

## دور تقنيات المعلومات في تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للعاملين وبين تقديم الخدمات المعلوماتية

د. حيدر الصالحي

أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد

الجامعة المستنصرية

كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة

[dr.haider72@gmail.com](mailto:dr.haider72@gmail.com)

المستخلص:

تهدف الدراسة إلى بيان دور تقنيات المعلومات في تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة والخدمات المعلوماتية في العصر الحديث، إذ إن التكنولوجيا المعلوماتية جزءاً لا يتجزأ من الأعمال ومؤسسات المعلومات، وتؤثر بشكل كبير على طبيعة العمل والتواصل في مختلف القطاعات. سعت الدراسة إلى بيان حقيقة فرضياتها وأهدافها في تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة وذلك عن طريق تصميم استمارة بحثية للموظفين والعاملين في مؤسسات المعلومات واستخدام البريد الإلكتروني والدردشة الفورية ومنصات التعاون عبر الإنترنت للتواصل مع عينة الدراسة المبحوثة. تم استخدام المنهج التحليلي في البحث فضلاً عن استخدام المعادلات والأساليب الإحصائية والرياضية في عملية التحليل.

توصلت الدراسة إلى أن استخدام تقنيات المعلومات تساهم في تحسين وتسهيل الوصول إلى المعلومات والمصادر الضرورية للقوى العاملة. من خلال استخدام قواعد البيانات ونظم إدارة المحتوى ومحركات البحث، يمكن للموظفين العثور بسهولة على المعلومات والموارد التي يحتاجونها لأداء أعمالهم بفعالية. هذا يقلل من وقت البحث ويزيد من كفاءة العمل. فضلاً عن ذلك تساهم تقنيات المعلومات في توفير التدريب والتعلم الإلكتروني، مما يعزز المهارات الفنية للقوى العاملة. يمكن للموظفين الاستفادة من المواد التعليمية عبر الإنترنت والدورات التدريبية عن بُعد لتطوير مهاراتهم وتعلم تقنيات جديدة. هذا يساعد على تحديث المهارات ومواكبة التطور التكنولوجي السريع في سوق العمل.

كما تم تقديم مجموعة من التوصيات، يمكن أن تلعب دوراً حيوياً في تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة والخدمات المعلوماتية. وتعزز تقنيات المعلومات في التواصل والتعاون بين الموظفين، وتسهل الوصول إلى المعلومات اللازمة، وتوفر فرص التعلم والتطوير. وبالتالي، يمكن أن تعمل تقنيات المعلومات كعامل محفز لتحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة والخدمات المعلوماتية، وتعزز كفاءة العمل والإنتاجية في مؤسسات المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تقنيات المعلومات؛ القوى العاملة؛ نظم المعلومات الإدارية؛ خدمات المعلومات؛ المهارات الفنية

## المقدمة:

يعيش العالم اليوم في زمن تكنولوجي حيث أصبحت التقنيات المعلوماتية جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس وأعمالهم. وفي هذا السياق، يلعب تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة وبين الخدمات المعلوماتية دوراً حاسماً في تعزيز الكفاءة والإنتاجية في مختلف القطاعات. وتشير تقنيات المعلومات إلى استخدام التكنولوجيا والأنظمة المعلوماتية لجمع وتخزين وتحليل ونقل المعلومات. وتشمل هذه التقنيات البرمجيات والأجهزة والشبكات وقواعد البيانات ونظم إدارة المحتوى والتعلم الإلكتروني والتعاون عبر الإنترنت والعديد من الأدوات والتطبيقات الأخرى. تلعب هذه التقنيات دوراً حيوياً في دعم عمليات الاستراتيجية والتخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات في مؤسسات المعلومات. تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة وبين الخدمات المعلوماتية يعني الجمع بين قدرات ومهارات العاملين واستخدام التقنيات المعلوماتية لتحقيق أهداف المؤسسة. فعندما يتم توظيف التقنيات المعلوماتية بشكل فعال، يتم تعزيز قدرات العاملين في الوصول إلى المعلومات وتحليلها وتبادلها وتخزينها بطرق أكثر فعالية وسرعة. وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية (Chaffey, 2017).

يمكن أن تلعب تقنيات المعلومات دوراً حيوياً في تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة والخدمات المعلوماتية في العديد من الجوانب. فعلى سبيل المثال، يمكن لموظفي المؤسسات الاستفادة من قواعد البيانات ونظم إدارة المحتوى للوصول بسهولة إلى المعلومات والمصادر الضرورية لأداء مهامهم بكفاءة. كما يمكن استخدام التعلم الإلكتروني والدورات التدريبية عن بُعد لتطوير مهارات العاملين وتحسين أدائهم (Lacity, 2017).

فضلاً عن ذلك، تسهم تقنيات المعلومات في تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين داخل المؤسسة، حيث يمكن استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الفورية ومنصات التعاون عبر الإنترنت في تبادل المعلومات والعمل المشترك. يساهم ذلك في تحسين تنسيق العمل وتعزيز التفاعل والتعاون بين الفرق والأفراد بشكل عام، يمكن القول إن تقنيات المعلومات تلعب دوراً حيوياً في تحقيق التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة والخدمات المعلوماتية. فهي تعزز الوصول إلى المعلومات والمصادر اللازمة للعمل، وتوفر فرص التدريب والتعلم عن بُعد، وتعزز التواصل والتعاون بين الموظفين. وبالتالي، تعتبر تقنيات المعلومات عاملاً محفزاً في تحقيق

التكامل بين المهارات الفنية للقوى العاملة والخدمات المعلوماتية، مما يعزز الكفاءة والإنتاجية في المؤسسات المعلوماتية.  
مشكلة الدراسة:

هنالك تحديات كبيرة تواجه القوى العاملة في مؤسسات المعلومات ومراكز البيانات في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء بجودة عالية من خلال الوعي باستخدام الوسائل والتقنيات الحديثة وعليه، تتمحور مشكلة الدراسة في سؤالين مركزيين وهما:

- 1- ما دور تقنيات المعلومات في تحقيق التكامل بين نظم معلومات القوى العاملة وبين الخدمات المعلوماتية؟
- 2- هل هنالك تأثير لمهارات وقدرات نظم معلومات القوى العاملة على جودة وسرعة الخدمات المعلوماتية؟

أهداف الدراسة: ترمي الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف على دور تقنيات المعلومات في تحقيق التكامل بين نظم المعلومات القوى العاملة والخدمات المعلوماتية.
  - 2- تحليل أهمية التكامل بين هذين النظامين وتوضيح الفوائد المحتملة لتحقيق هذا التكامل.
  - 3- دراسة كيفية توظيف تقنيات المعلومات في تعزيز التكامل وتحسين الأداء في المؤسسات التي تعتمد على نظم المعلومات القوى العاملة والخدمات المعلوماتية.
- فرضيات الدراسة: من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة صيغت مجموعة من الفرضيات وهي كالآتي:

- 1- يوجد هنالك ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تقنيات المعلومات يؤدي إلى تحسين التواصل والتنسيق بين نظم معلومات القوى العاملة والخدمات المعلوماتية.
- 2- هنالك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تقنيات المعلومات يؤدي إلى التكامل بين هذين النظامين يساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستخدمين.

3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تقنيات المعلومات يؤدي إلى تطوير وتنفيذ نظام معلومات متكامل يتطلب استراتيجية فعالة للتخطيط والتنفيذ والتحكم.

#### أهمية الدراسة:

إن توفير نظام معلومات متكامل يساعد في تحسين إدارة القوى العاملة وتقديم الخدمات المعلوماتية بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، مع تحسين التنسيق والتكامل بين العمليات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالقوى العاملة والخدمات المعلوماتية. أن التوجهات السائدة هو استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق التوازن بين احتياجات الموظفين واحتياجات المؤسسة وتحسين تجربة المستخدم في الحصول على الخدمات المعلوماتية.

#### منهجية الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي الاستقرائي في جمع البيانات ووصفها وتنظيمها ومعالجتها وتحليلها لتفسير طبيعة المتغيرات وتأثيراتها بطريقة رياضية واحصائية من خلال تفسيرها كمياً ونوعياً وضع الباحث استمارة بحثية كأداة لقياس وتحليل المتغيرات باستخدام الحقيبة الاحصائية (SPSS.V24) لتحديد تأثير المتغيرات وطبيعتها وتحليلها وتفسير النتائج فضلاً عن ذلك تم القيام بإجراءات ميدانية وإجراء المقابلات الشخصية مع بعض العاملين ضمن المستويات المختلفة.

#### المجتمع والعينة:

شمل مجتمع الدراسة الباحثين في مؤسسات المعلومات ممن لهم صلة مباشرة بمتغيرات الدراسة وهم (المجتمع المستهدف) كما سماهم Etikan (2015) وكان المجتمع البالغ عددهم (195) الذين هم من ضمن نظام المعلومات للقوى العاملة، والذين شملتهم الدراسة ضمن الفئة المبحوثة في الدراسة. اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة بناء على ما اعتمد عليه الصياد (1989) وقد بلغ حجم العينة (105) وزعت عليهم جميعاً وتم استبعاد عدداً منها غير صالح للتحليل والمعالجة، وشملت العينة المستويات الإدارية بمختلف تشكيلاتها (الفتاح، 2008).

$$n = \frac{x^2 MP (1 - P)}{d^2 (N - 1) + x^2 P (1 - P)}$$

حيث ان $n$ = حجم العينة
$N$ = حجم المجتمع
$P$ = النسبة المقدرة (0,50)
$1 - P$ = النسبة المكتملة المقدرة (0,50)
$d$ = الخطأ في تقدير النسبة
$X^2$ = قيمة مربع كاي عند مستوى دلالة 5%
درجة الحرية = (3,841)

كانت الاستمارة البحثية هي الأداة الرئيسية في جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها باستخدام المعالجات الرياضية والإحصائية من أجل الإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة. تضمن المقياس متغيرين أساسيين وهما نظام معلومات القوى العاملة والخدمات المعلوماتية. الأساليب الرياضية والإحصائية:

من أجل تحليل البيانات وفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات ومدى ارتباطها وتأثيرها اعتمد الباحث على برنامج (SPSS.V24) ومن أجل معرفة مدى الاتساق والتطابق عمد الباحث إلى إجراء (ألفا كرونباخ) لمعرفة هل الأسئلة المراد اختبارها ضمن الهدف العام للدراسة. وللحصول على نفس النتائج عند تكرار المقياس. وتم إجراء الاختبار العامي وهو عبارة عن أداة رياضية لمعرفة الارتباطات بين مختلف المتغيرات المرتبطة بالتحليل. فضلا عن بعض الأساليب الرياضية والإحصائية الأخرى مثل معامل الارتباط ومقاييس النزعة المركزية ومقياس التشتت. نظم معلومات القوى العاملة (نظم معلومات الموارد البشرية) في مؤسسات المعلومات:

نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) هي أنظمة تقنية تستخدم لإدارة وتنظيم المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسات. تطورت هذه الأنظمة على مر الزمن لتلبية احتياجات المنظمات في إدارة الموارد البشرية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة. وفيما يلي نظرة عامة على التطور التاريخي لنظم معلومات الموارد البشرية: (Poutanen, 2007)

### 1. المرحلة الأولى: أنظمة المعالجة الدفترية (1960-1970)

- تعتمد على استخدام الأوراق والملفات الورقية لتسجيل المعلومات الخاصة بالموظفين.
- العمليات تتم يدويًا مثل تسجيل الحضور والانصراف وإدارة الرواتب.

### 2. المرحلة الثانية: نظم الإدارة الآلية للموارد البشرية (1980-1990)

- استخدام أجهزة الحواسيب والبرمجيات المخصصة لتنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية.
- تسجيل المعلومات الأساسية للموظفين وإدارة الرواتب والمزايا.

### 3. المرحلة الثالثة: نظم المعلومات الشاملة للموارد البشرية (1990-2000)

- تطورت النظم لتشمل مجموعة واسعة من وظائف إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف والتدريب والتقييم وإدارة الأداء.

- توفر تكاملاً أفضل بين مختلف الوحدات والعمليات الخاصة بالموارد البشرية.

### 4. المرحلة الرابعة: نظم إدارة الموارد البشرية المتكاملة (2000-الآن)

- تكامل النظم مع تقنيات المعلومات الحديثة مثل السحابة والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. (أبورحمة، 2005).

- تركيز على توفير تجربة مستخدم محسنة وتحسينات في إدارة الموظفين وتطويرهم وتحسين الأداء المؤسسي.

تطور نظم معلومات الموارد البشرية يعكس التقدم التكنولوجي والتحول في إدارة الموارد البشرية. تمكن هذه النظم المؤسسات من تحسين إدارة الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة بشكل شامل.

لقد أدركت مؤسسات المعلومات أن خزن واسترجاع البيانات ترتبط بعنصرين رئيسيين هما نظم تقنيات المعلومات ومهارات القوى العاملة والتشريعات المؤسسية، لذلك دعت الحاجة إلى مواكبة التقدم التقني والعمل الحوسبي للبيانات (الكميحي، 2018).

وعليه يتبين لنا أن نظم معلومات القوى العاملة هي حاصل من القفزة الكبيرة للتقدم التقني وظهور الذكاء الصناعي وتأثيره على هيكلية المؤسسات ونظمها العاملة في مجال الاختزان والاسترجاع والمعالجة والتحليل واتخاذ القرار.

ما هي التحديات التي تواجه نظم معلومات القوى العاملة وما هي عناصره:

1. تعقيد البيانات: يتم تخزين وإدارة كمية كبيرة من المعلومات المتعلقة بالموظفين، مثل المعلومات الشخصية، والتعليمات، والخبرات العملية، والرواتب، والفوائد، والسجلات العملية. يمكن أن يكون من الصعب إدارة هذه البيانات وتنظيمها بشكل فعال. (Husein, 2015)
2. أمان المعلومات: تحتوي نظم المعلومات الموارد البشرية على معلومات حساسة تتعلق بالموظفين، مثل المعلومات الشخصية والمالية. يجب ضمان حماية هذه المعلومات من الوصول غير المصرح به والاختراقات السيبرانية.
3. التحديات التكنولوجية: تتطور التكنولوجيا بسرعة، ويجب على نظم المعلومات الموارد البشرية أن تتبع هذه التطورات وتحسين وظائفها وميزاتها بشكل مستمر. قد يكون من التحديات الصعبة إجراء الترقية والتحديثات المستمرة دون تأثير على استقرار النظام وسلامة البيانات.
4. التكامل مع أنظمة أخرى: قد يتطلب استخدام نظم المعلومات الموارد البشرية التكامل مع أنظمة أخرى في المؤسسة، مثل أنظمة المحاسبة وأنظمة إدارة الأداء. يجب توفير واجهات برمجة التطبيقات (APIs) اللازمة للتكامل بين هذه الأنظمة وضمان تدفق البيانات بشكل سلس ودقيق.
5. التدريب والتبني: قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع نظم المعلومات الموارد البشرية الجديدة، وقد يتطلب التدريب والتثقيف المستمر لضمان فهمهم واستخدامهم الفعال للنظام. وعليه يتبين مما سبق ذكره ان قوة المعلومات ونوعيتها وجودتها تتطلب التحديث المستمر فضلا عن ذلك الشفافية والدقة تعتبر تلك من أهم المعايير في لنجاح نظم معلومات اي مؤسسة. واستنادا إلى تعريف المنظمة العالمية للمقاييس (ISO) التي عرفتها بأنها الدرجة التي يمكن من خلالها التي يمكن استخدامها من استخدام منتج أو خدمة أو نظام لتحقيق أهداف محددة بفاعلية وكفاءة ورضا (الصرن، 2013).



### التحديات التي تواجه نوعية وجودة المعلومات هي كالآتي:

1. هنالك ما يسمى البيانات الضخمة (BIGDATA) المتاحة ومعالجتها وتخزينها وتحليلها تجعل من الصعب الوصول إلى معلومات دقيقة في الوقت المناسب.
2. الولوج إلى معلومات دون حصانة يؤثر بجودتها، حيث إن عدم توفير متطلبات السرية والخصوصية يؤثر في أمن البيانات.
3. نقص مستلزمات الحوسبة والبنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات مثل الحاسوب أو قواعد البيانات غير الكافية هذا قد يحد من الوصول إلى معلومات متاحة في مؤسسات المعلومات.
4. سوء إدارة المعلومات يسبب فشل في استثمار المعلومات المطلوبة الناتجة عن عدم كفاية إدارة المعلومات (الهوش، 2018).

### ما هي الحلول التقنية المتاحة للمساعدة في التغلب على التحديات القائمة:

- هنالك حلول تقنية متاحة للمساعدة في تجاوز التحديات التي تواجه نظم المعلومات الموارد البشرية. بعض هذه الحلول تشمل (السويفي، 2020):
1. نظم إدارة الموارد البشرية السحابية: توفر الحوسبة السحابية بيئة مرنة وموثوقة لتخزين وإدارة بيانات الموارد البشرية. يمكن الوصول إلى هذه النظم عبر الإنترنت، مما يسمح بالتعاون والوصول السهل للمستخدمين من أي مكان وفي أي وقت.
  2. أمن المعلومات وحماية البيانات: تتوفر تقنيات التشفير والوصول المحدد والتعرف الثنائي وغيرها من الأدوات الأمنية لحماية البيانات الحساسة في نظم المعلومات الموارد البشرية من الاختراقات والوصول غير المصرح به.
  3. التحليلات والذكاء الاصطناعي: يمكن استخدام التحليلات والذكاء الاصطناعي في نظم المعلومات الموارد البشرية لاستخلاص رؤى قيمة من البيانات وتحليل الاتجاهات وتنبؤات الموارد البشرية وتحسين اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.
  4. التكامل وواجهات برمجة التطبيقات: يمكن استخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لربط نظم المعلومات الموارد البشرية مع أنظمة أخرى في المؤسسة، مما يتيح تدفق البيانات وتبادلها بشكل سلس وآمن.

5. تجربة المستخدم والتدريب: يمكن تحسين تجربة المستخدم وزيادة فهمهم لنظم المعلومات الموارد البشرية من خلال واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وتوفير تدريب ودعم فعال للموظفين.

وعليه نود أن نبين بأنه تطورت التقنيات بشكل ملحوظ في مجال نظم المعلومات الموارد البشرية في مؤسسات المعلومات، وتواجه العديد من المؤسسات تحديات مماثلة، وأن استخدام هذه الحلول التقنية يمكن أن يساعد في تحسين كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية وتعزيز أداء العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية.

الجانب العملي من الدراسة واختبار وفحص الفرضيات ومتغيرات الدراسة:  
اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

جرى عملية فحص البيانات للتأكد من التوزيع الطبيعي لها إذ تم اختبار البيانات بالاعتماد على اختبار: (Kolmogorov-Smirnov) وكما هو مبين في الجدول (1).

الجدول (1) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Kolmogorov-Smirnov			نوع ومعالم الاختبار
معنوية الاختبار	قيمة المعنوية	إحصاء الاختبار	
معنوي	0.000	0.235	متغيرات الدراسة نظام معلومات القوى العاملة
معنوي	0.000	0.259	الخدمات المعلوماتية

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة للاختبار لمتغيرات البحث كانت أصغر من مستوى الدلالة عند (0.05) وهذا يؤكد أن المتغيرين لا يتبعان التوزيع الطبيعي ولذلك سيتم معالجتها بالاعتماد على الصيغة المعيارية من خلال الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للبيانات (Rainer, 2019).

التناسق الداخلي لفقرات الاستمارة البحثية:

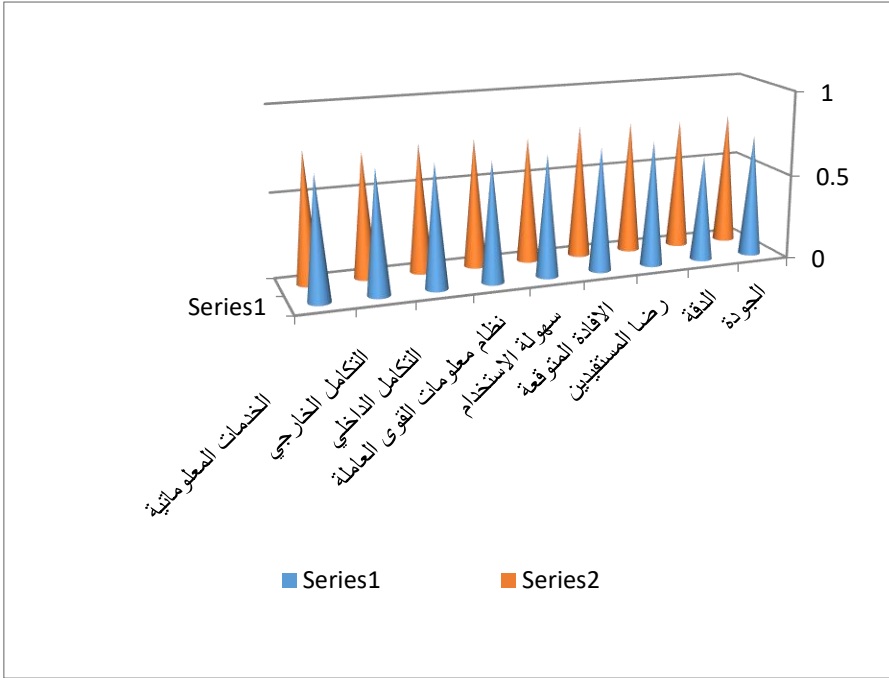
يشير الاتساق الداخلي لفقرات الاستمارة البحثية بمعنى الأسئلة البحثية تصب في الهدف العام للدراسة، واحتمالية الحصول على النتائج نفسها عند تكرار الاستمارات البحثية

نفسها مرة أخرى (Raza, 2018). وعليه سوف نعتد على مقياس ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستمارة البحثية. كما يوضحها الجدول رقم 2 والشكل البياني رقم 1.

الجدول (2) نتائج التناسق لفقرات الاستمارة البحثية

الصدق	معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات	فقرات الاستمارة البحثية
0.879	0.819	الجودة
0.765	0.873	الدقة
0.812	0.835	رضا المستفيدين
0.810	0.821	الإفادة المتوقعة
0.835	0.817	سهولة الاستخدام
0.854	0.844	نظام معلومات القوى العاملة
0.854	0.811	التكامل الداخلي
0.829	0.846	التكامل الخارجي
0.855	0.813	الخدمات المعلوماتية

يبين لنا الجدول رقم 2 أعلاه والشكل رقم 1 أن قيم ألفا كرونباخ بين (0.813-0.879) وهي أكبر من (0.70) وهذا يبين أن الاتساق الداخلي مناسب أما معامل الاتساق الداخلي للاستمارة البحثية كانت قيمته (0.813) وهي بالتالي تتمتع بتقييم عالي وهذه النتائج تشير إلى أن الاستمارة البحثية تتمتع بمستوى ثابت عالي وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات الإحصائية بناء على تلك النتائج.



الشكل البياني رقم (1) يبين الاتساق الداخلي لفقرات الاستثمار البحثية  
الاجراءات البحثية لوصف وتحليل واختبار متغيرات الدراسة:

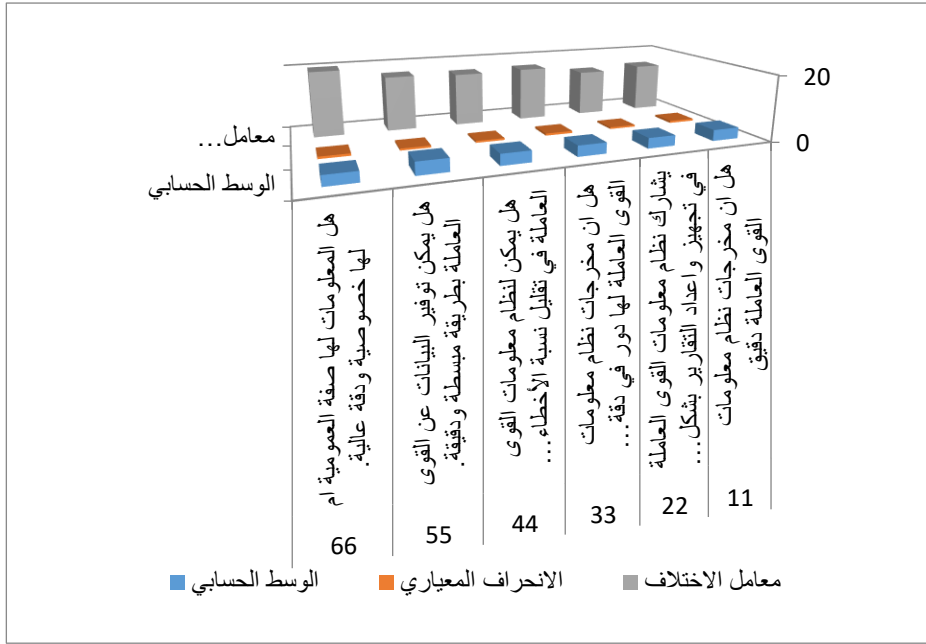
- 1- دقة معلومات نظام معلومات القوى العاملة: إن أحد متغيرات الدراسة هو دقة المعلومات المتداولة كمخرجات في مؤسسات المعلومات كما موضحة بالجدول رقم 3 والشكل رقم 2.

جدول رقم (3) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين حول دقة المعلومات

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة البحثية	
1	15.14	0.633	3.340	هل ان مخرجات نظام معلومات القوى العاملة دقيق	1
2	14.321	0.546	3.123	يشارك نظام معلومات القوى العاملة في تجهيز واعداد التقارير بشكل دوري.	2
3	16.678	0.657	3.234	هل ان مخرجات نظام معلومات القوى العاملة لها دور في دقة سير الاعمال.	3
4	16.348	0.564	3.345	هل يمكن لنظام معلومات القوى العاملة في تقليل نسبة الأخطاء على مستوى المعلومات المقدمة.	4
6	16.899	0.599	3.765	هل يمكن توفير البيانات عن القوى العاملة بطريقة مبسطة ودقيقة.	5
5	19.977	0.687	2.989	هل المعلومات لها صفة العمومية ام لها خصوصية ودقة عالية.	6

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بان النتائج باعلى قيمتها كانت عند الفقرة 5 بوسط حسابي بلغ 3.765 وبمستوى جيد وبانحراف معياري بلغ 0.599 وبمعامل اختلاف بلغ 16.899 وهذا يدل على أن توفير البيانات يتسم بالبساطة ودقتها. أما اقل قيمة بالوسط الحسابي كانت

2.989 وبتباخراف معيارى 0.687 وبمعامل اأآلاف بلغ 19.977 وهذا يدل على أن المعلومات لها صفة العمومية.



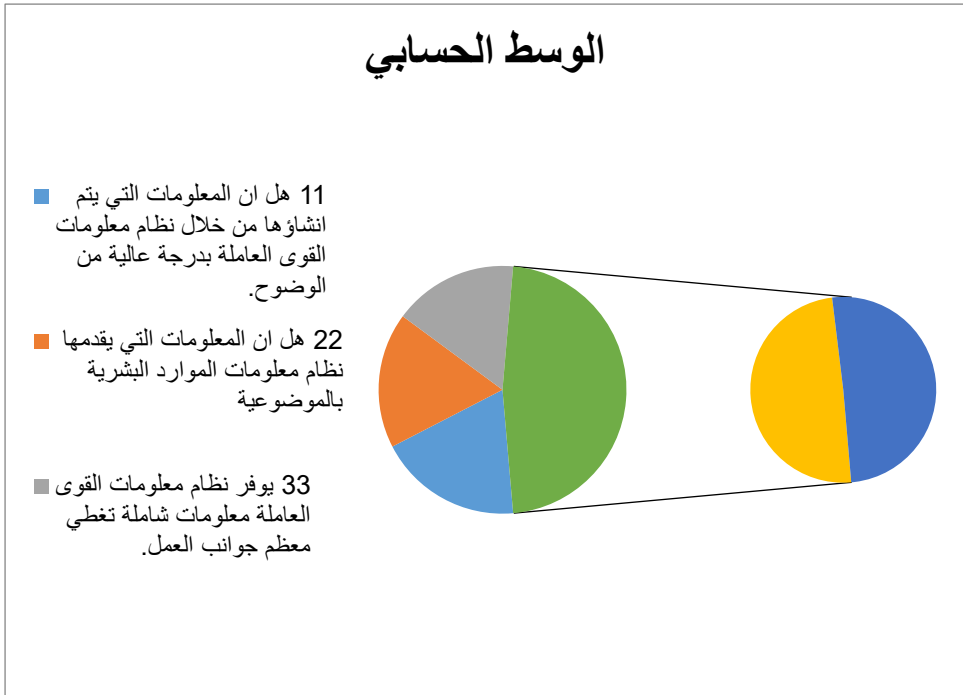
الشكل رقم 2 يوضح الوسط الحسابى والانحراف المعيارى لإجابات المبحوثين حول دقة المعلومات

2- نوعية المعلومات وجودتها: بينت النتائج أن نوعية المعلومات وجودتها قد بينها الجدول رقم (4) من حيث قيم البيانات وقوتها وكالاتى:

جدول رقم (4) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين حول نوعية وجودة المعلومات

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة البحثية
1	15.123	0.634	3.234	هل المعلومات التي يتم انشاؤها من خلال نظام معلومات القوى العاملة بدرجة عالية من الوضوح.
4	15.654	0.674	3.045	هل المعلومات التي يقدمها نظام معلومات الموارد البشرية بالموضوعية
5	15.786	0.564	2.798	يوفر نظام معلومات القوى العاملة معلومات شاملة تغطي معظم جوانب العمل.
3	14.576	0.672	4.022	تتسم المعلومات المقدمة من النظام بالحماية ضد أي وصول غير مسموح به.
2	15.354	0.599	4.112	يساهم نظام معلومات القوى العاملة بتوسيع افاق التحديث والتجديد لفعالياته.
		0.399	3.081	الوسط العام لنوعية المعلومات وجودة المعلومات

يتضح من الجدول رقم (4) اعلاه وكما موضح في الشكل رقم 3 ان اعلى نسبة كانت للفقرة الخامسة بانه يوسع نظام المعلومات من افاق التحديث والتجديد لفعالياته بوسط حسابي بلغ 4.112 وبقيمة انحراف معياري بلغ 0.599 وهي جيدة وبمعمل اختلاف بلغ 15.354. أما أدنى قيمة للوسط الحسابي للفقرة 3 بلغت 2.798 وبانحراف معياري بلغ 0.564 وبمعامل اختلاف بلغ 15.786 وهذا يدل على ان هنالك ضعف في توفير معلومات شاملة تغطي معظم جوانب العمل.



الشكل رقم (3) يبين الوسط الحسابي

3- المرونة في العمل وسهولة الاستخدام: أظهرت النتائج في الجدول رقم (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الباحثين حول سهولة الاستخدام ومستوى المرونة والاستخدام في نظام القوى العاملة

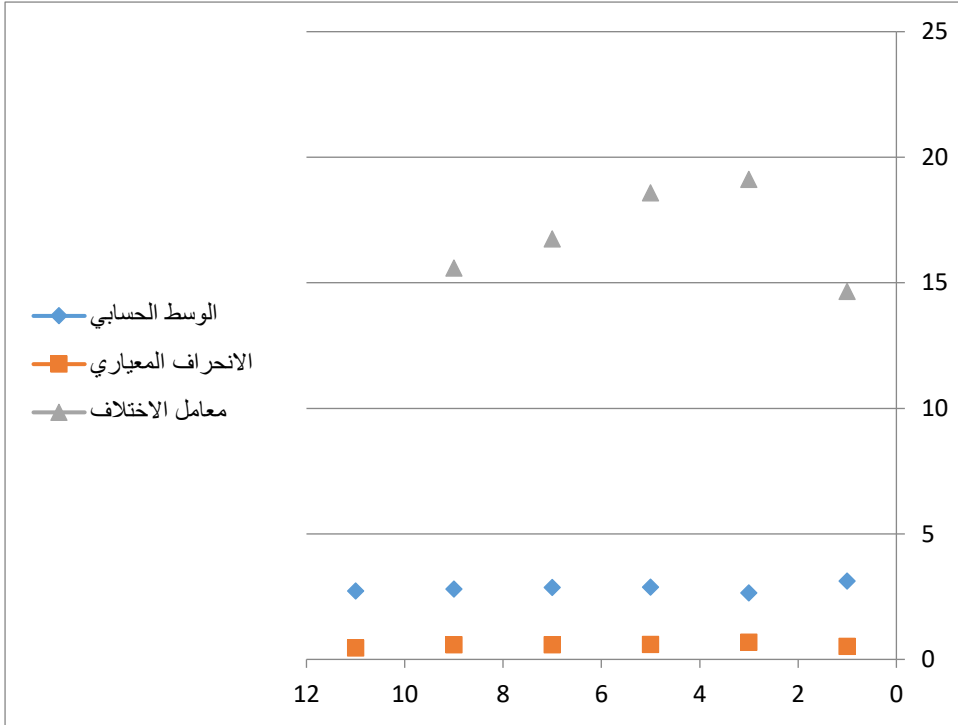


جدول رقم (5) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين حول سهولة الاستخدام ومستوى المرونة والاستخدام في نظام القوى العاملة

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة البحثية	
2	14.654	0.522	3.124	يتمتع نظام معلومات القوى العاملة بخيارات التنقل والتصفح للملفات بسهولة وسرعة.	1
4	19.124	0.687	2.645	يعرض نظام معلومات القوى العاملة في مؤسسات المعلومات تعليمات وبلاغات مفيدة عن القائم بالإجراءات.	2
5	18.587	0.599	2.876	يوفر نظام معلومات القوى العاملة البرامج المساعدة والخدمية.	3
1	16.755	0.587	2.866	يتمتع نظام معلومات القوى العاملة بسهولة ومرونة في الاستخدام.	4
3	15.586	0.587	2.798	يمكنني التعامل بسهولة مع نظام القوى العاملة.	5
		0.463	2.733	مدى سهولة الاستخدام ومستوى المرونة في نظام القوى العاملة.	6

تشير النتائج أعلاه في الجدول رقم 5 وكما مبين في الشكل رقم 4 أن أعلى قيمة كانت عن الفقرة الأولى وهو التمتع بخيارات التنقل والتصفح للملفات بسهولة وسرعة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.124 وانحراف معياري 0.522 وكانت الأهمية النسبية ضمن الرقم 2 وهذا يدل على أنه هنالك مجال واسع للتنقل والتصفح ومرونة عالية في الاستخدام. أما أدنى قيمة كانت للوسط الحسابي هو للفقرة الثانية بلغت 2.645 وانحراف معياري 0.687 وبمعامل

اختلاف بلغت قيمته 19.124 وهذا يدل على أن النظام لا يعرض رسائل مفيدة عند القيام بتنفيذ الإجراءات والمهام.



الشكل رقم (4) يوضح بين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين

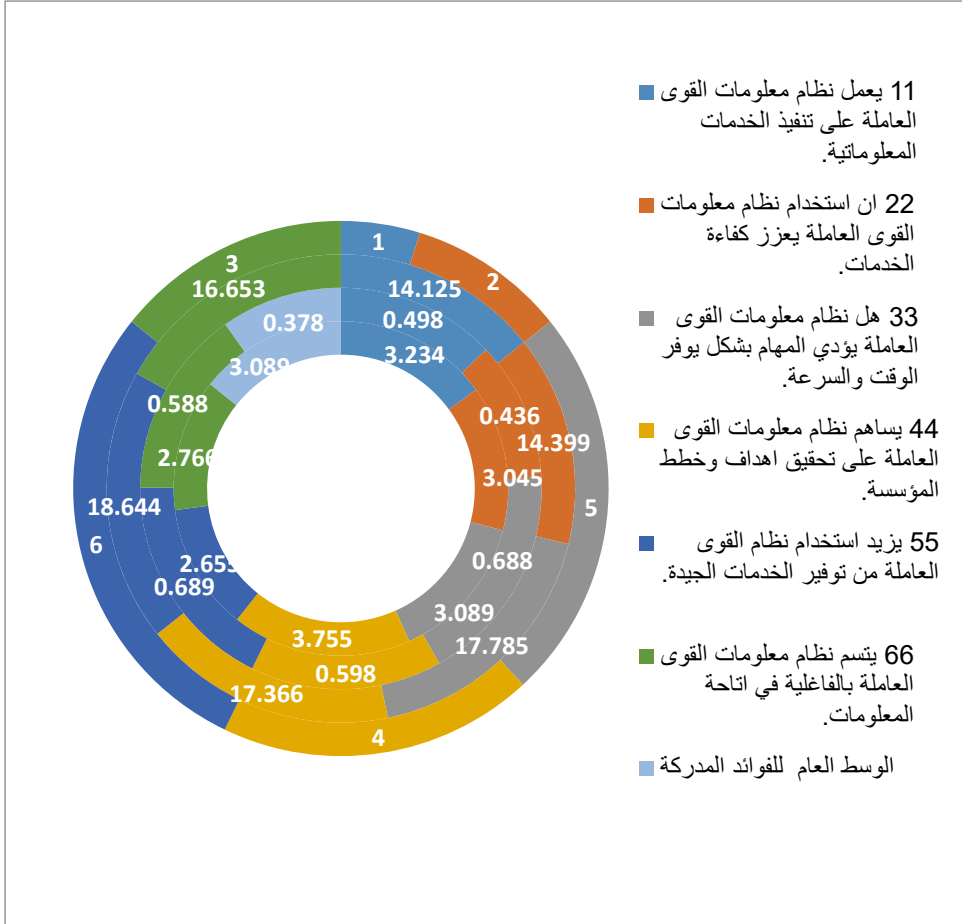
4- الفوائد الملموسة: كشفت النتائج أن الفوائد الملموسة وكما يظهرها الجدول رقم 6 والشكل رقم 5 في أدنا:

الجدول رقم (6) يظهر الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للفوائد الملموسة

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأسئلة البحثية	
1	14.125	0.498	3.234	يعمل نظام معلومات القوى العاملة على تنفيذ الخدمات المعلوماتية.	1
2	14.399	0.436	3.045	ان استخدام نظام معلومات القوى العاملة يعزز كفاءة الخدمات.	2
5	17.785	0.688	3.089	هل نظام معلومات القوى العاملة يؤدي المهام بشكل يوفر الوقت والسرعة.	3
4	17.366	0.598	3.755	يساهم نظام معلومات القوى العاملة على تحقيق اهداف وخطط المؤسسة.	4
6	18.644	0.689	2.655	يزيد استخدام نظام القوى العاملة من توفير الخدمات الجيدة.	5
3	16.653	0.588	2.766	يتسم نظام معلومات القوى العاملة بالفاغلية في اتاحة المعلومات.	6
		0.378	3.089	الوسط العام للفوائد الملموسة	

يبين لنا الجدول 6 أن أعلى قيمة للوسط الحسابي كانت ضمن الفقرة 4 إذ بلغ 3.755 وبانحراف معياري بلغ 0.598 وبمعامل اختلاف بلغ 17.366 وهذا يدل على أن النظام يعمل

على تحقيق أهداف وخطط المؤسسة، أما أقل وسط حسابي كان ضمن الفقرة 5 بلغ 2.655 وبانحراف معياري بلغ 0.689 وبمعامل اختلاف بلغ 18.644 وهذا يدل على ن مؤسسات



المعلومات تعمل على توفير الخدمات الجيدة والجديدة.

الشكل رقم (5) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للفوائد الملموسة

5- رضا وقناعة المستفيدين:

الجدول رقم (7) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمبحوثين عن رضا قناعة المستفيدين

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاسئلة البحثية	
5	22.483	0.854	3.800	هل هنالك رضا وقناعة عامة عن نظام المعلومات للقوى العاملة.	1
3	18.962	0.747	3.942	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعلومات اللازمة المتعلقة بالأنشطة الاستراتيجية للموارد البشرية.	2
1	18.179	0.713	3.924	يجعل استخدام نظام معلومات الموارد البشرية لتنفيذ أنشطة الموارد البشرية في الديوان أكثر تميزاً مقارنة مع المنظمات ذات النشاط المماثل.	3
2	18.243	0.655	2.827	نشعر بالرضا عن مستوى استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في أداء المهام الروتينية المتعلقة بالموارد البشرية.	4
3	20.869	0.799	3.829	يلبي نظام معلومات توقعات المستخدمين له.	5
		0.755	2.996	الوسط العام عن رضا قناعة المستفيدين	

أظهرت النتائج كما بينها الجدول 7 أعلاه والشكل رقم 6 أن حقق نظام المعلومات وسطاً حسابياً عاماً مقداره 2.995 وانحراف معياري يبلغ 0.755 وهذا يدل على التشقت في الإجابات



## النتائج والتوصيات:

### النتائج:

- 1- بينت النتائج أن دقة المعلومات تعتبر هي الأعلى أهمية قياسا بالمتغيرات الأخرى لنظام المعلومات.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين ضمن نظام المعلومات القوي العاملة هم من متوسطي الأعمار والخبرة الوظيفية.
- 3- تشير النتائج إلى قوة علاقات الارتباط لمتغيرات الدراسة بنسبة 97% وهي نسبة عالية لقبول الفرضيات.
- 4- أظهرت النتائج في وجود ضعف كبير في استخدام التقنيات الحديثة للأرشفة الالكترونية للوثائق والمستندات.
- 5- تشير النتائج في وجود الرغبة الكبيرة في التطوير الإداري لنظام المعلومات.

### التوصيات

- 1- نوصي بالعمل على تطوير نظام المعلومات الإداري والاهتمام بنوعية التحديث والتطوير للوصول إلى نوعية المعلومات المهمة.
- 2- نوصي ببناء علاقات متكاملة بين نظام المعلومات الإداري والتخطيط باتجاه الذكاء الاصطناعي في استثمار إمكانيته في التطوير والبحث.
- 3- نوصي بضرورة توفير الدعم المالي والمعنوي لنظام المعلومات الإداري من برامج وأجهزة تتناسب وتواءم مع طبيعة الحاجة.
- 4- نوصي بتحقيق التكامل في نظام المعلومات الإداري وبين التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة.
- 5- نوصي بضرورة إعداد التقارير والتحليلات الدقيقة لبيئة العمل لنظام المعلومات والاعتماد على التغذية الراجعة في تقييم وتقويم نظام المعلومات الإداري.

### المصادر والمراجع

- أبو رحمة، أمل. (2005). نظم معلومات الموارد البشرية أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة: غير منشور.
- الهوش، احمد ابو بكر. (2018). الارشفة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: دار حميثرا للنشر والتوزيع .
- الصيد، احمد عبد العاطي. (1989). جدول تحديد حجم العينة في البحث السلوكي. مجلة رابطة التربية الحديثة، 36.
- الصرن، رعد. (2013). عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 14.
- عبد الفتاح، عز حسن. (2008). مقدمة في الاحصاء الوصفي والاحصاء الاستدلالي . بغداد: دار الخوارزمي للطباعة والنشر.
- الكميشي، لطيفة. (2018). الارشفة الالكترونية وحماية الوثائق. المجلة العربية للارشيف والتوثيق والمعلومات، 22.
- السويفي، ناهد. (2020). مراكز الارشيف السميعصري:دراسة في اساليب الصيانة والحفظ والرقمنة. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، 289.
- Ammar Husein. (2015). The employee perception of the human resource information systems success . *International journal of business and management invention* ,(2)4 ,p16 4.
- D & White, G. Chaffey. (2017). *Business information management: Improving performance using information systems*. Pearson .UK.: university of london.
- Hikka and Puhakka, Vesa Poutanen. (2007). Developing the initial framework of HRIS .in proceedings of the 1st international workshop on human resource information system (الصفحات p 45 – 54). (Oulu :University of Oulu.
- Ilker, Abubakar, Musa and Alkassim, Rukayya Sunusi. Etikan. (2015). Comparison of convenience sampling and purposive sampling .*American Journal of Theoretical and Applied Statistics* ,(1)6 , p 4– 7.
- M. C & Willcocks, Lacity. (2017). *Information technology outsourcing transactions: process, strategies, and contracts*. New York: Routledge.
- R. K., Prince, B & Cegielski Rainer. (2019). *Introduction to information systems: Supporting and transforming business*. manchester: John Wiley & Sons.
- S. A., Standing, C & Standing, S. Raza. (2018). The role of information technology in enhancing organizational agility .*Journal of Enterprise Information Management*.90-80 ،



## **The Role of Information Technology in Achieving Integration Between Employees' Technical Skills and the Provision of Information Services"**

**Dr. Haider AlSalhi**

**Assistant Professor of Library and Information Science  
University Of mustansiriyah  
Faculty of Physical Education and Sports Sciences**

### **Abstract:**

The study aims to highlight the role of information technology in achieving integration between the technical skills of the workforce and information services. In the modern age, information technology has become an integral part of businesses and information institutions, significantly impacting the nature of work and communication across various sectors.

The study sought to verify its hypotheses and objectives of achieving integration between the technical skills of the workforce by designing a research questionnaire for employees and workers in information institutions. It utilized email, instant messaging, and online collaboration platforms to communicate with the study sample. The research employed analytical methods, equations, statistical, and mathematical techniques in the analysis process. The study found that the use of information technology contributes to improving and facilitating access to information and necessary resources for the workforce. Through the use of databases, content management systems, and search engines, employees can easily find the information and resources they need to perform their tasks effectively. This reduces search time and increases work efficiency. Additionally, information technology contributes to providing training and e-learning, thereby enhancing the technical skills of the workforce. Employees can benefit from online educational materials and remote training courses to develop their skills and learn new techniques. This helps in updating skills and keeping up with the rapid technological advancements in the job market. Furthermore, the study provided a set of recommendations that can play a vital role in achieving integration between the technical skills of the workforce and information services. Information technology enhances communication and

collaboration among employees, facilitates access to necessary information, and provides opportunities for learning and development. Consequently, information technology can act as a motivating factor in achieving integration between the technical skills of the workforce and information services, enhancing work efficiency and productivity in information institutions.

**Keywords:** Information Technology; Workforce; Management Information Systems; Information Services, Technical Skills