



**أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في
الجامعات الفلسطينية**
**The Impact of Technology Use on the Quality of Job
Performance in Palestinian Universities**

إعداد

حنان تلولي

Hanan Tallouli

خان يونس – فلسطين

Doi: 10.21608/jasep.2025.464646

استلام البحث: ٢٠٢٥/٧/١٢

قبول النشر: ٢٠٢٥/٩/٥

تلولي، حنان (٢٠٢٥). أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٩(٥٤)، ٥٩ – ٧٦.

<http://jasep.journals.ekb.eg>

أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية المستخلص:

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم، فأصبحت التكنولوجيا عنصر مهم في كافة مجالات الحياة فهي تعمل على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات بصورة عامة والجامعات بصورة خاصة، فتعمل التكنولوجيا على تحسين المخرجات الخدمائية، وتعزز العديد من وظائف الجامعة بيسر وأقل تكلفة، لذلك جاءت هدفت هذه الدراسة لتوضيح أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين في الجامعة، واتباع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت أداة البحث من استبانة مكونة من (٣٠) فقرة، وقد خلص البحث على أن أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين في الجامعات الفلسطينية تحمل درجة متوسطة بمتوسط حسابي (٣.٣٩) وانحراف معياري (٠.٧٥)، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى للجنس وذلك لصالح الذكور، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لطبيعة العمل، بالإضافة لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لسنوات الخبرة، وقد أوصى الباحثين بتحسين التدريب والتأهيل حيث ينبغي للجامعات أن تعمل على تحسين التدريب والتأهيل لموظفيها على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال ومؤهل، ووفير الدعم التقني والبنية التحتية: يجب أن تعمل الجامعات على تحسين البنية التحتية والتقنية وتوفير الدعم اللازم للتكنولوجيا، بما في ذلك تحسين شبكات الإنترنت وتوفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة، وتشجيع الابتكار والتطوير فينبغي للجامعات تشجيع الابتكار والتطوير في استخدام التكنولوجيا واستكشاف الحلول الجديدة التي تساهم في تحسين جودة الأداء الوظيفي، تقييم تأثير التكنولوجيا حيث يجب أن تقوم الجامعات بإجراء تقييم دوري لتأثير التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي، ويمكن استخدام نتائج التقييم لتحديث الاستراتيجيات والتحسينات المستمرة، وتوجيه الاستثمارات اللازمة بناءً على تقييم تأثير التكنولوجيا وتحديد المجالات التي لا تزال تحتاج إلى تحسين، يجب على الجامعات توجيه الاستثمارات والموارد اللازمة لتحسين جودة الأداء.

الكلمات الرئيسية: التكنولوجيا، جودة الأداء الوظيفي، الجامعات الفلسطينية.

Abstract:

In light of the rapid developments that the world is witnessing, technology has become an important element in all areas of life, as it works to improve job performance in institutions in general and universities in particular, so technology works to improve service outputs, and enhances many of the university's functions easily and at a lower cost. The study is to clarify the impact of the use of technology on the quality of job performance in Palestinian universities from the point of view of university administrators. This research followed the descriptive analytical approach. The research tool consisted of a questionnaire consisting of (30) items. In Palestinian universities from the point of view of employees in Palestinian universities, it holds a medium score with an arithmetic mean (3.39) and a standard deviation (0.75), and there are statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between the averages of the study sample's estimates of the impact of technology use on performance quality. There are no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between the average estimates of the study sample of the impact of technology use on the quality of job performance in Palestinian universities due to the nature of work, in addition to the absence of significant differences. Statistically significant at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) among the averages of the estimates of the study sample. The effect of using technology on the quality of job performance in Palestinian universities is attributed to the years of experience. Effective, qualified, and abundant technical support and infrastructure: Universities should work to improve the technical infrastructure and provide the necessary support for technology, including improving Internet networks, providing modern hardware and software, and encouraging innovation and development. Universities should encourage innovation and development in

the use of technology and explore new solutions that contribute In improving the quality of job performance, assessing the impact of technology, as universities should conduct a periodic assessment of the impact of technology on the quality of job performance, and the results of the assessment can be used to update strategies and continuous improvements, and direct the necessary investments based on assessing the impact of technology and identifying areas that still need improvement, Universities must direct the necessary investments and resources to improve the quality of performance.

Keywords: technology, job performance quality, Palestinian universities.

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر انفجاراً تكنولوجياً على جميع الأصعدة المختلفة، والذي فرض على مؤسسات التعليم العالي ومنها الجامعات ضرورة مواكبة التكنولوجيا للحفاظ على مكانتها التنافسية، ولن يتحقق ذلك إلا بتبني أحد أهم مداخل الإدارة، والتي من أبرزها الجودة، وضرورة جعلها كأسلوب حياة للجامعة من أجل تطوير وتحسين الأداء الوظيفي لكافة العاملين.

وازداد اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات نظراً لدورها الناجح والكبير في مختلف الجوانب الإدارية، إذ أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة وهامة، تمثلت في خفض تكاليف العمليات الإنتاجية، تحسين مستويات الأسعار، زيادة السرعة في الإنجاز، وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لتلك المؤسسات، وتحقيق أهدافها في الاستمرار والنمو والتوسع في أداء أعمالها، من خلال ما توفره تلك التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة (العربي، ٢٠١٢، ٣٢٢).

وتعرف التكنولوجيا بأنها مجموعة من التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات، ويتم توظيفها لمعالجة المضمون الذي يراد توصيله إلى الجهات المختلفة (الهاياشي وكريمة، ٢٠١٦، ٣٠)، وتكمن أهميتها في الاستفادة من مزايا وتقنيات الاتصالات الحديثة، الربط بين الأفراد والمؤسسات من حيث الزمان والمكان، وتعمل على اختصار الوقت والمسافات، وزيادة فعالية الموارد البشرية (كروش وغياط، ٢٠١٨، ٤).

والأداء الوظيفي هو ما يقوم به العامل من أعمال وأنشطة مرتبطة بمهام معينة، ويختلف من مهمة إلى أخرى، وأن وجد فيها عامل مشترك (عبد المحسن، ٢٠١٧، ٥٩)، ويعد الأداء الوظيفي من أهم الأسس التي يقيم عليها البناء المؤسسي

باعتباره التحصيل النهائي لكافة الأنشطة داخل المؤسسة، سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة أو الدولة، وترتبط قدرة المؤسسة على مواجهة الظروف والتحديات بالأداء الجيد والتميز للعاملين فيها (محمد، ٢٠٢١، ١٣٠).

وتعتبر جودة الأداء الوظيفي لعضو هيئة التدريس أحد الأركان الأساسية في عملية تقييم الجامعات ورفيها؛ وذلك لأن مستوى أدائه يؤثر بشكل مباشر على فاعلية أداء الجامعة بشكل سلبي أو إيجابي تحقيقها لأهدافها التي تسعى إليها، وبذلك مطلوب من عضو هيئة التدريس القيام بمهامه المطلوبة على أكمل وجه، ومنها القيام بالبحث العلمي، التدريس، وخدمة المجتمع في الجامعة وفي البيئة الخارجية (قوطة والدسوقي، ٢٠٢٠، ٢٩٨).

ولبلوغ ذلك انتهجت الجامعات الفلسطينية العديد من السبل المختلفة لتحسين الأداء الوظيفي من خلال تبني نظام إدارة الجودة الشاملة، التي أصبحت شرط ضروري لتستطيع الجامعات الحفاظ على مكانتها، والمحافظة على الاستراتيجية التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسات العالمية.

مشكلة الدراسة:

لقد خطت الجامعات الفلسطينية خطوة رائدة من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز المهام المختلفة، ولا شك أن هذا العمل يتطلب تضافر وتعاون العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات من أجل النجاح، لأن أي تقصير سيؤدي إلى نتائج لا تحمد عقباها، ومن هنا تكون المتابعة أولاً بأول لملاحظة مدى التطبيق الفعلي لهذه التكنولوجيا على أرض الواقع، ولذلك جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على جانب على أساسي وهو أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية، سعياً لمعرفة أثر التكنولوجيا على الجودة في العمل، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين الإداريين؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى (الجنس- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة)؟

فرضيات البحث:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى:

- قياس أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين الإداريين.
- معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.
- معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال أنها:

- توضح أهمية تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي أصبحت اليوم المحور الأساسي للتنمية في جميع دول العالم.
- قد تفيد الدراسة الحالية المسؤولين في الجامعات الفلسطينية من خلال التعرف إلى أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.
- تقديم تغذية راجعة تزيد من وضوح الصورة للقائمين على وضع الخطط والبرامج التطويرية في الجامعات الفلسطينية.

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي:** أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية
- الحد المكاني:** طبقت الدراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. (الأقصى- الأزهر - الإسلامية)

الحد الزمني: اقتصرت هذه الدراسة الميدانية في الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠٢٣-٢٠٢٢.

الحد البشري: عينة من الموظفين في الجامعات الفلسطينية.

مصطلحات الدراسة:

التكنولوجيا:

جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، والتي تتم على عدد من مراحل النمو المختلفة (أبو يحيى، ٢٠٢١، ٧).

جودة الأداء الوظيفي:

قدرة الموظف على أداء مهامه الوظيفية بإتقان وبأقل وقت ممكن، أي أن يكون حجم الفاقد الزمني في أقل مستوى ممكن عند تنفيذ المهام الموكلة (تبوك، ٢٠١٦، ٢٠٢).

الجامعات الفلسطينية:

هي المؤسسات التي تضم ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس، وللجامعة أن تقدم برامج الدراسات العليا، وتنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، وبمقدورها أن تقد برامج تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم من خلال كليات مجتمع منفصلة (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٨).

مفهوم التكنولوجيا:

مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات المترابطة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان، من خلال استغلال موارد البيئة وما فيها من موارد وطاقات من أجل خدمته في أداء عمل معين أو وظيفة في مجال حياته اليومية؛ وذلك لإشباع حاجاته المادية والمعنوية سواء كان على مستوى الفرد أو المجتمع (عربية وتجيني، ٢٠٢١، ٨).

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعات:

إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحديث وتطوير الأداء الأكاديمي في الجامعات، كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساعدت في تخفيض التكاليف في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، وكذلك استخدام الحاسبات في الرقابة الإدارية، ويمكن من ملاحظة ذلك من خلال المساعدة في تحقيق رقابة فعالة على العمليات التشغيلية في الجامعة، كتحصيل الرسوم، أداء المحاضرات، وتسجيل مواعيد الحضور والانصراف للموظفين، كما وتعمل على سرعة تبادل المراسلات بين مختلف الإدارات والكليات داخل الجامعة،

إضافة إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات والكليات والأقسام بالجامعة (مكين وفيلالي، ٢٠٢١، ٦٣٥).

عناصر تطبيق التكنولوجيا في المؤسسات التربوية:

- الأجهزة والمعدات. - البرمجيات بأنواعها المختلفة.
- الاتصالات. - نظم المعلومات.
- الكوادر البشرية. - التوعية الحاسوبية (الأشقر، ٢٠١٨، ١٥).

خصائص التكنولوجيا:

- تتميز التكنولوجيا بمجموعة من الخصائص منها ما يلي:
- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى إلى تطبيق المعرفة.
- التكنولوجيا عملية لها مدخلات وعمليات ومخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتطوير والإدارة.
- التكنولوجيا تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- التكنولوجيا عملية ديناميكية تبقى في تفاعل نشط ومستمر بين المكونات (أبو يحيى، ٢٠٢١، ٥).

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- مدى استخدام البرامج والأجهزة: تتمثل بالأجهزة والمعدات المادية المستخدمة في إدخال ومعالجة البيانات، كما تمثل البرمجيات والأوامر والتعليمات التي تنسق وتسيطر على عمل المكونات المادية.
- استخدام نظم المعلومات الإدارية: مجموعة متكاملة من النظم التي تعمل على جمع البيانات، تنظيمها، تحليلها، ومعالجتها، وتحويلها إلى معلومات أكثر فائدة، للمساهمة في مختلف الأنشطة الإدارية من تخطيط، رسم للسياسات، رقابة، تنسيق، وتقسيم للأداء، واتخاذ القرارات.
- قواعد البيانات: عبارة عن مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة على جداول مترابطة مع بعضها البعض بعلاقات متبادلة.
- ملائمة البرامج المستخدمة: يدل المفهوم على كفاءة وفعالية البرامج المستخدمة في تحقيق الأهداف المرجوة منها.
- التدريب: العملية التي تهدف إلى زيادة قدرات العاملين، وتمكينهم من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسهولة (قرمي، ٢٠١٤، ٦).

الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي:

وهو قيام العامل بالأنشطة والمهام المختلفة المطلوبة منه، ويمكن قياس أداء من خلال ثلاث أبعاد تتمثل عناصر الأداء الوظيفي في الموظف (المهارات، القيم، الاهتمامات، الاتجاهات، والدوافع التي يمتلكها)، والوظيفة (متطلبات الوظيفة وما تقدمه من فرص وتحديات)، الموقف (البيئة التنظيمية وما تتضمنه من مناخ عمل، إشراف، وفرة موارد، أنظمة إدارية، والهيكل التنظيمي) (المعشر، ٢٠٠٩، ٣٣). ويتكون الأداء الوظيفي من المعرفة بمتطلبات الوظيفة ونوعية العمل وكمية العمل والمثابرة والثوق (الأمين وموساوي، ٢٠١٦).

أهمية الأداء الوظيفي:

لخص ماضي (٢٠١٤، ٧٧) أهمية الأداء الوظيفي في الآتي:

- يساهم الأداء الوظيفي في تحديد مدى استثمار المؤسسة لإمكانياتها ومواردها بالشكل الأمثل؛ لأن الأداء هو محصلة لتلك القدرات والإمكانيات.
- يساهم في الاهتمام بشكل أكبر بالمعارف والمهارات، وخبرات العاملين داخل المؤسسة لاستثمارها وتوظيفها في المؤسسة.
- الحصول على الميزة التنافسية من خلال الأداء الفعال الذي يشجع الإبداع والابتكار.

خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

أشار الفارس (٢٠١١) إلى أن عملية تقييم الأداء الوظيفي تعتمد على عدد من الخطوات، كالآتي:

١. تحديد معايير الأداء: يختلف المعيار المناسب للأداء الفعال للعمل، طبقاً لمواصفات العمل وشروطه، كما أن هناك مجموعة من الخصائص التي لا بد من توفرها في معيار تحديد معايير الأداء كالصدق والثبات والتمييز.
٢. قياس الأداء: ترتبط خطوات قياس الأداء في المعلومات الفعلية حول الأداء الوظيفي، إذ أن هناك أربع مصادر للمعلومات التي تستخدم لقياس الأداء، وهي على التوالي: الملاحظة للأفراد العاملين، التقارير الإحصائية، التقارير الشفوية، والتقارير المكتوبة.
٣. طرق تقييم الأداء: تتمثل في مجموعة من الطرق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للمدراء، إذ أن طرق تقييم الأداء لا تعتمد على العوامل الموضوعية، ويتم إدراجها في سلسلة من الطرق وهي:
 - طريقة الترتيب البسيط: تعتمد على ترتيب أفراد العاملين بالتسلسل.
 - طريقة المقارنة المزدوجة الثنائية: يقوم فيها المقيم بمقارنة كل فرد مع جميع الأفراد العاملين.

- **طريقة التدرج:** من خلال هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد بشكل هرمي تدريجي.
 - **طريقة التدرج البياني:** تعتمد هذه الطريقة على عدد من الصفات التي تتعلق بالعمل والأداء.
- الدراسات السابقة:

دراسة الرجبي وجعفر (٢٠٢٢)، والتي هدفت إلى تحديد مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وفي ضوء المتغيرات المستقلة لأفراد عينة الدراسة (الجنس. المستوى التعليمي مكان العمل). استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أربع بلديات في دولة فلسطين وتألقت عينة الدراسة من (١٠٢) موظفاً من الموظفين العاملين فيها والتي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة، وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل والتي أهمها وجود ارتباط طردي قوي بين توظيف تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا وأوصى الباحثان باعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد طرق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بشكل يتلاءم مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.

دراسة العيساوي وعبد المجيد (٢٠٢١) التي هدفت للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية. واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وأداتي الملاحظة والاستبانة في جمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من المواطنين الذين يترددون على مقر بلدية بوسعادة، وتألقت العينة من (٤٠) مبحوثاً أخذت بطريقة قصدية أبرزت الدراسة أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات ودورها في تسهيل الخدمة العمومية وتسهيل التواصل بين المواطنين والإدارة.

دراسة البذور (٢٠٢١)، والتي هدفت لدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب الأردنية استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في وزارة الشباب الأردنية، وتألقت عينة الدراسة من (١٠٠) موظفاً، ولجمع البيانات تم وضع استبانة لتحديد أثر تقنية المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥). $a=$ في درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب حسب الجنس والتأهيل العلمي.

دراسة البادي (٢٠٢٠)، والتي هدفت إلى التعرف إلى واقع توظيف تكنولوجيا التعليم في مدارس قصبة المفرق في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر مديري المدارس فيها، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، إذ تم تطوير استبانة تكونت من ثلاث مجالات (المدرسة، المعلم، والمنهاج تألفت من (٢١) فقرة، وتم توزيعها على عينة تكونت من (١٤٦) مدير ومديرة في مدارس قصبة المفرق، وأظهرت النتائج أن واقع توظيف تكنولوجيا التعليم في العملية التعليمية من وجهة نظر مديري مدارس قصبة المفرق جاء بدرجة متوسطة، وعدم وجو فروق دالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لواقع توظيف تكنولوجيا التعليم في العملية التعليمية من وجهة نظر مديري مدارس قصبة المفرق تبعاً لمتغيري النوع والخبرة.

دراسة بوفتين (٢٠٢٠)، التي هدفت التعرف إلى درجة تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين الإداريين من مديري الجامعات الكويتية والذين بلغ عددهم (٢١٠) إداريين أكاديميين، وكانت العينة قوامها (١٨١) إداري أكاديمي، وأشارت النتائج إلى أن تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم جاء بدرجة عالية.

دراسة بومجان وآخرون (٢٠١٨)، التي هدفت إلى اختبار أثر جودة الحياة الوظيفية من حيث (التكوين، العمل الجماعي، الحوافز والمكافآت، خصائص المنصب، المشاركة في اتخاذ القرار، والظروف المادية للعمل) على أداء الأستاذ الجامعي من حيث (جودة الخدمة، المهارات، السلوك الإبداعي، وكمية العمل) في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (٩٠) أستاذ، وأشارت النتائج إلى أن كل من خصائص المنصب والعمل الجماعي له تأثير إيجابي وبشكل مباشر على أداء الأستاذ، بينما كل من التكوين، ظروف العمل المادية، الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرار ليس له أثر مباشر على الأداء الوظيفي للأستاذ.

دراسة Han & Hsieh (2011)، والتي هدفت لمعرفة مدى تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على إنتاجية العاملين في قطاع الصناعة في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك لتحسين أداء الموارد البشرية، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، حيث قام الباحثان بجمع وتحليل البيانات من عينة مقدارها (٣٢٢) شركة من الشركات موضع الدراسة خلال فترة زمنية محددة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يسهم في تحسين إنتاجية العاملين في قطاع الصناعة، وتزيد

العلاقة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وزيادة الفعالية مع مرور الوقت، بالإضافة إلى أن العاملين في الصناعات التي تعتمد في تطورها على تكنولوجيا المعلومات أكثر فعالية من العاملين في الصناعات الأخرى.

دراسة جارجالو وكاستيل و اتك (Gargallo-Castel and etc, 2007)، التي هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الشركات الإسبانية من خلال تقديم الأدلة التجريبية وقياس الإنتاجية وفقاً لتدابير متعددة وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أربع فرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من (١٢٢٥) شركة إسبانية، وقد استخدمت عدة أساليب إحصائية في تحليل تلك الفرضيات، وأظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها: الحاجة إلى تحسين وتطوير التعليم ومهارات العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان قدرة الشركات على الاستفادة الكاملة من التصنيف الذي نفذ، وأيضاً توصلت الدراسة إلى أن سياسة الشركات تلعب دور رئيسياً في ضمان إمكانية المكاسب في الإنتاجية.

دراسة مارتينز وكارلوس (Martinez, Carlos, 2007)، التي هدفت هذه الدراسة تدور حول تحليل وقياس تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات المكسيكية، وهدفت هذه الدراسة إلى أنه من الممكن قياس أثر الاستثمارات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والعمليات والمشاريع لتوليد ما يزيد على أداء الشركات العاملة والربحية، وهدفت أيضاً إلى تحليل المتغيرات المقترحة لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات في توليد استثمارات المعلومات مثل رضا العملاء، وخفة الحركة للاستجابة للتغير، وتحسين العمليات في الربحية. وقد استخدم الباحث ثلاثة فرضيات واحدة منها رئيسية وكان مجتمع الدراسة يدور حول الشركات المكسيكية والذي كان عددها ٤٠ شركة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج متوقعة ومنها أن النموذج الذي يدير عمليات تكنولوجيا المعلومات والمشاريع والبنية التحتية على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة بهدف جعل الاستثمار أكثر ربحية وأن تحليل وقياس التحسين في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات والمشاريع والبنية التحتية ولدت في اثنين على الأقل من شركات قطاع الخدمات.

دراسة كاستل وجوريز (Castel, Gorriz, 2007)، قامت هذه الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات وتكامل تدابير الأداء الوظيفي، حيث وجدت هذه الدراسة في الشركات الإسبانية. وهدفت إلى تقديم الأدلة التجريبية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الشركات الإسبانية، وتقاس الإنتاجية وفقاً لتدابير عديدة وأخذاً في عين الاعتبار أهمية العناصر التكميلية، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أربع فرضيات. ان مجتمع الدراسة مكون من ١٢٢٥ شركة إسبانية، وقد تم تحليل هذه الفرضيات باستخدام عدة أساليب إحصائية وتوصل الباحث في هذه الدراسة إلى الحاجة إلى زيادة وتحسين التعليم ومهارات العاملين لضمان قدرت

الشركات للاستفادة الكاملة من التصنيف الذي نفذ، وبالنظر إلى أن السياسات تلعب دوراً رئيسياً في ضمان إمكانية المكاسب في الانتاجية.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين في الجامعات الفلسطينية النظامية العامة بقطاع غزة (جامعة الأزهر، جامعة الأقصى، و الجامعة الإسلامية)، والبالغ عددهم (٧٦٤) منهم (١٩٥) من جامعة الأزهر، (٣١٤) من الجامعة الإسلامية و (٢٥٥) من جامعة الأقصى.

عينة البحث:

تكونت عينة البحث ما يقارب ٣٠٧ أي ما نسبته ٢٥% تقريباً من المجتمع الكلي وتوزعت حسب الجدول الآتي:

١	الجنس	العدد	النسبة
	ذكر	٢٧٥	٨٩.٦%
	أنثى	٣٢	١٠.٤%
٢	سنوات الخبرة	العدد	النسبة
	أقل من ٥	٥٤	١٧.٦%
	٥-١٠ سنوات	٧٩	٢٥.٧%
	أكثر من ١٠ سنوات	١٧٤	٥٦.٧%
٣	طبيعة العمل	العدد	النسبة
	إداري	١٢	٣.٩%
	أكاديمي	٢٠١	٦٥.٥%
	إداري وأكاديمي	٩٤	٣٠.٦%

أداة البحث

تم الاستعانة باستبيانات موزعة على قسمين:

القسم الأول : البيانات الديموغرافية(الجنس)

القسم الثاني: عبارات لقياس العلاقة التكنولوجية والرضا الوظيفي

صدق الأداة :

تم عرض الأداة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين الذين يحملون درجات علمية بالتربية وفروعها ، وبناء على آرائهم وملحوظاتهم ، اعتمد الباحث نسبة اتفاق ٨٠% لاعتماد الفقرة وتم التعديل وفق ملاحظاتهم.

ولإيجاد الصدق الداخلي للاستبانة تم إيجاد معامل ارتباط كل فقرة ونتائج الجدول الآتي توضح الآتي:

قيمة (sig)	م.ر	م.	قيمة (sig)	م.ر	م.
٠.٠٠٠	٠.٢٩٨	.٢	٠.٠٠٠	٠.٣١٠	.١
٠.٠٠٠	٠.٣٣٩	.٤	٠.٠٠٠	٠.٢٤١	.٣
٠.٠٠٠	٠.٢٨٥	.٦	٠.٠٠٠	٠.٣٦٤	.٥
٠.٠٠٠	٠.٣٦٤	.٨	٠.٠٠٠	٠.٤٠٢	.٧
٠.٠٠٠	٠.٤٥٦	.١٠	٠.٠٠٠	٠.٣٥٦	.٩
٠.٠٠٠	٠.٢٥٩	.١٢	٠.٠٠٠	٠.٣١٤	.١١
٠.٠٠٠	٠.٣٢٤	.١٤	٠.٠٠٠	٠.٣٤٠	.١٣
٠.٠٠٠	٠.٤٥٢	.١٦	٠.٠٠٠	٠.٢٤٧	.١٥
٠.٠٠٠	٠.٣٥٨	.١٨	٠.٠٠٠	٠.٢٤٧	.١٧
٠.٠٠٠	٠.٥٨١	.٢٠	٠.٠٠٠	٠.٢٣٩	.١٩
٠.٠٠٠	٠.٥٩٨	.٢٢	٠.٠٠٠	٠.٥١٤	.٢١
٠.٠٠٠	٠.٥٦٩	.٢٤	٠.٠٠٠	٠.٣٥٠	.٢٣
٠.٠٠٠	٠.٨٩٧	.٢٦	٠.٠٠٠	٠.٦٢٥	.٢٥
٠.٠٠٠	٠.٢٥٦	.٢٨	٠.٠٠٠	٠.٤٥٦	.٢٧
٠.٠٠٠	٠.٤٥٦	.٣٠	٠.٠٠٠	٠.٥٨٩	.٢٩

ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات الأداة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ وقد بلغت قيمته (٠.٨٩١) ، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفعة ودال إحصائياً.

تحليل الأداة:

جرى تصحيح فقرات أداة البحث وفق مقياس ليكرت الخماسي وعلى النحو

الآتي:

وجرى استخدام المعيار الآتي للحكم على درجة استجابة أفراد عينة البحث

وفقاً للآتي :

درجة متدنية جداً	١-١.٦٧
درجة متدنية	١.٦٧-٢.٣٣
درجة متوسطة	٢.٣٣-٣.٦٧
درجة كبيرة.	٣.٦٧-٤.٢٥
درجة كبيرة جداً	٤.٢٥-٥

المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة البيانات التي تم جمعها من عينة البحث باستخدام جهاز الحاسب الآلي بواسطة برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، الذي تم من خلاله استخراج الجداول التكرارية والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للوصول إلى تصور واضح لاتجاهات أفراد عينة البحث، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة البحث، واستخدام اختبار (T) واختبار (One Way ANOVA) واختبار (Person) لتحديد الفروق بين متغيرات الأداة ومجالاتها، وهذا يسهم في التوصل إلى نتائج البحث.

نتائج وتفسير الدراسة

خلصت الدراسة التي هدفت إلى توضيح أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين إلى النتائج الرئيسية الآتية:

١. أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي

النتيجة: كان أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين يحمل درجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٩) وانحراف معياري (٠.٧٥).

التفسير: يشير الحصول على درجة متوسطة إلى أن الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية يرون أن التكنولوجيا لها تأثير إيجابي على جودة أدائهم، لكن هذا التأثير ليس بالدرجة "الكبيرة" أو "الكبيرة جداً". هذا يعني أن هناك مجالاً واسعاً لتحسين توظيف التكنولوجيا واستغلال إمكاناتها بشكل أكثر فعالية وكفاءة لرفع جودة الأداء إلى مستويات أعلى.

٢. الفروق تبعاً لمتغير الجنس (النوع)

النتيجة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى للجنس. وكانت هذه الفروق لصالح الذكور.

التفسير: تشير هذه النتيجة إلى أن الموظفين الذكور يقدرون أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي بدرجة أعلى من الموظفات الإناث. قد يُفسر ذلك بوجود فروق في مستوى التدريب المتاح، أو الوصول إلى الموارد التقنية، أو الثقة في استخدام التكنولوجيا بين الجنسين، مما يؤثر على إدراكهم لمدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي.

٣. الفروق تبعاً لمتغير طبيعة العمل

النتيجة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لطبيعة العمل (إداري، أكاديمي، إداري وأكاديمي).
التفسير: يعني عدم وجود فروق أن جميع فئات الموظفين (الإداري، والأكاديمي، والإداري والأكاديمي) لديهم تقدير متقارب لأثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي. وهذا يدل على أن تأثير التكنولوجيا يُنظر إليه بنفس الدرجة تقريباً بغض النظر عن الدور الوظيفي المحدد (إداري بحث أو له علاقة بالتدريس والبحث).

٤. الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

النتيجة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى لسنوات الخبرة.
التفسير: يشير عدم وجود فروق إلى أن خبرة الموظف في العمل (أقل من ٥ سنوات، ٥-١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات) لا تؤثر بشكل كبير على كيفية تقديره لأثر التكنولوجيا على جودة الأداء. هذا يشير إلى أن التكنولوجيا تؤثر على الأداء بشكل مماثل بغض النظر عن طول مدة خدمة الموظف في الجامعة.

المراجع العربية:

- أبو يحيى، س. ع. (٢٠٢١). التكنولوجيا وعلاقتها بالعديد من المتغيرات. مجلة التكنولوجيا، ٩(٣)، ٧-٥.
- الأمين، س. ع.، وموساوي، ن. (٢٠١٦). قياس وتقييم الأداء الوظيفي: مدخل للوصول إلى جودة الأداء. مجلة الأداء، (١٥)، ٤٠-٢٤.
- الأشقر، أ. ن. (٢٠١٨). التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في التعليم. دار الأمة.
- البيادي، م. ع. (٢٠٢٠). واقع توظيف تكنولوجيا التعليم في مدارس قسبة المفرق في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر مديري المدارس فيها. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ١٢(٤٥)، ١٢٥-١١٠.
- البدور، م. ف. (٢٠٢١). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب الأردنية. المجلة الدولية للبحوث الإنسانية والاجتماعية، ٤(٨)، ٢٤٥-٢٣٠.
- بوفتين، س. (٢٠٢٠). درجة تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم. مجلة دراسات التعليم، ٦(٢٠)، ١٦٥-١٥٠.
- بومجان، ع.، وآخرون. (٢٠١٨). أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الأستاذ الجامعي في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. المجلة الجزائرية للعلوم الإدارية، ٣(٩)، ٧٠-٥٠.
- تبوك، ح. (٢٠١٦). جودة الأداء الوظيفي للموظف في القطاع الخاص. مجلة البحوث العلمية، ٨(٢٣)، ٢١٥-٢٠٠.
- تلولي، حنان. (٢٠٢٥). أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٩(٥٤)، ٥٩-٥٨.
- الرجبي، م.، وجعفر، أ. (٢٠٢٢). توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا. المجلة الفلسطينية للعلوم التطبيقية، ٧(١٢)، ٩٥-٨٠.
- العربي، م. (٢٠١٢). نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية. دار الإبداع للنشر.
- العصاوي، ع.، وعبد المجيد، ف. (٢٠٢١). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية. مجلة العلوم الإنسانية، ٥(١١)، ١١٥-١٠٠.
- الفارس، أ. ع. (٢٠١١). تقييم الأداء الوظيفي. دار النشر العلمي.
- قرمي، س. (٢٠١٤). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي. مجلة اقتصاديات، ٤(١٣)، ٢٠-٥.

قوطة، ف.، والدسوقي، أ. (٢٠٢٠). جودة الأداء الوظيفي لعضو هيئة التدريس في الجامعات العربية. *المجلة المصرية للبحوث الأكاديمية*، ٢(٧)، ٢٩٠-٣١٠.
كروش، م.، وغياط، س. (٢٠١٨). أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الحديثة. *مجلة العلوم الاقتصادية*، ١(٢)، ٣-١٨.
ماضي، ع. س. (٢٠١٤). مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي. *دار الأمل*.
محمد، ح. ف. (٢٠٢١). الأداء الوظيفي وجودته. *مجلة التنمية البشرية*، ٥(١٨)، ١٢٠-١٣٥.

المعشر، ع. (٢٠٠٩). الأداء الوظيفي ودوره في تقييم الموظفين. *دار الصفاء*.
مكين، ف.، وفيلالي، م. (٢٠٢١). أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعات. *مجلة التميز*، ٨(٣٢)، ٦٣٠-٦٤٥.
وزارة التربية والتعليم. (٢٠١٨). نظام عمل الجامعات الفلسطينية. غزة.
الهباشي، م.، وكريمة، م. (٢٠١٦). التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة التعليم. *مجلة الأكاديمي*، ١(٣)، ٢٨-٤٠.

المراجع الأجنبية:

- Castel, E., & Gorriz, T. (2007). Information technology and the integration of job performance measures. *Journal of Business Research*, 60(7), 750–756.
- Gargallo-Castel, E., & etc. (2007). The effect of information and communication technologies on the performance of Spanish companies. *Journal of Information Technology*, 22(4), 382–390.
- Han, C., & Hsieh, B. (2011). The impact of information technology investment on employee productivity in the manufacturing sector in the United States. *Management Science*, 57(9), 1600–1615.
- Martinez, C. (2007). Analysis and measurement of the impact of information technology investment on the performance of Mexican companies. *Journal of Strategic Information Systems*, 16(2), 115–130.