأفراد من جهد داخل العمل. وتم قياسها من فقرة 26-35.

حدود الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي للجهات الحكومية المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز والشفافية. حيث اقتصرت هذه الدراسة على عينة من الموظفين الذين يعملون في القطاع العام في المملكة الأردنية الهاشمية والتي تم جمع البيانات منها في عام (2017). كما اقتصرت عينة الدراسة على الموظفين العاملين في المؤسسات الحكومية في بعض مدن المملكة الأردنية الهاشمية. كما أنه تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الحالية خلال فترة زمنية معينة، حيث يمكن اعتبارها من محددات الدراسة.

الإطار النظري للدراسة

أصبحت التكنولوجيا وعناصرها وخصائصها إحدى الموارد الإستراتيجية التي تعمل على تطوير ونجاح المنظمات، وهي إحدى الموارد الأساسية للمشروع التي تساهم بشكل فعال في تحويل المدخلات الأساسية المختلفة إلى مخرجات بدقة في الأداء، وسرعة كبيرة في إنجاز المهام، الأمر الذي يخدم أهداف المشروع في البقاء والنمو والربحية. لذا فإن الهدف الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات هو تطوير تقنيات المعلومات لاستخدامها في تخطيط وتنظيم المشاريع وتحقيق أهداف المنظمة.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

حظي مفهوم تكنولوجيا المعلومات باهتمام المختصين والباحثين وقد اختلفوا في إعطائهم تعريفاً واحداً وشاملاً لتكنولوجيا المعلومات، ولعل ذلك بسبب مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية. حيث عرفها (Han et al., 2011) بأنها المكاتب والأجهزة الحاسوبية والبرمجية والتي تركز بشكل أساسي على أجهزة الحاسوب. كما عرفها (Kroenke, 2011) بأنها المنتجات والأساليب والاختراعات والمعايير التي تستخدم لغرض إنتاج المعلومات وتتضمن التجهيزات المادية والبرمجيات والبيانات. كما عرفها (Laudon and Laudon, 2012) بأنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب. وفي ضوء ما سبق يرى الباحثون بأن مفهوم

والمعلومات بين موقعين أو أكثر مثل الإنترنت والشبكات الداخلية. وأخيراً، عنصر الموارد البشرية، والذي يعتبر عنصراً أساسياً نظراً لخبرة ومهارة المستخدمين في استخدام تكنولوجيا المعلومات. حيث أشار (Viedge(Sutherland and 87، p: 2005) بأن مهمة الأفراد العاملة في تكنولوجيا المعلومات تكمن في تشغيل الأجهزة والبرمجيات ومعالجة العمليات، ومساعدة متخذي القرارات في إدارة وتنظيم عمل المشروع.

وظائف تكنولوجيا المعلومات

أشار (Nikoloski, 2012) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تتمتع بمجموعة من الوظائف ومنها:

- توفير قاعدة بيانات من خلال تخزين البيانات للتعامل معها في أي وقت تحتاجه المؤسسة لاحقاً.
- تسهم تكنولوجيا المعلومات في معالجة البيانات والمعلومات وتحويلها من رموز وأرقام إلى معلومات ذات فائدة، وأيضاً تحويلها إلى أشكال مختلفة ترغب بها المؤسسة.
- قدرة تكنولوجيا المعلومات على استرجاع البيانات والمعلومات في أي وقت تريده، عن طريق تخزينها ومعالجتها لنقلها من مستخدم إلى مستخدم آخر. ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب معرفة العناوين التي تم حفظ المعلومات فيها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة عند الحاجة.
- القدرة على توصيل ونقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر ومن شخص إلى آخر. فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية.
- تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تطبيق استراتيجيات المنظمة.
- تسهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية المنظمات وفي زيادة أرباحها.
- تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز إنتاجية المنظمات وتحقيق أهدافها.

آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

في السنوات الأخيرة ازداد الاهتمام بمفهوم تكنولوجيا المعلومات وأصبح عنصراً لا يمكن الاستغناء عنه في معظم المجالات العلمية والعملية والإدارية أيضاً. فالآثار الإيجابية

لتكنولوجيا المعلومات هو مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية ملموسة مثل (الأجهزة، والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات الواسعة) وأيضاً تحنوي الأجزاء غير الملموسة مثل (البرامج والتطبيقات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي للبيانات المنظمة)، كما تشمل العنصر البشري المحرك والمستخدم الرئيسي لهذه المنظومة المتكاملة، من خلال الاستحواذ على البيانات والمعلومات، وتنظيمها ونقلها وتخزينها وكذلك معالجتها ومشاركتها داخل المنظمة وخارجها مع إمكانية استرجاعها من أجل تحسين وتطوير موارد المنظمة وصولاً لتحقيق أهدافها.

عناصر تكنولوجيا المعلومات

عرف الباحث (Davenport, 2013) عناصر تكنولوجيا المعلومات بأنها الموارد التكنولوجية التي تستخدم في المنظمات والتي تتكون من الأجهزة والبرمجيات والخدمات الأخرى. وأشار (Davenport, 2013) إلى أن الأجهزة عنصر من العناصر والذي يتضمن المكونات المادية والأجزاء الملموسة في النظام والتي تشتمل على المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات مثل الكيان المادي الصلب مثل الحواسيب بمختلف أنواعها. حيث تعتبر الأجهزة الدعامة الأساسية في تكنولوجيا المعلومات بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات، حيث تتكون من أربعة أجزاء هي: أجهزة الإدخال؛ وحدة المعالجة المركزية؛ أجهزة الإخراج؛ أجهزة الاتصالات والأجهزة الأخرى. البرمجيات هي العنصر الثاني الذي يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل ودعم وتنظيم عمل الوحدات المختلفة. كما عرفها (Tran et al., 2013) بأنها مجموعة من الأوامر تنفذ على شكل خطوات تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل حل المسائل العلمية والعمليات الحسابية وتحليل الإحصائيات وتوزيعها وتصنيفها وغيرها من العمليات. العنصر الثالث وهو قواعد البيانات وعرفه (Choiet al., 2010) بأنه عبارة عن مجموعة من البيانات والمعلومات المرتبطة مع بعضها لغرض تأمين متطلبات المستخدمين من أجل سهولة تداول البيانات وتخزينها وسلامة وأمن البيانات. الشبكات والاتصالات هي العنصر الرابع والتي عرفها (Mckeown, 2003) بأنها وسائط الاتصال التي تعمل على بث إشارات من المرسل والمستقبل لاستقبال الرسائل من أجل توزيع ونقل البيانات

إلى أن الأداء التنظيمي يحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين، ومن قبل المنظمات، لا سيما في ظل البيئة المعاصرة المعقدة والمتميزة بالتغيير المستمر. كما تحدث (بدوي والحمداني، 2011) بأن الأداء التنظيمي يحتاج إلى وضع خطط وسياسات وبرامج تحدد للإدارة كيفية إدارة مواردها بالطريقة الصحيحة من أجل بلوغ أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والاهداف الأخرى. كما عرف (Alhakem and Hassan, 2011) الأداء التنظيمي بأنه مقارنة النتائج المتوقعة للمنظمة مع نتائجها الفعلية، والتحقق من الانحرافات التي تبين عن التخطيط وتقييم الأداء الفردي ودراسة التقدم نحو تحقيق الغايات المستهدفة. كما وصف (الفاعوري، 2012) الأداء التنظيمي على أنه قدرة المنظمة على استخدام الموارد المتاحة بكفاءة للحصول على مخرجات متجانسة ضمن الاهداف المخطط لها سابقا وأن تكون مناسبة لمستخدميها.

ويضيف (Elbashir et al., 2008) إن المقاييس المستخدمة لقياس الأداء التنظيمي مثل عائد الاستثمار ونمو للمبيعات يمثل الاهداف التنظيمية والميزة التنافسية التي تعزز علاقة المنظمة مع منافسيها. ويضيف (دوسة وحسين، 2008) أن الأداء التنظيمي يعتمد على مؤشرين مختلفين أحدهما يعتمد على المؤشرات السلوكية والاجتماعية كتطوير رأس المال الفكري والتكيف، والرضى، ودوران العمل، والآخر يعتمد على المؤشرات الاقتصادية مثل الكفاءة، وزيادة الأرباح، ونمو المبيعات، والحصة السوقية والإنتاجية.

كما وذكر (Chen and Huang, 2011)، و(الكروي، 2013) إلى أن هناك العديد من المؤشرات والأبعاد الأخرى التي تمثل الأداء التنظيمي للمؤسسة منها: إدراك المدراء لكل من الربحية والحصة السوقية ورضى العملاء، وكذلك متابعة نتائج أعمالها من خلال نظام الرقابة الذي يبين نسب تنفيذ الأعمال والصعوبات التي تواجه التنفيذ وكيفية التغلب عليها من خلال نظام متكامل لتقويم الأداء المنظمة الشامل. وعليه فإن الأداء التنظيمي هو انعكاس لاستخدام المنظمة لمواردها البشرية والمادية واستثمارها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق الأهداف من خلال الأداء الفعال للمنظمة. كما أن قياس الأداء التنظيمي يمكن أن يقدم المزيد من المساعدة للمديرين لتقييم الأنشطة والحفاظ على الوضع التنافسي للمنظمة أو تفوقها على المنافسين.

لتكنولوجيا المعلومات ظهرت في العمل الأكاديمي، مجال الأعمال، عمل المؤسسات المحلية والدولية بالإضافة إلى جميع مجالات الحياة الأخرى. فقد وصف (Achimugu, 2009) تكنولوجيا المعلومات بأنها تلعب دوراً محورياً في الإنتاجية وما يتعلق بها من عوامل في سبيل تحقيق التطور الاقتصادي. حيث اعتبرها عاملاً مشتركاً ومهماً مع رأس المال لعامل الإنتاجية. كما وصفها (Lee, 2010) بأنها أداة مهمة في مجال الأعمال كونها تسمح للكثير من الأفراد بالتواصل مع بعضهم البعض بطرق مختلفة، وجها لوجه أو باستخدام الهاتف أو حتى عن طريق استخدام البريد الإلكتروني والتي تسهم في تحقيق العمل التعاوني في بيئة العمل. كما أبرز (Lee, 2010) أهمية تكنولوجيا المعلومات في مجال التعلم والتعليم من خلال الانتقال من المهارات التقليدية في التعلم والتعليم إلى استخدام التكنولوجيا. كما أسهمت في مساعدة الأفراد في الحصول على الشهادات العلمية وإكمال دراستهم من خلال ميزة التعلم عن بعد والذي يعود الفضل إلى تكنولوجيا المعلومات وأدواته في تطوره. كما برزت أهمية تكنولوجيا المعلومات في مجال الصحة من خلال القدرة على تحسين جودة وكفاءة الرعاية الصحية، وأيضاً تقليل نسبة الأخطاء الطبية في المنشآت الصحية، بالإضافة إلى زيادة ثقة الأشخاص وأيضاً تعزيز ثقتهم بخدمات والرعاية الصحية التي زادت من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات (Helms and Ahmadi, 2008). كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات الأشخاص في التعرف إلى أفراد من ثقافات مختلفة وجمعهم في شبكة واحدة يستطيعون من خلالها معرفة أدق التفاصيل عن حياتهم المختلفة. لذا فإنه يمكننا القول إلى أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصراً لا يمكن الاستغناء عنه في حياة الأفراد، كونها أصبحت أداة مهمة في تسهيل حياتهم وتساعدتهم في تحقيق أهدافهم.

الأداء التنظيمي

أصبح الأداء التنظيمي محور اهتمام العديد من الباحثين وأصحاب الشركات والمؤسسات. لذا تسعى جميع منظمات العمل لخلق سياسات وآليات عمل داخلية لرفع الأداء التنظيمي لديها من خلال بناء رؤيا واضحة في آلية تفاعل إدارتها ومنظوماتها الداخلية والخارجية. حيث أشار (دهام، 2010)

القرارات من جانب، وبوصفها أداة اتصال المنظمة مع البيئة المحيطة بها من جانب آخر.

كما وتوصلت بعض الدراسات إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجابياً على الأبعاد التنظيمية وعلى حجم المؤسسة، والشكل الذي يتخذه هيكلها التنظيمي، حيث يفوق تأثير تكنولوجيا المعلومات على هيكل وأنشطة المؤسسة أكثر من تأثير العوامل الأخرى. (التميمي، 2007). لذلك يعتمد عمل المؤسسات ومستوى أدائها اعتماداً كبيراً على تطبيق تكنولوجيا المعلومات فيها لضمان عملها بشكل صحيح، وبما يحقق معايير الأداء الكفوء التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.

متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمة

طور (Tornazky and Fleischer, 1990) نموذجاً للعوامل التي تؤثر في استخدام التكنولوجيا في المنظمات. حيث أشارا فيه إلى العوامل التي تؤثر على تبني التكنولوجيا الحديثة في المنظمة، وأكدوا أن هناك ثلاثة عوامل تؤثر في تحديد التكنولوجيا وهي العوامل التكنولوجية، وعوامل أخرى تتدرج تحت المنظمة نفسها وأيضاً العوامل البيئية. كما عرفا العوامل التكنولوجية وعلاقتها بالأمر الداخلي والخارجية، مثل توفير المعدات والأدوات البرامج التكنولوجية الآمنة التي تساعد في توظيف التكنولوجيا الحديثة بطريقة صحيحة. في الجانب المقابل فإن التكنولوجيا تعتمد بشكل أساسي على البنية التحتية الصحيحة مثل شبكات الاتصال المتقدمة، أدوات تكنولوجيا وإنترنت بسرعة عالية للقيام بعملها بالطريقة المناسبة (Lippert and Govindarajulu, 2006). أما فيما يتعلق بعوامل المنظمة وهي حجم المنظمة والأفراد العاملين بها ونسبة وخبرة ومهارات الأفراد العاملين بها والعمليات الإدارية (Rui, 2007). وأخيراً فيمل يتعلق بالعوامل البيئية فإنها تشمل الموازنة بين تطبيقات التكنولوجيا وعادات وتقاليده المجتمع وأيضاً القيم الثقافية فيها، وأيضاً العوامل التنافسية (Haghighiet al., 2010).

مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي

ورغم اختلاف الدراسات في تعريف الأداء التنظيمي، إلا أن الباحثين اتفقوا على أن الأداء هو الركيزة الأساسية للحكم على فشل أو نجاح شركات الأعمال، وتستخدم الشركات طرق عديدة ومختلفة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات الحديثة، خاصة التي تؤدي إلى

وتهدف كل الشركات بمختلف مسمياتها إلى تحسين أدائها باستمرار من خلال تحقيق زيادة في حصتها السوقية وزيادة حجم المبيعات وزيادة العائد على الاستثمار والأصول من خلال تقديم منتجات وخدمات تفي بحاجات العملاء. ويعتبر الأداء التنظيمي حصيلته للجهد المبذول من جميع العاملين في المؤسسة على وجه العموم في تنفيذ الأنشطة والعمليات بأقل كمية ممكنة من الموارد المستخدمة وبشكل يتجاوز توقعات العملاء. ويركز الأداء في البداية على المؤشرات المالية لقياسه، إلا أن هناك أنشطة وعمليات أخرى يمكن القيام بها حالياً ولا يظهر أثرها إلا على المدى الطويل، فالأداء مفهوم واسع ومتطور بتطور المتغيرات التنظيمية التي يتم استخدامها في نموذج الدراسة وهذا ما تسعى الإدارات والمنظمات إلى دراسته والتوصل إليه (عبدويان، 2008) و(القصرابي، 2015).

أهمية تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات

شهد العالم في السنوات الأخيرة نمواً سريعاً وأهمية متزايدة لتكنولوجيا المعلومات وأصبح من الصعب تصور وجود منظمة تعمل بنجاح دون وجود بنية أساسية قوية لتكنولوجيا المعلومات. وقد تطور دور تكنولوجيا المعلومات في العقد الأخير من مجرد مهمة خلفية داعمة لتصبح مهمة رئيسية وقوة تمكينه دافعة للمنظمات، وأداة تساعد في تحقيق رسالتها وأهدافها بنجاح. وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل فعال، فالمنظمة الناجحة هي التي تستطيع أن تتعامل مع المعلومات بمرونة وقابلية عالية من خلال استخدام تقنيات متعددة الأغراض والتي تساعد في إعطاء نظرة كلية متكاملة للمنظمة مما يمنحها الانسيابية في عملياتها ويجعلها مرنة متفاعلة مع بيئتها (Hajela, 2004: p5). كما وصفها (Kim, 2003: p3) بأنها سهلت عمل الكثير من المشاريع مثل إدارة العلاقات مع الزبائن وإدارة قنوات الاتصال الداخلية والخارجية. كما وأكد (Shtub et al., 2005: p14) بأن اتساع حقول التكنولوجيا في معظم المشاريع من جوانب تكنولوجية وتنظيمية ومالية وتسويقية تؤثر أثراً كبيراً على نجاح أو فشل خطط عمل المشاريع. كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً أساسياً في نجاح وفشل المنظمة، وتتبع أهميتها من كونها تستخدم كأداة من أجل التنسيق ودعم العملية الإدارية واتخاذ

البيانات. وكذلك خدمات التطبيقات البرمجية التي تزود بالقدرة اللازمة على كافة مستويات المنظمة مثل تخطيط موارد المنظمة وإدارة العلاقة مع الزبون وغيرها.

رضا العملاء

يعتبر رضا العملاء أحد المتطلبات وأولى الغايات التي تسعى أي مؤسسة لتحقيقها والذي ينعكس على زيادة القوة الشرائية وزيادة الحصة السوقية. حيث عُرف رضا العملاء بتلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسات للوقوف على مدى رضا عملائها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرمجية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع والقاعدة الشعبية التي تخدمها. كما وذكر (رواحنة، 2013) أن رضا العملاء يدل على أن المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية والمتمثلة في زيادة أرباحها وحصتها السوقية والعائدة على الاستثمار. كما أشار (الكروي، 2013) إن رضا العملاء ما هو إلا نتيجة طبيعية لقيام معظم الأفراد بعملهم بكفاءة وشعورهم بالمسؤولية تجاه أنفسهم واتجاه المؤسسة. وعليه فإن إدراك المؤسسة لاحتياجات عملائها يقلل الجهد والوقت للوصول إلى أهدافها بكفاءة.

إنتاجية الفرد (الموظف)

وتتمثل المخرجات الإجمالية الناتجة عن توظيف واستخدام مهارات وقدرات الموظفين في عملية التشغيل، والهدف في هذا المجال للقياس هو ربط هذه المخرجات للموظفين مع عدد الموظفين المستخدمين في تحقيق هذه المخرجات، كما أن الأهمية المتزايدة للأصول غير الملموسة والتي ترتبط بقيمة رأس مال المنظمة تعني أن جزءاً من موظفي المنظمة قادر على أن يصبح فاعلاً بشكل استراتيجي، ولذلك يجب معرفة معنى فعالية إدارة الموارد البشرية، والأكثر أهمية من ذلك هو كيفية قياس أدائه في مختلف المستويات التنظيمية.

المؤشر المالي

ويتمثل المؤشر المالي بمدى قدرة المنظمة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرها في استخدامات ذات الأجل الطويل والقصير من أجل تشكيل الثروة، وأيضاً إشباع رغبات الأطراف المختلفة من أصحاب المنظمات والعاملين وأيضاً الزبائن. لذا لخصت المؤشرات المالية لأداء المنظمات بثلاثة مؤشرات

زيادة كفاءة وسرعة الشركة في تنفيذ أنشطتها وعملياتها المختلفة من أجل تحقيق أهدافها. حيث ركزت الدراسات الحديثة على المؤشرات المالية والغير مالية كنمو المبيعات والربحية والكفاءة والحصة السوقية والتعلم والنمو والعمليات الداخلية وأيضاً رضى العاملين والعملاء وفاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها التي تقيس الأداء التنظيمي، والجزء التالي يوضح المحور الذي تحدث عن مؤشر استخدام التكنولوجيا الحديثة في الأداء التنظيمي ألا وهو بعد التعلم والنمو، والبعض الآخر من هذه المؤشرات التي تناولتها الدراسات السابقة (أبو زيد، 2014) و (Wu and Lu, 2012).

مؤشر المهارة والخبرات

تمثل قدرات الأفراد العاملين في المؤسسة (مثل مهارات التعامل مع الغير ومهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة) عناصر مهمة في مدى إمكانية مساهمة عملية التعلم في تحقيق تقدم جيد داخل المؤسسة لاستيعاب التكنولوجيا الحديثة أو الفكر الإستراتيجي المقترح والقدرة على التخطيط وتطور البنية التحتية وتنسيق مع وحدات الأعمال من أجل خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الحسابات وغيرها (Laudon and Laudon, 2012). وتتمثل كذلك بقدرة الأفراد على إدارة خدمات الوسائل المادية التي تطور وتدير التجهيزات المادية المطلوبة لخدمات الحوسبة والاتصالات وإدارة البيانات. وأيضاً خدمات إدارة تكنولوجيا المعلومات التي تخطط وتطور البنية التحتية وتنسق مع وحدات الأعمال من أجل خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الحسابات وغيرها.

مؤشر العمليات الداخلية

يركز هذا البعد على جميع الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة أو الشركة بداخلها من ناحية الخدمات المقدمة والإبداع والإنتاجية. وأيضاً على طبيعة الأنظمة المستخدمة داخل الشركة وخدماتها. حيث لخصها (Laudon and Laudon, 2012) بالقواعد أو الأسس الحاسوبية التي تقوم بتزويد الخدمات الحاسوبية التي تربط الموظفين والزبائن والموردين من خلال بيئة رقمية مترابطة بشكل منطقي، مثل وحدات المعالجة المركزية والإنترنت. وأيضاً خدمات الاتصال التي تزود البيانات والصوت والصورة بشكل تفاعلي إلى الموظفين والزبائن والمزودين. وأيضاً خدمات إدارة البيانات التي تخزن وتثير بيانات المنظمة وتزود بالقدرة لتحليل

- القيام بإجراءات الزيارات الميدانية لها.
- وضع العلامات النهائية لأدائها
- إعداد التقارير التقييمية النهائية لما أنجزته خلال العام.

تتكون لجنة التقييم من مجموعة من الأشخاص والذين يطلق عليهم هيئة المقيمين وهم أيضاً شركاء لمركز الجائزة من خلال ما يقدمونه من تقييم للمؤسسات والشركات المشاركة في الجائزة وأيضاً تقديم مقترحات خلال مراجعة تطوير الجائزة ومعاييرها. فإن الهيئة مسؤولة عن تقييم المؤسسات المشاركة في الجائزة، وهذا الدور الذي يقومون به هام جداً كونهم الجهة المخولة والمسؤولة عن تحديد المؤسسات المتنافسة للحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء والشفافية (مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، 2016).

معايير الجائزة

تعتبر معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (نموذج التميز) الممثلة في الشكل أعلاه بمثابة إطار عمل غير توصيفي مبني على تسعة معايير، خمسة منها هي "ممكنات (وسائل) Enablers"، وأربعة هي "نتائج Results". وتغطي معايير "الممكنات (الوسائل)" ما تقوم به أية مؤسسة وكيفية القيام به. وتغطي معايير "النتائج" ما تحققه أية مؤسسة. فالنتائج تأتي نتاجاً "للممكنات (الوسائل)"، ويتم تحسين "الممكنات (الوسائل)" من خلال التغذية الراجعة من "النتائج". (مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، 2016).

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

هدفت دراسة (الختالين والشيبان، 2016) إلى معرفة مدى استخدام وتوظيف الدوائر الحكومية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أدائها. استخدم الباحثان المنهج الوصفي، ووزعت 412 استبانة على أفراد عينة الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة. أشارت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى معرفة عالٍ في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الدوائر التي تم تطبيق أداة الدراسة على موظفيها. كما وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الدوائر الحكومية.

رئيسية منها الحصة السوقية من خلال تقديم الخدمات الأفضل للاحتفاظ بالزبائن، وأيضاً تحقيق الميزة التنافسية من أجل الغاية الرئيسة التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها ألا وهي الربحية لاستمرار بقائها (Rerup and Salvato, 2010).

جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

في عام 2002 صدرت الإرادة الملكية السامية بإنشاء جائزة لتميز الأداء للمؤسسات الحكومية الأردنية والشركات، وأطلق عليها "جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية"، والتي تعتبر أرفع جائزة للتميز في القطاع العام على المستوى الوطني. وتهدف الجائزة إلى المساهمة في تعزيز وتحسين أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية لخدمة المواطن الأردني والمستثمرين، عن طريق زيادة المعرفة ونشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والجودة والشفافية، وإبراز الجهود المبذولة والتميز لمؤسسات القطاع العام، وأيضاً عرض إنجازات هذه المؤسسات في تطوير أنظمتها وخدماتها.

تعتمد الجائزة على ثلاثة أسس وهي: التركيز على متلقي الخدمة؛ والتركيز على النتائج والشفافية؛ وتجذير ثقافة التميز في القطاع العام. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الجائزة لضمان قيام المؤسسات الحكومية بدورها تجاه الواجبات والمهام الموكلة إليها على أكمل وجه وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف، كما وتهدف إلى توفير مرجعية إرشادية واسس معيارية لقياس مدى الإنجازات والتطورات التي حصلت في أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية، ومشاركتها مع بعضها البعض من أجل تبادل الخبرات والنجاحات حول الممارسات الإدارية الناجحة (مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، 2016).

مراحل تقييم جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي

والشفافية

تتنافس المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة وشركات الأعمال خلال العام على أرفع جائزة وطنية ألا وهي جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء والشفافية. حيث تعتمد هذه الجائزة للفوز بها، على تقرير من لجان متعددة والتي تمر في العديد من المراحل التي تعد أهم مراحل دور الجائزة. ويتم خلالها مرحلة التقييم العديد من الإجراءات منها:

- دراسة تقرير اشترك المؤسسات.

مدى استخدام التقنيات الحديثة والحاسوب في الشركة وأثرهما في رفع الأداء لها. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وكانت الاستبانة الأداة الرئيسة لجمع البيانات. وقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المنظمي، بالإضافة إلى أن استخدام شبكات الاتصال ساهم كثيراً في تحسين أدائها. وأوصت الباحثة إلى ضرورة الاهتمام بتطوير مهارات موظفي الشركة لاستخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة، وكذلك الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وأنظمتها لغرض استثمار الوقت ورفع أداء الشركة.

الدراسات الأجنبية

أكدت دراسة (Olanrewaju, 2016) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي لدى القطاع البنكي في نيجيريا. هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء البنوك ومستوى رضا الزبائن وأثرها على زيادة الأرباح. استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات من أفراد الدراسة. تم توزيع أسئلة الاستبانة على 450 موظفاً والزبائن لدى البنوك النيجيرية. أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي للبنوك. كما وأشارت النتائج إلى أن هناك أثراً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا الموظفين وزيادة الأرباح. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام التكنولوجيا في البنوك لتعزيز أداء العاملين في البنوك ولزيادة رضا العاملين واستمرار زيادة الأرباح وتعزيز القدرة التنافسية في القطاع البنكي في نيجيريا. أما دراسة (Weeks and Namusonge, 2016) هدفت إلى تقييم ممارسات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المشتريات وأثرها على أداء المؤسسة في جامعة جومو الكينية للزراعة والتكنولوجيا. استخدمت الدراسة الطريقة الكمية والنوعية باستخدام الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات من 41 مديراً ورئيس قسم لقطاع المشتريات في الجامعة بمختلف فروعها والتي كان عددها (8). أشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات أثرت إيجابياً في أداء المنظمة بشكل عام. كما وأشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات أسهمت بشكل قوي في قطاع المشتريات في أداء المؤسسة من خلال تطوير خدمة التوصيل، الفاعلية والكفاءة وأيضاً التطوير المستمر للجودة والشفافية والمساعدة في تقليل سعر الشراء.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البرمجيات والبنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في الدوائر الحكومية.

كما وهدفت دراسة (يحياوي وأم السعد، 2015) إلى بيان انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي من خلال استخدام الاستبانة لجمع البيانات من المستجيبين. وتكونت عينة الدراسة من 30 فرداً من الذين يعملون في المؤسسة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وأشارت النتائج إلى أن هناك انعكاسات إيجابية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتكنولوجيا واستخداماتها في المؤسسة نظراً لتأثيرها الجوهري في تنمية الموارد البشرية.

وهدف دراسة (الرفاعي، 2014) إلى الكشف عن واقع حال تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصرف، وأيضاً بيان مدى تأثير دخول تكنولوجيا المعلومات العمل المصرفي في تطوير مهارات العاملين فيها وتفعيل أدائهم. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة، وتم توزيعها على 43 موظفاً من موظفي البنك. وأشارت النتائج إلى أن هناك بعض النقص في الأجهزة المستخدمة في البنك. كما وأشارت النتائج إلى قدرة التكنولوجيا ودورها الفاعل في تنمية العاملين في البنك وتمكينهم وأيضاً قدرتها على تنظيم العمل به.

كما أكدت دراسة (العربي، 2012) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية في جامعة ورقلة في الجزائر"، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة ورقلة بمختلف فئاتهم وبالبالغ عددهم (1799) موظفاً. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة الدراسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. وأظهرت النتائج إلى وجود علاقة قوية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء الوظيفي لعينة الدراسة. وأوصت الدراسة إلى ضرورة تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم نظراً لأهميتها في أداء المؤسسات الحكومية.

كما وأكدت دراسة (الجبوري، 2009) في العراق أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي للموظفين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية. تكونت عينة الدراسة من (53) موظفاً وموظفة من مجتمع الدراسة. وكما وهدفت إلى تشخيص

يحسن إدارة المواهب، وهذا بدوره يتيح تنفيذ استراتيجية أكثر استدامة لزيادة أداء الشركات، ويوفر فهماً أفضل لمفهوم إدارة المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية.

كما وهدفت دراسة (Abbaspour, Farhanghi, and Ghassemi, 2013) إلى التحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات على نظام الشركة وأدائها. استخدم الباحثون المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة بوصفها أداة لجمع بيانات المفحوصين، والذين بلغ عددهم 47 موزعين حسب المسمى الوظيفي لهم، من مدراء ورؤساء أقسام وموظفين وكذلك بعض الخبراء، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية التطبيقية. أشارت نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد باستخدام نظرية بناء النموذج، إلى أن هناك أثراً مباشراً للتكنولوجيا على نظام الشركة وأدائها. كما وأشارت النتائج إلى أن هناك أثراً غير مباشر للتكنولوجيا للمعلومات على نظام الشركة وأدائها. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الأدوات التكنولوجية المناسبة لتمكين المؤسسة والعاملين بها من أجل تجسين أدائها.

كما هدفت دراسة (Nejadirani, Rasouli, and Behraves, 2011) إلى التحقق من أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على كفاءة المنظمة. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، باستخدام الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة العاملين في المؤسسة والذي بلغ عددهم 47 عاملاً. أشارت النتائج إلى أن هناك فروقاً في عمل المنظمة قبل وبعد الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا المعلومات. كما وأشارت النتائج إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات زادت من الاستخدام الأمثل للموارد البشرية ومصادر المعلومات والتي أدت بالتالي إلى زيادة كفاءة المنظمة بشكل عام. وأخيراً أوصت الدراسة إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة وفاعلية أداء المنظمة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

على الرغم من تعدد سياقات الدراسات السابقة وما بينها من أوجه شبه واختلاف، يلاحظ من خلالها قلة وندرة الدراسات العالمية والمحلية التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي مرتبطة بمؤسسات مشاركة بجوائز تميز، حيث أن معظم هذه الدراسات تنفق على وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي بشكل عام وبعض الادعاءات الأخرى مثل الأداء المالي بشكل خاص في المؤسسات المختلفة

وأخيراً أوصت الدراسة بأن على الجامعة اعتبار تكنولوجيا المعلومات أولوية رئيسة في قطاع المشتريات لتطوير أداء الجامعة. كما وأشارت النتائج إلى ضرورة استخدام التكنولوجيا في قطاع المشتريات بمختلف الجامعات والمؤسسات.

كما وهدفت دراسة (Tzokas, et al., 2015) إلى التعرف إلى كيفية التفاعل بين القدرة الاستيعابية للشركة (ACCP) والقدرة التكنولوجية والعملاء للإسهام في الأداء العام للمؤسسة في كوريا الجنوبية، حيث تألف مجتمع الدراسة من شركات قطاع المواصلات والبالغ عددهم (158) شركة، وتم توزيع (316) استبانة على العاملين في الشركات، وتوصلت الدراسة إلى أن القدرة الاستيعابية للشركة تؤدي إلى أداء أفضل في كثير من النواحي مثل تطوير المنتجات الجديدة، ورفع أداء الشركة في السوق وزيادة الربحية عندما تستخدم بالاقتران مع قدرة الشركة على إضافة التقنيات الحديثة في برامجها لتطوير منتج جديد، وكذلك بناء علاقات قوية مع العملاء. كما وهدفت دراسة (Eruemegbe, 2015) إلى فحص أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات في القطاع البنكي. استخدمت الباحثة طريقة تحليل البيانات من خلال نتائج البحث السابق التي تمت في بنوك مختلفة ومن الكتب والمجلات وغيرها. حيث أشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر إيجابياً في تطور أداء المؤسسة. كما وأشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيد من فاعلية وكفاءة البنوك وتزيد الميزة التنافسية لها، وأيضاً تحقق زيادة في الأرباح. حيث أوصت الدراسة إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل البنوك، وأيضاً أوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية لموظفي البنوك لتطوير مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

كما وهدفت دراسة (Benitez-Amado, et al., 2015) إلى استقصاء أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية واقترحت نموذجاً يوضح تأثير البنية التحتية للتقنية في الاستدامة البيئية التشغيلية للشركة من خلال إدارة المواهب واستخدمت نظرية بناء النموذج للتحقق من النموذج المقترح للدراسة مع مجموعة من البيانات الثانوية والتي تم جمعها لعينة من (63) شركة إسبانية كبيرة. وكانت أهم النتائج أن كفاءة الشركة في استخدام البنية التحتية للتقنية

والدوريات، والمقالات، والأبحاث، والدراسات السابقة، والرسائل الجامعية ومواقع الإنترنت وذلك بهدف إعداد الإطار النظري، ومن ثم جمع المعلومات بشكل ميداني من خلال إعداد وتطوير استبانة متخصصة تم توزيعها على عينة الدراسة بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع هذه الدراسة من كافة الجهات الحكومية العامة، المشاركة في الدورة السابعة (2014-2015) من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، 2017) في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها 98 وزارة ومؤسسة عامة. حيث تم اختيار جميع هذه الوزارات والمؤسسات لتمثل عينة الدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الذين يعملون في الجهات الحكومية، بمختلف مسمياتهم الوظيفية (موظفين، رؤساء أقسام، مساعدي مدراء، مدراء دوائر). وقد تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة، من أجل مشاركة أكبر قدر ممكن من أفراد المجتمع، وأيضاً توفر الفرصة لكل فرد من أفراد مجتمع الدراسة ليشارك في هذه الدراسة. وقام الباحثون بتوزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة الممثلة للمجتمع، باستخدام البريد الإلكتروني لبعضهم، وتوزيعها باليد للبعض الآخر من أفراد الدراسة، والذي بلغ عددهم (280) فرداً من أفراد عينة الدراسة. حيث تم استرداد ما نسبته 262 استبانة من أفراد عينة الدراسة. وتم حذف 18 استبانة لأسباب مختلفة منها عدم الإجابة على جميع الأسئلة من قبل بعض المستجيبين، وعدم استرداد الاستبانات من البعض الآخر.

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على مصادر مختلفة من أجل الحصول على المعلومات منها الدراسات السابقة والاستبانة التي تم إعدادها بناءً على أحدث الدراسات التي أجريت حول موضوع الدراسة. وقام الباحثون بتطوير أدوات الدراسة استناداً إلى الأدب النظري المتعلق بالدراسة، بحيث تشمل جميع متغيرات الدراسة وما يندرج تحتها من أبعاد وفرضيات (الجبوري، 2009) و(الختالين والشباب، 2016) و(بسري، 2010). حيث تم إعداد الاستبانة على عدة مراحل

المصرفية منها والشركات والجامعات وغيرها، وقليلة هي الدراسات التي ركزت على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات والشركات والدوائر بشكل عام والمؤسسات الحكومية المشاركة بجوائز للتميز بشكل خاص في المملكة الأردنية الهاشمية. وأيضاً لم يجد الباحثون دراسة منفردة مقننة في المملكة الأردنية الهاشمية تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي للمؤسسات الحكومية والخاصة وشركات الأعمال تبعاً لجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء والشفافية. من هنا لاحظ الباحثون أهمية هذه الدراسة كونها تتميز عن الدراسات السابقة بأنها تناولت موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي والذي لم يتم التطرق إليه بشكل واسع وكذلك لم يتم تناوله في المؤسسات الحكومية بشكل عام والمؤسسات الحكومية الأردنية بشكل خاص، وأيضاً تبعاً لجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء والشفافية حسب البحث الإلكتروني وأيضاً الأبحاث المنشورة والرسائل المتوفرة في الجامعات. وفي ضوء ما سبق، ومن خلال تحليل الأدب النظري والدراسات السابقة، ظهرت الحاجة إلى هذه الدراسة لتقصي درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعادها في القطاع الحكومي الأردني وأثرها على الأداء التنظيمي فيها. لذا تأتي هذه الدراسة بوصفها محاولة لملء الفجوة في هذا المجال. ومن خلال الدراسات السابقة يمكن ملاحظة بعض النقاط المهمة والتي تأخذ بعين الاعتبار: قلة الدراسات التي تناولت موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في القطاع الحكومي، حيث توجد دراسات قليلة جداً وأغلبها على الشركات الخاصة والمصارف. تختلف كل الدراسات فيما بينها على كيفية قياس الأداء التنظيمي، ويرجع السبب إلا أنه يوجد الكثير من المؤشرات التي تؤثر في أداء المنظمات.

كما تتفق معظم الدراسات السابقة إلى وجود اهتمام كبير من قبل الشركات والمؤسسات بأهمية تكنولوجيا المعلومات للشركات وأدائها وأداء الأفراد العاملين فيها.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي الكمي التحليلي، من خلال الارتكاز على المصادر الأولية والثانوية. حيث تم الرجوع لمصادر ثانوية متمثلة في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية،

مفرداتها وفقاً لأرائهم ومقترحاتهم، مما أدى لزيادة درجة مصداقية أدوات الدراسة وسهولة فهمها من قبل المستجيبين. وبعد الأخذ بأراء المحكمين وأصحاب الخبرة وتعديل ما عرضه، تم طباعة النسخة النهائية من الاستبانة وأرسلت لأفراد عينة الدراسة للإجابة عن أسئلتها.

كما أجرى الباحثون بعض الاختبارات من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث تم استخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا للقيم، حيث أشارت نتائج ألفا لجميع المتغيرات بأنها أعلى من نسبة الحد الأدنى (0.60)، والتي تشير إلى أن أدوات الدراسة حققت ما تهدف إلى تحقيقه (Hair, et al., 2006)، والجدول رقم (1) يوضح نتائج الاتساق الداخلي للمتغيرات.

الجدول رقم (1)

الاتساق الداخلي لمعاملات كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

قيم معاملات الاتساق الداخلي		
المحور	الفقرات	كرونباخ ألفا
تكنولوجيا المعلومات ككل	1-25	.883
بعد الأجهزة والبرمجيات	1-9	.682
بعد الخبرة والمهارة	10-14	.604
بعد شبكات الاتصال	15-20	.848
بعد قواعد البيانات	21-25	.711
الأداء التنظيمي	26-35	.913
الاستبانة ككل	1-35	.902

خصائص عينة الدراسة

يشمل هذا الجزء وصفاً لخصائص عينة الدراسة، والتي بلغ عددها النهائي 262، هذا وسيتم توضيح خصائص المشاركين حسب المتغيرات الديمغرافية (الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، ويتضح ذلك من الجدول رقم (2).

منها: إعداد استبيان أولي اعتماداً على الدراسات السابقة، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات. بعدها تم استشارة عدد من الخبراء ممن لهم صلة وخبرة في ذلك، من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات. تم تعديل ما يلزم بناءً على اقتراحات الخبراء لتناسب الفقرات والمتغيرات التي صممت من أجل قياسها. وفي بداية شهر نوفمبر لعام 2017 تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة لجمع البيانات اللازمة للدراسة. وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية: الأول منها يتعلق بمعلومات عن المستجيبين المشاركين في هذه الدراسة مثل الحالة والعمر والمسمى الوظيفي وغيره من المعلومات التي تساعد في تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة، والجزء الثاني يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتي تم قياسها بـ 25 سؤالاً توزعت على 4 أبعاد لكل بعد من هذه الأبعاد عدد من الأسئلة المختلفة. حيث تكون البعد الأول من 9 أسئلة لقياس الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في المؤسسة، وتكون البعد الثاني من 5 أسئلة لقياس مستوى مهارات وخبرة المشاركين العاملين في المؤسسة، وتكون البعد الثالث من 6 أسئلة لقياس أجهزة الاتصال المستخدمة في المؤسسة، وتكون البعد الرابع من 5 أسئلة لقياس قواعد البيانات. والجزء الثالث يتعلق بالأداء التنظيمي للمؤسسات المشاركة في هذه الدراسة، والذي تم قياسه باستخدام 10 أسئلة. وتم قياس جميع فقرات الاستبانة المتعلقة بالدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المتدرج من 1 (غير موافق بشدة) إلى 5 (موافق بشدة).

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أدوات الدراسة من خلال إجراء الصدق الظاهري، من خلال عرض محتوى الاستبانة على هيئة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال البحث، وتصميم الاستبانة في مجالات كلية إدارة الأعمال، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم، حول مدى وضوح عباراتها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة. وجرى تعديل بعض

الجدول رقم (2)

خصائص أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
52.7%	138	ذكر
47.3%	124	أنثى
100%	262	المجموع
النسبة المئوية	العدد	العمر
4.2%	11	أقل من 30 سنة
32.8%	86	30-40
42.0%	110	41-50 سنة
21.0%	55	أكبر من 50 سنة
100%	262	المجموع
النسبة المئوية	العدد	المستوى العلمي
3.4%	9	أقل من بكالوريوس
38.2%	100	بكالوريوس
3.4%	9	دبلوم عالي
37.8%	99	ماجستير
17.2%	45	دكتوراة
100%	262	المجموع
النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
2.3%	6	أقل من 5 سنوات
12.2%	32	من 5-10 سنوات
26.3%	99	من 11-15 سنة
59.2%	155	أكثر من 20 سنة
100%	262	المجموع
النسبة المئوية	العدد	المسمى الوظيفي
34.7%	91	مدير
6.1%	16	مساعد مدير
28.2%	74	رئيس قسم
11.5%	30	رئيس شعبة
19.5%	51	موظف
100%	262	المجموع

بأنهم مدرء 91 فرداً بنسبة (34.7%)، ومساعدى مدرء 16 فرداً بنسبة (6.1%)، ورئيس قسم 74 فرداً بنسبة (28.2%) ورئيس شعبة 30 فرداً بنسبة (11.5%). وأخيراً، 51 منهم أي ما نسبتهم (19.5%) هم من الموظفين.

تحليل نتائج الدراسة ومناقشة نتائجها

لوصف خصائص عينة الدراسة والتعرف على مستوى تطبيق متغيرات الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار بيرسون العلائقي وأيضاً اختبار الانحدار المتعدد. ولقياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تم اعتماد المعادلة التالية:

يظهر جدول الدراسة رقم (3) بأن المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة الفرعية والرئيسية كانت حول المتوسط. فيما يتعلق بالمتغير الرئيسي تكنولوجيا المعلومات، حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً بلغ (3.79) وانحراف معياري بلغ (481). وهو معدل أعلى من المتوسط، وهذا يعني أن بعض أفراد عينة الدراسة يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في العمل. وهذا يعزى لتباين في آرائهم واستجاباتهم، مما جعل قيمة المتوسط تكون حول المتوسط.

أما على صعيد الأبعاد التي تندرج تحتها تكنولوجيا المعلومات. أظهرت النتائج في الجدول رقم (3) بأن البعد الأول وهو الأجهزة والبرمجيات، حقق وسطاً حسابياً بلغ (3.89) وانحرافاً معيارياً (506)، ويعني هذا مستوى مرتفعاً، ويعزى هذا إلى أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة لديهم معرفة جيدة بالكمبيوتر والتكنولوجيا الحديثة من أجل تمييز البرمجيات والأجهزة الحديثة، وأيضاً امتلاكهم معلومات تساعدهم على القيام بالأعمال المنوطة بهم.

فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية لأفراد عينة الدراسة، يظهر الجدول رقم (2) أن ما نسبته 52.7% (138) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور و47.3% (124) من الإناث. فيما يتعلق بالعمر لأفراد عينة الدراسة، يظهر الجدول رقم (2) بأن غالبية أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة 42.0%، في حين أن أعمار أفراد الدراسة من 30-40 سنة 32.8% وأكثر من 50 سنة 21.0%. كما وأن 11 شخصاً أي ما نسبته 4.2% من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم تقل عن 30 سنة. وهذا يشير إلى أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة من فئة الشباب القادرين على استخدام التكنولوجيا الحديثة في مكان عملهم. فيما يتعلق بالمستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة، يظهر الجدول رقم (2) بأن غالبية أفراد عينة الدراسة حاصلون على الدرجات العلمية العالية حيث أشارت النتائج إلى أن 100 فرد بنسبة 38.2% من أفراد عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس، و99 فرداً بنسبة 37.8% يحملون درجة الماجستير، في حين 45 فرداً بنسبة (17.2%) يحملون درجة الدكتوراه، والفئة الأقل كانت من الأشخاص الذين يحملون درجة الدبلوم العالي والذي بلغ عددهم 9 وبنسبة بلغت (3.4%) ودرجة أقل من دبلوم وعددهم 9 وبنسبة بلغت (3.4%). وهذا يشير إلى أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة من فئة الأشخاص الحاصلين على درجات علمية تساعدهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في مكان عملهم. فيما يتعلق بسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة، يظهر الجدول رقم (2) بأن غالبية أفراد عينة الدراسة 155 فرداً بنسبة (59.2%) تراوحت خبراتهم العملية أكثر من 20 سنة، في حين أن أفراد الدراسة الذي تراوحت خبراتهم من 10-15 سنة بلغت نسبتهم (26.3%) و99 فرداً. كما وأن 32 شخصاً أي ما نسبته (12.2%) من أفراد عينة الدراسة كانت خبراتهم تتراوح من 5-10 سنوات. والفئة الأقل كانت لمن سنواتهم العملية أقل من 5 سنوات والذين تراوحت نسبتهم (2.3%) أي ما يعادل 6 أفراد. وهذه النتيجة يمكن أن تفسر بأن أفراد عينة الدراسة يملكون خبرة كافية تؤهلهم من الحكم على أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي. فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة، يظهر الجدول رقم (2) بأن غالبية أفراد عينة الدراسة من المدرء ورؤساء الأقسام. حيث بلغ عدد من عرفوا أنفسهم

الجدول رقم (3)

نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
تكنولوجيا المعلومات	3.379	.481	متوسط
الأجهزة والبرمجيات	3.894	.506	مرتفع
المهارة والخبرة	3.732	.583	مرتفع
أجهزة الاتصال المستخدمة	3.736	.717	مرتفع
قواعد البيانات	3.752	.610	مرتفع
الأداء التنظيمي	3.642	.707	مرتفع

(3) بأنه حقق متوسطاً حسابياً بلغ (3.75) وانحرافاً معيارياً بلغ (0.610)، وهذا يشير إلى أنه كان مرتفعاً، وتعزى هذه النتيجة إلى اتفاق المستجيبين في الإجابة على فقرات المتغير.

أما فيما يتعلق بالمتغير الرئيسي الثاني في هذه الدراسة ألا وهو الأداء التنظيمي، فبلغ متوسط الحسابي للمتغير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بـ(3.64) وبلغ الانحراف المعياري (0.707)، وهذا يدل على أن مستوى الأداء التنظيمي كان متوسطاً، وذلك يدل على عدم استقرار واتفاق آراء المستجيبين، وأيضاً وجود ترابط بين فقرات المقياس الذي استخدم في هذه الدراسة. الجدول رقم (3) يوضح نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية. أما فيما يتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغيرات، يظهر الجدول رقم (4) في الأسفل أن المتوسطات الحسابية لفقرات المقياس تتراوح من (4.427 و 3.341) وانحراف معياري يتراوح ما بين (0.684 و 0.979)، وهذا يعني أن هناك اتفاقاً بين المستجيبين على متوسط فقرات المقياس. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات (تكنولوجيا المعلومات) ما بين (4.427 و 3.341) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.684 و 0.979)، وأعلى متوسطات فقرات كانت للبعد الأول (الأجهزة والبرمجيات) ما بين (4.427 و 3.341) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.684 و 0.979)، والبعد الثاني (الخبرة والمهارة) ما بين (3.741 و 3.367) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.889 و 1.109)، والبعد الثالث (شبكات الاتصال) ما بين (3.671 و 3.790) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.879 و 0.865)، والبعد الرابع (قواعد البيانات) ما بين (3.721 و 3.805) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.881 و 0.965)، ومتوسط فقرات متغير الأداء التنظيمي ما بين (3.507 و 4.202) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.993 و 0.783).

أما على صعيد البعد الفرعي الثاني الذي يندرج تحت تكنولوجيا المعلومات وهو المهارة والخبرة، أظهرت النتائج في الجدول رقم (3) بأنه حقق وسطاً حسابياً بلغ (3.73) وانحرافاً معيارياً (0.583)، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يختلفون في مستوى مهاراتهم وخبراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة، وهذا طبيعي جداً من وجهة نظر الباحثين كون الأفراد الذين شاركوا في هذه الدراسة هم من مسميات علمية وخبرات عملية مختلفة.

أما على صعيد البعد الثالث الذي يندرج تحت تكنولوجيا المعلومات وهو أجهزة الاتصال الحديثة، أظهرت النتائج في الجدول رقم (3) بأنه حقق وسطاً حسابياً بلغ (3.73) وانحرافاً معيارياً بلغ (0.717)، وهذا يعني مستوى مرتفعاً، وتوحد إجابات أفراد الدراسة الذين استخدموا الأجهزة الحديثة.

أما على صعيد البعد الأخير الذي يندرج تحت تكنولوجيا المعلومات وهو قواعد البيانات، أظهرت النتائج في الجدول رقم

الجدول رقم (4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير	رقم الفقرة
			تكنولوجيا المعلومات	1-25
الأجهزة والبرمجيات				
مرتفع	.684	4.427	1- تستخدم الوزارة/ المؤسسة التي أعمل بها أجهزة حاسوب وبرمجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات جيدة	
مرتفع	.999	3.767	2- تلجأ المؤسسة التي أعمل بها إلى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل	
مرتفع	.913	4.175	3- تساعد أجهزة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة التي أعمل بها في ضمان مصداقية العمل	
مرتفع	.793	4.244	4- تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب	
مرتفع	.982	3.709	5- تعتبر الأجهزة المستخدمة حالياً من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة	
مرتفع	.826	3.942	6- تتناسب الأجهزة والبرمجيات المستخدمة حالياً مع متطلبات العمل	
متوسط	1.285	3.622	7- تشعر بأن الأجهزة والبرمجيات المستخدمة تضاهي أحدث البرامج المستخدمة	
مرتفع	.998	3.725	8- تساعد الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في المؤسسة في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية	
متوسط	.979	3.431	9- تساهم الأجهزة المستخدمة في دعم عمليات اتخاذ القرار وحل المشاكل داخل المؤسسة التي أعمل بها	
الخبرة والمهارات				
مرتفع	.889	3.740	10- تمتلك المؤسسة التي أعمل بها أفراداً مؤهلة علمياً وعملياً وقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات	
مرتفع	1.109	3.713	11- تهتم المؤسسة التي أعمل بها بتوفير برامج تدريبية للعاملين من أجل التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات	
متوسط	.927	3.637	12- تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة في تقديم خدمات جديدة للعملاء	
مرتفع	.834	3.889	13- تعمل المؤسسة التي أعمل بها على تطوير قدرات العاملين	
متوسط	.907	3.679	14- توفد المؤسسة التي أعمل بها بعض العاملين للاستفادة من المؤسسات الخبيرة في تكنولوجيا المعلومات	
شبكات الاتصال				
مرتفع	1.068	3.736	15- تساعد شبكات الاتصال (الإنترنت) المستخدمة في المؤسسة على عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين ومتلقي الخدمة	
مرتفع	1.068	3.759	16- تتناسب شبكة المعلومات المتوفرة في المؤسسة مع حجم المطلوب إنجازه	
متوسط	.879	3.671	17- إن شبكة المعلومات المستخدمة توفر قدرات كافية لتحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات الإلكترونية للمستخدمين (متلقي الخدمة)	
مرتفع	.865	3.790	18- تسهم شبكة المعلومات في تعزيز الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة	
مرتفع	.917	3.744	19- تساعد شبكة المعلومات المستخدمة في المؤسسة في الربط مع المؤسسات الحكومية الأخرى	
مرتفع	.891	3.713	20- تساعد شبكة المعلومات المستخدمة في الوزارة/ المؤسسة العاملين في بيان الخدمات الإلكترونية للمؤسسة	
قواعد البيانات				
مرتفع	.892	3.774	21- تحتوي قواعد البيانات في المؤسسة التي أعمل بها على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في كفاءة العمل في المؤسسة	
مرتفع	.965	3.805	22- تقوم المؤسسة بالتعاون مع العاملين لبناء قاعدة البيانات	

رقم الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
23-	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	3.732	.878	مرتفع
24-	تسهل قاعدة البيانات في تحسين عملية تقديم الخدمات الإلكترونية	3.729	.861	مرتفع
25-	يتم الاستناد الى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات المناسبة لجميع الأفراد المخولين الاداء التنظيمي	3.721	.881	مرتفع
26-	تسهل تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تحسين الخدمات وتحسين قدرة الموظفين على التفاعل مع متطلبات العملاء المتغيرة	3.706	.902	مرتفع
27-	أدت تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة إيرادات المؤسسة	3.713	.891	مرتفع
28-	ساهمت تكنولوجيا المعلومات على رفع قدرة المؤسسة في مواجهة مختلف المواقف ومعالجتها	3.507	.993	متوسط
29-	وقّرت تكنولوجيا المعلومات قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها	3.526	.969	متوسط
30-	تعلم المؤسسة على تطوير وتنمية قدرات العاملين لديها من خلال برامج التدريب الهادفة	3.542	.961	متوسط
31-	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في إبتكار طرق جديدة للعمل	3.507	.993	متوسط
32-	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات في تبسيط إجراءات العمل	3.515	.981	متوسط
33-	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ العمل بشكل سليم	3.515	.981	متوسط
34-	تساعد تكنولوجيا المعلومات في حل مشاكل العمل الطارئة في المؤسسة	3.687	.955	مرتفع
35-	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب لإنجاز العمل	4.202	.783	مرتفع

اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام قيم Skewness and Kurtosis، ويتضح من نتائج الجدول رقم (5) بأن القيم جاءت ضمن الحد المسموح بها لكلا الاختبارين وهو (2.49) حسب (Hair, et al., 2006)، والتي تشير إلى أن البيانات تم الحصول عليها من عينة الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً.

التحليل الإحصائي

اختبار جاهزية وصلاحيّة البيانات لتحليل الانحدار

قام الباحثون بإجراء اختبار تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، بعد التأكد من وجوب أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً، وعدم وجود تداخل خطي بين المتغيرات وأيضاً استقلالية الأخطاء عن بعضها البعض. بدايةً أجرى الباحثون

الجدول رقم (5)

نتائج قيم التوزيع الطبيعي للبيانات

متغيرات الدراسة	Skewness	KorTusis
تكنولوجيا المعلومات	.454	-.195
الأجهزة والبرمجيات	.477	.230
المهارة والخبرة	.658	.741
أجهزة الإتصال المستخدمة	.869	.695
قواعد البيانات	.506	.162
الأداء التنظيمي	.028	-.647

مستوى الدلالة (0.05)

التنظيمي هي (194)، اعتماداً على قيمة معامل الارتباط المعدل (Adjusted R2). حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R (0.454)، وهي تبين الارتباط بين المتغيرين، وتشير قيمة التحديد (R2) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمثل ما نسبته (0.206) من الأداء التنظيمي للمؤسسات، ويمكن اعتبارها مقبولة إحصائياً بالاعتماد على T البالغة 2.762 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.000، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي. وهذا ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا في الأداء التنظيمي. كما يتضح أن قيمة F والتي بلغت 16.672 بمستوى دلالة 0.00، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي. كما وتدل على أن معنوية النموذج والذي يمكننا من التنبؤ بقيمة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال قيمة الثابت والمعامل. حيث أظهرت النتائج في الجدول رقم (7) أن القدرة التفسيرية لمتغير تكنولوجيا المعلومات وأبعاده في الأداء التنظيمي هي 454. وهذا يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لقدرة تكنولوجيا المعلومات وأبعاده في الأداء التنظيمي. وبناءً على ذلك تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي. كما يتضح أن الأجهزة والبرمجيات والمهارة والخبرة وقواعد البيانات وأجهزة الاتصال المستخدمة لهم أثر ذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.135; 5.130; -4.349-4.064)، ودلت على قلة الخطأ في النموذج، وبقيمة معنوية (0.034; 0.000; 0.000; 0.000) عند مستوى الدلالة (p<0.05).

اختبار التداخل الخطي واستقلالية الأخطاء (Multi Collinearity and Independence of Errors)

تم الاعتماد على معدل التضخم (VIF) والسماح (Tolerance) من أجل اختبار التداخل الخطي، وحتى تكون متغيرات الدراسة مستقلة عن بعضها البعض يجب أن تكون قيم السماح (Tolerance) أكبر من (0.20) وقيم التضخم أقل من 10 (Hair et al، 2009). حيث أشارت نتائج الجدول رقم (6) إلى أن النموذج يصلح لاستخدام الانحدار البسيط والمتعدد.

الجدول رقم (6)

اختبار استقلالية متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	VIF	Tolerance
الأجهزة والبرمجيات	1.935	.517
المهارة والخبرة	1.598	.626
أجهزة الإتصال المستخدمة	2.701	.370
قواعد البيانات	2.007	.498

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات وأبعاده على الأداء التنظيمي للمؤسسات الحكومية العامة المشاركة في الدورة السابعة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2014-2015) لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05). يتضح من الجدول رقم (7) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الإتصال المستخدمة وقواعد البيانات) في الأداء

الجدول رقم (7)

نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي

الدلالة الاحصائية p		F قيمة	Adjusted R2	R2	R
0.000**		16.672	.194	.206	.454
مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	تكنولوجيا المعلومات
.000	4.064	.314	.108	.438	الأجهزة والبرمجيات
.034	2.135	.150	.082	.182	المهارة والخبرة
.000	-4.349	-.397	.090	-.391	أجهزة الاتصال المستخدمة
.000	5.130	.404	.091	.468	قواعد البيانات

المتغير التابع: الأداء التنظيمي لمستوى الدلالة (0.05)

الجدول رقم (8)

نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد الأجهزة والبرمجيات في الأداء التنظيمي

الدلالة الاحصائية p		F قيمة	Adjusted R2	R2	R
0.000**		30.392	.101	.105	.324
مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	الأجهزة والبرمجيات
.000	5.513	.324	.082	.451	

الفرضية H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارة والخبرات على الأداء التنظيمي للمؤسسات الحكومية العامة المشاركة في الدورة السابعة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2014-2015) لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط التعرف على أثر المهارة والخبرات في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05). يتضح من الجدول رقم (9) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية للمهارة والخبرات في الأداء التنظيمي هي (0.078) اعتماداً على قيمة Adjusted R2. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.285)، وهي تبين الارتباط بين المتغيرين، وتشير قيمة التحديد

الفرضية H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والبرمجيات على الأداء التنظيمي للمؤسسات الحكومية العامة المشاركة في الدورة السابعة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2014-2015).

لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط التعرف على أثر للأجهزة والبرمجيات في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05). يتضح من الجدول رقم (8) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لاستخدام الأجهزة والبرمجيات في الأداء التنظيمي هي (0.101) اعتماداً على قيمة Adjusted R2. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.324)، وهي تبين الارتباط بين المتغيرين، وتشير قيمة التحديد أن استخدام الأجهزة والبرمجيات يمثل ما نسبته (0.105) من الأداء التنظيمي للمؤسسات، ويمكن اعتبارها مقبولة إحصائياً بالاعتماد على T البالغة 5.513 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.000، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات والأداء التنظيمي. وهذا ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للأجهزة والبرمجيات في الأداء التنظيمي. كما يتضح أن قيمة F والتي بلغت 30.392 بمستوى دلالة 0.00، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات والأداء التنظيمي.

للمؤسسات الحكومية العامة المشاركة في الدورة السابعة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2014-2015)

لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط التعرف على أثر الشبكات وأجهزة الإتصال في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05). يتضح من الجدول رقم (10) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لاستخدام الشبكات وأجهزة الاتصال في الأداء التنظيمي هي (0.019). اعتماداً على قيمة Adjusted R2. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.151)، وهي تبين الارتباط بين المتغيرين، وتشير قيمة التحديد أن استخدام الشبكات وأجهزة الاتصال يمثل ما نسبته (0.023) من الأداء التنظيمي للمؤسسات، ويمكن اعتبارها مقبولة إحصائياً بالاعتماد على T البالغة 2.459 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.000، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وأجهزة الاتصال والتغير في الأداء التنظيمي. وهذا ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للشبكات وأجهزة الاتصال في الأداء التنظيمي. كما يتضح أن قيمة F والتي بلغت 6.045 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وأجهزة الاتصال والأداء التنظيمي.

أن بعد المهارة والخبرات يمثل ما نسبته (0.081) من الأداء التنظيمي للمؤسسات، ويمكن اعتبارها مقبولة إحصائياً بالاعتماد على T البالغة 4.792 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.000، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين المهارة والخبرات والأداء التنظيمي. وهذا ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهارة والخبرات في الأداء التنظيمي. كما يتضح أن قيمة F والتي بلغت 22.959 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين المهارة والخبرات والأداء التنظيمي.

الجدول رقم (9)

نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد المهارة والخبرات في الأداء التنظيمي

الدلالة الاحصائية p	قيمة F	Adjusted R2	R2	R
0.000**	22.959	.078	.081	.285
مستوى T	قيمة T	Beta	الخطأ المعياري	B
الدلالة T	المحسوبة			
.000	4.792	.285	.072	.345
				المهارة والخبرات

الفرضية H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات وأجهزة الاتصال المستخدمة على الأداء التنظيمي

الجدول رقم (10)

نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الشبكات وأجهزة الاتصال في الأداء التنظيمي

الدلالة الاحصائية p	قيمة F	Adjusted R2	R2	R
0.000**	6.045	.019	.023	.151
مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B
.000	2.459	.151	.060	.149
				الشبكات وأجهزة الاتصال

يمثل ما نسبته (0.091) من الأداء التنظيمي للمؤسسات، ويمكن اعتبارها مقبولة إحصائياً بالاعتماد على T البالغة 5.087 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.000، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء التنظيمي. وهذا ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لقواعد البيانات في الأداء التنظيمي. كما يتضح أن قيمة F والتي بلغت 25.877 بمستوى دلالة 0.00، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء التنظيمي.

الفرضية H01.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الأداء التنظيمي للمؤسسات الحكومية العامة المشاركة في الدورة السابعة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز - الأداء الحكومي والشفافية (2014-2015)

لاختبار الفرضية الرئيسة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط التعرف على أثر بعد قواعد البيانات في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05). يتضح من الجدول رقم (11) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لقواعد البيانات في الأداء التنظيمي هي (0.087)، اعتماداً على قيمة Adjusted R2. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.301)، وهي تبين الارتباط بين المتغيرين، وتشير قيمة التحديد أن قواعد البيانات

الجدول رقم (11)

نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد قواعد البيانات في الأداء التنظيمي

الدلالة الاحصائية p	قيمة F	Adjusted R2	R2	R
0.000**	25.877	.087	.091	.301
مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري B	
.000	5.087	.301	.068	.348

نظر المستجيبين، وهذه النتيجة تتوافق مع معظم الدراسات السابقة التي أشارت إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في معظم المؤسسات ما زال يحتاج إلى تعزيز واستخدام أكثر.

2. أن الأداء التنظيمي في الجهات الحكومية التي تتدرج تحت جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، جاءت بدرجة أعلى من المتوسط من وجهة نظر المستجيبين، وهنا تتم الإشارة إلى أنه يمكن تعزيز الأداء التنظيمي للجهات من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في تنفيذ جميع مهماتهم.

3. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة 0.05. واتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة (الكساسبة، 2011) والتي أظهرت وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي من خلال تحسين العمليات الداخلية وتحسين استخدام الأجهزة الحديثة يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة، واتفقت مع دراسة

النتائج والتوصيات

يتناول هذا الجزء أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ظل نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات. وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها تم تقديم مجموعة من التوصيات العلمية التي يأمل الباحثون أن تساعد الجهات الحكومية بشكل خاص والشركات والمؤسسات بشكل عام من تعزيز الأداء التنظيمي فيها من خلال تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة، نظراً للدور الذي تلعبه في العمليات التنفيذية للشركة بطرق جديدة تماماً.

نتائج الدراسة

يمكن الإشارة إلى أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على استجابات أفراد عينة الدراسة وهي كالآتي:

1. أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في الجهات الحكومية التي تتدرج تحت جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، جاءت بدرجة أعلى من المتوسط من وجهة

امتلاك أجهزة الحاسوب المتطورة والإمكانات المادية والبشرية المتوفرة في أداء الأعمال يساعد على تعزيز أداء المؤسسة. واتفقت الدراسة مع دراسة (الجبوري، 2009) التي أشارت لوجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة على الأداء التنظيمي للشركة.

وبناءً على ما تقدم، يمكن التوصل إلى الاستنتاجات أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأبعادها تلعب دوراً هاماً في أداء المؤسسات الحكومية من خلال توزيع الأدوار في الأقسام المختلفة والذي بالتالي يسهم في تحسين خدماتها. كما وأظهرت النتائج إلى أن جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً مهماً في الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية. حيث جميع الأبعاد كان لها أثر هام.

توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن صياغة التوصيات العلمية والعملية التالية:

1. تأسيس إدارة مستقلة في المؤسسات الحكومية تهتم بإدارة تكنولوجيا المعلومات والتأكد الدوري لتفعيل دور التكنولوجيا في المؤسسات.
2. ضرورة تشجيع الإدارات التي تهتم في التكنولوجيا وتفعيل دورها من خلال عقد دورات تهتم في مناقشة والتدريب على استخداماتها في عمل المؤسسات الحكومية من أجل الاستفادة منهم داخل المؤسسات.
3. العمل على حل المشكلات التقنية التي تتعلق بعمل المؤسسات وإدارتها وتفعيل دورها بصورة أكبر من خلال استخدام أحدث التقنيات والأدوات التكنولوجية.
4. نشر الوعي بين العاملين لتفعيل دور التكنولوجيا في عملهم، وخلق ثقافة داعمة داخل المؤسسات لاستخدامات التكنولوجيا الحديثة ومواكبتها.
5. يمكن لمديري المؤسسات الحكومية التركيز على قدرة الكفاءة التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وتفعيلها في كافة الأعمال من أجل تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات.
6. يمكن اعتبار الدراسة الحالية مرجعية للدراسات المستقبلية وللدراسات التي ستركز على التحولات الإلكترونية في عمل المؤسسات الحكومية والخاصة.

(الجبوري، 2009) والتي أشارت إلى أن استخدام شبكات الاتصال ساهم كثيراً في تحسين أداء التنظيمي للشركة، وأن توفير متغيرات تكنولوجيا المعلومات الحديثة مثل الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال أثرت في الأداء التنظيمي.

4. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها مجتمعة في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة 0.05. واتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة (الكساسبة، 2011) و(الجبوري، 2009) و(شليبي، 2011) وغيرها من الدراسات، والتي أظهرت وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي للمؤسسات من خلال توفير أجهزة وبرمجيات حديثة، وتحسين العمليات الداخلية وتحسين استخدام الأجهزة الحديثة التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها.

5. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والبرمجيات في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة 0.05. واتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة، دراسة (الجبوري، 2009) والتي أشارت إلى أن استخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة تؤثر في الأداء التنظيمي.

6. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام المهارة والخبرات في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة 0.05. واتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة، دراسة (الختالين والشباب، 2016) والتي أظهرت أن تمتع أفراد عينة الدراسة بالمهارة والمعرفة اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في أعمالهم ساعد على تعزيز أداء مؤسساتهم.

7. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام أجهزة الإتصال الحديثة في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة 0.05. واتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة، دراسة (الجدادية، 2008) والتي أظهرت أن الاستغلال الأمثل لشبكات الإنترنت والمواصلة بين امتلاك أجهزة الحاسوب المتطورة والإمكانات المادية والبشرية المتوفرة في أداء الأعمال يساعد على تعزيز أداء المؤسسة، واتفقت مع دراسة (الجبوري، 2009) أن استعمال الأجهزة والبرمجيات المتطورة والحصول على أفضل التقنيات يساعد في تعزيز الأداء التنظيمي للمؤسسة.

8. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعدها قواعد البيانات في الأداء التنظيمي عند مستوى الدلالة 0.05. واتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة، دراسة (الجدادية، 2008) والتي أظهرت أن

المراجع

المراجع العربية

- أبو زيد، محمد خير (2014)، العلاقة السببية بين الأسبقيات التنافسية واستراتيجية سلسلة التوريد وأثرهما في الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية)، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 10، العدد 5، ص 624-644.
- بدوي، نسرين والحمداني، ناهدة، (2011)، تأثير العملية التدريبية في تعزيز الأداء المنظمي، *مجلة تنمية الراقدين*، مجلد 33، العدد 105، 23-42.
- التميمي، وسام (2007)، العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.
- الجبوري، ندى (2009)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، *مجلة كلية بغداد الاقتصادية*، العدد الثاني والعشرون.
- الجداية، محمد (2008)، مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد الرابع، العدد الرابع.
- الختالين، يزن والشباب، احمد (2016)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على أداء العاملين في الدوائر الحكومية الأردنية بمحافظة اربد من وجهة نظر العاملين، *مجلة الشؤون الاجتماعية*، الطبعة 33، المجلد 132، ص 113-149.
- دوسة، طالب وحسين، حسين (2008)، التغيير الاستراتيجي وانعكاسه على الأداء التنظيمي، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، العدد 69: 60-77.
- الرفاعي، عبدالهادي (2014)، اثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي: دراسة تطبيقية في فرع جبلة لمصرف التسليف الشعبي، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العملية*، 36(2) 267-285.
- رواحنة، عبدالله عودة (2013)، أثر جودة أنظمة إدارة الموارد
- البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية اورانج، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- العربي، عطية (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر، *مجلة الباحث*، 10.
- الفاعوري، اسماء (2012)، أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في امانة عمان الكبرى، رسالة غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- القصراوي، شادي طارق (2015)، أثر الأولويات التنافسية في الأداء المنظمي دراسة ميدانية لاختبار الدور الوسيط لاستخدام نظم تخطيط موارد المنظمة وتبني الأعمال الإلكترونية في البنك العربي في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الكروي، بلال (2013)، تقييم ربحية المصارف باستخدام مؤشرات السيولة دراسة ميدانية بين مصرفي الراقدين والرشيد، *المجلة العراقية للعلوم الادارية*، العدد 24.
- الكساسبة، وصفي (2011)، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الهزايمة، احمد (2009)، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلد 25، العدد 1، 379-408.
- يحيوي، نعيمة وابن ام السعد، فتيحة (2015)، تكنولوجيا المعلومات وانعكاساتها على تنمية الموارد البشرية: دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز المديرية الجهوية للتوزيع باتنة. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، 2، 1-12.

المراجع العربية باللغة الانجليزية

- Abu Zeid, Mohammad Khair (2014), Causal Relationship between Competitive Priorities and Supply Chain Strategy and Their Impact on Institutional Performance (An Empirical Study), *The Jordan Journal of Business Administration*, Vol. 10, No. 5, pp. 624-644.
- Al-Arabi, Attia (2012), The Impact of Using Information Technology on the Functional Performance of Workers in Local Government Bodies: An Empirical Study at the University of Ouargla, Algeria, *Researcher Journal*, No.10.

- Al-Faouri, Asmaa (2012), The Effectiveness of ERP Systems on Organizational Performance Excellence: An Empirical Study in Greater Amman Municipality, Unpublished Thesis, Middle East University, Amman, Jordan.
- Al-Jedaya, Mohammed (2008), The Level of The Use of ICT Tools and Its Impact on The Organizational Performance in The Jordanian Public Industrial Companies, Jordan Journal of Business Administration, Vol.4, No.4.
- Al-Karawi, Bilal (2013), Evaluation of the Profitability of Banks Using Liquidity Indicators: A Field Study between Rafidain and Rasheed Banks, Iraqi Journal of Administrative Sciences, No. 24.
- Al-Khattalin, Yazan and Al-Shayab, Ahmad (2016), The Impact Of The Use Of Information Technology And Its Impact On The Performance Of Workers In The Jordanian Government Departments In Irbid Governorate From The Point Of View Of Employees, Journal of Social Affairs, 33rd edition, Vol 132, pp. 113-149.
- Al-Tamimi, Wissam (2007), The Relationship between Cultural Values and Information Technology and its Effect on Decision Making and Decision Making, Unpublished Master Thesis, University of Baghdad, Iraq.
- Badawi, Nisreen and Hamdani, Nahida, (2011), The Impact Of The Training Process In Strengthening Organizational Performance, Journal of Tanmiat Al-rafidain, Vol. 33, No. 105, 23-42.
- Dosa, Taleb and Hussain, Hussein (2008), Strategic Change and its Impact on Organizational Performance, Journal of Management and Economics, No. 69, pp. 60-77.
- Hazaymeh, Ahmad (2009), The Role of Information System in Decision Making in Governmental Institutions: A Field Study in the Public Institutions of Irbid Governorate, **المراجع الاجنبية**
- Alter, S. (2002), *Information System: the Foundation of E-Business*, 4th Edition, Printice Hall, New Jersey.
- Achimugu, P., Oluwagbemi, O., Oluwaranti, A. and Alfolabi, B. (2009), Adoption of Information and Communication Technologies in Developing Countries: An Impact Analysis. *Journal of Information Technology*, 9: 37-46.
- Benitez-Amado, J., Llorens-Montes, J. and Fernandez-Perez, V. (2015), IT Impact on Talent Management and Damascus University Journal for Economic and Legal Sciences, Vol. 25, No. 1, pp. 379-408.
- Jubouri, Nada (2009), The Impact Of Information Technology On Organizational Performance: A Field Study In The General Company For Electrical Industries, Journal of Baghdad Economic College, No. 22.
- Kasasbeh, Wasfi (2011), Improving the Effectiveness of Institutional Performance through Information Technology, Al-Yazouri Scientific Publishing and Distribution House, Amman, Jordan.
- Qasrawi, Shadi Tariq (2015), The Impact of Competitive Priorities on Organizational Performance: A Field Study to Test the Intermediary Role of Using ERP Systems and Adopting E-Business in Arab Bank in Amman, Unpublished Master Thesis, Middle East University, Amman, Jordan.
- Rawahneh, Abdullah Odeh (2013), The Effect of Quality of Electronic Human Resource Management Systems on Employee Performance Efficiency Case Study in Jordan Telecom Group Orange, Unpublished Master Thesis, Middle East University, Amman, Jordan.
- Rifai, Abdul-Hadi (2014), The Impact Of Information Technology On The Performance Of Workers In The Popular Credit Bank: An Applied Study In The Branch Of The People's Credit Bank, Tishreen University Journal for Research and Practical Studies, Vol. 36, No.2, pp. 267-285.
- Yahyaoui, Naima and Ibn Oum-Saad, Fatiha (2015), Information Technology and its Implications for Human Resources Development: A Field Study of the Sonelgaz Foundation Regional Directorate of Distribution Batna. Algerian Journal of Economic Development, 2, 1-12.
- Operational Environmental Sustainability, *Information Technology and Management*, 16(3), 207-220.
- Chen, Y. and Huang, H. (2011), Knowledge Management Fit and its Implications for Business Performance: A Profile Deviation Analysis. *Knowledge-Based Systems*, 27, 262-270.
- Choi, Y., Lee, H., and Yoo, Y. (2010). The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team

- Performance: A Field Study. *MIS Quarterly*, 34(4), 855-870.
- Davenport, T. (2013), **Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology**. Harvard Business Press.
- Elbashir, M., Collier, P. and Davern, M. (2008), Measuring the Effects of Business Intelligence Systems: The Relationship between Business Process and Organizational Performance. *International Journal of Accounting Information Systems*, 9(3), 135-153.
- Eruemegbe, G. (2015), Effect of Information and Communication Technology on Organization Performance in the Banking Sector. *International Journal of Research in Engineering & Technology*, 3(4), 13-22.
- Farhanghi, A., Abbaspour, A. and Ghassemi, R. (2013), The effect of Information Technology on Organizational Structure and Firm Performance: An Analysis of Consultant Engineers Firms (CEF) in Iran. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 81, 644-649.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. and Tatham, R. (2006), **Multivariate Data Analysis** (6th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J., Black, W., Babin, B. and Anderson, R. (2009), **Multivariate Data Analysis**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Haghighi, M., Divandari, A. and Keimasi, M. (2010), The Impact of 3D Readiness on E-banking Development in Iran: A fuzzy AHP Analysis. *International Journal of Expert Systems with Applications*, 37, 4084–4093.
- Hajela, S. Cummings, M. and McCubbery, D. (2004), **Management Information System for the Information Age**. Boston MC Graw-Hill.
- Han, K., Chang, H. and Hahn, J. (2011), Information Technology Spill over and Productivity: The Role of Information Technology Intensity and Competition. *Journal of Management Information Systems*, 28(1), 115-145.
- Hayes, A. (2009), Statistical Mediation Analysis in the New Millennium. *Communication Monographs*, 76, 4, 408-420, Available at: <http://dionysus.psych.wisc.edu/lit/Articles/HayesA2009a.pdf>.
- Helms, M. and Ahmadi, M. (2008), Information Technology (IT) and the Healthcare Industry: A SWOT Analysis. *International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics*, 3(1), 75-92.
- Hessell, M. and Mooney, M. (2005), **Integrated Process Management: A Management Technology for the New competitive Era' Internet**.
- Huang, S. (2006), An Empirical Study of Relationship between IT Investment and Firm Performance, A Resource-based Perspective. *European Journal of Operational Research*, 173(3).
- Kim, S. (2003), **An Investigation of Information Technology Investments on Buyer-Supplier Relationship and Supply Chain Dynamics** (on-line), Available: file: <http://www.lib.umi.com/dissertations>. cited on 15/8/2010.
- King Abdullah II Award for Excellence (2017), Retrieved on Nov, 2017 from <https://www.kaa.jo>
- Kroenke, D. (2011), **Using MIS**, Prentice Hall.
- Laudon, K. and Laudon, J. (2006), **Management Information Systems- Managing The Digital Firm**, 8th, Pearson International Firm.
- Laudon, K. and Laudon, J. (2012), **Management Information Systems**, 11th ed, Prentice Hall Int. Inc.
- Lee, K. (2010). **Impact of Information Technology in Society in the New Century**. Lausanne-Vidy, Switzerland. <http://www.zurich.ibm.com/pdf/Konsbruck.pdf>
- Lippert, K. and Govindarajulu, C. (2006), Technological, Organizational, and Environmental Antecedents to Web Services Adoption. *Communications of the IIMA*, 6(1), 146 – 158.
- Mckeown, P. (2003), **Information Technology and the Networks Economy**, Harcourt College Publishers.
- Nejadirani, F., Rasouli, R. and Behraves, M. (2011), The Effect of Applying Information Technology on Efficiency of Parks and Green Space Organization: A Case Study Middle-East. *Journal of Scientific Research*, 10(2), 224-232.
- Nikoloski, K. (2012). The Role of Information Technology in the Business Sector. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 3(12), 303-309.
- O'Brien, J. (2003), **Introduction to Information Systems: Essentials For The E-Business Enterprise**, 11th ed. High Education, New Yourk: McGraw-Hill.
- Olanrewaju, B. (2016), Effects of Information Technology on Organizational Performance in Nigerian Banking Industries, *Research Journal of Finance and Accounting*, 7(3), 52-64.
- Rui, G. (2007), **Information Systems Innovation Adoption among Organizations – A Match-based Framework and Empirical Studies** (Unpublished Doctoral Thesis). National University of Singapore. Singapore.
- Shtub, A., Bard, J. and Globerson, S. (2005), **Project Management: Processes Methodologies, and Economics**, Upper saddle River, Prentice Hall.
- Slack, N., Chambers, S. and Johnston, R. (2004), **Operations Management**, 4th ed, New York. Prentice Hill.
- Sutherland, M., Gaylard, M. and Viedge, C. (2005), The Factors Perceived to Influence the Retention of Information Technology Workers. *South Africa Journal Business Management*, 36(3),87-91.
- Tornatzky, L. and Fleischer, M. (1990), **The Process of Technology Innovation**. Lexington: Lexington Books.

- Tran, T., Le Ngoc Thanh, N. and Phuong, B. (2013), *Introduction to Information Technology. Massachusetts Institute of Technology and Harvard University*, MA, US: Presented at the 9th International CDIO Conference: June.
- Tzokas, N., Kim, Y. Akbar, H. and Al-Dajani, H. (2015), Absorptive Capacity and Performance: The Role of Customer Relationship and Technological Capabilities in High-tech SMEs. *Industrial Marketing Management*, 47, 134-142.
- Weeks, M. and Namusonga, G. (2016), Influence of Information Technology Practices in Procurement on Organization Performance in Public Institutions in Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, IV(5), 484-502.
- Wu, S. and Lu, C. (2012), The Relationship between CRM, RM, and Business Performance: A Study of the Hotel Industry in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 276-285.