

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان

إعداد

معتصم بن راشد بن سليم البلوشي

دراسة لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة التربية

قسم فلسفة التربية

كلية التربية

الجامعة الإسلامية العالمية-ماليزيا

يوليو ٢٠٢٠م

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة حالياً في وزارة التربية والتعليم، ومدى تأثيرها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بها، وتحليل أثر العوامل الشخصية على مستوى تصورات عينة الدراسة حول كل من تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من ٢٨٨ من الإدارة الوسطى (مدير دائرة، مدير دائرة مساعد، رئيس قسم)، تم اختيارها بطريقة العشوائية الطبقية من مختلف المديریات التابعة لديوان عام الوزارة والمحافظات، تم استخدام أداتي الاستبانة، والمقابلات الشخصية، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS)، وذلك لحساب المتوسطات الحسابية والتكرارات والنسب المئوية، كما تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، بالإضافة إلى استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي واختبار "شيفة" للمقارنات البعدية لدراسة الفروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي وفقاً لكل متغير من المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، المسمى الوظيفي). لقد أظهرت نتائج الدراسة بشكل عام بأنه يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، أنظمة المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، شبكات الاتصال المستخدمة، مهارات الموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات)، على تحسين الأداء الوظيفي بمؤشراته (حجم الأداء، سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، المسمى الوظيفي)، عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$). وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بتدريب وتأهيل العاملين في الإدارة الوسطى، والعمل على تقوية شبكات الاتصال المستخدمة في الوزارة، وتحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات المستخدمة ونظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات، بحيث تتناسب مع متطلبات بيئة العمل المتسارعة، كما أوصت الدراسة بأهمية الارتقاء بمستوى أداء العاملين ورفع كفاءة أدائهم وقدراتهم الفنية والإدارية والتكنولوجية، ورفع كفاءة النظام التكنولوجي من خلال الإنفاق على البنى التحتية لتسريع أدوار المستفيدين منها على المستوى المؤسسي، كما اقترحت الدراسة بإجراء دراسات أخرى حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي مع متغيرات أخرى وعينات مختلفة، وقدمت الدراسة تصوراً حول المتطلبات التي ينبغي توفيرها للعاملين في وزارة التربية والتعليم في عصر الانفجار المعرفي والتكنولوجي للتطوير من أدائهم الوظيفي.

ABSTRACT

The study aimed to identify the information technology, information systems and electronic services currently used in the Ministry of Education, and the extent of their impact on improving the job performance of its employees, and analysing the impact of personal factors on the level of perceptions of the study sample about each of the information technology and the level of job performance, and the study sample consisted of (288), from the intermediate administration (Director of the Department, Assistant Director of the Department, Head of the Section), chosen in a randomized, stratified manner from the various directorates of the Ministry and General Directorates in the Governorates, the two tools of the questionnaire and personal interviews were used, and to achieve the goals of the study and answer its questions, a descriptive-analytical approach was used. The use of the statistical program (SPSS) to calculate mathematical averages, frequencies, and percentages. Multiple linear regression method was used. In addition, using the (T) test for two independent samples, mono-variance analysis and a “Shiva” test for the dimensional comparisons to study the differences in the use of technology information and improvement of job performance according to each of the personal variables (gender, educational qualification, work experience, job title), the results of the study showed in general that there is a statistically significant effect at the level of significance ($= 0.05 = \alpha$) for information technology in its dimensions (hardware, software, management information systems, databases, communication networks used, human resource skills in information technology), on improving the job performance with its indicators (capacity of performance, speed of completion, efficiency of performance, simplification of work), the results also showed that there are statistically significant differences in the level of using information technology and job performance due to the demographic variables represented in (gender, educational qualification, work experience, job title), at the level of statistical significance $0.05 (= \alpha)$. Based on these results, the study recommended training and qualification of workers in the intermediate management, working to strengthen the communication networks used in the ministry, and updating and developing the devices and software used and administrative information system and databases, to suit the requirements of the accelerating work environment. The study also recommended the importance of upgrading the level of worker performance and raising the efficiency of their performance and their technical, administrative and technological capabilities, and raising the efficiency of the technological system through spending on infrastructure to accelerate the roles of beneficiaries at the institutional level. The study also suggested conducting other studies on the impact of the use of information technology in improving job performance with other variables and different samples, and the study provided a perception about the requirements that must be met for workers in the Ministry of Education in the era of knowledge and technology explosion in order to develop their job performance.

APPROVAL PAGE

The thesis of Moatasim Rashed Sulayam AlBalushi has been approved by the following:

Muhammad Sabri Sahrir
Supervisor

Wan Rusli bin Wan Ahmad
Co-Supervisor

Abdul Wahab bin Zakaria
Internal Examiner

Nurkhamimi bin Zainuddin
External Examiner

Nik Mohd Rahimi Nik Yusof
External Examiner

Radhwan Jamal Al-Atrash
Chairman

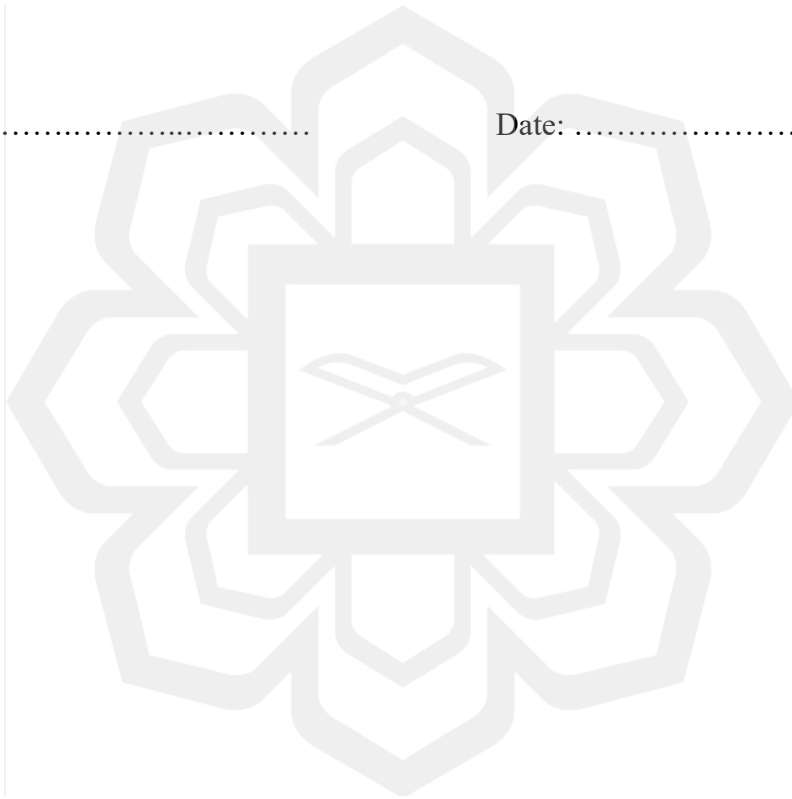
DECLARATION

I hereby declare that this thesis is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declare that it has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

Moatasim Rashed Sulayam AlBalushi

Signature:

Date:



إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢٠م محفوظة ل: معتمصم بن راشد بن سليم البلوشي

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إلكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

- ١- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.
- ١- يكون للجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا ومكتبتها حق الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسسية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض البيع العام.
- ٢- يكون لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا حق استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.
- ٣- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغير العنوان.
- ٤- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي أو الإلكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالبين به.

أكد هذا الإقرار: معتمصم بن راشد بن سليم البلوشي

التاريخ:

التوقيع:

إلى أنفاسي الغالية، أطل الله في عمرهما (أمي، وأبي)،
إلى رفيقة دربي (زوجتي الغالية)، إلى ملاذي ومصدر قوتي:

إخوتي وأخواتي
أخوالي وأعمامي

إلى كل الطيبين الأوفياء، الأصدقاء، والزملاء في العمل، إلى
كل من قدم لي المساعدة والمساندة والعون في إنجاز هذه
الرسالة.

الشكر والتقدير

أتقدم بوافر عبارات الشكر والتقدير لأهل الفضل، لمشرفي الأستاذ المشارك الدكتور محمد صبري على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وعلى ما بذله من جهد في متابعة مراحل الدراسة، وتقديم المشورة والتوجيهات والنصيحة التي ساهمت في تجويد مكونات الرسالة، فله مني أزكى عبارات الشكر وأعطرها، كما أتقدم بخالص الشكر للفاضل / فيصل البوسعيدي المدير العام المساعد لتقنية المعلومات بوزارة التربية والتعليم على تعاونه مع الباحث-في المرحلة الأولى- في مناقشة الأفكار البحثية التي تتوافق مع الواقع التكنولوجي بالوزارة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل للمتعاونين مع الباحث وهم الفضلاء: الدكتور شريف محمد، سلطنة الصارخية، عبدالله السيابي، سعيد السيابي، سلطان الحسني، وفاء الكثرية، على اهتمامهم البالغ وتعاونهم المستمر لتسهيل المهمة على الباحث، كما أتقدم بجزيل الشكر للفاضل عبدالله بن سليمان الغافري على تعاونه المثمر وتقديمه للباحث النصائح الإحصائية المناسبة، وللزميل درويش الكيومي على مراجعته اللغوية للرسالة، كما أتقدم بأطيب الشكر لكل من ساهم وتعاون في إنجاح إخراج هذا البحث العلمي.

قائمة المحتويات

ب.....	ملخص البحث
ج.....	ملخص البحث بالإنجليزية
د.....	صفحة القبول
ه.....	صفحة التصريح
و.....	صفحة الإقرار
ز.....	الإهداء
ح.....	الشكر والتقدير
ط.....	قائمة المحتويات
ع.....	قائمة الجداول
ش.....	قائمة الأشكال

١.....	الفصل الأول: خطة البحث وهيكله العام
١.....	١: المقدمة
٢.....	١-٢: مشكلة الدراسة
٤.....	١-٣: أسئلة الدراسة
٧.....	١-٤: أهداف الدراسة
٧.....	١-٥: أهمية الدراسة
٨.....	١-٦: حدود الدراسة
١١.....	١-٨: مصطلحات الدراسة

١٥.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
١٥.....	٢-١: أولاً: تكنولوجيا المعلومات
١٥.....	المقدمة

- ١٦..... ١-١-٢ : مفهوم تكنولوجيا
- ١٩..... ٢-١-٢ : أهمية تكنولوجيا المعلومات
- ٢٠..... ٣-١-٢ : أهمية تكنولوجيا المعلومات في العملية التربوية
- ٢١..... ٤-١-٢ : خصائص تكنولوجيا المعلومات
- ٢٢..... ٥-١-٢ : فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي
- ٢٣..... ٦-١-٢ : أهداف تكنولوجيا المعلومات
- ٢٥..... ٧-١-٢ : أبعاد تكنولوجيا المعلومات
- ٢٥..... ١-٧-١-٢ : الأجهزة
- ٢٧..... ٢-٧-١-٢ : أنواع الحواسيب
- ٢٩..... ٣-٧-١-٢ : العوامل الرئيسية اللازمة لوجود نظام فعال للحاسوب
- ٣٠..... ٤-٧-١-٢ : البرمجيات (Soft Ware)
- ٣٢..... ٥-٧-١-٢ : نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems)
- ٣٣..... ٦-٧-١-٢ : فوائد نظم المعلومات الإدارية
- ٣٤..... ٧-٧-١-٢ : قواعد البيانات : Data bases
- ٣٥..... ٨-٧-١-٢ : شبكات الاتصال
- ٣٦..... ٩-٧-١-٢ : أهمية الشبكات
- ٣٧..... ٨-١-٢ : مهارات الموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات
- ٣٩..... ٩-١-٢ : متطلبات تكنولوجيا المعلومات
- ٤٠..... ١٠-١-٢ : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي
- ٤٤..... ١١-١-٢ : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات
- ٤٥..... ١٢-١-٢ : الاتجاهات المستقبلية لتكنولوجيا المعلومات
- ٤٦..... ١٣-١-٢ : واقع تكنولوجيا المعلومات في سلطنة عمان : لمحة عامة
- ٤٧..... ١٤-١-٢ : لمحة عن أهم المؤسسات العمانية المعنية بتكنولوجيا المعلومات
- ٤٨..... ١٥-١-٢ : تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان:
- ٤٨..... ١-١٥-١-٢ : بوابة سلطنة عمان التعليمية

- ٤٩.....٢-١-١٥-٢: الخدمات التي تقدمها البوابة التعليمية.....
- ٥٣.....٢-٢: ثانياً: الأداء الوظيفي.....
- ٥٣.....١-٢-٢: الماهية والمفهوم.....
- ٥٦.....٢-٢-٢: تكنولوجيا الأداء البشري.....
- ٥٦.....٣-٢-٢: أهداف تقييم الأداء الوظيفي.....
- ٥٨.....٤-٢-٢: أهمية دراسة الأداء الوظيفي.....
- ٥٩.....٥-٢-٢: عناصر ومستويات الأداء الوظيفي.....
- ٥٩.....٦-٢-٢: عناصر تحسين أداء العاملين.....
- ٦٠.....٧-٢-٢: الوسائل الواجب توافرها لتحسين أداء العاملين.....
- ٦٠.....٨-٢-٢: العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في الأداء الوظيفي.....
- ٦١.....٩-٢-٢: إدارة الأداء: الماهية والمفهوم.....
- ٦١.....١-٩-٢-٢: فوائد تبني إدارة الأداء.....
- ٦٢.....٢-٩-٢-٢: العمليات الإدارية التي تتضمنها إدارة الأداء الوظيفي.....
- ٦٣.....١٠-٢-٢: تقييم الأداء الوظيفي: الماهية والمفهوم.....
- ٦٣.....١١-٢-٢: أهداف قياس وتقييم أداء العاملين.....
- ٦٥.....١٢-٢-٢: أهمية قياس الأداء الوظيفي.....
- ٦٥.....١٣-٢-٢: مؤشرات ومعايير قياس الأداء الوظيفي.....
- ٦٨.....١٤-٢-٢: أسس ومبادئ تقييم الأداء الوظيفي.....
- ٦٩.....١٥-٢-٢: خصائص تقييم الأداء.....
- ٦٩.....١٦-٢-٢: أغراض تقييم الأداء الوظيفي للعاملين.....
- ٧٠.....١٧-٢-٢: طرق تقييم الأداء الوظيفي.....
- ٧١.....١٨-٢-٢: خطوات تقييم الأداء الوظيفي.....
- ٧٢.....١٩-٢-٢: الاتجاهات الحديثة لعملية تقييم الأداء الوظيفي.....
- ٧٣.....٢٠-٢-٢: الطرق التقليدية لتقييم الأداء الوظيفي.....
- ٧٥.....٢١-٢-٢: الطرق الحديثة لتقييم الأداء الوظيفي.....

٧٧.....	٢-٢-٢٢: أسباب فشل عملية تقييم الأداء الوظيفي
٧٨.....	٢-٢-٢٣: إجراءات تحسين مستوى الأداء
٧٨.....	٢-٢-٢٤: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين
٨١.....	٢-٢-٢٥: واقع تقييم الأداء للموظف في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان
٨٢.....	٢-٣: الدراسات السابقة
٩٨.....	٢-٣-٢: الدراسات الأجنبية
١٠١.....	٢-٤: التعليق على الدراسات السابقة
١٠٣.....	٢-٤-٢: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هي:
١٠٥.....	الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته
١٠٥.....	١-٣: منهجية البحث وإجراءاته
١٠٥.....	١-٣-١: منهج الدراسة
١٠٦.....	١-٣-٢: مجتمع الدراسة
١٠٨.....	١-٣-٣: عينة الدراسة
١١١.....	١-٣-٤: إجراءات الدراسة
١١١.....	١-٣-٥: جمع البيانات
١١٢.....	١-٣-٦: أداة الدراسة
١١٢.....	١-٣-٦-١: الاستبانة
١١٣.....	١-٣-٦-١-١: الجزء الأول
١١٣.....	١-٣-٦-١-٢: الجزء الثاني
١١٣.....	١-٣-٦-١-٣: الجزء الثالث
١١٥.....	١-٣-٦-٢: المقابلات الشخصية
١١٦.....	١-٣-٧: تحليل البيانات

- ١٢٠.....٣-١-٨:صدق الأداة
- ١٢٠.....٣-١-٨:النوع الأول
- ١٢١.....٣-١-٨:النوع الثاني
- ١٢١.....٣-١-٩:ثبات الأداة

١٢٣..... الفصل الرابع: تحليل البيانات

- ١٢٣.....٤-١:تحليل البيانات
- ١٢٣.....٤-٢: خصائص عينة الدراسة
- ١٢٣.....٤-٢-١: النوع الاجتماعي
- ١٢٤.....٤-٢-٢:الموهل العلمي
- ١٢٥.....٤-٢-٣:المستوى الوظيفي
- ١٢٥.....٤-٢-٤:الخبرة الوظيفية
- ١٢٦.....٤-٣:الإجابة على أسئلة الدراسة
- ١٢٦.....٤-٣-١:الإجابة عن السؤال الأول
- ١٢٩.....٤-٣-١-١:الأجهزة
- ١٣١.....٤-٣-١-٢:البرمجيات
- ١٣٢.....٤-٣-١-٣:أنظمة المعلومات الإدارية
- ١٣٤.....٤-٣-١-٤:قواعد البيانات
- ١٣٥.....٤-٣-١-٥:شبكات الاتصال المستخدمة
- ١٣٧.....٤-٣-١-٦:مهارات الموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات
- ١٤٢.....٤-٣-١-٨:دقة الأداء
- ١٤٤.....٤-٣-١-٩:سرعة الإنجاز
- ١٤٦.....٤-٣-١-١٠:كفاءة الأداء
- ١٤٨.....٤-٣-١-١١:تبسيط العمل
- ١٤٩.....٤-٣-٢:الإجابة عن السؤال الثاني

- ١٤٩..... :الإجابة عن السؤال الرئيسي الثاني ١-٢-٣-٤
- ١٦١..... :الإجابة عن السؤال الأول الفرعي ٢-٢-٣-٤
- ١٦٢..... :الإجابة عن السؤال الثاني الفرعي ٣-٢-٣-٤
- ١٦٣..... :الإجابة عن السؤال الثالث الفرعي ٤-٢-٣-٤
- ١٦٤..... :الإجابة عن السؤال الرابع الفرعي ٥-٢-٣-٤
- ١٦٥..... :الإجابة عن السؤال الخامس الفرعي ٦-٢-٣-٤
- ١٦٦..... :الإجابة عن السؤال الثالث ١-٣-٣-٤
- ١٦٧..... :الجنس ١-٣-٣-٤
- ١٦٧..... :المؤهل العلمي ٢-٣-٣-٤
- ١٦٩..... :الخبرة العملية ٣-٣-٣-٤
- ١٧١..... :المسمى الوظيفي ٤-٣-٣-٤
- ١٧٢..... :الإجابة عن السؤال الرابع ٤-٣-٤
- ١٧٣..... :الجنس ١-٤-٣-٤
- ١٧٤..... :المؤهل العلمي ٢-٤-٣-٤
- ١٧٥..... :الخبرة العملية ٣-٤-٣-٤
- ١٧٦..... :المسمى الوظيفي ٤-٤-٣-٤
- ١٧٨..... :نتائج المقابلات الشخصية ٥-٣-٤
- ١٧٨..... :السؤال الأول الفرعي ١-٥-٣-٤
- ١٨٠..... :السؤال الثاني الفرعي ٢-٥-٣-٤
- ١٨٢..... :السؤال الثالث الفرعي ٣-٥-٣-٤

١٨٥..... الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

- ١٨٥..... :النتائج والتوصيات ١-٥
- ١٨٥..... :النتائج ١-١-٥
- ١٩٧..... :السؤال الأول الفرعي ١-٦-١-٥

- ٢٠١.....السؤال الثاني الفرعي: ٢-٦-١-٥
- ٢٠٥.....السؤال الثاني الفرعي: ٣-٦-١-٥
- ٢٠٧.....التوصيات: ١-٦
- ٢٠٩.....تصور مقترح: ١-٦

٢١٤.....المراجع: ١-٦

- ٢١٤.....أولاً: المراجع باللغة العربية: ١-٦-١-٦
- ٢٣٧.....ثانياً: المراجع الأجنبية: ٢-١-٦

٢٤٠.....الملاحق: ١-٧

- ٢٤٠.....ملحق رقم (١)
- ٢٤٠.....١-١-٧ الدراسة المسحية الاستطلاعية
- ٢٤٠.....نتائج الدراسة:
- ٢٤٤.....التوصيات:
- ٢٤٥.....٢-١-٧: استبانة الدراسة قبل التحكيم
- ٢٤٥.....ملحق رقم (٢)
- ٢٥٢.....٣-١-٧: استبانة الدراسة بعد التحكيم
- ٢٥١.....ملحق رقم (٣)
- ٢٦٢.....ملحق رقم (٤)

قائمة الجداول

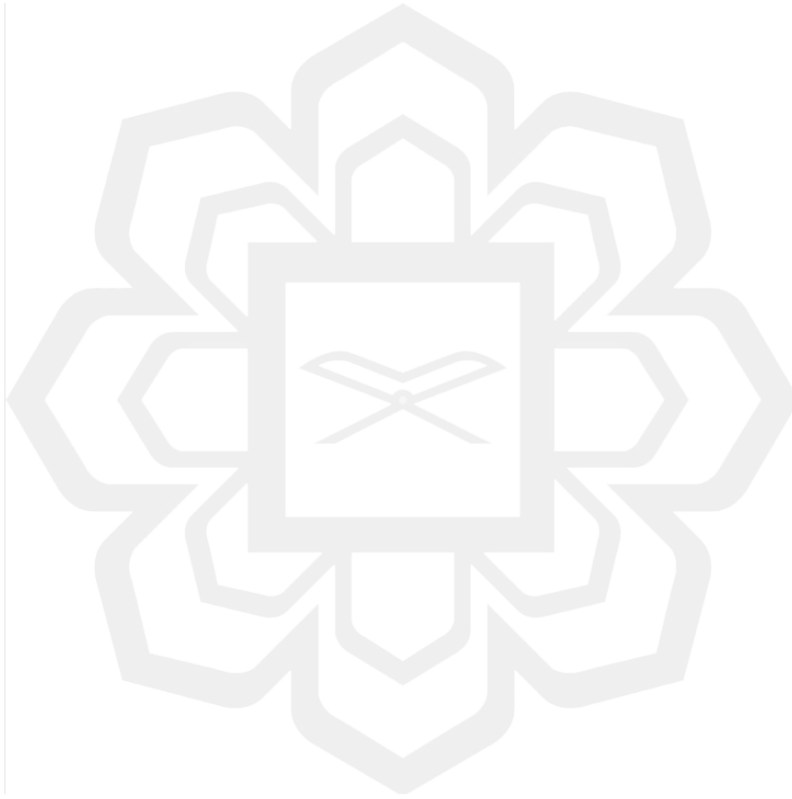
١٠٦	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب موقع العمل والوظيفة والنوع...	١
١٠٨	توزيع العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (موقع العمل، النوع الاجتماعي، المسمى الوظيفي).....	٢
١١٣	توزيع فقرات المتغير المستقل والتابع.....	٣
١١٣	مقياس الدراسة ليكرت الخماسي.....	٤
١١٤	حدود المتوسط الحسابي للمتغيرات.....	٥
	توزيع الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات وفقا لأسئلة الدراسة.....	٦
١١٦	
١٢٠	معاملات الاتساق الداخلي حسب كرونباخ ألفا.....	٧
١٢١	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي.....	٨
١٢٢	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.....	٩
١٢٣	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي.....	١٠
١٢٣	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.....	١١
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم.....	١٢
١٢٥	
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام بُعد الأجهزة.....	١٣
١٢٧	
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام بُعد البرمجيات.....	١٤
١٢٩	
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام بُعد أنظمة المعلومات الإدارية.....	١٥
١٣٠	
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام بُعد قواعد البيانات.....	١٦
١٣١	

١٣٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد شبكات الاتصال المستخدمة.....	١٧
١٣٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد مهارات الموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات.....	١٨
١٣٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مؤشرات تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم.	١٩
١٣٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مؤشر حجم الأداء.....	٢٠
١٤٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مؤشر دقة الأداء.....	٢١
١٤٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مؤشر سرعة الإنجاز.....	٢٢
١٤٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مؤشر كفاءة الأداء.	٢٣
١٤٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مؤشر تبسيط العمل.....	٢٤
١٤٨	نتائج اختبار (VIF) للتحقق من ظاهرة التداخل الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة.....	٢٥
١٤٩	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات.....	٢٦
١٥١	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها على تحسين الأداء الوظيفي.....	٢٧
١٥٩	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على حجم الأداء.....	٢٨

٢٩	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دقة الأداء.....	١٦٠
٣٠	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على سرعة الإنجاز.....	١٦١
٣١	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء.....	١٦٢
٣٢	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تبسيط العمل.....	١٦٣
٣٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبارات تبعاً لمتغير الجنس على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في نظر عينة الدراسة.....	١٦٥
٣٤	تحليل التباين لتصورات عينة الدراسة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....	١٦٦
٣٥	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات عينة الدراسة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....	١٦٦
٣٦	تحليل التباين لتصورات عينة الدراسة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير الخبرة العملية.....	١٦٨
٣٧	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات عينة الدراسة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير الخبرة العملية.....	١٦٨
٣٨	تحليل التباين لتصورات عينة الدراسة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المسمى الوظيفي...	١٦٩

٣٩	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات عينة الدراسة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.....	١٧٠
٤٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبارات تبعاً لمتغير الجنس على مستوى الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في نظر عينة الدراسة.....	١٧١
٤١	تحليل التباين لتصورات عينة الدراسة نحو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....	١٧٢
٤٢	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات عينة الدراسة نحو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....	١٧٢
٤٣	تحليل التباين لتصورات عينة الدراسة نحو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير الخبرة العملية.....	١٧٣
٤٤	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات عينة الدراسة نحو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير الخبرة العملية.....	١٧٣
٤٥	تحليل التباين لتصورات عينة الدراسة نحو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.....	١٧٤
٤٦	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات عينة الدراسة نحو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.....	١٧٥
٤٧	اسهام مشاريع تكنولوجيا المعلومات وفق آراء عينة الدراسة.....	١٧٧
٤٨	التحديات والمعوقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات.....	١٧٩
٤٩	المقترحات للتغلب على المعوقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات..	١٨١
٥٠	إسهام مشاريع تكنولوجيا المعلومات وفق آراء عينة الدراسة.....	١٩٥

التحديات والمعوقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات وفق آراء	٥١
عينة الدراسة.....	٢٠٠
الحلول المقترحة للتغلب على المعوقات والتحديات.....	٢٠٣
٥٢	



قائمة الأشكال

١٠	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.....	١
٥٧	أهداف تقييم الأداء الوظيفي.....	٢
١٥٣	التوزيع الطبيعي للمتغير التابع (الأداء الوظيفي).....	٣
١٥٤	التوزيع الطبيعي لمؤشر حجم الأداء الوظيفي.....	٤
١٥٥	التوزيع الطبيعي لمؤشر دقة الأداء الوظيفي.....	٥
١٥٦	التوزيع الطبيعي لمؤشر سرعة الإنجاز.....	٦
١٥٧	التوزيع الطبيعي لمؤشر كفاءة الأداء الوظيفي.....	٧
١٥٨	التوزيع الطبيعي لمؤشر تبسيط العمل.....	٨
٢٠٨	تصور مقترح حول تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي.....	٩

الفصل الأول

خطة البحث وهيكله العام

١: المقدمة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تقدماً هائلاً ومتسارعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات في التنظيم الإداري، مما دفع المنظمات إلى تبني أنظمة معلومات إدارية حديثة لتواكب التغيرات والمستجدات للحفاظ على نموها وبقائها، حيث فتحت الثورة المعلوماتية آفاقاً واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها، مما ينعكس على أداء العاملين فيها.

إن التحول في استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية المتمثل في استخدام الحاسب الآلي وشبكات الاتصال وقواعد البيانات قد ساعد المنظمات في اتخاذ القرارات في مختلف القطاعات الإدارية، كما ساهم في تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى الملفات الإلكترونية المستخدم فيها الطرق الحديثة في جمع المعلومات والبيانات ومعالجتها وتصنيفها ونقلها وحفظها (وراق، ٢٠١٧)، كما تعد تكنولوجيا المعلومات من الأعمدة الأساسية لعمل الأفراد والمؤسسات، وأن بناء نظم معلومات إدارية حديثة مطلب ملح وضروري في مجال تحسين الأداء وتطويره، في ظل وجود بيئة تنافسية متغيرة باستمرار معتمدة على الابتكار والإبداع والمرونة والسرعة في العمل، وهذا ما يعكس أهمية تناول الأداء الوظيفي داخل المنظمات والذي يشير إلى منظومة تكامل الوحدات الإدارية في الأداء المتميز نتيجة لأداء الأفراد فيها، مما يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة ككل (Rogers, 2000).

ومواكبة لهذا التطور يقتضي من المنظمات الاهتمام بالعاملين الذين يعتبرون أهم مورد في المنظمة والجزء الأبرز والهام في بيئة التنظيم الإداري، وتنمية قدراتهم وكفاءتهم بما يتناسب مع هذه التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وذلك لأن نجاح المنظمة مرتبط ارتباطاً أساسياً بنجاح العاملين ومدى إلمامهم بهذه التطورات التكنولوجية الحديثة. (وراق، ٢٠١٧).

وتمثل تكنولوجيا المعلومات الإدارية العنصر الحيوي في تطوير العاملين، والعامل التنافسي في تحديد معالم المنظمة ومستقبلها، لما لها من دور في رسم الاستراتيجيات والسياسات الناجحة، مما يؤدي إلى امتلاك المنظمات كوادر بشرية مدربة ومؤهلة تستطيع تحقيق أهداف المنظمة وعملياتها الاستراتيجية. (الزاهري، ٢٠١١)، فتكنولوجيا المعلومات في مجال التربية تتطور بخطوات هائلة ومذهلة، فقد اهتمت النظم التربوية بأعداد الأفراد وتأهيلهم للاستخدام الأمثل للحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات.

وتمشيا مع هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات، فقد حرصت حكومة سلطنة عمان على تبني مشروع (الاستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي والحكومة الرقمية)، وتغطي هذه الاستراتيجية كافة مجالات المعرفة والقدرات البشرية المفعلة في جميع المجالات من أجل تجميع المعرفة وسرعة كفاءة تشغيلها في تحقيق الأهداف والارتقاء بالمستوى الإداري، والتميز في تقديم الخدمات بجودة عالية، وتجميع المعرفة بسرعة وكفاءة لتحقيق الأهداف المنشودة والخدمات الإلكترونية. وقد قطعت السلطنة خطوات كبيرة وهامة في هذا المجال، وهي ماضية قدما في هذا الطريق للوصول إلى التطبيق الأمثل للحكومة الإلكترونية وبناء مجتمع معرفي ينعم فيه الجميع بمكاسب وفوائد تقنية المعلومات والاتصالات، ونتيجة لهذا التطور في مجالات تكنولوجيا المعلومات فقد حرصت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على إعادة وبلورة وتقييم نظم عملها القائمة، حتى تتواءم مع التوجهات الوطنية العاملة في سلطنة عمان، فقد اعتمدت الوزارة مشروع البوابة التعليمية منذ عام ٢٠٠٨، انسجاما مع الحكومة الإلكترونية نحو المجتمع الرقمي (الجابري، ٢٠١١)، والتي ساهمت في إحداث التطوير والتحسين والتجويد في العديد من نظم العمل التربوي بصورة متواصلة.

١-٢: مشكلة الدراسة

لقد شكل التطور التكنولوجي الهائل في أسلوب اكتساب المعلومات تحديا لوزارة التربية والتعليم مما ألزمها مع بداية القرن الحادي والعشرين إلى تطوير أساليب الإدارة بها لكي تساير متطلبات العصر، ويذكر (العربي، ٢٠١٢) بأن التطورات الكبيرة في بيئة العمل توجب على الأجهزة الحكومية تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والتكيف معها وتحديثها وتطويرها

بشكل مستمر، وتوجيه العاملين لتطبيقها حتى يتم تحقيق الكفاءة في العمل، والسرعة في توفير المعلومات، والدقة في إنجاز المهام والواجبات، والتكامل في تحقيق الخدمات. وهو ما أكدت عليه العديد من الدراسات منها دراسة (الطهراوي، ٢٠٠٧) حيث أكدت على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات تعمل على تبسيط الإجراءات مما يؤدي إلى السرعة في الإنجاز، ودراسة (الختالين، الشياب، ٢٠١٣) أكدت على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية من أجل الاستمرار في رفع أداء العاملين بها، ودراسة (غنيم، ٢٠٠٦) أكدت على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين العمل الإداري وتطويره، كما أوصت بعض الدراسات كدراسة (الختالين، الشياب، ٢٠١٣) ودراسة وراق (٢٠١٧) ودراسة (العريمي، ٢٠٠٩) بأهمية إجراء دراسات وأبحاث علمية في هذا المجال والتي من الممكن أن تساهم في رفع مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات ورفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

ونلاحظ هذا الاهتمام الكبير لدى حكومة سلطنة عمان بتكنولوجيا المعلومات والتطور المستمر في عالم التقنية، فقد تبنت مبدأ الحكومة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات بكل سهولة ويسر، كما تبنت مشروع الاستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي لتحويل مجتمعا واقتصادها إلى عصر تقنية المعلومات المعاصرة، والمتقدمة (المحدوري، ٢٠١٢).

وفي ضوء ما سبق ونظرا لعمل الباحث في وزارة التربية والتعليم وطبيعة عمله المتعلقة بإدارة النظم الإدارية، فقد وجد بأن هناك حاجة ملحة نحو دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم وفقا للمبررات التالية:

١. توصيه دراسة البنك الدولي في عام ٢٠١٢ لوزارة التربية والتعليم "إلى مزيد من التحسين في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم وفي التطوير المهني للمعلمين" في سلطنة عمان.

٢. قيام الباحث بإجراء دراسة مسحية استطلاعية الملحق رقم (١)، مستخدما أداة المقابلة، مع عدد من المسؤولين في وزارة التربية والتعليم، ارتكزت حول هذا الجانب لاستطلاع رأيهم حول مدى توفر المؤشرات والمقاييس التي تقيس أثر