

**"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين
بالشركة السعودية للاتصالات (STC)"**

**" The effect of using information technology on the
effectiveness of job performance for employees of the Saudi
Telecom Company (STC)"**

اعداد / أعضاء الفريق

(1) ريان إبراهيم الغميز 221001808 (قائد الفريق)

(2) لجين أحمد الشابحي 221000575

(3) إبراهيم منصور الهبدان 221001269

المشرف:

د. وليد

2023م

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	البيان
1	الغلاف عنوان البحث
2	فهرس محتويات البحث
3	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
4	1- مقدمة
5	2- مشكلة الدراسة
7	3- فروض الدراسة
8	4- متغيرات الدراسة
9	5- اهداف الدراسة
10	6- اهمية الدراسة
11	7- حدود الدراسة
12	8- منهجية الدراسة
13	9- أسباب اختيار الموضوع
14	9: الخاتمة
15	10: المراجع والمصادر

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- (1) المقدمة
- (2) مشكلة الدراسة
- (3) فرضيات الدراسة
- (4) متغيرات الدراسة
- (5) اهداف الدراسة
- (6) اهمية الدراسة
- (7) حدود الدراسة
- (8) منهجية الدراسة
- (9) أسباب اختيار الدراسة
- (10) الخاتمة
- (11) المصادر والمراجع المقترحة

يعيش عالم اليوم واقعا جديداً أو يعمل بفكر جديد بعد أن شهد تغيرات متلاحقة وعاش تحولات جذرية متضمنة مفاهيم جديدة لم تكن معروفة من قبل فسمعنا عن العولمة وثورة المعلومات والاهتمام باستخدام التكنولوجيا العليا High Tech وانتشار شبكات الإنترنت إن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى الشركات أعطى بعداً جديداً للمعلومة، أذا اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلاً معنوياً إستراتيجياً لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للشركة و تمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها ومن الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة تكنولوجيا المعلومات حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة حيث ظهرت شبكات الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وفي أي مكان نظراً لتقدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أن إدخال التكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات وخاصة (تكنولوجيا المعلومات) سيكون له أثر كبير على فاعلية الأداء الوظيفي لأنه سيتحول من الطرق التقليدية القديمة إلى طرق حديثة تكنولوجيا. على هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيات جديدة والتواصل من أجل كسب فعالية وكفاءة إنتاجية عالية والتي تساعد في تحسين أدائها الوظيفي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات الفعال وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات أضحت علاقة متبادلة ابتداء من حاجات المستويات التشغيلية الماهرة التي تستطيع التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وانتهاء بمتطلبات الإدارة العليا التي تضع تحت عائق الأفراد مسؤولية الجاهزية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً وعصباً حيوياً يساعد في تسهيل

عمل الشركة السعودية للاتصالات وتطوير قدرتها وقدرة العاملين بها وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة اذا تم استخدامها بكفاءة عالية ونظر الأهمية كلا العاملين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين كان لا بد من إنشاء بحث يتعمق في طبيعة العلاقة بينهما ومدى تأثيرهما، ومن هنا تنبع أهمية دراستنا التي ستبحث في أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين مع تخصيص الحالة لتطبيق علي الشركة السعودية للاتصالات STC ومن هنا نود أن نعرف أبعاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي.

2/1- مشكلة البحث

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة السعودية للاتصالات بشكل كبير علي بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بها من خلال زيادة القدرة علي جمع المعلومات وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وكل ذلك ينعكس علي كفاءة المؤسسات وفاعلية الأداء للعاملين بها حيث يعد قطاع شركات الاتصالات أحد القطاعات العديدة التي تسعى بشكل دائم لتحقيق أهدافها وزيادة أرباحها باستخدام جميع الوسائل ولعل الحرص على تواجد تكنولوجيا المعلومات هو أحد هذه الوسائل التي لا بد أن يتم الاهتمام بها لما لها من آثار إيجابية كثيرة في العديد من المجالات. حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية ترتكز على النواحي الاقتصادية فقط بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلك الشركات الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والشركة على حد سواء تنحصر مشكلة الدراسة في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الاداء الوظيفي من خلال تحليل أثر استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في الإنجاز ومنه نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

"ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC)؟

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها الوظيفي؟
- إلى أي مدى يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات الشركة السعودية للاتصالات؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي؟
- ما مدى إدراك العاملين لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات؟
- ما هو حجم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC)؟
- ما هي أبعاد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي.
- ما هي المؤشرات التي يستخدمها الشركة السعودية للاتصالات لقياس فاعلية الأداء الوظيفي؟
- ما هي مستويات الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات؟
- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفاعلية الأداء الوظيفي؟

3/1- فروض البحث

تنطلق فروض الدراسة من إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة التي ذكرت منسجمة من الطروحات النظرية لها ومفسرة لسلوكيات متغيرات الدراسة على النحو التالي

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

الفرض الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

الفرض الرابع:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

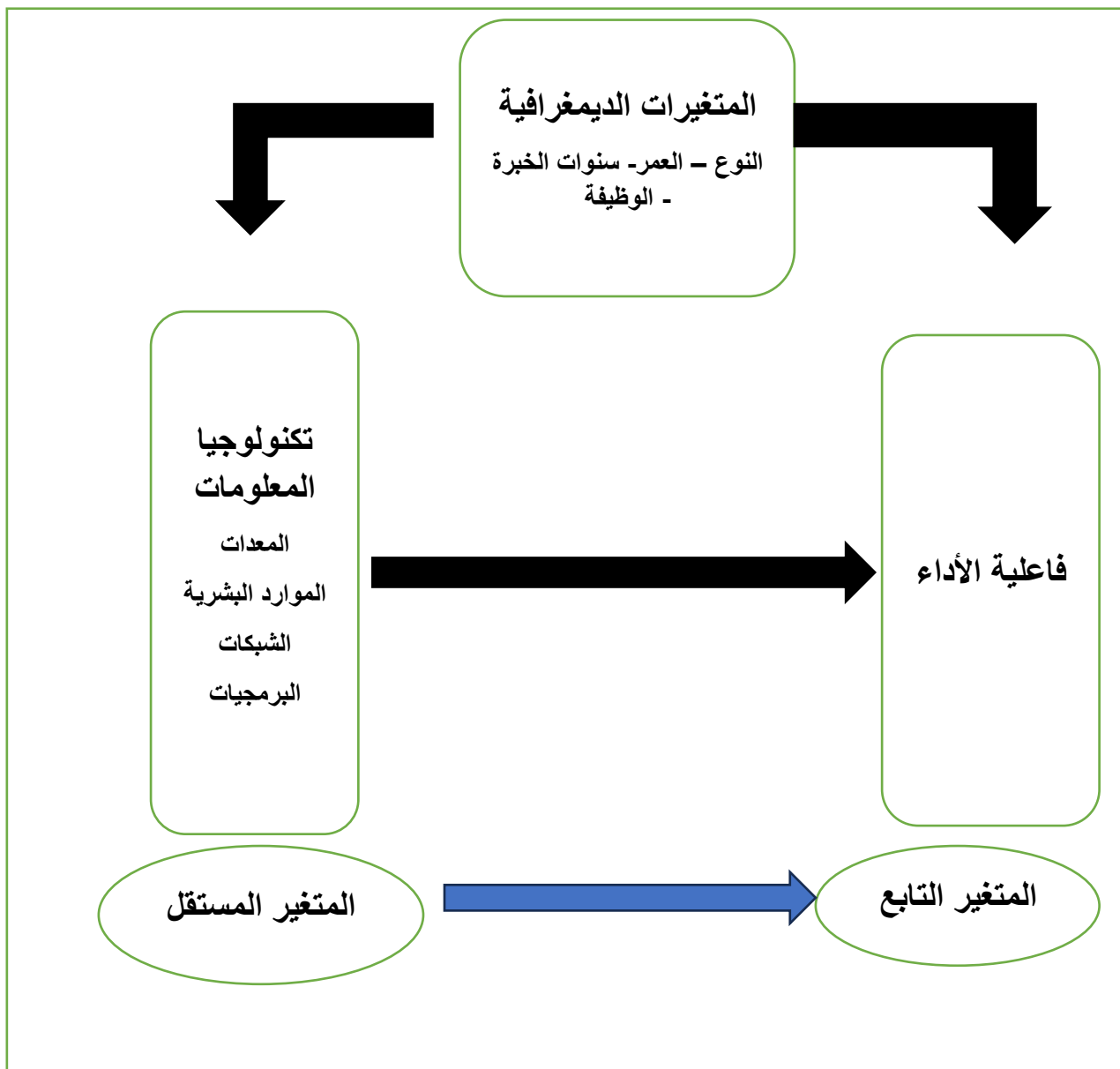
4/1- متغيرات البحث:-

من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث كما يلي:

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة: المكونات المادية والبرمجيات وقواعد

البيانات والشبكات والموارد البشرية.

المتغير التابع: فاعلية أداء العاملين



5/1- أهداف البحث

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو اختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التأثير على الأداء الوظيفي ذلك من أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- (1) تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة السعودية للاتصالات STC
- (2) تحديد حجم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة السعودية للاتصالات STC
- (3) الوقوف على مدى إدراك الشركة السعودية للاتصالات STC لأهمية تكنولوجيا المعلومات
- (4) تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفاعلية الأداء الوظيفي؛
- (5) الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي في الشركة السعودية للاتصالات STC.
- (6) التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC
- (7) المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات.
- (8) التعرف على الأداء الوظيفي في الشركة السعودية للاتصالات STC والعوامل المتحكمة فيه.
- (9) تحديد مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.
- (10) الوصول الى نتائج يمكن الاستئناس بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية أداء العاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

6/1- أهمية الدراسة

. يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثره على فاعلية الأداء الوظيفي موضوع حيوي وهام فهو يعد من المجالات الحديثة نسبياً والمكملة لما سبقها من الدراسات في أدبيات إدارة الأعمال وعلى الرغم من توافر العديد من الدراسات حول موضوع التكنولوجيا كما سنلاحظ في عرض الدراسات السابقة إلا أن هذه لم تتطرق للحديث عن العلاقة أو الآثار المترتبة ما بين (تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين فمن هذا تتضح أهمية البحث وأيضاً لقد قام الباحث باختيار الشركة السعودية للاتصالات STC كمجال تطبيق نظراً لما يقوم به هذا الشركة من أعمال تفيد الوطن وتفيد الشعب داخل المملكة العربية السعودية

الأهمية النظرية للدراسة:-

تنبع هذه الأهمية من خلال الدور الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التقدم وإكساب ميزة تنافسية للمؤسسات كما أن هذا المجال لا يزال موضع بحث الكثير من الباحثين نظراً لحدثة وجود التكنولوجيا عبر التاريخ وحدثاً دراسة آثارها على العديد من المجالات. بالإضافة إلى الأهمية الشديدة لأداء العاملين في المؤسسات وأهمية رفع هذا الأداء ومحاولة الوصول به إلى أعلى المستويات لما له من آثار إيجابية تنعكس على الشركة السعودية للاتصالات

الأهمية العملية للدراسة:-

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها مكن الأبحاث القليلة التي تم إنجازها في المملكة العربية السعودية والتي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء العاملين خاصة أن هذه الدراسة في مجال شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية كما يعتبر هذا البحث مفيد

حيث أنه سيساعد على تخطي ثغرات ربما كانت تغفلها الإدارة متعلقة بطبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها كما أنه سيساعدها على تعزيز استراتيجياتها الحالية في حال ظهرت فعاليتها من خلال نتائج البحث بالإضافة إلى أن هذا البحث سيساعد الإدارة في هذا القطاع على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية أداء العاملين مما سيساهم في المساعدة على تبني آليات مفيدة ترفع من أداء العاملين.

7/1- حدود الدراسة:

أولاً-المجال البشري:

وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من العاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

ثانياً-المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في الشركة السعودية للاتصالات STC في المملكة العربية السعودية.

ثالثاً- المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023

رابعاً-المجال الموضوعي:

ركزت هذه الدراسة على معرفة علاقة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC).

8/1- منهجية البحث: -

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث وذلك عن طري الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبيان

أولا- الجزء النظري:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات فقد اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث. إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة ووصف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كما ونوعا مما يؤدي إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

ثانيا- الجزء التطبيقي:

منهج دراسة الحالة اعتمدنا في الجزء التطبيقي الذي تمثل في دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية STC حيث اعتمدنا على دراسة الحالة فتمثل في تحليل البيانات ومعالجتها والوصول إلى النتائج والحلول المقيدة من خلال استخدام الطرق والأساليب التحليلية والأدوات لإحصائية حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي بهدف تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الاستبانة والتحليل الإحصائي لنتائجها.

وسائل وأدوات البحث:

لقد اعتمدنا في جمع المعلومات على مجموعة من الأدوات هي كالتالي:

- الجانب النظري: المسح المكتبي لكل من الكتب والأطروحات والمذكرات والمجلات العلمية ومختلف المصادر والوثائق المقدمة من الشركة السعودية للاتصالات وكذا الإنترنت.
- الجانب التطبيقي: الاستبيان لجمع البيانات من العينة التي وزع عليها الاستبيان وثنائى مقدمة من الشركة السعودية للاتصالات STC.

9/1- أسباب اختيار الدراسة:

- طبيعة التخصص الذي ندرسه.
- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع.
- يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات من أهم المواضيع التي يجب الحديث عن ا إذ يعتبر حديث الساعة حيث يشهد اهتمام بهذا الموضوع في المحاضرات والندوات والمليقيات.
- إثراء مكتبنا بموضوعنا للأجيال الصاعدة لمد أهميته كون هذا الموضوع قليل في مكتبنا.
- كون نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم مما دفعنا لدراسته وربطه بأدوات العصر.

10/1- الخاتمة

يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة و هذه الأهمية أملتھا الظروف الاقتصادية المعاصرة و المنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي و الذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا لذا أصبح التحكم في هذه التكنولوجيا و حسن استغلالها أمرا أساسيا و مؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها الوظيفي و يهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC قمنا بدراسة شاملة. ومن خلال الدراسة النظرية يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في المؤسسات الحالية التي تسعى إلى البقاء وزيادة قدراتها الإنتاجية كما أن للأداء الوظيفي أهمية في النشاط الاقتصادي للشركة السعودية للاتصالات STC و تحقيق أهدافها و اتضح لنا من خلال الدراسة لهذا الموضوع أن تكنولوجيا المعلومات

تلعب دورا هاما في تحسين الأداء الوظيفي حيث تمت دراستنا على واحدة من الشركة السعودية للاتصالات STC وهي شركة الاتصالات السلكية واللاسلكية الوطنية في المملكة العربية السعودية وقد توصلنا إلى أن هذه الدراسة تحوز على نظام معلومات منظور تعتمد عليه في توفير المعلومات لمختلف الوظائف والأنشطة الإدارية إلا أن هذا النظام لا يزال مطالب

بإجراء التحسينات اللازمة عليه حتى تكون تطبيقاته شاملة لكل العناصر و وظائف الشركة السعودية للاتصالات STC بشكل عام.

11/1- المراجع والمصادر المقترحة

- (1) ابراهيم بختي 2005م مقياس تكنولوجيا وتنظيم المعلومات في المؤسسات
- (2) أبو الرب أمينة. وشلالي عبد القادر. (2020 "تكنولوجيا المعلومات بين الواقع والافاق"
- (3) احمد علي عبد الله عيسى 2014م تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين.
- (4) احمد محمد 2021 اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الأداء الوظيفي
- (5) بالبخاري سامي 2018 "دور التسويق الداخلي في أداء العاملين في الوكالات السياحية
- (6) بختي ابراهيم ومحمود 2010م دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع السياحة
- (7) وحمري محسن 2018 "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة "
- (8) بو عطيط جلال الدين 2009م الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي
- (9) الحجى سومر ماجد 2019 "دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية
- (10) راوية حسن مسلم 2003م إدارة الموارد البشرية " رؤية مستقبلية " الدار الجامعية مصر
- (11) زهوة عبد الكريم 2020 "أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وأداء.
- (12) شادلي شرفي 2008م "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات
- (13) هدى الله 2018 "تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة الاقتصادية
- (14) طواهري فاطمة 2015 "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية
- (15) عادل مجيد عيدان العادلي 2016م "الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية
- (16) عبد الباري رافع 2019 تكنولوجيا المعلومات ودورها في زيادة القدرة التنافسية
- (17) عبد الله حسن مسلم 2015م إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.
- (18) العربي عطية 2012مأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين
- (19) عزيزة عبد الرحمن العتيبي 2010 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد

- (20) عمارة كهيبة 2015م أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري
- (21) غسان قاسم اللامي 2006م إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات علمية.
- (22) قندوز السايح 2013م أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي
- (23) مالك فطيمة 2015م تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين.
- (24) مصطفى يوسف 2016م اقتصاديات الأعمال الإلكترونية
- 25) Baraza E. O. (2020) "Information technology and public sector corruption in Kenya" computer information systems.
- 26) Farah B. N. (2019) "Local area networks _ is there a standard?"
- 27) Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
- 28) Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 29) Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
- 30) Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T (2005) Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal
- 31) -Laudon K. C. and Laudon J. P. (2006). Management Information Systems. management and marketing
- 32) -Martin & others (2005) Managing Information Technology Pearson education 5th Ninth edition New Jersey: Prentice Hall.
- 33) -Rafaela Anta (2007) Employee Attitudes Toward working with computers Journal of Organizational Behavior.