

جودة مهارات العاملين في تطوير اقسام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة المعلوماتية

م.م نبراس عبد الستار

ا.د انعام علي توفيق

الجامعة المستنصرية / قسم المعلومات والمكتبات

nbrasbd3@gmail.com

inaamalshahrabally@yahoo.com

المستخلص:

تهدف الدراسة الحالية الى دراسة معايير جودة مهارات العاملين اقسام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المعلوماتية ، وقياسها استنادا الى معايير جودة المهارات الاربعة الرئيسية (الوظائف ، التكنيك، الطرق، الثقافة) ضمن مستويات خمسة تمثلهم (غير الكفوء المبتدى، المتقدم ، المحترف ، الطليق) وبالتالي تحديد درجة الارتباط مع اداء المؤسسة المعلوماتية وتأثير كل مستوى بذلك الاداء ومقدار التطوير الحاصل . استخدمت الدراسة مجموعة ادوات في جمع البيانات مثل المقابلات الشخصية ، الملاحظة المباشرة ، واستخدمت الوسائل الاحصائية ومعالجات كمية متنوعة نفذت على البرنامج الاحصائي

spss

خلصت الدراسة الى مجموعة نتائج منها : درجة تاثير جودة المهارات في تطوير المؤسسة المعلوماتية لمستوى (غير الكفوء) بلغ (١,٨٣) ، ومستوى (المبتدى) (٥,٦١) ، اما المستوى الثالث (المتقدم) بلغت نسبة التأثير (١٢,٣٢) ، ودرجة تاثير المستوى الرابع (المحترف) بلغت (١٣,٢٣) ، واخيرا مستوى (الطليق) بلغت نسبة تأثيرها (١٤,٤٨) ، تبين ان التأثير الكلي للمهارات الخمسة (غير كفوء، والمبتدى، والمتقدم ، المحترف ، الطليق) في تطوير المؤسسة المعلوماتية بلغت (٤٤,٧٧). كما خرجت الدراسة بمجموعة توصيات منها : الاحتفاظ بالافراد المتميزين واصحاب الشهادات العليا ،والذين يمثلون القيمة الحقيقية للمؤسسة المعلوماتية ،اشراك جميع العاملين في دورات تخصصية ، وتكون موجهة حسب اختصاص وطبيعة عمل كل فرد من افراد المؤسسة المعلوماتية لتطوير قدراتهم وقابلياتهم.

الكلمات المفتاحية : التطوير، المؤسسة المعلوماتية، الجودة، مهارات العاملين



Abstract

Dr. Anam Ali Tawfik, Nebras Abdul Sattar. Evaluation of cognitive assets in IT departments”

The present study aims to study the quality standards of the skills of the employees of the IT departments in the information institutions, and measure them based on the four quality skills standards (jobs, technology, methods, culture) within five levels representing them (incompetent, innovative, advanced, professional, freelance). Thus, determine the degree of correlation with the performance of the information technology institution and the impact of each level that performance and the amount of development. The study used a set of tools in data collection such as personal interviews, direct observation, statistical methods and various quantitative treatments implemented on the spss program. The level of the (beginner) (5.61), the third level (advanced) impact ratio (12.32), the degree of influence of the fourth level (professional) was (13.23), and the last level (freewheeling) rate of impact (14.48), shows that the total impact of skills The five (incompetent, novice, advanced, professional, freewheeling) in Tat See the information institution amounted to (44.77). The study also came up with a set of recommendations, including: Retaining distinguished individuals and holders of higher certificates, which represent the true value of the IT organization.

Key words:

IT institutions, skills standards, information institutions, information technology, information professionals

مقدمة

تعتمد المؤسسات المعلوماتية في الوقت الحاضر على المهارات التكنولوجية المتوفرة لديها، وتسعى جاهدة لتطوير هذه المهارات، لما تملكه هذه المهارات من معرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبالرغم من ذلك اغلب المؤسسات المعلوماتية تعاني من تدني مستويات اداء افرادها وهذا يشكل امامها عائقا لبناء قاعدة فكرية متميزة ، وايجاد اليات ووسائل كفيلة بمعالجة نقاط الضعف وتقليص فجوات الاداء والعمل على رفع مستويات الاداء وتطوير قدرات وقابليات العاملين

فيها ليكونوا بالمستوى المرغوب والمتوقع، ونظرا للتطورات التكنولوجية القائمة التي اعتبرت تحديا كبيرا في العمل المؤسسي وللعاملين (١) صار من الضرورة الاهتمام بالجانب التكنولوجي ، لان تكنولوجيا المعلومات هي الاداة المهمة التي تسهم في تحسين الاداء المؤسسي من خلال تأثيرها على الكيفية والطريقة التي بموجبها تنفذ المهام الوظيفية في المؤسسة، وتسهم في احداث تغيير على تنفيذ الاعمال والعمليات وذلك من خلال تقليل الوقت اللازم لتنفيذ الانشطة والمهام الوظيفية وخلق نوع من الترابط والتكامل بين اجزاء المؤسسة وخلق ذاكرة مخزون معلوماتي تساعد في تطوير المؤسسة ورفع كفاءة العاملين فيها (٢). وبناءا على ما تقدم ذكره جاءت الدراسة لتظهر العلاقة بين جودة مهارات العاملين بأقسام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات والشركات التابعة لها .

أولاً: المشكلة

من خلال استقراء واقع الاداء في اقسام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة المعلوماتية مجال الدراسة تبين انها تعاني من وجود مشاكل متعددة يمكن عرضها بالاتي :

١. الضبابية في معرفة القدرات المهنية التكنولوجية العاملة وتحديد جودتها بأقسام تكنولوجيا المعلومات.
٢. تأهيل العاملين من خلال الدورات التدريبية التخصصية ينحرف نحو الدورات غير التخصصية على اعتبارات انهم متخصصين وليسوا بحاجة الى دورات تخصصية مع اهمال حالة التطوير المطلوبة
٣. الابتعاد عن القدرات البرمجية العالية للمتخصصين في اقسام تكنولوجيا المعلومات وهم يمثلون اصل معرفي في الاداء التكنولوجي .

ثانياً: الأهمية

تكمن أهمية الدراسة في جوانب متعددة يمكن توضيحها بالاتي:

١. تكتسب جودة مهارات العاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات أهمية متزايدة كونها من الانشطة المهمة التي تمكنها من انتاج منتجات جديدة للمؤسسة .
٢. مساهمة الافراد الماهرين في اكتشاف القدرات التكنولوجية
٣. تسهم في رفع قيمة وكفاءة المؤسسة .
٤. اهميتها تتزايد في المؤسسات المعلوماتية كونها تساهم في رفع قيمة وكفاءة المؤسسة .

ثالثا: الاهداف

تهدف الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف، يمكن توضيحها بالاتي :

١. قياس القدرات المهنية التكنولوجية للعاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات باعتماد معايير معينة في الموضوع .
٢. تحديد جودة المهارات التكنولوجية لمستويات العاملين التكنولوجية (الكفاء ،المبتدئ ،والمحترف، والمتقدم ، والطلیق).
٣. قياس تأثير جودة المهارات الواردة في الهدف الثاني على تطوير المؤسسة المعلوماتية .

رابعا: تساؤلات الدراسة

١. كيف يمكن قياس القدرات المهنية التكنولوجية للعاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات؟
٢. كيف يكون لمستويات المهارات التكنولوجية تأثير في تطوير المؤسسة المعلوماتية مجال الدراسة؟

خامسا: حدود الدراسة

- الحدود المكانية:** اقسام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات والشركات التابعة لها
- الحدود الزمانية:** كافة المعلومات التي تم التعامل معها في الشركات مجال الدراسة لعام ٢٠١٨.

سادسا: منهج الدراسة

المنهج المعتمد في الدراسة هو المنهج الوصفي باستخدام الأسلوب التحليلي

سابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

١. الوسط الحسابي : يستخدم لتحديد مستوى اجابات افراد العينة ل فقرات المقياس (٣):
٢. الانحراف المعياري : قياس درجة التشتت لقيمة الاجابات عن الوسط الحسابي ويستخدم ل اغراض التحليل والمقارنة(٤).

٣. النسبة المئوية: استخدمت للتعرف على مقدار تمثيل البيانات اعداد العاملين ، مستويات المهارة بالعمل من العدد الكلي (٥).

٤. معامل الانحدار البسيط: لاستخراج نسبة التأثير بين جودة المهارات ونقاط القوة والضعف في المؤسسة المعلوماتية.

ثامنا: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون المجتمع من جميع العاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات والشركات التابعة لها والبالغ عددهم (٧٠) موظف موزعة على النحو الاتي:

جدول رقم (١) عدد العاملين في الشركات مجال الدراسة

عدد العاملين	الشركات
٢٩	١. مقر وزارة الاتصالات
١٩	٢. الشبكة العامة لخدمات الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت)
١٢	٣. الشركة العامة للاتصالات
١٠	٤. شركة السلام

تاسعا: ادوات جمع البيانات

المقابلات الشخصية، الملاحظة المباشرة

عاشرا: مصطلحات البحث

١. التطوير: عملية التجديد الذاتي التي تهدف المؤسسات المعلوماتية الى اجراءها عن طريق تحديث العمل ومنع التراجع وازالة الجمود الذي يتراكم على النظم ، كي تظل المؤسسة المعلوماتية محافظة على هويتها وقادرة على التكيف مع الظروف الخارجية (٦) .

٢. المؤسسات المعلوماتية: المؤسسات، الهيئات، المراكز، المكتبات التي تقوم بحصر مصادر المعلومات المختلفة بهدف تنظيمها واثاحتها لخدمة المستفيدين (٧) ومؤسسات المعلومات تهتم بانتاج

- المعلومات، ومعالجتها وحفظها وتنظيمها واثاحتها حسب نوع المؤسسة واسلوب تعاملها مع المعلومات والاهداف التي تسعى لتحقيقها ومجالات عملها والفئات المستفيدة منها(٨).
٣. **الجودة:** مجموعة من المعايير والمواصفات والاساليب الادارية التي تساعد مؤسسات المعلومات على تقديم خدماتها بشكل جيد يحقق متطلبات المستفيدين والتمثلة في الاداء الجيد وهو مدى قدرة مؤسسات المعلومات على القيام بالوظائف المطلوبة منها على اكمل وجه لتقديم الخدمة المناسبة في الوقت المناسب (٩).
٤. **المهارة:** القدرة على القيام بعمل من الاعمال بشكل يتسم بالدقة والسهولة والسيطرة والاقتصاد فيما يبذله الفرد من جهة (١٠) .
٥. **مهارات العاملين:** مجموعة من الخصائص التي تسهم في فعالية اداء المورد البشري وتمكن المؤسسة من تحقيق اهدافها (١١) .

الجانب النظري

أولاً: معنى التطوير

التطوير لغوياً: وضع قاموس oxford تعريفاً للتطوير بانه "تمو، وتطور وتنمية" (١٢)، أما التطوير في اللغة العربية فمعناه: طور أو يطور تطويراً بمعنى حسنه أو نقله من حال الى حال. (١٣)

وهو التجديد والتحديث والتعديل ويقال جد يجد فهو جديد واستجد، ويقصد به الاجتهاد في الامر وتحسينه. (١٤)

ثانياً: تعريف التطوير

توجد عدة تعاريف للتطوير يمكن توضيحها بالاتي:

١. التطوير يعني: القدرة على التخطيط والتصميم من اجل زيادة فاعلية المؤسسة وقوتها، من خلال تطوير سلوك الفرد والمجموعات، وبيئة المؤسسة، وانظمتها (١٥).
٢. هي عملية منظمة تهدف الى تحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة في نشاط المؤسسة من خلال تحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها. (١٦)(١٧)

٣. جهد شمولي مخطط يهدف إلى تطوير العاملين عن طريق التأثير في قيمهم ومهاراتهم وأنماط سلوكهم لتغيير التكنولوجيا في سبيل تطوير الموارد البشرية والمادية وتحقيق اهداف المؤسسة^(١٨).

ثالثاً: اهداف التطوير

هناك عدة اهداف للتطوير تسعى المؤسسات الى تحقيقها وهي كالآتي:

١. تطوير الافراد: يتم فيها العمل على زيادة مستوى الحماس الشخصي للفرد، وكذلك الرضا والتحفيز، وتغيير القيم والمشاركة زيادة المعارف والمهارات، وجعل الفرد هو الغاية (١٩)(٢٠)(٢١)(٢٢).
٢. تطوير المؤسسة: يتم زيادة قدرة المؤسسة على مواجهة المشاكل مع الانفتاح على العالم المحيط والاهتمام بنوعية الحياة داخل المؤسسة حديثة التقنيات والقيم والمعايير، لتحقيق اهداف المؤسسة في الربح والبقاء والنمو (٢٣).
٣. التكيف مع البيئة الخارجية: ويعني زيادة الانفتاح والاتصالات الجانبية، والعمل نحو تكيف البيئة مع زيادة قدرة المؤسسة نحو التكيف الخارجي، عن طريق تكرار واعادة تحويل واكتشاف النفس البشرية وتقديم تكنولوجيا جديدة للمؤسسة، مع احداث التغيير عن طريق التخطيط المسبق لتحديد الاهداف المستقبلية للمؤسسة (٢٤).
٤. معالجة المشاكل: ايجاد انفتاح في المناخ التنظيمي يمكن لكافة العاملين من معالجة المشاكل التي يعاني منها التنظيم بشكل صريح وعدم التكتم عليها او تحاشي مناقشتها (٢٥)
٥. تغيير الثقافة السائدة: يسعى التطوير إلى تغيير الثقافة السائدة في المؤسسات، بحيث تسود قيم التعاون وتقاسم السلطة بين الرؤساء والمرؤوسين، بدل التنافس وسيطرة طرف واحد (٢٦)
٦. الاهداف: مساعدة المديرين على تبني أساليب الإدارة بالأهداف (٢٧).
٧. الثقة: إرساء قواعد الثقة بين الافراد والجماعات (٢٨).
٨. توفير المعلومات: المساهمة في توفير المعلومات والبيانات والإحصاءات اللازمة لمتخذي القرار بصورة مستمرة ودون تشويه أو ماطلة في طمس الحقائق والمفاهيم (٢٩).
٩. الرقابة الذاتية: تشجيع العاملين على ممارسة أسلوب الرقابة الذاتية ، والاعتماد عليها كأساس للرقابة الذاتية ومكملاتها (٣٠)

١٠. الاساليب الادارية الحديثة: التطوير التنظيمي يمكن المديرين في المؤسسات المعلوماتية اتباع الاساليب الادارية الحديثة (٣١).

١١. التكامل ودعم الجهود: لإيجاد نوع من التكامل بين أهداف وحاجات المؤسسة المعلوماتية العامة من جهة، وبين الافراد من جهة أخرى، ومن هنا فإن ذلك الجهد يرمي إلى تنشيط وتجديد الموارد المادية والفنية والبشرية (٣٢)(٣٣) (٣٤)(٣٥)(٣٦) .

رابعاً: اساليب قياس نجاح المؤسسات المعلوماتية

توجد عدة اساليب لنجاح المؤسسات المعلوماتية يمكن توضيحها بالاتي :

١. الكفاءة: هي نسبة المدخلات على المخرجات خلال فترة زمنية معينة. (٣٧)
 ٢. الفاعلية: العلاقة بين النتائج المتحققة فعلا والنتائج المقدره وذلك من خلال قياس الانحراف (٣٨)
 ٣. العنصر البشري: الاهتمام بالعناصر البشرية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم بما ينعكس على المدى الطويل على كفاءة المؤسسة. (٣٩)
 ٤. ادارة الجودة: مجموعة من الانشطة التي تتشد وتحقيق الاهداف من خلال الاستخدام الامثل للموارد المتاحة. (٤٠)
 ٥. المورد المالي: هو مجموعة من الانشطة والمهام التي تقام داخل المؤسسة والتي تهدف الى ادارة الموارد المالية ، واستخدامها بشكل يؤدي الى تحقيق اهداف المؤسسة ، ومساعدة الادارة العليا في وضع سياسة مالية تمكنها من توزيع الموارد المالية على كافة أنشطة المؤسسة (٤١).
 ٦. التغذية المرتدة: التغذية المرتدة لها دور مهم يكمن في ربط ممارسات تقويم الاداء، مع عملية التطوير والتخطيط ؛ لتحسين اداء العاملين ، من خلال ما توفره من كشف لنقاط القوة والضعف لدى العاملين ، والعمل على تعزيز او تصحيح السلوك من خلال خطط وبرامج واجراءات لتحسين عمل اداء العاملين وخلق نوع من الحوار المفتوح بين المدراء والعاملين بصورة مستمرة (٤٢).
- ويمكن ان تدخل التغذية المرتدة في بعد يسمى الصيانة وتعد الصيانة الوظيفة الاساسية لكشف دوري على المعدات والمعرفة وما بها من عيوب ووضع اقتراحات لتحسين هذه الوظائف والقضاء على ما بها من عيوب او التقليل من اثرها. (٤٣)

٧. المورد المعلوماتي: ويقصد به تزويد المؤسسة المعلوماتية بالمعلومات الدقيقة والوافية في الوقت والمكان المناسبين، باستخدام الاجهزة والبرمجيات التي تتولى جمع ومعالجة وتخزين البيانات ، واسترجاعها؛ لتلبية حاجة المؤسسة ومساعدتها في اتخاذ القرار وتحقيق اهدافها. (٤٥)

٨. المورد التقني IT: التكنولوجيا اللازمة لعملية جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها واعادة بثها ، لتوفير مخرجات ذات قيمة للمؤسسة ، في الزمان والمكان الملائمين ، بهدف تحسين الاداء ، والمتمثلة بالاجهزة ، والاجراءات ، والبرمجيات ، والشبكات. (٤٦)

واعتمدت الدراسة الحالية على المورد التقني والعنصر البشري والجودة في هذا المجال

الجانب العملي :

شمل الجانب العملي تحقيق اهداف الدراسة موجهة نحو الفقرات التالية:

الفقرة الأولى: قياس جودة مهارات العاملين في المؤسسة المعلوماتية

لقياس جودة مهارات العاملين في المؤسسة المعلوماتية مجال الدراسة اعتمدت الدراسة معايير الجودة الاربعة (الوظائف، التكنيك، الطرق، الثقافة) لخمسة مستويات للمهارة وهي (غير كفوء ،المبتدئ، المتقدم، المحترف، والطبيق) وكل مستوى يحتوي على عدد من المؤشرات وكما هو موضح في الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢) معايير جودة المهارات في المؤسسة المعلوماتية

المؤشرات	المعيار				المستوى
	الثقافة	الطرق	التكنيك	الوظائف	
٣	-	-	-	√	غير كفوء
٣	-	-	-	√	المبتدئ
١١	√	√	√	√	المتقدم
١٢	√	√	√	√	المحترف
٢٧	√	√	√	√	الطبيق
٥٦	٣	٣	٣	٥	المجموع

ولقياس مستوى مهارات العاملين في المؤسسة المعلوماتية تم توزيع استمارة مكونة من (٥٦) سؤال على عينة البحث والبالغ عددهم (٧٠) وكانت النتائج كالآتي:

المستوى الاول: غير الكفوء

لقياس جودة المستوى الاول لمهارات العاملين في المؤسسة المعلوماتية في اقسام (IT) لمستوى غير الكفوء، تضمن القياس ثلاثة مؤشرات رئيسية يقيسها الجدول التالي مع النسب المذكورة المقابلة له.

الجدول رقم (٣) جودة المهارة لمستوى (غير كفوء) في المؤسسة المعلوماتية

المهارات	ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	نعم	%	كلا	%	الى حد ما	%
غير كفوء	الوظائف : وتشمل الفقرات الاتية							
	١	لاتوفر لدية القدرة في التعامل مع اساسيات الكمبيوتر	١	١	١	٦٨	٩٧	
	٢	الاميل	١	١	١	٦٨	٩٧	
	٣	الانترنت	١	١	١	٦٨	٩٧	
	التكنيك : لا يوجد كونه مبتدى							
الطريقة : لا يوجد كونه مبتدا								
الثقافة : لا يوجد كونه مبتدى								

من خلال ملاحظة الجدول رقم (٣) يتبين ان هناك (٦٨) فردا من افراد العينة لا تتوفر لديهم قدرة التعامل مع اساسيات الكمبيوتر ، والاميل والانترنت لانه غير كفوء وبنسبة مئوية(٩٧.١).

المستوى الثاني : المبتدئ

لقياس جودة المستوى الثاني لمهارات العاملين في المؤسسة المعلوماتية في اقسام (IT)، المستوى المبتدئ تضمن القياس ثلاثة مؤشرات رئيسية يقيسها الجدول التالي مع النسب المئوية المقابلة لها.

الجدول رقم (٤) جودة المهارة الخاصة بمستوى المهارة (المبتدئين) في المؤسسة المعلوماتية

المهارات	ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	نعم	%	كلا	%	الى حد ما	%
المبتدئ		الوظائف: وتشمل الفقرات الآتية						
	٤	على دراية بتطبيقات الحاسوب	٦٦	٩٤	١	١	٣	٤
	٥	البريد الالكتروني	٦٦	٩٤	٣	٤	١	١
	٦	مواقع الانترنت	٦٦	٩٤	٣	٤	١	١
		التكنيك: لا توجد كونها فئة مبتدئ						
		-						
		-						
		الطرق: لا توجد كونها فئة مبتدئ						
		-						
		-						
		الثقافة : لا توجد كونها غير كفوءة						
	-							

من ملاحظة الجدول رقم (٤) أعلاه تبين ماياتي:

١. الافراد الذين لديهم دراية بتطبيقات الحاسوب واستخدام البريد الالكتروني بلغ عددهم (٦٦) فردا من افراد العينة وبنسبة مئوية تبلغ (٩٤%).
٢. الافراد الذين لهم القدرة الى حدما في التعامل مع تطبيقات الحاسوب والبريد الالكتروني والانترنت بلغ عددهم (٣) من افراد العينة وبنسبة مئوية تبلغ (٤%).
٣. الافراد الذين لا تتوفر لديهم دراية في التعامل مع تطبيقات الحاسوب عددهم (٣) افراد أي بنسبة مئوية بلغت (٤%) والافراد الذين لا يتعاملون مع البريد الالكتروني ومواقع الانترنت بلغ عددهم (١) وبنسبة مئوية (١%).

المستوى الثالث : المتقدم

قياس جودة المستوى الثالث لمهارات العاملين التكنولوجية في اعمال اقسام المؤسسة المعلوماتية مجال الدراسة وهو المستوى المتقدم ، ا (تضمن) قياس (١١) أحد عشر مؤشرا يعرضها الجدول التالي مع النسب المئوية المقابلة لها.

الجدول رقم (٥) يمثل جودة مهارة المستوى (المتقدم) للعاملين في المؤسسة المعلوماتية

المهارات	ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	نعم	كلا	الى حد ما	%
			%	%	%	%
		الوظائف : وتشمل الفقرات الاتية:				
	٧	يكون على دراية بالخدمات الاضافية للانترنت والبرامجيات مثل :قائمة توزيع البريد الالكتروني، الصحف الاخبارية، الدردشة، FTP	٥٠	٧١	١١	١٢
	٨	مشترك بعدد محدود من قوائم تزويد الخدمات	٤١	٥٨	٢٠	١٢
	٩	قادر على تحديث النصوص الاساسية في صفحته الرئيسية	٣٤	٤٨.٥	٢٧	١٢.٩
		التكنيك : ويشمل الفقرات الاتية:				
	١٠	قادر على تغيير البيانات البرمجية المختلفة في البريد الالكتروني والمواقع الالكترونية بدون ان يأخذ وقتا طويلا وبدون صعوبة	٣٢	٤٥	٢٨	١٤
	١١	قادر على القيام بالتنصيب الاساسي للبرامجيات و ادارة و ترتيب البرامجيات التي تدعم الخدمات السابقة التي من ضمنها الاتصالات عبر الهاتف	٢٧	٣٨	٣٢	١٥
	١٢	قادر على التعامل مع البريد الالكتروني والفايروسات	٣١	٤٤	٢٨	١٥.٧
		الطرق : وتشمل الفقرات الاتية :				
	١٣	قادر على ارسال واستقبال المعلومات بين كل البيانات التطبيقية	٢٢	٣١	٣٧	١٥
	١٤	يقوم بإدام الحفاظ على البريد الالكتروني و موجهاً URL	٢٠	٢٨	٣٩	١٥

المتقدم

١٥	١١	٥٨	٤١	٢٥	١٨	يمتلك منهجية اساسية وقدرة على استرداد المعلومات	١٥
						الثقافة: وتشمل الفقرات الاتية:	
١٥	١١	٦٤	٤٥	٢٠	١٤	لديه المعرفة او المعلومات الاساسية حول ثقافة الانترنت	١٦
١٥	١١	٧١	٥٠	١٢	٩	لديه وجهات النظر الاساسية حول المعلومات الاساسية لقضايا المجتمع	١٧

يلاحظ من الجدول رقم (٥) ماياتي:

أولاً: معيار الوظائف

١. تبين ان الافراد الذين لهم دراية بخدمات اضافية للانترنت و البرمجيات مثل (قائمة توزيع البريد الالكتروني، الصحف الاخبارية، الدردشة، FTP) يبلغ عددهم (٥٠) فردا وبنسبة مئوية بلغت (٧١%)، اما الافراد الذين يشتركون بعدد محدود من قوائم تزويد الخدمات فقد بلغ عددهم (٤١) فردا وبنسبة مئوية مقدارها (٥٨%)، اما الافراد القادرون على تحديث النصوص الاساسية في صفحاتهم الرئيسية فقد بلغ عددهم (٣٤) فردا، وبنسبة مئوية (٤٨%).
٢. الافراد الذين لهم دراية الى حد ما للفقرة (٧) بلغ عددهم (١١) فردا ، وبنسبة مئوية (١٥%) ، الفقرة (٨) بلغ عددهم (٢٠) فردا وبنسبة مئوية (٢٨%)، اما الفقرة (٩) بلغ عددهم (٢٧) فردا وبنسبة مئوية (٣٨%).
٣. واخيرا فإن الافراد الذين لاتتوفر لديهم خبرة (٩،٨،٧) فقد بلغ عددهم (٩) أفراد وبنسب متساوية (١٢%).

ثانياً: معيار التكتيك

١. الافراد الذين لهم قدرة في تغيير البيئات البرمجية المختلفة في البريد الالكتروني والمواقع الالكترونية وبدون صعوبة بلغ عددهم (٣٢) فردا، وبنسبة مئوية (٤٥%) ، اما الافراد القادرون على القيام بتنصيب البرمجيات وادارتها بلغ عددهم (٢٧) فردا وبنسبة مئوية بلغت (٣٨%)، وبلغ عدد الافراد الذين لهم قدرة على التعامل مع البريد الالكتروني والفيروسات (٣١) بنسبة مئوية مقدارها (٤٤%)

٢. بالنسبة للفقرة (١٠) بلغ عدد الافراد الذين لهم قدرة الى حد ما (٣٢) فردا، وبنسبة مئوية (٤٥%)
 اما الفقرة (١١) فقد بلغ عدد افرادها (٣٨) فردا وبنسبة مئوية بلغت (٣٢%)، أما الفقرة (١٢) فقد بلغ
 عدد افرادها (٢٨) وبنسبة مئوية مقدارها (٤٠%).
٣. الافراد الذين لا تتوفر لديهم القدرة لل فقرات (١٠) بلغ عددهم (١٠) وبنسب مئوية متساوية مقدارها
 (١٤%)، والفقرة (١١) بلغ عدد افرادها (٤٥) فردا وبنسبة مئوية بلغت (١٥%)، اما الفقرة (١٢) فقد
 بلغ عدد افرادها (٤٠) وبنسبة مئوية بلغت (١٥.٧%).

ثالثا: معيار الطرق

١. الافراد القادرون على ارسال واستقبال المعلومات بين كل البيئات التطبيقية بلغ عددهم (٢٢) أي
 بنسبة (٣١%)، والافراد الذين لهم القدرة في المحافظة على ادامة البريد الالكتروني وموجات URL بلغ
 عددهم (٢٠) وبنسبة (٢٨%) ، والافراد الذين يمتلكون منهجية اساسية في استرداد المعلومات بلغ
 عددهم (١٨) وبنسبة بلغت (٢٥%)
٢. الافراد الذين لهم قدرة محدودة للفقرة (١٣) بلغ عددهم (٣٧) فردا وبنسبة مئوية (٥٢%)، اما الفقرة
 (١٤) فقد بلغ أفرادها (٣٩) فردا أي بنسبة (٥٥%) ، والفقرة (١٥) بلغ عدد أفرادها (٤١) فردا أي
 بنسبة (٥٨%).
٣. واخيرا الفقرات (١٣، ١٤، ١٥) للذين لا تتوفر لديهم القدرة فقد بلغ عددهم (١١) فردا وبنسب مئوية
 متساوية بلغت (١٥%).

رابعا: معيار الثقافة

١. الافراد الذين لديهم بعض المعرفة او لديهم معلومات اساسية في ثقافة الانترنت بلغ عددهم (١٤)
 وبنسبة مئوية بلغت (٢٠%)، اما الافراد الذين لهم وجهات نظر حول المعلومات الاساسية لقضايا
 المجتمع فقد بلغ عددهم (٩) أي بنسبة (١٢%).
٢. افراد الفقرة (١٦) الذين لديهم خبرة محدودة بلغ عددهم (٤٥) فردا بنسبة مئوية بلغت (٦٤%) ،
 اما أفراد الفقرة (١٧) فقد بلغ عددهم (٥٠) فردا وبنسبة (٧١%).

٣. افراد الفقرتين (١٦،١٧) من الذين ليس لهم دراية بلغ عددهم (١١) فردا وبنسب مئوية متساوية بلغت (١٥%).

المستوى الرابع: المحترف

لقياس المستوى الرابع لمهارات العاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات (المستوى المحترف) تضمن قياس (١٢) أثني عشر مؤشرا رئيسيا يقيسها الجدول التالي مع النسب المئوية المقابلة لها.

جدول رقم (٦) يمثل مستوى مهارة المحترفين

المهارات	ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	نعم	كلا	الى حد ما	%
			%	%	%	%
		الوظائف: وتشمل الفقرات الاتية				
	١٨	على دراية بخدمات الانترنت الاخرى والبرامجيات مثل برنامج كوفر، تيلنت، ويز، ارسال الفاكس عبر الايميل، الاتصال التلفوني عبر الانترنت	١٣	١٨	٢٨	٤٠
	١٩	يشترك بصورة ناجحة مع عدد مناسب من قوائم الخدمة يمتلك معرفة اساسية بحزمات الHTML ، وقادر على فهم الشفرة او الرموز البسيطة بدون برمجة	١٤	٢٠	٢٧	٣٨
	٢٠	قادر على التعامل مع مختلف انواع الترميز او مخططات الضغط للملفات المتضمنة في البريد الالكتروني ، وعلى دراية باليات الفلترة الخاصة بالبريد الالكتروني	٥	٧	٢٩	٤١
		التكنيك : ويشمل الفقرات الاتية				
	٢١	قادر على تغيير بيئة مختلف البرامجيات لاي من الخدمات المستخدمة بدون اخذ وقت طويل وبدون صعوبة	٧	١٠	٣١	٤٤
	٢٢	قادر على القيام بتنصيبات متقدمة وترتيب كل الخدمات المستخدمة (من ضمنها الاتصال ب LAN	٦	٨	٣٢	٤٥
	٢٣	قادر على القيام بالبحث باستخدام الكلمات المفتاحية من خلال ارشيف الايميل	٨	١١	٢٩	٤١
	٢٤	يمتلك مهارات منهجية مناسبة للاتصال وكذلك استرداد المعلومات	٧	١٠	٣١	٤٤
		الطرق : ويشمل الفقرات التالية				

المحترف

٤٧	٣٣	٤٥	٣٢	٧	٥	٢٥	على دراية بأحدث المعلومات حول الجوانب الاقتصادية في الانترنت (اسعار الاسواق للحواسيب الشخصية، المودمات، IS)
٥٤	٣٨	٤٠	٢٨	٥	٤	٢٦	قادر على التعامل الناجح مع تدفق الرسائل القادمة ، والتي لها معنى حول ترتيب العشرات في اليوم الواحد
٤٨	٣٤	٤٥	٣٢	٥	٤	٢٧	قادر على الاجابة في الوقت المناسب وبتنظيم مناسب لكل البريد الالكتروني المرتبط مهنيا
الثقافة : وتشمل الفقرات الاتية							
٥٠	٣٥	٤٤	٣١	٥	٤	٢٨	على دراية بثقافة الانترنت
٥٤	٣٨	٤٠	٢٨	٥	٤	٢٩	على دراية بمعلومات قضايا المجتمع

أولاً: معيار الوظائف

١. الافراد الذين لهم دراية بخدمات الانترنت والبرمجيات مثل (برامج كوفر ،تبلنت، الاتصال التلفوني عبر الانترنت) بلغ عددهم (١٣)، وبنسبة مئوية (١٨%) ، اما الافراد الذين يشتركون بصورة ناجحة مع عدد مناسب من قوائم الخدمة يمتلك معرفة اساسية بحزمة HTML وقادر على فهم الشفرات بلغ عددهم (١٤)، وبوزن مؤوي قدره (٢٠%)، اما الافراد الذين لهم قدرة في التعامل مع مختلف انواع الترميز او مخططات الضغط للملفات المتضمنة في البريد الالكتروني والفلتره الخاصة بالبريد الالكتروني بلغ عددهم (٥) وبنسبة مئوية (٧%).
٢. اما الافراد الذين لهم قدرة محدودة للفقره (١٨) بلغ عددهم(٢٨) وبنسبة مئوية (٤٠%) والفقره (١٩) بلغ عددهم (٢٧) وبنسبة مئوية (٣٨%) اما الفقره (٢٠) بلغ عددهم (٢٩) فردا وبنسبة مئوية (٤١%).
٣. واخيرا الافراد الذين ليس لهم خبرة للفقره (١٨،١٩) بلغ عددهم (٢٩) وبنسب مئوية متساوية (٤١%) ، اما الفقره (٢٠) بلغ عددهم (٣٦) فردا وبنسبة مئوية (٥١%).

ثانياً: معيار التكتيك

١. الافراد الذين لهم قدرة على تغيير البيئة المختلفه للبرمجيات لاي من الخدمات المستخدمة بدون صعوبة ووقت طوي بلغ عددهم(٧) ، وبنسبة مئوية (١٠%) اما الافراد الذين لهم القدرة على القيام بعملية تنصيب متقدمة وترتيب كل الخدمات المستخدمة من ضمنها الاتصال ب LAN بلغ عددهم

(٦) وبنسبة مئوية (٨%) ، اما الاشخاص القادرون على القيام بالبحث باستخدام الكلمات المفتاحية من خلال الارشيف بلغ عددهم (٨) ، وبنسبة مئوية (١١%) ، اما الافراد الذين يمتلكون مهارات منهجية مناسبة وكذلك استرداد المعلومات بلغ عددهم (٧) وبنسبة مئوية (١٠%) .

٢. افراد الفقرة (٢١) الذين لهم قدرة محدودة بلغ عددهم (٣١) فردا وبنسبة مئوية (٤٤%) ، أما عدد افراد الفقرة (٢٢) فقد بلغوا (٣٢) فردا وبنسبة مئوية (٤٥%) ، وعدد الافراد الفقرة (٢٣) بلغ (٢٩) فردا بنسبة مئوية بلغت (٤١%) .

٣. افراد الفقرات (٢١، ٢٢، ٤٢) من الذين ليس لهم القدرة فقد بلغ عددهم (٣٢) وبنسب مئوية متساوية بلغت (٤٥%) ، اما عدد افراد الفقرة (٢٣) فقد بلغ (٤) فردا وبنسبة مئوية مقدارها (٤٧%) .

ثالثا: معيار الطرق

١. الافراد الذين لهم دراية بأحدث المعلومات حول الجوانب الاقتصادية في الانترنت (اسعار السوق، الحواسيب الشخصية، المودمات، ISP) بلغت بنسبتهم (٧%) ، اما أولئك القادرين على التعامل الناجح مع تدفق الرسائل القادمة وترتيبها فقد شكلت نسبتهم (٥%) ، والقادرين على الاجابة في الوقت المناسب وبتنظيم مناسب لكل البريد الالكتروني المرتبط مهنيا شكلوا (٥%) .

٢. بخصوص للفقرة (٢٥) لمن لهم دراية الى حد ما عددهم (٣٢) فردا وبنسبتهم (٤٥%) ، اما الفقرة (٢٦) فقد شكلت نسبتهم (٤٠%) ، في حين عدد افراد الفقرة (٢٧) بلغ (٣٢) فردا بما شكلوا نسبة بلغت (٤٥%) .

٣. افراد الفقرة (٢٥) الذين ليس لهم دراية بلغ عددهم (٣٣) فردا اي بما نسبتهم (٤٧%) ، وبلغت النسبة (٥٤%) لافراد الفقرة (٢٦) ، اما الفقرة (٢٧) والذين بلغ عددهم (٣٤) فردا فقد شكلوا نسبة مئوية قدرها (٤٨%) .

رابعا: معيار الثقافة

١. الافراد الذين على دراية بثقافة الانترنت والافراد الذين على دراية بمعلومات وقضايا المجتمع حصلوا على نسب مئوية متساوية بلغت (٥%) لكل منهم .

٢. الافراد الذين هم على دراية محدودة بثقافة الانترنت بلغت نسبتهم (٤٤%) ، والافراد الذين على دراية محدودة بمعلومات وكذلك قضايا المجتمع شكلوا نسبة مئوية متساوية بلغت (٤٠%) لكل منهم.
٣. هناك (٥٠%) من الافراد لا يمتلكون دراية بثقافة الانترنت ، وهناك (٥٤%) من الافراد لا يمتلكون دراية بمعلومات وقضايا المجتمع.

المستوى الخامس : التطبيق

تضمن المستوى الخامس وهو مستوى التطبيق قياس (٢٧) مؤشرا يعرضها الجدول رقم (٧) مع النسب المقابلة لها.

الجدول رقم (٧) جودة المهارة لمستوى التطبيق (التطبيق)

المهارات	ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	نعم	%	كلا	%	الى حد ما	%
		الوظائف: وتشمل الفقرات الاتية						
	٣٠	قادر على تنصيب وترتيب توزيع البرامج باتباع متطلباتها الصحيحة	٢	٢	١٢	١٧	٥٦	٨٠
	٣١	مشارك وفعال في عدد كبير من قوائم الخدمة المفيدة ، بينما يتجنب معلومات التحميل الزائد وعدم الكفايات	١	١	١٢	١٧	٥٧	٨١
	٣٢	ومبرمج على برنامج الجافا	١	١	١١	١٥	٥٨	٨٢
	٣٣	قادر على تعلم مهارات جديدة لتكنولوجيا المعلومات كما هو مطلوب في وقت قصير	١	١	١٢	١٧	٥٧	٨١
	٣٤	قادر على تنصيب بيئة تعاونية معتمدة على الانترنت وله القدرة على حفظ المعرفة	١	١	١١	١٥	٥٨	٨٢
	٣٥	يصمم وينفذ موقع الكتروني بدعم من مختص بالحاسوب	١	١	١١	١٥	٥٨	٨٢
		التكنيك : ويشمل الفقرات الاتية						
	٣٦	قادر على اضافة المكونات الاضافية الى متصفح الانترنت باتباع المتطلبات الصحيحة و الترتيب بصورة صحيحة لسلوك المتصفح بالاعتماد على نوع المعلومات المستردة	صفر	-	١٣	٨١	٥٧	٨١

٨١	٥٧	١٧	١٢	١	١	قادر على التغيير وبسرعة وسهولة في أي بيئة برمجية مختلفة	٣٧
٨٢	٥٨	١٧	١٢	-	صفر	واعي وقادر على التعامل مع الرسائل القادمة من شبكات الانترنت الغير- TCP-IP مثل باينتت وفيدونتو UUCP	٣٨
٨١.٤	٥٧	١٨	١٣	-	صفر	قادر على التعامل مع اي نوع من الترميز القياسي للملفات المتضمنة في البريد الالكتروني	٣٩
٨١	٥٧	١٧	١٢	١	١	قادر على حل المواقف التقنية الاتصالية او مواقف استرداد المعلومات في وقت قصير جدا	٤٠
٨٢	٥٨	١٧	١٢	-	صفر	قادر على تنصيب بيئة تعاونية معتمدة على الانترنت	٤١
٨٠	٥٦	٢٠	١٤	-	صفر	يمتلك خلفية اساسية للاتصال عن بعد	٤٢
٨٢	٥٨	١٥	١١	١	١	له القدرة على حفظ المعرفة	٤٣
						الطرق: وتشمل الفقرات الاتية	
٨٢	٥٨	١٧	١٢	-	صفر	قادر على قراءة و كتابة الوسائل المتعددة الكبيرة على الشاشة بدون طباعة	٤٤
٨٤	٥٩	١٥	١١	-	صفر	قادر على التعامل مع تدفق الرسائل القادمة في ترتيب المنات في اليوم الواحد ٣-واستخراج الرسائل بعدد ٢٠ او ٣٠	٤٥
٨٢	٥٨	١٧	١٢	-	صفر	قادر على الاجابة بصرة نظامية وبنفس الوقت على كل البريد الالكتروني المرتبط مهنيا حتى عند السفر	٤٦
٨٢	٥٨	١٥	١١	١	١	قادر على تطوير المهارات المهنية والانسانية (الاستباقية) للانتماء للمجتمعات الافتراضية	٤٧
٨١	٥٧	١٧	١٢	١	١	قادر على المشاركة وبصورة كفوة وناجحة في الانترنت بالاعتماد على البيئة المتعاونة	٤٨
٨٤	٥٩	١٤	١٠	١	١	قادر على الاداء بصورة في البحث اي موضوع في الانترنت	٤٩
٨١	٥٧	١٨	١٣	-	صفر	يمتلك خبرة عالية وقادر على تعديل المؤتمرات الالكترونية	٥٠

٨١	٥٧	١٧	١٢	١	١	قادر على الحفاظ على المراقبة التكنولوجية في المجال	٥١
٨٥	٦٠	١٤	١٠	-	صفر	قادر على تقييم ، ودعم، و تدريب المستخدمين من ذوي الطلاقة في الاستخدام	٥٢
٨٨	٦٢	١٠	٧	١	١	قادر على تنصيب بيئة تعاونية معتمدة على الانترنت	٥٣
٨٨	٦٢	١١	٨	-	صفر	قادر على الحفاظ على المعرفة	٥٤
الثقافة: وتشمل الفقرات التالية							
٨٨	٦٢	١١	٨	-	صفر	قادر على المشاركة بشكل كامل في التفكير في قضايا المجتمع المعلوماتي	٥٥
٨٧	٦١	١٢	٩	-	صفر	قادر على الحفاظ على المعرفة من التغييرات بمرور الزمن	٥٦

مستويات المهارة التطبيق

أولاً: معيار الوظائف

١. بلغت نسبة الافراد القادرون على تنصيب وترتيب وتوزيع البرامج (٢%)، اما الفقرات (٣١-٣٥) فقد حصدت نسب مئوية متساوية بلغت (١%) لكل منها .
٢. الفقرات (٣١،٣٣،٣٠) التي تشير الى محدودية قدرة افرادها حصدت نسب مئوية متساوية بلغت لكل منها (١٧%)، اما الفقرات (٣٢،٣٥،٣٤) فقد حصدت نسب مئوية متساوية أيضا بلغت (١٥%).
٣. الافراد الذين لا تتوفر لديهم المهارة والذين أشارت لفقرة (٣٠) الى أن عددهم قد بلغ (٥٦) فردا ، وبنسبة مئوية مقدارها (٨٠%) .

ثانياً: معيار التكتيك

١. الافراد القادرين على تغيير بسرعة وسهولة اي بيئة برمجية وإمكانيتهم في حل المواقف التقنية والاتصالية او استرداد المعلومات في وقت قصير جدا بلغوا نسباً مئوية متساوية مقدارها (١%) .

٢. الافراد الذين تتوفر لديهم دراية محدودة للفقرتان (٣٦، ٣٩) بلغتا (١٣) فردا وبنسب مئوية متساوية (١٨%) ، اما الفقرات (٤١، ٣٨، ٣٧) فقد حصدت نسبا مئوية متساوية بلغت (١٧%) اما الفقرة (٤٣) التي تخص القدرة على حفظ المعرفة فقد حصدت نسبة مئوية قدرها (١٥%).

ثالثا: معيار الطرق

١. الافراد القادرين على تطوير المهارات المهنية والانسانية للانتماء للمجتمعات الافتراضية واولئك القادرون على المشاركة وبصورة كفؤة في الانترنت بالاعتماد على البيئة التعاونية ، والآخرين المتمكنون من البحث في الانترنت... الخ شكلوا نسبا مئوية متساوية بلغت (١٠%).

٢. الافراد الذين لهم قدرة محدودة (الفقرات/٥١، ٤٨، ٤٦، ٤٤) شكلوا نسبا مئوية متساوية بلغت (١٧%)، كما شكلت الفقرتين (٤٧، ٤٥) نسبة مئوية متساوية بلغت (١٥%)، والفقرات (٤٩ و٥٢) شكلوا أيضا نسبا مئوية متساوية بلغت (١٤%)، اما الفقرة (٥٣) نسبتها (١٠%).

٣. بلغت النسبة المئوية للأفراد الذين لا تتوفر لديهم دراية (٨٤%) ، ونسبة الافراد للفقرات (٤٤ و٤٦ و٤٧) بلغت (٨٢%) بصورة متساوية، ونسبة الافراد للفقرات (٤٨ و٥٠ و٥١) بلغت (٥٧) فردا، وبنسب مئوية بلغت (٨١%)، الفقرتان (٥٤، ٥٣) نسبتها متساوية قدرها (٨٨%) ، واخيرا الفقرة (٥٢) بلغت نسبتها (٨٥%).

رابعا: معيار الثقافة

١. بلغت نسبة الافراد القادرون على المشاركة بشكل كامل في التفكير في قضايا المجتمع المعلوماتي (٨٨%) والقادرون بقدر محدود نسبتهم (١١%)، اما الافراد الذين قدرتهم محدودة في الحفاظ على المعرفة من التغييرات بمرور الزمن فقد بلغت نسبتهم (١٢%).

٢. الافراد الغير قادرين على المشاركة بشكل كامل في التفكير في قضايا المجتمع المعلوماتي بقدر محدود بلغ عددهم (٦٢) ، اما الافراد الذين ليس لديهم قدرة في الحفاظ على المعرفة من التغييرات بمرور الزمن فقد بلغت نسبتهم (٨٧%).

وهذا يثبت الفرضية (٢-ج) التي تؤكد قلة الكفاءات في توظيف الاصول المعرفية وان الاخفاق في تطوير المؤسسات المعلوماتية يعود الى قلة الكفاءات المهنية.

الفقرة الثانية: الدورات التدريبية

لتطوير مهارات العاملين وقدراتهم ببرمجيات الحاسوب واستجابة للمتغيرات الحاصلة في مجال الاختصاص، تم اعداد الدورات التدريبية من قبل اقسام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات للعاملين في القسم والوزارة ، وتضم دورات تخصصية فنية وادارية متقدمة واولية ، ويتم اشراك العاملين في اقسام تكنولوجيا المعلومات IT والشركات التابعة له في دورات وورش العمل .^(١)

جدول رقم (٨) يبين اعداد المشاركين في الدورات والورش في قسم تكنولوجيا المعلومات IT والشركات التابعة لها

ت	الدورة	عدد المشاركين	الاقسام	التاريخ
١	دورة برامج المايكروسوفت 2010 لبناء قاعدة بيانات SQL	١٥	قسم تكنولوجيا المعلومات مقر الوزارة	٢٠١٥
٢	دورة بور بوينت	٧		
٣	دورة الاكسل	١١		
٤	دورة برمجة المواقع باستخدام HTML 5 AND JAVA SCRIPT	٥	=	٢٠١٥
٥	دورة برامج تصميم مواقع C#,VISUAL STUDIO ASP .NET	٥	=	٢٠١٦
٦	دورة تصميم التطبيقات الخاصة بنظام الاندرويد ونظام CIOS	٨	=	٢٠١٦
٧	دورة مخاطبات رسمية	٤		٢٠١٧
٨	دورة يفي البرامج المكتبية	٤	=	٢٠١٧
٩	دورة خاصة لاستخدام البريد الالكتروني	١٠	=	٢٠١٧
١٠	دورة خزن البيانات عن طريق OUT LOOK	١٢	=	٢٠١٧
١١	دورة اساسيات استخدام الحاسوب ونظم التشغيل	٢	=	٢٠١٨
١٢	ورشة جرائم الابتزاز الالكتروني	٢٢	=	٢٠١٨
١٣	ورشة عن الحوكمة الالكترونية	٦	=	٢٠١٨

(١) مقابلة مع السيدة مسؤولة الشعبة الادارية، امل محمد عيدان بتاريخ ٢٠١٨/٨/١٢



جودة مهارات العاملين في تطوير اقسام تكنولوجيا المعلومات .. (مج ٣) ع (٢) ص (٧٩-١١٠)

٢٠١٨	=	٢٠	ورشة الحوسبة السحابية	١٤
٢٠١٨	=	٩	دورة في الاتصالات المعلوماتية	١٥
٢٠١٨	=	١٠	شبكات	١٦
٢٠١٥	الشبكة الدولية (الانترنت)	٤	دورة LINUX	١٧
٢٠١٥	=	٣	SERVER 2005	١٨
٢٠١٦	=	٣	SERVER 2008	١٩
٢٠١٧	=	٦	EXCHANG SERVER 2010	٢٠
٢٠١٨	=	٢	الاتصالات المؤمنة	٢١
٢٠١٨	=	٣	دورة POLYCOM VTC	٢٢
٢٠١٨	=	٢	دورة مخاطبات رسمية	٢٣
٢٠١٨	=	١٠	دورة في الاتصالات والمعلومات	٢٤
٢٠١٨	=	٤	دورة برامج المايكروسوفت 2012 لبناء قاعدة بيانات SQL	٢٥
٢٠١٨	=	٥	دورة الاجهزة المختبرية والكارتات الالكترونية	٢٦
٢٠١٨	شركة السلام	٨	دورة منظومة الاطفاء والحريق	٢٧
٢٠١٨	=	٨	نصب كاميرات المراقبة	٢٨
٢٠١٨	=	٤	المايكرويف	٢٩
٢٠١٨	=	٧	الانترنت	٣٠
٢٠١٦	=	٥	دورة WINDWS	٣١
٢٠١٦	=	٣	دورة اكسل	٣٢
٢٠١٧	=	٣	WORD 2010	٣٣
٢٠١٨	=	٢	دورة شكاوي المواطنين	٣٤
٢٠١٨	=	١٠	دورة تعريفية عامة لحاجة الترفيعات	٣٥
٢٠١٨	الشركة العامة	٤	دورة LINUX	٣٦
٢٠١٨	=	٣	SERVER 2005	٣٧
٢٠١٨	=	٢	SERVER 2010	٣٨
٢٠١٨	=	٦	الانترنت	٣٩

الفقرة الثالثة: قياس درجة تأثير جودة المهارات في تطوير المؤسسة المعلوماتية

المستوى الاول : غير الكفوء

جدول رقم (٩) درجة تأثير مستوى غير الكفوء في تطوير المؤسسة المعلوماتية

ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	درجة التأثير
١	لاتوفر لدية القدرة في التعامل مع اساسيات الكمبيوتر	٠.٩١
٢	الاميل	٠.٩١
٣	الانترنت	٠.٩١
المجموع		١.٨٣

بلغت درجة تأثير الفقرات (١)(٢)(٣) المتعلقة بعدم القدرة في التعامل مع اساسيات الكمبيوتر والاميل والانترنت (٠,٩١) أما مجموع تأثير الفقرات الثلاثة فقد بلغ (١,٨٣).

المستوى الثاني : مهارة المبتدئين

جدول رقم (١٠) درجة تأثير مستوى المبتدئين في تطوير المؤسسة المعلوماتية

ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	درجة التأثير
٤	على دراية بتطبيقات الحاسوب	١.٥٣
٥	البريد الالكتروني	١.٥٤
٦	مواقع الانترنت	١.٥٤
المجموع		٥.٦١

١. درجة تأثير الفقرة (٤) المتعلقة بمدى دراية العاملين في المؤسسات المعلوماتية بتطبيقات الحاسوب بلغت (١,٥٣).

٢. درجة تأثير الفقرتان (٥)(٦) التي تشير الى مدى مهارة العاملين في التعامل مع البريد الالكتروني ومواقع الانترنت بلغت (٥,٥٤).

٣. مجموع التأثير لجدول مهارة المبتدئين بلغ (٥,٦١).

المستوى الثالث : مهارة المتقدمين

جدول رقم (١١) درجة تاثير مستوى المتقدمين في تطوير المؤسسة المعلوماتية

درجة التاثير	خصائص المعيار الواحد وفقراته	ت
١.٤٣	يكون على دراية بخدمات اضافية للانترنت والبرمجيات مثل: قائمة توزيع البريد الالكتروني، الصحف الاخبارية، الدردشة، FTP	٧
١.٣٨	مشارك بعدد محدود من قوائم تزويد الخدمات.	٨
١.٣٥	قادر على تحديث النصوص الاساسية في صفحته الرئيسية.	٩
١.٣٤	قادر على التغيير بين بينات برمجية مختلفة في البريد الالكتروني والمواقع الالكترونية بدون ان يأخذوا وقتا طويلا وبدون صعوبة.	١٠
١.٣١	قادر على القيام بالتنصيب الاساسي للبرمجيات وادارة وترتيب البرمجيات التي تدعم الخدمات السابقة التي من ضمنها الاتصالات عبر الهاتف	١١
١.٣٣	قادر على التعامل مع البريد الالكتروني والفايروسات	١٢
١.٢٨	قادر على ارسال واستقبال المعلومات بين كل البيئات التطبيقية	١٣
١.٢٧	يقوم بالحفاظ وادامة البريد الالكتروني وموجهات URL	١٤
١.٢٧	يمتلك منهجية اساسية وكذلك استرداد المعلومات	١٥
١.٢٥	لديه بعض المعرفة او المعلومات الاساسية حول ثقافة الانترنت	١٦
١.٢٧	لديه بعض وجهات النظر الاساسية حول المعلومات الاساسية لقضايا المجتمع.	١٧
١٢.٣٢	المجموع	

بلغ مجموع درجة التاثير لجدول مستوى مهارة المتقدمين (١٢,٣٢)

المستوى الرابع : مهارة المحترفون

جدول رقم (١٢) درجة تأثير مستوى المحترفين في تطوير المؤسسة المعلوماتية

ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	درجة التأثير
١٨	على دراية بخدمات الانترنت الاخرى وبرامجيات مثل برنامج كوفر، تيلنت، ويز، ارسال الفاكس عبر الایمیل، الاتصال التلفوني عبر الانترنت	١.١٦
١٩	يشترك بصورة ناجحة مع عدد مناسب من قوائم الخدمة يمتلك معرفة اساسية بحزمات الHTML ، قادر على فهم شفرة او رمز بسيط بدون برمجة	١.١٦
٢٠	قادر على التعامل مع مختلف انواع الترميز او مخططات الضغط للملفات المتضمنة في البريد الالكتروني وعلى دراية باليات الفلترة الخاصة بالبريد الالكتروني	١.٠٨
٢١	قادر على تغيير البيئة المختلفة البرمجيات لاي من الخدمات المستخدمة بدون أخذ وقت طويل وبدون صعوبة	١.١١
٢٢	قادر على القيام بتنصيبات متقدمة وترتيب كل الخدمات المستخدمة (من ضمنها الاتصال ب LAN	١.١١
٢٣	قادر على القيام بالبحث باستخدام الكلمات المفتاحية من خلال ارشيف الایمیل	١.١١
٢٤	يمتلك مهارات منهجية مناسبة للاتصال والقدرة على استرداد المعلومات	١.١١
٢٥	على دراية بأحدث المعلومات حول الجوانب الاقتصادية في الانترنت (اسعار الاسواق للحواسيب الشخصية، المودمات، IS	١.٠٩
٢٦	قادر على التعامل الناجح مع تدفق الرسائل القادمة التي لها معنى حول ترتيب العشرات في اليوم الواحد	١.٠٧
٢٧	قادر على الاجابة في الوقت المناسب وبتنظيم مناسب لكل البريد الالكتروني المرتبط مهنيًا	١.٠٩
٢٨	على دراية بثقافة الانترنت	١.٠٨
٢٩	على دراية بمعلومات قضايا المجتمع	١.٠٧
	المجموع	١٣.٢٣

بلغت درجة التأثير الكلي لكل فقرات جدول مستوى مهارة المحترفين (١٣,٢٣)

المستوى الخامس : مهارة التطبيق

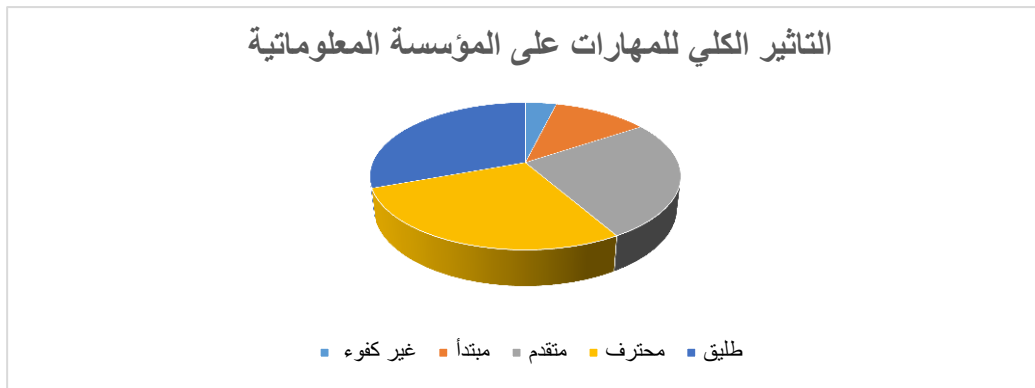
جدول رقم (١٣) درجة تاثير مستوى مهارة التطبيق في تطوير المؤسسة المعلوماتية

ت	خصائص المعيار الواحد وفقراته	درجة التأثير
٣٠	قادر على تنصيب وترتيب توزيع كل من البرامج باتباع متطلباتها الصحيحة	٠.٩٧
٣١	مشارك وفعال في عدد كبير من قوائم الخدمة المفيدة بينما يتجنب معلومات التحميل الزائد وعدم الكفايات	٠.٩٦
٣٢	ومبرمج على برنامج الجافا	٠.٩٦
٣٣	قادر على تعلم مهارات جديدة لتكنولوجيا المعلومات كما هو مطلوب في وقت قصير	٠.٩٦
٣٤	قادر على تنصيب بيئة تعاونية معتمدة على الانترنت قادر على الحفاظ على المعرفة من التغييرات بمرور الزمن	٠.٩٥
٣٥	يصمم وينفذ موقع الكتروني بدعم من مختص بالحاسوب	٠.٩٥
٣٦	قادر على اضافة المكونات الاضافية الى متصفح الانترنت باتباع المتطلبات الصحيحة و الترتيب بصورة صحيحة سلوك المتصفح بالاعتماد على نوع المعلومات المستردة	٠.٩٦
٣٧	قادر على التغيير وبسرعة وسهولة أي بيئة برمجية مختلفة	٠.٩٦
٣٨	واعي وقادر على التعامل مع الرسائل القادمة من شبكات الانترنت الغير- TCP-IP مثل بايبتنت وفيدونتو UUCP	٠.٩٥
٣٩	قادر على التعامل مع اي نوع من الترميز القياسي لملفات متضمنة في ابريد الالكتروني	٠.٩٤
٤٠	قادر على حل المواقف التقنية الاتصالية او مواقف استرداد المعلومات في وقت قصير جدا	٠.٩٦
٤١	قادر على تنصيب بيئة تعاونية معتمدة على الانترنت	٠.٩٥
٤٢	يمتلك خلفية اساسية للاتصال عن بعد	٠.٩٧
٤٣	قادر على الحفاظ على المعرفة من التغييرات بمرور الزمن	
٤٤	قادر على قراءة و كتابة الوسائل المتعددة الكبيرة على الشاشة بدون طباعة	٠.٩٥
٤٥	قادر على التعامل مع تدفق الرسائل القادمة في ترتيب المنات في اليوم في اليوم الواحد ٣-واستخراج الرسائل بعدد ٢٠ او ٣٠	٠.٩٣

٠.٩٥	٤٦	قادر على الاجابة بصرة نظامية وبنفس الوقت على كل البريد الالكتروني المرتبط مهنيا حتى عند السفر
٠.٩٥	٤٧	قادر على تطوير المهارات المهنية والانسانية (الاستباقية) للانتماء للمجتمعات الافتراضية
٠.٩٦	٤٨	قادر على المشاركة وبصورة كفوة وناجحة في الانترنت بالاعتماد على البيئة المتعاونة
٠.٩٥	٤٩	قادر على اداء و بصورة ناجحة بحث حول موضوع ما على الانترنت
٠.٩٦	٥٠	يمتلك خبرة في وقادر على تعديل المؤتمرات الالكترونية
٠.٩٦	٥١	قادر على الحفاظ على المراقبة التكنولوجية في المجال
٠.٩٥	٥٢	قادر على تقييم، دعم، او تدريب المستخدمين من ذوي الطلاقة في الاستخدام
٠.٩٤	٥٣	قادر على تنصيب بيئة تعاونية معتمدة على الانترنت
٠.٩٤	٥٤	قادر على الحفاظ على المعرفة من التغييرات بمرور الزمن
٠.٩٤	٥٥	قادر على المشاركة بشكل كامل في التفكير في قضايا المجتمع المعلوماتي
٠.٩٤	٥٦	قادر على الحفاظ على المعرفة من التغييرات بمرور الزمن
١٤.٤٨	المجموع	

بلغ مجموع التأثير الكلي لفقرات مستوى مهارات التطبيق (١٤,٤٨).

أما التأثير الكلي للمهارات الخمسة المذكورة (غير الكفوء، المبتدئ، المتقدم، المحترف، التطبيق) في تطوير المؤسسة المعلوماتية فقد بلغ (٤٤,٧٧) وكما هو موضح في الشكل رقم (١).



شكل رقم (١) التأثير الكلي للمهارات على المؤسسة المعلوماتية

النتائج:

١. اظهرت نتائج استخدام معايير جودة مستويات مهارات العاملين في المؤسسة المعلوماتية الاتي:
 - أ. نسبة جودة المهارات التكنولوجية لمستوى (غير كفوء) في المؤسسة المعلوماتية بلغت (٩٧.١) مئوية.
 - ب. نسبة مهارات العاملين المبتدئين بلغت (٩٤%) .
 - ج. نسبة مهارة المتقدمين بلغت (١٥.٧%) .
 - د. المستوى الخاص بمهارة المحترف بلغت (١٨%) .
 - هـ. نسبة للمستوى الخامس مهارة الطليق بلغت (٨٠%) .
٢. اظهرت النتائج بان درجة تاثير جودة المهارات في تطوير المؤسسة المعلوماتية لمستوى (غير الكفوء) بلغ (١.٨٣) ، ودرجة التاثير مستوى (المبتدئ) (٥.٦١) ، اما المستوى الثالث (المتقدم) بلغت نسبة التاثير (١٢.٣٢) ، ودرجة التاثير لمستوى (المحترف) بلغت (١٣.٢٣) ، واخير مستوى (الطليق) بلغت نسبة التاثير (١٤.٤٨) .
٣. تبين ان نسبة التاثير الكلي للمهارات الخمسة (غير كفوء ، والمبتدئ، والمتقدم ، المحترف ، الطليق) في تطوير المؤسسة المعلوماتية بلغت (٤٤.٧٧) .

التوصيات :

- خرجت الدراسة بمجموعة توصيات هي كالاتي :
١. الاحتفاظ بالافراد المتميزين واصحاب الشهادات العليا الذين يمثلون القيمة الحقيقية للمؤسسة المعلوماتية.
 ٢. اشراك جميع العاملين في دورات تخصصية وتكون موجهه حسب اختصاص وطبيعة عمل كل فرد من افراد المؤسسة المعلوماتية ، لتطوير قدراتهم وقابلياتهم .
 ٣. البعد الكمي لعدد العاملين وخدمتهم لاتكون عاملا حاسما في تمييز عمل المؤسسة وتطورها وانما البحث عن الافراد الموهوبين من خلال اتباع اساليب جذب من قبل المؤسسة لاستقطابهم والمحافظة عليهم .

المصادر

- (١) علي اكرم عبد الله . رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل. مجلة تنمية الرافدين ،مج ٣٢، ع ٩٨ ، ٢٠١٠. ص ١٢٠،
- (٢) وصفي الكساسبة. تحسين فاعلية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات .- عمان: دار النيازوري العلمية ، ٢٠١١، ص ١١
- (٣) محمد عبد المطلب النعيمي واخرون. الاحصاء التطبيقي .- عمان : دار وائل، ٢٠٠٨. ص ١٧٢
- (٤) ابراهيم محمد تركي (واخرون).دراسات في مناهج البحث العلمي.- الاسكندرية:دار الوفاء، ص ١٤٣
- (٥) اموري هادي كاظم (واخرون). الاحصاء التطبيقي اسلوب تحليلي باستخدام spss .- عمان: بيت الحكمة ، ٢٠١٣. ص ٥٨
- (٦) رشيد حميد. قياس تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة تطبيقية.- كلية الاداب:الجامعة المستنصرية، قسم المعلومات والمكتبات، ٢٠١١، ص ٥٠ (اطروحة دكتوراه).
- (٧) محمد عدنان شاكر. تنمية مهارات العاملين في المكتبات الجامعية :الجامعة العراقية.- كلية الاداب: الجامعة المستنصرية، قسم المعلومات والمكتبات، ٢٠٠٦، ص ١١ (رسالة ماجستير).
- (8) Jian, Zhang & Xia Olin, Hu Discussion on Building the Employees Copetany Model of on Informatization Enterprise, Nonchang Hang Kong university, p1
- (٩) فادية ابراهيم شهاب.التطوير التنظيمي: القواعد النظرية والممارسات التطبيقية.-عمان: الاكاديميون للنشر، ٢٠١٢.التطوير التنظيمي والإداري .-عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٩، ص ٢٤. ص ١٩.
- (١٠) نوي عمار. دور القيادة في ادارة العمل الطوعي: دراسة حالة.- الجزائر:كلية العلوم الانسانية ، ٢٠١٠، ص ٢٧
- (١١) محمد عبد الغني حسن هلال .الإطار القانوني والتنظيمي للموارد البشرية التخطيط والتحليل والتطوير.- القاهرة :مركز تطوير الأداء والتنمية، ٢٠٠٩، ص ١٥٣.
- (١٢) عصام محمد عبيد. التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات المعلومات.- الرياض: جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، (د.ت)، ص ١٠.

(13) Exford word power. the oxford and word power Dictionary 11
impression oxford university press .2004. p 208

(١٤) الفيروزي ابادي . القاموس المحيط. المجلد الثاني . - القاهرة: مطبعة الحلبي، ١٩٨٧. ص ٣٤٦.

(١٥) أسماء بنت محمد سالم القحطاني. المهارات الادارية وعلاقتها بالتطوير التنظيمي من وجهة نظر الموظفين الاداريات.-الرياض، قسم العلوم الادارية، ٢٠١٥. ص٧(رسالة ماجستير)

(١٦) ليث عبد الحكيم. الريادة الاستراتيجية وانعكاسها في تطوير المنظمات. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية المفوضية العليا للانتخابات انموذجا. مج ١٤، ع ٢٠١٧، ص ٥١

(١٧) احمد يوسف دودين، ادارة التغيير والتطوير التنظيمي. عمان، دار اليازوري ٢٠١٢ . ص ٢١

(١٨) علاء الدين رسلان، التطوير التنظيمي ودوره في تحسين النشاط المصرفي . - دمشق: قسم كلية الإدارة، ٢٠٠٨. ص٣٢.(رسالة ماجستير)

(١٩) بلال خلف السكارنة التطوير التنظيمي والإداري، ط٢.-عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٣، ص ٢٤

(٢٠) فيصل بن عبد الله محمد القاسم. التطوير التنظيمي وعلاقاته بمستويات الالتزام التنظيمي الرياض: قسم العلوم الإدارية، ٢٠١٥. ص٢٤. (رسالة ماجستير)

(٢١) عالية جواد محمد. اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي: دراسة استطلاعية لاراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. ع ٢٠١٣، ص ٣٦، ١٧٣.

(٢٢) ماجد عبد المهدي المساعدة.أدارة المنظمات. ط٢.-عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٥. ص ٣٥٩

(٢٣) تريسوي وليم . تصميم نظم التدريب والتطوير . ترجمة سعد الحيايلى . ط ٣ . - الرياض: معهد الادارة العامة، ٢٠٠٤. ص ٩.

(٢٤) عالية جواد محمد .اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي. (مصدر سابق) ص ١٧٣.

(٢٥) محمود سامي العميان.السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . ط٥.- عمان: دار وائل للنشر، ٢٠١٠. ص ١٦٥

(٢٦) محمد قاسم القريوتي. السلوك التنظيمي ودراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات الادارية.عمان:جامعة زيتونة، ٢٠٠٠. ص ٣٢٥

(٢٧) خضير كاظم محمود. السلوك التنظيمي. عمان: دار صفاء، ٢٠٠٢. ص ١٨٣

- (٢٨) عصام محمد مطر. التطوير التنظيمي واثره على فعالية القرارات الادارية في المؤسسات الاهلية في قطاع غزة ، ٢٠٠٨. ص ١٤. (رسالة ماجستير)
- (٢٩) اسامة محمد علي. اساليب ومناهج التطوير التنظيمي. عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٤. ص ١
- 30) Jon Sherwood An Introduction to organization Development in Robert T. Golebiowski and William B. Eddy (ed) Organization Development in pubic Administration part 1, New York. Merced Dekker in. 1978 p. 206
- (٣١) انس عبد الباسط عباس. السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. عمان: دار الميسرة، ٢٠١١. ص ١٩٢.
- (٣٢) خضير كاظم محمود. السلوك التنظيمي. عمان: دار صفاء، ٢٠٠٢. ص ١٨٣
- (٣٦) محمد قاسم القريوتي. السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. - (مصدر سابق) ص ٣٣٩.
- (٣٤) أسماء بنت محمد سالم القحطاني. المهارات الإدارية وعلاقتها بالتطوير التنظيمي من وجه نظر الموظفين الإداريات بجامعة ملك سعود. الرياض، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠١٥.
- (٣٥) محمود سامي العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط٦. عمان: دار وائل للنشر، ٢٠١٣. ص ١٧٦.
- (٣٦) بلال خلف السكارنة. التطوير التنظيمي والاداري. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع. ٢٠٠٩. ص ٢٧.
- (٣٧) ماجد عبد المهدي المساعدة. ادارة المنظمات. ط٢. - عمان : دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٥. ص ٣٥٩.
- (٣٨) موسى اللوزي. التنظيم واجراءات العمل. - عمان : دار وائل، ٢٠٠٧، ص ٤٥
- (٣٩) زيد منير عبودي. التنظيم الاداري مبادئه واساسياته. - عمان: دار اسامة، ٢٠٠٦. ص ١١٢
- (٤٠) موسى اللوزي (مصدر سابق) ص ٢٩
- (٤١) نور الدين تاويرت، ولوكية الهاشمي. قياس الفعالية التنظيمية من خلال تقييم التنظيمي المساهمة في بناء نموذج متكامل للتقييم التنظيمي. - قسطنطينية: جامعة محمود فتوري، ٢٠٠٦، ص ٤٤. (اطروحة دكتوراه)
- (42) Oniel Katz and Robert Kahn. The Social Psychology of organization New York: john Wiley & son, 2002. P161.
- (43) B.J Hodge &w. Anthony Organization Theory. - Boston: Allyn and polon inc. p 222.