

الفصل الخامس

❖ مناقشة النتائج

❖ الإسهامات العملية للدراسة

❖ حدود الدراسة

❖ الدراسات المستقبلية

❖ الخاتمة

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

1.5. مقدمة الفصل :

يتناول هذا الفصل مناقشة و تفسير النتائج التي تم التوصل إليها من إختبار فروض الدراسة، و ذلك على ضوء الأهداف و التساؤلات البحثية . و يحتوي على مناقشة نتائج الدراسة ، الإسهامات النظرية للدراسة ، الإسهامات العملية للدراسة ، محددات الدراسة ، التوصيات للدراسات المستقبلية و الخاتمة.

2.5. نتائج الفرضيات :

لقد تم إختبار فرضيات الدراسة من و اقع بيانات الدراسات الميدانية و التي تم جمعها من عدد من المصارف السودانية (10 مصرف سوداني) و قد تم توزيع (140) إستبانة وتم إسترداد (108) إستبانة صالحة للتحليل بنسبة (77%) تم إجراء عملية التحليل بإستخدام حزمة برنامج SPSS و فيه تم إستخدام إختبارات الإنحدار(البسيط ، المتعدد)، الإرتباط ، النسب المئوية و التكرارات للإجابة على أسئلة البحث التالية:

1. ماهو أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة ؟
2. ماهو أثر تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام كمتغير وسيط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية ؟

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم إختبار العلاقة التي تربط بين تفاعل المتغيرات المستقلة للدراسة (الأدوات التكنولوجية ، أنظمة المعلومات ، التدريب والمهارات) و المتغير التابع (أداء المهام) إضافة للمتغير الوسيط (تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام) ، كما تم إختبار ما إذا كان تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام تتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة .

وللإجابة على أسئلة البحث تم وضع أربعة فرضيات رئيسية تتفرع منها عدد من الفرضيات الفرعية و فيما يلي عرض لنتائج فرضيات الدراسة.

3.5. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى :

العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الرئيسة التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية . وتهدف هذه الفرضية إلى الإجابة على سؤال البحث هل هناك أثر لتفاعل تكنولوجيا المعلومات (أنظمة المعلومات ، الأدوات التكنولوجية ، التدريب والمهارات) على أداء الموارد البشرية .

العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة سلبية غير معنوية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية ، والسبب في ذلك هو عدم توفر الأدوات التكنولوجية بالإضافة إلى ضعف التدريب الكاف للموظفين .

العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة إيجابية غير معنوية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية ، وهذه النتيجة في هذه الدراسة تتفق مع عدد من الدراسات تناولت تأثير أدوات تكنولوجيا المعلومات على الأداء ، ، وهذه النتيجة في هذه الدراسة تتفق مع عدد من الدراسات تناولت تأثير أدوات تكنولوجيا المعلومات على الأداء ، حيث توافق مع دراسة كل من (مدثر سعد 2013) والتي بينت أن هناك علاقة إيجابية بين أدوات تكنولوجيا المعلومات والفاعلية كمعيار للأداء ودراسة (العربي عطية 2012) التي أشارت لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي ، وكذلك دراسة (حسن مدني 2012) التي وضحت بأن هناك أثراً مهماً ذا دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين ، ودراسة (عزيزة العنبي 2012) التي أشارت إلى أن هناك وضوح لأهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ، ولكنها اختلفت مع دراسة (ندى جبوري 2009) التي وضحت أن مستوى الخبرة والمهارة لدى العاملين ضعيفة ولم تكن لها تأثير في رفع مستوى الأداء .

العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة إيجابية معنوية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية ، وهذه النتيجة في هذه الدراسة تتفق مع دراسة (مدثر سعد 2013) التي أوضحت

وجود علاقة إيجابية بين قدرات أنظمة المعلومات وفاعلية إتخاذ القرار إذ إستخدمت الفاعلية كمؤشر لقياس الأداء .

العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة إيجابية معنوية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية وذلك بسبب تقديم البرامج التدريبية التي تحسن من أدائهم الوظيفي .

4.5. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية :

العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الرئيسة التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام . وتهدف هذه الفرضية إلى الإجابة على سؤال البحث هل هناك علاقة بين تفاعل تكنولوجيا المعلومات (أنظمة المعلومات ، الأدوات التكنولوجية ، التدريب والمهارات) وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام .

العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام:

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة إيجابية غير معنوية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام في قطاع البنوك السودانية وذلك لأن

العاملين بهذه البنوك يخضعون لبرامج تدريبية لهذه الأدوات التكنولوجية مما يجعلها سهلة الاستخدام .

العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة سلبية غير معنوية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام في قطاع البنوك السودانية والسبب في ذلك هو عدم تجديد الأجهزة والمعدات بصورة دورية يؤدي ذلك إلى عدم توفير مستوى عال من المهارات .

العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة إيجابية معنوية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام في قطاع البنوك السودانية والسبب في ذلك هو توفير أنظمة المعلومات وتدريب الموظفين على كل ما هو جديد من هذه الأنظمة والتي تفيدهم في أعمالهم وممارسة وظائفهم بسهولة .

العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام . حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة إيجابية غير معنوية بين تفاعل أنظمة المعلومات

والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام في قطاع البنوك السودانية وذلك لأن لدى الموظفين المهارات اللازمة التي تمكنهم من إستخدام تكنولوجيا المعلومات بسهولة مما يعزز فعالية الوظيفة .

5.5. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة :

العلاقة بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام وأداء الموارد البشرية :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الرئيسة التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام وأداء الموارد البشرية . وتهدف هذه الفرضية إلى الإجابة على سؤال البحث هل هناك علاقة بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام وأداء الموارد البشرية .

العلاقة بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة إيجابية بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام وأداء المهام. حيث أشارت نتائج البحث بأن هناك علاقة إيجابية معنوية بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام وأداء الموارد البشرية في قطاع البنوك السودانية وذلك لأن إدراك الموظفين للفائدة المرجوة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات بشقيها القدرات التكنولوجية والقدرات البشرية بالإضافة إلى تفاعلهم مع هذه التكنولوجيا عندما تكون سهلة الإستخدام يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي وإنجاز مهامهم .

6.5. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة :

توسط تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام للعلاقة بين تفاعل تكنولوجيا المعلومات وأداء

الموارد البشرية :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الرئيسة التي تنص على أن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يلعب دور المتغير الوسيط في العلاقة بين تفاعل تكنولوجيا المعلومات (الأدوات التكنولوجية ، أنظمة المعلومات ، التدريب والمهارات) وأداء الموارد البشرية . وتهدف هذه الفرضية إلى الإجابة على سؤال البحث هل تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية .

تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية

والتدريب وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام لا يتوسط العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية .

تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية

والمهارات وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية .

تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية .

تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء المهام :

الغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على أن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء المهام . حيث أشارت نتائج البحث بأن تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء المهام في قطاع البنوك السودانية .

7.5. إسهامات الدراسة :

يهدف هذا الجزء من الفصل لعرض الإسهامات النظرية والعملية التي توصلت إليها الدراسة والتي يمكن أن تساهم في دعم علاقة تكنولوجيا المعلومات مع أداء الموارد البشرية .

1.7.5. الإسهامات النظرية للدراسة :

توصلت الدراسة إلى عدد من المساهمات النظرية حيث أوضحت المساهمة الأولى للدراسة وجود علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء المهام ، والمساهمة الثانية هي

وجود علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام ، أما المساهمة الثالثة فهي وجود علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء الموارد البشرية ، والمساهمة الرابعة تتمثل في وجود علاقة إيجابية بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام ، والمساهمة الخامسة هي وجود علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام ، أما المساهمة السادسة هي وجود علاقة إيجابية بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام ، والمساهمة السابعة هي وجود علاقة إيجابية بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام وأداء المهام ، أما المساهمة الثامنة هي توسط تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام للعلاقة بين تفاعل الأدوات التكنولوجية والمهارات وأداء المهام ، والمساهمة التاسعة هي توسط تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام للعلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والتدريب وأداء المهام والمساهمة النظرية العاشرة هي توسط تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام للعلاقة بين تفاعل أنظمة المعلومات والمهارات وأداء المهام .

2.7.5. الإسهامات العملية للدراسة :

من بيانات الدراسة الميدانية التي تم جمعها من مجموعة من البنوك السودانية توصلت الدراسة إلى عدد من الإسهامات العملية ، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن الموارد البشرية التي تعمل بها أن توفير الأدوات التكنولوجية يحسن من أدائها لكن تحسين هذا الأداء يتطلب برامج تدريبية. إضافة إلى ذلك قد بينت الدراسة أن هذه الموارد مدركة للفائدة المرجوة من وجود أنظمة معلومات، وأن أنظمة المعلومات الموجودة تزيد من كفاءة الأداء . كما أشارت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات في المصارف السودانية (الأدوات التكنولوجية ، أنظمة المعلومات ،

التدريب والمهارات) تفسر نسبة كبيرة جداً (98%) من التغيرات التي تحدث في أداء الموارد البشرية .

8.5. حدود البحث :

تم إجراء الدراسة في المصارف السودانية وهي مؤسسات ربحية ، يمكن إجراء الدراسة في قطاعات أخرى كما تم أخذ بيانات الدراسة مرة واحدة ولذلك يمكن لدراسة مستقبلية أن تأخذ البيانات على فترات متعددة . إضافة لذلك أظهرت نتائج الدراسة أن المتغيرات المستقلة (الأدوات التكنولوجية ، أنظمة المعلومات ، التدريب ، المهارات) تفسر 98% من التغيرات التي تحدث في أداء الموارد البشرية ، فيمكن لدراسات مستقبلية أن تختبر عوامل أخرى مثل البيئة المحيطة . كما أشارت إلى العمل وبإستمرار لتفاعل متغيرات تكنولوجيا المعلومات في المصارف بشكل أكثر فاعلية ، وحث الإدارة العليا على تطبيقها لما لها من أهمية في رفع مستوى الأداء بالإضافة إلى حث المصارف السودانية لتطوير مهارات وخبرات منتسبيها في إستخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة التي يشهدها اليوم عالم التكنولوجيا وإعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحسين مستوى الأداء .

9.5. الدراسات المستقبلية :

هدف هذا البحث لإختبار دور تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية وذلك من خلال نموذج تم بناءه وفقاً لحدود البحث المذكورة سابقاً فإن هذا البحث يقدم مقترحات لبحوث مستقبلية وهي :

أولاً : يمكن تطبيق الدراسة في قطاعات أخرى .

ثانياً : يمكن تطبيق الدراسة بإختبار عوامل أخرى مثل البيئة المحيطة وذلك لقياس مدى تأثير البيئة المحيطة على أداء الموارد البشرية .

ثالثاً : يمكن تطبيق الدراسة بحيث تقيس محددات الأداء بمنظمات الأعمال .

الخاتمة

تناول البحث دور تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية في قطاع المصارف السودانية ، وقد تم تطبيق البحث في (10) مصارف حيث تم قياس كل من الأدوات التكنولوجية ، أنظمة المعلومات ، التدريب ، المهارات ، الفائدة المدركة ، سهولة الإستخدام وأداء الموارد البشرية .

أشارت الدراسة لعدد من التوصيات منها توفير القدرات التكنولوجية (الأدوات التكنولوجية وأنظمة المعلومات) والقدرات البشرية (التدريب والمهارات) والعمل بإستمرار على تفاعل هذه المتغيرات بشكل أكثر فاعلية لرفع مستوى الأداء بالإضافة 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 .