

**تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي  
من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي بحث  
ميدانية لأقسام رئاسة جامعة البصرة**

**م.م. عرفات ناصر جاسم**

**كلية الادارة والاقتصاد/قسم نظم المعلومات الادارية**

---

---

**Information Technology and its role in improving the  
Job performance through simplifying the daily work  
procedures – a field study on the University of Basrah  
Assist. L. Arafat J. Naser**

**Abstract**

This research seeks to study the information technology and its role in improving the job performance and simplifying the work procedures through using its tools like databases and social networking programs and its impact on the efficiency the increasement performance than normal rate, speed performance of work, and simplifying procedures. This research is applied on (152) employees who represents the staff of the administrative offices and departments of the University of Basrah; using the questionnaire and the three-point Likert measure to collect the data. The researcher has reached a set of positive results that have a great impact on the importance of the use of information technology in improving procedures of the job. The researcher presents a set of recommendations in the form of increasing tools and use to serve the administrative work of the University and reduce confusion.

**Key Words:** Information Technology – Job performance - simplifying the daily work.

- المجلد الرابع عشر
- العدد الثامن والعشرون
- آذار 2021
- استلام البحث: 2019/8/19
- قبول النشر: 2019/10/28

**تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي:**  
**بحث ميدانية لأقسام رئاسة جامعة البصرة تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي بحث ميدانية لأقسام رئاسة جامعة البصرة**

م.م. عرفات ناصر جاسم

## المستخلص

يسعى هذا البحث الى بحث تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي و تبسيط اجراءات العمل من خلال استخدام ادواتها متمثلة بقواعد البيانات وبرامج التواصل الاجتماعي واثرها في كفاءة وزيادة حجم الاداء عن المعدل العادي وسرعة الانجاز وتبسيط اجراءات العمل، اذ تمثل المجتمع بمجموعة من موظفي رئاسة جامعة البصرة والعينة موظفي اقسام رئاسة جامعة البصرة والمكاتب الادارية وكان عدد العينة (152) موظفاً والاداة المستخدمة لجمع البيانات هي الاستبانة ومقياس ليكرت الثلاثي، وقد توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج الايجابية التي لها الاثر الكبير في اهمية الاستخدام لتقنية المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي وقدم مجموعة توصيات تمثلت بزيادة الادوات والاستخدام بما يخدم العمل الاداري للجامعة ويقلل الارباك.

**الكلمات الافتتاحية :-** تقنية المعلومات، الاداء الوظيفي، تبسيط اجراءات العمل.

## المقدمة

مع بيئة الأعمال التي لا يمكن التنبؤ بها والمنافسة الشديدة للأعمال، يتعين على المنظمات الوصول إلى معايير معينة من خلال تحسين أدائها ليتماشى مع هذه المتطلبات الكبيرة، وخلاف ذلك الكثير من المشكلات سوف تظهر، بما في ذلك المخاطرة بإغلاق العمل هذا الأداء يتعلق بالمنظمة أو المستوى الفردي الذي يرى أن الموارد البشرية تصبح العامل الأكثر تحدياً لتحقيق أهدافها (Muda et al :16: 2014:37). في الواقع لا اثر لتوفير الموارد مثل البنية التحتية أو المرافق المادية بلا معنى دون وجود دعم للموارد البشرية المؤهلة التي تعطي استمرارية بإنجاز العمل، في الإطار المهني، أداء الموظف الجيد يعكس القدرة على المساهمة بإداء اعماله إلى الإنجاز السلوكي الذي يتوافق مع اهداف المنظمة. وفي الوقت نفسه، يعتمد مستوى نجاح المؤسسات على ادارة أداء الموارد البشرية.

وتزامنا مع ثورة المعلومات التي تعد مطلباً حضارياً للمرحلة الحالية وحلا لكثير من المشكلات ومعضلات العمل وتماشيا مع اسهامها في تطور الكادر والمنظومة الادارية وهي في عملية تقدم مستمر جدا لا تكاد تقدم شيئا الا طرح الاحداث منه سواء كان من البرمجيات أم قواعد البيانات وبرامج التواصل الاجتماعي وكذلك هي مطلب ضروري لتنمية الموظفين ومساعدتهم على اقتناء المعرفة واستخدامها في تحديث الانظمة واجراءات العمل وتسهيل المهام والمسؤوليات المكلفين بها واي نجاح لهم هو نجاح لمنظمتهم مع وربط تقسماتها بعضها مع الاخر (شواي : 2016:3389) ومن هنا اسهمت توجهات رئاسة جامعة البصرة متمثلة بكل اقسامها على استخدام تقنية المعلومات مركزة على وسائل التواصل الاجتماعي لتبادل البريد السريع كأساس للعمل اليومي وتبسيط اجراءات العمل وهذا يسهم في رفع مستوى الاداء المؤسسي وما ينتج من توقعات ملتقي الخدمة (مثل خدمات البريد الالكتروني الواتس اب الموقع الالكتروني للجامعة و الفاير).

### اولا :- منهجية البحث والدراسات السابقة

#### 1- مشكلة البحث

لمواكبة التطورات والتقدم الحضاري لتقنية المعلومات التي عملت الكثير من المؤسسات على تبنيها بشكل كامل لما قدمته من تسهيلات في تبسيط الاجراءات لتحقيق اهدافها واستمرارها بالعمل والتقدم وتبؤ مركز تنافسي مرموق بتقديم افضل الخدمات للمستفيدين منها. لذلك سوف نقف على مدى استخدام رئاسة جامعة البصرة متمثلة باقسامها لتقنية المعلومات ودورها الفاعل في زيادة الانتاجية الخدمية وكفاءة وفاعلية وسرعة الاداء للموظفين مع توضيح مدى الاستخدام الفعلي للتقنية وبهذا سوف نجيب عن التساؤل الاتي:-

((ما هو الدور الذي تؤديه تقنية المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي وتبسيط

اجراءات العمل اليومي لموظفي اقسام رئاسة جامعة البصرة ))

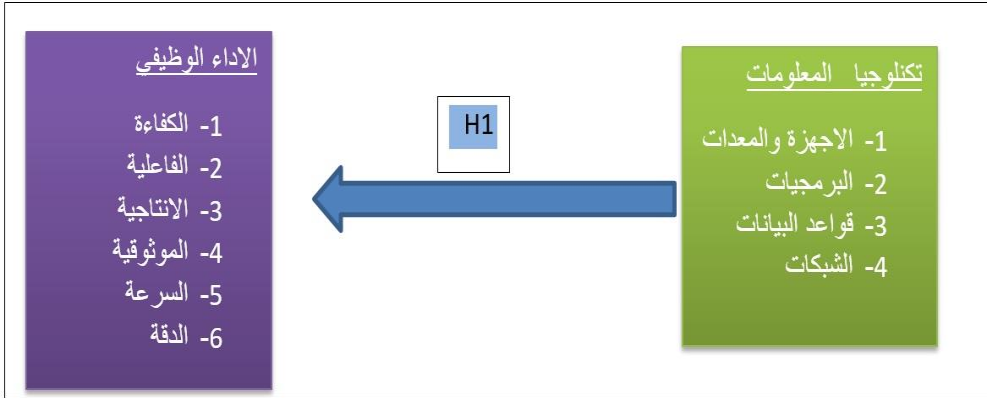
## 2- اهمية البحث

تكمن اهمية هذه البحث من خلال الوقوف على نسبة الاستخدام لتقنية المعلومات وفهم دورها في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين والحاجة للتغيير في ظل العالم المتطور وما هي سبل النهوض بواقع الاداء الحالي وعلينا ان ندرك موقعنا الحالي اين نحن وماذا نريد والى اين نصل لذلك اخترنا مجتمع البحث بعض رئاسة جامعة البصرة كونها تمثل الواجهة الحضارية في العمل وكم العمل الضخم الملقى عليها من تسيير الاعمال الخاصة بالكليات والمراكز وضرورة السرعة والدقة بالانجاز وتعطينا فكرة عن مدى الاستخدام لهذه التكنولوجيا داخل القسم الاداري للجامعة.

## 3- اهداف البحث

- 1- التعرف على اثار تقنية المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي.
- 2- تحديد ماهية العلاقة بين تقنية المعلومات والاداء الوظيفي واهم التوصيات المستخرجة.
- 3- التعرف على فوائد تقنية المعلومات في تبسيط اجراءات العمل وما هي المقترحات المطلوبة.
- 4- كشف نسبة التطبيق لتقنية المعلومات من قبل رئاسة جامعة البصرة / بكل اقسامها ضمن البنائة.

## 4- مخطط البحث وفرضيات البحث



## الفرضيات

- 1- الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي.  
وتنتفرع الى:-  
أ- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين الاجهزة والمعدات والاداء الوظيفي.  
ب- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين البرمجيات والاداء الوظيفي.

ت- هناك علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية ومعنوية بين قواعد البيانات والاداء الوظيفي.

ث- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين الشبكات والاداء الوظيفي.

## ثانياً :- الدراسات السابقة العربية والاجنبية

### 1-الدراسات العربية

1- دراسة (بداع :2017) تضمنت ((اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة مؤسسة رغوة الجنوب -تقرت- )) اذ بحث هذا البحث بمجال العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالاداء الوظيفي لاحدى المؤسسات الصغيرة عبر وجود متغير وسيط تمثل بالمتغيرات الشخصية للفرد وهي تبحث في تساؤل عن سرعة التغيرات التكنولوجية في هذه الشركات وكان البحث تطبيقياً لمؤسسة رغوة الصغيرة وتوصلت الى ان المؤسسة تطبق تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير بمختلف اداراتها واقترحت ان يتم تدريب الكوادر تدريباً كثيفاً حتى يصلون الى مستوى ممتاز من القدرات على الاستخدام.

2- دراسة (الحسيني /الخيال :2013) وتضمنت (أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة)، استهدف البحث دراسة أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالتطبيق على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، وتم جمع البيانات من عينة ميسرة قوامها (248) موظفة ، تم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية مختلفة، لاختبار تساؤلات البحث استخدمت بها الباحثان استبانة وتم طرح مجموعة من الاسئلة على موظفات العمادات في الجامعة وجدت الدراسة اهمية الادارة الالكترونية بتحسّن أداء الموظفين بشكل كبير وكذلك سهلت الاتصالات علاقات العمل واعطتها قوة لسرعة الانجاز وتخفيف الاجراءات والروتين اليومي واوصت بطموح اكبر لزيادة العمل بها واعطاء الموظفين صلاحيات اكبر للاستخدام لمساعدتهم لاتخاذ بعض قرارات العمل وتنفيذ المهام.

### 2-الدراسات الاجنبية

1. Attar& Sweis (2010)-1 (( THE RELATIONSHIP BETWEEN INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION AND JOB SATISFACTION IN CONTRACTING COMPANIES IN JORDAN)) بحث تطبيقية ((حاولت هذه الدراسة توفير أساس لفهم تصور اعتماد تقنية المعلومات وعلاقتها بالوظيفة رضا الموظفين في شركات المقاولات الأردنية. تشير النتائج إلى أن المزيد من الاستثمار في من شأن التكنولوجيا أن تزيد من الرضا الوظيفي للموظفين فيما يتعلق بالمنظورات الداخلية والخارجية والعامّة. يُظهر نشاط الإنشاء بشكل عام والبنية التحتية في مجال تقنية المعلومات على وجه الخصوص نجاحًا كبيرًا في الاقتصادات الناشئة. وتوصلت الى المساهمة الفكرية لهذا البحث في تطوير منهجية مفاهيمية يمكن تنفيذها بمزيد من البحث في مكان آخر. قد

لا تكون قابلية تعميم هذا البحث عالية إلى حد ما، ولكنها تنطبق على أخرى الدول  
النامية التي لها خصائص مشابهة مع الأردن)).  
2. "Impact of ICT on Universities Administrative Services and Management of Students' Records:  
ICT in University Administration"

تطبيق تقنية المعلومات له تأثير كبير في الخدمات الإدارية / إدارة سجلات الطلاب في الجامعات. تنتج تقنية المعلومات خدمات فعالة وممتازة في إدارة شؤون سجلات الطلاب ولأسف، لم تحصل الجامعات النيجيرية بعد على الفوائد الكاملة من هذه الخدمات، تم اكتشاف التأثيرات الرئيسية لها لتشمل: استخدام موقع الويب لعرض الجامعة، واستخدام أجهزة الكمبيوتر للإدارة الكتابية والعامه، وتطبيق وقبول الطلاب، وتسجيل الطلاب ومدفوعات الرسوم . ومع ذلك، كشفت البحث انه لم يكن لها تأثير كبير في جامعات نيجيريا، على العديد من الواجبات الإدارية الرئيسية بما في ذلك ؛ توفير المعلومات عبر الإنترنت لسجلات الطلاب وحول المحاضرين وموظفي الجامعات، والإصدار عبر الإنترنت لنتائج الامتحان، والتقييمات، والوصول عبر الإنترنت إلى النصوص والمستندات الأخرى للطلاب، وعملية تقديم طلب الدراسات العليا عبر الإنترنت، والتخصيص عبر الإنترنت للنزل / غرف للطلاب يجب اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تأثيرها في هذه الأنشطة، لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة في تقديم الخدمات الإدارية لجامعات نيجيريا.

### ثالثا :- الاطار النظري

#### مقدمة

نسعى من خلال هذا الاطار الوقوف على مفهوم تقنية المعلومات وعلاقتها بتبسيط اجراءات العمل وزيادة الاداء للموظفين من خلال دورها الكبير في تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين (Egoeze et al.2018:1). وتبادل الاراء والمعلومات نقل الملفات بسرعة فائقة خفض الكلف زياد معدلات الاداء (Gill et al02016:2)، انها احدي طرائق التعامل مع المعلومات عبر استخدام ادوات الانتاج و التخزين و التوزيع ومن ثم تبادل المعلومات (Joshi et al,2013:2) ان استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تعزز من الدور الايجابي للموظف وتزيد من ابداعه بمجال عمله وتقوي علاقاته بزملائه في العمل وتنتج افكار اكثر واعمالا تسهل الاجراءات المتبعة يوميا (Gill et al ,2016:18) . انها تقيد العوائق التي تحول دون التنفيذ الناجح لتقنية المعلومات التي أثبتت جدواها، وكذلك استراتيجيات التغلب على هذه العوائق حتى يتمكن جميع الموظفين من مقدمي الخدمات من الوصول إلى التقنيات التي يمكنها تحسين السلامة وجودة الرعاية ( Qrtiz& Clancy,2003:4) وتوليد حلول للقضاء على الفجوة الرقمية.

وننظر الان الى مجموعة من تعاريف بعض الباحثين لتكنولوجيا المعلومات لتوضيح مفهومها، اذ عرفت تكنولوجيا المعلومات "بانها" الاجهزة والبرمجيات والشبكات والاتصالات والبيانات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب" (Pour,2014:303), وعرفها (حسين :2010:322) بانها "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاصاً وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الإستفادة في الوصول الى المعرفة وإكتشافها"، ولقد أدت دورا كبيرا في مجال النمو وانتاج الخدمات بكلف ووقت اقل (Armstrong,2006:25)، لتسهيل عملية الابتكار والتحسين والتطوير المهني ورفع كفاءة الاداء (Soliman& Karia,2015:380).

#### اولا :- ابعاد تكنولوجيا المعلومات

تعمل تكنولوجيا المعلومات على تطوير الاداء المهني وتمكين الموظفين من اداء وظائفهم بمهنية عالية من خلال ما توفره لهم من بيانات تحسن من ادائهم باستخدامها (Drukkerij,1983: 32). فضلاً عن ذلك ما توفره من اتصالات سلكية ولا سلكية تنتقل المعلومات بين المستفيدين وتقلل الفوارق المكانية والزمانية ( Motie et al ) (2015: 98).

#### 1- الاجهزة والمعدات

المقصود بها البنى التحتية وما يرافقها من اجهزة مساعدة متمثلة باجهزة الكمبيوتر والمعدات الرقمية ذات الصلة ومعدات الاتصالات ونختصرها ب(الطابعات الليزرية / اجهزة العرض المرئي LCD، اجهزة المسح الضوئي للصور ... الخ) (Zainon&Salleh,2011,7256)، ويمكن ان ايجازها بالاتي:-

1- اجهزة الحاسوب// اذ تمثل الاجهزة المتطورة اللابتوب الشخصية كونها الاكثر انتشاراً حالياً لتقنياتها العالية (Dbrien:2003:109) ، ان عنصر التحكم هو المعالج المركزي الذي ينفذ كل العمليات التي تصدر اليه بناءً على الاوامر من وحدة المساعدات (وحدات الادخال والاخراج مثل الماوس ، لوحة المفاتيح ، شاشة العرض / الطابعات العادية والملونة الحاكيات، الاقراص الليزرية، المودم ... الخ ) (Haag&Keen:1996:76).

2-الاجهزة الرقمية والهواتف المحمولة// انها احد اشكال التكنولوجيا الحديثة متمثلة بالكاميرات الرقمية والمساعدات الشخصية للمستخدمين من الموظفين في الوظائف الادارية اذ تقلل عليهم اعباء العمل ولها القدرة على الاتصال بالشبكات وسرعة نقل المعلومات والسعة في الخزن (Carmona& Marin:2013:428) مضاف اليها انها لها قدرة الاتصال الفيديوية بين المستخدمين لحضور الاجتماعات الدورية بلا سفر وتنقل وتقلل المصروفات المالية للشركات (Veenaju&Rao:2011:40)، اما الهواتف المحمولة فاصبحت سمة العصر لخفة الوزن وسهولة الحمل والتقنية العالية انها تشبه عمل جهاز الكمبيوتر لذلك كسبت اقبالا واسعا للاستخدام سهلت المعاملات



تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي...

التجارية ونقل الملفات الطبع والخزن وبرامج التواصل الاجتماعي والتواصل عبر الشبكات وقضاء الكثير من الاعمال (Garcia&Cano:2015:106).

## 2- البرمجيات

تعرف البرمجيات بانها "التعليمات واللغة والعمليات لتدفق العمل وتوفر فرصة لمستخدمي اجهزة الكمبيوتر عن طريق النقر على زر موافق لبدأ البرنامج بالتشغيل والمستخدم بالعمل (Kay&Lauricella:2011:39)، اذ تعمل على ترجمة الاوامر الى نظام التشغيل كي تكون مفهومة له (جبوري :2009:142)، وهناك نوع من البرامج يسمى برنامج النصوص والجدول والرسوم البيانية والصور ويعمل هذا على انشاء الوثائق الخاصة بالعمل ( رفرافي :2014:17) وبناءً على كل ما تقدم هناك من يتحكم به ويعمل على تصميمه ويطلق عليهم المبرمجون صانعوا البرامج والمتحكمون بها والذين يسهلون الاستخدام لها ويعرفون بها لسرعة انجاز الاعمال الادارية وتقديم افضل الخدمات (Csorny:2013:6).

وان الدافع إلى الترويج لمثل هذه التطورات من التحركات العامة بين المؤسسات وذلك لضمان مخرجاتها المتطورة و لا يبرهن هذا فقط على المهارات والمعرفة في مجالات مواضيعهم، بل أيضاً على الخصائص والمهارات العامة. وقد اشتملت المهارات العامة التقليدية على القدرات مثل القدرة على التفكير بشكل رسمي، وحل المشكلات، التواصل بفعالية، حتى تتمكن من التفاوض بشأن النتائج، وإدارة الوقت، وإدارة المشاريع، والتعاون ومهارات العمل الجماعي.

و لقد شهد الاستخدام المتزايد لتقنية المعلومات كأدوات للحياة اليومية مجموعة من المهارات العامة توسعت في السنوات الأخيرة لتشمل المعلومات، ومن المحتمل للغاية أن التطورات المستقبلية والتطبيقات التكنولوجية سوف تجعل مجموعة المهارات تنمو أكثر.

## 3- قواعد البيانات

تقوم ادارة الموظفين بخزن كم هائل من البيانات بما يسمى بقواعد البيانات وعبر مستودعات خاصة لها لضخامة البيانات التي تحتل سعة خزن كبيرة ( Egoeze et al.2018:5)، وقواعد البيانات هي مجموعة من الحقائق ذات الصلة، اي مجموعة منظمة، لأنه في قواعد البيانات يتم وصف جميع الحقائق المرتبطة بعضها مع الآخر (Hardcastle،2008:14)، ويمكن اضافة قواعد معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المستجدات والمتغيرات وتعطي المستخدمين ما يرغبون فيه من أحدث البيانات (Murumba& Micheni,2017:15، فريدة وحكيمة ,2014:9)، وتعمل قواعد البيانات على اسناد نظم دعم القرارات للاستفادة من الموارد المتوفرة لتحقيق الاهداف المنشودة (Hemmatfar et al.,2010:159)

## 4- الشبكات

ذكر لنا الباحثان (Laudon&Laudon,2014:51) انها صفحات الويب التي تحتوي على نصوص ورسومات متنوعة ورسوم متحركة وصوت ومقاطع فيديو و ترتبط بصفحات ويب أخرى. اما (شوقي,2008:21)، فيقول "انه بالنظر على أبرز الكلمات أو الأزرار على صفحة ويب، يمكنك ربط الصفحات ذات الصلة للعثور على معلومات إضافية وروابط إلى مواقع أخرى على الويب.

وتعرف "الشبكات المحلية (LAN) بانها الشبكة التي تربط أجهزة الكمبيوتر القريبة، على سبيل المثال، منزل أو شبكة مكتب، ويتم عن طريقها تقاسم موارد المعلومات عبر اجهزة الكمبيوتر بين المستخدمين (ابو كريم، 2013:18). اما الشبكة المحلية لاسلكياً وذات مساحة واسعة شبكة (WAN) فهي "شبكة الكمبيوتر التي تربط مجموعة من أجهزة الكمبيوتر بعضها مع بعض من خلال قنوات الاتصال المخصصة أو الإنترنت (فريدة وحكيمة،2014:38)، و تربط مناطق جغرافية كبيرة كمدينة او حرم جامعي متكامل.

### ثانياً:- أهمية تكنولوجيا المعلومات في الاداء الوظيفي

1- أسهمت في خزن الكثير من الملفات مثل( الصور، مقاطع الفيديو، خطابات المراسلات الالكترونية وارشفة الملفات الورقية ) (Salleh,2011:7250 Zainon& ساندت المؤسسات الحالية في ظل المنافسة الشديدة بتقديم الخدمات بتقليل الكلف (Azma et al.,2012:95)، مما يوفر فرص زيادة وجودة وتحسين اداء الاعمال عبر تبادل المعلومات (Sangrà&Sanmamed,2010: 308). كما انها تساعد على المرونة والمحاكاة وزيادة التفكير والتحليل والابداع المعرفي وتكوين العلاقات وتبادل المعلومات (Ferreira et al.,2014:8)، منح فرص تحسين كفاءة وفعالية الاداء الفردي ودعم زيادة انتاج الخدمات لهم وبكلف اقل ( Hemmatfar et al,2010:160). حسنت اداء الافراد وزادت من انتاجيتهم ورفعت مستوى المهارات الى نسبة افضل من السابق لأنها سهلت لهم الاعمال وقللت الاعباء من خلال استخدام ادواتها متمثلة بالأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات (Pour,2014:3037)، الى جانب ذلك تقليل المسافات وزيادة حجم التفاعل وتبادل المعلومات بين الافراد، وذلك لأنها تساعد متخذي القرارات عبر توفير المعلومات لصنع القرارات الصائبة التي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسات (Goldstein&Katz,2005: 17)، كما منحت الشفافية بالمعلومات لتقييم الاداء الفردي مع مراقبة الاداء ومتابعته وتوفير فرص التدريب ( Piry al.,2013:1034).

### ثالثاً:- الاداء الوظيفي

الأداء الممتاز لكل مؤسسة يعتمد اساسا على المورد البشري على الرغم من أن هناك العديد من العوامل الاخرى التي تؤدي دورا رئيسياً في نجاح الموظفين (Hervie& Winfu 2018:1) ، الا انهم يعدون القلب لأية منظمة تعمل بسلاسة

ودون أي انقطاع، ولا يمكن استبدال التعاون مع الموظفين بأي شيء آخر، ومن الأهمية القصوى ان تكون هناك علاقات طيبة بين الموظفين وادراتهم، ومن جهة اخرى عليهم ان يحافظوا على علاقة صحية ومهنية مع زملائهم في العمل (Nabi et al, 2017:1). ويمكن ان نعرف الاداء الوظيفي بأنه "الانجازات الوظيفية التي يقوم بها الفرد او الجماعة في العمل" (شواي:2016:3391). ويمثل الاداء الوظيفي الطريقة التي يؤدي بها العمل وما يرتبط بها من سلوكيات ونتائج للعمل يشمل الأداء في شكل أداء المهام والسلوكيات الصريحة للوظيفة التي تشمل مسؤوليات وظيفية أساسية يتم تعيينها كجزء من الوصف الوظيفي. و يتطلب أداء المهام قدرًا أكبر من القدرة على الإدراك ويتم تسهيله في المقام الأول من خلال معرفة المهام (المعرفة أو المبادئ الفنية اللازمة لضمان الأداء الوظيفي والقدرة على التعامل مع المهام المتعددة) ومهارة المهام (تطبيق المعرفة التقنية لإنجاز المهمة بنجاح دون إشراف كبير) (Pardhan&Jena, 2016:3)، انها حالة التفكير في وظيفة متعددة القدرات والكفاءة، وأداء المهمة يؤكد وسيلة الأداء الفردي للأهداف التنظيمية، على الرغم من أن هذا بالتأكيد مهم جدا ، فإنه لا يصف مجموعة كاملة من الأداء البشري في العمل، ويعود ذلك بسبب الاضطرابات الاقتصادية والتطورات التكنولوجية السريعة ، في الوقت الحاضر ، يطلب من العمال إظهار القدرة على التكيف مع التغيير التنظيمي (Leiter, 2014:97)، وان الأداء هو المفتاح والعنصر الاهم لتحقيق أهداف المنظمة و يزيد من الفعالية والكفاءة للمنظمة وذو فائدة لا نجاز الأهداف التنظيمية (Khan et al:2011:3).

### **1- كفاءة الاداء الوظيفي**

وهو مجموعة من المعارف والقدرات الدائمة، والمهارات المكتسبة عن طريق استيعاب معارف وخبرات مرتبطة فيما بينها في مجال معين . كما عرفها علماء الادارة "بأنها عبارة عن نسبة المخرجات على المدخلات" هذا النوع من السلوك يسهم في خلق ثقافة تحفيز وبمساعدة مناخ المنظمة الذي يسهم في تحقيق الإنتاجية الفردية والفعالية التنظيمية لاختيار واختبار الموظفين المناسبين في المنظمات، وإدخال الاختبارات الشخصية والمناقشة الجماعية لقياس قدرة المرشح المحتمل على الأداء السياقي جنبًا إلى جنب مع مقترح اختبارات الكفاءة (اختبارات القدرة والخبرة) لقياس أداء مهامهم الإنتاجية، وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال (العربي: 2012:323).

وهي مقدار المخرجات المطلوبة نتيجة استخدام مجموعة مدخلات لتحقيقها بعد مرورها بمجموعة من العمليات وتحتاج الانتاجية الى دافع قوي بالعمل وتحسين العلاقات بين الموظفين وايجاد رابط تعاوني بينهم (Harahap et al, 2014:75) علاوة على ذلك، الموظف يعمل للتحفيز كعنصر أساسي في العمليات الانتاجية اذ

يتزامن الدافع الكبير مع الارتياح بالوظيفة، والشعور بالفخر في عمل المرء، والتزام مدى الحياة تجاه مكان عمله، مما يعزز الأداء الإنتاجي الذي هو عبارة عن نسبة الإنتاج أو الطاقة الإنتاجية للموظفين. و ان الجوهر النهائي لتحفيز الموظفين هو تحسين الإنتاجية. ويعد الموظف الفعال هو "مزيج من مجموعة من المهارات الجيدة وبيئة عمل منتجة"، وكذلك نلاحظ اعتماد المؤسسات على الموظفين لإنتاج وتقديم جودة عالية لمنتجات وخدمات، يتأثر الموظفون بمجموعة متنوعة من القوى على الصعيدين الداخلي والخارجي في أثناء محاولتهم أداء واجباتهم الوظيفية، هذا يرتبط مباشرة بالإنتاجية (Nabi et al,2017:3). مضافة إليها العوامل الفنية وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرائق وأساليب العمل، إن الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر في كفاءة المنظمة والأفراد الموظفين، فنوعية الآلات وكميتها والطرائق والأساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر في مستوى الإنتاجية والأداء بشكل عام (ابو كريم :20:2013)، يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة الموظف أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرائق جديدة وتدريب الموظفين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء الموظفين. ويرى (الحماد :41:2011) وهكذا يتضح لنا أن كفاءة الأداء تعني المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها على وفق معايير الكفاءة، ولذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها الموظفون داخل تلك المنظمات.

## 2- فاعلية الاداء الوظيفي

وتعرف بانها "مقدار المخرجات المطلوبة بأقل من الجهد وتتولد هذه الفاعلية من خلال الرضا الوظيفي والاندفاعية للعمل من قبل الموظفين من الناحية المثالية"، الأوامر المنطقية هي أنه عندما يكون الموظف راضياً عن وظيفته، فإن ذلك سيجعله سعيداً وعندما يكون سعيداً، فإنه من المحتمل أن يصبح موظفًا ناجحًا (Jalagat,2016:37). وبهذا يحقق فاعلية وسرعة بالانجاز للعمل ويشدد على أنه لكي تكون مجموعة فعالة يجب أن يحقق مستوى أعلى من أداء المهام وهو تحقيق مجموعة أهداف الأداء كمجموعة، و لكي يتم تشكيل مجموعة فعالة، يجب أن يكون هناك مستوى أعلى من رضا الأعضاء إذ يجب على الأعضاء أن يؤمنوا بأن مشاركتهم وخبرتهم مهمة وأنهم قادرون على تلبية احتياجاتهم الشخصية والتنظيمية (Rojas,2017:4; Morales&). علاوة على ذلك حتى تتمكن المجموعات من تحقيق الهدف وتحقيقه بفاعلية، يجب أن تنظر الإدارة العليا في بعض المدخلات.

وهي المدخلات الأولى للنظر وهي طبيعة المهمة التي ينبغي أن تنتظر فيها الإدارة في صعوبة تحقيق فعالية المجموعة عندما تكون المهمة أكثر تعقيداً، لذلك كلما زاد تعرض المجموعة للمهام المعقدة للغاية، تم تحقيق مستوى أعلى من الرضا أيضاً، ويعكس الإدخال الثاني أهمية الأهداف والمكافآت والموارد، و إن الجمع بين تحقيق الأهداف المناسبة ونظام المكافآت الجيد والموارد الكافية سيحافظ على احتياجات المنظمة على المدى الطويل فضلاً عن تحقيق النجاحات المستقبلية، و إن الأهداف غير الواضحة تضر بأداء المنظمة، لذا عندما لا تكون الأدوات والموارد كافية لن تتحقق المهام المرجوة (Jalagat، 2016: 42) مضاف الى ذلك هناك عوامل انسانية يجب مراعاتها بصورة فردية ومن ثم جماعية وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات و رغبات الأفراد الموظفين كما أن هناك عوامل أخرى تؤثر في فاعلية الأداء الوظيفي نجملها في الآتي: - خصائص العمل - الرقابة الفعالة - نظام الأجور والحوافز - الخصائص الديمغرافية مثل: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي. الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، على وفق هذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه (العربي: 2012:323) وبناء على ما تقدم تتضح أهمية الاداء من كونه يعبر عن تحقيق اعلى مستوى للاداء الذي يعد الهدف الرئيس للمنظمة من خلال استخدامها للموارد بمختلف انواعها بأعلى كفاءة و بما يفوق قدرة منافسيها على تأدية الاداء ذاته في ظل ظروف مثيلة، فالاداء الفاعل والكفوء هو الحقيقة الوحيدة لدى المنظمة، و الذي يقيس قدرة المنظمة و جدارتها عن مثيلاتها ، يمكن النظر إليه من بعدين، الأول يتعلق بتنمية الموظفين التي تركز على تطوير مهارات و تغيير الاتجاهات أما الثانية فتختص أساساً بزيادة المعارف و رفع مستوى القدرات المفاهيمية لهم.

### 3-الدقة والسرعة والموثوقية

تعد اكبر المكاسب من التقنية الجديدة لدى ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تدعم استخدام التقنية لإنشاء ما يعرف باسم أنظمة العمل عالية الأداء (Attar& Sweis:2010:2)، وذلك من خلال الاتصال الفعال اذ تكون الشركة قادرة على التنسيق الجيد بين الفرق أو الوحدات في المنظمة و سرعة ودقة نقل المعلومة بموثوقية اذ أن غيابها سيعكس مشكلات في إدارة العمليات التجارية أو يسبب بشكل حاسم الضرر بين الأفراد. وقد اقترح أن الأشخاص الذين يشاركون في عمليات الاتصال بحاجة إلى امتلاك كل من المهارات والقدرات الأساسية للسرعة بتقوية المعلومات والفهم بشكل

مناسب لتأشير مدى دقتها والوثوق من مصداقيتها(الربيعي:27:2005)، وهذا يعتمد على التسهيلات المتاحة في المنظمات وأعمال المديرين لمعرفة مدى قبول المعلومات من أجل الحصول على خلاصة دقيقة. وبوصفها واحدة من العناصر الحاسمة يطلب من المديرين تعلم ردود الفعل المكتسبة من الموظفين التي قد تؤثر على الأرجح بدوافعهم للعمل و هذا يتعلق بالظروف التي يواجهها حاليا الموظفون بما في ذلك الوقت المناسب لتقديم هذه المعلومات، وبالتالي، قد تؤدي على أساس الرسائل التي يتلقونها في الحصول على مثل هذا الأداء الجيد ، يجب على المديرين إظهار مبادرات تطوير وتوفير فرص لتعلم مهارات جديدة لموظفيها من خلال عملية التواصل ( Muda et al،2014:75). لا يمكن ان نحصل على الدقة والسرعة والموثوقية بدون وجود برامج تقنية تتميز بكفاءة الاستخدام من قبل الموظفين ممن يمتلكون الخبرة وبالتالي تعطي نتائج مناسبة لغرض الاستخدام، ونلاحظ ان اهم متطلبات السرعة وجود عوامل مساعدة لسرعة الانجاز وهذه تحتاج اجهزة وبرمجيات وقواعد بيانات وشبكات رصينة بعملها.

#### رابعاً- العلاقة بين تقنية المعلومات والاداء الوظيفي

تدعم ثقافة الاخلاق المهنية الضرورية لتغيير السلوك نحو المرغوب فيه (الحماد،2011:38)، والتي يمكن ان توضع من ضمن هذه اللوائح التحفيز بالتعويضات المادية والمكافآت المالية ( Korm)،2011:39، واشراكهم بعملية اتخاذ القرار لأنهم جزء من هذه المنظومة، أي منحهم السلطة التقديرية وهو الحق في اتخاذ القرار وتدريبهم لمنصب اعلى وتقدير مواهبهم القيادية (Ruben،2017:98، Gigliotti)، انها تجلب تحديات ومزايا مختلفة في الأفكار، والإبداعات، والأساليب، والابتكارات في مكان العمل(Chuang،2013:3). يشمل محو الامية المعلوماتية و تنمية المهارات الناعمة، وتنمية الشخصية، العلاقات الشخصية، تقنيات حل المشكلات، برنامج التدريب الإداري والإشرافي، الجودة وبرامج التحسين، والعمليات التقنية Kulkarni، (2013:138)، وبرامج ادارة الجودة، ومهارات إدارة الوقت، وبرامج تطوير الكفاءة، وبرامج منع العنف، والامثال التنظيمي، وتحديد الأهداف وتنفيذ البرامج، وإدارة السلامة والاتصالات في مكان العمل (Duguleana&Duguleana،2011:118) منح فرص صنع واتخاذ القرارات ذات الشأن بالاعتماد على قواعد البيانات بالجامعة والوصول اليها من خلال الشبكات والتطبيقات المعدة لهذا الغرض (Sarfo& Elen،2014:87، Njoku،2015:124) وآخر ما توصل من التقييم والتغذية الراجعة هو دمج التقنية عبر استخدام فيس بوك وتويتر واستخدام برنامج تقييم الاداء وهو تحديد الأهداف الاسبوعية والفصلية ويتم تقييمها من قبل المديرين(Václav et al)، ، 2011:60، مضاف اليها ما قامت به شركة برمجيات مقرها تورونتو تسمى ريبيل تستخدم برنامج يشبه تويتر لتمكين الموظفين وغيرهم لنشر الأسئلة حول أدائهم إذ يمكن لزملاء العمل والقادة والزبائن منحهم ردود الفعل (Colquitt et al)،2015:51 لتقييم ادائهم.

## رابعاً :- الاطار التطبيقي اولاً:- مجتمع وعينة البحث

سوف نتعرف هنا على مجتمع وعينة البحث اذ تمثل المجتمع برئاسة جامعة البصرة والعينة موظفي اقسام رئاسة جامعة البصرة ومكتبي مساعد رئيس الجامعة للشؤون الادارية والعلمية (قسم الموارد البشرية /قسم الشؤون المالية / قسم التخطيط والمتابعة /قسم العلاقات العامة والاعلام / قسم الرقابة والتدقيق الداخلي /قسم العلاقات الثقافية/قسم الشؤون القانونية) وكان عدد العينة (152) موظفاً والاداة المستخدمة لجمع البيانات هي الاستبانة ومقياس ليكرت الثلاثي.

1- المنهج المتبع // اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي اذيتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع محل البحث.

2- المنهج الاستقصائي // هذا من اجل استغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استبانة تحتوي على مجموعة من الاسئلة حول موضوع البحث ومحاولة البرهنة على الفرضية المطروحة.

3- تحليل البيانات واظهار نتائج مصادر البيانات / مصادر ثانوية / تتميز بالكتب والمقالات والبحوث والمراجع المتوافرة بالمكتبات وعبر شبكات التواصل الانترنت ومصادر اولية /تتمثل بالبيانات من بحث الحالة عبر الاجابة عن الاسئلة لاستمارة الاستبانة المعدة لهذا الغرض توزع على موظفي اقسام رئاسة جامعة البصرة على عينة عشوائية مكونة من (152) منتسباً بمختلف الاعمار والشهادات ونوع الجنس وعدد سنوات الخدمة ونوعية الاستخدام للاجهزة التقنية كان له الاثر الكبير في الحصول على نتائج واضحة عن تساؤلات البحث.

4- الحدود الزمانية والمكانية // الحدود المكانية شملت بناية رئاسة جامعة البصرة بكل اقسامها (مكتب رئيس الجامعة / مكتب مساعد رئيس الجامعة للشؤون العلمية / مكتب مساعد رئيس الجامعة للشؤون الادارية /قسم الموارد البشرية / قسم الشؤون المالية /قسم التدقيق والرقابة الداخلية/قسم العلاقات العامة والاعلام /قسم ضمان الجودة /قسم الشؤون القانونية /قسم الدراسات والتخطيط والمتابعة/ قسم الشؤون العلمية). الحدود الزمانية:- استمرت لمدة شهرين من تاريخ 2019/4/1 ولغاية 2019/6/1.

### ثانياً:- الاتساق الداخلي:

لغرض تحليل الثبات والاتساق الداخلي والذي يركز على قياس تجانس وتماسك العناصر التي يتألف منها المقياس (Ntoumanis، 2001:146). وبهدف معرفة مدى ثبات الفقرة وارتباطها بما يسعى ويهدف المقياس لقياسه لتكون قادرة على قياس ما صممت من اجله (Hair et al، 2010:3). لذلك تم اجراء اختبار Corrected Item-Total Correlation للاستبانة لقياس مدى ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة مع اجمالي الارتباط لجميع الفقرات. إذ يتم الإبقاء على الفقرة التي يكون لها ارتباط بأجمالي ارتباط المقياس كان بمقدار (0040) فأكثر، ويتم حذف الفقرات التي

تحصل على ارتباط اقل من ذلك (Pallant، 2011:100) والجدول (1) يبين النتائج التي تم الحصول عليها.

الجدول (1): اختبار التوزيع الطبيعي

Corrected Item-Total Correlation	الفقرات	Corrected Item-Total Correlation	الفقرات
0661	Q21	0517	Q1
0763	Q22	0402	Q2
0709	Q23	0441	Q3
0781	Q24	0413	Q4
0762	Q25	0447	Q5
0757	Q26	0474	Q6
0769	Q27	0471	Q7
0705	Q28	0449	Q8
0655	Q29	0535	Q9
0690	Q30	0517	Q10
0698	Q31	0604	Q11
0652	Q32	0578	Q12
0495	Q33	0724	Q13
0509	Q34	0609	Q14
0777	Q35	0688	Q15
0658	Q36	0554	Q16
0746	Q37	0671	A17
0603	Q38	0682	A18
0742	Q39	0604	Q19
0543	Q40	0672	Q20

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS

ومن خلال النتائج المبينة في الجدول المذكور انفاً يتضح ان جميع فقرات الاستبانة حصلت على ارتباط باجمالي الفقرات تجاوز القيمة المقبولة مما يدل على اتساقها وصلاحيتها للتحليل (Pallant، 2011:100).

### ثالثاً: ثبات اداة القياس:

بعد ذلك، تم اجراء اختبار Cronbach's Alpha لقياس ثبات المقاييس الرئيسية للبحث. ويقصد بقياس الثبات التأكد من استقرار وثبات الاداة المستخدمة في جمع البيانات، وبعبارة اخرى تعبر عن الاتساق الداخلي او الى اي مدى ينتج الاختبار نتائج تكاد تكون متشابهة في ظل ظروف مماثلة وفي جميع الاوقات (Zikmund etal، 2010:309). ولغرض التأكد من ثبات واتساق مقاييس البحث الحالية النهائي قامت



تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي...

الباحثة باستخدام Cronbach's Alpha للتحقق من الاتساق الداخلي " Internal (Pallant, 2011:6) (Consistency"، لمتغيرات البحث وكما هو موضح في الجدول (2) إذ تجاوزت قيم معامل (Cronbach's Alpha) للمتغيرين القيمة المقبولة (0700) وبما يدل على انها مقبولة إحصائياً في البحوث الإدارية والسلوكية وبما يشير على انها تتصف بالاتساق والثبات الداخلي.

#### الجدول (2): ثبات أداة البحث

المتغير	Cronbach's Alpha	مستوى الثبات
تقنية المعلومات	0906	جدا ثبات جيد
الاداء الوظيفي	0947	جدا ثبات جيد

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS

#### رابعا :- لاحصاء الوصفي ومعامل الارتباط:

يهتم الاحصاء الوصفي بمعالجة البيانات الاولية ووصفها وتحويلها الى أنماط وارقام صغيرة بحيث تعطي استنتاجات يمكن تعميم نتائجها على المجتمع. وكما هو مبين في الجدول الآتي:-

#### الجدول (3): الإحصاء الوصفي والارتباط

المتغيرات	Mean	Std0 Deviation	الاجهزة والمعدات	البرمجيات	قواعد البيانات	الشبكات	تقنية المعلومات	الاداء الوظيفي
الاجهزة والمعدات	1031	0449	1					
البرمجيات	1039	0499	0404**	1				
قواعد البيانات	1048	0605	0293**	0487**	1			
الشبكات	1044	0621	0218**	0457**	0732**	1		
تقنية المعلومات	1041	0417	0577**	0753**	0758**	0732**	1	
الاداء الوظيفي	1032	0440	0292**	0593**	0613**	0644**	0691**	1

\*\*0 Correlation is significant at the 0001 level (2-tailed)0

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS

- ومن خلال ما بينه الجدول المذكور انفاً يتضح الاتي:
- 1- حصل بعد قواعد البيانات على اعلى وسط حسابي، في حين حصل بعد الأجهزة والمعدات على ادنى وسط حسابي.
  - 2- قيم الانحرافات المعيارية كانت مقبولة ولا تشير الى تشتت كبير في الاستجابات.

3- قيم الارتباط بين المتغيرات والابعاد كانت ايجابية وذات دلالة معنوية. اذ كان الارتباط بين المتغير المستقل (تقنية المعلومات) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) قوياً وإيجابياً عند مستوى دلالة معنوية (0001). كما كان الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل الأربعة والمتغير التابع ككل إيجابياً (ضعيف ومتوسط) عند مستوى دلالة معنوية (0001).

#### خامساً :- اختبار الفرضية:

من خلال اجراء اختبار تحليل الانحدار (Regriasion Analysis) بواسطة برنامج SPSS لغرض اختبار الفرضية الرئيسة للبحث وفرضياتها الفرعية، إذ تم التوصل الى النتائج الموضحة في الجدول (4) وكالاتي

#### الجدول (4): اختبار الفرضيات

R Square	Sig0	F	Sig0	T	Std0 Error	Beta	Model
6250	000 <sup>b</sup> 0	2460757	0600	10892	0780		(Constant)
			0000	150708	0530	7910	تقنية المعلومات
6680	000 <sup>c</sup> 0	720960	0020	30229	0790		(Constant)
			0000	50936	2020	4380	الاجهزة والمعدات
			0000	40047	0700	2910	البرمجيات
			0320	20294	0780	1790	قواعد البيانات
			0410	20162	0740	1600	الشبكات

Dependent Variable: الاداء الوظيفي

#### المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS

يتبين لنا من الجدول (4) ان جميع الفرضيات تم قبولها قيمة (T) قد تجاوزت (1096) فضلاً عن ان معنوية (sig) لجميع الفرضيات هي اقل من مستوى الدلالة المعنوية المستخدمة في هذا البحث (0005) فضلاً عن ذلك يلاحظ أن قيمة R2 نموذج الفرضيات الفرعية ارتفع بمقدار (00043) بما يدل على ان الابعاد تحدد مقدار الاثر في المتغير التابع بشكل افضل، اخيراً فان قيمة F للنموذجين كانت معتدلة. ومن خلال النتائج التي يظهرها الجدول المذكور أنفاً يتبين الآتي :-

- 1- هناك علاقة تأثير ايجابية بين تقنية المعلومات والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0001).
- 2- هناك علاقة تأثير ايجابية بين الأجهزة والمعدات والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0001).
- 3- هناك علاقة تأثير ايجابية بين البرمجيات والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0001).

تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي...

- 4- هناك علاقة تأثير إيجابية بين قواعد البيانات والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0005).
- 5- هناك علاقة تأثير إيجابية بين الشبكات والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0005).

#### المناقشة للنتائج مع الدراسات السابقة

في العصر الحالي، يعتبر الموظفون رأس مال بشري للمنظمة وتبذل كل منظمة قصارى جهدها للاستفادة من رأس المال لتحقيق الأداء الأمثل من الإنتاجية، ومع تطور إدارة البحث عن تحسين أداء الموظفين داخل المنظمة من قبل ممارسي العملية الادارية من اجل تحقيق نتائج أفضل، ويتم ذلك من خلال تحفيز واشراك وتشجيع الموظفين لاستخدام تقنية المعلومات بكل وسائلها وادواتها من اجهزة ومعدات وبرمجيات وقواعد بيانات وكذلك وسائل التواصل الاجتماعي، ويجب اعطاء فرصة للمشاركة بشكل جيد بها والرضى لدفع الموظفين لأداء ما يصل إلى المستوى الأمثل واشتركت هذه الدراسة مع (بداع: 2007) بان الموظفين تمتعوا بمعارف جيدة من استخدام تقنية المعلومات وهم بحاجة الى تدريب اكثر حتى ينغمسوا بأهميتها في العمل بشكل اكثر مما هو عليه الان تماشياً مع متطلبات النهوض بالواقع الاداري والخدمي، اما دراسة (الحسيني، الخيال: 2013) فكانت متوافقة ايضا معها من حيث الاشتراك بان الموظفين يرغبون بزيادة استخدام التقنيات بإجراءات العمل اليومي لما له من اهمية لاعطاؤهم مساحة لاتخاذ القرارات الخاصة بعملهم، اما دراسة (Attar & Sweis, 2010) التي توضح ان استخدام تقنية المعلومات كان له الاثر الكبير في تطوير الاعمال بشكل كبير لما وفرته من تسهيلات لاداء الاجراءات اليومية، واخير كان دراسة (Egoeze et al. 2018) متفقة مع الدراسة الحالية من ناحية التنفيذ الصحيح والخدمات والمنافع المنتقة منها كونها نفذت في قسم واحد فقط ورغم ذلك اعطت نتائج لاباس بها ولا بد من التوسع كون دراستنا الحالية اشمل واعم منها شملت مركز منظمة بكل اقسامها ومكاتبها ولما لها من تأثير كبير في اداء الوظائف للموظفين واعطاؤهم خبرة ومعرفة وتمكين من اعمالهم وتخفيف الاعباء وله الاثر الكبير في تطوير الامكانات الادارية وتحقيق الاهداف متى ما سعت رئاسة جامعة البصرة في الاستفادة من النقاط التي سوف يشار اليها في الاستنتاجات والتوصيات في خدمة.

#### خامساً :- الاستنتاجات والتوصيات

##### اولاً :- الاستنتاجات

- 1- تقنية المعلومات تعد مؤشراً واضحاً في تحسين الاداء الوظيفي لموظفي بعض اقسام رئاسة جامعة البصرة.
- 2- ظهر اثر استخدام تقنية المعلومات واضحاً من خلال سرعة نقل المعلومات والاستجابة من المستقبل والاجابة عنها مما رفع من كفاءة الاداء الوظيفي وزيادة فاعليته بالمستوى التقني الموجود حالياً.

- 3- أسهمت تقنية المعلومات في زيادة المهارات والقدرات في استخدام المعرفة لأداء الاعمال اليومية وذلك بتخفيض الاجراءات المتبعة من قبلهم واختصار الخطوات السابقة ونتاجية اكبر.
- 4- توضح لنا القدرة بالتنسيق وربط الوحدات والاقسام بعضها مع الاخر بسرعة نقل المعلومات والاستجابة لها له الاثر الكبير في الاداء الوظيفي العالي.
- 5- لوحظ ربط التقنية الموظفين بعلاقات عمل طيبة بعضهم مع بعض واختصرت الكثير من الاجراءات وازدادت بالتفاهم وعدم اخفاء المعلومات وسرعة النقل والاستجابة الصحيحة.
- 6- تقوم الاقسام عينة البحث بالحصول على تقانة المعلومات من خلال البرامج المعدة من قبل الجامعة ضمن خطتها الادارية لإدخالها بالعمل.
- 7- لازالت تقانة المعلومات بوضع غير مرضٍ للاستخدام وبحاجة الى تطوير كبير فضلاً عن قلة الدورات التدريبية والبرامج التطويرية واذا وجدت فهي متناثرة بفترات بعيدة مع تأمل الموظفين لزيادتها والسماح لهم بالمشاركة بها مع تفرغهم الكامل لها حتى يتسنى لهم الحصول على فاعلية بالأداء وكفاءة بالعمل .

#### ثانياً:- التوصيات

- 1- حث الموظفين على زيادة استخدام تقنية المعلومات من خلال تحسين الاستخدام بالتدريب والتطوير وتنمية المهارات الحاسوبية والبرمجية مع فتح المشاركة الكبيرة وبالتناوب بين الموظفين العاملين بالقسم نفسه.
- 2- تفعيل المواقع الالكترونية والاكثر من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لنقل الملفات واستقبال الاجابات الكترونياً على الاستفسارات وتنفيذ الخطط المعدة من قبل ادارة الجامعة.
- 3- زيادة قدرة الشبكات الخادمة بالسعة لتتحمل متطلبات العمل وإجراءاته اليومية مما يسهم بزيادة دوافع العمل لانه يقلل الوقت المخصص لأداء المهام ويختصر الكثير من المراحل.
- 4- تفعيل ثقافة استخدام ادوات تقنية المعلومات بين اقسام الجامعة والحث على زيادتها والمنافسة بينهم من الاكثر استخداماً وقياس تأثيرها بالأداء والاستفادة من تجارب مؤسسات اخرى تعمل بالمجال نفسه.

#### سادساً:- المصادر العربية والاجنبية

#### اولاً:-المصادر العربية

- 1- أبو كريم، ايمن محمد (2013)، "علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بحث ميدانية بالتطبيق على المؤسسات غير الحكومية بقطاع غزة" رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة الازهر-فلسطين.
- 2- بداع /راضية (2017) " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة مؤسسة رغوّة الجنوب -تقرت-

تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي...

- رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – قسم علوم التسيير.
- 3- جبوري، ندى اسماعيل، (2009). "أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي بحث ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع. (22).
- 4- حسين، يسرى محمد / (2010) "تقنية المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (بحث تطبيقية في فندق السدير" مجلة الادارة والاقتصاد، ع(58) ص315-358
- 5- الحسيني، عائشة بنت احمد / الخيال، شذى بنت عبد المحسن (2013) " أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة- جامعة الازهر، ع(10) ص22-145.
- 6- الحماد، محمد بن صالح، (2011). " دور تقنية المعلومات في تحسين أداء منسوبي وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الادارية – جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- 7- الربيعي، خلود عبود هادي مختار، ((2005، "تعزيز معطيات الشفافية في ظل تقانة المعلومات واتقارات الانتاج والعمليات دراسة استطلاعية لاراء عينة من المديرين في مجموعة مختارة من الشركات الصناعية في نينوى " اطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد في جامعة الموصل – قسم ادارة الاعمال
- 8- شواي / احلام محمد (2016) الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الاداء الوظيفي وتحسينه / مجلة جامعة بابل / العلوم الانسانية / ج ( 24 ) ، ع(4)
- 9- شوقي، شادلي (2008)، " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (بحث حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر"، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية/قسم العلوم الاقتصادية – جامعة قاصدي مرباح ورقلة – الجزائر العربي/عطية، (2012)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)-مجلة الباحث (10) ، ص-322 0332
- 10- عطية / العربي (2012) " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية بحث ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر/ع(10).
- 11- فريدة، بو علي، حكيم، فوضيل، (2014). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة – بحث حالة اتصالات الجزائر

المديرية العملياتية للاتصالات-البويرة "رسالة ماجستير في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة اكلي محند اولحاج-البويرة-الجزائر

## Reference

1. Armstrong, M0,(2006) "Handbook Human Resource Management Practice , British Library Cataloguing in Publication Data , 10th ed
2. Attar,G0,A0, Sweis,R0,J0," The Relationship Between Information Technology Adoption and Job Satisfaction in Contracting Companies in Jordan, Journal of Information Technology in Construction,V0(15),pp0
3. Colquitt ,J0,A0 , Lepine ,J0,A0, Wesson ,M0,J0 ,(2015)0 "Handbook Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace", 4th ed, Published by McGraw-Hill Education
4. Chuang,S0,F0,(2013)0" Essential Skills for Leadership Effectiveness in diverse Workplace development",Online Journal for Workforce Education and Development ,Vol06, Issue0 1,pp01-23
5. Drukkerij ,M0 ,B0 ,V0 ,(1983) 0"Handbook Modeling in information system development",1ed , published by Vrije university teamstrdam
6. Carmona,M0,G0, Marin,G0,A0,M0,(2013)0" ICT Trends in Education", Annual International Interdisciplinary Conference, AIIC 2013, 24-26 April, Azores, Portugal,pp0428-430
7. Csorny, L0,(2013)0" Careers in the growing field of information-40 technology services", U0S0 Bureau of Labor Statistics ,Vol0(2),N0(9),pp01-80
8. Duguleana ,C0 , Duguleana ,L0, (2011)0 " Efficiency in Higher Education", Bulletin of the Transylvania University of Brasov , Vol0 4 (53), No0 2,pp117-120
9. Dbrien, J0 ,A0,(2003)0"Handbook introduction to information system essential for the e-business enterprise", 1ed, printed on acid-free paper0

10. Egoeze, F0, Misra, S0, Maskeliūnas, R0, (2018), " Impact of ICT on Universities Administrative Services and Management of Students' Records: ICT in University Administration", International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals V0(9), N0(2): pp01-150
11. Gigliotti, R0, A0, Ruben, B0, D0, (2017) "0" Preparing Higher Education Leaders A Conceptual, Strategic, and Operational Approach", Journal of Leadership Education, Vol016, Issues010 pp96-114
12. Garcia ,M0, L0, S0, Cano, E0, V0, (2015) "0" The impact of Digital Devices in higher education, Journal Educational Technology & Society", Vol0 (18), N0 (1), pp0106–118
13. Goldstein ,P0, J0 ,Katz, R0 N0, (2005), "Academic analytics: The uses of Management information and Technology in higher education ,research study from the Edu cause center for applied research ,Vol0(8), pp01- 107
14. Hemmatfar, M0, Salehi, M0, Bayat, M0, (2010) "0" Competitive Advantages and Strategic Information Systems", International Journal of Business and Management Vol0 5, No0 7, pp0158-1690
15. H0abubaker, D0, Jone 0C, G0Preet, (2016) " Exploring the Impact of Internal Social Media Usage on Employee Engagemen" Journal of Social Media for Organizations, V0(3), N(1)0
16. Hervie, D0, M0, Winful, E0, C0, " Enhancing Teachers' Performance through Training and Development in Ghana Education Service (A Case Study of Ebenezer Senior High School" ,Journal of Human Resource Management, V0(6), N0 (1): pp01-8
17. Hair, J0, F0, Black, W0, C0, Babin, B0, J0, and Anderson, R0, E0 (2010) "0 Multivariate Data Analysis" 7th ed0, Pearson prentice Hall0, Joshi, A0, Meza, J0, Costa, S0, Marcel, D0, Perin, P0 Trout, K0 Rayamajih, A0 (2013) " The

- Role of Information and Communication Technology in Community Outreach, Academic and Research Collaboration, and Education and Support Services (IT-CARES)"V0(10)0N(1)0
- 18.Jalagat,R0(2016)" Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship", International Journal of Advances in Management and Economics,V0(5), | Issue( 6),PP0(36-42)
- 19.Korm,R0,(2011)0" The Relationship between Pay And performance in The Cambodian civil Service" A thesis submitted for the degree of Professional Doctorate in Public Administration, The University of Canberra
- 20.Kay,R0,H0, Lauricella,S0,(2011)0" Unstructured vs0 Structured Use of Laptops in Higher Education", Journal of Information Technology Education, Vol0( 10),33-420
- 21.Khan,R0,A0,G0, Khan,F0,A0, Khan,M0,A0,(2011)" Impact of Training and Development on Organizational Performance" Global Journal of Management and Business Research V0( 11), Issue( 7)0pp1-70
- 22.ulkarni,M0,P0,P0,(2013)0" Literature Review on Training development and quality of work life" , Journal of Arts, Science & Commerce, Vol0(5), Issue0(2),pp0136-1430
- 23.-Laudon , K0 ,C0, Laudon ,J0 ,P0,(2014)0 " Management Information Systems", adaptation: Managing the Digital Firm",13th ed0 British Library Cataloguing -in-Publication Data
- 24.Leiter,M0(2014)" Burnout and Job Performance: The Moderating Role of Selection, Optimization, and Compensation Strategies" Journal of Occupational Health Psychology, Vol0 19, No0 1, 96 –1070
- 25.Motiei ,M0,H0, Rostam ,A0,R0, Tadbiri ,S0,(2015)0" Effects of information technology on employee empowerment job and productivity financial (case study



- :sepida gatch saveh co), Saussurea Research article, Vol0 (3),N0(2), PP: 95-104
- 26.Morales ,V0,J0,G0, -Rojas,R0,M0,(2017)" Influence of social media technologies on organizational performance through knowledge and innovation" Baltic Journal of Management,
- 27.Muda,I0, Rafiki,A0, Harahap,M0,R0,(2014)0" Factors Influencing Employees' Performance: A Study on the Islamic Banks in Indonesia", International Journal of Business and Social Science, Vol0(5 ),No0 (2),73-80
- 28.Murumba,J0, Micheni,E0,(2017)0" Big Data Analytics in Higher Education: A Review",The International Journal of Engineering and Science (IJES),Vol06,Issues06, PP 14-21
- 29.Nabi,N0, Islam,M0, Dip,T0M0, Al Hossain,A0, (2017)," Impact of Motivation on Employee Performances: A Case Study of Karmasangsthan Bank Limited, Bangladesh" Arabian Journal of Business and ar A Management Review,
- 30.Njoku , S0,P0,U0,(2015)0 "Information and communication technologies to raise quality of teaching and learning in higher education institutions", International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology, Vol0 (11), Issue( 1), pp0 122-147
- 31.Ntoumanis, N0 (2001)0 A step-by-step guide to SPSS for sport and exercise studies0 London: Routledge0
- 32.Pardhan,R0 k0&Jena,L0 k0,(2016)" Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation" Management Studies and Research SAGE Publications,V(5),N0(1)0pp01-170
- 33.Pour ,B0 ,S0,(2014)0" Analysis of the Impact of Information Technology, and Perceived Organizational Justice on Employee Empowerment (Case Study: Payame Noor University of Kermanshah Province), Mediterranean

- Journal of Social Sciences, Vol 0(5), No0( 20),pp03037-3047
- 34.Pallant, J0 (2011)0 SPSS Survival Manual0 4th ed0, open university press, McGraw-Hill education
- 35.Qrtiz,E0,Clancy,2003" Use of Information Technology to Improve the Quality of Health Care in the United States,V0(38),N0(2)0
- 36.Soliman,M0, Karia ,N0,(2015)0" Higher Education Competitive Advantage Enterprise Resource Planning Systems" International Journal of Research in Management & Technology , Vol0( 5), N 0(5) ,pp0 380-348
- 37.Sarfo ,F0,K0, Elen ,J0, (2014)0 "Towards an instructional design model for learning environments with limited ICT resources in higher education" , African Educational Research Journal, Vol0( 2),N0(2), pp0 85-950
38. -Tofan 0P0 ,(2013)0 "Information System A Component of the0 A pulu ,I0, Latham ,A0,(2011)0" An Evaluation of the Impact of Information and Communication Technologies: Two Case Study Examples",International Business Research, Vol0 (4), N0 (3 ),pp03-9
- 39.Václav,O0, Antonín,P0, Petra0,J0,(2011)0" Processes, Performance Drivers and ICT Tools in Human Resources Management", Journal of Competitiveness, Issue 0(2),pp058-70
- 40.Zikmund, W0, Babin, B0, Carr, J0, and Griffin, M0 (2010)0 Business research methods0 8th ed0, South-Western, Cengage Learning0
- 41.Zainon,N0, Salleh,H0,(2011)0" Dimensions of information technology infrastructure flexibility in improving management efficacy of construction industry perspective: A conceptual study", African Journal of Business Management Vol05 (17), pp0 7248-72570.

تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي...

## الملحقات

Ministry of Higher Education  
& Scientific Research  
UNIVERSITY OF BASRAH  
College of Admin & Economics  
Unit of scientific Affairs & Higher Studies

جمهورية العراق  
وزارة للتعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة البصرة  
كلية الإدارة والاقتصاد  
وحدة الشؤون العلمية والدراسات العليا

Re:   
Date:   
التاريخ: ١٩/١٠/٢٠١٩  
الرقم: ٢٠١٩/١٠/١٩

الى / رئاسة جامعة البصرة

م/ تسهيل مهمة  
تحية .....

يرجى انفسلكم بتسهيل مهمة المدرس المساعد ( عرفات ناصر جاسم ) التدريسية في قنصلنا  
قسم اتم المعلومات الإدارية، وذلك للحضور على البنقات اللازمة لأغراض البحث العلمي  
التوسوم ( اثر استفادو تقنية المعلومات في تحسين اجراءات عمل اليومي )  
مع فائق الشكر والتقدير .

الإستاذ المساعد الدكتور  
نعيم صباح جراح  
العبيد  
٢٠١٩/١٠/١٩

ش. م. م. م.  
ل. م. م. م.  
د. م. م. م.

نسخة منه الى :-  
- مكتب السيد العميد - لتسهيل بقوم - مع التقدير :-  
- وحدة الشؤون العلمية - مع توثيق  
- المصدرة :-

Mobile : 0780 105 2943  
317885 الهاتف - 317894

المركز الإلكتروني لجامعة البصرة لجميع كلياتها بايديها  
www.uobasrah.edu.iq  
البريد الإلكتروني : college\_admin@uobasrah.edu.iq

### (( استبانة معلومات ))

استطلاع للرأي:- يرجى الاجابة عن الاسئلة التالية مع وضع علامة (صح) في المربع حسب ما تراه مناسباً

المعلومات الشخصية

العمر  مكان العمل بالقسم

الجنس ذكر  انثى

العنوان الوظيفي  عدد سنوات الخدمة

المؤهل العلمي

ابتدائية  متوسطة  اعدادية

اعدادية تجارة  دبلوم فني  بكالوريوس

ماجستير  دكتوراه

ما هي أجهزة (أجهزة) تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديك لتتمكن من أداء واجبك؟

جهاز كمبيوتر لوجي  جهاز لابتوب  هاتف محمول

تكنولوجيا المعلومات			
ت	المقياس	اتفق	محايد
لا اتفق			
الأجهزة والمعدات			
1	يتوافر لديّ جهاز حاسوب وملحقاته لا نجاز اعماله اليومية		
2	وسائل ادخال البيانات واخراجها تتناسب واحتياجات العمل (جهاز الماسح الضوئي , الفلاش والاقراص المدمجة , الطابعات الملونة والعادية)		
3	ان استخدام الحاسوب وملحقاته يوفر السرعة والدقة بالعمل الاداري وبالأخص اذا ما تميزت الاجهزة بالمرونة وقابلة للتعديل		
4	تعمل اجهزة الحاسوب على تطوير عمل القسم نحو الافضل		
5	يقلل استخدام الحاسوب من الوقت المخصص لانجاز العمل المكلفين به		
6	اجهزة الحاسوب تقضي على حالات البطء والتلكؤ بالعمل		
7	استخدام اجهزة الحاسوب يوفر الشفافية بالعمل		
البرمجيات			
8	امتلك الخبرة بالتعامل مع انظمة التشغيل بشكل يسهل التعامل مع الاجهزة ويزيد من قدراتي ومهارتي		
9	البرامج المستخدمة حاليا مصممة على مستوى عالمي وتمتع بالامان لحفظ المعلومات وسهولة الاسترجاع لها		
10	استخدم البرامج التطبيقية التي تحلل البيانات واعداد المعلومات والتقارير لتسهيل انجاز الانشطة العلمية وتختصر الوقت وتعطي الجودة بالإنجازات		
11	استخدم اغلب البرامج الحديثة وهي تغطي النشاطات كافة وهي تتعرض		

تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تبسيط اجراءات العمل اليومي...

1			للتحديث المستمر والرقابة لضمان سلامة التشغيل من قبل عمال الصيانة
قواعد البيانات			
1			يمتلك القسم قواعد بيانات متكاملة لجميع منتسبي الجامعة
2			
1			يتم تحديث قواعد البيانات بشكل مستمر من قبل المسؤولين عليها
3			
1			البيانات والمعلومات في قواعد البيانات متاحة للجميع للاستفادة منها
4			وقت ما يشاء لغرض انجاز العمل المكلف به
1			توجد قواعد فرعية للبيانات تغذي القواعد الرئيسية
5			
الشبكات			
1			شبكات الاتصال والانترنت متوافرة على مدار ساعات العمل اليومي
6			
1			الشبكات تسهم في الاتصالات اليومية لتقديم افضل الخدمات للمستخدمين
7			
1			توفر ايضا سهولة الاتصال بين الموظفين داخل القسم ومع باقي البناية
8			
1			استخدام البريد الالكتروني الرسمي للمراسلات بالعمل للكتب الرسمية
9			
2			وجود الشبكات يسهم باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لانجاز الاعمال
0			
2			قللت من كلف السفر وامكانية ارسال الملفات الكترونيا للجهة الطالبة مع
1			احداث تغييرات عبر استخدام الشبكات
الاداء الوظيفي			
2			اسهمت ادوات تكنولوجيا المعلومات في زيادة انتاجيتي المطلوبة للعمل اليومي
2			
2			احدثت تكنولوجيا المعلومات تطور كبير في العمل وقضت على الروتين الممل
3			
2			احدثت التكنولوجيا تطوراً كبيراً بزيادة سرعة الانجاز للعمل
4			
2			اعطت التكنولوجيا قدرة كبيرة لي للتعاطي مع الاعمال الطارئة وذات الانجاز السريع
5			
2			سعة الخزن الكبيرة للملفات وسرعة استرجاعها بدلا من البحث اليدوي
6			
2			التطوير في القدرات للعاملين على الاستخدام وزيادة الخبرة في مجال العمل
7			
2			اعتماد برامج التواصل الاجتماعي في نقل الملفات بسرعة فائقة وتقليل المخاطبات الورقية
8			
2			الاستخدام واضح ومفهوم للبرامج في انجاز العمل للجميع من الموظفين

				9
			يتم تحديث الاجراءات كلما تطورت البرمجيات مع توفير دورات تدريبية	30
			يتم تحديث اجراءات استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات حال تطورها	31
			الخدمات المقدمة للمستخدمين تتميز بسرعة انجازها والموثوقية والدقة	32
			فاعلية في المخرجات باقل وقت ممكن للإحصائيات وطباعة الكتب الرسمية	33
			كفاءة في انجاز الاحصائيات وارسالها الكترونيا للجهة المستفيدة منها	34
			تحليل اجراءات العمل اليومي الكترونيا وبيان مدى تفوق الكادر في الانجاز	35
			اصبحت اكثر قوة بمواجهة مشكلات عملي بوجود التكنولوجيا	36
			احتفاظ بالبيانات والمعلومات بأدوات الخزن الالكترونية التي تتميز بالخفة وسهولة الحمل والتنقل	37
			تتوافر صيانة دورية للأجهزة والمعدات بكوادر فنية وامكانية المعالجة السريعة واستمرارية العمل بلا توقف	38
			امكانية الارشفة الالكترونية لجميع الكتب المطبوعة وسهولة الرجوع اليها يوميا حتى لو كانت من سنوات مضت 0	39
			استخدام الهواتف الذكية في الاتصال ونقل البيانات وارسال الملفات للاقسام والتشكيلات التابعة	40