



بحث مشروع التخرج بعنوان:

أثر تطبيق التكنولوجيا على المنظمة في شركة الاتصالات بالمملكة
العربية السعودية

Impact of technology on organization at the
telecom company in Saudi Arabia

اعداد:

محمد يوسف مطر

222000618

اشراف:

الدكتور/ وليد سليمان

المخلص

تهدف هذه الدراسة التعرف الى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعادها السرعة او الجودة والموثوقية والمعرفة بالعمل فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الاعمال يعزى الى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس والعمر والتحصيل العلمي وسنوات الخبرة وقد أجريت الدراسة تطبيقيا في شركة الاتصالات بالمملكة العربية السعودية وذلك عن طريق استبانة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية.

ولأجل اختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والتكرارات وتحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين وخلصت الدراسة الى مجموعة استنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده مجمعة فضلا عن تباين استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الاعمال من قبل الموظفين يعزى الى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس والعمر والتحصيل الدراسي وسنوات الخبرة.

The focus of this study is specifically on the use of information technology and its impact on improving the level of job performance with its dimensions: speed, quality, reliability, and brilliant work. It is based on the distinction on the extent to which there is a discrepancy in the use of information technology in performance attributed to the demographic work teams in terms of gender, age, educational attainment, years of experience, and the experience of the study applied in practice. The Telecommunications Company in the Kingdom of Saudi Arabia, through a questionnaire, resulted in precise harvesting and division of this plant.

To test the study hypotheses, some statistical ratios were used, such as proportions, frequencies, and simple analysis of variance. The study concluded with a set of evidence, the most important of which was the existence of a statistical significance for technological information in job performance in aggregated dimensions, and the variance in the use of technological information in performing previous jobs. Employees are attributed to demographic differences from Where gender, age, educational attainment, and years of experience.

المقدمة

يمثل العلم والتكنولوجيا محور عملية التقدم في عالمنا اليوم فضلا عن أنهما التحدي الأكبر لمعظم الشركات حاليا، وأن سرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال لا بد لها من تطور هائل لتكنولوجيا المعلومات ولتساير هذه التغيرات المتلاحقة

اوجدت التجارة الحرة عبر عالم الاعمال الدولية المزيد من التنافس في بيئة تتصف بالتعقيد والتأكد البيئي وقد شكلت القدرات عنصرا أساسيا ومتغيرا استراتيجيا يؤدي دورا في صياغة استراتيجية الاعمال المساهمة في تحسين قدرات العاملين في المنظمات على ان القدرات تحد الموارد الاستراتيجية التي تتضمن الإدارة الفطنة ومعرفة السوق ومهارة التعامل مع ثقافات متنوعة والقدرات التكنولوجية

واستنادا الى ما جاء في أعلاه فان هذه الدراسة الحالية تسعى الى بيان اثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة في شركة الاتصالات بالمملكة العربية السعودية.

اطلق كثير من المفكرين و الباحثين على العصر الحالي بعصر المعلومات و المعرفة بعد ان تداخلت أنواع المعلومات و مجالاتها في جميع الجوانب الحياتية المعاصرة و ان معرفة المنظمة لا تعبر عن تكتيكات و علوم مادية ملموسة وانما هي تعبير عن جميع المظاهر السلوكية لهذه المنظمات ومن الباحثين من يؤكد على ان قيمة منظمات اليوم تكمن في موجوداتها غير المادية وان الخاصية الرئيسية لهذه المنظمات تكمن في ادارتها لهذه الموارد والذي يتمثل بإدارة المعلومات التي تمتلكها ولذلك تسعى إدارة المنظمة الى توظيف تكنولوجيا المعلومات في مساعدتها على تحقيق الفعالية في أوجه أنشطتها المختلفة.

وان من اهم مميزات تكنولوجيا المعلومات تكلفة اقتصادية منخفضة وقدرتها على القيام بإعمال كثيرة ومتعددة المجالات في وقت قليل وبجهد اقل وذلك من خلال قواعد ونظم المعلومات المختلفة وباستخدامها برامجها المتنوعة.

مشكلة البحث

أشارت الأدبيات السابقة لأي ضرورة بحث أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة حيث أكد العديد من الباحثين ومنهم ان القدرات التكنولوجية بشكل عام تؤثر على نجاح الشركات محل الدراسة حيث في دراسة في مقالة أكاديمية (Isobe, Ei. AL, 2008) التي بينت ان القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل كبير و إيجابي بأداء الشركات وان العوامل الداخلية و الخارجية مثل التعاون الداخلي وعمر الشركة وحجمها ترتبط بشكل إيجابي بقدرات الشركة التكنولوجية و دراسة (Lu & Ramamurthy, 2011) التي توصلت الى وجود علاقة ارتباط بين كل من قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و قدرات اتساع اعمال تكنولوجيا المعلومات و الموقف الاستباقي لتكنولوجيا المعلومات و الرقابة التنظيمية.

وان المنظمات حتى تكون فاعلة و متميزة من المفترض عليها تأطير مجموعة متميزة عن المنافسين وان التفاعل المتبادل والمباشر بين القدرات باختلاف أنواعها يؤدي أيضا الى تحقيق مستويات أداء عالية ونتيجة لذلك لاحظ الباحث ان هذا النوع من القدرات وعند استخدامه الاستخدام الأمثل سنعكس على أداء الشركة وجاءت الدراسة الحالية في محاولة للإجابة عن السؤال (هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات في الشركة؟) حيث يتفرع من السؤال الأسئلة التالية:

السؤال الأول الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الجوانب المادية الملموسة.

السؤال الثاني الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الاعتمادية او المصدقية.

السؤال الثالث الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد سرعة الاستجابة.

السؤال الرابع الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الثقة والأمان (الضمان).

أهمية واهداف البحث

أهمية البحث:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها تتعلق بموضوع القدرات التكنولوجية وما لهما من تأثير على تحقيق النجاح للمنظمات وتتبع أهميتها من محدودية الدراسات العربية التي تتناول القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي.

وبالتالي فان هذه الدراسة تستمد أهميتها من الاعتبار العلمية والعملية التالية:

1. التأكيد على ماهي القدرات التكنولوجية في الشركة وأهميتها في تحقيق النجاحات التنظيمية مما يرفع من مستوى هذه الشركة ويسهم في تحقيق الأهداف على المدى البعيد.
2. تسهم في تطوير الية عمل الشركة والحفاظ على استمراريتها لما في ذلك من منفعة عامة.
3. فتح افاق لبحوث أخرى تتناول القدرات التكنولوجية والاهتمام بهذا النوع من القدرات وخصوصا في الشركات عالية التكنولوجيا وذلك لتحقيق للأهداف الاستراتيجية للشركات عالية التكنولوجيا.
4. إمكانية الاستفادة ومتخذي القرار فيها وتقديم التوصيات التي تسهم في زيادة مستوى الفائدة المتحققة من القدرات التكنولوجية عنصرا مهما في تحقيق النجاح والأهداف بعيدة المدى.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسى الأول:

دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الهدف الرئيسى الثانى:

محاولة التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي سيقوم بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة لتحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

فرضيات البحث

من أجل الوصول الى اهداف الدراسة تم اعتماد عدد من الفرضيات التي تناولت متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي. وتشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة أداء الأعمال.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة أداء الأعمال.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وموثوقية أداء الأعمال.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والمعرفة بالعمل.

مناهج البحث العلمي

تعتمد الدراسة على اسلوبين:

1. الأسلوب النظري:

اعتمد فيه الباحث على المنهج الوصفي وذلك من اجل جمع البيانات الثانوية من مصدرها المتعددة لتكوين الإطار النظري للبحث وتتضمن اهم مصادر البيانات الثانوية بالتالي:

أ- الكتب، والمراجع، والدوريات العربية، والأجنبية.

ب- منشورات والإدارات المختلفة التي لها علاقة بالبحث.

2. الأسلوب الميداني:

وذلك من خلال القيام بدراسة مسحية باستخدام أسلوب المسح الاحصائي لجمع البيانات الأولية اللازمة من واقع عينة البحث من خلال تصميم قائمة استبيان مناسبة تتضمن مجموعة من الأسئلة او العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث ثم بعد ذلك يتم استخدام هذه القائمة لاختبار فرضيات البحث وذلك باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

حدود البحث

تنقسم حدود الدراسة الحالية الى:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بشركة الاتصالات.

الحدود البشرية: ان الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في كافة المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في شركة الاتصالات.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت لانجاز الدراسة وهي الفترة الممتدة خلال عام 2023.

الحدود العلمية: ركزت الدراسة على تحديد ابعاد القدرات التكنولوجية

القائمة المرجعية الأولية

1. بدر احمد نور (2000) تكنولوجيا التعليم والمعلومات – دراسة في تكامل المصادر الالكترونية وحل المشكلات وتنمية الابداع مجلة المكتبات والمعلومات العربية العدد الثاني المملكة العربية السعودية.
2. غوث غادة منصور (2005) أهمية استخدام مقاييس الأداء غير المالية لزيادة فعالية دور المحاسبة الإدارية في ظل بيئة التصنيع الحديثة دراسة ميدانية على المنشآت الصناعية في مدينة جدة رسالة ماجستير غي منشورة جامعة الملك عبد العزيز جدة السعودية.
3. المير عبد الرحيم علي (1995) العلاقة بين ضغوط العمل بين الولاء التنظيمي والأداء والوصف الوظيفي والصفات الشخصية مجلة معهد الإدارة العامة العدد 2 الرياض.
4. يوسف محمد محمود (2005) البعد الاستراتيجي لتقييم الأداء المتوازن المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة مصر.
5. حسن راوية (2001) السلوك في المنظمات الدار الجامعية الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع الإسكندرية مصر.
6. الخفاجي نعمة عباس خضير والبغدادى وعادل هادي (2001) ملامح الشخصية الاستراتيجية للمدراء منظور معرفي مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية عدد خاص بوقائع المؤتمر القطري الأول للعلوم الإدارية.
7. النعيمي وآخرون محمد عبدالعال (2009) طرق ومناهج البحث العلمي عمان الوراق للنشر والتوزيع.
8. احمد جودة محفوظ (2006) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات الطبعة الثانية دار وائل.
9. أبو السعود محمد احمد (2008) الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء الموظفين الإسكندرية دار المعارف الإسكندرية.
10. بن شايب محمد (2003-2004) تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر.
11. بوبقير محمد (2006) دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية مذكرة ماجستير (غير منشورة)
12. سلسلة الإدارة العلمية الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات برنامج للتطوير الذاتي الطبعة الأولى (لبنان مكتبة لبنان ناشرون 2002).
13. علي الذنبيات مدى وفاعلية تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في الأردن مجلة دراسات العلوم الإدارية مجلد العدد 2 (2003).