



**The use of IT infrastructure and its impact on the performance
of human resources in public universities
-A field study at the University of Diyala-**

احمد محمد جاسم الجميلي
جامعة ديالى

احمد سمير نايف نعمان الثابت
جامعة ديالى

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية وذلك من خلال البحث في حجم الاداء، ونوعية الاداء، وكفاءة الاداء وسرعة الانجاز وتبسيط الاجراءات، وقد اختيرت جامعة ديالى لتشخيص ذلك من خلال اتجاهات واره موظفيها ومن ثم الخروج بجملة من المقترحات لتساهم في رفع وتحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على ادائها العام. وتهدف الدراسة ايضا الى التعرف على انظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليا في المؤسسات الاكاديمية، وانظمة الخدمات التعليمية لما لهما من دور كبير في التوجه نحو استخدام التكنولوجيا في ادارة الموارد البشرية. وقد تكون مجتمع الدراسة من المستويات الادارية والاكاديمية المختلفة في الجامعة، واستخدم الباحثان استبيان مكون من (٤٠ فقرة) كاداة للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة حيث بلغ عدد استمارات الاستبيان المعتمدة في التحليل (٨٣ استمارة) وقد شملت الدراسة عرضا للإطار النظري والمفاهيمي للموضوع للوقوف على خلفيته النظرية، وبعض الدراسات السابقة للاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في اشكالية الدراسة، وتضمن فرضيتين رئيسيتين، اما الإطار الميداني والذي يعد تجسيد للإطار النظري على ارض الواقع، فلقد تم تصميم استبانة لجمع البيانات والمعلومات وتوزيعها على العينة المستهدفة في جامعة ديالى وباستخدام الاساليب الاحصائية تم تحليل بيانات الاستبانة واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم المقترحات بشأن الموضوع. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية وقد بلغت قوة العلاقة 44.6% وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط وهذا يفسر ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى سيؤدي الى تحسين ورفع مستويات اداء الموارد البشرية من حيث سرعة ودقة الانجاز ويدل ايضا على وجود أثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على اداء العاملين من زيادة في حجم الخدمات وفي معدل الاعمال المنجزة ودقتها وجودتها وزيادة الكفاءة والغاء الكثير من الاجراءات والتنسيق بين الاعمال مما ينعكس على تبسيط العمل.

Abstract

This study aims to identify the impact of using the infrastructure of the Information Technology (IT) on the performance of human resources in the public universities. This process is done by doing research in the size, quality, and efficiency of the performance, also speed of achievement and simplification of procedures. Diyala University was chosen for the diagnosis through the opinions and attitudes of its employees. Consequently, suggestions that



contribute to improve the performance of the employees and thus its overall performance are obtained. Another objective of this study is identifying the human resources which are currently used in academic institutions and educational services systems because the significant role of these resources in the trend towards usage of technology in human resources management. The study considers various administrative and academic levels in the university community. The researchers used a questionnaire composed of (40 items) as a tool to study and descriptive analytical method in order to achieve the objectives of the study. The number of questionnaire forms which are used in the analysis is (83).

The study includes a presentation of the theoretical and conceptual framework of the subject to find out its background theory. In addition, some previous studies are considered in order to determine the influencing variables in the problematic study, including two major assumptions. For the empirical framework, which is the embodiment of the theoretical framework in reality, a questionnaire is designed to collect data and information by taking samples from Diyala University. Statistical methods were used to analysis the questionnaire data, test hypotheses, obtain conclusions and assess suggestions on the subject. The study found a relationship between the usage of the infrastructure for information technology and human resources performance. The relationship found to be 44.6 percent, based on the value that the utilization of the infrastructure for of the correlation coefficient. This explains information technology in Diyala University will improve the performance of human resource in terms of speed and accuracy of achievement. Moreover, it indicates the presence of the effect of using the infrastructure of information technology on the performance of employees by increasing services, rate of the achieved work, accuracy, quality and efficiency. Also it will help canceling many procedures and coordinate between the business, which is reflected on simplifying work.

المقدمة:

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي أفقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية. وان التحول الذي أحدثته تلك الثورة من تغير جذري في ظل انتشار استخدام الحاسوب، وما يرافقه من زيادة يومية في أعداد مستخدمي المعلومات، التي تعد موردا اقتصاديا في عالم يعيش في عصر يطلق عليه تسمية بلا حدود (Boundless)، وقد شهدت الازمنة الاخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مناحي الحياة أبرزها هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي، هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو بما أصبح يعرف ب (تكنولوجيا المعلومات)، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية والتي من المتوقع ان تفرض سيطرتها لعقود لاحقة. وتتعلق ادارة الموارد البشرية بمجموعة من السياسات والممارسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بادرار الموارد البشرية والتي تحتاج اليها منظمة الاعمال لممارسة وظائفها في ظل البيئة المتغيرة للمنظمات وللأعمال، وهي النشاط الاداري المتعلق بتحديد احتياجات المشروع من



الموارد العاملة، والعمل على توفيرها بالاعداد والكفايات التي تتناسب مع احتياجات المشروع، والعمل على استخدام تلك الموارد استخداما فعالا في تحقيق اهداف الكفاءة الانتاجية. كل هذا كان له انعكاسه الواضح على جميع قطاعات المجتمع ومؤسساته المختلفة، وخاصة قطاع التعليم العالي وما يرتبط بجامعاتها التي اخذت على عاتقها مهمة اعداد المورد البشري وتاهيله وتدريبه للوصول به الى مستويات اكايدمية متقدمة اضافة الى ادوارها الاخرى في البحث العلمي وخدمة المجتمع.

المبحث الاول منهجية البحث والدراسات السابقة

١-١ - مشكلة البحث:

ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل تبرز عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الحكومية كمطلب رئيسي تلك التطورات الكبيرة ووجب على الجامعات الحكومية تبنيها والتكيف معها وتوجيه العاملين لتطبيقها. من هذا المنطلق تتمحور مشكلة البحث في السؤال التالي "ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية"

١-٢ - فرضيات البحث:

١- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الديمغرافية، وتتفرع منها الفرضيات التالية:

- أ- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية تعزى لمتغير العمر.
- ب- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس.
- ج- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

د- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

هـ- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

٢- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية (حجم الاداء، كفاءة الاداء، نوعية الاداء، سرعة الانجاز، تبسيط العمل). وتتفرع عن هذه الفرضية الفرعية التالية:

- أ- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم الاداء.
- ب- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الاداء.
- ج- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ونوعية الاداء.
- د- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات سرعة الانجاز.
- هـ- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل.



٣-١ - اهداف البحث:

١. استجلاء الغموض، وتوضيح الرؤى تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة.
٢. الاشارة الى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية.
٣. تقدم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات.
٤. تقديم صورة لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية وكيف انها أثرت على اداء الافراد العاملين بها
٥. الخروج بنتائج تطبيق تكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى، والتوصيات المناسبة لتعزيز مستوى تطبيقه والانتفاع من مزاياه.

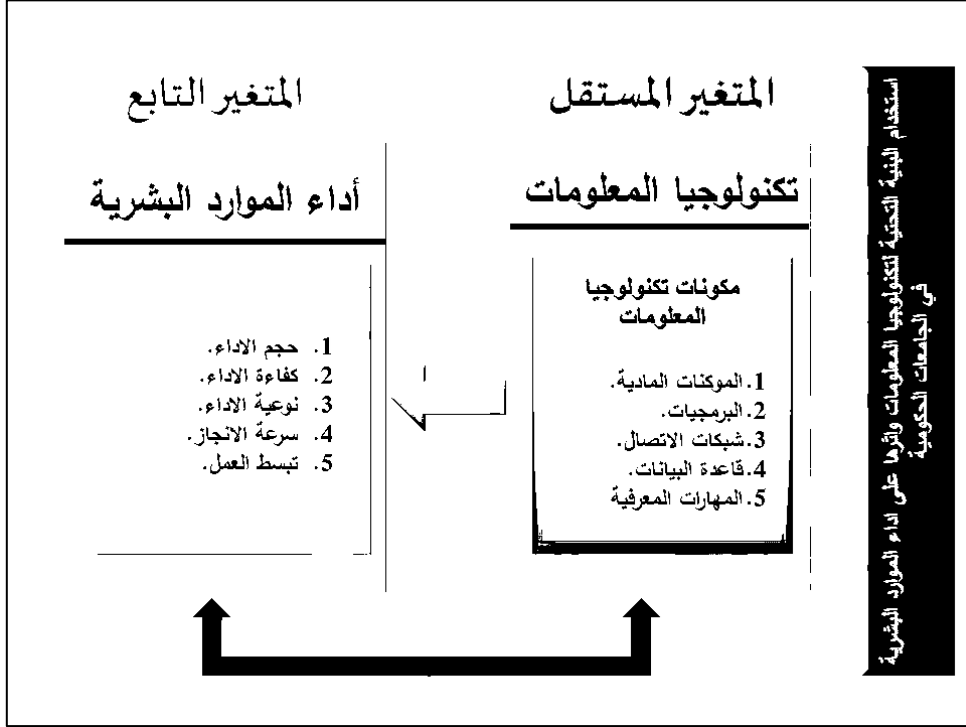
٤-١ - اهمية البحث:

١. يتناول مؤسسة من مؤسسات التعليم التي تعد مصدرا للمهارات والكفاءات التي تتردد المجتمع باحتياجه.
٢. يركز البحث الضوء على الاساليب الحديثة فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية، واعتبارها كنموذج صالح للتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة.
٣. اهمية عامل التكنولوجيا في التأثير على كفاءة اداء المنظمات وتطويرها بشكل عام، سواء في القطاع العام او الخاص.
٤. زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات التعليمية من خلال استخدام ICT المختلفة في كافة وظائفها.
٥. أهمية الوقوف على عناصر ومحاور الثورة العلمية والتكنولوجية التي تواجه المؤسسات التعليمية والتربوية في عالم اليوم.
٦. معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات كاحد اهم التطورات في القرن القادم على ادارة وسياسات وبرامج ادارة الموارد البشرية، وعلى انظمة العمل المتعلقة والمسارات الوظيفية للقوى العاملة.
٧. الاستفادة العلمية والتطبيقية من مجالات التكنولوجيا الحديثة في مجالات التعليم والتدريب والبحث العلمي وادارة الموارد البشرية في جامعة ديالى، لاعداد نوعية من الموارد البشرية ذات مهارات وقدرات ابتكارية قادرة على مواجهة تحديات الثورة العلمية والتكنولوجية.

٥-١ - أنموذج البحث:

- المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات "مفهوم تكنولوجيا المعلومات، اهمية تكنولوجيا المعلومات، فوائد تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها
- المتغير التابع: اداء الموارد البشرية "مفهوم الموارد البشرية، حجم الاداء، كفاءة الاداء، نوعية الاداء، سرعة الانجاز، تبسيط العمل"

شكل رقم (1): أنموذج البحث



المصدر: من اعداد الباحثان

١-٦- نبذة عن جامعة ديالى

تعتبر جامعة ديالى احدى الجامعات الحكومية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تم تأسيسها لحاجة ملحة تمثلت في إنشاء هذا المركز العلمي لاستيعاب الزخم الطلابي الحاصل في جامعات بغداد بالدرجة الأولى، وثانياً لرفد المسيرة العلمية والحضارية للمحافظة واستيعاب الاعداد المتزايدة من طلبة المحافظة، إضافة إلى خطة استيعاب الوافدين من المحافظات المجاورة وطلبة المحافظات البعيدة والطلبة العرب. وللجامعة كصرح علمي رفيع المستوى خطة طموحة في استحداث الكليات، إذ أنه على الرغم من حداثتها فإن معدل استحداث الكليات فيها والتوسع بواقع كليتين في العام، لتشمل كليات الحاسبات واللغات والآداب والصيدلة، يؤكد لنا انه تم إعداد الدراسات والتصاميم المتكاملة لتوسعات الجامعة المستقبلية من قبل المكتب الاستشاري الهندسي للجامعة وذلك، ضمن الموقع الرئيسي للجامعة وقد تم فعلاً المباشرة بتنفيذ العديد منها. وتوفر الجامعة سكن ممتاز للطلبات داخل الحرم الجامعي وسكن للطلبة خارج الجامعة وسط المدينة، وتأسست جامعة ديالى في 18/9/1999 وتعتبر من الجامعات متوسطة الحجم إذ تصل طاقة الاستيعاب التصميمية بعد اكتمال إنشاء كافة مرافقها الخدمية أكثر من 15000 طالب وطالبة. وتعتبر أهم مركز علمي وثقافي متخصص ضمن المحافظة، وقد سبق تأسيسها إنشاء كليات الهندسة وكلية التربية الاساسية، وكلية التربية للعلوم الانسانية وكلية التربية الرياضية والتي كانت ضمن تشكيلات الجامعة المستنصرية في حينها الى ان تم تأسيس الجامعة سنة 1999م. وتضم الجامعة في الوقت الحالي اربع عشر كلية ذات تخصصات علمية وإنسانية، وفي هذا السياق فإن أهم خصائص الكليات والأقسام



العلمية التابعة لهذه الدراسة تم تحديدها في الجدول رقم: (1) مع عدد الاقسام في كل كلية وعدد الطلاب لسنة 2013م.

الجدول رقم (1): الكليات التابعة لجامعة ديالى لسنة 2013م.

ت	اسم الكلية	سنة التأسيس	عدد الاقسام	عدد الطلاب	شعار الكلية
1	كلية التربية الاساسية	1977م	10	3168	
2	كلية التربية للعلوم الانسانية	1995م	6	4381	
3	كلية التربية الرياضية	1998م	2	422	
4	كلية الهندسة	1998م	7	1015	
5	كلية العلوم	2001م	6	1177	
6	كلية القانون والعلوم السياسية	2002م	2	1215	
7	كلية الطب	2002م	12	318	
8	كلية الطب البيطري	2002م	7	212	
9	كلية الزراعة	2004م	4	812	
10	كلية التربية للعلوم الصرفة	2008م	3	1031	
11	كلية الادارة والاقتصاد	2009م	2	593	
12	كلية العلوم الإسلامية	2009م	2	611	
13	كلية الفنون الجميلة	2011م	2	54	
14	كلية التربية للنبات	2013م	2	50	
	المجموع	وع	65	15059	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الموقع الالكتروني وسجلات جامعة ديالى

١-٧- منهج ومجتمع الدراسة.

١- منهج الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والميداني الذي حاولا من خلاله وصف أثر استخدام البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية في جامعة ديالى، لانها اكثر وانسب المناهج البحثية لوصف الظاهرة موضوع الدراسة. ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة، اعتمد الباحثان على مصدرين من البيانات:

أ- المصادر الاولية للبيانات: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة استخدم الباحثان الاستبيان لجمع البيانات الاولية كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض لحصر وتجميع المعلومات اللازمة عن موضوع الدراسة.

ب- المقابلات الشخصية: بغرض التعرف عن قرب على واقع المؤسسة التعليمية الخاضعة للدراسة فيما يخص موضوع الدراسة، قام الباحثان بأجراء مقابلات ميدانية عديدة مع موظفي الجامعات الذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، حيث تكون لدى الباحثان صورة متكاملة عن واقع هذه المؤسسة التعليمية



(جامعة ديالى - العراق) والتي ساهمت في اثر الدراسة وتوجيه الباحثان بشكل فعال لتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة.

٢- مجتمع الدراسة واداة الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في رئاسة جامعة ديالى والكليات التابعة لها بمختلف فئاتهم الوظيفية، ومن بين هذا المجتمع تم اختيار عينة عشوائية لموظفين يعملون في الوحدات التالية: (مركز الحاسبة والانترنت، وشعبة المعلوماتية، وشعبة الموارد البشرية، ووحدة الادارة الالكترونية)، وبلغ عدد افراد عينة الدراسة (116) موظف وموظفة، تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم، وكان عدد الاستمارات المسترجعة (83) استمارة.

ب- اداة الدراسة: بغية الحصول على البيانات والمعلومات من افراد مجتمع الدراسة تطلب الامر تصميم استبانة خصيصا لهذا الغرض وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة (اداء الموارد البشرية) والمستقلة (استخدام البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات) وكانت عملية التوزيع الكترونية حيث تم تصميم نموذج استمارة استبيان الالكترونية ومن ثم وضع الرابط على موقع جامعة ديالى لكي تكون بمتناول عينة الدراسة حيث ترسل الاجابات بعد تعبئة الاستبيان الى الاميل الخاص بالباحث مباشرة بعد اكمال التعبئة، ومن ثم قام الباحثان بتحليلها بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة، وتجدد الاشارة الى اننا استخدمنا الباحثان مقياس (LIKERT SCALE) الخماسي في اداة الدراسة وذلك لغايات التحليل الاحصائي.

٣- اساليب تحليل البيانات: تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (SPSS) واعتمدت عملية التحليل على تحليل الاعتمادية للتأكد من مدى ثبات اداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ. والجدول رقم: (٢) يوضح قيمة الفا لكل متغير من متغيرات الدراسة وهي قيم مقبولة ومعبرة عن صدق الاداة.

جدول رقم (٢): نتائج صدق مقياس استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية.

الكلية	اداء الموارد البشرية	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
0.791	0.608	0.797
40	20	20

- مقياس الاحصاء الوصفي (التكرار، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لبيان خصائص العينة وتحليل الانحدار البسيط ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والتابع واختبار (F-TEST)، (T-TEST) التي استخدمت في اختبار الفرضيات وتحليل التباين الاحادي (ONE WAY ANOVA).

٤- حدود الدراسة: اقتصر على دراسة العلاقة بين المتغير التابع والمستقل وأثر السمات الشخصية والوظيفية لافراد العينة على وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية اختبرت جامعة ديالى - العراق ميدانا للدراسة، لدورها الهام في التنمية الشاملة وذلك من خلال اتجاهات موظفيها.



١-٨- الدراسات السابقة:

١- (دراسة العزاوي، ونصير ٢٠١٢)، "أثر الابداع الاداري على تحسين مستوى أداء ادارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الاردنية" تناولت الدراسة المحور الجوهرى للمنظمات المعاصرة المدعة الذي يقوم على تطويرها لبيئة تنظيمية تعمل على بلورة الاتجاهات الابداعية في منهج فكري وعلمي، يقوم على قيم ومعايير وممارسات وظيفية تنعكس على تحسين أداء العاملين في المنظمة. والنظام الاداري المرن الذي لا يتصف بالتعقيد أو الجمود، والمناخ التنظيمي الذي تسوده الثقة بين العاملين والتي هي أساس تنمية الاتصال المفتوح الذي يساعد بدوره على تدفق المعلومات وحل المشكلات، من شأنها ان تؤثر على السلوك الابداعي وتحسين أداء المنظمة على حد سواء، وتوصلت الدراسة الى وجود اثر ذي دلالة احصائية للمتغير المستقل الابداع الاداري على المتغير التابع تحسين اداء الموارد البشرية، وان السلوك القيادي يرتبط بعلاقة معنوية مع الابداع التنظيمي، فاعلية قاعدة المعلومات في البنوك كبيرة جدا وذات كفاءة عالية بما ينعكس ايجابيا على مستوى الاداء.

٢- دراسة (عطية ٢٠١٢)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)" تناولت هذه الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية، اذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الاداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وراء موظفيها، ومن ثم الخروج بحملة من المقترحات تساهم في رفع وتحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على ادائها العام.

٣- دراسة (اللامي ٢٠١٣)، "تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عراقية" تسعى الدراسة الى بيان طبيعة العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والتحقق من طبيعة تلك العلاقة في واقع حال الشركة المبحوثة. وأستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات وطبقت على عينة من (٥٠) فردا من العاملين في الشركة بغية تحقيق هدف البحث والاجابة عن تساؤلات المشكلة، فضلا عن اجراء المقابلات والمعايشة الميدانية ومراجعة وثائق وسجلات الشركة للتعرف على واقع حال استخدام تكنولوجيا المعلومات فيما يخص منتجي الشركة (الاحذية الرجالية والملابس الجلدية). وتم استخدام عدد من الوسائل والاساليب الاحصائية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط الرتب لسبيرمان) وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها استخدام وتوظيف عناصر تكنولوجيا المعلومات واستثمار مزاياها بما يحسن اداء الشركة المبحوثة. وركزت التوصيات على ضرورات تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات ولاسيما التي تفعل اداء العمل نحو الافضل.

٤- دراسة (peter baloh, peter trkman 2003)، "influence of internet and information technology on work and human resource management"، تناولت هذه الدراسة التي اجريت في



سلوينيا، اثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا كيفية الاتصال والتعلم والعمل، كيفية تغيير الانترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حياة الانسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وادارة الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة الى ان الانترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات الآتية: انماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT، مثل العمل من خلال المنزل (عن بعد) والمشاريع الموجهة، واستخدام ICT لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزها، وتغيير بيئة عمل المنظمات وتوجهها نحو العولمة.

٥- دراسة (Huub Ruel, Tanya Bondarouk, Mandy Van Der Velde, employee)

"the Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness: Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry" (relation - 2007)، تناولت هذه الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية (EHRM) في كفاءة أداء الموارد البشرية، من خلال دراسة أجريت على وزارة الداخلية في هولنده وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا. وتوصلت الدراسة الى ان التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية مرتبط بكفاءة أداء المورد البشري، ومن خلال تحليل الانحدار توصلت الباحثة الى ان جودة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ادارة المورد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الاكثر اهمية في كفاءة استراتيجية الموارد البشرية، واوصت الدراسة باجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس كفاءة تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية، وبإدخال المزيد من المتغيرات للنموذج الذي توصل اليه الباحث.

المبحث الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

المقدمة:

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة الى السرعة في الانجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة اكثر تطور وبدقة متناهية مع قصور الادارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات الى ضرورة اعادة النظر في نظم واساليب ادارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظرا لدورها الناجح والكبير في الجوانب الادارية المختلفة، حيث اسهمت في احداث تغييرات كبيرة وهامة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الانتاجية وتحسين مستويات الاسعار، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة مما اسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق اهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء اعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وادوات مناسبة.

٢-١- تكنولوجيا المعلومات:

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد، بل تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقا لآراء الكتاب والباحثين في اعطائهم مفهوم واحد شاملا ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية فمنهم من عرفها بانها "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية



والهندسية والاساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات الاى مخرجات (القضاة، ٢٠٠٧: ٤٧) وكذلك تشير تكنولوجيا المعلومات الى "الوسائل المستملة لانتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وارسال المعلومة، سواء كانت في شكل (صوتي) او كتابي او صورة (paquin, 1990, 17) وعرف تكنولوجيا المعلومات اخرون "هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وايصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت او صورة" (carter, 1991, 80). ويرى بعض الباحثين " هي الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثل لمختلف المعارف والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا الى المعرفة وكذلك جعل هذه المعلومات متاحة للمستفيدين منها، وتبادلها وايصالها بالسرعة المطلوبة والفاعلة والدقة التي تتطلبها أعمال وواجبات الانسان المعاصر" (الثابت، ٢٠١٤، ٥٣).

من خلال التعريفات السابقة نستنتج عنصرين هامين:

١- ان تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات.

٢- التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث (الاتصال).

أما من وجهة نظرنا فاننا نرى ان تكنولوجيا المعلومات هي: تلك التكنولوجيا المتولدة نتيجة التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (اقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات.... الخ) بهدف جمع، تخزين، معالجة وبث المعلومات سواء أكانت في شكل صوتي، رموز، أشكال، رسوم، نصوص أو صور. وبهذا يمكن التعبير عن تكنولوجيا المعلومات بالمعادلة الآتية:

تكنولوجيا المعلومات = الحاسوب + الاتصال (Anderson, greenhalgh, 1987, 17). لهذا نجد ان مصطلح تكنولوجيا المعلومات اقترن بهذه الانواع من التكنولوجيا، فنجد مصطلح تكنولوجيا المعلومات (الاعلام) والاتصال (TIC)، أو بمصطلح اخر يشير اكثر الى الديناميكية التي يعرفها هذا القطاع من ابتكارات ب: تكنولوجيا المعلومات (الاعلام) والاتصال الحديثه (NTIC) وذلك للدلالة اكثر على طبيعة هذه التكنولوجيا المتجددة والمتطورة.

٢-٢- مكونات البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من ثلاثة عناصر تتمثل بالحاسوب وشبكات الاتصال ومعرفة كيف (Know-How) (الدليمي، ٢٠٠٦، ٣٨).

في حين حددها اخرون باربعة عناصر هي: (lee, larry, 2005, 509) المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات واخيرا الاتصالات اللاسلكية.

وقد حددت بخمسة عناصر من قبل باحثين اخرين وهي: الموارد البشرية والمكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال (العبادي، ٢٠٠٦، ٤٥-٤٦).

وتبين الفقرات الآتية المكونات التي تنسجم وتوجهات واهداف البحث الحال:

١- المكونات المادية:



تشكل تقانة أجهزة الحاسوب الاساس المادي للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات (IT) والمكونات الاخرى (البرمجيات، والبيانات، والشبكات) بحاجة الى اجهزة الحاسوب لانجاز مهامها. والمكونات المادية هي عبارة عن حاسوب واجهزة ملحقة به (lee, larry, 2005, 513).

وتقسم الاجزاء المادية الى وحدات الادخال كلوحة المفاتيح التي تعمل على ادخال البيانات الى الحاسبة، واجهزة الادخال الصوتية كلاقطات الصوت والمساحات الضوئية والجزء الاخر من الاجزاء المادية هي وحدات الاخراج وهي المسؤولة عن اظهار النتائج بشكل معلومات صوتية عبر مكبرات الصوت، او معلومات مرئية عبر الشاشات، او نصوص مطبوعة على الورق عن طريق الطابعات، واخيرا فان وحدات خزن المعلومات تعد احد اشكال الاجزاء المادية كالاقرص الليزرية والصلبة والمرنة (أبو غنيم، ٢٠٠٧، ١٠٧).

ويرى احد الباحثين ان المكونات المادية هي عبارة عن خمس مكونات هي: (النعمة، ٢٠٠٩، ٤١)

أ- وسائل الادخال (input Devices) وتتضمن لوحة المفاتيح، والفأرة، ولاقطة الصوت، والكاميرا، وغيرها من الادوات.

ب- وحدة المعالجة المركزية (central processing unit - cpu) التي تعالج وتسيطر على نظام الحاسوب.

ج- وسائل الخزن (storage devices) مثل الخزن الاولي الداخلي، والخزن الثانوي كالاقرص والاشرطة الممغنطة، والاقرص الضوئية.

د- وسائل الاخراج (Output devices) مثل الطابعات، والشاشات، ووسائل الاخراج الصوتي.

هـ- وسائل الاتصال (communication devices) وتستخدم لربط الحواسيب ببعضها.

٢- البرمجيات:

تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الاجهزة المادية في نظم المعلومات والبرمجيات هي برامج الحاسوب التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة وقد اصبحت من التقنيات المهمة اذ يعتقد الكثيرون انها المجموع الكلي لنظم المعلومات اذ تصمم البرمجيات كي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات وخزن البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها الى اشكال مفهومة ومفيدة. وجهد العلماء منذ مطلع الثمانينات لتطوير برمجيات تمتلك القدرة على محاكاة التفكير البشري والتي تعرف بنظم الذكاء الصناعي، وتعد البرمجيات تعليمات مكتوبة بلغة خاصة يفهمها الحاسوب وتحتاج الى ملاكات فنية مؤهلة لتحليل وتصميم الانظمة وبرمجتها، ويستخدم المبرمجون معرفتهم بكيفية استخدام عمل الحاسوب من اجل وضع مجموعة من التعليمات التي تنجز وظائف مفيدة، وتدخل هذه التعليمات الى الحاسوب وفحصها وتعديلها مرارا حتى تعطي النتائج الصحيحة المطلوبة (اللامي، ٢٠١٣، ١١).

ويجب ان تتميز البرمجيات الكفاءة بما يأتي: (العبادي، ٢٠٠٦، ٣٩)

أ- ان يكون لبرامج النظام قدرة عالية على الخزن.



- ب- ان توافر لأكثر من مستفيد الاتصال معا في وقت واحد.
- ج- ان تعمل على تحليل البيانات وتبويبها وتلخص المعلومات التي تتطلبها الادارة وصانعو القرار.
- د- ان تكون من افضل واحداث البرمجيات المتوفرة في الاسواق.
- والبرمجيات تقسم الى ثلاث انواع هي: (العلي، واخرون، ٢٠١٢، ٢٢٠-٢٢١)
- أ- برمجيات النظام (system software): وهي برامج عامة تدير موارد الحاسوب مثل المعالج المركزي، وروابط الاتصالات، والاجهزة الطرفية، اي تعد كوسيط بين برمجيات التطبيق واجهزة الحاسوب المادية.
- ب- برمجيات التطبيق (Application software): برامج كتبت لتطبيق محدد ولاداء وظائف محددة من قبل المستخدمين النهائيين.
- ج- نظام التشغيل (operating system O/S): وتعتبر هذه البرمجيات بشكل عام ضرورات تشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداتها بعضها ببعض. وبرامج التشغيل الذي هو جزء من برمجيات النظام، يضم عادة سلسلة البرامج، تعد من قبل الشركة الصانعة للحاسوب.

٣- شبكات الاتصال:

هي الوسيلة المستخدمة لارسال البيانات والمعلومات وتلقيها، اذ تتالف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين اجراء عملية الارسال والتلقي. يجب ان تقرر الشركات نوع الشبكات (انترنت، والاكسترانت) المناسب لعمليها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار (الدليمي، ٢٠٠٦، ٣٩).

ومن اهم التقنيات التي تمثل العمود الفقري للشبكات هي: (اللامي، ٢٠١٣، ١٢-١٣).

- أ- شبكة الانترنت (internet network): هي شبكة الشبكات، وسط لتبادل كل أشكال البيانات الرقمية، بضمنها النصوص، الرسوم، الصوت، الصور، البرامج والفاكسات.
- ب- شبكة الانترنت (Intranet network): وهي شبكة انترانيت داخلية محاطة بجدار عازل "fire wall" لأغراض أمنية، والتي تربط النظم الالكترونية المختلفة للمنظمة.
- ج- شبكة الاكسترانت (Extranet Network): وهي شبكة انترانيت خاصة يسمح لمجموعات خارجية مختارة بدخولها، اذ تسمح لافراد ومنظمات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الانترنت الخاصة بها مثل بعض المشترين للحصول على معلومات تخص الكلفة ومزايا منتجاتها، ايضا انها شبكة تستند الى تقانات الويب التي تربط موارد مختارة من انترانت الشركة مع زبائنها، ومجهزيها او مع الشركاء الاخرين التي خلقت نظم اتصال وتعاون قوية بين المنظمات.

٤- قاعدة البيانات:

هي مجموعة من البيانات أو المعلومات المرتبطة والمخزنة في اجهزة خزن البيانات. ويمكن ان تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات الشركة، معايير الوقت لمختلف عمليات الشركة، بيانات الكلفة، أو معلومات تخص طلب



الزبون، ويمكن اضافة وتعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة، لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام باعمالهم بكفاءة وفاعلية، يعد بناء قاعدة معلوماتية مترابطة محليا واقليميا ودوليا احدي مستلزمات تطبيق تقانة المعلومات، واستخدام قواعد البيانات يؤدي الى توفير الوقت والدقة في المعلومات، وايجاد المعلومات وانشاء التقارير بسهولة، لذا يجب على الادارة الاستفادة من قواعد البيانات وتطوير نظم ادارتها وتحقيق التكامل بينها وبين قدرات تقانة المعلومات الاخرى (التميمي، ٢٠٠٧، ٥٠).

وتساعد قواعد البيانات في الامور الاتية: (العبادي، ٢٠٠٦، ٤٠).

أ- تقليص تكرار البيانات وذلك لوجود علاقات منطقية تفرضها انظمة قواعد البيانات مما يؤدي الى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات.

ب- توفير الامن وحماية البيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البسيطة الى الاكثر تعقيد.

ج- تمثيل البيانات تبعا لواقع المنظمة، اذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.

د- القدرة على استخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

٥- المهارات المعرفية:

تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لانجاز مهام المنظمة، ويعود المورد البشري من اهم مكونات المعلومات اذ يمكن وصفه بانه تراكم ضمني للمعرفة في اذهان العاملين في المنظمة، وتعد تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة احدي متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ويعود المورد البشري من اهم مكونات تقانة المعلومات لانه المسؤول عن السيطرة وادارة وتشغيل المكونات الاخرى فيها، ويقاس تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات وخبرات ومهارات (تباينت التسميات التي اطلقت على مجملها فبعضهم يعدها موجودات تنافسية واطلق عليها اخرون موجودات ذكائية وسماها اخرون موجودات معنوية وايضا رأس المال الفكري) وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز ادائها التنافسي من خلال التطوير المبدع والاستراتيجي لمخرجاتها، وبالنتيجة يمنحها القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة (البغدادى، ٢٠١٢، ٨٣).

وتصنف الموارد البشرية الى صنفين، الاول ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين (End Users) والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها من دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها، اما الصنف الثاني فهم المتخصصون (Specialists) في مجال الحاسوب والذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء التطبيقية منها ام برامج النظام (عجام، ٢٠٠٧، ٥٨).



٢-٣- الآثار الايجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات.

١- الآثار الايجابية:

تتمثل الآثار الايجابية في استخدام تكنولوجيا المعلومات فيما يلي: (العربي، ٢٠١٢، ٣٢٢).

أ- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة الاداء اعمالها بشكل مناسب ومميز. ويجاد فرص جديدة للعمل.

ب- تعتبر القاعدة الاساس التي تبني على ضوئها المنظمات الادارية ميزتها التنافسية.

ج- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات واعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها.

واضاف البعض أن تكنولوجيا المعلومات ونظمها تؤثر على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الاساسية ولعل اهم الآثار التي يمكن ان تجنيها هذه المنظمات هي: (الغماس، ٢٠٠٦، ٤٤).

د- السرعة والدقة في انجاز الاعمال المطلوبة.

ذ- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تاخذ حيز كبير في المؤسسة.

ر- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالاعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والاقسام الادارية المختلفة.

ز- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة في المنظمة.

س- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.

ش- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الاهداف.

ص- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق باساليب خدمة الزبائن وتويعها.

ض- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر اساس عمل المنظمات.

٢- الآثار السلبية: (العتيبي، ٢٠١٠، ٣١-٣٢).

أ- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، او بين الدول ووجود فئات المهمشين الاميين من عالم ثورة المعلومات، فاصبنا نسمع بفقراء واغنياء المعلومات في عصر المعلومات.

ب- أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة ان يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.

ج- خرق حرمة التنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة ادق التفاصيل عن حياتهم الخاصة.

د- مسألة حقوق المؤلف والناشر اذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.



المبحث الثالث: ماهية ادارة الموارد البشرية.

المقدمة:

اهتم الفكر الاداري التنظيمي بموضوع الاداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق اهدافها والوصول الى ما تصبو اليه من رؤى واهداف وقيم جوهرية، ومن هنا زادت الاهتمامات والاولويات الفكرية بادارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الاداء الوظيفي للعاملين لان نجاح اي منظمة مرتبط بمستوى اداء افرادها وكفاءتهم. تعتبر الموارد البشرية الجزء الاهم في بيئة التنظيم فهو يؤثر ويتأثر بها على جميع الابعاد الادارية والهيكلية والفنية، ويقع على عاتق الادارة مسؤولية تطوير وتنمية الموارد البشرية الموجودة، خاصة بعد ان ازدادت رغبات وتطلعات العنصر البشري الى تحقيق حياة كريمة ويتطلب ذلك من التنظيمات الادارية السعي الدائم الى العمل على تحقيق اهداف الافراد العاملين بها، لغايات تحقيق التعاون والتوازن بين مصالحها ومصالح افرادها، وزيادة ثقة العاملين فيها ورفع روحهم المعنوية (اللوزي، ٢٠١٢، ٢٨١). ان كل الجهود التي تبذل من طرف المنظمات من أجل النمو والتطور تبقى محدودة وغير مجدية ان لم توجد لديها ادارة فعالة تهتم بانشغالات عمالها واهدافهم، فما هي هذه الادارة؟ وماهي وظائفها الاساسية؟ وماهي اهميتها ودورها داخل التنظيم؟...

٣-١- تعريف ادارة الموارد البشرية:

لقد اعطت لادارة الموارد البشرية عدة تعريفات، حيث تم تعريفها "تنطوي ادارة العنصر البشري على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب تخصصات المطلوبة في المنشآت، وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ اهدافها بكفاءة وفاعلية" (نصرالله، ٢٠٠١، ٣). ويعرفها اخرون بأنها "تلك الوظيفة التي تهتم بكيفية اعداد القدرات اللازمة للمنظمة وكيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الاخيرة ومن ثم الاشراف والتوجيه لهذه القدرات وتعويضها، بما تستحقه جراء قيامها بما أنيط اليها من واجبات ووظائف" (بو زهرة، ٢٠٠٤، ٢٨). كما تعرف كذلك "بأنها ذلك الجانب من الادارة الذي يهتم بالناس كأفراد أو مجموعات، وعلاقتهم داخل التنظيم، وكذلك الطرق التي يستطيع بها الافراد المساهمة في كفاءة التنظيم، وهي تشمل الوظائف الاتية: تحليل التنظيم، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتنمية الادارية، العلاقات الصناعية، مكافأة وتعويض العاملين، وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية، ثم اخيرا المعلومات والسجلات الخاصة بالعاملين" (عبد الباقي، ٢٠٠٢، ١٦). بالنظر الى التعريفات السابقة يمكن استنتاج مجموعة المهام الاتية التي يجب على ادارة الموارد البشرية القيام بها:

١- ضمان تعبئة المنظمة بالكفاءات المطلوبة لمقابلة متطلبات المنشآت.

٢- وضع التنبؤات باحتياجات المنظمة من القوة العاملة.

٣- وضع الخطط للقوى العاملة والاشراف على تنفيذها.



٤- اقتراح السياسات والانظمة واللوائح المتعلقة بالتوظيف، المكافآت، الاجور، المنافع، صحة، سلامة العاملين، وبرامج التدريب وتقييم العاملين.
٥- توفير ظروف وشروط عادلة للتوظيف.

٦- تطبيق أسس عادلة قائمة على نظام الموارد في التوظيف والتنافس.

٧- صيانة وتدريب القوى العاملة وتمييزها لكي تستجيب للتطورات الحاصلة في نظم العمل.

٨- تحقيق التكامل بين مصالح الفرد والتنظيم بالتعرف على رغبات العاملين واتجاهاتهم وتلبيةها.

٣-٢- دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية:

لقد اصبحت تحظى التنمية البشرية وتطوير الاداء البشري بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الاعمال، لذا فان السبيل الوحيد لاي تنظيم للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله، وفي هذا المجال ساهمت تكنولوجيا المعلومات مساهمة فعالة، حتى أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية التنمية البشرية هي درجة اتاحة والتحكم في هذه التكنولوجيا، ولكل من التدريب، وتقييم الاداء الدور الفعال في تنمية الموارد البشرية.

١- التدريب: يعد التدريب وظيفة أساسية من وظائف ادارة الموارد البشرية، لانه من خلالها يتم تاهيل ورفع قدرات العمال بطريقة مستمرة، لذا فان النظرة الحديثة لعملية التدريب في عصر المعلومات للموارد البشرية هي بمثابة استثمار وليس تكلفة (عبد الباقي، ٢٠٠٢، ٢٠٠٨).

٢- تقييم الاداء: وهو العملية التي تصمم لتقدير ما أنجزه الفرد حيث تسمح لنا بمعرفة الفرد الذي يستحق الترقية، يبرر المنح والعلاوات، يبين لنا الموظف الذي يجب تدريبه، او الذي يجب نقله لوظيفة اخرى، او الذي يستغنى عنه، يشير الى مدى تقدم الفرد في عمله كما انه يقترح كيفية زيادة فاعلية الاشراف، يسمح بمقارنة الاداء المنجز مع المتوقع وبيان الاجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها (عبد الفتاح، ٢٠٠٤، ٣٢٣).

٣-٣- العوامل المؤثرة على اداء الموارد البشرية:

عند مراجعة الادبيات الفكرية نجد ان هناك العديد من مستويات الاداء فمنها ما يكون على مستوى المنظمة ككل، ومنها ما يكون على مستوى الوحدة الادارية، ومنها ما يكون على المستوى الفردي للموظف. وتتمثل عناصره في المعرفة بمتطلبات العمل، كمية العمل المنجز، نوعية العمل، المثابرة والثوق، بينما يتحدد مستوى الاداء نتيجة لمحصلة التفاعل بين الدافعية الفردية، مناخ العمل، قدرة الفرد على اداء العمل. ويتأثر الاداء بجملة من العوامل الداخلية والخارجية ومن اهمها (العربي، ٢٠١٢، ٣٢٣).

١- العوامل الفنية: وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل، اذ تؤثر الجوانب الفنية بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والافراد، فنوعية الالات وكميتهما والطرق والاساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الانتاجية والاداء بشكل عام.



٢- العوامل الانسانية: وتشمل القدرة على الاداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة الى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الافراد. كما ان هناك عوامل اخرى تؤثر على الاداء الوظيفي نجلها في الاتي: (الخطيب، ٢٠٠٨، ٢٠٢)

خصائص العمل: الرقابة الفعالة، نظام الاجور والحوافز.

الخصائص الديمغرافية مثل: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي.

٣-٤- العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في انتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في ادائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الارضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الاداة من خلق فرص غير مسبوقة بمجالات عدة مثل رفع مستوى الاداء الوظيفي وتحسين القرارات الادارية وتبسيط وتسهيل الاجراءات والاستغلال الامثل للقوى العاملة فضلا عن اسهامها الكبير في الانظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الاجراءات والتغيرات (الهيكلة، العمليات، ادارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الاداء الكفو التي تسعى المنظمة لتحقيقها. لذا نرى ان العلاقة القائمة مابين استخدام تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية على النحو التالي: (العربي، ٢٠١٢، ٣٢٥)

١- تسببت الى حد كبير في تحسين الاداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الاعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الاعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.

٢- تسببت في تقليل الاعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسة العامة للمنظمة، مما اسهم في رفع كفاءة وفعالية الادارة العليا.

٣- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ماتوفر من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

٤- ان اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يبرر زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

٥- ان الثقافة التنظيمية والتوجهات الادارية في المستويات العليا في اي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الادارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتعمل وتطور العملية الادارية برمتها.

٦- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق اهدافها طويلة الاجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الاعمال المحلية والعالمية، وتحسين



فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الادارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الادارية الانجاز اهداف المنظمة.

٧- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال اتمته عملياتها وانشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى اداء هذه السلع والخدمات.

٨- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة امام المنظمة في الاسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الافكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

المبحث الرابع: الاطار الميداني الجانب العملي.

المقدمة:

يعد الاطار الميداني تجسيد للاطار النظري في ارض الواقع، ويتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للمنهج والاجراءات التي اتبعها الباحثين في تنفيذ الدراسة، افراد مجتمع الدراسة وعينتها وكذلك اداة الدراسة وطرق اعدادها وصدقها وثباتها. كما يتضمن هذا المبحث وصفا للاجراءات التي قام بها الباحثين ومن ذلك: تعريف منهجية الدراسة، وصف مجتمع الدراسة، تحديد عينة الدراسة، اعداد ادوات الدراسة، التأكد من صدق وثبات اداة الدراسة، بيان اجراءات الدراسة والمعالجات الاحصائية التي استخدمت في معالجة نتائج الدراسة.

٤-١- اختبار الفرضيات وتحليلها.

١- اختبار وتحليل فرضيات الدراسة: لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات:

- قبول H_0 : اذا كان مستوى الدلالة المحسوبة اكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).
- رفض H_0 : اذا كان مستوى الدلالة اقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

٢- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

لقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجداول المرقمة (٢)، (٣)، (٤)، (٥)، (٦)، الموضحة لاحقاً.

أ- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الاولى: من خلال الجدول رقم (٣) نجد ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.065) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس وقد بلغ المتوسط الحسابي لاجابات الذكور 3.64 بانحراف معياري 0.19 اما لدى اجابات الاناث فقد بلغ 3.55 بانحراف معياري 0.19 وهذا يشير الى تقارب اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية تعزى للجنس ولعل السبب يعود الى اقبال المرأة على العمل في جميع الهيئات حيث انخرطت المرأة في الحياة العامة واصبحت تنافس الرجل في جميع المجالات.



	الجنس	عدد افراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة T
أداء الموارد البشرية	ذكر	52	3.6466	0.19509	1.881	59	0.065
	انثى	31	3.5506	0.19985			

جدول رقم (3): التباين الاحادي لمتوسطات استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية حسب متغير الجنس.

ب- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية: من خلال الجدول رقم (4) ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.006) اقل من (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية تعزى لمتغير العمر. وكذلك ان استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى الافراد المنتمون الى الفئة العمرية (50-59) كانوا اكثر اثر على اداء الموارد البشرية من الفئات العمرية الاخرى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاجاباتهم 3.82 بانحراف معياري 0.13 وربما يعود السبب الى مخزون الخبرة الذي يتمتع به هؤلاء الافراد كما ان نسبة كبيرة منهم في مواقع حساسة في اتخاذ القرارات وبالتالي لهم يد في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، ورسم السياسات العامة اما الفئات العمرية الاخرى فمعظمها تشغل مراكز تنفيذية في العمل الاداري ولم تصل لمستوى قيادي اداري كمدبر او عميد وبالتالي ليسوا في موقع مباشر لاتخاذ القرارات بل هم يشاركون فيها كما ان بعضهم لم يلتحق بعد بدورات تدريبية تؤهلهم لتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

جدول رقم (4): التباين الاحادي لمتوسطات استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية حسب متغير العمر.

السن	عدد افراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
اقل من ٢٩ سنة	7	3.4883	0.13364	4.056	0.006
من ٣٠-٣٩ سنة	19	3.6689	0.2190		
من ٤٠-٤٩ سنة	42	3.6175	0.17733		
من ٥٠-٥٩ سنة	9	3.8246	0.13245		
٦٠ سنة فأكثر	6	3.3684	0		
Total	83	3.6057	0.20125		

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من خلال الجدول رقم (5) ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.532) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وكذلك ان المتوسط الحسابي لاجابات اصحاب شهادة الاعدادية والدبلوم المهني قد بلغ 3.62 بانحراف معياري 0.11 واجابات اصحاب شهادة البكالوريوس والدبلوم العالي قد بلغ 3.58 وبانحراف معياري 0.20 واجابات شهادة ماجستير والدكتوراه قد بلغ 3.64 وبانحراف معياري 0.21 وهذا يشير الى تقارب اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولعل السبب في ذلك ان الدورات التدريبية تخص اصحاب شهادات الاعدادية والدبلوم المهني اما اصحاب البكالوريوس فما فوق فانهم درسوا مثل هذه الاساليب التكنولوجية في الجامعات وتعرفوا على مدى اهميتها في العمل الاداري.

جدول رقم (5): التباين الاحادي لمتوسطات استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية حسب متغير المؤهل العلمي



المستوى التعليمي	عدد افراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
اعدادية او دبلوم	11	3.6241	0.11936	0.638	0.532
بكالوريوس او دبلوم عالي	54	3.5819	0.20748		
ماجستير او دكتوراه	18	3.6462	0.21497		
Total	83	3.6057	0.20125		

ج- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة: من خلال الجدول (٦) ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.040) اقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة. وكذلك ان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي لاجابات الافراد ذوي الاقدمية اكثر من 21 سنة كان اكثر من الفئات الاخرى حيث بلغ المتوسط الحسابي لاجابات هؤلاء الافراد 3.73 بانحراف معياري 0.17 وربما يعود السبب في ذلك الى ان هؤلاء الافراد اصحاب خبرة عالية قد عاصروا العمل قبل وبعد ادخال تكنولوجيا المعلومات ولاحظوا مدى الاختلاف اما الفئات الاخرى فمنهم فئات حديثي التخرج وبالتالي فقد درسوا نظريا وفئات اخرى بحاجة لاثبات وجودهم وقدراتهم لكي يحصلوا على مراكز وظيفية اعلى.

جدول رقم (٦): التباين الاحادي لمتوسطات استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية حسب متغير عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	عدد افراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
5 سنوات فأقل	9	3.4737	0.12892	2.686	0.040
من 6 الى 10 سنوات	13	3.5911	0.22096		
من 11 الى 15 سنة	18	3.6842	0.22330		
من 16 الى 20 سنة	15	3.6165	0.07264		
21 سنة فأكثر	28	3.7368	0.17793		
Total	83	3.6057	0.20125		

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: من خلال الجدول رقم (٧) ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.017) اقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية تعزى لمتغير المنصب. وكذلك ان اثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية لدى الافراد الذين يشغلون الفئة الاولى والمتمثلة عمداء الكليات ومعاونيهم، ورؤساء الاقسام العلمية، كان اكثر من الفئات الوظيفية الاخرى حيث بلغ المتوسط الحسابي لاجابات هؤلاء الافراد 3.82 بانحراف معياري 0.08 ثم تليه الفئة الثانية والمتمثلة بمدراء المراكز البحثية والاقسام الادارية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.69 بانحراف معياري 0.16 ثم تليه الفئة الثالثة والمتمثلة بمسؤولي الشعب والوحدات الادارية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.67 وبانحراف معياري 0.17 ثم تليه الفئة الرابعة والمتمثلة بالموظفين التنفيذيين العاملون بالمعلوماتية والحاسبة ولانترنت والادارة الالكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.54 وبانحراف معياري 0.19 ولعل السبب يعود الى ان هؤلاء الافراد يمثلون الادارة العليا وبالتالي فانه يجب ان يكون لديهم توجهات للاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية من غيرهم من الفئات الوظيفية حيث



ان ايمان الادارة العليا لمثل هذه المواضيع يسهم في توفير الدعم لها وسرعة نشرها بين فئات الموظفين في
المستويات الادارية الاخرى.

جدول رقم (٧): التباين الاحادي لمتوسطات استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية حسب متغير الفئة الوظيفية.

مستوى الدلالة	F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد افراد العينة	الفئات الوظيفية
0.017	3.689	0.08040	3.8246	29	فئة 01
		0.16841	3.6992	25	فئة 02
		0.17736	3.6798	21	فئة 03
		0.19906	3.5493	18	فئة 04
		0.20125	3.6057	83	Total

٣- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

لقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول رقم (٨).

اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الاولى: ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) اقل من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض H0 ونقبل بالفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية وقد بلغت قوة العلاقة 44.6% وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط وهذا يفسر ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى سيؤدي الى تحسين ورفع مستويات اداء الموارد البشرية من حيث سرعة ودقة الانجاز ويدل ايضا على وجود أثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على اداء العاملين من زيادة في حجم الخدمات وفي معدل الاعمال المنجزة ودقتها وجودتها وزيادة الكفاءة والغاء الكثير من الاجراءات والتنسيق بين الاعمال مما ينعكس على تبسيط العمل.

جدول رقم (٨): يوضح نتائج معامل الارتباط بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية.

		اداء الموارد البشرية					
استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	الاداء الوظيفي	تبسيط العمل	كفاءة الاداء	سرعة الانجاز	نوعية الاداء	حجم الاداء	
	0.446**	0.339***	0.278*	-0.002	0.374**	0.317*	
	0.000	0.008	0.030	0.985	0.003	0.013	
	83	83	83	83	83	83	

اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الاولى: ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.013) اقل من المعتمد (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل بالفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وحجم الاداء وقد بلغت قوة العلاقة 31.7% وهذا يفسر ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى سيؤدي الى رفع حجم الاداء للعامل وزيادته، ولعل السبب يعود الى ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ساعد على ربط الوظائف الادارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الازدواجية والتقليل من الاخطاء والجهد المبذول، الامر الذي ساهم بشكل ملحوظ بزيادة الانتاجية لدى الموظف وبالتالي زيادة حجم الاداء بشكل عام.

أ- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية: ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.003) اقل من المعتمد (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل بالفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام



البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ونوعية الاداء وقد بلغت قوة العلاقة 37.4% وهذا يفسر ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى سيؤدي الى تحسين وجودة ونوعية ودقة اداء العاملين ولعل السبب يعود الى ان معظم المعاملات تمت بواسطة الحاسوب وبالتالي تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

ب- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة: ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.985) اكبر من المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لاتوجد علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وسرعة الانجاز ولعل السبب يرجع الى نقص قنوات الاتصال بين مختلف الادارات وبالتالي ضعف في قوة العمل الفعلية داخل الجامعة وضعف في الرقابة الفعلية في العملية التشغيلية وبالتالي زيادة الوقت والجهد او ان السبب يعود الى ان الاستخدام غير امثل والسبب يعود اما لنقص الكوادر او التدريب او السبب يعود الى الفقرات المكونة لسرعة الانجاز لا تقي بالغرض.

ج- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة: ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.030) اقل من المعتمد (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وكفاءة الاداء وقد بلغت قوة العلاقة 27.8% وهذا يفسر ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى سيؤدي الى رفع كفاءة الاداء الوظيفي للعاملين والسبب يعود الى ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يؤدي الى تخفيض تكلفة العمل وتوفير الوقت اللازم للقيام بالاعمال من جانب ووجود كوادر مؤهلة متخصصة في تكنولوجيا المعلومات من جانب اخر الامر الذي يؤدي الى زيادة الكفاءة الفنية والمهنية.

د- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة: ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.008) اقل من المعتمد (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل وقد بلغت قوة العلاقة 33.9% وهذا يفسر ان استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى سيؤدي الى تقليل الروتين والتعقيد في اجراءات العمل مما كسبها الزيادة في الاستثمار في هذه الاداة لتسهيل العملية الادارية اكثر والحفظ والتخزين ومعالجة البيانات بشكل يوفر المعلومة في وقتها وزيادة التنسيق بين الدوائر الادارية والغاء كثير من الاجراءات التي كانت تتسم بالتعقيد وضياح الوقت وزيادة في التكاليف وبالتالي صعوبة العمل واستبدال هذه الاجراءات باجراءات مبسطة.



٤-٢- النتائج والتوصيات

١- النتائج:

بعد اجراء التحليلات الاحصائية المختلفة الاداة الدراسة، واستخدام مجموعة مختارة بعناية من التحليلات للحصول على نتائج دقيقة تتفق مع اهمية الدراسة ومشكلتها، ومن خلال المقابلات العديدة التي اجرها الباحثان تم التوصل الى مجموعة من النتائج اهمها:

أ- اظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية مما يؤكد على ان جامعة ديالى تدرك هذه الاهمية وتسير بخطوات ايجابية في الاستثمار والتطوير في هذا الاداة، اذن هناك وضوح لدى عينة الدراسة لاهمية اتخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في اداء الموارد البشرية، وادراك تام لفوائدها المتعددة.

ب- اظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و (حجم الاداء، نوعية الاداء، كفاءة الاداء، تبسيط العمل).

ج- اظهرت الدراسة انه لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية نحو استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية تعزي للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي).

د- اظهرت الدراسة انه توجد فروقات ذات دلالة احصائية نحو استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية تعزي للمتغيرات (العمر، عدد سنوات الخبرة، الفئة الوظيفية).

هـ- تدعم ادارة الجامعة عملية التحول الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء الموارد البشرية.

و- تتوفر بنية تحتية لدى مركز الحاسبة والانترنت وشعبة المعلوماتية والادارة الالكترونية في الجامعة المعنية بالدراسة تعتبر كافية عمليا للتحول الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية، ويعمل الباحثان ذلك بسبب ازدياد الاعتماد بشكل كبير على استخدام التقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل.

٢- التوصيات:

يقدم الباحثان جملة من التوصيات المعتمدة على نتائج الدراسة املين الاستفادة من هذا المجال في تعزيز التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء الموارد البشرية، والتي تتمثل بالآتي:

أ- قيام ادارة الجامعة بالتوجه الرسمي والعملي نحو استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية.

ب- توفير الدعم المالي المقدم الى مركز الحاسبة والانترنت وشعبة المعلوماتية ووحدة الادارة الالكترونية لاهميتها في عملية التغيير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء الموارد البشرية.

ج- العمل على تحديد الهدف من الجهاز الاداري في ظل التغييرات واعادة النظر في بعض الهياكل الادارية

بما يتناسب مع الدور المتوقع للجهاز الاداري وتحقيق التوازن بين وحدات الجهاز الاداري والادارات

التابعة له واعادة النظر في الوظائف المتماثلة التي تقع في نفس الادارة الواحدة وضمان تحقيق التنسيق



- بين الانشطة المختلفة والوحدات منعا لتضارب الاختصاصات او ازدواجية العمل وتفعيل دور وحدات المتابعة والتقييم والموائمة بين عامل الكفاءة والبعد الاجتماعي.
- د- العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل وايضا الربط الحاسوبي الداخلي بين الاقسام الادارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق الخدمات.
- هـ- العمل على رفد الجامعة بالكوادر البشرية المؤهلة والمدرية والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات اي مراعاة العنصر البشري عند الاختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات، حيث ان كفاءة الاجهزة الحكومية تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعد من اهم العناصر في العملية الادارية.
- و- اعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الادارية، حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات، والعمل على توفير هذه الاداة لكل الجامعة ولجميع وحداتها الادارية، وأتمتة اعمالها وذلك لزيادة السرعة والدقة في انجاز المهام والواجبات.

المصادر والملاحق

اولا- المصادر العربية

الكتب

1. اللوزي، موسى، (٢٠١٢): "التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة" دار وائل للنشر، الاردن.
2. نصر الله، حنان، (٢٠٠١): "ادارة الموارد البشرية"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
3. العلي، عبد الستار، واخرون، (٢٠١٢): "المدخل الى ادارة المعرفة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط:٣.
4. عبد الباقي، صلاح الدين، (٢٠٠٢): "الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر.

الرسائل والاطاريح

1. أبو غنم، أزهار نعمة عبد الزهرة، (٢٠٠٧): "المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثرها في الاداء التسويقي، دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت الجنوبية"، رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية - كلية الادارة والاقتصاد.
2. البغدادي، عادل هادي حسين، (٢٠١٢): "العلاقة بين التعلم التنظيمي وادارة المعلومات واثرها في تحقيق قيمة لاعمال المنظمة، دراسة ميدانية في المصارف الاهلية العراقية"، رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية كلية الادارة والاقتصاد.



- بو زهرة، محمد، (٢٠٠٤): "تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: حلة المؤسسات الجزائرية"، الملتقى الاول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر .
٣. الدليمي، احسان علاوي حسين، (٢٠٠٦): "تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية ادارة الموارد البشرية واثرها في بناء الكفايات الجوهرية، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد" رسالة دكتوراه مقدمة الى جامعة بغداد - كلية الادارة والاقتصاد.
٤. اللامي، غسان قاسم داود، (٢٠١٣): "تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
٥. النعمة، نور عبد المعيد، (٢٠٠٩): "تقانة المعلومات واثرها في سلسلة التجهيز" رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة بغداد - كلية الادارة والاقتصاد.
٦. عجام، ابراهيم محمد حسن، (٢٠٠٧): "تقانة المعلومات وادارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية"، رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية - كلية الادارة والاقتصاد.
٧. عبد الفتاح، صالح، (٢٠٠٤): "ادارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات المهارات"، الملتقى الدولي الاول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر .
٨. العبادي، باسمه عبود مجيد، (٢٠٠٦): "أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، دراسة حالة في المركز الوطني للاستشارات والتطوير الاداري"، رسالة ماجستير مقدمة الى هيئة التعليم التقني - الكلية التقنية الادارية.
٩. العربي، عطية، (٢٠١٢): "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد: ١٠، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر .
١٠. العتيبي، عزيزة عبد الرحمن، (٢٠١٠): "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية"، رسالة ماجستير، كلية التجارة - الاكاديمية الدولية الاسترالية.
١١. القضاة، حنان احمد، (٢٠٠٧): "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الاداري في الجامعات الاردنية الرسمية"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة ال البيت، الاردن.
١٢. التميمي، وسام خالد، (٢٠٠٧): "العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات واثرها في صنع واتخاذ القرارات، دراسة تشخيصية لآراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية، وزارة النفط، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة بغداد - كلية الادارة والاقتصاد.
١٣. الثابت، احمد سمير نايف، (٢٠١٤): "واقع ادارة المعرفة ودورها في تحقيق الفاعلية التنظيمية" رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الجنان، لبنان.



١٤. الخطيب، ركان محمد حسن، (٢٠٠٨): "اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الاداء الوظيفي للعاملين"، دراسة ميدانية على عينة من موظفي مجموعة الاتصالات الاردنية، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، عمان.
١٥. الغماس، عبد العزيز عبد الرحمن، (٢٠٠٦): اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الاردنية، رسالة ماجستير في الادارة العامة، الجامعة الاردنية.

ثانيا- المصادر الانكليزية

1. Michel paquin, (1990): "Management of information technology", Agency editions, Canada.
2. Roger carter, (1991): "information technology", MADE simple booksm without place, London.
3. Derek Anderson and Michel greenhalgh, (1987): "computing for non – scientific applications, Leicester university press", without place, and town.
4. Krajewski J., lee and p. Ritzman, larry, (2005), "Operations Management: processes and Value chain" 7thed: 2005, prentice Hall.

ثالثا- الملاحق:

استمارة استبيان

عمداء الكليات ومعاونيهم ورؤساء الاقسام العلمية ، المحترمون.
ومدراء المراكز البحثية والاقسام الادارية ومعاونيهم ، المحترمون.
ومسؤولي الشعب والوحدات الادارية ، المحترمون.
والموظفين التنفيذيين الذين يعملون في المعلوماتية والحاسبة والانترنت ولادارة الالكترونية ، المحترمون.
الموضوع: طلب تعبئة استبيان

تحية طيبة وبعد،،

نضع بين ايديكم الكريمة هذه الاستبانة التي تهدف الى جمع المعلومات التي تخص الدراسة الموسومة بـ " استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية في الجامعات العراقية الحكومية - دراسة ميدانية على جامعة ديالى - العراق"، التي يقوم الباحثان باعدادها، أملين أن تمنحوها جزءاً من وقتكم الثمين، ونشكر لكم بدايةً حسن التعاون، وكلنا ثقةً بدقة الإجابة وصدقها، وأمانتها، وموضوعيتها حول جميع العبارات الواردة فيها، لأن أهمية الدراسة ونتائجها تعتمد في المقام الأول على المعلومات المقدمة من قبل سيادتكم. ولهذا الغرض صمم الباحثان هذه الاستبانة. لذا نرجو تعاونكم والتكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان نظراً لأهمية اجابتم على نتائج هذه الدراسة، شاكرين جهودكم لتشجيع البحث العلمي، ودعم مسيرة العلم. كما ويود الباحثان ايضاح ما يلي:

- ١- سيكون التعامل مع البيانات بسرية تامة ولاغراض البحث العلمي فقط، لذلك لا حاجة لذكر الاسم أو التوقيع.
- ٢- لعدم الإخلال بفقرات المقياس نتمنى اجابتم على فقراته بالكامل، دون ترك اي فقرة لطفاً.
- ٣- الباحثان على استعداد تام للإجابة عن أية استفسارات أو تساؤلات تواجهكم وسيكون بينكم عند الطلب.
- ٤- تملء الاستمارة بطريقة الكترونية بالضغط على الرابط ادناه:

<https://www.youtube.com/watch?v=yy78PwA09Bo>



البيانات الشخصية والوظيفية.

ضع علامة (√) على البديل الذي يعكس قناعتك وموقفك عن كل فقرة من فقرات الاستبانة، وفي الدائرة ضمن العامود المناسب.

١- الجنس: _____س:

- ذكر
 انثى

٢- العمر: _____ر:

- اقل من 29 سنة.
 من 30 الى 39 سنة.
 من 40 الى 49 سنة.
 من 50 الى 59 سنة.
 أكثر من 60 سنة.

٣- المؤهل العلمـي: _____ي:

- اعدادية او دبلوم.
 بكالوريوس او دبلوم عالي.
 ماجستير او دتوراه.

٤- عدد سنوات الخدمة: _____ر:

- أقل من 5 سنوات.
 من 6 الى 10 سنوات.
 من 11 الى 15 سنة.
 من 16 الى 20 سنة.
 أكثر من 21 سنة.

٥- الفئات الوظيفية: _____ر:

- فئة 01 : عمداء الكليات ومعاونيهم , ورؤساء الاقسام العلمية
 فئة 02 : مدراء المراكز البحثية والاقسام الادارية ومعاونيهم
 فئة 03 : مسؤولي الشعب والوحدات الادارية.
 فئة 04 : الموظفين التنفيذيين العاملين في المعلوماتية , والحاسبة والانترنت , والادارة الالكترونية

البيانات الموضوعية

ضع علامة (√) في الدائرة التي تعكس قناعتك وموقفك عن كل فقرة من فقرات الاستبانة:

1	2	3	4	5	
موظف	موظف	موظف	موظف	موظف	البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات لدى الجامعة.
					١ تستخدم أجهزة الحاسوب في أداء أنشطة الجامعة (الادارية، والمالية، التعليمية)
					٢ يتناسب عدد أجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل الادارة الالكترونية والمعلوماتية.
					٣ تعد اجهزة الحاسوب المستخدمة من أفضل التقنيات المتاحة
					٤ أجهزة الحاسوب المتوفرة حاليا تعتبر كافية عمليا لتطبيق مشروع الادارة الالكترونية.
					٥ تسعى الجامعة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار
					٦ تسهم البرمجيات المستخدمة في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة باداء سلسلة التراسل الالكتروني.
					٧ تتعاون الجامعة مع مؤسسات القطاع الخاص لتنفيذ بعض المكونات البرمجية لانظمة الادارة الكترونية.
					٨ تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها.
					٩ اتصالات الانترنت المتوفرة حاليا يعتبر كافية عمليا لتطبيق مشروع الادارة الالكترونية.
					١٠ اجهزة الخادم (الرسيفر) المتوفرة تعتبر كافية عمليا لتطبيق مشروع الادارة الالكترونية.
					١١ توفر الجامعة بريد الكتروني خاص لكل قسم من اقسامها.
					١٢ المراسلات الالكترونية الداخلية معتمدة رسميا في الجامعة.



١٣	وجود قاعدة بيانات ذات معلومات دقيقة تسهم في كفاءة تخطيط الموارد البشرية.
١٤	تحديث قاعدة البيانات يتم بشكل منتظم ومستمر
١٥	تتوفر أنظمة معلومات ادارية لكافة الانظمة الادارية في الجامعة.
١٦	تتوفر الحماية اللازمة للبيانات.
١٧	الكفاءات البشرية المتوفرة قادرة على انجاز مشروع التحول الى الادارة الالكترونية.
١٨	تساهم القرارات الادارية المتخذة في الجامعة في دعم تطبيق الادارة الالكترونية
١٩	لدى الجامعة كادر بمهارات فنية تسهم في توفير أفضل معلومة مطلوبة.
٢٠	تدعم الجامعة المراسلات الالكترونية والمعلوماتية بالكفاءات البشرية لتحقيق التحول الى الادارة الكترونية
نظام الجامعة في ادارة الموارد البشرية.	
٢١	تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تخطيط الموارد البشرية.
٢٢	يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة من خلال الموقع الالكتروني لجامعة.
٢٣	تقدم طلبات التوظيف الى القسم المعني بالجامعة الكترونيا
٢٤	تسجيل الحضور والمغادرة يتم الكترونيا.
٢٥	نظام الحضور والمغادرة مرتبط الكترونيا بنظام (الاوراكل: نظام الافراد) الخاص بالجامعة.
٢٦	يتم تقييم اداء الموظفين من قبل الرئيس المباشر الكترونيا
٢٧	يسهم استخدام برنامج (الاوراكل الافراد والطلبة، والتراسل الالكتروني) في سرعة وسهولة الحصول على المعلومة المطلوبة.
٢٨	يستعمل برنامج التراسل الالكتروني كقناة اتصال مفتوحة باتجاهين بين كافة مسؤولي الادارة الالكترونية
٢٩	يتم تدريب الموظفين باستخدام وسائل التدريب الالكترونية المختلفة.
٣٠	سرعة توزيع المعلومات والاستجابة للطلبات وقت الحاجة.
٣١	توظيف البرمجيات في كتابة التقارير
٣٢	تسهم شبكات الاتصال في التبادل الكفوء للمعلومات بين المركز والكليات التابعة لجامعة
٣٣	تسهم قاعدة البيانات بتنسيق وسرعة تقديم التقارير المطلوبة.
٣٤	يتوفر لدى الجامعة رؤية استراتيجية واضحة لتحويل أنظمة الجامعة الادارية الى أنظمة ادارة الكترونية.
٣٥	خدمة الانترنت المقدمة تسهم في تقديم المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب.
٣٦	يتم تدريب الموظف على الانظمة الادارية المحولة الكترونيا.
٣٧	تطوير أساليب جديدة لادارة موارد الجامعة.
٣٨	وضع الاجراءات اللازمة للتغلب على الازمات المتوقعة.
٣٩	تساعد الادارة الالكترونية في الكشف عن معوقات تنفيذ القرارات في وقت مبكر
٤٠	يتوفر لدى الجامعة برنامج ارشفة الكترونية خاصة بأجراء المعاملات الادارية

نشكركم على حسن تعاونكم والمشاركة في ملء هذه الاستبانة