



كلية الدراسات العليا

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا



كلية الدراسات العليا

الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين دوافع تبني
تكنولوجيا الموارد البشرية وأداء العاملين بالشركات الخدمية
السودانية

**The Moderating Role of the Technology Experience on the
relationship between human Resources Technology adopting motives
and Employee Performance in Sudanese service companies**

بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إعداد الدارسة : عبير صالح حامد النور

إشراف الدكتور: عبد السلام ادم حامد أبكر

1440هـ - 2018م

الاستعمال:

قال تعالى (وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَ

إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾ سورة التوبة

عن عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

(إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) رواه البيهقي

شكر و تقدير

قال تعالى (الحمد لله الذي له ما في السموات وما في الأرض وله الحمد في الآخرة وهو الحكيم الخبير)
(سورة سبأ 1)

يطيب لي بعد شكر الله سبحانه وتعالى الذي أمدني بعونه و توفيقه على إنجاز هذا البحث ، أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم و على رأسهم **جامعتي العريقة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا** و **كلية الدراسات العليا وكلية الدراسات التجارية** والى كل الشركات والبنوك التي قدمتي لي المعلومات التي افادتني لانجاز هذا البحث ولا انسي ان اقول لهم جزاءكم الله خيرا .

ولمزيد من الاعتراف بالفضل أخص بالذكر أستاذي الفاضل الدكتور / **عبد السلام آدم حامد** لتفضله بالإشراف على هذا البحث ، بكل ما أبداه من ملاحظات و إرشادات قيمة كان لها الأثر في إنجاز هذا البحث و إخراجه على هذه الصورة .

كما أتقدم بجزيل الشكر الى كل من الدكتور / **صديق بلل و الدكتور / عماد عيسى و الدكتور / ميسون علي عبد الكريم** على ما بذلوه من جهودا مثمرة و لم يخلو يوما قطا لتقديم المساعدة والمساندة لي والى جميع اعضاء التدريس بكلية الدراسات التجارية كما اتقدم بالشكر الى زملائي وصديقاتي على ماقدموه من النصح والمشورة و الآراء العلمية القيمة و من دعم وتحفيز معنوي.

والى كل من ساندي في انجاز هذا البحث .

والله ولي التوفيق

الدارسة

الاهداء

الى من سهرت الليالي لأجلي و أحسنت تربيتي وتعليمي ...الى قرة عيني ومنبع سعادتي

أمي الغالية .

الى من وهب عمره و حياته لكي يرانا على ما نحن عليه اليوم الى من زرع في قلوبنا المحبة الى قدوتي و مثلي الأعلى

أبي الغالي .

إلى من رافقتني منذ ان حملنا حقايب صغيرة ومعك سرت الدرب خطوة بخطوة وماتزال ترافقتي حتى الان إلى شمعة
متقدة تنير ظلمة حياتي ...

اخواتي

إلى اخي ورفيق دربي في هذه الحياة معك أكون انا وبدونك أكون مثل أي شيء

إلى من أرى التناؤل بعينه والسعادة في ضحكته ... في نهاية مشواري اريد ان اشكرك على مواقفك النبيلة ... إلى من تطلعت
لنجاحي بنظرات الامل ...

اخواني

إلى الاخوة والاخوات، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى

ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت وبرفقتهم في درب الحياة الحلوة

والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت

كيف اجدهم وعلموني ان لا اضيعهم ...

أصدقائي وزملائي

قائمة المحتويات :

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
I	الاستهلال	1
II	الإهداء	2
III	كلمة شكر وعرقان	3
IV	قائمة المحتويات	4
V	قائمة الجداول	5
VI	قائمة الاشكال	6
XI	المستخلص	7
XII	Abstract	8
الفصل الاول : المقدمة		
1	مقدمة	1-1
3	مشكلة الدراسة	2-1
6	أهداف الدراسة	3-1
6	أهمية الدراسة	4-1
8	التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة	5-1
9	تنظيم الدراسة	6-1
10	الخلاصة	7-1
الفصل الثاني : الاطار النظري		
11	مقدمة	0-2
11	دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية	1-2
12	مفهوم وتعريف الدوافع	1-1-2

14	دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية	2-1-2
16	ابعاد دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية	2-2
23	مفهوم تكنولوجيا الموارد البشرية	3-2
	تعريف تكنولوجيا الموارد البشرية	4-2
25	أهمية تكنولوجيا الموارد البشرية	5-2
28	أهداف تكنولوجيا الموارد البشرية	6-2
30	مقدمة	0-2-2
31	مفهوم اداء العاملين	1-2-2
32	أهمية اداء العاملين	2-2-2
33	العوامل التي تؤثر على اداء العاملين	4-2-2
34	عناصر اداء العاملين	5-2-2
36	ابعاد اداء العاملين	6-2-2
46	مقدمة	0-3-2
46	مفهوم و تعريف الخبرة التكنولوجية	1-3-2
49	أهمية الخبرة التكنولوجية	2-3-2
49	أهمية استخدام نماذج قبول التكنولوجيا المختلفة مع استخدام الخبرة في معرفة التكنولوجيا	3-3-2
50	علاقة تكنولوجيا الموارد البشرية بأداء العاملين	4-2
53	الدور المعدل للخبرة في العلاقة بين دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية وأداء العاملين	1-4-3
54	الخلاصة	5-3
الفصل الثالث : نموذج وفرضيات ومنهجية الدراسة		
55	مقدمة	0-3
56	الأساس النظري للدراسة (نظرية قبول التقنية TAM)	1-3
62	نموذج الدراسة	2-3
63	فرضيات الدراسة	3-3
67	منهجية الدراسة	4-3

69	مصادر جمع المعلومات	5-3
70	مجتمع الدراسة	6-3
71	عينة الدراسة	7-3
71	أداة الدراسة	8-3
75	قياس متغيرات الدراسة	9-3
75	الاختبار المبدئي لأداة جمع البيانات	10-3
76	إجراءات الدراسة الميدانية	11-3
76	جودة المقاييس	12-3
77	الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة	13-3
77	اساليب الاحصاء الوصفي	14-3
81	الخلاصة	15-3
الفصل الرابع : تحليل البيانات		
82	مقدمة	0-4
83	معدل الاستجابة	1-4
83	الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	2-4
86	التحليل العاملي الاستكشافي	3-4
90	تحليل الاعتمادية بعد التحليل العاملي الاستكشافي	4-4
91	التحليل العاملي التوكيدي	5-4
100	تحليل الإعتدالية والصلاحية	6-4
101	تحليل الارتباط	7-4
103	اختبار فرضيات الدراسة	8-4
118	الخلاصة	9-4
الفصل الخامس : عرض ومناقشة النتائج والتوصيات		
119	مقدمة	0-5
119	ملخص النتائج	1-5

120	مناقشة النتائج	2-5
130	تأثيرات الدراسة النظرية والتطبيقية	3-5
132	محددات الدراسة	4-5
133	مقترحات لبحوث مستقبلية	5-5
134	خاتمة الدراسة	6-5
135	الخلاصة	7-6

المراجع والمصادر		
VIII	المراجع و المصادر	
الملاحق		
I	ملخص الدراسات السابقة	1
I	أسماء المحكمين	2
II	الإستبيان	3

قائمة الجدول:

رقم الصفحة	إسم الجدول	رقم الجدول
13	التعريف الاصطلاحية لمفهوم الدوافع	1-2
15	مقارنه بين الدراسات السابقه في نظرية قبول التقنيه	2-2
19	ملخص تعريفات سهولة الاستخدام	3-2
24	تعاريف تكنولوجيا الموارد البشرية	4-2
27	المنافع المحتملة التي تحصل عليها المنظمة جراء تطبيق تكنولوجيا الموارد البشرية	5-2
31	تعاريف اداء العاملين	6-2
36	الدراسات التي تناولت مفهوم اداء العاملين	7-2
41	تعريفات مرونة الموارد البشرية	8-2
48	ملخص تعاريف الخبرة التكنولوجية	9-2
65	الفرضيه الرئيسيه الاولى للدراسة	1-3
67	الفرضيه الرئيسيه الثانيه للدراسة	2-3
72	عبارات قياس دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية	3-3
73	عبارات قياس اداء العاملين	4-3
74	عبارات قياس الخبرة التكنولوجية	5-3
83	معدل الاستجابة للمبحوثين	1-4
85	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	2-4
88	التحليل العملي الاستكشافي للدوافع تكنولوجيا الموارد البشرية	3-4
89	التحليل العملي الاستكشافي لاداء العاملين	4-4
90	التحليل العملي الاستكشافي للخبرة التكنولوجية	5-4
91	تحليل الاعتماديه الفا كرونباخ	6-4
94	مؤشرات جودة المطابقه للدوافع تكنولوجيا الموارد البشرية	7-4
96	مؤشرات جودة المطابقه لاداء العاملين	8-4
98	مؤشرات جودة المطابقه للخبرة التكنولوجية	9-4
99	تحليل الاعتماديه والصلاحية للدوافع تكنولوجيا الموارد البشرية	10-4
100	تحليل الاعتماديه والصلاحية لاداء العاملين	11-4
101	تحليل الاعتماديه والصلاحية للخبرة التكنولوجية	12-4
102	تحليل الارتباط لمتغيرات الدراسة	13-4
105	مؤشرات جودة المطابقه لاختبار الفرضيه الاولى	14-4
106	تحليل المسار لدوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء	15-4

107	مؤشرات جودة المطابقه لاختبار الفرضيه الثانيه	16-4
108	تحليل المسار لدوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشريه وجودة المرونه	17-4
109	مؤشرات جودة النموذج لعلاقة بين المتغيرات	18-4
111	قيم تحليل المسار لمتغيرات	19-4
112	مؤشرات جودة النموذج للعلاقة بين تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء	20-4
115	قيم تحليل المسار لمتغيرات	21-4

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
14	دوافع دمج التكنولوجيا مع الموارد البشرية	1-2
58	نموذج قبول التكنولوجيا الاصيلي	1-3
59	نموذج قبول التكنولوجيا المعدل	2-3
60	النسخة الثانية لنموذج قبول التكنولوجيا	3-3
61	نموذج قبول التكنولوجيا النسخه الاخيرة	4-3
62	نموذج تام حسب متغيرات الدراسة	5-3
63	نموذج الدراسة	6-3
94	التحليل العاملي التوكيدي لدوافع تكنولوجيا الموارد البشرية	1-4
96	التحليل العاملي التوكيدي لاداء العاملين	2-4
98	التحليل العاملي التوكيدي لخبرة التكنولوجيا	3-4
104	تحليل المسار لدوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء	4-4
106	تحليل المسار لمكونات دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والمرونة	5-4
108	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة الايجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والاداء	6-4
109	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة الايجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والمرونة	7-4
112	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين الدقة والصحة والمرونة	8-4
112	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين الفائدة المدركة والمرونة	9-4
113	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء	10-4
115	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين الدقة والصحة وجودة الاداء	11-4
115	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين الفائدة المدركة وجودة الاداء	12-4
116	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين سرعة الانجاز وجودة الاداء	13-4
116	الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين سهولة الاستخدام وجودة الاداء	14-4

المستخلص:

لقد أصبحت تكنولوجيا الموارد البشرية جزءاً لا يتجزأ من نسيج الادارة في المؤسسة المعاصرة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تفعيل العملية الادارية وتدعيم القرارات والاستغلال الافضل للموارد والمعلومات لذا هدفت الدراسة لاختيار أثر دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على اداء العاملين للشركات الخدمية في السودان وكذلك دراسة أثر خبره التكنولوجيه كمتغير معدل في علاقه بين دوافع تكنولوجيا واداء العاملين مستخدمه نموذج قبول التقنيه TAM1، TAM2، و المنهج الوصفي تم جمع البيانات من عينة غير احتمالية من الأفراد العاملين بادارات الموارد البشرية ،حيث بلغت نسبه استرداد الاستبانات "178" استبانته واختبار فرضيات الدراسة تم إستخدام اسلوب المسار وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج من أبرزها وجود علاقه إيجابيه بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين بنسبه متفاوتة ، كما أثبتت أن للخبرة التكنولوجيه أثر معدل في علاقه بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين لشركات الخدمه في السودان . وخرجت الدراسة أيضا بعدة تأثيرات نظريه وأخرى تطبيقيه لمتخذي القرار في القطاعات الخدمية في السودان كما أوصت الدراسة باجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بمعرفة دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية واثرها على اداء العاملين بإدخال المزيد من المتغيرات لنموذج الدراسة الذي توصلت اليه الدراسة .

الكلمات المفتاحيه: دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية، اداء العاملين، خبره التكنولوجية ، نظرية قبول

التقنية TAM1, TAM2 .

Abstract:

The human resources technology has become an essential part of management elements in modern organization and it is the basic resource for activating administrative process, supporting decisions and best use of resources and information. The study aimed to test the effect of motivations to adopt human resources technology on employee performance in service companies and examine the effect of technology experience as a moderator. by using TAM1 and TAM2. The descriptive method was used and the data was collected from non-probability sample from human resources administration employees in service sector. The number of questions received was 178 and path analysis was used for testing the hypotheses, The findings showed a positive relationship between the motivations to adopt human resources technology and employee performance at different level. Also technology experience effect as moderator on the relationship between the motivations to adopt human resources technology and employees performance in Sudanese service companies. The study provide many theoretical and practical implications beside suggestions for future researches.

Key words: motivations to adopt human resources technology, employee performance and technology experience, theory technology acceptance TAM1, TAM2.

الفصل الاول

0.1 المقدمة :

أن نجاح المؤسسات والشركات في الوقت الحالي يتوقف على ما تملكه من موارد بشرية ذات مرونة وجودة عالية ؛ من حيث التعليم ، التدريب ، الخبرة ، وما تملكه من تكنولوجيا حديثة تستطيع تسخيرها لخدمة استراتيجياتها وتساعد في زيادة قدراتها التنافسية انطلاقاً من أن الاداء المتميز يعد مرتكزاً أساسياً تسعى لبلوغه في ظل ما يواجهها من ضغوط ، ويعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء ، كونه يشكل أهم أهداف المنظمة ، حيث يتوقف أداء اي منظمة وفي اي قطاع كانت على جودة وكفاءة مواردها البشرية ، التي تؤدي وظائفها وتسد إليها بكل فعالية وتدريب مستمر، ورفع جودة أداء العاملين يعتبر احد الوظائف الرئيسية التي يجب أن تقوم بها الإدارة ومدخل التميز في الاداء الخدمي يكمن في مفهوم الاداء وسبل اعتماده كآلية لتحسين جودة الخدمات والذي يقتضي تعزيز استخدام التكنولوجيا في جميع المستويات الادارية وتدريب العاملين علي تلك التكنولوجيا وعلي تقبلهم لها والافتتاح باهميتها في رفع مستوى اداءهم وانها اساس النجاح والتفوق في السوق وهو ما يؤدي الي خلق علاقات شخصية مع العاملين داخل المؤسسة والعملاء خارج المؤسسة وكذلك تزيد من ارتباطهم بالمؤسسة وبالتالي الولاء الدائم للمؤسسة خاصة في قطاع الخدمات ويشير النمر وآخرون (2006) ان تكنولوجيا الموارد البشرية تعمل على تحسين اداء العاملين عن طريق استخدام اساليب تكنولوجية حديثة تتسم بالكفاءة والسرعة والدقة بالإضافة الي قدرتها على مواجهة كل مشكلات الادارة التقليدية والقضاء عليها وأوضح (Creamer&Zhu2000) أن استخدام

التكنولوجيا في بناء منظومة الشركات أعطاها بعد أعلى في أثراء الاعمال وتمايزا في التجارة الالكترونية وأصبح للعنصر البشري دورا هاما في تطبيق أنظمة الأعمال الالكترونية لما له من قدرات عظمى.

ويعتبر قطاع الخدمات من اهم القطاعات الاقتصادية في السودان نظراً لمساهمته الكبيرة في الناتج المحلي الاجمالي والتي بلغت 50,2 في العام 2016 وهي نسبة اكبر من نسبة مساهمة القطاعين الزراعي والصناعي مجتمعين (30.1% للقطاع الزراعي 19.2% للقطاع الصناعي) (التقرير السادس والخمسون ، بنك السودان المركزي) ذلك يدل على اهمية دراسة هذا القطاع لما له من تأثير كبير في الاقتصاد . ومن ثم اصبح قطاع المؤسسات الخدمية في ولاية الخرطوم مطالب بتحسين مستوى الخدمات التي يقدمها خاصة في ظل التحديات التي يواجهها والظروف المتغيرة التي يشهدها العالم اليوم وفي المستقبل وعلى رأسها المنافسة الخارجية المتوقعة خلال السنوات القادمة أضاف لذلك التهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في جميع المجالات ، وبوجه عام فإن نجاح منظمات الأعمال يتطلب مواكبة كل ما هو جديد (داهش 2015) حيث تعاني الشركات الخدمية في ولاية الخرطوم كثير من المعوقات التي تعترض طريقها في الوصول لدرجة التميز والنمو منها علي سبيل المثال لا الحصر المشكلات المتمثلة في الصراعات التنظيمية ، عدم توفر أنظمة تكنولوجية حديثة مواكبة للتغيرات وعدم تماسك العاملين بها والعمل بروح الفريق الواحد، مما أدى إلى تدني مستويات أدائها (عليان 2014). وشهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصورة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الاخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت بمجموعها الى أحداث تحول في العمل لا سيما مع بداية التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية. وأصبح استخدام تكنولوجيا الموارد البشريه جزء لايتجزأ في عمليات تطوير الاعمال وأدارتها.

وفي اطار كل هذه المستجدات التي اثرت على اداء المنظمة والتي يطغي عليها الطابع التكنولوجي وما تعانية المؤسسات السودانية من مشاكل في اداءها من انخفاض وتذبذب جاء هذا البحث ليسلط الضوء علي الدوافع والإهمية والاثر الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في جانب من أهم جوانب الاداء ويعتبر الركيزة الأساسية لاي منظمة الإ وهو جانب أداء العاملين . حيث لم يعد يقاس هذا الجانب بالكفاءة والفعالية فقط بل هنالك مقاييس أخرى كمدى قدرة العامل على استخدام التكنولوجيا والتكيف والتاقلم مع التغيرات التي تحدث في البيئه وكذلك قدرة الموظف على تحسين جودة اداءه .

1.1 مشكلة البحث :

بالرغم من أهمية تكنولوجيا الموارد البشرية (أدوات - أنظمة- برامج) للمنظمات و أثرها على أداء العاملين وباعتبارها أسلوب إداري حديث يؤثر بشكل رئيسي في سرعة إنجاز الاعمال وجودة أداء العاملين الا أنه يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة والأدبيات التي ذهبت إلى هذا الموضوع لم تتناول مفهوم تكنولوجيا الموارد البشرية كمتغير مستقل بل كانت محصوره في قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظم الموارد البشرية و أثرها على إداء الموارد البشرية مثل دراسة (فاطمة ،2015) ودراسة (كهينة ،2015) ودراسة(الرفاعي،2014) ودراسة (جلال ،2014) ودراسة (Usman&others ,2012) ودراسة (عبد الرحمن ، 2010) ودراسة (الزغبى ،2014) ودراسة (مبروك، 2016) ودراسة (Roy James,Jr ,2001) ودراسة (Lloyd L. Polen, 2009) وهنالك دراسات تناولت فقط تكنولوجيا المعلومات مثل دراسة (دروب واخرون ،2013) ودراسة (الجبوري) ودراسة (حسين، 2010) ودراسة (الهزام ،2016) كما يوجد بعض الدراسات العربية التي اجريت في السودان التي تناولت فقط بعدي الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام كدراسة

(محمود، 2013) ودراسة (ابوزعنونه، 2014) ودراسة (مدني، 2016) من الملاحظ ان أغلب تلك الدراسات التي اجريت في بلدان غير السودان مثل (الإردن ، فلسطين ، الجزائر ، السعوديه).

إلى جانب ذلك يلاحظ ايضا أن معظم الدراسات تناولت مفهوم أداء العاملين (المتغير التابع) كانت محصورة فقط في هذه الابعاد وهي (الفعالية،الكفاءة ،الانتاجية والنوعية) مثل دراسة (صفوك ،2014) ودراسة (جلال ،2013) ودراسة (يوسف ،2012) ودراسة (محمد ،2016) ودراسة (حامد، 2017) ودراسة (عبد الباقي، 2017) وهناك ايضا دراسات تناولت مفهوم إداء العاملين من حيث (جودة الاداء) مثل دراسة (صفوك ،2014) ودراسة (يمينه ،2013). وهناك دراسات تناولت مفهوم إداء العاملين كمتغير واحد دون تفصيل لابعاده كدراسة (مبارك 2014) ودراسة (تركي ،2016) ودراسة (فاطمة ،2015) ودراسة (حامد ،2010) ودراسة (عبد الهادي ،2017) ودراسة (سعدون ومحسون ،2017) وغيرها من الدراسات . ونظر لعدم وضوح العلاقة بين المتغيرات فى هذه الدراسة لذا فمن الضروري إدخال متغير معدل أو وسيط لربط العلاقة حيث أشار(بارون & كيني 1989م) أنه في حال عدم أستقرار العلاقة بين المتغيرين فانه يمكن أستخدام متغير ثالث كمتغير معدل أووسيط لذا تم إدخال الخبرة التكنولوجية كمتغير معدل في العلاقة .

ومن ناحية أخرى فان وجود خبرات تكنولوجية قادره على التعامل مع تلك التكنولوجيا ولديها مهارة فى التعامل مع الأنظمة الإلكترونية داخل المؤسسة يساعد كثيرا في سرعة إنجاز الاعمال وتقليل الوقت المستغرق في اداء اي عمل، وبالرغم من أهمية هذا الموضوع إلى أنه يوجد قليل من الدراسات التي ربطت بين الخبرة التكنولوجية والتكنولوجيا فالقطاع الخدمي كدراسة (ابوزعنونه 2014) التي أدركت أهمية الخبرة التكنولوجية كمتغير وسيط فى العلاقة بين علاقات العملاء الإلكترونية وسهولة الاستخدام والرضا لدى الجامعات الفلسطينية ودراسة (إبراهيم 2016م) التي تناولت الخبرة فقط كمتغير معدل في العلاقة بين دوافع

المسوقين السودانيين تجاه تبني تكنولوجيا وسائط التواصل الاجتماعي في الانشطة التسويقية والدور الوسيط للنية السلوكية.

وهذا ما يميز هذه الدارسة عن الدراسات السابقة في انها تعتبر من اولي الدراسات في البيئه المحلية علي حسب علم الدارسة التي تناولت تكنولوجيا الموارد البشرية ودوافع تبنيها وإستخدام خبره التكنولوجيه كمتغير معدل وأثر هذه العلاقة علي اداء العاملين في الشركات الخدمية في السودان .

اسئلة الدراسة:

إستناداً علي مشكلة الدارسة يمكن صياغة التساؤلات الاتية :

1. ما هو مستوي أداء العاملين في الشركات الخدمية في ولاية الخرطوم ؟
2. ماهو مستوى استخدام تكنولوجيا الموارد البشرية بالشركات الخدمية في ولاية الخرطوم ؟
3. ما مستوى الخبرة التكنولوجية للعاملين بالشركات الخدمية في ولاية الخرطوم ؟
4. ماهي العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وأداء العاملين ؟
5. هل خبره التكنولوجيه تعدل علاقه بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وأداء العاملين ؟

2.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الي تحقيق العديد من الاهداف وذلك للتعرف علي دوافع تبني تكنولوجيا الموارد

البشرية واثرها علي اداء الموارد البشرية وهي :

1. قياس مستوى تبني تكنولوجيا الموارد البشرية في قطاع الخدمات في السودان.
2. قياس مستوى وجود الخبرة التكنولوجية لدى العاملين في قطاع الخدمات في السودان .

3. اختبار اثر دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على اداء العاملين في قطاع الخدمات في السودان .
4. اختبار الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين .

3.1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من ناحيتين رئيسيتين :

أولاً: الأهمية العلمية :

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في الآتي :

- 1- يسهم هذا البحث في سد الفجوة الموجودة في الدراسات السابقة المحلية والعربية وخاصة في السودان بمدى تأثير تبني دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على أداء العاملين للمؤسسات الخدمية في السودان والذي يؤثر بدوره على تحقيق التنمية الاقتصادية .
- 2- تعد الدراسة أرضية قوية ونقطة انطلاق للدراسات العلمية المستقبلية في هذا الجانب .
- 3- التطرق الي أحد المفاهيم التنظيمية من خلال بيان دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واثرها على اداء العاملين .
- 4- دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة والتي ساهمت في تفعيل التأثير الناجم عن استخدام تكنولوجيا الموارد البشرية على الاداء بالقطاع الخدمي بالسودان ضمن الاطار النظري.
- 5- يسهم هذا البحث في إثراء النقاش العلمي من خلال فتح الباب لمعرفة ما هية الدوافع التكنولوجية الأكثر تأثير على أداء العاملين في قطاع الخدمات في السودان .
- 6- هذا البحث يختبر نظرية قبول التقنية (TAM) في صياغة متغيرات تكنولوجيا الموارد البشرية

ثانياً: الأهمية العملية:

تتجسد الأهمية العملية للبحث في الآتي :

1. يساعد هذا البحث متخذي القرار سواء ان في الدوله أو المؤسسات الخدمية بتوفير معلومات عن دوافع تبني التكنولوجيا (المذكورة في نظرية قبول التقنية (TAM)) الأكثر تأثيرا على اداء العاملين في القطاع الخدمي في السودان .

2. هذا البحث يساعد متخذي القرار في معرفة ما هي الدوافع التكنولوجية الأكثر تأثير على اداء العاملين للقطاع الخدمي في السودان وذلك من أجل مساعدة المنظمة في الحصول علي الميزة التنافسية والاستمرار في السوق .

3. الدراسة تناولت قطاعا مهما (المؤسسات الخدمية الخاصة) التي تعتبر من إحدى المصادر الرئيسية لرفد سوق العمل المحلي ،حيث نجد المؤسسات الخدمية دوما تهتم بالحصول على التكنولوجيا المتقدمة التي تسهل الاعمال الإدارية للعاملين والذي يؤدي بدوره الى تحسين الإنتعاش الاقتصادي من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة .

4. المساهمة في تقديم نتائج عن علاقة دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين لقطاع الخدمات في السودان في وجود الخبرة التكنولوجية .

5. تسهم في تقديم بعض التوصيات والمقترحات لجهات القطاع الخدمي التي يمكن تنفيذها كحل لبعض المشاكل التي تواجهها من تغيرات تكنولوجية في بيئة العمل في السودان .

6. هذه الدراسة يتوقع مساعدة نتخذي القرار في معرفة تأثير الخبرة التكنولوجية و تكنولوجيا الموارد البشرية على اداء العاملين .

4.1 التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية : هي المحفزات التي تسهم في اتخاذ قرار لتطبيق تكنولوجيا الموارد البشرية من حيث الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام و سرعة الانجاز والدقة والصحة (orgers 1995).

الفائدة المدركة : يقصد بها درجة إعتقاد شخص ما بان مشاركته في إستخدام نظام ما يحسن أداءه في وظيفته (محمود 2013).

سهولة الاستخدام : الدرجة التي يتوقع المستخدم أن يكون النظام خالياً من اي جهد (ابوزعنونة 2014) .
سرعة الانجاز : هي قدرة الموظف على انجاز واجباته ومهامه بسرعه (احمد 2016).

الدقة والصحة :يقصد بها مدى تطابق مصادر المعلومات الإلكترونية مع الحاجات الفعلية للمستفيد داخل المؤسسة (ياسر وآخرون 2014م).

أداء العاملين:قدرة العاملين على أداء المهام والمسؤوليات بجودة عالية ومرونة (حسين 2012).

جودة الاداء: الدقة في انجاز الاعمال دون اخطاء (الزغبي 2006) .

المرونة :هي قدرة الموظف على الاستجابة والتأقلم مع التغيرات الديناميكية في بيئة العمل (suchez 1995).

الخبره التكنولوجية: هي استخدام الوسائل التقنية التي تتيح للعاملين تحسين محيطهم و تمكنهم من معرفة استخدام أدوات والآلات للقيام بالمهام المعقدة بكفاية وأقتدار (مروان ابوزعنونه 2014).

تنظيم الدراسة :

يتكون البحث من خمسة فصول حيث أشتمل الفصل الاول (المقدمه) وتناول : مقدمه عامه عن موضوع البحث ، مشكلة البحث ، تساؤلات البحث ، اهداف البحث ، اهميه البحث من الناحيه النظرية والعلميه ، التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسه ، اما الفصل الثاني (ادبيات الدراسه) فيحتوي علي اربعة

مباحث هي : دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية ، اداء العاملين ، الخبرة التكنولوجية ، العلاقة بين متغيرات الدراسة بينما يتناول الفصل الثالث (منهجيته الدراسة) عرضا لنموذج الدراسة ، فرضيات الدراسة ، عرض لمنهج ومجتمع عينه الدراسي ، قياس متغيرات الدراسة ، مصادر جمع البيانات ، صدق وثبات ادوات الدراسة والاساليب الاحصائية التي استخدمت في تحليل النتائج ، في حين يحتوي الفصل الرابع (تحليل البيانات) على : تحليل بيانات كل متغيرات الدراسة ويشتمل على :البيانات الشخصية وتحليل الاعتمادية ،التحليل الوصفي ، تحليل الارتباط ، اسلوب المسار ، بالإضافة الى اختبار الفرضيات بينما يشتمل الفصل الخامس (مناقشة النتائج والتوصيات) على : التوصيات ، مناقشة نتائج الدراسة ، الخاتمة ، المصادر والملاحق .

5.1 الخلاصة:

في هذا الفصل تم عرض مقدمة شاملة عن موضوع الدراسة ، مع توضيح مشكلة الدراسة وصياغة تساؤلات الدراسة من واقع الفجوات المستخرجة من مشكلة الدراسة ، كذلك تم صياغة اهداف الدراسة ، مع بيان الاهمية العلمية والعملية لهذه الدراسة ، بالإضافة الى توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة ، وسوف يتم في الفصل التالي تعريف متغيرات الدراسة نظريا.

الفصل الثاني الاطار النظري

2.0 مقدمة :

في هذا الفصل تم تسليط الضوء على المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة حيث يتكون هذا الفصل من ثلاثة مباحث رئيسية تغطي جميع محاور الدراسة ، إذ يتناول المبحث الأول تكنولوجيا الموارد البشرية مقدمة عنها و تعريفاتها وأهميتها و مكوناتها، اما المبحث الثاني تناول مفهوم الاداء واهميته وأبعاده و المبحث الثالث تناول الخبرة التكنولوجية تعريفها ، أهميتها ، مكوناتها .

1.2 دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية :

في ظل ما نشهده من تطور تقني وثورة في الاتصالات ، وتطور نظم المعلومات ، أخذت إدارة الموارد البشرية تتحول تدريجيا من أنشطة عادية تقليدية إلى أنشطة تكنولوجية ، للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية ، أو يطلق عليه تكنولوجيا الموارد البشرية ، بهدف زيادة جودة وكفاءة عمل الإدارات والمنظمات وتفعيل استخدام التقنية لخدمة المواطنين والعاملين . وقد أصبح من أهم سمات المنظمات المعاصرة التي يطلق عليها منظمات القرن الحادي والعشرين ، أن أنشطتها تستند إلى المعرفة المعلوماتية، ومع تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال تكنولوجية، لذا لزمًا تحويل الوظائف و الملفات الى ملفات الكترونية ، وقد ظهرت الى الوجود حديثًا مصطلحات جديدة لم تكن معروفة من قبل ، مثل :إدارة الموارد البشرية إلكترونيا (e-HRM) والعديد من المسميات الجديدة المتعلقة بالتطور التكنولوجي. وشهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي خاصة تسارعاً هائلاً في السنوات الاخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا

الحديثة والتي أدت بمجموعها الى أحداث تحول في العمل لا سيما مع بداية التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية (مبروك 2016).

ويأتي هذا الفصل لتسليط الضوء على دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية من خلال التطرق الي المفهوم ودوافع التبنى تكنولوجيا الموارد البشرية وأهميتها وأهدافها .

1.1.2 مفهوم الدوافع :

كان ولايزال موضوع الدوافع والدافعية من الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين سواء أن كانوا علماء نفس أو إداريين، كما أن المنظمات تسعى إلى معرفة الأسباب التي تؤدي إلى كيف يتصرف الفرد سلوكا معيناً حتى يتسنى لها تعديل و تطوير هذا السلوك بما يتلاءم مع ظروف الموقف ، والدوافع هي عبارة عن الرغبات والحاجات أوأي قوى مشابهة تسيير وتوجه السلوك نحو أهداف معينة وهي تمثل القوى التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل وقد ذهب اتيسكون إلى التمييز بين مفهوم الدافع ومفهوم الدافعية على أسباب الدافع هو عبارة عن استعداد الفرد لبذل الجهد أو السعي في سبيل تحقيق أوإشباع هدف معين أما في حالة دخول هذا الاستعداد أو الميل إلى حيز التحقيق الفعلي أو الصريح فذلك يعنى الدافعية باعتبارها عملية نشطة ،وعرف الدكتور محمد مصطفى زيدان (1984م) الدافع بأنه حالة فسيولوجية وسيكولوجية داخل الفرد تجعله ينزع إلى القيام بأنواع معينة من السلوك في اتجاه معين وتتحد الدوافع والحاجات بعوامل بيولوجية ونفسية واجتماعية والتي يشبعها الأفراد تبعاً لظروفهم (مدني2016) .

2.1.2 تعريف الدوافع :

ويشار لمفهوم الدافع في اللغة الانجليزية بكلمة (motive) ومعناها يحرك فالدافع عبارة عن أي شيء مادي أو معنوي يعمل على تحفيز وتوجيه الأداء والتصرفات (محمد بنى يونس 2007) . أي أن كلمة دافع مأخوذة من الفعل الثلاثي (دفع) أي حرك الشيء من مكانه إلى مكان آخر وفي اتجاه معين، وفي الجدول (2.1) أدناه يوضح عدد من التعريفات الاصطلاحية لمفهوم الدوافع:

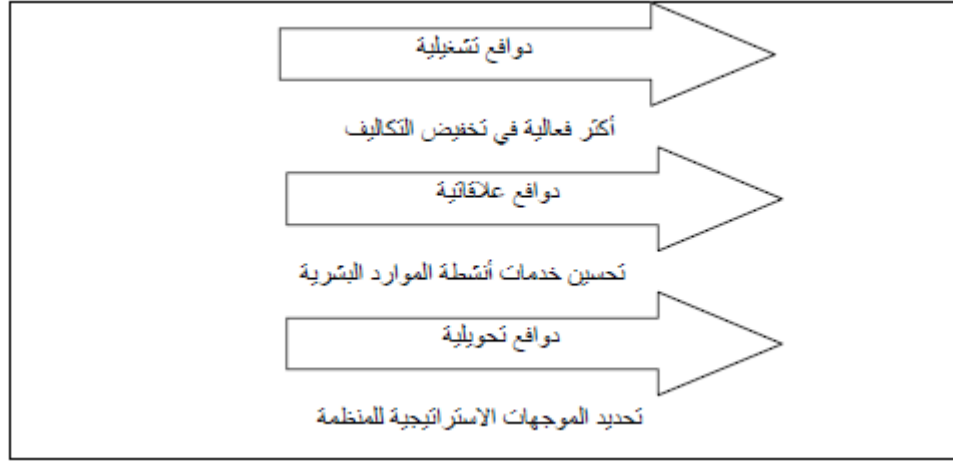
الرقم	التعريف	المصدر
1	هو مثير قوي يدفع الإنسان إلى أن يسلك سلوكا بصورة ما حتى تخف حدة هذا المثير أو يستبعد كلية .	حلمي المليجي 2000
2	أنه القوة التي تدفع الفرد لان يقوم بسلوك من أجل إشباع وتحقيق حاجة أو هدف أو شكلا من أشكال الاستثارة الملحة التي تخلق نوعا من النشاط أو الفاعلية .	GOVERN 2004
3	هو المحرك لبلوغ غاية أو هدف ، وقد تكون الدوافع داخلية كالغرائز ، وقد تكون خارجية كالبعث ، وقد تكون بنائية تعبر عن نفسها في دوافع الأنا و الجنس أو تدميرية تعبر عن دفاعات العداة الموجهة نحو الذات الآخرين .	عبد المنعم الحفنى 2005
4	هو مفهوم افتراضي و إجرائي يمكن أن نلمس أثاره في سلوكياتنا المعرفية و الانفعالية و الاجتماعية و الفسيولوجية و يتضمن جملة الحاجات و الرغبات و الاهتمامات التي تعمل على استثارة الكائن الحي و تنشيط سلوكه و توجيهه نحو تحقيق أهداف معينة .	محمد محمود بنى يونس 2007

المصدر : حسن على محمد مدني (2016) اثر عوامل استخدام الهاتف المحمول في نية تبني استخدامه في الاعلانات التسويقيه باستخدام تحليل المسار

3.1.2 دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية :

إن دوافع دمج التكنولوجيا مع الموارد البشرية تختلف وتتنوع ، فقد تكون دوافع تشغيلية أو دوافع علاقتية أو تحويلية ، هو كما هو موضح بالشكل التالي (1-2) .

شكل (1-2) يوضح دوافع دمج التكنولوجيا مع الموارد البشرية



المصدر : UK، Changing chartered Institute of personnel Agenda

www.cipd.co.uk, 2006 .p6

حيث نجد أن الدوافع التشغيلية تهتم بأنشطة الموارد البشرية في الإدارة ، مثل إدارة الرواتب وإدارة المعلومات الشخصية ، بينما الدوافع العلاقتية تهتم بأنشطة الموارد البشرية المتقدمة ، والتركيز هنا ليس على الإدارة ، ولكن على أدوات الموارد البشرية التي تساعد في عمليات المنظمة من استقطاب و اختيار وتدريب وتقييم أداء العاملين . والدافع الأخير المتمثل في الدوافع التحويلية ، فهو يركز على وظائف الموارد البشرية ذات الميزة الإستراتيجية ، مثل تغيير عمليات المنظمة، وإعادة التوجيه الاستراتيجي ، إدارة الميزة التنافسية الاستراتيجية و إدارة المعرفة الإستراتيجية (امونه 2009).

لقد تناولت العديد من الدراسات نموذج قبول التقنية الذي استندت عليه هذه الدراسة وحسب ما يظهر في الجدول ابعاد النموذج (مكوناته) التي سيتم المقارنه بينها وبين الدراسة الحالية:

جدول(2.2) يوضح الدراسات التي تناولت نظرية (TAM) ومكوناتها :

الاتجاه نحو الاستخدام	الجهد المتوقع	المنفعة المدركة	سهولة الاستخدام	الابعاد المؤلف
-	-	-	√	مروان محمد ابوزعتونه 2014 م
-	-	√		SOTO 2012 MAURICIO
-	√	-	-	NISAKORN&THANAKORN 2013
-	-	√	√	سعاد عبد العزيز و على حبيب الكندري 2014 م
-	-	√	√	هوارى مريم 2015م
	√	√	√	حسن على محمد 2016
√	-	√	√	وديع نصري 2015 م
√	-	√	√	غالـم خديجة 2014 م
√	-	√	√	حسن نيازى الصيفى
-	-	√	√	مضوى موسى وأمنه محمد 2016
-	-	√	√	ياسر العلوى وآخرون 2014

وانتقلت جميع هذه الدراسات في الابعاد الاتية (الفائدة المدركة ، سهولة الاستخدام و الاتجاه نحو

الاستخدام) وتميزت هذه الدراسة باضافة بعدين مختلفين عن الدراسات التي أجريت في هذه النظرية وهما :

1- سرعة الأنجاز .

2- الدقة والصحة .

2.2 ابعاد دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية :

أولا :الفائدة المدركة :

الفائدة المدركة هي مفهوم من المفاهيم التي وردت في نموذج قبول التقنية والتي تم استخدامها من قبل العديد من الكتاب في مختلف مجالات الدراسة المتعلقة بالعمل والبيئة التجارية وعند تحليل هذه الدراسات يتبين مفهوم الفائدة المدركة (Sabri Khayati and,2013) حيث تعني الزيادة في الأداء التي يعتقد الفرد أنه قادر على الفوز عند استخدامه للتكنولوجيا وترتبط الفائدة بتصورات الشخص الذي يستخدمها في أداء مهامه ومن هذا المنطلق يعرفها (Davis,1989) بأنها درجة التحسن المتوقع من استخدام نظام معين و تعرف ايضا على إنها درجة اعتقاد الفرد بان استخدام نظام تكنولوجي معين من شأنه أن يعزز أداءه الوظيفي (Davis,1986) . وتشير العديد من الدراسات بأن الفائدة المدركة لها تأثير مباشر أوغير مباشر على نية الفرد تجاه استخدام التكنولوجيا من خلال سببين اثنين هما :

1. تأثيرا مباشرا على نية الفرد تجاه استخدام التكنولوجيا .
2. تأثيرا غير مباشر عن طريق اتجاه الفرد تجاه استخدام التكنولوجيا (Davis and etc1986) ويتم تقييمها من خلال سته مؤشرات تمثل في الواقع الفوائد المتوقعة من استخدام التكنولوجيا وهي (مدني 2016):

- أ. السرعة غي أداء المهام .
- ب. الزيادة في أداء الأعمال .
- ت. الزيادة في الإنتاجية .
- ث. زيادة الكفاءة في العمل .
- ج. تيسير الأعمال
- ح. الفائدة من التقنيات في الأعمال .

و قد عرفها (Kotler, ph. & Armstrong 2006) بأنها القيمة أو المنافع التي يحصل عليها الموظف نتيجة استخدامه لنظام معين. وفي مجال استخدام نظم الموارد البشرية تمثل الفائدة المدركة توقعات ما بعد الاستخدام أي تصورات الفائدة البعدية على وجه التحديد الفائدة المتوقعة للاستخدام و قد أثبتت الدراسات أن الفائدة المتصورة لها تأثير مستمر على نية المستخدم عبر المراحل الزمانية لاستخدام نظم المعلومات وعلى وجه التحديد فانه يدل على وجود علاقة إيجابية مع اعتماد النية و نية استمرار الاستخدام ، وباعتبار تكنولوجيا الموارد البشرية أداة تسهل التفاعل بين الموظفين ويتوقعون لها إزالة ضيق الوقت والمكان وسرعة انجاز المهام

ثانياً: سهولة الاستخدام :

تعددت الأنظمة المبتكرة وكثرة تعقيدها وصعوبة التعامل معها كلها تعتبر عناصر معقدة للمستخدم النهائي والذي عادة ما يواجه مشكلة في القدرة على التعامل مع تلك التقنيات الجديدة و المعقدة عند تطبيقها في المنشآت أوعند استبدال الأنظمة القديمة بأنظمة أكثر حداثة ، وعندما يعتقد الموظف أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز و يكفل له التطور الوظيفي فسيكون هذا عامل مهم لزيادة تقبل أي نظام وبالتالي سيؤدي إلى استخدام الامثل لهذه التقنية الجديدة ، وعلى سرعة فهم الأنظمة الجديدة بشكل أسرع وبالتالي إضافة طابع الارتياح للمستخدم الذي لن يجد تعقيدات قد تعيقه عن أداء عمله اليومي والذي سينعكس إيجاباً على أداء العمل وتحقيق فائدة مرتجعة من النظام المستخدم (علقم 2015) ولقد شكلت سهولة استخدام التكنولوجيا أمراً في غاية الأهمية في أداء العاملين وتحسينه سواء من قبل المستخدمين أوالشركه المالكه .كذلك نجد أن سهولة الاستخدام ليست مهمه فقط لزيادة السرعة ودقة مجموعة من المهام التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية أومستخدمي هذه الانظمة ولكن أيضا لضمان سلامة المستخدم والتأكد بشكل كامل من الاستخدام الصحيح لمحتوى هذه الأنظمة (أبو زعنونه، 2014).

أ. تعريف سهولة الاستخدام :

ارتكزت تعريفات سهولة الاستخدام على ثلاثة معايير بحيث فسر الباحثين هذا المعنى وفقا لهذه المعايير ،المعيار الأول ارتكز على الجهد اللازم من قبل المستخدمين ، والمعيار الثاني تحدث عن مدى تحقيق استخدام النظام للأهداف المحددة منه مع وجود الفاعلية والكفاءة والراحة،أما المعيار الثالث أعتمد على الزمن المستخدم لتعلم التعامل مع النظام من حيث التعامل مع المدخلات وتفسير النتائج (أبوزعنونه 2014م).

ومن متطلبات سهولة الاستخدام توفير ما يلي (viswanath and Davis,2000):

1. يجب اقناع مستخدم التقنية بأنها توفر له الزمن المهدر في إجراء المعاملات بطريقة أكثر كفاءة ودقة مقارنة بالطرق التقليدية .

2. يجب أن تتوفر في التقنية عنصر الأمان والسرعة والدقة .

3. يجب ترسيخ مفهوم أن التقنية ستقوم بحل جميع المشاكل والعقبات التي تواجه المستخدم.

وتعود سهولة استخدام اي نظام الى قناعة المستخدم بالقيام بالأنشطة المختلفة عبر استخدامه لنظام تكنولوجيا الموارد البشرية بطريقة مناسبة و مقبولة ، وأثبتت الدراسات السابقة أن استخدام الأنظمة غير المعقدة يكون أكثر سهولة ويتطلب جهد أقل من جانب المستخدمين مما يزيد من الإعتماد وسهولة الاستخدام والعكس فالأنظمة المعقدة أوصعبة الاستخدام هي أقل قبولا لأنها تتطلب جهدا كبيرا وأهتماما من جانب المستخدم (Davis,198) ، أن سهولة استخدام تكنولوجيا معينة أوصعوبة استخدامها له اثر كبير على قرار استخدامها وأعتمادها وهذا ما أظهرته العديد من الدراسات، ويقترح (Davis,1989) أن سهولة الاستخدام ترتبط بشكل كبير مع الاستخدام الحالي والمستقبلي (مدني 2016) .

جدول (3.2) ملخص تعريفات سهولة الاستخدام :

م	المؤلف / السنة	التعريف
1.	Shackle1984	إستخدام النظام بسهولة في ظل محددات الراحة و الثقة و الرضا على نحو فعال يهدف لتحقيق مجموعة محددة من المهام ضمن نطاق معين .
2.	Davis(32. P, 1989)	الدرجة التي يعتقد فيها الشخص بأن استخدامه لنظام معين سيكون بأقل جهد ممكن .
3.	Schneiderman 1992	تعلم النظام بسرعة مع تجنب الأخطاء في استخدام النظام ككل من قبل المستخدم بما يحقق الرضا .
4.	Mcgraw–Hillet al2001	استخدام النظام عبر سهولة التعلم والتذكر مع تجنب الأخطاء بما يحقق الرضا .
5.	Teo 2001	درجة قناعة الأشخاص بقدرتهم على استخدام نظام معين بأقل جهد ممكن .

ب. محددات سهولة الاستخدام :

من واقع ما تقدم من معلومات يمكن تحديد محددات سهولة الاستخدام في الاتي (ابوزعنونة 2014) :

1. الكفاءة : وهي قدرة البرنامج لتمكين المستخدمين من إنفاق كميات مناسبة من الموارد فيما يتعلق بتحقيق

فعالية الهدف منه في سياق محدد من استخدام هذا البرنامج .

2. الفعالية : و هي قدرة البرنامج المنتج من تمكين المستخدمين له لتحقيق المهام المصنع من أجلها مع دقة وكمالية .

3. الإنتاجية : وهي مستوى الفعالية فيما يتعلق بالوقت المستخدم لإنجاز المهام ، كذلك جهود المستخدمين أوالمواد أوالتكلفة المالية المستهلكة من جانب المستخدمين و النظام .(وتقاس بكمية الانتاج المفيدة التي تم الحصول عليها من تفاعل المستخدم مع البرنامج حيث أن هنالك نوعان من المهام في إجراءات المستخدم ، منتجة وغير منتجة وما يهم المستخدم هي الإجراءات التي تساهم في إخراج المهمة فقط) .

4. الرضا : الاستجابات الذاتية من المستخدمين و تحديد مشاعرهم عند استخدام البرنامج أي المستخدم هو راض أو سعيد مع النظام .

5. التعليمية : سهولة الميزات المطلوبة في البرنامج التي يمكن أن يتقنها المستخدم لتحقيق الأهداف الفردية ، أي قدرة البرنامج من تمكين المستخدمين من تعلم مزايا البرنامج وطرق استخدامة بسرعة.

6. إمكانية الوصول : ولا يقصد بها مقدرة الوصول للنظام واستخدامه من الأشخاص العاديين بل مقدرته أن يتم إستخدامه من قبل الأشخاص مع نوع الإعاقة (على سبيل المثال ، البصرية و السمع والنفسي) . وهو ما يجب أن يحتوى على المبادئ التوجيهية المقترحة لتصميم مختلف المواقع على شبكة الإنترنت لتكون سهلة المنال للأشخاص ذوي الإعاقة .

7. العالمية : وهو يجب أن يكون البرنامج يستوعب تنوع المستخدمين مع خلفيات مختلفة ثقافيا و فكريا .

8. الفائدة : مقدرة البرنامج أن يتيح لمستخدمين حل المشاكل الفعلية بطريقة مقبولة وعملية .

ثالثا: الدقه والصحة :

يهتم مفهوم الدقة والصحة بالتفاعل بين المستفيد ومحتوى مصادر المعلومات ، بعكس جودة النظام الذي يهتم بالتفاعل بين المستفيد ونظام إتاحة المعلومات (Tao, 2008) و يشير (Tao, 2008) في نتائج دراسته الي وجود تأثير غير مباشر لدقه وصحة النظام على النيه السلوكية من خلال التأثير المباشر على سهولة الاستخدام و الفائدة من الاستخدام . وقد عرفتھا (أبورحمة 2005) انها توافر درجة مناسبة في المعلومات المحددة للاستخدامها بدرجة عالية من الثقة في الاغراض الادارية مثل الخطيط والرقابة واتخاذ القرارات .

أن مفهوم الدقة والصحة يعني أن تكون المعلومات التي تم الحصول عليها دقيقة و صحيحة من حيث المصدر والبيان (Thong et al p 221, 2002) ، وتشير ايضا الى قدرة النظام على الإندماج مع ممارسات العمل، وكيف يتناسب مع ممارسات العمل للأفراد والمجموعات (Jeong, 2011). وعند تطبيق هذا التعريف على مصادر المعلومات الإلكترونية يمكننا تعريف " مدى العلاقة " بأنه مدى تطابق محتوى مصادر نظام المعلومات الألكترونية مع الحاجات الفعلية للمستفيد داخل المؤسسة " (Park et al p 199, 2009) . ويجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف حاجات المستفيدين داخل المنظمة عند تصميم نظام لإتاحة المعلومات اللازمة لاداء المهام وواجبات العمل داخل المنظمة حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها بتوفر المعلومات الصحيحة والدقيقه لاتخاذ القرارات المناسبه في الوقت المناسب وهذا ما أشار اليه الأكلبي 2011 حيث اشار الى وجود اختلاف في احتياجات الافراد في العمل لمصادر المعلومات بناء على الغرض من الاستخدام . وذكرت (العتيبي 2010) ان نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثه اليوم ساعدت على سرعة و جودة تداول المعلومات بين الأفراد وهذا من شأنه أن يضمن اتخاذ قرارات صائبة وفعالة خاصة تلك المتعلقة بالأفراد العاملين داخل التنظيم . فالمعلومة النافعة هي التي تتوفر في الوقت والمكان المناسب وعند الشخص

المناسب ، وهذا مؤشر على جودة النظام وفعاليتها داخل المنظمة خاصة وظيفة حساسة كوظيفة الموارد البشرية . وقد جاءت الدقة كخاصية من خصائص المعلومات التي يوفرها النظام بمعنى خلو المعلومات من الاخطاء .

رابعا : سرعة الانجاز :

عند إيضاح رؤية و رسالة المنظمة للعاملين ، فإنهم بلا شك سيشعرون بامتلاكهم القدرة على التصرف بحرية في عملهم بدلاً من إنتظار الأوامر والتوجيهات من المشرفين وكذلك من سرعة إنجاز أعمالهم ، وتوفر رؤية المنظمة بالتاكيد تحديا للموظفين لبذل أقصى ما لديهم من قدرات لتحسين أداء المنظمة وأدائهم (الشماع والحمود 2005) .

أن سرعة الانجاز تعتمد على مدى توفر المنظمة للأنظمة التي تساعد الموظف على أداء مهامه و مسؤولياته ، وتعتمد على مدى وضوح رؤية ورسالة وأهداف المنظمة و عادة ما تتميز المهام بمرونة عالية تدخل مرحلة عدم التأكد و الغموض . وغموض أوعدم وضوح السلطة قد يخلق كذلك حالة من عدم التأكد عندما يحاول الأفراد إرضاء توقعات العديد من أصحاب المصالح في المنظمة (بوقليع 2011). و كذلك عندما يكون الأفراد على معرفة باتجاه المنظمة ، فإنهم يشعرون بقدراتهم على أخذ المبادرة وايضا يكونون على تفهم و معرفة تامة بأداء الإدارة التي يعلمون لديها ، فإنهم يكونون في وضع لأتخاذ القرار أوالتأثيرعلى القرار لتحسين الأداء وسرعة انجازه والذي بدوره يقلل من الوقت المستغرق في إجراء المعاملات داخل المنظمة (هافارد ، 2001) وترجع ايضا سرعه انجاز المهام الى وجود دافعية للانجاز حيث يشير ماكيلاند أن الدافعية لأنجاز لها دور في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات، وإلى أن النمو الاقتصادي لأي مجتمع يعد محصلة للدافع للأنجاز، وتصدق مقولة "أن النمو الاقتصادي في أي مجتمع هو

محصلة لقوى أهمها الدافع الى الانجاز وسرعة الانجاز "لذا تسعى المنظمات كافة - سواء الإنتاجية أو الخدمية - لتوفير الادوات والانظمة اللازمة وتهيئة الظروف المناسبة ليتمكن الموظف من انجاز مهامه بالسرعة المطلوبة كذلك سرعة الانجاز تعني تجاوز الصعوبات بهدف الانجاز المميز للاهداف ومن أهم ابعادها المثابرة ، بذل الجهد ، تحمل الصعاب ، تقدير أهمية الوقت ، الطموح لمستوى أعلى ، أسرع من الأداء،التوجه المستمر نحو المستقبل ، الاهتمام بالتميز في الأداء والميل للمنافسة (عبد الحميد 2003).

3.2 مفهوم تكنولوجيا الموارد البشرية :

يعتبر مصطلح تكنولوجيا الموارد البشرية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية و التي أشار الي بعض موضوعاتها القليل جدا من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة . ويعد تطبيقاً متميزاً للتقنيات المعتمدة على الإنترنت والحاسوب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية ، والذي يسهم مع بعض التغييرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع ، وكذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات (مبروك 2016).

وايضا اشار (عامر 2007 : ص25)" ان تكنولوجيا الموارد البشرية هي منهج حديث موجه إلى ادارة الموظفين داخل المنظمة وسرعة الأداء ، و يعتمد على استخدام شبكة متقدمة ونظام متطور لبحث و استرجاع المعلومات من أجل دعم اتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية" .

وكذلك اشار (مبروك 2016) على انها مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة و المعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية، وأعتاد الانترنت والشبكات الاخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع جودة الأداء وفعاليتها .

4.2 تعريف تكنولوجيا الموارد البشرية :

هنالك العديد من التعريفات لتكنولوجيا الموارد البشرية لكن من أهم هذه التعاريف وأكثرها شيوعا حسب ما جاء في الجدول .

جدول (4.2) يوضح التعريفات الشائعة لتكنولوجيا الموارد البشرية :

الرقم	التعريف	المصدر
1.	العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الاعمال والانظمة في تخطيط و التوجيه والرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمنظمة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة	نجم 2004 م، ص127
2.	هي استخدام الانظمة و الادوات و الوسائل والتقنيات بكل ما تقتضيه الممارسة أو الإجراءات أو التجارة	الطعامنة 2004م
3.	هي وظيفة أنجاز الاعمال باستخدام الانظمة و الوسائل الإلكترونية في إداء وتنفيذ وظائف الموارد البشرية	الهوش 2006م
4.	هي الاستغناء عن المعاملات الورقية أحلال الانظمة الالكترونية في ادارة المورد البشري داخل المنظمة عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا	السالمي 2008م
5.	استخدام التكنولوجيا مع وظائف إدارة الموارد البشرية	Parry & eto,2007,p2
6.	مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة و المعلومات ونظم البرامج المتطورة و الاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال	طارق مبروك 2016 م

	<p>التنفيذية، و اعتماد الانترنت والشبكات الاخرى في تقديم الخدمات و السلع بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات و رفع جودة الأداء وفعاليتها</p>	
--	--	--

5.2 أهمية تكنولوجيا الموارد البشرية :

لقد أصبحت تكنولوجيا الموارد البشرية وما يرافقها من تقدم علمي وتقني و تغير نوعي في مجالات المعرفة فضاء رحبا الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال .

وتعتبر تكنولوجيا الموارد البشرية المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في المنظمات المتطورة وذلك بسبب القدرات أو الامكانيات لهذه التكنولوجيا ، وأن تطبيقها متنوع وذو مدى واسع حسب حاجة المنظمة ، فقد يقتصر على الجداول الإلكترونية ، وقد يتعداه إلى الأنظمة المعقدة. وهذا يعتمد بطبيعة الحال على الحلول التي تقدمها نظم معلومات الموارد البشرية، فمنها ما يتعلق بحلول كاملة لوظائف الموارد البشرية ، ومنها ما يتعلق بوظائف معينة كالاستقطاب ، الاختيار، تقييم الأداء ، التعويضات والأجور وغيرها من وظائف الموارد البشرية وتتمثل أهميتها في الاتي (مبروك 2016) :

1. تحسين جودة توفر المعلومات بنسبة 91% .
2. تحسين سرعة توفر المعلومات بنسبة 81 % .
3. تحسين الخدمات المقدمة إلى الموظفين بنسبة 56% .
4. تخفيض التكاليف والنفقات بنسبة 35% .

كذلك تساعد على إدارة الميزة التنافسية الاستراتيجية وإدارة المعرفة الاستراتيجية (Ruel&eto,2004) وتبرز هذه الأهمية من خلال وظائف الموارد البشرية المختلفة التي تخدم الأفراد بالمنظمات البريطانية تستخدم التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية بشكل كبير في الوظائف التالية (Parry & eto,2007,p4) :

- إدارة الغياب والحضور بنسبة 85 % والمكافآت والحوافز بنسبة 75 % .
- التدريب والتطوير بنسبة 75% . وإدارة التنوع بنسبة 57% .
- الاستقطاب والاختيار بنسبة 51% . والأجور بنسبة 50%.
- تقييم الأداء بنسبة 47% وتخطيط الموارد البشرية بنسبة 29%
- إدارة المعرفة بنسبة 25 % . وإدارة النفقات بنسبة 18 %

إن استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية له أثر كبير في تقليل التكاليف الإدارية الناتجة عن عمليات الأفراد، تقليل فترة الاستقطاب والتعيين وزيادة تفاعل الأفراد مع أنشطة الموارد البشرية ، مثل تحديد حزمة المنافع والتعويضات والتدريب من خلال الإنترنت وغير ذلك من المنافع الكثيرة التي تتعلق بكافة وظائف الموارد البشرية. وبالتالي تحصل المنظمة على منافع عديدة من استخدام تكنولوجيا الموارد البشرية، وتتوسع هذه المنافع بين منافع عظيمة الأثر، ومنافع عادية الأثر، حيث يوضح الجدول التالي تلك المنافع (Parry, & others, 2007 p8)

جدول (5.2) يوضح المنافع المحتملة التي تحصل عليها المنظمة جراء تطبيق تكنولوجيا الموارد البشرية

:

الرقم	منافع عظيمة الأثر	منافع عادية الأثر
1	تقليل التكاليف عن طريق أتمتة عمليات وأنشطة الموارد البشرية	إتاحة المعالجة الفورية للمعلومات المؤدية إلى تخفيض الدورة الزمنية
2	تقليل تكاليف التصحيح عن طريق تحسين دقة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية	زيادة رضا الموظف من خلال تحسين جودة خدمات الموارد البشرية والوصول للمعلومات
3	تخفيض تكاليف طباعة ونشر المعلومات عن طريق إتاحة الوصول إليها مباشرة	السماح لإدارة الموارد البشرية بالتحول إلى شريك استراتيجي للمنظمة
4	تحسين إنتاجية الموظف عن طريق إتاحة الوصول للمعلومات في أي وقت من أي مكان	مؤشر محتمل للتغيرات في ثقافة المنظمة التي تحفز الإبداع الذاتي وتطور معايير الخدمات الداخلية
5	تقليل تكاليف إدخال البيانات والبحث عنها عن طريق خدمات الموظفين والمدراء الذاتية	
6	زيادة كفاءة تكاليف اتخاذ القرارات من خلال التحليل المطور لمعلومات الموارد البشرية	
7	تقليل متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام واجهة خدمات الموارد البشرية	

إن ازدياد الحاجة للعاملين في ظل تكنولوجيا الموارد البشرية بسبب سهولة المنافسة والبحث عن وظائف

بديلة ، أدى إلى استخدام الشركات البوابات الإلكترونية (Porals) لزيادة مركزها التنافسي ومن ثم زيادة

الإنتاجية الكلية والنوعية ، حيث تقدم تلك البوابات (النجار ، 2007 ، ص 248):

1. خدمات ذاتية فورية للعاملين.

2. خدمات تخطيط القوى العاملة.

3. ربط المواقع المختلفة للشركة على الإنترنت مثل المزايا العينية ، وبوابة التعليم وبوابة التوظيف مع البوابة الخاصة بإدارة الموارد البشرية .
4. تمكين العاملين من معرفة البيانات الخاصة بالأداء.
5. تمكين المدراء من اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
6. ربط قواعد البيانات المختلفة داخل إدارة الموارد البشرية مع بعضها مثل برمجيات الأجور و برمجيات الأداء و إتاحتها على مواقع الانترنت لكل من العاملين والمديرين.
7. كتابة التقارير الفورية عن العاملين من بوابة الشركة على الإنترنت باستخدام المعايير المستخدمة ، مما يوفر للمدراء القرارات الموضوعية .

6.2 أهداف تكنولوجيا الموارد البشرية :

إن أهداف تكنولوجيا الموارد البشرية، نابعة من تكاملها مع أهداف الإدارة الإلكترونية ، ومواكبتها للتغيرات في بيئة الأعمال ، حيث حدد (Lepak & Snell) تلك الأهداف بزيادة التركيز على القضايا الإستراتيجية ، زيادة مرونة الإجراءات و الممارسات ، زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية ، تقليل التكاليف وأن إدارة الموارد البشرية موجهة نحو خدمة الإدارة و العاملين في المنظمة . (Ruel&others, 2007, p5).

وتهدف تكنولوجيا الموارد البشرية لتحقيق الأهداف الرئيسية التالية (النجار ، 2008، ص 242):

- 1- تحسين التوجه الاستراتيجي للموارد البشرية .
- 2- تخفيض تكلفة العمالة والنفقات الإدارية .
- 3- تحقيق مكاسب من الموارد البشرية .
- 4- تسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية.

5- رفع معدلات الأداء والإنتاجية في المنظمة .

6- تنمية وتحسين علاقات العمل وإرضا العاملين .

7- دعم أفضل للإدارة عبر أقسام الشركة .

8- توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب .

9- تحسن صورة الشركة .

لقد كانت أقسام الموارد البشرية في السابق تقليدية في عملها وتمثل عبئا كبيرا على المنظمات ، و ليس عنصرا أساسيا ومؤثرا في نجاح العمل . وأصبح هنالك اعتقاد متزايد في الأعوام الأخيرة بأنه يمكن للمنظمة أن تكون لها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها، وذلك من خلال تطوير مواردها البشرية و يحدث ذلك بعدة وسائل (هوبكنز ، وماركهام ، 2007، ص24):.

1- تنفيذ التدريب بشكل أسرع وتطبيق المهارات المكتسبة بشكل فعال .

2- اكتساب قدرات متميزة تميزها عن الآخرين .

3- تحسين العلاقات بين القطاعات الوظيفية المختلفة داخل المنظمة .

4- تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

5- المرونة والاستجابة بشكل أفضل لمتغيرات السوق

2.2 مفهوم اداء العاملين

0.2.2 مقدمة :

يعد أداء العاملين بمنزلة حجر الأساس في تحقيق أهداف المؤسسة ، والمحدد لنجاحها واستمراريتها في السوق ومن أجل ضمان ذلك لابد من متابعة وتقييمه والسيطرة عليه في الاتجاهات المحققة للأهداف ، فهناك العديد من العوامل والمتغيرات التي تؤدي إلى انحراف الأداء إلى اتجاهات معاكسة و مغايرة لتحقيق الأهداف ، وهذا ما يحتم على إدارة الموارد البشرية إستخدام كافة الطرائق والأساليب الإدارية المختلفة وتطويره بما يخدم أهداف المؤسسة ونجاحها ، كأن تعزز من قدرة المؤسسة على اجتذاب العاملين و الإبقاء على ذوي الجودة العالية ، وتحفيزهم لزيادة أدائهم ، وهذا بالتالي يؤدي إلى ربحية أعلى ،وتخفيض نسبة الدوران الوظيفي ، وارتفاع جودة المنتجات وانخفاض تكاليف الإنتاج ،وبالتالي سرعة أعلي في تنفيذ استراتيجي للمنظمة (الرفاعي 2014 م) .

كما يتميز أداء العاملين بالديناميكية نظراً لتغير والتطور وفق وظروف المؤسسات بتغير ظروف و عوامل بيئتها الخارجية و الداخلية على حد سواء ، وقد أسهمت هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الكتاب و الباحثين فيما يخص المحتوى التعريفي لمفهوم أداء العاملين ، رغم كثرة البحوث و الدراسات التي تناولت هذا المفهوم ، ويرجع ذلك إلى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء من قبل كل كاتب أو فريق من الكتاب ، فهناك من يقرر أن أداء العاملين هو ناتج سلوك الأفراد داخل المنظمة ، وبعبارة أخرى هو السلوك الوظيفي الهادف، هذا السلوك إما أن يكون إيجابيا أو سلبيا ، وإما أن يكون جزءا من العمل أو خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها ، ومنهم من ينظر إلى الأداء الوظيفي على أساس النتائج المحققة و مدى

درجة بلوغ أهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوك العامل واستخدام مهاراته ، وقدراته ومعارفه (الرفاعي 2014).

1.2.2 مفهوم وتعريف اداء العاملين:

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة ، ويحتل مكانه خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة ، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة ، ويشير مفهوم الأداء إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجزأ ، والذي يتصف بالشمولية والإستمرارية (بلل 2015)، كذلك يعتبر الاداء مؤشرا أساسيا للحكم على فعالية المستخدمين في المؤسسة فهو سواء من الناحية النظرية أوالتطبيقية قد استقطب العديد من الدراسات والبحوث التي تهدف في مجملها إلى تدقيق مفهومه ، ولاحظ عدم وجود اتفاق بين الباحثين بالنسبة لتعريف مصطلح اداء العاملين ، ويرجع هذا الاختلاف الى تباين وجهات المفكرين والكتاب في هذا المجال وسيتم عرض عدد من التعاريف لبعض من الكتاب فيما يلي جدول (6.2):

جدول (2-6)

الرقم	التعريف	المصدر
1.	نشاط يمكن الفرد من إنجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح و يتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة .	جمال (, Jamal, 18, 1995)
2.	قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن التمييز بين ثلاث إبعاد أو معايير يمكن من خلالها يقاس الأداء هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد و نمط الأداء .	عاشور 1989 ص 50
3.	تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط بها وظيفته .	أنور موسى 2012 ص 30

4.	هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أو انه مجموع السلوك و النتائج التي تحقق معا مع الميل إلى إبراز الانجاز أو النتائج .	الدره 2003 13،
5.	هو السلوك الذي يقوم به الفرد بالمؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة و السليمة (الجودة) مراعيًا في ذلك الفاعلية و المرونة والكفاءة في العمل .	عيسى المعشر 2009 ص 32
6.	المسؤوليات و الواجبات و الإنشطة و المهام التي يتكون منها عمل الفرد ، والتي يجب القيام بها على الوجه المطلوب ، في ضوء معدلات في م استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها.	العثمان 2003 م
7.	قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات بأقل التكاليف وأفضل المواصفات	المطيري 2010م

المصدر : إعداد الدارسة 2018 م .

من خلال تحليل هذه التعريفات يمكن أن نعطي تعريفا شاملا للأداء كما يلي "الأداء هو ما يصدر عن العامل اثناء قيامه بالعمل من اجل تحقيق متطلبات الوظيفة التي يشغلها مقابل ما يتقاضاه من عائد مادي ومعنوي ، ويمكن تحديد الاداء من خلال النتائج المتحصل عليها في اي ميدان عمل عن طريق كمية الإنتاج ونوعيته ،الدقة والسرعة في العمل وكذلك السلوك الوظيفي والشخصية التي يتصف بهما الفرد العامل أثناء تأديته لعمله .

2.2.2 أهمية اداء العاملين:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أية منظمة نذكر منها (خويلدات 2014):

1. الأداء ه و المخزن الرئيسي لعمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول الموارد الى مواد مصنعة ذات قيمة يتم بيعها للمستهلك وبذلك تحقق الربح وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلها تصل إلى المنظمة بأفضل فعالية وأقل كلفة وأكثر ربحا.

2. كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الإقتصادية والاجتماعية في الدولة .

3. للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي ، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة و استقرارها و فعاليتها.

أن المؤسسات تحتاج الى اداء أمثل لموظفيها لكي تحقق أهدافها ، ولكي تنجز الأنشطة التي تخصصت

بها بصفة جيدة ، وكذلك تحقيق الميزة التنافسية والإستمرارية في السوق ، كما أن الإداء مطلب أساسي

لتطوير المهن وتحقيق النجاح في سوق العمل.(براهيم وشوقي 2017) وهنالك اسباب عديدة دعت للإهتمام

بتحسين مستوى اداءالعاملين وهي كالاتي (Neely,1999:207):

1. طبيعة العمل المتغيرة .
2. المنافسة المتزايدة .
3. الابتكارات والتحسين المستمر .
4. الجوائز الوطنية والدولية .
5. التغير في الأدوارالتنظيمية .
6. التغير في الطلبات الخارجية .

7. قوة التكنولوجيا بانواعها المختلفة (المعلومات ، الاتصالات ، الموارد البشرية) .

3.2.2 العوامل التي تؤثر على أداء العاملين :

يلاحظ أن الأداء يمكن أن يتأثر بعدة عوامل من شأنها أن تجعل الأداء إيجابياً أو سلبياً ؟، وذلك بناءً على مدى تأثير الأفراد العاملين بتلك العوامل ، فيمكن على سبيل الذكر وليس الحصر أن نحدد بعض من تلك

العوامل بما يلي (الزغبى 2014) :

1- الاختلاف في حجم العمل.

2- مدى تاخر الأعمال ، والذي قد يؤثر في معدل الإنتاج .

3- العوامل الفنية والتكنولوجية .

4- الأساليب الحديثة في الأداء والتنظيم .

5- العوامل المرتبطة بالموارد البشرية .

6- العوامل المتعلقة بمخرجات المنظمة .

والأداء يتطلب معرفة الفرد وإلمامه بطبيعة عمله ، وما هو مطلوب إنجازة ضمن الفترة المحددة حتي يتمكن من القيام به . فالسلوك الذي يظهره الفرد داخل المؤسسة هو عبارة عن محصلة التفاعل بين خصائص الفرد نفسه مع خصائص ظروف وبيئة العمل والمناخ داخل المؤسسة . فلا تعمل خصائص الفرد بمعزل عن خصائص المؤسسة أو بيئة العمل من توافر الآلات و المعدات والوسائل التكنولوجية الاخرى . وهذا الأداء لا يترك على ما هو عليه ، بل يجب أن يقام وفق مقاييس معينة لمعرفة مدى قدرة الفرد على أداء عمله ، كما يراعى مستوى الدقة و الجودة و المرونة المطلوبه ، ومدى مطابقة الجهد المبذول مع المواصفات المطلوبة .

3.2.2 عناصر الأداء :

هنالك عدة عناصر أو مكونات أساسية لأداء العاملين يمكن حصرها فيما يلي (كهينة 2015) :

1. **المعرفة بمتطلبات العمل** : تشمل المهارات والمعارف الفنية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ، أي ما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل الذي يؤديه .

2. **كمية العمل المنجز** : يقصد به مقدار العمل الذي يستطيع العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل ، ومقدار سرعة هذا الإنجاز ، أي أنها تعبر عن الطاقة العقلية ، الجسمية والنفسية التي يبذلها الفرد في منصب عمله خلال فترة زمنية معينة في أداء المهام .

3. **نوعية العمل** : تشمل الدقة ، النظام ، الإتقان والتمكن الفني ، القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل واكتشاف الأخطاء

4. **المثابرة والوثوق** : يدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وانجاز المهام في مواعيدها المحددة ، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله .

إن الهدف الأساسي لجميع المؤسسات هو الحصول على زيادة الإنتاج وتطويره ، والذي لا يتحقق إلا من خلال تحقيق الأداء الأفضل للمستخدمين ، هذا الأخير يمكن تحديده من خلال تفاعل جهد العامل الناتج عن دافعيته مع قدراته ، وكذلك مع إدراكه للدور الموكل إليه ، ومن هذا التفاعل يفهم أنه لا يمكن بأي شكل من الأشكال أن يؤثر أحد هذه العوامل لوحده على الأداء .

ويمكن إدراج ذلك في شكل معادلة للأداء تمثل نتيجة إمتزاج العوامل الثلاثة وتفاعلها فيما يلي :

الأداء = القدرات والمهارات * الدافعية * إدراك الدور الوظيفي

1. **القدرة على العمل** : تمثل المكون الذي يتفاعل مع الدافعية (الرغبة في العمل) والإدراك في تكوين أداء العامل ، وتتحقق القدرة على العمل نتيجة إمتزاج ثلاثة عناصر رئيسية هي :القدرات،المهارات والخبرات ، حيث تعرف القدرات على أنها إمكانية الفرد على القيام بعمل ما ، بينما المهارات فهي مستوى الإتقان الذي يستطيع الفرد أن يؤدي به العمل ، في حين تعرف الخبرات على أنها مجموع تراكمات التجارب في ذهن الفرد نتيجة مزاولته لعمل معين خلال مدة زمنية طويلة .

2. **الرغبة في العمل (الدافعية)** : تعرف الدافعية على أنها القوة التي تحرك الفرد لكي يؤدي العمل أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهام العمل ، و هذه القوة تتعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي مثابرتة واستمراره في الأداء وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات و مهارات في العمل ، ما نعني بالرغبة مجموعة القوى الكامنة داخل الفرد والتي توجه وتدفع به للتصرف بطريقه معينة .

3. **ادراك الدور الوظيفي** : إن الفرد متوقف على مجموعة من الواجبات والتصرفات والمواقف التي يقوم بها ، وعليه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الأنشطة والسلوكيات المتوقعة في أدائه ، ويمكن التعبير عن ذلك بالعلاقة التالية :

الأداء = الدافعية (الرغبة) * القدرة * الإدراك

وخلاصة لما سبق يمكن القول أن مستوى الأداء ما هو إلا نتيجة تفاعل وامتزاج دافعية الفرد مع قدراته و إدراكه ، وغياب احد هذه العوامل من شأنه أن يضعف أداء الفرد من خلال إضعاف احد العوامل الأخرى ،

ولعل هذا ما تفسره العلاقة الرياضية للأداء المبنية على الضرب بين العوامل الثلاث ، إذ أن انعدام احدهما شأنه أن يخفض من فعالية أداء المورد البشري .

6.2.2 ابعاد اداء العاملين :

هنالك العديد من الدراسات التي تطرق الى مفهوم اداء العاملين وكانت معظم هذه الدراسات محصورة في

مفهوم الكفاءة والفعالية والانتاجية كما هو موضح في الجدول:

جدول (7-2) يوضح الدراسات التي تناولت مفهوم العاملين من حيث الابعاد :

المهارات الإبداعية	التحفيز والمشاركة	الانضباط في العمل	انجاز المهام	السرعة	الربحية	الجودة	الانتاجية	المرونة	الفعالية	الكفاءة	الابعاد	المؤلف
		√	√									بوقلين محمد 2011
				√					√	√		عطية العربي 2012
	√		√									عثمان جمعه خليل 2012
√							√					يمينة زكلال 2013
				√		√						الزغبي حسن 2014
												العتيبي عبد الرحمن عزيزة 2014
						√						الرفاعي عبد الهادي 2014
									√			جلود صفوك عماد 2014
									√	√		فاطمة طويهي 2015
					√		√					ناصر خروب 2016
						√	√					الخرزلي و العادلي 2017
								√				ابراهيم الفاتح عبد المحسن 2017

أعداد الدراسة 2018م

وفيما يلي سيتم التطرق الي الابعاد التي تناولتها هذه الدراسة وهما المرونة والجودة:

أولاً : المرونة :

في ظل التنافسية الشديدة في قطاعات الأعمال ، ودور المرونة في أقتنام الفرص والتفاعل مع متطلبات العمل كان لابد من مساحة مسموح فيها للموظف أو المنظمة بتسهيل وتبسيط بعض المهام الوظيفية والمعاملات دون تجاوز الإجراءات والتعليمات أو الإخلال بالمهام الوظيفية واللوائح التنظيمية فقد ذكر shi (and daniels 2003) أنه لا تزال المرونة إلي حد كبير فكرة مجردة في مجال الأعمال الإلكترونية ، حيث تحدد مرونة الفرد قدرة العامل على التكيف مع التغيرات وعدم اليقين في بيئة الاعمال الداخلية والخارجية على حد سواء . كما ذكر (الزعتري 2013) أن المرونة هي التكيف مع جميع أشكال التغيرات في البيئة المحيطة من خلال تخصيص الموارد عن طريق تحديد المتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية والاستجابة السريعة لهذه التغيرات بما يخدم حاجات المنظمه . تعتبر المرونة وسيلة فعالة حيث يمكن من خلالها التحوط والعمل بدقة في بيئة متغيرة بسرعة حيث أن صناع القرار لديهم حاجة متزايدة لبناء المعرفة حول مرونة الموظف .

ويرى (Vanichinchai 2014) أن الكثير من الشركات تستخدم المرونة بمثابة سلاح تنافسي والمرونة تعتبر قابلية النظام الانتاجي والبشري على التكيف بنجاح مع المتغيرات البيئية و معالجة المتطلبات ، ويشير التنوع إلى قابلية الموظف للتنقل من وظيفة لآخرى داخل المنظمة (خروب 2016)

اليوم تعتبر المرونة أحد الادوات المهمة للمنظمات لمواجهة حالات التغيير وعدم الاستقرار و الديناميكية في بيئة العمل التنظيمي . فعندما تتصف مطالب البيئة بالتغيير وعدم الاستقرار فإن المنظمة تبدأ بالبحث عن قابلية للتكيف بشكل سريع وفاعل من أجل ان تحقق النجاح والبقاء . وفي السعي لتحقيق المرونة ، فإن كل مجال من المنظمة يحتاج الى وقفة تأمل لجعله مرن قدر الامكان . ومن وجهة نظر صاحب العمل ، فإن

المرونة تتضمن التكيف الفعال للموارد البشرية المتاحة والتغيير في تنظيم العمل لمواجهة التغيرات في الطلب والتنوع في طلبات الزبائن وتغيرها . ومن أجل التصدي للتحديات التي تشكلها مرونة العمل فأن الباحثين والمديرين بحاجة الي فهم التنوع المخبأة تحت هذا المصطلح المشترك والعام (Rimbau-Gilabert ,2008).

ثانياً: تعريف المرونة :

المرونة في اللغة العربية ، مرن ، يمرن ، مرانة ، مرونة ، وهي اللين من الصلابة أئنته وصلبته ومرن الشيء يمرن مروناً اذا استمر ، ومرنت يد فلان عن العمل طلّت واستمرت والتمرين التليين (ابن منظور : 2005 ، 61) ومرونة الموارد البشرية في منظمات اليوم تهتم بالأفراد باعتبارهم العنصرالتنظيمي الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة ، والتعامل معها بمرونة عالية لتنمية القدرة التنافسية وإنتاج القيمة، ويعتمد ذلك بالمقام الأول على قدرة المنظمة وتوفير نوعيات خاصة من العاملين القادرين على تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية (الطاني والتميمي 2015).

على الرغم من أن مصطلح المرونة قد ذكر في أماكن متعددة في الأدبيات إلا أن معناه لا يتصف دائماً بالوضوح . و يعبر (Boyle ,2006) بأنه ليس من السهولة ان نفهم أو ننفذ أو ندير المرونة لان المرونة لا يمكن أن تشتري و توضع في عمليات المنظمة و لا يتم تعلمها ببساطه . وعليه أصبح من المهم على المنظمات ان تدرك طبيعة وتكوين المرونة ومحددات تحقيق المرونة (Koste & Malhotra ,1999) . اذ يتفق الباحثين بأن تعريف المرونة في أدبيات الادارة والمنظمة يشوبه الكثير من الغموض والتداخل و كثرة الاستخدام . فبعض الباحثين يتناول قضية الخفة والرشاقة عند التكلم بخصوص المرونة ويركز آخريين على قضية التكيف في تعريف المرونة وغيرهم يأخذ بالاعتبار جانب الاستجابة (Heng , 2010:63) .

يعرف قاموس كتاب العالم كلمة مرونة بانها قابلية الشيء على التكيف بسهولة للتلائم مع المواقف المتنوعة (Barnhart & Barnhart,1986: 816) . ومن هذه التعريفات أن المرونة تخص قابلية الافراد على التغير والتكيف بسهولة للظروف المتغيرة . و في المنظمات فان المرونة تشير الى قابلية الافراد في المنظمة على التكيف بشكل فردي وجماعي للتغيرات التي تحصل في بيئة العمل (Koornhof ,1998 :131) .

ومن أكثر التعريفات شمولية هو التعريف الذي يشير الى أن المرونة تتضمن الإستباقية ، التكيفية و الطواعية . الإستباقية تشير الى قدرة المنظمة على الفحص والتنبؤ والتخطيط للاحداث المستقبلية . فعلى سبيل المثال الإستباقية يمكن أن تتضمن القابلية على توليد وتقييم السيناريوهات البديلة . أما التكيفية فإنها تشير الى قابلية المنظمة على الاستجابة بشكل فعال للأحداث عندما تظهر للعيان . فعلى سبيل المثال قابلية المنظمة على تعديل نفسها أو طريقة عملها أو تصرفها عندما تتعرض أو تواجه التغيرات ، أما الطواعية (الارتداد) فإنها تشير الى قابلية المنظمة على إعادة نفسها أو التشافى من الاضطرابات البيئية ، القابلية على العودة للعمل إزاء حدوث أزمة خارجية هو مثال جيد حول الطواعية التنظيمية (Jones ,2005)

. (26-27): .

ثالثا: مرونة الموارد البشرية :

أشار Teece و زملاءه عام 1997م بأن اختيار الموارد هو قضية غير كافية ولكن عملية التطوير و التجديد والتطبيق لهذه الموارد التي تستطيع أن تقدم المرونة هي التي تقود الي تحقيق الاداء المنظمي المستدام في البيئه المتغيرة . فالموارد التنظيمية مثل الموارد البشرية يمكن أن تعزز القدرات الديناميكية للمنظمة . فمع وجود البيئات التي تتصف بالتغيير والديناميكية التي تواجه المنظمات المعاصرة أصبحت هنالك حاجة متزايدة لتوظيف العاملين الذين يتصفون بالقدرة على التكيف . فتطور التكنولوجيا و الاندماجات

و ماشابه ذلك طلبت من كل العاملين بأن يؤديوا اعمالهم بشكل فاعل و بمهارات متنوعة ومتعددة و في مختلف المواقف (& Donovan , Arad , Pulakos ,2000 Plamondon) هذه المرونة الوظيفية أو المهنية تركز على تجهيز العاملين بالتدريب المطلوب لجعلهم أكثر قدرة على التقلب والتكيف وتمكينهم لاتقان اكثر من وظيفة في آن واحد وزيادة قابليتهم على التحرك داخل المنظمة . ويشير مفهوم مرونة الموارد البشرية الى قدرة ادارة الموارد البشرية على تسهيل قابلية المنظمة على التكيف بشكل فعال والاستجابة في الوقت المناسب للتغيرات التي تحدث وللمطالب المتنوعة في بيئة عمل المنظمة (Milliman et al , 1991 :325) . و المواقف التي تتطلب مرونة الموارد البشرية تتمثل في البيئات الديناميكية والمتنوعة وكذلك التغيرات التي تحصل في الأهداف التنظيمية والإستراتيجيات التنظيمية . و تعرف مرونة الموارد البشرية على انها المدى الذي تقدم الموارد البشرية للمنظمة القابلية على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة من خلال تكييف مهارة وسلوك وعلاقة العاملين .لذا تعتبر مرونة الموارد البشرية وأحد من الممارسات المهمة من قبل الأفراد العاملين وقدرتهم التنظيمية من خلال المعرفة والمهارة والسلوك .

جدول (7.2) بعض من تعاريف مرونة الموارد البشريه:

الرقم	التعريف	المصدر
1	قدرة ادارة الموارد البشرية على تسهيل ومساعدة المنظمة على التكيف بصورة فعالة وفي الاوقات المناسبة وحسب المتغيرات الخارجية اوالداخلية للمنظمة	Milliman J, & Van Glinow,1991:325
2	اهمية الممارسات للموارد البشرية لأداء اعمالها وتنمية المهارات المطلوبة عبر الاتصالات الداخلية والخارجية للموظفين والتي تعمل على تحقيق الابتكار والابداع	Oconnor,G.c.,2008:320

Varca,2004:P466	القدرة على تغيير السلوك والعادات والنمط لتلبية المتطلبات المتغيرة بسرعه في بيئة العمل	3
Bhattacharya,2010:4	القدرة الديناميكية للمنظمة والتي تتطوي على مجموعة من الاجراءات التنظيمية والتي تعمل على راس المال البشري وذلك من خلال اعاده التكوين والتوسع والتعاقد مع العمليات و الموارد البشرية وفقا للتغيرات في ظروف العمل	4
Zolin et.al.,2011:2	قدرة المنظمة على التكيف بفاعلية مع المتطلبات المتنوعة لبيئتها الخارجية والداخلية وبتوقعات محسوبة	5

رابعا: أهمية المرونة :

أشار العديد من الباحثين في علم الادارة بأن المرونة تلعب دور مركزي في بقاء ونجاح المنظمات في البيئة المتغيرة . و قد أفترح (Peters ,1991 : 635) وصفة طيبة لبقاء منظمات ناجحة في بيئة العمل كانت من ضمن هذه الوصفات وصفة امتلاك المنظمة للمرونة . بل استخلص ايضاً بان كل وصفة تحتاج من المنظمة بأن تمتلك خاصية وقدرة المرونة في العمل . في حين أشار (Pasmore 1994:4) بأن أكثر المنظمات مرونة هي المنظمات التي تستجيب بشكل سريع للتغيرات التي تحصل في بيئة عملها . وتمثل المرونة أهم عوامل النجاح في عصر المعلومات والتكنولوجيا فالمنظمات التي فشلت في فهم كلف التعقيد ومنافع المرونة تسبب ذلك في خسائر فادحة في مجال الحصة السوقية و الربحية و التنافسية والاستجابة للتغيرات البيئية و الاحداث غير المتوقعة في الثمانيات وتسعينات القرن الماضي (Koornhof ,1998) . (131): .

ومن أجل الاستجابة الى الاداء العالي أوالتغيرات لدى منافسيها فإن المنظمات تحتاج أن تكون مرنة وعلى المستوى التنظيمي فإن المرونة فقد روج على أنها أحد أكثر العناصر أهمية للبقاء التنظيمي . وترتبط

المرونة مع مخرجات الاداء المتنوعة مثل أكتساب وأدما الميزة التنافسية . و تعطي المرونة المنظمة والقوة والسيطرة على بيئتها والقابلية على إدارة الفوضى والتنويع . كما أن المرونة تعطي المنظمة القابلية على الاستجابة بشكل فاعل للمطالب مثل تذبذبات السوق وزيادة طلبات السلع وزيادة طلبات الزبائن من الخدمات (Jones, 2005 :30) . خامسا : مكونات مرونة الموارد البشرية :

أشار (Martin, 2006 :95-97) بان مرونة الموارد البشرية تضم المكونات (الابعاد) الاتية:

1- المرونة المهارية للموارد البشرية : و تشير الى قابلية العاملين في الحصول على المهارات والقدرات المطلوبة لتنفيذ المهام أو الواجبات الجديدة . وعليه فإن العاملين يظهرون المرونة المهارية عندما يتم تدريبهم أو إعادة تدريبهم عند الضرورة ، وكذلك عندما يتم التنبؤ بالمتطلبات المهارية المستقبلية ، و يظهرون الحماس لتعلم الطرق الجديدة لأداء وظائفهم و يستغلون كل فرصة متاحة لتعلم شئ جديد ينفعهم في المستقبل . فعلى سبيل المثال في بيئة العمل التي تتصف بالابتكارات التكنولوجية الجديدة فإن العاملين يجب ان يتعلموا باستمرار الطرق الجديدة لاداء وظائفهم و يحاولون ان يحافظوا على مهاراتهم بحيث تكون قابلة للتحديث قدر الامكان عندما يتطلب الامر من اجل تقديم المساهمة القيمة لتحقيق اهداف المنظمة .

2- المرونة السلوكية للموارد البشرية : قابلية العاملين على تكيف إستجابتهم للمواقف والظروف الجديدة بالاعتماد على الارتجال و البديهية و ليس بالاعتماد على نمط ثابت من الفعل من خلال تعديل سلوكهم . و قد حصل مفهوم المرونة السلوكية علي القليل من الاهتمام في حقل ادارة الموارد البشرية . و يقال بان العامل ذو مرونة سلوكية عندما يستخدم سلوكيات متعددة ومختلفة في التعامل مع المواقف المختلفة الخاصة في العمل . فالعامل الذي يتعامل باستخدام طريقة أو نمط معين من التصرف مع جميع الاشخاص أو مع مختلف المواقف فإنه هذا يمكن أن يطلق عليه بانه قليل المرونة السلوكية .وعليه فإن المرونة السلوكية تشير

إلى التكيف والتعديل في الممارسات المتبعة عادة من العاملين ، فالعامل مع المرونة السلوكية يستطيع أن يكيف سلوكه لغرض الإستجابة الى المواقف الجديدة بالاعتماد على القدرة الارتجالية وليس نمط ثابت من التصرف .

3- المرونة العلاقاتية للموارد البشرية : قابلية العاملين على العمل الجماعي والتشارك بالأراء والافكار لتحقيق الأهداف المشتركة في العمل . يلاحظ بأن بعض العاملين يكون لديهم قدرات على العمل الفرقي أفضل من الآخرين ، كما يمكن أن يفهموا أدوارهم ضمن المجموعة ويمتلكون القابليات الملائمة للانفعال في التفاعلات المتعددة مع العاملين الآخرين . لذلك يرى بعض الباحثين بان المنظمات التي تتمتع بالمرونة يرفعون شعار ومبدأ " الاعتماد على بعضنا البعض " وهذا يتضمن نشاطات تعاونية و تشاركية مع الأفراد العاملين الاخرين داخل المنظمة وفي بعض الأحيان خارج المنظمة مثل الزبائن والمجهزين(عامرالعطوي وميثاق الفتلاي2012).

ثانيا : جودة الاداء :

تعني كلمة جودة في قاموس أكسفورد لغة بلوغ الشيء لدرجة عالية من النوعية الجيدة والقيمة الكبيرة و تعد من أهم المعايير الموثوق بها لتمييز إنجاز ما عن الإنجازات الاخرى الموجودة في بيئة العمل وعرفتها مؤسسة (ODI) الامركية المتخصصة في التدريب وإعداد الشركات الجودة بانها اتمام الاعمال الصحيحه في الأوقات الصحيحة.

ويرتبط المصطلح ارتباطا وثيقا بالمؤسسات ولا ينحصر المفهوم بالمنتجات أو تقديم الخدمات فقط بل أصبح مرتبطاً بجودة الأنتاج و العاملين لكن لا بد من لفت الانتباه الى انه لا يمكن لاي منظمة ان تقوم بتقديم منتجاتها أوخدماتها ذات الجودة العالية للعملاءها ما لم يكون هنالك جودة في اداء العاملين. و يتحدث

رئيس مجلس الإدارة والهيئة التنفيذية لهذه المؤسسة (ODI) الامريكية الناجحة الدكتور (جورج ها) فيقول ان سمة الجودة شيء ضروري لمستقبل شركتك ، وبضيف حيث أننا نفهم الجودة على أنها مسألة البقاء والاستمرار في العمل . (ورقة علمية- كتاب الصحة - تنمية الموارد البشرية 2010) ، أما الجودة الوظيفية فتعرف على انها جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة ، وهي ايضا تعني جودة العمليات، وهي عادة ما يتم تقييمها أثناء تقديم الخدمة ، وتعرف ادارة الجودة الشاملة جودة الأداء بأنها نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تتولى بناء الجودة و تحسينها والحفاظ عليها بالشكل الذي يمكن من تقديم السلعة أو الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للعميل . وعرفها (المرسي 2003 ، ص 29) " الدقة في إنجاز المهام ، وبيانها درجة من المماثلة والاعتمادية ، مع مراعاة التكلفة المنخفضة والمناسبة للأسواق" . وعرفت ايضا بانها القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة . أما جودة اداء العامل تعني قيام الموظف باداء عمله دون اخطاء والتحسين المستمر للاداءه ومدى مطابقة هذا الأداء لما هو منتظر منه - أو هي أداء العامل لعمله بالطريقة الصحيحة من أول مرة ووضحت (خويلدات 2014) لأن من ضمن معايير الأداء الوظيفي هي الجودة وقد عرفت بانها حجم العمل المنجز في ضوء قدرات و إمكانيات الافراد أن معظم الأدبيات والدراسات السابقة لم يتناول هذا المفهوم بشكل كافي بالرغم من أهميته واثره المباشر على اداء العامل والمؤسسة ككل .

3.2 مفهوم الخبرة التكنولوجية

0.3.2 مقدمة :

بعد انتشار الحواسيب الضخمة في منتصف الثمانينات في القرن الماضي بدأ التفكير جدياً في تغيير نمط الاستخدام والتفاعل بين الحاسوب والمستخدم ، من حيث تسخير التكنولوجيا لتكون أكثر فاعلية واستخداماً وهو ما بدأ يعرف اصطلاحاً "العلاقة بين الأشخاص و التقنيات التفاعلية" ، حيث يمكن القول أننا دخلنا مع ظهور هذا المصطلح عصر الحوسبة الجديدة من حيث تسخير التقنيات الناحجة التي تتلاءم مع احتياجات المستخدمين مثل البريد الالكتروني و الرسائل القصيرة و صفحات الويب المتعددة الاستخدام ويجب أن تدعم العلاقات والأنشطة التي تزيد في اثناء خبرات المستخدمين .

وشكلت قابلية الاستخدام في التكنولوجيا الهاجس الأكبر لدى مصممي ومصنعي التكنولوجيا المحوسبة حيث أصبحت تراكم المعرفة في الاستخدام التكنولوجي لدى المستخدمين تشكل تحدياً هاماً في الحكم على نجاح التقنيات المصنعة لأن المستخدم أصبح يريد ما يعرف استخدامه وما يتلاءم مع خبرته التكنولوجية و ثقافته الخاصة في هذا المجال ، وأصبح ينظر دوماً لكيفية تفاعل المستخدم مع هذه التكنولوجيا المحوسبة من وجهة نظر المستخدمين الذين يركزون على التفاعل أكثر من التركيز على فائدة أوإنتاجية هذه التكنولوجيا .

بحيث أصبح التركيز على فهم المستخدم للتكنولوجيا المحوسبة و التفاعل معها هدف رئيس في الصناعات والتكنولوجيا وكلما زادت معرفة المستخدم لهذه التكنولوجيا كلما زاد ترحيبه واستخدامه لها مما جعل كافة

الشركات والمنتجين والمنظمات تتعامل مع ما يعرف باسم المنظر المرئي للتكنولوجيا و الذي يشمل واجهة المستخدم والسلوك التفاعلي والبرمجيات التكنولوجية .

1.3.2 تعريف الخبرة التكنولوجية :

هنالك الكثير من تعريفات الخبرة التكنولوجية ذكر بعض منها :

فقد عرفها Keil et al استخدام الوسائل التقنية التي تتيح للناس تحسين محيطهم ، وتمكنهم من معرفة استخدام الأدوات والآلات للقيام بالمهام المعقدة بكفاية و أقتدار، فنحن نستعمل التطبيق التكنولوجي للسيطرة على العالم الذي نعيش فيه.والتكنولوجيا تمكن الناس من استخدام المعرفة و الأنظمة و الأدوات التي من شأنها تسهيل حياتهم و جعلها أفضل ، مما يزيد من الخبرة التكنولوجية لدى الأفراد . وعرفها (Constantindes) في دراسة أخرى " هي مجموعة من العناصر مثل البحث والتصيح ، وإيجاد المعلومات و من ثم اختيار و تقييم المعلومات التي تنتج من تفاعل المستخدمين مع الانترنت ، ومدى تأثير المستخدم بالاجراءات على الموقع من حيث التصميم والأحداث ، والعواطف ، البيئة المحيطة وعناصر أخرى تهدف الى حث العملاء على التفاعل مع موقع الويب عبر الانترنت وعرفها ايضا فينكاتيش انها الخبرات العملية التي تتيح عن مزاوله المستخدمين للتقنية ومدى إحساسهم بفوائدها عند استخدامهم للتقنية وقد صنفها الى ثلاثة مجموعات وهي الخبرة المنخفضة والخبرة المعتدلة والخبرة العالية (viswanath and eto,p2).

جدول (2-8) ملخص تعريفات الخبرة التكنولوجية :

م	المؤلف / المؤلفون السنة	مختصر التعريف	مكونات التعريف
1	Keil et al 1995	استخدام الوسائل التقنية التي تتيح للناس تحسين محيطهم ، و تمكنهم من معرفة استخدام الأدوات والآلات للقيام بالمهام المعقدة بكفاية و أقتدار، و تسهيل حياتهم ، مما يزيد من الخبرة التكنولوجية لدى الأفراد .	استخدام التقنية تسهيل المهام زيادة الخبرة من الاستخدام .
2	viswanath 2000	الخبرات العملية التي تتيح عن مزولة المستخدمين للتقنية ومدى إحساسهم بفوائدها عند استخدامهم للتقنية	استخدام التقنية الفوائد
3	Constantinides 2004	هي مجموعة من العناصر مثل البحث و التصفح ، و إيجاد المعلومات و من ثم أختيار و تقييم المعلومات التي تنتج من تفاعل المستخدمين مع الانترنت ، و مدى تأثر المستخدم بالاجراءات على الموقع من حيث التصميم و الأحداث ، و العواطف ، البيئة المحيطة وعناصر أخرى تهدف الى حث العملاء على التفاعل مع موقع الويب عبر الانترنت .	البحث التصفح الاختيار والتقييم التأثر بالموقع

واستنادا إلى التعريفات السابقة يتم تعريف الخبرة التكنولوجية كما يلي : "هي المعرفة المتراكمة لدى المستخدم على مواقع الويب من حيث المعلومات والعواطف لتحقيق القدرة على انجاز الأعمال من حيث البحث و اختيار وتقييم البرنامج بما يضمن تحقيق رضا العاملين على المنظمة من خلال التفاعل الالكتروني معها .

و في ضوء التعريفات أعلاه فإن خبرة التكنولوجية تتكون من العناصر التالية :

1. المعلومات .

2. العواطف.

3. القدرة على البحث .

4. القدرة على التصفح .

5. القدرة على اختيار وتقييم البرنامج .

6. التفاعل الإلكتروني.

2.3.2 أهمية الخبرة التكنولوجية :

1- التأثير التكنولوجي على كل نواحي الحياة والتفاعل معها أصبح لا بد منه .

2-وجود الحسابات الاجتماعية الإلكترونية التفاعلية التي أصبحت تمارس في العمل ، وفي المنزل و في

المدارس و حتي في أوقات الفراغ .

3-من الصعوبة بمكان ممارسة أي عمل بعيد عن التكنولوجيا .

4-أصبحت ذات مفهوم نفسي وأصبحت ذات طابع حسي في التفاعل الاجتماعي والعملي .

5-كلما زادت وتراكمت خبرتنا التكنولوجية كلما فهمنا و تعمقنا بها أكثر .

6-الحاجة النفسية لفهم التكنولوجيا وتصميمها.(John McCarthy and Peter Wright p25-36)

3.3.2 أهمية استخدام نماذج قبول التكنولوجيا المختلفة مع استخدام الخبرة في معرفة التكنولوجيا:

1- فهم العادات وبيئة المستخدم كونها عامل مهم في تحديد سلوك المستخدم تجاه التكنولوجيا المستخدمة ومدى

قبوله على تعلمها ومراكمه خبراته أو عزوفه عنها والإبقاء على الأساليب التقليدية التي تعود عليها .

2- ضرورة توضيح الفائدة العائدة على المستخدم من استخدامه للتكنولوجيا وهو الأمر الذي يحذو بالمنتجين

ومصنعي التكنولوجيا أخذها بعين الاعتبار عند تصميم مواقع الويب والتعامل بالتجارة الإلكترونية .

3- استخدام التكنولوجيا ومراكمة الخبرة يرتبط أيضا بالادراك المسبق لأهمية التكنولوجيا وكسر حاجز مقاومة

التغيير في عقلية المستخدم وإزالة اية تخوفات لديه ، سواء من حيث حمايه البيانات أوالسرية أوالخصوصية .

4- أن ادراك الفائدة من استخدام التكنولوجيا و تراكم الخبرة يأتي من التكيف والتعلم والسلوك لهذا المستخدم و إدراكه للأهمية التي توفرها له .

5- أن نماذج القبول لاستخدام التكنولوجيا بالتاكيد تحمل عوامل أخرى غير الفائدة وسهولة الاستخدام والادراك يتوجب على مصنعي التكنولوجيا فهمها وفهم توقع سلوك المستخدم حيالها .

4.2 علاقة تكنولوجيا الموارد البشرية بأداء العاملين:

4.2.1 العلاقة بين دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية وأداء العاملين :

كشفت دراسة (محمود 2013) الى فحص مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام كمتغير وسيط في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية بمجموعة المصارف السودانية وأوصت الدراسة بضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء الموارد البشرية .

وأشارت دراسة (ابراهيم 2017) بعنوان تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الابداع الإداري بأن هنالك علاقة إيجابية بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والابداع الاداري وتوصلت نتائج بانه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة والمخاطرة .

كما أوضحت دراسة (الرفاعي 2014) التي هدفت لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين وتوصلت الى وجود التقنيات الحديثة تزيد من كمية العمل المنجز من قبل العاملين وكذلك تساعد على تطوير معرفة العاملين المصرفية والتزامتهم بمتطلبات الوظيفة و قد زادت من سرعة الانجاز في الوقت المحدد وكذلك ساهمت تكنولوجيا في تحسين أداء العاملين .

وبينت دراسة (خروب 2016) الى أنه توجد علاقة قوية بين عناصر المتغير المستقل قدرات الاعمال الإلكترونية (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) وعلاقة قوية بين ابعاد المتغير التابع الأداء التنظيمي (الحصة السوقية والربحية ورضا العملاء) وكذلك قوية بين جميع المتغيرات (قدرات الأعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي) وأشارت الدراسة ايضا الى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة ، المرونة ، الإبداع والتكلفة) على أداء الموارد البشرية .

كما أجرت (فاطمة 2015) دراستها المتمثلة في اختبار العلاقات والاثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية في شركة انتاج الكهرباء بتيارات في دولة الجزائر حيث توصلت الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين ادائه وتوصلت ايضا الى انه توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري .

وجاءت دراسة (الزغبى 2014) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء العاملين التي هدفت الى التعرف الى إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (السرعة ،الجودة ، الموثوقية والمعرفة بالعمل) وكذلك هدفت للتعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الاعمال يعزى الى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس ،العمر ، التحصيل الدراسي ، سنوات الخبرة ، وخلصت الدراسة الى مجموعة استنتاجات كان أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة وبينت نتائج الدراسة أيضا بوجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة العمل مما يؤكد انجاز الاعمال بشكل دقيق وبدون اخطاء عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات وكذلك وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والمعرفة بالعمل ،اي التمكن التام في المهارات والواجبات المطلوبة في العمل .

وجاء في دراسة (Lloyd L. Polen 2009) التي هدفت الى التعرف العوامل التنظيمية التي تؤثر على نظام الموارد البشرية وهدفت ايضا الى تحديد أثر التكنولوجيا على نظام الموارد البشرية في البنك الايراني وتحديد نظام الموارد البشرية وايضا التعرف على اثر الثقافة التنظيمية على نظام معلومات الموارد البشرية والتي توصلت الى العوامل التنظيمية وهي (مبادئ الادارة التنظيمية ، صياغة الاستراتيجية وأهدافها وتوفي الموارد) تؤثر على نظام الموارد البشرية وتوصلت ايضا الى هنالك تأثير ايجابي بين التكنولوجيا الالكترونية وتحسين اداء الموارد البشرية.

1.4.2 الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين :

أشارت دراسة (Mohammed 2016) بعنوان دوافع المسوقين السودانيين تجاه تبني تكنولوجيا وسائط التواصل الاجتماعي في الانشطة التسويقية : الدور الوسيط النية السلوكية وأثر الخبرة كمتغير معدل الى أن الخبرة تلعب دور ايجابي في العلاقة بين دوافع المسوقين السودانيين تجاه تبني تكنولوجيا وسائط التواصل الاجتماعي في الانشطة التسويقية .

وكشفت دراسة (ابوزعونة 2014) بعنوان ادارة علاقات العملاء الالكترونية وأثرها في سهولة الاستخدام والرضا لدى الجامعات الفلسطينية : الدور الوسيط الخبرة التكنولوجية الى أن وجود علاقة طردية بين المتغير (الخبرة التكنولوجية ورضا الطلاب) في الجامعات الفلسطينية . وأشارت ايضا الى ضرورة وجود الخبرة التكنولوجية أو أخذها بعين الاعتبار عند التصميم والتعامل مع نظام ادارة علاقة العملاء الالكترونية .

وبينما أوضحت دراسة (Hamid 2016) التي تبحث في الارتباط بين تصميم موقع متاجر التجزئة ودور الخبرة التكنولوجية كمتغير معدل وتناولت أيضا الخصائص الديموغرافية مع معاملات الشراء الالكترونية واجريت هذه الدراسة على عينة من 290 من المستجيبين من المستهلكين السعوديين الذين لديهم شراء عبر الانترنت وكشفت هذه الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الخبرة التكنولوجية ومعاملات الشراء الالكترونية لهذه العينة .

كما هدفت دراسة (Cara A. Lane • Henry F. Lyle III 2011) الى معرفة العوائق والفوائد من استخدام التعليم الالكتروني ودور الخبرة التكنولوجية والعمر والنوع كمتغيرات تحكيمية وتوصلت الى ان الافراد ذوي الخبرة الفنية لا تواجه عوائق في عملية التعليم الالكتروني.

5.2 الخلاصة :

في هذا الفصل تم توضيح مفهوم دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية من حيث المفهوم والاهمية والاهداف والفوائد والمتطلبات والابعاد ، و وجد ان دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية تؤثر بصورة كبيرة في تطوير أداء العاملين بشكل خاص واداء المنظمة بشكل عام ، كما تطرق الفصل الي مفهوم اداء العاملين باعتباره حجر الأساس في تحقيق اهداف المنظمة والمحدد لنجاحها واستمرارها في السوق وبالتالي لابد للمنظمات الاهتمام بتطويره وتقييمه من اجل مواجهة المنافسه وتحقيق ميزة تنافسيه وتطرقنا الي الاهمية والعوامل المؤثره والعناصر لهذا المفهوم ، كما ان الفصل تطرق الي الخبرة التكنولوجية التي تلعب دورا رئيسا في الربط بين المتغيرين . الفصل الثالث يتحدث عن منهجية الدراسة ، واسلوب الدرالسه ، ومصادر جمع البيانات ، مجتمع

الدراسه، وقياس المتغيرات ، والاختبار المبدئي لاداه جمع البيانات ، وجوده المقياس ، والاساليب الاحصائيه المستخدمه .

الفصل الثالث

الإجراءات ومنهجية الدراسة

0.3 مقدمة :

تعد المنهجية هي حلقة الربط بين ما هو متحقق من تراكم معرفي ، نظري ، تطبيقي و بين إمكانية تجسيده في منظمات الأعمال .

لذلك تم القيام بما يلزم من إجراءات منهجية لتحقيق أهداف الدراسة . يحتوي هذا الفصل على نموذج الدراسة المقترح ، وفرضيات الدراسة من واقع النموذج المقترح ، وعرضاً لمنهج ومجتمع العينة المختارة ، إضافة إلى مصادر جمع البيانات ، وكذلك قياس متغيرات الدراسة ، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات للتوصل الى النتائج ومن ثم تحقيق أهداف الدراسة ، والنظريات التي تم استخدامها .

1.3 الأساس النظري للدراسة :

1.1.3 نظرية قبول التقنية (TAM):-

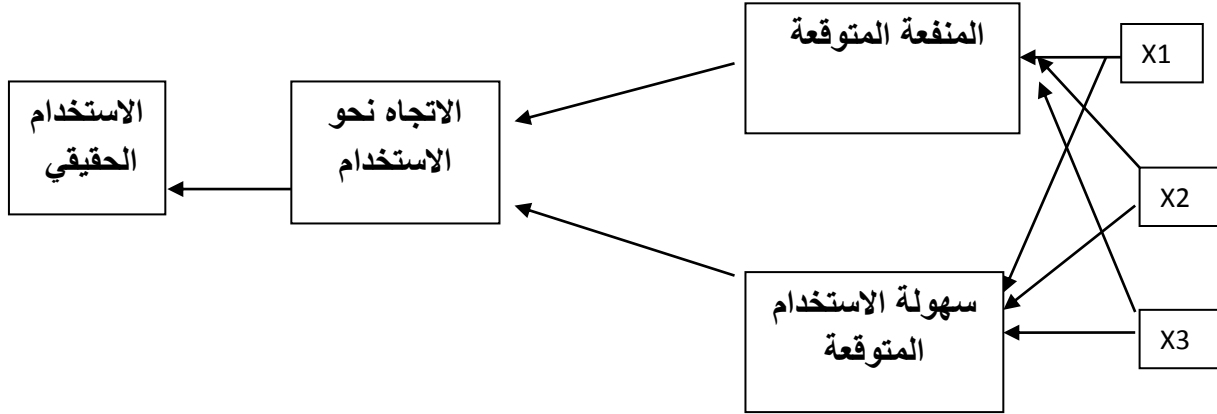
نظريات الدراسة هي مجموعة النظريات التي تفسر العلاقة بين متغيرات الدراسة والتي توضح كيفية تأثير دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على أداء العاملين ، حيث أن الباحثين استخدموا كثير من النظريات التي تحاول تفسر كيف تتجح البرامج والتقنيات الجديدة في الانتشار وتحقق التبني والاعتماد من قبل المستخدمين فهناك نظريات عديدة بحثت في هذه المواضيع مثل نظرية انتشار المخترعات (Diffusion of innovations) والتي تقدم تفسيراً لكيفية نجاح المخترعات الجديدة و كيفية فشلها .

أما النظريات التي تناولت سلوك المستخدمين نحو التقنيات الجديدة فنجد نظرية الفعل المبرر والمسبب التي توضح أن سلوك الإنسان نحو أمر ما يمكن التنبؤ به من خلال فهم المعتقدات والاعراف التي يؤمن بها والتي من خلالها يستطيع أن يكون رايه في قبول امرها واتخاذ قراره نحو الامر المعين ، ونظرا لان نظرية الفعل المبرر نظرية عامة لدراسة أي سلوك فقد تم تطوير النظرية لنظرية السلوك المخطط (TBP) .

ومن بين الجهود المختلفة لفهم عملية قبول المستخدم لتكنولوجيا الموارد البشرية والمعلومات والاتصالات تم استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) The Technology Acceptance Model والذي قام بعرضه (Davis, Bagozzi , and Warshaw ,1989) في أطروحته ماساتشوتس للتكنولوجيا كلية Slone (Davis fred 1989 –p319) وذلك لشرح محددات قبول المستخدم لمجموعة واسعة من تقنيات الحوسبة للمستخدم النهائي ويعد هذا النموذج واحد من الاطر النظرية ومن النماذج المعتبره لدى الأكاديمين والممارسين في مجال التكنولوجيا وقد حظي هذا النموذج بانتشار واسع في البحث والتجربة والتطبيق لاكثر من عقدين في الغرب ، كما تم إختباره بنجاح في مجالات وجهات متعددة ، و لا يهدف هذا النموذج فقط الى شرح العوامل الرئيسية لقبول المستخدم لتكنولوجيا الموارد البشرية والاتصالات ولكن أيضا التنبؤ بالأهمية النسبية لهذه العوامل ، ويعتبر النموذج من النماذج الصادقة والموثوقة لتفسير قبول واستخدام نظم الموارد البشرية ، حيث "أثبت أن من اكبر التحديات للباحثين في مجال أنظمة المعلومات والموارد البشرية هو الفهم والإجابة على لماذا يختار الناس قبول أو رفض أي تكنولوجيا" (Henderson & Divett,2003) ويعتبر من أشهر النظريات التي أستخدمت و لا زالت تستخدم إلى الآن في فحص مدى تقبل التكنولوجيا ، حيث استخدم في عشرات الدراسات العلمية المنشورة في مجالات محكمة (سالم رائدة حليل ص 60).

وركز ديفيس في النموذج الاصلي لقبول التكنولوجيا انه على يمكن تفسير استخدام الفرد لتكنولوجيا من خلال عنصرين مهمين هما :المنفعة المدركه ، سهولة الاستخدام ، عندما يعتقد الموظف أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز ويكفل له التطور الوظيفي ، فسيكون هذا عامل مهم لزيادة تقبل أي نظام جديد و بالتالي سيؤدي إلى استخدام أمثل لهذه التقنية الجديدة . تكاملا مع العنصر الاخر (سهولة الاستخدام) ، سيؤدي ذلك إلى سرعة فهم الأنظمة الجديدة بشكل أسرع وبالتالي إضافة طابع الارتياح للمستخدم الذي لن يجد تعقيدات قد تعيقه عن أداء عمله اليومي والذي سينعكس إيجابيا على أداء العمل وتحقيق فائدة مرتجعة من النظام المستخدم.

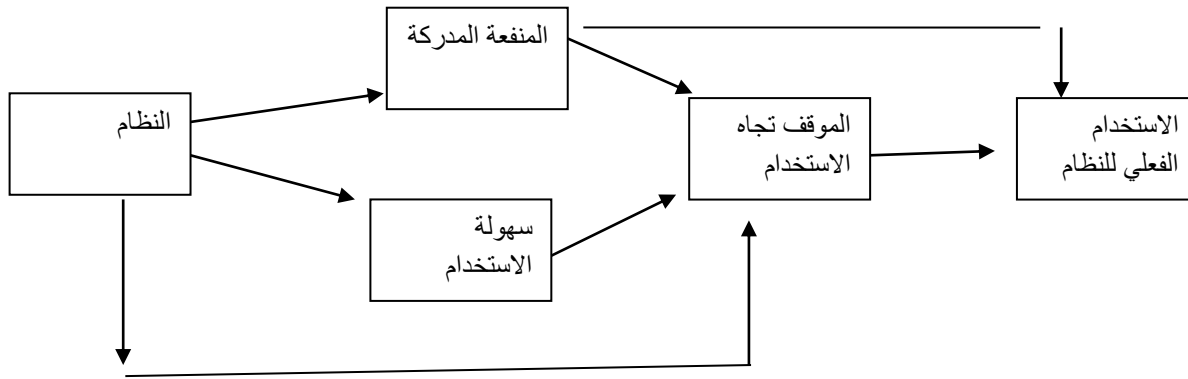
إنن يجب الأخذ بعين الاعتبار أن فشل الأنظمة الجديدة غالبا ما يكون بسبب عدم تقبل المستخدمين للتعامل معها إما بسبب أنهم لا يرون فائدة مرجوة من إستخدامها أو لأنهم يرون تعقيدا كبيرا فيها مما يسبب لهم الكثير من المتاعب في التعامل معها ، وبالتالي عدم المقدرة على أداء مهامهم اليومية بالشكل المطلوب وتكون المحصلة هي فشل النظام . ويتأثر كلا من سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة بمتغيرات خارجية (Davis,1989) ويوضح الشكل (1.3) نموذج قبول التقنية الأصلي :



المصدر : مدني 2016 م

وفي عام 1993 م قام Davis بتعديل النموذج ، باعتبار أن المنفعة المدركة لها تأثير مباشر على النية اتجاه الاستخدام الفعلي للنظام . و وجد أن خصائص النظام يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على موقف المستخدم دون حاجة الى تشكيل اعتقاد فعلى حول النظام . والشكل الآتي يوضح النموذج المعدل .

الشكل رقم (2.3) نموذج قبول التكنولوجيا المعدل (Davis ,1993) :

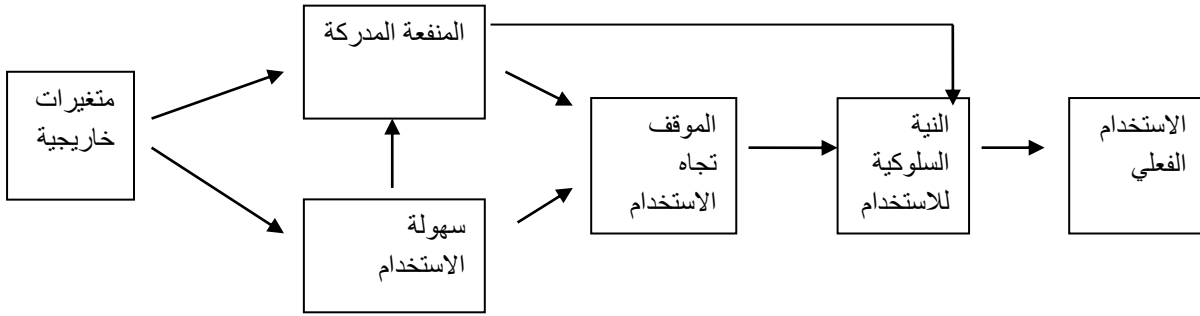


المصدر : Davis, F.D. User Acceptance of Information User Perceptions and ,

Technology System Characteristics Behavioral Impacts . International

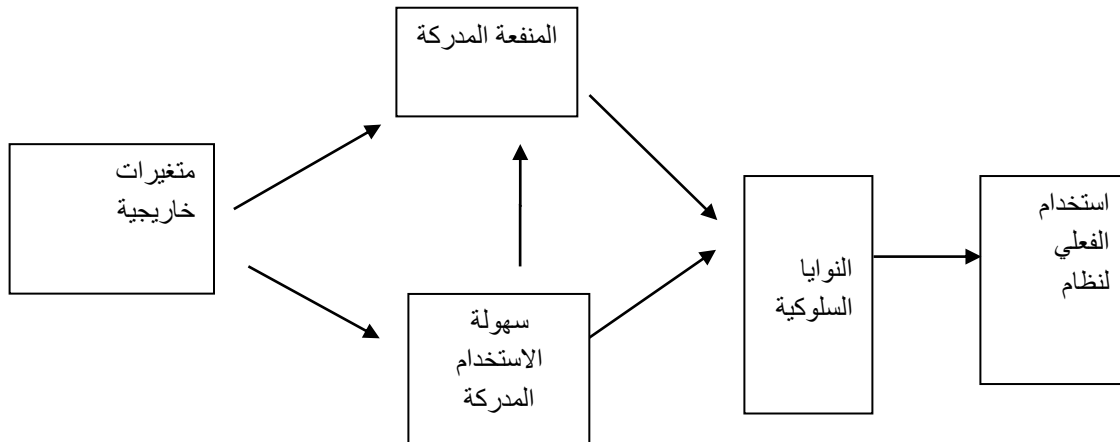
Journal of Man–Machine Studies. Vol.38, 1993, 475–487

أما التطور اللاحق للنموذج فقد تضمن النية السلوكية للاستخدام كمتغير جديد سوف يتأثر مباشرة بالمنفعة المدركة ويتوسط الموقف تجاه الاستخدام والاستخدام الفعلي . وبين الشكل (3.3) التعديل الثاني الذي خضع له النموذج ، الشكل (3.3) النسخة المعدلة الثانية للنموذج قبول التكنولوجيا :



ثم قام (Davis, Bagozzi & Warshaw,1989) باختبار النسخة المعدلة الثانية على 107

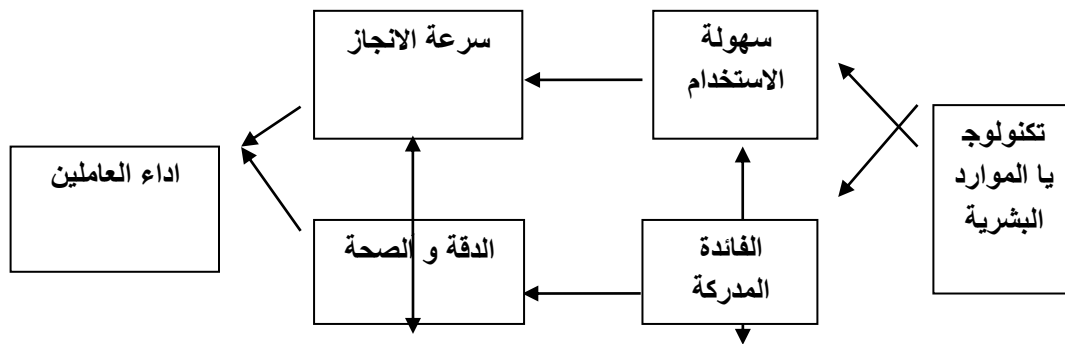
مستخدماً لنظام معلومات جديد . وأشارت النتائج الى وجود ارتباط قوي بين النية السلوكية و الاستخدام حيث تعتبر المنفعة المدركة مسؤولة عن تأثير أكبر على نوايا المستخدمين . و تبين كذلك أن تأثير سهولة الاستخدام المدركة أقل ولكنه جوهري على النية السلوكية . أما النتيجة الأكثر أهمية في أن كلا من المنفعة المدركة و سهولة الاستخدام المدركة لهما تأثير مباشر على النية السلوكية . لذلك تم استبعاد متغير " الموقف تجاه الاستخدام " من النموذج السابق واعتماد المعروض في الشكل رقم (4.3) وهو يمثل النسخة المعدلة الأخيرة من نموذج قبول التكنولوجيا



أن هذه النظرية (النموذج) مبنية على تفسير تقبل التقنيات الجديدة لذلك تم الاستناد اليها في هذا الدراسة ووفقا لهذا النظرية يفضل المستخدم النظام الذي لا يحتاج إلى بذل جهد لإستيعابه طريقة إستخدامه . أن النظام الذي فيه تعقيدات وصعوبات تؤثر على المنفعة من إستخدامه . كما يوضح نموذج (تام) النظام الذي يصعب إستخدامه يقلل من رغبة المستخدم في إستعماله ، بمعنى آخر إذا تواجد هنالك نظامان متشابهان في العمل يفضل المستخدم إستعمال الأسهل من النظام المعقد .

ومما سبق ذكره يمكن تعريف أعتقاد الشخص المستخدم بفائدة النظام (التكنولوجيا) بدرجة تحسين النظام لأداء المستخدم في عمله حسب إعتقاده اما تعريف رأي المستخدم لسهولة إستخدام النظام بدرجة خلو التكنولوجيا من مجهود حسب إعتقاد المستخدم ، كلا الإعتقاديين يؤثر على موقف الشخص تجاه إستخدام نظام ما وموقف الشخص وإعتقاداته تؤثر بدورها على سلوكه نحو تبني التكنولوجيا واستخدامها.

وتبني أو قبول التكنولوجيا يعني مدى تقبل الشركة أو المؤسسة لتبني الأفكار الجديدة مقارنة مع الشركات الاخرى في المجتمع للتعرف على العوامل المختلفة التي لها علاقة بقبول التكنولوجيا وتأثيرها على اداء العاملين وهي الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام والدقة والصحة وسرعة الإنجاز . الشكل (3-5) يوضح نموذج الدراسة حسب نموذج تام :



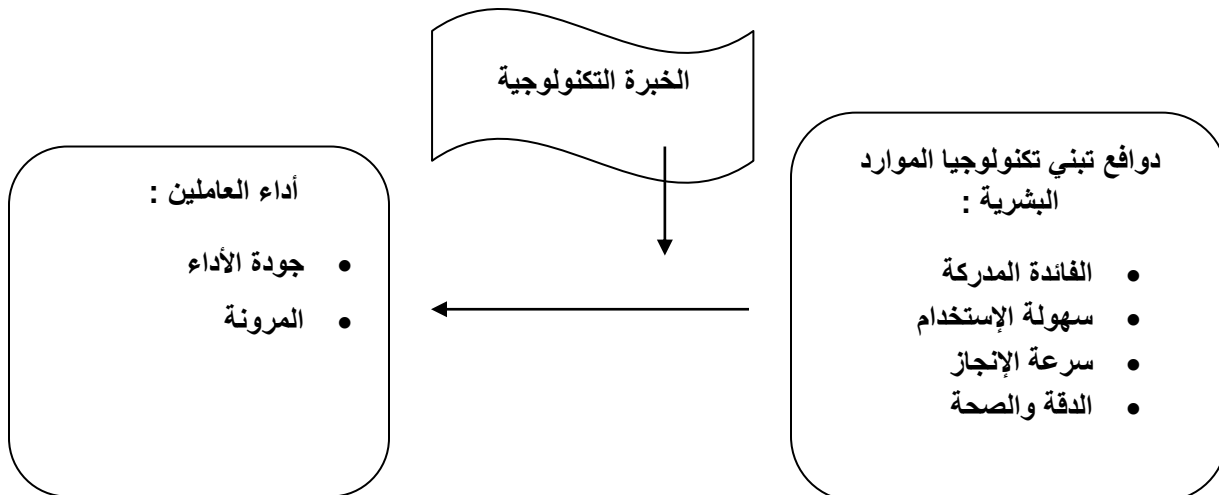
وفقا لنظرية TAM2 المعدلة وضع فينكاتيش معايير أفضل للتنبؤ وذلك بتركيزه على العوامل الخارجية كمتغيرات تابعة وإدخال التأثير الاجتماعي (Davis,fred 2000,p2) حيث يرى أنه يجب التعرف على التأثيرات الخاصة واثرها على قبول التكنولوجيا والابقاء على المتغيرات المستقلة وهي الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام ، وقام فينكاتيش بإدخال خمس قوي اجتماعية مترابطة تؤثر على نية الاستخدام من ضمنها الخبرة ويقصد بها الخبرات العلمية التي تنتج عن مزاوله المستخدمين للتقنية ومدى احساسهم بفوائدها عند استخدامهم للتقنية وقد قام فينكاتيش بتصنيف الخبرة الى ثلاث مجموعات وهي الخبرة المنخفضة والخبرة المعتدلة والخبرة العالية .

3. 2 نموذج الدراسة :

أستند تكوين نموذج الدراسة على ما تم الاطلاع عليه في الدراسات السابقة ذات العلاقة و ما فيها من فجوات وكذلك نظرية قبول التكنولوجيا و نظرية قبول التكنولوجيا المعدلة و من خلال ذلك تم التوصل الى نموذج الدراسة التالي الذي يشمل المتغيرات المستقلة والتابعه و المعدله

شكل رقم (6.3) نموذج الدراسة المقترح :

الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين



المصدر : إعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018 م

3.3 فرضيات الدراسة :

من أجل الوصول الى أهداف هذه الدراسة بالإضافة الى العثور على إجابات على الأسئلة الواردة في الدراسة وفقا لنموذج الدراسة السابق وادبيات الدراسات تم تطوير عدد من الفرضيات لاختبار العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين .

تطوير الفرضيات:

1-3-3 الفرضيه الرئيسيه الاولى :

كشفت دراسة (محمد 2009) أن أنظمة الموارد البشرية و أنظمة الخدمات الإلكترونية لها دور كبير في التوجه نحو الادارة الإلكترونية بشكل عام وإدارة الموارد البشرية إلكترونيا بشكل خاص عن طريق إستخدام أدوات ووسائل ICT في تلك الأنظمة وأوضحت دراسة (صباح 2013) أن تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير في التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية وجاءت دراسة (كنزة 2012) توضح أن اثار التكنولوجيا لم تنحصر فقط في تغيير وسائل وطرق الإنتاج بل تعدتها إلي التأثير على المورد البشري في المؤسسة و تنظيم فعاليته الإدارية ، وكذلك تطويره وتنمية كفاءته ومهاراته من خلال البرامج والتطبيقات التكنولوجيه المختلفه وأكدت دراسة أخرى أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي تعزيز التواصل بين جميع

وظائف المؤسسة وتعمل على توفير المعلومات لتغطية احتياجات وظائف المؤسسة وأكدت أيضا أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على توفير أنظمة تساعد على بناء ادارة الموارد البشرية إلكترونية للمؤسسة أيضا أكدت دراسة (الزغبي 2014) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي تحسين الأداء الوظيفي بإعادة مجتمعة وهي (السرعة في إنجاز الاعمال ، جودة العمل ، الموثوقية ، المعرفة بالعمل) ، باستعراض الدراسات السابقة لوحظ عدم وجود دراسة تناولت العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واثرها على أداء العاملين . ومن هنا يمكن إستنتاج الفرضية الرئيسية التالية وهي : هنالك علاقة إيجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وأداء العاملين ومن هذه الفرضية تتفرع الفرضيات الفرعية التالية وذلك كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (1.3) يوضح الفرضيه الرئيسية الاولى للدراسة :

الفرضية الرئيسية الأولى : هنالك علاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية و الاداء
و تتفرع منها الفرضيات التالية :-
1.1 هنالك علاقة بين مكونات دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية و جودة الأداء .
1.1.1 توجد علاقة ايجابية بين الفائدة المدركه و جودة الاداء .
2.1.1 توجد علاقة ايجابية بين سهولة الإستخدام و جودة الاداء .
3.1.1 توجد علاقة ايجابية بين سرعة الإنجاز و جودة الاداء .
4.1.1 توجد علاقة ايجابية بين الدقه والصحه و جودة الاداء .
2.1 هنالك علاقة بين مكونات دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية و المرونه .
1.2.1 توجد علاقة ايجابية بين الفائدة المدركه و المرونه.
3.2.1 توجد علاقة ايجابية بين سهولة الإستخدام و المرونه.

4.2.1 توجد علاقة ايجابية بين سرعة الإنجاز و المرونه.

5.2.1 توجد علاقة ايجابية بين الدقه والصحه و المرونه .

المصدر : إعداد الدارسه من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

3-3-2 الفرضيه الرئيسيه الثانيه :

أشارت عدة دراسات الى مدى أهمية مفهوم الخبرة التكنولوجية في تبني المنظمات تكنولوجيا الموارد البشرية واثرها على اداء العاملين كمتغير معدل او وسيط أو مستقل . ولقد اضافة فينكاتيش عام 2000 م الخبرة كمتغير تابع في نموذج TAM2 واعتبارها من ضمن الخمسه قوى التي تؤثر على نية الاستخدام وكذلك تم اضافتها في النظرية الموحدة لقبول التقنية 2003م.

وقد كشفت دراسة (ابوزعنونه 2014) الأثر الوسيط للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين إدارة علاقات العملاء و اثرها في سهولة الاستخدام والرضا وتوصلت هذه الدراسة لاقتراح نموذج لتوضيح دور الخبرة التكنولوجية في سهولة استخدام المواقع الالكترونية ومتعة التصفح ، أما دراسة (Akbaba-Altun 2001) التي هدفت للتعرف على توجه مديري المدارس نحو التكنولوجيا وخبرتهم في استخدام الحاسوب وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان خبرة مديري المدارس لها اثر ايجابي نحو التكنولوجيا. وكشفت ايضا دراسة (الفريج و الكندري 2014) أثر الخبرة التكنولوجية السابقة كمتغير مستقل وسهولة الاستخدام و الفائدة المدركة كمتغيرات تابعة وتوصلت الدراسة الى أن عامل سهولة الاستخدام المدركة كمتغير تابع لم يتأثر بشكل دال احصائيا بالخبرة التكنولوجية ، وكذلك دراسة (Mahmoud saleh2016) التي تناولت الخبرة التكنولوجية للمستهلك كمتغير مستقل وتصميم الموقع و العوامل الديموغرافية وأثرها على عملية الشراء الإلكترونية التي استهدفت

المستهلكين السعوديين الذين لديهم شراء عبر الإنترنت ، وأيضاً دراسة (cara A-lane Henry f.lyle2011) التي تناولت الخبرة التكنولوجية كمتغير تحكيمي في العلاقة بين العوائق والفوائد ذات العلاقة في استخدام تقنيات التعليم .

من خلال استعراض الدراسات السابقة نجد ان هنالك العديد من الدراسات التي استخدمت مفهوم الخبرة التكنولوجية كمتغير بسيط أو متغير مستقل ، ومع البحث لم تتوصل الدارسة لوجود دراسة تناولت الأثر المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين ، وهذا ما دفع الدراسة للقيام بهذه الدراسة . ومن هنا يمكن إستنتاج الفرضية الرئيسية الثانية وهي :الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين ومن هذه الفرضية تتفرع الفرضيات الفرعية التالية وذلك كما هو موضح في الجدول (2.3) أدناه :

الفرضيه الرئيسييه الثانيه :الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية و اداء العاملين
و تتفرع منها الفرضيات التالية :-
3.1 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين مكونات دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية و اداء العاملين .
1.1.2 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين الفائدة المدركه وجودة الأداء.
2.1.2 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين سهولة الإستخدام وجودة الأداء.
3.1.2 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين سرعة الإنجاز و جودة الأداء.
4.1.2 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين الدقه والصحه و جودة الأداء.
4.1 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين مكونات دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية و المرونه
1.1.3 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين الفائدة المدركه و المرونه .

2.1.3 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين سهولة الإستخدام و المرونه.
3.1.3 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين سرعة الإنجاز و المرونه.
4.1.3 الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة بين الدقه والصحه و المرونه .

المصدر : إعداد الدارسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

4.3 منهجية الدارسة :-

يصف (محمد عبد الحميد 2004 م) المنهج بأنه " طائفة من القواعد العامة للوصول الي الحقيقة في العلوم ، أو هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقه في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهمين على سير العقل و تحديد عملياته للوصول إلى نتيجة معلومة و هو أداة اختبار الفروض و يقع عليه عبء تطويرها و تحقيقها " أما نوع المنهج المختار فيفرضه موضوع البحث والهدف المرجو من هذه الدراسة و الغرض من هذه الدراسة وهو التعرف على الدور المعدل لخبرة التكنولوجية في العلاقة بين (دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين) وصولا الى تحقيق الهدف في قياس أثر دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على اداء العاملين ، و لاستكمال الهدف الذي تسعى الدراسة لتحقيقه أعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والذي يهدف الي وصف ما هو كائن من ظواهر أو أحداث معينه بعد جمع البيانات كما يهدف الي تفسير الظواهر وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين المتغيرات كما هو في الواقع(منسى ، 2003م) كما تبرز أهمية المنهج الوصفي في البحوث العلمية ليس في مجرد وصف الظاهرة فقط بل يحلل واقعها ، وهو أسلوب فعال في جمع المعلومات والبيانات حيث يمكن تعميمها لزيادة رصيد المعرفة عن تلك الظاهرة قيد الدراسة و مقارنتها و تحليلها و تفسيرها وصولا إلى تعميمات مقبولة . كما يهدف المنهج

الوصفي في هذه الدراسة الى معرفة اتجاه العلاقة هل هي ايجابية ام علاقة سلبية (الأزهرى 2000 م)
ويهدف ايضا الى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في (دوافع تكنولوجيا الموارد
البشرية) كمتغير مستقل ، (أداء العاملين) كمتغير تابع ، (الخبرة التكنولوجية) كمعدل حيث لا يقتصر
المنهج على وصف الظاهرة و إنما يشمل تحليل البيانات و قياسها و تغييرها و التوصل إلى وصف دقيق
للظاهرة أو مشكلة و نتائجها . كما أنه سيتم أيضا استخدام الأساليب الإحصائية لتحقيق أقصى قدر من
الدقة والضبط عند تحليل البيانات التي تم جمعها فضلا عن تصميم الاستبيانات.

5.3 مصادر جمع المعلومات :

استخدمت الدراسة العديد من المصادر التي دعمت هذه الدراسة الحالية ووصولها لتحقيق أهدافها

متمثلة في الآتي :

• المصادر الأولية :

وهي تلك البيانات التي يجمعها الباحث لأول مرة عن المتغيرات التي يهتم بها لأغرض محددة ذات

أهمية للدراسة التي يقوم بها (اوما سيكاران ، 2006) وذلك مثل :

1- الإستبانة .

2- المذكرات .

3- المقابلة .

• المصادر الثانوية :

وهي تلك البيانات والمعلومات الموجودة حالياً في مصادر أخرى بمعنى أنها جمعت لأهداف أخرى

غير اتمام الدراسة الحالية ، وذلك مثل :

- 1- الكتب و المراجع
- 2- الدوريات المجلات العلمية المحلية .
- 3- الدراسات و البحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة .
- 4- الإنترنت .
- 5- الملاحظات و المقالات.

6.3 مجتمع الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي تسعى الباحث الدراسة أن تعمم عليها

النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة ، يتكون مجتمع الدراسة من موظفين قسم الموارد البشرية (موظفين قسم التدريب - قسم الابحاث والتطوير - قسم التخطيط و الاحصاء) على جميع قطاع الخدمات التجاري المحلي داخل ولاية الخرطوم تحت مسمى منشآت كبيرة و متوسطة الحجم و التي تحتوي على 100 موظفاً فأكثر ، واختصر ذلك على مجموعة من الشركات العاملة في القطاعات الخدمية المختلفة ثم أختيارها عشوائياً من خلال العينة العشوائية .

7.3 عينة الدراسة :

نظر لاستحالة دراسة المجتمع ككل في البحوث الانسانية يلجأ الباحث دوما الى العينة كأسلوب لإجراء الدراسة بدلاً من المجتمع الكلي وتعرف العينة على أنها " عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختيارها بطريقة معينة و اجراء الدراسة عليها من ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي .

وتجد الإشارة إلى وجود نوعين من المعاينة الاحتمالية و الغير احتمالية وقد أختارت الدارسة العينة الغير احتمالية ونوعية العينة هي العينة الميسره الملائمة والتي تتعدم أوجه إحصائيتها الدقيقة لمجتمع البيئة و لذا فقد تم استخدام اسلوب العينة الملائمة لموضوع البحث . حيث وضح (Here 2010) أي عينة تتكون من أكثر من مائة فهي عينة ملائمة و تؤدي الي بيانات دقيقة .

أختصرت عينة الدراسة على مجموعة من القطاعات وهي (البنوك ، البريد ، التأمين ، الاتصالات) حيث شملت الدراسة جميع موظفين قسم الموارد البشرية إذ تم توزيع (200) إستبانه بواقع 5 الى 7 لكل شركة من الشركات مجتمع البحث ، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (178) استبانه وهي جميعها صالحة للتحليل الإحصائي .

8.3 أداة الدراسة :

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الدارس في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة . ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة . وقد أعتمدت الدارسة على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع المعلومات من عينات الدراسة .

9.3 قياس متغيرات الدراسة :

يحتوي هذا القسم على مصادر قياس متغيرات الدراسة و يتم الاعتماد على الأستبانة كأداء لجمع

البيانات و تتكون من :

القسم الأول:

يحتوى على عدد (9) فقرات تناولت المعلومات الشخصية لإفراد عينة الدراسة مثل النوع ،العمر،

المؤهلات العلمية، المسمي الوظيفي، سنوات الخبرة ، معدل استخدام الحاسب اسبوعيا **القسم الثاني:**

ويحتوى هذا القسم على مجموعة من الاسئلة المتعلقة ببيانات الشركات المبحوثة مثل نوع النشاط ،

حجم النشاط وعمر المؤسسة.

القسم الثالث :

يحتوى هذا القسم على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بقياس المتغيرات باستخدام مقياس ليكارت

الخماسي وحيث يشير الرقم (1) أوافق بشدة و الرقم (2) أوافق والرقم (3) محايد و الرقم (4) لا أوافق والرقم

(5) لا أوافق بشدة ، ويتكون من ثلاثة محاور متغير مستقل ومتغير تابع ومتغير معدل وهي كالاتي :

المحور الأول : ويناقدش هذا المحور دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية ويتكون من (4) أبعاد : (الفائدة

المدركة ، سهولة الإنجاز ، سرعة الإنجازو الدقه والصحة) .

المتغير المستقل : دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية :

وصفها المستهداني (2002) بأنها الوسائل والأساليب والأنظمة والعمليات الفنية و المهارات لتحويل

المدخلات مثل (المواد - المعارف - راس المال - الطاقة) الى مخرجات متمثلة في السلع والخدمات عن

طريق العاملين وتعني أيضا استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية مما يعني إعادة هندسة تطبيقاتها وعملياتها الإدارية .

تم قياس هذا المتغير من خلال أربعة أبعاد بعدد (14) عبارة

جدول (3.3) عبارات قياس دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية :

المصدر	العبارة	الرقم	البعد
محمود 2013	إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية في وظيفتي يمكنني من إنجاز المهام بسرعة أكبر .	1	الفائدة المدركة
	إستخدام أدوات التكنولوجيا يحسن من أدائي الوظيفي .	2	
	إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية يعزز فعالية وظيفتي .	3	
	إستخدام أدوات التكنولوجيا يجعلني أمارس وظيفتي بسهولة .	4	
محمود 2013	أجد أن تكنولوجيا الموارد البشرية سهلة الإستخدام .	1	سهولة الإستخدام
	أجد التفاعل مع التكنولوجيا لا يتطلب الكثير من الجهد .	2	
	من السهل أن أكون ماهراً في إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية .	3	
	تكنولوجيا الموارد البشرية تمكنني من الوصول إلي البيانات بسرعة فائقة .	4	
بلل وحامد 2015	إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية قلل من وقت أداء الأعمال .	1	سرعة الانجاز
	تكنولوجيا الموارد البشرية تجعل العاملين قادرين علي اجراء جميع المعاملات بسرعة.	2	
	تكنولوجيا الموارد البشرية تساعدنا في الحصول على المعلومات بشكل	3	

	فوري		
بلل وحامد 2015	تمتاز أنظمة تكنولوجيا الموارد البشرية التي نستخدمها بالدقة .	1	الدقة و الصحة
	أنظمة تكنولوجيا الموارد البشرية تقدم معلومات مفيدة لإتخاذ القرارات .	2	
	المعلومات التي تقدمها تكنولوجيا الموارد البشرية تساعد علي أداء الأعمال بشكل أفضل.	3	

المصدر : إعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018م .

المحور الثاني : ويناقد هذا أداء العاملين ويتكون من (2) أبعاد (جودة الأداء و المرونة) .

المتغير التابع :أداء العاملين :-

أشار (نادر أبو شرح 2010م) ان اداء العاملين هو تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها بجودة عالية ومرونة . تم قياس هذا المتغير من خلال بعدين بعدد (8) عبارات .

جدول (4.3) عبارات قياس اداء العاملين:

المصدر	العبرة	الرقم	البعد
جاد الله محمد أحمد 2018م	أحرص على إداء عملي بدون أخطاء من أول مره.	1	جودة الأداء
	أحرص على تحسين إدائي باستمرار	2	
	أحرص على الخفض المستمر من التالف والهدر .	3	
	أحرص على أداء عملي وفق المعايير المطلوبة داخل الشركة التي أعمل بها .	4	
Mousumi battachrya	أستطيع الانتقال بسرعه الي أي وظيفة أخرى.	1	المرونة
	يمكنني أداء وظيفة جديدة مختلفه كلياعن وظيفتي السابقة .	2	
	يمكنني تعلم و أكتساب مهارات جديدة في فترة زمنية وجيزة .	3	

	أستطيع أداء أكثر ما هو مطلوب مني.	4	
--	-----------------------------------	---	--

المصدر : إعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

المحور الثالث : وبناقش هذا المحور الخبرة التكنولوجية ويتكون من بعد واحد .

المتغير المعدل :الخبرة التكنولوجية :-

عرفها (مروان واخرون 2014 م) بانها المعرفة المتراكمة على مواقع الويب من حيث القدرة على

انجاز المهام بما يضمن تحقيق رضا للموظف من خلال التفاعل الإلكتروني معها .

تم قياس هذا المتغير بعدد (4) عبارات وهي من دراسة (مروان ابو زغونة 2014 م)

جدول (5.3) عبارات قياس الخبرة التكنولوجية :

المصدر	العبارة	الرقم	البعد
ابوزغونة 2014م	لدي قدره علي انجاز مهامي الالكترونية بسهولة.	1	الخبرة التكنولوجية
	لدي قدره كافية للتعامل مع الأنظمة الإلكترونية المتطورة .	2	
	لا أطلب المساعده من أحد في إتمام عملياتي الإلكترونية علي الأنظمة التي تستخدمها الشركة .	3	
	أشعر أن لدي خبرة تكنولوجية كافيته للتعامل مع أي نظام إلكتروني متطور تستخدمه الشركة .	4	

المصدر : إعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018 م .

10.3 الاختبار المبدئي لأداة جمع البيانات:

استخدام الباحث للتأكد من صدق محتوى الاستبانة بطريقة " الاختبار المبدئي " وقامت الدراسة بتأكد

من صدق الأداة بطريقة صدق المحكمين حيث قامت الدراسة بتوزيع الاستبانة على عدد من المحكمين

ذوي العلاقة بمجال الدراسة في جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا المحلية وجامعات الجامعات الأخرى ،

وطلبت منهم إدلاء الراي في فقرات الاستبانة من حيث مدى شمولية المتغيرات لجانب الدراسة و سلامتها لغويا ووضوح عبارتها حيث يسهل للمبحوثين فهمها والإجابة عليها ، استعادت الاستبيان من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها .وبناء على تحليل الاعتمادية والصلاحية(ألفا كرونباخ) ان كل العبارات بلغت نسبتها أكثر من 0.70 وهذا يعني صدق العبارات وصلاحيتها .

11.3 إجراءات الدراسة الميدانية:

إن الوسيلة المستخدمة لجمع البيانات الميدانية في هذا البحث هي الاستبانة وقد تم تعديلها بحيث اشتملت على عدد من المحاور المحور الأول يشمل المعلومات الشخصية و المهنية أما المحور الثاني فيغطي الأسئلة الخاصة بالشركة بينما لامحور الثالث فيشمل الأسئلة المتعلقة بمفردات البحث المتمثلة في أبعاد دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وأبعاد اداء العاملين و أبعاد الخبرة التكنولوجية وذلك بالرجوع الى العبارات التي استخدمت في الدراسات السابقة لقياس هذه المتغيرات .

لقد اشتمل محور المعلومات الشخصية على النوع ،العمر، المؤهلات العلمية، المسمي الوظيفي، سنوات الخبرة ، معدل استخدام الحاسب اسبوعيا . إما المحور الثاني الخاص ببيانات الشركة المبحوثة اشتملت على نوع النشاط ، حجم النشاط وعمر المؤسسة. بينما اشتمل محور دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على أربعة أبعاد تم قياسهم بأربعة عشره عبارات تغطي دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية و هي أربع عبارات تقيس بعد الفائدة المدركة وأربع عبارات تقيس بعد سهولة الاستخدام وثلاث عبارات تقيس بعد سرعة الانجاز وثلاث عبارات تقيس بعد الدقة والصحة وأشتمل محور اداء العاملين على بعدين اربع عبارات تقيس بعد جودة الاداء وكذلك اربع عبارات تقيس بعد المرونة ، بينما أشتمل محور الخبرة التكنولوجية على اربع عبارات تقيس بعد الخبرة التكنولوجية نفسها واستخدمت الدارسه مقياس ليكارت الخماسي الأبعاد

الفردى بحسب أوزان تلك المتغيرات على النحو التالي أوافق بشدة(1) أوافق (2) محايد(3) لا أوافق(4) لا أوافق بشدة(5).

12.3 جودة المقياس :

1. شمولية البناء الداخلي : ولتحقيق هذا المفهوم قامت الدراسة بأخذ المقياس الوارد في الدراسات السابقة ، باعتبار أن المقاييس السابقة متوفرة بالغة الانجليزية فقد قام الدارس بترجمتها من الانجليزية الى العربية حتى يسهل للمستخدمين فهمها والإجابة عليها .

2. صدق الاعتمادية : هي إن تكون الإجابات المستخدمة متجانسة و متكاملة و بما يحقق الغرض الذي من أجله تم إنشاء المقياس ، و الثبات يعني أن تقيس الاستبانة الجوانب التي من أجلها تم وضع المقياس لقياسها و تؤدي نفس النتائج إذا استخدمت مرة أخرى تحت نفس ظروف الدراسة كما يقصد بالثبات Reliability الإتساق الداخلي بين العبارات و مقياس الثبات يعطي نفس النتائج اذا قاس نفس الشيء مرات متتالية

13.3 الاساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة :

تم ادخال البيانات باستخدام الحاسوب وتمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج (AMOS25) analysis of moment structure من ثم المعالجة الإحصائية من خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة .

الاحصاء الوصفي :

والذي يهدف الى ادماج و تلخيص البيانات الرقمية بعد تحويلها من مجرد كم من الأرقام إلى شكل أو صورة أخرى يمكن فهمها و استيعابها بمجرد النظر اليها و أغلب الأساليب المستخدمة مقياس النزعة المركزية ، ومقياس التشتت و مقياس الارتباط والانحدار و يتوقف استخدام أي منها على نوعية البيانات ومستوى القياس سواء أكان اسميا أو وصفيا أو ترتيبيا ، أو فئويا أو نسبة.

واستخدمت في هذه الدراسة (التكرارات الفئوية ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري) وذلك لمعرفة تكرارت بنود الدراسة ، وصف الحقائق الديمغرافية لعينة الدراسة .

14.3 أساليب الاحصاء التحليلي:

1.14.3 الصدق:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف ، 1995) ، كما يقصد بالصدق شمول الإستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحميل من ناحية ، و وضوح في فقراتها ومفرداتها من ناحية اخرى بحيث تكون مفهومة لمن يستخدمها (عبيدات ، عجب و كايد 2001) ، ويحسب مستوى صدق الإختبار بمقارنة نتائجه بنتائج مقياس اخر دقيق لتلك الصفة ويسمى هذا المقياس بالميزان .

2.14.3 التحليل العاملي الاستكشافي:

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف المتغيرات ولاختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة ، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات

الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول ، 2003 : 178) ، ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى(سامي ، 2009 : 43) ، حيث تستند غريفة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair et al , 2010) كشرط لقبول نتائجها وهي :

1. وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.
2. ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتناسب العينة.
3. ألا تقل قيمة اختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.
4. أن تكون قيمة الاشتراكات الأولية (Communities) للبنود أكثر من 50%.
5. ألا يقل تشبع العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى.
6. ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

3.14.3 الاعتمادية والكفاءة العملية لمقاييس الدراسة :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات و يتراوح من (0 الى 1) وفيه يتم احتساب قيمة (الفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي ، اذا كانت قيم معامل الفا كرونباخ أقرب الى 1 يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير ولاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الاولى من البحوث الاساسية تشير (Nunnally ,1967) الى المصدقية من 0.50 – 0.60 تكفي و أن زيادة المصدقية لاكثر من 0.80 ربما تكون اسراف ، أما (Hair

(etal,2010) اقترح أن قيمة الفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 و مع ذلك يعتبر الفا كرونباخ من 0.50 فما فوق مقبولة ايضا في الادب (Bowwing,2009) والجدول رقم (4-6) يوضح نتائج الفا كرونباخ بعد تحليل العامل الاستكشافي.

4.14.3 التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

هو أحد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية (SEM) بعكس التحليل العاملي الاستكشافي حيث يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي وفي تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل في هذا المجال . تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج (AMOS25) analysis of moment structure. وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين (للمتغيرات الداخلة في التحليل) والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج و التحليل يتيح العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة ويتم قبول النموذج المقترح للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة النموذج وهي كما ذكرها (اسماعيل عبد الجليل 2010).

5.14.3 معامل الارتباط: لقياس اعتمادية الأداء المستخدمة في هذه الدراسة .

6.14.3 أسلوب تحليل معامل الارتباط: استخدام هذا التحليل لمعرفة المكونات الأساسية للوصول الى جودة توفيق متغيرات الدراسة وإجراء التعديلات في فرضيات الدراسة بناء على نتائج التحليل .

7.14.3 معامل الارتباط بيرسون : في نظرية الاحتمالات والإحصاء يبين الارتباط معامل الارتباط و اتجاه العلاقة الخطية بين متغيرات عشوائية ،أما استخدام المصطلح في المفهوم العام فيعبر عن أي علاقة

وليس بالضرورة أن تكون خطية ، هنالك عدة عوامل تستخدم في في هذه الحالات . أفضلها ما يعرف باسم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Product _ moment correlation coefficient) والذي يحصل عليه بقسمة التباين لمتحولين على انحرافهما المعياري ، وعلى الرغم من اسم هذه الطريقة الا انه تم وضعها للمرة الاولى من قبل فرانسيس جالتون ، واستخدم لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات والتي تعكس مدة الارتباط بين المتغيرات من جهة و بين بنود المتغير الواحد (المستقل) من جهة أخرى .

8.14.3 الانحدار المتعدد : من الاساليب الاحصائية المتقدمة و التي تضمن دقة الاستدلال من أجل تحسين نتائج البحث عن طريق الإستخدام الأمثل للبيانات في ايجاد علاقات سببية بين الظواهر موضوع الدراسة . والانحدار المتعدد هو عبارة عن ايجاد معادلة رياضية تعبر عن العلاقة بين متغيرين وتستهمل لتقدير قيم سابقة و لتنبؤ بقيم مستقبلية ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر .

9.14.3 الانحراف المعياري: هو الجذر التربيعي للتباين ، ومن الملاحظ أن التباين يقاس بالوحدات المربعة و ليس بوحدات المتغير و الانحراف المعياري يقاس بنفس وحدات المتغير محل ظاهرة الدراسة ، الانحراف المعياري هو أفضل مقياس للتشتت و أشهرها استخداما بالرغم من صعوبة حساباته حال كبر حجم العينة ولكن الحاسب الآلي سهل هذه الصعوبة ، وتستخدم الصيغ الرياضية السابقة لحساب الانحراف المعياري سواء S أو O للمجتمع .

10.14.3 الوسيط : يعرف الوسيط على أنه القيمة التي تتوسط مجموعة من القيم إذا رتبنا ترتيبا تصاعديا أو تنازليا .

15.3 الخلاصة :

في هذا الفصل تم التطرق لنظرية الدراسة بالإضافة الى تحديد المتغيرات وصياغة الفرضيات و تطويرها كذلك المنهجية ومجتمع العينة الدراسية وايضا قياس متغيرات الدراسة المتمثلة في دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية المتغير المستقل واداء العاملين المتغير التابع والخبرة التكنولوجية المتغير المعدل والمعالجات الإحصائية التي إستخدمت في تحليل النتائج و سيتم في الفصل القادم التطرق الى تحليل البيانات .

الفصل الرابع تحليل البيانات

0.4 مقدمة:

يحتوي هذا الفصل على تحليل البيانات المتعلقة بمعدل الاستجابة و البيانات الشخصية للأفراد الذين أجرى عليهم البحث والتحليل العملي للمتغيرات بالإضافة إلى درجة إعتماضية متغيرات الدراسة (دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية ، اداء العاملين ،الخبرة التكنولوجية) وتعديل فرضيات الدراسة، و نموذج الدراسة المعدل ، بجانب الإحصاء الوصفي ، والمتوسطات ، التحليل العملي الاستكشافي و التوكيدي ، ومؤشرات جودة النموذج ثم تحليل الفرضيات.

1.4 معدل الاستجابة :

الجدول أدناه (1.4) يوضح نسبة استجابة العينة حيث تم توزيع عدد (200) استبانة على العينة المستهدفة وتم استرجاع (178) استبانة ، حيث بلغ عدد الاستبانات غير المستردة (22) استبانة بنسبة(9%) بينما بلغ عدد الاستبانات المستخدمة والصالحة للتحليل (178) استبانة بنسبة (89%) من إجمالي الاستبانات الموزعة ، وهي نسبة تعتبر كبيرة حيث تعكس مدى استجابة المبحوثين ومدى وضوح عبارات الاستبيان المستخدمة في جمع بيانات الدراسة الميدانية.

جدول (1.4) معدل استجابة المبحوثين:

البيان	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة للمبحوثين	200	%100
الاستبيانات التي تم إرجاعها	178	%89
الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها	22	%9
الاستبيانات غير صالحة للتحليل	0	%0
الاستبيانات الصالحة للتحليل	178	%89
نسبة الاستجابة	%89	

المصدر : إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية 2018 م.

2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (4-2) يوضح الخصائص الديموغرافية التي تم جمعها عن المبحوثين بواسطة القسم الأول من الاستبانة، وباستخدام التكرارات الإحصائية تم تحديد خصائص عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات مجتمع المبحوثين من حيث التركيبة العلمية والعملية والاجتماعية، وفيما يلي توزيع عينة الدراسة تبعاً، حيث أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب النوع أن نسبة الذكور فيه بلغت (53%) من العينة وهي أكبر فئة بينما تشكل الإناث نسبة (46%) من العينة و هي النسبة أقل من الذكور . كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب العمر أن غالبية أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين 31-40 سنة بنسبة (33.7%) بينما شكلت الفئة من 20-30 سنة نسبة بلغت (33.1%) ، حيث بلغت نسبة الذين أعمارهم 41-50 سنة (26.4%) ، إما فئة من 51-60 سنة كانت نسبتهم (6.2%) و إما الفئة التي من 61 سنة

فاكثر كانت (0.6 %) من خلال هذا التحليل نجد أن الشركات السودانية لديها كوادر شابة مدعمة بقليل من الخبرة وهذه يشكل تخطيط مستقبلي ممتاز . كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة بخصوص المؤهل العلمي نجد أن حملة البكالوريوس يشكلون أكبر نسبة (60.1%) من العينة ، تليها نسبة حملة الماجستير والدكتوراه بنسبة (32%) ، بينما نسبة (7.9%) كانوا من حملة الشهادة الثانوية كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي أن (38.2%) من أفراد العينة كانوا في وظائف أخرى في قسم الموارد البشرية وأن نسبة (20.8%) كانوا في قسم الأجور والمكافآت بينما (20.2%) كانوا في قسم التدريب ونسبة (19.1%) كانوا في قسم التوظيف وأقل نسبة (1.7%) كانت في قسم الاحصاء والمعلومات ، كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة أن عدد الأشخاص الذين بلغت خبرتهم أقل من خمس سنوات يشكلون أكبر نسبة حيث بلغت (33.7%) تليها من 6-10 سنوات بنسبة (27%) ، بينما شكلت نسبة (25.3%) من أفراد العينة كانت مدة خبرتهم من 11-20 سنة ، أن (7.9%) من افراد العينة كانت مدتهم من 21-25 سنة ، و(6.2%) كانت خبرتهم من 26 سنة فاكثر، كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب استخدام الحاسوب اسبوعيا أن معدل استخدام الحاسوب اسبوعيا دائما تشكل أكبر نسبة حيث بلغت (86%) ، تليها نسبة (11.8%) كانوا يستخدمون الحاسوب احيانا ، أن نسبة (2.2%) يستخدمون الحاسوب اسبوعيا نادرا ، كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط أن العينة شملت (56.2%) مصارف و(23.6%) من شركات التأمين ، بينما شكلت نسبة (17.4%) من شركات الاتصالات ، بالإضافة الي نسبة (2.8%) من شركات البريد، كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب حجم المؤسسة (عدد العاملين) أكثر من 300 موظف يمثلون نسبة (38.8%) و من 100-150 موظف من افراد العينة نسبتهم (22.5%) ونسبة (14.6%) هم ما بين 201-250 موظف و من 251-

300 موظف يمثلون نسبة (6.2%) كما أظهر التحليل أن توزيع أفراد العينة حسب عمر المؤسسة فنجد أن (64%) من الشركات كانت أعمارها أكثر من 11 سنة ، وان (27.5%) كانت أعمارها أقل من خمسة سنوات، بينما تشكل نسبة (8.4%) من الشركات تتراوح من 6-10 سنة والجدول ادناه يوضح (2.4) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :

النسبة	العدد	بيان	
53.9%	96	ذكر	النوع
46%	82	أنثى	
100%	178	المجموع	
33.1%	59	20-30	العمر
33.7%	60	31-40	
26.4%	47	41-50	
6.2%	11	51-60	
0.6%	1	فاكثر 61	
100%	178	المجموع	
7.9%	14	دون الجامعي	المؤهلات الجامعية
60.1%	107	جامعي	
32.0%	57	فوق الجامعي	
100%	178	المجموع	
20.2%	36	قسم التدريب	المسمى الوظيفي
20.8%	37	قسم الاجور والمكافآت	
19.1%	34	قسم التوظيف	
1.7%	3	قسم الأحصاء والمعلومات	
38.2%	68	أخرى	
100%	178	المجموع	
33.7%	60	1-5	سنوات الخبرة
27.0%	48	6-10	

25.3%	45	11-20	
7.9%	14	21-25	
6.2%	11	فاكثر 26	
100%	178	المجموع	
86.0%	153	دائما	معدل استخدام
11.8%	21	أحيانا	الحاسوب اسبوعيا
2.2%	4	نادرا	
56.2%	100	مصارف	نوع النشاط
23.6%	42	تأمين	
17.4%	31	اتصالات	
2.8%	5	بريد	
100%	178	المجموع	
22.5%	40	100-150	حجم المؤسسة
12.4%	22	151-200	
14.6%	26	201-250	
6.2%	11	251-300	
38.8%	69	فاكثر 300	
100%	178	المجموع	
27.5%	49	اقل من 5 سنوات	عمر المؤسسة
8.4%	15	6-10	
64.0%	114	11فاكثر	

المصدر: أعداد الدارسة من بيانات الدارسة 2018 م.

3.4 التحليل العاملي الاستكشافي: Exploratory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات ولاختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدارسة ، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات

الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول ، 2003 : 178) ، ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى(سامي ، 2009 : 43) ، حيث تستند غريفة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair et al , 2010) كشرط لقبول نتائجها وهي :

1/ وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.

2/ ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتناسب العينة.

3/ ألا تقل قيمة اختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.

4/ أن تكون قيمة الاشتراكات الأولية (Communities) للبنود أكثر من 50%.

5/ ألا يقل تشبع العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى.

6/ ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

1.3.4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS).

في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي استخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (3.4) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 18 عبارة) .

Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy.				.824
Bartlett's Test of Sphericity		Approx. Chi-Square		564.109
		Df		55
		Sig.		.000
Component				
1	2	3	4	
	.905			استخدام ادوات التكنولوجيا
	.677			استخدام تكنولوجيا الموارد يعزز فعالية وظيفتي
	.661			استخدام ادوات التكنولوجيا يجعلني امارس وظيفتي بسهولة
			.762	اجد تكنولوجيا الموارد البشرية سهلة الاستخدام
			.785	اجد التفاعل مع التكنولوجيا لا يتطلب الكثير من الجهد
		.858		من السهل أن اكون ماهر في استخدام تكنولوجيا
		.764		تكنولوجيا الموارد البشرية تمكني من الوصول الى البيانات بسرعة فائقة
		.535		إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية قلل من وقت أداء الأعمال
.722				تكنولوجيا الموارد البشرية تساعدنا في الحصول على المعلومات بشكل فوري
.807				تمتاز أنظمة تكنولوجيا الموارد البشرية التي نستخدمها بالدقة
.778				أنظمة تكنولوجيا الموارد البشرية تقدم معلومات مفيدة لإتخاذ القرارات.

المصدر: اعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

2.3.4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي

(SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي

استخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (4.4) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي

للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 25 عبارة).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.764
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	246.439
	Df	21
	Sig.	.000
Component		
1	2	
	.581	أحرص على تحسين ادائي باستمرار
	.816	أحرص على الخفض المستمر من التالف والهدر
	.797	أحرص على أداء عملي وفق المعايير المطلوبة داخل الشركة التي أعمل بها.
.697		أستطيع الانتقال بسرعه الي أي وظيفة أخرى.
.753		بمكنتي أداء وظيفة جديدة مختلفه كليا عن وظيفتي السابقة.
.701		بمكنتي تعلم و أكتساب مهارات جديده في فتره زمنية وجيزة.
.799		أستطيع أداء أكثر ما هو مطلوب مني.

المصدر: اعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

3.3.4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المعدل: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي

(SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي

استخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (5.4) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 25 عبارة)

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy.	
	.697
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	183.016
	Df
	6
	Sig.
	.000
Component	
1	
.772	لدي قدره علي انجاز مهام الالكترونية بسهولة.
.783	لدي قدره كافية للتعامل مع الأنظمة الإلكترونية المتطورة.
.713	لا أطلب المساعده من أحد في إتمام عملياتي الإلكترونية علي الأنظمة التي تستخدمها الشركة
.776	أشعر أن لدي خبرة تكنولوجية كافية للتعامل مع أي نظام إلكتروني منطور تستخدمه الشركة

المصدر: اعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

4.4 الاعتمادية بعد التحليل العاملي الاستكشافي:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، اذا كانت قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصدقية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصدقية لا أكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010)

اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من 0.50 فما فوق مقبولة أيضًا في الأدب. (Bowling, 2009) ، ، والجدول رقم (4-5) يوضح نتائج اختبار الفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد اجراء التحليل العاملي .

الجدول (4-6) معامل الإعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان بعد التحليل الاستكشافي (حجم العينة 178):

نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
المتغير المستقل	الفائدة المدركة	4	.706
	سهوله الاستخدام	4	.609
	سرعة الإنجاز	3	.653
	الدقة والصحة	3	.625
المتغير التابع	جودة الأداء	4	.613
	المرونة	4	.706
المتغير المعدل	الخبرة التكنولوجية	4	.691

المصدر: اعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

5.4 التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نودج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال . تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج (AMOS 25) analysis of moment structure .

مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، ونذكر منها:

1- النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية DF The relative chi-square

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي المحسوبة من النموذج مقسومة على درجات الحرية، فإذا كانت هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من 2 تدل على أن النموذج المقترح مطابق تماماً للنموذج المفترض لبيانات العينة

2- مؤشر حسن المطابقة (GFI) Goodness of Fit Index

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة، عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع معامل الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل التحديد وتتراوح قيمته بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج، وإذا كانت قيمته 1 دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

3- مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي:

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

وهو من أهم مؤشرات جودة المطابقة وإذا ساوت قيمته 0.05 فأقل دل ذلك على أن النموذج يطابق تماماً البيانات، وإذا كانت القيمة محصورة بين 0.05 و0.08 دل ذلك على أن النموذج يطابق بدرجة كبيرة بيانات

العينة أما إذا زادت قيمته عن 0.08 فيتم رفض النموذج. (James Lattin and Others, 2002&

George A. Marcoulides and Irini Moustaki2002)

4- مؤشر المطابقة المعياري (NFI) Normed Fit Index

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع

بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell1996)

5- مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع

بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell1996)

6- مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) Incremental Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع

بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell,1996)

7- مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع

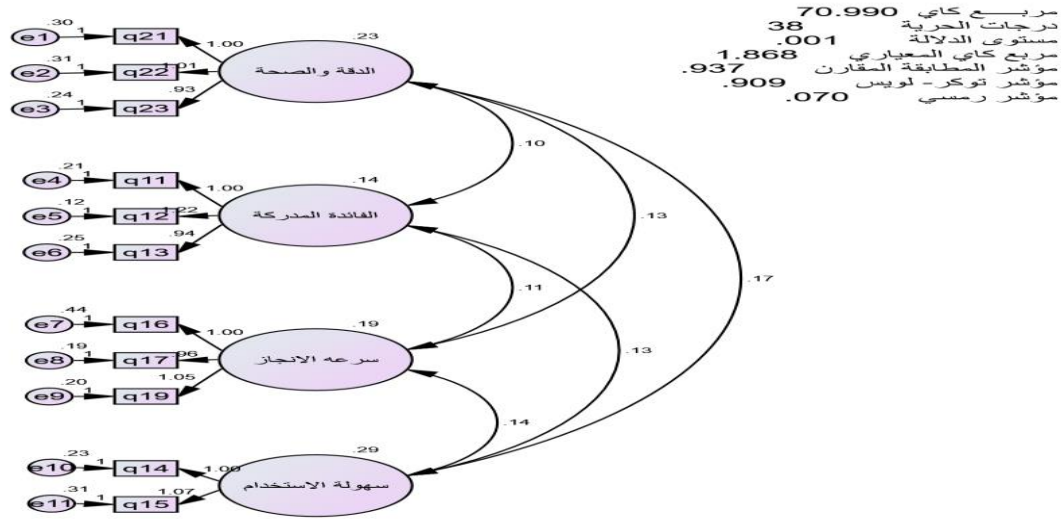
بيانات العينة، حيث أن (Joseph F. Hair, JR. and Others1995)

1.5.4 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS)

في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود

أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم

قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (1.4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي.



مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (7.4) مؤشرات جودة المطابق :

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	70.990	--	--
DF	38	--	--
CMIN/DF	1.868	Between 1 and 3	Excellent

CFI	0.937	>0.95	Acceptable
SRMR	0.059	<0.08	Excellent
RMSEA	0.070	<0.06	Acceptable
PClose	0.095	>0.05	Excellent

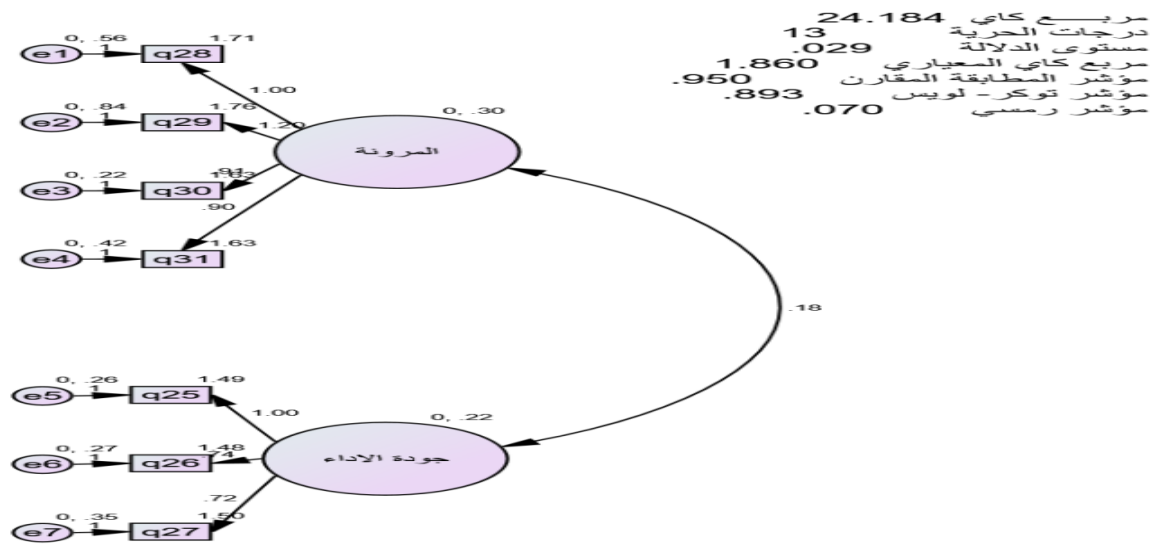
Congratulations, your model fit is acceptable.

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

2.5.4 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS)

في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (2.4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي.



مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (8.4) مؤشرات جودة المطابق

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	24.773	--	--
DF	13	--	--
CMIN/DF	1.906	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.950	>0.95	Acceptable
SRMR	0.050	<0.08	Excellent
RMSEA	0.072	<0.06	Acceptable

PClose	0.184	>0.05	Excellent
--------	-------	-------	-----------

Congratulations, your model fit is acceptable.

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

3.5.2 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المعدل: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMO)

في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (3-4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي.

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (9.4) مؤشرات جودة المطابق:

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	1.297	--	--
DF	1	--	--
CMIN/DF	1.297	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.998	>0.95	Excellent
SRMR	0.016	<0.08	Excellent
RMSEA	0.041	<0.06	Excellent
PClose	0.353	>0.05	Excellent

Congratulations, your model fit is excellent!

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

6.4 تحليل الاعتمادية والصلاحية:

1.6.4 تحليل الاعتمادية والصلاحية للمتغير المستقل:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE,MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

الجدول (10.4) تحليل الاعتمادية والصلاحية لنموذج للمتغير المستقل

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)				
الدقة والصحة	0.703	0.442	0.438	0.704	0.665			
الفائدة المدركة	0.712	0.457	0.473	0.743	0.539***	0.676		
سرعه الانجاز	0.688	0.427	0.473	0.702	0.622***	0.688***	0.653	
سهولة الاستخدام	0.699	0.538	0.438	0.700	0.662***	0.642***	0.591***	0.733

2.6.4 تحليل الاعتمادية والصلاحية للمتغير التابع:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE,MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي (11.4) يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

	CR	AVE	MaxR(H)	المرونة	جودة_الاداء
المرونة	0.726	0.401	0.738	0.706	
جودة الاداء	0.598	0.335	0.614		0.579

3.6.4 تحليل الاعتمادية والصلاحية للمتغير المعدل:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE،MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي (12.4) يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

	CR	AVE	MaxR(H)	الخبرة_التكنولوجية
الخبرة_التكنولوجية	0.732	0.418	0.783	

7.4 تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل

من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.الجدول رقم (13.4):

	Estimate	
<--> الدقة_والصحة	الفائدة_المدركة	.550
<--> الدقة_والصحة	سرعه_الانجاز	.606
<--> الدقة_والصحة	سهولة_الاستخدام	.654
<--> الفائدة_المدركة	سرعه_الانجاز	.695
<--> الفائدة_المدركة	سهولة_الاستخدام	.646
<--> سرعه_الانجاز	سهولة_الاستخدام	.598
<--> الدقة_والصحة	المرونة	.658
<--> الدقة_والصحة	جودة_الاداء	.680
<--> الدقة_والصحة	الخبرة_التكنولوجية	.475
<--> الفائدة_المدركة	المرونة	.501
<--> الفائدة_المدركة	جودة_الاداء	.727
<--> الفائدة_المدركة	الخبرة_التكنولوجية	.439
<--> سرعه_الانجاز	المرونة	.585
<--> سرعه_الانجاز	جودة_الاداء	.862
<--> سرعه_الانجاز	الخبرة_التكنولوجية	.701
<--> سهولة_الاستخدام	المرونة	.556
<--> سهولة_الاستخدام	جودة_الاداء	.450
<--> سهولة_الاستخدام	الخبرة_التكنولوجية	.457
<--> المرونة	جودة_الاداء	.712
<--> المرونة	الخبرة_التكنولوجية	.817
<--> جودة_الاداء	الخبرة_التكنولوجية	.798

8.4 اختبار الفرضيات:

Structural Equation Modeling [SEM] نمذجة المعادلة البنائية

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

1.8.4 تحليل المسار Path Analysis:

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد اهم المؤشرات او العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين اسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، The Modeling of Interactions، وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon) 2002,

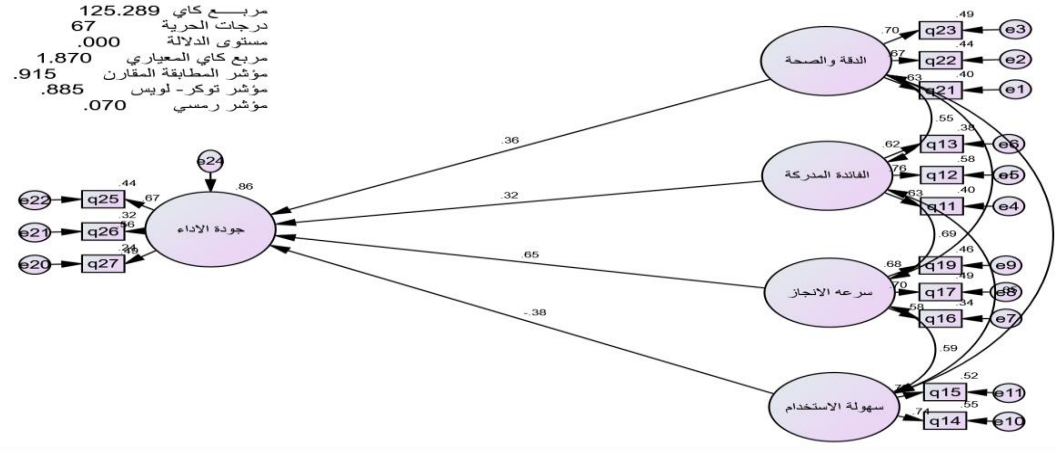
كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي

1. أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات السببية، بين هذه المتغيرات.
2. يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.
3. إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
4. يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة
5. تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة او متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .
6. يعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الباحث، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات.
7. معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.

2.8.4 الفرضية الرئيسية الاولى (أ):

توجد علاقة ايجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء

الشكل (4.4) العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء



المصدر: إعداد الدارسة من بيانات الدراسة الميدانية (2018)

مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية.

الجدول (14.4) مؤشرات جودة النموذج لفرضية الاولى (أ):

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	125.289	--	--
DF	67	--	--
CMIN/DF	1.870	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.915	>0.95	Acceptable
SRMR	0.061	<0.08	Excellent
RMSEA	0.070	<0.06	Acceptable
PClose	0.044	>0.05	Acceptable

Congratulations, your model fit is acceptable.

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار .

الجدول رقم (15.4) تحليل المسار بين مكونات دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة

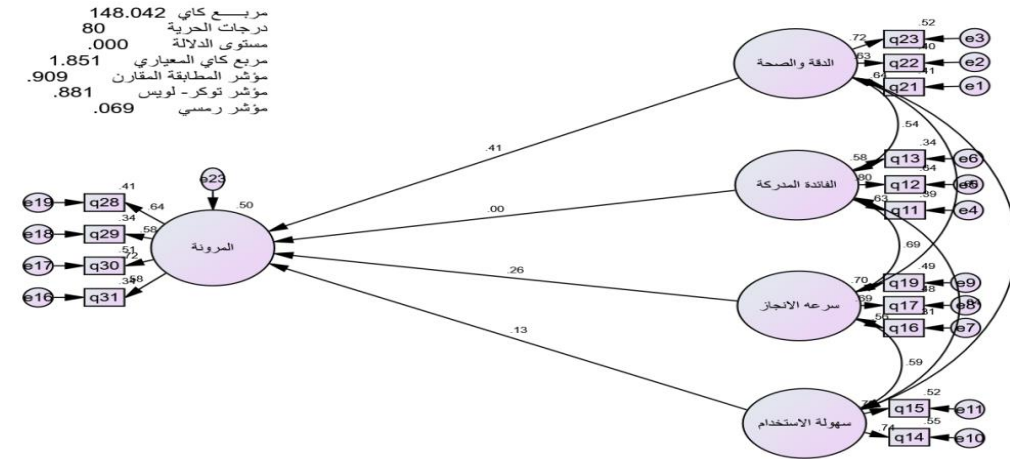
الاداء (Estimate):

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
جودة_الاداء <--- الدقة_والصحة	.367	.174	2.110	.035	دعمت
جودة_الاداء <--- الفائدة_المدركة	.392	.226	1.729	.084	لم تدعم
جودة_الاداء <--- سرعه_الانجاز	.651	.207	3.150	.002	دعمت
جودة_الاداء <--- سهولة_الاستخدام	-.330	.165	-1.996	.046	دعمت

الفرضية الاولى (ب):

توجد علاقة ايجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والمرونة

الشكل (5.4) العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والمرونة



المصدر: إعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية (2018)

مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباير للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية .

الجدول (16.4) مؤشرات جودة النموذج لفرضية (ب):

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	148.042	--	--
DF	80	--	--
CMIN/DF	1.851	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.909	>0.95	Acceptable
SRMR	0.064	<0.08	Excellent
RMSEA	0.069	<0.06	Acceptable
PClose	0.037	>0.05	Acceptable

Congratulations, your model fit is acceptable.

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد

التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار.

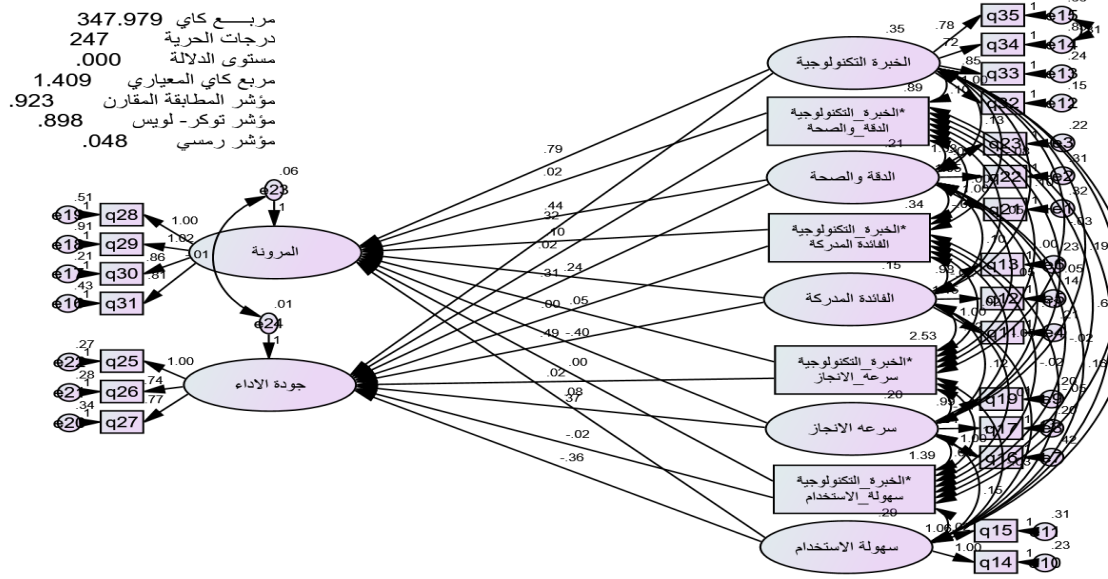
الجدول رقم (17.4) تحليل المسار لمكونات دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والمرونة (Estimate):

مستوي قبول الفرضية	P	C.R.	S.E.	Estimate	
دعمت	.012	2.522	.209	.528	الدقة_والصحة <--- المرونة
لم تدعم	.990	.012	.256	.003	الفائدة_المدركة <--- المرونة
لم تدعم	.125	1.532	.229	.351	سرعه_الانجاز <--- المرونة
لم تدعم	.426	.797	.184	.147	سهولة_الاستخدام <--- المرونة

3.8.4 الفرضية الثانية (أ):

الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة الايجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والاداء

الشكل (6.4) الخبرة التكنولوجية تعدل بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والاداء



المصدر: إعداد الدراسة من بيانات الدراسة الميدانية (2018)

مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية

الجدول (18.4) مؤشرات جودة النموذج

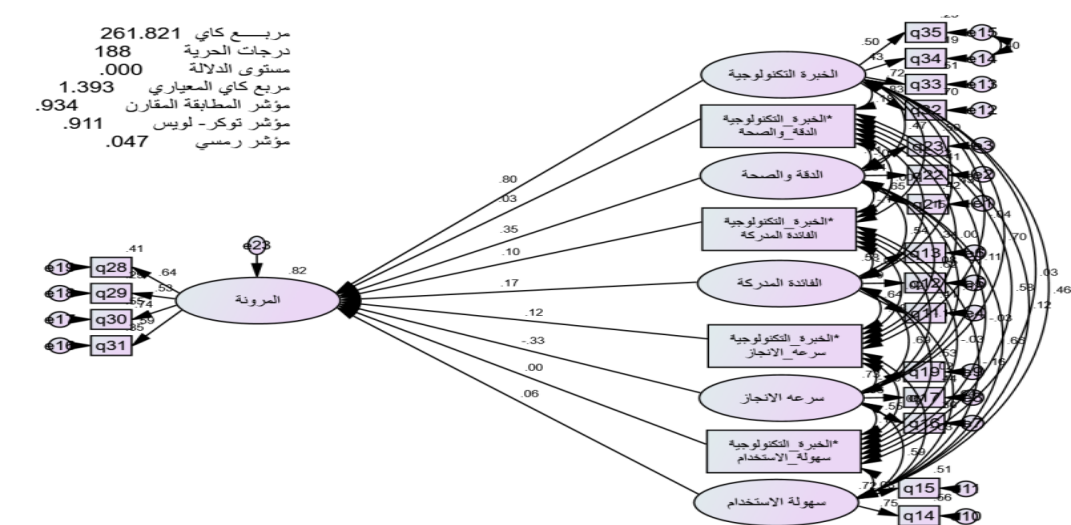
Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	347.979	--	--
DF	247	--	--
CMIN/DF	1.409	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.923	>0.95	Acceptable
SRMR	0.056	<0.08	Excellent
RMSEA	0.048	<0.06	Excellent
PClose	0.598	>0.05	Excellent

Congratulations, your model fit is acceptable.

4.9.4 الفرضية الثانية (ب):

الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة الايجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والمرونة

الشكل (7.4) الخبرة التكنولوجية تعدل بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والمرونة



مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية

الجدول (19.4) مؤشرات جودة النموذج

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	261.821	--	--
DF	188	--	--
CMIN/DF	1.393	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.934	>0.95	Acceptable
SRMR	0.054	<0.08	Excellent

RMSEA	0.047	<0.06	Excellent
PClose	0.627	>0.05	Excellent

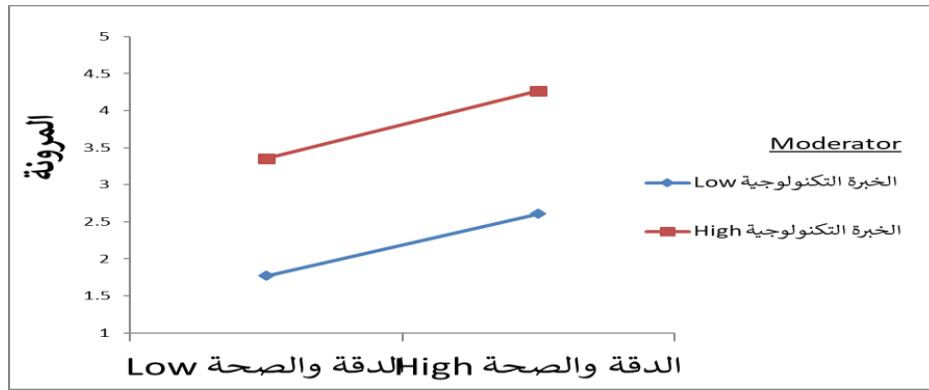
Congratulations, your model fit is acceptable.

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي(20.4) قيم تحليل المسار.

Regression Weights: (Group number 1 – Default model)

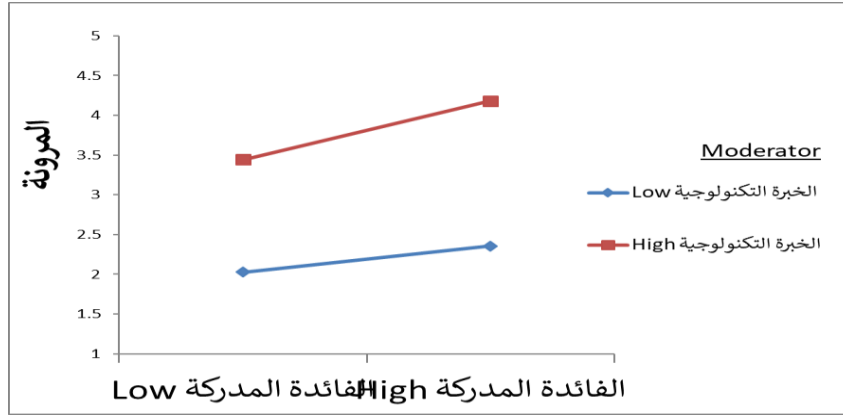
		Estimate	S.E.	C.R.	P
المرونة <---	الدقة_والصحة	.437	.200	2.185	.029
المرونة <---	الفائدة_المدركة	.266	.262	1.015	.310
المرونة <---	سرعه_الانجاز	-.447	.343	-1.301	.193
المرونة <---	سهولة_الاستخدام	.070	.169	.416	.678
المرونة <---	الخبرة_التكنولوجية	.810	.195	4.162	***
المرونة <---	الخبرة_التكنولوجية*الدقة والصحة	.019	.062	.311	.756
المرونة <---	الخبرة_التكنولوجية*الفائدة المدركة	.103	.075	1.360	.174
المرونة <---	الخبرة_التكنولوجية*سرعه_الانجاز	.045	.028	1.620	.105
المرونة <---	الخبرة_التكنولوجية*سهولة_الاستخدام	.000	.049	.008	.994

لاختبار اثر المتغير المعدل على العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والاداء حيث تم تقسيم المتغير المستقل على مستويين (عالي ومنخفض) وكذلك تقسيم المتغير التابع الي قسمين (عالي ومنخفض) حتي يمكن رسم الاثر المعدل على طريقة (plots two-way) الذي قام بتطوير (James Gaskin 2016) الشكل التالي(4-8) يوضح الخبرة التكنولوجيه عندما تعدل العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والأداء.



تقوي العلاقة الإيجابية

الشكل اعلاه يوضح ان يوضح أن الخبرة التكنولوجية تقوي العلاقة بين الدقة و الصحة و المرونة (اي انها تعتبر معدل قوي في العلاقة)

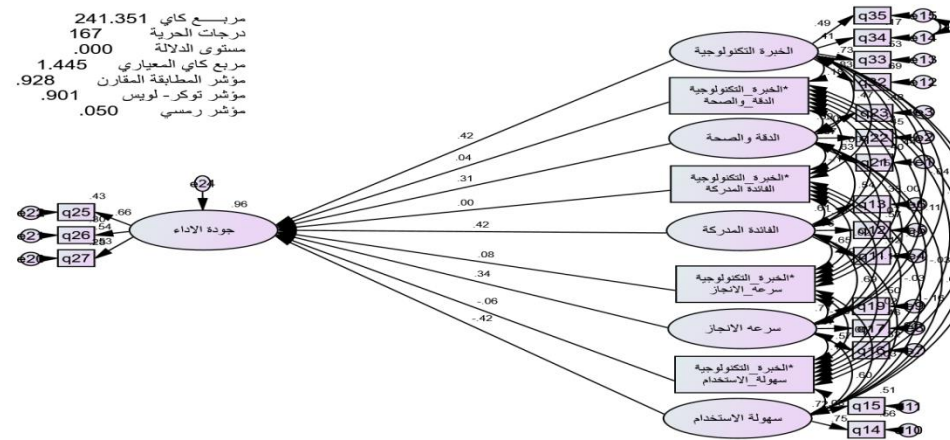


تقوي العلاقة الإيجابية

الشكل اعلاه (4-9) يوضح أن الخبرة التكنولوجية تقوي العلاقة بين الفائدة المدركة و المرونة (اي انها تعتبر معدل قوي في العلاقة)

الفرضية الرئيسية:

الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة الايجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء
 الشكل (10.4) الخبرة التكنولوجية تعدل بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وجودة الاداء



مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية

الجدول (21.4) مؤشرات جودة النموذج:

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	241.351	--	--
DF	167	--	--
CMIN/DF	1.445	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.928	>0.95	Acceptable
SRMR	0.055	<0.08	Excellent
RMSEA	0.050	<0.06	Excellent
PClose	0.480	>0.05	Excellent

Congratulations, your model fit is acceptable.

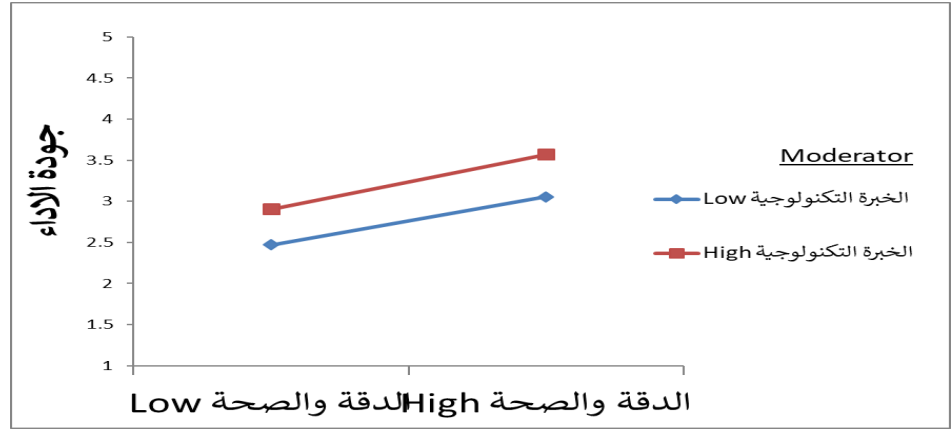
لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم

على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي(22.4) قيم تحليل المسار.

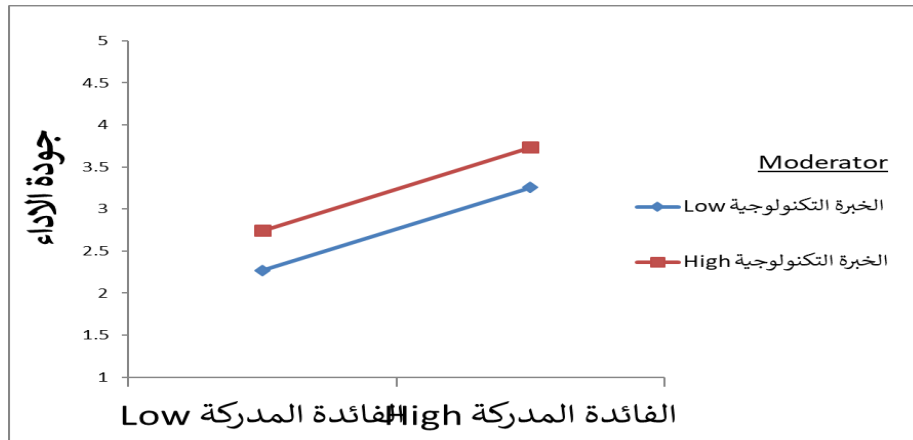
Regression Weights: (Group number 1 – Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P
جودة_الاداء <--- الدقة_والصحة	.311	.168	1.853	.064
جودة_الاداء <--- الفائدة_المدركة	.495	.230	2.154	.031
جودة_الاداء <--- سرعه_الانجاز	.346	.261	1.323	.186
جودة_الاداء <--- سهولة_الاستخدام	-.357	.157	-2.273	.023
جودة_الاداء <--- الخبرة_التكنولوجية	.328	.135	2.423	.015
جودة_الاداء <--- الخبرة_التكنولوجية*الدقة والصحة	.020	.051	.392	.695
جودة_الاداء <--- الخبرة_التكنولوجية*الفائدة المدركة	.001	.062	.023	.982
جودة_الاداء <--- الخبرة_التكنولوجية*سرعه_الانجاز	.024	.023	1.033	.302
جودة_الاداء <--- الخبرة_التكنولوجية*سهولة_الاستخدام	-.023	.041	-.564	.573

لاختبار اثر المتغير المعدل على العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والاداء حيث تم تقسيم المتغير المستقل على مستويين (عالي ومنخفض) وكذلك تقسيم المتغير التابع الي قسمين (عالي ومنخفض) حتي يمكن رسم الاثر المعدل على طريقة (plots two-way) الذي قام بتطوير (James Gaskin 2016) الاشكال التالية (4-11) توضح الخبرة التكنولوجية عندما تعدل العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية والأداء.

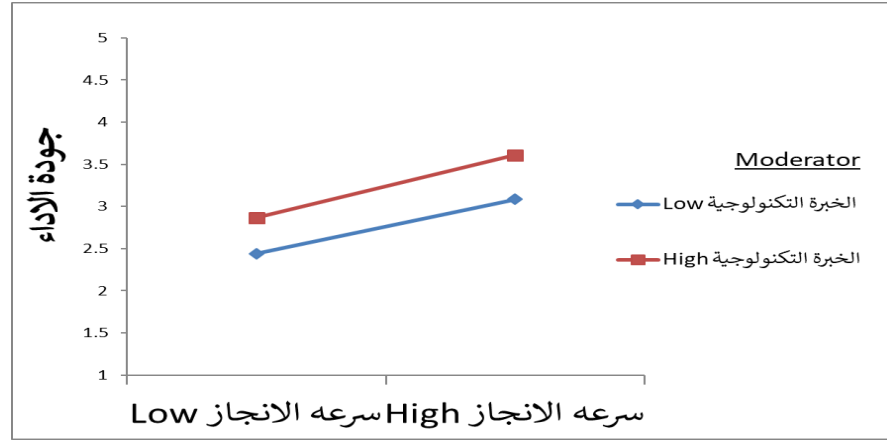


الشكل اعلاه يوضح أن الخبرة التكنولوجية تقوي العلاقة بين الدقة و الصحة وجودة الاداء (اي انها تعتبر معدل قوي في العلاقة)

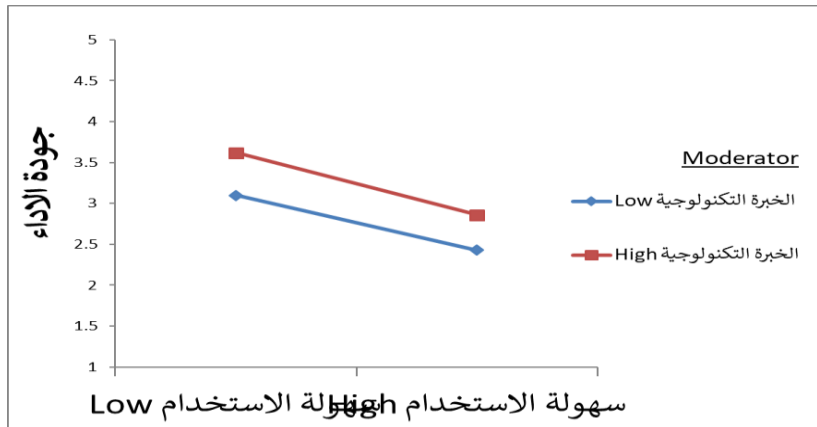


تقوي العلاقة الإيجابية

الشكل اعلاه (4-12) ان يوضح أن الخبرة التكنولوجية تقوي العلاقة بين الفائدة المدركة وجودة الاداء (اي انها تعتبر معدل قوي في العلاقة)



الشكل اعلاه (4-13) يوضح أن الخبرة التكنولوجية تقوي العلاقة بين سرعة الانجاز وجودة الاداء (اي انها تعتبر معدل قوي في العلاقة)



تقوي العلاقة الإيجابية

الشكل (4-14) اعلاه يوضح أن الخبرة التكنولوجية تقوي العلاقة بين سهولة الاستخدام

وجودة الاداء (اي انها تعتبر معدل قوي في العلاقة)

9.4 الخلاصة :

أشار الفصل الى تحليل البيانات و اختبار العلاقة بين المتغيرات بأبعادها ، وأظهر التحليل وجود علاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين و الخبرة التكنولوجية كتغير معدل وسيعرض الفصل الخامس خلاصة نتائج الدراسة و مناقشتها كما يناقش الاسهامات النظرية و العملية وحدود الدراسة المستقبلية والخلاصة .

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج والتوصيات

0.5 مقدمة:

يحتوي هذا الفصل على ملخص عام لعرض أهم النتائج المستخلصة من هذه الدراسة ثم مناقشة هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة من حيث الاختلاف والاتفاق ، يليه تأثيرات الدراسة النظرية و التطبيقية ، كما سيتم تحديد بعض أوجه القصور في هذه الدراسة ، بالإضافة إلى عرض جملة من التوصيات ومجموعة من المقترحات لبحوث مستقبلية ، ثم يختم بملخص الدراسة .

1.5 ملخص النتائج:

1. سهولة الاستخدام تؤثر ايجابا على جودة الأداء.
2. الفائدة المدركة لا تؤثر ايجابا على جودة الأداء.
3. الدقة والصحة تؤثر ايجابا على جودة الأداء
4. سرعة الانجاز تؤثر ايجابا على جودة الأداء.
5. الفائدة المدركة لا تؤثر ايجابا على المرونة .
6. سهولة الاستخدام لا تؤثر ايجابا على المرونة
7. الدقة والصحة لا تؤثر ايجابا على المرونة .

8. سرعة الانجاز لا تؤثر ايجابا على المرونة .
9. الخبرة التكنولوجية تعدل علاقه الايجابية بين الفائدة المدركة وجودة الأداء.
10. الخبرة التكنولوجية تعدل علاقه الايجابية بين سهولة الإستخدام وجودة الأداء.
11. الخبرة التكنولوجية تعدل علاقه الايجابية بين الدقة و الصحة وجودة الأداء.
12. الخبرة التكنولوجية تعدل علاقه الايجابية بين سرعة الإنجاز وجودة الأداء.
13. الخبرة التكنولوجية تعدل علاقه الايجابية بين الفائدة المدركة والمرونة .
14. الخبرة التكنولوجية تعدل علاقه الايجابية بين الدقة و الصحة والمرونة .
15. الخبرة التكنولوجية لا تعدل علاقه الايجابية بين سرعة الإنجاز والمرونة .
16. الخبرة التكنولوجية لا تعدل علاقه الايجابية بين سهولة الاستخدام والمرونة .

2.5 مناقشة النتائج:

يحتوي هذا الجزء على مناقشة النتائج :

1.2.5 الفرضية الاولى: هناك علاقة إيجابية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين:

أشارت نتائج الدراسة الى أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين من خلال التحليل لمتغيرات دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية (الفائدة المدركة ، سهولة الاستخدام ، الدقة والصحة و سرعة الانجاز) مع متغيرات اداء العاملين (جودة الاداء والمرونة) ولكن هذه العلاقة دعمت جزئيا حيث أن هنالك علاقة إيجابية بين الدقة والصحة و جودة الاداء ، ووجود

علاقة إيجابية بين سهولة الاستخدام وجودة الاداء ، وايضاتوجد علاقة ايجابية بين سرعة الانجاز وجودة الاداء ووجود علاقة ايجابية بين الدقة والصحة والمرونة ، أما بقيت الفرضيات فلم تدعم .

1. العلاقة بين سهولة الاستخدام و جودة الاداء

أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة ايجابية بين سهولة الاستخدام وجودة الاداء ، أي كلما زادت سهولة الأستخدام في التعامل مع انظمة تكنولوجيا الموارد البشرية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة كلما كان تبنى النظم أكثر إيجابية و تقل مقاومة الأفراد بمعنى أن الموظف داخل المنظمة يدرك أن إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية سيساعده على تحسين جودة ادائه وذلك لان مجال سهولة الاستخدام ما زال عنصراً أساسياً في قبول التكنولوجيا المستخدمة وأن المستخدم لا ينظر للنظام كفائدة فقط فهذه نظرة أحادية بل يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار سهولة الاستخدام وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبوزعونونه2014م) التي اعتبرت سهولة الاستخدام كمتغير متوسط بين إدارة علاقات العملاء الإلكترونية والرضا لدى الطلاب بالجامعات الفلسطينية ومعرفة الدور الوسيط للخبرة التكنولوجية وتوصلت هذه الدراسة الى أنه كلما زادت السهولة في التعامل مع أنظمة ادارة العلاقات الإلكترونية كلما زادت جودة تقديم الخدمة للطلاب ، وأكدت ايضا نتائج دراسة (ياسر واخرون 2014م) متضمنه ابعادها (سهولة الاستخدام ، الفائدة المدركة وجودة المعلومات) بوجود علاقة طردية بين سهولة الاستخدام المتوقعه والنية السلوكية للاستخدام وكذلك بينت ان هنالك علاقة طردية بين سهولة الاستخدام المتوقعه للاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية والفائدة المتوقعه من الاستخدام ، كما اتفقت هذا الفرضية مع نتائج دراسة (بلل وحامد 2015 م) بان هنالك علاقة بين سهولة الاستخدام و تبنى تكنولوجيا الهاتف المصرفي حيث أن سهولة الاستخدام تعمل دائما على جذب الأفراد ، فالإنسان بطبيعته يبتعد عن التعقيد . واتفقت ايضا هذه النتيجة مع دراسة (صفوك 2014) التي وصلت الى

أنه تزداد فاعلية اداء العاملين بادرارة الموارد البشرية كلما كانت تكنولوجيا المعلومات و النظم الحاسوبية المستخدمة واضحة وسهلة الاستخدام . واتفقت هذه النتيجة ايضا مع دراسة (Lloyd L.polen2009) التي أكدت ان هنالك تأثير ايجابي لتكنولوجيا الإلكترونية وتحسيناتها على تصورات المتخصصين في الموارد البشرية في تحسين اداءهم ، واتفقت ايضا مع دراسة (علقم 2015) لتؤكد ان هنالك علاقة إيجابية بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية وكذلك دراسة (محمود 2013) التي توصلت وجود علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات وأداء الموارد البشرية وكذلك توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين توسط تفاعل سهولة الاستخدام و الفائدة المدركة للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية

وهذا ما أثبتته أيضا نظرية (TAM) انه كلما كانت النظم والتقنيات سهلة الاستخدام كلما زادت درجة تبنيها وانتشارها. وأشارت كثير من الدراسات الى أن للسهولة الاستخدام دور كبير في جعل العاملين قادرين على اداء اعمالهم .

2. العلاقة بين الفائدة المدركة وجودة الاداء

بينت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة بين الفائدة المدركة وجودة الاداء ويمكن تفسير ذلك بان مجتمع الدراسة في الغالب هو مبدئ في مجال التطور التكنولوجي خاصة في تبني تكنولوجيا الموارد البشرية وما لها من اثر ايجابي في اداء العاملين لذلك لم تأخذ بالحسبان أن الفائدة المدركة من استخدام التكنولوجيا من أهم عوامل تبني تكنولوجيا الموارد البشرية في عملياتها الادارية المختلفة . وحسب نظرية قبول التقنية (TAM) تنص أن قبول أو استخدام اي تكنولوجيا جديدة يمكن تفسيره أو قياسه من خلال معرفة عدد من العوامل من بينها الثقافة السائدة في بيئه العمل. وفي هذا الصدد يمكن الإشارة أن حوالي

(90%) من عينة الدراسة لا يمتلكون معرفة و مهارة في التعامل مع الأنظمة التكنولوجية الحديثة بالرغم من أن جميعهم يمتلكون اجهزة و أنظمة حديثة .وقد جاءت هذا الدراسة متفقه مع نتائج دراسة (عبد الحق وياسين 2008) حيث وجد الباحثان ان وجود المهارات في استخدام التكنولوجيا كان لها ارتباط ايجابي وقوي في اقتناع المعلم بسهولة استخدام التكنولوجيا .كما اتفقت مع دراسة (خديجة 2014) التي اثبت بعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الفائدة المدركة وسهولة استعمال التكنولوجيا .

أتفقت ايضا مع دراسة (عودة 2013) التي كشفت نتائجها عن وجود بعض العوائق التي تعيق استخدام العينة المستهدفه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس ومن أهمها عدم توافر التجهيزات والبنى التحتية اللازمة ، وبعضها مرتبط بضعف التدريب في كيفية استخدام و توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس. وجاءت هذه النتيجة على عكس نتيجة دراسة (عبد النور 2009) في أن نظام المعلومات يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وذلك لأنه يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء ودعم العمل الجماعي وتحسين رضا الموظفين وزيادة قدرتهم الإنتاجية وتقليل التعامل بالأوراق

3. العلاقة بين الدقة والصحة وجودة الأداء :

من الطبيعي أن تكون هنالك علاقة إيجابية بين الدقة والصحة وجودة الأداء ذلك لان هذا العامل يشكل من أهم العوامل التي تؤدي الى جودة الاداء حيث أن توفير أنظمة الموارد البشرية لمعلومات تتصف بالدقة والصحة بالتاكيد يساعد العاملين على اداء اعمالهم بجودة عالية دون وجود اخطاء وهذا من أهم العناصر الحاسمة في تبني تكنولوجيا الموارد البشرية حيث يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الصحيحة وفي الوقت المناسب . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (venkatesh and daivs kim 2011) حيث تؤكد على أن تأثير دقه وصحة المحتوى تكون أقوى على الفائدة المتوقعة من سهولة الاستخدام .كما تتفق هذه النتيجة

مع دراسة (ياسر واخرون 2014 م) التي اثبت ان هنالك علاقة طردية بين جودة المعلومات وسهولة الاستخدام المتوقعة وكذلك بين جودة المعلومات والفائدة المتوقعة من الاستخدام ومحتوى مصادر المعلومات الإلكترونية الذى يؤدي بدوره الى جودة الاداء ، ويعود هذا الى اهتمام القائمين على مصادر المعلومات الإلكترونية وأنظمة الموارد البشرية بتنمية مجموعات مصادر معلومات أنظمة الموارد البشرية بما يتلائم مع الاقسام الموجودة في الشركة ، كذلك الاخذ بعين الاعتبار اى ملاحظات ترد الى قسم الموارد البشرية حول طبيعة محتوى هذه المصادر ومدى ملاءمتها لاحتياجاتهم وبشكل عام كانت إجابات الموظفين في الموارد البشرية (العينه المستهدفه) متوسطة في أغلب فقرات هذا المحور الذى يناقش مدى ملائمة محتوى مصادر نظام الموارد البشرية باحتياجاتهم ، ولكنها كانت قوية فيما يخص اقتناعهم بمدى اهمية المحتوى (الدقة والصحة) في الاستفادة من تكنولوجيا الموارد البشرية .

4. العلاقة بين سرعة الانجاز وجودة الأداء:

تشير نتائج الدراسة الى ان هنالك علاقة إيجابية بين سرعة الانجاز وجودة الاداء حيث يعني هذا أهتمام الشركة بتوفير الأنظمة ذات السرعة الفائقة التي تساعد الموظفين على انجاز مهامهم بجودة عالية ويشير كذلك الى حرص الموظف على انجاز مهامه واداء عمله وتقديم الخدمة المطلوبة منه للتعامل في الوقت المحدد باستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة . واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (بلل ، حامد 2015) التي توصلت الى وجود علاقة بين سرعة الانجاز وتبني تكنولوجيا الهاتف المصرفي وترجع هذا العلاقة الى ان كل موظف يبحث عن نظام يزيد من سرعة ادائه وعدم رغبته في الانتظار أو المماطلة في اداء المهام الموكلة اليه مما يعني أن سرعة الانجاز لها تأثير كبير في جودة اداء العاملين ، و ترجع ايضا هذه العلاقة الى انه كلما قامت الشركة بتبني اساليب ادراية تكنولوجية جديدة ادى ذلك في سرعة انجاز

المهام والواجبات وبالتالي مساعدة الموظف في تحسين جودة اداءه . وتتفق هذا النتيجة مع دراسة (الزغبى 2014) التي توصلت الى أن هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة اداء العمل . كذلك جاء في دراسة (سارة 2012) أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها له أثر بالغ الأهمية خاصة على تسيير وظائف الموارد البشرية. واتفقت هذه النتيجة ايضا مع دراسة (كهينة 2015) التي توصلت الى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك من خلال:-

- أ. السرعة : فالأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة أصبحت تؤدي في وقت قصير جداً.
- ب. الدقة في الأداء : فبفضل تكنولوجيا المعلومات أصبحت اليوم نسبة الخطأ في تأدية الأعمال قليلة جدا.
- ت. تقليل التكاليف : وهذا نتيجة للعاملين السابقين ، فالسرعة تسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب و هذا ما يسمح باتخاذ قرارات و الإجراءات الاستعجالية قبل فوات الأوان فتسمح بتفادي التكاليف المترتبة عن كثرة الإخطاء .

5. العلاقة بين الدقة والصحة والمرونة

جاءت نتائج هذه الفرضية الى أن هنالك علاقة ايجابية بين الدقة والصحة والمرونة وتشير هذه النتيجة الى انه كلما كانت انظمة تكنولوجيا الموارد البشرية توفر معلومات دقيقة وصحيحة ومفيدة ادى هذا الى زيادة قدرة الموظف على الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تحدث في بيئة عمله والتكيف معها وكذلك مساعدته على اتخاذ القرارات بشكل صحيح . وهذا ما جاءت به نظرية قبول التقنية (TAM2) على أن تبني قبول اي تكنولوجيا يتوقف على ما تقدمه التكنولوجيا (الانظمة) من معلومات ذات دقة وجودة عالية تساعد المستخدم على نيه الاستخدام أو التوجه نحو الاستخدام .ايضا أتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (ابورحمة 2005) التي توصلت الى أن توفر نظم معلومات الموارد البشرية بنسبة عالية من الدقة يؤدي الى

فاعلية ادارة شؤون الموظفين ، واتفقت ايضا هذه النتيجة مع دراسة (ابراهيم 2017) التى توصلت الى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة وهذا يعني أن تبني تكنولوجيا الموارد البشرية يسهم في ابراز الملكات الابداعية لدى الأفراد ويعمل على تعزيزها ، كون تكنولوجيا الموارد البشرية توفر للأفراد كل ما يحتاجونه من الوسائل و الادوات والامكانات اللازمة لتطبيق وتجربة افكارهم .

6. العلاقة بين الفائدة المدركة والمرونة :

بينت نتائج هذه الدراسة عدم وجود علاقة بين الفائدة المدركة والمرونة ويمكن تفسير ذلك أن معظم الشركات ليس لديها فكرة عن الفوائد المدركة من تبنيها أنظمة تكنولوجيا الموارد البشرية واغلب المنظمات لا تدرك هذا الاهمية وترجع اسباب الى عدم وجود المهارات والكفايات التي ينبغي أن يمتلكها الموظفين لتوظيف التكنولوجيا وأن استخدام هذه التكنولوجيا لم يصل الى المستوى المطلوب و ان هنالك عوائق مازالت موجودة تحد من استخدام الموظفين لها . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ابورحمة 2005) حيث توصلت الى فشل المختصين في شؤون الموظفين في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في عملهم .وذكرت ان سبب ضعف الاستخدام يرجع الى اسباب كثيرة منها :

أ. استخدام التكنولوجيا الخاصه بالموارد البشرية لدعم الأنشطة اليومية لعاملين وليس كنظام داعم لاتخاذ القرارات أو نظام خبير .

ب. رضا العديد من مديري شؤون العاملين عن الوضع الحالي .

ت. اتخاذ موقف دفاعي من قبل مديري شؤون العاملين تجاه اي تطوير يمكن أن يؤثر على مركزهم الوظيفي

7. العلاقة بين سرعة الانجاز و المرونة :

بينت نتائج هذه الدراسة عدم وجود علاقة بين سرعة الانجاز والمرونة ويمكن تفسير ذلك أن معظم الشركات لاتدرك أهمية هذا الموضوع (تكنولوجيا الموارد البشرية) والفوائد المدركة من تبنيها انظمة تكنولوجيا الموارد البشرية واثرها على اداء العاملين خاصة في مجتمع العينه المستهدف وهذا بعكس ما جاء في معظم الدراسات بأن تبني اي تكنولوجيا له اثر ايجابي على اداء العاملين وقد يرجع سبب هذه النتيجة الى تدني دعم الادارة العليا وانخفاض توقعات المديرين لاستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية وذلك لعدم امتلاكهم المعرفة والمهارات والتعليم المناسب وايضا عدم وجود استراتيجية ادارية تحدد كيفية استخدام تكنولوجيا الموارد البشرية وغياب الدور التشجعي على استخدام هذه النظم وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء في دراسة (علقم 2015) الى توصلت الى انه لا توجد علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية حيث ان الخوف من التغيير لا يلعب دائما دور في تبني الابتكار ولان المرونة تعني مواكبة التغيير واصحبت امر حتمي في تبني اي نوع من التكنولوجيا فقدأضحى لزاماً على الفرد ان يكون لديه مرونة ويكون قادر على التأقلم مع متغيرات بيئة العمل الداخلية والخارجية وأن ينمي قدراته على التكيف السريع مع المتغيرات وذلك لكي يرتقي الى النجاح ، ولا يأتي كل هذا الا عن طريق تبني تقنيات حديثة تساعد الموظف على سرعة انجاز المهام و التكيف مع التغيير . وجاء ايضا في دراسة (Gasoo2007) ودراسة (Mcnamara2010) اللذان أشارا الى أن أسباب مقاومة التغيير والفشل في التحول الى الحكومة الإلكترونية الشائعة في الدول النامية ترجع الى التمسك من قبل الموظفين الحكوميين بالنظم البيروقراطية القديمة والاعتقاد بأن العمل على الأجهزة

الإلكترونية يخصص وظائف السكرتارية وليس المستويات الأعلى والاعتقاد بأن التحول إلى الحكومة الإلكترونية من شأنه الانتعاش من المزايا الرسمية والشخصية الحالية للوظائف القائمة وغيرها من الأسباب التي تم ذكرها . وايضا تتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الرفاعي 2014) ان تكنولوجيا تساعد على تحسين جودة اداء العاملين كما جاء في هذه الدراسة ان استخدام التقنيات الحديثة يساعد على زيادة كمية العمل المنجز وتساعد التقنية على تطوير معرفة العاملين المصرفية والتزامهم بمتطلبات الوظيفة فقد زادت من سرعة الانجاز في الوقت المحدد وزادت من ثقافتهم المصرفية ، وجعلتهم اكثر جدية وقدرة على تحمل المسؤوليات و أكثر التزاما بالدوام الرسمي.

8. العلاقة بين سهولة الاستخدام والمرونة :

جاءت نتائج الدراسة بعدم وجود علاقة بين كلا من سهولة الاستخدام والمرونة حيث يرتبط مفهوم سهولة الاستخدام بتصوير الموظف أن النظام خالي من أي جهد ، ويرجع هذا السبب باعتقاد الموظفين أن استخدام اي تكنولوجيا يتطلب مجهود كبير وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (فاطمة 2015) التي أشارت الي وجود علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا واداء المورد البشري بمعنى ان الموظف الغير مدرب لا يستطيع الاستفادة من هذه التكنولوجيا في زيادة قدرته على التأقلم مع بيئة العمل. تتفق ايضا هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (ابورحمة 2005) وكان مبررها ضعف استغلال إمكانيات الانظمة في توفير المعلومات الملائمة بدقة وفي الوقت المناسب. وتؤكد نظرية TAM2 ان سهولة الاستخدام والفائدة المدركة ليسا العوامل الوحيدة التي تفسر استخدام التقنية فهي تعتبر عوامل تنبؤية وليست الزامية حيث ان سهولة الاستخدام تؤثر بصورة غير مباشرة على استخدام التكنولوجيا .

2.2.5 الدور المعدل للخبرة التكنولوجية في العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء

العاملين :

أشارت نتائج الدراسة الى أن هنالك أثر للمتغير المعدل بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين . وقد دعمت هذه العلاقة جزئيا حيث ان الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة الإيجابية بين الفائدة المدركة وجودة الاداء و تعدل العلاقة بين سهولة الاستخدام وجودة الاداء وبين سرعة الانجاز و جودة الاداء والدقة والصحة وجودة وكذلك تعدل العلاقة بين الفائدة المدركة والمرونة وبين الدقة والصحة والمرونة أما باقي الفرضيات فلم تدعم . وهذا يشير الى أنه كلما كان هنالك خبرة تكنولوجية كلما زادت العلاقة بين متغيرات الدراسة .

تتفق تلك النتيجة مع دراسة (Akbaba-Altun2001) التي هدفت للتعرف على توجه مديري المدارس نحو التكنولوجيا وخبرتهم في استخدام الحاسوب وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان خبرة مديري المدارس لها أثر ايجابي نحو التكنولوجيا ، ولكنهم لازالو متردبين في الاستفادة منها في أعمالهم اليومية كذلك اتفقت مع دراسة (ابوزعونه 2014) الذي اخذ الخبرة التكنولوجية كمتغير وسيط في العلاقة بين دوافع العملاء الالكترونية واثرها في سهولة الاستخدام والرضا ووضحت نتيجة هذه الدراسة ان الخبرة التكنولوجية يجب ان تكون متوفرة لدى مستخدم النظام ليستطيع التعامل مع الأنظمة الالكترونية وكلما زادت هذه الخبرة كلما زاد الاقبال على التعامل مع الأنظمة الالكترونية وتقبلها ويكون النظام الالكتروني أكثر ايجابية وكفاءة بالنسبة للمستخدم ، كذلك اتفقت مع دراسة (Mohmmed 2016) التي اعتبرت الخبرة متغير معدل في العلاقة بين دوافع المسوقين السودانيين تجاه تبني تكنولوجيا وسائط التواصل الاجتماعي وتوصلت الدراسة أن الخبرة حققت تأثير قوي في تعديل العلاقة بين متغيرات الدراسة. وجاءت ايضا نتائج دراسة (stoel, lee ,2003)

التي استهدفت معلمين الجامعات انه كلما ازدادت خبرة المعلمين في التعامل مع التكنولوجيا كلما ازداد إدراكهم لسهولة استخدامها وانها أكثر فائدة وبالتالي زيادة استخدامهم لها واتفقت ايضا هذه النتيجة مع دراسة (saleh2016 Mahmoud) التي تناولت الخبرة التكنولوجية للمستهلك كمتغير مستقل وتصميم الموقع و العوامل الديموغرافية وأثرها على عملية الشراء الإلكترونية والتي كشفت نتائجها الى وجود علاقة ايجابية بين الخبرة التكنولوجية للمستهلك ومعاملات الشراء الإلكترونية، وأيضاً دراسة (cara A-lane Henry f.lyle2011) التي تناولت الخبرة التكنولوجية كمتغير تحكيمي في العلاقة بين العوائق والفوائد ذات العلاقة في استخدام تقنيات التعليم التي تشير نتائجها الى أن الافراد ذوي الخبرات لا تواجههم عوائق في استخدام التكنولوجيا في عملية التعليم . وجاءت هذه الدراسة معاكسة لدراسة (الفريج و الكندري 2014) حيث اثبت ان الخبرة التكنولوجية لا ترتبط ايجابا بكلا من سهولة الاستخدام والفائدة المدركة . ومن خلال النتيجة نجد ان وجود الخبرة التكنولوجية امر مهم في تبني تكنولوجيا الموارد البشرية اذ من خلالها تصبح عملية التعامل مع التكنولوجيا امر في غاية السهولة .

3.5 تأثيرات الدراسة النظرية و التطبيقية :

بعد دراسة مدى تأثير دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على أداء العاملين في القطاع الخدمي بالسودان ومعرفة الخبرة التكنولوجية كمتغير معدل في العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على أداء العاملين ، وبناء على نتائج البحث فإن الدراسة توصلت لهذه التأثيرات.

أولاً : التأثيرات النظرية :

هذه الدراسة قامت باختبار العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على أداء العاملين والخبرة التكنولوجية كمتغير معدل للعلاقة حسب نموذج قبول التقنية TAM لدى العاملين في قطاع الخدمات

في البيئات النامية مثل السودان . وأظهرت النتائج أن الخبرة التكنولوجية تؤثر في العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجية الموارد البشرية واداء العاملين وكذلك أظهرت النتائج أن (الفائدة المدركة ، وسهولة الاستخدام ، الدقة والصحة وسرعة الانجاز) لهم تأثير كبيراً على اداء العاملين بأبعاده (جودة الاداء والمرونة) على التوالي وشكل عنصر تبني التكنولوجيا الموارد البشرية عنصراً مهماً في تحسين اداء العاملين وعليه نوصي الشركات بالاهتمام اكثر على تطوير انظمتها الإلكترونية لتصبح أكثر تبني وإشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم الموارد البشرية وتطويرها ، لما ذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي ورفع الروح المعنوية ، وإشعارهم بأهميتهم في المنظمة.

ثانياً : التأثيرات التطبيقية :

من خلال نتائج الدراسة تم التوصل الى وجود علاقة إيجابية بين تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين باستخدام الخبرة التكنولوجية كمتغير معدل،إتضح مدى أهمية تبني تكنولوجيا الموارد البشرية كسبب من مجموعة اسباب التي لها تأثيرها المباشر على اداء العاملين مع وجود الخبرة التكنولوجية وكما اظهرت النتائج بوجود علاقة سلبية بين الفائدة المدركة واداء العاملين لذا توجه الدراسة متخذي القرار بضرورة نشر الوعي بأهمية استخدام تكنولوجيا الموارد البشرية ، ونشر قصص النجاح وتشجيع العاملين على استخدام هذه النظم وذلك لزيادة عامل المنفعة المتوقعة من استخدام تكنولوجيا الموارد البشرية عند الشركات التي لم تستخدمه بعد ،واظمرت النتائج ايضا بان وجود الخبرة التكنولوجية تعدل العلاقة الايجابية بين دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين. لذا توصى الدراسة متخذي القرار اساسية بضرورة توفير عناصر بشرية مؤهلة أكاديميا وماهره في استخدام التكنولوجيا في الشركات الخدمية ، ورفدها بالكفاءات المؤهلة

والمدرية التي تحتاجها لزيادة كفاءة تلك النظم وفعاليتها من أجل مواكبة التغيرات التكنولوجية المتلاحقة في هذا المجال

4.5 محددات الدراسة :

تمثلت محددات الدراسة في اتجاهين الأول خاص بجمع الاستبيان والثاني متعلق بالدراسة وكانت

كالآتي :

1. عدم موافقة عدد من الشركات قيد الدراسة على السماح بتوزيع الإستبانة عليهم شخصيا ، حيث تم تسليم الإستبانات للجهات المعنية و هي تعهدت بعملية التوزيع . و كذلك رفض بعض الشركات بتعبئة الإستبانة والاجابة عليها ، وهذا أدى بدوره إلى تقليل نسبة توزيع واسترجاع الإستبانات .
2. شملت الدراسة شركات الخدمات بولاية الخرطوم فقط .
3. حجم عينة الدراسة حيث ركزت على بعض القطاعات في القطاع الخدمي (البنوك ، التامين) بصورة أكبر مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة .
4. استخدمت الدراسة أداة الاستبيان فقط لجمع البيانات فضلا عن وجود العديد من الأدوات المستخدمة لجمع البيانات .
5. تناولت هذه الدراسة دوافع تكنولوجيا الموارد البشرية من خلال الأبعاد (الفائدة المدركة ، سهولة الاستخدام ، سرعة الانجاز والدقة والصحة) وهذه الأبعاد قد لا تمثل كل أبعاد دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية المختلفة التي تم التركيز عليها في كثير من الدراسات السابقة .
6. أختصرت الدراسة على موظفين ادارة الموارد البشرية في مختلف الشركات الخدمية في ولاية الخرطوم .

5.5 مقترحات لبحوث مستقبلية:

1. اجراء مزيد من الدراسات تتعلق بمعرفة اثر الخبره التكنولوجيه كمتغير معدل للعلاقه ما بين دوافع تكنولوجيا الموارد البشريه ، واداء العاملين من قطاعات اخرى.
2. اجراء نفس الدراسه علي نفس القطاع و استخدام الخبرة التكنولوجية كمتغير معدل للعلاقه ما بين دوافع تكنولوجيا الموارد البشريه ، واداء العاملين من قطاعات اخرى
3. دراسه دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشريه بابعاد اخرى وتأثيرها في اداء العاملين لقطاع أعمال اخر لم يتسنى للدارسة دراستها من خلال معايير اخرى لاداء العاملين .
4. ولكون مفهوم اداء العاملين اصبح موضوعا مؤثرا في حياة المنظمات المعاصره ولارتباطه الشديد بمفاهيم اخري كالجوده والمرونه فتري الدارسه ان تتوجه بحوث المستقبل الي التعمق في دراسة هذه المفاهيم بطريقه اكثر تفصيلا وتأثيرها اشتراكا مع عوامل اخرى في نشاط فعالية منظمات العمل .
5. اجراء تطبيقات اخرى مماثله لنفس موضوع الدراسه بذات المقاييس المعتمده على منظمات اخرى صناعيه مثل الشركات الصناعيه بهدف تكوين صورته شامله عن امكانيه تعميم هذه المقاييس ومعرفة جودتها لتكون مقاييس نافعه تخدم مجالات العمل في مجال نظرية قبول التقنية .
6. لم يحظى مفهوم تكنولوجيا الموارد البشريه داخل السودان باهتمام كبير ونسبه لذلك يوجد القليل من الدراسات التي تناولت مفهوم تكنولوجيا الموارد البشريه لذلك عليه ان تتوجه الدراسات المستقبلية في دراسة مفهوم تكنولوجيا الموارد البشريه مع متغيرات مختلفة .
7. دراسة مقارنة عن دوافع القبول والرفض تبني تكنولوجيا الموارد البشرية بين القطاع الحكومي و القطاع الخاص .

8. دراسة محددات أحوالز تبني تكنولوجيا الموارد البشرية على اداء المورد البشري.

6.5 خاتمة الدراسة:

تناولت الدراسة مدى تاثير دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشريه على اداء العاملين في القطاعات

الخدميه في السودان باختبار خبره التكنولوجيه كمتغير معدل . وتوصلت الدراسة الى النتائج التاليه :

أظهرت نتائج الدراسة دعم جزئي لتأكيد ايجابية علاقه ما بين دوافع تكنولوجيا الموارد البشريه

، واداء العاملين ، حيث اثبتت الدراسة صحة الفرضيات التاليه: هنالك علاقة ايجابية بين سهولة الاستخدام وجودة

الأداء وعلاقة ايجابية بين الدقة والصحة وجودة الأداء وعلاقة ايجابية بين سرعة الانجاز وجودة الأداء. كذلك

اظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين الدقة والصحة والمرونة .

كما جاءت نتائج الدراسة داعمه كلياً لتؤكد تاثير خبره التكنولوجيه كمتغير معدل بين علاقه

تكنولوجيا الموارد البشريه واداء العاملين . وبينت الدراسة تاثيرات الدراسة التطبيقيه والنظريه ، وخرجت بعدد

من التوصيات الهامه التي يجب على الشركات السودانيه الاهتمام بها ، كما تم عدد وضع من المقترحات

لبحوث مستقبليه لدراستها .

7.5 الخلاصة:

تناول هذا الفصل على ملخص عام لعرض النتائج المستخلصه من هذه الدراسة ثم مناقشه نتائج

الدراسه مع نتائج الدراسات السابقه من حيث الاختلاف والاتفاق ، ثم اتبع بالتاثيرات النظريه والتطبيقيه

للدراسه ، بالإضافة الي عرض جملة من التوصيات العامه للدراسه ، يليه تحديد لبعض اوجه القصور

للدراسه، ومجموعه من المقترحات لبحوث مستقبليه، وكذلك خلاصة الدراسة ، أخيراً قائمة المراجع و
المصادر والدوريات المحكمة.

المراجع والمصادر :

المراجع العربية :

1. الكتب :

1. القرآن الكريم.
2. السنة النبوية .
3. أنور ابو موسى وبحى كلاب 2011- 2012 الاحتراق الوظيفي وتأثير على اداء العاملين غزة ص 30
4. صالح جمال ، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية : مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الواحد والعشرين الدار الجامعية الاسكندرية 2003 ص 29
5. ابراهيم عبد البارى الدرہ تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية القاہرہ .
6. عبد الوهاب على العنصر البشري في ادارة الإنتاج ، مكتبة عين شمس ص 290

2. المجلات العلمية:

1. عبد الرحمن شوقي إبراهيم (2003) الدافعية للأنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة شاغلي الوظائف المكتبية – جامعة القاهرة – المجلة العربية مج 23 ، 1ع.
2. سالم إلياس (2006) تأثير الثقافة التنظيمية على اداء الموارد البشرية –ماجستير – منشورة – كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية - جامعة محمد بوضياف –الجزائر.
3. يمينه زكلال (2013) اثر التكوين في تحسين اداء الموارد البشريه في المؤسسات الصغيره والمتوسطه- ماجستير – منشورة – كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير- جامعه محمد خضير- الجزائر .
4. الفريج سعاد والكندري على (2014) استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فاعلية تطبيق نظام لإدارة التعلم في التدريس الجامعي –مجلة العلوم التربوية و النفسية العدد 15.
5. الرفاعي عبد الهادي (2014) اثر تكنولوجيا المعلومات على اداء العاملين- مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (36) – العدد (2).
6. على حسون الطائي ومحمد التميمي (2013) اثر مرونة الموارد البشريه في أداء فرق العمل – بغداد –مجلة كلية التراث الجامعة – المجلد (35) – العدد (20)-بغداد ، ص43 .

7. عوده سليمان عوده (2013) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعوائق استخدامها في التدريس – مجلة البلقاء للبحوث و الدراسات المجلد (17) – العدد (1) – الادرن.
8. على موسى مضوي وعمر محمد آمنه (2016) أثر جودة الخدمة المصرفية الألكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج تقبل التقنية (TAM) – مجلة العلوم الاقتصادية – المجلد(17)- العدد(2) ص81-90.
9. نصري وديع (2015) نموذج تبني استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية في تونس – المجلة الأردنية في إدارة الاعمال المجلد 11، العدد 3 ص672.
10. يسرى محمد حسين (2010) تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى اداء الخدمه الفندقية –مجلة الإدارة والاقتصاد العدد الخامس و الثمانون 2010-منشورة .
11. بلل ابراهيم صديق وادم حامد عبد السلام (2015) دوافع العملاء نحو تبني تكنولوجيا الهاتف المصرفي - منشورة - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – مجلة موجة الباحثين – منشورة ص8-10.

3. الرسائل الجامعية:

1. جلال عبيد امال (2014) اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاداري – رسالة ماجستير- منشورة – كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
2. سيدان ولد باباه (2010) دور الموارد البشرية على الأداء –رسالة ماجستير – منشورة – كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية - جامعة أبي بكر بلقايد – الجزائر .
3. صباح بلقيدوم (2013) اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثه على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصاديةيه – رسالة دكتوراه – كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير – جامعة قسنطينة 2.
4. ساره بوحسان (2012) اثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات على تطبيقات لتسيير الموارد البشريه –رسالة ماجستير – منشورة.
5. عبد الباقي عثمان جمال (2017) الدور المعدل للعوامل التنظيميه والبيئية للعلاقة بين نظم المعلومات الاداريه واداء العاملين- رسالة ماجستير –منشورة – كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
6. بولعويدات جوريه (2008) استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثه في المؤسسه الاقتصاديةيه الجزائريه رسالة ماجستير – منشورة.

7. مدني محمد على حسن (2016) اثر عوامل استخدام الهاتف المحمول في نية تبني استخدامه في الاعلانات التسويقيه باستخدام تحليل المسار – رسالة دكتوراه – منشورة – كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
8. الزغبى علي حسن (2014) استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها على تحسين الاداء الوظيفي رسالة ماجستير – منشورة.
9. الكعبي حميد ومحسن عبد الكاظم (2012) الدور التفاعلي للمهارات الاداريه في تعزيز الرياده الاستراتيجيه عبر المرونه التنظيميه- بغداد رسالة ماجستير – منشورة.
10. مبروك طارق (2016) اداره الموارد البشريه الالكترونيه واثرها على الاداء التنظيمي للعاملين- رسالة ماجستير – منشورة – جامعة القدس المفتوحة .
11. فاطمه طويهري (2015) اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية – رسالة ماجستير – منشورة – كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير – جامعة وهران 2.
12. العطوي عامر و الفتلاوي ميثاق (2012) توظيف المرونه التنظيميه البشريه كاستراتيجيه لمواجهة عبء الزيارات الدينيه في العتبات المقدسه – رسالة ماجستير – منشورة - جامعة كربلاء .
13. حامد محمد عبد الوهاب عائشه (2017) الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقه بين التدريب واداء الموظفين – رسالة ماجستير – منشورة – كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
14. بلال ابراهيم علي عبد الحق (2005) دور السلوك التنظيمي في اداء منظمات الاعمال : بيئه المنظمة الداخليه كمتغير معدل – رسالة دكتوراه - كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
15. ابراهيم الفاتح عبد المحسن (2017) تكنولوجيا المعلومات واثرها على الابداع الاداري – رسالة ماجستير – منشورة – كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
16. الخفاجي كريم علي توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمه الجغرافيه – رسالة ماجستير – منشورة – كلية الإدارة و الاقتصاد – جامعة كربلاء .
17. صفوك عماد (2014) دور نظم المعلومات البشريه في زياده فاعليه اداء الموارد البشرية – رسالة ماجستير – منشورة – كلية العلوم الادراية – جامعة العلوم التطبيقية – البحرين.
18. كهينه عماره (2015) اهميه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين اداء الموارد البشريه – رسالة ماجستير – منشورة – كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير – جامعة العقيد أكلي محند أولحاج – البويذة.

19. خديجة غالم (2014) نموذج تقبل التكنولوجيا باستخدام المعادلات الهيكلية – جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة – رسالة ماجستير – منشورة - الجزائر.
20. حده فضاله (2013) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اداء المؤسسات الاقتصادية – رسالة ماجستير – منشورة – جامعة العلوم الادراية – جامعة العلوم التطبيقية – البحرين.
21. المغربي كامل (2009) اثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنيه فئة الخمسه نجوم - رسالة ماجستير – منشورة.
22. محمود بكري ليمياء (2013) دور تفاعل الفائدة المدركه و سهولة الاستخدام في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و اداء الموارد البشرية – رسالة ماجستير – غير منشورة – كلية الدراسات التجارية- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
23. الهزام محمد (2016) تيسير اداره الموارد البشريه في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفه – رسالة دكتوراه – منشورة – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة أبي بكر بلقايد – الجزائر.
24. الفزاري احمد بن محمد (2009) اثر الثوره التكنولوجيه المعاصره على تقييم برامج وسياسات الموارد البشريه – رسالة دكتوراه – منشورة – جامعة تشرين- كلية الاقتصاد – سوريا .
25. ابو زعنونه عبد الفتاح محمد مروان (2014) اداره علاقات العملاء الالكترونيه واثرها في سهوله الاستخدام والرضا لدى الجامعات الفلسطينيه – رسالة دكتوراه- منشورة – كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
26. بوقليع محمد (2011) العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين – رسالة ماجستير – منشورة – كلية إدارة الاعمال – جامعة الشرق الأوسط – الجزائر.
27. عبد الرازق حامد نادر (2010) تقييم اثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركه الاتصالات الفلسطينيه من وجهة نظر العاملين - رسالة ماجستير – كلية الاقتصاد والعلوم الادارية - جامعة الازهر - غزة.
28. خروب محمد ناصر (2016) اثر قدرات الاعمال الالكترونيه على اداء الموارد البشريه والاداء التنظيمي- رسالة ماجستير – جامعة الشرق الاوسط- منشورة – كلية الأعمال .
29. محمد بن هدى و موساوي النور (2009) استخدام نظم المعلومات على اداء المؤسسات الاقتصادية- رسالة ماجستير – جامعة منتوري – الجزائر.
30. حمود بن ياسر واخرون (2014) قياس مدى تقبل اعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الالكترونيه – جامعة السلطان قابوس – عمان - منشورة.

31. بدر محمد المطيري (2010) تأثير القيادة التحويلية على اداء الموارد البشرية في شركة الاتصالات " زين بدولة الكويت " رسالة غير منشورة جامعة العلوم التطبيقية ، مملكة البحرين .
32. عبد الله بن محمد العثمان (2003) تفويض السلطة واثرها على كفاءة الأداء ، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الامنية المملكة العربية السعودية .
33. يوسف محمد يوسف(2009) واقع اداره الموارد البشريه الالكترونيه – رسالة ماجستير – منشورة – جامعة غزة الإسلامية – غزة .

المراجع الأجنبية :

1.الكتب :

1. Davis fred D. 1989.perceived usufnlness perceived ease of use user acceptance of information technology MIS Quart–P319–340.
2. Davis, F.D. User Acceptance of Information User Perceptions and , Technology System Characteristics Behavioral Impacts . International Journal of Man–Machine Studies. Vol.38,1993,475–487 .
3. Jmal.m.(1995) Relationship of stress to job performance Astuely of managers and workers and Human Relation , ajournal of applied research (vol .38) (NO 8)
4. John McCarthy and Peter Wright, technology as Experience 2004 , p25–36.
5. Neely ,a, (The performance measurement Revolution why now and what next international journal of operation and production management , vol.19, No,2,1999.
6. Viswanath and davis,fred–the technology acceptance model: four longitudinal field studies–p2 2000.

2. الأوراق والدراسات والمجلات العلمية :

1. Mousumi bhattacharya (2010) The effects of flexibility in employee skills , employee behaviors , and hr practices on firm performance forthcoming in journal of management .
2. AbuElgassim Mohammed Ibrahim Adam (2016) Sudanese marketing practitioners motives towards adopting social media technology in marketing activities : the mediating role of intention an moderating effect of experience.
3. Rahim Rostami (2016) Organization factors affecting on resources information system in the central bank of iran .
4. Roy James Combs, Jr (2001) Do Uses Of Human Resources information technology (HRInT) Tools in federal Organization improve their Human Resources management Productivity?
5. Lloyd L. Polen III (2009) Perceptions Of electronic technology impacts upon Human Resources professionals.
6. Usman Sadiq and other (2012) The Impact of Information Systems on the Performance of Human Resources Department.

7. Mahmoud Abel Hamid Saleh (2016) Website Design, Technological Expertise, Demographics, and Consumer's E-purchase Transactions.

8. Cara A. Lane • Henry F. Lyle III (2011) Obstacles and supports related to the use of educational technologies: the role of technological expertise, gender,

And age.

الدراسات السابقة

الرقم	الدراسة	المؤلف	المتغير المستقل	المتغير التابع	منهج الدراسة	اهم النتائج	التوصيات
1	تكنولوجيا المعلومات واثرها على الابداع الاداري	عبد المحسن الفاتح ابراهيم 2017	تكنولوجيا المعلومات	الابداع الاداري	المنهج الوصفي	أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين المستلزمات المادية و المرونة و ايضا وجود علاقة بين المستلزمات الاتصالية و المخاطر .	يمكن تطبيق الدراسة في قطاعات اخرى .كما يمكن تطبيق الدراسة في قطاع الاتصالات لانه يمتاز بمواكبة التكنولوجيا المتسارعة .
2	أثر قدرات الاعمال الالكترونية على إداء الموارد البشرية و الاداء التنظيمي	ناصر محمد خروب 2016	قدرات الاعمال الالكترونية	إداء الموارد البشرية و الاداء التنظيمي	المنهج الوصفي	اشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة قوية بين عناصر المتغير المسنقل (الكفاءة و المرونة و الابداع و التكلفة) و علاقة قوية بين ابعاد الاداء التنظيمي (الحصة السوقية و رضا العملاء) و كذلك علاقة بين جميع المتغيرات (قدرات الاعمال الالكترونية و اداء الموارد البشرية و الاداء التنظيمي)	اوصت الدراسة بتكرار مثل هذه الدراسات على نفس الصناعة والصناعات الاخرى كما اوصت الدراسة بفحص تعميمها على الدول العربية من خلال تطبيق الدراسة وبنفس المتغيرات .

3	ادارة الموارد البشرية الالكترونية و اثرها على الاداء المنظمي للعاملين	طارق مبروك 2016	ادارة الموارد البشرية الالكترونية	الاداء المنظمي	المنهج الوصفي	تبين ان ادارة الموارد البشرية الالكترونية لها اثر ودور مهم في الاداء المنظمي للعاملين . وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقدير افراد عينة لواقع ادارة الموارد البشرية الالكترونية تبعا لمتغير الجنس وطبيعة العمل .	ضرورة زيادة استخدام النماذج الالكترونية لادارة شؤون الموظفين لاستفادة من فوائدها . ضرورة ايجاد شبكة ربط الكترونية بين جميع اقسام المستشفى وفروعها وادارة الموارد البشرية .
4	تيسير ادارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة	محمد الهزام 2016	ادارة الموارد البشرية	تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة	المنهج الوصفي	تعد تكنولوجيا المعلومات اداة في جمع البيانات و توفير المعلومات بخصائص معينة تدعم عملية اتخاذ القرارات الصائبة في ما لها علاقة بتبني ابعاد وظائف الموارد البشرية ، كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في اتمته وظائف ادارة الموارد البشرية .	1. اعادة النظر في الهياكل التنظيمية التقليدية و محاولة استبدالها بالهياكل الحديثة التي تميل الى الافقية اكثر من الهرمية مما يفسح المجال امام الافراد لادراك قدراتهم ومهاراتهم في السيطرة على طرق العمل .2. ضرورة مراعاة العنصر البشري عند الاختيار و التوظيف ، من حيث التخصص والمؤهلات ، و ذلك لضمان وضع ملائمة الفرد للوظيفته .

5	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية	طويهي فاطمة 2015	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	إداء الموارد البشرية	المنهج الوصفي	يوجد تباين في اثر استخدام المعلّمة ات والاتصال في اداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس ، المستوى التعليمي ، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس.و عدم وجود اثر على الاداء بالنسبة للقديمة والدرجة الوظيفية .وتوصلت ايضا الى وجود علاقة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا و اداء المورد البشري في شركة انتاج الكهرياء .	تخطيط برامج تكوينية تتماشى مع ظروف عمل الموظفين لنقادي ازداحم العمل و عدم وجود فرصة لاتحاق بالدورات التدريبية .2.الاستعانه بخبراء في مجال المعلومات والاتصال من اجل اقامة دورات تكوينية عملية و ليست نظرية مما يشحن الثقة في رنفسية العمال .
6	أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين اداء المورد البشري	عمارة كهينة 2015	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تحسين اداء المورد البشري	المنهج الوصفي	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المورد البشرية وذلك من خلال الالهمية و الدور الذي تكسبه هذه التكنولوجيا .تعلمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور واهمية في المؤسسة الوطنية للمنظفات و مواد الصيانة .	اثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة . دراسة فعالية البرامج التكوينية في ظل التسهيلات والمزايا و الاساليب الحديثة التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات .دراسة لضغوطات العمل وتأثيرها على الاداء البشري داخل المؤسسة الجزائرية .
7	أثر تكنولوجيا المعلومات على	عبد الهادي	تكنولوجيا المعلومات	إداء العاملين	المنهج الوصفي	ساهمت التقنيات المتوفرة في فرع جبلة من حواسيب و ملحقاتها و شبكات اتصال	1.تزيد فرع جبلة بالعدد الكافي من الحواسيب و ملحقاتها التي تلبى رغبات

					الرفاعي 2014	اداء العاملين	
العاملين فيه وتمكينهم من اداء واجباتهم المهنية . 2.دراسة امكانية توفير شبكة انترنت لهذا الفرع و ايصال خدماتها لجميع المتعاملين اين ما وجد .	وقواعد بيانات و نظم مصرفية كما ساهمت في تحسين جودة اداء العاملين المصرفي مقارنة بما كانت عليه قبل استخدام هذه التقنيات .وايضا ساهمت التقنيات المتوفرة في فرع جبلة غي تطوير معرفة العاملين المصرفية و التزامهم بمتطلبات الوظيفة فقد زادت من سرعة الانجاز في الوقت المحدد و جعلتهم اكثر جدية و قدرة على تحمل المسؤوليات و اكثر التزاما بالدوام الرسمي .						
ضرورة قيام مديرية ضريبة الدخل بعقد دورات تأهلية للعاملين .اجراءت دراسات تركز على ادخال المستوى الوظيفي للعاملين .	وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة العمل ، مما يؤكد انجاز الاعمال بشكل دقيق وبدون اخطاء عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات . وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والموثوقية في اداء الاعمال الوظيفية	المنهج الوصفي	تحسين الاداء الوظيفي	استخدام تكنولوجيا المعلومات	حسن على الزغبي 2014	استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحسين الاداء الوظيفي	8
وصى الباحث بدراسة تأثير نظم المعلومات على فعالية الاداء في قطاعات حكومية مختلفة . كذلك دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي ب	هنالك تأثير قوي في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية و بين اداء ادارة الموارد البشرية بوزارة الداخلي بمملكة البحرين .	المنهج الوصفي	زيادة فعالية اداء الموارد البشرية	نظم المعلومات البشرية	عماد صفوك 2014	دور نظم المعلومات البشرية في زيادة فعالية	9

قطاعات حكومية مختلفة	تزداد فعالية اداء العاملين بادارة الموارد البشرية بوزارة الداخلية ،كما كانت تكنولوجيا المعلومات و النظم الحاسوبية واضحة و سهلة الاستخدام .					اداء الموارد البشرية	
1. يجب على المؤسسة تبني نظام تسيير الكتروني لتقليل من الارشيف الورقي و تسهيل الوصول الى الوثائق.2. كما يجب على المؤسسة الاستفادة من خدمات الشبكة داخلية انترانيت كي يسهل تدفق المعلومات داخل المؤسسة.	ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل في جميع استعمالات من الحواسيب و شبكات الاتصال و اجهزة تداول المعلومات السلكية ، الانترنت وهي تستخدم بغرض اداء مختلف المهام لتحقيق المؤسسة . توصلت الى ان الاداء يمثل قدرة المنظمة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط و الاهداف المسيطره لاستغلال الموارد الموضوعه تحت تصرفها .	المنهج الوصفي	اداء المؤسسات الاقتصادية	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	فضالة حده 2013	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اداء المؤسسات الاقتصادية	10
زيادة الاهتمام بتطبيقات التكنولوجيا في المنظمة من خلال الاتي :1. ادخال التعديلات المناسبة على الهياكل التنظيمية بما يسمح بتوسيع استخدامات تكنولوجيا نظم المعلومات . 2. الحرص على وضع نظام دقيق لجمع و معالجات و تخزين وتوزيع	ممارسة المؤسسات الاقتصادية سوء كانت خاصة او عامة لاسلوب التسيير الاستراتيجي بشكل جدي اصبح ضرورة حتمية ان ارادة زيادة قدرتها التنافسية و الذي اصبح الطريقة الوحيدة التي بها استمرارها وبقاءها في سوق تعصف بها رياح التنافس	المنهج الوصفي	التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية	تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	بلقيوم صباح 2013	أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي	11

						للمؤسسات الاقتصادية	
البيانات و المعلومات عن الامكانيات المتاحة و المتغيرات البيئية .	من كل جهه . المنظمة يجب ان تقوم و باستمرار بتشخيص دقيق وفعال لمتغيرات عمل بيئتها الداخلية لمعرفة ما هي نقاط قوتها وكيف تستفيد منها و ماهي نقاط ضعفها و كيف تعالجها او تتخلص منها .						
1.تدريب الطلاب و العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم ، من خلال تزويد المدارس بالتجهيزات و البرمجيات و التعليمية اللازمة لذلك 2.اعادة النظر في القرارات و المواد التي تدرس للطلبة في المستويات الدراسية المختلفة في المدارس ، وإعادة هيكلتها بما يتناسب مع الوقت اللازم لتوظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تدريسها .	اظهرت نتائج الدراسة الى ان غالبية افراد العينة يمارسون التطبيقات و البرمجيات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بصورة كافية ، ولكن استخدامهم و توظيفهم لها في أغراض التدريس كان متدينا ، كما كشفت عن وجود بعض العوائق التي تعيق استخدامهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التدريس كان من اهمها عدم توافر التجهيزات و البنية التحتية اللازمة ، و بعضها مرتبة بضعف التدريس في كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التدريس	المنهج الوصفي	عوائق استخدامها في التدريس	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات	عوده سليمان عودة 2013	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و عوائق استخدامها في التدريس	12
1.تطوير انظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام احدث التقنيات التكنولوجية .2. تبني المؤسسة لوظائف	تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير انظمة المعلومات و بناء ادارة الكترونية للمؤسسة . كما تؤثر في عملية تسيير وظائف المؤسسة	المنهج الوصفي	وظائف المؤسسة	تكنولوجيا المعلومات	درب وردة و قمودة	أستخدام تكنولوجيا المعلومات	13

	وتأثيرها على وظائف المؤسسة	وهيبة 2013				وذلك لما توفر من ربح الوقت و سهولة التعامل بها .	جديدة لزيادة التفاعل مع البيئة الخارجية .
14	الاثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات على تطبيقات لتسيير الموارد البشرية	بوحسان ساره 2012	الاثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات	تطبيقات لتسيير الموارد البشرية	المنهج الوصفي	توصلت الى ان المعلومة اصبحت اهم مصدر يستمد منه المورد البشري القوة و السلطة و نتيجة للزيادة حجم المعلومات وتدفعها في المؤسسة . من خلال الدراسة التطبيقية التي تم في هذا البحث اتضح لنا استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمختلف تطبيقاتها له اثر بالغ الاهمية خاصة على تسيير الموارد البشرية .	ادماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة اصبح من الضروريات لمواكبة التغيرات السريعة التي يشهدها العصر الحالي . ضرورة تبني خطة واستراتيجية واضحة في عملية ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
15	دور نظم المعلومات على اداء الموارد البشرية	عزيزة عبد الرحمن 2010	دور نظم المعلومات	اداء الموارد البشرية	المنهج الوصفي	هنالك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية وادراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة .ايضا توصلت الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة افراد	1.توفير الدعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات لاهميتها في عملية التغير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء الموارد البشرية .2. قيام ادارة الاكاديمية بالتوجه الرسمي و العملي نحو استخدام

	العينة تعزى الى المتغيرات الشخصية (الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخدمة ، فئة الوظيفة ، المسمى الوظيفي ، الحالة الاجتماعية ، الجنس) بسبب وجود تقارب بين مواصفات افراد العينة .						
16	تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية	يسرى محمد حسين 2010	تكنولوجيا المعلومات	تحسين مستوى أداء الخدمة	المنهج الوصفي	أظهرت النتائج ضعف دور تكنولوجيا المعلومات في الفندق من خلال ما حققته متغيراته حيث كان اقل من الوسط الفرضي و لجميع الفقرات وبصورة عامة ووجود علاقة طردية ضعيفة لمتغيرات تكنولوجيا مع المستوى الاداء الفندقي مما يؤشر الى ان توظيف تكنولوجيا المعلومات في الاداء كان بمستوى ضعيف .	1.التفاعل مع التقدم الحاصل على الصعيد العالمي و التعرف على تجارب الفنادق الاخرى .2.العمل و باستمرار لتفاعل متغيرات تكنولوجيا المعلومات بالفندق بشكل اكثر فعالية بمستوى الاداء الفندقي .
17	اثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات الموارد البشرية	محمد بن أحمد الفزاري 2009	الثورة التكنولوجية المعاصرة	تقييم برامج وسياسات الموارد البشرية	المنهج الوصفي	القصور الواضح في منظومة البحث العلمي من حيث الخطط والبرامج و الاساليب و المناهج القائمة على الاسس العلمية الحديثة المتعارف عليها وتوافقها مع المتغيرات الاقتصادية و التحديات العالمية و التي ياتي في مقدمتها التطور التكنولوجي . توجد علاقة طردية موجبة بين كل من بناء خطط	النظر الى العاملين و المديرين كعملاء بوظيفة الموارد البشرية . النظر الى الموارد البشرية كخدمة و ليس كمنتج .

	<p>وبرامج التدريب المواكبة للثورة العلمية التكنولوجية وبيان كفاءة سياسات ادارة الموارد البشرية في مواكبة متطلبات هذه الثورة .</p>						
<p>توصلت الى عدة توصيات وهي التنسيق و التعاون بين الجامعات ، توفير الدعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات ، الحصول على اعتماد قانوني لتوقيع الالكتروني والاستفادة المثلى من ادوات ICT المتوفرة حاليا في تنفيذ أنشطة ووظائف e-HRM</p>	<p>اظهرت نتائج الدراسة ان وضوح اهمية الموارد البشرية الالكترونية ودعم الادارة العليا متوافقان ويساهمان بشكل كبير في عملية التحول الى الادارة الالكترونية بشكل عام وخاص .واظهرت ايضا ضعف استعمال تلك الخدمات في بعض وظائف و أنشطة e- HRM بالرغم من توفرها .</p>	المنهج الوصفي	-	واقع ادارة الموارد البشرية الالكترونية	يوسف محمد يوسف 2009	واقع ادارة الموارد البشرية الالكترونية	18
<p>الاستفادة المؤهلات الجامعية وذوي الشهادات العالية لتولي مناصب قيادية تكون اكثر فعالية وكفاءة في اتخاذ القرار</p>	<p>توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام نظم المعلومات والاداء الاجمالي في شركات التامين في الجزائر وتوصلت ايضا الى ان</p>	المنهج الوصفي	اداء المؤسسات الاقتصادية	استخدام نظم المعلومات	هدى بن محمد و النور	استخدام نظم المعلومات على اداء المؤسسات	19

	الاقتصادية	موساوي				نظم المعلومات تساهم في تحسين الاداء المالي وذلك من خلال التقليل من التكاليف وزيادة الايرادات رضا مالكي الشركات و تجنب الازمات المالية .	الاستراتيجي . ضرورة اتباع اساليب و الوسائل العلمية في عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي .
21	نظم معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين	أمل إبراهيم أبو رحمة 2005	نظم معلومات الموارد البشرية	فاعلية إدارة شؤون الموظفين	المنهج الوصفي	كانت اهم النتائج تركيز إدارات شؤون الموظفين بالوزارات على استخدام النظم اليدوية بالتحديد نظام الملفات في معظم أنشطة و مجالات شؤون الموظفين كما اظهرت النتائج ان نظم معلومات البشرية توفر المعلومات الخاصه بالموظف بنسب عالية من الدقة وتبين ان نقص الكفاءة التكنولوجية و الادارية و التنظيمية من أهم اسباب تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية .	ضرورة اهتمام كافة إدارات شؤون الموظفين محل البحث بالاستفادة من التقنيات الحديثة لحفظ الملفات ، وضرورة التنسيق و التعاون بين ديوان الموظفين العام و إدارات شؤون الموظفين محل البحث ، لتوجيه استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية نحو مجالات شؤون الموظفين المتعلقة بتخطيط القوى العاملة وتطويرها .
22	استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية	جورية بولعويدا ت	استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	المنهج الوصفي	ادى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين مستوى اداء المؤسسة المدروسة ، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال الداخلي و الخارجي .2.ان هنالك استخدما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الاربعه المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبه الاولى من	دراسة الاتصال و الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الاتصالية الحديثة واثار هذا الاستخدام على الاتصال المؤسسي و على مستوى اداء المؤسسة .

	الجزائرية						ناحية الاستخدام ، بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية في الاستخدام واحتلت شبكة الانترنت المرتبة الثالثة ، في عادة المرتبة الاخيرة لشبكة الاكسترانت .
23	دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية و انعكاسها على التنمية الاقتصادية	فؤاد عبد المحسن	تكنولوجيا المعلومات	جودة المعلومات المحاسبية و انعكاسها على التنمية الاقتصادية	المنهج الوصفي	تعد تكنولوجيا المعلومات المحفز لنشاطات الاعمال لما توفر من امكانية في استرجاع كميات كبيرة من البيانات و المعلومات بدقة وسرعة عالية باقل قدر ممكن من الوقت والجهد و التكاليف في العمل 2.تساعد على تحليل المخرجات من المعلومات التي تم الحصول عليها من عملية معالجة البيانات وفق مؤشرات التحليل المالي لمساعدة في اتخاذ القرارات اللازمة	اتباع الشركات معايير المحاسبة الدولية في اعدادها في قوائم المالية و تطوير الانظمة المحاسبية المتبعة كما ينبغي توفير المعلومات الضرورية و اللازمة لمتخذي القرارات لدورها الفعال في اتخاذ القرارات المالية .
24	توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية	على كريم الخفاجي	توظيف تكنولوجيا المعلومات	تحسين الخدمة المصرفية	المنهج الوصفي	أوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من ابعاد التكنولوجيا و تحسين جودة الخدمات المصرفية 2.كشفت نتائج معامل الانحدار عن وجود علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات جودة الخدمات المصرفية .	1.العمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال استخدام اجهزة الاتصال الحديثة كالفاكس و البريد الالكتروني و غيرها ،2.تشجيع المصارف على استخدام ادوات تكنولوجيا المعلومات المتنوعة في تقديم الخدمات المصرفية

اسماء المحكمين

الرقم	الاسم	العنوان
1.	د.صديق بلل إبراهيم	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
2.	د.ميسون على عبد الكريم	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
3.	د. عبد السلام ادم حامد	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
4.	د.عماد الدين عيسى	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
5.	أ.تيسير فضل سيد أحمد	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
6.	د.جمال محمد أحمد	مدير مركز دبي للتدريب والتنمية
7.	د.محي الدين محمد على	نائب التخطيط و التسويق - بنك الشمال الاسلامي - الرئاسة



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

ماجستير العلوم الادارية



السيد/السيدة.....المحترم

السلام عليكم ورحمة وبركاتة

الموضوع :استمارة إستبيان

بعنوان:

الدور المعدل للخبرة التكنولوجية فى العلاقة بين دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية واداء العاملين بشركات الخدمية السودانية "

The Moderating Role of the Technology Experience in the relationship between human Resources Technology adopting motives and Employee Performance

بين أيديكم إستبانة لأغراض البحث العلمي، نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة عن جميع العبارات الواردة بالإستبانة بكل عناية ووضوح وشفافيه مع العلم بأن المعلومات التي ستزودوننا بها سوف تساعدنا كثيراً في تحقيق أهداف الدراسة ونود التأكيد علي أن المعلومات التي سيتم جمعها من خلال إجاباتكم ستُحاط بالسرية التامة ولن يتم إستخدامها إلا لأغراض هذا البحث العلمي .

ولكم منا جزيل الشكر ،،،

أعداد الدراسة:

عبير صالح حامد النور

Email:abeersalih1993@gmail.com

Tel:0998923938 or0118883809

اشراف الدكتور:

عيد السلام آدم حامد

فبراير 2017م

القسم الأول : البيانات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (√) حول الإجابة المناسبة :

1.النوع :

ذكر أنثي

2-العمر:

30-20 36-31 40- 37 41 - 64 من 67 فاكثر

3. المؤهلات العلمية :

دون الجامعي جامعي فوق الجامعي

4.المسمي الوظيفي :

قسم التدريب قسم الاجور والمكافآت قسم التوظيف قسم الاحصاء
والمعلومات أخرى

5.سنوات الخبرة :

من 1-5 سنوات 6-10 سنوات 10 – 20 سنة من 21- 25
من 26 فاكثر

6. معدل استخدام الحاسب الالي اسبوعيا :

دائما احيانا نادرا

القسم الثاني : بيانات الشركة:

1. عدد العاملين في قسم الموارد البشرية :

من 5- من 11- من 16- من 21- من 25 فأكثر

2. نوع النشاط:

مصارف تأمين اتصالات بريد

3. حجم المؤسسة (عدد العاملين):

من 100-150 من 151-200 من 201-250 من 251 - 300
من 300 فأكثر

4. عمر المؤسسة :

أقل من 5 سنوات من 6سنة الي 10 سنة أكثر من 11 سنة

التعريف الاجرائي لتكنولوجيا الموارد البشرية :

هي عبارة عن ادوات و أنظمة و وسائل تستخدم في إداء وتنفيذ وظائف ادارة الموارد البشرية مثال على ذلك نظام

تخطيط الموارد المؤسسات (ERP)

القسم الثالث: أسئلة الاستبانة :

دوافع تبني تكنولوجيا الموارد البشرية:

التقييم					1. البعد الاول : الفائدة المدركة :	
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	الرقم
					إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية في وظيفتي يمكنني من إنجاز المهام بسرعة أكبر .	1
					إستخدام أدوات التكنولوجيا يحسن من أدائي الوظيفي .	2
					إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية يعزز فعالية وظيفتي .	3
					إستخدام أدوات التكنولوجيا يجعلني أمارس وظيفتي بسهولة .	4
2. البعد الثاني : سهولة الإستخدام :						
					أجد أن تكنولوجيا الموارد البشرية سهلة الإستخدام .	1
					أجد التفاعل مع التكنولوجيا لا يتطلب الكثير من الجهد .	2
					من السهل أن أكون ماهراً في إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية .	3
					تكنولوجيا الموارد البشرية تمكنني من الوصول إلي البيانات بسرعة فائقة .	4
3. البعد الثالث : سرعة الإنجاز :						
					إستخدام تكنولوجيا الموارد البشرية قلل من وقت أداء الأعمال .	1

					تكنولوجيا الموارد البشرية تجعل العاملين قادرين علي اجراء جميع المعاملات بسرعة.	2
					تكنولوجيا الموارد البشرية تساعدنا في الحصول على المعلومات بشكل فوري .	3
4. البعد الرابع : الدقة والصحة :						
					تمتاز أنظمة تكنولوجيا الموارد البشرية التي نستخدمها بالدقة .	1
					أنظمة تكنولوجيا الموارد البشرية تقدم معلومات مفيدة لإتخاذ القرارات .	2
					المعلومات التي تقدمها تكنولوجيا الموارد البشرية تساعد علي أداء الأعمال بشكل أفضل .	3
المتغير التابع : الإداء :						
البعد الاول :جودة الأداء :						
					أحرص على إداء عملي بدون أخطاء من أول مره.	1
					أحرص على تحسين إدائي باستمرار	3
					أحرص على الخفض المستمر من التالف والهدر .	4
					أحرص على أداء عملي وفق المعايير المطلوبة داخل الشركة التي أعمل بها .	5
2- البعد الثاني: المرونة :						
					أستطيع الانتقال بسرعه الي أي وظيفة أخرى.	-1
					يمكنني أداء وظيفة جديدة مختلفه كليا عن وظيفتي السابقة .	-2
					يمكنني تعلم و أكتساب مهارات جديدة في فترة زمنية وجيزة .	-3

					أستطيع أداء أكثر ما هو مطلوب مني.	-4
المتغير المعدل :الخبره التكنولوجية :						
					لدي القدره علي انجاز مهامى الالكترونية بسهوله.	-1
					لدي قدره كافية للتعامل مع الأنظمة الإلكترونية المتطورة .	-2
					لا أطلب المساعده من أحد في إتمام عملياتى الإلكترونية علي الأنظمة التي تستخدمها الشركة .	-3
					أشعر أن لدي خبرة تكنولوجية كافيه للتعامل مع أي نظام إلكتروني متطور تستخدمه الشركة .	-4

المستجيب الكريم اذا وددت الحصول على نسخه مجانيه من نتائج هذه الدارسة نرجو

افادتنا بالمعلومات الاتية :

E-mail	
Phone NO	