

## نموذج

### مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية:

دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالتطبيق على الشركة  
السعودية للخدمات الأرضية

ب. العنوان باللغة الإنجليزية:

The role of information technology techniques in supporting strategic  
performance, applied to the Saudi Ground Services Company

|                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| اسم الباحث:     | محمد علي الشهري         |
| الرقم الأكاديمي | 20223006375             |
| الكلية          | كلية المعلوماتية        |
| برنامج          | دكتوراة تقنية المعلومات |

1447هـ - 2025 م

## مقدمة الدراسة

في محيط اقتصادي واجتماعي يعرف تحولات عميقة، وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة في مواكبة ركب التقدم السريع مما يستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات، ورفع التحديات. خاصة مع انتشار العولمة الاقتصادية، التي جعلتها مطالبة بتقديم الجديد والأفضل، عن طريق الخبرة والإبداع والابتكار لتحقيق الجودة والنوعية. إن الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في المؤسسة، سواء من جهة الشكل والهيكل، أو من جهة أخرى بتقديم مجموعة من الخيارات الإستراتيجية لمواجهتها بهدف تحسين واستمرار أداء المنظمات، ويحسن تطبيق تكنولوجيا المعلومات قدرة تلك الشركات على الابتكار ويزيد عملياتها التشغيلية كفاءة وإستراتيجياتها وعملياتها الإدارية والتسويقية فعالية عبر تخطيط للأداء الاستراتيجي (بركات، 2023).

أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للهيئات الحكومية و تمنحها قدرة أكبر و أسرع على تحقيق أهدافها ومن الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة تكنولوجيا المعلومات حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة حيث ظهرت شبكات الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وفي أي مكان نظرا لتقدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أن إدخال التكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات وخاصة (تكنولوجيا المعلومات) سيكون له اثر كبير على دعم الأداء الاستراتيجي في توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهيئات والمؤسسات الحكومية بشكل كبير علي بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بها من خال زيادة القدرة علي جمع المعلومات عبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات (الشايب، 2024).

وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وكل ذلك ينعكس على كفاءة المؤسسات وفعالية الأداء للعاملين بها حيث يعد قطاع الخدمات الاستراتيجية في المطارات والموانئ يقع ضمن أحد القطاعات العديدة التي تسعى بشكل دائم لتحقيق أهدافها وزيادة أرباحها باستخدام جميع الوسائل ولعل الحرص على تواجد تكنولوجيا المعلومات هو أحد هذه الوسائل التي البد أن يتم الاهتمام بها لما لها من آثار إيجابية كثيرة في العديد من المجالات. حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية تركز على النواحي الاقتصادية فقط بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تدعم الأداء الاستراتيجي في تلك الهيئات الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والمؤسسة أو الهيئة (شعيب، 2021).

وبلا شك سوف تظل الشركة السعودية للخدمات الأرضية تؤدي دورا كبير في الحياة التجارية والاقتصادية في المملكة العربية السعودية وتمارس نشاطها في اغلب القطاعات التي تعتمد على خدماتها وتواجه الشركة السعودية للخدمات الأرضية تحديات كبير في قدرتها علي الاستمرار والبقاء علي المحافظة علي مستويات الأداء المقدمة في الاجل المتوسط والبعيد مما يتطلب العمل علي تطوير وتحسين مستمر في الأداء الاستراتيجي معتمدا في ذلك علي تقنيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتهدف الدراسة تحديدا الي بيان دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالتطبيق على الشركة السعودية للخدمات الأرضية

### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تواجه المؤسسات في كلا من القطاع الخاص والحكومي في الوقت الراهن تحديات كبيرة في تحقيق التوازن بين تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي. على الرغم من أهمية تقنيات تكنولوجيا المعلومات من خلال توافر مكوناتها الأساسية (المادية - البرمجية وقواعد البيانات - شبكات الاتصال) واستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات التخطيط في دعم الأداء

الاستراتيجي فإن كل من المؤسسات الحكومية والخاصة العاملة في مجال الخدمات قد تواجه صعوبة في تبني التقنيات الخاصة بدعم الأداء الاستراتيجي مما يؤدي إلى تراجع في الأداء المستدام. وتكمن الفجوة البحثية في تحديد كيفية تأثير التقنيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات من خلال ابعادها المادية والبرمجية وقواعد البيانات وشبكات الاتصال في تعزيز العمليات الخاصة بدعم وتطوير الأداء الاستراتيجي (Baraza E. 2020).

تشير الأبحاث السابقة مثل دراسة المحمودي (2025) ودراسة (Ekonomi,2024) لتطور تكنولوجيا المعلومات تأثير كبير على طريقة إدارة الشركة السعودية للخدمات الأرضية وتصميم استراتيجيات أعمالها وقد أصبحت الشركة في الأونة الأخيرة بحاجة ماسة وبشكل متزايد تركز على التقنيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لتعزيز الكفاءة التشغيلية والسلامة وخدمة العملاء. من خلال دعم الأداء الاستراتيجي كما تواجه مشكلة حقيقة تتمثل في قصور تطبيق تكنولوجيا المعلومات المعاصرة والاستفادة منها بشكل فاعل مما يحد من عملية اتخاذ القرار المناسبة والسريعة المبنية على الحقائق والمعلومات وكذا قدرة العاملين على تحقيق الهدف من إنشائها، وبالتالي انخفاض أداؤهم الوظيفي نتيجة لذلك (المواجدة، 2019).

لدى تسعى الدراسة الحالية إلى تحديد العوامل التي تعيق تطبيق هذه التقنيات في الشركة السعودية للخدمات الأرضية عبر تحديد الفجوة البحثية ممثلة في ابعاد أساسية لتقنيات تكنولوجيا المعلومات تمثل البنية التحتية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها علي الأداء العام للشركة من خلال تحليل أثر استخدام هذه التقنيات في تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في الإنجاز ومن هناك تكمن مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما هو دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المادية - البرمجية وقواعد البيانات - شبكات الاتصال) في دعم الأداء الاستراتيجي بالتطبيق على الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

### أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيسي للدراسة "ما هو دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المادية - البرمجية وقواعد البيانات - شبكات الاتصال) في دعم الأداء الاستراتيجي بالتطبيق على الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟"

يمثل التساؤل الرئيسي نقطة انطلاقه لعدد من الأسئلة الفرعية حيث يمكن تحقيق أهداف الدراسة الفرعية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو دور المكونات المادية لتقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

2. ما هو دور البرمجيات وقواعد البيانات لتقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

3. ما هو دور شبكات الاتصالات لتقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

4. ما هو أثر المتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع - السن - الوظيفة- سنوات الخبرة) على تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

5. ما هي التوصيات المقترحة لتعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الشركة السعودية للخدمات الأرضية لتحسين أدائها الاستراتيجي؟

## أهمية الدراسة

تؤكد النظرية القائمة على الموارد (RBV) أن الموارد الداخلية للشركة السعودية للخدمات الأرضية ممثل في (المكونات المادية – والمكونات البرمجية وقواعد البيانات - شبكات الاتصال) هي المصدر الرئيسي للميزة التنافسية المستدامة والأداء الاستراتيجي. في سياق تكنولوجيا المعلومات، وتُعتبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات موارد قيمة يصعب على المنافسين تقليدها أو استبدالها، مما يمكن الشركة السعودية للخدمات الأرضية من تحقيق أداء أفضل. الفكرة الأساسية هي أن الاستراتيجية يجب أن تُبنى على الاستفادة من هذه الموارد الفريدة لتكوين ميزة تنافسية. وتنقسم أهمية الدراسة الى نظرية وتطبيقية:

### الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للبحث في الآتي:

- (1) تُسهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، يجب أن تستوفي معايير الموارد القيّمة، النادرة، التي يصعب تقليدها، والتي لا يمكن استبدالها
- (2) توجه النظرية القائمة على الموارد تركيز الشركات إلى الداخل، معتبرة أن نجاحها يعتمد في المقام الأول على مواردها الداخلية الفريدة، بما في ذلك تقنيات تكنولوجيا المعلومات.
- (3) تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في دعم الأداء الاستراتيجي من خلال قواعد واضحة ضمن قواعد المحددة لتقنيات تكنولوجيا المعلومات.

(4) أنها إطار إداري استراتيجي يؤكد على أهمية الموارد والقدرات الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة والأداء المتفوق للشركات

(5) لا يتعلق الأمر فقط بامتلاك التقنية، بل أيضاً بكيفية استغلال الشركة لتقنيات تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الابتكار وتطوير مهارات خاصة لدى موظفيها، مما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

(6) تعتبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات أصولاً أو موارد ملموسة عندما تمكن الشركة من تنفيذ أنشطتها بطرق فريدة وتخلق ميزة تنافسية

#### الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات في أدائها الاستراتيجي في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تحسين الكفاءة والفاعلية، وخفض التكاليف، وتطوير المنتجات والخدمات، وتحسين العلاقات مع العملاء. كما تساهم في تبسيط العمليات، ودعم اتخاذ القرارات، وتمكين الابتكار، وتوفير ميزة تنافسية قوية وتتمثل الأهمية التطبيقية للبحث في الآتي:

(1) دعم وتقوية الاقتصاد الوطني من خلال دعم استمرارية الشركة السعودية للخدمات

الأرضية في تحسين مستمر للأداء الاستراتيجي معتمداً على تقنيات تكنولوجيا المعلومات

(2) أهمية تقنيات تكنولوجيا المعلومات في القضاء على المشكلات التي تواجه الشركة

السعودية للخدمات الأرضية في التخطيط الاستراتيجي للأداء لتحقيق أهداف الشركة

(3) تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها مكن الأبحاث القليلة التي تم إنجازها في المملكة العربية

السعودية والتي تناولت موضوع تقنيات تكنولوجيا المعلومات على دعم الأداء الاستراتيجي

بالشركة السعودية للخدمات الأرضية

4) يعتبر هذا البحث مفيد حيث أنه سيساعد على تخطي ثغرات ربما كانت تغفلها الإدارة متعلقة بطبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها في التخطيط لدعم تحسين الأداء الاستراتيجي

5) مساعدة الإدارة على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين تقنيات تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي مما يساهم في المساعدة على تبني آليات مفيدة ترفع من أداء العاملين والشركة معا.

6) هذا البحث يساهم في رفع الوعي بأهمية استخدام التقنيات تكنولوجيا المعلومات وتبنيها في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، مما يساهم في تعزيز وتطوير الأداء الاستراتيجي بالشركة

#### أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للرسالة هو دراسة " دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المادية - البرمجية وقواعد البيانات - شبكات الاتصال) في دعم الأداء الاستراتيجي بالتطبيق على الشركة السعودية للخدمات الأرضية."

تسعى هذه الرسالة الى تحقيق عدة اهداف الفرعية كالآتي:

1. بيان أثر المكونات المادية على دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية

2. دراسة أثر البرمجيات وقواعد البيانات على دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.

3. تحليل أثر شبكات الاتصالات على دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية

4. دراسة أثر المتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.

5. تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة السعودية للخدمات الأرضية

6. الوصول الي نتائج يمكن الاستئارة بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية أداء العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

### فرضيات الدراسة:

بناء على تحديد مشكلة الدراسة واسئلتها الفرعية وتحديد اهداف الدراسة يتم اعداد عدد من الفروض في سبيل الإجابة على تلك الأسئلة وتحقيق الأهداف المطلوبة حيث يقوم البحث على محاولة اختبار صحة الفروض التالية

### الفرض الرئيسي

يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المادية - البرمجية وقواعد البيانات - شبكات الاتصال) في دعم الأداء الاستراتيجي بالتطبيق على الشركة السعودية للخدمات الأرضية..

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي عدد من الفرضيات الفرعية الآتية:

H1: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.

H2: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية

H3: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية

H4: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.

### نموذج الدراسة

هو هيكل يعبر عن الظاهرة أو المشكلة الخاصة بدور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية من الشركة السعودية للخدمات الأرضية بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال هذا الهيكل يتم توضيح الفكرة التي يسعى الباحث لدراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات

أولا المتغير المستقل " تقنيات تكنولوجيا المعلومات " وابعاده

1. المكونات المادية
2. المكونات البرمجية وقواعد البيانات
3. شبكات الاتصال

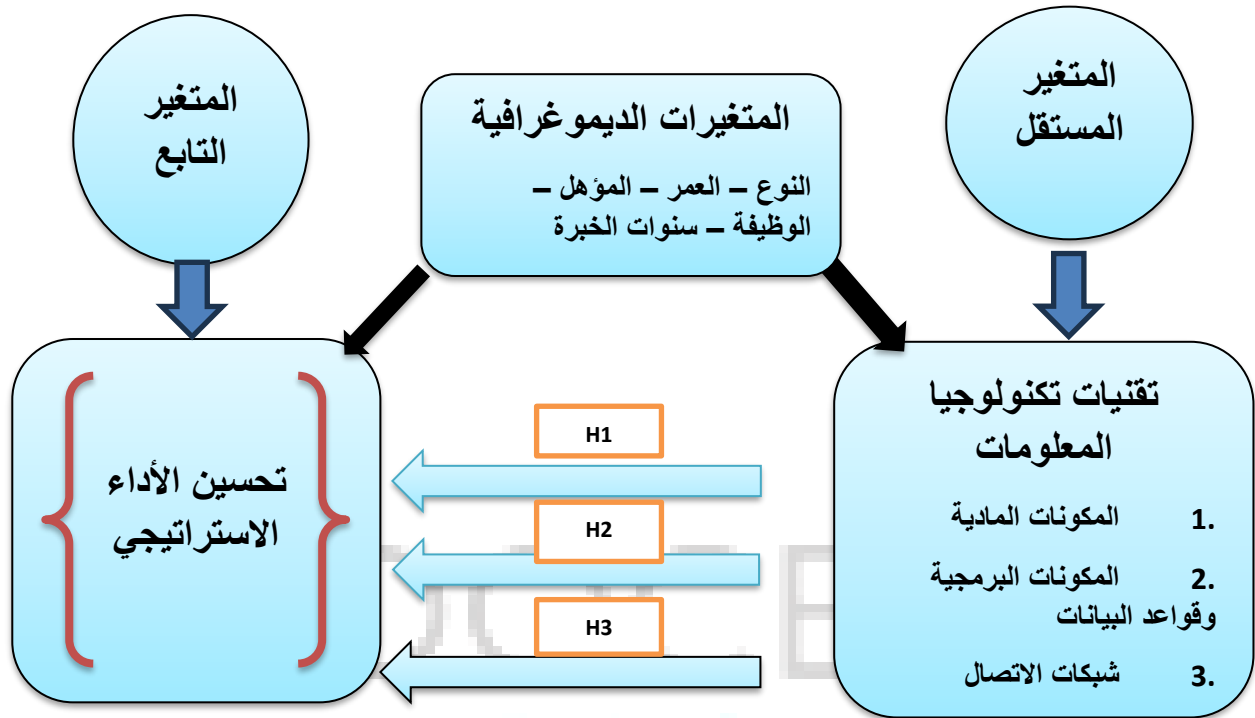
ثانيا المتغير التابع " دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية

ويتميز الإطار المفاهيمي بعدة مميزات كما يلي:

-1 يتميز الإطار المفاهيمي الجيد بأنه محدد

2- يتلاءم مع موضوع البحث

3- المساهمة في فهم العلاقات الخاصة بمتغيرات الدراسة



شكل 1 اعداد الباحث (نموذج الدراسة)

### الدراسات المرجعية:

تمهيد:

يهتم هذا الجزء بدراسة ادبيات دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي الشركة السعودية للخدمات الأرضية حيث يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مختلفة حول تقنيات تكنولوجيا المعلومات وأيضا دراسات تناولت دعم الأداء الاستراتيجي ودراسات تناولت كلا المتغيرين وقد تناولت تلك المتغيرات من خلال وجهات نظر متعددة واستعرض الباحث اهم الدراسات التي تناولت العلاقة لدور تقنيات تكنولوجيا

المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي الشركة السعودية للخدمات الأرضية حيث تم استعراض أهم الدراسات ذات الصلة للمساهمة في بناء أنموذج وفرضيات هذه الدراسة آخذين بعين الاعتبار في عرض هذه الدراسات صلتها الحيوية بموضوع الدراسة الحالية حيث تناولت الدراسة العديد من النماذج ولأهمية الدراسات في بناء أنموذج البحث وتحديد اتجاهاته سوف نعرض بإيجاز بعض النماذج ذات العلاقة بموضوع البحث: انطلاقاً من مشكلة البحث وهدفه كما يلي، وتم استعراض الدراسات السابقة حسب التسلسل الزمني من الاحدث الي الاقدم كما يلي :

دراسة (المحمودي،2025):

دراسة بعنوان " تكنولوجيا المعلومات في تقييم الأداء دراسة ميدانية في التحريك من الشركات الصناعية اليمنية أثر تكنولوجيا المعلومات في تقييم الأداء الاستراتيجي دراسة ميدانية في الشركات الصناعية في اليمن" هدفت الدراسة إلى معرفة المساهمة التكنولوجية المعلومات بأبعادها: (الأجهزة، الموارد البشرية، البرمجيات، الرؤساء، متطلبات البيانات) في تقييم الأداء المتميز في الشركات الصناعية اليمنية، قررت الدراسة التطبيقية الوصفي من خلال أداة الاستبانة في جمع البيانات من أرقى حجمها (314) فرد من مدير عمومي تنفيذي و أقسام ومشرفين في الأقسام التالية: (الإدارة المالية، إدارة الإنتاج، إدارة المبيعات، إدارة الموارد البشرية) في (26) شركة صناعية، لتت البيانات باستخدام برامج. الإحصائي (SPSS.27) . وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النقاط التالية: هناك مساهمة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، الموارد البشرية، للشبكات، الشبكات) في تقييم الأداء الفعال في الشركات الصناعية اليمنية، كما شاركت في الدراسة دال إحصائياً لقواعد البيانات في تقييم الأداء المتميز.

دراسة (Ekonomi,2024)

بعنوان " The Role of Information Technology in Encouraging Strategic

Management Innovation كان لتطور تكنولوجيا المعلومات تأثير كبير على طريقة إدارة المؤسسات وتصميم استراتيجيات أعمالها. يهدف هذا البحث إلى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحفيز الابتكار في الإدارة الاستراتيجية في مختلف المؤسسات. يستخدم هذا البحث منهجا نوعيا ومنهجيا وصفيا. تظهر نتائج هذا البحث أن لدور تكنولوجيا المعلومات في تشجيع الابتكار في الإدارة الاستراتيجية تأثيرا إيجابيا كبيرا. يتيح دمج تكنولوجيا المعلومات في استراتيجية الأعمال فرصا لزيادة الكفاءة التشغيلية، وفهم أعمق للسوق، ومرونة في التعامل مع التغيرات في بيئة الأعمال. يساهم تطبيق التحليل التنبئي والذكاء الاصطناعي في التنبؤ باتجاهات السوق وتحديد الفرص الجديدة، بينما تدعم تقنية الحوسبة السحابية قابلية التوسع والوصول المرن إلى موارد الحوسبة. تعد حماية البيانات وأمن المعلومات من خلال تكنولوجيا المعلومات عنصرين أساسيين في بناء ثقة العملاء. بشكل عام، تؤكد نتائج هذا البحث أن دمج تكنولوجيا المعلومات لا يزيد من القدرة التنافسية للشركة فحسب، بل يخلق أيضا بيئة تدعم الابتكار المستدام في الإدارة الاستراتيجية.

دراسة (الشايب، 2024):

بعنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي لمؤسسات القطاع الحكومي " تسعى المؤسسات الحكومية إلى البحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الحديثة في بيئة العمل، ومواكبة التطورات المستمرة بتطبيق وسائل وتكنولوجيات جديدة. تهدف هذه الدراسة إلى بيان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات الفعال ودعم الأداء الاستراتيجي في هيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبانة وتطبيقها على عينة الدراسة من 179 فرد من المستويات الإدارية المختلفة في الهيئة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتحسين مستوى تدريب العاملين في هذا المجال لدعم ورفع جودة الأداء الاستراتيجي للهيئة..

بعنوان "The impact of IT–business strategic alignment on firm performance: The evolving role of IT in industries" تقترح هذه الدراسة وتثبت صحة تصنيف صناعي جديد لفهم استخدام تكنولوجيا المعلومات الذي يحقق عوائد اقتصادية متفوقة، استنادا إلى الخصائص الاقتصادية والتنافسية المحددة لأربعة أنواع صناعية مختلفة، والدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في كل منها. توسّع نتائجنا نطاق التصنيف الصناعي الراسخ للدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات (الأتمتة، المعلوماتية، التحويل) من خلال دراسة كيفية تغيير تكنولوجيا المعلومات لطبيعة المنتج/الخدمة في الصناعات التي تسود فيها منطق التحول. وجدنا أنه في الصناعات التي يكون فيها المنتج/الخدمة رقميا، فإن الشركات التي تحقق عوائد اقتصادية أعلى هي تلك التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات لدعم الاستراتيجيات المزدوجة القائمة على دمج زيادة التكلفة والتمايز. على العكس من ذلك، في الصناعات الأخرى - باستثناء تلك التي تنتج السلع - فإن الشركات التي تحقق عوائد متفوقة هي تلك التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم التمايز. يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة المديرين على اتخاذ قرارات ذكية بشأن الاستراتيجيات التنافسية واستثمارات تكنولوجيا المعلومات، اعتمادا على بيئة الأعمال في القطاع الذي تعمل فيه الشركة والإمكانات التوليدية للتقنيات الناشئة لإحداث تغييرات جديدة.

دراسة (بركات، 2023):

بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية" بالرغم من تزايد اهتمام الهيئات العامة المصرية بتكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في تحسين الأداء، وتطوير الخدمات العامة، إلا أن مراجعة الأدبيات المتاحة في هذا المجال أوضحت ندرة الأبحاث التي اهتمت بتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء هذه الهيئات. في هذا السياق،

تأتي هذه الدراسة التي تهدف إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة تضم 162 مبحوثاً من العاملين في عدد من الهيئات العامة الخدمية. ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال ما يلي: تحسين كفاءة الهيئات العامة، من خلال سرعة الوصول للمعلومات ودعم اتخاذ القرار وخفض عدد المعاملات الورقية، وسرعة إنجاز المعاملات، وتحسين كفاءة استخدام الموارد، وبناء على نتائج الدراسة، اقترح الباحث عدد من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة المصرية.

دراسة (عبد العال، 2022):

بعنوان "وأثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد" يهدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية البشرية مهارات الموارد وأثرها على أدائهم الوظيفي ومع ظهور الإنترنت تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتزايدها التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، لديها تصبح ضرورية لتحويل المهام والملفات الورقية إلى الملفات الإلكترونية. ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية أجريت على عدد من شركات السياحة في بورسعيد توزيع استمارات المسح على عينة عشوائية منهم الموظفين والمديرين من أجل قياس تأثير تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على الإنسان الموارد اللازمة لتنمية مهارات الأداء لديهم. لا وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS البرنامج الإحصائي للإجابة على أسئلة الدراسة. وخلصت الدراسة إلى أن نظام تكنولوجيا المعلومات له تأثير مباشر على كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية. كما أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير

المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وأوصت الدراسة بمواكبة التغيرات السريعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية الموارد البشرية في شركات السياحة. ضرورة مع الاهتمام بمعلومات الموارد البشرية الأنظمة في شركات السياحة في بورسعيد تشمل كل ذلك - احتياجات الموارد البشرية من التدريب والتأهيل

دراسة (عبد السلام 2021):

بعنوان " تأثير استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات الحكومية وتحسين الخدمات الحكومية" لاشك أن الإدارة الإلكترونية تمثل جانبا مهما من جوانب الإدارة في الوقت الحالي وخاصة بعد ما حدث من تقدم هائل في وسائل وأساليب تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كما أن لها العديد من المزايا والتأثيرات الإيجابية لجميع مستويات العمل (الاقتصادية والاجتماعية والسياسية) في المؤسسات، كما أنها تعمل على التخلص من جوانب القصور في النظام الإداري التقليدي وتهدف إلى تحقيق العديد من المميزات والنتائج التي تهدف إجمالاً إلى تحقيق الهدف العام للمؤسسة، كما أنها لم تهمل العلاقات بين الموظفين وبعضهم وبين الإدارة، وقد أخذت في اعتبارها تحقيق رضا المستفيدين عن المنتج أو الخدمة المقدمة، وقد هدف البحث إلى توضيح كل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها على أداء المؤسسات الحكومية حيث تم تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية و التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى أهداف الإدارة الإلكترونية و أهميتها وتأثيرها أيضا على الجانب القومي. أيضا تم التعرف على انعكاسات الإدارة الإلكترونية على تطوير الجانب الوظيفي والإداري للمؤسسات وتحديد مميزات الإدارة الإلكترونية.

دراسة (عيد 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة

لتطبيق الادارة الإلكترونية لفع كفاءة الأداء الوظيفي ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد 34 من الاخصائيين الاجتماعيين و 42 من الاداريين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

دراسة (خير الدين 2021):

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن) دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة (هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن بمؤسسة سونلغاز بسكرة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من المنظور المالي، منظور العمليات الداخلية ومنظور النمو والتعلم، على عكس منظور العملاء.

دراسة (المواجدة، 2019)

بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في مؤسسات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان. وتتمثل مشكلة الدراسة في وجود العديد من التوصيات من الدراسات السابقة التي تؤكد نقص البحث

العلمي حول هذه الظاهرة، بالإضافة إلى وجود فجوة أدبية توضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المستدام. يتكون مجتمع الدراسة من 8 مؤسسات تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة أعدت بناء على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، واعتمدت على عدة مقاييس وضعها عدد من الباحثين لمواءمة نموذج الدراسة مع أبعادها. وقد تم اختيار مديري هذه المنظمات وتوزيع 200 استبانة، وبعد تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS22 ، تم استخدام عدة أساليب إحصائية. وأظهرت نتائج التحليل وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المستدام، حيث يوجد ارتباط وثيق بينهما، قدمت الدراسة عدة توصيات، أهمها إجراء دراسات مستقبلية من خلال أبعاد هذه الدراسة لمجتمع مختلف، وتعميم نتائج الدراسة لتشمل قطاعات أخرى كالقطاعات التعليمية.

دراسة (جمعة، 2018).

بعنوان تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة - جمهورية العراق، يحاول البحث الحالي اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي، إذ تمثلت مشكلة البحث بمدى دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة - جمهورية العراق. وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (75) استمارة لعينة البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث. وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط وأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي. وانتهى البحث بمجموعة من التوصيات المناسبة.

## أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة تبين بان أغلب الدراسات السابقة قد تناولت مفاهيم تقنيات تكنولوجيا المعلومات المختلفة من حيث مجالات ومعاييرها وسياقات تطبيقها، حيث ركزت أغلب الدراسة على تناول تقنيات تكنولوجيا المعلومات في مجال الشركات العامة المساهمة العملة في مجال الخدمات اللوجستية داخل الموانئ والمطارات ودورها في تحسين الأداء الاستراتيجي وفيما يلي استعراض الدراسات السابقة والاطلاع على اهم نتائجها في مجال الدراس يتضح الاتي

1- تشترك الدراسات السابقة في تركيزها على أهمية تقنيات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها

على الأداء الاستراتيجي للمؤسسات والشركات.

2- تعد الدراسات السابقة نقطة قوة في البحث وانطلاق جديد لدراسة جديدة، وخاصة

عند تحديد المشكلة ألنها تبين الفجوة العلمية في البحث العلمي والتي في ضوءها سوف تعد الدراسة البحثية الجديدة.

3- إغناء المشكلة البحثية بالمعارف والدراسات والفرضيات والمسلمات والنتائج التي

توصل إليها الآخرون، مما يعني إثراء معلومات الباحثة المعرفية حول موضوع الدراسة

4- جميع الدراسات تسلط الضوء عي دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المهارات البشرية

اللازمة لتحسين الأداء

5- استخدم البحث الحالي أبعاد لمتغيرات البحث تختلف نوعا ما عن الأبعاد المستخدمة

في الدراسات السابقة.

6- ساعدتني الدراسات السابقة في الادراك الجيد لمتغيرات الدراسة وصياغة اهداف

وفرضيات الدراسة وتحديد الفجوة البحثية

7- تتمثل مبررات اختيار هذا الموضوع في تسليط الضوء على مفهوم تقنيات تكنولوجيا

المعلومات بصفته موضوع جديد وحديث الساعة ودوره في تحقيق دعم الأداء

الاستراتيجي كأساس للمنافسة وزيادة الربحية وضمان استمرارية الشركة

8- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث ابعاد متغيرات الدراسة

وكذلك مجتمع وعينة الدراسة

ألا ان الدراسات السابقة التي تم تناولها في الإطار الذي طرحته الدراسة الحالية، فالدراسة

الحالية تتميز عن غيرها الدراسات السابقة بكونها تناولت تقنيات تكنولوجيا المعلومات في أطر

الشركة السعودية للخدمات الأرضية وقد تم ربطها بطرق دعم الأداء الاستراتيجي. وقد استفاد

الباحث من الدراسات السابقة في بناء إطار الدراسة المفاهيمي مثل تعريفات تكنولوجيا المعلومات

والأداء الاستراتيجي وأيضا في التعرف الى الأدوات والمنهجيات المستخدمة

#### الإضافة الأكاديمية:

الدراسة تضيف للمعرفة الأكاديمية من خلال توليد معرفة جديدة عبر البحث في تقنيات

تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي، من خلال تحسين الفهم للمفاهيم القائمة حول

الإمكانات المادية والبرمجية وتكنولوجيا الاتصال، تطوير المهارات المعرفية حول التخطيط للأداء

الاستراتيجي عبر سد الفجوات المعرفية في مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وتقديم رؤى

عملية لتحسين الأداء الاستراتيجي من خلال اتخاذ القرارات، والابتكار داخل المؤسسات الخدمية

#### الإطار النظري

النظريات العلمية التي تعتمد عليها الدراسة الحالية:

نظرية (Resource-Based View) RPV تركز على الموارد والقدرات الداخلية للمؤسسة لتكوين ميزة تنافسية، بينما (Technology-Organization-Environment) TOE هي إطار عمل يحلل تبني التكنولوجيا الجديدة بناءً على ثلاثة سياقات: التكنولوجيا (خصائصها)، المنظمة (هيكلها ومواردها)، والبيئة (منافسها وتوجهات السوق)، وغالبًا ما تُستخدم النظريتان معًا لفهم أعمق لكيفية تأثير الموارد التكنولوجية والقدرات التنظيمية والبيئية على نجاح تبني التكنولوجيا) مثل أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) وتحقيق القيمة .

#### 1. نظرية العرض القائم على الموارد (Resource-Based View - RPV)

المفهوم الأساسي: ترى أن الميزة التنافسية المستدامة تنبع من امتلاك واستخدام الموارد والقدرات الفريدة وغير القابلة للتقليد (مثل المعرفة، العلامات التجارية، التكنولوجيا).

التركيز: الموارد الداخلية للمنظمة وكيفية استغلالها للوصول إلى أداء متفوق .

#### 2. إطار عمل التكنولوجيا والتنظيم والبيئة (Technology-Organization-Environment - TOE)

المفهوم الأساسي: نموذج يفسر دوافع وقرارات تبني التكنولوجيا الجديدة في المنظمات.

الأبعاد:

التكنولوجيا: (Technology) خصائص التكنولوجيا نفسها (مثل التعقيد، التوافق).

التنظيم: (Organization) خصائص المنظمة (الحجم، الهيكل، الموارد، الأهداف).

البيئة: (Environment) السياق الخارجي (المنافسون، الصناعة، اللوائح الحكومية) .

كيف تُستخدمان معاً؟

تُدمج نظرية RPV مع إطار TOE لتوفير رؤية شاملة لتبني التكنولوجيا، حيث:

TOE يحدد العوامل الخارجية والداخلية المحيطة بقرار التبني.

RPV تفسر كيف يمكن للموارد والقدرات الداخلية للمنظمة) التي يغطيها بُعد "التنظيم" في (TOE أن تؤثر على الاستفادة من التكنولوجيا المتبناة لتحقيق ميزة تنافسية . فعند دراسة تبني نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، تساعد TOE في فهم العوامل التكنولوجية (سهولة الاستخدام)، التنظيمية (حجم الشركة)، والبيئية (ضغط المنافسين)، بينما تركز RPV على كيف تستغل الشركة مواردها الفريدة (مثل فريق تطوير داخلي) لتحقيق أقصى قيمة من النظام

#### العلاقة بالتكنولوجيا والمعرفة:

رؤية قائمة على المعرفة: (KBV) تُعتبر امتداداً لـ RBV ، وتؤكد أن المعرفة (المخزنة في رأس المال البشري، العمليات، الثقافة) هي المورد الاستراتيجي الأهم لخلق ميزة تنافسية مستدامة في عصر المعلومات، كما يوضح موقع Allied Business Academies. التكنولوجيا كأصل: تلعب التكنولوجيا دور المورد الحاسم، فامتلاك تقنيات خاصة أو القدرة على تطويرها بسرعة يمنح الشركة قدرات فريدة يصعب على الآخرين الوصول إليها .

#### أهمية النظرية في الإدارة:

تُساعد الشركات على تحديد نقاط قوتها الداخلية (مواردها الفريدة) وتطوير استراتيجيات للاستفادة منها.

تُوجه الاستثمار نحو تطوير الموارد التي تضمن ميزة تنافسية طويلة الأمد، مثل الابتكار التكنولوجي وتنمية رأس المال الفكري.

## مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

### مفهوم تقنيات تكنولوجيا المعلومات:

✓ اصطلاحاً: شمل جميع الأجهزة والبرمجيات والشبكات والأنظمة التي تستخدم في معالجة وتخزين ونقل واسترجاع البيانات والمعلومات. وهي تشمل أجهزة الحاسوب، والبرامج، والإنترنت، بالإضافة إلى الأساليب والإجراءات والخدمات المتعلقة بهذه التقنيات في سياقات الأعمال المختلفة. (الفريح، 2019).

✓ اجرائياً: هي القدرة على تطبيق المعرفة العلمية لتحقيق أهداف محددة. والتوظيف الواعي للمعارف والمهارات والخبرات والنظم الإدارية من خلال التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها (الشريف، 2020).

### مفهوم الأداء الاستراتيجي:

✓ اصطلاحاً: هو قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجياتها وتحقيق أهدافها بفعالية، ويشمل ذلك ربط المشاريع والأعمال اليومية بالرؤية الشاملة للمؤسسة. يعرف اصطلاحاً بأنه عملية مستمرة تتضمن قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمخطط له لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية لضمان تحقيق الأهداف طويلة الأجل. (فيل أرمسترونج، 2011).

✓ اجرائياً: هو قدرة المؤسسة على تحويل استراتيجيتها إلى أفعال ونتائج ملموسة وقابلة للقياس. يتضمن ذلك مواءمة موظفي المؤسسة مع الأهداف الاستراتيجية، وتحويل هذه الأهداف إلى مهام وأنشطة يومية يتم تتبعها وتقييمها بشكل مستمر عبر مؤشرات محددة.

يهدف هذا النهج إلى ضمان تحقيق المؤسسة لأهدافها بكفاءة وفاعلية، مع القدرة على التكيف مع التغيرات المحيطة. (جبجبة، 2020).

### الشركة السعودية للخدمات الأرضية:

✓ هي شركة مساهمة سعودية رائدة في مجال المناولة الأرضية لشركات الطيران والمسافرين في جميع مطارات المملكة. تأسست في عام 2008 وتم دمج العديد من الشركات العاملة في نفس المجال لتصبح كيانا واحدا، وتم إدراجها في السوق المالية السعودية في يونيو 2015. تقدم الشركة مجموعة شاملة من الخدمات التي تغطي كافة مراحل حركة الطائرة من الهبوط حتى الإقلاع، بما في ذلك خدمات المسافرين، ومناولة الأمتعة والشحنات، والخدمات الفنية، وخدمات الدعم الفني واللوجستي للمعدات.

### إجراءات الدراسة:

### منهج الدراسة:

سوف يعتمد الباحث في دراسة هذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفيها أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى من تحليل ووصف دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية كمية، وكذلك لتحديد

طبيعة عدالة تقييم أداء الموظفين والانغماس الوظيفي في اطار العمل المؤسسي ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على:

- المنهج النظري. نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال استعراض الأدبيات والمراجع المختلفة التي تم تقديمها حول دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية، في محاولة لإثراء الإطار النظري للدراسة

- (الاستبانة) التي صممت لأغراض الدراسة. من خلال أسلوب العينة، نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال الملاحظة أو القياس المباشر، حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة لتحديد من ستعامل معه أداة الدراسة.

#### جدول مكونات استمارة الاستبيان

| عدد الفقرات                                    | القسم                | درجة الموافقة |
|------------------------------------------------|----------------------|---------------|
| العمر – النوع – سنوات الخبرة – الوظيفة         | البيانات الشخصية     | الجزء الأول   |
| المتغير المستقل " تقنيات تكنولوجيا المعلومات " |                      |               |
| 5 فقرات                                        | المكونات المادية     | البعد الأول   |
| 5 فقرات                                        | المكونات البرمجية    | البعد الثاني  |
| 5 فقرات                                        | شبكات الاتصال        | البعد الثالث  |
| المتغير التابع                                 |                      |               |
| 5 فقرات                                        | "الأداء الاستراتيجي" | البعد الرابع  |

## أدوات الدراسة

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداما في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

في إطار الدراسة الميدانية المقترحة وبهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية) تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس آراء عينة الدراسة حيث سوف يتم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة لعدد من الدراسات السابقة

## مجتمع وعينة الدراسة:

### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع موظفين يعملون في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، تشمل الفئة المستهدفة لهذا التحليل الموظفين الذين شاركوا في برامج تدريب على المهارات الرقمية لتقنيات تكنولوجيا المعلومات في الشركة السعودية للخدمات الأرضية. يبلغ عدد العاملين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية (SGS) حوالي 8,955 موظفا، وفقا لبيانات السوق المالي السعودي ويشمل هؤلاء

الإدارة العليا والوسطى والتشغيلية، وغيرهم ممن يؤثرون بشكل مباشر على العمليات اليومية للشركة السعودية للخدمات الأرضية. وتهدف الدراسة إلى تقييم دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي

### عينة الدراسة

تشمل العينة المستهدفة لهذه الدراسة موظفي الشركة السعودية للخدمات الأرضية الذين يعملون على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والتخطيط الاستراتيجي. ويشمل ذلك موظفي جميع الإدارات في الشركة، ونظرا للاعتماد المتزايد على الأدوات الرقمية في الخدمات الأرضية للنقل الجوي، فإن فهم دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي أمر بالغ الأهمية لتطوير الأداء العام وتحقيق الاهداف ونجاح الشركة. ان مجهزين بالكامل للتغلب على تحديات التي تواجه الشركة المتطورة رقميا. تم تحديد حجم العينة باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية لهذه الدراسة باستخدام صيغة كوهين لحساب حجم العينة في البحث الكمي، وبناء على معدل الاستجابة المتوقع وتحليل القوة للدلالة الإحصائية، تراوح حجم عينة هذا البحث بين 357 مشاركا. يوفر هذا النطاق قوة إحصائية كافية لتحديد أي دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي بالشركة السعودية للخدمات الأرضية. سيسمح حجم العينة المختار للدراسة باكتشاف علاقات ذات معنى مع ضمان صحة النتائج وموثوقيتها (Farah, 2019).

### حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية. الموضوعية)

تتمثل حدود الدراسة كما يلي :

- الحد المكاني – الشركة السعودية للخدمات الأرضية – المملكة العربية السعودية.
- الحد الزمني - تم اجراء الدراسة بداية من عام 2025 م.
- الحد البشري – العاملين في الإدارة العليا واقسام تكنولوجيا المعلومات بالشركة.

- الحد الموضوعي - الموضوع دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي

بالشركة السعودية للخدمات الأرضية.

### وسائل جمع بيانات الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات وهما:

#### ■ المصادر الأولية:

المصدر الأولي هو في الأساس عبارة عن سرد مباشر تسمى البيانات المجمعة من هذه المصادر «البيانات الأولية» ويهدف معالجة الجانب الميداني للدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من عينة الدراسة، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة وتعتبر أساسا للتحليل والاستنتاج في البحث العلمي هي عملية جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصا لهذا الغرض.

#### ■ المصادر الثانوية:

اعتمدت الباحث في الجانب النظري على الأبحاث والدراسات السابقة بما توفره المجالات الأكاديمية من أبحاث ودراسات متخصصة بالإضافة الي دراسة مصادر البيانات الثانوية، كالكتب والمراجع الأجنبية والعربية، والدوريات والأبحاث والمقالات بالإضافة الى العديد من مواقع الانترنت المتخصصة في مجال الدراسات العلمية والبحثية.

### المعالجات الإحصائية المقترحة:

سوف يتم استخدام المعالجات والاختبار الإحصائية عن طريق البيانات التي جمعها عن طريق الاستبانة وذلك للإجابة عن الدراسة واختيار الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية

للعلوم الاجتماعية (SPSS) وشملت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وتتمثل فيما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف المبحوثين وفقا للمتغيرات الشخصية
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة على تساؤلات الدراسة
- الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة
- اختبار (ت) (T-Test)
- تحليل التباين ((ANOVA
- معامل بيرسون للارتباط بين فقرات ومحاوور الدراسة
- معامل الفا كرونباخ للتحقق من الثبات لأداة الدراسة

#### خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

- الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة، ويشتمل على خطة الدراسة والتعريفات الإجرائية للمصطلحات والمفاهيم بالإضافة الي الدراسات السابقة
- الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة وتم تقسيمة أي مبحثين وهما
  - ✓ المبحث الأول: الدراسات السابقة
  - ✓ المبحث الثاني: تقنيات تكنولوجيا المعلومات
  - ✓ المبحث الثالث: دعم الأداء الاستراتيجي للشركة السعودية للخدمات الأرضية.
- الفصل الثالث: نموذج وفرضيات الدراسة، عرض وتحليل البيانات
- الفصل الرابع، تحليل البيانات واختبار الفرضيات
- الفصل الخامس الخاتمة وتشمل (ملخص النتائج ومناقشة النتائج وتوصيات الدراسة).

- مراجع الدراسة

### المراجع المقترحة:

### المراجع العربية:

- الشايب، سمير خالد. 2024. استخدام تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي لمؤسسات القطاع الحكومي. المجلة الدولية للحسابات المعلوماتية.  
<https://ijci.vsrp.co.uk/2024>
- المحمودي فضل محمد. 2025. تكنولوجيا المعلومات في تقييم الأداء دراسة ميدانية في التحريك من الشركات الصناعية اليمنية أثر تكنولوجيا المعلومات في تقييم الأداء الاستراتيجي دراسة ميدانية في الشركات الصناعية في اليمن
- المواجدة، امل. 2019. دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن – عمان. جامعة الشرق الأوسط.  
[https://meu.edu.jo/libraryTheses/5ca9ac891f2d6\\_1.pdf](https://meu.edu.jo/libraryTheses/5ca9ac891f2d6_1.pdf)
- الإبياري، يحيى، 2016 أكتوبر. أثر نظام المعلومات الإدارية في عمليات المؤسسات التعليمية. مؤتمر IEEE حول التعلم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية
- احمد محمد 2021 أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الأداء الوظيفي. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات <https://www.ijrsp.com/volume/issue-48/3/>
- الضمور، فيروز مصلح. 2012 دور جودة نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية الدارجة في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

- البشير، وستناوي، حسان. 2015. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني - دراسة حالة. المجلة الدولية للأعمال والإدارة.
- بركات، خالد مصطفى 2023. تطور المعلومات التكنولوجية على المستوى الوطني: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
- جمعة محمود حسن 2018. تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة – جمهورية العراق. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية.

<https://search.mandumah.com/Record/1112899>

- رازي العياشي، عياد كريمة، 2016 استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع
- زايد، هـ. 2023. أثر التحول الرقمي على الاداء الوظيفي للموارد البشرية للعاملية بشركة الخدمات التجارية البترولية. مجلة الاكاديمية البحرية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، المجلد 14.

- سهيل، ت. 2020. فاعلية برنامج تدريب في اثناء الخدمة لتطور الأداء المهني في مجتمع التربية الخاصة في جامعة القدس. مجلة دراسات الجامعة الأردنية.

<https://search.shamaa.org/FullRecord?ID=455365>

- شعيب، ت. 2021. أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية علي تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات. المجلة العربية للإدارة العدد 11.

[https://aja.journals.ekb.eg/article\\_151053.html](https://aja.journals.ekb.eg/article_151053.html)

## المراجع الأجنبية

- Baraza E. O. (2020) "Information technology and public sector corruption in Kenya" computer information systems.
- Capatina, A., & Micu, A. E. (2024). Leveling up in corporate training: Unveiling the power of gamification to enhance knowledge retention, knowledge sharing, Knowledge, 9(3), 100530.
- Farah B. N. (2019) "Local area networks \_ is there a standard?"
- Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The - Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- Gebrehiwot, G. D., & Eleftheria, P. (2023). A study on the effect of training on employee performance in the case of Mekelle City, Tigray Open, 8(1), 100567.
- Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal