



## مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط الوسط: دراسة تحليلية

ا.م.د أنغام حسين يونس

مصطفى عبدالرحمن احمد

[dr.angham\\_hussein@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:dr.angham_hussein@uomustansiriyah.edu.iq)

[mustafa\\_a.ahmed@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:mustafa_a.ahmed@uomustansiriyah.edu.iq)

الجامعة المستنصرية / كلية الآداب - قسم المعلومات وتقنيات المعرفة

### مستخلص

هدف البحث إلى معرفة مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين في تنفيذ الأداء الوظيفي في شركة نفط الوسط . وقد بلغ عدد العاملين الكلي (٦٦) موظفا من قسم التخطيط في الشركة، تم توزيع استمارة الاستبانة على جميعهم، فضلا عن اجراء مقابلة مع مدير قسم التخطيط ، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث الذي تم التوصل من خلاله لمجموعة نتائج منها:

١. بلغت قيمة معامل الارتباط للعاملين (-٠,٦١) وهو المستوى غير الكفوء مع الاداء الوظيفي، والذي يعتبر علاقة ارتباط عكسية بين مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين وبين تنفيذ الأداء الوظيفي. بينما بلغ (٠,٦٣) لدى العاملين اصحاب المستوى الطليق وهي علاقة طردية موجبة، حيث يسهم ارتفاع مستوى المهارات التكنولوجية والقدرات التقنية في تحسين سرعة الإنجاز، ودقة الأداء، ورفع كفاءة العاملين. وهذا يثبت الفرضية الاولى.

٢. بلغ اختبار القدرة التفسيرية لمتغير مستوى العاملين للمستوى المحترف (٠,٤٩) مع متغير الأداء الوظيفي وهو المتغير التابع.

كما قدّم البحث عدة مقترحات منها:

١. ادخال العاملين (اصحاب المستويات الغير الكفوء والمبتدئ بإدخالهم دورات تطويرية في تكنولوجيا المعلومات لغرض رفع كفاءتهم في مستوى تكنولوجيا المعلومات.

٢. اعتماد استراتيجية متكاملة لإدارة تكنولوجيا المعلومات تربط بين التدريب، والبنية التحتية، والدعم الفني، وتقييم الأداء.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات، نظم المعلومات، الأداء الوظيفي ، أداء العاملين.



## Abstract

### Information Technology Levels of Employees and Their Role in their Performance In the Middle Oil Company: An Analytical Study

The aim of the research was to know the levels of information technology among employees in implementing job performance in Al-Wasat Oil Company. The total number of employees reached (66) employees from the planning department in the company. The questionnaire form was distributed to all of them, in addition to conducting an interview with the director of the planning department. The descriptive analytical approach was adopted in this research, through which a set of results were reached, including:

1. The value of the correlation coefficient for employees reached (-0.61), which is the incompetent level with job performance, which is considered an inverse correlation between employees' levels of information technology and the implementation of job performance. While it reached (0.63) among employees with a free level, which is a positive direct relationship, as the high level of technological skills and technical capabilities contributes to improving the speed of completion, accuracy of performance, and raising the efficiency of employees. This proves the first hypothesis.

2. The explanatory power test for the employee level variable for the professional level was (0.49) with the job performance variable being the dependent variable.

The research also presented several proposals, including:

1. Introducing workers (those with incompetent levels and beginners by introducing development courses in information technology for the purpose of raising their efficiency in the level of information technology.

2. Adopting an integrated IT management strategy that links training, infrastructure, technical support, and performance evaluation.

**Keywords: information technology, information systems, job performance, employee performance.**



## مقدمة البحث:

يتناول هذا البحث دور مستويات تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء العاملين، حيث يسعى إلى بيان طبيعة العلاقة بين امتلاك العاملين لمهارات تكنولوجيا المعلومات ومستوياتها المختلفة وبين كفاءة أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة. وقد تم تنظيم البحث في أربعة مباحث رئيسة خُصص المبحث الأول لعرض الإطار العام للبحث متضمناً مشكلته وأهميته وأهدافه وفرضياته ومنهجيته، وتناول المبحث الثاني الجانب النظري حيث بيّن مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومستوياتها المختلفة، وبيان تأثيراتها في أداء العاملين. واهتم المبحث الثالث بالجانب العملي للبحث حيث تم اختيار قسم التخطيط في المقر الرئيسي لشركة نفط الوسط ميداناً للدراسة، وبلغ عدد العاملين فيه (٦٦) موظفاً، وتم جمع البيانات وتحليلها وفق المنهج الوصفي التحليلي، اما النتائج التي توصل إليها البحث فقد عالجه المبحث الرابع وقام بعرض أهمها ، فضلاً عن التوصية بمجموعة مقترحات تهدف إلى تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين ورفع كفاءتهم داخل المؤسسة.

## اولا : مشكلة البحث

يمكن صياغة المشكلة من خلال التساؤلات الآتية:

١. ما دور مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين في تنفيذ الأداء في شركة نفط الوسط؟
٢. كيف استطاعت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق قوة العمل من خلال أداء العاملين؟
٣. ما مدى معرفة العاملين باستخدام تكنولوجيا المعلومات؟
٤. كيف ساهمت شركة نفط الوسط من تقديم الترقيات والمكافئات لكل موظف حسب أداءه ؟
٥. كيف تعمل الشركة على تدريب وتطوير المهارات في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتاحة لديها؟

## ثانيا: اهمية البحث

١. يُسهم هذا البحث في دعم معرفة مفاهيم مستويات تكنولوجيا المعلومات، وفي كيفية تنفيذ الأداء.
٢. تزويد إدارة شركة نفط الوسط بمؤشرات علمية عن واقع المهارات التكنولوجية للعاملين.
٣. المساعدة في تشخيص جوانب القصور في استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة نفط الوسط.



### ثالثا: أهداف البحث

١. معرفة مستويات تكنولوجيا المعلومات ودورها مع الأداء الوظيفي لشركة نفط الوسط.
٢. معرفة مستوى الأداء الوظيفي لشركة نفط الوسط والعوامل المتحكمة فيه.
٣. معرفة مستويات تكنولوجيا المعلومات، ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة نفط الوسط.

### رابعا: الفرضيات

١. توجد علاقة ارتباط معنوية دالة احصائية بين متغيرات مستويات تكنولوجيا المعلومات مع متغير الأداء الوظيفي
٢. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة مستوى أداء العاملين الوظيفي في تنفيذ الأداء و مستوى معرفتهم بمستويات تكنولوجيا المعلومات.

### خامسا: مجتمع وعينة البحث

يتكوّن مجتمع البحث من العاملين في قسم التخطيط في شركة نفط الوسط ، ذلك أن جميع العاملين في هذا القسم يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بنسبة (١٠٠%) لذلك تم اختياره لإجراء هذا البحث.

### سادسا: المنهجية

تم اعتماد منهجي دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي لملاءمتها لطبيعة هذا البحث.

### سابعا: حدود البحث

- الحدود المكانية : شركة نفط الوسط / قسم التخطيط
- الحدود البشرية: العاملين في قسم التخطيط في شركة نفط الوسط والبالغ عددهم الكلي(٦٦) موظفا فضلا عن (مدير القسم المذكور).

### ثامنا: أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على الأدوات التالية:  
(المقابلة ، استمارة الاستبانة ، مصادر المعلومات الورقية والإلكترونية).



## تاسعا: الدراسات السابقة

أ: الدراسات الخاصة بمتغير تكنولوجيا المعلومات: (المتغير المستقل)

الاء امير يوسف: "تحولات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير قوة العمل بشركة الاستكشافات النفطية(شركة عامة)", اطروحة دكتوراه.

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع شركة الاستكشافات النفطية كشركة من حيث هيكلها التنظيمي والاهداف والواجبات والمهام والبنى التحتية ومدى تأثيرها على قوة العمل. تألف مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة الاستكشافات النفطية موزعون على الهيئات والاقسام والشعب والوحدات. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها أن هناك علاقة ارتباط موجبة طردية بين تحولات تكنولوجيا المعلومات وبين قوة العمل. اما مقترحات الدراسة فكانت، أهمية وضع برنامج حوافز للنشاطات ذات الطابع الابتكاري بما يخدم الشركة ويطورها، وضرورة اعتماد الحوار المشترك في عملية اتخاذ القرارات الحكيمة.

ب: الدراسات الخاصة بمتغير الاداء الوظيفي: (المتغير التابع)

التيمي، علي الحر لازم درويش. " قياس فاعلية خزن واسترجاع المعلومات بقواعد البيانات وتأثيرها على أداء مراكز الحاسبات في الجامعات العراقية". اطروحة دكتوراه / الجامعة المستنصرية.

هدفت الدراسة الى دراسة واقع قواعد البيانات وفقاً للمعايير العالمية القياسية وما يتصل بها من عوامل برمجية (خزن واسترجاع). اتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار اربع مراكز حاسبات للجامعات العراقية الحكومية في محافظة بغداد. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج خرجت بمجموعة من التوصيات منها: ضرورة التزام الهيكلية المقررة من وزارة التعليم والبحث العلمي العراقية ليتناسب في ضوئها اعداد العاملين، وتقسيم المسؤوليات الادارية وفق التأسيس المقر من الوزارة لما له من دور في تحقيق التوازن في عمل الشعب الادارية وزيادة الاداء في تلك المراكز.



## الإطار النظري للبحث

### أولاً: المتغير المستقل ( تكنولوجيا المعلومات )

#### أ. المفهوم

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات نوضح بعض المفاهيم الخاصة بالتكنولوجيا بشكل عام حيث يقصد بالتكنولوجيا " امكانية التطبيق العملي الوسائل العلمية المتطورة والحديثة على اعتبار أن هذه الوسائل العملية غالباً ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات او الانتاج فضلاً عن أن التقدم العلمي المؤثر في مختلف الانشطة التي يمكن استخدامها فيها ".(الشريفة. ٢٠١٠، ص١٣).

كما يقصد بها " كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية، والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقيق للمؤسسة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية" (انطون. ١٩٩٧، ص٧٨).

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة، فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة وأصبح يتطلب من المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة، فلقد دخل العالم عصرًا متطوراً ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي أصبح علامة مميزة لهذا العصر.

#### ب. تعريفات تكنولوجيا المعلومات

هي "عبارة عن اندماج ثلاثي الأطراف بين الإلكترونيات الدقيقة والحواسيب ووسائط الاتصالات الحديثة، وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آلياً: استقصائها ومعالجتها وترتيبها وتصنيفها وتحليلها وتخزينها والانتقاء منها، وكذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو



مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

استنساخها وعرضها بالشكل المناسب، مرئية أو مطبوعة أو مسموعة. وهناك اتجاهات ومفاهيم أخرى لتكنولوجيا المعلومات". (الاء امير يوسف ٢٠٢٣)

ج. مستويات تكنولوجيا المعلومات: (ناتالي.٢٠٢٥).

أن مستويات الدعم التقني عبارة عن هياكل تنظيمية تحدد درجات الدعم المختلفة التي يقدمها فريق الدعم الفني. صُممت هذه المستويات لتخصيص مستوى الخبرة المناسب لأنواع الحوادث المختلفة ، مما يضمن حل المشكلات بكفاءة وإدارة الموارد بفعالية. وباختصار فإنه كلما ارتفع مستوى الدعم كلما زاد تعقيد وتخصص القضايا التي يتم التعامل معها. أما مستويات الدعم التقني المختلفة فهي:

١. المستوى الاول : دعم الخدمة الذاتية.

٢. المستوى الثاني: دعم مكتب المساعدة الأساسي.

٣. المستوى الثالث: الدعم الفني المتقدم.

٤. المستوى الرابع : دعم على مستوى الخبراء.

٥. المستوى الخامس: الدعم الخارجي.

ويتوافق كل مستوى عادةً مع نوع محدد من الخبرة، مما يسهل على الشركات تبسيط جهود الدعم الخاصة بها وتصعيد المشكلات وفقًا لذلك.

١. المستوى الاول من دعم تكنولوجيا المعلومات: (الخدمة الذاتية والدعم المباشر)

جميع الأدوات التي توفرها الشركة للمستخدم لمساعدته في حل المشكلات بنفسه. وتتضمن مكونات المستوى الاول من:

أ) بوابة خدمة ذاتية: حيث يمكن للمستخدمين النهائيين تسجيل المشكلات وتتبع الطلبات والعثور على الإجابات في مكان واحد.

ب) دليل الخدمات: الذي يرشد المستخدمين إلى الخدمة المناسبة أو نوع الطلب أو المعلومات الداعمة.

ج) قاعدة معرفية: تحتوي على مقالات مساعدة، وأدلة مستخدم، وتعليمات خطوة بخطوة مكتوبة لغير المتخصصين في المجال التقني.



## مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩) ع(١) ص(١-٢٦)

(د) الوكلاء الافتراضيون: مثل روبوتات الدردشة القائمة على القواعد أو واجهات المحادثة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والتي توجه المستخدمين خلال مسارات محددة مسبقاً، أو تقترح مقالات ذات صلة، أو تساعد في تقديم الطلب الصحيح.

(هـ) منتديات العملاء أو المستخدمين: حيث يتبادل الموظفون الحلول والحلول البديلة والنصائح العملية فيما بينهم.

ويتمثل الجانب الرئيسي لهذا المستوى في قلة التفاعل المباشر بين العميل والموظف أو انعدامه تماماً، وفي الواقع عندما يُدار المستوى الأول بكفاءة فإنه يقلل من عدد التذاكر غير الضرورية ويُسرّع من أوقات حل المشكلات في جميع المستويات، والأهم من ذلك أنه يُتيح للمستخدمين الوصول بشكل أسرع إلى إجابات للمشكلات التي يعرفون كيفية حلها بالفعل.

إذن، ما نوع المشكلات التي يمكن للمستخدمين حلها في مستوى الدعم الأول؟

تشمل الأمثلة الشائعة إعادة تعيين كلمات المرور، ومشكلات الوصول وتسجيل الدخول، وطلبات الأجهزة أو البرامج القياسية، وغيرها من الحوادث غير العاجلة ذات التأثير المنخفض.

٢. المستوى الثاني من دعم تكنولوجيا المعلومات: (دعم مكتب المساعد الاساسي)

المستوى الثاني هو خط الاتصال المباشر الأول: يتولى فريق الدعم التقني من المستوى الثاني إدارة غالبية طلبات الدعم الواردة، ويركز على التشخيص السريع، ودعم المستخدمين، وحل المشكلات باستخدام الإجراءات الموثقة والأدوات المعتمدة. ويتواصل موظفو المستوى الثاني مباشرةً مع المستخدمين النهائيين عبر البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو الدردشة، أو بوابة الخدمة، وهم مسؤولون عن ضمان سير الطلبات بسلاسة. وبشكل عام تشمل مسؤوليات دعم تكنولوجيا المعلومات من المستوى الثاني ما يلي:

(أ) الدعم الفني للمستخدم النهائي .

(ب) استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

(ج) إدارة حسابات المستخدمين.

(د) الكشف عن الحوادث والمشاكل الكبرى المحتملة.

(هـ) الصيانة الاستباقية وإدارة الحوادث.



(و) إدارة التحديثات.

(ز) تثبيت البرامج.

(ح) توثيق المشكلة وخطوات حلها.

يتمتع موظفو الدعم التقني من المستوى الثاني بمهارات عالية في كل من المعرفة التقنية وخدمة العملاء. وتُعدّ المهارات الشخصية ذات أهمية بالغة لهذا الدور، لأنهم يمثلون واجهة قسم تقنية المعلومات. وبما أنهم سيكونون مسؤولين عن معظم الطلبات الواردة، يمكنك إعداد قواعد التخصيص التلقائي للتذاكر في نظام إدارة خدمات لضمان عدم إغفال أي طلب.

على الرغم من أن معظم التذاكر يتم حلها في هذه المرحلة، إلا أنه ينبغي على الموظفين معرفة حدود مستوى الدعم التقني(١) لفرز التذاكر بدقة وتصعيدها إلى المستوى (٢) عند الضرورة.

٣. المستوى الثالث من دعم تكنولوجيا المعلومات: ( فريق الدعم الفني)

يوفر مستوى الدعم التقني الثالث حلاً فنيًا للحوادث والطلبات التي تتطلب تحقيقاً على مستوى النظام، أو تغييرات في التكوين أو معرفة أعمق بالمنتج.

يعمل المحللون في هذا المستوى مباشرةً مع التطبيقات والأجهزة ومكونات البنية التحتية، وينصب تركيزهم على تشخيص الأسباب الجذرية، والتحقق من صحة الإصلاحات، وتطبيق التغييرات التي تتجاوز الإجراءات الموثقة في الخطوط الأمامية. ويُعدّ الوصول إلى أنظمة الواجهة الخلفية والأدوات الإدارية والسجلات أمراً شائعاً في هذه المرحلة.

تشمل مسؤوليات دعم تكنولوجيا المعلومات من المستوى الثاني النموذجية ما يلي :

١. التحقيق في مشاكل التطبيقات أو الأجهزة أو الأنظمة وحلها.

٢. تطبيق تغييرات التكوين ضمن الحدود المعتمدة.

٣. تحليل السجلات ورسائل الخطأ وسلوك النظام.

٤. توثيق الإصلاحات والأخطاء المعروفة وخطوات الحل.

٥. إنشاء مقالات معرفية داخلية ووثائق فنية.



## مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

وأخيراً، كما هو الحال مع المستوى الأول من الدعم الفني، يجب أيضاً تدريب وكلاء المستوى الثاني على سياسة التصعيد لتخصيص التذاكر الأكثر تعقيداً للمستوى التالي في التسلسل.

### ٤. المستوى الرابع من دعم تكنولوجيا المعلومات: (دعم الخبراء).

يُعدّ مستوى الدعم التقني الرابع أعلى مستوى في مجال الدعم التقني. فموظفو الدعم التقني من هذا المستوى لا يقتصرون على معرفة كيفية عمل منتجات وخدمات الشركة فحسب، بل يتمتعون أيضاً بإمكانية الوصول إلى أعلى مستوى من الموارد التقنية

يتمتعون عادةً بأعلى مستوى من الصلاحيات والموارد التقنية لإنشاء وصيانة وإصلاح العناصر المهمة التي تُشكل السلامة الهيكلية للتطبيقات والأنظمة. وفي كثير من الأحيان يمكنهم حتى المشاركة في إنشاء برامج جديدة وتحديثات عاجلة للشبكات والبرمجيات والأدوات الأخرى.

تشمل مسؤوليات الدعم التقني من المستوى الرابع ما يلي:

١. مراقبة قوائم انتظار الدعم للتأكد من أن التذاكر يتم التعامل معها بشكل مناسب.
٢. حل المشكلات التي لم يكن من الممكن حلها من قبل.
٣. توفير مقالات قاعدة المعرفة.
٤. المساعدة في حل المشكلات والحوادث الكبرى.
٥. توثيق المشكلة وتقديم تفاصيل حول محاولات حلها.

### ٥. المستوى الخامس من دعم تكنولوجيا المعلومات: (دعم من طرف ثالث)

يشمل مستوى الدعم التقني الخامس موردي البرامج، ومصنعي الأجهزة، ومزودي الخدمات السحابية، وشركاء الخدمات المُدارة. ويُطبق هذا المستوى عندما يعتمد حل المشكلة على المعرفة الخاصة، أو تغطية الضمان، أو الالتزامات التعاقدية، أو الأنظمة التي لا تُشغلها المؤسسة بشكل مباشر.

تشمل سيناريوهات المستوى الخامس الشائعة ما يلي:

١. التطبيقات أو المنصات المملوكة للبائعين.
٢. يتم التعامل مع أعطال الأجهزة بموجب عقود الضمان أو الدعم.
٣. خدمات خارجية بالكامل بدون أي مسؤولية عن الدعم الداخلي.



## مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نפט...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

٤. تخضع عيوب المنتج أو التصحيحات أو الإصلاحات لسيطرة المورد.

تظل الفرق الداخلية مسؤولة عن التنسيق. يتم تتبع التذاكر، وتوثيق. السياق، ويتبع التواصل مع المورد إجراءات الدعم المتفق عليها. تتطلب إدارة المستوى الرابع بفعالية حوكمة واضحة للموردين. وتساعد ممارسات مثل تكامل الخدمات وإدارتها في تنسيق عمل العديد من الموردين، بينما تحدد الاتفاقيات المتوافقة مع إطار عمل IT أوقات الاستجابة ومسارات التصعيد والمساءلة بين الموردين.

والجدول رقم (١) أدناه يوضح المستويات التي صممت لتخصيص مستوى الخبرة المناسب لأنواع الحوادث المختلفة مما يضمن حل المشكلات بكفاءة وإدارة الموارد بفعالية.

جدول رقم(١) مستويات تكنولوجيا المعلومات

المستوى الخامس	المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الاول	
دعم طرف ثالث	دعم الخبراء	الدعم الفني	اتصال مباشر بين شخصين	الخدمة الذاتية	
مكتب المساعد الخارجيين	خبراء الموضوع	وكلاء مكتب المساعد من المستوى الثالث	وكلاء مكتب المساعد من المستوى الثاني	بوابة الخدمة الذاتية، كتالوج الخدمات، قاعدة المعرفة	اللاعبين الرئيسيين
دعم البائعين الخارجيين	مراقبة قائمة الانتظار	النسخ الاحتياطية والاسترداد	تسجيل جميع الحوادث والطلبات	اعادة تعيين كلمة المرور	المهام النموذجية
	حل القضية الرئيسية	دعم الخلفية	استكشاف الأخطاء واصلاحها	تسجيل الحوادث غير العاجلة	
التعامل مع الخدمة المتخصصة	انشاء المقالة المعرفية	التعامل مع الحوادث الكبرى	ادارة حساب المستخدم	طلب الأجهزة / البرمجيات	
حل المشكلات المتعلقة بالموردين	تصعيد القضايا المعقدة والتعامل معها على مستوى الادارة العليا	الخبرة التقنية والتزام الخدمة	نقطة اتصال واحدة ومرشحات للمستويات العليا	يخفف العبء عن المحليين ويحسن تجربة المستخدم	فوائد الرئيسية



### مستويات تأثير تكنولوجيا المعلومات:

إن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات ينعكس على مستويين في المؤسسة هما حسب وجهة نظر كالتالي: (الزعبي، حسن. ٢٠٠٦)

١. **مستوى المؤسسة:** يمثل هذا المستوى الإطار الشامل لتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، حيث تُعدّ الأدوات والأساليب الأساسية المستخدمة دعامة رئيسية لعمليات الإنتاج وتنفيذ الأعمال. وتعمل هذه التكنولوجيا على وضع القواعد والإجراءات العامة التي تستند إليها المؤسسة في نشاطها اليومي، مما يجعل تأثيرها شاملاً على أداء المؤسسة ككل. وعليه، فإن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات ينعكس بصورة مباشرة في تحقيق أهداف المؤسسة، وزيادة كفاءتها الإنتاجية، وتعزيز قدرتها التنافسية.

٢. **مستوى الأفراد:** أما على مستوى الأفراد، فيظهر تأثير تكنولوجيا المعلومات في طريقة أداء العاملين لمهامهم اليومية، وخاصة الفئة الفنية والمهنية داخل المؤسسة. إذ تعتمد هذه الفئة على أدوات وتقنيات فرعية متخصصة تساعدهم في إنجاز أعمالهم بدقة وكفاءة أعلى، مما يسهم في رفع مستوى الأداء الفردي والجماعي.

### ثانياً المتغير التابع (الاداء الوظيفي)

#### أ. تعريف الأداء وتقييم الأداء للعاملين

قبل تعريف تقييم الأداء لا بُدّ من توضيح المقصود بالأداء وابعاده ومستوياته وعناصره، إذ يُعرّف الأداء " بأنه الإنجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني وبالتالي فهو انعكاس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بوظيفته " (السلمي، ١٩٩٢، ص ٧٥).

ويعرف الأداء أيضاً بأنه "العامل المشترك للجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار مؤسسة الأعمال" (الغالبى، ٢٠١٢، ص ٢١).

وهو أيضاً " انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها من خلال الاستخدام الفعال والكفاءة للموارد المتاحة ". (Parmenter.2012,p33)

كما يمثل الأداء المنظومة المتكاملة والمحصلة النهائية لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.



ويتمثل الأداء بـ "مستوى تحقيق الأهداف" وينقسم إلى ثلاث مستويات:

- المستوى الأول: (مستوى الأداء المنخفض)، ويمثل محاولة الوصول إلى تحقيق الأهداف.
- المستوى الثاني: (مستوى تحقيق الأهداف)، ويمثل المرحلة التي تحقق فيها المؤسسة أهدافها.
- المستوى الثالث: (مستوى الأداء العالي والتميز)، وفي هذا المستوى تتجاوز المؤسسة توقعاتها في تحقيق الأهداف وتحصل على نتائج أفضل، وتقدم سلعاً خدمات مميزة ومبتكرة تصل إلى الريادية.
- (الهوش. ٢٠١٨، ص ٢٣٦)

### ب. تقييم الأداء

عرف الباحثون تقييم الأداء بطرق متعددة منها:

١. "عملية دورية ومتكررة خلال فترات زمنية محددة لمقارنة الأداء الحالي مع المعايير الموضوعية، بهدف كشف الانحرافات وتصحيحها، وترتبط هذه العملية بمفهوم الإنتاج الذي يشير إلى الفعالية والكفاءة". (بلال وكشوب. ٢٠٢٠، ص ٥١-٦٨)
٢. "عملية رسمية مصممة لقياس أداء العاملين خلال فترات زمنية محددة، ويشترط أن تكون موضوعية وخالية من التحيز". (الخليفة والفليح. ٢٠١٨، ص ٤٤-٥٤)
٣. "العملية التي تحدد مدى كفاءة العامل وجهوده وقدراته الفنية بطريقة عادلة من خلال مقارنة هذه العوامل بالمعايير المطلوبة بهدف تقديم مكافآت تتوافق مع الجهد المبذول". (رجم ومناصرية. ٢٠١٨، ص ١-١٦)

### ج. مكونات تقييم أداء العاملين

تتنوع مكونات تقييم أداء العاملين في الشركات والمؤسسات وتشمل الجوانب التقنية، والإنتاجية، والسلامة، والمهارات القيادية، بالإضافة إلى المهارات الشخصية والاجتماعية. ومن خلال تقييم شامل لهذه المكونات يمكن تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين وبالتالي تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية بشكل مستدام.



## مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

١. المعايير الفنية والتقنية: تقييم مهارات الموظف الفنية والمعرفية في المجال الذي يعمل فيه. في شركة نفط مثلاً، قد يتضمن ذلك معرفة أنظمة المعدات، العمليات التقنية، والتقنيات الحديثة المستخدمة في صناعة النفط (احمد ماهر ٢٠٠٣، ص٣٧٣).

أ. مستوى المعرفة الفنية.

ب. دقة وجودة العمل الفني المنجز.

ت. قدرة الموظف على استخدام المعدات والآلات.

ث. التكيف مع التقنيات الحديثة والابتكار في العمل.

٢. معايير الأداء: يقصد بمعايير الأداء تلك العناصر التي تستخدم بصفة ركائز متعددة للتقييم في معايير تقييم الأداء تمثل مستوى الأداء المطلوب تحقيقه من قبل العاملين في الأعمال المكلفين بها وعلى أساسها نحكم فيما إذا كان أداؤها وفق المطلوب أم لا، وهي في الحقيقة تمثل أهدافاً يتطلب إنجازها وذلك ضمن مدة زمنية محددة (عمر وصفي ٢٠٠٥، ص٤٠٩)

٣. عوامل الأداء: هي العوامل التي تؤثر على أداء العامل مباشرة وتقييم الفرد على أساسها مثل، كمية الإنتاج ونوعية الكفاءة. (وسيلة ٢٠٠٤، ص١٢٥)

٤. قياس الأداء الفعلي: هي عملية يتم بمقتضاها جمع وتحفيز البيانات المتعلقة بنتائج الأداء المحقق في مدة زمنية محددة وتتطلب عملية تقييم الأداء وجود مقاييس يتم تصميمها على أساس معايير الأداء ويتم جمع المعلومات حول الأداء من مصادر عدة وهي، ملاحظة الأفراد ومتابعتهم، والتقارير الاحصائية والتقارير الشفوية، و التقارير المكتوبة (سهيلة ٢٠٠٦، ص١٤٤)

٥. مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري: في هذه الحالة نجد ثلاثة احتمالات وهي الاحتمال الأول أن يكون الأداء الفعلي أقل من المستوى المحدد من خلال المعايير ففي هذه الحالة تكون الحاجة إلى إجراء صحيح معين يتلخص في إنذار العامل أو تدريبه أو توجيهه والاحتمال الثاني أن يكون الأداء الفعلي مساوياً المستوى المحدد من خلال المعايير وبذلك يكون العامل قام بواجباته كما يجب ولا توجد حاجة إلى إجراء تصحيحي والاحتمال الثالث أن يكون الأداء الفعلي أكبر من المستوى المحدد من خلال المعايير وفي هذه



مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نפט...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

الحالة يكون قرار الإدارة بتحفيز العامل وصرف مكافآت مالية او غيرها للعامل المعني (محفوظ  
٢٠١٠، ص٢٥٧).

٦. مناقشة النتائج مع العاملين: إذ أن هناك اتجاهان فيما يخص مناقشة نتائج تقييم الأداء، الاتجاه الأول  
يؤيد مناقشة نتائج التقييم مع العاملين أما الاتجاه الآخر فيؤيد بقاء المعلومات سرية ونتائج التقييم غير  
معلنة.

٧. التدريب والتطوير: تقييم مدى قدرة الموظف على تحسين نفسه من خلال حضور الدورات التدريبية وورش  
العمل المتعلقة بتخصصه:

١. المشاركة الفعالة في الدورات التدريبية.

ب. تطبيق ما تم تعلمه في بيئة العمل.

ج. تطوير المهارات التي تساهم في رفع مستوى الأداء.

٨. مظاهر ضعف أداء العاملين:

تم تحديد مظاهر ضعف الأداء كما يلي: (الخنق ٢٠٠٥، ص٣٣)

١. الإنتاجية الضعيفة وعدم الالتزام بالوقت.

٢. الصدام المستمر بين الإدارة والموظفين، خصوصًا الجدد.

٣. عدم الانسجام مع الثقافة المؤسسية وفقدان الحافز.

٤. ضعف المعرفة والمهارات، فقدان روح المخاطرة، والتردد في اتخاذ القرارات.

ويمكن تصنيف أسباب ضعف الأداء إلى:

١. داخلية: نقص المهارات والمعارف الشخصية.

٢. خارجية: مشاكل نفسية أو اجتماعية نتيجة بيئة العمل أو العلاقات مع المديرين والزملاء.



## الإطار التطبيقي للبحث

### اولاً) شركة نفط الوسط: (نبذة تاريخية)

تأسست شركة نفط الوسط عام (١٩٧٩) لتتولى إدارة الحقول النفطية والغازية في وسط العراق، ففي عام (١٩٧٧) تم تشكيل قسم العمليات في شركة النفط الوطنية، وذلك للإشراف على عمليات الحفر في حقول وسط العراق سميت المنشأة العامة لنفط الوسط لغرض تطوير هذه الحقول، ثم ألغيت هذه المنشأة عام (١٩٨٧)، وفي نفس العام تأسس قسم حقول نفط الوسط التابع الى شركة نفط الشمال، ثم أصبحت هيئة نفط الوسط عام(٢٠٠٧) وحتى صدور قرار تأسيس شركة نفط الوسط في (٩) ايار لسنة(٢٠١٠).  
**ثانياً) تحليل بيانات الاستبانة:** تم توزيع استبانة تضمنت مجموعة أسئلة حول متغيرات البحث هدفت الى جمع البيانات حولها من عينة من العاملين في قسم التخطيط بلغ عددهم (٦٦) موظفاً، والجدول رقم (٢) يُظهر التحليل الاحصائي حسب محاور الاستبانة وكما في أدناه:

#### ١. المحور الاول : ابعاد تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (٢) التحليل الاحصائي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات

أبعاد تكنولوجيا المعلومات	غير موافق		محايد		موافق		الوسط الانحراف
	بشدة	موافق	موافق	بشدة	موافق	بشدة	
ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام.	٦	٠	١٠	١٥	٣٥	٤,١٠	0.67
	1.6	0	2.7	16.2	79.5		
ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرارات الإدارية.	٤	2	٧	٣٣	٢٠	٣,٩٥	0.86
	3.2	1.1	4.3	50.3	41.1		
أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الموظفين.	2	1	4	١٩	٤٠	4.٤٢	0.67
	1.1	0.5	2.2	31.9	64.3		
زادت تكنولوجيا المعلومات من دقة تنفيذ المهام اليومية.	٤	٢	١٠	٢٠	٣٠	4.٠	0.74
	1.1	0.5	7.6	40.0	50.8		
قللت تكنولوجيا المعلومات من الأخطاء البشرية في العمل.	1	1	٤	٢٠	٤٠	٤,٤٦	0.61
	0.5	0.5	6.5	30.3	62.2		



مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفظ...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

0.83	4.١٥	٣٥	١٥	١٠	3	3	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير
		48.6	38.9	9.2	1.6	1.6	العمل والتواصل بين الإدارات في الشركة والعاملين فيها.
0.69	4.١٦	٣٣	١٧	12	2	٢	سهلت تكنولوجيا المعلومات الوصول إلى
		64.9	27.0	6.5	1.1	0.5	المعلومات والبيانات الضرورية.
0.81	4.٤٨	٤٥	١١	٨	١	١	ساعدت تكنولوجيا المعلومات في مراقبة
		45.9	40.5	10.8	1.6	1.1	وتقييم الأداء الوظيفي.
0.75	4.٥٧	٤٨	١٠	٦	٢	صفر	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق
		59.5	31.4	5.9	3.2	صفر	أهداف العمل بكفاءة أعلى.
0.71	4.٦٢	٥٠	١٠	٤	1	1	دعمت تكنولوجيا المعلومات من تطوير
		49.2	41.6	8.1	0.5	0.5	أساليب العمل.

أشار الجدول رقم (٢) الى نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبُعد تكنولوجيا المعلومات الى أن استجابات أفراد العينة جاءت عند مستوى مرتفع، إذ سجلت فقرات هذا البعد أوساطاً حسابية تجاوزت المتوسط الفرضي وتراوحت تقريباً بين (٣,٩٥-٤,١٠)، مما يعكس وجود اتجاه إيجابي واضح نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما أشار الى قيم الانحراف المعياري المنخفضة نسبياً والتي تراوحت بين (٠,٦٧-٠,٨٦) الى درجة عالية من الانسجام والتقارب في آراء العاملين. وبينت النتائج أن النسبة الأكبر من الإجابات تركزت حول خيار (موافق وموافق بشدة) في اشارة إلى قناعة العاملين بأهمية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز كفاءة الأداء، وتحسين جودة وسرعة إنجاز الأعمال، ودعم عمليات اتخاذ القرار، وتطوير الأساليب الإدارية بما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة موضوع البحث.

## ٢. معرفة مستويات العاملين:

### (أ) المستوى غير الكفوء:

أوضح الجدول رقم (٣) أدناه **المستوى الغير كفوء** لدى العاملين في الشركة ، حيث أشارت الى أن اغلب المتوسطات الحسابية للأسئلة كانت تتجه نحو **(غير موافق)**، وحقت أغلب الاجابات ادنى متوسط حسابي **(لا أوافق بشدة)** وذلك جوابا على سؤال **(هل تمتلك المهارات الكافية في استخدام الحاسوب؟)**



### مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

وتلاه السؤال (تكنولوجيا المعلومات سهلت الوصول إلى المعلومات والبيانات الضرورية) يرى أن المستوى الغير كفوء أن الوصول للمعلومات والبيانات بسهولة ليس بسبب تكنولوجيا المعلومات، ونلاحظ ان الانحراف المعياري لكل الاسئلة مقداره قليل وهذا يعني تجانس اتفاق وتجانس راي افراد العينة حول اسئلة هذا المستوى (تُظهر النتائج أن أفراد العينة يعانون من ضعف عام في كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث تجاوزت نسب عدم الموافقة على امتلاك المهارات الحاسوبية، واستخدام البريد الإلكتروني، ودقة تنفيذ المهام اليومية (٩١% - ٩٢,٤%)، في حين بلغت نسبة ضعف الوصول إلى المعلومات ٧٢,٤%، مع أوساط حسابية منخفضة تراوحت بين (١,٦٦٠ - ١,٣٧٣)، مما يؤكد انخفاض مستوى الاستخدام والكفاءة التقنية بشكل عام). أما معامل الاختلاف فكان فكانت قيمته لا تتجاوز ٥٦%.

جدول رقم (٣) المستوى الأول ( غير الكفوء )

مستويات العاملين	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري
هل تمتلك المهارات الكافية في استخدام الحاسوب؟	٣٣	١٧	١٠	٤	٢	1.65
	٧٧,٣	١٤,٦	٥,٤	١,٦	١,١	
هل تستخدم البريد الإلكتروني يومياً؟	٣٥	٢٠	٥	١	5	0.82
	٤٥,٩	٤٥,٩	٤,٩	٠,٥	2.7	
سهلت تكنولوجيا المعلومات الوصول الى المعلومات والبيانات الضرورية.	٤٠	٢٠	٥	٠	1	0.64
	٧٢,٤	٢١,١	٥,٩	٠	0.5	
زادت تكنولوجيا المعلومات من دقة تنفيذ المهام اليومية.	٤٤	١٦	٢	٢	٢	0.78
	49.7	42.7	4.3	1.6	1.6	

ب) المستوى المبتدئ:

يشير الجدول رقم (٤) أعلاه الى أن جميع الإجابات اتجهت نحو (موافق) للمستوى المبتدئ، وقد حصد سؤال (تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام) مرتبة أولى بمتوسط حسابي



مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نפט...مج(٩) ع(١) ص(٢٦-١)

قدره (٤,٤٥)، بما معناه أن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت بإنجاز المهام حتى وان كانت بمستوى مبتدئ، أما سؤال (أجهزة الحاسوب تغطي العمل في الشركة حسب الحاجة) فقد جاء بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي اتجه أيضا نحو الموافقة وبواقع (٤,١٩).

ومن خلال النتائج يلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات كان لها أثر إيجابي مرتفع في تحسين أداء الشركة من حيث تقليل وقت إنجاز المهام، وتغطية العمل بالأجهزة، وتحقيق الأهداف بكفاءة، وتطوير أساليب العمل. إذ تراوح الوسط الحسابي ما بين (٤,١٩-٤,٤٥) مع انحراف معياري منخفض إلى متوسط بلغ (٠,٥٧-٠,٩٦). كما بلغت نسب الموافقة والموافقة الشديدة مجتمعة بين (٨٠,٥% - ٩٦,٢%)، بما يدل على اتفاق غالبية الباحثين على الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الوظيفي. ويلاحظ أيضا ان قيمة الانحراف المعياري كانت صغيرة جدا ولم تتجاوز (٠,٩٦) مما يشير الى تجانس إجابات أفراد العينة على أسئلة المستوى المبتدئ.

جدول رقم (٤) المستوى الثاني للعاملين (لمستوى المبتدئ)

أسئلة المستوى المبتدئ	غير موافق بشدة غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري
هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام؟	١	٦	٢٠	٣٩	٤,٤٥
	٠,٥	صفر	٣,٢	١٨,٤	٧٧,٨
هل تغطي أجهزة الحاسوب العمل في الشركة وحسب الحاجة؟	٥	١	٨	١٤	٤,١٩
	٤,٣	٠,٥	١٤,٦	٤٣,٢	٣٧,٣
ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق اهداف العمل بكفاءة عالية	١	صفر	٥	١٩	٤,٥
	٢,٧	صفر	٤,٩	٣١,٩	٦٠,٥
دعمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب العمل.	٤	٢	١٠	١٤	٤,١٠
	١,٦	١,١	٨,٦	٤٣,٢	٤٥,٤



ج) المستوى المتقدم:

جدول رقم (٥) اراء العاملين في المستوى المتقدم (المستوى الثالث)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أسئلة المستوى المتقدم
0.81	٤,٦٣	٥٠	١٠	٥	صفر	١	امتلاك المهارات الكافية في استخدام الحاسوب.
		٦٢,٧	٢٧,٦	٧,٦	صفر	٢,٢	
0.85	٤,١٥	٣٨	١٢	١٠	صفر	٦	امكانية استخدام أنظمة وبرامج الشركة بشكل فعال الأمر الذي يساهم في انجاز العمل.
		٤٧,٠	٣٨,٤	١٢,٤	صفر	٢,٢	
0.79	٤,٥٣	٤٤	١٦	٤	١	١	يتلقى تدريبات على البرامج و التقنيات الحديثة بما يعزز إنتاجية الشخصية.
		٥٦,٨	٣٤,١	٧,٠	٠,٥	١,٦	
0.818	٤,٠	٣٠	٢٠	١٠	١	٥	يشعر بالراحة والثقة في استخدام التكنولوجيا أثناء العمل.
		٥٠,٣	٣٥,١	١١,٤	١,١	٢,٢	

تشير إجابات أفراد العينة وفقاً للجدول (٥) أعلاه بأنهم موافقون على جميع أسئلة المستوى المتقدم، إذ يرون أن تلقي تدريبات على البرامج والتقنيات الحديثة يعزز إنتاجية الشخصية.

بما معناه أن العاملين يمتلكون الثقة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ويمتلكون مستوى مرتفعاً من مهاراتها كاستخدام الحاسوب، والأنظمة والبرامج، والتدريب، إذ تراوح الوسط الحسابي بين (٤,١٥ - ٤,٦٣) وبانحراف معياري منخفض قدره (٠,٧٩ - ٠,٨٥)، وقد بلغت نسب الموافقة والموافقة الشديدة مجتمعة ما بين (٨١,١% - ٩٠,٣%)، بما يعكس اتفاق غالبية الباحثين على كفاية مهاراتهم التقنية ودورها في تعزيز إنجاز العمل والإنتاجية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥٣) وهو يتجه نحو الموافقة وحصل على أقل انحراف معياري، الأمر الذي جعله في المرتبة الأولى من بين الاجابات واتفاقهم عليه. اما السؤال حول إمكانية استخدام أنظمة وبرامج الشركة بشكل فعال الأمر الذي يساهم انجاز العمل فقد جاء



مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نפט...مج(٩) ع(١) ص(٢٦-١)

بالمرتبة الرابعة وبلغ متوسطه الحسابي (٤,١٥). وبشكل عام فإن قيمة الانحراف المعياري صغيرة ولم تتجاوز الـ (٠,٨٥) مما يشير الى تجانس اجابات افراد العينة.

(د) المستوى المحترف:

جدول رقم (٦) اراء العاملين في المستوى المحترف(المستوى الرابع)

الانحراف المعياري	الانحراف	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أسئلة المستوى المحترف
١,٠٠	٤,٢٥	٤٠	١٠	١٠	١٠	٥	١	استخدام أنظمة المعلومات جنباً معاً في إنجاز العمل
		٦٤,٩	١١,٩	١٤,١		٥,٤	٣,٨	
١,١٣	٤,١٢	٣٤	١٦	١٠		٢	٤	يتم تواصل المتعاقدون مع الشركة من قبل مركز خدمة العمل في الشركة بواسطة شبكة المعلومات ووسائل الاتصال الالكترونية
		٤١,٦	٤٠,٥	١١,٤		٢,٢	٤,٣	
٠,٩٤	٣,٨٩	٢٥	٢٠	١٥		١	٥	لديه وعي بأمنية المعلومات
		٥٦,٨	٢٤,٩	١٣,٥		٢,٢	٢,٧	
٠,٩٤٧	٤,٠	٢٧	٢٣	١٢		١	٣	تبادل المعلومات بين تشكيلات الشركة عن طريق الشبكة المحلية الانترنت
		٤٨,١	٣٥,١	١١,٩		٢,٢	٢,٧	

كانت إجابات أفراد العينة وفقاً للجدول رقم (٦) حول مستوى الانحراف بموافقتهم على جميع أسئلة هذا المستوى، إذ يرون بأن لديهم وعي بأمنية المعلومات، فقد بينت النتائج أن استخدام أنظمة المعلومات والشبكات داخل الشركة يتم بمستوى مرتفع وفعال من حيث إنجاز العمل، والتواصل الإلكتروني مع المتعاقدين، والوعي بأمن المعلومات، وتبادل المعلومات عبر الإنترنت، حيث تراوح الوسط الحسابي ما بين (٣,٨٩-٤,١٢) وانحراف معياري متوسط بلغ (٠,٩٤ - ١,١٣)، بينما بلغت نسب الموافقة والموافقة الشديدة مجتمعة ما بين (٦٥,٤% - ٧٦,٨%)، مما يدل على اتفاق غالبية الباحثين على الدور الإيجابي لأنظمة المعلومات في دعم العمل المؤسسي والتنسيق الداخلي فيما بين أقسامها، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٨٩) باتجاهه نحو الموافقة، وحصل على أقل انحراف معياري قدره (٠,٩٤) مما



مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩) ع(١) ص(٢٦-١)

جعل الاجابات على هذا السؤال تأتي في المرتبة الاولى من بين الاسئلة مما يدل على اتفاق أفراد العينة وفي المرحلة الرابعة حصد اجابات السؤال حول تواصل المتعاقدون مع الشركة من قبل مركز خدمة العمل في الشركة بواسطة شبكة المعلومات ووسائل الاتصال الالكترونية، فقد بلغ المتوسط الحسابي له (٤,١٢). أما قيمة الانحراف المعياري فكانت صغيرة ولم تتجاوز (١,١٣) مما يدل على تجانس اجابات افراد العينة.

**(٥) المستوى الطليق:**

جدول رقم (٧) اراء العاملين في المستوى الطليق (المستوى الخامس)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أسئلة المستوى الطليق
٠,٧٩	٤,٥٩	٤٧	١٣	٥	صفر	١	يحل المشاكل من خلال الدعم الفني المستمر
		٦٣,٨	٢٨,٦	٥,٤	صفر	٢,٢	
٠,٨٤	٤,١٠	٣٠	٢٠	١٢	١	٣	يحدّث الأنظمة التكنولوجية بالشركة بشكل مستمر
		٤٩,٧	٤٤,٩	٤,٩	صفر	٠,٥	
٠,٨٥	٤,١٠	٣٢	١٨	١١	١	٤	امكانية توفير البرمجيات المتخصصة لدعم الأعمال النفطية.
		٤٧,٠	٣٨,٤	١٢,٤	صفر	٢,٢	
٠,٧٩	٤,٦٠	٤٨	١٣	٣	١	١	مواكبة الشركة للتطورات العالمية في البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات
		٥٦,٨	٣٤,١	٧,٠	٠,٥	١,٦	

تعطي اجابات الجدول رقم (٧) موافقة أفراد العينة على جميع أسئلة هذا المستوى، إذ يرون أنه يحل المشاكل من خلال الدعم الفني المستمر، ذلك أن الشركة تمتلك مستوى مرتفعاً من الجاهزية والدعم التكنولوجي الفني المستمر، وتحديث الأنظمة، وتوفير البرمجيات المتخصصة، ومواكبة التطورات العالمية؛ إذ تراوح الوسط الحسابي ما بين (٤,١٠-٤,٥٩) وانحراف معياري منخفض بلغ (٠,٧٩-٠,٨٥)، أما نسب الموافقة والموافقة الشديدة مجتمعة فقد بلغت ما بين (٧٥,٦%-٩٢,٤%) مما



مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

يعكس اتفاق الغالبية على كفاءة البنية التحتية والدعم التقني في تعزيز أداء الأعمال النفطية. إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥٩) باتجاه الموافقة بشدة، وحصل على أقل انحراف معياري قدره (٠,٧٩) الأمر الذي جعله في المرتبة الاولى من بين الاسئلة بما يدل على اتفاق الاجابات. أما حول امكانية توفير البرمجيات المتخصصة لدعم الأعمال النفطية فقد حصد المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (٤,١٠). وبشكل عام فإن قيمة الانحراف المعياري كانت صغيرة ولم تتجاوز الـ (٠,٨٥) بما يشير الى تجانس اجابات افراد العينة.

## النتائج والمقترحات

### اولا ( النتائج

توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها:

١. بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٦١) للعاملين في المستوى الغير كفوء مع الاداء الوظيفي، وهذا يعبر عن علاقة ارتباط عكسية بين مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى هؤلاء العاملين وبين تنفيذ الأداء الوظيفي، بينما بلغت (٠,٦٣) عند العاملين اصحاب المستوى الطليق، وهي علاقة طردية موجبة، حيث يسهم ارتفاع مستوى المهارات التكنولوجية والقدرات التقنية في تحسين سرعة الإنجاز، ودقة الأداء، ورفع كفاءة العاملين وهذا يثبت الفرضية الاولى التي وضعها البحث.

٢. بلغ اختبار القدرة التفسيرية لمتغير مستوى العاملين في المستوى المحترف مع متغير الأداء الوظيفي/ المتغير التابع (٠,٤٩).

٣. المستوى الأول (غير الكفؤ): تشير النتائج إلى وجود ضعف واضح في كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى بعض العاملين، تتمثل في انخفاض امتلاك المهارات الحاسوبية الأساسية وفي ضعف استخدام أدوات الاتصال والوصول إلى المعلومات، وهو ما انعكس في ارتفاع نسب عدم الموافقة وانخفاض الأوساط الحسابية، مما يدل على أن هذا المستوى يشكّل نقطة خلل تتطلب تدخلاً تدريبياً وتأهلياً عاجلاً.

٤. المستوى الثاني (المبتدئ): تُظهر النتائج أن تكنولوجيا المعلومات أسهمت بشكل ملموس في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تقليل وقت إنجاز المهام ودعم تحقيق الأهداف وتطوير أساليب العمل، مما



## مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

يعكس انتقال العاملين من الاستخدام المحدود إلى مرحلة الاستفادة العملية الأولية من التقنيات المتاحة داخل الشركة.

٥. **المستوى الثالث (المتقدم):** تؤكد النتائج أن غالبية العاملين يمتلكون مهارات تقنية متقدمة نسبياً في استخدام الحاسوب والأنظمة والبرامج، مدعومة بالتدريب والثقة في التعامل مع التكنولوجيا، الأمر الذي أسهم في رفع كفاءة الإنجاز وتحسين الإنتاجية الفردية داخل بيئة العمل.

٦. **المستوى الرابع (المحترف):** تُبين النتائج أن الشركة حققت تكاملاً فعالاً في استخدام أنظمة المعلومات والشبكات لدعم إنجاز الأعمال والتواصل الداخلي والخارجي، إلى جانب تنامي الوعي بأمن المعلومات، مما يدل على وصول الاستخدام التقني إلى مرحلة الاحتراف المؤسسي التي تعزز التنسيق وسرعة تبادل المعلومات.

٧. **المستوى الخامس (الطليق):** تُظهر النتائج أن الشركة تمتلك جاهزية تكنولوجية عالية وبنية تحتية داعمة من خلال الدعم الفني المستمر، والتحديث المتواصل للأنظمة، وتوفير البرمجيات المتخصصة، ومواكبة التطورات العالمية، وهو ما يعكس وصول تكنولوجيا المعلومات إلى مرحلة النضج والتمكين الكامل في دعم أداء الأعمال النفطية وتحقيق الاستدامة التقنية.

### ثانياً ( المقترحات

بناءً على نتائج البحث فقد تم التوصل الى عدد من المقترحات منها:

١. ادخال العاملين (اصحاب المستويات الغير كفوء والمبتدئ) بإدخالهم دورات تطويرية في تكنولوجيا المعلومات وذلك لغرض رفع كفاءتهم في مستوى تكنولوجيا المعلومات.
٢. تعزيز كفاءة المستوى الأول (غير الكفؤ): ضرورة إعداد برامج تدريبية تطويرية مكثفة في مهارات الحاسوب الأساسية وتعزيز المسؤولية لبنية تكنولوجيا المعلومات، وعمل دورات تطويرية للعاملين الغير كفؤين مع المتابعة والتقييم الدوري لضمان رفع هذا المستوى والحد من الفجوة التقنية بين العاملين.
٣. دعم وتطوير: الاستمرار في حل الصعوبات و المعوقات وتوفير نظم معلومات متكاملة تطويرية في العمل داخل الشركة توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز المهام اليومية، مع توفير إرشادات عملية وتطبيقية تساعد العاملين على الانتقال التدريجي إلى مستويات أعلى من الكفاءة التقنية.



## مستويات تكنولوجيا المعلومات للعاملين ودورها بتنفيذ الاداء في شركة نفط...مج(٩)ع(١)ص(٢٦-١)

٤. **تمكين المستوى:** التركيز على برامج تدريب تخصصية ومتقدمة في الأنظمة والبرمجيات المستخدمة داخل الشركة، وتشجيع العاملين على الابتكار والاستفادة القصوى من التكنولوجيا بما يسهم في زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الأداء.
٥. **تعزيز الخبرات:** تعيين وجلب ذوي الخبرات واصحاب الشهادات داخل الشركة ممن لديهم خبرة في تكنولوجيا المعلومات دعم تكامل أنظمة المعلومات والشبكات الداخلية وتطوير سياسات واضحة لأمن المعلومات، مع تعزيز استخدام قنوات الاتصال الإلكتروني الرسمية لضمان سرعة تبادل المعلومات ودقة التنسيق بين تشكيلات الشركة.
٦. **استدامة وتطوير:** الاستمرار في تحديث البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات العالمية الاقليمية، مع الاستثمار في الدعم الفني والبرمجيات المتخصصة للأعمال النفطية، بما يضمن استدامة التفوق التقني وتحقيق ميزة تنافسية طويلة الأمد.

### المصادر

١. علي السلمي. إدارة الموارد البشرية. - القاهرة : مكتبة غريب، ١٩٩٢، ص ٧٥.
٢. طاهر محسن الغالبي، وائل محمد ادريس. الإدارة الاستراتيجية، الطبعة الثالثة. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠١٢، ص ٢١.
٣. محمد عبدالله حسن حميد. تطوير الأداء البحثي للجامعات في ضوء الإدارة بالقيم. - عمان: دار غيداء للنشر، ٢٠١٦، ص ٤٢.
٤. ابو بكر محمود الهوش. إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي. - الجيزة: دار حميثرا للنشر والترجمة، ٢٠١٨، ص ٣٢٦.
٥. احمد ماهر. الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والافراد. - القاهرة: الدار الجامعية، ٢٠٠٣، ص ٣٧٣.
٦. عمر وصفى عقيلي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي ٠ - عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٥، ص ٤٠٩.
٧. وسيلة حمداوي. إدارة الموارد البشرية. - الجزائر: مديرية النشر الجامعية، ٢٠٠٤، ص ١٢٥.



٨. سهيلة محمد عباس. إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي ٠ - عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٦، ص ١٤٤.
٩. محفوظ احمد جودة. إدارة الموارد البشرية . - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠١٠، ص ٢٥٧.
١٠. الزعبي، حسن علي. (٢٠٠٦) "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية في دائرة ضريبية دخل مدينة عمان"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية .
١١. فريد انطون. دوامة التغيير في عصر المعلومات الرقمية، مجلة الإداري، مج ٢٢، ١٧، ع ١٩٩٧، ص ٧٨ .
١٢. بلال، زروق عثمان. وكشوب، أحمد سهيل. (٢٠٢٠) "أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان"، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد، ٤. العدد. ٤، ص ٥١ - ٦٨
١٣. الخليفة، محمد أحمد. والفليح، يزيد بن محمد. (٢٠١٨) "العلاقة بين ممارسة تقييم الأداء والالتزام التنظيمي- دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد. ١٩، ص ٤٤-٥٤
١٤. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. <https://hrdiscussion.com/>
١٥. [https://blog-invgate-com.translate.goog/the-5-levels-of-it-support? x\\_tr\\_sl=en& x\\_tr\\_tl=ar& x\\_tr\\_hl=ar& x\\_tr\\_pto=sge](https://blog-invgate-com.translate.goog/the-5-levels-of-it-support? x_tr_sl=en& x_tr_tl=ar& x_tr_hl=ar& x_tr_pto=sge)
- ناتالي. ٢٠٢٥.
١٦. التميمي، علي الحر لازم. قياس فاعلية خزن واسترجاع المعلومات بقواعد البيانات وتأثيرها على أداء مراكز الحاسبات في الجامعات الحكومية العراقية، بغداد: الجامعة المستنصرية ، كلية الآداب، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة، (اطروحة دكتوراه )، ٢٠٢٣، ص ٢٧١.
١٧. ألاء امير يوسف. تحولات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير قوة العمل بشركة الاستكشافات النفطية ( شركة عامة )، بغداد: الجامعة المستنصرية ،كلية الآداب ، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة، (اطروحة دكتوراه )، ٢٠٢٣، ص ٣١٠.