

تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء الشركات: دراسة حالة في

قطاع الصناعات الإبداعية في مدينه الرياض

اسم الطالب	الرقم الجامعي
حسين محمد الحاجي	232001153
بلال سعود السهلي	232000626
محمود الشريف	232000846

Everyone's smart University

Final project

2024

قائمة المحتويات

3.....	الملخص
4.....	المقدمة
5.....	مشكلة البحث
6.....	أهمية البحث
6.....	الأهمية العلمية والأكاديمية
6.....	الأهمية التطبيقية والعملية
6.....	أهداف البحث
7.....	تساؤلات البحث
8.....	فرضيات البحث
8.....	نموذج البحث
8.....	الدراسات السابقة:-
9.....	أولاً: الدراسات باللغة العربية
10.....	ثانياً: الدراسة باللغة الإنجليزية
15.....	التعقيب على الدراسات السابقة :
15.....	منهجية البحث
16.....	نوع البحث
16.....	مجتمع وعينة البحث
16.....	أداة البحث
16.....	الأسلوب الإحصائي
17.....	هيكل الدراسة
18.....	المراجع
18.....	المراجع العربية
18.....	المراجع الأجنبية

الملخص

تستهدف هذه الدراسة تحليل مدي تأثير استخدام التقنيات الحديثة في تحسين اداء الشركات التي تعمل في قطاع الصناعات الإبداعية في منطقه الرياض بالسعودية وذلك بصفتها اكبر المدن في المملكة التي تستقطب اكبر عدد من المصانع وباستثمارات تتخطى حاجز ال 150 مليار ريال عبر 8 مناطق صناعية تشمل كل القطاعات الصناعية. وهذه الدراسة تعتمد علي مراجعه الادبيات والدراسات السابقة والتي تمت في هذا المجال بجانب التحليل الكمي للبيانات الأولية التي سوف يتم جمعها من مجتمع الدراسة والذي يشمل كل الصناعات الإبداعية سواء في مجال الاعلام والازياء والبرمجيات وغيرها حيث سوف يتم اختيار 3 شركات من كل قطاع من هذه القطاعات الإبداعية وعبر سؤال المستقصي منهم في هذه الشركات سوف يتم تحليل الاجابات من خلال البرنامج الإحصائي الأكثر استخداما وهو ال SPSS وتحليل هذه النتائج من اجل وضع التوصيات التي يمكن من خلالها تحسين الاداء المالي لهذه الشركات الإبداعية.

المقدمة

أدى التطور الهائل غير المسبوق في دنيا الأعمال سواء بسبب إزالة القيود التقليدية على تدفق السلع وعوامل الانفتاح بين الدول أو بسبب التطورات التكنولوجية في التطبيقات المختلفة في المهام المختلفة إلى ضرورة توافق الشركات والمؤسسات الاقتصادية مع هذه التغيرات وذلك من أجل تحسين كفاءة وفعالية عمليات التشغيل ومن ثم تحسين التنافسية (Obermages, 2021).

ويعتبر نمو وعي العملاء حول سلوكيات منشآت الأعمال الأمر الذي بات من الصعب جذب مزيد من العملاء في السوق أو حتى الاحتفاظ بالعملاء الحاليين حتى مع التحسين المستمر للخدمات المقدمة وجودة السلع والخدمات وذلك بسبب المنافسة المحلية والعالمية وبحث العملاء وسعيهم الحثيث للحصول على أفضل العروض المتاحة محلياً أو عالمياً خاصة مع التطور المذهل في نقل السلع عبر الاقتصاديات المختلفة وسهولة الحصول على كل ما يخص العروض المتاحة (Kaur, 2023).

حتى عهد قريب كانت الشركات تستطيع جذب قطاعات كثيرة من العملاء بمجرد الإعلان بشكل غير تقليدي أو جذاب حيث كانت الوسائل التقليدية للتواصل بين العملاء والمنتجين هي الوسيلة الوحيدة المتاحة وكانت الشركات ووسطائهم هم المصدر الوحيد للمعلومات التي يعتمد عليها العملاء في بناء واتخاذ قرارات الشراء وهو ما مكن الشركات من احتكار مصدر المعلومات للعملاء ومن ثم توجيه قرارات الشراء لمصلحتهم (Omar, 2023).

ولكن في زمن العولمة وزمن إنترنت الأشياء والتطور المذهل في التطبيقات التكنولوجية في مجال التصميم والدفع الإلكترونية وغيرها من المهام التقليدية التي باتت أغلبها يتم إلكترونياً ومن ثم توفير وقت وجهود كل من العملاء والشركات أصبح العميل بسهولة يحصل على كل ما يريد من معلومات حول المنتج وبدائله المحلية والأجنبية والمقارنات الموضوعية عبر استبانة آراء العملاء السابقين وعبر دراسة (ريفيوهات أو Review) هؤلاء العملاء إلكترونياً (صالح، 2022).

بالرغم من أن هذه التطورات التكنولوجية فرضت على الشركات ضرورة الاستثمار في العنصر البشري والتكنولوجيا من أجل التوافق مع هذه التغيرات إلا أن هذه التكنولوجيا تعد فرصة سانحة من أجل كسب العديد من المزايا التنافسية سواء في زيادة جودة السلع والخدمات المقدمة أو كفاءة عملية التشغيل بسبب التطبيقات التكنولوجية أو بسبب سرعة الاستجابة وفعالية التواصل مع العملاء وشركاء العمل أو غير ذلك من المنافع المزايا التي يمكن جنمها عبر الاستثمار في هذه

التكنولوجيات. ولعل أهم هذه المنافع هو تحسين درجة رضا العملاء (Do, 2023). والذي غالبًا ما يكون نتيجة تلقائية وطبيعية للاستخدام الفعال والاستثمار الكفء في التكنولوجيات والتي لا تؤدي فقط إلى تحسين استراتيجي في أداء الشركات المالي وغير المالي ولكن في ضمان استمرارية واستدامة هذا الأداء عبر العديد من المزايا التنافسية التي يمكن اكتسابها من هذه التكنولوجيات (المناصير، 2019).

ولأن الصناعات الإبداعية تعد من أكثر الصناعات نموًا وتطورًا في العالم وذلك بسبب اعتمادها على موارد فريدة وغير محددة وهي إبداع العنصر البشري حيث أن الأفكار التي يتم توليدها عبر المطورين في المجالات المختلفة هي البديل الأكثر كفاءة من الموارد المالية أو رأس المال المادي وهو ما يجعل مثل هذه الصناعات هي الأكثر توافقًا مع متطلبات الاستدامة بسبب اعتبارها أفضل خيار إنمائي مستدام (González-Ramos, 2018).

وبالرغم من أن العنصر البشري هو المبدع الرئيسي والمبتكر الأساسي في كافة العمليات الصناعية إلا أن تدعيم هذا العنصر البشري بالتقنيات التكنولوجية الحديثة تعمل على تحسين آليات الإبداع والتسريع فيها وذلك بسبب القدرات غير النهائية التي يمكن للمبتكرين من الاستعانة بها في عمليات الإبداع المختلفة الأمر الذي يعمر على زيادة الإنتاجية وتنوع عمليات الإبداع البشري بما يصب في مصلحة المنظمة والمستهلك في المجتمع ككل.

مشكلة البحث

أداء الشركات يعد مفهوم مركب وذلك بسبب البعد المالي لقياس الأداء عبر النسب المالية المختلفة أو مؤشرات الربحية وهذا بجانب مقياس الأداء غير المادي والتي يأتي على رأسها العميل ورضا العميل أو ولائه (Agarwall, 2022).

وحتى يتم الحفاظ على منافسة المنظمات في العمل شديدة الديناميكية والتنافسية فإن الشركات عبر متخذي القرارات فيها تبذل جهودًا مضنية من أجل اكتساب مزايا تنافسية فيما يتعلق بالتجديد أو الإبداع أو تدنية تكاليف التشغيل من أجل تحسين القيمة المسلمة للعملاء مما يعمل على تحسين رضاهم وولائهم مما يدعم تنافسية الشركة في الصناعة التي تعمل فيها وهو سبب أساسي من أسباب الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة (Maldifassi, 2017).

والتي تلعب دور حيوي في تحسين كفاءة وفعالية المنظمات وبصفة خاصة تلك الصناعات الإبداعية والتي تعتمد بشكل أساسي على العنصر البشري وعليه فإن مشكلة هذه الدراسة يمكن أن تتمحور مشكلة الدراسة فيما يلي:-

"كيف يمكن للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة والتقنيات الخاصة بها من تدعيم الأداء الخاص بالمنظمات على الصعيد المالي وغير المالي وخاصة في قطاع الصناعات الابتكارية أو الصناعات الإبداعية" (Masoud, 2023).

وبشكل آخر فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في محاولة قياس مدى تأثير الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة من أجل تحسين أداء المنظمات بمفهومه الشامل (المالي وغير المالي) وخاصة في قطاع الصناعات الإبداعية.

أهمية البحث

الأهمية العلمية والأكاديمية

تبرز الأهمية العلمية لهذا البحث من خلال الخلفية النظرية والتي تتعلق بكل من التكنولوجيا الحديثة التي يمكن تطبيقها في مجال الصناعات الإبداعية والتي تشهد في العقد الأخير استثمارات ضخمة من قبل شركات الأعمال بسبب ارتفاع الربحية في هذا القطاع وانخفاض القيود البيئية في هذا القطاع وذلك انطلاقاً من اعتبارها الأقرب لمتطلبات الاستدامة وهذا بالطبع بجانب أبعاد الأداء التنظيمي المختلفة سواء المالي أو غير المالي وهو ما يعد الإضافة المتواضعة لهذا البحث إلى المكتبة الأكاديمية في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية والعملية

أما عن الجانب التطبيقي لهذا البحث والذي من المتوقع أن يقدم العديد من التوصيات في مجال إمكانية توظيف التطبيقات الأكثر فعالية وكفاءة والتي تعمل على تحسين كل من الأداء المالي وغير المالي لمنظمات الأعمال بشكل عام وبشكل خاص تلك المؤسسات التي تعمل في مجال الصناعات الإبداعية أو الابتكارية.

أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها في ما يلي:-

- أولاً:- تقييم المستوى الحالي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة وذلك في شركات الأعمال بشكل عام مع مزيد من التركيز على هذه التطبيقات في الصناعات الإبداعية.
- ثانياً:- تقييم واقع الأداء المالي في الشركات الإبداعية عبر مؤشرات الأداء المالي والتي سوف يتم فيها التركيز على مؤشرات العائد على الأصول.

- ثالثاً:- تقييم واقع الأداء غير المالي في الشركات الإبداعية عبر العديد من مؤشرات الأداء غير المالي وسوف يتم التركيز هنا على العملاء بصفتهم أهم المؤشرات غير المالية التي يمكن من خلالها التأثير بشكل كبير على باقي المؤشرات غير المالية وكذلك الأسس في تحسين المؤشرات المالية.
- رابعاً:- تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي يمكن الاسترشاد بها من قبل متخذي القرارات في الشركات الإبداعية وذلك في ضوء النتائج التي سوف يسفر عنها البحث وكذلك تقديم المقترحات اللازمة والتي يمكن من خلالها تحسين التوظيف الأمثل للتقنيات والتكنولوجيا الحديثة من أجل تعظيم الأداء في هذه الشركات.

تساؤلات البحث

- يسعى هذا البحث للإجابة على تساؤل رئيسي وهو: ما هو تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء الشركات؟ وللإجابة على هذا التساؤل هناك مجموع من التساؤلات الفرعية سوف يتم الإجابة عليها في هذا البحث وهذه التساؤلات هي:
- ما هو أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على مستوى الأداء المالي للشركات؟
 - ما هو أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على مستوى الأداء غير المالي للشركات؟
 - كيف يمكن تحسين كل من الأداء المالي وغير المالي للشركات من خلال التخطيط الجيد والتقييم الاستراتيجي لأنسب التقنيات التي يمكن استخدامها وخاصة في مجال الشركات الإبداعية؟
 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام التكنولوجيا أو التقنيات الحديثة في أداء الشركات المالي وغير المالي في الشركات الإبداعية؟

فرضيات البحث

من خلال المتغيرات الخاصة بهذا البحث فإنه يمكن صياغة فروض هذا البحث كما يلي:-

الفرضية الأولى:- لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التقنيات الحديثة على الأداء المالي للشركات الإبداعية.

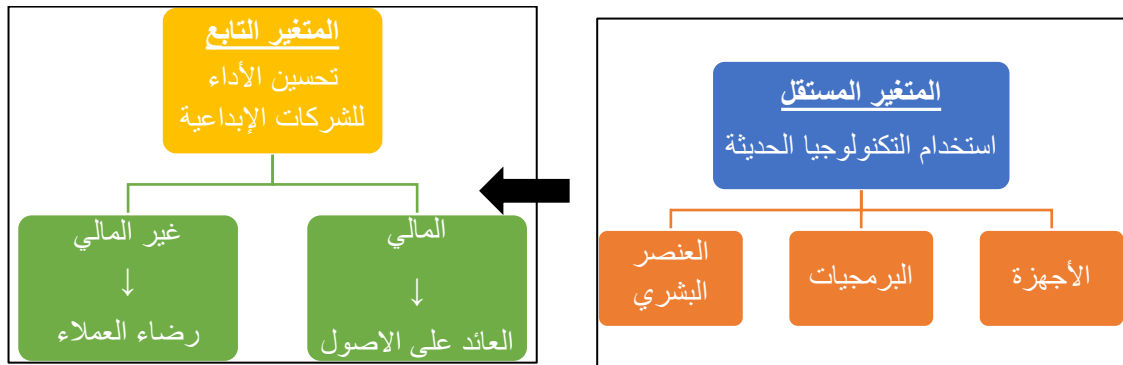
الفرضية الثانية:- لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التقنيات الحديثة على الأداء غير المالي للشركات الإبداعية.

الفرضية الثالثة:- يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الحديثة والأداء المالي للشركات الإبداعية.

الفرضية الرابعة:- يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الحديثة والأداء غير المالي للشركات الإبداعية.

نموذج البحث

يمكن تصور النموذج الخاص بالبحث في الشكل التالي:-



الدراسات السابقة:-

أولاً: الدراسات باللغة العربية

دراسة هيكل (2018) والتي كانت بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات" ... دراسة تطبيقية على شركة الأمل لصناعة الأدوية". كانت تسعى لتحليل تأثير استخدام التقنيات الخاصة بنظم المعلومات على أداء الشركات وقد اعتمدت الدراسة على كل من المنهج التاريخي والتحليلي حيث اعتمدت على أسلوب الاستبانة في جميع البيانات الأولية الخاصة بشركة الأمل وتم التركيز في العينة التي تم دراستها على الإداريين والمشرفين والتقنيين وموزعي المناطق في المنظمة حيث تم توزيع 65 استبانة وكانت نسبة الاستجابة 89.23% وقد خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا ونظم المعلومات تلعب دور حاسم وحيوي في أداء الشركات بمفهومه الواسع المالي وغير المالي وهو ما دفع الباحثين إلى التوجه بضرورة الاستثمار بشكل فعال في هذه التكنولوجيات عند السعي إلى تحسين الأداء بمحاوره المالية وغير المالية على أن يكون هذا الاستثمار شامل للعناصر المادية (الأجهزة والبرمجيات المدعمة) وكذلك في العنصر البشري والذي يمثل حجر الزاوية في نجاح هذه التقنيات في عمليات تحسين الأداء في المنظمات الاقتصادية.

دراسة صالح (2022) والتي كانت بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة". كانت تستهدف تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمات وذلك من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعبر استخدام استبيان تم توزيعه على 60 مفردة وتم الحصول على 55 استبيان سليم (نسبة استجابة 91.7%). وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي للشركات الصناعية وهو ما مكن الباحث من التوصية أيضاً بضرورة الاستثمار المناسب في تكنولوجيا المعلومات وتدعيم ذلك بالتدريب المستمر والمخطط له بشكل جيد للعمال في المنظمات والتي يمكن من خلال ذلك تحسين فاعلية وكفاءة التقنيات الحديثة وتأثيرها الاستراتيجي على الأداء المالي.

أما دراسة المناصير (2019) والتي كانت تحمل عنوان "أثر التكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية" كانت تستهدف التعرف على الأثر الذي يحدثه استخدام تكنولوجيا المعلومات عبر الأسعار المختلفة (الأجهزة والبرمجيات، وأجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات وكذلك الخبرة والدراسة لدى العاملين) على الأداء التنظيمي وذلك في المؤسسات الحكومية. وقد اعتمدت الدراسة على عينة قوامها 262

موظف من العاملين في هذه المؤسسات الحكومية وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية وضرورية بين الأبعاد المختلفة للتكنولوجيا ونظم المعلومات على أداء الشركات. الأمر الذي دفع الباحث بالتوجه بالتركيز على الاستثمار المناسب في تكنولوجيا وأنظمة المعلومات وذلك على خلفيات التأثير الاستراتيجي لهذه التقنيات على الأداء المالي بالمنظمات.

أما دراسة نصرالدين (تحت النشر 2025) والتي كانت بعنوان " أثر التطور التكنولوجي على نمو قطاع الصناعات التحويلية في المملكة العربية السعودية (1995 – 2022). كانت تستهدف دراسة أثر التطور التكنولوجي على نمو قطاع الصناعات التحويلية في السعودية ومن خلال استخدام برنامج Eviews لاختبار العلاقات بين أبعاد ومحاور المتغير المستقل (المنفق على البرمجيات والأجهزة وعدد المصانع وقيمة الصادرات التحويلية من هذه المصانع وأخيراً العنصر البشري) وقد خلصت الدراسة مثل سابقتها إلى وجود علاقة طردية قوية بين التطور التكنولوجي بعناصره وأبعاده المختلفة والنمو في قطاع الصناعات التحويلية وهو ما دفع الباحث بالتوجه بأهمية تشجيع المشروعات الصغيرة بشكل أساسي وكذلك المتوسطة للاستثمار في التكنولوجيا وذلك بغية التطوير والتحسين الاستراتيجي، والأداء وتحسين الوضع التنافسي لهذه الشركات والمؤسسات مع المؤسسات الأكبر.

أما دراسة عبد السلام (2022) والتي كانت بعنوان "دور تقنيات الإنتاج الحديثة في تحسين أداء المنظمات الصناعية: دراسة تطبيقية" كانت تستهدف تقييم الأثر الخاص بتوظيف تقنيات الإنتاج الحديثة في الشركات الصناعية ومدى تأثير هذه التقنيات على التطور في الأداء المالي وغير المالي في هذه الشركات وقد اعتمدت الدراسة أيضاً على استخدام الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات الأولية وعبر استخدام البرنامج SPSS توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين توظيف التقنيات الحديثة في الإنتاج وبين التحسن الملموس للأداء في الشركات الصناعية التي تم دراستها وهو ما دفع الباحث بالتوصية بأهمية تطوير العمليات التكنولوجية خاصة فيما يتعلق بالتواصل مع العملاء وذلك من أجل التحسين الشامل للأفراد في هذه المنظمات.

ثانياً: الدراسة باللغة الإنجليزية

أما في دراسة (Obermayer, 2022) والتي كانت تحمل عنوان "Influence of industry 4.0 technologies on corporate operation and performance management from human aspects"، كانت تستهدف مدى تأثير التكنولوجيا المقدمة على الأداء العام والعمليات التشغيلية في إحدى الشركات. ومن خلال إجراء 23 مقابلة مع قادة العديد من الشركات ومن خلال تحليل المحتوى النوعي التطبيقي عبر استخدام برنامج Atlas.ti.

وقد استخلصت الدراسة إلى الدور الأصيل الذي يمكن أن يقوم من العنصر البشري سواء في اختبار التكنولوجيا أو عملية التطبيق والتوصيف الفعال لها ودوره في إمكانية توظيف هذه التقنيات من أجل تحسين وتعزيز الأداء في الشركات وهو ما يعني أن كل من التطبيق التكنولوجي للتقنيات الجديدة، والتطوير المستمر للعنصر البشري عبر البرامج المستمرة للتدريب وتنمية المهارات وهو الوسيلة الوحيدة لتحسين وتطوير الأداء ومن ثم تحسين التنافسية في البيئة التنافسية المعقدة والتي تعمل فيها أغلب الشركات.

في دراسة (Agarwall, 2022) والتي كانت بعنوان "Does Artificial intelligence influence the operational performance of companies"، كانت تستهدف تقييم مدى تأثير برامج وتقنيات الذكاء الصناعي على علميات التشغيل وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على البيانات التي تم جمعها من التقارير المالية للشركات موضع الدراسة والتي تم فيها تغطية الفترة من 2004 وحتى 2018. ومن خلال تطبيق البرنامج Eviews 10 و MS. Excel فقد توصلت الدراسة للتأثير الإيجابي للتقنيات الذكاء الصناعي على الأداء الخاص للشركة والتي تتمثل في التحسين المضطرد للعديد من مقاييس ومؤشرات الأداء والتي منها الربح التشغيلي وتكلفة التشغيل وهو ما يعني أن مثل هذه التقنيات تعمل على التحسين الجوهري لرضا العملاء عبر التخفيض الجوهري للتكاليف وسعر البيع بسبب التحسين الكبير في تكاليف التشغيل بسبب التقنيات التكنولوجية.

أما دراسة (Maldifassi, 2017) والتي كانت بعنوان "The impact of IT- enhanced organization learning performance: evidence from Chile"، كانت تستهدف استكشاف طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم التنظيمي والذي يعتبر الأساس في تميز الشركات في البيئة التنافسية المعقدة والتي تعمل فيها أغلب الشركات. وقد خلصت الدراسة بعد الاستبيان الذي تم على العديد من الشركات بأن التصنيفات التكنولوجية المختلفة تؤثر بشكل كبير على التعلم التنظيمي (والذي يعد متغير وسيط) وهذا التعلم بدوره يؤدي إلى التحسين الاستراتيجي في الأداء للشركات وهو ما يعني أن الشركات التي تسعى إلى تحسين وصفها التنافسي عليها أن تقوم بالاستثمار بشكل متوازن في كل من التعلم

التنظيمي والتقنيات التكنولوجية وذلك لأن هذا التعلم التنظيمي يعمل على تطوير العنصر البشري بشكل كبير ويدعم الأداء الفعال للتقنيات التكنولوجية، الأمر الذي يعمل على تحسين تدريجي وفعال في أداء الشركات.

أما دراسة (González-Ramos, 2018) والتي كانت بعنوان "The effect of technological posture and corporate social responsibility on financial performance through corporate reputation." كانت تسعى لدراسة العلاقة بين التطبيقات التكنولوجية المختلفة والمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء الذي يمكن أن يحقق هذه التقنيات. وذلك عبر عينة قوامها 76 شركة من الشركات الإسبانية والتي تعمل في قطاع الطاقة المتجددة: وقد خلصت الدراسة أيضاً بوجود علاقة طردية وقوية بين الاستثمار في التكنولوجيا والتقنيات الحديثة وتبني المسؤولية الاجتماعية وتبني الأداء بشكل عام وخاصة الأداء المالي للشركات العاملة وهو ما دفع الباحث بالتوصية بضرورة التحليل المستمر للسوق والتكنولوجيا من أجل انتقاء ما يتناسب مع طبيعة عمل الشركة ومستهلكها بالشكل الذي يعمل على تحسينها تنافسيها وأدائها في السوق.

أما دراسة (Masoud, 2023) والتي كانت بعنوان "The effects of digital transformation on firm performance: the role of customer experience and its innovation" والتي كانت تستهدف قياس مدى تأثير التحول الرقمي والاستثمارات التي تتم في مجال التكنولوجيا الرقمية على الابتكار ورضاء المستهلك وذلك من خلال الاعتماد على الاستبيان الذي تم توجيهه إلى 164 ممثل للشركات الخدمية في المملكة العربية السعودية وبالتركيز على كبار المدراء فيها مثل مسؤول المعلومات والتحول الرقمي، ومديري تكنولوجيا المعلومات وذلك من أجل معرفة آراء هؤلاء الخبراء حول مدى تأثير التحول الرقمي على الشركات وقد خلصت الدراسة إلى الآثار الإيجابية والملموسة والتي يمكن أن يحدثها التحول الرقمي على أداء الشركات بشكل كبير والتأثير الإيجابي الآخر على رضا العملاء بسبب تميز الخدمات التي يتم تقديمها بسبب الاستثمار في هذه التقنيات الحديثة.

أما دراسة (Ali, 2023) والتي كانت بعنوان "The impact of technological innovation on marketing: individuals, organizations and environment: a systematic review" كانت تسعى لتقييم الدور الذي يمكن أن يلعبه الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية في قطاع التسويق وأثاره على كلاً من المجتمع والشركة وكذلك العملاء. وقد تم ذلك عبر الاستعراض المرجعي لحوالي 93 مقالة دراسة ثم استخراجها من أكثر من 700 مقالة أكاديمية وذلك عبر الفترة 1999 وحتى 2019. وقد خلصت الدراسة من خلال تحليل كل هذه الدراسات أن التطورات التقنية في مجال التسويق

تعمل على التأثير بشكل إيجابي على كل القطاعات الأخرى والمنظمات وهو ما يعني بالضرورة التأثير الإيجابي على كل من أداء المنظمة عبر تحسين كبير في فعاليتها وكفاءة التشغيل فيها وهو ما يعني تحسين وتعظيم المنافع التي يتم تقديمها ومن ثم تحسين كفاءة استثمار موارد المجتمع ككل.

أما دراسة (Kathleen, 2018) والتي كانت بعنوان *"The impact of technology on business and society"*، كانت الدراسة تسعى لتقييم تأثير التقنيات الحديثة على كل من الأفراد والمجتمع ومنشآت الأعمال وذلك عبر الاسترجاع المرجعي للدراسات التي تناولت هذه المتغيرات. وقد خلصت الدراسة إلى أن التأثير الإيجابي الذي تحدثه التقنيات الحديثة إنما تتمثل في تحسين القدرات والكفاءات البشرية ومن ثم الاستثمار الأفضل للعناصر الإنتاجية بالشكل الذي يؤدي إلى تدنية تكاليف التشغيل وتحسين الإنتاجية. الأمر الذي يعني تحسين في ربحية الشركات وتعظيم المنافع للعملاء من واقع التخفيض الحاد في أسعار الخدمات والمنتجات التي يتم شرائها وذلك بسبب الوفورات الملموسة في التكاليف بسبب التقنيات التي يتم تشغيلها في منظمات الأعمال.

أما دراسة (Letangule, 2012) والتي كانت بعنوان *"Technological innovation and corporate performance"*، كانت تستهدف الدراسة فحص العلاقة بين التكنولوجيا والأداء العام للشركات وذلك عبر الاستعراض المرجعي للعديد من الدراسات التي تناولت كل من النماذج المختلفة للتقنيات التكنولوجية التي يتم توظيفها في منظمات الأعمال والعوامل المؤثرة على هذه التقنيات التكنولوجية وكيف يتم استثمار هذه التقنيات من أجل تحسين الأداء العام للشركات وذلك في كل المجالات الوظيفية سواء الإنتاج أو التسويق أو الإدارة المالية وقد خلصت الدراسة أيضاً إلى الدور الاستراتيجي الذي يمكن أن يلعبه الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة على الأداء العام للشركات.

أما دراسة (Monge, 2024) والتي كانت تحمل عنوان *"The role of digitalization in business and management: A systematic literature review"*، كانت تستهدف تسليط الضوء على الدور الاستراتيجي للرقمنة وتأثيرها على الإدارة والعمليات في دنيا الأعمال وذلك عبر الاستعراض المرجعي للأدبيات التي تتناول هذه المتغيرات حيث غطت الدراسة التي تم فحصها وتحليلها 4 سنوات كاملة (من سنة 2018 وحتى سنة 2022) وقد خلصت الدراسة إلى وجود مئات الدراسات والأبحاث التي تناولت التطور المذهل للتكنولوجيا المختلفة وتطبيقاتها المتنوعة في الوظائف المختلفة داخل المنظمات والتي تبنت عبر عدة سنوات وجود تأثير استراتيجي واضح للاستثمار في هذه التقنيات والأداء الخاص بكل الوظائف ومن الأداء العام للشركات ككل وتمثل ذلك في تحسين مستوى خدمة العملاء وتحسين مؤشرات الأداء الرئيسية

KPLS وكذلك مؤشرات الربحية بشكل أساسي وهو ما دفع الباحثين إلى التوصية بأهمية الدراسة المستمرة لما يستجد من تكنولوجيا يمكن تطبيقها في بيئة العمل الخاصة بالمنظمة وبالتالي تعمل على التحسين المستمر للأداء الخاص بهذه الشركات.

أما دراسة (Pfuno, 2016) والتي كانت بعنوان "The effect of modern office technology on management performance: Durban Westville" كانت تسعى لاستكشاف تأثير التقنيات التكنولوجية الحديثة على الأداء الإداري وذلك من خلال عمل استقصاء تم فيه تحليل أداء العاملين في مجال التكنولوجيا فقد تم عمل استبانة قوامها 67 مفردة من العاملين في مجال الإدارة العليا والوسطى في شركات تكنولوجية وشركات تعمل على الاستثمار في التقنيات الحديثة وتأثير ذلك على الأداء. وقد خصلت الدراسة إلى التأثير الإيجابي لهذه التقنيات على الأداء الإداري وأن هذه التقنيات لا تعمل فقط على تحسين القرارات الإدارية وتوفير الجهد الإداري كان يتم تخصيصه في أعمال تستهلك المزيد من الوقت بالمقارنة بالأعمال التي تتم بشكل إلكتروني وهو ما دفع الباحثين إلى التوصية بأهمية الاستثمار في التكنولوجيا والتطبيقات الحديثة وذلك لتحسين الأداء.

أما دراسة (Segura, 2020) والتي كانت بعنوان "Research analysis on emerging technologies in corporate accounting" كانت تستهدف دراسة التأثير التكنولوجي على بعض المجالات الوظيفية وخاصة المحاسبية وذلك باعتبارهم أهم المجالات الوظيفية التي يمكن استخدام العديد من التطبيقات التكنولوجية لتنفيذ مثل هذه المهام ذات السعة الاستراتيجية وقامت الدراسة على المراجع الأدبية للدراسات التي تمت عبر 60 عام (من 1960 إلى 2019) ومن خلال التقنيات البيومترية على 1126 مقالة وبحث في هذا المجال. وقد خلصت الدراسة إلى وجود إنتاج ضخم في مجال العلاقة بين التقنيات التكنولوجية وكل المجالات الوظيفية في الشركات سواء في مجال الإنتاج والتسويق أو المحاسبة وأن هذه التقنيات بشكل كبير تعمل على تحسين الأداء في الشركات ونمو في ربحيتها وتنافسيتها بسبب التطوير الملحوظ الذي يحدث في إدارة الإدارة أو الوظيفة التي تعمل على الاستثمار في التقنيات الحديثة.

أما دراسة (Ma, 2021) والتي كانت تحمل عنوان "Investigating the impact of information technology, absorptive capacity and dynamic capabilities on firm performance: An empirical study" كانت تستهدف تقييم الدور الذي يمكن أن تلعبه التقنيات التكنولوجية الحديثة ونظم المعلومات على أداء الشركات وقد تم ذلك من خلال تحليل بيانات 241 مفردة عبر البرنامج الإحصائي Amos، ومن خلال استخدام منهجية التحليل الرياضي

المسمى بنمذجة المعادلات الهيكلية SEM وقد خلصت الدراسة إلى التأثير الاستراتيجي والكبير لتكنولوجيا العمليات ونظم المعلومات على التحسين الكبير في أداء المنظمات ومن ثم تحسين علاقتها بالعملاء وجودة الخدمات والمنتجات وتكلفة المقدمة للعملاء.

التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال الدراسات السابقة والتي تناولت أغلبها العلاقة بين الاستثمار في التقنيات الحديثة والأداء العام للمنظمات بمختلف توجهاتها (صناعية وخدمية وتجارية) أو أداء بعض القطاعات الوظيفية فيها مثل التسويق أو التمويل في الحاسبة أو باقي الأنشطة التشغيلية. فقد خلصت الدراسة إلى:

- هناك علاقة ظروف وقوية بين الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات وبين الأداء الخاص بالمنظمات وأن التحسن الاستراتيجي في هذا الأداء مرهون بكيفية وكيفية الاستثمار في هذه التقنيات الحديثة.
- ترى العديد من هذه الدراسات بأن نجاح وفعالية هذه التقنيات مرهونة أيضاً بالاستثمار المتوازن والموازي للاستثمار في التكنولوجيا (أجهزة - وبرمجيات) بالاستثمار في العنصر البشري سواء في الاستحقاقات أو برامج التدريب أو تنمية المهارات وهو ما يعمل على تحسين فعالية وكفاءة الاستثمار في التقنيات التكنولوجية الحديثة.
- ترى بعض الدراسات أن التعليم التنظيمي كأساس ثقافي يتم نشره هو الأساس في التوجيه الاستراتيجي للاستثمار الأفضل وهو المزيج بين العنصر البشري الذي يتم انتقاءه بشكل جيد والاستثمار فيه عبر الاستحقاقات والتدريس المستمر وكذلك التقنيات التكنولوجية وإن ذلك يمكن تقييمه حتى مع الشركات صغيرة الحجم.
- ولكن بالرغم من أن كل الدراسات تقريباً خلصت إلى وجود علاقة ضرورية وقوية بين الاستثمار في التقنيات الحديثة وأداء الشركات بشكل إجمالي أو أداء القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية إلا أنه لا يوجد دراسة سواء في المكتبة العربية أو الأجنبية تناولت تأثير التقنيات التكنولوجية على أداء الشركات الإبداعية وهذا بالرغم من أن هذه الشركات زاد الطلب على الاستثمار فيها في العقد الأخير بسبب ارتفاع الربحية فيها وبسبب انخفاض التعقيدات الخاصة بهذه الشركات فيما يتعلق بمنظمات الاستدامة وهو ما يعني أن هذا البحث قد يقوم بتغطية متواضعة لهذا النقص في المكتبة العربية حيث يتم دراسة تأثير الاستثمار في التكنولوجيا والتقنيات الحديثة وتأثيرها على أداء الشركات الإبداعية.

منهجية البحث

نوع البحث

سوف يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك تطبيقه الأقرب للتعبير عن متغيرات واشكالية البحث كمياً وكيفياً وسوف يتم الاعتماد على البيانات الثانوية والتي سوف يتم تجميعها عبر الاستعراض المرجعي للدوريات والدراسات الأكاديمية بجانب بيانات الشركات الإبداعية التي يمكن الحصول عليها عبر تقاريرها اليومية والمقابلات التي قد تتم مع مدراء هذه الشركات. (عبدالعزیز، 2023)

مجتمع وعينة البحث

يشمل مجتمع البحث كل الشركات الإبداعية والتي قد تشمل مجال الموسيقى، التصميم الهندسي، الأزياء وغيرها وسوف يتم عمل إطار عامل لهذه الشركات من أجل اختيار العينة التي سوف يتم من خلالها جمع البيانات التي سوف يتم تحليلها من هذه العينة. وسوف يتم دراسته مجتمع البحث وهي مدينة الرياض وذلك لأنها تعد أكبر المدن السعودية في عدد المصانع والشركات حيث يعمل بها حوالي 3740 مصنع باجمالي استثمارات تتخطى الـ 150 مليار ريال وتمثل نسبة 41% من اجمالي المصانع بالمملكة ويعمل في هذه المصانع أكثر من 160 ألف عامل في 8 مناطق صناعية وتشمل العديد من الصناعات الإبداعية. وسوف يتم الاعتماد على أسلوب العينة والتي سوف تشمل 3 شركات من كل قطاع في هذه القطاعات الصناعية الإبداعية. (Muharam, 2018)

أداة البحث

سوف يتم الاعتماد في هذا البحث على الاستبانة التي سوف يتم تصميمها خصيصاً لجمع البيانات المطلوبة من المستقصي منهم وسوف يتم الاعتماد على تصميم عبارات تخص كل من أبعاد أو محاور المتغير المستقل، ومحاور وأبعاد المتغير التابع على أن يتم الاعتماد على نظام ليكرت الخماسي (موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق مطلقاً). (دشلي، 2016)

الأسلوب الإحصائي

سوف يتم الاعتماد على المزج بين الإحصاء الوصفي (متوسطات ورسوم بيانية) بجانب الإحصاء التطبيقي عبر تحليل البيانات من خلال البرنامج SPSS وذلك لتحليل العلاقات المختلفة بين المتغير التابع وأبعاده المختلفة والمتغير المستقل بأبعاده ومحاوره المختلفة. (حسن، 2020).

هيكل الدراسة

سوف يتم تقسيم الدراسة في هذا البحث إلى الفصول التالية:

الفصل الأول: تمهيد ويشمل مقدمة، مشكلة البحث وأهداف وأهمية والتساؤلات الخاصة به.

الفصل الثاني: التكنولوجيا الحديثة

- مفهوم التكنولوجيا الحديثة
- وظائف التكنولوجيا الحديثة وأهمية في منظمات الأعمال
- نماذج وأشكال مختلفة من التكنولوجيا والتطبيقات التي يتم تطبيقها في منظمات الأعمال.

الفصل الثالث: الأداء في المنظمات

- مفهوم الأداء وأنواعه
- مقياس الأداء المالي
- مقياس الأداء غير المالي

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية

- جمع البيانات
- تحليل البيانات
- النتائج والتوصيات

الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات

المراجع

المراجع

المراجع العربية

1. عبد العزيز، سلوى وعبد العزيز محمد (2023). البحث في الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية
2. هيكل، ليلى (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات "دراسة تطبيقية على شركة الأمل لصناعة الأدوية". ماجستير إدارة الأعمال التخصصي. الجامعة الافتراضية السورية.
3. صالح، مباركلي، جمعة خير الدين (2022). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن (دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة). مجلة العلوم الإنسانية. المجلد 22، العدد 1. ص. 739 – 757.
4. عبد السلام، دعاء. (2022). دور تقنيات الإنتاج الحديثة في تحسين أداء المنظمات الصناعية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. ص. 707 – 752
5. نصرالدين فيفيان و الزهراني، روان. (تحت النشر 2025). أثر التطور التكنولوجي على نمو قطاع الصناعات التحويلية في المملكة العربية السعودية (1995 – 2022). المجلة العربية للإدارة، مج. 45، ع3.
6. دشلي، كمال. (2016). منهجية البحث العلمي. منشورات جامعة حماة. كلية الاقتصاد.
7. جبوري، ندى. (2009). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية. العدد 22. ص. 137 – 166
8. عبيد، مصطفى (2003). مهارات البحث العلمي. أكاديمية الدراسة العلمية.
9. حسن، سعد وآخرون. (2020). الأسس الدولية لتقييم البحوث والمشروعات العلمية. مراجعة علمية. أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا.

المراجع الأجنبية

10. Zeeshan, U. Arshad, H. (2021). Impact of Internal Innovation on Firm performance with moderating role of collaborative innovation (pp. 1–91).
11. Agarwall, Himanshu & Das, Chandrika Prasad & Swain, Rabindra. (2022). Does Artificial Intelligence Influence the Operational Performance of Companies? A Study. 10.2991/ahsseh.k.220105.008.
12. González-Ramos, M. Isabel & Donate, Mario & Guadamillas, Fátima. (2018). The Effect of Technological Posture and Corporate Social Responsibility on Financial Performance Through Corporate Reputation. International Journal of Innovation. 6. 164-179. 10.5585/iji.v6i2.244.

- Maldifassi, José & Canessa, Enrique & Morales-Flores, Francisco. (2017). The impact of IT- .13
enhanced organizational learning on performance: Evidence from Chile. *Revista Técnica de la*
Facultad de Ingeniería Universidad del Antioquía. No. 82. 60-67. 10.17533/udea.redin.n82a08.
- Manaseer, Mothana & Maqableh, Mahmoud & Alrowwad, Alaaldin & Masa'deh, Ra'Ed. (2019). .14
Impact of Information Technology on Organizational Performance in Jordanian Public
Government Entities. *Jordan Journal of Business Administration*. 15. 489-516.
- Do, et al. (2023). The impact of technological innovation on the performance of Vietnamese firms, .15
Iranian journal of management studies, 16 (1), pp. 299 – 321.
- Masoud, R.; Basahel, S. The Effects of Digital Transformation on Firm Performance: The Role of .16
Customer Experience and IT Innovation. *Digital* 2023, 3, 109–126.
<https://doi.org/10.3390/digital3020008>
- Sait, Siti & Muharam, Farrah & Chin, Thoo & Sulaiman, Zuraidah & Zakuan, Norhayati & Choon, .17
Tan. (2018). Impacts of technology assessments on firm performance. *AIP Conference*
Proceedings. 2044. 020009. 10.1063/1.5080062.
- Seclen-Luna, Jean Pierre & Castro Vergara, René & Valladares, Hellen. (2022). Effects of the use of .18
digital technologies on the performance of firms in a developing country: are there differences
between creative and manufacturing industries?. 10. 73-91. 10.12821/ijispm100104.
- Latangule, S. Letting. N. (2012). Technological innovation and corporate performance. *IJMBS*, Vol. .19
2, Issue 3.
- Pfano, M and Andrishah Beharry (2016). The effect of modern office technology on management .20
performance: Durban Westville. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2-2).
[doi:10.21511/ppm.14](https://doi.org/10.21511/ppm.14)
- Calderon-Monge, E., Ribeiro-Soriano, D. The role of digitalization in business and management: a .21
systematic literature review. *Rev Manag Sci* 18, 449–491 (2024). [https://doi.org/10.1007/s11846-023-](https://doi.org/10.1007/s11846-023-00647-8)
00647-8
- Segura, Abad, E., & González-Zamar, M. (2020). Research Analysis on Emerging technologies in .22
Corporate Accounting. *Mathematics*, 8(9), 1589. <https://doi.org/10.3390/math8091589>
- Ma, F., Khan, F., Khan, K. U., & XiangYun, S. (2021). Investigating the Impact of Information .23
Technology, Absorptive Capacity, and Dynamic Capabilities on Firm Performance: An Empirical
Study. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211061388>

Sestino, A., Prete, M. I., Piper, L., & Guido, G. (2020). Internet of Things and Big Data as enablers for .24
business digitalization strategies. Technovation, 98, 102173.

<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102173>

Obermayer-Kovács, N., Csizmadia, T., & Hargitai, D. M. (2022). Influence of Industry 4.0 .25
technologies on corporate operation and performance management from human aspects.

Meditari Accountancy Research, 30(4), 1027–1049. [https://doi.org/10.1108/medar-02-2021-
.1214](https://doi.org/10.1108/medar-02-2021-1214)

Midocean University



College of Management

Department of.....

**The impact of using modern technology on improving corporate
performance: a case study in the creative industries sector in the city of
Riyadh**

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024