

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي  
دراسة حالة لشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية

The impact of applying information technology on  
improving the efficiency of job performance: a case study  
of Saudi Aramco in the Eastern Province

أسم الطالب

رهف عبدالله العباسي

الرقم الجامعي

2021205005

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤- الفصل الدراسي الثاني

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 2  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 3  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 5  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 5  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 6  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 6  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 6  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 7  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 7  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 7  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 7  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 8  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 8  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 8  |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | 9  |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 10 |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 10 |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 10 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 10 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 10 |
| قائمة المراجع .....                                    | 11 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا محوريًا في نجاح أو فشل العمل، فنظرًا للتقدم التكنولوجي وأهمية تكنولوجيا المعلومات في بناء المنظمات والشركات الناجحة على المستويين الحكومي والخاص، أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ضرورة ملحة لمواكبة التقدم التكنولوجي الحالي، حيث قامت العديد من المؤسسات الحكومية بتوظيف جزء من اتفاقياتها واستثماراتها في شراء تكنولوجيا حديثة أو توسيع طاقتها وأنشطتها الحاسوبية لتعطي كافة أو معظم أنشطتها الإنتاجية. (عمران و آخرين، ٢٠٢٤)

ولأننا نعيش اليوم في عصر الثورة الرقمية، حيث أصبح الاعتماد على الوسائل والأدوات التكنولوجية الرقمية أمرًا حتميًا في مختلف مجالات الحياة، انعكس هذا التطور التكنولوجي بوضوح على المنظمات والشركات، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، إذ باتت هذه المنظمات تعتمد بشكل كبير على التقنيات الرقمية في إنجاز وظائفها الإدارية والتنظيمية، بما يساعدها على تحقيق أهدافها وتطوير أعمالها وتحسين أدائها الوظيفي، فلم يعد من الممكن أن تقوم أي منظمة بأداء مهامها وتحقيق أغراضها دون الاعتماد بشكل كبير على هذه التقنيات الرقمية والتكنولوجية المتطورة. (شريف وآخرين، ٢٠١٦)

كما أصبحت المعلومة هي مفتاح القوة، فمن يمتلك المعلومة يمتلك السيطرة، ونتيجة للتطور التكنولوجي الهائل، أصبحت المعلومات متاحة في كل زمان ومكان، وتسير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جنبًا إلى جنب، حيث إن النظام الرقمي الحديث قد جمع بينهما، وأدركت معظم المنظمات أن نجاحها مرتبط بقدرتها على التفاعل مع هذه التكنولوجيا. (قردوح وآخرين، ٢٠١٨)

وتكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تكن مجرد محاولة للنهوض بالمنظمات والشركات كهيكل مادي فحسب، بل تعدت ذلك إلى قدرتها على تطوير نظم العمل والإنتاج، ومساهمتها في تقدم ونمو المنظمات وتحسين أدائها المتميز، وهذا من خلال تحفيز الأفراد لتحقيق أداء أفضل، باعتبار العنصر البشري من أهم الوسائل التي يمكن للمنظمة استغلالها لتحقيق أهدافها طويلة المدى، كما عززت تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من القيمة التنافسية للمؤسسات، من خلال تغيير الوظائف وعلاقات العمل داخل وخارج المنشأة، والمساهمة بشكل مباشر أو غير مباشر في رفع الكفاءة والأداء، واستعانة الشركات الاقتصادية بالتطورات في تكنولوجيا الاتصال وتوظيفها، وتدريب العاملين على استخدامها، قد يكون الطريق الأفضل لتحقيق الارتقاء والرفع من

مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك الرضا الوظيفي، مما له دور كبير في تطويرها وضمان استمراريتها وتحسين مردوديتها.(مقيدش وآخرين، ٢٠١٧)

ويرى الباحثون أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المنظمات سيكون له أثر إيجابي وكبير على فعالية وتحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، كما يؤكدون على ضرورة وجود إجراءات تطوير علمية وإدارة إلكترونية فعالة ترعى شؤون العاملين من خلال نظم المعلومات للموارد البشرية على مستوى عال، بحيث يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات التي تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة وتكون عاملاً مساعداً للعنصر البشري لتأدية العمل بكفاءة.(قردوح وآخرين، ٢٠١٨)

والتحول التكنولوجي لا يتحقق إلا عندما تفهم المنظمة بأكملها أهميته وتتبنى ثقافته وعناصره وتدرّك أهدافه، فالأمر لا يتعلق فقط باستخدام التقنيات، بل يشمل البنية التحتية والأشخاص والهيكل التنظيمية، والتحول الرقمي يُعدّ نتاجاً مهماً للتطورات التكنولوجية المعاصرة، ووسيلة لتعزيز جودة الخدمات وتحقيق التنمية المستدامة، وقد أصبح من الأولويات الرئيسية للمنظمات نظراً لما يوفره من تسهيلات وميزات تقلل الوقت والجهد والتكاليف، والمنظمات تسعى إلى تحويل خدماتها التقليدية إلى خدمات إلكترونية، مما يضمن توفير الخدمات لفترة أطول وبجهد أقل وإلى شريحة أوسع من المستفيدين، وهذا يُعدّ نقلة نوعية في تقديم الخدمات الحكومية، حيث لا يقتصر الأمر على تقديم الخدمة فقط، بل يشمل توليدها وإنتاجها وإتاحتها للاستخدام.(السواط، ٢٠٢٢)

كما تبرز أهمية أن تضع المؤسسة نظاماً تكنولوجياً فعالاً، الهدف من هذا النظام هو ضمان مواكبة المؤسسة للتطورات وتحسين الأداء الوظيفي، وهذا النظام يمكن للمنظمة من تحديد نقاط القوة والضعف لديها، وصياغة أهداف مستقبلية واستراتيجيات للتنفيذ، ولتحقيق هذه الغاية على المنظمة يتم تصميم نظام معلومات يضمن جمع المعلومات ومعالجتها ونشرها عند الحاجة إلى مختلف المستويات الإدارية، هذا النظام التكنولوجي الفعال سيمكن الشركات من التكيف مع التطورات والارتقاء بأدائها الوظيفي.(جلولي، ٢٠١٩)

وبناءً على ذلك جاءت الفكرة لإعداد هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي لشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية.

## 1.2. مشكلة الدراسة

تعاني بعض المنظمات والشركات مشكلات تتعلق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي، بما في ذلك التكلفة العالية، أو نقص البنية التحتية والتي تتطلب إدارة فعالة لضمان نجاح تطبيق التكنولوجيا وتحقيق الاستفادة القصوى منها، وتنقسم المشكلة إلى فجوة نظرية و فجوة تطبيقية:

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- عدم إدراك المنظمات بأثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.
- التحديات التقنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في بيئات العمل المختلفة.
- افتقار المنظمات إلى الخبرات والمهارات اللازمة لإدارة عمليات التحول التكنولوجي بفعالية.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- غياب الدراسات النظرية المتعمقة في هذا المجال وتحليل مختلف المنظورات.
- صعوبة قياس وتقييم الأثر الحقيقي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.
- عدم وجود معايير واضحة لتحديد مؤشرات قياس الأداء الوظيفي المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا.

والمشكلة الرئيسية للدراسة هي: ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي في الشركة؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي، فهي تساهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة من خلال أتمتة الإجراءات والوظائف المتكررة، مما يُسرّع وتيرة العمل وتقلل الأخطاء، وتعزز تكنولوجيا المعلومات التواصل والتعاون بين الموظفين والإدارات المختلفة، مما يُحسن التنسيق والترابط، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية عملية:

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

- تعزيز التعاون والتواصل بين الموظفين وتسهيل تبادل المعلومات.
- تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل الأخطاء من خلال الأتمتة والرقمنة.
- تعزيز المرونة التنظيمية والقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تساعد في فهم الآليات التي تربط بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والنتائج التنظيمية الإيجابية كالكفاءة والمرونة.
- تقديم توصيات عملية لصناع القرار حول كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة لزيادة الإنتاجية والكفاءة والجودة.
- إفادة المنظمات على تصميم وتطبيق استراتيجيات فعالة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين الأداء الوظيفي.

**1.4. أسئلة الدراسة**

**1.5. أهداف الدراسة**

**1.6. فرضيات الدراسة**

**1.7. نموذج الدراسة**

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

**2.1. المقدمة:**

**2.2. المتغير المستقل**

**2.3. المتغير التابع**

**2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع**

**2.5. الخاتمة**

## قائمة المراجع

- السواط ، ٢٠٢٢، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الاكاديمي.
- جلولي، ٢٠١٩، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة.
- شريف وآخرين، ٢٠١٦، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي.
- عمران وآخرين، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي.
- قردوح وآخرين ، ٢٠١٨، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحسين أداء الموارد البشرية.
- مقيدش وآخرين، ٢٠١٧، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.