بسم الله الرحمن الرحيم

الإستهـلال

يقول تعالي:

بسم الله الرحمن الرحيم

وَأَشْرَقَتِ الْأَرْضُ بِنُورِ رَبِّهَا وَوُضِعَ الْكِتَابُ وَجِيءَ بِالنَّبِيِّينَ وَالشُّهَدَاءِ وَقُضِيَ بَيْنَهُم
بِالْحَقِّ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿٦٩﴾ وَوُفِّيَتْ كُلُّ نَفْسٍ مَّا عَمِلَتْ وَهُوَ أَعْلَمُ بِمَا يَفْعَلُونَ ﴿٧٠﴾

صدق الله العظيم

سورة الزمر الآيات (69-70)

الإهـداء

إلي أبي الغالي حفظه الله

إلى زوجي وأولادي أعزهم الله

إلى إخوتي وأخواتي رعاهم الله

الى روح أمي الطاهرة وروح أخي النقية رحمهم الله

إلي مشاعل النور و المعرفة أساتذتي أدامهم الله

إلى كل من يعرفني

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على أشرف خلق الله أجمعين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن والاه إلى يوم الدين.

في البدء يطيب لي أن أتقدم بأسمى آيات الشكر و التقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكليتي الدراسات العليا والدراسات التجارية .

والشكر أجزله لأساتذتي الأفاضل **الدكتور عبد الحفيظ علي حسب الله** و**الدكتور صديق بلل إبراهيم** لتفضلهمشكورين بالإشراف على هذه الدراسة و لما قدموه لي من توجيهات و نصح كان لهما بالغ الأثر في تغيير مفهومي في كثير من المسائل البحثية و إخراج هذه الدراسة بشكلها النهائي و ما تعلمته منهم سواء على مستوى الدراسة أو التدريس فلهم مني كل محبة و تقدير و إحترام و جزاهم الله عنا خير جزاء.

كما أقدم شكري لكل أساتذة كلية الدراسات التجارية ولكل من قدم لي يد العون و المساعدة و لا يفوتني أن أشكر جميع العاملين في البنوك السودانية لهم مني وافر الإحترام و التقدير .

قائمة الموضوعات

رقم	الموضوع	الصفحة
	بسم الله الرحمن الرحيم	أ
	الإستهلال	ب
	الإهداء	ت
	شكر وعرفان	ث
	قائمة المحتويات	ج
	قائمة الجداول	ر
	قائمة الأشكال	س
	مستخلص البحث (عربي)	ش
	مستخلص البحث (إنجليزي)	ص
الفصل الأول : الإطار العام للبحث		
1.1	مقدمة الفصل	1
2.1	مشكلة البحث	4
3.1	أسئلة البحث	7
4.1	أهداف البحث	7
5.1	أهمية البحث	8
6.1	تعريف مصطلحات البحث	8
7.1	تنظيم البحث	9
الفصل الثاني : أدبيات الدراسة		
المبحث الأول : تكنولوجيا المعلومات		
1.1.2	مفهوم التكنولوجيا	11
2.1.2	مفهوم المعلومات	11
3.1.2	أنواع المعلومات	13
4.1.2	الأمن المعلوماتي	15
5.1.2	قيمة المعلومات	16
6.1.2	السمات الأساسية للمعلومات	18
7.1.2	تكنولوجيا المعلومات	19

8.1.2	أهمية وميزات تكنولوجيا المعلومات	23
9.1.2	مكونات تكنولوجيا المعلومات	24
10.1.2	القدرات التكنولوجية	25
1.10.1.2	أهمية القدرات التكنولوجية	26
2.10.1.2	أدوات تكنولوجيا المعلومات	27
3.10.1.2	أنظمة المعلومات	30
4.10.1.2	المعلومات وتصميم نظم المعلومات	33
5.10.1.2	نشاطات وإجراءات نظام المعلومات	33
6.10.1.2	أهداف نظم المعلومات	34
7.10.1.2	كفاءة نظم المعلومات	35
8.10.1.2	شبكات الحاسوب	35
9.10.1.2	فوائد الشبكات في منظمات الأعمال	37
10.10.1.2	شبكات الإتصال	38
11.10.1.2	أنواع الأنظمة وأوجه الإختلاف بينها	39
11.1.2	القدرات البشرية	41
1.11.1.2	مفهوم التدريب	42
2.11.1.2	أنواع التدريب	45
3.11.1.2	المهارات	45
4.11.1.2	مميزات المهارات البشرية	46
5.11.1.2	المهارات البشرية داخل التنظيم	46
12.1.2	نموذج قبول التقنية	48
13.1.2	الفائدة المدركة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات	52
14.1.2	سهولة إستخدام تكنولوجيا المعلومات	53
المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية		
1.2.2	تمهيد	55
2.2.2	أهمية الموارد البشرية	57
3.2.2	أهداف إدارة الموارد البشرية	58
4.2.2	أداء الموارد البشرية	61
5.2.2	مفهوم الأداء	64

6.2.2	مكونات الأداء	66
7.2.2	العوامل التي تؤثر على الأداء	67
8.2.2	عوامل الأداء المتميز	68
9.2.2	مؤشرات و معايير الأداء	69
11.2.2	محددات الأداء	71
12.2.2	عملية تحسين الأداء	73
13.2.2	أهمية تحسين مستوى الأداء	73
14.2.2	كيفية تحسين مستوى الأداء	74
15.2.2	خطوات تحسين الأداء	75
16.2.2	العلاقة بين تكنولوجيا المعلوماتو أداء الموارد البشرية	78
الفصل الثالث : نموذج وفرضيات الدراسة		
1.3	القطاع المصرفي في السودان	84
2.3	نموذج الدراسة	86
3.3	فرضيات الدراسة	87
	الفرضية الرئيسية الأولى	87
	الفرضية الرئيسية الثانية	87
	الفرضية الرئيسية الثالثة	88
	الفرضية الرئيسية الرابعة	88
4.3	مجتمع وعينة الدراسة	89
5.3	أسلوب الدراسة	90
6.3	أداة الدراسة	91
7.3	مقاييس الاستبانة	92
1.7.3	قياس قدرات أنظمة المعلومات	93
2.7.3	قياس القدرات التكنولوجية	94
3.7.3	قياس القدرات البشرية	95
1.3.7.3	قياس التدريب	95
2.3.7.3	قياس المهارات	96
4.7.3	قياس الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام	97
5.7.3	قياس أداء الموارد البشرية	98

الفصل الرابع : جمع وتحليل بيانات الدراسة		
1.4	مقدمة الفصل	100
2.4	الإختبار المبدئي لإعتمادية أداة الدراسة	100
2.4	نسبة الإستجابة لأداة الدراسة	102
3.4	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق السمات و الخصائص الشخصية	102
1.3.4	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب النوع	103
2.3.4	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب العمر	103
3.3.4	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المؤهل العلمي	104
4.3.4	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المسمى الوظيفي	105
5.3.4	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب سنوات الدرجة الوظيفية	106
6.3.4	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب سنوات الخبرة الوظيفية	107
4.4	التحليل العاملي لبنود إستبانة الدراسة	108
1.4.4	التحليل العاملي لعبارات المتغيرات المستقلة	109
2.4.4	التحليل العاملي لعبارات المتغيرات الوسيطة	114
2.4.4	التحليل العاملي لعبارات المتغيرات التابعة	117
3.4.4	نموذج الدراسة المعدل بعد إجراء التحليل العاملي	121
4.4.4	فرضيات الدراسة بعد التحليل العاملي	121
5.4.4	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لمتغيرات الدراسة	123
6.4.4	الإرتباطات بين متغيرات الدراسة	124
7.4	إختبار فرضيات الدراسة	126
1.7.4	إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	127
2.7.4	إختبار الفرضية الرئيسية الثانية	129
3.7.4	إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة	132
4.7.4	إختبار الفرضية الرئيسية الرابعة	133
الفصل الخامس : مناقشة النتائج		
1.5	مقدمة الفصل	137
2.5	نتائج الفرضيات	137
3.5	مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى	138
4.5	مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية	140

5.5	مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة	142
6.5	مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة	143
7.5	إسهامات الدراسة	144
1.7.5	الإسهامات النظرية للدراسة	144
2.7.5	الإسهامات العملية للدراسة	145
8.5	حدود البحث	146
9.5	الدراسات المستقبلية	146
	الخاتمة	147
	قائمة المراجع	148
الملحقــات		
	الدراسات السابقة	160
	إستبانة الدراسة	168

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
1.3	المصارف العاملة في السودان	85
2.3	درجات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في أداة الدراسة	92
1.4	نتائج إختبار قياس درجة الإعتمادية لأسئلة إستبانة الدراسة بإستخدام معامل ألفا كرونباخ	101
2.4	نسبة إستجابة أفراد العينة لأداة الدراسة	102
3.4	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	103
4.4	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	104
5.4	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المؤهل العلمي	105
6.4	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	106
7.4	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية	107
8.4	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة الوظيفية	108
9.4	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العاملي للمتغيرات المستقلة	110
10.4	التحليل العاملي للمتغير المستقل الأدوات التكنولوجية	111
11.4	التحليل العاملي للمتغير المستقل أنظمة المعلومات	112
12.4	التحليل العاملي للمتغير المستقل التدريب	112
13.4	التحليل العاملي للمتغير المستقل المهارات	113
14.4	درجة إعتمادية المتغير المستقل بعد التحليل العاملي	113
15.4	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العاملي للمتغيرات الوسيطة	115
16.4	التحليل العاملي للمتغير الوسيط الفائدة المدركة	116
17.4	التحليل العاملي للمتغير الوسيط سهولة الإستخدام	116

18.4	درجة إعتمادية المتغير الوسيط بعد التحليل العاملي	117
19.4	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العاملي للمتغير التابع	118
20.4	التحليل العاملي للمتغير التابع تقييم الأداء	119
21.4	التحليل العاملي للمتغير التابع أداء المهام	120
22.4	درجة إعتمادية المتغير التابع بعد التحليل العاملي	120
23.4	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	123
24.4	معامل إرتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة	124
25.4	نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة و أداء المهام	127
26.4	ملخص إثبات نتائج الفرضية الرئيسية الأولى	129
27.4	نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغيرات الوسيطة	130
28.4	ملخص إثبات نتائج الفرضية الرئيسية الثانية	131
29.4	نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات الوسيطةو المتغير التابع	132
30.4	ملخص نتائج إختبار تحليل الإنحدار التدريجي لإختبار توسط تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية	134
31.4	ملخص إثبات نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة	135

قائمة الأشكال

شكل رقم	الموضوع	رقم الصفحة
1	إنتاج المعلومات من البيانات	13
2	نموذج قبول التقنية	49
3	نموذج الدراسة وفق نموذج قبول التقنية	52
4	العوامل التي تؤثر على الأداء	67
5	الأداء الفعال	72

المستخلص

يعتبر المورد البشري أهم عنصر يمنح المنشأة ميزة تنافسية . عليه كان إستخدام التكنولوجيا والإستفادة القصوى منها وسيلة هامة لتحسين الأداء ، لذا هدفت الدراسة لإختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية ، والتعرف على أثر تفاعل عناصر تكنولوجيا المعلومات على تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام بالإضافة إلى التعرف على أثر تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام كمتغير وسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية . أُستخدم المنهج الوصفي التحليلي لجمع بيانات الدراسة حيث صممت إستبانة بناءاً على مقاييس دراسات سابقة . تمثل مجتمع الدراسة في موظفي إدارة الموارد البشرية بالمصارف السودانية ، حيث تم توزيع (140) إستبانة إسترجعت منها (108) إستبانة بنسبة (77%) . ولتحليل بيانات الدراسة أُستخدمت عدة أساليب إحصائية إشتملت على التكرار ، التحليل العاملي ، معامل ألفا كرنوباخ ، الوسط الحسابي ، الإنحراف المعياري ، معامل إرتباط بيرسون والإنحدار البسيط والمتعدد . وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها وجود علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء الموارد البشرية ، ووجود علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء الموارد البشرية وكذلك وجود علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء الموارد البشرية ، كما أشارت نتائج الدراسة لتوسط تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية ، إضافة لذلك لم تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وأداء الموارد البشرية في قطاع المصارف السودانية . قدمت الدراسة عدد من التوصيات منها أهمية توفير القدرات التكنولوجية (الأدوات التكنولوجية وأنظمة المعلومات) والقدرات البشرية (التدريب والمهارات) والعمل بإستمرار على تفاعل هذه المتغيرات بشكل أكثر فاعلية لرفع مستوى الأداءبالإضافة إلى إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحسين مستوى الأداء. وفيما يتعلق بالدراسات المستقبلية تم إقتراح إمكانية تطبيق الدراسة لتختبر عوامل أخرى مثل البيئة المحيطة وذلك لقياس معدل الأداء بالإضافة إلى إمكانية تطبيق الدراسة في قطاعات أخرى .

Abstract

Human resource is the most important element that gives company competitive advantage. This is why maximum use of technology is significant and important in improvement of performance.

This thesis aimed to study the relation between information technology and human resources performance and identifying the effect of interaction of IT elements on the interaction of realized benefit and easy access of using relation as well as identifying the interaction as a medium variable between the IT and human resources performance.

The analytical descriptive approach was used for collecting the data of the questionnaire, and it was designed on the basis of former studies. The population of the study was comprised of human resources staff in the Sudanese banks. 140 questionnaires were distributed and 108 collected at 77% of the total questionnaires.

Different statistical methods were used to analyze the data including the frequency distribution, factor analysis, Alpha Coronbakh Coefficient, Arithmetic Mean, Standard Deviation, Person Coefficient Correlation and Multi and Simple Regression.

The study shows a number of conclusions such as the significant relation between the interaction of technology tools and the human resources performance and skills. Another significant relation is between the interaction of information systems and human resources performance and training. The third significant relation is between the interaction of information systems and human resources and skills.

The findings show the medium interaction of realized benefit and easy access of using of relation between IT and human resources performance. The study didn’t show any significant relation between the interaction of technology tools and the human resources performance in the banking sector in Sudan.

The study adopted a number of recommendations and the most important of them indicates that it is necessary to provide technology capacities (information systems and technology tools) and human capacities (skills and training) in the banking sector. It is also necessary to pursue effectively continuous efforts for interaction of these variables to increase performance level. Programs and training courses on effective methods to deal with IT should be designed for all levels so as to improve performance. As for future studies, it is recommended that this study could be applied to test other factors such as the surrounding environment in order to measure the average performance, and finally, it is possible to apply the study in other sectors.