

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة:

دراسة تطبيقية في الشركة العامة للكهرباء بليبيا

أحمد صالح عبد اللطيف صالح

(الرقم الجامعي: 4110166)

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه في الإدارة الموارد البشرية

كلية القيادة والإدارة

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

نيلاي

فبراير 2016

Perpustakaan USIM



1000095056

إقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إنني أقر وأعترف، إن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي، أما الاقتطفات والاقتباسات، فقد أشرت إلى مصادرها في هامش البحث.

التوقيع:

الاسم: أحمد صالح عبداللطيف صالح

الرقم الجامعي: 4110166

العنوان: Serdang-Seri Kambakan-

South city- B-20-11.

التاريخ:



خلفيات الباحث

ولد أحمد صالح عبداللطيف صالح في طرابلس ليبيا و حاليا يسكن بولاية جعلان بني بوعلی - الفلیج
لقد حصل الباحث علی شهادة ماجستير في جامعة كدحا وهو الآن طالب دكتوراه في جامعة العلوم
الإسلامية الماليزية تخصص القيادة والإدارة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين المبعوث رحمةً للعالمين سيدنا محمد النبي الأمي وعلى آله وصحبه أجمعين ومن اتبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد ..

أحمد الله سبحانه وتعالى على ما من علي من علم متواضع، وألهمني قدرة وطموحاً وصبراً وتحملاً لإعداد هذه الدراسة وإخراجها بهذا الشكل، وأتوجه بالشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل أحمد عبد المالك على ما أحاطني به من رعاية علمية خالصة، وما قدمه لي من تشجيع ودعم اللامحدود، وكان مثلاً للعلم المتواضع من خلال توجيهاته وإرشاداته، فكان لجديته الصادقة، ومعاملته الطيبة الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل، فجزاه الله عن خير الجزاء .

كما أقدم بالشكر والعرفان إلى جامعة العلوم الإسلامية الماليزية على ما أولتني به من اهتمام، وأسقتني من علم خلال فترة دراسي بها ممثلة بمحالي عميد الجامعة ومساعديه الأفاضل وأعضاء هيئة التدريس المحترمين وجميع مشسبي الجامعة من إداريين وعاملين، وإلى كل من مد يد العون والمساعدة وأسدى المشورة الصادقة في إنجاز هذه الدراسة، أملاً إن يجزيهم الله خير الجزاء.

والله ولي التوفيق

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengenal pasti kesan penggunaan Teknologi Maklumat kepada prestasi rasmi dan prestasi organisasi dalam Elektrik Besar Libya. Ia juga mengkaji tahap prestasi rasmi pekerja individu dalam Elektrik Besar Libya, untuk memperbaiki dan membangunkan prestasi organisasi, kemungkinan mendapatkan perbezaan yang signifikan (jika ada) menurut faktor-faktor demografi. Spesimen yang dikaji terdiri daripada pekerja-pekerja individu di Elektrik Besar Libya, manakala sasarannya adalah untuk menilai pentadbiran pengurusan mereka. Oleh itu, kaedah analitikal deskriptif telah digunakan dalam menjalankan kajian ini. Untuk mencapai objektif-objektif kajian ini, satu soal selidik telah disediakan dengan 52 item di bawah setiap dari tiga pangs (Teknologi Maklumat, prestasi rasmi, dan prestasi organisasi). Sejumlah 330 salinan soal selidik telah diedarkan dalam kalangan pekerja-pekerja individu dalam spesimen yang dikaji, 284 soal selidik telah diterima semula dan dianggap memenuhi syarat yang diperlukan. Peratusan sambutan daripada masyarakat yang dikaji adalah 86%. Seterusnya, analisis item-item seperti yang ditunjukkan dalam jadual-jadual frekuensi, peratusan, aritmetik median, dan sisihan piawai telah dilakukan; analisis varians melalui *Statistical Package for Social Science* (SPSS) dan analisis laluan (AMOS) telah digunakan untuk mengetahui kesan pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian. Dengan ini, penyelidik berupaya untuk menghasilkan keputusan dan perkara yang paling penting adalah terdapat kesan tidak langsung Teknologi Maklumat kepada prestasi organisasi melalui pengaruh prestasi pegawai di Elektrik Besar Libya; terdapat kesan elemen Teknologi Maklumat terhadap prestasi rasmi – apabila terdapat keperluan untuk berada selari dengan kemajuan teknologi, kecekapan pekerja individu (prestasi rasmi mereka) pada syarikat itu menjadi tinggi. Kajian ini juga menghasilkan beberapa cadangan, termasuklah mengusahakan pembangunan dan pemodenan Teknologi Maklumat secara berkala dengan objektif untuk mempertingkatkan kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan elektronik dalam syarikat supaya saiz kerja dalam syarikat dapat dikurangkan – menjadi satu-satunya syarikat yang bertanggungjawab membekalkan elektrik di Libya, syarikat perlu mengambil kira pandangan pekerja-pekerja dengan mengadakan mesyuarat bersama mereka dan melibatkan mereka dalam aktiviti membuat keputusan untuk kemajuan organisasi.

ABSTRACT

This research aimed at identifying the effect of using Information Technology on the official performance and the performance of the organization in the General Electricity of Libya. It also examined the level of the official performance of the individual workers in the General Electricity of Libya, in order to improve and develop the performance of the organization, possibility of getting significant differences (if found), according to the demographical factors. The specimen under study is made up of the individual workers in the General Electricity of Libya, while its target is to assess their administrative managements. Thus, the descriptive analytical method was adopted in carrying out the study. In order to achieve the objectives behind the study, a questionnaire was prepared with 52 items under each of three pivots (Information Technology, level of official performance and performance of the organization). A total of 330 copies of questionnaire were distributed among the individual workers in the specimen under study, while 284 retrieved and considered to have fulfilled the required condition. The percentage of the response from the society under study was 86%. Then the analysis of the items, as shown in the frequency tables, percentage, arithmetic median and standard deviation, was made; variance analysis under the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) and path analysis (AMOS) were used, in order to know the effects of study's variables. With this, the researcher was able to come out with some results and the most important of them are that: there is an indirect effect of Information Technology on the performance of the organization through the influence of the official performance in the General Electricity of Libya; there is an effect of the elements of Information Technology on the official performance- whenever the need for keeping pace with the technological advancements arises, the competence of the individual workers (their official performance) in the company becomes high. Also, the study has come out with some recommendations which include: working on the development and modernization of Information Technology periodically, with the objective of enhancing the competence and effectiveness of the electronic services within the company; so that the size of the work in the company would be reduced- being the only company responsible for the supply of electric current in Libya, while the company should consider the opinions of the workers by holding meetings with them and involve them in the activity of taking decisions for the progress of the organization.

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء بليبيا، وكذلك التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء في تحسين وتطوير أداء المنظمة، وإمكانية التوصل إلى الفروق المعنوية (إن وجدت)، وفقاً إلى العوامل الديموغرافية، واستهدفت عينة الدراسة الأفراد العاملين بالإدارات. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عند إجراء الدراسة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة تكونت من (52) فقرة اشتملت على ثلاثة محاور: تكنولوجيا المعلومات، ومستوى الأداء الوظيفي، وأداء المنظمة. وتم توزيع (330) استبانة على الأفراد العاملين عينة الدراسة، واسترجع منها (284)، استبانة مستوفية الشروط. وكانت نسبة الاستجابة (86%) من مجتمع الدراسة، وتم تحليل فقرات الاستبانة المتمثلة في الجداول التكرارية، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، بالإضافة للانحراف المعياري، وتحليل التباين بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وكذلك استخدام تحليل المسار (AMOS)، وذلك لمعرفة تأثيرات متغيرات الدراسة، وبهذا يمكن الباحث إن يتوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير غير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي في الشركة العامة للكهرباء بليبيا. ووجود تأثير لعناصر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، حيث كلما زادت مواكبة التطورات التكنولوجية في الشركة العامة للكهرباء زادت من كفاءة الأفراد العاملين (الأداء الوظيفي لهم). وكما خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات، منها: العمل على تطوير وتحديث عناصر تكنولوجيا المعلومات بشكل دوري بهدف زيادة رفع كفاءة وفاعلية الخدمات الإلكترونية داخل الشركة وذلك لتخفيف حجم العمل بالشركة بحكم إنها الشركة الوحيدة المسؤولة على إمدادات التيار الكهربائي داخل ليبيا. وعلى الشركة ضرورة الاهتمام بأداء ومقترحات العاملين ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرار، ويتم ذلك من خلال عقد اجتماعات معهم لسماع آرائهم ومقترحاتهم.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات	
i	الإقرار	1
ii	خلفيات الباحث	2
iii	الشكر والتقدير	3
iv	ABSTRAK	4
v	ABSTRACT	5
vi	الملخص	6
vii	قائمة المحتويات	7
ix	قائمة المراجع	8
x	قائمة الجداول	9
xi	قائمة الأشكال	10
xii	قائمة الملاحق	11

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1	المقدمة	1.1
4	مشكلة الدراسة	1.2
7	تساؤلات الدراسة	1.3
8	أهداف الدراسة	1.4
9	أهمية الدراسة	1.5
11	مبررات الدراسة	1.6
13	فرضيات الدراسة	1.7
14	حدود الدراسة	1.8
14	التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة	1.9

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

17	2.1	مقدمة
17	2.2	الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
25	2.3	الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي
32	2.4	الدراسات المتعلقة بأداء المنظمة
36	2.4.1	التعقيب على الدراسات السابقة
48	2.4.2	استفاد الباحث من خلال الدراسات السابقة الآتي
49	2.5	الإطار النظري للدراسة: تكنولوجيا المعلومات
50	2.6	مفهوم المعلومات

الفصل الثالث: منهج الدراسة

154	3.1	مقدمة
155	3.2	طريقة البحث والتصميم
157	3.3	مجال الدراسة
158	3.4	مجتمع الدراسة والعينات
159	3.5	أدوات البحث
163	3.6	جمع البيانات والإجراءات
164	3.7	دراسة تجريبية
164	3.7.1	الموثوقية
165	3.7.2	الصلاحية

الفصل الرابع: نتائج البحث

ix

167	تمهيد	4.1
168	توزيع خصائص عينة الدراسة.	4.2
176	عرض نتائج الدراسة	4.3
176	عناصر تكنولوجيا المعلومات	4.3.1
188	الأداء الوظيفي	4.3.2
201	أداء المنظمة	4.3.3
207	اختبار فرضيات الدراسة	4.4

الفصل الخامس: مناقشة، توصيات وخلاصة

234	تمهيد	5.1
237	تلخيص ومناقشة النتائج	5.2
239	فاعلية الدراسة	5.3
248	توصيات الدراسة	5.4
250	الدراسات المستقبلية المقترحة	5.5

قائمة المراجع

251	المراجع والمصادر
270	الملاحق

رقم الصفحة	قائمة الجداول	الجدول
122	أوجه المقارنة بين مستويات الأداء المؤسسي	جدول 1
161	محاور أداة الدراسة (الاستبانة).	جدول 2
163	الفئة ومعيار الحكم على المتوسط الحسابي	جدول 3
165	معامل كرو نباخ ألفا لمحاور الاستبانة	جدول 4
168	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.	جدول 5
170	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	جدول 6
172	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.	جدول 7
174	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.	جدول 8
177	ملخص المقاييس الإحصائية الوصفية لاستجابات أفراد مجتمع	جدول 9

188	الدراسة على محور عناصر تكنولوجيا المعلومات. ملخص المقاييس الإحصائية الوصفية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على محور مستوى الأداء الوظيفي للأفراد العاملين.	جدول 10
201	ملخص المقاييس الإحصائية الوصفية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على محور أداء المنظمة.	جدول 11
211	نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على أداء المنظمة.	جدول 12
215	نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات) على الأداء الوظيفي.	جدول 13
219	نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من أثر الأداء الوظيفي على أداء المنظمة (جودة الخدمة، التكاليف، رضا الزبائن).	جدول 14
223	نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من التأثير غير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي.	جدول 15
225	نتائج اختبار (t) للكشف عن الفروق بين إجابات الباحثين تبعاً لمتغير الجنس.	جدول 16
227	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بين إجابات الباحثين تبعاً لمتغير الفئة العمرية.	جدول 17

229	الجدول	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بين إجابات المبحوثين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	18
231	جدول	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (الأداء الوظيفي).	19
232	جدول	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بين إجابات المبحوثين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.	20

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الشكل
56	الشكل 1 توضيح مفهوم المعرفة.
108	الشكل 2 مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي.
120	الشكل 3 الأداء من منظور الكفاءة والفعالية.
142	الشكل 4 عناصر قياس الأداء المتوازن كما حددها كايلان ونورتن
157	الشكل 5 مجال الدراسة
169	شكل 6 التوزيع النسبي لعينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.
171	شكل 7 التوزيع النسبي لعينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.
173	شكل 8 التوزيع النسبي لعينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.
175	شكل 9 التوزيع النسبي لعينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.
208	الشكل 10 توضيح تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة.
212	الشكل 11 توضيح تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.
220	الشكل 12 توضيح تأثير الأداء الوظيفي على أداء المنظمة (جودة الخدمة، التكاليف، رضا الزبائن).
236	الشكل 13 توضيح التأثير غير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من

خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي.

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الملحق	رقم
270	الاستبانة.	1
274	قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين لأداة الدراسة (الاستبانة).	2