

كلية الإدارة

قسم إدارة الأعمال

العنوان/

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في الوزارات
السعودية

اعداد الطلاب/

الاسم : اشواق محمد الرشيد

الرقم الجامعي : 232001927

الاسم : فوزيه محمد الرشيد

الرقم الجامعي : 232000257

الاسم : ندى محمد الرشيد

الرقم الجامعي : 232001590

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي

2024



إهداء

وصلت رحلتنا الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة..

وها نحن ذا نختم بحث تخرجنا بكل همّة ونشاط

وممتنون لكل من كان له فضل في مسيرتنا

وساعدونا ولو باليسير

الأبوين، والأهل ، والأصدقاء، والأساتذة المجلين..

نهديكم بحث تخرجنا

(أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في الوزارات السعودية)

شكر ونفقات

الحمد لله الذي أعاننا ووفقنا لهذا العمل عسى أن ينتفع به غيرنا ويكون الفائدة لمن يأتي من بعدنا

فلك الحمد ربي حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا وصلى الله وسلم على نبينا

محمد خير من تعلم وعلم.

نتوجه بالشكر الجزيل لمن قدم لنا العون لإنجاز هذا العمل، ونخص بالذكر الأساتذة

(د. وليد عبد الجواد سليمان صديق ، د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن)

لقبولهم الإشراف على هذا العمل، وعلى توجيهه وملاحظاته القيمة التي كانت نور تسيير على ضوئه

خطوات البحث

المخلص:

تهدف الدراسة الي التعرف علي أثر تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي، و التعرف على وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات، وتحديد أهداف وأسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات، والتعرف على أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات، وقد تم الاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي وارسال الاستبيان الالكتروني الي 150 من العاملين في المؤسسات الحكومية السعودية، وقد تم تحليل البيانات من خلال برنامج spss وقد توصلت الدراسة الي اتضح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي من تأثير في المرونة التنظيمية من خلال معالجة المشكلات التي قد تحدث بشكل سريع ، كما تساعد علي سرعة اتخاذ القرارات نتيجة سرعة الوصول الي البيانات، كما تبين وظائف تكنولوجيا المعلومات في القدرة علي تخزين المعلومات والبيانات بشكل سري والرجوع اليها في أي وقت ، و العمل علي مواكبة التقدم في العمل وسرعة تنفيذه، كما تبينت أسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات من خلال عدم القدرة علي المنافسة مع الشركات الأخرى نظرا لقدرتهم علي التطوير بشكل مستمر ، كما الإهمال من قبل بعض العاملين والغياب بشكل مستمر دون سبب .

فهرس المحتويات

1.....	الملخص:
8.....	الفصل الأول: الإطار العام
8.....	المقدمة:
10.....	مشكلة البحث:
11.....	أهداف البحث:
11.....	أهمية البحث:
12.....	فرضيات البحث:
13.....	حدود البحث:
13.....	منهجية البحث وإجراءاتها :
13.....	أساليب المعالجة الإحصائية :
14.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
14.....	أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات:
14.....	1-أهمية تكنولوجيا المعلومات:

2-أهداف تكنولوجيا المعلومات:	16
3-مكونات تكنولوجيا المعلومات:	17
4-وظائف تكنولوجيا المعلومات :	19
ثانيًا: التطوير التنظيمي:	20
1-أهداف التطوير التنظيمي:	20
2-أسباب التطوير التنظيمي:	21
3-أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات.	24
الدراسات السابقة:	25
الفصل الثالث : منهجية الدراسة.	32
أولاً: منهج الدراسة :	32
ثانيًا: مجتمع الدراسة:	33
ثالثًا: عينة الدراسة:	33
رابعًا: أداة الدراسة:	33
خامسًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:	34
الفصل الرابع.	35
تحليل البيانات	35

أولاً: البيانات الأولية:	35
أ- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي:	38
ب- وظائف تكنولوجيا المعلومات:	40
ج- أسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات:	43
د- أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات	45
رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة:	48
الفصل الخامس: النتائج العامة والتوصيات	51
أولاً: النتائج العامة:	51
ثانياً: التوصيات:	52
المراجع:	53

الفصل الأول: الإطار العام

المقدمة:

شهدت الآونة الأخيرة تطورات كبيرة، بما في ذلك ارتفاع قدرة تقنيات الكمبيوتر وانخفاض أسعار البرامج والأجهزة. لقد ظهرت تطورات عديدة عبر قطاعات متنوعة من الإدارة والصناعة والاقتصاد نتيجة للديناميكية الشهيرة للمجال التكنولوجي، لا سيما في مجال تكنولوجيا المعلومات ومعالجة المعلومات، فضلاً عن الاتجاه السائد نحو المستخدمة في معظم الأنشطة البشرية.

إن عدم كفاية الإدارة التقليدية لتلبية متطلبات المواطنين للحصول على خدمات أكثر تطوراً ودقة، إلى جانب الحاجة إلى التسليم السريع والتقدم التكنولوجي السريع، قد استلزم إعادة تقييم أنظمة وممارسات إدارة الخدمة. ونتيجة لذلك، زاد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات نظراً لدورها المحوري في هذا الصدد. عززت هذه التحسينات القدرة التنافسية للمنظمات المعنية ومكنتها من تحقيق أهدافها المتمثلة في البقاء والتوسع والنمو من خلال تنفيذ أعمالها، بالاعتماد على الأساليب والاستراتيجيات المناسبة (عبد العال، 2022).

وعند تناولنا للتطوير التنظيمي نجد انه إجراء تبدأه المنظمة لتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات وتجديد نفسها من خلال تطوير موظفيها، وتوفير بيئة عمل شاملة، والتركيز على تعزيز كفاءة مجموعات العمل بالتعاون مع فريق العمل. و يعتبر جهة خارجية مسؤولة عن الإشراف على

عملية التطوير. يهتم التطوير التنظيمي بثلاثة مكونات رئيسية: المنظمة ووحدات العمل والأفراد (القطراني، 2022).

و نجد أن أحد التقنيات أو الأساليب التي تؤثر بشكل كبير على نجاح عملية التغيير هو التطوير التنظيمي وذلك لمعالجة بعض الأحداث والتغيرات التي تؤثر على المنظمة وتعزيز قدراتها على حل المشكلات. إن تحقيق النجاح في التطوير التنظيمي سيتمكن المنظمة من تحسين المزايا المستمدة من نقاط قوتها والاستفادة من جميع الفرص التي تتاح لها. وفي هذا الوقت أو في المستقبل، فإنه يعمل أيضًا على تمكين المنظمة من مواجهة جوانب متنوعة من الضعف وتحسين قدرتها على التكيف مع التحولات في البيئة والمنافسة.

كما أدت الاتجاهات الناشئة في المؤسسات، وأبرزها التوسع في اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى توسيع نطاق الإمكانيات التي جعلت منها أداة حاسمة لتحفيز التقدم التنظيمي. ونتيجة لذلك، تطورت هذه التكنولوجيا لتصبح رصيدًا لا غنى عنه للمؤسسات الحديثة، مما يعزز إجراءاتها التشغيلية ويشكل عنصرًا لا غنى عنه في بنيتها التحتية. وقد ساهمت هذه التقنية في أدى الاندماج إلى ظهور عدة مصطلحات مرتبطة بتعزيز الأداء وتنظيم الجودة وخفض النفقات، بالإضافة إلى تغيير خصائص العمل وإشراك العملاء. وتشمل هذه المصطلحات التجارة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، والتنظيم الافتراضي، والأعمال التجارية الإلكترونية، والعمل عن بعد، والتدريب الإلكتروني، والعاملين في مجال المعرفة. وهذا من ناحية، يمكن القول بأن مساعي التطوير التنظيمي الحالية قد نجحت في تحقيق التوافق مع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الناشئة. وذلك لأن المنظمة تشارك بشكل استباقي في التطوير التنظيمي لوضع الاستراتيجيات

ووضع السياسات المتعلقة بالتكامل السلس لتكنولوجيا المعلومات وأنظمتها في عمليات العمل، وارتباطها بالشبكات العالمية، وإعداد عروض الدورات التدريبية (عبد الجواد، 2015).

مشكلة البحث:

لقد لعبت المنظمات دوراً حاسماً في المجتمعات المعاصرة وهي مساهماً كبيراً في تطورها وتقدمها. وكلاهما يتأثر بها ويتأثر بها. ونتيجة لذلك، أصبح من الضروري تحديد الاستراتيجيات والأساليب التي تسهل تكاملها وتكيفها المستمر والمتجدد. وتشهد هذه المجتمعات تطوراً وتغيراً متسارعين. وتسعى هذه المنظمات إلى تنفيذ برامج التطوير التنظيمي حتى تتمكن من الاستمرار والمساهمة. وذلك لكي يكون برنامج التطوير التنظيمي فعالاً، كان من الضروري أن يكون مدروساً بدقة بما يتماشى مع المتطلبات الداخلية والخارجية للمنظمة، بهدف تحقيق النتائج التي تسهل تحقيق أهدافها (الشعبيات، 2022).

ونتيجة لانتشار تكنولوجيا المعلومات وطرق الاتصال، وظهور الإنترنت، والتحول اللاحق من العمليات التجارية الورقية إلى العمليات التجارية الإلكترونية، اضطرت المنظمات بشكل متزايد إلى تحويل المهام والمستندات من التنسيق المادي إلى التنسيق الرقمي. علاوة على ذلك، بدأت التفاعلات بين المنظمات والموظفين والعملاء عبر شبكات الإنترنت. ومن ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي :

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي؟

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

1- ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي ؟

2- ما هي وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات ؟

3- ما أهداف وأسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات ؟

4- ما هي أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات ؟

أهداف البحث:

1- التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي.

2- التعرف على وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات.

3- تحديد أهداف وأسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات.

4- التعرف على أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات.

أهمية البحث:

- الأهمية النظرية:

تعد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية خاصة بالنسبة للشركات إذ إن المنافسة الحادة والتغير السريع في حاجات ورغبات العملاء يدفعها إلى تقديم أفضل الخدمات ،هذا الى جانب التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا دفع المؤسسات إلى العمل الكفوء لرفع مستوى كفاءة وفعالية الخدمات التي تقدمها من أجل تحقيق أهدافها . كما بدأت المؤسسات بتبني الاساليب الحديثة للتكنولوجيا والابتعاد عن الاساليب والطرق التقليدية وهذا يعتمد على نوعية الثقافات المتبناة داخل المؤسسات.

- الأهمية التطبيقية:-

تتضح الأهمية التطبيقية في أنها تسهم في تحديد العلاقة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي وانعكاسها على المؤسسات التي تحتاج إلى مثل هكذا دراسات، كما تكتسب هذه الدراسة أهمية من خلال النتائج التي سيتم التوصل إليها والتي ستحدد طبيعة ومستوى العلاقة والأثر بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي وسبل الاستفادة منها .

كما تتبع أهمية الدراسة من ضرورة استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي لتحسين مستوى التطوير التنظيمي ومحاولة توجيه إدارة هذه المؤسسات إلى ضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها وتوضيح أهميتها وفوائدها بغية التحسين المستمر لمستوى التطوير التنظيمي.

فرضيات البحث:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات و معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي.

الحدود الزمانية: سوف يتم تطبيق الدراسة الحالية خلال الفصل الثاني من عام 1444هـ.

الحدود المكانية: سوف يتم تطبيق الدراسة على السعودية.

الحدود البشرية: سوف يتم تحديد عينة الدراسة من العاملين في بعض المؤسسات الحكومية في السعودية.

منهجية البحث وإجراءاتها :

يعتبر تحديد مجتمع البحث أحد المرتكزات التي يتوقف عليها نجاح أو فشل أي دراسة ميدانية ، إذ على أساسه تتشكل متغيراتها وتوضح أهدافها مما يتطلب واعتماد الدقة في التحديد ، وسوف يتم الاعتماد في هذه البحث على المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات وقد تم تحديد ذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل المنشورة والأبحاث ذات العلاقة بالموضوع ، وذلك عن طريق استخدام استمارة الاستبيان على عينة من العاملين في البنوك السعودية.

أساليب المعالجة الإحصائية :

سوف يتم الاستعانة بالأساليب الآتية :

- حساب المتوسطات الحسابية لأفراد العينة .
- سوف يتم استخدام برنامج spss في تحليل البيانات .

- تحديد التكرار والنسب المئوية للاستمارة .

الفصل الثاني: الإطار النظري

أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات:

1- أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات بكونها أحد الحقول العلمية التي تتمثل بالاعتماد على المعرفة العلمية والمعرفة المكتسبة من الخبرات والمهارات والاستخدام الملائم للمعلومات إذ أنها لا تعتمد على المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) فقط بل محورها ومحركها الأساسي هو العقل البشري المتمثل بالموارد البشري الذي يطلق عليه برأس المال الفكري وأهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في جانبين الأول هو أهمية تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة، لإدخال تكنولوجيا معلومات وتحقيق الكفاءة والفاعلية من حيث خفض الكلف والسرعة في اتخاذ القرار أما الجانب الثاني فهو على مستوى الموارد البشرية وما تؤديه التكنولوجيا من تنمية مهارات وقدرات للأفراد العاملين، حيث تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخليص الأفراد العاملين من أعباء المهام الروتينية (تلخوخ،2018).

ويمكن الإشارة الى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعدد من النقاط منها:

1- التنسيق بين الأقسام : حيث تمكنت تكنولوجيا المعلومات من زيادة قدرة التنسيق بين

اقسام المنظمة وبين المنظمات الأخرى على حد سواء، وهذا بدوره سوف يقود الى تقليل

كلف المقابلات الشخصية التي قد تتطلب انتقال الافراد من منطقة إلى أخرى، فضلاً عن

الوقت المستغرق من أجل انجاز ذلك عن طريق ما توفره الشبكات المحلية والعالمية وإمكانية ربط الحواسيب التابعة للشركات بعضها مع البعض الآخر

2- السيطرة على المعلومات : أصبح بإمكان المنظمة جمع كميات هائلة من المعلومات ومن أماكن متباعدة ومختلفة والسيطرة على عمليات معالجتها وتخزينها وإتاحتها لمستفيديها بالوقت المناسب .

3- تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة إمكانية الوصول إلى المعلومات وزيادة القدرة الإنتاجية فضلاً عن السرعة باتخاذ القرارات

4- تقوم بالتأثير الكبير على المرونة التنظيمية من خلال الإسراع في معالجة المعلومات وتمكين الاستجابة السريعة لظروف السوق المتغيرة.

5- ويضيف بأن تكنولوجيا المعلومات تقوم بمساعدة الأفراد للوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات بأقل وقت وبالسرية الممكنة وبأقل كلفة مثل : الهواتف النقالة والحاسوب الشخصي والتلفزيون الرقمي .

6- تقوم تكنولوجيا المعلومات على تحديد الأداء المتفوق لعمليات التشغيل وهذا بدوره يعزز القدرة التنافسية للمنظمات .

7- تساعد على التدفق الفعال للبيانات في المنظمات مما يساعدها في الحصول على المعلومات في أي وقت من الأوقات وخلق ميزة تنافسية وتحقيق الأهداف المرجوة .

8- باعتبارها استراتيجية الشركة يمكن أن تختلف من ناحية ميزتها التنافسية والشركات التي تستخدمها بمثابة استراتيجية يمكن ان تؤدي فائدة في تخفيض التكاليف وخلق القيمة (تلخوخ،2018).

2- أهداف تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تلخيص الاهداف التي تسعى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتحقيقها من خلال الآتي :

- تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى القيام بأبحاث جديدة من أجل طرح منتجات جديدة تتلاءم مع طبيعة المستجدات الحاصلة في الاسواق العالمية فهي لها تأثير في ابداع العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لهم .
- تفعيل مهام الرقابة الإدارية داخل المنظمات حيث إن الغرض الأساسي لتكنولوجيا المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية التي تدعم وتنظم جميع البرامج من أجل تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية .

بينما أشار الطائي إلى ان اهداف تكنولوجيا المعلومات تتمثل بكونها

- أهداف مادية : وهي الاهداف المتحققة من كلف معالجة البيانات والتي يتم من خلالها تقليل كلف الأيدي العاملة .
- الأهداف غير المادية : وهي الأهداف التي يتم من خلالها تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين لتحقيق اعلى درجات الرضا لديهم .

أما فقد وضع جملة أخرى من الأهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات منها :

- العمل على غرس روح الابتكار والإبداع .
- الاستجابة الفعالة للتغيير الذي يحدث في المنظمة.
- يساعد المنظمات على تسليم منتجاتها وخدماتها في الوقت المخطط له ضمن الميزانية الموضوعة.
- خلق اسواق جديدة بتطوير العلاقات وتنويعها واستخدام التطبيقات والبرامج المطورة والفعالة (العطوى، 2008).

3- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

مكونات تكنولوجيا المعلومات هو مزيج معقد من الأفراد والتقانة تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها مورداً مهماً يصعب تقليده بسهولة. وفيما يأتي استعراض لهذه المكونات :

1- المكونات المادية والبرمجيات : المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ومخزن البيانات. أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذ أنها تمثل أربعة مكونات رئيسة هي أدوات الإدخال والمعالجة، والإخراج، والخزن).

2 الموارد البشرية :يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات. ويمكن تقسيمهم على صنفين الأول، ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع

برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.

3- شبكات الاتصال وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فديوية فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.

4 قواعد البيانات هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية ممغنطة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية

على وفق أسس صحيحة، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية (الهام،ليلي،2016).

4- وظائف تكنولوجيا المعلومات :

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية :

1- الحصول على البيانات تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بوساطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

2- المعالجة ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

3- الخزن إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها

المستفيد، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق.

4- الإرسال ويقصد به إرسال المعلومات من موقع الى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك (بلكرديد، 2019).

ثانيًا: التطوير التنظيمي:

1- أهداف التطوير التنظيمي:

- من الأهداف التي يسعى التطوير التنظيمي إلى تحقيقها ما يلي:
- مساعدة التنظيمات على اختلاف أنواعها في التعامل مع جزء من البيئة التي تحيط بها.
- الحصول على التعاون أو التكامل بين المجموعات ذات المساهمات المتخصصة من أجل الوصول إلى جهد متعاون لتحقيق أهداف التنظيم العامة.
- المساهمة في زيادة انتماء الأفراد للمنظمات وتحقيق أغراض التنظيم بما يتحقق معه نوع من التكامل والانسجام بين أغراض التنظيم واحتياجات الأفراد.
- تقديم المساعدة للمديرين في حل الكثير من المشكلات الإدارية.
- تطوير نظم الحوافز والمكافآت بحيث يتم ربطها بإنجاز أهداف التنظيم وتطوير الأفراد فيه.
- العمل على تطوير نظام ذاتي للتغيير والتجديد بحيث تعيد المنظمة تنظيم نفسها للمحافظة على البقاء والاستمرار.
- مساعدة المنظمة في حل مشكلاتها من خلال تزويدها بالمعرفة الكاملة للعمليات التنظيمية ونتائج تلك العمليات والآليات التي تستخدم حل تلك المشكلات.

ويلاحظ هنا أن المدخل المستخدم في تحديد الأهداف المتوخاه من جهود التطوير التنظيمي ينصب بشكل أساسي على تحقيق احتياجات المنظمة، في مقابل ذلك ذهب بعض الباحثين إلى تحديد أهداف التطوير التنظيمي (علي، 2013).

2- أسباب التطوير التنظيمي:

تواجه المنظمات مصدريين من الضغوط التي تفرض عليها التطوير قد تكون داخلية أو خارجية، و انصياحاً لحتمية المنظمة كنسق مفتوح، حيث تحصل المنظمات على مدخلاتها من بيئتها الخارجية لتتم عملية تحويلها داخل المنظمة ومن ثم تعيد إرسالها إلى البيئة مرة أخرى، و التي تترجم إلى مخرجات مختلفة ومحددة، حيث تحرص المنظمات على ضمان استقرار مدخلاتها ومخرجاتها وذلك باستخدام موردين متنوعين لتجنب العجز في المواد الخام إذا كانت المنظمة تمارس نشاطاً إنتاجياً، كما أنها تحاول أن تصل إلى تحقيق منتجات أو تقديم خدمات ذات جودة عالية لتضمن إستمراريتها. و يعد مصدر التطوير في كثير من الأحيان المشكلة التي تعترض التنظيم سواء كان ذلك على المستوى الشخصي أو على مستوى جماعات التنظيم " ، حيث تخلق تلك المشاكل نوع من الضغوط والعوامل التي تأثر في فعالية المنظمة و تأتي من مصادر (بيئة داخلية وخارجية).

(1) العوامل الخارجية من بين العوامل الخارجية ما يلي :

- التغيرات السياسية والاقتصادية

تفرض التغيرات السياسية والاقتصادية في مجال جغرافي موحد مجموعة من التغيرات على مختلف المؤسسات العاملة في ذات النطاق الجغرافي بشكل إيجابية أو سلبية، حيث تقوم المنظمات

المتواجدة في ذلك الحيز الزماني و المكاني بالتكيف وخلق التوازن في إطار أنشطتها مع المستجدات الاقتصادية والسياسية، و إن عدم الركون و التأقلم مع هذه التغيرات من شأنه أن يعمل على اضمحلال الأنشطة الجارية في المنظمة وعدم قدرتها على البقاء و الاستمرار.

- التغيرات الاجتماعية والثقافية والحضارية :

تتطلب المستجدات الحاصلة في البنية التركيبية للعلاقات الاجتماعية والتطورات الثقافية الحضارية بأن تقوم المنظمات بردة فعل من خلال التأثير بتلك المستجدات، حيث تسعى المنظمات المشكلة للواقع من التكيف والانسجام و ذلك بإجراء التغيرات والتطوير في أنشطتها التنظيمية والإدارية، ومن ذلك التغيير في القيم والأعراف والتقاليد.

- التغيرات البيئية التقنية :

تتمثل البيئة التقنية في التغيرات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم، حيث بدأت المعلومات منذ 1940 بالانفجار والزيادة في المكتشفات التقنية، وهذه الزيادة كان لها تأثير في بيئة العمل ومهامه سواء من نوعية الإنتاج أساليبه الهيكل التنظيمي، وتتمثل هذه الوسائل في الأجهزة الالكترونية، الآلات الحاسبة ووسائل الاتصال الحديثة وغيرها (محمد، 2021).

(2) العوامل الداخلية:

وقد ينشأ التغيير من مصدر آخر وهو المصدر الداخلي، و الذي ينتج من القوى الداخلية في المنظمة فالإنتاجية المنخفضة، الصراع الإضراب التخريب، معدل الغياب، ومعدل الدوران العالي، تشكل عامل للتطوير، حيث تعتبر المشكلات في بعض المنظمات بمثابة

الإشارة الخضراء للإنطلاق في عملية التطوير. وفي مجال المنظمات المعاصرة، فإن التطوير الذي تحدثه الإدارة العليا يتضمن تعديلا في الخطط والإستراتيجية فيحصل للتنظيم تغيير في الأساليب و الأهداف، بمعنى التغيير في الأسس و هذا يتسبب في مواجهة تحديات للقيم المتعارف عليها للأفراد، كما نلاحظ أن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة تختلف في درجة ديناميكيته و تغييرها و كاستجابة لذلك فإن المنظمات تختلف في مقدار التطوير الذي تمارسه و ذلك حسب درجة الديناميكية حيث أن معدل التطوير الذي تتخذه المنظمة يكون حسب درجة ديناميكية بيئتها من أجل ضمان فعاليتها، كما أن المنظمات في البيئة الديناميكية تمارس تغييرات أكبر لضمان فعاليتها و ذلك بدرجة أكبر من تلك المنظمات التي تعمل في بيئة أكثر استقرارا، كما تعد درجة المرونة بنسبة للمنظمة من العوامل المهمة في إحداث التغيير، وأن المنظمة قد تقوم بتغيير زائد عن الحد أو أقل من الحد و الذي قد يؤثر على فعاليتها.

و تتمثل الأسباب المرتبطة بطبيعة المنظمة ومناخها التنظيمي في الأساليب والسياسات والإجراءات المتبعة في تحقيق الأهداف، وهذه الأسباب تتمثل في :

- انخفاض الأرباح نتيجة إخفاق الإدارة في تحقيق أهدافها.
- وجود انفصال بين العاملين والإدارة، بانتهاج الإدارة أسلوب مركزي في التعامل مع العمال و فرض الرقابة مما يشكل نوعا من الاضطرابات في علاقات البيئة الداخلية للمنظمة.
- عدم القدرة على المنافسة، فلا يكون أمام المنظمة إلا سبيل واحد هو التطوير الكلي والتجديد الشامل لكل عناصر و مقومات المنظمة.

- كثرة غياب العاملين نتيجة اللامبالاة و الإهمال لديهم فيخف إبداعهم وحماسهم وإنتاجيتهم في العمل.

- زيادة معدلات الشكاوي للزبائن الذين يمثلون الاهتمام الأول من وراء وجود المنظمة وهذا ناجم عن مشاكل داخلية تعاني منها المنظمة.

إن المصدر الداخلي والخارجي للتطوير كلاهما يسعيان إلى هدف واحد و هو تحقيق التطوير، و هذه الأسباب نفسها التي أدت بالمنظمات الجزائرية إلى ضرورة تحقيق شرط التطوير في مختلف هياكلها وأساليبها نتيجة الدوافع والضغوط الداخلية التي تفرضها المؤسسة و الضغوط الخارجية التي تفرضها البيئة الخارجية المحيطة بالمؤسسة، كما يتوفر دافع النمو الذي يقود المؤسسات لتحقيق التطوير (إلياس،2018).

3- أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات.

بهدف تقويم مدى نجاح برامج التطوير التنظيمي و تحقيقها لأهدافها، والتأكد من مدى نجاح جهود التطوير التنظيمي في تنمية قدرات الموظفين و تحسين مهاراتهم في العمل و الارتقاء بمستوى الأداء في المنظمات بشكل عام، و من بين الظروف التي تزيد من

فرص فشل جهود التطوير التنظيمي على مستوى المنظمات على النحو التالي:

-1- وجود فجوة بين القيم المفترضة للقيادات الإدارية و بين سلوكهم الفعلي، و كذلك وجود فجوة بين جهود التغيير على مستوى القيادات الإدارية ومستوى الإدارة الوسطى.

-2- عدم التحديد الدقيق لأهداف و نطاق التطوير من خلال تصميم برنامج واسع الأنشطة.

3 التداخل والالتباس بين الأهداف والوسائل.

-4- التوقع بحدوث نتائج ملموسة خلال فترة زمنية قصيرة أو السعي لتبني حلول جاهزة.

5- عدم التوازن بين الإعتماد على المساعدة الخارجية من جهة، و الإعتماد على الأخصائيين من الداخل من جهة أخرى.

-6- محاولة تكيف جهود التغيير بصورة جذرية مع البناء التنظيمي القديم.

7- تطبيق أسلوب التغيير بطريقة غير مناسبة.

و يتضح بأن هناك الكثير من الصعوبات والتحديات التي تواجه تطوير المنظمات الحكومية العربية، مثل قدم اللوائح والأنظمة تشويه المستويات التنظيمية، تزايد تكلفة الروتين قصور التنسيق و عدم الاهتمام بتطوير الاتجاهات السلوكية و كيفية تقديم القيم السلبية كعدم احترام الوقت، وقلت الالتزام و اللامبالاة، وتبلور الأفكار السلبية المختلفة و كيفية التكيف مع البيئة الداخلية والخارجية المتغيرة و طريقة التعامل مع الحقائق الاقتصادية (لعجالي، 2018).

الدراسات السابقة:

دراسة العقار (2022). أثر تطبيق الغدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي دراسة حالة وزارة المالية بولاية النيل الأزرق.

تناولت الدراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي، دراسة حالة وزارة المالية بولاية النيل الأزرق. هدفت الدراسة الى التعرف على دور تطبيق الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي في وزارة المالية ولاية النيل الأزرق، والوقوف على مدى تأثير البرمجيات وقواعد البيانات

على التطوير التنظيمي، قياس وفحص الواقع الحالي للإدارة الالكترونية في تطوير المنظمات تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال ما أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي ؟ اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها : الإدارة الالكترونية تعمل على ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة، إدارة الالكترونية كأداة فعالة في تسهيل وتفعيل الأداء الوظيفي، تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب متخصصين في تقنية المعلومات والتنسيق الدائم والمتواصل بين الأقسام والإدارات المختلفة، هنالك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالوحدات الحكومية. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها : أهمية الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها في تطوير العمل الإداري بالوزارة والربط الشبكي بين جميع الوحدات الإدارية لتسهيل عملية تبادل المعلومات بين الوحدات والاستفادة من خريجي نظم المعلومات في تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية بتصميم برامج إدارية.

دراسة الشعواني (2012): أثر استخدام التكنولوجيا على متغيرات الهيكل التنظيمي : دراسة تطبيقية على شركة أفريقيا لتعبئة المشروبات شركة استثمارية ليبية مساهمة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام التكنولوجيا على متغيرات الهيكل التنظيمي المعيارية الرسمية في شركة أفريقيا لتعبئة المشروبات . واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، مستخدما استمارة استبيان أعدت خصيصا كأداة لجمع بيانات الدراسة، ووزعت على عينة حجمها (60) مفردة اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة تمثل ما نسبته (26%) من حجم المجتمع الأصلي، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضيتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصارا "" SPSS، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم

اهتمام الشركة بتخطيط وتحديد إدخال التكنولوجيا وبما يتناسب مع الإمكانيات المتوفرة والاحتياجات الفعلية. تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام

التكنولوجيا والمعارية وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا والرسمية.

دراسة بدوي (2022): دور المتطلبات التكنولوجية والتنظيمية في تحسين الأداء التنظيمي بالمؤسسة : دراسة حالة نفاط بسعيدة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر المتطلبات التكنولوجية والتنظيمية على الأداء التنظيمي بالمؤسسة، وقد اختيرت شركة نفاط مجتمعا لهذه الدراسة نظرا لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية. ولقد سلطت هذه الدراسة الضوء على دور هذه المتطلبات في تحسين الأداء التنظيمي بالمؤسسة. ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبيان وزع على عينة من العاملين في شركة نفاط بولاية سعيدة، وتحليل إجابات الاستبيانات إحصائياً وبالاعتماد على برنامج SPSS تبين أنه المتطلبات التكنولوجية والتنظيمية في هذه الشركة لها دورا مهما في تحسين أدائها، إلا أنه الاستخدام الفعلي أو الاستثمار الأمثل لها لا يزال محدوداً بسبب وجود معوقات ومحددات تتعلق بالمدراء والقيادات والإمكانات الفنية والمعلوماتية والمادية المتاحة.

دراسة دراسة حسن (2022): اثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنميته مهارات أداء الموارد البشرية.

يهدف البحث الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنميه مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي ، ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنامي التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها وإنتاج معلومات دقيقة تساعد اداره الموارد البشرية على متابعه حركه العاملين من بدايه عملهم الى خروجهم من المؤسسة وكل ما يتعلق بهم داخليا مما يمكنها من اتخاذ قرارات اكثر كفاءه وفعالية كقرار تقييم أدائهم . ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات السياحة ببورسعيد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي تم من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينه عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنميه مهاراتهم الأدائية وقد توصلت الدراسة إلى ان لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعالية أداء الموارد البشرية ، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والادارات المختلفة بشركات السياحة، كما اظهرت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وأوصت الدراسة بمواكبه التغييرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنميه الموارد البشرية في الشركات السياحية .

دراسة (2017) Mitić et al : The impact of information technologies on communication satisfaction and organizational learning in companies in Serbia

تعرض هذه الورقة نتائج البحث في تأثير تكنولوجيا المعلومات على رضا الاتصالات والتعلم التنظيمي في الشركات في صربيا. تم الحصول على البيانات عن طريق استبيان تم ملؤه من قبل 380 مديراً متوسطاً من 102 شركة في صربيا. ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: متوسط درجات فقرات تكنولوجيا المعلومات أعلى بقليل من المتوسط. و جميع الارتباطات بين بعد تكنولوجيا المعلومات وبند تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الرضا عن الاتصال، وكذلك تلك الارتباطات بين بعد تكنولوجيا المعلومات وبند تكنولوجيا المعلومات وأبعاد التعلم التنظيمي، ذات دلالة إحصائية وقوية وإيجابية. تتمتع تقنيات المعلومات باتصال أقوى مع الأداء على المستوى التنظيمي واتصال أضعف مع الأداء على المستويات الفردية، وإن وسطاء الاحترام المهني للقائد والثقة في تصرفات الإدارة لديهم تأثير معتدل ضعيف على العلاقات الملحوظة. وتشير تأثيرات هؤلاء المشرفين إلى أن الجوانب المهنية الجيدة للقادة تؤدي إلى تأثير أكبر لتقنيات المعلومات على الأداء على المستويات الفردية وأن الجوانب الإستراتيجية الجيدة لعمل القادة تؤدي إلى تأثير أكبر لتقنيات المعلومات على الأداء على المستويات التنظيمية.

أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية

دراسة (2017) Asfahan : The Impact of Information Technology on Human Resource Management in Saudi Arabia

لا يساعد استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف الشركة المحددة فحسب، بل يساعد أيضاً في تطوير نماذج العمل. لا يمكن لأحد أن ينكر الأثر الملحوظ والدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في جميع العلوم والمجالات في الآونة الأخيرة، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات اليوم بلا حدود ولا مسافة في العالم، مما يؤثر على كل شيء بدءاً من حياتنا اليومية

وحتى البيئة بدرجة مدهشة . تؤكد اتجاهات ونتائج الدراسات المعاصرة باستمرار مساهمة أدوات تكنولوجيا المعلومات في مجال الموارد البشرية ((HR، أي لتحقيق مهام الموارد البشرية المخصصة من خلال الاستفادة من ينبوع قدرات تكنولوجيا المعلومات. قام الباحث بتطوير استبانة لفحص فرضية الدراسة باستخدام مجتمع الدراسة من المسؤولين في إدارات الموارد البشرية لعدة شركات في المملكة العربية السعودية للدراسة. وقام الباحث بتوزيع 100 استبانة وتم الرد على حوالي 95 استبانة من أصل 100 استبانة واستخدامها للتحليل. وأخيرا، اعتمادا على التحليل الإحصائي، تم تطوير علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات على نمو قطاع الموارد البشرية. ولذلك يوصي الباحث بالاستفادة من إدارة تقنية المعلومات في الشركات والمؤسسات والجمعيات السعودية بجميع أحجامها في المستقبل.

دراسة (2022) AL ALI et al : Effectiveness of technology on organizational development and services in the Saudi health sector

التحديث يؤدي إلى تشابك التكنولوجيا في كل جانب من جوانب الحياة البشرية. يعد التدخل المبني على تقنيات فعالة ومناسبة أحد الابتكارات الأكثر إلحاحًا للتكنولوجيات الجديدة والمتقدمة. ومن خلال هذه الابتكارات، يتم ملاحظة التطوير التنظيمي بناءً على النماذج الهيكلية والوظيفية والتشغيلية. في قطاع الرعاية الصحية، تؤدي فعالية التكنولوجيا الجديدة والمتقدمة إلى التدخلات الأكثر ملاءمة لخدمات الرعاية الصحية. في المملكة العربية السعودية، يؤدي استخدام التقنيات الفعالة الجديدة والمتقدمة من أجل التطوير التنظيمي إلى توقع مستوى أعلى من التشخيص للخدمات الصحية. الهدف: فهم فعالية التكنولوجيا في التطوير التنظيمي والخدمات في القطاع

الصحي في المملكة العربية السعودية. . الطريقة: تم إجراء المراجعة الثانوية القائمة على البيانات باستخدام المقالات المنشورة والتقارير من المجالات التي يراجعها النظراء. أجريت الدراسة على الأدبيات من 2019 إلى 2022 لفهم المبادرات التي اتخذتها حكومة المملكة العربية السعودية. النتائج: تمت دراسة مدى فعالية التكنولوجيا وتأثيرها على الخدمات في قطاع الرعاية الصحية والتطوير التنظيمي في المملكة العربية السعودية. تعتمد فعالية التكنولوجيا على المبادرات التي اتخذها قطاع الرعاية الصحية السعودي بناءً على التطوير التنظيمي للرعاية الصحية. يعتمد الهدف الأساسي لفعالية التكنولوجيا على خصائص الموظف، وخصائص الأجهزة، والتطبيق الرسمي في المستشفى، واستخدام وسائل التكنولوجيا إلى جانب نوع التكنولوجيا. الاستنتاج: يعتمد تطور قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية على تكييف تقنيات الرعاية الصحية المختلفة لتطوير سمعتها التنظيمية وقوتها العاملة وآلية الرعاية الصحية ومظهر الرعاية الصحية العام. عادةً ما يكون فهم الأنواع المختلفة من التقنيات المستخدمة في قطاع الرعاية الصحية جزءاً لا يتجزأ من عملية صنع القرار المناسبة والفعالة فيما يتعلق بدمج التقنيات المتعلقة بالصحة في التطوير التنظيمي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتشابه البحث الحالي مع الدراسة السابقة في اتباع المنهج الوصفي التحليلي وكما تتشابه في اختيار العينة بشكل عشوائي، كما تم استخدام الاستبيان في معظم الدراسة كأداة لجمع البيانات من مجتمع البحث ، في حين تركز هذه البحث على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التطوير التنظيمي.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة :

يعرف المنهج بأنه وسيلة تحقيق الهدف ، وهو الطريق المحدد لتنظيم النشاط ، كما يعرف بأنه فن ترتيب الأفكار ترتيباً دقيقاً بحيث يؤدي إلى الكشف عن حقيقة مجهولة أو البرهنة علي صحة حقيقة معلومة (Pandey,2021).

كما نجد أن مسألة اختيار المنهج مسألة ترتبط بطبيعة الموضوع الذي ندرسه ، و نوع البيانات التي نريد الحصول عليها ، حيث يعتبر المنهج هو الطريق السلوك الذي يتبعه الباحث في بحثه لإجابة عن إشكالية بحثه بوجه عام ، كما يمكن الاستعانة بأكثر من منهج كلما دعت الضرورة إلى ذلك (Pandey,2021).

و المنهج يشير إلى الأساليب والمستويات المختلفة لاكتساب المعرفة ، والمنهجية تشير أيضاً إلى عملية إنتاج المعرفة (Mohajan,2018).

ولذلك يعتبر اختيار المنهج الملائم لبحث إشكالية الدراسة وتحقيق الهدف منها من أهم الخطوات التي يترتب عليها نجاح البحث أو إخفاقه ، ومن ذلك تعد هذه الدراسة الراسة الراهنة بمثابة دراسة وصفية تحليلية ، فالدراسة الوصفية تستهدف تقرير خصائص معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد ، وتعتمد علي جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ، وتصل عن طريق ذلك إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراسته (Mohajan,2018).

ومن ذلك سوف يعتمد الباحث علي المنهج الوصفي في هذه الدراسة للتعرف علي أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في الوزارات السعودية ، حيث تقوم الدراسة علي وصف الظاهرة وصفا

دقيقاً لقهم العلاقة بين متغيرات الدراسة ، وجمع الحقائق حول ذلك لاستخلاص النتائج والتعميمات التي يمكن أن تساهم بدورها في تحسين الواقع ومساعدة الهيئات المختلفة .

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركات الحكومية السعودية حيث قام الباحث بإرسال الاستبيان الإلكتروني الي أفراد مجتمع الدراسة من العاملين في الشركات السعودية .

ثالثاً: عينة الدراسة:

العينة العشوائية :- Simple Random Sample تتسم بأنها تمثل مجتمعها بدرجة عالية، كما أن مفردات المجتمع محل البحث يكون كل منها لها فرصة تساوي فرصة الأخرى في الظهور في العينة التي يتم اختيارها ، ولذلك يطلق عليها العينة الممثلة ، ويمكن تعميم نتائجها علي المجتمع الذي سحبت منه

(Jesmani, & Foss,2020)

سوف يعتمد الباحث علي العينة العشوائية نظراً لتوافر البيانات التي يمكن من خلالها تحديد حجم العينة المناسبة التي تمثل الدراسة ، بعض العاملين في بعض المؤسسات الحكومية في السعودية.

رابعاً: أداة الدراسة:

سوف يتم الاعتماد علي الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع البحث ، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين:

القسم الأول : ويتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

القسم الثاني: وهو يتكون من (25) عبارة تتناول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في الوزارات السعودية مقسمة علي خمس محاور علي النحو التالي:

المحور الأول: العوامل التي تؤدي إلي نجاح إدارة الجودة الشاملة في الشركات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

المحور الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

المحور الرابع: طرق مواجهة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات عن طريق الاستبانة ، سوف يتم مراجعة البيانات للتأكد من استيفائها وصدقها ، تمهيداً لعملية معالجة البيانات ، حيث سوف يتم تكويد البيانات ثم إدخالها علي برنامج spss لإجراء التحليل عليها ، سوف يتم الاعتماد علي الأساليب الإحصائية التالية :

1- التكرار والنسب المئوية.

2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

3- معامل ارتباط بيرسون.

4- معامل ألفا كرونباخ.

5- اختبار انوفا.

الفصل الرابع

تحليل البيانات

أولاً: البيانات الأولية:

أ- الجنس:

يتضح من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة علي حسب الجنس أن نسبة الذكور 82.7% ، والإناث 17.3% .

الجدول 1 :الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	124	82.7
أنثى	26	17.3
المجموع	150	100.0

ب- العمر:

يتبين من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة تبعا للعمر، أن أعلى نسبة من (31) سنة إلى أقل من (35) سنة 33.3% ، يلي ذلك أقل من (25) سنة بنسبة 30% ، و من (26) سنة إلى أقل من (30) سنة بنسبة 23.3% ، و من (36) سنة إلى أقل من (40) سنة و أكثر من 41 سنة بنسبة 6.7%.

الجدول 2: العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من (25) سنة	45	30
من (26) سنة إلى أقل من (30) سنة	35	23.3
من (31) سنة إلى أقل من (35) سنة	50	33.3
من (36) سنة إلى أقل من (40) سنة	10	6.7
أكثر من 41 سنة	10	6.7
المجموع	150	100.0

ت- المؤهل العلمي:

يتبين من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة تبعا للمؤهل العلمي، أن أعلى نسبة ليسانس 70.0% ، يلي ذلك ماجستير بنسبة 23.3% ، و ثانوي أو أقل و دكتوراه بنسبة 3.3%.

الجداول 3 :المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
3.3	5	ثانوي أو أقل
70.0	105	ليسانس
23.3	35	ماجستير
3.3	5	دكتوراه
100.0	150	المجموع

ث - عدد سنوات الخبرة:

يتبين من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة تبعا لسنوات الخبرة، أن أعلى نسبة من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنة 38.7% ، يلي ذلك أقل من 5 سنوات بنسبة 28.7% ، و من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 16.7%، و من 16 سنة فأكثر بنسبة 16.0% .

الجداول 4 :عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخبرة
28.7	43	أقل من 5 سنوات
16.7	25	من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
38.7	58	من 11 سنوات إلى أقل من 15 سنة
16.0	24	من 16 سنة فأكثر

100.0	150	المجموع
-------	-----	---------

أ- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي:

- جاءت العبارة رقم 4 " تأثر في المرونة التنظيمية من خلال معالجة المشكلات التي قد تحدث بشكل سريع." في المرتبة الأولي بوسط حسابي 2.07 انحراف معياري 833. بالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 3 " تساعد علي سرعة اتخاذ القرارات نتيجة سرعة الوصول الي البيانات." في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 1.98 وانحراف معياري 847. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 1 " تساعد علي زيادة التنسيق بين الأقسام التي يعمل علي تقليل التكاليف " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.97 وانحراف معياري 695. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 2 " تعمل علي جمع كمية كبيرة من البيانات في وقت قصير مما يساعد علي سرعة استخدامها " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.94 وانحراف معياري 753. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 1 " تعمل علي تحديد الأداء المتميز وهذا بدور يعزز القدرة التنافسية." في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.89 وانحراف معياري 734. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي 1.9707 وانحراف معياري 58131. وبالتالي فان اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 5: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي

م	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تساعد علي زيادة التنسيق بين الأقسام التي يعمل علي تقليل التكاليف	1.97	.695	موافق	3
2	تعمل علي جمع كمية كبيرة من البيانات في وقت قصير مما يساعد علي سرعة استخدامها.	1.94	.753	موافق	4
3	تساعد علي سرعة اتخاذ القرارات نتيجة سرعة الوصول الي البيانات.	1.98	.847	موافق	2
4	تأثر في المرونة التنظيمية من خلال معالجة المشكلات التي قد تحدث بشكل سريع.	2.07	.833	موافق	1
5	تعمل علي تحديد الأداء المتميز وهذا بدور يعزز القدرة التنافسية.	1.89	.734	موافق	5
	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي	1.9707	58131	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	36	24	84	56	28	18.7	2	1.3	-	-
2	43	28.7	77	51.3	26	17.3	4	2.7	-	-
3	44	29.3	75	50	22	14.7	8	5.3	1	0.7
4	38	25.3	72	48	33	22	6	4	1	0.7
5	43	28.7	85	56.7	18	12	3	2	1	0.7

ب- وظائف تكنولوجيا المعلومات:

- جاءت العبارة رقم 3 " القدرة علي تخزين المعلومات والبيانات بشكل سري والرجوع اليها في أي وقت " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.04 انحراف معياري 0.834. بالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 5 " العمل علي مواكبة التقدم في العمل وسرعة تنفيذه " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 1.99 وانحراف معياري 0.839. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 1 " الحصول علي البيانات بشكل سريع ودقيق الي جانب معالجتها " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.95 وانحراف معياري 850. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة

.

- كما جاءت العبارة رقم 2 " يمكنها من إجراء العمليات الحسابية المختلفة وتحليل البيانات التي يتم جمعها " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.88 وانحراف معياري 741. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 4 " القدرة علي ارسال البيانات الي العديد من الأشخاص في وقت واحد وبسرعه كبيرة." في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.86 وانحراف معياري 803. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول وظائف تكنولوجيا المعلومات 1.9440 وانحراف معياري 63800. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 6: وظائف تكنولوجيا المعلومات

م	وظائف تكنولوجيا المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	الحصول علي البيانات بشكل سريع ودقيق الي جانب معالجتها	1.95	850.	موافق	3

2	يمكنها من إجراء العمليات الحسابية المختلفة وتحليل البيانات التي يتم جمعها .	1.88	.741	موافق	4
3	القدرة علي تخزين المعلومات والبيانات بشكل سري والرجوع اليها في أي وقت.	2.04	.834	موافق	1
4	القدرة علي ارسال البيانات الي العديد من الأشخاص في وقت واحد وبسرعه كبيرة.	1.86	.803	موافق	5
5	العمل علي مواكبة التقدم في العمل وسرعة تنفيذه	1.99	.839	موافق	2
وظائف تكنولوجيا المعلومات		1.9440	.63800	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	49	32.7	68	45.3	26	17.3	6	4	1	0.7
2	47	31.3	78	52	21	14	4	2.7	-	-
3	39	26	75	50	28	18.7	7	4.7	1	0.7

0.7	1	3.3	5	12	18	49.3	74	34.7	52	4
1.3	2	4	6	14.7	22	52.7	79	27.3	41	5

ج- أسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات:

- جاءت العبارة رقم 2 " عدم القدرة علي المنافسة مع الشركات الأخرى نظرا لقدرتهم علي التطوير بشكل مستمر " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.05 انحراف معياري 842. بالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 4 " الإهمال من قبل بعض العاملين والغياب بشكل مستمر دون سبب " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 2.04 وانحراف معياري 881. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 3 " وجود انفصال بين العاملين والإدارة مما يجعل العمل صعب علي الطرفين " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.99 وانحراف معياري 863. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 5 " عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.99 وانحراف معياري 786. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 1 " انخفاض الأرباح نتيجة اخفاق الإدارة في تحقيق أهدافها " في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.91 وانحراف معياري 759. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول أسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات 1.9473 وانحراف معياري 66150. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 7: الاستشارة الفكرية

م	أسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	انخفاض الأرباح نتيجة اخفاق الإدارة في تحقيق أهدافها.	1.91	.759	موافق	5
2	عدم القدرة علي المنافسة مع الشركات الأخرى نظرا لقدرتهم علي التطوير بشكل مستمر.	2.05	.842	موافق	1
3	وجود انفصال بين العاملين والإدارة مما يجعل العمل صعب علي الطرفين.	1.99	.863	موافق	3
4	الإهمال من قبل بعض العاملين والغياب بشكل مستمر دون سبب	2.04	.881	موافق	2
5	عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم	1.99	.786	موافق	4
الاستشارة الفكرية		1.9973	.66150	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	------------	-------	-------	-----------	----------------

	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	46	30.7	75	50	25	16.7	4	2.7	-	-
2	36	24	80	53.3	27	18	4	2.7	3	2
3	42	28	78	52	22	14.7	5	3.3	3	2
4	41	27.3	74	49.3	25	16.7	8	5.3	2	1.3
5	38	25.3	85	56.7	18	12	9	6	-	-

د- أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات

- جاءت العبارة رقم 3 " انتظار نتائج ملموسة في فترة قصيرة والسعي لتبني حلول سهلة " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.07 وانحراف معياري 0.844. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 2 " عدم التحديد الدقيق لاهداف المنظمة مما يجعل هناك صعوبة في تطبيقها. " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 2.05 وانحراف معياري 0.830. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 5 " تطبيق سياسة التغير والتطوير بطريقة غير ملائمة. " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 2.05 وانحراف معياري 0.792. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 1 " وجود اختلاف بين القيم المراد تنفيذها وبين السلوك الفعلي " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 2.03 وانحراف معياري 827. وبالتالي فان اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 4 " عدم توافر الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تساعد علي تطوير المؤسسات " في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.97 وانحراف معياري 831. وبالتالي فان اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات 2.0333 وانحراف معياري 65597. وبالتالي فان اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 8: أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات

م	أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	وجود اختلاف بين القيم المراد تنفيذها وبين السلوك الفعلي	2.03	827.	موافق	4
2	عدم التحديد الدقيق لاهداف المنظمة مما يجعل هناك صعوبة في تطبيقها.	2.05	830.	موافق	2
3	انتظار نتائج ملموسة في فترة قصيرة والسعي لتبني حلول سهله	2.07	844.	موافق	1
4	عدم توافر الوسائل التكنولوجية الحديثة التي	1.97	831.	موافق	5

				تساعد علي تطوير المؤسسات	
3	موافق	.792	2.05	تطبيق سياسة التغير والتطوير بريقة غير ملائمة.	5
موافق		.65597	2.0333	مراعاة الشعور الفردي	

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم الفقرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
–	–	5.3	8	19.3	29	48	72	27.3	41	1
2	3	3.3	5	14.7	22	57.3	86	22.7	34	2
–	–	8	12	15.3	23	52.7	79	24	36	3
–	–	6	9	14.7	22	49.3	74	30	45	4
–	–	6	9	16	24	55.3	83	22.7	34	5

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة:

أ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي عند مستوى (0.05%)، حيث كانت نسبة الدلالة (0.000) مما يوضح أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل كبير على التطوير التنظيمي.

الجدول: 9 الفرضية الأولى

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 ^a	.438	.434	.41312
a. Predictors: (Constant), استخدام تكنولوجيا المعلومات				

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.651	1	19.651	115.142	.000 ^b
	Residual	25.259	148	.171		
	Total	44.909	149			
a. Dependent Variable: التطوير التنظيمي						
b. Predictors: (Constant), استخدام تكنولوجيا المعلومات						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.732	.120		6.123	.000
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	.625	.058	.661	10.730	.000
a. Dependent Variable: التطوير التنظيمي						

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات و معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات و معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات عند مستوى (0.05%)، حيث كانت نسبة الدلالة (0.000) مما يوضح أن وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل كبير علي معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات.

الجدول 10: الفرضية الثانية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.722 ^a	.521	.518	.38119
a. Predictors: (Constant), وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.404	1	23.404	161.063	.000 ^b
	Residual	21.506	148	.145		
	Total	44.909	149			
a. Dependent Variable: معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات						
b. Predictors: (Constant), وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.756	.100		7.549	.000
	وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات	.621	.049	.722	12.691	.000
a. Dependent Variable: معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات						

الفصل الخامس: النتائج العامة والتوصيات

أولاً: النتائج العامة:

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج وهي :

- (1) اتضح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي من تأثر في المرونة التنظيمية من خلال معالجة المشكلات التي قد تحدث بشكل سريع ، كما تساعد علي سرعة اتخاذ القرارات نتيجة سرعة الوصول الي البيانات.
 - (2) كما تبين وظائف تكنولوجيا المعلومات في القدرة علي تخزين المعلومات والبيانات بشكل سري والرجوع اليها في أي وقت ، و العمل علي مواكبة التقدم في العمل وسرعة تنفيذه.
 - (3) كما تبينت أسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات من خلال عدم القدرة علي المنافسة مع الشركات الأخرى نظرا لقدرتهم علي التطوير بشكل مستمر ، كما الإهمال من قبل بعض العاملين والغياب بشكل مستمر دون سبب .
 - (4) واتضح أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات في انتظار نتائج ملموسة في فترة قصيرة والسعي لتبني حلول سهلة ، و عدم التحديد الدقيق لاهداف المنظمة مما يجعل هناك صعوبة في تطبيقها.
- ب. كما تبين وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي.
- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات و معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات.

ثانيًا: التوصيات:

ومن النتائج السابقة توصلت الدراسة الي التوصيات التالية:

- هناك حاجة لتثقيف الموظفين على جميع المستويات الإدارية حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- من الضروري أن يقوم القادة الإداريون بتنفيذ المهارات الإدارية الحديثة التي تساعد علي التطوير التنظيمي.

- إن تعزيز الالتزام التنظيمي للموظفين من خلال إشراكهم في عمليات صنع القرار ، وخاصة تلك التي تؤثر على حياتهم المهنية والشخصية ، له تأثير على تحسين الأداء وتحقيق أهداف المنظمة.
- زيادة الالتزام التنظيمي بين الموظفين من خلال تعزيز ثقافة حب العمل والتعاون وتعزيز الشعور بالانتماء من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية للموظفين الأكثر التزامًا.

المراجع:

Mitić, S., Nikolić, M., Jankov, J., Vukonjanski, J., & Terek, E. (2017). The impact of information technologies on communication satisfaction and organizational learning in companies in Serbia. *Computers in Human Behavior*, 76, 87-101.

AL ALI, Y. T., AL QAHTANI, A. A., ASSIRI, H. Y., ALYAHYA, A. M., AL ALKHARSH, F. S., ASSIRI, A. Y., ... & ALASIRI, Y. H. (2022). Effectiveness of technology on organizational development and services in the Saudi health sector. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 2144-2155.

Asfahan. Ahmed M.(2017). The Impact of Information Technology on Human Resource Management in Saudi Arabia. *Asian Research Journal of Business Management* Issue 1 (Vol.5)

العقار، ناهد إبراهيم محمد (2022). أثر تطبيق الغدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي : دراسة حالة وزارة المالية بولاية النيل الأزرق، المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13.

الشعواني، أبو القاسم علي (2012). أثر استخدام التكنولوجيا على متغيرات الهيكل التنظيمي ك دراسة تطبيقية على شركة أفريقيا لتعبئة المشروبات شركة استثمارية ليبية مساهمة، مجلة الاقتصاد والتجارة، العدد2.

القطراني، نرجس عقيل عبد الواحد (2022). أثر الحاكمية المؤسسية في التطوير التنظيمي في البنوك التجارية العراقية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، كلية الدراسات العليا، الأردن.

بدواي، أيمن (2022). دور المتطلبات التكنولوجية والتنظيمية في تحسين الأداء التنظيمي بالمؤسسة : دراسة حالة نفضال بسعيدة، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 8، العدد 2.

عبد العال، مني طلعت حسن (2022). أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات علي تنمية مهارات أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 22، العدد 3.

عبد الجواد، أمل مجدي محمد (2015). التطوير التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 8.

الشعبيات، اسلام عبد الحميد محمد (2022). استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي من وجهة نظر المدراء في المرافق الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 5، العدد 46.

الطائي، خمائل كامل محمد (2015). أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية ك دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة في العراق ، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق.

هوارى، فاطمة (2020). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الاعمال: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر.

حسن، مني طلعت (2022). أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 22، العدد 3.

العطوي، فاطمة محمد حامد (2008). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي من وجهة نظر المديرين في الوزارات السعودية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، الأردن.

علي، جواد محمد (2013). اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36.

إلياس، لبوز (2017). دور الإبداع الإداري في تحقيق التطوير التنظيمي: دراسة سوسيولوجية بمؤسسات القطاع اعام بمدينة ورقلة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خضير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة.

الهام، يحيى و ليلي، بوحديد (2016). أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد 6.

لعجالي، سناء و صحراوي ميمية (2018). أثر تمكين العاملين في أبعاد التطوير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي.

بلكرديد، وسام (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بمناء جن جن بجيجل، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

محمد، رضا عبد الفتاح إبراهيم(2021). دور إدارة المعرفة في إحداث التطوير التنظيمي ورفع مستوى أداء العاملين في مؤسسات التعليم الجامعي، دراسة ميدانية في كليات مجمع المحالة بخميس مشيط- جامعة الملك خالد، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال.

بالعيد ، حياة(2016). التطوير التنظيمي وأثره على أداء المؤسسات : دراسة المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر ببشار، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر.

أمينة قدايفة (2015). أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي: دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة امحمد بوقرة.

تلخوخ، سعيدة (2018). دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الاعمال دراسة حالة" ان سي أ روبية و فروتيال كوكا كولا، رسالة دكتوراه، جامعة امحمد بوقرة، الجزائر.

استمارة استبيان

الأخ الفاضل / الأخت الفاضلة حفظكم الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد،،،،

يجري الباحث دراسة بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في الوزارات
السعودية

" لذا نرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبيان وإتاحة متسع من الوقت للإجابة على الأسئلة المرفقة داخل
الاستبيان، ونحيطكم علماً أن بيانات هذا الاستبيان سرية للغاية وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط،
فلن يطلع عليها سوى الطالب فقط، ولن تستخدم نتائجها إلا في أغراض البحث العلمي ولن تعرض النتائج إلا
في صورة إجمالية رقمية ونسب مئوية.

وتقبلوا وافر التحية وعظيم التقدير،،،

الباحث:

المعلومات الأولية: (الديموغرافية):

الجنس:

ذكر () أنثي ()

العمر:

أقل من 25 سنة () من 26 - 30 سنة ()

من 31 - 35 سنة () من 36 - 40 سنة ()

أكثر من 41 سنة ()

المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل () ليسانس ()

ماجستير () دكتوراه ()

سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات () من 6 - 10 سنوات ()

من 11 - 15 سنة () من 16 سنة وأكثر ()

استمارة الاستبيان:

م	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي						
1	تساعد علي زيادة التنسيق بين الأقسام التي يعمل علي تقليل التكاليف					
2	تعمل علي جمع كمية كبيرة من البيانات في وقت قصير مما يساعد علي سرعة استخدامها.					
3	تساعد علي سرعة اتخاذ القرارات نتيجة سرعة الوصول الي البيانات.					
4	تأثر في المرونة التنظيمية من خلال معالجة المشكلات التي قد تحدث بشكل سريع.					
5	تعمل علي تحديد الأداء المتميز وهذا بدور يعزز القدرة التنافسية.					
وظائف تكنولوجيا المعلومات						
1	الحصول علي البيانات بشكل سريع ودقيق الي جانب					

					معالجتها	
					يمكنها من إجراء العمليات الحسابية المختلفة وتحليل البيانات التي يتم جمعها .	2
					القدرة علي تخزين المعلومات والبيانات بشكل سري والرجوع اليها في أي وقت.	3
					القدرة علي ارسال البيانات الي العديد من الأشخاص في وقت واحد وبسرعه كبيرة.	4
					العمل علي مواكبة التقدم في العمل وسرعة تنفيذه	5
أسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات						
					انخفاض الأرباح نتيجة اخفاق الإدارة في تحقيق أهدافها.	1
					عدم القدرة علي المنافسة مع الشركات الأخرى نظرا لقدرتهم علي التطوير بشكل مستمر .	2
					وجود انفصال بين العاملين والإدارة مما يجعل العمل صعب علي الطرفين.	3
					الإهمال من قبل بعض العاملين والغياب بشكل مستمر دون سبب	4
					عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم	5

أهم معوقات التطوير التنظيمي في المؤسسات					
					1 وجود اختلاف بين القيم المراد تنفيذها وبين السلوك الفعلي
					2 عدم التحديد الدقيق لاهداف المنظمة مما يجعل هناك صعوبة في تطبيقها.
					3 انتظار نتائج ملموسة في فترة قصيرة والسعي لتبني حلول سهلة
					4 عدم توافر الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تساعد علي تطوير المؤسسات
					5 تطبيق سياسة التغير والتطوير بطريقة غير ملائمة.