



جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

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

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

أسم الطالب

رهف عبدالله العباسي

الرقم الجامعي

2021205005

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

الإهداء

إلى عائلتي

هذا الإنجاز هو ثمرة تربيته وتوجيهكم لي

إلى أساتذتي الكرام في الجامعة

هذا التحصيل العلمي هو من فضل الله ثم جهودكم في إثرائنا بالمعرفة

إلى أصدقائي الأعزاء

هذا الإنجاز هو بفضل الله ثم دعمكم المستمر وتشجيعكم لي على التقدم

أهديكم جميعاً هذا الإنجاز باعتزاز وفخر

الشكر والتقدير

أشكر أسرتي الغالية على دعمهم ومساندتهم المتواصلة لي، لقد كانوا سنداً لي في أصعب الأوقات وأسعدوني بمحبتهم وتشجيعهم المستمر

كما أشكر جامعتي على ما قدمته لي من فرص التعلم والنمو، لقد غمرتني بالمعرفة والخبرات التي ستساعدني في مسيرتي المهنية

وأخيراً، أتوجه بخالص الشكر لأصدقائي الأعزاء على صداقتهم الصادقة وعلى ما قدموه لي من مساعدة ودعم طوال هذه الرحلة

لكم جميعاً مني خالص التقدير والامتنان

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	4
1.1. المقدمة:.....	5
1.2. مشكلة الدراسة.....	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
1.3. أهمية الدراسة.....	8
1.3.1. على المستوى النظري:.....	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	8
1.4. أسئلة الدراسة.....	9
1.5. أهداف الدراسة.....	9
1.6. فرضيات الدراسة.....	10
1.7. نموذج الدراسة.....	10
1.8. منهجية الدراسة.....	11
1.9. الدراسة الميدانية.....	12
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	14
2.1. المقدمة:.....	15
2.2. المتغير المستقل.....	16
2.3. المتغير التابع.....	21
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	25
2.5. الخاتمة.....	26
3. الفصل الثالث منهجية البحث.....	32
3.1. المقدمة.....	33
3.2. التعريفات الإجرائية.....	33

٣٤	٣.٣ تصميم البحث.....
٣٥	٣.٤ مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات.....
٣٦	٣.٥ طرق جمع البيانات.....
٣٧	٣.٦ أنواع البيانات.....
٣٨	٣.٧ طرق وأساليب تحليل البيانات.....
٣٨	٣.٨ الخاتمة.....
٣٩	قائمة المراجع.....
٤١	الملاحق.....

جدول الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	النموذج المقترح من المشروع المصدر (الطالب، ٢٠٢٤)	١٣
٢	وظائف تكنولوجيا المعلومات المصدر (بوطي وآخرين، ٢٠٢٢)	٢١
٣	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي المصدر (جلولي، ٢٠١٩)	٢٥
٤	ملخص منهجية البحث المصدر (الطالب، ٢٠٢٤)	٣٤

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٣٥	مجتمع الدراسة المصدر: الطالب، ٢٠٢٤	١
٣٥	عينة البحث المصدر: الطالب، ٢٠٢٤	٢
٣٦	المتغير المستقل المصدر: الطالب، ٢٠٢٤	٣
٣٧	المتغير التابع المصدر: الطالب، ٢٠٢٤	٤

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

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

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

كما أصبحت المعلومة هي مفتاح القوة، فمن يمتلك المعلومة يمتلك السيطرة، ونتيجة للتطور التكنولوجي الهائل، أصبحت المعلومات متاحة في كل زمان ومكان، وتسير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جنبًا إلى جنب، حيث إن النظام الرقمي الحديث قد جمع بينهما، وأدركت معظم المنظمات أن نجاحها مرتبط بقدرتها على التفاعل مع هذه التكنولوجيات، ويرى الباحثون أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المنظمات سيكون له أثر إيجابي وكبير على فعالية وتحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، كما يؤكدون على ضرورة وجود إجراءات تطوير علمية وإدارة إلكترونية فعالة ترفع شؤون العاملين من خلال نظم المعلومات للموارد البشرية على مستوى عال، بحيث يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات التي تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة وتكون عاملاً مساعداً للعنصر البشري لتأدية العمل بكفاءة. (قردوح وآخرين، ٢٠١٨)

وتكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تكن مجرد محاولة للنهوض بالمنظمات والشركات كهيكل مادي فحسب، بل تعدت ذلك إلى قدرتها على تطوير نظم العمل والإنتاج، ومساهمتها في تقدم ونمو المنظمات وتحسين أدائها المتميز، وهذا من خلال تحفيز الأفراد لتحقيق أداء أفضل، باعتبار العنصر البشري من أهم الوسائل التي

يمكن للمنظمة استغلالها لتحقيق أهدافها طويلة المدى، كما عززت تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من القيمة التنافسية للمؤسسات، من خلال تغيير الوظائف وعلاقات العمل داخل وخارج المنشأة، والمساهمة بشكل مباشر أو غير مباشر في رفع الكفاءة والأداء، واستعانة الشركات الاقتصادية بالتطورات في تكنولوجيا الاتصال وتوظيفها، وتدريب العاملين على استخدامها، قد يكون الطريق الأفضل لتحقيق الارتقاء والرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك الرضا الوظيفي، مما له دور كبير في تطويرها وضمان استمراريتها وتحسين مردوديتها.(مقيّدش وآخرين، ٢٠١٧)

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

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

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

1.2. مشكلة الدراسة

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

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

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

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

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

وإشكالية الدراسة هي: ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي في الشركة؟

1.3. أهمية الدراسة

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

1.3.1. على المستوى النظري:

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

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

1.4. أسئلة الدراسة

- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات المساعدة في تحسين جودة مخرجات الموظفين؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات تحسين الانتاجية والكفاءة في بيئة العمل؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة والتكيف في بيئة العمل؟
- كيف تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.

الأهداف الفرعية:

- تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات في المساعدة على تحسين جودة مخرجات الموظفين بشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية.
- تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الانتاجية والكفاءة في بيئة العمل لشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية.
- تحليل مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة والتكيف في بيئة العمل لشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية.
- تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين لشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية.

1.6. فرضيات الدراسة

H1 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.

Ha : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات في المساعدة على تحسين جودة مخرجات الموظفين.

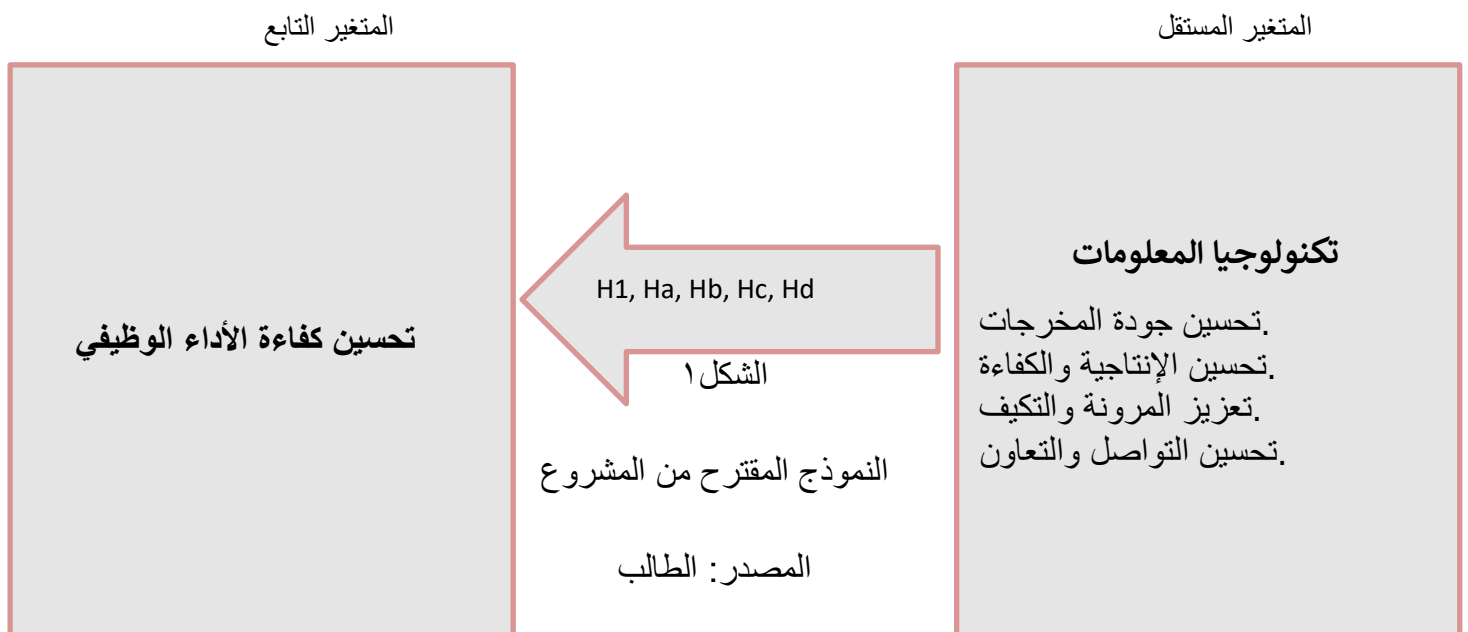
Hb : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على تحسين الانتاجية والكفاءة في بيئة العمل.

Hc : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على تعزيز المرونة والتكيف في بيئة العمل.

Hd : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



1.8. الدراسة الميدانية

إن دراسة موضوع أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي من المواضيع المهمة والحيوية للمنظمات في الوقت الحالي، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين، وتساهم في رفع إنتاجيتهم وتحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، لذلك سوف يقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية لتقييم أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية.

1.9. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يتميز عصرنا الحالي بالتسارع الكبير في التطور في جميع المجالات، حيث شهدت معظمها قفزات علمية ملحوظة، وخاصة في تكنولوجيا المعلومات التي تُعتبر أبرز سمات القرن الواحد والعشرين، ونعيش في زمن انفجار المعلومات، حيث تُنتج المعلومات عبر العديد من الطرق مثل الكتب الإلكترونية، المجالات الدورية، والتقارير، وقد أصبحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات شائعة في مختلف المجالات. (حيدر، ٢٠٢٠)

وفي عصر التكنولوجيا والمعلومات، أصبحت قيمة المعلومات مرتفعة، مما يستدعي الحاجة إلى نظم متطورة تتناسب مع متطلبات المستويات التنظيمية المختلفة، وخاصةً في تحسين الأداء الوظيفي، على الرغم من أن هذه النظم تتطلب عمالة مدربة، إلا أن الاستخدام المستمر لتكنولوجيا المعلومات سيساهم بشكل كبير في تحسين أداء الأفراد من خلال الممارسة المستمرة. (الشهبي، ٢٠٢٢)

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورًا حيويًا في نجاح العمل أو فشله، حيث تبرز أهميتها في بناء المؤسسات الناجحة على المستويين الحكومي والخاص، ومع التقدم التكنولوجي، أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة لمواكبة التطورات الحديثة، ونتيجة لذلك، قامت العديد من المؤسسات الحكومية بتوجيه استثماراتها نحو شراء تقنيات حديثة أو توسيع قدراتها وأنشطتها الحاسوبية لتغطية معظم أعمالها الإنتاجية والخدمية. (الهوني وآخرين، ٢٠٢٣)

وتحولت معظم المنظمات والمؤسسات العامة نحو الحكومة الذكية من خلال زيادة استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات، وتعزيز استخدام التطبيقات التكنولوجية لتحسين الأداء ورفع مستوى خدماتها، كما قامت بتطوير مواقع إلكترونية لتعزيز التواصل والتفاعل مع المستفيدين، مما يساهم في الترويج لخدماتها وتحسين صورتها الذهنية. (بركات، ٢٠٢٣)

والآن تسعى المؤسسات إلى مواكبة أحدث التطورات العلمية والتكنولوجية لتحسين إدارتها وأنظمتها، لقد اتاح التسارع المعلوماتي فرصاً كبيرة لتطوير أساليب العمل، مما يتطلب من كل مؤسسة تقديم خدمات أكثر فاعلية، يعتمد نجاح أي مؤسسة على كفاءة أفرادها، مما يجعل تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات أولوية لتحسين الأداء الوظيفي، ورفع مستوى الأداء يعزز جودة العمل والخدمات المقدمة. (بو طيبة وآخرين، ٢٠١٨)

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية كبيرة في مختلف المجالات، حيث تؤثر إيجابياً على العديد من الجوانب، بما في ذلك أداء العاملين، الذي يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة وإنتاجية المؤسسات، مما يمنحها ميزة تنافسية بين المنافسين. (حيدر، ٢٠٢٠)

كما يعتبر الأداء الوظيفي حجر الأساس لتحقيق أهداف المؤسسة، كما يُعد مؤشراً رئيسياً لنجاحها واستمراريتها في السوق، لذا من الضروري متابعة وتقييم أداء العاملين لضمان توجيهه نحو الاتجاهات التي تحقق هذه الأهداف. (حيدر، ٢٠٢٠)

وفي إطار التطورات الحديثة ومع تزايد تعقيد المهام والوظائف داخل المؤسسات الحكومية، أصبح من الضروري الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري، حيث ظهرت حاجة ملحة لتبسيط الإجراءات وزيادة إنتاجية الوحدات الإدارية، مما يستدعي تطوير وسائل الاتصال ونظم المعلومات لتسهيل تسجيل وتحليل ونقل وتخزين البيانات، والاستفادة من المعلومات الناتجة عن هذه العمليات في مختلف الوظائف الإدارية. (الزعيبي، ٢٠٠٦)

2.2. المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتضمن مجموعة من الأجهزة والأدوات التي تدعم تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها، بالإضافة إلى إمكانية إرسالها واستقبالها عبر أجهزة الاتصالات المختلفة حول العالم،

باختصار تعني تكنولوجيا المعلومات جميع الوسائل التي تساهم في إدارة المعلومات لتحقيق ميزة تنافسية عن المنظمات الأخرى. (حيدر، ٢٠٢٠)

وتكنولوجيا المعلومات هي نظام متكامل يشمل أجهزة الكمبيوتر والاتصالات والبرمجيات والشبكات والخدمات، ويهدف إلى جمع وتخزين ومعالجة البيانات، بالإضافة إلى الحصول على المعلومات ونشرها وتبادلها بشكل يحقق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية. (بركات، ٢٠٢٣)

وتم تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة. (سويسي، ٢٠١٥)

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مزيجاً من الأساليب والتقنيات الحديثة التي تهدف إلى تسهيل وتحسين أداء الأنشطة المختلفة، فهي تسعى للاستفادة من رأس المال الفكري وتعزيز ميزته التنافسية، بفضل الفوائد التي تقدمها من سرعة وشفافية ودقة عالية، مما يجعل عملية اتخاذ القرارات أكثر وضوحاً وصواباً. (حيدر، ٢٠٢٠)

كما تشير تكنولوجيا المعلومات إلى مجموعة من الأدوات والقدرات المستخدمة في جمع وتخزين ونشر البيانات والمعلومات، من خلال استخدام تقنيات الحاسوب والاتصالات بسرعة وكفاءة، مما يساهم في تحقيق فوائد تساهم في تطور المجتمعات. (حمادي وآخرين، ٢٠٢١)

وتكنولوجيا المعلومات تتكون من مجموع الآلات والمعدات المستخدمة في معالجة وتحليل ونقل البيانات والمعلومات، وتقديمها في وقت قياسي وبأقل التكاليف الممكنة. (حيدر، ٢٠٢٠)

كما يمكن تعريف هذه الوسائل بأنها أجهزة وبرامج تُستخدم لتسهيل نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة أو بينها، بما في ذلك جمع المعلومات وتخزينها ومقارنتها وتحليلها، مما يسهم في تخطيط استخدامها بسهولة في الوقت المناسب. (حمادي وآخرين، ٢٠٢١)

وجميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات. (سويسي، ٢٠١٥)

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات بشكل واضح في تعزيز كفاءة المنظمات العامة، وذلك من خلال تقليل تكاليف التشغيل والإدارة، وتسريع الوصول إلى المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة، بالإضافة إلى تحسين استخدام الموارد وزيادة عدد العملاء المستفيدين من الخدمات العامة. (بركات، ٢٠٢٣)

كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل الأساسية التي تساهم في تعزيز أداء المنظمات، حيث تساعدها في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء أعمالها بكفاءة وفعالية، كما تتيح لها فرصة اكتشاف مجالات عمل جديدة، وتعد الركيزة الأساسية لبناء ميزتها التنافسية، بفضل دورها الفاعل في نجاح هذه المنظمات، بالإضافة إلى ذلك، تسهم تكنولوجيا المعلومات في تغيير أساليب العمل داخل المنظمات وإعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها لنيل رضا العملاء. (شريف وآخرين، ٢٠١٦)

وتكمن أهمية التكنولوجيا في التنمية من خلال قدرتها على زيادة الموارد الطبيعية، حيث تساهم في اكتشاف موارد جديدة وتحسين وسائل الكشف عن الموارد الحالية، مما يعزز قيمتها الاقتصادية، كما تبتكر وسائل إنتاج تسمح بالإحلال بين الموارد، مما يقلل الاعتماد على الموارد النادرة ويزيد من كفاءة الإنتاج، بالإضافة إلى ذلك، تعمل التكنولوجيا على رفع إنتاجية الموارد المتاحة من خلال تحسين أساليب الاستخدام، مما يؤدي

إلى تحقيق كفاءة أكبر، وأخيراً تتيح الابتكارات التكنولوجية تطوير طرق جديدة للإنتاج، مما يسهم في زيادة الإنتاج وجودته مع تقليل التكاليف، بهذه الطرق، تعزز التكنولوجيا التنمية الاقتصادية بشكل فعال.

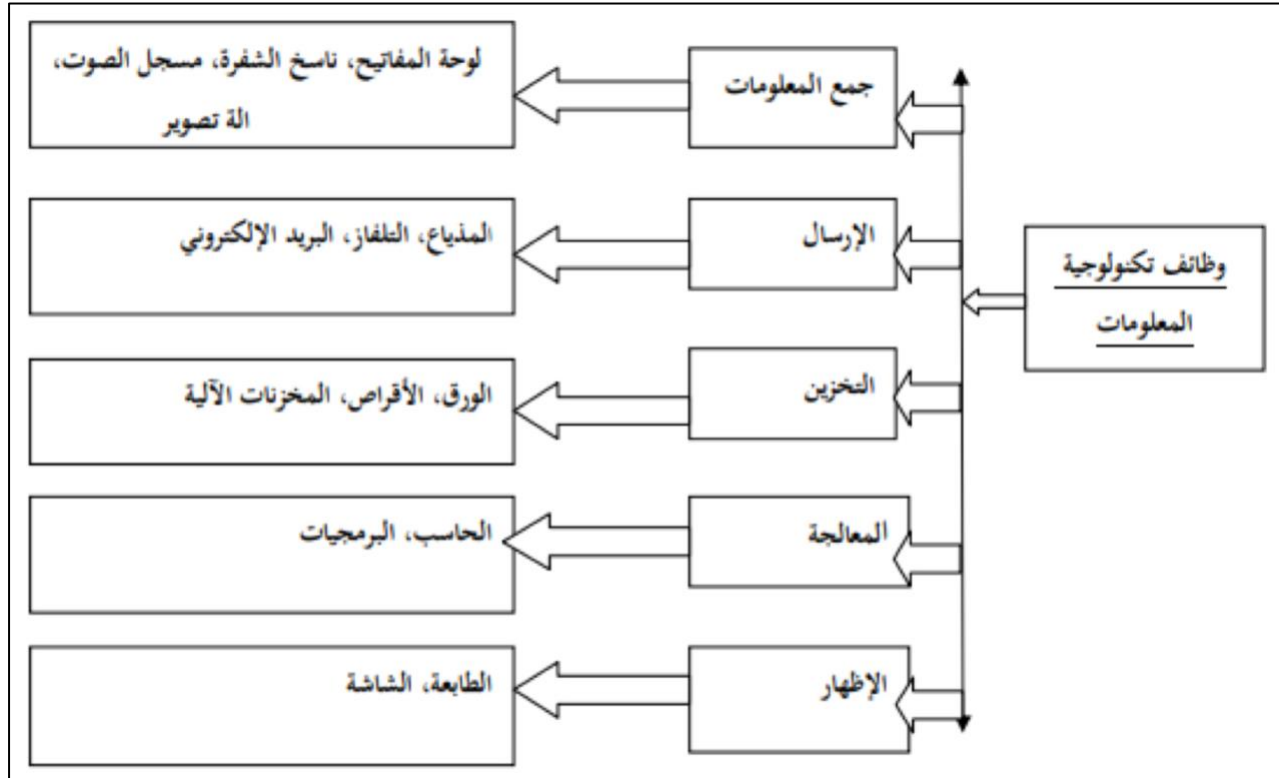
أهداف تكنولوجيا المعلومات:

تسعى تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف عدة تتعلق بخفض تكاليف الإنتاج وتحسين كفاءة العمل. فهي تجعل العمليات أكثر سلاسة، مما يسهم في زيادة الأرباح، كما تنطبق هذه الفوائد على الخدمات، حيث تُحسن السرعة والجودة وتقلل التكلفة، وتتيح تكنولوجيا المعلومات الاتصال السريع والفعال، كما تسمح بتخزين واسترجاع ومعالجة كميات كبيرة من المعلومات بسهولة، مما يُعزز من دقة اتخاذ القرارات ودعم الاستراتيجيات، أيضاً تساهم في تعزيز المساءلة وتقليل الأخطاء والفساد. كما تعمل على رفع كفاءة العاملين من خلال توفير بيئة عمل أفضل، وتقليل الضغط وتكاليف العمل، وبشكل عام، تساعد تكنولوجيا المعلومات على تحليل البيانات والموارد، مما يحقق وفورات كبيرة في الوقت والجهد والمال. (حيدر، ٢٠٢٠)

خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص الفريدة، منها التفاعلية التي تتيح لمستخدميها تبادل الأدوار كمرسلين ومستقبلين، مما يعزز التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، كما تتمتع هذه التكنولوجيا بخصيصة اللامركزية، حيث يمكن للإنترنت العمل دون انقطاع في جميع الأحوال، فلا يمكن لأي جهة تعطيلها على مستوى عالمي، ومن الخصائص الأخرى القابلية للتواصل، التي تسمح بربط أجهزة الاتصال المختلفة بغض النظر عن مصدرها الجغرافي، كما أن التلازمية تتيح للمستخدم استلام الرسائل في الوقت المناسب، سواء كان ذلك بإرسال البريد الإلكتروني مباشرة دون حاجة لتواجد المستقبل، علاوة على ذلك، توفر تكنولوجيا المعلومات قابلية التحرك والتحويل، مما يسمح بنقل المعلومات بين وسائط مختلفة، مثل تحويل الرسائل الصوتية إلى نصوص، وأخيراً تتميز هذه التكنولوجيا بالعالمية، حيث تنتشر المعلومات عبر مسارات معقدة في جميع أنحاء العالم، مما يسهل حركة رأس المال الإلكتروني وتجاوز الحدود الدولية. (جلولي، ٢٠١٩)

وظائف تكنولوجيا المعلومات:



الشكل: رقم ٢

المصدر: (بوطي وآخرين، ٢٠٢٢)

الفوائد والمزايا التنافسية التي تحققها تكنولوجيا المعلومات:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال اليومية، سواء كانت بسيطة أو معقدة، يعزز فرص المؤسسة ويزيد من ميزتها التنافسية في السوق، يعود ذلك إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع إنتاجية وكفاءة العاملين، مما ينعكس إيجابياً على قرارات المدراء ويساعدهم في اتخاذ القرارات المهمة في الوقت المناسب، كما توفر دقة وسرعة في تقديم المعلومات وتخفيض تكاليف نقل البيانات، حيث أصبحت هذه العمليات تتم بضغطة زر، مما يقلل الحاجة إلى النفقات التقليدية مثل شراء الورق والأقلام. (حيدر، ٢٠٢٠)

مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر التكنولوجيا الحديثة اقترامية، تدخل المجتمعات بغض النظر عن الرغبة في ذلك، مقدمةً سلعا وخدمات جديدة تعزز أداء الأفراد في حياتهم اليومية، وتداخلت هذه التكنولوجيا في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك المجالات الاقتصادية والتعليمية وفي القطاع الاقتصادي، تساعد في تحسين الخدمات المصرفية، وتسريع تحويل الأموال إلكترونياً، وإدارة الاستثمارات، وتوفير معلومات فورية عن الأسواق المالية، كما تُستخدم في التعليم من خلال نظم المحاكاة لتدريب الطيارين، وبرمجيات لدعم التعليم وتنظيم السياسات، وتتجلى تأثيرات التكنولوجيا أيضاً في مجالات الطب والنقل والأمن والإعلام وغيره. (سويس، ٢٠١٥)

2.3. المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

يتزايد الاهتمام حالياً بتقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات وفاعليته وكفاءته في تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، سواء كانت تعليمية أو تجارية أو حرفية، ولذلك، يبرز التركيز على إدارة هذه المؤسسات بطريقة تضمن الوصول إلى أهدافها من خلال تحسين الأداء الوظيفي، مما يساهم في استدامتها ونموها وتطورها. (الهوني وآخرين، ٢٠٢٣)

ويتطلب الأداء الفعال معرفة الفرد بطبيعة عمله ومهامه المحددة ضمن إطار زمني معين، حيث يُعتبر نتيجة تفاعل الخصائص الداخلية المتعلقة بالفرد مع الخصائص الخارجية المرتبطة بالبيئة وظروف العمل، لذا من الخطأ اعتبار هذه الخصائص بمعزل عن بعضها البعض. (حيدر، ٢٠٢٠)

كما يُعرف الأداء الوظيفي بأنه سجل يعكس النتائج المحققة، ويتجسد في سلوك عملي يُظهر مدى قدرة الفرد أو الفريق على بلوغ الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية. بينما تمثل الكفاية القدرة على استخدام الموارد بشكل مناسب وفق معايير محددة تتعلق بالجدولة والجودة والتكلفة، تركز الفعالية على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الأداء الجيد للأنشطة. (حمادي وآخرين، ٢٠٢١)

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه نتيجة التفاعلات بين الأفراد والأساليب والمواد والمعدات المستخدمة في العمل، بالإضافة إلى العلاقات التي تربط هؤلاء الأفراد بالثقافة والبيئة التي يعملون ضمنها. (بركات، ٢٠٢٣)

كما ان الأداء الوظيفي يعكس النتائج النهائية لنشاط أي منظمة، فهو يدل على قدرتها على استغلال مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بفاعلية وكفاءة، مما يمكنها من تحقيق أهدافها وتلبية توقعات أصحاب المصلحة مثل المستثمرين والعملاء والموظفين والموردين والحكومة والمجتمع بشكل عام. (بو طيبة، ٢٠١٨)

ويمكن تعريف الأداء على أنه مجموع السلوكيات التي يمارسها الموظف والتي تعكس نتائج عمله ليتم تقييمها والحكم على فعاليتها وكفاءتها. (حيدر، ٢٠٢٠)

ويشير الأداء الوظيفي إلى مدى تحقيق الفرد لمهامه الوظيفية، ويعكس كيفية تلبية متطلبات وظيفته، ويعكس الأداء الكفاءة والاحترافية التي يتسم بها الموظف في إنجاز مهامه، وغالباً ما يحدث خلط بين الأداء والجهد، حيث يُعبر الجهد عن الطاقة المبذولة، بينما يتحدد الأداء بناءً على النتائج المحققة، ومن المهم تقييم الأداء بشكل دوري لضمان التطوير المهني وتحقيق الأهداف المؤسسية، لذلك يُعتبر الأداء الوظيفي مؤشراً رئيسياً على نجاح الفرد في بيئة العمل. (سويسي، ٢٠١٥)

كما إن أداء العاملين هو عبارة عن معرفة، سعي وجهد الموظف بالإضافة إلى الوسائل التي يتبعها لتحقيق أهداف الشركة وتحقيق مهامه وأهدافه وفقاً للمعايير المطلوبة، بجودة عالية وضمن الوقت المحدد. (حيدر، ٢٠٢٠)

أهمية الأداء الوظيفي:

تعتبر أهمية الأداء الوظيفي مؤشراً حيوياً على نجاح أو فشل الشركات في بيئة العمل، ويدل الأداء الجيد على نجاح الشركة، بينما يشير الأداء الضعيف إلى العكس، كما أن مستوى أداء الموظفين يلعب دوراً أساسياً في

تقييم موقع الشركة مقارنة بمنافسيها، فكلما كان أداء العاملين مرتفعاً، زادت كفاءة أداء الشركة ككل، مما يمنحها ميزة تنافسية، وهذا الأداء يسهم أيضاً في تحديد فرص النمو والتطور الحالية والمستقبلية، ويساعد في قياس فعالية الخطط والاستراتيجيات والأهداف الموضوعية. (حيدر، ٢٠٢٠)

عناصر الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يتطلب مجموعة من العناصر الأساسية لضمان فعاليته، حيث تختلف الآراء حول تحديد هذه العناصر، أولاً تشمل الأنشطة العملية جوانب ثابتة وأخرى متغيرة تتأثر بالزمان والظروف، مما يجعل تحليلها أمراً حيوياً لفهم تأثيرها على الأداء الفردي، ثانياً تعكس نوعية العمل مدى وعي الفرد بطبيعة مهامه ورغبته ومهاراته الفنية وقدرته على التنظيم وتنفيذ العمل بدقة، أخيراً بناءً على الأنشطة المحددة، يمكن تحديد المواصفات المطلوبة في الأفراد القادرين على أداء هذه المهام بكفاءة. (بو طيبة، ٢٠١٨)

أبعاد الأداء الوظيفي:

يتعلق الأداء الوظيفي بتفاعل السلوك مع الإنجاز، ويتطلب فهم أبعاده المتعددة، وتشمل هذه الأبعاد الأداء والفعالية، حيث يتم قياس نجاح الإدارة من خلال تحقيق الأهداف واعتبار الفعالية والكفاءة، بما في ذلك الفعالية المالية والكفاءة الإنتاجية، كما توجد علاقة شرطية بين الأداء والرضا عن العمل، حيث يعتمد الرضا على الحوافز والعوائد المرتبطة بالأداء الفعلي، مما يجعل الرضا نتيجة للتفوق في الإنجاز، ويتدخل أيضاً الدافعية كعامل مؤثر، حيث تتفاعل مع قدرات الفرد النابعة عن الرغبة لتحقيق الأداء الجيد، وأخيراً يرتبط الأداء بالتحفيز الذي يتضمن عوامل خارجية تحفز الفرد وتساعد في إتمام مهامه عبر إشباع احتياجاته ورغباته المختلفة. (التوني، ٢٠٢٤)

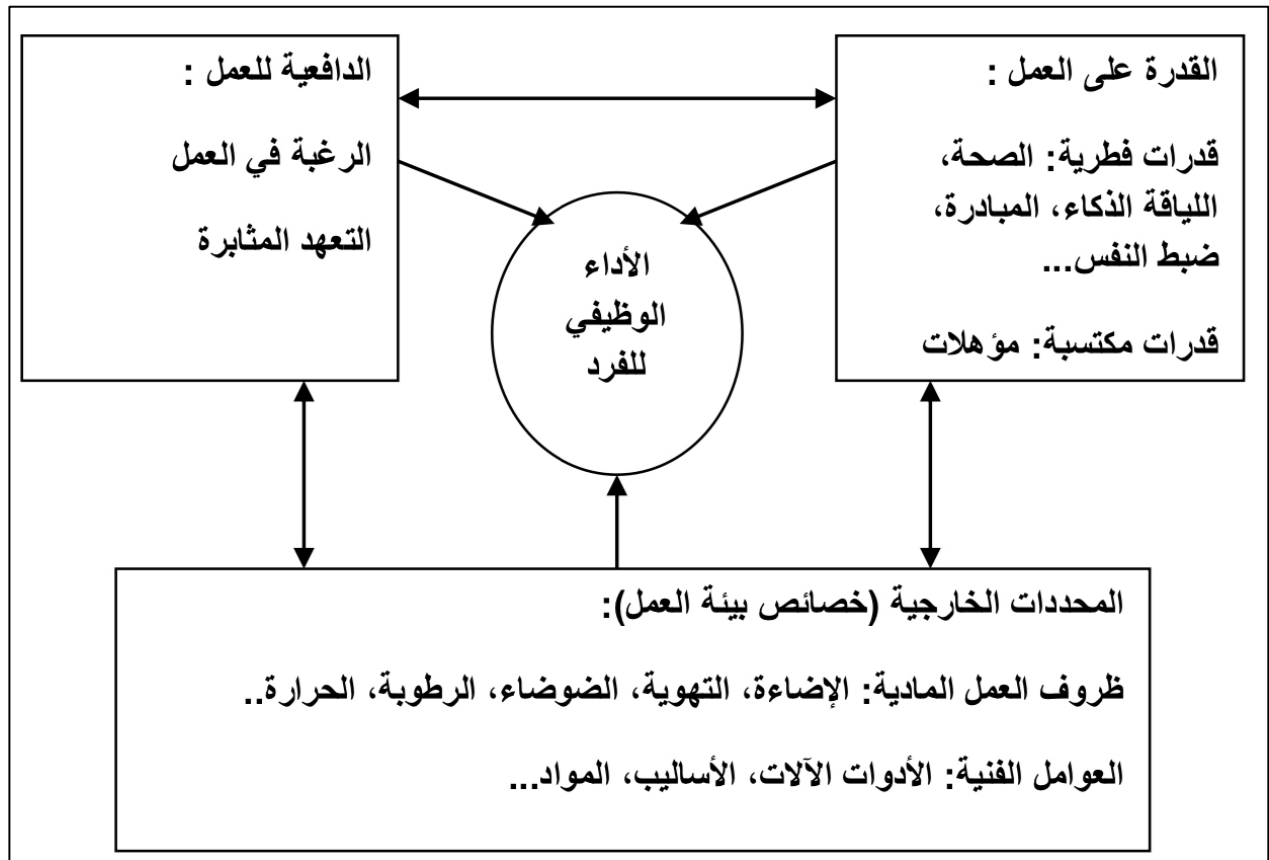
أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى ثلاثة أنواع رئيسية: أداء المهام الذي يتعلق بالسلوكيات المساهمة في إنجاز العمليات الأساسية، والأداء الظرفي الذي يشمل السلوكيات المؤثرة على الثقافة المناخ التنظيمي مثل مساعدة الزملاء، والأداء المعاكس الذي يتضمن سلوكيات سلبية كالعنف والانحراف. كما يمكن تصنيف الأداء بناءً

على مستوى تقييمه إلى فئات تشمل أداء دون المستوى، أداء مستوفي للمعايير، وأداء يتجاوز المعايير المطلوبة. (شريف وآخرين، ٢٠١٦)

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

تؤثر ثلاثة عوامل رئيسية بشكل ملحوظ على الأداء الوظيفي، أولاً يتمثل العامل أو الموظف في مجموعة المعارف والمهارات والخبرات التي يمتلكها، بالإضافة إلى اهتماماته وقيمه واتجاهاته ودوافعه المتعلقة بالعمل، حيث تلعب كل هذه العناصر دوراً حيوياً في تحديد مستوى التزامه وكفاءته، ثانياً تتعلق الوظيفة بمتطلباتها وتحدياتها، فضلاً عن فرص الترقية المتاحة، مما يزيد من تحفيز الموظفين لتعزيز أدائهم، ثالثاً يشمل الموقف البيئية التنظيمية المحيطة، حيث تسهم الظروف في تعزيز كفاءة الأداء، وإن اجتماع هذه العوامل الثلاثة يعكس مدى نجاح المؤسسة في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة. (بوحشيشة وآخرين، ٢٠١٦)



الشكل: رقم ٣

المصدر: (جلولي، ٢٠١٩)

طرق تحسين الأداء الوظيفي:

لتحقيق الفعالية المطلوبة في إدارة وتحسين الأداء، يجب مراعاة عدة عوامل، أولاً ينبغي اكتشاف أسباب ضعف الأداء وتقديم حلول فورية ومبتكرة، حيث تُعتبر الدافعية وظروف العمل من أهم المسببات، ثانياً يجب توجيه الاهتمام نحو تلك الأسباب من خلال وضع خطة تنفيذية للقضاء عليها، ثالثاً ومن الضروري تمكين الأفراد من اتخاذ إجراءات تصحيحية لتحسين أدائهم، مما يحول دور القادة من إعطاء الأوامر إلى التدريب والتوجيه، مع توفير الموارد المناسبة، أخيراً يجب وضع نظام متكامل يربط نتائج تقييم الأداء بوظائف إدارة الموارد البشرية الأخرى، مثل التدريب والحوافز والترقية، بهدف تحسين الأداء وتحقيق الأهداف العامة للمنظمة. (بوحشيشة وآخرين، ٢٠١٦)

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تتجلى العلاقة بين تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي من خلال عدة جوانب رئيسية، أولاً تسهم تكنولوجيا المعلومات في أتمتة العمليات، مما يقلل من الوقت المستغرق لإنجاز المهام ويزيد من الدقة، ثانياً تعزز هذه التكنولوجيا من التواصل الفعال بين الموظفين والإدارات، مما يسهل تبادل المعلومات ويسرّع اتخاذ القرارات، ثالثاً توفر تكنولوجيا المعلومات أدوات تحليل البيانات التي تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، مما يسمح بتحسين مستمر. بالتالي، فإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية وجودة العمل، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي. (سويسي، ٢٠١٥)

وأصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الساعية للمنافسة والتميز من خلال تعزيز الكفاءة والفعالية في الأداء، حيث تساهم في تقليل الأعباء الوظيفية على المدراء، مما يرفع كفاءة الإدارة العليا، وتعزز الروح المعنوية لدى العاملين، مما يزيد ولائهم وانتمائهم للمنظمة. كما تساهم في تحقيق الأهداف طويلة الأجل، وتحسين استخدام الموارد المختلفة، بالإضافة إلى توسيع الفرص المتاحة في الأسواق الداخلية والخارجية. (الهوني وآخرين، ٢٠٢٣)

كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً أساسياً في تعزيز قدرة المنظمات على المنافسة والتميز، حيث تساهم في تحسين كفاءة وفعالية الأداء، من خلال تقليل الأعباء الوظيفية على المدراء، وتزويد تكنولوجيا المعلومات من كفاءة الإدارة العليا، كما ترفع الروح المعنوية للعاملين، مما يعزز ولائهم وانتمائهم للمنظمة، بالإضافة إلى ذلك، تساعد هذه التكنولوجيا في تحقيق الأهداف طويلة الأجل، وتعزز القدرة على استخدام الموارد بكفاءة، وتزويد من الفرص المتاحة للمنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية. (عمران وآخرين، ٢٠٢٤)

وتساهم تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسريع إنجاز المهام الروتينية بدقة وكفاءة، مما يقلل الأعباء عن المدراء ويسمح لهم بالتركيز على التخطيط الاستراتيجي، كما تعزز ولاء العاملين بفضل سهولة الوصول إلى المعلومات، ما يزيد من مشاركتهم في اتخاذ القرار، وتوجه المنظمات نحو الميزة التنافسية يعزز البحث والتطوير وبناء القدرات الفردية، وتلعب الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية دوراً مهماً في تبني هذه التكنولوجيا، مما يعزز فعالية الإدارة، وتساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأهداف طويلة الأجل وتحسين عمليات التعلم والتواصل، وزيادة كفاءة استخدام الموارد، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وتحسين جودة المنتجات، كما تفتح أسواقاً جديدة وتدعم تطوير الأفكار للسلع والخدمات. (العربي، ٢٠١٢)

٢,٥. الخاتمة

أظهرت نتائج دراسة حيدر بأنه لا بد من إغفال موضوع التدريب الجيد على استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاستمرار بتقديم دورات تدريبية تساعد الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أسهل وأوضح، بالإضافة إلى الاهتمام بموضوع الدورات التدريبية عبر الانترنت وألا تقتصر على الدورات التقليدية واقتراح كتب مفيدة في هذا المجال، وفي حال طلب الموظفين تعلم منحى جديد متعلق بتكنولوجيا المعلومات ومهم لسير العمل، فلا بد من مساهمة الإدارة بشكل فوري في مساعدة الموظفين على تعلم هذا المنحى. (حيدر، ٢٠٢٠)

كما استنتجت دراسة بو حشيشة وآخرين أنه يجب على المؤسسة أن تأخذ على عاتقها مسؤولية تدريب وتكوين العمال وتأهيلهم من أجل زيادة الإرتقاء بأدائهم وزيادة التحكم في التكنولوجيا من جهة، ومن جهة أخرى زيادة القدرة على التكيف مع مختلف أنماط التكنولوجيا في المؤسسة من طرف العمال، الأمر الذي جعلها أكثر تنافسية واستقرار. (بوحشيشة وآخرين، ٢٠١٦)

واوصت نتائج دراسة سويسى بالعمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ليتناسب مع طبيعة العمل وربط الأقسام الإدارية بالجامعة باستخدامات برامج ووسائل تكنولوجيا المعلومات. (سويسى، ٢٠١٥)

وكان مضمون نتائج دراسة الشهيبي بالاستعانة بتطبيقات متطورة تضمن توافر عوامل الحماية والأمن السيرياني نظرا لما توصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج توضح وجود مستوى متوسط من عملية حماية البيانات. (الشهيبي، ٢٠٢٢)

وأكدت دراسة عمران وآخرين بضرورة اعطاء اهمية بالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يسهم في زيادة تحقيق المنظمة لأهدافها طويلة الأجل. (عمران وآخرين، ٢٠٢٤)

واظهرت نتائج دراسة بركات بالاستفادة من التطورات التكنولوجية في إعداد وتطوير مواقع الكترونية تفاعلية يمكن من خلالها التواصل مع الزوار وتوفير الخدمات الالكترونية. (بركات، ٢٠٢٣)

كما استنتجت دراسة حمادي وآخرين بأهمية توفير المعلومات الفنية والتكنولوجية المتقدمة لصانعي القرار على مستوى الإدارات والأقسام، بما يساعد على تحقيق التميز والمنافسة الناتجة من المشاركة في هذه المعلومات، بما ينعكس على أداء المنشأة النهائي. (حمادي وآخرين، ٢٠٢١)

وأكدت نتائج دراسة بوحشيشة وآخرين بضرورة العمل على تطوير مهارات وكفاءات العمال بما يتلاءم مع التغيرات التكنولوجية الحاصلة. (بوحشيشة وآخرين، ٢٠١٦)

وأظهرت نتائج دراسة بركات بالاهتمام بالصيانة الدورية المنتظمة للأجهزة والبرمجيات ونظم الاتصالات، مع الاهتمام بالصيانة الوقائية، وعدم الاكتفاء بالصيانة الإصلاحية، أي الصيانة في حالة ظهور أعطال مفاجئة فقط. (بركات، ٢٠٢٣)

وكان مضمون نتائج دراسة حمادي وآخرين بأهمية توفير البيانات والمعلومات لكافة المستويات والإدارات بالشكل والسرعة المطلوبة لاتخاذ القرارات الرشيدة. (حمادي وآخرين، ٢٠٢١)

واوصت نتائج دراسة جلولي بضرورة قيام المؤسسة بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والإتصال عند بناء الإستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي. (جلولي، ٢٠١٩)

كما استنتجت دراسة الشهبي بضرورة العمل على تعميم نظم وتكنولوجيا المعلومات في كافة الإدارات التي لم يتم تطبيق النظام بها نظرا لما يمكن ان تساهم في تحسين الاداء الوظيفي. (الشهبي، ٢٠٢٢)

وأثبتت نتائج دراسة الزعبي بوجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وابعاد الاداء الوظيفي مجتمعة، مما يدل على ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى رفع الاداء الوظيفي بجميع ابعاده. (الزعبي، ٢٠٠٦)

وكان استنتاج دراسة التونى بضرورة مشاركة العاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات لقدرتهم على تحسن الاداء الوظيفي داخل العمل. (التونى، ٢٠٢٤)

ومضمون نتائج دراسة مباركى بأنه يجب الإهتمام بالجوانب الإجتماعية والبيئية للأداء فنجاح المؤسسة اليوم لم يعد يرتبط بتحقيق عوائد مالية كبيرة فقط، بل بمدى مساهمتها في المجتمع وتحقيق رفاهيته، وكذا المحافظة على البيئة من أجل العمل معا على تحقيق التنمية المستدامة. (مباركى، ٢٠٢٣)

وأكدت نتائج دراسة سويسى بضرورة نشر الوعي التقني المعتمد على تكنولوجيا المعلومات بين العاملين في المؤسسة وفي سرعة إنجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال بهدف زيادة الثقافة التنظيمية الحالية وصولاً بها إلى ثقافة تنظيمية تجعل من تقنية الاتصال عنصراً فعالاً في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات المؤدية إلى الأداء الإداري المتميز. (سويسى، ٢٠١٥)

وأوضحت نتائج دراسة الزعبي بضرورة مراعاة الفروقات الفردية بين العاملين من حيث ادائهم للأعمال من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات المتوفرة، فكما بينت النتائج ان هناك اختلاف في تقبل استخدام تكنولوجيا المعلومات باختلاف الخصائص الديموغرافية للعاملين. (الزعبي، ٢٠٠٦)

كما استنتجت دراسة بداع بأنه يجب على المؤسسة الاهتمام بتطوير مهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذى المجال الوظيفي. (بداع، ٢٠١٧)

واظهرت نتائج دراسة الشهيبي بالعمل على تدريب العاملين في الوزارة على كافة البرامج والاجهزة لما في ذلك من أثر ايجابي على رفع مستوى الاداء الوظيفي. (الشهيبي، ٢٠٢٢)

وأكدت نتائج دراسة جلولي على المؤسسة مسايرة التطورات الحاصلة والعمل على الإستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، لأنها مست حتى الأمور البسيطة. (جلولي، ٢٠١٩)

وكان مضمون نتائج دراسة مباركى بأن خفض مدة أداء الأنشطة والأعمال في المؤسسة من أهم المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات في خدمة العمليات الداخلية للمؤسسة، وإن لم يحدث هذا فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى العمليات الداخلية لا يتم على أكمل وجه. (مباركي، ٢٠٢٣)

٣. الفصل الثالث: منهجية البحث

٣.١ المقدمة:

يوضح هذا الفصل المنهجية المستخدمة لدراسة مدى أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي لشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية، ويعرض هذا الفصل بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث ومجتمع البحث، وطرق وتقنيات أخذ العينات وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراء تحليل البيانات.

٣.٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تُعد التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث أداة أساسية للباحثين، حيث تساهم في قياس المتغيرات بدقة، فهي توضح كيفية قياس أو ملاحظة أو تعديل هذه المتغيرات، مما يعزز من اتساق وموثوقية وصلاحية الدراسات.

٣.٢.١ تكنولوجيا المعلومات

التعريف الإجرائي: أن التكنولوجيا هي تلك المعارف والخبرات التي تتحصل عليها المؤسسة عن طريق مواكبة التغيرات الحاصلة في البيئة سواء داخلية أو خارجية، أو هي مجموع إفرازات الثورة العلمية المعرفية من وسائل مادية وغير مادية وتسخيرها لخدمة المجتمع عن طريق ما يعرف باستخدام الحواسيب والانترنت وما يتعلق بها من أدوات وأساليب عمل تكنولوجيا تلجأ إليها مختلف المؤسسات الاقتصادية لمواكبة التطور. (مقيش وآخرون، ٢٠١٧)

٣.٢.٢ الأداء الوظيفي

التعريف الإجرائي: هو قدرة العامل بالمؤسسة الاقتصادية على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها من خلال إنجاز المهام والأعمال المطلوبة في الوقت المحدد وبالكيفية الموضوعة كل هذا باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساعد في القيام بالمسؤوليات المسندة إليه. (مقيش وآخرون، ٢٠١٧)

٣.٣ تصميم البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

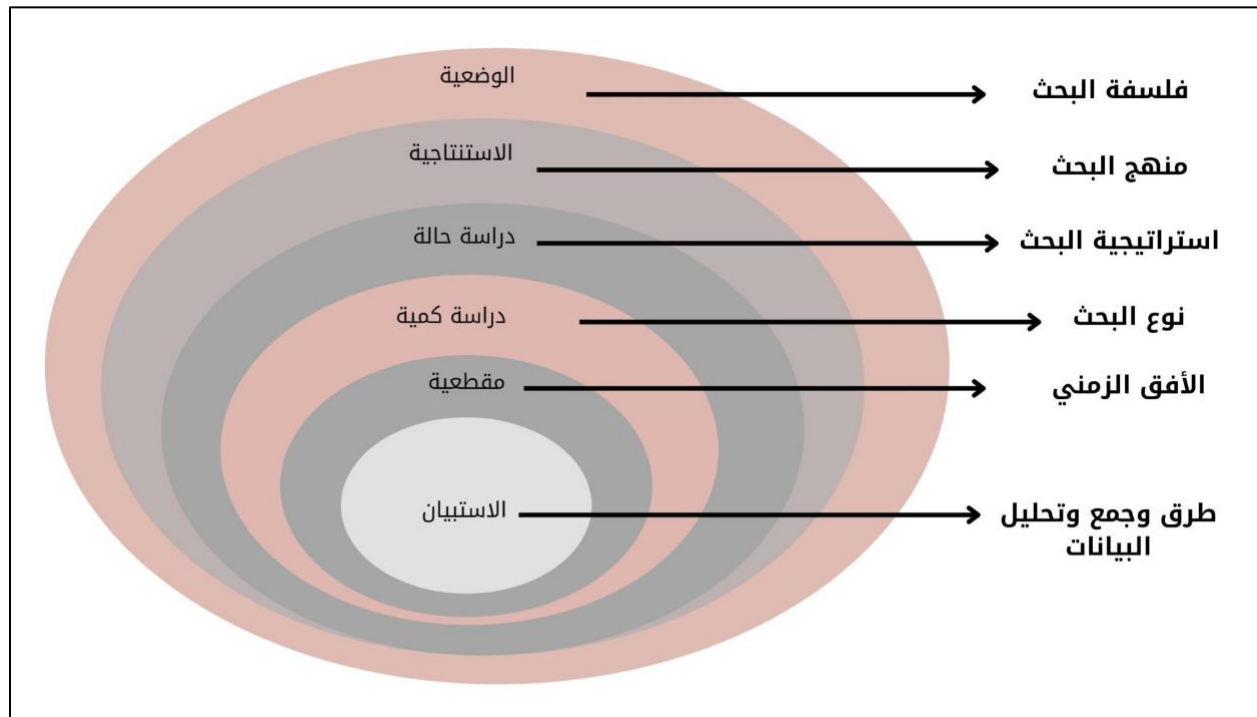
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



الشكل رقم: ٤

ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب (٢٠٢٤)

٣.٤ مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات

تُعد عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من العناصر الأساسية في البحوث العلمية، حيث تعتمد التحليلات الإحصائية على البيانات المجمعة منها، لذلك، يجب على الباحثين الالتزام بالدقة والموضوعية في اختيار عينة البحث وطرق أخذها لضمان تمثيل البيانات بشكل صحيح للمجتمع المستهدف، مما يساهم في الحصول على نتائج بحثية موثوقة، في هذا القسم، سيتم توضيح مجتمع الدراسة وعينة البحث وتقنيات أخذ العينة.

٣.٤.١ مجتمع الدراسة

القطاع	التصنيفات	عدد الموظفين
شركة أرامكو السعودية	الإدارة	٥
	تكنولوجيا المعلومات	٧
	الموظفين	٣٠

جدول رقم: ١

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

٣.٤.٢ عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
نستهدف الموظفين في شركة أرامكو السعودية	٣٠ موظف

جدول رقم: ٢

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

٣.٤.٣ طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم أخذ العينات بالطريقة الاحتمالية، وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة.

٣.٥ طريقة جمع البيانات

سيتم إجراء تحليل إحصائي للبيانات المجمعة، حيث يتضمن هذا التحليل تحديد البيانات الأولية وتحويلها إلى معلومات مفيدة، سيساهم هذا المنهج في كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات، والمتغير التابع الذي يتمثل في الأداء الوظيفي لشركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية.

٣.٥.١ تكنولوجيا المعلومات

اعتمد الطالب على استبانة أبو زبيد، ٢٠١٩، من أجل قياس المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بإجمالي ١٣ عنصر للمتغير، كما ان نوع الأداء المستخدمة هي لكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

المتغير المستقل

المتغيرات	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
أثر تكنولوجيا المعلومات	تكنولوجيا المعلومات	13 عبارة	أبو زبيد، 2019

جدول رقم: ٣

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

٣.٥.٢ الأداء الوظيفي

اعتمد الطالب على استبانة بداع، ٢٠١٧، من أجل قياس المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بأجمالي ١٢ عنصر للمتغير، كما ان نوع الأداء المستخدمة هي لكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

المتغير التابع

المتغيرات	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
الأداء الوظيفي	الأداء الوظيفي	12 عبارة	بداع، ٢٠١٧

جدول رقم: ٤

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

٣.٦ أنواع البيانات

تنقسم أنواع البيانات إلى بيانات أولية وهي التي تم تجميعها من قبل الباحث وبيانات أولية تم جمعها بواسطة باحثين آخرين وهي كالآتي:

٣.٦.١ البيانات الأولية

- تصميم وتوزيع استبيان يتضمن أسئلة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء.
- إجراء مقابلات مع الموظفين والإداريين لفهم تجاربهم الشخصية مع تكنولوجيا المعلومات.

- ملاحظة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل ومراقبة الأداء الوظيفي.

٣.٦.٢ البيانات الثانوية

- الاطلاع على دراسات سابقة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات في الشركات الكبرى.
- قراءة مقالات أكاديمية حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.
- استخدام بيانات إحصائية متاحة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات.

٣.٧ طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى، حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة. ولقد تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة، حيث يساعد ذلك الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة.

وتعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها، كما أن اختبارات الصدق التحليل العاملي (الاستكشاف تستخدم لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات اختبار) كرو نباخ (ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت بالأفراد المشاركين في الدراسة.

٣.٨ الخاتمة

تم في الفصل الثالث عرض منهجية البحث، والتي تضمنت المقدمة، التعريفات الإجرائية، تصميم البحث، مجتمع البحث، وطرق وتقنيات أخذ العينات، كما تناولت أيضاً طريقة جمع البيانات، أنواع البيانات، وطرق تحليل البيانات، واختتم بالخاتمة.

قائمة المراجع

- أبو زيد، 2019، استبيان أثر تكنولوجيا المعلومات، أثر تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية - كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل.
- التوني، ٢٠٢٤، أثر تكنولوجيا المعلومات على التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي.
- الزعبي، ٢٠٠٦، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين.
- السواط، ٢٠٢٢، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي.
- الشهبي، ٢٠٢٢، أثر فاعلية نظم وتكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي.
- العربي، ٢٠١٢، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين.
- الهوني وآخرين، ٢٠٢٣، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي.
- بداع، ٢٠١٧، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- بداع، ٢٠١٧، استبيان الأداء الوظيفي، دراسة دور الإدارة الإلكترونية في كفاءة الأداء الوظيفي- بحث بجامعة محمد خيضر.
- بركات، ٢٠٢٣، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي.
- بو حشيشة وآخرين، ٢٠١٦، التغير التكنولوجي وأداء العامل في المؤسسة الصناعية الجزائرية.
- بو طيبة وآخرين، ٢٠١٨، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.
- بوطي وآخرين، ٢٠٢٢، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.
- جلوي، ٢٠١٩، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة.
- حمادي وآخرين، ٢٠٢١، دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الأداء الوظيفي داخل المنشآت الرياضية.
- حيدر، ٢٠٢٠، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.
- سويس، ٢٠١٥، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.
- شريف وآخرين، ٢٠١٦، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي.
- عمران وآخرين، ٢٠٢٤، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي.
- قردوح وآخرين، ٢٠١٨، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية.

- مباركى، ٢٠٢٣، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسساتيين منظور بطاقة الأداء المتوازن.
- مقيدش وآخرين، ٢٠١٧، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.

الملاحق

استبيان تكنولوجيا المعلومات

اضع بين ايديكم استبيان لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي في شركة أرامكو السعودية في المنطقة الشرقية، الرجاء منكم الإجابة على الاسئلة بوضع علامة (✓) على الخيار المناسب، علماً بان لاتوجد اجابه صحيحة او خاطئة.

اولاً: المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

المؤهل العلمي: ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس وما فوق ☐

العمر: من 18 الى 20 سنة ☐ من 21 إلى 27 ☐ من 28 إلى 40 ☐

رقم العبارة	العبارات	موافق بشده	غير موافق بشده	محايد	موافق	موافق بشده
01	تستخدم الشركة الصناعية أحدث ما توصل له نظام تكنولوجيا المعلومات.					
02	تستخدم الشركة التقنيات الحديثة جنباً الى جنب مع الوسائل التقليدية القديمة (وهي الوسائل التي لا تستخدم التكنولوجيا فيها) فالعمل داخل الشركة.					
03	استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة تساعد على توفير الوقت وسرعة التوسع بالسوق وتقلل التكلفة والدقة.					
04	استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تقليل					

					الأخطاء التي كان يقع فيها الموظف سابقا.	
					استخدام الطرق التقليدية القديمة مضيعة للوقت.	05
					تعتبر التطبيقات التكنولوجية المستخدمة داخل الشركة الصناعية كافية لتغطية الاحتياجات الأساسية التي تساعد الموظف بالعمل.	06
					تواكب الشركة مستجدات تكنولوجيا المعلومات المتطورة اول باول.	07
					تحسن تكنولوجيا المعلومات من أداء أنشطة وظائف الشركة الصناعية.	08
					استعمال تكنولوجيا المعلومات تزيد من فعالية الموظف بالعمل.	09
					استعمال تكنولوجيا المعلومات سيكون لها تأثير إيجابي على الشركة.	10
					لا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات جهد عقلي كبير.	11
					تكنولوجيا المعلومات تزود الشركة افكار تسويقية جديدة.	12
					استعمال تكنولوجيا المعلومات تزيد من استقطاب الموظفين إلكترونيا للعمل.	13

استبيان الأداء الوظيفي

الرجاء منكم الإجابة على الاسئلة بوضع علامة (✓) على الخيار المناسب، علماً بان لا توجد اجابه صحيحة او خاطئة.

اولاً: المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

المؤهل العلمي: ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس وما فوق ☐

العمر: من 18 الى 20 سنة ☐ من 21 إلى 27 ☐ من 28 إلى 40 ☐

رقم العبارة	العبارات	موافق بشده	غير موافق بشده	محايد	موافق	موافق بشده
01	لدي القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي الى تبسيط اجراءات العمل والسرعه في انجازه.					
02	اتمكن من انجاز العمل الموكل الي في ضوء الموارد التي تم تحديدها.					
03	أستطيع تنفيذ العمل بشكل سليم وفق ما حدد له من إجراءات.					

					04	نحافظ دائما على أوقات العمل وانجز مهامنا في الوقت المحدد.
					05	أنجز عملي وفق الأصول المهنية المتعارف عليها.
					06	لدي القدرة على معالجة مشاكل العمل اليومية الطارئة بشكل سليم وموضوعي.
					07	أحرص دائما على متابعة ما يحدث من متغيرات في مجال عملي وأحاول الإلمام بها وتوظيفها لخدمة العمل.
					08	لدي القدرة على إقامة اتصالات عمل فعالة مع الآخرين.
					09	لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر وإنجاز ما يوكل إلي من مهام إضافية.
					10	أكون دائما بمراجعة العمل الذي أقوم به بشكل نهائي لكي أتأكد من إنجازه وفق التعليمات المحددة وخلوه من الأخطاء.
					11	التعامل بحكمة واتزان في المواقف المختلفة (الطارئة، المفاجئة، الحرجة).

					اعمل دائما على إقامة علاقات إيجابية لمصلحة العمل مع الرؤساء وتذليل معوقات العمل في الإدارة.	12
--	--	--	--	--	--	----