

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

استهلال

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

"وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَٰمِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ
اللّٰهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾"

صدق الله العظيم
سورة النمل الآية (88)

إهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى:
والدتي أطال الله عمرها
وإلى والدي رحمه الله
وإخوتي جميعاً...
وإلى زوجتي الوفية
وإلى أبنى الحبيب
وإلى
زملائي و اصدقائي

شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف خلق الله
أجمعين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه أجمعين..

يقول تعالى في محكم تنزيله (لان شكرتم لا زيدنكم) ويقول النبي عليه أتم الصلاة والتسليم (من لا يشكر الناس لا يشكر الله) وانطلاقاً من هذا الهدى القرآني الكريم والهدى النبوي الشريف أتوجه بخالص الشكر إلى استاذي الفاضل الدكتور حسين عمر عثمان ، على تفضله بالإشراف على هذا البحث ، وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة التي كان لها الأثر العظيم في أن يخرج هذا البحث في صورته النهائية وفي إتمامه . كما أتوجه بالشكر والتقدير وعظيم الامتنان للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الكرام ، الدكتور /حسن عبدالرحيم والدكتور / الطاهر احمد محمد

والشكر موصول إلى الأساتذة الأفاضل الذين تفضلوا بتحكيم أدوات الدراسة وكذلك أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى القائمين على أعمدة الأهرام الإدارية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وذلك لدعمهم المتواصل لمسيرة التطوير والبحث العلمي في الجامعة . وأخيراً الشكر موصول لكل من ساعدني وساهم في انجاز هذا العمل سواء بالعطاء أو السؤال أو الدعاء وخص بالذكر الدكتور / صديق بلل والدكتور/ عبد العظيم سليمان المهل والدكتور / صلاح حسن و الأستاذ/ الفاتح حسن احمد.

المستخلص

تتمثل مشكلة البحث في إن العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وكفاءة اداء العاملين في البلاد المتقدمة تكون طردية اي كلما زاد استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة اداء العاملين ولكن في الدول النامية تختلف تلك العلاقة وفي هذه الدراسة سوف يتم التعرض لاختبار العلاقة الوسيطة لأبعاد التغيير التنظيمي (التغيير في الهيكل ، التغيير في الإجراءات والعمليات) ما بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة اداء العاملين ، تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة اداء العاملين بالمؤسسات الخدمية دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وإظهار تأثير ذلك على التغيير التنظيمي كمتغير وسيط بأبعاده (التغيير في الهيكل التنظيمي ، التغيير في الإجراءات والعمليات) ولتحقيق أهداف الدراسة

فقد تم تصميم استبانته وتم توزيعها على عدد(200) ادارى من الإداريين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وتم استرجاع (120) استبانته اى ما نسبته (60%) من الاستبانة الموزعة وقد توصلت الدراسة إلى إن تصورات الإداريين لتكنولوجيا المعلومات وكفاءة اداء العاملين وكل بعد من إبعاد المتغير المستقل قد جاءت مرتفعة نسبيا وان هنالك أثرا مهما ذا دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة اداء العاملين وكذلك لتأثير تكنولوجيا المعلومات على التغيير التنظيمي وتأثير التغيير التنظيمي على كفاءة الأداء كما أوضحت تأثير العلاقة الوسيطة للتغيير التنظيمي ما بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة اداء العاملين ، وكما أوضحت إن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 47% من التباين في كفاءة اداء العاملين وتتراوح الإبعاد الأخرى ما بين (20%- 41%) وتوصى الدراسة بضرورة إحداث تغيير في الهياكل التنظيمية والإجراءات والعمليات الإدارية حتى تواكب مستجدات تكنولوجيا المعلومات . كما توصى بضرورة تطوير مهارات العاملين بالمؤسسات الخدمية بالتدريب المستمر ومحاولة معالجة الأسباب الغير جوهرية في العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة اداء العاملين والمتمثلة في الصراع والتدريب والحوافز السالبة والموجبة .

Abstract

This study aims at identifying the impact of information technology on enhancing the efficiency of employees in the service sector . This is through the means of correlation between information technology and efficiency of employees . On international level , there is a correlation between the accessibility of information technology and the increasing efficiency of employees in the service sector, especially in the developed countries. However, this situation is found to be different in the developing countries. Thus, this study attempts to investigate this problem via the means of changing the organizational structure of institutions, i.e. the process of changing the structure, procedures, and processes within the framework of the relationship of information technology and the efficiency of employees in this sector. In this regard Sudan University of science and technology

is taken as a case study. To achieve this, a questionnaire has been designed and distributed among 200 of the administrative staff at the university, from which 60% have responded. The study has reached a number of findings . It is found that the use of technology in this sector has relatively improved the performance of its employees. The study has also reached a correlation between the organizational changing structure and the progress of the employees' efficiency at work. Thus, the study recommends the necessity of changing the structure of the service organizations in order to meet the needs of the fast- changing world of information technology. This can be practically achieved via setting continual and up-to-date technology-based training .programs

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	اسم الموضوع
أ	البسمة
ب	الاستهلال
ج	الإهداء
د	الشكر والعرفان
هـ	المستخلص
ز	Abstract
ط	فهرس الموضوعات

ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الاشكال
م	الملاحق
الفصل الاول :الاطار العام للدراسة	
المبحث الاول :الاطار المنهجي للدراسة	
1	المقدمة
2	الدراسة الاستطلاعية
3	مشكلة الدراسة
4	تساؤلات الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	اهمية الدراسة
7	فرضيات الدراسة
10	حدود الدراسة
11	اسلوب جمع البيانات
11	منهجية الدراسة
12	متغيرات الدراسة
المبحث الثاني : الدراسات السابقة	
14	الدراسات السابقة
34	التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الاطار النظرى للدراسة	
المبحث الاول : تكنولوجيا المعلومات	
36	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
40	تعريف تكنولوجيا المعلومات
44	المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات
50	التطور التاريخى لتكنولوجيا المعلومات
52	اهمية تكنولوجيا المعلومات من منظور ادارى
54	خصائص تكنولوجيا المعلومات
57	مكونات تكنولوجيا المعلومات
58	المستلزمات المادية
67	المستلزمات البرمجية
71	المستلزمات الاتصالية
85	المستلزمات البشرية
المبحث الثاني :التغيير التنظيمى	

89	مفهوم التغيير التنظيمى
91	تعريف التغيير التنظيمى
94	اهمية واهداف التغيير التنظيمى
97	مراحل التغيير
103	استراتيجيات التغيير
104	ابعاد ومجالات التغيير التنظيمى
107	أثر تكنولوجيا المعلومات على التغيير فى الهيكل والاجراءات
المبحث الثالث :الاداء	
110	مفهوم الاداء
112	معايير الاداء
113	عناصر الاداء
114	محددات الاداء
116	تقييم الاداء
117	اهمية واهداف قياس وتقييم الاداء
119	مراحل عملية تقييم الاداء
120	معيير تقويم الاداء
122	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاداء
الفصل الثالث : دراسة الحالة (جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)	
126	المبحث الاول : نبذة تاريخية عن جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
130	المبحث الثانى : الهيكل الادارى والتفيزى والاكاديمى للجامعة
140	المبحث الثالث : واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالجامعة
الفصل الرابع : منهجية الدراسة والتحليل الاحصائى واختبار الفرضيات	
154	مقدمة الفصل
المبحث الاول : منهجية الدراسة	
155	منهج الدراسة
156	مجتمع الدراسة

158	عينة الدراسة
159	نوع ومصادر بيانات الدراسة
160	تصميم الاستبانة
164	تقييم اداة القياس
164	جمع البيانات
المبحث الثانى : عرض وتحليل بيانات الدراسة	
165	الاسئلة العامة
المبحث الثالث :التحليل العلمى واختبار الفرضيات	
179	تمهيد
179	اختبار الثبات والصدق
179	الصدق الظاهرى
180	اختبار ثبات المقياس بطريقة الفا - كرونباخ
182	اختبار الصدق العاملى لمحاور متغيرات الدراسة
212	التحليل الوصفى
217	تحليل الانحدار المتعدد واختبار الفرضيات
234	اختبار العلاقة الوسيطة للمتغيرات الوسيطة
242	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات
243	النتائج
245	التوصيات
247	قائمة المراجع
255	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
102	مراحل عملية التغيير	2/1
103	عناصر المنظمة واستراتيجيات التغيير	2/2
142	عدد الاجهزة بالجامعة وانواعها واستخداماتها	3/1
157	بيان باعداد الاداريين بالجامعة	4/1
165	يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والمستبعدة والصالحة للتحليل والنسبة لكل منها	4/2
166	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	4/3
168	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	4/4
169	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمى	4/5
171	توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	4/6
173	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية	4/7
175	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفى	4/8

177	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية	4/9
181	معاملات الثبات بطريقة الفا - كرونباخ	4/10
184	مصفوفة تشبعات العوامل من العبارات للمرحلة الاخيرة للتحليل العاملي للمستلزمات المادية	4/11
186	مصفوفة تشبعات العوامل من العبارات للمرحلة الاخيرة للتحليل العاملي للمستلزمات البشرية	4/12
188	مصفوفة تشبعات العوامل من العبارات للمرحلة الاخيرة للتحليل العاملي للمستلزمات البرمجية	4/13
190	مصفوفة تشبعات العوامل من العبارات للمرحلة الاخيرة للتحليل العاملي للمستلزمات الاتصالية	4/14
192	مصفوفة تشبعات العوامل من العبارات للمرحلة الاخيرة للتحليل العاملي للتغيير فى الهيكل التنظيمى	4/15
193	مصفوفة تشبعات العوامل من العبارات للمرحلة الاخيرة للتحليل العاملي للتغيير فى الاجراءات والعمليات	4/16
195	مصفوفة تشبعات العوامل من العبارات للمرحلة الاخيرة للتحليل العاملي لكفاءة اداء العاملين	4/17
198	المتوسطات والانحرافات المعيارية لتصورات الاداريين لوجود وجودة مكونات تكنولوجيا المعلومات بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	4/18
199	المتوسطات والانحرافات المعيارية لتصورات الاداريين لوجود تغيير تنظيمى بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	4/19
200	المتوسطات والانحرافات المعيارية لتصورات الاداريين حول كفاءة اداء العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	4/20
201	مصفوفة معاملات الارتباط لمحاور متغيرا الدراسة	4/21
203	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به	4/22

207	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى واختبار الفرضيات الفرعية	4/23
211	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية واختبار الفرضيات الفرعية	4/24
215	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة واختبار الفرضيات الفرعية	4/25
218	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة واختبار الفرضيات الفرعية	4/26
221	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الخامسة واختبار الفرضيات الفرعية	4/27
224	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية السادسة واختبار الفرضيات الفرعية	4/28

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	نموذج الدراسة	1/1
42	تكنولوجيا المعلومات	2/1
46	نموذج مكونات نظام المعلومات	2/2
47	خطوات معالجة البيانات	2/3
98	مراحل التغيير التنظيمي	2/4
120	مراحل عملية تقييم الاداء	2/5
167	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	4/1
168	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	4/2
170	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المؤهل الدراسي	4/3
172	توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	4/4
174	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الدرجة	4/5

	الوظيفية	
176	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	4/6
178	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية	4/7