

العنوان/

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في الوزارات
السعودية

اعداد الطلاب/

الاسم : اشواق محمد الرشيدى

الرقم الجامعي : 232001927

الاسم : فوزيه محمد الرشيدى

الرقم الجامعي : 232000257

الاسم : ندى محمد الرشيدى

الرقم الجامعي : 232001590

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي

2024

فهرس المحتويات

2.....	المقدمة:
3.....	مشكلة البحث:
4.....	أهداف البحث:
5.....	أهمية البحث:
5.....	فرضيات البحث:
6.....	حدود البحث:
6.....	الدراسات السابقة:
9.....	منهجية البحث وإجراءاتها :
9.....	أساليب المعالجة الإحصائية :
10.....	المراجع:

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 تنالونا 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 يمكن 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 دورًا حاسمًا في المجتمعات المعاصرة وهي مساهمًا كبيرًا 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 تطورًا وتغيرًا متسارعين. وتسعى هذه المنظمات إلى تنفيذ برامج التطوير التنظيمي حتى تتمكن من الاستمرار والمساهمة. وذلك لكي يكون برنامج التطوير التنظيمي

فعلا، كان من الضروري أن يكون مدروسا 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 علي التطوير التنظيمي؟

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

1- ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي 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 علي أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي التطوير التنظيمي.

2- التعرف علي وظائف ومكونات تكنولوجيا المعلومات.

3- تحديد أهداف وأسباب التطوير التنظيمي في المؤسسات.

4- التعرف علي 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 الي جانب التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا دفع المؤسسات إلى العمل الكفوء لرفع مستوى كفاءة وفاعلية 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 اليها 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 علي 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 علي 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.

الدراسات السابقة:

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

تناولت الدراسة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على التطوير التنظيمي، دراسة حالة وزارة المالية بولاية النيل الأزرق. هدفت الدراسة الى التعرف على دور تطبيق الإدارة الالكترونية 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 والمعيارية وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا والرسمية.

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

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر المتطلبات التكنولوجية والتنظيمية على الأداء التنظيمي بالمؤسسة، وقد اختيرت شركة نפטال 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 نפטال بولاية سعيدة، وبتحليل 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 بالمدرء والقيادات والإمكانات الفنية والمعلوماتية والمادية المتاحة.

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

تعرض هذه الورقة نتائج البحث في تأثير تكنولوجيات 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.

التعقيب علي 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 علي استخدام تكنولوجيا المعلومات في التطوير التنظيمي.

منهجية البحث وإجراءاتها :

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

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.

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

الشعواني، أبو القاسم علي (2012). أثر استخدام التكنولوجيا علي متغيرات الهيكل التنظيمي ك دراسة تطبيقية علي 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 نفال بسعيدة، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد8، العدد2.

عبد العال، مني طلعت حسن (2022).أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات علي تنمية مهارات أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية علي شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد22، العدد3.

عبد الجواد، أمل مجدي محمد (2015). التطوير التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد8.

الشعبيات، اسلام عبد الحميد محمد (2022). استخدام تكنولوجيا المعلومات علي 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 لا راء 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.