

الملحقات

❖ الدراسات السابقة

❖ الإِستبيان

❖ الدراسات السابقة :

1. دراسة مدثر سعد محمد سعد بعنوان⁽¹⁾ :أثر إستخدام الأساليب الحديثة لتكنولوجيا

المعلومات على فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار في المصارف السودانية.

هدفت هذه الدراسة لإختبار أثر قدرات المنظمة (قدرات القيادة العليا نحو إستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، قدرات أنظمة المعلومات و القدرات التكنولوجية) على فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار ، إختبار أثر قدرات المنظمة على جودة المعلومات ، إختبار توسط جودة المعلومات للعلاقة بين قدرات المنظمة و فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار و إختبار أثر الفائدة المدركة لإستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار. أستخدم المنهج الوصفي التحليلي في البحث لجمع بيانات الدراسة حيث صُممت إستبانة بناءً على مقاييس دراسات سابقة وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها وجود علاقة إيجابية بين قدرات القيادة العليا نحو إستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار، وجود علاقة إيجابية بين قدرات أنظمة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار، كما أشارت نتائج الدراسة لتوسط جودة المعلومات للعلاقة بين قدرات أنظمة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار، كما بينت النتائج بانه هنالك أثر للفائدة المدركة لإستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار. وأوصت الدراسة بتطوير قدرات أنظمة المعلومات الموجودة حالياً في المصارف السودانية لتساهم في رفع كفاءة إتخاذ القرار و دراسة العوامل التي تؤثر على كفاءة إتخاذ القرار .

1. مدثر سعد محمد 2013م ، مرجع سابق .

2. دراسة حسن علي محمد مدني بعنوان ⁽¹⁾: دور التغيير التنظيمي في تطوير العلاقة بين

إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين بالمؤسسات الخدمية دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء العاملين بالمؤسسات الخدمية وإظهار تأثير ذلك على التغيير التنظيمي كمتغير وسيط ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر مهماً ذات دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء العاملين كما أوضحت تأثير العلاقة للتغيير التنظيمي مابين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة أداء العاملين . وأوصت الدراسة بضرورة إحداث تغيير في الهياكل التنظيمية والإجراءات والعمليات الإدارية كما توصي بضرورة تطوير مهارات العاملين بالمؤسسات الخدمية بالتدريب المستمر ومحاولة معالجة الأسباب الغير جوهرية في العلاقة مابين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة أداء العاملين .

1. حسن علي محمد مدني 2012م ، مرجع سابق

3. دراسة عزيزة عبدالرحمن العتيبي بعنوان⁽¹⁾ : أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء

الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الإستراتيجية .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الإستراتيجية في ملبون ، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي ، وإستخدمت الباحثة إستبيان مكون من 73 فقرة كأداة للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هذه الدراسة . وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وإدراك تام لفوائدها بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات الشخصية وذلك بسبب تقارب مواصفات أفراد العينة . وقدمت هذه الدراسة جملة من التوصيات أهمها مواكبة التغييرات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى تحقيق التكامل بين أنظمة المعلومات الإدارية والعمل على ربط ما هو موجود بشكل كامل كبداية للتحويل التدريجي إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .

1. عزيزة عبدالرحمن العتيبي ، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية

دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الإستراتيجية ، (Arab British Academy for 2010:

Higher Education . رسالة ماجستير غير منشورة .

4. دراسة عدنان عواد الشوابكة بعنوان⁽¹⁾ : دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في إتخاذ

القرارات الإدارية .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة واقع إستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات في وزارة الأشغال العامة والإسكان في الأردن . وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن إستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات أدى إلى تسهيل عملية نقل المعلومات بين مديريات الوزارة من خلال الشبكة الداخلية ، بالإضافة إلى وجود ضعف في أداء بعض العاملين الفنيين في وحدة تكنولوجيا المعلومات . وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات تمثلت في ضرورة عقد دورات مكثفة في إستخدام وسائل دعم إتخاذ القرار والإستمرار في تطوير الأجهزة التي يعمل عليها الموظفون نظراً لتطور التكنولوجيا وتحديث هذه الأجهزة كلما لزم الأمر .

5. دراسة وصفي عبدالكريم الكسابية بعنوان⁽²⁾ : تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال

تكنولوجيا المعلومات .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة المتمثل بتحقيق أهداف المؤسسة وتحسين الحصول على الموارد والكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء بالإضافة إلى التعرف على المعوقات التي

1. عدنان عواد الشوابكة ، مرجع سابق ، ص 9 .

2. وصفي الكسابية ، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، الأردن ،

عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2011م .

تحول دون أن تأخذ تكنولوجيا المعلومات دورها في تحسين الأداء . ومن نتائج هذه الدراسة تبيين وجود صعوبة في حصر واسترجاع البيانات الخاصة بالعديد من الأهداف ويدل هذا على ضعف في عملية توثيق البيانات على الرغم من أهميتها ، إضافة إلى أن عناصر تكنولوجيا المعلومات لها تأثيرات إيجابية على فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تأثيرها على أهداف المؤسسة . وأوصت الدراسة بتحديث وتطوير أجهزة تكنولوجيا المعلومات وزيادة عددها بالإضافة إلى توحيد قواعد البيانات في المؤسسة في نوع واحد من قواعد البيانات لما لذلك من أهمية في تخفيف عبء إدارة قواعد البيانات في المؤسسة وزيادة تكامل البيانات وسهولة إسترجاعها وسهولة الحفاظ عليها .

6. دراسة يسرى محمد حسين بعنوان ⁽¹⁾ : تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية دراسة تطبيقية في فندق السدير .

ترمي هذه الدراسة إلى تحديد تكنولوجيا المعلومات بمستوى أداء الخدمة الفندقية ، وقد استخدمت الدراسة الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة فضلاً عن المقابلات الشخصية ، وتوصلت الدراسة إلى عدم إثبات صحة الفرضية التي تشير إلى وجود علاقة الأثر بين المتغيرات ، وأشارت إلى إنخفاض مستوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق المبحوث بالإضافة إلى إنخفاض كفاءة مهارات الموارد البشرية لديها .

1. يسرى محمد حسين ، مرجع سابق ، ص 315

7. دراسة ندى إسماعيل جبوري بعنوان ⁽¹⁾ : أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي

دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية .

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تكنولوجيا المعلومات ودورها في الأداء المنظمي وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير التفسيري الفرعي (الأجهزة والمعدات) مع (الأداء المنظمي) إذ أشارت النتائج إلى قوة العلاقة بينهما مما يؤكد أن الشركة المبحوثة تسعى وتحاول استثمار مالديها من الأجهزة والمعدات من أجل تحسين أداء الشركة ، بالإضافة إلى أن متغير المهارة والخبرة ظهر بنتيجة سالبة وذلك يدعو الشركة المبحوثة للقيام بتنفيذ هذا المتغير من خلال رفع مهارة العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين الأجهزة والمعدات وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل . وقدمت هذه الدراسة عدة توصيات أهمها أن إعتبار تكنولوجيا المعلومات والقدرة على استخدامها وإدارتها الحد الأدنى لتوظيف المهارات المطلوبة أو المرشحة للعمل في الشركة المبحوثة بالإضافة لحث الشركة المبحوثة على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومدى أثرها في رفع الأداء المنظمي وبالتالي تحقيق رضا العاملين وزيادة أرباح الشركة فضلاً عن تعزيز مكانتها السوقية .

1. ندى إسماعيل جبوري ، مرجع سابق ، ص 136

8. دراسة عصام محمد البحيصي بعنوان ⁽¹⁾ : تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على

القرارات الإدارية في منظمات الأعمال - دراسة إستطلاعية للواقع الفلسطيني .

تتناقش هذه الدراسة المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لإستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلى الأخص تكنولوجيا الإنترنت وشبكات الإتصال الداخلية والخارجية .وقد أوضحت الدراسة أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لاتستخدم هذه التقنيات وتلك التي تستخدمها تقوم بذلك بشكل جزئي فقط .

وقد أوصى الباحث بضرورة إحداث تحول في نظم المعلومات الإدارية التقليدية المستخدمة في الشركات الفلسطينية بالإضافة إلى ضرورة تطوير قدرات المديرين سواء كان ذلك بمهاراتهم الإدارية لأن ذلك يساهم في زيادة مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تساعد هؤلاء المدراء على زيادة فعالية قراراتهم .

9. دراسة عبدالجليل محمد حسين بعنوان ⁽²⁾ : أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء

الإداري بوؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي السوداني .

هدفت هذه الدراسة إلى إستعراض أثر هذه التكنولوجيا على الأداء الإداري ومدى إستخدام هذه التكنولوجيا وما هي الآثار المترتبة على إستخدامها ، وقد إتضح أن هناك عوائق

1. عصام محمد البحيصي ، مرجع سابق ، ص 155.

2. عبد الجليل محمد حسين ، مرجع سابق ، ص 1

ومشاكل تحد من إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة وقد خلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً هاماً في الأداء الإداري للمؤسسات محل الدراسة وأن الغالبية العظمى من الإداريين في هذه المؤسسات لا يستخدمون الحاسوب في تحليل المشكلات الإدارية ، وقد أوصت الدراسة بمواكبة التكنولوجيا الحديثة والمزيد من الإهتمام بالجانب التدريبي بالإضافة إلى إزالة العوائق والمشاكل التي تحد من إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة .

❖ الإستبيان :

بسم الله الرحمن الرحيم

المستجيب / المستجيبة
المحترمون

أهديكم أطيب التحيات...

أضع بين ايديكم الكريمة استبانة البحث (دور تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية) دراسة في البنوك السودانية التجارية. يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في مؤسساتكم بالإضافة إلى التعرف على أثر دور الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام كمتغير وسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية .

ببالغ الاعتزاز أتقدم إليكم برجاء معاونتي في إستيفاء الفقرات المؤشرة في متن هذه الاستمارة وفق ما هو مطبق فعلاً في موقع العمل ، علماً أن آراءكم ستكون موضع الثقة و سيتم التعامل معها بسرية تامة ، مع ملاحظة عدم ذكر الاسم فالإستبانة ستتعامل مع البيانات بشكل سري خدمة لحركة البحث العلمي. مع خالص الشكر و الامتنان لتعاونكم معي ،،،،،،،،

ليمياء بكري محمود مشي

- للحصول على نتائج البحث يمكنكم وضع بريدكم الإلكتروني .

اسئلة الإستبانة

البيانات الشخصية :

يرجى وضع العلامة √ أمام العبارة التي توافق إختياركم :

1.النوع :

☐ ذكر ☐ أنثى

2.العمر:

أكثر من 60	60-51	50-41	40-30	أقل من 30	الفئة العمرية
					الإختيار (√)

3.المؤهل العلمي :

المؤهل	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه	أخرى(اكتبها)
الإختيار (√)							

4. المسمى الوظيفي :

5. الدرجة الوظيفية :

6. سنوات الخبرة الوظيفية :

سنوات الخبرة	5 فما دون	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر
الإختيار (√)					

أولاً القدرات التكنولوجية :

المستجيب الكريم هذه الأسئلة تتعلق بقياس القدرات التكنولوجية لمؤسستكم والتي تتكون من الأدوات التكنولوجية وأنظمة المعلومات نرجو كريم تفضلكم بالإجابة حسب ماترونه مناسباً .

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الأدوات التكنولوجية وهي عبارة عن أجهزة ومعدات ، برمجيات وقواعد بيانات .						
1	في هذا البنك يتم تجديد الأجهزة والمعدات بصورة دورية.					
2	في هذا البنك يتم تحسين مقدرات أجهزة الحاسوب بصورة دورية.					
3	في هذا البنك الكفاءات البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات موجودة بعدد كاف .					
4	في هذا البنك يخضع العاملون لبرامج تدريب تتعلق بالبرمجيات .					
5	الكفاءات البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات في هذا البنك ذات كفاءة في استخدام البرمجيات الجديدة.					
6	في هذا البنك يستجيب العاملون للتغيرات التي تجرى على قواعد البيانات .					
7	العاملين في هذا البنك يعلمون بأهمية قواعد البيانات في أداء أنشطة المؤسسة.					
8	يتم تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة داخل هذا البنك إلكترونياً .					
9	في هذا البنك يتم الحصول على المعلومات من أنظمة تستخدم قواعد البيانات.					
أنظمة المعلومات						
1	في هذا البنك أنظمة المعلومات توفر المعلومات التي تساعد في وضع خطة المؤسسة.					
2	في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في تحليل الأنشطة اليومية التي تتم داخل المؤسسة.					
3	في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في تحليل الأنشطة الخارجية للمؤسسة.					
4	في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في تقليل تكلفة أداء الأعمال داخل المؤسسة.					
5	في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في أداء الأعمال بمرونة في المؤسسة .					
6	في هذا البنك أنظمة المعلومات توفر إمكانية تبادل المعلومات داخل المؤسسة .					
7	في هذا البنك أنظمة المعلومات توفر إمكانية الحصول على المعلومات التاريخية للمؤسسة.					

ثانياً القدرات البشرية :

المستجيب الكريم هذه الأسئلة تتعلق بقياس القدرات البشرية لموظفي مؤسستكم والتي تشمل التدريب والمهارات نرجو كريم تفضلكم بالإجابة حسب ماترونه مناسباً .

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
التدريب						
1	يقدم هذا البنك لموظفيه ما يكفي من التدريب على التعامل مع إدخال المنتجات الجديدة .					
2	يقدم هذا البنك لموظفيه الوسائل اللازمة لتقديم الخدمات.					
3	يقوم هذا البنك بتقديم برامج تدريبية للعاملين لتحسين مهارات خدمة العملاء .					
4	يدعم هذا البنك موظفيه للانضمام إلى برامج التدريب أثناء الخدمة .					
5	يقدم هذا البنك برامج تدريبية للموظفين الجدد .					
6	البرامج التدريبية التي يقدمها هذا البنك لموظفيه تحسن من أدائهم الوظيفي .					
المهارات						
1	لدى هذا البنك موظفين مؤهلين لإنشاء شبكات المعلومات.					
2	لدى هذا البنك موظفين لهم القدرة على تعلم مهارات الإتصال .					
3	لدى هذا البنك موظفين لهم القدرة على تعلم مهارات التوجيه .					
4	لدى هذا البنك موظفين لهم القدرة على تعلم مهارات القيادة .					
5	يمتاز موظفي هذا البنك بالقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات .					
6	يمتاز موظفي هذا البنك بالقدرة على تقييم الأداء .					
7	تعد مؤسستكم برامج تدريبية فعالة في توفير مستوى عال من الجودة .					

ثالثاً الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام :

المستجيب الكريم هذه الأسئلة تتعلق بقياس الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام لمؤسستكم نرجو كريم تفضلكم بالإجابة حسب ماترونه مناسباً .

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الفائدة المدركة						
1	استخدام أنظمة المعلومات في وظيفتي تمكني من إنجاز المهام بسرعة أكبر .					
2	استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات يحسن أدائي الوظيفي .					
3	استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات يزيد من إنتاجيتي .					
4	استخدام أنظمة المعلومات يعزز فعالية الوظيفة .					
5	استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات يجعلني أمارس وظيفتي بسهولة .					
6	أرغب في تعلم نظم برمجية تفيدني في عملي .					
سهولة الإستخدام						
1	من السهل لي استخدام الحاسوب .					
2	تساعدني الأجهزة لأفعل ما أريد فعله .					
3	أتفاعل مع تكنولوجيا المعلومات عندما تكون سهلة .					
4	أرغب في الحصول على برمجيات تجعلني مرناً في إستخدامها .					
5	من السهل لي أن أصبح ماهراً في إستخدام تكنولوجيا المعلومات .					
6	أرغب في الحصول على تكنولوجيا معلومات سهلة الإستخدام .					

رابعاً أداء الموارد البشرية :

المستجيب الكريم هذه الأسئلة تتعلق بقياس أداء الموارد البشرية لمؤسستكم نرجو كريم تفضلكم بالإجابة حسب ماترونه مناسباً .

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تقييم الأداء						
1	في هذا البنك حجم العمل الذي يؤديه الموظف أعلى من المتوسط .					
2	في هذا البنك جودة أداء الموظف للعمل أعلى بكثير من المتوسط .					
3	في هذا البنك كفاءة أداء الموظف أعلى بكثير من المتوسط .					
4	في هذا البنك يسعى الموظف لإتقان العمل أكثر مما هو مطلوب .					
أداء المهام						
1	في هذا البنك مقاييس جودة العمل للموظف أكثر من المقاييس الرسمية لهذا العمل .					
2	في هذا البنك مستوى جودة العمل الذي يؤديه الموظف أعلى من المستوى المطلوب .					
3	في هذا البنك الموظفون لهم القدرة على حل المشكلات بكفاءة .					
4	في هذا البنك الموظفون لهم القدرة على حل شكاوي العملاء .					
5	في هذا البنك الموظفون لهم القدرة على التعامل مع الحالات الفريدة .					
6	في هذا البنك الموظفون لهم القدرة على تلبية إحتياجات العملاء .					