

Contributions of technological methods in improving the performance of employees in the Palestinian public sector by application to the Ministry of Social Development - Jenin Directorate

Dr. Khaireya Radwan Yahya*, Dr. Bahaa Ahmmad Yahia¹

¹ Al-Istiqlal University | Palestine

Received:
18/01/2023

Revised:
03/02/2023

Accepted:
08/02/2023

Published:
30/09/2023

* Corresponding author:
khaireyay@hotmail.com

Citation: Yahya, KH. R., & Yahia, B. A. (2023).

Contributions of technological methods in improving the performance of employees in the Palestinian public sector by application to the Ministry of Social Development - Jenin Directorate. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 7(9), 32 – 49.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.K180123>

2023 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

Abstract: This study aimed to identify the technological technology. In order to achieve the goal, a questionnaire was designed and composed of (31) items, and its validity was established, and the reliability coefficient Crowe Nabach alpha was calculated, which amounted to (0.87). The questionnaire was distributed to a sample of (20) employees in the Ministry of Social Development - Jenin Directorate, and the questionnaires were processed by the (SPSS) program. the most important results showed that the degree of contribution of technological methods to improving the performance of the Palestinian government sector employees, by applying it to the Palestinian Ministry of Social Development - Jenin Directorate, was highly appreciated with a percentage of (74.09%). And there are no statistically significant differences in the average contributions of technological methods in improving the performance of the Palestinian government sector employees, by application to the Palestinian Ministry of Social Development, due to the gender variable. with the presence of statistically significant differences between the average contributions of technological methods in improving the performance of the Palestinian government sector employees, applied to the Palestinian Ministry of Social Development due to the variables (educational qualification, gender, years of experience, specialization, nature of the job) in the fields of availability of technological methods in the Ministry of Development Social, incentives for the use of technological methods in collecting and investing information in the ministry, the contributions of technological methods in improving the performance of Palestinian government sector employees, applied to the Palestinian Ministry of Social Development - Jenin Directorate, and the differences were in favor of bachelor's holders. the study recommended: increasing the budget of the Ministry of Social Development for technological development and placing the development within the strategic plan of the ministry, training and empowering employees in the ministry to use technology methods, and increasing the number of human cadres in the ministry to reduce work pressure.

Keywords: technological methods, government employee, Ministry of Social Development.

إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية - مديرية جنين

الدكتورة / خيرية رضوان يحيى*¹، الدكتور / بهاء أحمد يحيى¹

¹ جامعة الاستقلال | فلسطين

المستخلص: هدفت هذه الدراسة للتعرف لمدى إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العمومي الفلسطيني بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية- مديرية جنين وتحديد دور متغيرات الدراسة: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص، المسعى الوظيفي. ولتحقيق الهدف استخدم الباحثان استمارة من تصميمها وهي مؤلفة من (31) فقرة وتم التأكد من صدقها. وحساب معامل الثبات كرو نباخ ألفا الذي بلغ (0.87). وزع الاستبيان على عينة مكونة من (20) موظف في وزارة التنمية الاجتماعية- مديرية جنين، وعولجت الاستبانة بواسطة برنامج (SPSS). وأظهرت أهم النتائج بأن درجة إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين حازت على تقدير كبير ونسبة مئوية (74.09%). وعدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسط إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس. مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، الجنس، سنوات الخبرة، التخصص، طبيعة الوظيفة) في المجالات مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية، محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة، إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية- مديرية جنين وكانت الفروق لصالح حملة البكالوريوس. وأوصت الدراسة: زيادة الموازنة لدى وزارة التنمية الاجتماعية للتطوير التكنولوجي ووضع التطوير ضمن الخطة الاستراتيجية للوزارة، تدريب وتمكين الموظفين في الوزارة على استخدام أساليب التكنولوجيا، وزيادة أعداد الكوادر البشرية في الوزارة للتخفيف من ضغط العمل. الكلمات المفتاحية: الأساليب التكنولوجية، الموظف الحكومي، وزارة التنمية الاجتماعية.

المقدمة

عرفت الإنسانية في العقود الأخيرة العديد من التطورات المتسارعة والتوسع المعرفي والثورة التقنية، مما أحدث تحولاً في كافة مناحي الحياة البشرية، فباتت الأساليب التكنولوجية من الركائز الجوهرية في إحداث التنمية في كافة مناحي الحياة، مما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر أهم أدوات تحرك عجلة التنمية في سبيل خدمة المواطنين، فالأساليب التكنولوجية والاتصالات مكون أساسي من مكونات الحياة اليومية للإنسان سواء أكان هذا في الدول المتقدمة أو النامية، فقد أولت العديد من الدول كما المؤسسات على مستوى العالم تطبيق الأساليب التكنولوجية والاتصالات في أعمالها والقيام بمهامها، لزيادة كفاءة وفاعلية العمل وجودة المنتج، وملاحقة التطور التكنولوجي والتقني المستمر والمتسارع في العالم.

فقد حفزت الثورة المعلوماتية المنطلقة منذ العقد الأخير من القرن العشرين على فتح آفاقاً واسعة نحو تنمية وتطوير الإدارات وتحديث أو إصلاح أنظمتها وأساليبها وآليات الإنجاز فيها، الأمر الذي انعكس حتماً على المواطن، وأيضاً على مؤسسات الدولة العامة إسهاماً في إنجاز الخدمات المواكبة للاحتياجات المتجددة وذات الجودة العالية، فزاد الإيمان بقدرة المورد البشرية ودورها في إحداث الإصلاح المنشود، لارتباط إنجازات المؤسسات بإمكانيات العاملين فيها.

وفي ظل هذه التغيرات المتسارعة عملت الدولة الفلسطينية على مواكبة تطور الأساليب التكنولوجية والاتصالات في العالم إلى حد ما، واعتمدت الأساليب المتقدمة للحاق بركب الدول النامية ومن ثم المتقدمة، ولا يغيب عنا تحدي وجود الاحتلال فهو من المحفزات برغم سلبياته على كل مناحي الحياة، إلا أن قيوده عبارة عن محفز لتجاوز الأزمات والنهوض بالدولة الفلسطينية، وعليه تعمل المؤسسات العامة على امتدة أعمالها، ومن ضمن هذه المؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية، والتي تعد الوزارة الأكثر احتكاكاً مع الشعب وخاصة مع الفئة المهمشة منه، ولا بد من وجود قاعدة بيانات دقيقة لإيفاء الوزارة بمهامها بشكل يتناسب وحاجة المواطنين، ويواكب تطور الحالة المادية والتنموية لكل حالة جديدة تعمل على التقديم لوزارة التنمية الاجتماعية طلباً للمساعدة بأي شكل كان، إضافة إلى التواصل مع الحكومة والجهات المانحة محلياً أو دولياً.

مشكلة الدراسة

تسعى المؤسسات العامة والوزارات إلى تحقيق النجاح في أعمالها وأنشطتها وذلك لبناء مركزها بين المؤسسات الأخرى في الدولة، وتحسين أدائها باستمرار في ظل البيئة التي تعمل فيها فهي تشكل نظاماً يتكون عدة إدارات مختلفة من بينها إدارة الموارد البشرية والذي يعتبر أثمن مورد لديها.

فعلى الرغم من توفر المهارات التكنولوجية للحصول على المعلومات الهامة في المؤسسات العامة إلا أننا نجد أن هذه التكنولوجية بحاجة إلى مزيد من التطوع والاستخدام والتحفيز من قبل الإدارة العليا على استغلالها بما يتناسب وطبيعة الدولة الفلسطينية عامة ووزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية خاصة، وعليه تمكن المشكلة بالتساؤل الرئيس التالي:

إلى أي مدى ساهمت الأساليب التكنولوجية والاتصالات في تحسين أداء موظفي وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية؟

أسئلة الدراسة

بالإضافة إلى التساؤل الرئيس أجابت الدراسة على عدد من التساؤلات وهي:

- إلى أي مدى ساهمت الأساليب التكنولوجية والاتصالات في تحسين أداء موظفي وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية؟
- هل تختلف متوسطات مساهمة الأساليب التكنولوجية والاتصالات في تحسين أداء موظفي وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية باختلاف كل من الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص، المسعى الوظيفي؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف إلى درجة مساهمة الأساليب التكنولوجية في جمع واستخدام المعلومات الهامة في وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية.
- التعرف إلى دور متغيرات الدراسة المتمثلة في: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص، المسعى الوظيفي) وأثرها على درجة مساهمة الأساليب التكنولوجية في جمع واستخدام المعلومات الهامة في وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: وتمكن في أن نتائجها ستسهم بتحديد إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية- مديرية جنين.
الأهمية التطبيقية: تكمن الأهمية العملية بأنها ستمكن متخذي القرار في وزارة التنمية الاجتماعية وبقية الوزارات الاستفادة من نتائجها في وضع البرامج والخطط لتحسين أداء الموظفين من خلال استخدام التكنولوجيا بما يخدم المواطن ويحفز الوزارة على مزيدا من الاهتمام بموظفيها لتحسين أداءهم والذي ينعكس على نسبة الخدمات المقدمة للفئة المهمشة أو المستفيدة من الوزارة.

حدود الدراسة:

تمثل حدود الدراسة الحالية الآتي:

- الحد الزمني: طبقت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة بين شهري أغسطس وسبتمبر من العام 2022م.
- الحد المكاني: مديرية وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة جنين.

الإطار النظري

ماهية الأساليب التكنولوجية والاتصالات

إن مصطلح التكنولوجيا كلمة يونانية تتكون من مقطعين فن، وعلم techno and logy وعليه فهذا المصطلح يربط ابداع الفرد الفكري بالتطبيق العملي أي النتيجة النظرية بالعملية والخدمية (هوشيار، 2005).
فالتكنولوجيا هي مجموع التقنيات والمهارات والأساليب المستخدمة في تقديم الخدمات العامة أو في تحقيق أهداف المؤسسة. أما المعلومات فهي البيانات التي يتم تنظيمها بما يوفر سياقاً لها ويخدم عملية اتخاذ القرار، والاتصالات هي مختلف النظم المستخدمة لإرسال المعلومات الالكترونية مثل الهاتف والتلفاز والراديو وشبكات الكمبيوتر، والتقنيات هي أجهزة الكمبيوتر والاتصالات الهاتفية والتقنيات البحثية ومؤتمرات الفيديو وشبكة الاتصال والانترنت ومحور هذه العناصر الأساسي هو الكمبيوتر الذي بواسطته تعالج البيانات بما يتضمن تخزين البيانات وتحديد مكانها واختيارها وفرزها واجراء العمليات الحسابية واتخاذ القرارات. وتستخدم الحواسيب لسرعتها العالية ودقتها عملها على مدار ساعات اليوم (<https://www.youtube.com>).
وعليه تعتبر التكنولوجيا من أحدث أدوات المؤسسات العامة والخاصة إذ تمكن عدد من المؤسسات تحقيق نتائج متقدمة، وتحسن مستمر جراء عملية انتشار الأساليب التكنولوجية في الجوانب الإدارية والتنظيمية (الخالدي، 2007)، والخدمية والتي تحفز الميزة التنافسية لكل من كادر الإدارة بمستوياته المختلفة في المؤسسة.

تطور الأساليب التكنولوجية

أحدثت الثورة التكنولوجية تطورا ملموسا عدة مجالات كالسياسية والاقتصادية والثقافية وغيرها لأي دولة كون نظام الأساليب التكنولوجية الخاص بالمؤسسات العامة يمثل مجموعة متكاملة من العناصر المادية والبشرية العاملة في مؤسسة معينة لإنجاز الوظائف ونيل رضى المواطنين، ويهدف إلى دعم عملية اتخاذ القرارات فيها، من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها المدبرون والإدارة العليا في تخطيط عمليات المؤسسة والرقابة عليها، ويندرج تحت الجانب المادي في هذه الأنظمة ما يسعى تكنولوجيا تشغيل وتبادل المعلومات، فقد شهد القرن العشرين ظهور اختراعات متعددة كما وحدثت فيه تطورات تكنولوجية هائلة خاصة في مجالات الاتصالات، مما ساهم في تسهيل عملية تطوير نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال ومن ثم المؤسسات العامة (المهندي، 2011)، وذلك لتحقيق أهداف وأرباح تجارية وجودة خدمية.

وعليه التزمت الإدارة بالأساليب التكنولوجية ولم تنفصل أي منهما عن الأخرى، فهناك عدة مراحل لتطور التكنولوجيا وهي:

(العاني، 2014)

- مرحلة الخمسينات: إدارة البحث والتطوير.
- مرحلة الستينات: مرحلة إدارة الابتكار.
- مرحلة السبعينات: مرحلة استراتيجية التكنولوجيا.
- مرحلة الثمانينات: مرحلة إدارة القيمة المضافة.
- مرحلة التسعينات: مرحلة الميزة التنافسية واستدامتها.
- مرحلة الألفين وما بعد: مرحلة الاقتصاد المعرفي والمعلوماتي.

- وباختصار تعتبر مراحل تطور الأساليب التكنولوجية والاتصالات كما يلي:
- التكنولوجيا الناشئة: هذه التقنية تعتبر متقدمة وفي مرحلة النمو وفيها نسبة المخاطرة مرتفعة في حال استخدامها كونها لم تطبق من قبل، ولم تأخذ كفايتها من التجربة حيث يمكن أن يكون استخدام هذه التقنية في المؤسسة سببا في تحقيق التقدم التقني التنافسي، وقد يكون العكس ويسبب الفشل.
 - التكنولوجيا السريعة: وهي التكنولوجيا التي تتقدم بسرعة في قبولها وكذلك ازداد عدد مستخدميها كونها وصلت إلى مرحلة الوثوق المبدئي وتستخدم في المنشآت العامة والخاصة لتحقيق الريادة التقنية
 - التكنولوجيا الرئيسية: وهي التكنولوجيا التي أصبحت موثوقة بسبب سجلها التاريخي الآمن والدقيق حيث بات أحد أهم أدوات تحقيق التنافسية بين المؤسسات وتحقيق الجودة.
 - التكنولوجيا الأساسية: وهي آخر مراحل تطور التقنية فهذه المرحلة أحد أساسيات المؤسسة وبدونها ستخسر مركزها التنافسي. (بوشريط وعجروود، 2019)

أسباب استخدام التكنولوجيا في الدول النامية: (العمري، 2003، ص18)

- زيادة عدد السكان.
 - النمو الاقتصادي والتجاري السريع والمتوافق مع زيادة عدد السكان.
 - مواكبة التطور التقني في دول العالم الأول.
 - التنافس التجاري والاقتصادي.
 - تبني النظم الإدارية الحديثة.
 - لتخفيف الأعباء المالية.
 - رضى المواطن بتسهيل حصوله على الخدمات.
 - التخلص من الروتين والبيروقراطية.
- ويمكن القول باختصار ان توجهات استخدام التكنولوجيا تلخص بما يلي: - (لخالدي، 2007، ص 20)
- إدارة الملفات بدل حفظها.
 - استعراض المحتويات بدل من القراءة.
 - كشف المشاكل بدلا من المتابعة.
 - التحضير للاجتماعات بشكل لناجح.

خصائص استخدام الأساليب التكنولوجية

- يمتاز استخدام الأساليب التكنولوجية كما إنجازها وجودة منتجها والخدمة المقدمة بعدة خصائص وهي: - (نجم، 2004)
- السرعة والوضوح " استثمار الوقت"
 - عدم التقيد بالزمان والمكان، يمكن استثمار العطل كما تسهيل الخدمة ليس في الضرورة مقر المؤسسة.
 - إدارة المعلومات إضافة لحفظها، أي استثمار المعلومات وغربلتها.
 - رقابة مباشرة وواقعية، على خلاف رقابة الفرد الموظف.
 - السرية، الاحتفاظ بسرية المعلومات وخصوصيتها.

خصائص نظم الأساليب التكنولوجية والاتصالات

- وباختصار يمكن القول إن الأساليب التكنولوجية والاتصالات تمتاز بما يلي: السرعة، تقريب المسافة، القدرة على التخزين، مرونة الاستعمال، الدقة" (بوشريط وعجروود، 2019).
- وهذا يعتبر استخدام الأساليب التكنولوجية مطلب أساسي في العصر الحاضر، وفي أي مؤسسة ومهما كان هدفها وحجمها، نظرا لتوفيره الوقت والجهد والمكان وأيضا الحركة والتنقل وهذا ينطبق بشكل كبير على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية التي تقدم خدماته لجمهور ذوي احتياجات مختلفة ومن أماكن مختلفة، إضافة للحاجة بحفظ المعلومات سرية كما أن الدقة أساس في العمل، وهذا لن يكون دون استخدام الأساليب التكنولوجية والاتصالات والاستفادة من خصائصها.

المعيقات التي تعترض تطبيق الأساليب التكنولوجية

قد يواجه تطبيق الأساليب التكنولوجية العديد من المعيقات ومشاكل التنفيذ منها، ما يكون قبل أو أثناء أو بعد عملية التطبيق ويعود ذلك لما يلي: (رضوان، 2004)

- ضعف التخطيط، وقلة تكامل الجهود في الإدارات العليا في المؤسسات العامة.
- ضعف رقابة الإدارة العليا على تطبيق الأساليب التكنولوجية وما يتطور منها.
- ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة في المؤسسة والتي تستخدم نفس التقنيات تقريبا.
- تداخل الصلاحيات وضعف وضوحها في الهياكل التنظيمية أو في التنفيذ.
- قلة التوعية والتأهيل على برامج الأساليب التكنولوجية وأجهزتها ومواكبة تطوراتها.
- الدكتاتورية أو الأوتوقراطية الإدارية في بعض المنظمات العمومية وعدم السماح بالتشاركية أو التفويض للمهام.
- غالبا ما تكون الإدارات الضعيفة معيق أمام أي تقدم خوفا على بقائها.

المعيقات المالية:

- ضعف الإمكانيات المالية عموماً والمخصصة لتطبيق الأساليب التكنولوجية وما هو جديد منها بشكل خاص.
- هدر المال العام في المؤسسة في مصاريف لا علاقة لها بالأساليب التكنولوجية أحيانا، ولا علاقة لها بأهداف المؤسسة أحيانا أخرى.
- ارتفاع تكاليف استخدام الأساليب التكنولوجية بأجهزتها المخصصة.
- ضعف انتظام وضبط شبكة الانترنت وخاصة أنها محوكة للاحتلال من قريب أو بعيد.

وهناك معيقات تتعلق بالموظفين:

- ضعف وعي الموظفين لفوائد استخدام الأساليب التكنولوجية.
 - عدم قدرة الموظف على استخدام التحديثات بشكل مستمر.
 - قلة تحفيز الموظف من قبل إدارته.
 - مقاومة الموظف للتغيير اعتقاداً منه ان شيء ما أو شخص ما سيحل مكانه.
 - تمسك بعض الإدارات الضعيفة بإدارتها التقليدية خوفا على مكانتها مستقبلا.
- إذا المعيقات التي تواجه تطبيق الأساليب التكنولوجية عدة، ويتمحور معظمها في المعيق المادي والمالي والبشري وكذلك التقني، وهي معيقات يمكن تلاشيها حال توفر المخصص المالي والإرادة في التغيير الحقيقي.

الأداء الوظيفي في وزارة التنمية الاجتماعية

فحوى الوظائف يكمن في الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسات على اختلاف تصنيفات بغية تحقيق الأهداف المرسومة في ظل استراتيجية عمل مدروسة وذات رؤية مستقبلية قائمة على دراسة واقع المؤسسة ناشده رؤية أفضل. فالأداء الوظيفي لأي موظف في القطاع العام يعني مقدار الإنجاز أو المنتج أو المخرج الذي حققه في عمله اليومي أو مجموع المهام التي أنجزت وتتوافق مع مهامه المعلنة في وصفه الوظيفي بكمية وجودة تتناسب مع الوقت والتوقيت، ويؤخذ بعين الاعتبار عناصر البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

عناصر الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي عملية مكتملة الأركان وتتكون مما يلي:-
الموظف: كل ما يمتلكه من خبرات ومهارات واهتمامات، وقيم واتجاهات ودوافع.
الوظيفة: وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منه.
الموقف: وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. [/ https://www.starshams.com](https://www.starshams.com)

قياس وتقييم الأداء الوظيفي

لقياس أداء الموظف ومعرفة إذا ما حققت أهداف المؤسسة المرسومة والمعلنة لا بد من تقييم أداء الموظفين من الذات والمسئول المباشر للموظف ومن ثم دائرة أو إدارة الموارد البشرية لمعرفة مواطن القوة ومواطن الضعف، ومن ثم متابعة النتائج كي يتم

تعزير مواطن القوة ومعالجة مواطن الضعف إن أمكن، وقد تكون المعالجة بالتدريب على المهام الموكلة واستخدام الأساليب التكنولوجية المتوافقة مع العمل، أو بنقل الموظف لمكان يتوافق وامكانياته العلمية والعملية.

ولتقييم الأداء الوظيفي لموظف القطاع العام ومن ضمنها موظفي وزارة التنمية الاجتماعية عدد من الأهداف وهي:-

1. "رفع الكفاءة الإنتاجية للموظف.
2. رفع مستوى الأداء من خلال رفع كفاءة الموظفين.
3. معرفة معوقات العمل.
4. تحديد اوجه القصور في أداء الأفراد والتعرف على جوانب الضعف في الأداء.
5. الكشف عن الأفراد الصالحين لشغل الوظائف القيادية". <https://dfpa.ksu.edu>.
6. تعزيز مواطن قوة الأداء الوظيفي لدى الموظفين لينعكس على المؤسسة.
7. تحسين جودة وسرعة الخدمات المقدمة للمواطن.

المعيقات التي تواجه الأداء الوظيفي في القطاع العام

هناك العديد من المعوقات والمحددات التي تواجه الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني ومنها وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية وتكمن هذه المعوقات فيما يلي:-

- 1- رفض بعض الموظفين لفكرة التغيير.
- 2- ضعف الإمكانيات المالية.
- 3- ضعف الإمكانيات البشرية.
- 4- عدم وجود موازنة لغرض اقتناء الأجهزة التكنولوجية ووسائل الاتصال.
- 5- عدم وجود موازنة لمواكبة التطور التقني والتكنولوجي في الوزارة.
- 6- عدم وجود موازنة مخصصة لتأهيل الموظفين بشكل مستمر لمواكبة التطور التقني المتسارع.
- 7- عدم تقبل متلقي الخدمة لفكرة استخدام برامج تكنولوجية لتحديث المعلومات مقارنة مع لقاء الموظفين بشكل شخصي والعمل يدويا.
- 8- التخصص الأكاديمي للموظف غير متناسب مع وظيفته.
- 9- ضعف إرادة الموظف على الأداء.
- 10- النموذج الإداري السائد فكلما مال إلى البيروقراطية ضعف الأداء.
- 11- عدم كفاية الراتب الشهري للموظف.
- 12- الاحتلال.

الدراسات السابقة

دراسة قادري (2018): حول معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين المورد البشري في المؤسسة الجزائرية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وزعت الاستبانة على (30) موظف من مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة، وكانت النتائج بأن تكنولوجيا المعلومات الموجودة في المؤسسة تسهم في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، وتساهم الوسائل والتقنيات الحديثة في رفع من أداء العاملين، كما تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة.

دراسة مريم أرفيس (2018): حول الأداء الوظيفي، وهي دراسة نظرية تظهر أهمية الأداء الوظيفي وتعتبره المكون الأساسي للعملية الإدارية بالمؤسسات كونها ترتبط بالإنسان وهو الجزء الحي الذي يدير العملية الإدارية برمتها، وتحدث عن أهمية تقييم الموظفين والأداء من حين لآخر وفق أسس علمية، متحدثة عن النظريات العلمية ما بعد الثورة الصناعية وما قبلها والتي كانت وراء توجيه الاهتمام للإنسان وحاجياته تبعاً للنظرية الإنسانية.

دراسة مصطفى وآخرون (2021): حول دور التحول الرقمي في تحسين أداء شركات السياحة المصرية، وتبين بأن هناك علاقة بين ابعاد التحول الرقمي وتحسين أداء شركات السياحة وكان التحسن بنسبة (54.7%).

دراسة بن البار، والعروسي (2021): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة بلدية المسيلة من منظور عينة من الإداريين، تم تناول أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ومكوناتها المتمثلة في (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الاتصالات، الأفراد) بالإضافة لوظائف الإدارة التقليدية (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة) ثم طبيعة

تلك الوظائف في ظل تكنولوجيا المعلومات. واعتمد على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات. ولقد تمثلت عينة الدراسة في 60 إداريا من المشتغلين بمقر بلدية المسيلة. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي إيجابي لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات. دراسة الغويري (2022): سعت الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية. حيث انتهجت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة على (75) مدير دائرة اتصالات وتكنولوجيا معلومات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. تبين وجود دور ذو دلالة للتحول الرقمي بأبعاده: (استراتيجية والثقافة التنظيمية، القيادة التحولية للتحول الرقمي، الموارد البشرية) على أداء الموظفين في قطاع البلديات العاملة في الأردن. وعليه أوصت الدراسة بالآليات المتعلقة بالتحول الرقمي داخل البلديات بالتقنية فحسب، بل بإعادة تعريف استراتيجية عمل البلديات بالكامل. دراسة حبيبة (2022): هدفت الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي على المركز الجوّاري للضرائب – عين فكرون في الجزائر. وانتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت العينة (30 موظف). تبين أن المركز الجوّاري للضرائب يعطي أهمية كبيرة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. وهناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال بحيث احتل جهاز الحاسوب بالإضافة إلى الاتصال المباشر في المرتبة الأولى والثانية على التوالي من حيث الاستخدام، تلي ذلك شبكة الأنترنت المرتبة الثالثة، والمرتبة الرابعة تعود لاستخدام شبكة الأكسترنات واستخدام الهاتف والفاكس. استطاع الموظفون التعامل مع هذه التكنولوجيا مع مواجهتهم لشيء من الصعوبات من حيث اللغة والتقنية.

أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات سالفه الذكر في تناول موضوع دور الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء الموظفين. وكذلك اتفقت في تناول الاستمارة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات، وكذلك اتفقت في المنهج الوصفي. وكان الاختلاف بين هذه الدراسة وسابقتها في الفئة المستهدفة العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية، وتميزت الدراسة الحالية عن سابقتها في دراستها لتغيرات مستقلة كالجنس والمؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والتخصص، والمسعى الوظيفي بالإضافة إلى أن هذه الدراسة أجريت على مديرية فلسطينية في شمال الضفة الغربية والتي تعاني من الحصار والاجتياحات الاسرائيلية المتكررة مما زاد عدد المستفيدين من وزارة التنمية/ الشؤون الاجتماعية.

أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة:

ساهمت الدراسات السابقة في منح الباحثان فكرة دقيقة ومعقدة لفحوى هذه الدراسة، والاخذ منها في المتن النظري، لإضافة لمساهمتها من خلال الاطلاع على صياغة بنود أداة الدراسة/ الاستبيان.

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتته لمثل هذه الدراسات، وذلك بالاستعانة بالمصادر الثانوية سواء أكانت الكتب ام المجالات أو الأبحاث المنشورة أو مواقع الانترنت، بالإضافة للمصدر الرئيسي وهو تطوير أداة الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

بلغ عدد موظفي مديرية التنمية الاجتماعية في محافظة جنين في العام 2022 (40) موظف وموظفة وهو ما يمثل مجتمع الدراسة، في حين تكونت عينة الدراسة من (50%) منهم بما يعادل (20) موظف من الفئة العليا والوسطى.

الجدول (1): التوزيع حسب المؤهل العلمي والجنس

المجموع	المؤهل العلمي				الجنس
	بكالوريوس		دبلوم		
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
8	30	6	10	2	ذكر
12	50	10	10	2	أنثى
20	80	16	20	4	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 40% من العينة المبحوثة من الذكور و60% من العينة من الإناث وحملة الدبلوم يشكلون 20% بينما حملة البكالوريوس يشكلون 80%.

أداة الدراسة:

لقد استخدم الباحثان أداة من إعدادهما وتكونت (31) فقرة تقيس أربع مجالات.

صدق الأداة:

تم التأكد من صدق الاستمارة بعرضها على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص وأشادوا بصدق الأداة وأنها تقيس الهدف.

ثبات الأداة:

تأكد الباحثان من ثبات الاستمارة من خلال حساب معامل كرو نباخ ألفا للدرجة الكلية، حيث تراوحت معاملات الثبات بين (0.74) و (0.81) ولكن المعدل العام بلغ (0.87) وبالإجمال معاملات الثبات جيدة وتفي بأغراض الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة على استفسارات البحث، فقد استخدم برنامج (SPSS) للوصول إلى النتائج الدقيقة، باستخدام عدد من المعالجات الإحصائية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

بعد التحليل باستخدام برنامج (SPSS) فقد بوبت النتائج في جداول تمهيدا لعرضها ومناقشتها في ضوء أسئلة الدراسة كالاتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

ما درجة إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين؟

اعتمد الباحثان المستويات الآتية للموافقة:

* (100% . 71%) كبيرة.

* (70% . 50%) متوسطة.

* (أقل من 50%) قليلة.

والجدول التالي يظهر ذلك: .

المجال الأول: مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية

الجدول (2): المعالجة الإحصائية ل فقرات الاستبانة وفق المجال الأول

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير
1	لدى الوزارة أجهزة التكنولوجيا والاتصال	3.90	0.72	78.00	كبيرة
2	لدى الوزارة إمكانيات مالية لمواكبة التطور التكنولوجي	3.00	0.92	60.00	متوسطة
3	تتولى الوزارة عمليات تطبيق أنظمة الأساليب التكنولوجية	3.60	0.68	72.00	كبيرة
4	تجمع وتستثمر الوزارة المعلومات المخزنة على البرامج الأساليب التكنولوجية "المحوسبة"	3.90	0.31	78.00	كبيرة
	المعدل العام لمجال مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية	3.60	0.42	72.00	كبيرة

يظهر الجدول أعلاه أن درجة إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعاً لمجال مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية حصلت على تقدير كبيرة وبنسبة (72%) وحصلت الفقرة (لدى الوزارة إمكانيات مالية لمواكبة التطور التكنولوجي) على تقدير متوسط، بينما

بقية الفقرات على تقدير كبير، ويرى الباحثان هذه النتائج تعود لأن وزارة التنمية الاجتماعية خطت خطوات كبيرة في توفير الأجهزة والأساليب التكنولوجية في مسيرة عملها.

المجال الثاني: أداء المورد البشري/ الموظفين والأساليب التكنولوجية والاتصالات

الجدول (3): المعالجة الإحصائية لفقرات الاستبانة وفق المجال الثاني

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير
1	لدى الإدارات العليا قدرات في التعامل مع الأساليب التكنولوجية والاتصالات ومواكبة تطورها	3.20	0.77	64.00	متوسطة
2	تشجع الإدارة العليا موظفيها على استخدام الأساليب التكنولوجية والاتصالات في جمع وحفظ المعلومات	3.50	0.83	70.00	متوسطة
3	لدى موظفي الوزارة القدرة على استخدام الأجهزة التكنولوجية/الحاسوب	3.80	0.62	76.00	كبيرة
4	لدى موظفي الوزارة القدرة على استخدام البرامج التكنولوجية	3.80	0.77	76.00	كبيرة
5	لدى الموظفين القدرة على استثمار المعلومات المخزنة بالكم والوقت المناسبين	3.70	1.03	74.00	كبيرة
6	استخدام أجهزة الحاسوب والبرامج المختلفة رفع مستوى أدائي في الوزارة	3.60	0.94	72.00	كبيرة
7	يحتاج الموظف تأهيل وتدريب مستمر على البرامج	4.40	0.50	88.00	كبيرة
	المعدل العام لمجال المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات	3.71	0.49	74.29	كبيرة

يبين الجدول أعلاه أن درجة إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعا لمجال المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات حصلت على تقدير كبيره وبنسبة (74.29%) وحصلت الفقرتين (لدى الإدارات العليا قدرات في التعامل مع الأساليب التكنولوجية والاتصالات ومواكبة تطورها، تشجع الإدارة العليا موظفيها على استخدام الأساليب التكنولوجية والاتصالات في جمع وحفظ المعلومات) على تقدير متوسط، بينما بقية فقرات المجال حصلت على تقدير كبير، ويعزو الباحثان هذه النتائج إلا أن العمل من خلال الأساليب التكنولوجية بحاجة إلى تطوير الكوادر البشرية باستمرار وتأهيلهم .

المجال الثالث: محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة

الجدول (4): المعالجة الإحصائية لفقرات الاستبانة وفق المجال الثالث

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير
1	تتوفر الإمكانيات المالية لغرض اقتناء أجهزة وبرامج تكنولوجية متطورة في الوزارة	3.00	1.17	60.00	متوسطة
2	هناك استراتيجية تشجيعية من قبل الإدارات العليا للموظفين المبدعين	3.20	0.89	64.00	متوسطة
3	هناك إرادة لدى الإدارات العليا بالتغيير من التقليدية في الإدارة إلى الإدارة الحديثة	3.50	1.05	70.00	كبيرة
4	هنالك تقبل من الموظفين لفكرة ضرورة التغيير دون مقاومة	3.70	0.47	74.00	كبيرة
5	لدى الوزارة دعم سياسي للتغيير والاتجاه للأتمتة في المعاملات الإدارية	3.50	0.69	70.00	كبيرة
6	يتقبل متلقي الخدمة فكرة تسهيل الإجراءات باستخدام الأساليب التكنولوجية بديل التواصل الشخصي مع الموظفين	4.00	0.46	80.00	كبيرة
7	لدى الوزارة اشتراك بشبكة الانترنت ودون انقطاع	3.90	0.31	78.00	كبيرة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير
8	يمكن لبعض الموظفين تقديم بعض الخدمات في أيام العطل استفادة من التكنولوجيا	4.00	0.46	80.00	كبيرة
9	يتناسب البرنامج المستخدم في وزارة التنمية الاجتماعية وحاجيات المواطنين، فهو برنامج موضوعي محلي التصميم	3.80	0.41	76.00	كبيرة
	المعدل العام لمجال محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة	3.62	0.37	72.44	كبيرة

تبين من الجدول أعلاه أن درجة إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعاً لمجال محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة حصلت على تقدير كبيره ونسبة (72.44%) وحصلت الفقرتين (تتوفر الإمكانيات المالية لغرض اقتناء أجهزة وبرامج تكنولوجية متطورة في الوزارة، هناك استراتيجية تشجيعية من قبل الإدارات العليا للموظفين المبدعين) على تقدير متوسط، بينما بقية فقرات المجال حصلت على تقدير كبير، ويعزو الباحثان هذه النتائج إلا ان الأساليب التكنولوجية تساعد في التخفيف من ضغط العمل وتعمل على مساعدة المستفيدين بشكل كبير ولكن أيضاً الموظفين بحاجة إلى التحفيز والتشجيع للموظفين المبدعين .

المجال الرابع: المعوقات التي تؤثر على اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا لدى الموظفين في وزارة التنمية الاجتماعية

الجدول (5): المعالجة الاحصائية لفقرات الاستبانة وفق المجال الرابع

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير
1	ضعف الإرادة السياسية	3.50	0.95	70.00	كبيرة
2	ضعف الإرادة الإدارية	3.70	0.47	74.00	كبيرة
3	رفض بعض الموظفين لفكرة التغيير	3.80	0.77	76.00	كبيرة
4	ضعف الإمكانيات المالية	4.30	0.66	86.00	كبيرة
5	ضعف الإمكانيات البشرية	4.30	0.80	86.00	كبيرة
6	عدم وجود موازنة لغرض اقتناء الأجهزة التكنولوجية ووسائل الاتصال	4.10	0.85	82.00	كبيرة
7	عدم وجود موازنة لمواكبة التطور التقني والتكنولوجي في الوزارة	4.20	0.77	84.00	كبيرة
8	عدم وجود موازنة مخصصة لتأهيل الموظفين بشكل مستمر مواكبة للتطور التقني المتسارع	4.10	0.72	82.00	كبيرة
9	عدم تقبل متلقي الخدمة لفكرة موازاة استخدام برامج تكنولوجية لجمع وتحديث المعلومات مع لقاء الموظفين بشكل شخصي والعمل يدوياً	3.80	0.62	76.00	كبيرة
10	التخصص الأكاديمي للموظف غير متناسب مع وظيفته	3.70	0.80	74.00	كبيرة
11	الاحتلال	3.20	1.11	64.00	متوسطة
	المعدل العام لمجال معوقات اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية	3.88	0.39	77.64	كبيرة
	درجة إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين	3.70	0.28	74.09	كبيرة

يظهر الجدول أعلاه أن درجة إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعاً لمجال محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة حصلت على تقدير كبيره ونسبة (77.64%) وحصلت الفقرة (الاحتلال) على تقدير متوسط، بينما بقية فقرات المجال حصلت

على تقدير كبير، وحصلت الدرجة الكلية لإسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين على تقدير كبير وبنسبة مئوية (74.09%)، ويعزو الباحثان هذه النتائج إلى أن تطوير أداء وزارة التنمية تكنولوجياً بحاجة إلى الكثير من الامكانيات المادية والسياسية وتأهيل العاملين وتطوير البنية التكنولوجية التحتية في فروع الوزارة وبشكل خاص جنين، حيث يعتمد العمل التطويري التكنولوجي في وزارة التنمية يعتمد على المشاريع الخارجية والوزارة بحاجة إلى اضافة هذا المجال إلى سياستها وأهدافها التطويرية للوزارة .

وتتفق نتائج الدراسة مع نتيجة دراسة قادري (2018) في مساعدة الأساليب التكنولوجية في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، وكذلك تتفق مع نتيجة دراسة مصطفى وآخرون (2021) على التحسن الذي يضيفه التحول الرقمي في الشركات السياحية وكان بنسبة (54.7%)، وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة الغويبري (2022) في تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات، وايضا اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة بن البار ولعروسي (2021) التي توصلت لوجود اثر معنوي لاستخدامات الأساليب التكنولوجية في وظائف إدارة البلدية.

نتائج الأسئلة البحثية:

السؤال الاول: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى ل متغير الجنس؟

ولفحص هذا السؤال استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Independent –t- test والنتائج يوضحها الجدول

التالي:

الجدول (6): اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لمتغير الجنس

الدلالة	قيمة (ت)	انثى (ن=12)		ذكر (ن=8)		المجال
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.83	0.213	0.443	3.58	0.400	3.62	مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية
0.79	0.262	0.586	3.69	0.312	3.75	المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات
0.67	0.425	0.339	3.59	0.440	3.66	محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة
0.15	-1.48	0.307	3.98	0.471	3.72	معيقات اقتناء او استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية
0.87	-0.158	0.182	3.71	0.395	3.69	إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية.

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

يتضح من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير الجنس، وذلك لأن الدلالة اقل ($\alpha = 0.05$)، ويعزو الباحثان هذه النتائج إلى مناخ الوزارة من حيث البنية التحتية للتكنولوجيا وانظمة العمل هي موحدة على الموظفين الذكور والاناث.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

ولفحص هذا السؤال استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Independent –t- test والنتائج يوضحها

الجدول (7)

الجدول (7): اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة	قيمة (ت)	بكالوريوس (ن=16)		دبلوم فأقل (ن=4)		المجال
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.04	-2.485	0.403	3.68	0.288	3.25	مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية
0.72	-0.368	0.513	3.73	0.412	3.64	المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات
0.000	-5.256	0.262	3.76	0.064	3.05	محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة
0.097	-1.750	0.269	3.95	0.682	3.59	معيقات اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية
0.006	3.112	0.203	3.78	0.329	3.38	إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$

يتضح من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير المؤهل العلمي في المجالات (المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات، معيقات اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية)، وكانت الفروق واضحة في المجالات (مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية، محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة، إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين) وكانت الفروق لصالح حملة البكالوريوس أي أن إسهامات الأساليب التكنولوجية ساهمت لديهم بشكل أفضل من حملة الدبلوم، ويعزو الباحثان هذه النتائج التعليم والحصول على الشهادات ساعد في بلورة النظرة نحو أهمية إسهامات التكنولوجيا ودورها في تطوير أداء العاملين وفائدتها للمستفيدين بالإضافة إلى اكتساب العاملين الحاصلين على درجة البكالوريوس المهارات التكنولوجية اللازمة .

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

لفحص السؤال استخدم الباحثان اختبار تحليل التباين الأحادي One Way, ANOVA والتي تظهر نتائجها في الجدول (8).

الجدول (8): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخبرة

الدلالة *	قيمة (ف)	متوسط الانحراف	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	المجال
0.000	13.867	0.794	3	2.383	بين المجموعات	مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية
					داخل المجموعات	
					المجموع	
0.078	2.740	0.508	3	1.524	بين المجموعات	المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات
					داخل المجموعات	
					المجموع	
0.000	24.814	0.728	3	2.183	بين المجموعات	محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار
					داخل المجموعات	
					المجموع	

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	الدلالة *
المعلومات في الوزارة	المجموع	2.652	19			
معيقات اقتناء او استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية	بين المجموعات	0.409	3	0.136	0.873	0.476
	داخل المجموعات	2.501	16	0.156		
إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين	المجموع	2.911	19			
	بين المجموعات	0.839	3	0.280	7.198	0.003
	داخل المجموعات	0.622	16	0.039		
	المجموع	1.461	19			

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$

يبين الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تعزى لمتغير المؤهل العلمي في المجالات (المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات، معيقات اقتناء او استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية)، وكانت الفروق واضحة في المجالات (مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية، محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة وإسهامات الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية).

وللتعرف لصالح من تعود الفروق استخدم الباحثان اختبار (LSD) للمقارنات البعدية ونتائج الجدول التالي تبين ذلك:

الجدول (9): اختبار (LSD) للمقارنات البعدية تبعاً لمجال مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية

سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-16 سنة	أكثر من ذلك
5 سنوات فأقل	*****	0.16	0.25	*0.91
6-10 سنوات		*****	0.08	*0.75
11-16 سنة			*****	*0.66
أكثر من ذلك				*****

يتضح من الجدول السابق (9) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعاً لمجال مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية وكانت كالآتي:

(5 سنوات فأقل، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 5 سنوات فأقل.

(6-10 سنوات، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 6-10 سنوات.

(11-16 سنة، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 11-16 سنة.

الجدول (10): اختبار (LSD) للمقارنات البعدية تبعاً لمجال محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة

سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-16 سنة	أكثر من ذلك
5 سنوات فأقل	*****	*0.40	0.25	*0.96
6-10 سنوات		*****	-0.14	*0.55
11-16 سنة			*****	*0.70
أكثر من ذلك				*****

يتضح من الجدول رقم (10) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعاً لمجال محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة.

وكانت كالآتي:

(5 سنوات فأقل، 6-10 سنوات) ولصالح 5 سنوات فأقل.

(5 سنوات فأقل، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 5 سنوات فأقل.

(6-10 سنوات، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 6-10 سنوات.

(11-16 سنة، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 11-16 سنة.

الجدول (11): اختبار (LSD) للمقارنات البعدية تبعا للمعدل العام لإسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي

القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين

سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-16 سنة	أكثر من ذلك
5 سنوات فأقل	*****	0.24	0.33	*0.64
6-10 سنوات		*****	0.09	*0.40
11-16 سنة			*****	*0.30
أكثر من ذلك				*****

اتضح من الجدول أعلاه أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين وكانت كالآتي:

(5 سنوات فأقل، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 5 سنوات فأقل.

(6-10 سنوات، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 6-10 سنوات.

(11-16 سنة، وأكثر من 16 سنة) ولصالح 11-16 سنة.

ويعزو الباحثان هذه النتائج إلى أن ذوي سنوات الخبرة المتدنية حاصلين على مهارة تكنولوجية ويسهل تطوير أدائهم نظرا لتخرجهم القريب غالباً من الجامعات أي في عهد التقدم التكنولوجي، في حين ذوي الخبرة المرتفعة اعتمدوا الأنظمة القديمة وعملية تطويرهم بحاجة للاستمرار والتطوير المهني.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير التخصص؟

ولفحص هذا السؤال استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Independent -t test. والنتائج يوضحها الجدول

التالي.

الجدول (12): اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لمتغير التخصص

الدلالة	قيمة (ت)	علوم إجتماعية ونفسية		علوم إدارية وحاسوبية		المجال
		(ن=12)	الانحراف المتوسط	(ن=8)	الانحراف المتوسط	
0.16	-1.466	0.462	3.70	0.291	3.43	مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية
0.011	-2.823	0.268	3.92	0.575	3.39	المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات
0.000	-4.278	0.261	3.83	0.283	3.30	محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة
0.43	-0.798	0.293	3.93	0.515	3.79	معيقات اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية
0.001	-3.827	0.181	3.58	0.251	3.48	إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$

بين الجدول (12) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير التخصص في المجالات (مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية، معوقات اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية) ، وذلك لأن الدلالة أقل $(\alpha=0.05)$ ، وكانت الفروق واضحة في المجالات (المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات، محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة، وإسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين) وكانت الفروق لصالح تخصص علوم اجتماعية ونفسية، ويعزو الباحثان هذه النتائج إلى أن حملة تخصص العلوم الاجتماعية والنفسية يعتبر فهما الميدان التكنولوجي جديد وتم تدريبهم ضمن برامج توثيق الحالات الاجتماعية وطلبات الاعانة فهم يحاولون تطوير عملهم باستمرار، أما حملة تخصص علوم إدارية وحاسوبية فهم معادون على البرامج الحاسوبية ويعتبرونه شيء عادي حيث أنظمتهم مبرمجة الكترونياً.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير المسعى الوظيفي؟

لفحص السؤال استخدم الباحثان اختبار One Way, ANOVA وتبين ما يلي:

الجدول (13): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المسعى الوظيفي

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	الدلالة *
مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية	بين المجموعات	2.383	3	0.794	13.867	0.000
	داخل المجموعات	0.917	16	0.057		
	المجموع	3.300	19			
المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات	بين المجموعات	1.524	3	0.508	2.740	0.078
	داخل المجموعات	2.966	16	0.185		
	المجموع	4.490	19			
محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة	بين المجموعات	2.183	3	0.728	24.814	0.000
	داخل المجموعات	0.469	16	0.029		
	المجموع	2.652	19			
معوقات اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية	بين المجموعات	0.409	3	0.136	.873	0.476
	داخل المجموعات	2.501	16	0.156		
	المجموع	2.911	19			
إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين	بين المجموعات	0.839	3	0.280	7.198	0.003
	داخل المجموعات	0.622	16	0.039		
	المجموع	1.461	19			

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول أعلاه بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى لمتغير المسعى الوظيفي في المجالات (المورد البشري والأساليب التكنولوجية والاتصالات، معوقات اقتناء أو استخدام أجهزة وبرامج التكنولوجيا في وزارة التنمية الاجتماعية) ، وذلك لأن الدلالة أقل $(\alpha=0.05)$ ، وكانت الفروق واضحة في المجالات (مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية، محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة

إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين).

وللتعرف لصالح من تعود الفروق استخدم الباحثان اختبار (LSD) للمقارنات البعدية ونتائج الجدول تبين ذلك:

الجدول (14): اختبار (LSD) تبعاً لمجال مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية

سنوات الخبرة	موظف إداري	مرشد طفولة	مشرف حضانات	مرشد اجتماعي
موظف إداري	*****	0.16	0.25	*0.91
مرشد طفولة		*****	0.08	*0.75
مشرف حضانات			*****	*0.66
مرشد اجتماعي				*****

يتضح من الجدول السابق (14) أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعاً لمجال مدى توفر الأساليب التكنولوجية في وزارة التنمية الاجتماعية وكانت كالآتي:

(موظف إداري، ومرشد اجتماعي) ولصالح موظف إداري.

(مرشد طفولة، ومرشد اجتماعي) ولصالح مرشد طفولة.

(مشرف حضانات، ومرشد اجتماعي) ولصالح مشرف حضانات.

الجدول (15): اختبار (LSD) تبعاً لمجال محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة

سنوات الخبرة	موظف إداري	مرشد طفولة	مشرف حضانات	مرشد اجتماعي
موظف إداري	*****	*0.40	0.25	*0.96
مرشد طفولة		*****	-0.14	*0.55
مشرف حضانات			*****	*0.70
مرشد اجتماعي				*****

يتضح من الجدول السابق (15) أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين تبعاً لمجال محفزات استخدام الأساليب التكنولوجية في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة وكانت كالآتي:

(موظف إداري، ومرشد طفولة) ولصالح موظف إداري.

(موظف إداري، ومرشد اجتماعي) ولصالح موظف إداري.

(مرشد طفولة، ومرشد اجتماعي) ولصالح مرشد طفولة.

(مشرف حضانات، ومرشد اجتماعي) ولصالح مشرف حضانات.

الجدول (16): اختبار (LSD) تبعاً للمعدل العام لإسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام

الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين

سنوات الخبرة	موظف إداري	مرشد طفولة	مشرف حضانات	مرشد اجتماعي
موظف إداري	*****	0.24	0.33	*0.63
مرشد طفولة		*****	0.09	*0.40
مشرف حضانات			*****	*0.30
مرشد اجتماعي				*****

يتضح من الجدول السابق (16) أنه توجد فروق بين متوسطات إسهامات الأساليب التكنولوجية في تحسين أداء موظفي القطاع العام الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين وكانت كالآتي:

(موظف إداري، ومرشد اجتماعي) ولصالح موظف إداري.

(مرشد طفولة، ومرشد اجتماعي) ولصالح مرشد طفولة.

(مشرف حضانات، ومرشد اجتماعي) ولصالح مشرف حضانات.

ويعزو الباحثان هذه النتائج إلى أن الموظفين يحاولون تطوير أنفسهم، ولكن الموظفين الإداريين ومرشدي الطفولة ومشرفي الحضانات يسعوا لإظهار عملهم بشكل أكثر من المرشد الاجتماعي والذي يعتمد على التوثيق الورقي، حيث أنه لا توجد على برامج الوزارة تفاصيل عن الحالات التي يتم مساعدتها من قبل المرشد الاجتماعي وذلك ضمن مبداء السرية المتعلقة بالحالات.

أهم النتائج:

تبين أن درجة إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية - مديرية جنين على تقدير كبير وبنسبة مئوية (74.09%).

عدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى إلى متغير الجنس

توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي في المجالات مدى توفر تكنولوجيا المعلومات في وزارة التنمية الاجتماعية، محفزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة، إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين وكانت الفروق لصالح حملة البكالوريوس.

توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة في المجالات مدى توفر تكنولوجيا المعلومات في وزارة التنمية الاجتماعية، محفزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة، وإسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين ولصالح الخبرات الحديثة .

توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى إلى متغير التخصص تبعاً للمجالات المورد البشري وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، محفزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة، وإسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين حيث كانت الفروق لصالح علوم اجتماعية ونفسية.

توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين تعزى إلى متغير الوظيفة تبعاً للمجالات المورد البشري وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، محفزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في جمع واستثمار المعلومات في الوزارة، وإسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي القطاع الحكومي الفلسطيني، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية -مديرية جنين حيث كانت الفروق لصالح موظف اداري ومرشد طفولة و مشرف حضانات.

التوصيات

في ضوء النتائج نقترح عدد من التوصيات وهي:

- زيادة الموازنات لدى وزارة التنمية الاجتماعية للتطوير التكنولوجي ووضع التطوير ضمن الخطط الاستراتيجية للوزارة.
- تأهيل وتطوير الأداء للعاملين في وزارة التنمية الاجتماعية على التكنولوجيا وعلى أن يشمل الجميع بمن فيهم الإدارة العليا والموظفين قديمي الخبرة وحديثيها.
- اقناع الموظفين بالتغيير إلى التكنولوجيا من خلال توضيح الفائدة منه وكيفية تنظيم العمل وكيف ستساهم التكنولوجيا في التخفيف من ضغط العمل.
- زيادة أعداد الكوادر البشرية في الوزارة للتخفيف من ضغط العمل.
- تعمل وزارة التنمية على تجسير التعليم لحملة الدبلوم لكي يكملوا تعليمهم للحصول على البكالوريوس لكي يصبحوا مثقفين ومتدربين ومقتنعين بأهمية التكنولوجيا.
- إجراء دراسات أخرى باستخدام متغيرات أخرى وإجراء دراسة عن مقارنة مديرية جنين بمديرات وزارة التنمية في مختلف المحافظات وكذلك مع الوزارات الأخرى.

المراجع

- أرفيس، مريم. (2018). الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة: دراسة نظرية، مجلة التغيير الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة/ الجزائر، العدد 6، (ص ص 498-477).
- بن البار، موسى والعروسي، هشام. (2021). دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة بلدية المسيلة من منظور عينة من الإداريين، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 05، العدد:1، (ص ص 360 – 378)
- يوسف، علاء (2022). مفهوم الأساليب التكنولوجية والاتصالات، <https://www.youtube.com/watch?v=iB-xmUhG7O8> قناة عربية للأساليب التكنولوجية والاتصالات، الدخول للرابط بتاريخ 2022 /8/16 الساعة 8:22 م.
- بوشريط، وسام وعجروود، مروة (2019). أثر الأساليب التكنولوجية على جودة القوائم المالية. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ص 5-6.
- حلوي، حبيبة. (2022). دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين، دراسة ميدانية بالمركز الجوازي للضرائب-عين فكرون-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي –أم البواقي-: الجزائر
- الخالدي، محمد محمود (2007). التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة، ط1، عمان الأردن، ص 13.
- رضوان، رأفت عبد الباقي (2004). الإدارة الالكترونية: الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني، الرياض.
- السالبي، علاء عبد الرازق (2002). الأساليب التكنولوجية، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، سلطنة عمان
- العاني، مزهر وشوقي، جود (2014). الإدارة الالكترونية، دار الثقافة، ط 1، عمان الأردن، ص 27.
- العمري، سعيد معلا (2003). المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة التكنولوجية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ص18،
- الغويبري. رسمي (2022). التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول. مجلة العصر للعلوم الانسانية والاجتماع، (5) 14-31.
- قادري، سارة (2018). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، الجزائر.
- مصطفى، سمية مجدي سلامة ومحمد، عزة ماهر والعزب، محمود رمضان (2021). دور التحول الرقمي في تحسين أداء شركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق – جامعة مدينة السادات، مصر المجلد5، العدد 1، 2.
- المهدي، سوسن (2011). تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، البراق للنشر والتوزيع، ط 1، عمان الأردن، ص 87.
- نجم، عبود (2004). الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، ط1، دار المريخ للنشر، الرياض، ص 73.
- هوشيار، معروف (2005). تحليل الاقتصاد التكنولوجي، دار جرير، ط 2، عمان، الأردن، ص 24.
- The Importance of Technology in Our Daily Life How Has Technology Changed Our Lives? <https://www.scientificworldinfo.com/2019/11/>
- Internet World Stats 2020. <https://www.internetworldstats.com/>
- <https://www.starshams.com/2021/05/jop-performance.html>
- https://dfpa.ksu.edu.sa/sites/dfpa.ksu.edu.sa/files/imce_images/yn_hdf_nmwdhij_lbd_kwdr_ljm_wsyl_shy.pdf 30/1/2023