

اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب

The impact of ICT on the performance of staff in the Ministry of Youth of Jordan

محمد البدور

Mohamed Al - Badour

قسم تكنولوجيا المعلومات، مديرية إعداد القيادات الشبابية، وزارة الشباب الاردنية، عمان، الاردن

Information Technology Department, Youth Leadership Development Directorate, Jordanian Ministry of Youth, Amman, Jordan

المراسل: mfb1982mfb@hotmail.com

تاريخ التسليم: (2019/1/21)، تاريخ القبول: (2019/5/5)

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب الاردنية، وقد تكونت عينة الدراسة من (100) موظف، ولجمع البيانات تم تطوير استبانة للتعرف إلى اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وتوصلت الدراسة إلى: انخفاض اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب لبعدها عن التدريب، قواعد البيانات، البرامج، ودرجة متوسطة لبعدها عن شبكات الاتصال. كما أظهرت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب، باختلاف الجنس، المؤهل العلمي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الاداء، وزارة الشباب.

Abstract

This study aimed to identify the impact of information and communications technology on the performance of staff in the Ministry of youth of Jordan, the sample of the study consisted of (100) employees, and to collect the data, a questionnaire was developed to Identify the impact of information and communications technology on the performance of staff

in the Ministry of youth, and was the results also showed that there were no significant differences at the level of $\alpha=0.05$ in the degree of impact of ICT on the performance of employees in the Ministry of youth, by gender, scientific qualification.

Keywords: Information and Communication Technology, Performance, Ministry of Youth.

المقدمة

أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحياة البشرية بشكل كبير، فمنذ الثورة الصناعية بدأ الإنسان بتطوير الآلات والمعدات التي تسهل من عمله، ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات قفزت البشرية قفزة نوعية نحو التطور من جهة والرفاهية من جهة أخرى، حيث كانت الأعمال قديماً تقام داخل المكاتب باستخدام الأوراق والمعاملات بشكل يدوي مما يؤدي إلى استغراقها وقتاً طويلاً لإنهائها، وبعد دخول التكنولوجيا عالم الأعمال أصبحت الاتفاقيات والمعاملات تقام من أي مكان في العالم وبسرعة بالغة، وبالتالي فإن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأثر الكبير في حياتنا.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً هاماً وأساسياً في تطوير الفرد والجماعة بل والبشرية جمعاء، لذا بات الاهتمام بتكنولوجيا ذو أهمية بالغة، إذ يسهم في استيعاب كميات كبيرة من المعلومات بسرعة بدون حواجز مكانية أو زمانية. ذلك أن المؤسسات اليوم تواجه شكلاً جديداً من المنافسة فيما بينها، حيث أصبحنا في عصر التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث ساعدت على نشر ما يسمى بالعولمة المالية أو الاقتصادية. إن الاتجاه لزيادة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يعتبر أحد الاتجاهات الحديثة في الإدارة المعاصرة وذلك لملائمتها لطبيعة العصر الحالي الذي تستوجب ذلك، وتسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطور الأداء البشري بشكل كبير وواضح من خلال مساهمتها في رفع مستوى الكفاءة في العمل، ورفع مستوى الجودة في العمل، وحل المشكلات التي تتعلق بالمهارات الإنسانية، ومساهمتها في المساعدة في اتخاذ القرارات الهامة، وتوفيرها للوقت والجهد.

ولم يعد يخفى على أحد أهمية الاتصالات في كل أوقات اليوم، ومدى حاجة الناس إليها في الحياة اليومية وأثناء إنجاز الأعمال الروتينية، فلا يستطيع أحد أن يترك هاتفه الذكي في البيت ويخرج إلى العمل، فبالإضافة إلى المكالمات الهاتفية والفيديو التي تُجرى من خلال الهاتف، أصبح هذا الهاتف عبارة عن جهاز حاسوب متنقل يستطيع الشخص تخزين ما يرغب عليه من معلومات مهمة، كما أنه يحصل على كل ما يحتاجه من معلومات من خلال الربط مع الشبكة العنكبوتية (ابو السن، 2007).

ربطت تكنولوجيا الاتصالات الناس معاً وجعلت العالم كأنه قرية صغيرة يستطيع الشخص أن يصل إلى أي شخص في العالم والتحدّث إليه بالصوت والصورة، فقديمًا كان الناس يتنقلون أياماً وشهوراً حتى يوصلوا المعلومة لشخص ما، كما أنّ الصعوبات الجغرافية التي تتواجد في بعض المناطق كانت تُسبب عائقاً كبيراً أمام سهولة التنقل، ولكن الآن أصبح الوقت لا يأخذ أكثر من أجزاء من الثانية (بوتن، 2005). إن التطور التكنولوجي في الاتصالات أدى إلى تنمية الأفراد وتطويرهم اجتماعياً واقتصادياً وثقافياً، ولكن التطور سلاح ذو حدين فيجب استخدام هذا التطور بطريقة صحيحة وإيجابية.

خصائص التكنولوجيا

- تتميز التكنولوجيا بمجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي
- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم، التطوير والإدارة.
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- التكنولوجيا هادفة تسعى للوصول إلى حل المشكلات.
- التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة، التعديل والتحسين (سكاوى، 2003).

مشكلة الدراسة

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي السلاح المناسب لمواجهة صعوبة الاتصال وانتقال المعلومات سواء داخل أو خارج المؤسسة، فامتلاك التكنولوجيا الحديثة أمر لا بد منه ولكن يجب التحكم الجيد فيها، لأن هدف أي مسير هو وصول المعلومة في وقتها وكذلك دقتها، فإذا

اختل شرط من شروطها فقدت معناها، إذ أن الحصول على المعلومة الجيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية إلى جانب الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذه مسؤولية أي مؤسسة وذلك من خلال جميع وظائفها (من تخطيط للقوى العاملة، استقطاب، اختيار، تدريب، تقييم الأداء، ... إلخ). لذا جاءت هذه الدراسة؛ لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب الاردنية وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتلخص بالسؤال الآتي: ما تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على واقع أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية.

هدف الدراسة وأسئلتها

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف لدرجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية من خلال الوقوف على مظاهر الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على واقع أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي)؟

ويعزى إختيار العامل الديموغرافي (الجنس) دون غيره من العوامل، الديموغرافية وذلك لطبيعة العمل التي تفرض وجود مراكز شباب يشرف عليها موظفين شباب، ومراكز شباب يشرف عليها موظفات، بعض مهام وزارة الشباب تقتضي المبيت في معسكرات وبيوت شبابية وهذا يناسب الذكور أكثر من الإناث. ويفسر إختيار العامل الديموغرافي (المؤهل العلمي) بسبب تدني المهارات التكنولوجية لدى من هم دون المؤهل الثانوي العامة مقارنة مع من لديهم مؤهلات علمية، بالإضافة الى الدقة والسرعة في الانجاز تكون لدى من يحملون مؤهلات علمية افضل ممن هم دون الثانوية العامة.

أهمية الدراسة

شهد العالم تطورات في كافة مجالات الحياة وخاصة في المجال التكنولوجي، ونتيجة لهذه التطورات ظهر عصر جديد ألا وهو عصر التكنولوجيا الحديثة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، إذ أصبحت المؤسسات تواجه نوع جديد من المنافسة لم تعرف من قبل، ذلك أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة التي غيره مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

ويؤمل من هذه الدراسة أن تفيد نتائجها:

1. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات.
2. أهمية التكنولوجيا في التأثير على كفاءة المنظمات وتطورها بشكل عام، سواء في القطاع العام أو الخاص.
3. زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات من خلال استخدام Information & Communication Technology في كافة وظائف إدارة الموارد البشرية مما يعود بالنفع على المؤسسة.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

التكنولوجيا: هي الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة (مكاوي، 2003).

المعلومات: بيانات تم تنظيمها ومعالجتها لكي تصبح ذات معنى للمستخدم، يحتاج المستخدمين لتلك المعلومة من أجل اتخاذ القرار المناسب أو من أجل تطوير، وتحسين عملية اتخاذ القرار بشكل عام فإن المستخدمين للمعلومات يتمكنون من اتخاذ قرار مناسب عندما تزداد كمية ونوعية المعلومات المتوفرة (حنا، 2002).

الأداء: تقييم نشاط الوحدة الاقتصادية في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة حالية معينة عادة تكون سنة (حنفي، 2001).

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: "مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذا توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها من أي مكان في العالم (برنوطي، 2001).

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية على العاملين في مركز وزارة الشباب الاردنية خلال العام 2018/2017.

محددات الدراسة

تحددت نتائج هذه الدراسة في ضوء صدق الأداة التي يتم اعتمادها ودرجة ثباتها، وإن النتائج لا تعمم إلا على المجتمع الذي سحبت منه العينة والمجتمعات المتماثلة، كما تحددت النتائج في ضوء أمانة المستجيبين وموضوعيتهم عند الإجابة عن فقرات الأداة التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

الأدب النظري

تناول الأدب النظري أهم الموضوعات ذات الصلة بموضوع الدراسة، ومنها ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء الوظيفي، وزارة الشباب الاردنية.

تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من المجالات؛ إذ يتم الاستفادة منها في المعاملات، والعمليات الاقتصادية، والمجتمعية، والشخصية؛ فقد عملت هذه التكنولوجيا على تغيير كيفية عمل الناس، وكيفية تواصلهم، وتعاملهم، وحياتهم، كما أنها ساعدت في التنمية الاقتصادية ونمو الأعمال، وساعدت في الانتقال من الاجتماعات الشخصية وجهاً لوجه، إلى التفاعلات في العالم الرقمي، وهو ما يطلق عليه (بالعصر الرقمي)، عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على توفير التكاليف، والفرص، ووسائل الراحة في الأعمال التجارية، وقد عملت على توفير عمليات تجارية مؤتمتة للغاية، كما عملت على خفض التكاليف، وثورة البيانات الكبيرة، التي تقوم المنظمات بنحويل الكم الهائل من البيانات التي تولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى رؤى تقود منتجات وخدمات جديدة، وتطبيقات تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل: التسوق عبر الإنترنت (بختي، 2005). تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستخدمة لإنتاج وتخزين استرجاع وتخزين معلومة سواء أكانت بشكل كلامي أو سماعي أو صورة (Michel, 1990).

أنواع التكنولوجيا: توجد عدة تصنيفات للتكنولوجيا وفقا لعدة أسس وكل تصنيف يندرج عنه عدة أنواع نذكر منها ما يلي:

أولاً: تصنيف التكنولوجيا على أساس درجة التحكم

1. التكنولوجيا الأساسية: هي تكنولوجيا تمتلكها المؤسسات الصناعية، ودرجة التحكم فيها كبيرة جدا .
2. تكنولوجيا التمايز: هي عكس النوع السابق، تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين (قدورة، 2006).

ثانياً: التصنيف التكنولوجيا على أساس موضوعها (قدورة، 2006).

1. تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتوة في المنتج النهائي والمكونة له.
2. تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات التصنيع، وعمليات التركيب والمراقبة.
3. تكنولوجيا التسيير: وهي الخدمة في معالجة مشاكل التصميم، التنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها: البرامج والتطبيقات التسييرية) نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين، ... إلخ).
4. تكنولوجيا التصميم: هي التي تستخدم في نشاطات التصميم، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
5. تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، وتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عملية التسيير، وتعتمد على جمع وبث المعلومات.

ثالثاً: تصنيف التكنولوجيا من زاوية أهميتها التنافسية (قدورة، 2006).

1. التكنولوجيا الأساسية: ويطلق عليها أيضا التكنولوجيا القاعدية، وهي جد مهمة لممارسة النشاط، كما أنها واسعة الاستعمال من طرف المؤسسات، وتكون معروفة لدى المنافسين وبالتالي لم يعد لها تأثير تنافسي، وليس لديها القدرة على تحقيق التميز، غير أن ضرورة التحكم فيها مهم جدا للمؤسسة بغرض استمرارها كمنافس فعال بين المنافسين عادة تكون هذه التكنولوجيا في نهاية حياتها (مرحلة التراجع).
2. التكنولوجيا الرئيسية: ويطلق عليها أيضا التكنولوجيا المفتاح، لأنها مازالت في طريق الاستغلال من طرف المؤسسة، وهي في مرحلة النضج، ودرجة تحكم المؤسسة فيها عالية ولها وقع تنافسي كبير، وتمكن المؤسسة من إضافة خواص جديدة على المنتجات وتحقيق مستوى نشاط عال، وليس عليها منافسة كبيرة لأن المنافسين في مرحلة البحث عنها.

3. التكنولوجيا الرائدة: وهي التكنولوجيا الرئيسية في المستقبل، وما زالت في مرحلة التجربة في شكل نموذج فقط، وتعطي إمكانيات كبيرة للمؤسسة لكن تحقق الأداء المتميز، وهي التي تحدد مستقبل المؤسسة.

4. التكنولوجيا الوليدة: ويطلق عليها أيضا التكنولوجيا الجنينية، فهي تكنولوجيا في مرحلة البحث ويتحكم فيها عدد محدود جدا من المؤسسات، وقدرتها الكامنة في تحقيق التميز والتنوع غير أكيدة، غير أنه بإمكانها تحقيق مزايا تنافسية مستقبلا (قدرة، 2006).

رابعاً: تصنيف التكنولوجيا على أساس محل استخدامها (اللامي، 2007).

1. تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.
2. تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، تجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، وموردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

مصادر المعلومات

تتعدد مصادر الحصول على المعلومات وفيما يلي نذكر أبرزها (بختي، 2005).

1. الملاحظة: يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكلة معينة عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة بها.
2. التجربة: وذلك عن طريقة إخضاع مصادر المعلومات (الأنشطة، الأفراد، الآلات، ... إلخ) لتجارب تخضع للحكم، وكلما كان تصميم التجربة جيدا كانت النتائج موثوق فيها.
3. المسح: وهو مصدر معلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد وخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان واختيار العينة، ويكتسي هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسة التسويقية.
4. المؤسسة: من خلال مختلف التقارير التي تعدها والتي تعد مصدر هام جدا خاصة من خلال ما توفره من معلومات حول تصحيح الانحرافات ومعالجة المشكلات التي تواجه المؤسسة (سكاوي، 2003).
5. البيئة الخارجية للمؤسسة: تتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث، الإحصاء، الاستشارات والنشرات المختلفة لهيئات خاصة أو حكومية، لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات ولا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة، كما أن تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيد جدا في تقييم مدى دقتها وتمثيلها للواقع (بختي، 2005).

أنواع المعلومات

1. البيانات والمعلومات الأولية: غالبا ما تجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة محل الدراسة من مصادرها الأولية، والتي لها أهمية أكثر من المصادر الثانوية، نتيجة لاختلاف التنظيم وخصائص الصناعة وطبيعتها، بالإضافة إلى المجالات الوظيفية المختلفة، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالجهة ذات العلاقة (المغربي، 2002).
2. البيانات والمعلومات الكمية والنوعية: البيانات الكمية عبارة عن بيانات رياضية إحصائية، تبرز علاقات محددة بين عدد من العوامل أو المتغيرات، وهي تتميز بدقتها لأنها تقوم على الأرقام والإحصائيات والنسب المحددة. أما البيانات والمعلومات النوعية؛ فهي عبارة عن تقييمات أو تقديرات غير محددة الأرقام، لذلك تتميز عن البيانات الكمية بأنها معرضة للأخطاء التي تكون في الغالب نابعة من التقديرات الشخصية للأفراد، والتي قد يشوبها النسيان أو التحيز أو عدم الموضوعية أو عدم التوافق والملائمة لاحتياجات متخذ القرار (المغربي، 2002).
3. الآراء والحقائق: تتمثل في الآراء التي يقدمها خبراء ومستشارو الوحدات الاستشارية، والتي تتضمن (النجار، 2007).
4. الاقتراحات والتوصيات التي تقدم للمدير، والتي تساهم إلى حد كبير في إلقاء المزيد من الضوء على المشكلة محل الدراسة بتحديد الحقائق المتعلقة بها وربطها ببعضها وبيان مدى ضرورتها تمهيدا للوصول إلى البديل الذي يحقق الهدف.
5. معلومات منظمة: وهي معلومات مركبة بطريقة تجعل وسيلة الاتصال تامة دون غموض، سهلة الإرسال بدون أخطاء وبتكلفة أقل وهو الاتصال الآلي الذي لا يعطي فيه الإنسان قيمة إضافية (النجار، 2007).
6. معلومات قابلة للتنظيم: تخص المعلومات التي لديها قيمة معلومة ولكن غير منظمة وغير مقننة، أي أن قيمتها معروفة ولكن طريقة إرسالها وتطبيقها ليست جيدة (النجار، 2007).
7. معلومات غير منظمة: تخص الثروة الكامنة للفرد وتكون المعلومات غير معروفة وغير منظمة وليست كمية راسخة في عقل ووجدان كل فرد، وإذا تم إرسالها كما هي ستكون غامضة ومعقدة، فهي خليط من المشاعر والأحاسيس، أما بالنسبة للمجموعة فتتمثل في الخبرة، الانتماء والابتكار (سكاوي، 2003).

خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بعدة مميزات نذكر منها:

1. القدرة على نقل المعلومات من وسيط لآخر مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

2. القدرة على استخدام وسائل اتصالية في أي مكان مثل الهاتف النقال حيث يمكن الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة.
3. الجماهيرية وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي.
4. الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
5. الانتقال من تكنولوجيات التنوع إلى تكنولوجيات التكامل في الاتصال.
6. يمكن لثورة المعلومات أن تمنح فرصة للفقراء بأن يصبحوا أغنياء وللمبتدئين بأن يكونوا محترفين ومنافسين حقيقيين (بومايلة، بوباكور، 2004).

إن من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق رغباته وآماله، فبقاء المؤسسات واستمرار في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر. ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طرق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار (Gara, Steven, 2001).

تقييم الأداء في المؤسسة: الحصول على المعلومات اللازمة لسياسات الإدارة كاختبار الأكفاء للترقية ومنحهم مكافآت أو معرفة الأسوأ من أجل القيام بحملات تدريبية من أجل رفع مستوى الأداء. هذه العملية مهمة أيضا للأفراد لأنها تساعدهم على إتباع الحاجة لإثبات الذات واكتساب الاحترام الأخران. أما بالنسبة للإدارة فهو مهم لأنه يساعد على تعرف بشكل دقيق على ذو الأداء المنخفض وكذا ذو الأداء الجيد حتى تتمكن من تحسين مستوى أداء الضعفاء واستفاد من أداء الجيدين، وأن تنمي المنافسة بين الأفراد ليحققوا نتائج أفضل باستمرار. كذلك التقييم الجيد والدقيق لأداء يساهم في رسم سياسات التدريب والتنمية تخطيط القوي العاملة الحواف. عد وسيلة لضمان عدالة الأحكام على كفاءة وفعالية الأفراد. كذلك تكمن أهمية تقييم الأداء في رفع مستوى العلاقة بين الرئيس المشرف ومرؤوسيه أي ينتج عنه التفاهم والتعاون بينهما (سلطان، 1993).

محددات الأداء

تتمثل محددات الأداء فيما يلي:

- الدافعية الفردية: يجب أن تتوفر لدى الفرد دافعية العمل، وقد يكون هذا الدافع قويا أو ضعيفا.
- القدرة على أداء العمل المعين: يجب ان يتوفر في الفرد القدرة على أداء العمل الموكل إليه.
- إدراك الدور والمكانة: يجب على الفرد أن يدرك ويفهم دوره في المنظمة، لأنه يوجد أفراد يبذلون جهودا فائقة ويكون مقبولا (رواية، 2001).

وزارة الشباب الاردنية

ترجمة لرؤى وتطلعات جلالة الملك عبدالله الثاني المعظم في إيجاد جيل من الشباب المسلح بالمعرفة والعلم والانتماء، ليكون شريكا فاعلا في بناء حياتنا السياسية والاقتصادية والثقافية بعيدا عن التطرف والغلو، وفقا لما جاء في كتاب التكليف السامي لحكومة الدكتور هاني الملقى، وتنفيذا للتوجيهات الملكية في كتاب التكليف فيما يتعلق بالشباب ونقتبس منه "وأما قطاع الشباب، فإنه بحاجة إلى اهتمام حكومي أكبر نظراً لما عاناه العمل الشبابي خلال السنوات الماضية من افتقار للرعاية الكافية، التي تساعد الشباب على إيجاد فرص الحياة الكريمة. لذا يجب الحرص على دعمهم وتمكينهم، وتحفيزهم على الإبداع واستثمار طاقاتهم. فهم محور مسيرتنا التنموية واللبنة الأساسية في بناء الأردن المستقبل. ولا بد من التواصل معهم بشكل مستمر، ورعاية القيادات الشابة وتأهيلها لحمل المسؤولية، وإيجاد جيل من الشباب المسلح بالمعرفة والعلم والانتماء، ليكون شريكا فاعلا في بناء حياتنا السياسية والاقتصادية والثقافية بعيدا عن التطرف والغلو <http://www.moy.gov.jo/>

هدف الوزارة إلى وضع وتنفيذ السياسات والخطط والبرامج اللازمة لإنجاز المهام المناطة بها تمثيل الوطن بشكل مشرف وفي كافة المحافل العربية والقارية والدولية.

بناء المنشآت الشبابية والرياضية وتوفير الإمكانيات اللازمة لها بما يكفل تحقيق الأهداف المرجوة منها.

تنمية روح الإخوة والتعاون والصدقة بين بلادنا والبلدان الشقيقة والصديقة من خلال اللقاءان الشبابية والرياضية.

مهام الوزارة

- العمل على تطوير الهيئات الأهلية التابعة للوزارة ودعمها والسعي المستمر بها نحو المستوى المنشود دولياً في مجال التنظيم والإدارة.
- وضع وتنفيذ البرامج اللازمة لرفع كفاءات الشباب وقدراتهم في نطاق مهام الوزارة وذلك بالتنسيق مع الهيئات الشبابية والرياضية ذات الاختصاص وبالتعاون والتنسيق مع الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة بمجال التربية والرعاية.
- تنمية العلاقات الخارجية والتعاون الفني مع الدول والمنظمات العربية والإسلامية والإقليمية والاستفادة منها في تطوير أنشطة الوزارة.
- إعداد الدراسات والبحوث الهادفة إلى تطوير القطاع الشبابي والرياضي.
- تحديد احتياجات الوزارة من القوى العاملة في كافة المجالات والمهارات والمستويات ومتابعة توفيرها .

- إعداد تقارير سنوية عن نشاط الوزارة ومستوى تنفيذ قرارات وأوامر مجلس الوزراء حسب النموذج المعد لذلك <http://www.moy.gov.jo/>

الدراسات السابقة

تم تناول الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أجرى بوعقال (2016) دراسة هدفت الى الوقف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في المنظمات، وتحليل اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على فاعلية اداء المنظمات في تحقيق اهدافها وتحسين عملياتها، وقياس اثرها في زيادة قدرة المؤسسة على زيادة الاستثمار والكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اداء المنظمات. ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصف التحليلي وذلك لملائمته لطبيعة الدراسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات اذ تم توزيع (50) استبانة على افراد عينة الدراسة واسترجع منها (45) استبانة. وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج: ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل، ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل بشكل اساسي لشبكة الانترنت واستخداماتها المتعددة التي تسعى الى تسهيل وايصال ونقل وحفظ المعلومات في اسرع وقت ممكن وباقل تكلفة، ادى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى تسحين الاداء البنكي، ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة بالإضافة الى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل وما ادى الى فاعلية وكفاءة الاداء.

وأجرى يحاوي (2016) دراسة هدفت الى بيان انعكاس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية الموارد البشرية في المؤسسة والوقوف على وضعية الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية سونلفاز. ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والاسلوب التحليلي، معتمداً على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات واشتملت عينة الدراسة (30) عاملاً، وقد تم اختيار العينة بصفه عشوائية والذين تم استجابة (25) فرداً منهم، واستخدم الباحثان. وخلصت الدراسة الى مجموعه من النتائج من أهمها: تستند عملية الموارد البشرية على العديد من الاستراتيجيات منها التدريب، تنمية الموارد البشرية وتنمية الكفاءات، وتساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية بشكل كبير، تهتم مؤسسة سونلفاز اهتمام كبير في تنمية مواردها البشرية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

وأجرى عبدالوهاب (2016) دراسة هدفت الى الوقوف على مظاهر الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة أساسية وحساسة في المؤسسة الا وهي وظيفة إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال معرفة تأثير هذه التكنولوجيا على وظائفها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي باعتباره المنهج الانسب واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية إذ شملت جميع الموظفين العاملين في إدارة سونلفاز بولاية خنشلة وكان عددهم (398) عامل. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من

النتائج من أهمها: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تطوير عملية الاتصال التسويقي، يعد الاعلان أقوى الاسباب للاتصال التسويقي تأثيرا في اقناع الزبون على الشراء، تلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دورا كبيرا في تنشيط الاقتصاد وإنعاشه بتسريع حركة النمو، تعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة معيارا فعالا في قياس مدى تقدم الأمم وتطورها اقتصاديتها، إذا عملت على إدماج التكنولوجيا ضمن عمليات التسيير، للتكنولوجيا بصفة عامة دور في زيادة نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أما تكنولوجيا الإعلام والاتصال فترفع من احتمالات دخولها الاسواق العالمية.

وأجرى طويهري (2015) دراسة هدفت إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارات بالاعتماد، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (230) عامل في الشركة، اذ بلغت عينة الدراسة (189) عامل، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أداءه، ويوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي لصالح الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية، توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارات.

وأجرى باسي (2013) دراسة هدفت الى بيان دور تكنولوجيا المعلومات لتحسين ادارة الموارد البشرية في مصحة الفرابي. واشتملت عينة الدراسة على اراء مديري وموظفي ادارة الموارد البشرية بمصحة الفرابي البالغ عددهم (26) عامل، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، عبر عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها واختبار مدى صحى الفرضيات، اذ تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها: ان المصحة تعتمد بدرجة عالية على تكنولوجيا المعلومات في مختلف انشطتها، الا انها لا تقوم بتكوينات بهذا المجال بالرغم من توفر مخصصات مالية، وجود ارتباط قوي بين اللجوء الى تكنولوجيا المعلومات واستعمال الشبكات، ان اعتماد على تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية يحسن ادائها ويعمل على تطويرها من خلال جعلها خالقة للتنمية، ان تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في عدة مجالات يؤدي الى الاعتماد على عدة برمجيات.

واجرى خريس (2011) دراسة هدفت الى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المدرسي في اجهزة الخدمة المدنية في الاردن. لتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، اذ تم التأكد من صدقها وثباتها، وتكونت عينة الدراسة (173) موظفاً وموظفة في اجهزة الخدمة المدنية، وأظهرت نتيجة الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بتوظيف تكنولوجيا المعلومات (البرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات). على رضا العاملين، عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، ادارة الموارد البشرية) لتحقيق رضا العاملين

بأجهزة الخدمة المدنية، وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات في فعالية الأداء المؤسسي.

وأجرى العتيبي (2010) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على (72) موظفاً، وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير والاتصال والتعلم الإلكتروني.

وأجرى Balon, Trkman (2003) دراسة هدفت لتعرف على أثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا، وكيفية الاتصال والتعلم والعمل، كيفية تغير الانترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حياة الانسان وطريقة تفكيره، وأثر ذلك التغير على العمل وإدارة الموارد البشرية، وخصت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها: تغير طرق السيطرة والرقابة على الموظفين، تغير طرق إدارة المعلومات واستغلال المعرفة، تغير بنية عمل المنظمات وتوجهها نحو العولمة.

التعليق على الدراسات السابقة

ويلاحظ من الدراسات السابقة أنها تنوعت في موضوعاتها، وأهدافها، وأدواتها، وأساليبها وعليها يمكن القول ان الدراسات السابقة كان لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية وإنضاج مسارتها، رغم وجود بعض الاختلافات في الأهداف أو الأدوات أو الأساليب، أن لتنوع الدراسات السابقة وتناولها جوانب كثيرة، أكسب الباحث سعة بكل جوانب الدراسة فيما يتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء الوظيفي، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في تطوير اداة جمع البيانات، والتعرف على نتائجها، ومقارنتها بنتائج الدراسة الحالية، واستخدم المعالجات الاحصائية المناسبة، وفي تدعيم بعض الآراء المتعلقة بالاطار النظري. وبالنظر الى الدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة، يلاحظ ان الدراسة الحالية تميزت عن الدراسات السابقة في كونها تعد الدراسة الأولى – في حدود علم الباحث – والتي درست أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اداء موظفي وزارة الشباب الأردنية.

منهج البحث المستخدم: استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة، واستخدمت الاستبانة وسيلة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

مجتمع الدراسة: تألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مركز الوزارة لعام 2017/2018 والبالغ عددهم (130) موظف، وفقاً لإحصائيات مديرية الشؤون الإدارية.

عينة الدراسة: تم الحصول على عينه عشوائية من مجتمع الدراسة (100) من العاملين في مركز الوزارة، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة (100) استبانة.

جدول (1): توزيع عينة الدراسة المديرية.

النسبة	عدد الاستبانات	المديرية
30%	30	الشؤون الادارية
22%	22	الشؤون المالية
7%	7	الشؤون الهندسية
5%	5	تطوير الاداء المؤسسي
6%	6	الرقابة الداخلية
12%	12	الشؤون الشبابية
4%	4	الاندية والهيئات الشبابية
7%	7	العلاقات
4%	4	الاعلام
3%	3	المنظمات
100%	100	المجموع

أداة الدراسة: قام الباحث بتطوير أداة الدراسة الحالية والمتمثلة باستبانة ، وذلك بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات ذات الصلة كدراسة رايس، (2006)، بختي، (2005).

صدق الاداة: تكونت أداة الدراسة بصورتها الأولية من (40) فقرة، تم عرضها على عشرة محكمين، وتم إجراء التعديلات البنائية واللغوية بناء على ملاحظات المحكمين، بحيث أصبحت الأداة مكونة في صورتها النهائية من (24) فقرة، موزعة على مجالات أربعة .

ثبات الاداة: للتحقق من ثبات الأداة، تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (20) موظف، من خارج عينة الدراسة، وذلك بإعطائهم ارقاماً متسلسلة من (1-20)، وبعد مضي ثلاث اسابيع تم تطبيق الاستبانة على العينة نفسها، وبالارقام ذاتها التي أعطيت في المرة الأولى، ثم تم حساب معامل بيرسون (Person) بين العلاقة المحصلة في المرتين.

جدول (2): قيم معامل كرو نباخ ألفا لمجالات الأداة.

معامل الثبات	البعد
.78	البرامج
.72	قواعد البيانات
.91	شيكات الاتصال.
.94	التدريب

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الاتية

المتغيرات المستقلة: تصورات عينة الدراسة لواقع اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب الاردنية.

المتغيرات المستقلة الوسيطة: وقد اشتملت الدراسة على المتغيرات الوسيطة الآتية:

أ. الجنس وله فئتان: ذكر وأُنثى.

ب. المؤهل العلمي: وله أربعة مستويات (ثانوية عامة فما دون، دبلوم متوسط، بكالوريوس، دراسات عليا).

المتغيرات التابعة: واشتملت الدراسة على متغير تابع واحد، هو: واقع أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب الاردنية.

المعالجة الاحصائية

للإجابة عن السؤال الأول: تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

للإجابة عن السؤال الثاني: وتم فحص normality test واستخدام تحليل t- test وتم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way Anova لاستخراج الفروق.

معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

لغايات الحكم على درجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب الاردنية. اعتمدت الباحث مقياس لكرت الخماسي من خلال تطبيق المعادلة التالية:

– المدى = 5-1 = 4 (عدد الفئات =)، طول الفئة = المدى ÷ عدد الفئات

– طول الفئة = 4 ÷ 5 = 0.8 (أضف كل مرة 0.79).

– الفئة الاولى اقل من 1.80 غير متوفرة / ضعيفة جداً.

– الفئة الثانية: (1.80- 2.59) ضعيفة.

– الفئة الثالثة : (2.60- 3.39) متوسطة.

– الفئة الرابعة : (3.40- 4.19) عالية.

– الفئة الخامسة: (4.20- 5) عالية جداً.

عرض النتائج ومناقشتها

فيما يأتي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية وذلك بالإجابة عن أسئلتها، وعلى النحو الآتي:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي نصه: ما واقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم تحديد الرتبة

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية .

رقم المجال	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
3	شبكات الاتصال	2.62	.57	1	متوسط
2	قواعد البيانات	2.10	.61	2	ضعيف
4	التدريب	2.03	.53	3	ضعيف
1	البرامج	1.92	.57	4	ضعيف
الدرجة الكلية للأبعاد ككل		1.97	.53		ضعيفة

إذ تبين من نتائج جدول (3) أن ما واقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية ؟ جاءت بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (.53)، وقد جاء بعد شبكات الاتصال في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.62) وانحراف معياري (.57). بدرجة متوسطة، وجاء بعد قواعد البيانات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (.61). و بدرجة ضعيفة، وجاء بعد البرامج في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (.53). و بدرجة ضعيفة. وفيما يلي توضيح لكل بعد من الأبعاد السابقة:

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة على البرامج .

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
4	للعاملين كفاءة عالية في التعامل مع البرمجيات	2.70	.71	1	متوسطة
3	تساعد البرامج المستخدمة على حل مشاكل العمل	2.14	.88	2	ضعيف
6	تتميز إجراءات البرامج المستخدمة بالسهولة والوضوح	2.11	.96	3	ضعيف
5	البرامج المستخدمة تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة	1.97	.87	4	ضعيف
1	تتوفر لدى المؤسسة برامج كفؤة لحماية الحواسيب	1.79	.74	5	ضعيف
2	تعمل الإدارة على تحديث البرامج المستخدمة باستمرار	1.76	.81	6	ضعيف
البعد ككل		1.92	.572		ضعيفة

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (4) يبين ذلك.

يتبين من جدول (4) ان فقرات بعد البرامج ككل جاءت متوسطاتها بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي (1.92)، وتصدرت الفقرة (للعاملين كفاءة عالية في التعامل مع البرمجيات). في المرتبة الاولى وذلك لأقدمية وبساطة البرامج المتوفرة لإنجاز المهام، هذا وقد جاءت الفقرة (تعمل الإدارة على تحديث البرامج المستخدمة باستمرار) في المرتبة الاخيرة في مستوى ضعيف لعدم علم ومعرفة مسؤولي الإدارات بما هو جديد في مجال البرمجيات.

البعد الثاني: قواعد البيانات

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة على قواعد البيانات .

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
10	تتوفر قواعد البيانات والمعلومات اللازمة في الوقت المناسب	2.75	.74	1	متوسطة
9	المعلومات التي توفرها قواعد البيانات تتناسب وطبيعة المشاكل التي تواجه الوزارة.	2.30	.85	2	ضعيفة
12	هناك سهولة في مشاركة المعلومات مع جهات أخرى في الوزارة.	2.27	.97	3	ضعيفة
11	المعلومات التي توفرها قواعد البيانات تمتاز بالوضوح .	2.11	.88	4	ضعيفة
8	قواعد بيانات المؤسسة توفر معلومات صحيحة وحديثة .	2.05	.94	5	ضعيفة
7	قواعد بيانات المؤسسة توفر معلومات دقيقة .	1.94	.76	6	ضعيفة
	البعد ككل	2.10	.61	-	ضعيفة

يتبين من جدول (5) ان فقرات بعد قواعد البيانات ككل جاءت متوسطاتها بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي (2.10)، وتصدرت الفقرة (تتوفر قواعد البيانات والمعلومات اللازمة في الوقت المناسب) في المرتبة الأولى وهي تشير الى أهمية توفر البيانات والمعلومات بسرعة للمساعدة في إنجاز العمل وتسليمه في الوقت المحدد، هذا وقد جاءت الفقرة (قواعد بيانات المؤسسة توفر معلومات دقيقة) في المرتبة الأخيرة في مستوى ضعيف لعدم قناعة العاملين في المؤسسة بدقة المعلومات التي يحصلون عليها، بالإضافة الى عدم معرفة بعض الموظفين بكيفية الحصول على المعلومة بدقة.

البعد الثالث: شبكات الاتصال

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة على شبكات الاتصال .

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
18	هناك سهولة في التعامل مع نظام الشبكات	3.18	.65	1	متوسطة
16	تستخدم الشبكة الداخلية الإنترنت لتسجيل الاتصالات داخل المؤسسة	3.17	.69	2	متوسطة
15	تتوفر الوزارة على شبكة إنترنت توسع من مستوى تعاملاتها	3.00	.97	3	متوسط
17	تحرص الوزارة على تزويد وتدريب العاملين بكل ما هو جديد في مجال الشبكات	2.89	.98	4	متوسط
14	تعتمد الوزارة على شبكات الاتصال في إيصال المعلومات إلى مستعمليها	2.65	1.16	5	متوسطة
13	تستفيد الوزارة من شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها	2.06	.827	6	ضعيفة
	البعد ككل	2.62	.57	-	متوسطة

يتبين من جدول (6) ان فقرات بعد شبكات الاتصال ككل جاءت متوسطاتها بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.62)، وتصدرت الفقرة (هناك سهولة في التعامل مع نظام الشبكات) في المرتبة الاولى وذلك لتوفر شبكات للاتصال بالإنترنت والشبكة الداخلية بشكل وسهولة التعامل بها، هذا وقد جاءت الفقرة (تستفيد الوزارة من شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها) في المرتبة الاخيرة في مستوى ضعيف وذلك لضعف استخدام المراسلات الإلكترونية بين موظفين مركز الوزارة.

البعد الرابع: التدريب

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة على التدريب .

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
22	تواكب محتويات برامج التدريب التغيرات التي تطرأ داخل وخارج الوزارة.	2.71	.70	1	متوسطة
23	تتوفر مواد التدريب بأشكال متنوعة بحيث تناسب الجميع	2.42	2.09	2	ضعيف
21	تمكن الموظفين من تبادل معارفهم ومهاراتهم بسهولة.	2.34	.75	3	ضعيف
24	22- يراعى في عقد الدورات التدريبية ظروف الموظفين	2.27	.82	4	ضعيف
20	18- يستفيد الموظفون من دورات التدريب التي يتلقونها.	1.81	.80	5	ضعيف
19	17- تتحسن برامج التدريب التي تقدمها الوزارة باستمرار	1.79	.743	6	ضعيف
	البعد ككل	2.03	.53	-	ضعيف

يتبين من جدول (7) ان فقرات بعد التدريب ككل جاءت متوسطاتها بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي (2.03)، وتصدرت الفقرة (تواكب محتويات برامج التدريب التغيرات التي تطرأ داخل وخارج الوزارة) في المرتبة الاولى وذلك للاعتماد الخارجي لموظفي الوزارة من جهات حكومية وغير حكومية، هذا وقد جاءت الفقرة (تتحسن برامج التدريب التي تقدمها الوزارة باستمرار) في المرتبة الأخيرة في مستوى ضعيف وذلك لعدم اعتماد قسم التدريب على الاحتياجات التدريبية لكل مديرية.

ثانياً نتائج السؤال الثاني

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي)؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم استخراج اختبار "T" للعينات المستقلة لإجابات افراد عينة الدراسة لتقديرات لدرجه توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير الجنس، حيث كانت النتائج كالآتي:

حسب متغير المسمى الجنس

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم استخراج اختبار "T" للعينات المستقلة لإجابات افراد عينه الدراسة لتقديرات لدرجه توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لدرجه توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير الجنس .

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
البرامج	ذكر	59	1.92	.60	.078.	.180
	أنثى	41	1.91	.52		
قواعد البيانات	ذكر	59	2.11	.61	.266	.726
	أنثى	41	2.08	.61		
شبكات الاتصال	ذكر	59	2.60	.59	-.378-	.968
	أنثى	41	2.64	.56		
التدريب	ذكر	59	2.02	.57	-.103-	.100
	أنثى	41	2.03	.46		
الدرجة الكلية	ذكر	59	1.97	.53	.078	.180
	أنثى	41	1.91	.52		

تشير النتائج في الجدول (8) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لدرجه أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير الجنس، وقد يعزو الباحث السبب في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عدم توفير المتطلبات اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوزارة من برامج وشبكات وتدريب وشبكات اتصال بشكل فعال بين الموظفين بشكل عملي.

حسب متغير المؤهل العلمي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات موظفين وزارة الشباب الاردنية لدرجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لدرجه توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البرامج	ثانويه ما دون	36	1.97	.49
	دبلوم متوسط	18	1.83	.45
	بكالوريوس	34	1.79	.61
	دراسات عليا	12	2.25	.72
قواعد البيانات	ثانويه ما دون	36	2.19	.52
	دبلوم متوسط	18	2.13	.56
	بكالوريوس	34	1.88	.61
	دراسات عليا	12	2.41	.76
شبكات الاتصال	ثانويه ما دون	36	2.47	.64
	دبلوم متوسط	18	2.72	.49
	بكالوريوس	34	2.72	.56
	دراسات عليا	12	2.62	.48
التدريب	ثانويه ما دون	36	2.12	.42
	دبلوم متوسط	18	1.94	.41
	بكالوريوس	34	1.88	.60
	دراسات عليا	12	2.29	.65
الدرجة الكلية	ثانويه ما دون	36	2.04	.43
	دبلوم متوسط	18	1.88	.42
	بكالوريوس	34	1.83	.59
	دراسات عليا	12	2.27	.67

تشير النتائج في الجدول (9) وجود فروقاً ظاهرية بين متوسطات الحسابية لتقديرات موظفين وزارة الشباب لدرجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي إذ حصل أصحاب فئه (دراسات عليا) على الدرجة الكلية على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.27) يليهم اصحاب فئه (ثانويه ما دون) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (2.04)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (10).

جدول (10): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الحسابية لتقديرات موظفين وزارة الشباب الاردنية لدرجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

مستوى الدلالة	قيمة "ف" المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
.093	2.197	.693	3	2.079	بين المجموعات	البرامج
		.315	96	30.281	داخل المجموعات	
.075	2.975		99	32.360	الكلية	قواعد البيانات
		1.053	3	3.160	بين المجموعات	
		.354	96	33.988	داخل المجموعات	
			99	37.147	الكلية	
.269	1.329	.440	3	1.319	بين المجموعات	شبكات الاتصال
		.331	96	31.741	داخل المجموعات	
.064	2.496		99	33.060	الكلية	التدريب
		.673	3	2.019	بين المجموعات	
		.270	96	25.891	داخل المجموعات	
			99	27.910	الكلية	
.069	2.440	.672	3	2.015	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.275	96	26.423	داخل المجموعات	
			99	28.438	الكلية	

أظهرت النتائج في الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ على درجات لتقديرات موظفين وزارة الشباب الاردنية لدرجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء موظفي وزارة الشباب الاردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وقد يعود السبب إلى ان المهام والواجبات المطلوبة من الموظفين في الوزارة تتصف بأنها تقليدية وتعتمد بشكل أساسي على استخدام البرامج المكتبية (Microsoft office) وعدم توظيفها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتطلب مؤهلات علمية ، وموظفين ذو كفاءة وخبرات واسعة في العمل.

النتائج

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وزارة الشباب الاردنية من اجل رفع الاداء لدى موظفين وزارة.
2. عدم وجود فروقات في استجابة الموظفين في الوزارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفق متغيرين (الجنس /المؤهل العلمي).
3. وجود ضعف واضح قواعد البيانات والبرامج الالكترونية والتدريب من حيث التطبيق.

التوصيات

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع اداء موظفي وزارة الشباب الاردنية.
2. تطوير الكادر البشري في الوزارة من خلال استقطاب خبراء في مجال التطوير والتدريب وعقد دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. الاهتمام بالعاملين في الوزارة وتحفيزهم للمحافظة على مستوى الاداء.
4. العمل على توفير برامج إلكترونية لبيئة العمل مواكبة لتطور العمل في وزارة الشباب الاردنية.
5. العمل على توفير قواعد بيانات مطورة ومحدثة تلائم طبيعة العمل في الوزارة.
6. العمل على تحديث شبكة الاتصالات في الوزارة لرفع كفاءة.

References (Arabic & English)

- Bassi, Elham. (2013). *The Role of Information Technology in Improving Human Resource Management in Al-Farabi Clinic* (A Field Study at Al-Farabi Clinic).
- Abdul Wahab, Haji. (2016). *The impact of information and communication technology on the human resources management in the institution (case study: SunlTV Corporation in the state of Khanshala)*.
- Abu Al-Sen, Ahmed. (2007). *Human Resources Management*. Khartoum: Den

- Bernouti, Soad. (2001). *Human Resources Management*. Amman: Wael Publishing House
- Bhutan, Mohamed (2005). *Information Technology and Decision Making*, Unpublished Doctoral Thesis, University of Algiers, Algeria.
- Bouakkal, Wissam. (2016). *The role of ICTs in improving the performance of organizations, the case study of the Algerian National Bank*, Arabi Ben Mehdi University, Umm El-Bouafy, Faculty of Economic Sciences, Management Sciences and Commercial Sciences.
- Hanafi, Abdul Ghaffar. (2001). *Markets and financial institutions*. University House.
- Hanna, Nasrallah. (2002). *Human Resource Management*. Amman: Zahran Publishing House.
- Hassan, novel. (2001). *Human Resource Management*, Ruba Mustafa, University House: Alexandria.
- Hawi Naima and Umm al-Saad Fethia. (2015). *Information technology and its impact on human resources development - a field study of the Sonulfar Foundation Regional Directorate of Distribution Batna. Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences*, University of Pante, Algeria.
- Ibrahim, Bakhti. (2005). *Information and Communication Technology Industry and its Relationship to Development and Performance*. Scientific Conference on Outstanding Performance of Government Organizations, 08, 09 March 2005, University of Ouargla.
- -Khreis, Abdel Badi. (2001). *The use of information technology and its impact on civil service in Jordan*, Middle East University, Amman, Jordan.

- Lami, Ghassan. (2007). *Management of technology concepts, approaches and applied scientific techniques*. Amman: Dar Al-Manhaa for Publishing and Distribution.
- Makkawi, Hassan. (2003). *Communication technology in the information age*. Cairo: Egyptian Lebanese House.
- Moroccan, Abdelhamid. (2002). *Management Information Systems*. Egypt, The Egyptian Library.
- Najjar, Fayez. (2007). *Management Information Systems*. Amman: Dar Al Raya Publishing and Distribution.
- Pumaila Soad & Faris Bobakur. (2004). The impact of modern information and communication technologies in the economic institution, *Journal of Economics*, No. (3), p (205).
- Skoy, Hassan. (2003). *Communication technology in the information age*. Cairo: Egyptian Lebanese House.
- Tuehri, Fatima. (2015). *The use of information and communication technology on the performance of human resources in the Algerian institution*, Master Thesis published, University of Oran, Algeria.
- Al-Otaibi, Aziza. (2010). *The use of information and communication technology on the performance of human resources field study on the Australian International Academy*, Master Thesis, University of Ouargla.
- Sultan, Mohamed. (1993). *Human Resource Management*, University House for Printing, Publishing and Distribution: Lebanon
- [http://www.moy.gov.jo/-](http://www.moy.gov.jo/)
- Balon, Trkman, Peter (2003). *Influence of Internet Information Technology on work and Human Resource Management*, www.informingscience.com.

- Gara, Steven J. (2001), *How an HRIS can Impact HR: a Complete Paradigm Shift for the 21st Century*, SHRM Website: publications, white pages handout.
- Michel Paquin. (1990). *Management of information technology*, Agency editions, Canada, 1990, P17.