

مهارات بحثية ٣

إشراف الدكتورة الفاضلة د. ساره محمود

إعداد باحث الدكتوراه : محمد سعيد آل مانع

متطلب الأسبوع الثالث: عرض مشكلة بحثية لدراسة علمية وتوضيح أسلوب صياغتها ومدى نجاح الباحث في عرض مشكلة الدراسة. وهل كان موفق في مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية. ثم يقوم الباحث بصياغة مشكلة دراسية جديدة لمتغيرات من اختياره.

عنوان الدراسة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات. دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

إعداد الباحثة: غيدة فوزية

الناشر: مجلة الاقتصاد الجديد ٢٠٢١م

جامعة الجيلاني بو نعامة خميس . مليانة الجزائر.

مشكلة البحث:

إشكالية البحث:

من هذا المنطلق تبرز إشكالية الدراسة والتي يمكن بلورتها من خلال طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى؟

و تندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء المؤسسة؟
- هل هناك أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى؟

فرضيات البحث:

للإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة البرمجيات والنظم والأدوات التي تعمل على معالجة وتخزين المعلومات؛

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في تحسين أداء المؤسسة؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

أهمية وأهداف البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في ازدياد اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك نظرا لدورها الفعال في تسهيل إدارة المؤسسة، مما أسهم في زيادة قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها.

كما هدفت الدراسة إلى ما يلي:

بلورة أهم الاسس التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الوكالات محل الدراسة؛

معرفة نوع العلاقة والأثر بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المؤسسي-
عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية spss

منهجية البحث:

من أجل الوقوف على معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الوكالات محل الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري لمتغيرات البحث والتحليلي لتحليل ومعالجة البيانات وإستخلاص نتائج الدراسة بالاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الاسئلة على الموظفين في مختلف الوكالات التي تتناسب مع أبعاد متغيرات الدراسة، وقمنا بالتحليل عن طريق استخدام برمجية spss ٢٧.٠ واستخدام الادوات الاحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة:

سنتطرق في هذا المحور للتعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة.

١ - ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة العصر الذي نعيش فيه وتقف وراء كل نجاح أو تفوق يحققه الأفراد والمنظمات.

تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المصطلحات العملية شائعة الاستخدام خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد الرقمي، فقد عرفت على أنها "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب من نظم التشغيل وبرامج تطبيقات التخزين وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه.

كما عرفت على أنها مجموعة الأفراد، البيانات، الاجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوياً من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة وهو بذلك يركز على المكونات الاساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات.

٢ - مفهوم الأداء المؤسسي:

يعد مفهوم الأداء المؤسسي من المفاهيم المرتبطة بسلوك الفرد والمنظمة، حيث يعد الاداء المؤسسي نتاج تفاعلي لكل من الاداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمي، بالإضافة إلى تداخل التأثيرات من مختلف البيئات كالاقتصادية والثقافية، ونظراً لوجود عوامل خارجية كثيرة خارجة عن السيطرة ونطاق المؤسسة سوف ينعكس على أدائها، لذا كان لابد من الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي الذي يبني أساساً على قياس أداء الافراد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معاً. (مازن، ٢٠٠٤، صفحة ١١)
وبالتالي يعتبر الأداء المؤسسي المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ولقياس هذا الأداء يجب الاهتمام بالعملاء في الدرجة

الأولى، ولكن ذلك لا يكون على حساب مقاييس الاداء التي تفي بمتطلبات الموظفين في المنظمة، فتحديد مقاييس الاداء يتم على أساس عوامل النجاح الأساسية التي تحددها المنظمة مثل الجودة، الوقت، تخفيض التكاليف، خدمة العملاء..... إلخ. وتؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة المالية والاجتماعية.

العلاقة بين المتغيرات:

- الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة:**
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم مقومات التخطيط الاستراتيجي في المنظمات الحديثة والتي تحين من أدائها من خلال مجموعة من الميزات التالية
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المنظمة وتخفيض تكاليفها وذلك من خلال أتمتة الأنشطة الروتينية، وتحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات.
 - يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على المحاسب ومن خلال تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المنظمة.
 - إن اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعدها في فتح أسواق جديدة من خلال تقديم سلع وخدمات تعتمد أساسا على التكنولوجيا؛
 - يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كثير من الأحيان إلى تغيير التوازن بين الموردين والمنظمة لصالح الأخيرة؛
 - تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق التكامل بين جميع موارد المنظمة.

دراسة الباحث:

(دور إدارة سلاسل الإمداد وأثرها على فاعلية وكفاءة أداء المؤسسات لتحقيق رضى العميل)

شركة المياه الوطنية – المملكة العربية السعودية – الرياض

تمثل مشكلة البحث العلاقة التفاعلية الكبيرة بين دور سلاسل الإمداد بجميع إداراتها ورفع الكفاءة التشغيلية لإدارات التشغيل والصيانة للمياه والصرف الصحي في شركة المياه الوطنية وضمان استمرارية الاعمال للحصول على مستوى أعلى من رضى العميل المتغيرات:

المتغير المستقل: دور سلاسل الإمداد (الخدمات المشتركة وتضم - إدارة تأهيل الموردين - إدارة المشتريات والعقود بأنواعها - إدارة المستودعات والمخزون والعمليات اللوجستية التنفيذية)

المتغير التابع: تحسين جودة وكفاءة خدمة العملاء – تحسين جودة العمليات التشغيلية في إدارة التشغيل والصيانة للمياه والصرف – رفع الكفاءة التشغيلية لخطوط الانابيب الرئيسية وضمان استمراريته – الحد من المخاطر المحتملة للانكسارات وصيانتها الاستباقية المستمرة – حدود مستويات التخزين الاقتصادية لضمان استمرارية الاعمال – وأخيرا رفع مستوى رضى العميل)

تعرف سلاسل الإمداد (Supply Chain) بأنها الشبكة التي تشمل جميع العمليات والأنشطة المعنية بتدفق المنتجات والخدمات من الموردين إلى العملاء. تشمل هذه السلاسل جميع المراحل، بدءًا من شراء المواد الخام، مرورًا بالتصنيع، وصولًا إلى التوزيع، والخدمات بعد البيع. الهدف الرئيسي لسلاسل الإمداد هو تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء.

أثر سلاسل الإمداد في تحسين ورفع كفاءة الأعمال في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية

١. تحسين الكفاءة التشغيلية:

- من خلال تحسين العمليات اللوجستية وتنسيق الأنشطة بين الموردين والموزعين، يمكن لشركة المياه الوطنية تقليل الفاقد وزيادة كفاءة العمليات.

٢. تقليل التكاليف:

- إدارة سلسلة الإمداد بفعالية تساهم في تقليل تكاليف النقل والتخزين، مما يؤدي إلى توفير الموارد المالية.

٣. تحسين خدمة العملاء:

- من خلال إدارة فعالة للمخزون وضمان توافر المياه في الوقت المناسب، يمكن للشركة تحسين رضا العملاء وزيادة ولائهم.

٤. الاستجابة السريعة للتغيرات:

- تساعد سلاسل الإمداد المرنة الشركة في التكيف مع الطلب المتغير أو الأزمات المفاجئة، مثل الجفاف أو الطلب المرتفع في أوقات معينة.

٥. تعزيز التعاون والشراكات:

- بناء علاقات قوية مع الموردين والموزعين يساعد في تحسين تدفق المعلومات وزيادة الشفافية، مما يعزز من أداء سلسلة الإمداد ككل.

٦. استدامة الموارد:

- من خلال تحسين إدارة سلسلة الإمداد، يمكن تحقيق استدامة في استخدام الموارد، وهو أمر مهم في قطاع المياه نظراً لأهميتها البيئية.

٧. تحليل البيانات واتخاذ القرارات:

- استخدام تقنيات تحليل البيانات لتحسين التنبؤ بالطلب وإدارة المخزون يمكن أن يساعد في اتخاذ قرارات أفضل.

العلاقة بين المتغيرات:

ويمكننا القول بأن سلاسل الإمداد تعتبر عنصراً هاماً وأساسياً في تحسين كفاءة الأعمال في شركة المياه الوطنية. من خلال إدارة فعالة لهذه السلاسل، والمساهمة بشكل أساسي وفعال في تحسين أداء إدارات الشركة التشغيلية لتحقيق رضا العميل بشكل مميز.

هذا وبالله التوفيق،،