

أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على وزارة الثقافة والشباب والرياضة"

إعداد الباحث

سالم سيف حمد المعمرى

د/ حمدي محمود

أستاذ نظم وتكنولوجيا المعلومات المساعد
جامعة بني سويف

د/ عبد الحميد مصطفى

مدرس الاحصاء
جامعة القاهرة

مستخلص الدراسة

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي بوزارة الثقافة والشباب والرياضة العمانية، كما سعى البحث للتأكيد على الاتجاه نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة لما لها من تأثير إيجابي على الأداء المؤسسي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كافة الوظائف المختلفة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة العمانية.

وباستخدام الاستبيان الإلكتروني تم جمع البيانات المطلوبة وتم معالجة هذه البيانات من خلال برنامج SPSS، وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك دورا هاما لاستخدام التكنولوجيا الحديثة داخل وزارة الثقافة والشباب والرياضة في تحسين الأداء المؤسسي للقيادة والعاملين، كما تساهم التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في سرعة إنجاز المهام الأمر الذي يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي ككل.
الكلمات المفتاحية: استخدام التكنولوجيا الحديثة، الأداء المؤسسي.

Abstract

This research aims to identify the impact of the use of technological methods on improving institutional performance in the Omani Ministry of Labor. The research also sought to emphasize the trend towards the use of modern technology

because of its positive impact on improving institutional performance. The researcher used the analytical descriptive approach due to its suitability to the nature of the study, and the study population consisted of all workers in all different jobs in the Omani Ministry of Labor.

And by using the electronic questionnaire, the required data was collected and this data was processed through the SPSS program, and one of the most important results that were reached was that there is an important role for the use of technological methods within the Ministry of Labor because of its role in improving the institutional performance of the leadership and employees, and the used technological methods also contribute In the speedy completion of tasks, which leads to the improvement of institutional performance as a whole.

Keywords: technological methods, institutional performance.

أولاً: مقدمة الدراسة:

يعيش عالم اليوم واقعاً جديداً أو يعمل بفكر جديد بعد أن شهد تغيرات متلاحقة وعاش تحولات جذرية، لقد انهار النظام الثنائي الدولي الذي كان يقوم على وجود كتلتين أو نظامين وظهر النظام العالمي الجديد متضمناً مفاهيم جديدة لم تكن معروفة من قبل، فسمعنا عن العولمة وثورة المعلومات والإهتمام باستخدام التكنولوجيا العليا وانتشار شبكات الإنترنت. ومن الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة تكنولوجيا المعلومات حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة حيث ظهرت شبكات الإنترنت وتكنولوجيا

الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وفي أي مكان نظراً لتقدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات^(١).

ومع هذا التطور التكنولوجي المذهل الذي شهده العالم في الآونة الأخيرة لا يمكن أن نخفي تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات والشركات، حيث حملت تلك الصناعات التكنولوجية المتطورة طابع الابتكار والتطور والمرونة في التعامل، هذا التطور ساعد العديد من الشركات والمنظمات على إدارة مختلف الأقسام وعلى المستويات المتعددة في الشركة بشكل أفضل، وقد أصبحت معظم هذه الشركات تبني كافة استراتيجياتها الإدارية على تكنولوجيا المعلومات، لدرجة أن كل منظمة تتخلف عن مواكبة هذا الكم الهائل من التطور، ستلاحظ بعد فترة من الزمن أنها بدأت بالانحسار والتراجع على كافة الأصعدة، وخاصة على صعيد الجودة والتسويق، لذلك قضت الحاجة إلى الوقوف على كيفية إستخدام هذه التكنولوجيا بالطريقة التي تحقق الأهداف المنشودة^(٢).

ثانياً: مشكلة الدراسة:

لقد أصبحت الأحداث المتلاحقة والتطورات السريعة والمستمرة في زمن العولمة والمعلوماتية ونظم الاتصالات والفضاءات الاقتصادية تشكل قوة دفع هائلة في اتجاه تكوين المنظمات، وما يرتب على ذلك من إستحداث وتطوير في النظم والأساليب المستخدمة لخلق بيئة عمل تستوعب وتستجيب للمتطلبات والظروف البيئية المحيطة "السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية والتكنولوجية" وتتفاعل معها بكيفية تساعد على تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء المؤسسي والتنظيمي.

كما باتت ظروف ومتطلبات العصر تحدياً جديداً، وألزمت المنظمات بقبول التحدي والمواجهة بأفكار تنظيمية متطورة، وأساليب علمية مبتكرة، سواء كان ذلك على مستوى هياكلها التنظيمية أو مستوى الأداء بها أو قدرتهم على استيعاب

التكنولوجيا الحديثة أو توجيه وتطوير الأنماط والمعتقدات السلوكية داخل المؤسسات. وأيضاً التكنولوجيا المستخدمة، التي باتت محوراً رئيسياً ترتكز عليه أنشطة منظمات العصر الحديث، التي تسعى جاهدة للوصول إلى أكثر الوسائل التي ارتقاء بمستوى الأداء. ومن هنا ظهرت مشكلة البحث والتي يمكن بلورتها في التساؤل التالي:

"ما هو أثر إستخدام التكنولوجيا الحديثة علي الأداء المؤسسي؟
و ينبثق من مشكلة الدراسة العديد من التساؤلات التالية:

- إلي أي مدي يتم إستخدام التكنولوجيا الحديثة في وزارة الثقافة والشباب والرياضة.
- ما هو حجم الإستفادة من هذه الأساليب الحديثة في تحسين الأداء؟
- ما مدي إدراك المسؤولين لأهمية إستخدام التكنولوجيا الحديثة الحديثة؟
- ما هي أبعاد العلاقة بين إستخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء المؤسسي؟
- ما هي المؤشرات التي يتم إستخدامها لقياس التحسن في الأداء المؤسسي؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

الهدف الأساسى لهذه الدراسة يتمثل فى توضيح أثر إستخدام التكنولوجيا الحديثة علي الأداء المؤسسي من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- ١- تحديد أهم طرق قياس الأداء المؤسسي.
- ٢- التعرف علي أبعاد العلاقة بين إستخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء المؤسسي.
- ٣- قياس الفروق الجوهرية بين إستخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء المؤسسي.
- ٤- إقتراح مجموعة من التوصيات فى ضوء النتائج التى سيتم التوصل إليها من خلال البحث.

رابعاً: أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلي:

- ١- التركيز علي أهم الأساليب التكنولوجيا الحديثة المستخدمة.
- ٢- توضيح أهمية الأداء المؤسسي.
- ٣- التعرف علي الطرق المختلفة للأداء المؤسسي.
- ٤- التعرف علي فوائد أساليب تكنولوجيا المعلومات ومساهمتها في تحسين الأداء.

٥- التعرف على تأثير التكنولوجيا الحديثة على الأداء المؤسسي.

خامساً: منهجية الدراسة وأدواتها:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتمد على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تقيس التأثير لإستخدام التكنولوجيا الحديثة (كمتغير مستقل) والأداء المؤسسي (كمتغير تابع) وذلك لمناسبته لأهداف الدراسة، وهو "أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً"^(٣).

وسيتم معالجة البيانات الأولية التي تم جمعها باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية، وذلك بغرض تلخيص ووصف علاقة الارتباط والتأثير المختلفة بين متغيرات الدراسة، وسيتم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز لتحليل البيانات المعروف بـ SPSS.

تعتمد الدراسة في جمع البيانات على قائمة الاستقصاء التي ستصمم خصيصاً لاختبار فروض الدراسة، والتي سيتم إعدادها بناء على مراجعة الدراسات السابقة والأبحاث والتقارير والمجلات العلمية المتخصصة في الموضوع. وسيتم تجميع البيانات عن طريق الاستقصاء من خلال المقابلة الشخصية مع عينة العشوائية التي سيتم إختيارها من مجتمع الدراسة.

سادساً: مصطلحات الدراسة:

إعتمدت الدراسة الحالية بصفة أساسية على المصطلحات التالية (التكنولوجيا الحديثة، الأداء المؤسسي) وفيما يلي تفصيلاً لها:

١- التكنولوجيا الحديثة:

لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقاً لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوماً واحداً شاملاً ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم

الفكرية فمنهم من عرفها بأنها: مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات.

وقد أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً وبدقة متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظراً لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة وهامة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة^(٤).

حيث تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير، كظهور البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات وأتمتة المكاتب والانترنت والانترانت والاكسترانت والبريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة. وفي هذا الإطار نجد أن تكنولوجيا المعلومات تعتمد وبشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرامج الحاسب الآلي، كما تعتمد تطبيقاتها على عدة مراحل إنطلاقاً من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم والتبويب والتخزين والترميز والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسبين. وبها نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات تمثل الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (كما تستخدم كبديل لها في أحيان أخرى).

٢- الأداء المؤسسي:

يعرف الاداء المؤسسي علي أنه: نظام متكامل نظام متكامل لنتائج الأعمال في المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية، والأعمال التي نفذت وفقاً للوائح والمعايير، وطريقة تقديم هذه الأعمال إلى العميل لتحقيق الخدمة المطلوبة^(٩). ويعرف أيضاً بأنه: حصيلة كل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثير البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وهو أيضاً: تراكم للنتائج النهائية لجميع الأنشطة والعمليات داخل المنظمة.

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الكفاءة والفعالية أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة، وبناءً على ذلك سنتطرق لهذين المصطلحين الهامين:

تعرف الكفاءة بأنها: "قيمة الموارد المستخدمة لإنتاج وحدة واحدة من المنتجات" وهي بالتالي مفهوم لترشيد استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة، ويعتمد قياس الكفاءة على مؤشرين أساسيين هما: مدي توفر الطاقات البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة، وسبل استخدام تلك الموارد لتحقيق الأهداف.

كما تعرف الفعالية على أنها: مؤشر لمدي تحقيق الأهداف، ولذلك فهي تهتم بالأهداف التي تحددها المنظمة ومدي تحقيقها، بالإضافة إلي تحسين عملياتها الداخلية والحصول علي الموارد التي توصف بالندرة من البيئة التي تعمل فيها.

سابعاً: الدراسات السابقة:

هناك العديد من البحوث والدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بمجال الدراسة، وهي:

- ١- دراسة (عصام واعمر، ٢٠٢١) تناولت هذه الدراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال جائحة إنتشار فيروس كورونا كوفيد-١٩ وذلك من خلال قياس سرعة الأداء،

نوعية الأداء وحجم الأداء لعينة مكونة من (٥٧) فرداً من عمال مكاتب المحاسبة بالجنوب الشرقي من خلال أساليب التحليل الإحصائي. وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات حول الدور الفعال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمكاتب المحاسبة خلال فترة انتشار الجائحة، كما أظهرت رضا عينة الدراسة عن توافر البنية التحتية الخاصة بالتكنولوجيا الحديثة في أماكن العمل والبرامج المطلوبة لأداء المهام، كما أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء تعزي لمتغير الجنس.

٢- دراسة (فني، ٢٠١٨) هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المؤسسي، ومن أجل تحقيق ذلك، تم التعبير عن الأداء بمنظورات بطاقة الأداء المتوازن (المنظور المالي، منظور الزبون، ومنظور العمليات الداخلية، ومنظور التعلم والنمو)، وأجري البحث على عينة من وكالات المصارف العمومية الجزائرية الستة عددها (٢٨) وكالة بينها (٤) مديريات موزعة بالولايات (باتنة، بسكرة، سطيف)، وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة باستخدام استبانة تم توزيعها على جميع المدراء العاملين ورؤساء الأقسام في المصارف المبحوثة، وعددهم (٨٤) مبحوثاً.

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن هناك أثر إيجابي واضح لاستخدامات التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال في الرفع من مستوى الأداء في البنوك المبحوثة.

٣- دراسة (Pei, et al., Quan, 2018) هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية تحسين قدرة الموظفين على قبول المعرفة الجيدة بشكل مستمر في تقييم الاداء، وبطريقه تلقائية تولد أسئلة متعددة الخيارات إلكترونياً من خلال الإستفادة من العلاقات بين المصطلحات الإدارية المختلفة، وتحديد إرشادات فعالة للتطوير الذاتي في أداء الموظف والتقييم الشامل للشركات. وتم تصميم طريقة تقييم إلكترونية موضوعية

بهدف ضبط نموذج التقييم المقترح وتحديثه وفقاً لنتائج التقييم ضمن المنهجية التجريبية.

٤- دراسة (بفكرات، ٢٠١٨) يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات، وذلك من خلال البحث في مجالات وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات وأنواعها ومدى تأثيرها على أداء الموظفين من حيث الحجم والسرعة في الإنجاز بالإضافة إلى مدى تبسيط إجراءات العمل، وذلك من خلال البحث في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وتحديد درجة العلاقة والتأثير بينهما ومن ثمة الخروج بجملة من المقترحات التي تساهم في الرفع من الأداء وتحسين أساليب العمل في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٥- دراسة (Apak, et al, 2016) هدفت الدراسة إلى تحليل الأهداف والمبادئ والأساليب التقليدية والمعاصرة لطرق تقييم الأداء وقياس مدى رضا الموظفين والعملاء، والذي شمل على استقصاء لمعدل رضا العملاء وتم إجراؤه في نطاق نظام تقييم الأداء على موظفي إدارة المطار، وعلاوة على ذلك يشتمل الاستقصاء أيضاً على درجة الرضا فيما يتعلق بتعليم الموظفين واثراً ذلك على درجة رضا العملاء. وبالتالي تم تقديم مساهمة العملية التعليمية في سلوك الموظفين، وقد جمعت البيانات عن طريق الاستبانة وكان من أهم النتائج أن عملية تقييم الأداء عملية منهجية تتطلب عقلية إدارية فعالة، ويجب أن يتم التشغيل من عدة مراحل أهمها التخطيط والتقييم والتطوير بشكل كبير، وأتضح أنه لا يمكن تحقيق موارد بشرية قوية إلا من خلال تقييم أداء كفاء وإتضح أن التغيرات التكنولوجية تستوجب تغيير في متطلبات معايير تقييم الأداء وإدراك أكثر لبيئة العمل وخصوصاً في المجالات التكنولوجية التي تؤثر على حياة الفرد والمجتمع وأيضاً أثرت التكنولوجيا على هياكل المنظمات ومهامها.

٦- دراسة (عطية، ٢٠١٢) تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وأراء موظفيها، ومن ثم الخروج بجملة من المقترحات تساهم في رفع وتحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام.

أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تترك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة. كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي).

ثامناً: الإطار النظري للدراسة:

سنتناول الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على الأداء المؤسسي فيما يلي:

١- مفهوم تقييم الأداء المؤسسي:

تتعدد نظم تقييم الأداء المؤسسي المستخدمة في منظمات الأعمال ووفقاً لمنهجيات مختلفة ومتعددة ويوجد العديد من النظريات والنماذج التي تستخدم في عمليات التقييم وفقاً لبيئة وطبيعة المنظمة المراد تقييمها. وكذلك اختلفت آراء الباحثين في مفهوم محدد لتقييم الأداء حيث عرفه (الدجني، ٢٠١٢) بأنه عملية إدارية مركبة تقوم إداره المؤسسة فيها بتخطيط أهدافها، وتنفيذ برامجها وتهيئة الظروف والإمكانات التي تتطلبها عملية التنفيذ، ومراجعة أدائها في ضوء معايير تقييمية واضحة تهدف إلى تطوير وتحسين الأداء وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة، وأيضاً تم تعريف الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، حيث يتضمن الأداء المؤسسي بهذا المفهوم ثلاثة أبعاد: أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة، أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية

والاجتماعية والثقافية. وأيضاً تم تعريف الأداء المؤسسي على أنه: جهد منظم لتشخيص أعمال المؤسسة بأرقام لتحديد مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، وحسن استخدام مواردها لانتاج ما هو مطلوب منها بالمواصفات التي تتوقعها منها أصحاب المصلحة. وهو أيضاً عبارة عن المنظومة المتكاملة لإنتاج مهام وأعمال الوحدات الادارية في المؤسسات في ضوء تفاعلها مع البيئة الداخلية والخارجية، والذي يؤدي الي تفوقها في العمل وبضائع من قدرتها على إنجاز المهام والأعمال المطلوبة منها بكل كفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة طويلة الأجل.

وهو أيضاً عملية تقييم شامل تستهدف قياس مدى كفاءة وظائف العمل الادارية ومن خلال الوحدات التنظيمية في المنظمة وذلك لتحديد نقاط قوتها وضعفها بمؤشرات رقمية يقترح على أساسها تصورات لتطوير وتحسين الأداء الحالي للأداء المستهدف^(٦).

٢- أهمية الأداء المؤسسي:

تعتبر نتائج تقييم الأداء المؤسسي هي المرآة التي تعكس مسارات العمل في منظمات الأعمال، وذلك من خلال عرض مؤشرات ذات دلالة عن مجريات الأداء، وتفاصيل لا يمكن أن يتم الكشف عن إلا بواسطة اجراءات نظم تقييم الأداء المؤسسي، وأن هناك أهمية لتقييم العوامل الاستراتيجية في المنظمة (التحليل الاستراتيجي وتحديد المهمة وتوقعات التخطيط والتنفيذ والتقييم باستخدام أسلوب السيناريوهات) في تحسين في فاعلية تقييم الأداء، وأيضاً هناك ضرورة للتقييم المستمر والتحديث لنماذج تقييم الأداء حسب المستجدات التطويرية في منظمات الأعمال، ومتابعة الخلل الذي يحدث في نتائج التقييم والعمل على تحديث نماذج التقييم وتطوير نماذج التقييم والاستفادة منها بشكل كمي ورقمي^(٧).

٣- أهداف التقييم المؤسسي:

- للتقييم المؤسسي العديد من الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها نذكر منها ما يلي:
- توثيق الارتباط بمنهج إداره الجودة الشاملة والإسهام في تحقيق متطلباتها.
- إحداث الدمج والتكامل بين تحديد الأهداف وتقييم العاملين وتطوير أدائهم.
- زيادة الإنتاجية من خلال تعزيز الميزة التنافسية.
- تحقيق السرعة في التغيير التنظيمي في مستويات الإدارة نحو جودة العمل ومجارية التطور.

٤- عوامل نجاح التقييم المؤسسي:

- هناك عدد من العوامل التي تضمن نجاح التقييم المؤسسي وتعطي أفضل نتائج تحاكي واقع العمل ونذكر أهمها على النحو التالي:
- تحديد معايير أداء معروفة ومحدد وواضحة لجميع الوظائف، وسياسات موحدة للتقييم والتي تعكس وتحقق مبدأ العدالة والمساواة وتعتبر شرطاً لنجاح عملية التقييم.
- ينبغي أن تكون نماذج تقييم الأداء محددة وذات وزن دقيق ومعايير واضحة ودقيقة وشاملة للتقييم.
- توافر رغبة العاملين في تحمل المسؤولية الخاصة بالمشاركة وتوفير المهارات والقدرات اللازمة للمشاركة الفعالة.

٥- فوائد أساليب تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها:

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المؤسسات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل^(٨):

- السرعة والدقة في انجاز الأعمال المطلوبة.
 - تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبيرة في المؤسسة.
 - تحسين الكفاءة وزيارة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
 - تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.
 - تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
 - المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
 - مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.
 - حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات.
 - وتتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات في الحواسيب بأجزائها المادية وغير المادية (كالبرامج) والشبكات المحلية والعالمية والبيانات فضلاً عن معرفة كيفية الإستخدام والتطبيق من قبل المستخدمين بشكل كفؤ يخدم المؤسسة ويحقق لها أفضل أداء ممكن.
- ٦- أهم فوائد التكنولوجيا الحديثة على الأداء المؤسسي^(٩):

١/٦ زيادة الإنتاجية:

إن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات ساهمت بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية عند اللواتي تعملن بها، فاستعمال برامج المعالجة الخاصة بالعمليات الإنتاجية، بالإضافة إلى أتمتة الأعمال المكتبية، كذلك إيجاد الحلول التكنولوجية والعملية لتسيير المخزون ومراقبة الإنتاج، كل ذلك ساهم إلى حد بعيد في تخفيض التكلفة الإجمالية للإنتاج، إلى جانب تقليل الوقت اللازم للقيام بالمهام الإدارية، والمحصلة كانت زيادة الإنتاجية في المنظمة.

٢/٦ تحسين إدارة الجودة الشاملة:

وهي مرتبطة نوعاً ما بزيادة الإنتاجية، لكن ما يميز المنظمات التي تستخدم التكنولوجيا والأجهزة والبرمجيات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة، هي المعرفة التامة في تحقيق عملية توازن ما بين الجودة ومتطلب العملاء والموظفين على حد سواء، ببساطة لأن عمليات جمع المعلومات سواء عن العملاء أو عن الموظفين (البحث عن المواهب) وتحليل تلك المعلومات وإصدارها ضمن مفهوم تكنولوجي بحث، سيساهم ذلك حتماً في تحسين عمليات إدارة الجودة الشاملة في زمن قياسي.

٣/٦ تحسين إدارة المعرفة والمعلومات:

إن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات برز أيضاً في إدارة المعرفة، حيث ساهم ذلك في خلق جو من المنافسة ما بين المنظمات، وأكثر ما يتم المنافسة عليه هو تطوير المعرفة والعلوم، بحيث ينعكس ذلك على أداء المنظمة بصفة عامة، وعلى أداء موظفيها على الصعيد الشخصي، ومن المعروف أن وجود أجهزة وبرامج تسمح بتخزين عدد هائل من المعلومات، بالإضافة إلى القدرة على استرجاعها وقت الحاجة، أدى إلى نوع الإقبال على تطوير المعرفة على كافة الأصعدة.

تاسعاً: الإطار التطبيقي للدراسة.

إعتمد الباحث عي المنهج الوصفي التحليلي وذلك لطبيعة الموضوع الذي يتعلق بإستخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها علي الأداء المؤسسي، والذي يتطلب تطبيق عملي ومتابعة للنتائج وتقييمها واقعياً. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كافة الوظائف المختلفة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة العمانية، والتي تسعى إلي تطوير أدائها بما يتلائم مع طبيعة وأهمية الخدمات التي تقدمها للعملاء.

وفيما يلي عرضاً لنتائج التحليل الإحصائي:

أثر إستخدام التكنولوجيا الحديثة علي الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية علي وزارة الثقافة والشباب والرياضة"
سالم سيمنه محمد المعمري

جدول رقم (١) الاحصاءات الوصفية للمتغير المستقل

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	الأهمية النسبية	Sig.	قيمة t
توافر خبراء في تكنولوجيا المعلومات لتطوير الأداء.	3.70	.919	.065	74%	.000	10.774
توافر الكفاءة في شبكات التقنية التي تنقل المعلومات والبيانات.	4.23	.786	.056	85%	.000	22.047
هناك تدريب للعاملين علي إستخدام التقنيات الحديثة ببرامج العمل.	3.12	1.099	.078	62%	.000	2.991
توافر مراكز تدريب وتنمية في مجال تكنولوجيا المعلومات.	3.31	1.058	.075	66%	.000	4.143
تساهم التكنولوجيا الحديثة في سرعة إنجاز المهام.	3.43	.959	.068	69%	.000	6.270
تقديم الخدمات الالكترونية للعملاء بسهولة ومرونة.	3.54	.987	.070	71%	.000	7.668
هناك تحديث للأجهزة التكنولوجية حسب متطلبات خطط التطوير.	3.32	1.177	.083	66%	.000	3.846
يتم إدخال تقنيات حديثة لدعم برامج التطوير بالعمل.	3.56	.787	.056	71%	.000	10.062
هناك سرعة ومرونة في شبكة الحاسوب ونقل البيانات التي تستخدمها الوزارة.	3.53	.814	.058	71%	.000	9.121
توافر مركز للخدمات والصيانة الداعمة لجميع أقسام الوزارة.	3.79	.877	.062	76%	.000	12.734
المتوسط العام	3.55	.63895			.000	12.210

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V28

جدول رقم (٢) الاحصاءات الوصفية للمتغير التابع

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	الأهمية النسبية	Sig.	قيمة t
تمتلك القيادة بالوزارة مهارات إدارية وقيادية مميزة.	3.39	.966	.068	68%	.000	5.711
تقبل القيادة التغيير كخطوة للإرتقاء بالأداء.	3.88	.874	.062	78%	.000	14.165
المقدرة على الإتصال والتواصل مع العاملين الآخرين.	3.69	.872	.062	74%	.000	11.115
يوجد دليل عمل واضح لكل قسم داخل الوزارة.	3.80	.893	.063	76%	.000	12.594
تساعد أجواء الوزارة على قيام العاملين بأفضل أداء.	4.53	.789	.056	91%	.000	27.335
تمتلك الوزارة نموذجاً معتمداً لتقييم أداء العاملين.	2.80	1.100	.078	56%	.009	-2.637
يشارك العاملون في صناعة القرارات المتعلقة بوزارتهم.	3.53	1.032	.073	71%	.000	7.265
تمتلك الوزارة أدوات مناسبة للتعرف على احتياجات العاملين.	3.97	1.051	.074	79%	.000	13.052
لدى الوزارة أسساً دقيقة لإختيار وتعيين الأشخاص في الوظائف المناسبة.	3.51	.880	.062	70%	.000	8.199
وضوح الأدوار والمسئوليات والإختصاصات داخل الوزارة.	3.07	1.039	.074	61%	.000	2.952
المتوسط العام	3.62	.57976			.000	17.482

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V28.

شرح وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة:

معامل الارتباط لبيرسون: يوجد ارتباط طردي قوي بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهو ارتباط معنوي نظراً لأن قيمة مستوى الدلالة أقل من ١% ، وهو ما يعكسه الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	
المتغير المستقل	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.000
المتغير التابع	Pearson Correlation	.77**
	Sig. (2-tailed)	.000

**** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V28.

نموذج الانحدار:

جدول رقم (٤)

معاملات الانحدار وقيمة الثابت

التقديرات	β	t	Sig.	معامل الارتباط	0.77
الثابت	8.554	7.007	0.000	معامل التحديد	0.59
المتغير المستقل	3.57	13.245	0.000	R^2	
				F	112.774
				(Sig.)	*(0.000)

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V28.

- توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون ٠,٧٧ ، وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٥%.
- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) ٥٩% وهو ما يشير إلى أن (المتغير المستقل)، يفسر التغير في (المتغير التابع) بنسبة ٥٩% تقريباً.
- تعبر قيمة t عن قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ١% وهو ما يعكس وجود تأثير جوهري للمتغير المستقل كما تشير أيضاً إلى أن هذا التأثير لا يمكن أن يصل إلى الصفر، بمعنى أن هذا التأثير دال إحصائياً.

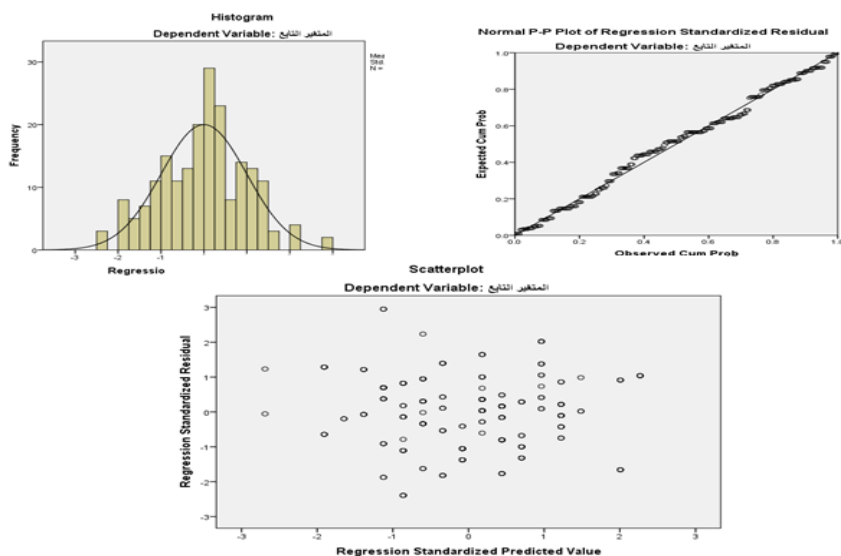
- تشير قيمة اختبار "ف" (F-test) إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء، حيث بلغت قيمة ف المحسوبة ١١٢,٧٧٤، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٥%، وتدل على جودة نموذج العلاقة.
- معادلة النموذج:

$$y = 8.554 + 3.57x$$

يتضح من معادلة النموذج أن كل زيادة قدرها وحدة واحدة في المتغير المستقل يتبعها زيادة في المتغير التابع بمقدار ٣.٥٧، ويمكن عرض الأشكال البيانية المصاحبة للنموذج كما يلي:

شكل رقم (١)

الأشكال البيانية المصاحبة لنموذج الانحدار



المصدر: مخرجات برنامج SPSS V28.

يتضح من الأشكال البيانية السابقة ما يلي:

- المتغير التابع يتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يتفق مع شروط نموذج الانحدار.
- معظم النقاط تتمحور حول خط الانحدار (خط الانحدار ملائم للبيانات وذو قدرة تفسيرية عالية).
- عدم وجود نمط معين للبواقي ، وهو ما يتفق مع شرط الخطية.

عاشراً: النتائج والتوصيات:

النتائج:

- أظهرت النتائج ان الكفاءة في شبكات التقنية التي تنقل المعلومات والبيانات توافرت بنسبة ٨٥% وهي نسبة جيدة.
- تتوفر مراكز الخدمات والصيانة الداعمة لجميع أقسام الوزارة بنسبة ٧٦%، وتحتاج إلى تطوير للمحافظة على نفس مستوى الأداء.
- تساهم التكنولوجيا الحديثة في سرعة إنجاز المهام بنسبة ٦٩%.
- إن الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء بسهولة ومرونة بلغت نسبتها ٧١%.
- توجد سرعة ومرونة في شبكة الحاسوب ونقل البيانات التي تستخدمها الوزارة بنسبة ٦٦%.
- تتوفر التقنيات الحديثة لدعم برامج التطوير متفردة بنسبة ٧١%.
- هناك تحديث للأجهزة التكنولوجية حسب متطلبات خطط التطوير بلغت نسبتها ٦٦%.
- توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون ٠,٧٧ ، وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية ١%.
- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) ٥٩% وهو ما يشير إلى أن (المتغير المستقل)، يفسر التغير في (المتغير التابع) بنسبة ٥٩% تقريباً.

التوصيات:

- ضرورة الإهتمام بتطوير الخطط الإستراتيجية للوزارة، وتحديد معايير محددة لتقييم الأداء المؤسسي.
- العمل على تطوير الأساليب الحديثة المستخدمة لما لها من أهمية وتأثير على الأداء المؤسسي ككل.
- الإهتمام بكفاءات ومبادرات العاملين في تطوير الأساليب المستخدمة بالشكل الذي يسهل نقل البيانات والمعلومات.
- تطوير التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في العمل للوصول إلى نسب أعلى في تقديم الخدمات الالكترونية للعملاء.
- العمل على تصميم نظام للمتابعة يعزز العمل بروح الفريق بين العاملين لتحقيق التوافق في تقديم الخدمات للجمهور.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- العساف، صالح محمد (٢٠٠٣)، "المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية"، الطبعة الثالثة، مكتبة العبيكان، الرياض (السعودية).
- عصام، عبيدلي. واعمر، عزاوي. (٢٠٢١). "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا - كوفيد ١٩ - (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي)"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد ٩، العدد ٢، جامعة أحمد دراية، أدرار (الجزائر).
- فني، فضيلة. (٢٠١٨). "أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن - دراسة تطبيقية لمجموعة بنوك عمومية جزائرية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد الخامس، العدد الثاني، جامعة بسكرة، بسكرة (الجزائر).

- ❑ بلفكرات، رشيد. (٢٠١٨). "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد ١٨، جامعة لونيبي علي البلدية، البلدية (الجزائر).
- ❑ عطية، العربي. (٢٠١٢). "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)-"، مجلة الباحث، العدد ١٠، ورقلة (الجزائر).
- ❑ العواملة، فواز. (٢٠١٥). "أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان (الأردن).
- ❑ خليل، علاء محمد العكش. وراغب، ناهض حسين عيد. (٢٠٢٠). "استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقييم الأداء المؤسسي"، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية (فلسطين).
- ❑ محمود، رمضان عبدالسلام. والسيد، أسامة الطبلأوى. ومصطفى، شيماء الزواوي. (٢٠١٩)، "أثر التطوير التنظيمي في فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية علي الجامعة العمالية في مصر"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد ٦، الجامعة العمالية، القاهرة (مصر).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- ❑ Apak, Sudi, Gümüş, Sefer, Önerç, Gökhan, Gümüş, Hande. (2016) Performance appraisal and a field study " 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Managemen, Procedia Socialand Behavioral Sciences vol 229.
- ❑ Quan, Pei, et al.,(2018) Automatic Chinese Multiple-Choice Question Generation for Human Resource Performance Appraisal, Procedia Computer Science, Volume 139.

الملاحق

قائمة الاستقصاء

المجموعة الأولى: مجموعة الأسئلة التي تقيس التكنولوجيا الحديثة.

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	توافر خبراء في تكنولوجيا المعلومات لتطوير الأداء.					
٢	توافر الكفاءة في شبكات التقنية التي تنقل المعلومات والبيانات.					
٣	هناك تدريب للعاملين على استخدام التقنيات الحديثة ببرامج العمل.					
٤	توافر مراكز تدريب وتنمية في مجال تكنولوجيا المعلومات.					
٥	تساهم التكنولوجيا الحديثة في سرعة إنجاز المهام.					
٦	تقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء بسهولة ومرونة.					
٧	هناك تحديث للأجهزة التكنولوجية حسب متطلبات خطط التطوير.					
٨	يتم إدخال تقنيات حديثة لدعم برامج التطوير بالعمل.					
٩	هناك سرعة ومرونة في شبكة الحاسوب ونقل البيانات التي تستخدمها الوزارة.					
١٠	توافر مركز للخدمات والصيانة الداعمة لجميع أقسام الوزارة.					

أثر إستخدام التكنولوجيا الحديثة على الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على وزارة الثقافة والشباب والرياضة"
سالم سيمن محمد المعمري

المجموعة الثانية: مجموعة الأسئلة التي تقيس الأداء المؤسسي.

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	تمتلك القيادة بالوزارة مهارات إدارية وقيادية مميزة.					
٢	تقبل القيادة التغيير كخطوة للإرتقاء بالأداء.					
٣	المقدرة على الإتصال والتواصل مع العاملين الآخرين.					
٤	يوجد دليل عمل واضح لكل قسم داخل الوزارة.					
٥	تساعد أجواء الوزارة على قيام العاملين بأفضل أداء.					
٦	تمتلك الوزارة نموذجاً معتمداً لتقييم أداء العاملين.					
٧	يشارك العاملون في صناعة القرارات المتعلقة بوزارتهم.					
٨	تمتلك الوزارة أدوات مناسبة للتعرف على احتياجات العاملين.					
٩	لدى الوزارة أسساً دقيقة لإختيار وتعيين الأشخاص في الوظائف المناسبة.					
١٠	وضوح الأدوار والمسئوليات والإختصاصات داخل الوزارة.					