أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت

The Impact of Using Accounting Information Technology on the Performance of Workers in the Governmental Financial Sectors in the State of Kuwait

إعـــــداد

فيصل عبد الله عايز المطيري

٤٠٠٩٢٠٠٢٨

إشـــــراف

الأستاذ الدكتور: عبد الناصر نور

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة

قسم المحاسبة

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

الفصل الأول

أيلول، ٢٠١١

ب

تفويـــــض

أنا الموقع أدناه "**فيصل عبد الله عايز المطيري**" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: فيصل عبد الله عايز المطيري.

التوقيع:

التاريخ: ٢ / ١١/2011م.

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت".

وأجيزت بتاريخ: 2011/11/2م.

أعضـــــاء لجنـــة المناقشة		الجامعة	التوقيع
1- أ. د. عبد الناصر إبراهيم	مشرفاً ورئيساً	الشرق الأوسط	.....
2- د. أسامة عمر عبدالجبار	عضواً	الشرق الأوسط	.....
3- د. إيهاب نظمي إبراهيم	عضواً وممتحناً خارجياً	جامعة الزرقاء	.....

شكر وتقدير

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى **الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور** الذي منحني من وقته وجهده الكثير حتى وصلت إلى ما وصلت إليه، فأسأل الله العلي القدير أن لا يحرمه الأجر وأن يجزيه خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

وأتقدم أيضاً بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة وإلى أعضاء الهيئة الأكاديمية في كلية الأعمال لما قدّموا لي من إرشادات.

الإهـــداء

إلى والدي العزيزين...
أطال الله في عمرهما

وإلى كل صديق ومحب...

فهرس المحتويات

	الموضـــــوع	الصفحة
	التفويض	ب
	قرار لجنة المناقشة	ج
	شكر وتقدير	د
	الإهداء	ه
	فهرس المحتويات	و
	قائمة الجداول	ي
	قائمة الأشكال	ل
	قائمة الملاحق	م
	الملخص باللغة العربية	ن
	الملخص باللغة الإنجليزية	ع
الفصل الأول **الإطار العام للدراسة**		
١ -١	المقدمة	٢
١ -٢	مشكلة الدراسة	٣
١ -٣	فرضيات الدراسة	٤
١ -٤	أنموذج الدراسة	٦
١ -٥	أهداف الدراسة	٧

الموضـــــــوع		الصفحة
١ -٦	أهمية الدراسة	٨
١ -٧	حدود الدراسة	٩
١ -٨	محددات الدراسة	٩
١ -٩	التعريفات الإجرائية	١٠
الفصل الثاني **الإطار النظري والدراسات السابقة**		
٢ -١	المقدمة	١٢
	الإطار النظري	١٣
أولا - مفهوم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية		١٣
٢ -٢	نظم المعلومات المستندة على الحاسب هي مجموعة فرعية من تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا بشكل عام	١٥
٢ -٣	خصائص تكنولوجيا المعلومات	١٧
٢ -٤	عناصر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية	١٨
٢ -٥	مميزات الحواسيب	١٩
٢ -٦	أثر استخدام الحاسب على تخزين البيانات المحاسبية	٢٠
٢ -٧	أنواع البرمجيات	٢٢
٢ -٨	مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	٢٤
٢ -٩	إدارة أمن المعلومات في بيئة تكنولوجيا المعلومات	٢٥
٢ -١٠	خطوات تقييم مخاطر تكنولوجيا المعلومات	٢٦

الموضـــــــوع		الصفحة
٢-١١	العوامل المؤثرة على الأداء	٢٧
٢-١٢	العوامل المؤثرة على الأداء	٢٩
٢-١٣	أهداف تقييم الأداء	٣٠
٢-١٤	فوائد تقييم الأداء	٣٢
٢-١٥	الشروط الواجب توافرها في عملية تقييم الأداء	٣٢
٢-١٦	خطوات تقييم الأداء	٣٣
٢-١٧	مشكلات تقييم الأداء	٣٤
٢-١٨	طرق قياس أداء العاملين	٣٦
ثالثا - الدراسات السابقة		٣٧
٢-١٩	الدراسات العربية	٣٧
٢-٢٠	الدراسات الأجنبية	٤٥
٢-٢١	ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة	٤٨
الفصل الثالث **الطريقة والإجراءات**		
٣-١	مقدمة	٥٠
٣-٢	منهجية الدراسة	٥٠
٣-٣	مجتمع الدراسة وعينتها	٥٠
٣-٣-١	خصائص عينة الدراسة	٥١

	الموضـــــــوع	الصفحة
٣ -٤	مصادر جمع البيانات	٥٤
٣ -٥	الأساليب الإحصائية	٥٥
٣ -٥ -١	اختبار Multicollemiarity	٥٧
٣ -٦	اختبار الصدق والثبات	٥٧
	الفصل الرابع **نتائج الدراسة**	
٤ -١	عرض نتائج الدراسة	٦٠
٤ -٢	اختبار الفرضيات	٦٦
	الفصل الخامس **النتائج والتوصيات**	
٥ -١	النتائج	٧٤
٥ -٢	التوصيات	٧٦
٥ -٣	المراجـــــع	٧٧
٥ -٣ -١	المراجع باللغة العربية	٧٧
٥ -٣ -٢	المراجع باللغة الأجنبية	٨١

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنـــــوان الجدول	الصفحة
(١)	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	٥١
(٢)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل	٥٢
(٣)	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	٥٢
(٤)	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	٥٣
(٥)	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات استخدام الحاسوب	٥٤
(٦)	قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبانة	٥٦
(٧)	المقياس المستخدم في الدراسة	٥٦
(٨)	قيم معاملات الثبات	٥٨
(٩)	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير استخدام الحاسبات	٦٠
(١٠)	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير نظم الاتـــصالات المحاسبية	٦٢
(١١)	الوسط الحسابي والانحـــراف المعيـــاري لفقـــرات متغيـــر اســـتخدام البرمجيات المحاسبية	٦٣
(١٢)	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير أداء العاملين	٦٥
(١٣)	اختبار الفرضية (١)	٦٦
(١٤)	اختبار الفرضية الفرعية (١)	٦٧
(١٥)	اختبار الفرضية الفرعية (٢)	٦٨

رقم الجدول	عنـــــــوان الجدول	الصفحة
(١٦)	اختبار الفرضية الفرعية (٣)	٦٨
(١٧)	اختبار الفرضية الفرعية (١) من الفرضية الرئيسية الثانية	٦٩
(١٨)	اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتغير الخبرة	٧٠
(١٩)	اختبار الفرضية الفرعية (٢) من الفرضية الرئيسية الثانية	٧١
(٢٠)	اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتغير المؤهل العلمي	٧٢

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنـــــوان الشكل	الصفحة
(١)	العلاقة بين التكنولوجيا وأنظمة المعلومات المستندة على الحاسب الآلي	١٤
(٢)	يوضح التفريعات المختلفة التي يمكــن أن تقــع تحــت النوعين	٢٣

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنـــــوان الملحق	الصفحة
(١)	الاستبانة	٨٤
(٢)	قائمة بأسماء المحكمين	٨٩
(٣)	التحليل الإحصائي	٩٠

أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت

إعـــداد
فيصل عبدالله عايز المطيري

إشـــراف
الأستاذ الدكتور: عبد الناصر نور

الملخـــص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت، واتبع الباحث في هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت والبالغ عددهم ٢٢٢٥ موظفاً، وقد تم اخذ عينة عشوائية طبقية ممثلة للمحاسبين والمديرين الماليين والموظفين في قسم تكنولوجيا المعلومات وتألفت من ١٥٠٠ شخص لتوزيع استبانة الدراسة عليهم ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة شملت (٣٠) سؤالا وقد تم استرداد ١٤٤٨ استبانة صالحة للتحليل تمثل ما نسبته ٩٦,٥% من عينة الدراسة، وقد تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS لتحليل البيانات.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

تؤثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين.كما تؤثر تكنولوجيا الحاسبات على أداء العاملين. وتؤثر نظم الاتصالات المحاسبية على أداء العاملين. ويؤثر استخدام البرمجيات المحاسبية على أداء العاملين.كما توجد فروقات في تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للخبرة. وتبين أن هنالك فروقات ما بين العينة (أكثر من ١٢ سنة) وباقي الفئات وقد تبين أن الفروقات تميل لصالح الفئة (١ -٣) سنوات، مما يدل على أن الموظفين ذوي الخبرة المنخفضة أكثر عرضة لتحسن أدائهم نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية بالمقارنة بالموظفين الأكثر خبرة. ويختلف تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للمؤهل العلمي. وتبين أن هنالك فروقات ما بين حملة البكالوريوس وباقي المؤهلات العلمية، كما تبين أن الفروقات تميل لصالح حملة الماجستير، بمعنى أن الحاصلين على شهادات عليا لديهم قدرة كبيرة على توظيف معرفتهم العلمية مع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وبما ينعكس على تحسين مستوى أدائهم.

ويوصي الباحث بما يلي:

١. التحديث المستمر للبيانات المدخلة في البرمجيات المحاسبية كونها عرضة للتغير المستمر وذلك من خلال إمكانية إدخال البيانات وتعديلها وخزنها.

٢. الاهتمام بضرورة توفر البرمجيات التطبيقية المحاسبية بشكل يلبي احتياجات العمل المتجددة.

٣. الاهتمام باستخدام أحدث الأجهزة الحاسوبية في نظم المعلومات المحاسبية.

٤. الاهتمام بمتابعة أية ملاحظات تستجد على تكنولوجيا المعلومات المحاسبية والعمل على معالجتها.

The Impact of Using Accounting Information Technology on the Performance of Workers in the Governmental Financial Sectors in the State of Kuwait

Prepared by
Faisal Abdullah ayez al-Mtairy

Supervise by
Prof Abdul – Nasir Noor

ABSTRACT

This study aimed at knowing the impact ofusing accounting information technology on the performance of workers in the governmental financial sectors in the state of Kuwait, the researcher followed in this study the analytic descriptive approach.

The study's community consists of all the workers in the Govemental financial departments in the state of Kuwait whose accounted for 2225 employee. A random strand sample has been taken that represents the accountants, financial managers and employees at the information technology section, consisted of 1500 participants. To achieve the main objectives A questionnaire of (30) questions has been distributed among the sample members, returned 1448 questionnaire of them, ready for analysis by using SPSS Program, with ratio of 96-5% of the sample size. The following results have been arrived to: the accounting information technology, the computers technology, the accounting communications, and the accounting software, all of these factors influence the workers performance.

There are differences in the accounting information technology influence on the workers performance according to the experience.

It has been shown that there are differences between the sample (above 12 years) and the remaining sets. It was shown that the differences tend to be in favor of the set (1-3) years, which indicated that the employees with the low experience are more exposed to improve their performance as a result of using the accounting information technology in comparison to the more experienced employees.

The impact of accounting information technology on the workers performance differs according to the scientific qualification. It has been shown also that there are differences between the bachelor and the other scientific qualifications, in favor of the master degree holders, which means that those who obtained higher certificates have great ability to employ their scientific knowledge with the used information technology which is reflected on improving their performance level.

The researcher presents the following recommendations:

1- The continual updating of the data that is entered to accounting software, through the capability to enter the data and modify and shore them.
2- The interest of the necessity to provide the accounting implications software, in a form that satieties the renewable working needs.
3- The interest of using the modern computing devices in the accounting information.
4- The interest of following up any notes arise on the accounting information technology and working to treat them.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١ -١ المقدمة

١ -٢ مشكلة الدراسة

١ -٣ فرضيات الدراسة

١ -٤ أنموذج الدراسة

١ -٥ أهداف الدراسة

١ -٦ أهمية الدراسة

١ -٧ حدود الدراسة

١ -٨ محددات الدراسة

١ -٩ التعريفات الإجرائية

١ -١ المقدمة:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً ومهماً في المجتمعات سواءً كان هذا على مستوى الأفراد والجماعات أو على مستوى المنظمات لما لها من أثر واضح وملموس ينعكس على الأداء في القطاعين العام والخاص، من حيث تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور وزيادة السرعة في الإنتاجية وتحسين كفاءة الأداء وفاعليته (عبد الجواد، ٢٠٠٥، ص ٢٠).

فقد اتسم القرن الحادي والعشرون بمتغيرات شاملة أفرزت من خلالها العديد من التحديات التي تواجه المنظمات الإنسانية المختلفة خصوصاً في مجالات العولمة والتنافسية وثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والانترنيت...الخ. وما رافقه من آثار كبيرة في إطار السعي الحثيث نحو استثمار تلك التطورات في تحسين كفاءة وفعالية الأداء للعديد من المنظمات الإنسانية على الصعيد العام والخاص على حد سواء. لقد أسهم هذا التطوير والتنفيذ إلى بروز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات وبروز الأثر الواضح على فاعلية اتخاذ القرارات وضرورة الشروع باعتمادها وسيلة هادفة في تحقيق وتحسين كفاءة الأداء وفاعليته بشكل خاص.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً وحيوياً في دعم أنشطة المنظمات، سواء كانت هذه المنظمات تهدف لتحقيق الربح أو لا تهدف لتحقيق أرباح وسواء أكانت تعمل في القطاع الحكومي أم القطاع الخاص.ويتضمن مصطلح تكنولوجيا المعلومات كلاً من الأجهزة وبرامج الحاسوب، بالإضافة إلى عمليات نظم المعلومات والعمليات الإدارية وكذلك الموارد البشرية، والمهارات الإنسانية اللازمة لاستخدام الأجهزة والبرامج والعمليات بغرض إنتاج المعلومات وتطوير نظم المعلومات وإدارتها والرقابة عليها (برنوطي، ٢٠٠٤، ص ٢٥).

وعلى هذا تعد تكنولوجيا المعلومات أحد المجالات المهمة التي ينبغي علـــى المـــوظفين الإلمام بها، نظراً لنموها المتسارع والمتغير. إذ إن تكنولوجيا المعلومات تؤثر في الطريقة التـــي تدار بها المنظمات أومن خلال الرقابة في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات.

فإذا أخذنا في عين الاعتبار أن المنظمة الحكومية عبارة عن وحـــدة اجتماعيـــة هادفـــة تسعى من خلال تحسين أدائها لتحقيق الاستقرار والاستمرار في الأنشطة الخدمية العامـــة التـــي تقوم بها في ظل المتغيرات المتعددة وأن سعيها نحو استخدام الأطر والأساليب الحديثة من شأنه أن يقودها لتطوير الخدمة المقدمة للمستفيدين منها. فان ذلك يقودنا إلى القول بـــأن المنظمـــات الحكومية التي لا تسعى برؤية واضحة نحو استثمار سبل التحسين والتطوير المـــستمر ســـوف تتعرض إلى ضعف في نوعية وأداء الخدمة للمستفيدين منها.

١ -٢ مشكلة الدراسة:

لقد زاد وانتشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والدوائر المختلفـــة، حيـــث أصبحت من ضروريات النجاح الخاصة بأية منظمة، ولا تختلف الدوائر المالية الحكومية فـــي دولة الكويت في حاجتها إلى تكنولوجيا المعلومات عن حاجة أي منظمة أخـــرى، بخاصـــة أن هنالك اهتماماً كبيراً في تحسين مستوى الخدمة المقدمة من خلال تحـــسين أداء العـــاملين فـــي المنظمات الحكومية.

ومن ملاحظة الباحث الشخصية بحكم عمله، فقد تبين أن هنالك اهتمامـــاً كبيـــراً فـــي الحصول على مختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في الوزارات الكويتية وما يترتـــب عليه من تأثير على أداء العاملين. إلا أنه لم يتم أخذ رأي الموظفين حول الدور الذي تلعبه هـــذه التكنولوجيا في تحسين أدائهم بغض النظر عن قرار مديريهم.

ولهذا فإن مشكلة هذه الدراسة تتمحور في الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

أسئلة الدراسة:

١. هل هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت؟

٢. هل هناك أثر لاستخدام الحاسبات على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت؟

٣. هل هناك أثر لاستخدام نظم الاتصالات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت؟

٤. هل هناك أثر لاستخدام البرمجيات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت؟

٥. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في التأثير على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت تعزى إلى (الخبرة العملية، المؤهل العلمي) للموظف؟

١ -٣ فرضيات الدراسة:

إن فرضيات الدراسة تتمثل في الآتي:

*** الفرضية الرئيسية الأولى:**

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الحاسبات على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم الاتصالات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

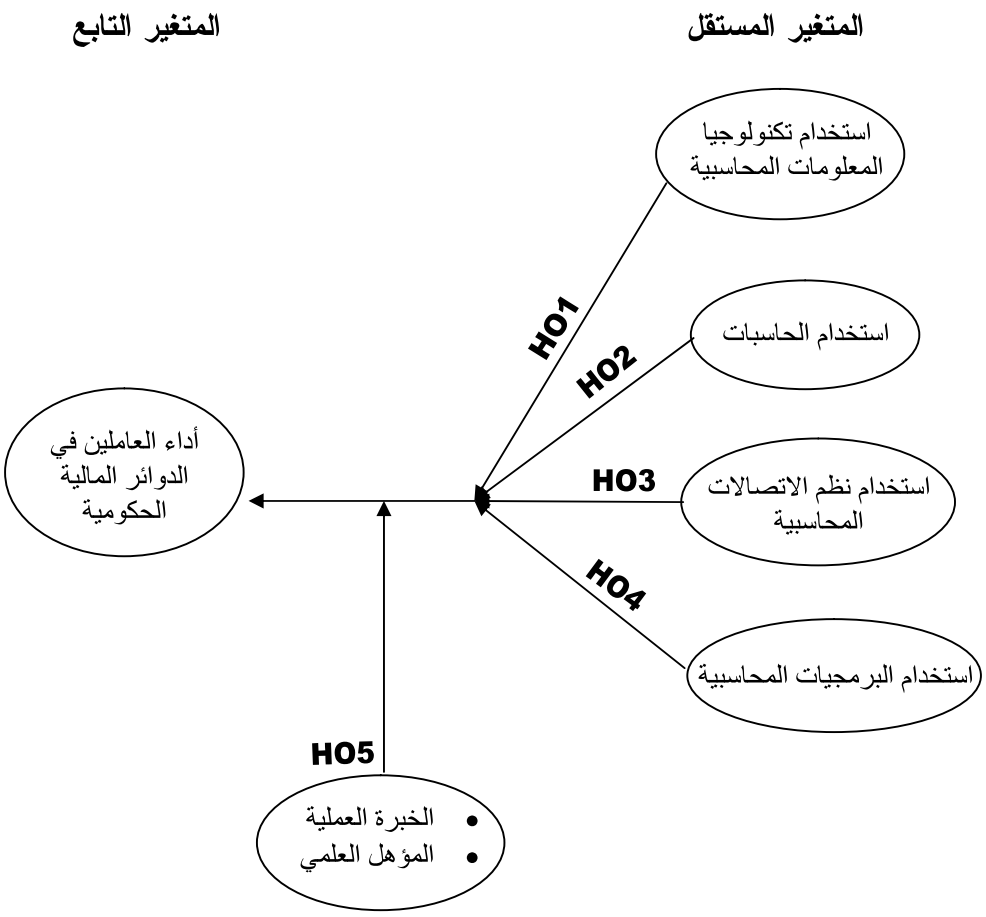
الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

*** الفرضية الرئيسية الثانية:**

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في التأثير على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت تعزى إلى (الخبرة العملية، المؤهل العلمي) للموظف.

١ -٤ أنموذج الدراسة:



الشكل رقم (١)

متغيرات الدراسة

من إعداد الباحث

١ -٥ أهداف الدراسة:

إن الغرض الرئيس لهذه الدراسة يتركز في التعرف على طبيعة تطبيق أثـــر اســـتخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبة على أداء العاملين في الدوائر الحالية الحكومة في دولة الكويـــت وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١ - التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العـــاملين فـــي الـــدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

٢ - التعرف على مدى تأثير استخدام الحاسبات على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكوميـــة في دولة الكويت.

٣ - التعرف على مدى تأثير استخدام نظم الاتصالات المحاسبية على أداء العاملين في الـــدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

٤ - التعرف على مدى تأثير استخدام البرمجيات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

٥ - التعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيـــا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت تعزى إلى (الخبرة العملية، المؤهل العلمي) للموظف.

١ -٦ أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها من الدراسات التي تحاول التعرف علـــى حقيقـــة دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في التأثير على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكوميـــة في دولة الكويت، حيث تعود أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

١ - تبرز هذه الدراسة الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومـــات فـــي التـــأثير علـــى أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

٢ - تطبق هذه الدراسة على القطاع الحكومي في دولة الكويت وما يمكن أن يساهم في استفادته من نتائجها في تفعيل الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المحاسبية.

٣ - سوف تساهم هذه الدراسة في تطوير قدرة الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت علـــى استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحسين أداء العاملين فيها.

٤ - تجرى هذه الدراسة في ظل اهتمام كبير بتحسين أداء العاملين في مختلف الدوائر الحكومية الكويتية.

٥ - تجرى هذه الدراسة في ظل محاولة الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت استخدام أحدث الوسائل لتحسين أداء العاملين فيها.

١ -٧ حدود الدراسة:

لكل دراسة حدود بشرية، ومكانية وزمانية، وعلمية، وحدود هذه الدراسة كانت على النحو الآتي:

- الحدود البشرية : تتمثل في العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.
- الحدود المكانية : الدائرة المالية في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.
- الحدود الزمانية: المدة التي تستغرقها الدراسة.

١ -٨ محددات الدراسة:

لا تخلو هذه الدراسة كغيرها من الدراسات السابقة، من محددات واجهت الباحث، تمثلت هذه المحددات من الجوانب التالية:

١ - اقتصرت هذه الدراسة من التحقق على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين على خمسة متغيرات، إلا أنه ربما يكون هناك بعض المتغيرات الأخرى المهمة أيضا التي تؤثر على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين ويمكن أن يفرد لها أبحاث مستقلة.

٢ - ندرة الدراسات السابقة التي تختص بهذا الموضوع حسب علم الباحث.

٣ - عدم التعاون من قبل الشركات عينة الدراسة خلال توزيع الاستبانات.

١ -٩ التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات: التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة، وقد تم قياسها من خلال الأبعاد التالية: (السالمي، ٢٠٠٢، ص٢٠)

١ - استخدام الحاسبات.

٢ - استخدام البرمجيات.

٣ - شبكة الاتصال المحاسبية.

التكنولوجيا: هي التطبيق العملي للمعرفة العلمية (الصميدعي، يوسف، ٢٠٠١، ص:٢٤٦).

أداء العاملين: يربط بين أوجه النشاط في المنظمات وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق تحديد مهمات وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات. ويعد أداء العاملين والإنتاجية من العناصر الضرورية التي تساهم في نجاح منظمات الأعمال، وفي الواقع تسبب الإنتاجية وأداء قوة العمل الربحية للمنظمة (Robert and. Jackson, 2006).

الدوائر المالية في دولة الكويت: هي تلك الدوائر المختصة بالعملات المالية داخل كل وزارة من الوزارات الحكومية في دولة الكويت.

جرائم تكنولوجيا المعلومات: كل سلوك غير مشروع أو غير مسموح به فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو تقل هذه البيانات(الطائي ،٢٠٠٧ ، ص ١٠٩).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

٢ -١ المقدمة

الإطار النظري

أولا - تكنولوجيا المعلومات المحاسبية

٢ -٢ نظم المعلومات المستندة على الحاسب هي مجموعة فرعية من تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا بشكل عام

٢ -٣ خصائص تكنولوجيا المعلومات

٢ -٤ عناصر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية

٢ -٥ مميزات الحواسيب

٢ -٦ أثر استخدام الحاسب على تخزين البيانات المحاسبية

٢ -٧ أنواع البرمجيات

٢ -٨ مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

٢ -٩ إدارة أمن المعلومات في بيئة تكنولوجيا المعلومات

٢ -١٠ خطوات تقييم مخاطر تكنولوجيا المعلومات

ثانيا - أداء العاملين

٢ -١١ العوامل المؤثرة على الأداء

٢ -١٢ أهداف تقييم الأداء

٢ -١٣ فوائد تقييم الأداء

٢ -١٤ الشروط الواجب توافرها في عملية تقييم الأداء

٢ -١٥ خطوات تقييم الأداء

٢ -١٦ مشكلات تقييم الأداء

٢ -١٧ طرق قياس أداء العاملين

ثالثا - الدراسات السابقة

٢ -١٨ الدراسات العربية

٢ -١٩ الدراسات الأجنبية

٢ -٢٠ ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة

٢ -١ المقدمة:

يعيش عالمنا بحق عصر ثورة المعلومات، والاقتصاد المعرفي والتقدم التكنولوجي، وأصبح من البديهي أن نذكر فوائد المعلومات، وكيف تحقق لمستخدمها فرصة الإلمام بما يحيط بهم من متغيرات، وبالتالي تساعد في عملية اتخاذ القرارات، ومواجهة كافة المشكلات. وقد شهدت السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في الاهتمام بنظم إنتاج المعلومات وتكنولوجيا المعلومات لضمان نوعية وجود المعلومات التي تنتجها، ولضمان المحافظة عليها وتوفير الحماية المادية والمعنوية لها.

ويدفع هذا التأثير العديد من مستخدمي المعلومات المالية إلى الاستعانة بأساليب إنتاج المعلومات المتطورة بغية الاستفادة من هذا التطور في مجال الحصول على وفرة من المعلومات المالية بدرجة عالية من الدقة وبدرجة كبيرة من السرعة والمرونة بعد دراسة المنافع والتكاليف المتصلة بتطبيق تلك النظم. (الدلاهمة، ٢٠٠٨، ص ١٨)

وتعد تكنولوجيا المعلومات (IT) من القضايا الحديثة التي بدأت تعكس أهمية استخدام المعلومات المعالجة تكنولوجياً في خدمة جوانب متعددة في المجتمع (Avolio et al., 2001)، كما أن هذه التكنولوجيا قد أدت إلى تخفيض التكاليف الكلية للعمليات التجارية(Jones, 2001)، بل أضحى من الواجب الاهتمام والتركيز على التمييز بين المنشآت التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها الإنتاجية والخدماتية وتلك التي ما زالت تستخدم الأنظمة اليدوية (Kanunias, ٢٠٠١).

الإطار النظري:

أولا - مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتطورها:

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات Information Technology رغم حداثته وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا نستطيع أن نؤكد بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه ارتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث. وهكذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة فيما بينها وقد مرت بمراحل تاريخية عدة تمثلت في:

١ - **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى**: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها وقد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

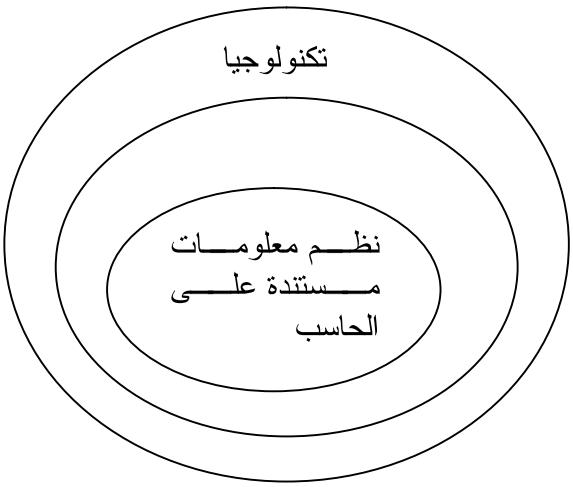
٢ - **مرحلة ثورة المعلومات أو الاتصالات الثانية:** وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها التي ساعدت على نشر المعلومات واتصالات عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها.

٣ - **ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات كالمسموعة والمرئية كالهاتف والراديو والتلفاز والأقراص والأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية. هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

٤ - **ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** وهذه تتمثل باختراع الحاسوب وتطوره ومراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

٥ - **ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الإنترنت. (الدلاهمة، ٢٠٠٨، ص ٢٢)

وتعني **التكنولوجيا أي وسائل كهربائية و/ أو ميكانيكية تستخدم لتكمل، توسع أو تستبدل الإنسان والعمليات اليدوية**.مثل تقنيات آلة نظام التسخين والتبريد للبناية ،ونظام الكوابح للسيارة، وأشعة الليزر المستخدمة في الجراحة ويوضح الشكل (٢ -١) العلاقة بين التكنولوجيا وأنظمة المعلومات المستندة على الحاسب الآلي.



شكل رقم (٢ -١) (الدلاهمة، ٢٠٠٨)
العلاقة بين التكنولوجيا وأنظمة المعلومات المستندة
على الحاسب الآلي

٢ -٢ نظم المعلومات المستندة على الحاسب هي مجموعة فرعية من تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا بشكل عام: (Jessup & Valacich, 2003)

يشير مصطلح **تكنولوجيا المعلومات** إلى **تكنولوجيا الآلة التي تستخدم المعلومات**، واضعين في الاعتبار بأننا عرفنا نظام المعلومات بأنه مزيج من الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال التي أنشأها الناس واستخدموها لجمع وخلق وتوزيع البيانات ،وتهدف نظم المعلومات إلى تزويد المستخدمين بالبيانات المفيدة، ومن الأمثلة على نظام المعلومات استخدام البرمجيات المتخصصة على الآلة الميكانيكية المدارة بالحاسب المستخدمة لإنتاج الاسطوانات (الديسكات) المضغوطة. وتعرف على أنها "مجموعة الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات التي تستخدمها المؤسسات في أدائها لأعمالها ووظائفها المختلفة" (مبارك، ٢٠٠٤، ص ٥٠).

وتعرفها منظمة (UNESCO) بأنها "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها" (الرويلي، ٢٠٠٤، ص٣٤).

في حين يعرفها (مبارك، ٢٠٠٤، ص٥٢) بأنها "جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً، على شكل نصوص وأشكال وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة".

ومن خلال النظرة الأولى على هذه المفاهيم نستطيع أن نستنتج ما يلي:

١. إن تكنولوجيا المعلومات تركز بشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي.

٢. إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تشمل جملة من المراحل، تبدأ أولاً بالحصول على البيانات من البيئة، ثم بعد ذلك تبدأ عمليات المعالجة على هذه البيانات التي تتضمن (التنظيم، والتبويب، والتخزين والترميز والتحليل)، ثم يتم بعد ذلك إرسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة السابقة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها.

٣. حتى تستطيع أنظمة تكنولوجيا المعلومات أن تحقق الاستفادة العظيمة من عملياتها، فلابد من توفير مخرجاتها للمستفيدين في الوقت والشكل المناسبين.

٤. تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير، كظهور البرمجيات المتطورة التي تتضمن (النظم الخبيرة، والذكاء الاصطناعي، وقواعد البيانات، وأتمتة المكاتب، والإنترنت، والإنترانت، والبريد الإلكتروني، وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة (Telecommunication).

أما من حيث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات فإنّ ذلك الأثر يظهر من خلال الاستراتيجيات الوظيفية التالية (مبارك، ٢٠٠٤، ص ٧٣):

أ. أثر تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية الإنتاج: حيث عملت على تنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بحجم الإنتاج والجودة وخدمات المستهلكين، وذلك من خلال نظم التصميم الهندسي، ونظم الرقابة، ونظم إدارة المخزون والمشتريات، ونظم التصنيع بمساعدة الحاسب الآلي.

ب. أثر تكنولوجيا المعلومات على الإستراتيجية المالية: وذلك من خلال تسهيل تنفيذ الاستراتيجيات المالية من حيث الحصول على الأموال واستخدامها والسيطرة عليها وتوزيعها بكفاءة عالية، وتوفير السيولة المالية من المصادر الداخلية والخارجية، ومراقبة التدفقات النقدية المختلفة. كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تقليل التكاليف الثابتة

والمتغيرة وترشيد الإنفاق وزيادة الأرباح عن طريق تقييم الأداء المالي من حيث السيولة والربحية والمديونية.

ج. أثر تكنولوجيا المعلومات على الإستراتيجية التسويقية: وذلك من خلال تسهيل إجراء بحوث التسويق، عن طريق تعدد مصادر الحصول على البيانات والمعلومات، وبالتالي تسهيل تقييم السوق، مما يساعد في تطوير السلع والخدمات اللازمة لمقابلة احتياجات العملاء والتميز عن المنافسين، كما أسهمت في تقصير طول القناة التسويقية، وتقليل التكاليف، وسهولة متابعة حجم المخزون.

د. أثر تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية الموارد البشرية: بحيث تمكنت من زيادة التوافق بين الأفراد والوظائف، وبالتالي اختيار الموارد البشرية المؤهلة الكفؤة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة عملية الاتصال والحفز والدافعية لدى الأفراد، وذلك عن طريق إغناء الوظائف وتوسيعها، وبالتالي بناء قاعدة معلوماتية للموارد البشرية.

ه. أثر تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية البحث والتطوير: حيث لعبت هذه التكنولوجيا دوراً مهماً في تنفيذ وظيفة البحث والتطوير من خلال تطوير المعرفة اللازمة للإدارة وللعاملين ومساعدتهم في تصميم المنتجات الجديدة، وتطوير المنتجات الحالية، وتحسين العمليات الإنتاجية على مستوى المنظمة. (مبارك، ٢٠٠٤، ص٧٦)

٢ -٣ خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بالخصائص التالية: (عبد المنعم، ٢٠٠٣،ص ٢٤٥)

١. **تقليص المسافات:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن – إلكترونيا – متجاورة.

٢ - **تقليص المكان**: حيث تتيح وسائل التخزين استيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

٣ - **تقليص الوقت:** إذ إنه مع كل تطور تكنولوجي سيناقص الوقت المطلوب للاستجابة للمتطلبات.

٤ - **اقتسام المهمات الفكرية مع الآلة:** وذلك نتيجة حدوث التفاعل والتحاور بين المباحث والنظام.

٥ - **تزايد النظم الشبكية**: حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها بعضاً، فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية في نظام شبكي.

٦ - **تطور البيئة الإلكترونية فكريا**: إذ إن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات في المستقبل سوف يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد.

٢ -٤ عناصر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية:

وتتكون تكنولوجيا المعلومات المحاسبية من العناصر التالية:

١ - **أجهزة الحاسوب**: (Hardware) وتمثل المعدات المادية التي تستخدم في عمليات الإدخال والمعالجة والإخراج في نظم المعلومات (Laudon & Laudon, 2002).

كما أنه عبارة عن أداة صممت لحل المشاكل التي تواجه البشر في تعاملهم مع البيانات والمعلومات بشكل يدوي ويستخدم في استقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها مع إمكانية تقديم نتائج مختلفة عن هذه البيانات بموجب عمليات تشغيلية منظمة. (الدلاهمة، ٢٠٠٨، ص ٣٣).

٢ -٥ مميزات الحواسيب:

هناك مجموعة كبيرة من المميزات والخصائص للحواسيب من أهمها:

١ - السرعة: ونقصد بها سرعة معالجة العمليات الحسابية والمنطقية وحل القضايا التي لا تستطيع أن تنفذها سرعة الإنسان.

٢ - الدقة: وهي إمكانية تحديد الاحتياجات بالضبط بين الكم الهائل من المعلومات ومصادرها المتاحة ثم الحصول عليها حسب الرغبة والحاجة وعند الطلب.

٣ - إمكانية الوثوق والاعتماد: المعلومات التي نحصل عليها من خلال استخدام الحاسوب موثوق بها ويمكن الاعتماد عليها لأن نسبة الخطأ فيها تكاد تكون معدومة مقارنة بالأخطاء البشرية (الدلاهمة، ٢٠٠٨، ص ٣٣).

٤ - القدرة الفائقة على التخزين: تمتاز الحواسيب بقدرتها الفائقة على تخزين كمية هائلة من المعلومات في حيز صغير وهذه القدرات وفرت على المؤسسات والإدارات المساحات الضخمة التي كانت تكلفها الأموال الطائلة لغرض تخزين المعلومات بشكلها الورقي.

٥ - ارتباط الحواسيب بوسائل اتصال عن بعد: إن تطور صناعة وتكنولوجيا الحواسيب من حيث السرعة والمعالجة والتخزين والاسترجاع مع تطور وسائل الاتصال في الشبكات والبروتوكولات الخاصة بتناقل البيانات بأنواعها المختلفة المقروءة والمرئية والمسموعة جعل العالم قرية صغيرة، وساهم بفاعلية كبيرة على ربط المؤسسات بشبكة هائلة من الاتصالات البريدية والمراسلات وساعد في تطوير التجارة والصناعة والإدارة العالمية (السامرائي، والزعبي، ٢٠٠٤، ص١١٨).

٢ -٦ أثر استخدام الحاسب على تخزين البيانات المحاسبية: (الخطيب، ٢٠٠٨)

يتم تخزين البيانات في ظل النظام المحاسبي اليدوي يحفظ المستندات الأصلية داخل ملفات خاصة، بها وبالإضافة إلى أن الدفاتر والسجلات التي تحول البيانات المسجلة تمثل أيضاً وسائل للتخزين، أما في ظل التشغيل الآلي فإن طبيعة الحاسب تفرض صورة جديدة لتخزين البيانات والوسائط المستخدمة في ذلك ويمكن القول بأن هناك طريقتين أساسيتين لتخزين البيانات: (الخطيب، ٢٠٠٨)

أولاً - تخزين داخل الحاسب وهو ما يعرف بالتخزين الداخلي أو الرئيسي:

تستخدم وحدة التخزين الأصلية التي تعد أحد مكونات وحدة التشغيل سواء لاستخدامها في التشغيل الحالي أو لإعادة استخدامها في عمليات مستقبلية، ومن الواضح أن وسيلة التخزين هذه بطبيعتها متصلة اتصالاً مباشراً، ودائماً بوحدة التشغيل المركزية لأنها جزء منها كما أن أي بيان مخزن يمكن الوصول إليه مباشرة بصرف النظر عن موقع البيان داخل وحدة التخزين.

ثانياً - تخزين البيانات خارج الحاسب الآلي:

وهو ما يطلق عليه التخزين الخارجي ويتم التخزين الخارجي عادة على أشرطة أو اسطوانات ممغنطة ويمكن تقسيم التخزين الخارجي حسب إمكانية الوصول إلى البيانات المخزنة إلى نوعين:

١. تخزين خارجي يتيح الوصول إلى البيانات مباشرة وطبقاً لهذه الطريقة في التخزين فإن الوقت الذي يحتاجه الحاسب الآلي لاسترجاع البيانات لا يتأثر بموقع البيان على الوسيط المستخدم للتخزين بمعنى أنه يمكن الوصول مباشرة إلى البيان دون الحاجة إلى مرور كل البيانات التي سبقت البيان المطلوب، فعند استخدام الأسطوانات الممغنطة في التخزين يمكن الوصول مباشرة إلى البيان المطلوب المسجل على الأسطوانة بصرف النظر عن موقعه عليها. (الخطيب، ٢٠٠٨)

٢. تخزين خارجي لا يتيح الوصول إلى البيانات مباشرة (متتابع): وتعتبر هذه الطريقة نقيضاً للطريقة السابقة، فموقع البيان البسيط المستخدم للتخزين يؤثر على الوقت الذي تحتاجه وحدة التشغيل المركزية للوصول إلى ذلك البيان وبعبارة أخرى، للوصول إلى بيان مسجل آخر مكان في الوسيط المستخدم في التخزين يجب أولاً مرور كل عناصر البيانات التي تسبقه في الترتيب، بينما البيان المسجل على أول مكان على الوسيط المستخدم يمكن الوصول إليه مباشرة، ومن أمثلة الوسائط المستخدمة في هذا النوع من التخزين الأشرطة الورقية والممغنطة.

وأياً كانت طريقة التخزين المتبعة – سواء داخل الحاسب أ وخارجه فإن تخزين البيانات على الوسائط المستخدمة يتم وفقاً لتنظيم معين، ويقوم هذا التنظيم على مجموعة من الملفات يتضمن كل ملف مجموعة من السجلات ويحتوي كل سجل مجموعة من عناصر البيانات فالملف يتضمن كل البيانات الخاصة بنشاط أو موضوع معين فملف العملاء مثلاً يحتوي على كل البيانات المتعلقة بالعملاء ومعاملاتهم مع المنشأة والملف وقد يكون مجموعة بطاقات مثقبة لفة أو أكثر من شريط ممغنط أو أسطوانة ممغنطة أو أثر، أما السجل فهو وحدة أصغر من الملف فملف العملاء يشمل سجلاً لكل عميل ويحتوي كل سجل على البيانات الخاصة بالعميل ومعاملاته مع المنشأة مثل اسمه، رقم حسابه، كمية المبيعات، قيمة المبيعات، التحصيلات النقدية، مردودات المبيعات، رصيد حساب العميل، ويطلق على كل مفردة من المفردات السابقة عنصر بيان. ويتوقف نظام التشغيل المتبع على إمكانية الحاسب من ناحية وظروف المنشأة من ناحية أخرى (الخطيب، ٢٠٠٨).

٣. البرمجيات: (Software) يعرفها (Laudon & Laudon, 2002) على أنها "الأوامر التفصيلية التي تأتي قبل البرمجة التي تسيطر وتنسق عمل المكونات المادية في نظم المعلومات. (الخطيب، ٢٠٠٨)

٢ -٧ أنواع البرمجيات: (الدلاهمة، ٢٠٠٨)

وتقسم البرمجيات عموماً إلى قسمين رئيسيين هما:

١ - **برمجيات التشغيل (Operating Software)**: والمعرفة أيضاً بـ (Program Operating) وهي برمجيات تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية وللسيطرة على تدفق المعلومات واختزانها وحركتها في الذاكرة الرئيسية عن تلقي أداء معالجة وتنفيذ أوامر محددة. وهي البيئة غير الملموسة – أو المحسوسة – التي تجعل الحاسوب ومكوناته ذات فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات. ومن أشهر هذه البرمجيات MS-Dos وحالياً Windows التي ارتبطت واشتهرت بعد ظهور وانتشار الحوسيب المايكروية Microcomputers، كما تأتي هذه البرمجيات جزءاً لا يتجزأ في الحواسيب حيث لا يمكن أن نطلق على أي حاسوب هذه التسمية بدون وجود هذا النوع من البرمجيات، وهنالك برمجيات تشغيل تخص كل نوع من أنواع الحواسيب.

٢ - **برمجيات التطبيقات:** وهي البرمجيات التي تعمل في بيئة برمجيات التشغيل المذكورة أعلاه. وتعرف التطبيقات (Software Applications) وهذه البرمجيات عبارة عن أوامر مثل ما يخص الزراعة والإدارة والعلوم الهندسية والطب والفنون وغيرها.

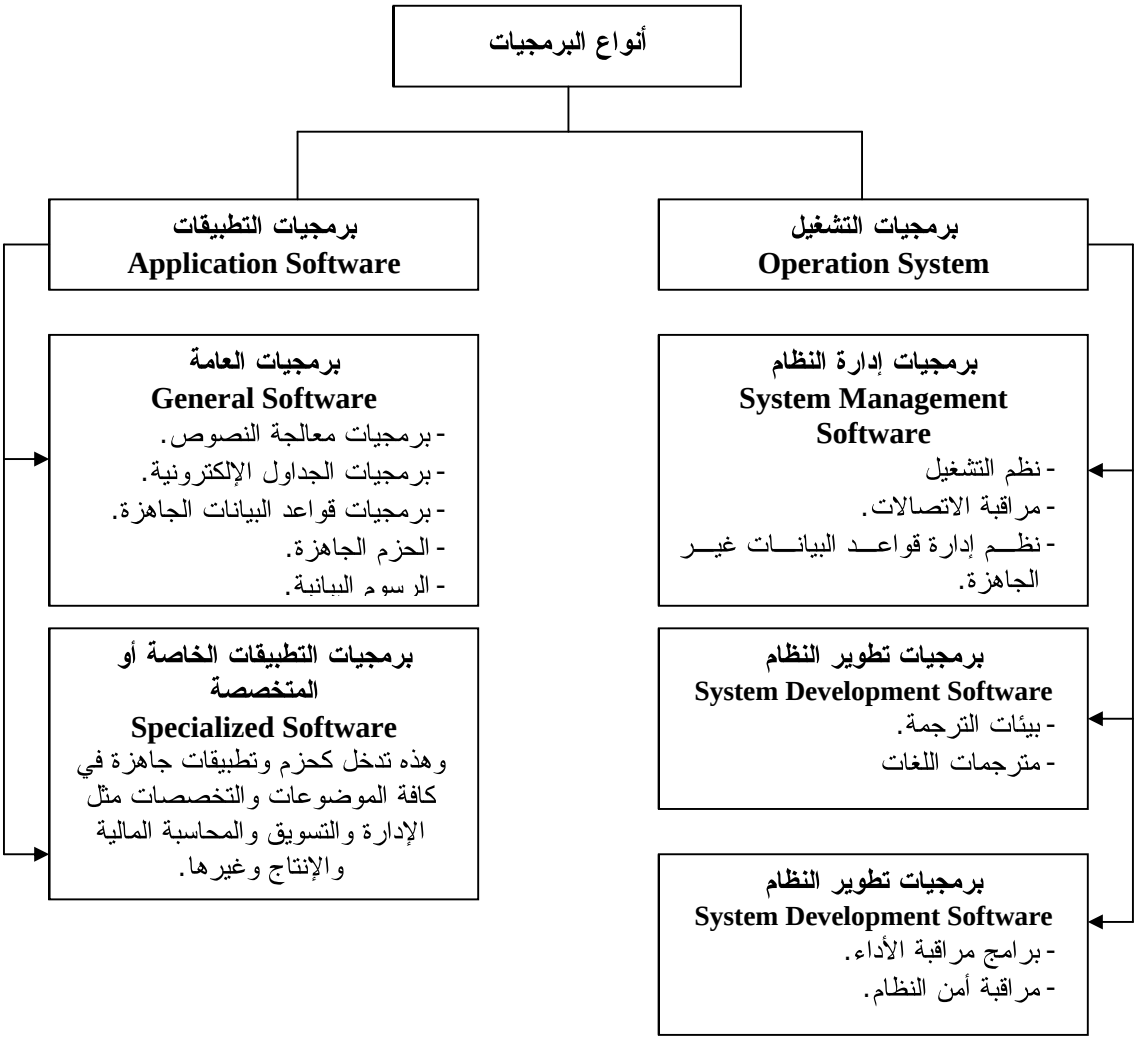
وقد أصبحت هذه البرمجيات من أهم أجزاء ومكونات الحاسوب وأكثرها أرباحاً بالنسبة للعاملين في مجال إنتاجها وتصنيعها وتسويقها من المؤسسات والشركات في كل أرجاء العالم.

وهي أيضاً نوع من البرمجيات الجاهزة (Software Packages) التي بدأت في الظهور قبل عقدين من الزمان وتمتاز بسهولة استخدامها وعدم الحاجة إلى خبرات تكنولوجية عالية الإتقان مهارة التعامل معها ووجود أدلة توضيحية مصاحبة لها بشكل إلكتروني أو ورقي

تسهل على المستفيد استخدامها باتباع الإرشادات خطوة بخطوة وتعرف أيضاً بالبرامج الصديقة (User Friendly) التي قللت الاعتماد على المبرمجين المتخصصين مما ساعد على انتشار تكنولوجيا البرمجيات والتعامل معها بين كافة المستويات الثقافية والفكرية من مستخدمي الحواسيب. (الدلاهمة، ٢٠٠٨، ص ٤٥)

ويمكن درج أنواع متعددة من البرمجيات تحت النوعين المذكورين أعلاه ويوضح الشكل رقم (٢ -٢) التفريعات المختلفة التي يمكن أن تقع تحت النوعين (الدلاهمة، ٢٠٠٨، ص ٤٦).

الشكل رقم (٢) يوضح التفريعات المختلفة التي يمكن أن تقع تحت النوعين



٣ -شبكة الاتصال (Communication Networks):

إن شبكات الاتصالات تعني من حيث المفهوم ربط المحطات في مواقع مختلفة من وسط يتيح للمشاركين إرسال البيانات والمعلومات واستلامها. وتعدّ أسلاك الهاتف والكابلات بمثابة أوساط شائعة للاتصالات، إذ يتم من خلالها تراسل البيانات من المشتركين، وقد أسهم التطور الملحوظ في شبكات الاتصالات الفضائية في خلق ثورة عامة في المجتمع الإنساني إنه يمكن من خلال شبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) أن تجري أية عمليات تبادل للمعلومات في ثوان مع أي شخص أ ومنظمة في العالم بسهولة ويسر (Laudon & Laudon, 2002).

٢ -٨ مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تتمثل مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في:

* عدم مناسبة إجراءات الأمن الطبيعية لمنع السرقة والوصول غير المشروع أو الإفصاح غير الملائم للمعلومات.

* التعرض لدرجة الحرارة العالية Vulnerability والماء والنار والكوارث الطبيعية الأخرى.

* عدم كفاية الإجراءات أو عدم سلامة خطط الطوارئ وغياب إجراءات كافية للمساندة والدعم.

* عدم كفاية مكونات حوائط النار والمراقبة اللازمة ضد محاولات الوصول للمعلومات.

* عدم كفاية التشفير.

مخاطر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات مثل:

* التغيرات غير المنسقة أو غير الموثقة في البرامج.

* عدم كفاية ضوابط الإدخال والمعالجة والإخراج المصممة بشأن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

* عدم كفاية إجراءات تامين أمن البرمجيات المتصلة بأمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. (جمعة وخليل،٢٠٠٢)

٢ -٩ إدارة أمن المعلومات في بيئة تكنولوجيا المعلومات:

إن أفضل الطرق لتنفيذ أمن المعلومات في بيئة تكنولوجيا المعلومات هي: (Grand,Charles,2002)

١) لتنفيذ هدف أمن المعلومات يجب وضع رقابة كافية تتكامل مع المبادئ الأساسية لأمن المعلومات.

٢) سياسة التطوير: يهدف الأمن والمبادئ الأساسية له إلى توفير الإطار لأول خطوة حساسة لأي منظمة وهي تطوير سياسة الأمن. وسياسة أمن المعلومات يجب أن تصف تبويب الأصول لأمن البيانات، وأمن الأشخاص والأمن البيئي (طبيعة الأمن بالشركة)، وأمن الاتصالات، والمتطلبات القانونية والتشريعية، والثقافة والتدريب والاقتناع بأمن المعلومات.

٣) مفهوم الأدوار والمسؤوليات لأمن المعلومات، مع الفصل المناسب للواجبات، وأن تكون مفهومه للجميع، وهذه المسؤوليات تركز على :الإدارة المسؤولة عن أمن المعلومات، وتحديد وظيفة أمن نظم المعلومات وتحديد المعلومات الحساسة ودرجة تكاملها، وتحديد المستخدمين للمعلومات وأخيرا تحديد مدققي أنظمة المعلومات للحكم على سلامه إجراءات الأمن في الشركة.

التصميم والتنفيذ : يجب تصميم الأدوار والمسؤوليات، وتطوير إطار الرقابة، وأمن المعلومات، وذلك من خلال المعايير والممارسات والإجراءات المتداولة خلال الأشخاص.

٤) يجب أخذ محددات التكلفة والمحددات الفنية عند تصميم أمن المعلومات وأن يكون التصميم يتفق مع احتياجات الشركة. (Grand,Charles,2002)

٢ -١٠ خطوات تقييم مخاطر تكنولوجيا المعلومات:

هناك سبع خطوات متسلسلة يجب أخذها بالاعتبار عند تحديد تقييم مخـــاطر تكنولوجيـــا المعلومات وهي على النحو الآتي: (Marchany,2002)

١) **تحديد أصول المعلومات**: يجب تحديد الأصول المهمة لكل دائرة، وهذه الأصـــول المهمـــة تشمل على: قطع الحاسوب، والبرامج، والأنظمة، والخدمات المتعلقة بها، وكذلك التكنولوجيا المتعلقة بها.

٢) **تجميع ووضع أولويات لتلك الأصول:** بعد إكمال الخطوة الأولى، تأتي الخطوة الثانية وهـــي ترتيب الأصول حسب أهميتها.

٣) **تحديد المخاطر**: وهنا تحدد كل دائرة المخاطر سواءً أكانت هذه المشاكل أ والتهديدات محـــددة أم غير محددة. والمخاطر يجب أن تكون ملموسة ومحددة إلى نوع أ وأكثر من الأصول.

٤) **وضع سلم أولويات للمخاطر حسب أهميتها**: وهذه تعطي الدوائر فكرة عن أماكن الأحداث التي تحتاج إلى تخطيط، وتعمل أيضا على وضع خطوات متسلسلة مما يجعل عملية إدارتهـــا أكثـــر سهولة. بحيث يتم وضع المخاطر الحساسة في أعلى سلم الأولويات.

٥) **وضع قائمة تحتوي على المخاطر**: وهنا يقوم أعضاء الفريق المكلف بتحديد المخاطر مـــع بيان التوضيحات والتفاصيل المؤيدة لذلك، وذلك بالاعتماد على المعرفة التي يمتلكونها حول تلك المخاطر.

٦) **الرجوع إلى المخاطر حسب الأصول الحساسة (المعلومات الحساسة)**: في هذه الخطوة يقـــوم فريق العمل على وضع قائمة بالأصول الحساسة (الأكثر تعرضا للمخـــاطر) مرتبـــة حـــسب أولويتها في جزء منفصل من تقرير تقييم المخاطر. وهذا يساعد الدوائر على اقتراح الحلول المناسبة لتلك المخاطر وتنفيذ خطط لحماية تلك الأصول.

٧) **عمل التوصيات المناسبة لإيجاد حلول لتلك المخاطر.**

مما سبق يتبين للباحث أهمية تكنولوجيا المعلومات في العمل المحاسبي من خلال استعراض لعناصرها المختلفة وإبراز دورها في معالجة البيانات المحاسبية، وبما يشكل عنصراً فاعلاً في زيادة دقة النتائج التي يتم التوصل إليها من استخدامها. (Marchany,2002)

ثانيا - أداء العاملين:

يقصد بتقييم أداء العاملين بأنه العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحيتهم وإنجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسئولياتهم الحالية واستعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلا. وتقييم الأداء عملية منتظمة لتقييم ووصف السلوك المتصل بالعمل كما يعرف بأنه عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه به وكيف ينبغي أن يؤدي عمله وتصميم خطة لتنمية العامل، فمن شأن تقييم الأداء ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه بل التأثير على مستوى أدائه مستقبلا (نصر الله، ٢٠٠٩، ص١٦٩).

ويقصد بتقييم الأداء بشكل عام المراجعة السنوية التي تحدث بين المسئول والموظف لمناقشة الأداء الوظيفي للفرد خلال الإثني عشر شهرا السابقة وتصنيف خطط العمل لتشجيع تحسين الأداء.(Wilson and Western, 2000)

كما ويعرف أداء العاملين على أنه "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف مستقبلاً". (الطيان، ٢٠٠٠) كما ويعرف على أنه "إتمام الموظف للمهام التي يتم تحديدها له". (بوكميش، ٢٠٠١)

بينما عرف (الصرايرة، ٢٠١٠، ص٧١) الأداء بأنه: "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته وتحمل مسؤوليته وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية" (الصرايرة، ٢٠١٠، ص٧١).

في حين عرف كل من (Mathis and Jackson, 2006) الأداء بأنه ما يعمل الموظف وما لم يعمل. ويشتمل أداء الموظف بالنسبة لمعظم الوظائف على النتائج في الوقت المناسب، الحضور في العمل، التعاون، ومعيار الوظيفة المحدد، وبناء على ذلك فإن عملية تقييم الأداء تتميز بالخصائص الآتية: (عيسوي، ٢٠٠٥، ص٣٤-٣٥)

١) إن تقييم الأداء عملية إدارية مخطط لها مسبقا.

٢) أنها عملية إيجابية لأنها لا تسعى إلى إبراز العيوب فقط، وإنما تهتم بنقاط القوة أيضا.

٣) أنها لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط بل مدى التزام الموظف بهذه السلوكيات خلال فترة التقييم.

٤) تقييم أداء العاملين عملية مستمرة وهي يومية وليست موسمية.

وعليه فإن عملية تقييم الأداء "هي العملية التي يتم من خلالها معرفة نقاط القوة والضعف عن الموظف من خلال إجراءات منظمة، والعمل على تحسين أدائه المستقبلي بشكل مستمر لتقدير نقاط القوة وردم نقاط الضعف تحقيقا لأهداف المنظمة وغاياتها".

٢ -١١ العوامل المؤثرة على الأداء:

هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في أداء العاملين ومن بينها: (خرينج، ٢٠١١)

١ - غياب الأهداف المحددة:

إن المنظمة التي لا يوجد لديها خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لا يمكن أن تكون لديها القدرة لقياس الانجازات التي تحققها أو حتى محاسبة العاملين لديها على مستوى أدائهم وذلك لعدم توفر معيار محدد مسبقاً لذلك فهي بهذه الحالة لا يوجد لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، وهنا يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذي الأداء الضعيف.

٢ - عدم المشاركة في الإدارة:

يسهم عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات في خلق فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين في المستويات الدنيا، وهذا يؤدي بالطبع إلى ضعف الشعور بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، الذي يتسبب في تدني مستوى أداء هؤلاء العاملين نظرا لإحساسهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء.

٣ - اختلاف مستويات الأداء:

يؤدي عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصل عليه العاملون، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كانت عوامل التحفيز مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً

لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذي الأداء العالي والموظف المجتهد ذي الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.

٤ - مشكلات الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى أداء العاملين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل.

٥ - التسيب الإداري:

يقصد بالتسيب الإداري في المنظمة ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الأشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة (خرينج، ٢٠١١).

٢ -١٢ أهداف تقييم الأداء:

تهدف عملية تقييم الأداء إلى استخلاص معلومات وافية وصادقة عن سلوك وأداء الأفراد في المنظمة، وكلما كانت هذه المعلومات تعكس الواقع الفعلي كما كانت الفرصة للتطوير التنظيمي كبيرة (عباس وعلي، ٢٠٠٣، ص٢٤٢)، إضافة إلى مجموعة الأهداف الآتية: (دُرة والصباغ، ٢٠٠٨، ص٢٥٩ -٢٦٠)

١) يزود تقييم الأداء متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين وهل هو أداء مرضٍ أم غير مرضٍ.

٢) يساعد تقييم الأداء المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة وعلى إنجازهم الشخصي.

٣) شكل تقييم الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين وامتداح إجراءات لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المنظمة أو خارجها.

٤) يسهم تقييم الأداء في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يحصل عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أ وإنقاصها بل ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.

٥) يفيد تقييم الأداء في التخطيط للموارد البشرية في المنظمة فهو يشكل أداة مراجعة لمدى توفر موارد بشرية معينة بمؤهلات معينة واقتراح إحلال موارد بشرية أخرى محلها.

٦) توفير المعلومات اللازمة لرسم أو إعادة رسم السياسات الخاصة بتخطيط الموارد البشرية.

٧) تحديد وبيان الاحتياجات التدريبية.

٨) إشعار الموظف بالمسؤولية نتيجة ملاحظة وشعور الموظف بأن هنالك من يتابع ويراقب أداءه.

٩) تحقيق مبدأ العدالة والموضوعية في نظام الحوافز، وفي إجراءات الاختيار والتعيين والتثبيت والنقل والترقية.

١٠) بث المنافسة الشريفة وروح الإبداع من خلال هذا التقويم وما يترتب عليه من حوافز (عامر، ٢٠٠٣، ص ٢٥٦ -٢٥٩).

ويعد الحصول على معلومات واقعية وصادقة عن أداء وسلوك الأفراد العاملين الهدف الأساسي من عملية تقييم الأداء وينبثق عن هذا الهدف أهداف فرعية هي: (موسى، ٢٠٠٤).

١ - معرفة المنظمة للمستوى العام لجميع الأفراد العاملين فيها.

٢ - استخدام للمعلومات التي يوفرها التقييم في معرفة الأسباب الرئيسية التي أدت إلى تدني الأداء وذلك من خلال إجراء لقاءات مع العاملين ذوي الأداء المتدني.

٣ - اكتشاف نقاط الضعف لدى الأفراد بهدف تحديد الاحتياجات التدريبية.

٤ - مساعدة المنظمة في تحديد سياسات إدارة الموارد البشرية الأخرى كالترقية والنقل والفصل والمكافأة.

٥ - تحسين عملية الاتصال بين المشرفين والعاملين.

٦ - إمداد العاملين بتغذية مرتدة عن أدائهم بالمقارنة مع ما هو متوقع منهم.

٢ -١٣ فوائد تقييم الأداء:

تقدم عملية تقييم الأداء حال نجاحها وموضوعية تقاريرها مجموعة من الفوائد التي تعود بالنفع على المنظمة ومن هذه الفوائد ما يأتي: (Noe, etal, 2006)

١) يزود الموظف والمنظمة بفوائد قيمة، فالجزء المهم في عملية التقييم هو تحقيق أهداف الموظف التي يجب أن ترتبط بأهداف إستراتيجية المنظمة.

٢) تخبر الأشخاص أنهم ذو قيمة واهتمام للمنظمة وهذا يتطلب من المديرين على الأقل إجراء تقييم الأداء سنوياً.

٣) تؤكد عملية تقييم الأداء الجيدة أن تقييم جميع الموظفين الذين يقومون بالعمل نفسه يعتمد على المقاييس والمعايير نفسها.

٢ -١٤ الشروط الواجب توافرها في عملية تقييم الأداء:

قبل الولوج في معرفة الإجراءات (الخطوات) التي تتم فيها عملية التقييم لا بد من التعرف على مجموعة الشروط الواجب أخذها بعين الاعتبار وهي كالآتي: (الكلالدة، ٢٠٠٨، ص١٨٣-١٨٤).

أ - أن تكون هنالك معايير ثابتة للتقييم.

ب -أن تكون عملية التقييم من أولويات الإدارة العليا في المنظمة حتى تتم تطبيقها بجواره.

ج- أن تكون نماذج التقييم دقيقة ومحتوية على نقاط تعطي في محصلتها الهدف المنشود منها.

د - أن تكون عملية التقييم مفهومة للعاملين حسب مستوياتهم العلمية والعملية.

ه - أن تتوفر تعليمات واضحة ودقيقة في المنظمة تفيد باستمرارية تقييم الأداء.

و - يستلزم تدريب المسؤولين المتخصصين على كيفية القيام بعملية التقييم، (وذلك من خلال إرشادات توجد للمشرف (المسؤول المتخصص) تبين كيفية إدارة النزاع وتقليل الجدال إذا اعترض الموظف على جزء معين من التقييم) (الانترنت)

٢ -١٥ خطوات تقييم الأداء:

عملية تقييم الأداء عملية معقدة ومتشابكة، لذا يحرص مقيمو الأداء في إدارة الموارد البشرية على التخطيط الجيد واتباع الخطوات المتسلسلة والمنطقية الآتية: (الصيرفي , ٢٠٠٦, ص٣٤٨).

١) تحديد المعايير التي تستند إليها عملية التقيم ومن المفضل أن تكون هذه المعايير كمية ومن النوع الذي يسهل قياسه تجنبا للتحيز الشخصي.

كما يرى (عبدالباقي، وآخرون، ٢٠٠٧، ص٢٤٠)، أنه يجب على مقيمي الأداء تحديد الذي يجب أن يتم قياسه عند تقييم الفرد، إذ يجب أن تكون هذه المعايير ذات صلة مباشرة بأهداف المنظمة حتى تجني إدارة الموارد البشرية الأهداف المرجوة من عملية التقييم، إذ إن احتواء العملية على معايير غير مهمة يقلل من أهميتها لذا يجب أن يتم اختيار الأبعاد التي تتوافر فيها الخصائص الآتية:

أ - قابلة للقياس.

ب -خاضعة لسيطرة الفرد.

ج -تسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المنظمة.

٢) وضع السياسات الخاصة بتقييم الأداء وتتعلق بمتى نقيم، وعدد مرات التقييم، ومن يقيم.

٢-١٦ مشكلات تقييم الأداء:

هناك مجموعة من الأخطاء التي ترتكب أثناء عملية تقييم الأداء وهذه المشكلات هي: (عبدالباقي وآخرون؛ ٢٠٠٧، ص٢٥٣ -٢٥٦)، (الهيتي، ٢٠٠٥، ص٢١٤)، (برنوطي، ٢٠٠٤، ص٤١٧).

١) عدم وضوح المعايير:

قد يحتوي نموذج تقييم الأداء على معايير غير واضحة للتقييم مما يدع المجال لاختلاف التفسيرات التي يمكن أن تعطي لها، لذلك لا بد أن تحرص إدارة الموارد البشرية على تقديم وصف تفصيلي للمعايير المستخدمة في عملية التقييم مثل وصف (أداء جيد)، بأنه القدرة على إنجاز مهمات العمل في الوقت المحدد لها وبدون تأخير.

٢) التحيزات الفردية:

يرتكب القائم بتقييم الأداء العديد من الأخطاء والتحيزات بطريقة عمدية أو عفوية قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على عملية تقييم الأداء ومن هذه الأخطاء الآتي:

أ- خطأ تعميم الصفات (أثر الهالة): يظهر هذا الخطأ بسبب تعميم إحدى الصفات الإيجابية أو السلبية التي يلاحظها في أداء فرد معين، متجاهلاً بقية الصفات التي يتميز بها الفرد بنفسه.

ب -خطأ التقيد بمدى محدد في المقياس: حيث يميل المدير إلى حصر التقدم الذي يعطيه لجميع مرؤوسيه في مدى محدد من مقاييس الأداء ومن هذه الأخطاء كالآتي:

١. خطأ النزعة المركزية: حيث يميل بعض المديرين إلى إعطاء قيمة متوسطة لجميع المرؤوسين، فغالباً ما يتجنبون تقديم تقديرات مرتفعة جداً أو تقديرات منخفضة جداً.

٢. خطأ التساهل: حيث يميل بعض المديرين إلى إعطاء قيمة مرتفعة لجميع المرؤوسين لأنه يرى أن مرؤوسيه على درجة عالية من الكفاءة.

٣. خطأ التشدد: إذ يميل بعض المديرين إلى إعطاء قيمة منخفضة لجميع المرؤوسين لأنه يرى أن مرؤوسيه محدودو الكفاءة.

ج- الأولية والحداثة: إذ يميل بعض المديرين إلى الأخذ بالأداء الأولي للفرد دون الأخذ بالتطورات اللاحقة لعملية التقييم أو أن يسهل الأداء السابق، مما يؤثر على نتائج عملية التقييم لذلك لا بد من تقييم أداء الفرد السابق، الحالي وما هو متوقع منه مستقبلاً.

د - التحيز الشخصي: إذ ينحاز المدير لصالح الفرد الذي يقوِّم أداءه لأسباب القرابة أو الصداقة أو الجنس أو الموطن، وغيرها من الأسباب التي تؤثر على عملية التقييم نتيجة لعدم العدالة ودقة التقويم والموضوعية.

٣) الاختيار بين سرية وعلنية التقييم ونتائجه:

الاختيار بين سرية وعلنية التقييم مشكلة تواجه إدارة الموارد البشرية، فإذا كانت النتائج سرية سيفقد الموطن حقه في معرفة نقاط ضعفه وقوته من خلال وجهة نظر عديدة، وفي حال كانت النتائج علنية سيفقد المسير حقه في إصدار التقييم الذي يراه مناسباً خوفاً من المشاكل ووساطات من يشعرون أنهم سيحصلون على تقييم سلبي، ونتيجة الإيجابيات وسلبيات كل من السرية والعلنية في عملية التقييم لجأت بعض المنظمات إلى جعل التقييم مكشوفاً بالنسبة للمدير والموظف نفسه دون اطلاع الآخرين.

٤) التركيز على الأداء الفردي أو الأداء الجماعي:

تواجه بعض المنظمات مشكلة عدم فعالية أداء فرق أو جماعات العمل وذلك بسبب استخدام مقاييس تركز على أداء الفرد وليس الأداء الجماعي، وتلاشياً للوقوع بهذه المشكلة لا بد للمنظمة من تحديد إذا كان العمل فيها من خلال تشكيل فرق وجماعات عمل، فيفضل استخدام تقييم الأداء الجماعي إضافة إلى تقييم الأداء الفردي من خلال:

أ. قياس مدى مساهمة الفرد في أداء الجماعة.

ب. قياس أداء جماعة أو فريق العمل ككل.

مع الحرص على توضيح مقاييس الأداء الفردية والجماعية.

ولا تستطيع إهمال مشكلة مقاومة التقييم من قبل الأفراد العاملين خوفاً من إبراز ضعفهم وما يترتب عليه من إصدارات كالاستبعاد عن خدماتهم أو غض البصر عن الترقية أو المكافأة.

٢ -١٧ طرق قياس أداء العاملين:

هناك أربعة مقاييس لأداء العاملين تتمثل بـــ:

١ - **التغيب عن العمل:** إن الانخفاض في التغيب عن العمل على المدى الطويل يشير إلى ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين.

٢ - **التواصل مع العاملين من قبل الإدارة:** لأنه بزيادة الاختلاط من قبل الإدارة بالعاملين، يؤدي إلى زيادة الروح المعنوية والدافعية لهم، وبالتالي يؤدي إلى انعكاس إيجابي على أداء العاملين.

٣ - **السلامة:** والمقصود بها هي الأدوات التي يجب أن تشملها منظمات الأعمال لضمان السلامة العامة للعاملين، وخصوصا في المنظمات ذات الطبيعة الإنتاجية، لأنه بضمان السلامة العامة والمعايير الصحية العالمية، تؤدي إلى زيادة الأداء، وذلك لعدم تلازم القلق لسلوك العامل في المنظمة.

٤ - **معدل دوران العاملين أو الاحتفاظ بهم:** وهذا البعد يعكس مدى الدافعية التي تنعكس على الأداء الفعلي للعاملين (توفيق، ٢٠٠٨، ص٦).

ثالثا - الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة:

٢ -١٨ أولا - الدراسات العربية:

- **دراسة الذنيبات (2003) بعنوان:"مدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في الأردن".**

كان هدف الباحث دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في الأردن من حيث تحديد المجالات التي يستخدم فيها مدققو الحسابات الخارجيون تكنولوجيا المعلومات وتقويم مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف مجالات وأنشطة التدقيق، وآثار ذلك على كفاءة وفاعلية عملية التدقيق. وقد تم تصميم استبانه تتكون من 48 سؤالا تتعلق بمدى استخدام المدققين لتكنولوجيا المعلومات في مجالات التخطيط والرقابة والتوثيق ومدى أثر ذلك على كفاءة وفاعلية عملية التدقيق لتناسبها مع المنهج التفسيري chi- square ..وقد تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي واختبار وبينت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجالات التدقيق المختلفة تساعد في تحسين كفاءة وفاعلية عملية التدقيق على الرغم من وجود المشاكل التي تعيق الإقدام على اتخاذ

قرارات جادة من أجل استغلال تكنولوجيا المعلومات بشكل يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفاعلية .وقد خرج بمجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة قيام الجهات المنظمة للمهنة بمتابعة استخدام مكاتب التدقيق لتكنولوجيا المعلومات من خلال سن التشريعات والرقابة على الجودة وامتحانات المهنة وغيرها.

- **دراسة القيسي (٢٠٠٤) بعنوان" "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات، دراسة حالة مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن".**

إذ هدفت الدراسة للتعرف إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بإجراء مسح شامل لجميع العاملين في مؤسسة الإقراض الزراعي من الفئات الأولى والثانية والثالثة وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

١ - إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين المراحل التالية في عملية اتخاذ القرارات (تحديد المشكلة، وجمع البيانات، ووضع البدائل، واختيار البديل الأمثل).

٢ - لا يوجد فروق في اتجاهات العاملين نحو دور تكنولوجيا المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة العملية، المؤهل العلمي (في حين أن هنالك فروقاً تعزى لمتغيرات) العمر، المستوى الوظيفي، الدورات التدريبية).

- **دراسة الرويلي (٢٠٠٤) بعنوان:"أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية".**

إذ هدفت الدراسة للتعرف على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أجهزة الحكومة المركزية في السعودية وذلك بغرض تقديم توصيات واقتراحات يمكن أن تسهم في زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات في هذه الأجهزة، وقد شملت الدراسة (٣٨٤) موظفاً من مختلف المستويات الإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين السمات الشخصية وبين استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٢. أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية بين الخبرة العملية وتكنولوجيا المعلومات.

٣. أثبتت الدراسة عدم استخدام الإنترنت والشبكة الداخلية في الأجهزة الحكومية.

- **دراسة الخفرة (٢٠٠٥) بعنوان:"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية : دراسة ميدانية".**

وقد هدفت الدراسة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات السعودية وذلك من خلال تحليل واقع استخدام هذه التكنولوجيا في تلك الوزارات ومن ثم التعرف على الأثر الذي ينجم عن استخدامها في فاعلية القرارات الإدارية، حيث كان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي:

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات السعودية أدى إلى المساهمة في تحقيق الأهداف والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، كما أدى إلى الإسهام في تحقيق جودة الأداء.
- أن هنالك علاقة إيجابية ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الإدارية في الوزارات السعودية.

- **دراسة عبد الجواد (٢٠٠٥) بعنوان:"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، نوعية الأداء، سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء، وتبسيط العمل.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة فرضياتها فقد تم اختيار عينة مكونة من (٥٠١) موظف تمثل ما نسبته (١١%) من مجتمع الدراسة البالغ عـــدد العـــاملين فيـــه ٥٥٨٠ موظفاً. فقد تم توزيع استبانة الدراسة على العاملين من الفئات الأولى والثانية والثالثة في مراكز (٦) وزارات أردنية في مدينة عمان، وقد تم توزيع (٥٠١) استبانة واســـتبعاد (١٠) اســـتبانات لعدم صلاحيتها وبذلك فقد اعتمد (٤٩١) استبانة لأغراض التحليل الإحصائي. وقد تم اســـتخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

١ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والمتغيـــر التـــابع (أداء العاملين).

٢ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم الأداء.

٣ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ونوعية الأداء.

٤ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل.

٥ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز.

٦ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء.

- **دراسة الطهراوي (٢٠٠٧) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحـــسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية: دراسة ميدانية".**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحـــسين الأداء الوظيفي في الجمارك الأردنية، وكذلك تأثيرها في الأداء الكلي لدائرة الجمارك الأردنية (تحـــسيناً، وتطويراً، وسرعة انجاز،ودقةً في تنفيذ المهمات) . شملت عينة الدراسة (250) موظفاُ، أي مـــا نسبته (20%) من موظفي الدائرة ولكافة المستويات الإدارية من أصل (1246) موظفاُ حـــسب

التقرير السنوي (2006) لدائرة الجمارك، بعد استبعاد موظفي الفئة الرابعة البالغ عددهم (٨٨٩) موظفاُ وبنسبة (% 39.81) لكونهم أقل الفئات تعاملا مع الحاسوب، وكذلك تم استبعاد موظفي المياومة البالغ عددهم (98) موظفا وبنسبة (% 4.39) لعدم تعاملهم مع الحاسوب بشكل تام. كما استخدمت استبان ة تم إعدادها من قبل الباحث وتم تحكيمها من نخبة من الأساتذة الأكفياء ذوي الخبر ة والدراية في هذا الموضوع من الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة لقياس المتغيرات المستقلة والتابعة ،وسخر الباحث مجموعةُ من الدراسات السابقة التي أعدها أساتذة ودارسو عرب وأجانب في العديد من الجامعات العربية والأجنبية للتحقق من مدى استخدام التكنولوجيا في تحسين الأداء، وجاءت الدراسة تتمة للعديد منها ومتطابقة مع بعضها الآخر وبنسب متقاربة جداُ.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية.

2 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين وسائل تحصيل الإيرادات.

- **دراسة التمياط (٢٠٠٧) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات السعودية ودرجات أهميتها والتعرف على إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات ومدى فعالية هذه الإدارات والتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات، واختبار الفروق في درجات أثر تكنولوجيا

المعلومات على فعالية إدارة الموارد البشرية حسب بعض الخصائص الشخصية والوظيفية، حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات ولفقرات درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية واستخدام تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات المختلفة.

وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي:

١ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

٢ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين استخدام الأجهزة والبرمجيات وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

٣ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

٤ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الإنترنت وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

٥ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

٦ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية

٧ - عدم وجود فروق في درجات أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية التالية (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، والوظيفية).

- **دراسة الخوالدة، والحنيطي (٢٠٠٨) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم (٢٨٩). وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري، كما تم استخدام اختبار الانحدار لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وتحليل التباين الأحادي.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

١ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية (استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة ومدى ملاءمة معلومات النظام المستخدم، وتكامل المعلومات، وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم، والتدريب) والإبداع الإداري.

٢ - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديمغرافية والوظيفية والإبداع الإداري باستثناء متغير الخبرة العملية، كما أظهرت النتائج عدم وجود مثل تلك العلاقة ما بين هذه المتغيرات واستخدام تكنولوجيا المعلومات باستثناء متغير الجنس.

- دراسة العرود، وشكر (٢٠٠٩) بعنوان: **"جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية".**

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة تكنولوجيا المعلومات في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة، وتم توزيعها على (١٠٥) مدققين في القطاعين، تم استرجاع (٧٢) استبانة،

(٣٣) استبانة من قطاع الشركات الصناعي، و(٣٩) من قطاع الشركات الخدمي؛ أي ما نسبته (٦٨%) من الاستبانات الموزعة. وقد توصلت الدراسة إلى أن تصورات المدققين الداخليين لجودة تكنولوجيا المعلومات في كفاءة التدقيق الداخلي وكل بعد من أبعادها جاءت مرتفعة نسبياً، وأن هناك أثرا مهماً ذا دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا المعلومات في كفاءة التدقيق الداخلي، ويفسر المتغير المستقل ما نسبته (٥٤%) من التباين في كفاءة عملية التدقيق الداخلي، وتتراوح القدرة التفسيرية للأبعاد الأخرى ما بين (٢٨% - ٦١%). وأوصت الدراسة بتحسين خصائص المعلومات بعداً من أبعاد جودة تكنولوجيا المعلومات، وضرورة تطوير مهارات العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- دراسة العباسي (٢٠١٠) بعنوان: **"أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي: دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين"**.

لقد بات مستوى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "الأجهزة والبرامجيات والبيانات والمستخدمين والاتصالات" هو المعيار الحقيقي في قياس مدى نجاح أو فشل المنظمات المالية بشكل عام والمصارف والبنوك بشكل خاص. إن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤل التالي: هل أن التقنيات المستعملة في إدارة عمليات مصرف الرافدين كافية لرفع مستوى تسويق الخدمات المقدمة للزبائن وإشباع رغباتهم وتلبية حاجاتهم وتطلعاتهم؟

لقد تبنت الدراسة منهجاً وصفياً تحليلياً لتفسير دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي، وسعت إلى الإجابة عن عدد من الأسئلة وذلك من خلال صياغة الفرضيات الرئيسية والفرعية، وقد اختبرت العلاقات ارتباطا وتأثيراً ما بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير المعتمد، وجمعت البيانات لعينة المديرين والعاملين والزبائن من خلال إستبيانات خاصة أعدت لكل منهما في المصارف محل الدراسة.

وتمت الدراسة من خلال مجموعة مقاييس بعضها معتمدة ومختبرة علمياً وبعضها الآخر تم تطويرها وما يتلاءم مع البيئة العراقية، وقد تم اختيار فرعين من فروع مصرف الرافدين لإغراض علمية.

واعتمدت الدراسة على أساليب إحصائية وصفية واستدلالية معتمدة على نظام (SPSS)، وتمثلت نتائج اختبار الفرضيات وتحليلها وتفسيرها بعدم وجود علاقة ارتباطيه وتأثيرية للفرضيات الرئيسية، وأغلبية الفرضيات الفرعية، وذلك بسبب عدم الاستعمال الأمثل لأبعاد متغير (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) ليكون له دور في متغير (المزيج التسويقي المصرفي) وخدمة البطاقة الذكية.

وانتهت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات منها، ضعف استعمال المصارف موضوع الدراسة للتقنيات الحديثة في عملها (المكننة في عمليات تقديم الخدمات والانترنت) بالإضافة إلى قلة الاهتمام بآراء الزبون وقناعته لعدم وجود أقسام للعلاقات العامة أو التسويق المصرفي.

٢ -١٩ ثانيا - الدراسات الأجنبية:

- دراسة Wenger (2000) بعنوان:

“Three Essays on the Influence of Information Technology on the Organization of Firm”s.

تهدف هذه الدراسة في بحث العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بحجم المنظمة"، حيث ظهر فيها أن تكنولوجيا المعلومات، تترافق مع الاتجاه نحو الشركات صغيرة الحجم في الصناعات التقليدية، ومع الاتجاه نحو الشركات الكبيرة الحجم في الصناعات المعتمدة على المعلومات.

في حين أن الورقة الثانية من هذه الدراسة تبحث في "العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات في التنظيمات المرنة"، وقد ظهر فيها الاتجاه للانتقال من المنظمات البيروقراطية كبيرة الحجم، ومن التنافس الفردي لدى المقاولين نحو المنظمات المرنة (الأفقية والشبكية)، وذلك لأنها تجمع ما بين التنسيق المتحقق في التنظيم البيروقراطي وروح المبادأة لدى المقاولين، وذلك من خلال تحسين تكنولوجيا المعلومات عبر نموذج طرحته هذه الدراسة لتحليل ما يواجهه التنظيم المرن من مواضيع وقضايا.

أما الورقة الأخيرة فتبحث في "الاتصالات المكلفة" غير المجانية"، إذ بينت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات قد حسنت القدرة على توصيل المعلومات في المنظمة، بينما يصعب تحليل آثار تحسين الاتصالات في النماذج الاقتصادية التقليدية، لأنها تفترض أن الاتصالات مجانية.

- **دراسة Anderson (2001) بعنوان:**

"Information Technology, Strategic Decision Making Approaches and Organizational Performance in Different Industrial Settings".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاتصالات الداخلية باستخدام شبكات الحاسوب، الانترنت، والاتصالات الخارجية من خلال الانترنت على عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي وبالتالي على أداء المنظمة، وقد تم اختبار هذا التأثير على بيئتين صناعيتين مختلفتين من حيث مستوى النشاط والتعقيد. وقد تم أخذ عينة من ٣٦٠ مندوب مبيعات في الولايات المتحدة الأمريكية لتوزيع استبانة الدراسة، إذ تم التوصل إلى أنه في البيئة منخفضة النشاط والتعقيد، توجد هنالك علاقة بين استخدام الانترانت والإبداع، كما أن هنالك علاقة إيجابية بين استخدام الانترنت والربحية والإبداع في المنظمات التي تعتمد مبدأ المشاركة في عملية اتخاذ القرار.

أما في الصناعات الأكثر نشاطا وتعقيدا فقد تبين أن استخدام الانترانت مرتبط بربحية عالية ونمو في المبيعات، كما أن هنالك علاقة إيجابية بين استخدام الانترنت والإبداع في المنظمات التي تعتمد مبدأ المشاركة في عملية اتخاذ القرار.

- **دراسة Hedelin & Allwood (2002) بعنوان:**

"IT and Strategic Decision Making".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات عند اتخاذ القرار في العمل، وقد تم توزيع استبانة الدراسة على عينة مؤلفة من ٤١ مديراً تنفيذياً، في شركات ومؤسسات خاصة وحكومية في السويد.

وقد تم التوصل إلى أن ضعف إدارة المعرفة يعد من أبرز عوائق دعم عملية اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى عوائق أخرى مثل صعوبة الوصول، الدقة، والثقة بالمعلومات المستخرجة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات. كما أن هذه الأنظمة لا تساعد في توفير التفاعل الاجتماعي الضروري لاتخاذ القرار.

- **دراسة Dawson & Mahdi (2007) بعنوان:**

"The Introduction of IT in the Commercial Banking Sector of Developing Countries: Voices from Sudan".

تهدف الدراسة إلى بحث تأثير عملية التغير التكنولوجي على متخذي القرارات ومواقفهم في البنوك التجارية. وقد توصلت الدراسة إلى حاجة المديرين العامين للبنوك ومديري أقسام تكنولوجيا المعلومات للتعاون على عمل استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وتأمين مصادر التمويل والعاملين لتحقيق النجاح. كما توصلت الدراسة إلى ضرورة استبدال الأعمال التقليدية اليدوية بنظام الكمبيوتر المحوسبى لمواكبة تحديات البيئة الخارجية والمنافسة.

- دراسة Mashhour & Zaatreh (2008) بعنوان:

"A Framework for Evaluating the Effectiveness of Information Systems at Jordan Banks: An Empirical Study".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيف أن الاستثمار في نظم المعلومات في المصارف التجارية الأردنية يسهم في فاعلية نظم المعلومات المحاسبية .بالإضافة إلى القيام بقياس العوامل التي تحدد فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الرئيسة في الأردن.

تكونت عينة الدراسة من المصارف التجارية الأردنية والبالغ عددها (12) وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحاسبية تؤثر بشكل كبير على أداء تلك المصارف وأنها تؤثر على مستوى التنافسية بين المصارف عينة الدراسة.

٢ -٢٠ ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة أنها تقوم بدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثل من مخاطر تكنولوجيا المعلومات وأخذ أيضا دور أداء العاملين على تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثير أداء العاملين باستخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك من وجهة نظر القطاع الحكومي من دولة الكويت، وهذا ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة المشابهة لها.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

٣ -١ مقدمة

٣ -٢ منهجية الدراسة

٣ -٣ مجتمع الدراسة وعينتها

٣ -٣ -١ خصائص عينة الدراسة

٣ -٤ مصادر جمع البيانات

٣ -٥ الأساليب الإحصائية

٣ -٥ -١ اختبار Multicollemiarity

٣ -٦ اختبار الصدق والثبات

٣ -١ مقدمة:

يشتمل هذا الفصل على عرض لمنهجية الدراسة المتبعة من قبل الباحث بالإضافة إلى تناول مجتمع وعينة الدراسة، كما تناول أدوات الدراسة ومصادر الحصول عليها، ومن ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة، وصدق أداة الدراسة وثباتها.

٣ -٢ منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهجية البحث العلمي القائمة على أساس صياغة المشكلة وبيان أهمية الدراسة وأهدافها ووضع مجموعة من الفرضيات ليتأكد من صحتها واتبع الباحث في هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي.

لذا قام الباحث بتصميم استبانة واستخدامها في جمع البيانات وتحليلها، وقام باختبار فرضيات الدراسة ووصفها بشكل دقيق وقام بالتعبير عنها نوعاً وكمّاً.

٣ -٣ مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت البالغ عددهم ٢٢٢٥ موظفاً، وقد تم أخذ عينة عشوائية طبقية ممثلة للمحاسبين والمديرين الماليين والموظفين في قسم تكنولوجيا المعلومات وتألفت من ١٥٠٠ شخص لتوزيع استبانة الدراسة عليهم وقد تم استرداد ١٤٤٨ استبانة صالحة للتحليل تمثل ما نسبته ٩٦,٥% من عينة الدراسة.

٣ -٣ -١ خصائص عينة الدراسة:

١) العمر:

جدول (١)

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	تكرار	نسبة %
٢٠ -٢٥ سنة	٢٩٣	٢٠,٢
٢٦ -٣٥ سنة	٧٦٨	٥٣
٣٦ -٤٥ سنة	٣٢٧	٢٢,٦
٤٦ -٥٥ سنة	٤٠	٢,٨
٥٦ سنة فأعلى	٢٠	١,٤
المجموع	١٤٤٨	١٠٠

نلاحظ أن النسبة الأكبر من العينة من فئة الشباب إذ تبين أن ٥٣% من العينة تتراوح أعمـــارهم ما بين (٢٦ -٣٥) سنة و٢٢,٦% منها ما بين (٣٦ -٤٥ سنة) أما ٢٠,٢% من العينـــة فتـــراوح أعمارهم ما بين (٢٠ -٢٥ سنة) والباقي تزيد أعمارهم على ٤٥ سنة. مما يعني أن معظم أفراد العينة من فئة الشباب و سوف يكون عندهم إلمام بتكنولوجيا المعلومات وهذا ينعكس على صدق ملء الاستبانة وفهم مفرداتها.

٢) المؤهل العلمي:

جدول (٢)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	تكرار	نسبة %
دبلوم	٢٧٢	١٨,٨
بكالوريوس	١١١٠	٧٦,٧
ماجستير	٤١	٢,٨
دكتوراه	١٨	١,٢
أخرى	٧	٠,٥
المجموع	١٤٤٨	١٠٠

لقد تبين أن ٧٦,٧% من العينة من حملة البكالوريوس وتليها نسبة حملة الدبلوم والباقي مؤهلات أخرى مما يدل على أن النسبة الأكبر من العينة من حملة المؤهلات الجامعة.

٣) التخصص العلمي:

جدول (٣)

توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	تكرار	نسبة %
محاسبة	١٠٢٠	٧٠,٤
مالية ومصرفية	٦٣	٤,٤
إدارة أعمال	١٩٨	١٣,٧
حاسوب ونظم معلومات إدارية	١٦٢	١١,٢
أخرى	٥	٠,٣
المجموع	١٤٤٨	١٠٠

نلاحظ تناسب النسبة الأكبر من العينة مع وظائفهم حيث تبين أن ٧٠,٤% من العينة من حملة شهادة المحاسبة وتليها نسبة ١٣,٧% من حملة شهادة إدارة الأعمال. مما يدل على إلمام عينة الدراسة بطبيعة وأهداف الدراسة.

٤) عدد سنوات الخبرة في عملك الحالي:

جدول (٤)

توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	تكرار	نسبة %
١ -٣	١٢١	٨,٤
أكثر من ٣ -٦	٣٦٧	٢٥,٣
أكثر من ٦ -٩	٥٠٢	٣٤,٧
أكثر من ٩ -١٢	٢٥٠	١٧,٣
أكثر من ١٢ سنة	٢٠٨	١٤,٤
المجموع	١٤٤٨	١٠٠

نلاحظ أن ٣٤,٧% من العينة تتراوح خبرتهم في عملهم الحالي ما بين (أكثر من ٦ -٩) سنوات وتليها ما نسبة ٢٥,٣% من العينة الذين تتراوح خبرتهم ما بين (أكثر من ٣ -٦) سنوات مما يدل على معظم العاملين يتمتعون باستقرار وظيفي جيد وينعكس بالتالي على جودة خبرتهم في مجال عملهم.

٥) عدد سنوات استخدامك للحاسوب:

جدول (٥)

توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات استخدام الحاسوب

عدد سنوات استخدام الحاسوب	تكرار	نسبة %
أقل من سنة	-	-
١ - أقل من ٣ سنوات	٦٧	٤,٦
٣ - أقل من ٦ سنوات	١٦٤	١١,٣
٦ - أقل من ٩ سنوات	٧٩٦	٥٥
٩ سنوات فأكثر	٤٢١	٢٩,١
المجموع	١٤٤٨	١٠٠

نلاحظ أن ٥٥% من العينة تراوحت عدد سنوات استخدامهم للحاسوب ما بين (٦ - أقل من ٩ سنوات)، و ٢٩,١% من العينة زادت عدد سنوات استخدامها للحاسوب عن ٩ سنوات.

٣ -٤ مصادر جمع البيانات: -

تعتمد الدراسة على نوعين من البيانات هي البيانات الثانوية والمتمثلة بالدراسات النظرية والميدانية السابقة والكتب والأبحاث المتعلقة بالموضوع محل الدراسة وذلك للاستعانة بها في الإطار النظري وتصميم الاستبانة بالرجوع إلى هذه الأدبيات.

أما البيانات الأولية فتتمثل في تطوير استبانة لقياس المتغيرات والأبعاد الخاصة بها ودراسة الفرضيات.

٣ -٥ الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج SPSS في إجراء التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة عن طريق استبيانات الدراسة وفيما يلي أبرز الأساليب الإحصائية التي سيتم اعتمادها :

- الإحصاء الوصفي: حيث سيتم استخراج التكرارات والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات عينة الدراسة.
- اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى
- اختبار الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى.
- اختبار تحليل التباين لاختبار الفرضية الثانية.
- اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية.

وفيما يلي عرض لتصميم استبانة الدراسة:

اشتملت الاستبانة على ثلاثة أقسام رئيسة، تضمن الأول منها البيانات الشخصية للمشاركين وهي(العمر، المؤهل العلمي، التخصص، عدد سنوات الخبرة، عدد سنوات استخدام الحاسوب)، بينما اشتمل القسم الثاني والثالث على فقرات تقيس متغيرات الدراسة.

وفيما يلي جدول يوضح الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة:

الجدول (٦)

قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبانة

المتغير الرئيس	القسم	الفقرات
استخدام الحاسبات	الثاني	١ -٨
نظم الاتصالات المحاسبية	الثاني	٩ -١٤
استخدام البرمجيات المحاسبية	الثاني	١٥ -٢٠
أداء العاملين	الثالث	١ -١٠

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطـــاء الأوزان التالية لمقياس الدراسة كما يلي:

الجدول (٧)

المقياس المستخدم في الدراسة

مرتفع جدا	مرتفع	مرتفع إلى حد ما	قليل	قليل جدا
٥	٤	٣	٢	١

وقد تم اعتماد المقياس التالي لتحديد مستوى الموافقة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وهو[١]:

٢,٣٣ مستوى ضعيف.

٢,٣٤ -٣,٦٧ مستوى متوسط.

٣,٦٧ -٥ مستوى قوي.

---

[١] تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالي: (الحد الأعلى للمقياس(٥) – الحد الأدنى للمقياس(١))/ عدد الفئات المطلوبة (٣) و من ثم إضافة الجواب (١,٣٣٣) على نهائية كل فئة.

٣ -٥ -١ اختبار Multicollemiarity:

لقد تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة المستقلة حيث بلغت أعلى قوة ارتباط ما بين متغيري نظم الاتصالات المحاسبية واستخدام البرمجيات المحاسبية حيث أن r = 75. 1% وبالتعويض في المعادلة التالية نجد:

$$VIF = \frac{1}{1-r^2} = \frac{1}{1-(0.751)^2}$$
$$= \frac{1}{0.435999} = 2.294$$

بما أن VIF < 5 إذن لا يوجد هنالك Multicolleniarity تداخل بين متغيرات الدراسة المستقلة.

٣ -٦ اختبار الصدق والثبات:

١) الصدق الظاهري:

لقد تم اختبار الصدق الظاهري للاستبانة عن طريق عرض الاستبانة على عدد من المحكمين لأخذ آرائهم (انظر الملحق رقم (٢)) حول المقياس المستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم الاستفادة من ملاحظاتهم في تعديل الاستبانة والخروج بها على صورتها النهائية الحالية.

٢) اختبار الثبات:

لقد تم استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت قيمة $\propto$ = ٩٥% للاستبانة ككل وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة ٦٠% كما أن قيمة $\propto$ لكل متغير من المتغيرات أعلى من ٦٠% وبما يعكس ثبات مقاييسها:

جدول (٨)

قيم معاملات الثبات

المتغير	قيمة ∝ %
استخدام الحاسبات	٨٨,٢
نظم الاتصالات المحاسبية	٩٠,٥
استخدام البرمجيات المحاسبية	٨٨,٤
الأداء	٩٠

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

٤ -١ عرض نتائج الدراسة

٤ -٢ اختبار الفرضيات

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض البيانات وتحليلها التي تم الحصول عليها من أداة الدراسة الناتجة من خلال تدريج مستوى الإجابة عن كل فقرة وفق مقياس ليكرت التماس ويحدد بخمسة مستويات.

٤ -١ عرض نتائج الدراسة:

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة نحو الفقرات أدناه:

*** الفرضية الرئيسية الأولى:**

١) استخدام الحاسبات:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

جدول (٤ -٢)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير استخدام الحاسبات

السؤال	وسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة	درجة الكفاءة
١. تحديث البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب بشكل دائم.	3.5021	.96733	٣	متوسط
٢. عمل صيانة دورية لأجهزة الحاسوب المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية.	3.1968	1.06425	٨	متوسط

السـؤال	وسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة	درجة الكفاءة
٣. استخدام أحدث أنواع أجهزة الحاسوب المتعلقة بالعمل في الدوائر المالية الحكومية.	3.3536	.99791	٥	متوسط
٤. تنويع الحاسبات المستخدمة في معالجة البيانات المحاسبية.	3.3156	.98460	٦	متوسط
٥. مراعاة تخزين البيانات المعالجة في حاسبات ضخمة.	3.3039	1.03575	٧	متوسط
٦. ملاءمة الحاسبات المستخدمة وطبيعة العمل اليومي في الدوائر المالية الحكومية.	3.5435	.89738	١	متوسط
٧. تغطية جميع الاحتياجات المحاسبية والحاسوبية في الدوائر المالية الحكومية.	3.4330	1.03080	٤	متوسط
٨. وجود آلية سهلة للتعامل مع الأجهزة.	3.5318	.84637	٢	متوسط
متوسط كلي	**3.3975**	**.72492**		**متوسط**

نلاحظ أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (٣)(*).

كما تبين أن الفقرة (٦) المتعلقة بكون الحاسبات تلائم طبيعة العمل اليومي في الدوائر المالية الحكومية هي أكثر الفقرات استخداما بمتوسط حسابي يبلغ ٣,٥٤٣٥.

بينما الفقرة (٢) المتعلقة بالقيام بعمل صيانة دورية على أجهزة الحاسوب المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية هي أقل الفقرات استخداما بمتوسط حسابي ٣,١٩٦٨.

(*) متوسط أداة القياس = $\frac{١ + ٢ + ٣ + ٤ + ٥}{٥} = \frac{١٥}{٥} = ٣$

ويشير المتوسط العام البالغ ٣,٣٩٧٥ يعكس موافقة العينة على متغير استخدام الحاسبات.

مما سبق نلاحظ مدى إلمام أفراد العينة بمتغير استخدام الحاسبات وإدراكهم لأهمية الحاسبات في العمل المحاسبي وما يترتب عليها من تطوير وتنويع.

النتائج المتعلقة باستخدام نظم الاتصالات المحاسبية لأداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية:

٢) نظم الاتصالات المحاسبية:

جدول (١٠)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير نظم الاتصالات المحاسبية

السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الكفاءة
٩. استخدام وسائل اتصال متطورة في الدوائر المالية الحكومية.	3.4669	1.06668	١	متوسط
١٠. توفير قواعد بيانات متطورة و مشبوكة محليا ودوليا.	3.2141	1.18608	٦	متوسط
١١. تطوير شبكات الأجهزة المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية.	3.3349	1.05631	٣	متوسط
١٢. مراعاة التسلسل الوظيفي عند تصميم برنامج خاص بالدوائر المالية الحكومية.	3.3059	.97851	٥	متوسط
١٣. قدرة نظم الاتصال الموجودة في الدوائر المالية الحكومية على سرعة نقل البيانات والمعلومات إلى موظفيها.	3.3225	.86966	٤	متوسط
١٤. وجود نظم معالجة البيانات المحاسبية ذات كفاءة عالية في الدائرة.	3.3743	.98191	٢	متوسط
متوسط كلي	3.3364	.84674		متوسط

نلاحظ أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات السابقة وذلك لأن متوسطاتها الحاسبية أكبر من متوسط أداة القياس (٣)، كما تبين أن الفقرة (٩) المتعلقة باستخدام وسائل اتصال متطورة في الدوائر المالية الحكومية هي أكثر الفقرات استخداما، بين الفقرة (١٠) المتعلقة بتوفر قواعد بيانات متطورة ومشتركة محليا ودوليا هي أقل الفقرات استخداما. كما أن المتوسط العام البالغ ٣,٣٣٦٤ يعكس موافقة العينة على نظم الاتصالات المحاسبية.

نلاحظ مما سبق مدى إلمام أفراد العينة بمتغير نظم الاتصالات المحاسبية وإدراكهم لأهمية توفر نظم الاتصالات المحاسبية ومدى تطور آلية التعامل مع تلك النظم في المجال المحاسبي.

٣) استخدام البرمجيات المحاسبية:

جدول (١١)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير استخدام البرمجيات المحاسبية

السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الكفاءة
١٥. عقد دورات تدريبية بصورة دورية حول برمجيات تكنولوجيا المعلومات المحاسبية للعاملين في الدوائر المالية الحكومية.	3.1809	1.09866	٥	متوسط
١٦. تطوير البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية بصورة دورية.	3.1609	1.13361	٦	متوسط
١٧. التركيز على استخدام برمجيات حاسوبية تتلاءم مع طبيعة العمل في الدوائر المالية الحكومية.	3.3253	.94996	٤	متوسط

السـؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الكفاءة
١٨. استخدام برمجيات خاصة لحماية البيانات المحاسبية من الدخلاء.	3.4862	.93231	٢	متوسط
١٩. استخدام برمجيات خاصة لحماية البيانات المحاسبية من الفيروسات.	3.6029	.97469	١	متوسط
٢٠. تحديث البرمجيات المحاسبية المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية بشكل دوري.	3.3591	1.12497	٣	متوسط
متوسط كلي	3.3526	.82670	**٣**	متوسط

نلاحظ أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (٣)، كما تبين أن الفقرة (١٩) المتعلقة باستخدام البرمجيات الخاصة لحماية البيانات المحاسبية من الفيروسات هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي ٣,٦٠٢٩، بينما الفقرة (١٦) المتعلقة بتطوير البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية بصورة دورية بمتوسط حسابي تبلغ ٣,١٦٠٩ كما أن المتوسط الكلي البالغ ٣,٣٥٢٦ يعكس موافقة العينة مع المتغير استخدام البرمجيات المحاسبية.

نلاحظ مما سبق مدى إلمام أفراد العينة بمتغير استخدام البرمجيات المحاسبية وأهميته تدريب الموظفين على كيفية استخدامها، بالإضافة إلى اختيار أفضل البرمجيات للمحافظة على العمل المحاسبي

٤) أداء العاملين:

جدول (١٢)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير أداء العاملين

السـؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الكفاءة
١ - انخفاض ملحوظ في معدلات الخطأ المتعلقة بانجاز العمل.	3.5338	.88070	١٠	متوسط
٢ - تطور في أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية.	3.7970	.87518	٩	مرتفع
٣ - زيادة في إنتاجية العاملين في الدوائر المالية الحكومية.	3.8467	.84613	٧	مرتفع
٤ - سرعة انجاز العمل بدقة.	3.9365	.97237	٢	مرتفع
٥ - تبسيط إجراءات العمل.	3.9282	.89479	٣	مرتفع
٦ - تفعيل نظم الرقابة المحاسبية على العاملين.	3.9931	.84938	١	مرتفع
٧ - زيادة كفاءة التدقيق.	3.8943	.87617	٤	مرتفع
٨ - زيادة قدرة الموظفين على تحمل المسؤولية.	3.8260	.86078	٨	مرتفع
٩ - تحسن قدرة الموظفين على الحد من ضغوط العمل.	3.8522	.88228	٦	مرتفع
١٠ - زيادة قدرة الموظفين على المشاركة باتخاذ القرارات.	3.8674	1.02307	٥	مرتفع
المتوسط الكلي	**3.8475**	**.65079**		مرتفع

نلاحظ أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات السابقة وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (٣) كما تبين أن الفقرة (٦) المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في التأثير على تفعيل الرقابة المحاسبية على العاملين هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ ٣,٩٩٣١ بينما كانت الفقرة (١) هي أقل الفقرات موافقة.

نلاحظ مما سبق مدى التطور والتحسن الحاصل في أداء العاملين بسبب استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية من خلال انخفاض معدلات الخطأ وتفعيل الرقابة المحاسبية في الدوائر محل الدراسة.

٤ -٢ اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0: لا تؤثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين.

جدول (١٣)

اختبار الفرضية (١)

r^2	r	نتيجة الفرضية العدمية	SIG F	الجدولية F	المحسوبة F
٠,٣١١	٠,٥٥٨	رفض	٠,٠٠٠	٢,٦٠	٢١٧,٦٥٩

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (F المحسوبة = ٢١٧,٦٥٩) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعا لقاعدة القرار: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥ ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. والقيمة

المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني تؤثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين.

وقد بلغت قوة العلاقة r = 55.8% والمتغيرات المستقلة تفسر ٣١,١% من التغير في أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا تؤثر تكنولوجيا الحاسبات على أداء العاملين.

جدول (١٤)

اختبار الفرضية الفرعية (١)

r^2	r	نتيجة الفرضية العدمية	SIG T	الجدولية T	المحسوبة T
٠,٢١٢	٠,٤٦١	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	١٩,٧٥٢

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ١٩,٧٥٢) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعا لقاعدة القرار: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥ ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني يؤثر تكنولوجيا الحاسبات على أداء العاملين.

وقد بلغت قوة العلاقة r = 0.461% والمتغيرات المستقلة تفسر ٠,٢١٢ من التغير في أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا تؤثر نظم الاتصالات المحاسبية على أداء العاملين.

جدول (١٥)

اختبار الفرضية الفرعية (٢)

r^2	r	نتيجة الفرضية العدمية	SIG T	الجدولية T	المحسوبة T
٠,٢٣٢	٠,٤٨١	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٢٠,٨٧٢

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ٢٠,٨٧٢) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعا لقاعدة القرار: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥ ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني أن نظم الاتصالات المحاسبية تؤثر على أداء العاملين.

وتعد العلاقة متوسطة كون r = 0.481% كما أن المتغير المستقل يفسر ٠,٢٣٢.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا تؤثر استخدام البرمجيات المحاسبية على أداء العاملين.

جدول (١٦)

اختبار الفرضية الفرعية (٣)

r^2	r	نتيجة الفرضية العدمية	SIG T	الجدولية T	المحسوبة T
٠,٢٩٥	٠,٥٤٣	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٢٤,٦٠٨

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ٢٤,٦٠٨) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعا لقاعدة القرار: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥ ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني تؤثر استخدام البرمجيات المحاسبية على أداء العاملين.

وتعد العلاقة قوية كون r = 0.543% كما أن المتغير المستقل يفسر ٠,٢٩٥ من المتغير في أداء العاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في التأثير على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت تعزى إلى (الخبرة العملية، المؤهل العلمي) للموظف.

وتم تقسيمها إلى الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد فروقات في تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للخبرة.

جدول (١٧)

اختبار الفرضية الفرعية (١) من الفرضية الرئيسية الثانية

المحسوبة F	الجدولية F	SIG F	نتيجة الفرضية العدمية
١٤,١٩٦	١,٢٨	٠,٠٠٠	رفض

لقد تم استخدام اختبار ANOVA ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (F المحسوبة = ١٤,١٩٦) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعا لقاعدة القرار: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥ ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني توجد فروقات في تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للخبرة.

وباستخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية فقد تبين أن هنالك فروقات ما بين العينة (أكثر من ١٢ سنة) وباقي الفئات وقد تباين أن الفروقات تميل لصالح الفئة (١ -٣) سنوات.

جدول (١٨)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتغير الخبرة

	١ -٣	أكثر من ٣ -٦	أكثر من ٦ -٩	أكثر من ٩ -١٢	أكثر من ١٢	الوسط الحسابي
١ -٣						٣,٩٣٤٧
أكثر من ٣ -٦						٣,٨٥٢٦
أكثر من ٦ -٩						٣,٩٠٨
أكثر من ٩ -١٢						٣,٨٤٤
أكثر من ١٢	٠,٢٨٨١*	٠,٢٠٦*	٠,٢٦١٣*	٠,١٩٧*		٣,٦٤٦٦

الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يختلف تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للمؤهل العلمي.

جدول (١٩)

اختبار الفرضية الفرعية (٢) من الفرضية الرئيسية الثانية

المحسوبة F	الجدولية F	SIG F	نتيجة الفرضية العدمية
٦,٠٣٦	١,٣٥٠	٠,٠٠٠	رفض

لقد تم استخدام اختيار ANOVA ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (F المحسوبة = ٦,٠٣٦) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعا لقاعدة القرار: تقبل الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥ ونرفض الفرضية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يختلف تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للمؤهل العلمي.

وباستخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية فقد تبين أن هنالك فروقات ما بين حملة البكالوريوس وباقي المؤهلات العلمية، كما تبين أن الفروقات تميل لصالح حملة الماجستير.

جدول (٢٠)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتغير المؤهل العلمي

	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	أخرى	المتوسط الحسابي
دبلوم		٠,١٦١٥*			٠,٧٤٠٥	٣,٩٦٩١
بكالوريوس			٠٣٠٧-*	٠,٢٩٢٣-	٠,٥٧٩١	٣,٨٠٧٧
ماجستير		٠,٣٠٧			٠,٨٨٦١	٤,١١٤٦
دكتوراه						٤,١٠
أخرى						٣,٢٢٨٦

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

٥ -١ النتائج

٥ -٢ التوصيات

٥ -٣ المراجـــــع

٥ -٣ -١ المراجع باللغة العربية

٥ -٣ -٢ المراجع باللغة الأجنبية

الملاحق

التمهيد:

في هذا الفصل تم تلخيص نتائج الدراسة في ضوء ما خلصت إليه نتائج التحليل الإحصائي مع ربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وصولا إلى وضع توصيات.

٥ -١ النتائج:

فيما يتعلق بفرضيات الدراسة فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. بينت الدراسة أنه يوجد تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين.وقد بلغت قوة العلاقة r = 55.8% والمتغيرات المستقلة تفسر ٣١,١% من التغير في أداء العاملين مما يشير إلى قبول الفرضية.

٢. تؤثر تكنولوجيا الحاسبات على أداء العاملين. وقد بلغت قوة العلاقة r = 0.461% والمتغير المستقل يفسر ٠,٢١٢ من التغير في أداء العاملين مما يشير إلى قبول الفرضية.

٣. بينت الدارسة أنه يوجد تأثير لنظم الاتصالات المحاسبية على أداء العاملين. وتعد العلاقة متوسطة كون r = 0.481% كما أن المتغير المستقل يفسر ٠,٢٣٢ مما يشير إلى قبول الفرضية.

٤. تؤثر استخدام البرمجيات المحاسبية على أداء العاملين. وتعد العلاقة قوية كون r = 0.543% كما أن المتغير المستقل يفسر ٠,٢٩٥ من المتغير في أداء العاملين مما يشير إلى قبول الفرضية.

٥. توجد فروقات في تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للخبرة. وتبين أن هنالك فروقات ما بين العينة (أكثر من ١٢ سنة) وباقي الفئات وقد تبين أن الفروقات تميل لصالح الفئة (١ -٣) سنوات، مما يدل على أن الموظفين ذوي الخبرة المنخفضة أكثر عرضة لتحسن أدائهم نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية بالمقارنة بالموظفين الأكثر خبرة وهو يؤكد على صحة الفرضية $H0_2$.

٦. يختلف تأثير تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على أداء العاملين تبعا للمؤهل العلمي. وتبين أن هنالك فروقات ما بين حملة البكالوريوس وباقي المؤهلات العلمية، كما تبين أن الفروقات تميل لصالح حملة الماجستير، ومن هنا يرى الباحث أن الحاصلين على شهادات عليا لديهم قدرة كبيرة على توظيف معرفتهم العلمية مع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وبما ينعكس على تحسين مستوى أدائهم.

٧. تحرص الدوائر المالية الحكومية على استخدام البرمجيات الخاصة لحماية البيانات المحاسبية من الفيروسات، مما يعكس من وجهة نظر الباحث مدى ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لأهمية البرمجيات في حماية البيانات المحاسبية

٨. يتم استخدام وسائل اتصال متطورة في الدوائر المالية الحكومية مما يعكس من وجهة نظر الباحث مدى التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات المحاسبية وبالشكل الذي أدى إلى رفع مستوى أداء العاملين في الدوائر المالية.

٩. تلائم الحاسبات طبيعة العمل اليومي في الدوائر المالية الحكومية وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أهمية الحاسبات كجزء من تكنولوجيا المعلومات في العمل المحاسبي.

٥ -٢ التوصيات:

يوصي الباحث بما يلي:

١. التحديث المستمر للبيانات المدخلة في البرمجيات المحاسبية كونها عرضة للتغير المستمر وذلك من خلال إمكانية إدخال البيانات وتعديلها وخزنها.

٢. الاهتمام بضرورة توفر البرمجيات التطبيقية المحاسبية بشكل يلبي احتياجات العمل المتجددة.

٣. الاهتمام باستخدام أحدث الأجهزة الحاسوبية في نظم المعلومات المحاسبية.

٤. الاهتمام بمتابعة أية ملاحظات تستجد على تكنولوجيا المعلومات المحاسبية والعمل على معالجتها.

٥. ضرورة تطوير البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية بصورة دورية.

٦. ضرورة عمل صيانة دورية على أجهزة الحاسوب المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية

٧. ضرورة العمل على توفير قواعد بيانات متطورة ومشتركة محليا ودوليا

٨. لا بد من تدريب العاملين القدامى والجدد على استعمال الأجهزة الإلكترونية بشكلها الصحيح والفعال وذلك للتقليل من التكاليف على هذا النظام وللتعامل مع المعلومات المحاسبية بشكل دقيقة وصحيح.

٩. إجراء دراسات أخرى تسهم في تعزيز إدراك الوزارات الكويتية لأهمية تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحسين أداء العاملين فيها

٥ -٣ المراجـــــع:

٥ -٣ -١ المراجع العربية:

١. برنوطي، سعاد، (٢٠٠٤)، **إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد**، ط٢، عمـــان، دار وائـــل للطباعة والنشر.

٢. بوكميش، لعلي، (٢٠٠١)، نظام تقويم أداء الموظفين في الوظيفة العامة بالجزائر: دراســـة ميدانية تحليلية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٣. التمياط، حواس، (٢٠٠٧)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعليـــة ادارة المـــوارد البشرية في المملكة العربية السعودية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية

٤. توفيق، عبد الرحمن ،(٢٠٠٨)، **قياس أداء العاملين**، مركز الخبرات المهنية للإدارة

٥. جمعة،احمد حلمي وخليل،عطا الله ،(٢٠٠٢)،(معايير التدقيق وتكنولوجيا المعلومات)،**مجلـــة آفاق جديدة**،جامعة المنوفية، العدد الأول والثاني، ص ٢٧٥.

٦. الخرينج، أنور، (٢٠١١)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين "دراســـة ميدانية على الحرس الوطني الكويتي، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة آل البيت

٧. الخطيب، خالد، (٢٠٠٨)، أثر **استخدام تكنولوجيا الحاسوب في تطوير النظم المحاســـبية**، المؤتمر العلمي الدولي السادس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية(جامعة فيلادلفيا) : قـــضايا اقتصادية وإدارية معاصرة في مطلع القرن الواحد والعشرين – التحديات، الفرص، الآفاق، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان : الأردن

٨. الخفرة، نايف، (٢٠٠٥) ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الاداريـــة في الوزارات في المملكة العربية السعودية : دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير غير منـــشورة**، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

٩. الخوالدة، رياض، ومحمد الحنيطي، (٢٠٠٨)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، **مجلة دراسات**، العلوم الادارية، المجلد (٣٥)، العدد (٢)، ص ص ٣٢٠-٣٤١.

١٠. درة، عبدالباري إبراهيم، والصباغ، زهير نعيم، (٢٠٠٨)،**إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين: منحنى نظمي**,ط١,عمان, دار وائل للنشر.

١١. الدلاهمة، سليمان مصطفى (٢٠٠٨)، **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**،ط١، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

١٢. الذنيبات، علي،(2003)،مدى وفاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في الأردن . **دراسات العلوم الإدارية**، المجلد،30 ، العدد،2 ، ص ص ٢٥٣ -٢٦٧

١٣. الرويلي، أنور عنان، (٢٠٠٤)، أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

١٤. السالمي، علاء،(٢٠٠٢)، **تكنولوجيا المعلومات**، ط١،دار المناهج للنشر والتوزيع.

١٥. السامرائي، إيمان، وهيثم الزعبي،(٢٠٠٤)، **نظم المعلومات الإدارية**،ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع.

١٦. الصرايرة، احمد سلامة،(٢٠١٠)، **التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي والشعور بالأمن في الإدارات الجامعية**،ط١، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان

١٧. الصميدعي، محمود، وردينه يوسف،(٢٠٠١)، **التسويق المصرفي**، ط١، المناهج للنشر والتوزيع

١٨. الصيرفي، محمد،(٢٠٠٦)، **هندرة الموارد البشرية**، ط١، الإسكندرية، مؤسسة مورس الدولية للنشر والتوزيع.

١٩. الطهراوي ،محمود، (٢٠٠٧)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية :دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة البلقاء التطبيقية.

٢٠. الطائي، جعفر ، (٢٠٠٧)، **جرائم تكنولوجيا المعلومات: رؤية جديدة للجريمة الحديثة**، دار البداية للنشر و التوزيع ، الأردن

٢١. الطيان، سوسن صبحي، (٢٠٠٠)، البيئة والأداء: دراسة تحليلية حول أثر البيئة على أداء الشرطة النسائية في جهاز الأمن العام الأردني، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٢٢. عامر، أماني محمد ،(٢٠٠٣)، **إدارة الموارد البشرية**، ط١، مطابع الولاء الحديثة, القاهرة،

٢٣. عباس، سهيلة محمد، وعلي، علي حسين،(٢٠٠٣)، **إدارة الموارد البشرية**، ط٢، عمان، دار وائل للنشر.

٢٤. العباسي،عادل،(٢٠١٠)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي :دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين ،، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة بغداد

٢٥. عبد الجواد، غادة، (٢٠٠٥)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية

٢٦. عبدالباقي، صلاح الدين، ومسلم، علي عبدالهادي، وحسن، راوية محمـــد،(٢٠٠٧)، **إدارة الموارد البشرية**، ط١،المكتب الجامعي الحديث.

٢٧. العرود، شاهر، وطلال شكر، (٢٠٠٩)، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها فـــي كفـــاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد (٥)، العدد (٤)، ص ص ٤٧٥ -٤٩٥

٢٨. القيسي، سمير، (٢٠٠٣) ،دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخـــاذ القـــرارات دراسة حالة : مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الاردنية، عمان، الأردن.

٢٩. الكلالدة، طاهر محمود،(٢٠٠٨)، **تنمية الموارد البشرية**، ط١، عمان، دار عالم الثقافـــة للنشر والتوزيع.

٣٠. مبارك، حمد لله، (٢٠٠٤)، تكنولوجيا المعلومات وآثارها علـــى الإســـتراتيجية والهيكـــل التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، **أطروحة دكتوراه غير منشورة**، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

٣١. موسي، عبد الناصر، (٢٠٠٤) ،تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات، **مجلة العلوم الإنسانية**، العدد ٦، ص٤

٣٢. نصر الله ،حنا ،(٢٠٠٩)، **إدارة الموارد البشرية**، ط١،دار زهـــران للنـــشر والتوزيـــع، عمان.

٣٣. الهيتي، خالد عبدالرحيم،(٢٠٠٥)، **إدارة الموارد البشرية**، ط٢، عمان، دار وائل للنـــشر والتوزيع.

٥ -٣ -٢ المراجع الأجنبية:

1. Andersen , T. ,(2001), Information technology, strategic decision making approaches and organizational performance in different industrial settings, ***Journal of strategic information systems,*** On line-Available: file: //elsevier.com

2. Avolio, G. Gilder, E. and Shleifer, A. (2001), **Technology, Information Production, and Market Efficiency Harvard Institute of Economic Research,** Discussion Paper, Number 1929

3. Dawson P. , Mahdi M,(2007), "The Introduction of IT in the Commercial Banking Sector of Developing Countries: Voices from Sudan", ***Journal of Information Technology & People ,***Vol.20,No.2, p p 184-204.

4. Grand,Charles,(2002) **Information Technology in Auditing.** www.theiie.org.

5. Hedelin, L. & Allwood, C. , (2002) , **IT and strategic decision making, Industrial management & Data systems,** 102 (3). On line- Available: file: //A Emerald. Host: Htm.

6. Jessup, L. & Valacich, J. (2003). **Information Systems Today,** New Jersey: Prentice Hall.

7. Jones, C. (2001), **A Century of Stock Market Liquidity and Trading Costs. Mauusaript,** Columbia University.

8. Kanunias, C. (2001), **Accounting For Intangible Assets- Web Presence: The Birth of a New Asset.** Flinders University of South Australia, Adelaide, Australia.

9. Laudon, C. Kenneth and Jane P. Laudon. (2002). **Management Information.** (7th ed.). Prentice – Hall, Newjersey, USA.

10. Malaga, R. , (2005), **Information systems Technology ,** New Jersey : Prentice Hall

11. Marchany Randy, (2002), **"Seven-Step IT Risk Assessment",** IIA, Vol 5, March 1, p1,online available : www.Theiia.org

12. Mashhour, Ahmad & Zaatreh, Zakaria,(2008), "A Framework for Evaluating the Effectiveness of Information Systems at Jordan Banks: An Empirical Study", ***Journal of Internet Banking and Commerce,*** Vol. 13, No.1: pp 1-14.

13. Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B and wright, (2006), **Human Resource Management,** 5THED, New York: Mc Graw-Hill Irwin.

14. Robert L. Mathis and John H. Jackson,(2006), Human Resource Management, ***Thai Journal of Public Administration,*** Vol 4, No2, P. 25

15. Verma, S. , (2005), **Information Technology and Management,** New Delhi : Deep & Deep Publications PVT.

16. Wenger, Albert, E, (2000). **Three Essays on the influence of Information Technology on the organization of firms,** DAI-A, 60/01 (Apr).

17. Wilson, John, P. and Steven Western ,(2000), Performance Appraisal: an Obstacle to Training and Development, ***Journal of European Industrial Training,*** Vol. 24, No. 17, P. 384-390

الملاحـــــق

الملحق رقم (١) الاستبانة

الملحق رقم (٢) قائمة بأسماء المحكمين

الملحق رقم (٣) التحليل الإحصائي

الملحق رقم (١)

جـامـعـة الـشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

اســـــتبانه

عزيزي المستجيب/ عزيزتي المستجيبة تحية طيبة وبعد،،،

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة على أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت.

أرجو التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان بما ترونه مناسبا من خلال الخبرة التي تتمتعون بها.

هذا ونعدكم بالمحافظة على سرية المعلومات وأنها سوف تستخدم في أغراض البحث العلمي, آملين أن تعود نتائج هذه الدراسة بالنفع على كافة العاملين في الدوائر المالية الحكومية في دولة الكويت والباحثين معا.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث

فيصل عبدالله عايز المطيري

رقم الموبايل: ٦٥٦٥٣٣٣٣

القسم الأول - البيانات الشخصية:

١- العمر:

◯ ٢٥ سنة فما دون. ◯ من ٢٦ إلى ٣٥ سنة.

◯ من ٣٦ إلى ٤٥ سنة. ◯ من ٤٦ إلى ٥٥ سنة.

◯ من ٥٦ سنة فأعلى.

٢- المؤهل العلمي:

◯ دبلوم (كلية مجتمع). ◯ بكالوريوس.

◯ ماجستير. ◯ دكتوراه. ◯ أخرى.

٣- التخصص العلمي :

◯ محاسبة ◯ إدارة أعمال.

◯ مالية ومصرفية ◯ حاسوب ونظم معلومات إدارية.

◯ أخرى (الرجاء تحديدها:_____)

٤- عدد سنوات الخبرة في عملك الحالي:

◯ اقل من ٥ سنوات. ◯ ٥ – اقل من ١٠ سنوات.

◯ ١٠ – اقل من ١٥ سنة. ◯ ١٥ سنة فأكثر.

٥- عدد سنوات استخدامك للحاسوب:

◯ اقل من سنة. ◯ ١ – اقل من ٥ سنوات.

◯ ٥ – اقل من ١٠ سنة. ◯ ١٠ سنة فأكثر.

الجزء الثاني - نرجو منكم التكرم بوضع إشارة (×) تحت التقييم المناسب:

ت	الفقـــــــــــرة	مرتفع جدا	مرتفع	مرتفع إلى حد ما	قليل	قليل جدا
البنود المتعلقة باستخدام الحاسبات						
١	تحديث البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب بشكل دائم.					
٢	عمل صيانة دورية لأجهزة الحاسوب المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية					
٣	استخدام أحدث أنواع أجهزة الحاسوب المتعلقة بالعمل في الدوائر المالية الحكومية					
٤	تنويع الحاسبات المستخدمة في معالجة البيانات المحاسبية					
٥	مراعاة تخزين البيانات المعالجة في حاسبات ضخمة					
٦	ملاءمة الحاسبات المستخدمة وطبيعة العمل اليومي في الدوائر المالية الحكومية					
٧	تغطية جميع الاحتياجات المحاسبية والحاسوبية في الدوائر المالية الحكومية					
٨	وجود آلية سهلة للتعامل مع الاجهزة					
البنود المتعلقة بنظم الاتصالات المحاسبية						
٩	استخدام وسائل اتصال متطورة في الدوائر المالية الحكومية					
١٠	توفير قواعد بيانات متطورة ومشبوكة محليا ودوليا					
١١	تطوير شبكات الأجهزة المستخدمة في الدوائر المالية الحكومية.					
١٢	مراعاة التسلسل الوظيفي عند تصميم برنامج خاص بالدوائر المالية الحكومية					

ت	الفقـــــــــــرة	مرتفع جدا	مرتفع	مرتفع إلى حد ما	قليل	قليل جدا
١٣	قدرة نظم الاتصال الموجودة في الدوائر الماليـــة الحكوميـــة على سرعة نقل البيانات والمعلومات إلى موظفيها					
١٤	وجود نظم معالجة البيانات المحاسبية ذات كفاءة عالية فـــي الدائرة					
البنود المتعلقة باستخدام البرمجيات المحاسبية						
١٥	عقد دورات تدريبية بـــصورة دوريـــة حـــول برمجيـــات تكنولوجيا المعلومات المحاسبية للعاملين في الدوائر الماليـــة الحكومية					
١٦	تطوير البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في الدوائر الماليـــة الحكومية بصورة دورية.					
١٧	التركيز على استخدام برمجيات حاسوبية تتلاءم مع طبيعـــة العمل في الدوائر المالية الحكومية					
١٨	استخدام برمجيات خاصة لحماية البيانات المحاســـبية مـــن الدخلاء					
١٩	استخدام برمجيات خاصة لحماية البيانات المحاســـبية مـــن الفيروسات					
٢٠	تحديث البرمجيات المحاسبية المستخدمة في الدوائر الماليـــة الحكومية بشكل دوري					

الجزء الثالث - البنود المتعلقة بأداء العاملين

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية إلى ما يلي:

ت	العبـــــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	انخفاض ملحوظ في معدلات الخطأ المتعلقة بانجاز العمل					
٢	تطور في أداء العاملين في الدوائر المالية الحكومية					
٣	زيادة في إنتاجية العاملين في الدوائر المالية الحكومية					
٤	سرعة انجاز العمل بدقة					
٥	تبسيط إجراءات العمل					
٦	تفعيل نظم الرقابة المحاسبية على العاملين					
٧	زيادة كفاءة التدقيق					
٨	زيادة قدرة الموظفين على تحمل المسؤولية					
٩	تحسن قدرة الموظفين على الحد من ضغوط العمل					
١٠	زيادة قدرة الموظفين على المشاركة باتخاذ القرارات					

الملحق رقم (٢)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اسم المحكم	الرتبة الأكاديمية	مكان العمل
١	الأستاذ الدكتور: محمد النعيمي	أستاذ	جامعة الشرق الأوسط
٢	الأستاذ الدكتور: محمد مطر	أستاذ	جامعة الشرق الأوسط
٣	الأستاذ الدكتور: شوقي جواد	أستاذ	جامعة عمان العربية
٤	الدكتور: ظاهر شاهر القشي	أستاذ مساعد	جامعة الشرق الأوسط
٥	الدكتور: أسامة عمر	أستاذ مساعد	جامعة الشرق الأوسط

الملحق (٣)

التحليل الإحصائي

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind3, ind1, ind2[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558[a]	.311	.310	.54061

a. Predictors: (Constant), ind3, ind1, ind2

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190.835	3	63.612	217.659	.000[a]
	Residual	422.016	1444	.292		
	Total	612.851	1447			

a. Predictors: (Constant), ind3, ind1, ind2

b. Dependent Variable: dep

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.227	.070		31.943	.000
	ind1	.089	.031	.099	2.852	.004
	ind2	.093	.028	.121	3.262	.001
	ind3	.301	.028	.382	10.833	.000

a. Dependent Variable: dep

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind1[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: dep

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.461[a]	.212	.212	.57773

a. Predictors: (Constant), ind1

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.220	1	130.220	390.150	.000[a]
	Residual	482.631	1446	.334		
	Total	612.851	1447			

a. Predictors: (Constant), ind1

b. Dependent Variable: dep

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.442	.073		33.546	.000
	ind1	.414	.021	.461	19.752	.000

a. Dependent Variable: dep

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind2[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: dep

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.481[a]	.232	.231	.57070

a. Predictors: (Constant), ind2

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.887	1	141.887	435.637	.000[a]
	Residual	470.964	1446	.326		
	Total	612.851	1447			

a. Predictors: (Constant), ind2

b. Dependent Variable: dep

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.614	.061		42.854	.000
	ind2	.370	.018	.481	20.872	.000

a. Dependent Variable: dep

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind3[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: dep

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.543[a]	.295	.295	.54656

a. Predictors: (Constant), ind3

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180.897	1	180.897	605.567	.000[a]
	Residual	431.954	1446	.299		
	Total	612.851	1447			

a. Predictors: (Constant), ind3

b. Dependent Variable: dep

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.414	.060		40.220	.000
	ind3	.428	.017	.543	24.608	.000

a. Dependent Variable: dep

Univariate Analysis of Variance

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:dep

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	498.761[a]	162	3.079	34.676	.000
Intercept	4252.200	1	4252.200	47892.581	.000
exper	.739	4	.185	2.082	.081
ind	295.386	62	4.764	53.660	.000
exper * ind	120.998	96	1.260	14.196	.000
Error	114.090	1285	.089		
Total	22048.120	1448			
Corrected Total	612.851	1447			

a. R Squared =. 814 (Adjusted R Squared =. 790)

Post Hoc Tests

exper

Multiple Comparisons

dep

Scheffe

(I) exper	(J) exper	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1.00	2.00	.0821	.03124	.141	-.0142	.1785
	3.00	.0267	.03018	.940	-.0663	.1198
	4.00	.0911	.03300	.107	-.0107	.1929
	5.00	.2881*	.03407	.000	.1830	.3932
2.00	1.00	-.0821	.03124	.141	-.1785	.0142
	3.00	-.0554	.02046	.120	-.1185	.0077
	4.00	.0090	.02443	.998	-.0664	.0844
	5.00	.2060*	.02586	.000	.1262	.2857

3.00	1.00	-.0267	.03018	.940	-.1198	.0663
	2.00	.0554	.02046	.120	-.0077	.1185
	4.00	.0644	.02307	.100	-.0068	.1355
	5.00	.2613*	.02457	.000	.1855	.3371
4.00	1.00	-.0911	.03300	.107	-.1929	.0107
	2.00	-.0090	.02443	.998	-.0844	.0664
	3.00	-.0644	.02307	.100	-.1355	.0068
	5.00	.1970*	.02796	.000	.1107	.2832
5.00	1.00	-.2881*	.03407	.000	-.3932	-.1830
	2.00	-.2060*	.02586	.000	-.2857	-.1262
	3.00	-.2613*	.02457	.000	-.3371	-.1855
	4.00	-.1970*	.02796	.000	-.2832	-.1107

Based on observed means.

The error term is Mean Square(Error) =. 089.

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

dep

Scheffe[a,,b,,c]

exper	N	Subset 1	Subset 2	Subset 3
5.00	208	3.6466		
4.00	250		3.8436	
2.00	367		3.8526	3.8526
3.00	502		3.9080	3.9080
1.00	121			3.9347
Sig.		1.000	.253	.069

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

Based on observed means.

The error term is Mean Square(Error) =. 089.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 229.474.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

c. Alpha = 0.05.

Univariate Analysis of Variance

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:dep

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	422.807[a]	114	3.709	26.014	.000
Intercept	1330.852	1	1330.852	9334.820	.000
ind	244.431	62	3.942	27.653	.000
edlevel	1.124	4	.281	1.970	.097
ind * edlevel	41.304	48	.860	6.036	.000
Error	190.044	1333	.143		
Total	22048.120	1448			
Corrected Total	612.851	1447			

a. R Squared =. 690 (Adjusted R Squared =. 663)

Post Hoc Tests

edlevel

Multiple Comparisons

dep

Scheffe

(I) edlevel	(J) edlevel	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1.00	2.00	.1615*	.02555	.000	.0827	.2403
	3.00	-.1455	.06326	.259	-.3406	.0496
	4.00	-.1309	.09189	.731	-.4143	.1526
	5.00	.7405*	.14454	.000	.2947	1.1864
2.00	1.00	-.1615*	.02555	.000	-.2403	-.0827
	3.00	-.3070*	.06005	.000	-.4922	-.1218
	4.00	-.2923*	.08972	.032	-.5691	-.0156
	5.00	.5791*	.14316	.003	.1375	1.0207
3.00	1.00	.1455	.06326	.259	-.0496	.3406
	2.00	.3070*	.06005	.000	.1218	.4922

	4.00	.0146	.10676	1.000	-.3147	.3439
	5.00	.8861*	.15442	.000	.4098	1.3624
4.00	1.00	.1309	.09189	.731	-.1526	.4143
	2.00	.2923*	.08972	.032	.0156	.5691
	3.00	-.0146	.10676	1.000	-.3439	.3147
	5.00	.8714*	.16819	.000	.3526	1.3902
5.00	1.00	-.7405*	.14454	.000	-1.1864	-.2947
	2.00	-.5791*	.14316	.003	-1.0207	-.1375
	3.00	-.8861*	.15442	.000	-1.3624	-.4098
	4.00	-.8714*	.16819	.000	-1.3902	-.3526

Based on observed means.

The error term is Mean Square(Error) =. 143.

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

dep

Scheffe[a,,b,,c]

edlevel	N	Subset 1	Subset 2
5.00	7	3.2286	
2.00	1110		3.8077
1.00	272		3.9691
4.00	18		4.1000
3.00	41		4.1146
Sig.		1.000	.123

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

Based on observed means.

The error term is Mean Square(Error) =. 143.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 21.990.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

c. Alpha = 0.05.

Frequencies

Statistics

		ministry	age	edlevel	special	exper	years
N	Valid	1448	1448	1448	1448	1448	1448
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

ministry

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	619	42.7	42.7	42.7
	2.00	94	6.5	6.5	49.2
	3.00	20	1.4	1.4	50.6
	4.00	30	2.1	2.1	52.7
	5.00	152	10.5	10.5	63.2
	6.00	397	27.4	27.4	90.6
	7.00	86	5.9	5.9	96.5
	8.00	50	3.5	3.5	100.0
	Total	1448	100.0	100.0	

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	293	20.2	20.2	20.2
	2.00	768	53.0	53.0	73.3
	3.00	327	22.6	22.6	95.9
	4.00	40	2.8	2.8	98.6
	5.00	20	1.4	1.4	100.0
	Total	1448	100.0	100.0	

edlevel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	272	18.8	18.8	18.8
	2.00	1110	76.7	76.7	95.4
	3.00	41	2.8	2.8	98.3
	4.00	18	1.2	1.2	99.5
	5.00	7	.5	.5	100.0
	Total	1448	100.0	100.0	

special

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1020	70.4	70.4	70.4
	2.00	63	4.4	4.4	74.8
	3.00	198	13.7	13.7	88.5
	4.00	162	11.2	11.2	99.7
	5.00	5	.3	.3	100.0
	Total	1448	100.0	100.0	

exper

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	121	8.4	8.4	8.4
	2.00	367	25.3	25.3	33.7
	3.00	502	34.7	34.7	68.4
	4.00	250	17.3	17.3	85.6
	5.00	208	14.4	14.4	100.0
	Total	1448	100.0	100.0	

years

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	67	4.6	4.6	4.6
	3.00	164	11.3	11.3	16.0
	4.00	796	55.0	55.0	70.9
	5.00	421	29.1	29.1	100.0
	Total	1448	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1	1448	1.00	5.00	3.5021	.96733
q2	1448	1.00	5.00	3.1968	1.06425
q3	1448	1.00	5.00	3.3536	.99791
q4	1448	1.00	5.00	3.3156	.98460
q5	1448	1.00	5.00	3.3039	1.03575
q6	1448	1.00	5.00	3.5435	.89738
q7	1448	1.00	5.00	3.4330	1.03080
q8	1448	1.00	5.00	3.5318	.84637
ind1	1448	1.00	5.00	3.3975	.72492
Valid N (listwise)	1448				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q9	1448	1.00	5.00	3.4669	1.06668
q10	1448	1.00	5.00	3.2141	1.18608
q11	1448	1.00	5.00	3.3349	1.05631
q12	1448	1.00	5.00	3.3059	.97851
q13	1448	1.00	5.00	3.3225	.86966
q14	1448	1.00	5.00	3.3743	.98191
ind2	1448	1.00	5.00	3.3364	.84674
Valid N (listwise)	1448				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q15	1448	1.00	5.00	3.1809	1.09866
q16	1448	1.00	5.00	3.1609	1.13361
q17	1448	1.00	5.00	3.3253	.94996
q18	1448	1.00	5.00	3.4862	.93231
q19	1448	1.00	5.00	3.6029	.97469
q20	1448	1.00	5.00	3.3591	1.12497
ind3	1448	1.00	5.00	3.3526	.82670
Valid N (listwise)	1448				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
a1	1448	1.00	5.00	3.5338	.88070
a2	1448	1.00	5.00	3.7970	.87518
a3	1448	1.00	5.00	3.8467	.84613
a4	1448	1.00	5.00	3.9365	.97237
a5	1448	1.00	5.00	3.9282	.89479
a6	1448	1.00	5.00	3.9931	.84938
a7	1448	1.00	5.00	3.8943	.87617
a8	1448	1.00	5.00	3.8260	.86078
a9	1448	1.00	5.00	3.8522	.88228
a10	1448	1.00	5.00	3.8674	1.02307
dep	1448	1.30	5.00	3.8475	.65079
Valid N (listwise)	1448				

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	1448	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	1448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	30

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	1448	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	1448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	8

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	1448	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	1448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	1448	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	1448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	1448	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	1448	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	10

Correlations

Correlations

		ind1	ind2	ind3
ind1	Pearson Correlation	1	.743**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1448	1448	1448
ind2	Pearson Correlation	.743**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1448	1448	1448
ind3	Pearson Correlation	.712**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1448	1448	1448

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

This document was created with Win2PDF available at http://www.win2pdf.com.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.