

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

Information technology and its contribution to improving employee performance: A field study was conducted at the
Tindouf Municipal Department of Organization and Public Affairs

زغامين محمود*

مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي، جامعة طاهري محمد بشار- الجزائر

zeghamine.mahmoud@univ-bechar.dz

تاريخ النشر: 2024/12/15

تاريخ القبول للنشر: 2024/10/17

تاريخ الاستلام: 2024/08/27

ملخص:

هدفت هذه الورقة إلى تعزيز فهم أداء الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، إذا نقترح نموذجاً مفاهيمياً يحدد علاقة التأثير بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الوظيفي الثلاثة وهي: حجم العمل المنجز، جودة أداء العاملين، معرفة العاملين بالوظيفة والتزامهم بها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع إستبيان على عينة عشوائية تقدر بـ 65 موظف بمصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية تندوف، وتمت المعالجة الإحصائية بالإعتماد على برنامجي: *SPSS V24* و *Smart PLS4*، وقد توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي، وهذا من خلال مساهمتها في تبسيط إجراءات العمل وتحسين جودة أداء الموظفين بالإضافة إلى زيادة معرفة العاملين والتزامهم بمتطلبات الوظيفة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، أداء وظيفي، جودة الأداء، حجم العمل المنجز، بلدية تندوف.

تصنيفات JEL: O33; O15; M54; M12; L86; L32

Abstract:

This paper aims to enhance understanding of employee performance and the factors affecting it. If we propose a conceptual model that defines the impact relationship between the three dimensions of employee performance and information technology, to accomplish the goals of the research, a questionnaire was distributed to a random sample of 65 employees of the Tindouf Municipal Department of Organization and Public Affairs. The statistical treatment was based on two programs: *SPSS V24* and *Smart PLS4*. We have come up with a statistically significant impact of IT on improving employee performance through its contribution to streamlining work procedures and improving the quality of staff performance, as well as increasing work-ers' knowledge and commitment to job requirements.

Keywords: information technology; employee performance; volume of work performed; quality of employee performance; Tindouf Municipal.

JEL Classification Codes : L32; L86; M12; M54; O15; O33.

*زغامين محمود.

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

1. مقدمة:

تعتمد المنظمات في إستمرارها ونجاحها على أداء مواردها البشرية، وهو ما يدفعها لمتابعة الأداء الوظيفي للعاملين بها والعمل على تحسين من خلال تطوير معرفة العاملين بالعمل وزيادة إلزامهم بمتطلبات الوظيفة، وتحسين جودة الأداء وزيادة حجمه العمل، ولتحقيق هذا كله يستلزم من المنظمة إيجاد بيئة عمل تتبنى أكثر الأساليب حداثة وهذا من خلال دعمها لتطبيق استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في العمل بما يتلاءم مع المستجدات الحاصلة في بيئة الأعمال، ومن هنا برزت أهمية تكنولوجيا المعلومات، والتي تعتمد بالأساس على توفر أجهزة الإعلام الألي ومدى ربطها بمختلف شبكات الإتصال.

ونظرا لهذه التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال العمل وما تلعبه في تحسين بيئة العمل، فقد شهد الجماعات المحلية في الجزائر ولاسيما البلديات منها دعما لتطبيق استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات فيها وبالأخص على مستوى مصلحة التنظيم والشؤون العامة وهو ما ظهر جليا من خلال النقلة النوعية في مخرجات الخدمة المقدمة كبطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين ورخصة السياقة البيومترية وصولا الى رقمنة وثائق الحالة المدنية وتقليص وقت إنجازها إذا مقارنة الأساليب التقليدية التي كانت مستعملة في العمل الإداري قبل إدخال هذه التقنية في العمل، ولهذا رأينا انه من المطلوب تقييم هذه الانجازات والتطورات في الجانب التكنولوجي ومدى تأثيرها على جودة وحجم أداء العاملين الذي يستخدمونها ومدى تأثيرها على التزامهم الوظيفي.

1.1 إشكالية الدراسة:

انطلقت إشكالية هذه الدراسة من الدور المهم الذي تلعبه البلديات على المستوى المحلي في عملية التنمية المحلية، والإهتمام المتزايد من المسؤولين في هرم السلطة لتحسن الخدمة المقدمة للمواطنين، وهذا عن طريق العمل على تحسين أداء العاملين بها من خلال العمل على إدخال في العمل الإداري أساليب أكثر حداثة وتطور بالإعتماد على ما توفره وسائل تكنولوجيا المعلومات من مزايا، وعلى ضوء ما سبق جاءت الدراسة الحالية للتعرف والكشف بأسلوب علمي لواقع استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف وأثرها على أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين، وخاصة انها بلدية حدودية ومعزولة جغرافيا، والدولة تولي أهمية بالغة لتنمية المناطق الحدودية وهذا من خلال تحسين الخدمات المقدمة لمواطني هذه المنطقة وتحسين اساليب العمل المستخدمة داخل هذه المرافق الإدارية العمومية، وبغيت معالجة هذا الموضوع وضعنا الإشكالية الرئيسية التالية:

هل لتكنولوجيا المعلومات المستعملة في العمل الإداري بمصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية تندوف تأثير على

تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين؟

وبناء على هذا التسأل الجوهرى يمكننا وضع التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

- ما تعريف تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وماهي أهم أبعادهما؟
- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بمصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية تندوف؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين بها من خلال زيادة حجم العمل المنجز وتحسين جودة أداء وكذا تطوير معرفة العاملين بالعمل وإلزامهم بالوظيفة وما تتطلبه؟

2.1 فرضيات الدراسة

ولمعالجة تساؤلات الدراسة والاجابة عنها فقد وضعنا عدة فرضيات باعتبارها رئيسية وهي:

- الفرضية الأولى الرئيسية: تكنولوجيا المعلومات المستعملة في العمل الإداري ببلدية تندوف لا تساعد على تحسين جودة أداء العاملين.
- الفرضية الثانية الرئيسية: لا تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على زيادة حجم العمل المنجز.
- الفرضية الثالثة الرئيسية: لا تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على تطوير معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بالوظيفة ومتطلباتها.

3.1 أهداف الدراسة

- معرفة مدى كفاية وسائل تكنولوجيا المعلومات المستعملة في العمل الإداري والوقوف على مستويات تأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بمصلحة التنظيم والشؤون العامة بتندوف.
- تقديم وعرض التوصيات والتي تدعم التوجه نحو استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والتي من شأنها تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بهذه المصلحة وبلدية تندوف ككل.

4.1 أهمية الدراسة

تظهر الأهمية العلمية لدراسة في تطرقها لموضوعان مهمان في أي عمل إداري، وهما وسائل تكنولوجيا المعلومات وكفائتها والأداء الوظيفي للعاملين، وكونهما أيضا يشغلا إهتمام الباحثين بشكل متزايد، نظرا لسعي القائمين على المؤسسات لمسايرت الدراسات والتطورات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات في أساليب العمل الحديثة، وهذا ضمنا لسهولة تطبيقها في مجال العمل، وفهم علاقتها بالتأثير على سلوك الموظفين وأدائهم، وهو الأمر الذي يستوجب منا إثراء نظريا لهذه المفاهيم الحديثة في المجال الإداري، وتكمل أهميتها أيضا بأنها تسمح للقائمين على تسير البلدية والشأن المحلي بصفة عامة بإدراك أهمية تأثير استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في البيئة الداخلية والخارجية للعمل.

5.1 منهجية الدراسة

بغية تحقيق أهداف الدراسة التي نرغب في تحقيقها وتماشيا مع طبيعة الموضوع، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، والذي من خلاله نحاول وصف أدوات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي للموظفين في مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية تندوف، وتم تجزئة دراستنا لجزئين مترابطين، إذ تناول الإطار النظري والمنهجية المستخدمة في دراستنا في جزءها الأول، فحين تطرقنا إلى الجانب الميداني في الجزء الثاني.

6.1 حدود الدراسة

أن دراستنا التطبيقية قد طبقت على عينة من موظفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف وقد أخذت هذه العينة بشكل عشوائي، وقد تم جمع بيانات هذه الدراسة خلال شهر فيفري 2024.

7.1 الدراسات السابقة

حرصنا منا على إثراء موضوعنا ومعالجة فجوته المعرفية، فقد تعرضنا بالقراءة للكثير من للدراسات السابقة التي تناولت متغيراته، ومن بين هذه الدراسات:

❖ دراسة (راهب وشابي، 2023) والتي أجريت على عمال البنوك التجارية بولاية الطارف- الجزائر- وهذا للكشف عن واقع استخدام التقنيات الرقمية، رقمنة العاملين والعلاء باعتبارها عناصر التحول الرقمي ودراسة تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بهذا البنك التجاري، أين جمعت البيانات باستخدام الإستبيان الذي وزع على عينة الدراسة بشكل عشوائي والمكونة من 52 عامل، وقد تم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS وفي الأخير توصلت إلى أن لبعدي رقمنة العاملين والعلاء تأثير موجب الأداء الوظيفي للعاملين بالبنك، أما بعد إستعمال التقنيات الرقمية فإنه لا يؤثر على الأداء الوظيفي لهؤلاء العمال، وقد خلصت إلى أن الأداء الوظيفي للعاملين يتأثر بالتحول الرقمي.

❖ فحين أن دراسة (عبيدلي و عزاوي، 2021) والتي أجريت أثناء جائحة فيروس كورونا - كوفيد 19- على مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي وهذا على عينة عشوائية تقدر بـ 57 عامل في مكاتب المحاسبة والتي يمثل مجموع عمالها مجتمع الدراسة، بهدف معرفة مدى تأثير أداء العاملين بإستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وهذا من خلال قياس أبعاد الأداء الوظيفي المتمثلة في سرعة وحجم ونوعية الأداء، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه هناك كفاية في توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في أماكن العمل، كما أظهرت أن هناك علاقة تأثير لتكنولوجيا المعلومات على أبعاد الأداء الوظيفي وهو ما أسهم في المحافظة على نسبة أداء مقبولة أثناء جائحة كورونا ولاسيما في ظل إجراءات الحجر التي تم فيها منع حركة التنقل والتجمعات في أماكن العمل وهذا من خلال إنجاز العمل عن بعد.

❖ أما دراسة (الرفاعي و عكو، 2014) والتي أجريت على عمال المصرف الحكومي السوري العريق التسليف الشعبي وهذا لسعي إدارته لتحسين أداء عمالها من خلال تعميم إستخدام التقنيات الحديثة في جل أعماله، وهذا يغيت الرفع من جودة خدماته المالية التي يقدمها للزبائن، وقد عملت هذه الدراسة على الكشف عن واقع كفاية تقنيات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في هذا المصرف ودراسة أثرها على أداء العاملين من خلال الكشف عن مستوى تأثيرها على جودة وكمية العمل المصرفي، ومعرفة الوظيفة المصرفية والالتزام بمتطلبات، وقد أجريت الدراسة على عمال فرع جبلة لهذا المصرف حيث قدرت عينة الدراسة بـ 40 عامل تم توزيع عليه إستبانة مكونة 32 بند، ومن خلال تحليل بيانات الدراسة بإستخدام برنامج SPSS أظهرت النتائج عدم كفاية التقنيات الموجودة لتطوير أداء العمل المصرفي، أي أنه لم يتم تعميم هذه التقنيات على كافة أقسامه، فحين بينت أن تقنيات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في مصرف التسليف فرع جبلة، قد ساهمت في زيادة كمية وجودة العمل المنجز بالإضافة لمساهمتها أيضا في تطوير معرفة العاملين بالوظيفة والتزامهم بمتطلباتها

❖ في حين أن دراسة (عطية، 2012) الهادفة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ورقلة - الجزائر- والتي إستخدمت المنهج التحليلي الوصفي مع الاستعانة بالإستبانة كأداة لجمع المعلومات حيث وزعت على عينة عشوائية تقدر بـ 61 موظف من بين موظفي الجامعة العاملين بالكليات الست الموجودة بها وقد أبرزت الدراسة بأن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموظفين وهذه الأهمية تدركها جامعة ورقلة وتسعى للإستثمار فيها، حيث أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات مع حجم ونوعية وكفاءة العمل وتبسيطه فحين لا توجد علاقة بينها وبين سرعة الإنجاز وهو ما يستلزم من الجامعة تقديم المزيد من الدورات التدريبية والتكوينية لرفع مهارات العاملين في مختلف مجالات إستخدامها.

1.2 الإطار النظري للدراسة

سنوضح في هذا الجزء الإطار المفاهيمي لمتغيري الدراسة تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، وهذا لتحديد اتجاه العلاقة بينهما المبنية على أسس نظرية، بغية الاستفادة منها في بناء نموذج سليم مبني على أسس نظرية، وهو ما سيساعد على فهم إشكالية دراستنا والإجابة على تساؤلاتها لتحقيق الأهداف المرجوة منها.

1.2.1 تكنولوجيا المعلومات المفهوم والمكونات

1.1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات

من خلال إطلاعنا على جل الدراسات النظرية التي تطرقت إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات لاحظنا وجود اختلاف بين الباحثين

كلا حسب وجهة نظره بما يتوافق مع طبيعة إهتمامه أو تخصصه، ومن هذه التعاريف نجد:

تعرفها منال عشري بأنها المعرفة بكيفية صناعة وتطبيق إقتصاد المعرفة المبني على المعلومات، التي تعد المادة الخام والمنتج النهائي لها، والتي بدورها ستمكن الأفراد والمستخدمين من تطوير مجتمعاتهم، بواسطة إستدامة تنمية المعلومة (عشري، 2022، صفحة 35).

كما ينظر لها بإعتبارها فرع من فروع التكنولوجيا التي تهتم بمعالجة المعلومات، من خلال التركيز على إدارة المعرفة المتعلقة بالمعلومات من حيث الإستقطاب والتخزين والمعالجة (المعلوماتية) والنقل (صالح ع، 2020، صفحة 244). وقد عرفت بأنها الأدوات الحديثة والطرق المبتكرة والمتقدمة في معالجة البيانات، بإستخدام الحواسيب وشبكة المعلومات المنتشرة للوصول للمعلومات وتخزينها ومعالجتها من أجل تحقيق الأهداف بسرعة فائقة وبأداء عالي لتحقيق أهداف المؤسسة (نور الدين، 2010، صفحة 108).

وعرفها O'brien على أنها مجموعة النظم المعلوماتية المستندة على الأجهزة، والبرمجيات، شبكات الاتصالات، والموارد البشرية بالإضافة إلى السياسات والإجراءات المستخدمة في إدارة البيانات والمعلومات التي تقوم بها المنظمة من خلال تخزين استرجاع، نقل، ونشر المعلومات (بن عمارة، 2021، صفحة 3).

مما سبق من تعاريف نستنتج بأن بعض الباحثين يعرفها إنطلاقاً من أنها تركز على أجهزة الحاسوب ولواحقه التي تشملها تكنولوجيا المعلومات، بينما يذهب اتجاه آخر من الباحثين من تعريفها بناء الأنشطة التي تقوم بها دون التطرق إلى الأجهزة التي تستعملها لإنجاز هذه الأنشطة، فيما يذهب طرف الثالث إلى التركيز على المفاهيم القائمة على تعريفها بناء الأجهزة والأنشطة معا بالإضافة إلى المورد البشري، وعليه يمكن تعريفها بأنها "مجموعة الأنشطة المستخدم فيها مجموعة من التقنيات التكنولوجية الحديثة والمنظمة المستندة على أجهزة الحاسوب ولواحقه من شبكات وبرمجيات، وكذا الموارد البشرية الكفأة بغية تسهيل إدارة البيانات من حيث الإستقطاب والتخزين والإسترجاع والنقل والمعالجة المعلوماتية، وهو ما من شأنه أن يعزز تبادل المعلومات ويمكن المنظمة من تطوير وتحسين أساليب عملها بما يساعدها على تحقيق أهدافها".

2.1.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتمثل البنية المكونة لتكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة، والتي تتفاعل مع بعضها البعض للوصول إلى الأهداف المبتغاة، وهي تعتبر مقاييس لقياس مدى توفر تكنولوجيا المعلومات وهي كالتالي (بن عمارة، 2021 الصفحات 9-18):

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

- المستلزمات البشرية: هي الأفراد الذي يتعاملون مع تكنولوجيا المعلومات فهم من يقومون بإدارتها وتشغيلها ويعتبرون مستخدمين متخصصين ونهائين، ولهم أهمية كبيرة فأغلب حالات فشل النظام تعود إليهم بإتفاق المختصين؛ وفي دراستنا يتمثل هؤلاء الأفراد في موظفي البلدية الذين يستخدمون أجهزة الإعلام الآلي ولواحقها لأداء العمل الإداري اليومي، المهندسون والتقنيون السامون والتقنيون المكلفين بصيانة النظام وربط مختلف الشبكات ومعالجة المشكلات التي يواجهها المستخدمون أثناء مزاولة عملهم.
- المستلزمات المادية (الأجهزة) Hardware: وتشتمل على الحاسوب ومختلف الأجهزة الملحقة به والتي تستخدم كأداة لمعالجة المعلومات من خلال تأديتها لمهام الإدخال، المعالجة، الإخراج، التخزين؛ وفي مؤسستنا المدروسة تعتبر الحواسيب والأجهزة الملحقة بها من وحدات الإدخال (لوحة المفاتيح، الماسح الضوئي الكاميرات) والإخراج (الطابعة والشاشة) بالإضافة إلى وحدات المعالجة المركزية ووحدات التخزين كالذاكرة الرئيسية والأقراص المضغوطة، من أهم هذه العناصر المادية المكونة لنظام تكنولوجيا المعلومات.
- البرامج (Software): تعتبر من المكونات غير الملموسة لتكنولوجيا المعلومات، والتي يتم من خلالها التحكم والعمل على توجيه المكونات المادية (الأجهزة)، وهذا من خلال مجموعة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل المبرمج والهادفة لتنفيذ عمل ما؛ وتتكون برامج تكنولوجيا المعلومات في البلدية من مجموعة البرمجيات أو البرمجيات التطبيقية المستخدمة في تشغيل أجهزة النظام، وأداء العمل والمزودة في وسائل الحماية التي تمنع اختراقها.
- قاعدة البيانات (Database): تعطي ميزة جديدة إذ ما تم مقارنتها بنظام الملفات القديم والذي يحتاج إلى ملفات وطاقم وأجهزة لكل نظام على حدى، فهي تسمح بتسيير مركزي لحفظ البيانات واسترجاعها وإداتها وهو ما يمنحها جملة من الخصائص التي تميزها كضمان إستقلالية للبيانات عن البرامج وتوحد تطبيق المعايير والمقاييس بالمؤسسة، وتعرف على أنها مجموعة من الملفات المنظمة والمخزنة على أجهزة الحاسوب، والتي تشكل المادة الأولية التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات بسهولة ويسر عندما نريد استردادها؛
- الشبكات (Networks): هي وسائل تقنية تستخدم لربط ونقل البيانات بين عدة أجهزة كمبيوتر عن طريق مختلف وسائل الإتصال السلكية واللاسلكية، وهذا للاستفادة من جميع البيانات الموجودة على جميع الأجهزة المركزية، وتسهيلاً لتبادل المعلومات بين الأفراد وهذا بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الوقت.

2.2 الأداء الوظيفي المفهوم والعناصر

1.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي يعتبر من المفاهيم المهمة في الدراسات التي تتناول السلوك التنظيمي والتي تحظى دائماً بالإهتمام وبالمزيد من الدراسة، وهذا لإرتباطه بالفرد والمنظمة على حد سواء وعليه تعددت تعاريف التي تناولته ومن أهمها: حيث عرفه schermerhorn (1989): "بأنه الجودة والكمية التي يحققها الأفراد أو المجموعة بعد إنجاز المهمة"؛

حيث يرى (Markos & Sridevi, 2010) بأنه يدل على مستوى الكفاءة وكذلك على إنتاجية الأفراد المؤدية إلى تحقيق الأهداف التنظيمية نتيجة لمساهماتهم الإيجابية التي تؤدي في نهاية المطاف إلى الأداء العام للمنظمة (Tamunomiebi&Oyibo, 2020, p. 6).

ويعتبره Bataineh (2017) بأنه مزيج من الكفاءة وفعالية المهام اليومية للموظف لتلبية توقعات أصحاب العمل (Tuffaha, 2020, p. 14). كما يرى هاينز بأنه " يعبر عن النتائج التي يحققها الموظف عند أدائه لأي عمل من أعماله (بن عبد العزيز و صديق ، 2018)

بينما يعرفه (Mangkunegara, 2013) بأنه هو نتيجة للنوعية والكمية اللتين حققهما الموظف في أداء واجباته وفقا للمسؤوليات التي يضطلع بها؛ في حين يرى (ريفاي، 2008) بأنه هو نتيجة أو مستوى نجاح شخص ككل على مدى فترة معينة في تنفيذ مهمة ما مقارنة بمختلف الإمكانيات، مثل معايير نتائج العمل أو الأهداف أو المعايير التي تم تحديدها مسبقا وتم الاتفاق عليها بشكل متبادل (Dabuke, Zainal, & Hakim, 2023, p. 287).

مما سبق نعرف الأداء الوظيفي بأنه يعبر عن مستوى نوعية وكمية العمل المنجزة من طرف الموظفين، بعد تأدية المهام وهذا مقارنة بمختلف الإمكانيات المتاحة من طرف المنظمة وفي ظل انضباطهم وإلتزامهم بأنظمتها وتعليماتها.

2.2.2 أبعاد الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو محصلة مجموعة من العناصر وقد عدد الباحثين عدة أبعاد للأداء الوظيفي كل حسب خلفيته الدراسية والفكرية، إلا أننا في هذه الدراسة سنعتمد على ثلاثة (03) أبعاد لكونها تساعدنا في قياس الأداء الوظيفي للعاملين كميا وهي:

- ❖ **معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلبات الوظيفة:** وتضم المعرفة: ما يدركه الموظف من معرف عامة عن وظيفته وما يرتبط بها من مجالات، بالإضافة إلى معرفته ما تستلزمه هذه الوظيفة من مهارات فنية وخبرات مهنية، أما الإلتزام فإنه يشمل القدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز العمل في الوقت المحدد له والإلتزام بالدوام الرسمي؛
- ❖ **جودة أداء العمل:** تتمثل في القدرة على إنجاز العمل بدقة وإتقان وبصورة صحيحة خالية من الأخطاء؛
- ❖ **حجم العمل المنجز:** وهو يعبر عن كمية العمل المنجزة من طرف الموظف أثناء تأدية مهامه وهذا خلال فترة زمنية معينة، فكلما زاد حجم العمل المنجز خلال نفس الفترة زادت سرعة الإنجاز (النسور، 2012، صفحة 192).

1.3. الإطارات التطبيقي للدراسة

أجريت الدراسة الميدانية وفقا لمجموعة من الاجراءات وفي حدود الإمكانيات والقدرات البحثية، وهذا بغيت معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي العاملين، من خلال تسليط الضوء على وجهات نظر موظفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة بلدية تندوف كمجتمع بحث مستهدف حول محاور الدراسة (مدى توفر مستلزمات تكنولوجيا المعلومات، جودة أداء العاملين، حجم العمل المنجز، معرفة العاملين و التزامهم بمتطلبات الوظيفة).

1.3. إجراءات الدراسة الميدانية

1.1.3 عينة الدراسة

تم توزيع 80 إستبانة على عينة عشوائية من موظفي مصلحة التنظيم العام لبلدية تندوف وملاحظها الخمسة كمجتمع دراسة، ولقد تم استهداف هؤلاء الموظفين لأنهم الأكثر استعمالا لتكنولوجيا المعلومات خلال أعمالهم المرتبطة بمهام البلدية اليومية، ولأنهم الأقرب أيضا إلى معرفة وتشخيص المعوقات والمشاكل التي تعيق التطبيق الأمثل لتكنولوجيا

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

المعلومات والاستفادة من مزاياها، تم إسترجاع 72 استبانة وجدت منها 65 صالح بنسبة تقدر بـ 90.29 %، وهي تمثل عينة الدراسة.

الجدول رقم 01: يوضح تركيبة العينة المدروسة بحسب متغيراتها الشخصية والوظيفية

المتغيرات	الفئة	تكرارات	%
تصنيف الجنس	ذكر	26	40
	أنثى	39	60
المستوى العلمي	دون الثانوي	6	9.20
	ثانوي	27	41.50
	خريجي المعاهد	23	35.4
	جامعي	9	13.80
التصنيف الوظيفي	عون تحكم	20	30.80
	عون تنفيذ	29	44.60
	عون مؤطر	16	24.60
أقدمية في الوظيفة	أقل من سنة 5 سنوات	7	10.80
	من 5 إلى 10 سنوات	14	21.50
	أكثر من 10 إلى 15 سنة	11	16.90
	أكثر من 15 إلى 20 سنة	23	35.40
	أكثر من 20 سنة	10	15.40

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V24

بالإستناد لمعطيات الجدول أعلاه فأن الموظفين من جنس الإناث هي الفئة الغالبة على عينة الدراسة إذا بلغ تعدادها 39 موظفة وتقدر بـ 60 %، أما في ما يخص الأقدمية فأن الموظفين الذين لديهم أقدمية تتراوح بين 10 سنوات و 20 سنة هي الأولى إذ بلغت 35.40 % من عينة الدراسة، كما يشكل الموظفون ذو المستوى الثانوي وخريجي المعاهد النسبة الأكبر بنسبتي 41.5 % و 35.40 % على التوالي، وفي الأخير فأن فئة أعوان التنفيذ هي الغالبة على عينتنا المدروسة بنسبة 44.60 %.

2-1-3 إختبار ثبات أداة الدراسة وصدقها

1-2-1-3 الإستبانة

لقد إستندنا في إعداد إستبانتنا بإعتبارها أداة للدراسة وفقا للمرجعيات النظرية والتطبيقية السابقة، وقسمتها لقسمين: أول يتضمن معلومات عينة الدراسة المهنية والشخصية، أما قسمها الثاني والأخير فيتكون من متغيرات الدراسة وهو يتضمن 30 عبارة موزعة على 4 متغيرات وهي: المتغير الأول: كفاية وسائل تكنولوجيا المعلومات المستعملة 7 عبارات، أما المتغيرات الثلاثة المتبقية تتمثل في تأثير تكنولوجيا المعلومات على : جودة اداء العاملين 9 عبارات، حجم العمل المنجز 6 عبارات، تأثير تكنولوجيا المعلومات على زيادة معرفة العاملين بالعمل وإلتزامهم بمتطلبات الوظيفة 8 عبارات. لقد إعتدنا مؤشر ليكارت الخماسي لتحديد الأهمية النسبية لمحاور الإستبانة والموضحة وفق الجدول أدناه:

الجدول رقم 02: يوضح درجات الموافقة وقيم أوزانها المئوية

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
درجة	01	02	03	04	05
وزن مئوي	0.36-0.2	0.52-0.37	0.68-0.53	0.84-0.69	1-0.85
الوسط المرجح	من 1 إلى 1,8	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5-4.21

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V24

أما بالنسبة لتقدير مستوى كل متغير فإننا إعتدنا على مقياس خاص يحدد درجة توافره وتحققه، ويضم ثلاثة مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض)، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح كما يلي:

الجدول رقم 03: قيمة الوسط المرجح لمتغيرات الدراسة

الوسط المرجح	من 1- أقل من 2.33	من 2.33 – أقل من 3,66	من 3,66 – أقل من 5
مستوى التطبيق	مرتفع	متوسط	منخفض

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V24

2-2-1-3 صدق الإستبانة وثباتها:

لقياس هذا المؤشر إستعملنا معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وجاءت قيمه كالآتي:

الجدول رقم 04: قيم اختبار معامل ألفا كرونباخ

من الجدول رقم 04 يتضح أن قيمة ألفا كرونباخ بلغت 0.949 وهي دالة إحصائية أي أن الإستبيان يتميز بالثبات والمصدقية وهو ما يجعله صالح للدراسة ويعطي لنتائجه الموثوقية والمصدقية.

محور الإستبيان	عباراته	ألفا كرونباخ
وسائل تكنولوجيا المعلومات	07	0.913
جودة أداء العاملين	09	0.942
حجم العمل المنجز	06	0.967
معرفة العاملين بالوظيفة والإلتزام بمتطلباته	08	0.925
الأداة ككل	30	0.949

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V24

3-1-2 عرض نتائج دراسة إتجاه آراء المستجوبين

تم الحصول على النتائج من خلال حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الاستبانة وهي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم 05: يوضح مستوى إدراك أفراد عينة دراستنا لمحاور أستبانتها

رقم	محاور الإستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	درجة التطبيق
01	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في أداء العمل	2.17	0.866	موافق	مرتفعا
02	جودة أداء العاملين	2.12	0.867	موافق	مرتفعا
03	حجم العمل المنجز	1.92	0.824	موافق	مرتفعا
04	معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلباته	1.85	0.620	موافق	مرتفعا

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V24

إن نتائج الجدول أعلاه توضح بأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في أداء العمل جاءت مرتفعا وبمتوسط حسابي كلي قدره: 2.17 وبانحراف معياري قدره 0.866، أي بدرجة موافق، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المؤسسة

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

المدرسة ومن خلال وزارتها الوصية تعي أهمية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أداء العمل وتهتم بتطبيقها، وهو ما تجسد في الأرصدة المالية المعتبرة التي رصدتها لتهيئة ورقمنة مصالح التنظيم والشؤون العامة في مختلف البلديات عبر ربوع الوطن، كما نلاحظ أن، بعد جودة أداء العاملين جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ 2.12 وبإنحراف معياري قدره 0.867، وهو ما يمكن تفسيره بمساهمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة دقة الأداء الإداري للعاملين وتقليل الأخطاء مما قلص من تكلفة الأوراق المستخدمة لإتمام العمل، كما يلاحظ أن الخدمات المقدمة للمواطنين على مستوى بلدية تندوف وكذا كافة بلديات الوطن مازالت في مراحلها الأولى ولم تصل لتقديمها عن طريق الأنترنت وهذا لإرتباط هذه المرحلة بعدة قوانين ولوائح لم ترى النور بعد.

أما فيما يخص، بعد حجم العمل المنجز فقد جاءت درجة الموافقة مرتفعتا، بمتوسط حسابي 1.92 وبإنحراف معياري قدره 0.824، وهو ما يمكن تفسيره بإسهام تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات وتقديم الخدمات في أسرع وقت، من خلال تقليص وقت معالجة ونقل المعلومات والبيانات على مختلف الشبكات، وهو ما ساهم في تقليص وقت إنتظار المواطنين.

وفي الأخير جاء تأثيرها على بعد زيادة معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلباته الوظيفية مرتفعا، بمتوسط حسابي 1.85 وبإنحراف معياري قدره 0.620، وبدرجة موافق وهو ما يمكن تفسيره بمساهمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة التزام العاملين بالدوام الرسمي وكذا إنجاز الأعمال في مواعيدها والجدية في أدائها.

4-1-2 اختبارات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

نظرا لكبر حجم العينة نوعا ما سنستخدم اختبار كولم وغوروف وسميرنوف لإختبار التوزيع الطبيعي لمحاو الدراسة الجدول رقم (06) يوضح قيم اختبار Kolmogorov-Smirnov.

من خلال الجدول رقم 06 نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحتمالية Sig المحسوبة لمتغيرات الدراسة أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.050، وعليه فأن عينة الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الإختبار		المحاور
إختبار كولموغوروفوسميرنوف		
Sig	قيمة الإختبار	
0.000	0.209	مستلزمات تكنولوجيا المعلومات
0.000	0.265	جودة أداء العاملين
0.000	0.309	حجم العمل المنجز
0.049	0.135	معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلباته
0.000	0.164	إختبار الأستبانة ككل

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V24

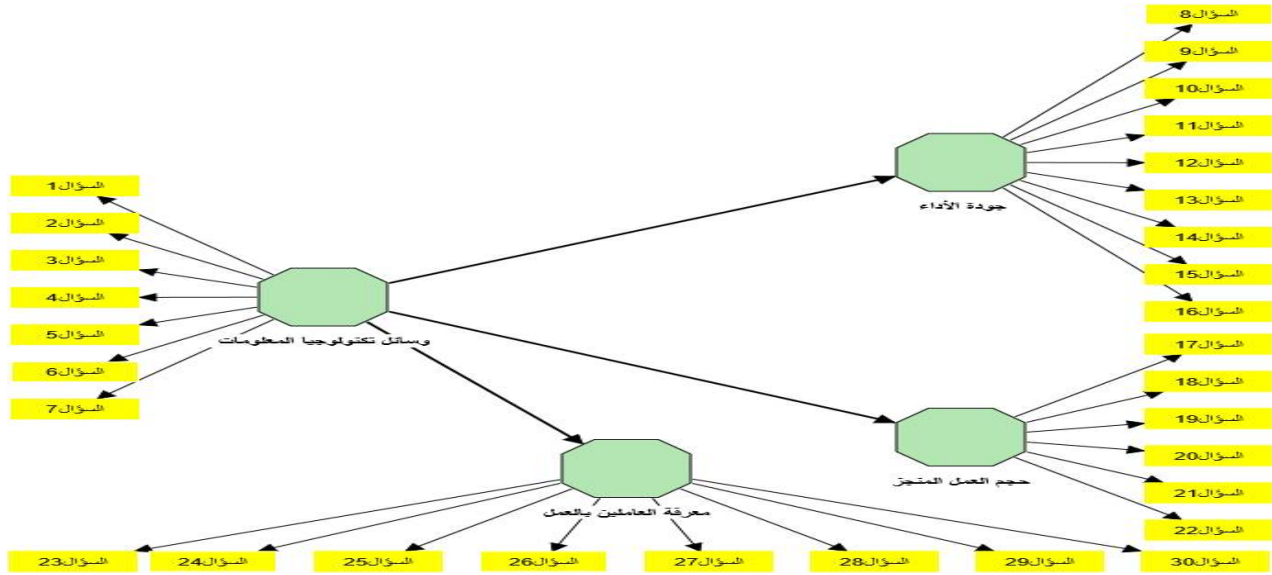
2.3 تقييم نموذج الدراسة وعرض نتائجها

بمأن العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي فأننا سنعتمد في دراستنا على برنامج SmartPls4، وهذا لكونها الأسلوب القياسي الأمثل والأكفأ لمعالجة المتغيرات الدراسة، واختبار علاقات التأثير بينها وبطريقة شمولية، وعليه سنتطرق لتقييم النموذجين القياسي والهيكل.

1-2-3 تقييم النموذج القياسي

يعتمد هذا التقييم على تقدير وتقييم العلاقات بين المباني (المتغيرات الكامنة) والمؤشرات التي تمثلها أو تقيسها، وهذا لمعرفة إن كانت هذه المؤشرات تمثل فعلا هذه المتغيرات، ويتم إجراء هذا التقييم من خلال إجراء مجموعة من الإختبارات للتعرف على الصدق التقاربي، موثوقية الاتساق الداخلي وصدق التمايز للنموذج الأولي للدراسة والموضح في الشكل التالي:

شكل رقم (01) يبين نموذج الدراسة الأولي:



المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SmartPLS4

1-1-2-3 الصدق التقاربي

إن الصدق التقاربي يقصد به المدى الذي يتوافق ويرتبط به المبنى المقاس بمؤشراته بشكل إيجابي، وهو يسمح لنا بتصحيح الانحرافات وإجراء تعديلات على النماذج التمهيدية لتكون صالحة للتقييم، ولتقييمه نعتمد على ثلاث معايير أساسية تتمثل في التشبعات الخارجية (oultre loadings) والموثوقية المركبة (Composite Reliability- CR)، بالإضافة إلى متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted- AVE)، والتي يشترط فيها أن تكون:

- قيمة التشبعات الخارجية أكبر أو تساوي 0.708؛
- الموثوقية المركبة يجب أن تكون قيمتها محصورة بين 0.70 و 0.95، لأنها تعتبر غير صالحة لتكون مقياسا للبناء إذا زادت عن قيمة 0.95 لأنه لا يمكن تفسيرها لأنها تعتبر بنود زائدة تفسر نفس الظاهرة؛
- قيمة متوسط التباين المستخرج أكبر من 0.5، وهذا يشير إلى أن النموذج يشرح في المتوسط أكثر من نصف التباين في مؤشراتته (هارو وآخرون، 2020، الصفحات 161-162).

وفيما يلي سنستعرض نتائج إختبارات المعايير الأساسية للصدق التقاربي لأبعاد وبنود متغير الدراسة وهي كالتالي:

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

الجدول رقم 07 يبين قيم معايير الصدق التقاربي لأبعاد وبنود الدراسة

المتغيرات	البنود	التشبعات الخارجية	الموثوقية المركبة	AVE	المتغيرات	البنود	التشبعات الخارجية	الموثوقية المركبة	AVE
كفاية وسائل تكنولوجيا المعلومات	سؤال 01	0.776	0.919	0.630	حجم العمل المنجز	سؤال 17	0.898	0.946	0.746
	سؤال 02	0.772				سؤال 18	0.901		
	سؤال 03	0.785				سؤال 19	0.896		
	سؤال 04	0.923				سؤال 20	0.904		
	سؤال 05	0.872				سؤال 21	0.766		
	سؤال 06	0.395				سؤال 22	0.809		
	سؤال 07	0.909				سؤال 23	0.791		
جودة الأداء	سؤال 08	0.448	0.939	0.635	معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلباته	سؤال 24	0.539	0.924	0.609
	سؤال 09	0.837				سؤال 25	0.827		
	سؤال 10	0.832				سؤال 26	0.547		
	سؤال 11	0.854				سؤال 27	0.878		
	سؤال 12	0.826				سؤال 28	0.840		
	سؤال 13	0.824				سؤال 29	0.878		
	سؤال 14	0.813				سؤال 30	0.851		
	سؤال 15	0.826							
	سؤال 16	0.829							

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SPSS V24

تظهر نتائج الجدول 7 أن كل أبعاد وبنود متغيرات الدراسة قد حققت شروط الصدق التقاربي، وهو ما يوحي بأنها تتمتع بمستويات عالية من الموثوقية وعليه سيتم الإبقاء عليها، فحين ستحذف البنود 06، 08، 24، 26 والتي لم تحقق الشرط المطلوبة؛ أما فيما يخص معامل الموثوقية المركبة والمتوسط التبايني المستخرج فقد سجلت كل الأبعاد الشروط المطلوبة، وهو ما يعني أنها معنوية ومقبولة إحصائيا ويعتمد عليها في تمثيل المتغيرات الكامنة.

الجدول رقم 08 يتضمن نتائج إختبارات معاملات الإتساق الداخلي لمتغيرات وأبعاد الدراسات

المتغيرات	الأبعاد	ألف كرومباخ	Rho_A
ت المعلومات	/	0.922	0.934
أداء العاملين	جودة الأداء	0.938	0.941
	حجم العمل المنجز	0.931	0.944
	م العاملين بالعمل	0.925	0.947

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SPSS V24

تظهر قيم كلا من ألف كرونباخ ومعيار Rho_A الموضح في الجول السابق، أنها قد أستوفت القيم الدنيا المطلوبة، وهو ما يقودنا إلى التأكيد على أن أداة الدراسة معنوية ودالة ومقبولة من الناحية الإحصائية.

3-1-2-3 مؤشر صدق التمايز لنموذج دراستنا

يستخدم هذا المؤشر للتأكد مما إذا كان المبنى (متغير كامن) متميزا فعلا عن باقي المباني الأخرى للنموذج في تفسيره لظواهر لا تمثلها، ويتم قياسه من خلال الإختبارات التالية: معيار فورنيلولاركر، التشبعات المتقاطعة أو التحميلات وكذا معيار HTM.

الفرع الأول: التشبعات أو التحميلات المتقاطعة (Cross Loadings)

يستخدم لقياس صدق التمايز من خلال إكتشاف إذا ما كانت تحميلات مؤشرات القياس في المبنى الخاص بها هي الأكبر مقارنة مع قيمة تحميلها في باقي مباني النموذج الأخرى في نفس المستوى، وبعبارة أخرى نتأكد بأن العناصر التي تقيس أحد المتغيرات الكامنة لا تقيس متغيرات أخرى كامنة (هارو وآخرون، 2020، الصفحات 163-179)، والجدول أدناه يبين أهم النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم 09 يتضمن قيم التشبعات المتقاطعة لبنود أبعاد الدراسة

البنود	وسائل تكنولوجيا المعلومات	جودة الأداء	حجم العمل المنجز	معرفة العاملين بالعمل	البنود	وسائل تكنولوجيا المعلومات	جودة الأداء	حجم العمل المنجز	معرفة العاملين بالعمل
سؤال 01	0.796	0.701	0.269	0.416	سؤال 17	0.327	0.340	0.899	0.077
سؤال 02	0.766	0.547	0.279	-0.010	سؤال 18	0.382	0.475	0.904	0.342
سؤال 03	0.783	0.587	0.274	0.067	سؤال 19	0.253	0.355	0.894	0.222
سؤال 04	0.923	0.712	0.355	0.119	سؤال 20	0.300	0.358	0.904	0.245
سؤال 05	0.893	0.713	0.286	0.313	سؤال 21	0.301	0.290	0.765	0.044
سؤال 07	0.920	0.786	0.352	0.256	سؤال 22	0.250	0.357	0.806	0.051
سؤال 09	0.716	0.805	0.324	0.355	سؤال 23	0.151	0.282	0.114	0.782
سؤال 10	0.633	0.845	0.429	0.296	سؤال 25	0.134	0.281	0.169	0.814
سؤال 11	0.711	0.875	0.397	0.320	سؤال 27	0.207	0.331	0.167	0.894
سؤال 12	0.725	0.814	0.314	0.213	سؤال 28	0.245	0.416	0.172	0.861
سؤال 13	0.591	0.841	0.373	0.342	سؤال 29	0.255	0.326	0.205	0.877
سؤال 14	0.591	0.834	0.385	0.433	سؤال 30	0.220	0.319	0.170	0.879
سؤال 15	0.575	0.825	0.310	0.441					
سؤال 16	0.761	0.835	0.314	0.240					

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SPSS V24

تظهر نتائج إختبارات التحميلات المتقاطعة لمؤشرات القياس بأن قيمها تعد الأعلى تمثيلا لمتغيراتها الكامنة والمظلمة بلون مغاير، وهذا مقارنة مع تحميلاتها في المتغيرات الكامنة الأخرى لنفس نموذج القياس، وعليه فأن صدق التمايز من هذه الجانب جيد بالنسبة لنموذج الدراسة.

الفرع الثاني: إختبار تداخل الأبعاد مع بعضها البعض معيار فورنيلولاركر (Fornell and larckercriterion)

يهدف لإكتشاف أن كانت مؤشرات المباني (المتغيرات الكامنة) تتمايز علميا بشكل جيد، أي لمعرفة مدى استقلالية هذه المتغيرات، وهي تعتمد على المقارنة بين الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE) للمبنى وقيمة ارتباطه مع باقي مباني لنموذج، على أن تكون قيمة العلاقة بين البعد ونفسه أكبر من قيمة العلاقة مع بعد آخر حتى تكون الأبعاد مستقلة

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

بحسب هذا المعيار، وتتم المقارنة من خلال عرض أعلى قيمة للتباين في نفس المستوى أفقيا وعموديا (هارو وآخرون 2020 الصفحات 164-178).

الجدول رقم 10 يوضح نتائج إختبار (Fornell and larker criterion)

البنود	جودة الأداء	حجم العمل المنجز	معرفة العاملين بالعمل	وسائل تكنولوجيا المعلومات
جودة الأداء	0.834			
حجم العمل المنجز	0.425	0.864		
معرفة العاملين بالعمل	0.388	0.198	0.852	
وسائل تكنولوجيا المعلومات	0.803	0.357	0.247	0.849

المصدر: من إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SmartPLS4

من خلال نتائج إختبار معيار فورنيلولاركر والموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن كل متغير كامن في نموذج دراستنا يمثل نفسه أكثر من غيره، وعليه فمتغيرات وأبعاد الدراسة مستقلة.

الفرع الثالث: معيار تقييم النسبة غير المتجانسة أحادية الإتجاه HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)

يمثل هذا المعيار نسبة الارتباط الحقيقي بين مبنين (متغيرين كامين)، على ألا تتجاوز هذه النسبة قيمة 01 ومن المستحسن أن تكون قيمة نتائج المعيار أقل من 0.85، وقد أشار Henseler et al 2015 عتبة 0.90 إذا كان نموذج المسار يتضمن مباني متشابهة نظريا وعليه فالقيم الأكبر من 0.90 تشير إلى عدم وجود مصداقية تما يزية (هارو وآخرون، 2020 صفحة 168).

الجدول رقم 11 يوضح نتائج إختبار النسبة غير المتجانسة أحادية الإتجاه HTMT

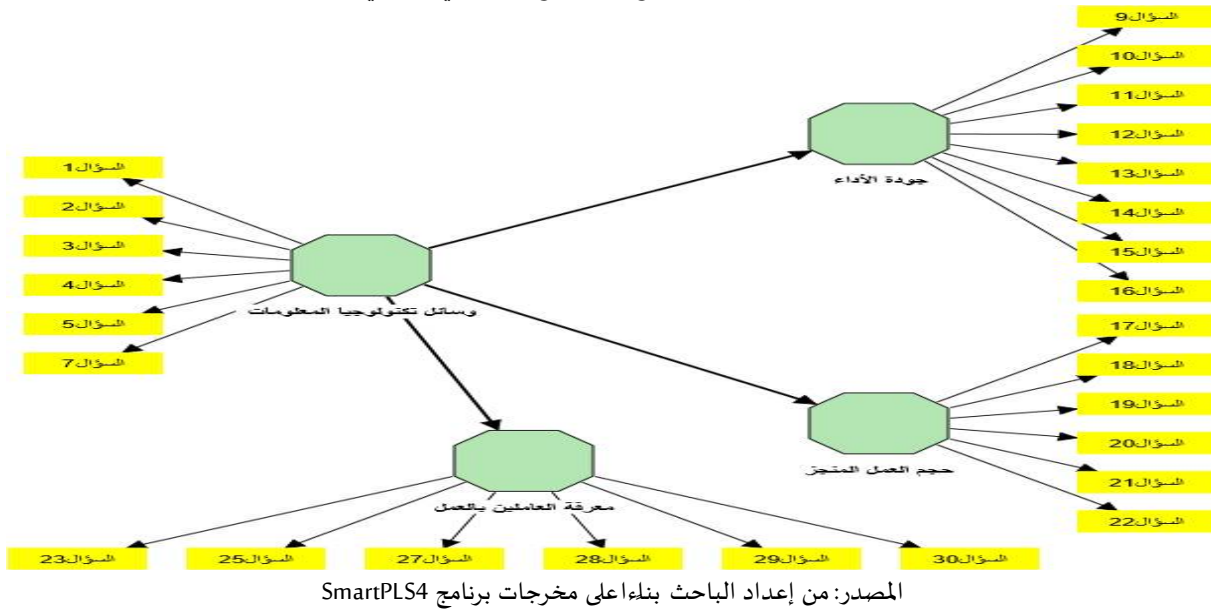
البنود	جودة الأداء	حجم العمل المنجز	معرفة العاملين بالعمل	وسائل تكنولوجيا المعلومات
جودة الأداء				
حجم العمل المنجز	0.451			
معرفة العاملين بالعمل	0.418	0.220		
وسائل تكنولوجيا المعلومات	0.845	0.377	0.269	

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SmartPLS4

يشير الجدول السابق إلى أن قيمة الارتباط بين كل المباني لنموذج القياس أقل من النسبة 0.85، أي أنه لا يوجد تداخل بالنسبة لمختلف الأبعاد أو مباني نموذج القياس المقترح (المتغيرات الكامنة)، وهو ما يعني أن شرط معيار HTMT محقق وهو ما يؤكد صحة نتائج معياري فورنيلولاركر والتشعبات المتقاطعة، وعليه فأن صدق التمايز بين مؤشرات الدراسة مقبول ومحقق.

بعد أن قمنا بتقييم النموذج القياسي وتأكدنا من موثوقيته وصلاحيته سواء على مستوى المباني (المتغيرات الكامنة) أو من خلال مؤشرات القياس، فأننا سنستعرض شكل النموذج القياسي النهائي للدراسة والذي من خلاله سنختبر صحة فرضيات الدراسة السالفة الذكر.

الشكل رقم 02 يوضح النموذج القياسي النهائي



2-2-3 تقييم النموذج الهيكلي (البنائي أو الداخلي)

الهدف من هذا التقييم هو التأكد من جودة والقدرة التنبئية للنموذج، وكذا شكل علاقات متغيراته الكامنة، ويستخدم فيه مجموعة من الإختبارات والمعايير وهي على النحو التالي:

1-2-2-3 تقييم دلالات المسارات والعلاقات الخطية المتداخلة لنموذج الهيكلي

يتم من خلال إختباري معامل التضخم للتباين، ومعاملات المسار.

الفرع الأول: إختبار معامل تضخم التباين (VIF)

يستخدم لاكتشاف مدى وجود ارتباط خطي بين المباني المكونة لنموذج الداخلي من عدمه، لأنه يمثل مقدار الزيادة في خطأ القياس الناتج عن وجود ارتباط خطي بين المتغيرات الكامنة، ويشترط فيه ألا تتجاوز قيمة (VIF) المحسوبة خمسة (5) وهذا حتى لا تكون هناك مستويات حرجة من التداخل الخطي بين متغيرات النموذج.

جدول رقم 12 يوضح نتائج إختبار معامل تضخم التباين

VIF	
1.000	وسائل تكنولوجيا المعلومات -> جودة الأداء
1.000	وسائل تكنولوجيا المعلومات -> حجم العمل المنجز
1.000	وسائل تكنولوجيا المعلومات -> معرفة العاملين بالعمل

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SmartPLS4.

نشاهد من الجدول السابق بأن قيمة معامل تضخم التباين لكل متغيرات الكامنة لنموذج الهيكلي أقل بكثير من 05 وعليه فلا توجد مستويات حرجة من التداخل الخطي للمباني المفسرة لأبعاد الدراسة.

الفرع الثاني: إختبار معاملات مسارات النموذج الهيكلي

يمثل معامل المسار علاقة الارتباط بين المباني وهو يضم قيمة معيارية (Standardized VALUS) محصورة بين -1 و +1، إذا تعبر عن علاقات إيجابية قوية كانت قيمها موجبة وأقرب من +1؛ أما إذا كانت قيمها سالبة وأقرب من -1 فأنها تمثل علاقات سلبية قوية، ولإختبار هذه المعاملات يتم إستخدام عملية البوتستراپ (Bootstrapping) على عينة قدرها 5000

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

للحكم على دلالة معاملات المسار من خلال فحص قيم P Value ، ولتكون معاملات المسارات ذات دلالة إحصائية يشترط أن تكون أقل من مستوى الدلالة المعتمد، كما تشترط أن تكون قيمة t المحسوبة (العملية) أكبر من قيمتها الحرجة والتي تختلف قيمتها حسب نوع الإختبار (ثنائي، أحادي) والدلالة المعتمدين في الدراسة، كما أن عملية البوتستراتب تعطينا قيمًا لمجالات ثقة البسترة والتي نستخدمها للحكم على مدى إستقرار تقديرات معاملات المسار (هارو وآخرون، 2020).

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه الإختبار الثنائي عند مستوى دلالة 0.05، وهو ما يعني أن قيمة t الحرجة هو ب 1.96 والجدول التالي يوضح نتائج إختبار معاملات المسار بعد إستخدام عملية البسترة لعينة قدرها 5000.

جدول رقم 13 يوضح نتائج اختبار معاملات مسارات النموذج الهيكلي

المسارات	معامل المسار العينة الأصلية (O)	متوسط العينة (M)	الانحراف المعياري	قيمة ت (t)	الدلالة أو قيمة P	مجال الثقة	الدلالة الإحصائية
وسائل تكنولوجيا المعلومات -> جودة الأداء	0.803	0.810	0.047	16.993	0.000	[0.893, 0.705]	معنوي
وسائل تكنولوجيا المعلومات -> حجم العمل المنجز	0.357	0.367	0.124	2.873	0.004	[0.600, 0.146]	معنوي
وسائل تكنولوجيا المعلومات -> معرفة العاملين بالعمل	0.247	0.265	0.116	2.136	0.033	[0.462, 0.057]	معنوي

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SmartPLS4.

تشير قيمة P-values لكل مسار من مسارات النموذج والموضحة في الجدول السابق، إلى أنها أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05، وعليه فأن هناك علاقة بين المتغير الكامن إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الوظيفي، كما أن قيمة t المحسوبة لهذه المسارات هي أكبر من القيمة الحرجة المعتمدة والتي تناسب هذا النموذج وهي (1.96)، كما أننا سجلنا بأن قيمة معاملات المسارات موجبة أكبر من الصفر وهي ضمن مجال الثقة والذي لا يتضمن القيمة الصفرية وبالتالي فإن المعاملات ذات دلالة إحصائية، ومما سبق نستنتج أنه هناك علاقة بين وسائل تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بأبعاده (جودة الأداء، حجم العمل المنجز، معرفة العاملين بالعمل) وهي ذات تأثير موجب ودالة إحصائية.

2-2-2-3 تقييم القدرة التنبؤية للمتغيرات الكامنة للنموذج الهيكلي

تتم عملية التقييم هذه من خلال إستخدام معامل التحديد R² وكذا حجم الأثر F².

الفرع الأول: معامل التحديد R² (R square)

وهو يمثل مقياسا للدقة التنبؤية في العينة ويعتبر الأكثر شيوعا لتقييم النموذج الهيكلي، وتدل قيمة R² على مدى شرح التأثيرات الكلية للمتغيرات المستقلة للمتغيرات التابعة، وتتراوح نطاق قيم R² من 0 إلى 1 (هارو وآخرون، 2020 صفحة 291)، وحسب (chain,1998) فإنه إذا كانت قيمة معامل التحديد أكبر من 0.067 فإن التأثير عال؛ أما إذا كانت قيمة R² محصورة بين 0.33 و 0.67 فإن التأثير متوسط؛ فحين قلة قيمته عن 0.33 فيكون التأثير ضعيف، كما يتم إستخدام معامل التحديد المعدل كمعيار لتجنب التحيز اتجاه النماذج المعقدة، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم 14 يوضح قيم معامل التحديد لأبعاد المتغير التابع

المحور	R^2	R^2 المعدل	دلالة التأثير
جودة الأداء	0.645	0.640	متوسط
حجم العمل المنجز	0.128	0.114	ضعيف
معرفة العاملين بالعمل	0.061	0.046	ضعيف

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SmartPLS4.

تشير القيم في الجدول السابق بأن المتغير المستقلة يفسر ما مقداره 0.645 أي 64.5 % من جودة الأداء وهي ذات قوة تأثير متوسطة فحين أنه يفسر ما مقداره 12.8 % و 6.1 % من حجم العمل المنجز ومعرفة العاملين بالعمل على التوالي وهو تأثير ضعيف، وبالنظر إلى قيم معامل التحديد المعدل للمتغيرات الكامنة للنموذج فهي قريب من قيم معامل التحديد وهو ما يدل على جودة نموذج الدراسة.

3-2-2-3 تقييم جودة النموذج الهيكلي المعتمد

سيتم اختبار مدى جودة النموذج بالاعتماد على تحليل قيم مؤشري التعصيب (ملائمة التنبؤ) Q^2 وكذا جودة المطابقة GOF.

الفرع الأول: التعصيب (ملائمة التنبؤ) Q^2 (Q square)

تمثل قيمة Q^2 قدرة المتغيرات التابعة في نموذج الدراسة على التنبؤ بالمتغيرات المستقلة، وعليه فهذا المقياس يستخدم كمؤشر للقدرة التنبؤية خارج نموذج العينة أو الملائمة التنبؤية، ويكون لنموذج المسار ملائمة التنبؤ إذا كانت قيم Q^2 أكبر من الصفر (00) (هار وأخرون، 2020، صفحة 292)، والجدول التالي يوضح قيم التعصيب وملائمة التنبؤ لنموذج الدراسة:

جدول رقم 15 يوضح قيم التعصيب (ملائمة التنبؤ) Q^2 دلالة

المتغيرات الكامنة الداخلية	القيمة التنبؤية Q^2	التنبؤ
جودة الأداء	0.619	مقبولة
حجم العمل المنجز	0.084	مقبولة
معرفة العاملين بالعمل	0.027	مقبولة

المصدر: إعداد الباحث وبالإستناد للبرنامج الإحصائي SmartPLS4.

تشير نتائج الجدول رقم 15 بأن سائر قيم التعصيب للمتغيرات الكامنة (المباني الداخلية) لنموذج الدراسة أكبر من الصفر وعليه فالشرط محقق، أي أنها مقبولة ولها القدرة على التنبؤ، وعليه فالنموذج له دقة تنبؤية عالية

الفرع الثاني: جودة المطابقة GoF (Goodness-of-fit index)

يستخدم مقياس جودة المطابقة GOF كمؤشر لمدى إمكانية الاعتماد على نموذج الدراسة، أي أنه يوضح الأداء العام للنموذج الدراسة المعتمد، وتحسب قيم هذا المقياس وفق المعادلة التالية:

$$GoF = \sqrt{(R^2 \times AVE)}$$

ويتم الحكم على مدى جودة المطابقة النموذج من خلال مقارنة قيم GoF والتي يشترط أن تكون قيمته أكبر من 0.1 ، فالنموذج ذو الجودة العالية وكبيرة يشترط فيه أن تكون قيمة GoF أكبر من 0.36؛ أما إذا كانت قيمة GoF محصورة بين

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

0.25 و 0.36 فإن الجودة تكون متوسط؛ فحين إذا كانت قيمة جودة المطابقة أقل من 0.25 وأكبر من 0.10 فإن الجودة تكون منخفضة.

الجدول رقم 16 يتضمن قيم AVE و R^2 للمتغيرات وأبعاد الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	AVE	R Square
إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات	إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات	0.722	/
أداء العاملين	جودة الأداء	0.696	0.645
	حجم العمل المنجز	0.746	0.128
	معرفة العاملين بالعمل	0.726	0.061
المتوسط الحسابي		0.723	0.209

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SmartPLS4

وبناء على قيم المتوسطات الحسابية لـ AVE و R^2 لمباني النموذج المذكورة في الجدول أعلاه، سنقوم بحساب قيمة جودة المطابقة وفقا للمعادلة سالفة الذكر، وقد أظهرت نتائج حساب هذه المعادلة أن قيمة GoF تساوي 0.389 وهي أكبر من 0.36 أي أن النموذج صالح بدرجة كبيرة فهو ذو جودة عالية.

04. تحليل النتائج

بالاعتماد على نتائج الإختبارات السابقة يمكننا أن نستخلص نتائج الفرضيات الدراسة والتي نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 17 يتضمن نتائج إختبارات فرضيات الدراسة

المسارات	نص الفرضية	القرار
الفرضية الرئيسية الأولى	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على تحسين جودة أداء العاملين.	محقة
الفرضية الرئيسية الثانية	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على زيادة حجم العمل المنجز.	محقة
الفرضية الرئيسية الثالثة	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على تطوير معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلبات الوظيفة	محقة

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتوصل إليها والمبينة في الجدول أعلاه، نلاحظ بأنها تتوافق مع دراساتي (عبيدي وعزاوي، 2021) و(الرفاعي وعكو، 2014) والتي أظهرت أن تقنيات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل تسهم في تحسين جودة أداء العاملين وفي زيادة حجم العمل المنجز في وكذا في تطوير معرفة العاملين والتزامهم بمتطلبات الوظيفة فحين تختلف نتائج دراسة (عطية، 2012) والتي توصلت إلى أنه لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين سرعة الإنجاز هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإنه يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها بأن هناك تأثير عالي لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على تحسين جودة أداء العاملين وهذا بكفاية وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري، وهو ما ساهم في تبسيط العمل مما زاد من درجة إتقانه ودقته وتبسيطه وتقليل الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال الإدارية.

أما فيما يخص التأثير الضعيف لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على زيادة حجم العمل المنجز، فمرده إلى المشاكل التقنية التي تواجه الموظفين ولاسيما لإرتباط جل الأعمال بشبكات محلية وفي حالة تعطلها تعيق العمل لأن إصلاحها يتطلب الإتصال بالمختصين الذين يعملون في مقر البلدية للتدخل والتنقل في بعض الأحيان إلى

الفروع الأخرى والتي هي بعيدة من مقر البلدية وهو ما يساهم في هدر الوقت، كما أن عدم ربط تقديم الخدمة للمواطنين عن بعد عن طريق الأنترنت، وإستمرار تنقل المواطنين على مختلف الشبائيك لطلب هذه الخدمة يساهم في زيادة الضغط على الموظفين وهدر الوقت نتيجة لعمل الموظفين على توجيه المواطنين وشرح لهم مختلف التعليمات التنظيمية والتوجيهية وما يؤثر على حجم العمل المنجز، بالإضافة إلى عدم نجاعة أسلوب تسيير هذه المصلحة البلدية ولاسيما إستخراج وثائق الحالة المدنية والممثل في تخصيص لإستخراج كل وثيقة على حدة (شهادة إقامة، شهادة ميلاد داخل أو خارج البلدية شهادة عائلية،ألخ) جهاز كمبيوتر واحد وهو ما تسبب في وقف إستخراجها في بعض الأحيان نظرا لتعطل هذا الجهاز او غياب الموظف وهو ما أساء لسمعة هذا المرفق العام.

وفي الأخير يمكن تفسير ضعف تأثير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على تطوير معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلبات الوظيفة، إلى الخل التقني المتكرر في وسائل تكنولوجيا المعلومات وهو ما لا يسمح لهم بإنجاز أعمالهم في مواعيدها، بالإضافة إلى عدم توفر الوسائل التكنولوجية التي تجعلهم أكثر التزاما بالدوام الرسمي كأجهزة البصمة وهو ما يجعلهم لا يشعرون بالعدالة في أثناء تأدية مهامهم.

05. خاتمة

من خلال محاولتنا استكشاف الدور الذي يلعبه إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين بأبعاده منفردتا ودراسة العلاقة بينهما، واعتمادا على الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة أو جزءا منها، وبعد إجراء الدراسة التطبيقية التي اعتمدت بالأساس على الاستبيان من خلال توزيعه على عينة بحثية من موظفي بمصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية تندوف، تم إختبار الفرضيات الرئيسية التي يقوم عليها البحث والتي توصل إلى جملة من النتائج نذكرها فيما يلي:

- ❖ أظهرت النتائج أن أغلب الموظفين يتفقون على أن مستوى كفاية مستلزمات تكنولوجيا المعلومات كان عاليا؛
- ❖ تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل الإداري ببلدية تندوف على تحسين جودة أداء العاملين؛ وكذا زيادة حجم أداء العاملين؛ بالإضافة إلى أنها تساعد على تطوير معرفة العاملين بالعمل والتزامهم بمتطلبات الوظيفة.
- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الورقة البحثية يمكن تقديم مجموعة من التوصيات، حتى يتم الاستعانة بها في دعم وتطوير المفاهيم المرتبطة بالموضوع وتطبيقها على المستويين التنظيمي والتسيير نذكر منها:
- ❖ يجب على المشرفين على بلدية تندوف أن يعزز وإستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في مختلف المصالح التابعة لهم، وأن يوجهوا القائمين على مصلحة الإدارة والوسائل إلى:
- برمجة برامج تدريبية وتكوينية لتعليم الموظفين مهارات إستخدام مختلف برامج تكنولوجيا المعلومات.
- توفير المزيد من وسائل تكنولوجيا المعلومات ولاسيما: خوادم الأنترنت ذات التدفق والجودة العالية، برامج حماية مختلف الأجهزة من الفيروسات والإختراقات.
- تدعيم البلدية بالمزيد من الطاقم البشري المتخصص في الإعلام الآلي ولاسيما البرمجيات والصيانة والأمن السيبراني.
- وضع مختلف التطبيقات المستخدمة في إستخراج وثائق الحالة المدنية في كل جهاز موجود بملحقاتها، وتكليف الموظفين بإستخراج كل هذه الوثائق وهذا تفاديا لعدة القدرة على تقديم هذه الخدمات في حالة تعطل الجهاز المخصص لإستخراجها منه أو غياب الموظف.

تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف

- وضع تطبيق لدى مصلحة المعلوماتية بمقر البلدية يسمح بمتابعة وضعية مختلف الشبكات على مستوى ملحق البلدية أو مصالحها الأخرى وهو ما يسمح لها بالتدخل الآني في حالة تعطل هذه الشبكات.
- ❖ يجب على السلطات العليا ولاسيما وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالعمل على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف البلديات وهذا من خلال:
- التسريع بالعمل على تفعيل عملية استخراج مختلف الوثائق عن بعد، وهذا من خلال الإسراع في إقتراح وإعداد مختلف القوانين والتعليمات المنظمة لهذه العملية، وكذا تصميم البرامج والتطبيقات التي تسهل ولوجها وإستعمالها.
- تطوير مختلف التطبيقات والشبكات المحلية والوطنية المستخدمة في تسير مصالح التنظيم والشؤون العامة بالبلديات.
- ❖ أفاق الدراسة
- نقترح مجموعة من المواضيع التي يمكن أن تشكل منطلقات بحثية للدراسات المستقبلية، الخاصة بتحليل تأثير متغيرات الدراسة، ونوجزها في النقاط التالية:
- يمكن إعتداد المزيد من المتغيرات للحصول على رؤية أكثر شمولاً لإستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري بالبلديات، مع توسيع مجتمع الدراسة ليشمل بلديات في ولايات أخرى، أو اعتمادها على دوائر جهوية كبلديات الجنوب الغربي أو الجنوب الشرقي على سبيل المثال.
- إقتراح إجراء دراسة مقارنة لموضوع الدراسة بين المؤسسة محل الدراسة وإدارة عمومية أجنبية أخرى.

6. قائمة المراجع:

1. الطاهر بن عمارة. (2021, 01 31). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر). أطروحة دكتوراه الطور الثالث (L.M.D). ورقلة، الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
2. العربي عطية. (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر).- مجلة الباحث، عدد 10، الصفحات 321-332.
3. جوزيف ف هار، وآخرون. (2020). الأساس في نمذجة المعادلات البيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) (الإصدار الأول). (لخامسة زكريا، المترجمون) عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
4. سفيان بن عبد العزيز، وزكريا صديق. (2018, 06 30). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعين الصفراء (ولاية النعامة)). مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 01 (العدد 01).
5. سناء راهب، وحليمة شابي. (2023). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف-. مجلة الإقتصاد الصناعي، العدد : 01، الصفحات 689 - 710.
6. عبد الهادي الرفاعي، وفرح فؤاد عكو. (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي دراسة تطبيقية في فرع جيلة لمصرف التسليف الشعبي. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية-ع 02، ص 267.
7. عصام الدين مصطفى صالح. (2021). اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية. دار الفكر الجامعي.
8. عصام الدين مصطفى صالح. (2020). اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
9. عصام عبيدي، وأمر عزوي. (جوان، 2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا -كوفيد 19- (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي). مجلة التكامل الإقتصادي، العدد 02، الصفحات 121-134.
10. عصام نور الدين. (2010). إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
11. مروان محمد النسور. (يونيو، 2012). دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، الصفحات 187-210. [doi:http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical](http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical)
12. منال عشري. (2022). تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري رؤيا للتنمية المستدامة 2030. مصر: دار التعليم الجامعي.
13. Dabuke, A. M., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2023, February). The Effect of Self-Ability and Self Confidence on Employee Performance: A Literature Review. *Dinasti International Journal of Digital Business Management (DIJDBM)*, NO:02, pp. 286-296. doi:https://doi.org/10.31933/dijdbm.v4i2
14. Tamunomiebi, M. D., & Oyibo, C. (2020, April). Work-Life Balance and Employee Performance: A Literature Review. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, No:02, pp. 1-9. doi:10.24018/ejbmr.2020.5.2.196
15. Tuffaha, M. (2020, August 23). The Determinants of Employee's Performance: A Literature Review. *Journal of Economics and Management Sciences*, No:03, pp. 14-24. doi: https://doi.org/10.30560/jems.v3n3p14