

بحث بعنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى

سهى ضامن سلمان الضلاعين

اداري

مجلس خدمات محافظته الكرك

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) على الأداء الوظيفي في وزارة البلديات الأردنية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي لجمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على عينة الدراسة والمكونة من 224 موظفًا الذين يعملون في بلدية الكرك الكبرى. أظهرت النتائج أن استخدام البلديات لتكنولوجيا الحديثة في أعمالها جاء متوسطًا. كما وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين أبعاد المتغير المستقل مع بعضها البعض (تكنولوجيا المعلومات، الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) بشكل إيجابي وجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والأداء الوظيفي. كما وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا وأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) لها أثر في الأداء الوظيفي للبلديات المشاركة. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها التركيز على قدرة الكفاءة التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وترسيخ فكرة استخدامها وتفعيلها في أدائها الوظيفي. إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار أهمية تكنولوجيا المعلومات كونها تحقق أداء أفضل للبلديات الأردنية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، البلديات الأردنية.

<https://jaspps.com>**Abstract**

The aim of this study is to explore the impact of information technology (IT) devices, as well as communication devices and databases, considering programming, skills and experiences as the independent variable, on karak Municipality. The study used descriptive design using a questionnaire developed and distributed to the study sample which consisted of 224 employees working in karak Municipality. Results of the current study revealed that information technology and its dimensions have been moderately implemented in the studied organizations. Furthermore, the results revealed that there are relationships among information technology dimensions as well as between information technology dimensions and job performance at the significance level (0.05). In addition, the results showed that there is a significant positive impact of information technology on job performance. The study recommends to consider the importance of information technology for public organizations. Furthermore, the study recommends to seriously implement information technology and its dimensions in performance organizations. Keywords: Information technology, job performance, karak Municipality, Government performance, Transparency.

المقدمة

تسعى جميع منظمات العمل على خلق سياسات وآليات عمل داخلية لرفع الأداء الوظيفي لديها من خلال بناء رؤيا واضحة في آلية تفاعل إدارتها ومنظوماتها الداخلية والخارجية. لذا أصبح الأداء الوظيفي محور اهتمام العديد من الباحثين وأصحاب الشركات والمؤسسات. حيث أشار (متولي والسيد 2022) إلى أن الأداء الوظيفي يحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين، ومن قبل المنظمات، لا سيما في ظل البيئة المعاصرة المعقدة والتمتيزه بالتغيير المستمر. كما تحدث (متولي و السيد 2022) بأن الأداء الوظيفي يحتاج إلى وضع خطط وسياسات وبرامج تحدد للإدارة كيفية إدارة مواردها بالطريقة الصحيحة من أجل بلوغ أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والأهداف الأخرى. كما عرف (Al Dalaien, Rashidah, Aburumman,2020) الأداء الوظيفي بأنه مقارنة النتائج المتوقعة للمنظمة مع نتائجها الفعلية، والتحقق من الانحرافات التي تبينت عن التخطيط وتقييم الأداء الفردي ودراسة التقدم نحو تحقيق الغايات المستهدفة. كما وصف (الفاعوري الأداء الوظيفي يعلى أنه قدرة الموظف على استخدام الموارد المتاحة بكفاءة للحصول على مخرجات متجانسة ضمن الاهداف المخطط لها سابقا وأن تكون مناسبة لمستخدميها. في السنوات الأخيرة، شهد العالم تطورات سريعة في جميع مجالات الحياة، خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات من أجل الاعتماد المتزايد والمكثف نحو استغلالها، وتوظيفها بدرجة عالية في معظم الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والمنظمات. لذا ساعدت التكنولوجيا الحديثة من خلال شبكة الإنترنت والهواتف المحمولة والستالايت، في جعل العالم كقرية عالمية صغيرة، من خلال تقليص الزمان والمكان في الإتصال، وأيضًا توزيع وتخزين المعلومات. حيث تعتبر واحدة من اللبانات الأساسية للمجتمعات الحديثة، لإعتبارها المحرك الرئيسي الوحيد الذي يؤثر في تقدم الدول وتطورها، وللتغيرات الجذرية التي أحدثتها في عمل وأداء المنظمات لجميع الدول المتقدمة والنامية. لذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات في العقود الأخيرة

<https://jaspps.com>

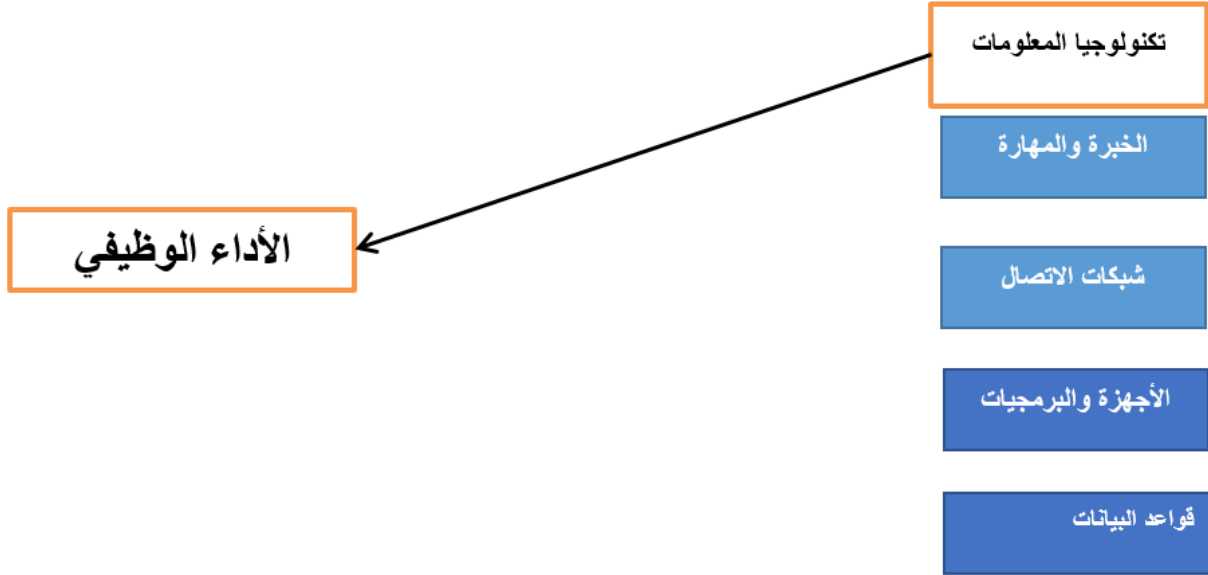
المفتاح الرئيسي للتقدم والتطور، خصوصًا في الديناميكية التنافسية العالية في بيئة الأعمال والتي تتطلب تطبيق أدوات التكنولوجيا الحديثة، ولتحسين كفاءة الخدمات وفعالية التكلفة وتقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة. حيث ترتبط تكنولوجيا المعلومات بالتكنولوجيا المحوسبة مثل الشبكات، والبرامج والإنترنت والأدوات وأيضًا الموارد البشرية القادرة على استخدام هذه التكنولوجيا وما يتعلق بها. كما وأصبحت تكنولوجيا في عمل المنظمات كونه لا يوجد أي المعلومات متطلبًا أساسيًا جانب من جوانب المؤسسة، إلا ويتأثر باستخدام التكنولوجيا الحديثة. لذا فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات وأدواتها في المنظمات يساعد في إيجاد الحلول للمشاكل التي تظهر في الأعمال، كما وتعزز قرارات الإدارة، وتساعد في تحسين الإنتاجية وجودة المنتجات ونوعيتها، وأيضًا تساعد في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة في مجال الأعمال. لذا تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة من المفاهيم الواسعة الانتشار، وذات أهمية كبيرة لما لها من آثار إيجابية كبيرة في حياة البشر، وذلك لأنها غيرت كل شيء في حياة الأفراد والمؤسسات والشعوب والدول، وذلك بتيسير نقل الكم الهائل من المعلومات ما بين الأفراد والمؤسسات، مما جعلها وسيلة هامة في عمل المؤسسات وتحديد مستوى نجاح وفشل ادائها، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط مؤسسي منظم وفعال دون استخدام تكنولوجيا المعلومات لذا في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه اليوم، وما يمليه على المؤسسات بشكل عام، والجهات الحكومية بشكل خاص، بات استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة، لمواكبة التطورات الحاصلة في دول العالم ملحقًا الأعمال أمرًا المتقدم ومن أجل زيادة الأداء الوظيفي للمؤسسات.

<https://jaspps.com>

مشكلة الدراسة وأسئلتها رغم أهمية تكنولوجيا المعلومات في عمل المنظمات ومستوى أدائها، إلا أن الباحث لاحظوا من خلال ممارسة بعضهم لعملهم في البلدية من بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق التكنولوجيا في البلدية لأهمية تكنولوجيا المعلومات في بلدية الكرك الكبرى بشكل كبير، ونظر الرقي بمستوى أداء الجهات الحكومية، برزت أمام الباحث مشكلة هذه الدراسة، والتي تتلخص في الحاجة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك، وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي: هل يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى. من التساؤل الرئيسي للدراسة تتبع الأسئلة الفرعية وهي 1- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات موظفي بلدية الكرك الكبرى ؟ 2- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي البلدية؟ 3- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاده مجتمعة على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى؟

أهمية الدراسة تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية لحيوية الموضوع التي تهتم به وهو أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي لدى موظفي البلدية ككل، وتناوله القليل في أدبيات الدراسات التي تطرقت الى الأداء التنظيمي في بلدية الكرك الكبرى، حيث سيسهم في سد الفجوة الحاصلة في الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيراتها، حيث لاحظ الباحثون ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة، لذا يمثل البحث دراسة علمية منظمة عن أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى. كما ستسهم أهمية الدراسة النظرية في الإضافة المعرفية للأدب المتوفر لموضوع الدراسة ومتغيراتها. أما بالنسبة للأهمية النظرية، فإن موضوع الدراسة ومتغيراتها لم تحظ بالاهتمام المطلوب في بلدية الكرك الكبرى ، وتكمن أيضا أهميتها العملية في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حيث يمكن أن تكون مرجعاً لوزارة الإدارة المحلية لأهمية تكنولوجيا المعلومات في عمل وأداء الوزارة.

نموذج الدراسة يبين الشكل رقم (1) نموذج الدراسة الذي يوضح أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى.



الشكل رقم (1.1): أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث في ضوء المراجع والدراسات السابقة جدول (1.1).

الجدول رقم (1.1) مصادر أنموذج الدراسة

المتغير	الأبعاد	المراجع
تكنولوجيا المعلومات	لأجهزة والبرمجيات	أدهام (2021) et.al,(2021) Hussain,

Manaseer, Maqableh, & Alrowwad, (2019)	الخبرة والمهارة	
الصلاحات (2023)	شبكات الاتصال	
Kaukab, et al. (2021)	قواعد البيانات	
Manaseer, Maqableh, & Alrowwad (2019)		الأداء الوظيفي

تم صياغة عدد من الفرضيات لغرض قياس أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع. وفيما يلي الفرضيات: 01H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها على الأداء الوظيفي بلديه الكرك الكبرى.

أهداف الدراسة يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية

1. معرفة مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى
2. تحديد دور تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى
3. اختبار أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى
4. تقديم التوصيات العملية والعلمية استنادًا إلى نتائج هذه الدراسة لمتخذي القرار والباحث باستخدام التكنولوجيا لتنمية الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى.

التعريفات الإجرائية لتكنولوجيا المعلومات

عرفت بأنها مجموعة الأجهزة والأدوات (الحواسيب والبرامج والشبكات وغيرها) التي تستخدم لتنفيذ الأنشطة الإلكترونية، من أجل تخزين المعلومات ومعالجتها، واستخدامها في متطلبات العمل بكافة أنواعه. وتم قياسها من فقرة.

الأجهزة والبرمجيات:

هي مجموعة من الأدوات والمعدات المادية والبرامج التي تستخدم في أنشطة الإدخال والمعالجة والإرسال كأجهزة الحاسوب وملحقاتها وغيرها. وتم قياسها من فقرة.

الخبرة والمهارة:

وهي مجموعة المعارف والمهارات التي يمتلكها الأفراد لإدارة وتشغيل الأجهزة والبرمجيات لاستخدامها في متطلبات العمل. وتم قياسها من فقرة.

شبكات الاتصال: هي مجموعة من المحطات المستخدمة في إرسال واستقبال المعلومات والبيانات فيما بينها. وتم قياسها من فقرة.

قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات، والتي يمكن استخدامها عند الضرورة. وتم قياسها من فقرة.

<https://jasps.com>

الأداء الوظيفي: وهو محصلة أداء جميع الأفراد وفرق العمل في المهام والوظائف المختلفة على

المنظمة، لذلك فإن نجاح المنظمة بصفة عامة يتأثر بشكل كبير بما يبذله هؤلاء الأفراد من جهد داخل العمل. وتم قياسها من فقرة.

حدود الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى حيث اقتصرت هذه الدراسة على عينة من رؤساء البلديات وتم جمع البيانات منها في عام (2023). كما واقتصرت عينة الدراسة على رؤساء البلديات كما أنه تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الحالية خلال فترة من 2023/8/1 الي 2023/11/3 حيث يمكن اعتبارها من محددات الدراسة

الإطار النظري للدراسة

أصبحت التكنولوجيا وعناصرها وخصائصها إحدى الموارد الاستراتيجية التي تعمل على تطوير ونجاح المنظمات، وهي إحدى الموارد الأساسية للمشروع التي تساهم بشكل فعال في تحويل المدخلات الأساسية المختلفة إلى مخرجات بدقة في الأداء، وسرعة كبيرة في إنجاز المهام، الأمر الذي يخدم أهداف المشروع في البقاء والنمو والربحية. لذا فإن الهدف الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات هو تطوير تقنيات المعلومات لاستخدامها في تخطيط وتنظيم المشاريع وتحقيق أهداف المنظمة

مفهوم تكنولوجيا المعلومات حظي مفهوم تكنولوجيا المعلومات باهتمام المختصين والباحثين وقد اختلفوا في إعطائهم تعريفاً واحداً وشاملاً لتكنولوجيا المعلومات، ولعل ذلك بسبب مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية. حيث عرفها (Dong, Karhade, & Rai, 2021) بأنها المكاتب والأجهزة المحاسبية والبرمجية والتي تركز

<https://jaspps.com>

بشكل أساسي على أجهزة الحاسوب. كما عرفها (Mehmood, 2021) أنها المنتجات والأساليب والاختراعات والمعايير التي تستخدم لغرض إنتاج المعلومات وتتضمن التجهيزات المادية والبرمجيات والبيانات. كما عرفها (Collins, Dennehy, Conboy, & Mikalef, 2021) بأنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد و تقنيات معالجة المعلومات إدارة قواعد البيانات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب. وفي ضوء ما سبق يرى الباحثون بأن مفهوم.

تكنولوجيا المعلومات

هو مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية ملموسة مثل (الأجهزة، والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات الواسعة) وأيضا تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل (البرامج والتطبيقات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي للبيانات المنظمة)، كما تشمل العنصر البشري المحرك والمستخدم الرئيسي لهذه المنظومة المتكاملة، من خلال الاستحواذ على البيانات والمعلومات، وتنظيمها ونقلها وتخزينها وكذلك معالجتها ومشاركتها داخل المنظمة وخارجها مع إمكانية استرجاعها من أجل تحسين وتطوير موارد المنظمة لتحقيق أهدافها.

عناصر تكنولوجيا المعلومات عرف الباحث (Setyowati, Widayanti, and Supriyanti, 2021) عناصر تكنولوجيا المعلومات بأنها الموارد التكنولوجية التي تستخدم في المنظمات والتي تتكون من الأجهزة والبرمجيات والخدمات الأخرى. وأشار (Setyowati, Widayanti, & Supriyanti, 2021) إلى أن الأجهزة عنصر من العناصر والذي يتضمن المكونات المادية والأجزاء الملموسة في النظام والتي تشمل على المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات مثل الكيان المادي الصلب مثل الحواسيب بمختلف أنواعها. حيث تعتبر الأجهزة الدعامة الأساسية في تكنولوجيا المعلومات بسبب

<https://jaspps.com>

الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات، حيث تتكون من أربعة أجزاء هي: أجهزة الإدخال؛ وحدة المعالجة المركزية؛ أجهزة الإخراج؛ أجهزة الاتصالات والأجهزة الأخرى. البرمجيات هي العنصر الثاني الذي يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل ودعم وتنظيم عمل الوحدات المختلفة. كما عرفها (Naim, 2021) بأنها مجموعة من الأوامر تنفذ على شكل خطوات تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل حل المسائل العلمية والعمليات الحسابية وتحليل الإحصائيات وتوزيعها وتصنيفها وغيرها من العمليات. العنصر الثالث وهو قواعد البيانات وعرفه (Mehmood, 2021) بأنه عبارة عن مجموعة من البيانات والمعلومات المرتبطة مع بعضها لغرض تأمين متطلبات المستخدمين من أجل سهولة تداول البيانات وتخزينها وسلامة وأمن البيانات. الشبكات والاتصالات هي العنصر الرابع والتي عرفها (Singeh, Abrizah, & Kiran, 2020) بأنها وسائط الاتصال التي تعمل على بث إشارات من المرسل والمستقبل لاستقبال الرسائل من أجل توزيع ونقل البيانات والمعلومات بين موقعين أو أكثر مثل الإنترنت والشبكات الداخلية. نظراً أساسياً ، عنصر الموارد البشرية، والذي يعتبر عنصر أساسياً وأخيراً لخبرة ومهارة المستخدمين في استخدام تكنولوجيا المعلومات. حيث مهمة بأن Singeh., & Kiran. Abrizah., (2020) أشار الأفراد العاملة في تكنولوجيا المعلومات تكمن في تشغيل الأجهزة والبرمجيات ومعالجة العمليات، ومساعدة متخذي القرارات في إدارة وتنظيم عمل المشروع.

الأداء الوظيفي

أصبح الأداء الوظيفي محور اهتمام العديد من الباحثين وأصحاب الشركات والمؤسسات. لذا تسعى جميع منظمات العمل لخلق سياسات وآليات عمل داخلية لرفع الأداء الوظيفي لديها من خلال بناء رؤيا واضحة في آلية تفاعل إدارتها ومنظوماتها الداخلية والخارجية. حيث أشار (أبو العنين , عبد الهادي , حسين و

<https://jaspps.com>

حشاد 2024) إلى أن الأداء الوظيفي يحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين، ومن قبل المنظمات، لا سيما في ظل البيئة المعاصرة المعقدة والتميزة بالتغيير المستمر.

كما تحدث (الظفيري و مجيد 2023) بأن الأداء الوظيفي يحتاج إلى وضع خطط وسياسات وبرامج تحدد للإدارة كيفية إدارة مواردها بالطريقة الصحيحة من أجل بلوغ أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والأهداف الأخرى. كما عرف (شابي & منصوري 2023) الأداء الوظيفي بأنه مقارنة النتائج المتوقعة للمنظمة مع نتائجها الفعلية، والتحقق من الانحرافات التي تبينت عن التخطيط وتقييم الأداء الفردي ودراسة التقدم نحو تحقيق الغايات المستهدفة. كما وصف (شابي & منصوري 2023) الأداء الوظيفي على أنه قدرة المنظمة على استخدام الموارد المتاحة بكفاءة للحصول على مخرجات متجانسة ضمن الاهداف المخطط لها سابقا وأن تكون مناسبة لمستخدميها. ويضيف (سليمان, عبد الرحيم, محمد, & صبري, 2023) إن المقاييس المستخدمة لقياس الأداء الوظيفي مثل عائد الاستثمار ونمو للمبيعات يمثل الأهداف التنظيمية والميزة التنافسية التي تعزز علاقة المنظمة مع منافسيها. ويضيف (خضر & فرخي 2023,) أن الأداء الوظيفي يعتمد على مؤشرين مختلفين أحدهما يعتمد على المؤشرات السلوكية والاجتماعية كتطوير رأس المال الفكري والتكيف، والرضى، ودوران العمل، والآخر يعتمد على المؤشرات الاقتصادية مثل الكفاءة، وزيادة الأرباح، ونمو المبيعات، والحصة السوقية والإنتاجية. كما وذكر (عبدالرحيم & الزيادين, 2023) ، و(الكروي، 2023) إلى أن هناك العديد من المؤشرات والأبعاد الأخرى التي تمثل الأداء الوظيفي للمؤسسة منها: إدراك المدراء لكل من الربحية والحصة السوقية ورضى العملاء، وكذلك متابعة نتائج أعمالها من خلال نظام الرقابة الذي يبين نسب تنفيذ الأعمال والصعوبات التي تواجه التنفيذ وكيفية التغلب عليها من خلال نظام متكامل لتقويم الأداء المنظمة الشامل. وعليه فإن الأداء الوظيفي هو انعكاس لاستخدام المنظمة لمواردها البشرية والمادية واستثمارها بالشكل الذي يجعلها قادرة على

<https://jaspps.com>

تحقيق الأهداف من خلال الأداء الفعال للمنظمة. كما أن قياس الأداء الوظيفي يمكن أن يقدم المزيد من المساعدة للمديرين لتقييم الأنشطة والحفاظ على الوضع التنافسي للمنظمة أو تفوقها على المنافسين.

وتهدف كل الشركات بمختلف مسمياتها إلى تحسين أدائها باستمرار من خلال تحقيق زيادة في حصتها السوقية وزيادة حجم المبيعات وزيادة العائد على الاستثمار والأصول من خلال تقديم منتجات وخدمات تفي بحاجات العملاء. ويعتبر الأداء الوظيفي حصيلة للجهد المبذول من جميع العاملين في المؤسسة على وجه العموم في تنفيذ الأنشطة والعمليات بأقل كمية ممكنة من الموارد المستخدمة وبشكل يتجاوز توقعات العملاء. ويركز الأداء في البداية على المؤشرات المالية لقياسه، إلا أن هناك أنشطة ولا يظهر أثرها إلا على عمليات أخرى يمكن القيام بها حاليًا المدى الطويل، فالأداء مفهوم واسع ومتطور بتطور المتغيرات التنظيمية التي يتم استخدامها في نموذج الدراسة وهذا ما تسعى الإدارات والمنظمات إلى دراسته والتوصل إليه (عفايفه، وداد، إبراهيم & حسين 2023) و (القصراوي، 2015).

أهمية تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات

شهد العالم في السنوات الأخيرة نموًا سريعًا وأهمية متزايدة لتكنولوجيا المعلومات وأصبح من الصعب تصور وجود منظمة تعمل بنجاح دون وجود بنية أساسية قوية لتكنولوجيا المعلومات. وقد تطور دور تكنولوجيا المعلومات في العقد الأخير من مجرد مهمة خلفية داعمة لتصبح مهمة رئيسية وقوة تمكينيه دافعة للمنظمات، وأداة تساعدها في تحقيق رسالتها وأهدافها بنجاح. وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل فعال، فالمنظمة الناجحة هي التي تستطيع أن تتعامل مع المعلومات بمرونة وقابلية عالية من خلال استخدام تقنيات متعددة الأغراض والتي تساعدها في

<https://jaspss.com>

إعطاء نظرة كلية متكاملة للمنظمة مما يمنحها الانسيابية في عملياتها ويجعلها مرنة متفاعلة مع بيئتها (انيسو بوختال 2023) وصفها (سمكه و بسمه 2021) بأنها سهلت عمل الكثير من المشاريع مثل إدارة العلاقات مع الزبائن والاتصالات الداخلية وإدارة قنوات الاتصال الخارجية. كما وأكد (رككوك وخوله، 2023) . بأن اتساع حقول التكنولوجيا في معظم المشاريع من جوانب تكنولوجيا على نجاح أو فشل كبيراً وتنظيمية ومالية وتسويقية تؤثر أثراً خطط عمل المشاريع. كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً أساسياً في نجاح وفشل المنظمة، وتتبع أهميتها من كونها تستخدم كأداة من أجل التنسيق ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات من جانب، وبوصفها أداة اتصال المنظمة مع البيئة المحيطة بها من جانب آخر كما وتوصلت بعض الدراسات إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجابياً على الأبعاد التنظيمية وعلى حجم المؤسسة، والشكل الذي يتخذه هيكلها التنظيمي، حيث يفوق تأثير تكنولوجيا المعلومات على هيكل وأنشطة المؤسسة أكثر من تأثير العوامل الأخرى. (انيسو بوختال 2023). لذلك يعتمد عمل على تطبيق تكنولوجياً كبيراً المؤسسات ومستوى أدائها اعتماداً المعلومات فيها لضمان عملها بشكل صحيح، وبما يحقق معايير الأداء الكفوء التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

هدفت دراسة (الختالين والشيايب، 2016) إلى معرفة مدى استخدام وتوظيف الدوائر الحكومية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أدائهم. استخدم الباحثان المنهج الوصفي، و وزعت 412 استبانة على أفراد عينة الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة. أشارت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى معرفة

<https://jaspps.com>

عال في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الدوائر التي تم تطبيق أداة الدراسة على موظفيها. كما وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الدوائر الحكومية وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البرمجيات والبنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في الدوائر الحكومية. كما وهدفت دراسة (يحيوي وأم السعد، 2015) إلى بيان انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي من خلال استخدام الاستبانة لجمع البيانات من المستجيبين من الذين يعملون في وتكونت عينة الدراسة من 30 فردًا المؤسسة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وأشارت النتائج إلى أن هناك انعكاسات إيجابية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتكنولوجيا واستخداماتها في المؤسسة نظرا لبشرية.

لتأثيرها الجوهري في تنمية الموارد وهدفت دراسة (الرفاعي، 2014) إلى الكشف عن واقع حال تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصرف، وأيضًا بيان مدى تأثير دخول تكنولوجيا المعلومات العمل المصرفي في تطوير مهارات العاملين فيها وتفعيل أدائهم. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة، وتم توزيعها على 43 موظفًا من موظفي البنك. وأشارت النتائج إلى أن هناك بعض النقص في الأجهزة المستخدمة في البنك. كما وأشارت النتائج إلى قدرة التكنولوجيا ودورها الفاعل في تنمية العاملين في البنك وتمكينهم وأيضًا قدرتها على تنظيم العمل به. كما أكدت دراسة (شربي، مها وخنقاوي، 2023) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية في جامعة ورقلة في الجزائر"، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة ورقلة بمختلف فئاتهم والبالغ عددهم (1799) موظفًا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة الدراسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة وأظهرت النتائج إلى

<https://jasps.com>

وجود علاقة قوية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة والأداء الوظيفي لعينة الدراسة. وأوصت الدراسة إلى ضرورة تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم نظرًا لحكومية. لأهميتها في أداء المؤسسات كما وأكدت دراسة (الشاعر والخشالي، 2023) في الأردن أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي للموظفين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية. تكونت عينة الدراسة من 256 موظفًا وموظفة من مجتمع الدراسة. وكما وهدفت إلى تشخيص مدى استخدام التقنيات الحديثة والحاسوب في الشركة وأثرهما في رفع الأداء لها. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وكانت الاستبانة الأداة الرئيسة لجمع البيانات. وقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى أن استخدام شبكات الاتصال ساهم كثيرًا في أدائها. وأوصت الباحثة إلى ضرورة الاهتمام في تطوير مهارات موظفي الشركة لاستخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة، وكذلك الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وأنظمتها لغرض استثمار الوقت ورفع أداء الشركة.

الدراسات الأجنبية

أكدت دراسة (Olanrewaju, 2016) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي لدى القطاع البنكي في نيجيريا. هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء البنوك ومستوى رضا الزبائن وأثرها على زيادة الأرباح. استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات من أفراد الدراسة. تم توزيع أسئلة الاستبانة على 450 موظفًا والزبائن لدى البنوك لاستخدام التكنولوجيا النيجيرية. أشارت النتائج إلى أن هناك أثرًا للمعلومات على الأداء الوظيفي للبنوك. كما وأشارت النتائج لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا إلى أن هناك أثرًا للموظفين وزيادة الأرباح. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام

<https://jaspps.com>

التكنولوجيا في البنوك لتعزيز أداء العاملين في البنوك ولزيادة رضا العاملين واستمرار زيادة الأرباح وتعزيز القدرة التنافسية في القطاع البنكي في نيجيريا.

أما دراسة (Weeks and ,Namusonge, 2016) هدفت إلى تقييم ممارسات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المشتريات وأثرها على أداء المؤسسة في جامعة جومو الكينية للزراعة والتكنولوجيا. استخدمت الدراسة الطريقة الكمية والنوعية باستخدام الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات من 41 مديرًا ورئيس قسم لقطاع المشتريات في الجامعة بمختلف فروعها والتي كان عددها (8). أشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات أثرت إيجابيًا في أداء المنظمة بشكل عام. كما وأشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات أسهمت بشكل قوي في قطاع المشتريات في أداء المؤسسة من خلال تطوير خدمة التوصيل، الفاعلية والكفاءة وأيضًا التطوير المستمر للجودة والشفافية والمساعدة في تقليل سعر الشراء.

أوصت الدراسة بأن على الجامعة اعتبار تكنولوجيا وأخيرًا المعلومات أولوية رئيسة في قطاع المشتريات لتطوير أداء الجامعة. كما وأشارت النتائج إلى ضرورة استخدام التكنولوجيا في قطاع المشتريات بمختلف الجامعات والمؤسسات. كما وهدفت دراسة (Tzokas et el., 2015) إلى التعرف إلى كيفية التفاعل بين القدرة الاستيعابية للشركة (ACCP) والقدرة التكنولوجية والعملاء للإسهام في الأداء العام للمؤسسة في كوريا الجنوبية، حيث تألف مجتمع الدراسة من شركات قطاع المواصلات والبالغ عددهم (158) شركة، وتم توزيع (316) استبانة على العاملين في الشركات، وتوصلت الدراسة إلى أن القدرة الاستيعابية للشركة تؤدي إلى أداء أفضل في كثير من النواحي مثل تطوير المنتجات الجديدة، ورفع أداء الشركة في السوق وزيادة الربحية عندما تستخدم بالاقتران مع قدرة الشركة على إضافة التقنيات الحديثة في برامجها لتطوير منتج جديد، وكذلك بناء

<https://jaspps.com>

علاقات قوية مع العملاء. كما وهدفت دراسة (Eruemegbe, 2015) إلى فحص أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات في القطاع البنكي. استخدمت الباحثة طريقة تحليل البيانات من خلال نتائج البحث السابق التي تمت في بنوك مختلفة ومن الكتب والمجلات وغيرها. حيث أشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر إيجابياً في تطور أداء المؤسسة. كما وأشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيد من فاعلية وكفاءة البنوك وتزيد الميزة التنافسية لها، وأيضاً تحقق زيادة في الأرباح. حيث أوصت الدراسة إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل البنوك، وأيضاً أوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية لموظفي البنوك لتطوير مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة. (Benitez-Amado, et al., 2015) دراسة وهدفت كما إلى استقصاء أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية واقترحت نموذجاً يوضح تأثير البنية التحتية للتقنية في الاستدامة البيئية التشغيلية للشركة من خلال إدارة المواهب واستخدمت نظرية بناء النموذج للتحقق من النموذج المقترح للدراسة مع مجموعة من البيانات الثانوية والتي تم جمعها لعينة من (63) شركة إسبانية كبيرة. وكانت أهم النتائج أن كفاءة الشركة في استخدام البنية التحتية للتقنية يحسن إدارة المواهب، وهذا بدوره يتيح تنفيذ استراتيجية أكثر استدامة لزيادة أداء الشركات، ويوفر أفضل مفهوم لإدارة هما المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية.

كما وهدفت دراسة (Al Dalaien, Tambi, & Ibrahim, 2020) إلى التحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات على نظام الشركة وأدائها. استخدم الباحثون المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة بوصفها أداة لجمع بيانات المفحوصين، والذين بلغ عددهم 192 موزعين حسب المسمى الوظيفي لهم، من مدراء و رؤساء أقسام ، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. أشارت نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد باستخدام نظرية بناء النموذج، للتكنولوجيا إلى أن هناك أثراً إيجابياً على نظام الشركة وأدائها. مباشرة غير مباشر لتكنولوجيا كما وأشارت

النتائج إلى أن هناك أثرًا للمعلومات على نظام الشركة وأدائها. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الأدوات التكنولوجية المناسبة لتمكين المؤسسة والعاملين بها من أجل تجسين أدائها.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي الكمي التحليلي، من خلال الارتكاز على المصادر الأولية والثانوية. حيث تم الرجوع لمصادر ثانوية متمثلة في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات، والمقالات، والأبحاث، والدراسات السابقة، والرسائل الجامعية ومواقع الإنترنت وذلك بهدف إعداد الإطار النظري، ومن ثم جمع المعلومات بشكل ميداني من خلال إعداد وتطوير استبانة متخصصة تم توزيعها على عينة الدراسة بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع هذه الدراسة من موظفي بلدية الكرك الكبرى والبالغ عددها 900 موظف حيث تم اختيار جميع الموظفين في البلدية وتكون مجتمع الدراسة من موظفين البلديات، وقد تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة، من أجل مشاركة أكبر قدر ممكن من أفراد المجتمع، وأيضًا توفر الفرصة لكل فرد من أفراد مجتمع الدراسة ليشترك في هذه الدراسة. وقام الباحثون بتوزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة الممثلة للمجتمع، باستخدام البريد الإلكتروني لبعضهم، وتوزيعها باليد للبعض الآخر من أفراد الدراسة، والذي بلغ من أفراد عينة الدراسة 259 حسب karjek and morgan 1970. حيث تم استرداد ما عددهم (224) فردا نسبته 89% استبانة من أفراد عينة الدراسة. وتم حذف 7 استبانة لأسباب مختلفة منها عدم الإجابة على جميع الأسئلة من قبل بعض المستجيبين، وعدم استرداد الاستبانات من البعض الآخر.

مصادر جمع البيانات

المصادر الأولية: الاستبانة التي تم التأكد من دلالة صدقها وثباتها.

المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الدراسات السابقة التي نشرت في المؤتمرات والمجلات المحكمة في موضوع البحث.

صدق أداة الدراسة لغايات اختبار صدق Validity أداة الدراسة، عرضت على عدد من المحكمين الأكاديميين ذوي الاختصاص في عدد من الجامعات الأردنية وذلك من أجل التعرف إلى صدق الأداء لمساعدة الباحث على معالجة مشكلة الدراسة، وكذلك التأكد من سلامة لغتها، وانسجام فقراتها مع أهداف الدراسة، وذلك بغرض معرفة آرائهم والاستفادة من خبراتهم، وللتأكد من درجة ملائمة صياغة الفقرات لغويًا، ومحتوى الأسئلة ومدى شموليتها وتغطيتها للموضوع المبحوث، وإبداء أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، سواء أكان بالحذف أم بالإضافة أم التغيير، وتم الأخذ بالباحث بملاحظات السادة المحكمين.

2.4.3 ثبات أداة الدراسة

للتأكد من مدى الثبات للاستبانة التي استخدمت في قياس متغيرات الدراسة تم احتساب قيمة معامل كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha Coefficient) فتكون النتيجة مقبولة بدلالة إحصائية فالقيمة التي تكون أكبر من (0.70)، وباقترابها من (1) واحد دلّ ذلك على وجود الثبات.

الجدول (1.2): مقياس ليكرت الخماسي التدريجي

درجة المقياس	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	1	2	3	4	5

تم معالجة مقياس ليكرت وتم تحديد درجة الموافقة النسبية وفقاً للمعادلة التي ذكرها (Sekran &

Bougie, 2016) كما هو في الجدول (1.2) حسب المعادلة التالية:

الجدول (1.3): ثبات أداة الدراسة لدرجة الموافقة

المتوسط الحسابي	2.33-1	3.66-2.34	5-3.67
درجة الموافقة	متدنية	متوسطة	عالية

الجدول (1.4): ثبات أداة الدراسة للمتغيرات بالاعتماد على Cornbrash's Alpha

المتغير	الأبعاد	Cornbrash's Alpha
تكنولوجيا المعلومات	الجهزة والبرمجيات	0.83
	الخبرة والمهارة	0.78
	شبكات الاتصال	0.77
	قواعد البيانات	0.80
	مجموع أبعاد المتغير المستقل	0.79

0.79	أبعاد المتغير التابع	الأداء الوظيفي
------	----------------------	----------------

بناءً إلى المعلومات الواردة في الجدول (4.1) يلاحظ أن نتيجة كرونباخ الفا والتي تراوحت بين (0.77-0.83)، كما كان أعلى قيمة لبعده الاجهزه والبرمجيات (0.83) أما أدنى قيمة فكانت لبعده شبكات الاتصال لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات.

5.3 أساليب التحليل الإحصائي

تم اعتماد الأدوات الإحصائية والتي تضمنت ما يلي:

أولاً: مقاييس الإحصاء الوصفي: لتقديم وصف للخصائص التي تتعلق بأفراد العينة وإجاباتهم.

ثانياً: التحليل الإحصائي

1.4 تمهيد

فيما يلي يستعرض الباحث نتائج الدراسة من خلال نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى

H_01 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الجهزة

والبرمجيات ، الخبرة والمهارة ، شبكات الاتصال ، قواعد البيانات) على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى.

نتائج الاختبار الخطي البسيط لأثر المتغير المستقل على المتغير التابع:

جدول (1-5) نتائج اختبار تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الجهزة والبرمجيات ، الخبرة والمهارة ، شبكات

الاتصال ، قواعد البيانات) على الأداء الوظيفي

جدول المعاملات					تحليل التباين			ملخص النموذج		المتغير التابع
Coefficient					ANOVA			Model	Summary	
Sig. T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Df	Sig. F	F	R2	R	تكنولوجيا المعلوماتية
.0070	.1890	0.055	0.151	الاجهزه والبرمجيات	4	.0000	4.9228	.64	.8	
.0170	.1940	0.067	0.162	الخبره والمهاره					100	

<https://jaspps.com>

0.000	3.962	.295	0.069	0.274	شبكات						
0		0			الاتصال						
0.000	4.329	.265	0.055	0.240	قواعد البنات						
0		0									

يشير الجدول (1.5) إلى وجود أثر دال إحصائياً في تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الجهزة والبرمجيات، الخبرة والمهارة، شبكات الاتصال، قواعد البنات) على الأداء الوظيفي المستدامة من خلال قيمة F والمساوية (84.922) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية 4، وبلغ معامل الارتباط ($R=0.810$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين، وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.644) إلى أن تكنولوجيا المعلومات بإبعادها قد فسرت ما نسبته (44.6%) من التباين في الأداء الوظيفي. وبناء على ما ورد ترفض الفرضية العدمية الرئيسية الأولى وتقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الجهزة والبرمجيات، الخبرة والمهارة، شبكات الاتصال، قواعد البنات) على الأداء الوظيفي. ويمكن تفسير ذلك من خلال أن أفراد عينة الدراسة يجدون أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الجهزة والبرمجيات، الخبرة والمهارة، شبكات الاتصال، قواعد البنات) على الأداء الوظيفي في بلدية الكرك الكبرى، حيث أن الاهتمام بالمسائل التكنولوجية وزيادة الوعي لدى الموظفين له دور كبير في تحقيق تنمية مستدامة في البلدية.

<https://jaspps.com>

توافقت هذه الدراسة مع دراسة الشاعر والخبالي (2023) التي توصلت الدراسة لوجود علاقة ارتباطية بين ممارسات تكنولوجيا المعلومات صناعات الكهربائية واختلفت مع دراسة (ادهام، 2021) التي توصلت لوجود علاقة إيجابية في ممارسة تكنولوجيا المعلومات.

التوصيات

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، وفي ضوء الاستنتاجات السابقة، فإن الباحث يقدم مجموعة توصيات يمكن الاستفادة منها من خلال القائمين على الجامعة وفيما يلي عرض لهذه التوصيات:

1. تأسيس إدارة تكنولوجيا المعلومات في البلدية تهتم بإدارة تكنولوجيا المعلومات والتأكد الدوري لتفعيل دور التكنولوجيا في البلدية.
2. ضرورة تشجيع البلدية التي تهتم في التكنولوجيا وتفعيل دورها من خلال عقد دورات تهتم في مناقشة والتدريب على استخداماتها في عمل البلدية من أجل الاستفادة منهم داخل البلدية
3. العمل على حل المشكلات التقنية التي تتعلق بعمل دارتها وتفعيل دورها بصورة أكبر من خلال البلدية و استخدام احدث التقنيات والأدوات التكنولوجية.
4. نشر الوعي بين العاملين لتفعيل دور التكنولوجيا في عملهم، وخلق ثقافة داعمة داخل المؤسسات لاستخدامات التكنولوجيا الحديثة ومواكبتها. .
5. يمكن للمدراء الأقسام التركيز على قدرة الكفاءة التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وتفعيلها في كافة الأعمال من أجل تحسين الأداء الوظيفي في البلدية

6. يمكن اعتبار الدراسة الحالية مرجعية للدراسات المستقبلية وللدراسات التي ستركز على التحولات

الإلكترونية في الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية والخاصة.

المراجع

أدهام، برهان (2021). الدور المعدل للقيادة الإبداعية في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء والقدرات

الجوهرية. دراسة في شركة غاز الشمال العراقية، أطروحة دكتوراة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان

للعلوم والتكنولوجيا.

محمد السيد المتولي, س.، & سامح. (2022). توسيط تحسين أداء العاملين في العلاقة بين أبعاد العمل

اللائق وتحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 46(2), 100-150.

عفايفية, وداد, براهيمية, & حسين. (2023). دور التدريب في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين.

عمري, & صبار. (2023). تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.

عالم الحاج آدم عبد الرحيم, & محمد ظافر مهدي الزبادين. (2023). أثر الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي

دراسة حالة شركة اسمنت نجران. *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*, 21(21).

قدوري, عبد الرحمان, زروقي, & محمد وليد. (2023). دور القيادة التبادلية في تحسين الأداء الوظيفي.

شابي, & منصور. (2023). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي.

<https://jasps.com>

عبد الكريم سليمان, لمياء عبد الرحيم, محمد, and دعاء محمد صبري. "العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية." *المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية)* (2023).

خضرة, صديقي, & فرخي إيمان. (2022). *أثر العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي (Doctoral Dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA)*.

الظفيري, د. م. ع. ا. م., & د/مبارك عبد الهادي مجيد. (2023). مقارنة الأداء الوظيفي للعاملين في القطاعين الحكومي والخاص في الكويت. *العلوم التربوية*, 31(4), 325-359.

الظفيري, د. م. ع. ا. م., & د/مبارك عبد الهادي مجيد. (2023). مقارنة الأداء الوظيفي للعاملين في القطاعين الحكومي والخاص في الكويت. *العلوم التربوية*, 31(4), 325-359.

السيد إبراهيم أبو العنين, هاني عبد الهادي, محمد, محمد حسين, إسماعيل, عزت حشاد, & محمد. (2024). تأثير انعدام الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاعي الضيافة والسياحة: دور الاغتراب في العمل. *مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات*, 8(1), 1-20.

بن سالم إبراهيم أنيس, & بوختالة عبد الكريم. (2023). *EMBAG أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة حالة مؤسسة (Doctoral dissertation)*, جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريج-كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).

ركروك, and خولة. "دور الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي بالمؤسسات الجامعية." *PhD diss.*, 2023.

<https://jasps.com>

سمك, & محمد. (2021). أهمية التصميم الداخلي في تعظيم الأداء الوظيفي لمسطحات العمل بالمنشآت الإدارية. *مجلة جامعة مصر للدراسات الإنسانية*, 1(2), 203-234.

الختالين، يزن والشباب، احمد (2016)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على أداء العاملين في الدوائر الحكومية الأردنية بمحافظة إربد من وجهة نظر العاملين، *مجلة الشؤون الاجتماعية، الطبعة، 33* المجلد، 132 ص -113 149.

قصراوي، شادي طارق (2015)، أثر الأولويات التنافسية في الأداء المنظمي دراسة ميدانية لاختبار الدور الوسيط لاستخدام نظم تخطيط موارد المنظمة وتبني الأعمال الإلكترونية في البنك العربي في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

يحياوي، نعيمة وابن أم السعد، فتيحة (2015)، تكنولوجيا المعلومات وانعكاساتها على تنمية الموارد البشرية: دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز المديرية الجهوية للتوزيع باتنة. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 2*، 12-

1

الرفاعي، عبدالهادي (2014)، أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي: دراسة تطبيقية في فرع جبلة لمصرف التسليف الشعبي، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العملية، 36*(2). 267-285.

خنقاوي, & رحاب. دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحسين أداء التدقيق الخارجي دراسة ميدانية على عينة من مهنيين في ورقة 2023 (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).

<https://jasps.com>

سوسن عبدالله الشاعر, & شاكر جارالله الخشالي. (2021). أثر الذكاء العاطفي في القيادة الأخلاقية في شركات الصناعات الكهربائية الأردنية. *المنقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات*, 6(2).

المراجع الأجنبية

Al Dalaien, Mumem Yasin Moshalesh, Rashidah Mohamad Ibrahim, and Omar Jaber Aburumman. "Jordanian telecommunication company's success through social capital and human resources management." *Solid State Technology* 63, no. 5 (2020): 8049–8057.

Al Dalaien, M., Tambi, A. M. B. A., & Ibrahim, R. M. (2020). Jordanian telecommunication company's success through human capital and social capital. *International Journal of Scientific Research and Engineering Development*, 3(3), 1335–1349.

Benitez–Amado, J., Llorens–Montes, J. and Fernandez–Perez, V. (2015), IT Impact on Talent Management and Performance: A Field Study. *MIS Quarterly*, 34(4), 855– 870.

Dong, J. Q., Karhade, P. P., Rai, A., & Xu, S. X. (2021). How firms make information technology investment decisions: Toward a behavioral agency theory. *Journal of Management Information Systems*, 38(1), 29–58.

<https://jaspps.com>

Collins, C., Dennehy, D., Conboy, K., & Mikalef, P. (2021). Artificial intelligence in information systems research: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Information Management*, 60, 102383.

Eruemegbe, G. (2015), Effect of Information and Communication Technology on Organization Performance in the Banking Sector. *International Journal of Research in Engineering & Technology*, 3(4), 13-22.

Manaseer, M. A., Maqableh, M., & Alrowwad, A. A. (2019). Impact of Information Technology on Organizational Performance in Jordanian Public Entities. *Jordan journal of business administration*, 15(4).

Mehmood, T. (2021). Does information technology competencies and fleet management practices lead to effective service delivery? Empirical evidence from E-commerce industry. *International Journal of Technology, Innovation and Management (IJTIM)*, 1(2), 14-41.

Naim, A. (2021). Green Information Technologies in Business Operations. *Periodica Journal of Modern Philosophy, Social Sciences and Humanities*, 1, 36-49.

<https://jasps.com>

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement

Singeh, F. W., Abrizah, A., & Kiran, K. (2020). Bringing the digital library success factors into the realm of the technology–organization–environment framework. *The Electronic Library*, 38(3), 659–675.

Setyowati, W., Widayanti, R., & Supriyanti, D. (2021). Implementation of e–business information system in indonesia: Prospects and challenges. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, 1(2), 180–188.

Weeks, M. and Namusonga, G. (2016), Influence of Information Technology Practices in Procurement on Organization Performance in Public Institutions in Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, IV(5), 484–502.

Tran, T., Le Ngoc Thanh, N. and Phuong, B. (2013), Introduction to Information Technology. Massachusetts Institute of Technology and Harvard University, MA, US: Presented at the 9th International CDIO Conference: June.