

Everyone's Smart University

College of Management

master of Business Administration



The effect of using information technology on the effectiveness of job "
"performance for employees of the Saudi Telecom Company (STC)

Preparing students

1 Rayan Ibrahim Al-Ghamiz 221001808 (Team Leader)

2 Lujain Ahmed Al-Shabhi 221000575

3 Ibrahim Mansour Al-Habdan 221001269

Advisor:

Dr. Walid Suliman

2023



جامعة ميد أوثن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة عامة

**"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة
السعودية للاتصالات (STC)"**

**" The effect of using information technology on the effectiveness of
job performance for employees of the Saudi Telecom Company (STC)"**

اعداد / أعضاء الفريق

(1) ريان إبراهيم الغميز 221001808 (قائد الفريق)

(2) لجين أحمد الشابي 221000575

(3) إبراهيم منصور الهبدان 221001269

المشرف:

د. وليد

2023م

بسم الله الرحمن الرحيم

شكرو وتقدير

الحمد والشكر لله رب العالمين وبه نستعين والصلاة والسلام على رسوله الأمين محمد سيد

الأنبياء وخاتم المرسلين وعلي آله الطيبين واصحابه الميامين.

لا يسعنا ونحن نقدم هذه الدراسة الان ان نسجل الشكر والامتنان والعرفان بالجميل الي

الدكتور/ وليد سليمان

المشرف علي هذه الدراسة لما قدمه لنا من توجيهات سديدة ورعاية علمية واءاء قيمة كان لها

الاثرا الكبير في اغناء تلك الدراسة واخراجها بهذه الصورة

كما نتقدم بالشكر الى إدارة جامعة الجميع الذكية (ميد أوشن) وكل العاملين بالجامعة لما

قدموه لنا من مساعدة فلهم جزيل الشكر

المستخلص:

تتناول الدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات الذي أصبح من المواضيع المهمة التي يجب دراستها في الوقت الحالي وذلك تزامنا مع التطورات الحاصلة في هذا المجال مقابل لذلك الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واختلاف استعمالاتها في المنظمات المختلفة لما تقدمه من تسهيل لتحقيق الأهداف وذلك من خلال الإيجابيات التي تقدمها والتطورات وذلك من خلال البحث في مجالات وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات وأنواعها ومدى تأثيرها على أداء الموظفين من حيث الحجم والسرعة في الانجاز بالإضافة الى مدى تبسيط اجراءات العمل وذلك من خلال البحث في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وتحديد درجة العلاقة والتأثير بينهما ومن ثمة الخروج بجملة من المقترحات التي تساهم في الرفع من الاداء وتحسين أساليب العمل في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات وقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة الأثر الذي تخلقه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات ولقد تم في نهايتها التوصل إلى عدة نتائج وتوصيات وذلك بعد الإلمام بجميع الجوانب النظرية الخاصة بها ومعالجة مختلف المدخلات التي توصلنا إليها من خلال الدراسة التطبيقية مستخدمين بذلك عدة برامج وأدوات ساعدت في ذلك من أهم البرامج الحزمة الإحصائي spss و لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت الباحثة الملاحظة والاستبيان لجمع البيانات و المعلومات. و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 50 عامل من الشركة السعودية للاتصالات و خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: ان الشركة السعودية للاتصالات تطبق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة وأنه يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في الشركة محل الدراسة كما أنه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجابات مستوى الأداء الوظيفي كما اوصت الدراسة ضرورة التركيز على تعزيز فاعلية تكنولوجيا المعلومات الإدارية في الشركة واستكمال الخطط الاستراتيجية لتطوير واقعها وتحديثها لضمان ملائمتها لطبيعة المهام والأعمال والمحافظة على المستوى الجيد المتوافر من كافة مستلزماتها و إمكانية الاستفادة من توفر البنية التحتية الملائمة لنظم المعلومات في الشركة السعودية للاتصالات.

Abstract:

The study deals with the subject of information technology, which has become one of the important topics that must be studied at the present time, coinciding with the developments taking place in this field, in contrast to the wide spread of information and communication technology and its different uses in different organizations because of the facilitation it offers to achieve the goals, through the advantages it provides and developments. Through researching the areas and methods of using information technology, its types, and the extent of its impact on the performance of employees in terms of size and speed of achievement, in addition to the extent of simplifying work procedures, through researching the concept of information technology and job performance, determining the degree of relationship and influence between them, and then coming up with a number of proposals that contribute In raising performance and improving work methods. This study came to know the impact that information and communication technology creates on the job performance of employees in the company. At the end of it, several results and recommendations were reached, after knowing all the theoretical aspects of it and addressing the various inputs that we reached through the study. Applied users using several programs and tools that helped in that. One of the most important programs is the spss statistical package. To achieve the objectives of the study, the researcher used observation and questionnaire to collect data and information. The distribution process was limited to the simple sample method, so that the study sample numbered 50 workers from the Saudi Telecom Company. Among the results, the most important of which are: The Saudi Telecom Company applies information and communication technology in its various dimensions in varying proportions, and that there is a good level of job performance in the company under study, and that there is a correlation between the use of information and communication technology and job performance, as well as the absence of statistically significant differences in the degree of influence of characteristics The study also recommended the need to focus on enhancing the effectiveness of management information technology in the company and completing strategic plans to develop and update its reality to ensure its suitability for the nature of tasks and businesses and to maintain the available good level of all its requirements and the possibility of benefiting from the availability of the appropriate infrastructure for information systems in the Saudi Telecom Company.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
1	المستخلص
3	فهرس محتويات البحث
5	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
6	مقدمة
7	مشكلة الدراسة
8	فروض الدراسة
9	متغيرات الدراسة
10	اهداف الدراسة
10	اهمية الدراسة
11	حدود الدراسة
12	منهجية الدراسة
13	أسباب اختيار الموضوع
14	الفصل الثاني: الدراسة النظرية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة
15	تمهيد
15	المطلب الأول: مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
18	المطلب الثاني: الدراسات السابقة
26	المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
30	المطلب الرابع: الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي للعاملين.

42	المطلب الخامس: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الاداء الوظيفي.
47	الفصل الثالث منهجية الدراسة
48	نهج البحث ووسائل الدراسة: -
49	مجتمع الدراسة والعينة.
50	أداة الدراسة.
50	أدوات البحث وطرق جمع المعلومات.
52	القسم الاول: البيانات الشخصية.
53	القسم الثاني: المتغيرات النظرية لأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي
57	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات
58	أولا: مناقشة النتائج
59	ثانيا: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.
59	ثالثا: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها
70	رابعا عرض نتائج الدراسة رابعا: الخاتمة
71	خامسا: التوصيات والاقتراحات.
72	سادسا: الخاتمة.
73	سادسا: قائمة المراجع.
75	سابعا: الملاحق

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- متغيرات الدراسة
- اهداف الدراسة
- اهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- منهجية الدراسة
- أسباب اختيار الدراسة

يعيش عالم اليوم واقعا جديداً أو يعمل بفكر جديد بعد أن شهد تغيرات متلاحقة وعائش تحولات جذرية متضمنا مفاهيم جديدة لم تكن معهودة من قبل فسمعنا عن العولمة وثورة المعلومات والاهتمام باستخدام التكنولوجيا العليا High Tech وانتشار شبكات الإنترنت إن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى الشركات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أذا اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للشركة 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 أثر كبير على فاعلية الأداء الوظيفي لأنه سيتحول من الطرق التقليدية القديمة إلى طرق حديثة تكنولوجيا. على هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيات جديدة والتواصل من أجل كسب فعالية وكفاءة إنتاجية عالية والتي تساعدنا في تحسين أدائها الوظيفي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات الفعال وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات أضحت علاقة متبادلة ابتداء من حاجات المستويات التشغيلية الماهرة التي تستطيع التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وانتهاء بمتطلبات الإدارة العليا التي تضع تحت عاتق الافراد مسئولية الجاهزية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصرا أساسيا وعصبا حيويا يساعد في تسهيل عمل الشركة السعودية للاتصالات وتطوير قدرتها وقدرة العاملين بها وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة اذا تم استخدامها بكفاءة عالية ونظراً لأهمية كلا العاملين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين كان لا بد من إنشاء بحث يتعمق في طبيعة العلاقة بينهما ومدى تأثيرهما، ومن هنا تنبع أهمية دراستنا التي ستبحث في أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين مع تخصيص الحالة لتتطابق على الشركة السعودية للاتصالات STC ومن هنا نود أن نعرف أبعاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي.

2/1- مشكلة البحث

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة السعودية للاتصالات بشكل كبير علي بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بها من خلال زيادة القدرة علي جمع المعلومات وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وكل ذلك ينعكس علي كفاءة المؤسسات وفاعلية الأداء للعاملين بها حيث يعد قطاع شركات الاتصالات 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 لا بد أن يتم الاهتمام بها لما لها من آثار إيجابية كثيرة في العديد من المجالات. حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية ترتكز على النواحي الاقتصادية فقط بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلك الشركات الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والشركة على حد سواء تنحصر مشكلة الدراسة في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الاداء الوظيفي من خلال تحليل أثر استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في الإنجاز ومنه نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

"ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC)؟

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها الوظيفي؟
- إلى أي مدى يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات الشركة السعودية للاتصالات؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي؟
- ما مدى إدراك العاملين لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات؟
- ما هو حجم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC)؟
- ما هي أبعاد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي.

- ما هي المؤشرات التي يستخدمها الشركة السعودية للاتصالات لقياس فاعلية الأداء الوظيفي؟
- ما هي مستويات الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات؟
- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفاعلية الأداء الوظيفي؟

3/1- فروض البحث

تنطلق فروض الدراسة من إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة التي ذكرت منسجمة من الطروحات النظرية لها ومفسرة لسلوكيات متغيرات الدراسة على النحو التالي

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

الفرض الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

الفرض الرابع:

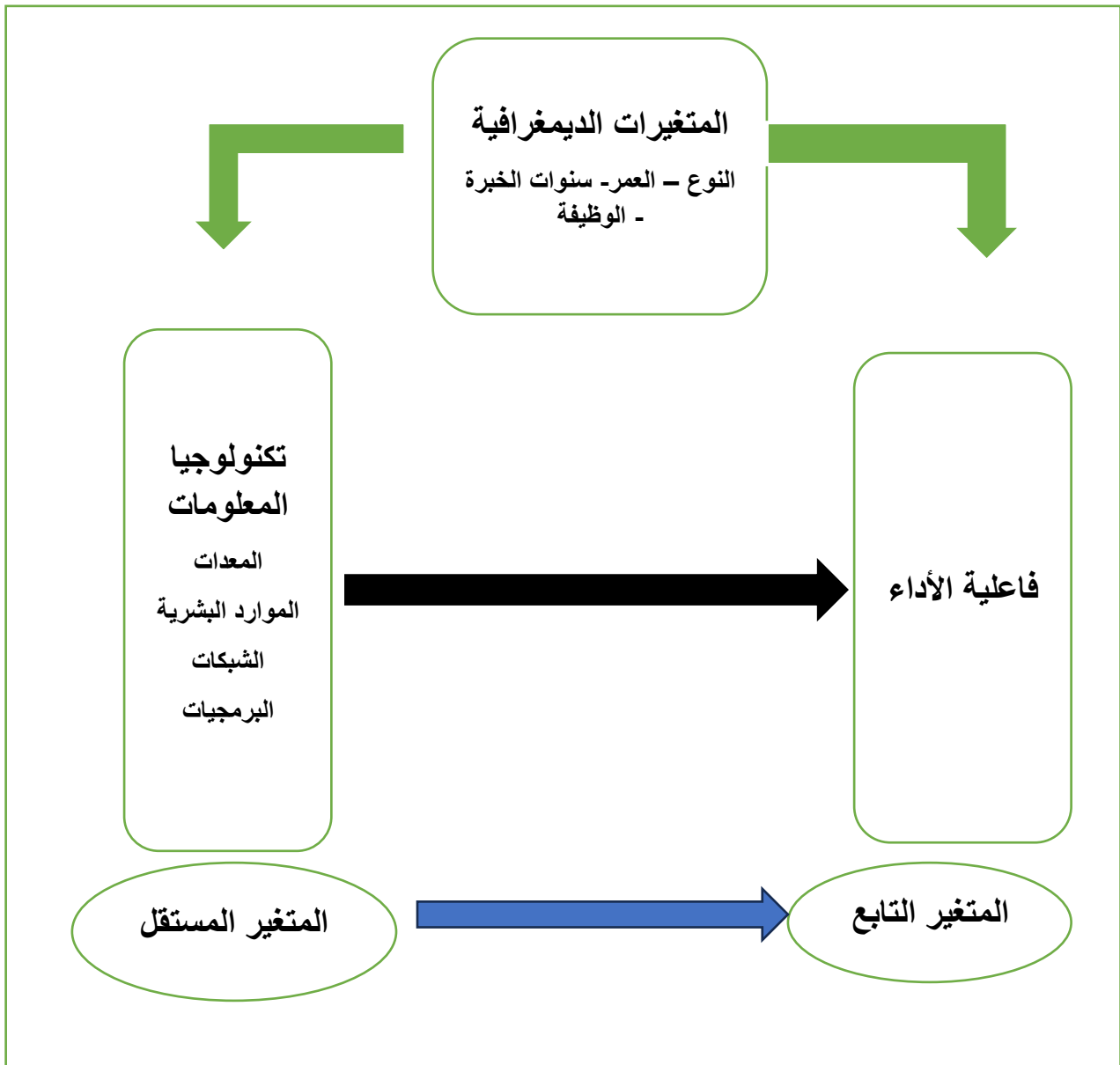
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية (النوع – السن – الوظيفة- سوات الخبرة) على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

4/1- متغيرات البحث:-

من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث كما يلي:

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة: المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والموارد البشرية.

المتغير التابع: فاعلية أداء العاملين



5/1- أهداف البحث

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو اختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على الأداء الوظيفي ذلك من أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- (1) تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة السعودية للاتصالات STC
- (2) تحديد حجم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة السعودية للاتصالات STC
- (3) الوقوف على مدى إدراك الشركة السعودية للاتصالات STC لأهمية تكنولوجيا المعلومات
- (4) تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفاعلية الأداء الوظيفي؛
- (5) الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي في الشركة السعودية للاتصالات STC.
- (6) التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية

للاتصالات STC

- (7) المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات.
- (8) التعرف على الأداء الوظيفي في الشركة السعودية للاتصالات STC والعوامل المتحكمة فيه.
- (9) تحديد مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.
- (10) 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 للاتصالات STC.

6/1- أهمية الدراسة

. يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثره على فاعلية الأداء الوظيفي موضوع حيوي وهام فهو يعد من المجالات الحديثة نسبيا والمكملة لما سبقها من الدراسات في أدبيات إدارة الأعمال وعلى الرغم من توافر العديد من الدراسات حول موضوع التكنولوجيا كما سنلاحظ في عرض الدراسات السابقة إلا أن هذه لم تتطرق للحديث عن العلاقة أو الآثار المترتبة ما بين (تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين فمن هذا تتضح

أهمية البحث وأيضاً لقد قام الباحث باختيار الشركة السعودية للاتصالات STC كمجال تطبيق نظراً لما يقوم به هذا الشركة من أعمال تفيد الوطن وتفيد الشعب داخل المملكة العربية السعودية

الأهمية النظرية للدراسة:-

تنبع هذه الأهمية من خلال الدور الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التقدم وإكساب ميزة تنافسية للمؤسسات كما أن هذا المجال لا يزال موضع بحث الكثير من الباحثين نظراً لحدثة وجود التكنولوجيا عبر التاريخ وحدثة دراسة آثارها على العديد من المجالات.

بالإضافة إلى الأهمية الشديدة لأداء العاملين في المؤسسات وأهمية رفع هذا الأداء ومحاولة الوصول به إلى أعلى المستويات لما له من آثار إيجابية تنعكس على الشركة السعودية للاتصالات

الأهمية العملية للدراسة:-

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها مكن الأبحاث القليلة التي تم إنجازها في المملكة العربية السعودية والتي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء العاملين خاصة أن هذه الدراسة في مجال شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية كما يعتبر هذا البحث مفيد حيث أنه سيساعد على تخطي ثغرات ربما كانت تغفلها الإدارة متعلقة بطبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها كما أنه سيساعدها على تعزيز استراتيجياتها الحالية في حال ظهرت فعاليتها من خلال نتائج البحث بالإضافة إلى أن هذا البحث سيساعد الإدارة في هذا القطاع على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية أداء العاملين مما سيساهم في المساعدة على تبني آليات مفيدة ترفع من أداء العاملين.

7/1- حدود الدراسة:

أولاً-المجال البشري:

وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من العاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

ثانيا-المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في الشركة السعودية للاتصالات STC في المملكة العربية السعودية.

ثالثا- المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023

رابعا-المجال الموضوعي:

ركزت هذه الدراسة على معرفة علاقة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC).

8/1- منهجية البحث: -

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث وذلك عن طري الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبيان

أولا-الجزء النظري:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف على أثر استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات فقد اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث. إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة ووصف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كما ونوعا مما يؤدي إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

ثانيا-الجزء التطبيقي:

منهج دراسة الحالة اعتمدنا في الجزء التطبيقي الذي تمثل في دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية STC حيث اعتمدنا على دراسة الحالة فتمثل في تحليل البيانات ومعالجتها والوصول

إلى النتائج والحلول المقيدة من خلال استخدام الطرق والأساليب التحليلية والأدوات لإحصائية حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي بهدف تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الاستبانة والتحليل الإحصائي لنتائجها.

وسائل وأدوات البحث:

لقد اعتمدنا في جمع المعلومات على مجموعة من الأدوات هي كالتالي:

- الجانب النظري: المسح المكتبي لكل من الكتب والأطروحات والمذكرات والمجلات العلمية ومختلف المصادر والوثائق المقدمة من الشركة السعودية للاتصالات وكذا الإنترنت.
- الجانب التطبيقي: الاستبيان لجمع البيانات من العينة التي وزع عليها الاستبيان وثائق مقدمة من الشركة السعودية للاتصالات STC.

9/1- أسباب اختيار الدراسة:

- ✚ طبيعة التخصص الذي ندرسه.
- ✚ الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع.
- ✚ يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات من أهم المواضيع التي يجب الحديث عن إذ يعتبر حديث الساعة حيث يشهد اهتمام بهذا الموضوع في المحاضرات والندوات والملتقيات.
- ✚ إثراء مكتبتنا بموضوعنا للأجيال الصاعدة لمد أهميته كون هذا الموضوع قليل في مكتبتنا.
- ✚ كون نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم مما دفعنا لدراسته وربطه بأدوات العصر.

الفصل الثاني

الدراسة النظرية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة

تمهيد

المطلب الأول: مفاهيم ومصطلحات الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة.

المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الرابع: الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي للعاملين.

المطلب الخامس: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين

الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني:

الدراسة النظرية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة

تمهيد:

إن التطور التكنولوجي وارتفاع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مجالات الحياة مكن من الاستفادة منها في تحسين العديد من مجالات الأعمال حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملاً محفزاً للمؤسسات الباحثة عن ذلك تسارعت المؤسسات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه المنافسة و التميز في إنتاجها و مخرجا الأداة من خلق فرص في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي و الاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات وتدريب المستخدمين على كيفية استخدامها ولضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

المطلب الأول: مفاهيم ومصطلحات الدراسة

تعرف المعلومات

بأنها: "عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم وتحليل البيانات أي أنها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد البيانات الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.

- مفهوم الاتصال:

هو إيصال المعلومة والفهم وذلك بغرض إيجاد التغير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل ومستقبل فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل ثم الرد إلى المرسل.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف والتلكس والفاكس والراديو والتلفزيون والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني

البرمجيات:

وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستخدمين مع البيانات بالآلات كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

الشبكات:

وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.

الأداء:

يعتبر الأداء النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الفرد من أعمال وهم كذلك درجة بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية. وله عدة أبعاد قد نأخذ منها المواظبة والمثابرة في العمل الدقة والجودة في الأداء التحفيز العمل بروح فريق العمل.

تعريف الأداء

"على أنه العلاقة بين النتائج والموارد حيث يتجلى ذلك في الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت المستوى الذي يحققه الفرد من خلال نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية".

مفهوم الأداء الوظيفي:

بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعية ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

البنية التنظيمية:

وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضا فهم الاتصال الداخلي.

نظام الحوافز:

إن النظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم على تحفيز العاملين ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أداءهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

مفهوم تقييم أداء العاملين:

- (1) «عملية منتظمة لتقييم ووصف السلوك المتصل بالعمل.
- (2) انه: "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم على القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمستويات أكبر أو ترقية له لوظيفة أخرى" 2
- (3) أنه "الإجراءات التي تساعد في تجميع مراجعة إعطاء واستخدام المعلومات المتجمعة من وحول الافراد لغرض تحسين أدائهم في العمل وآخرون عرفوا بتقييم الأداء على أنه: "قياس أعمال العاملين ومدى أدائهم للوظائف المسندة إليهم ومدى تحقيقهم للمستويات المطلوبة في إنتاجهم ومدى قدرتهم على التقدم والاستفادة من فرص الترقى وزيادة الأجر"

نمط الأداء:

والذي نقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة

المطلب الثاني: الدراسات السابقة

دراسة (عيد 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع 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 الدارين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الإدارة 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 الشيخ 2020

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين قبول الادارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الادارة الالكترونية من قبل الأقسام الصحية إ ومتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستبيان كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشارا إر الأمية الحاسوبية بين الجمهور ونادرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة (راجي، 2018)

بعنوان: "درجة إدارة الابداع وعلاقته بالأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إدارة الابداع بأبعاده الأصالة , الطلاقة , الحساسية للمشكلات , الاحتفاظ بالانتباه وعلاقته بالأداء الإداري (البناء التنظيمي , والاتصالات الإدارية لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال ضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات وعلاقته بالأداء الإداري لديه من وجهة نظر المعلمين والمعلمات باختلاف المتغيرات (العمر , الجنس , المؤهل العلمي , سنوات الخبرة) . وتمت هاته الدراسة على عينة تمثلت في 322 معلم ومعلمة أي ما يعادل 48.7 % من المجموع الكلي للمعلمين , حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي

كذلك تم تصميم استبانة تكونت من 51 فقرة موزعة على محورين وقد تم تحليل البيانات بواسطة اختبار الانحدار الخطي والمتعدد واختبارات لعينة واحدة وقد كانت فرضيات الدراسة تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة . في تقدير المعلمين في المحافظات الشمالية للضفة الغربية في واقع الابداع لدى الإدارة المدرسية تعزى لمتغيرات العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والجنس وقد نتج عن هذه الدراسة وجود نموذجين فقط، قد أثرا في مستوى الأداء الإداري لدى مديري المدارس النموذج الأول كان للإبداع الإداري والنموذج الثاني كان للإبداع الإداري مع المؤهل العلمي وقد تبينان دور مديري المدرسة في إدارة الابداع كان مرتفعا الأصالة الطلاقة، الحساسية للمشكلات، الاحتفاظ بالانتباه على الترتيب.

دراسة العربي 2018

وتؤكد أن طبيعة الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية لا تختلف كثيرا عن مثيلها في منظمات الأعمال الأخرى حيث أن الوظائف والعمليات الادارية التي تقوم بها منظمات الأعمال نجدها في المنظمات الصحية كما أن المنظمات الصحية تأثرت كثيرا بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعد تقنيات الأعمال الالكترونية واحدة من الفرص الهامة التي وفرتها الرقمية للمنظمات في السنوات الأخيرة حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية من خلال المزايا الكبيرة التي توفرها حيث كان لها دور فعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين كفاءة ونوعية الخدمات الصحية والاستخدام الأمثل للموارد في القطاعات الصحية. كما أن مفهوم كفاءة أداء المؤسسات الصحية في الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطنين للخدمة ومدى رضاهم عنها حيث أصبحت كفاءة الأداء غاية للمؤسسات الصحية ومحو اهتمامها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا المستفيد من المفاضلة بين الخدمات وكفاءة أدائها حسب رغباته واختياراته المعلومات والاتصالات وبناء عليه تعد الادارة الالكترونية طفرة في مجال الادارة الحديثة وعلاقتها برفع كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية السعودية في ظل التوجه إلى نظام أتمتة الخدمات وحاجة المملكة للتحول الرقمي والحكومة الالكترونية بل أصبحت ضرورة ملحة وذلك لمواكبة التغيرات وبالتالي توظيف واستخدام الادارة الالكترونية لم تعد خيارا العصرية في المجال التكنولوجي والمعرفي والسهام في عملية التطوير التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المملكة العربية السعودية مما يسهم في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية السعودية.

دراسة (الدوري 2018)

بعنوان: "أثر تمكين العاملين في الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال" تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تمكين العاملين بأبعاده معنى العمل، كفاءة العمل، استقلالية العمل، تطوير العمل (في الأداء الوظيفي ببعديه) أداء المهمة، الأداء السياقي لدى شركة زين للاتصالات الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد العينة التي بلغت لاستخراج النتائج المتعلقة بالوصف spss 352 عامل في الشركة ولتحليل البيانات استخدم البرنامج الإحصائي واختبار الفرضيات وقد نصت فرضية الدراسة على أنه لا يوجد أثر لأبعاد التمكين في الأداء الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لدى شركة زين للاتصالات الأردنية عند مستوى دلالة 0.05 أبرزها، أن هناك أثر لكل من بعدي معنى العمل، استقلالية العمل على الأداء الوظيفي لدى شركة زين للاتصالات الأردنية وأنه لا يوجد أثر لكل من بعدي (كفاءة العمل، تطوير العمل على الأداء الوظيفي لدى الشركة.

دراسة محمد 2016

أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية في وزارة تنمية الموارد البشرية الفترة 2009 – 2014 هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية والتعرف على ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من 51 من العاملين بوزارة التنمية البشرية بالسودان واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلة والملاحظة أدوات لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار وأوصى الباحث بضرورة العمل على تطوير الأداء المؤسسي وذلك بإنشاء نظام معلومات

إدارية تواكب التقدم التقني وتسائر الأساليب الحديثة في الإدارة والاهتمام بتدريب لزيادة قدرات ومهارات
العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية .

دراسة العنزي 2016

كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة
نظرهم هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات
الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات
نظر أفراد البحث حول كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك
التعليمية تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية الجنس المؤهل سنوات الخبرة الإدارية. ولتحقيق أهداف هذا البحث
استخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون
التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم 42 ومن أهم النتائج
موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات
الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة وكان بعد المحتوى أعلاها كفاءة يليه البعد
الشكلي في ضوء ما أسفر عنه البحث من نتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية: تطوير أنظمة وآليات عمل
أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم واستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل
المعلومات وتوفير دليل تربوي خاص بأنظمة المعلومات الإدارية واستخداماتها في إدارة التربية والتعليم. وتوفير
الحوافز التشجيعية التي تشجع مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية على استخدام نظم
المعلومات الإدارية وانتاجية الموظفين.

دراسة (محجوبي 2014)

بعنوان: "أثر الابداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" هدفت هذه الدراسة إلى
معرفة واقع الابداع التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين فيها،

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال شركة وحدة تحويل البلاستيك بالإضافة إلى عينة من مؤسسات مصغرة وورشات عمل ليصل العدد النهائي للعينة إلى 50. وقد تم تصميم استبيان للدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة. وتم التحليل الإحصائي واستخدمت الأساليب الإحصائية التالية معامل ألفا كرون باخ من اجل SPSS باستخدام برنامج اختبار ثبات الدراسة والتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والتابع. ونصت فرضية الدراسة على ان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الابداع التنظيمي(الشخصية المبدعة، الطلاقة الفكرية، المرونة الذهنية، الحساسية للمشكلات وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية بين الابداع التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين وعلاقة طردية ذات دلالة إحصائية كما أن أكثر الأساليب تأثيرا على الأداء الوظيفي هو الطلاقة الفكرية.

دراسة (جاب الله - 2012)

بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية، دراسة حالة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني. تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك، والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذه الشركات، وبينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات، لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثمارها. والجديد في الموضوع هو التطرق إلى ما تخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء من فعالية وكفاءة للمورد البشري في المؤسسة الجزائرية، والتي لا تزال تخطو خطوات خجولة، ويصعب عليها طابع التردد في تبنيها كونها مؤسسة جزائرية غير قادرة على إنتاجها، وتسعى إلى التجاوب معها واستخلاص الإيجابيات.

دراسة (عسكر 2011)

بعنوان: "الابداع التنظيمي وتأثره في الأداء الوظيفي" تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الأداء الكفاءة ,الفاعلية, الرضا والإبداع التنظيمي لغرض تعزيز أسس الابداع في شركة ابن ماجد العامة بهدف تطوير كفاءة الإدارة في عملية تخطيط واتخاذ القرارات والتميز في الأداء مما يؤدي إلى تنمية قدرات الأفراد العاملين في تفكيرهم الإبداعي وقد تمت هذه الدراسة على عينة مكونة من مديري الأقسام والإدارة العليا وبعض الموظفين وتألفت العينة من 30 موظف , وقد تم الاعتماد على الاستبانة لجمع المعلومات , وقد تم تحليلها بواسطة المقاييس الاتجاهية الوسط الحسابي , الوزن المثنوي المرجح لتحديد اهتمام أفراد العينة والانحراف المعياري لمعرفة تشتت الإجابات عن وسطها بالإضافة إلى معامل الارتباط "بيرسون" بين المتغيرات . والانحدار الخطي البسيط المتعدد وقد طرحت هذه الدراسة الفرضية التي نصت على ان الابداع التنظيمي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للشركة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن للمتغيرات الرئيسية المستقلة للإبداع التنظيمي أثر معنوي بمستوى الفترات الرئيسية للأداء الوظيفي وهذا ما أكدت صحة الفرضية.

دراسة (العتيبي - 2010)

بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية. تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية و معرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفاً، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، و توصلت هذه الدراسة إلى استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية و إدراك تام لفوائدها المتعددة، و مدى تأثيرها على وظائف الإدارة خاصة إذا لتعلق الأمر بالتدريب، التطوير، و الاتصال و التعليم الإلكتروني.

المطلب الثالث:

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث أن التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال علينا أن نعرّج أولاً على ذا الموضوع. بعض المصطلحات التي لها علاقة

مفهوم التكنولوجيا:

هي الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة.

-مفهوم المعلومات:

هي هدف استخراج المقربات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير والأفكار والظواهر ببعضها البعض.

. المعلومات

تشكل المعلومات مجموع الحقائق والبيانات المنظمة التي تم معالجتها والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة وفقاً لاحتياجات محدده فهي تعبر عن المعرفة المشتقة من تحليل وتنظيم البنانات بحيث تصبح هذه المعلومات ذات قيمة ومنفعة في تحقيق اهداف المنظمة.

كما تعرف المعلومات بأنها: "عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم وتحليل البيانات أي انها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة"

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد البيانات الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.

- مفهوم الاتصال:

هو إيصال المعلومة والفهم وذلك بغرض إيجاد التغير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل ومستقبل فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل ثم الرد إلى المرسل.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف والفاكس والراديو والتلفزيون والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

من خلال البحوث السابقة نجد أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل عن تكنولوجيا الاتصال فهما وجهان لعملة واحدة وعليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات متفاعلة معا وقد عرفها البعض على انها تعبر عن مجموعة من المكونات المادية البرمجيات الاتصالات البيانات والأفراد التي تستخدمها المؤسسة في استقبال ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط السمعية البصرية النصية.

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بانها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو

مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و الآلات التي يشملها هذا التطور في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات وهي:

1. العتاد المعلوماتي.
2. البرمجيات.
3. تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.
4. تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.
5. الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال " هي تنطوي على مجموعة من الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أداؤه وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل إلكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.

وأیضا "هي العلم الذي يطبق الحاسوب في أنظمة المعلومات وإعداد التقارير فتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات والأساليب التي تستخدم في إنتاج وتجهيز وتقديم المعلومات للمستخدم ويشمل هذا العلم الجديد تقنيات تتعلق ببرامج الكمبيوتر التي تستخدم للتجهيز.

وأیضا هي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة (الإعلام الالي) الإنترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل معالجة استغلال و إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات.

من خلال ما جاء في التعاريف السابقة يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أداة من أدوات التسيير المستخدمة والمتكونة أساساً من مجموعة من المكونات وهي العتاد المعلوماتي والبرمجيات وتكنولوجيا التخزين وتكنولوجيا الاتصال والشبكات التي تمكن من التواصل الثنائي أو الجماعي وتؤمن انتقال المعلومة من المرسل إلى المتلقي عبر شبكات المغلقة والمفتوحة وكذلك عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي.

ثانياً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة والسريعة وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1- الآلات: تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل من إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقص هذا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعل ومات والاتصال والمتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والحواسيب الشخصية.

2- البرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات بالآلات كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

3- الشبكات: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها

4- البيانات: تشير الى الأشياء الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

أ-البيانات البيانية: تشمل الصور والأشكال البيانية وما شابه

ب-البيانات العددية الهجائية: التي تتكون من الأرقام والحروف مثل المعاملات التجارية

ج-البيانات النصية: التي تستعمل في الاتصالات الكتابية.

د-الصوتية: كصوت الانسان.

5- الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين و متخصصين ومستخدمين للنظام ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية

6- المستلزمات المادية: تستخدم على نحو كبير وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم الى:

أ) المختصون: من محللين ومصممي النظم المبرمجين مختصون تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصال هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

ب) الاداريون: يشارك في ادارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين رجال بيع مهندسين كتبة الحسابات مدراء ومستهلكين.

ثالثا: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة:

بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كانت داخلها أو خارجها تستعمل المؤسسة خدمة العملاء والمبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين لأن ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

الاستعمال الداخلي:

✓ تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة نشاطها

هيكلها التنظيمي أهدافها معلومات عن الخدمة أو المنتج

- ✓ يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة كل ما يجري في الأجزاء الأخرى.
- ✓ الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- ✓ تتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤوليات
- ✓ وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- ✓ الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزا
- ✓ الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ✓ النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

الاستعمال الخارجي:

- نشر الإعلانات ونشر المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛
- تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية)؛
- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- إمكانية الاستفادة من الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كآساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة من الموظفين عند الحاجة
- الاطلاع الدائم على السوق العامة لأجل اختبار ثم اختيار متطلبا ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيد في وضع مخططات مستقبلية.

- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم مثل أجال التسليم ميزات المنتج السعر...الخ).

- متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

المطلب الرابع:

الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي للعاملين

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات والأوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاء يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تتمحور حوله جهود الإدارة كونه يشكل أهم أهداف أي مؤسسة حيث تتوقف كفاءة أداؤها في مختلف المجالات على مستوى أداء مواردها البشرية والتي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية.

وبما أن موضوع هذا البحث يتناول عملية تقييم الأداء فإنه لا بد من التعرف على طبيعة هذه العملية ومن هنا سنبدأ الحديث حول الأداء.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته:

1- تعريف الأداء:

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي علينا أن نعرج أولاً لبعض المصطلحات التي لها علاقة بالموضوع مفهوم الأداء تعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين والدارسين في هذا المجال ولم يستطع علماء الإدارة الوصول إلى مفهوم دقيق وشامل لكل واحد وجهة نظر الخاصة.

الأداء: يعتبر الأداء النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الفرد من أعمال وهم كذلك درجة بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية. وله عدة أبعاد قد نأخذ منها المواظبة والمثابرة في العمل الدقة والجودة في الأداء التحفيز العمل بروح فريق العمل.

حيث عرفه: ميلر "أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها

وعرفه نيكولاس: بأنه نتاج السلوك الذي يقوم به الافراد فالسلوك هو النشاط أما نتائج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك.

وهنا لا يجوز الخلط بين السلوك والانجاز والأداء فالسلوك هو ما يقوم به الافراد من أعمال في المؤسسة أما الإنجاز: فهو ما يبقى من أثر أو نتائج عندما يتوقف عن العمل. والأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز.

✓ هو درجة تحقق واطماف المهاف المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة"

✓ هو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد سواء من الناحية كمية وجودة العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به

✓ كما يعرف على أنه "الأداء هو نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة"

✓ بأنه " الدرجة أو النسبة من الأهداف التي حققها المؤسسة "

استنادا مما سبق يمكن تعريف الأداء "على أنه العلاقة بين النتائج والموارد حيث يتجلى ذلك في الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت المستوى الذي يحققه الفرد من خلال نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة".

الأداء الوظيفي:

مفهوم الأداء الوظيفي: لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي

✚ بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة

مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول

العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

✚ وأنه: "درجة تحقيق واطماف المهاف المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد

فالجهف يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

ومن بين الاقاصافيين من ينظر إلى الأداء على أنه يتجسد بمستويات من الكفاءة والفعالية من منطلق أن

التسيير هو عملية انجاز أنشطة ومهام حيث أنه من الأصول الهامة في التسيير أن تكون بكفاءة وفعالية.

2- محفداف أداء:

ان الهدف لأي منظمة هو زيادة إنتاجها وتصويرها وهذا لا يتحقق إلا بالأداء الأفضل والأمثل للمستخدمين.

فهناك من يرى بأن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات والدور والمهام.

فالأداء هو نتاف العلاقة المتدافلة بين ما يلي: -

1: الجهد:

وهو كمية الطاقة والجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في

المستخدم ليبذل جهفا محفدا فالدافعية هي القوة التي تحرك وتيرة المستخدم كي يؤدي العمل أي قوة الحماسة

والرغبة للقيام بمهام العمل وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرته واستمراره في الأداء.

2: القدرة:

وهي نوعان: قدراف مكتسبة وقدرات فطرية فالقدراف المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن في تكوينها وسقلها

وهي ايضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب أما القدرات الفطرية فهي

قدراف عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته والقدرات العقلية تتمثل في قدراف جسمانية كبنية الجسم واللياقة

البفنية والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.

3: الادراك:

هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء والتنظيم والتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير.

4: الوظيفة:

كل ما يتوقع من مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدراته وإمكانياته العلمية والجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عمليا الإنتاجية.

5: البنية التنظيمية:

وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضا فهم الاتصال الداخلي.

6المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى أعلى وأيضا مكانة المؤسسة وسمعتها وقدر المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

محددات الأداء

يتأثر الأداء ببعض العوامل أو العناصر والتي يطلق عليها بمحددات الأداء والتي تنقسم إلى:

(1) ومحددات خارجية.

(2) محددات داخلية

-المحددات الخارجية:

وهي المحددات التي تخرج عن سيطرت العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل في:

(1) متطلبات العمل: تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه أو أعماله.

(2) البيئة التنظيمية: وهي البيئة التنظيمية في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل والإشراف توفر الموارد الأنظمة الإدارية الهيكل التنظيمي السلطة أسلوب القيادة نظام الحوافز الثواب والعقاب والتي تؤثر بدورها على جودة الأداء.

(3) البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية على العامل بالمنافسة الخارجية كما تلعب التحديات الاقتصادية التأثير على الأداء وانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الراتب من مؤسسة لأخرى سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابا في حالة زيادتها.

المحددات الداخلية:

وهي المحددات التي لها علاقة بالعامل ومدى سيطرته عليه وتتمثل في:

أ. الجهد: هو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى طاقات جسمية وحركية وعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته.

ب. القدرات: هي تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة كالقدرة والتحمل والبداهة.

ج. إدراك الأدوار: بمعنى أم العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل.

ثانيا: مكونات الأداء وابعاده والعوامل المؤثرة:

أولا/ مكونات الأداء:

يتكون مفهوم الأداء بشكل عام من مكونين أساسيين هما: الكفاءة والفعالية بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء تجمع بين الكفاءة والفعالية:

1-الكفاءة:

ترتبط الكفاءة بتحقيق ما هو مطلوب بأقل الإمكانيات فالكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما أن جوه الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج وتدني التكاليف بمعنى آخر يمكن تمثيل الكفاءات بمعادلة تحتوي أخذ طرفيها

بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة ومعينة بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من النتائج بأقل تكلفة وتقاس عادة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.

2- الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة انطلاقاً من أنها تمثل معياراً يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية وهي تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل صحيح وسليم وترتبط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة كما تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والمحقة ويمكن القول أنه كلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية.

ثانياً/ أبعاد الأداء:

من منطلق أن الأداء هو مفهوم شامل تتمثل أبعاده فيما يلي:

1- البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤثراً على ولاء الأفراد لمؤسساتهم خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها وجودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية ومن هنا لا بد من الاهتمام بالبيئة الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة وكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والخلافات والأزمات.

2- البعد التنظيمي:-

يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيرين المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعاليات الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء والتي تلعب دوراً هاماً في تقييم الأداء حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى

ثالثا/ أبعاد الأداء الوظيفي

ان الأداء ظاهرة معقدة تتألف من أبعاد عديدة، ومن أصعب المشكلات التي يواجهها المديرون عند الإعداد لتقييم الأداء هي تحديد أي بعد أو جانب يلزم تقويمه، ومن هنا فانه يمكننا ان نميز ثلاث أبعاد جزئية يمكن ان يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي:-

(1) كمية العمل: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

(2) نوعية العمل: والتي تعني مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ففي بعض انواع الأعمال لا يهم كثيرا سرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء أي أنها تقيس درجة الابداع والابتكار في الأداء.

(3) نمط الأداء: والذي نقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يمكن بها الوصول إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة أو ذلك المستخدم في كتابة تقرير أو مذكرة وذلك إذا كان العمل ذا طابع ذهني.

رابعا/ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي:

1- تحديد أهداف المنظمة:

إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة فإذا لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

2- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:

لا شك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

3- الرضا الوظيفي:

إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.

4- التسبب الإداري:

يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

5- التطور التنظيمي:

إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

6- البيئة المادية:

عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.

7- نطاق الإشراف:

يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين.

8- نظام الحوافز:

إن النظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم على تحفيز العاملين ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أداءهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

القسم الثالث: تقييم أداء العاملين

أولاً/ مفهوم تقييم أداء العاملين

هناك عدة تعريفات لتقييم الأداء فقد عرف تقييم الأداء يشتمل على «عملية منتظمة لتقييم ووصف السلوك المتصل بالعمل.

منهم من عرفه على أنه: " دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم على القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمستويات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى" 2

ويعرف على أنه " الإجراءات التي تساعد في تجميع مراجعة إعطاء واستخدام المعلومات المتجمعة من وحول الافراد لغرض تحسين أدائهم في العمل وآخرون عرفوا بتقييم الأداء على أنه: "قياس أعمال العاملين ومدى أدائهم للوظائف المسندة إليهم ومدى تحقيقهم للمستويات المطلوبة في إنتاجهم ومدى قدرتهم على التقدم والاستفادة من فرص الترقى وزيادة الأجر"

ثانيا/ اهمية تقييم أداء العاملين

أهمية تقييم أداء العاملين: تتمثل أهمية تقييم الأداء فيما يلي:-

أهمية تقييم الأداء بالنسبة للعاملين:

- تنمية الشعور بالمسؤولية: إن إدراك الموظف بأن أداءه الوظيفي محل تقييم من طرف رؤسائه المباشرين وسيترتب على ذلك اتخاذ قرارات تمس مستقبله الوظيفي.
- رفع الروح المعنوية: إن شعور الموظفين بوجود مقاييس وأساليب موضوعية وعادلة لقياس وتقدير الكفاءة لديهم يرفع من روحهم المعنوية ويحفزهم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية.
- تحسين وتطوير الأداء: إن نظام تقييم الأداء يساهم في تحديد نقاط الضعف لدى الموظفين وأسبابها وكيفية معالجتها في الوقت المناسب وتقديم التغذية العكسية المناسبة لها.

أهمية تقييم الأداء بالنسبة للمؤسسة:

- الكشف عن مدى تحقيق أهداف المنظمة: يعتبر نظام تقييم الأداء ذا أهمية خاصة فيما يتعلق بتحديد مدى مساهمة الموظفين في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.
 - لنبوض بمستوى الخدمة العامة في المنظمة: إن نظام تقييم الأداء الذي تسجله تقارير قياس الكفاءة يعتبر وسيلة للارتقاء بمستوى الخدمة العامة.
 - الرقابة على تصرفات الرؤساء: إن تقييم الأداء يعطي الإدارة العليا مؤشرا عن مدى الكفاءة والقدرات الإشرافية والتوجيهية للرؤساء بالمنظمة وذلك من خلال نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة
 - تحديد الاحتياجات التدريبية: يمكن نظام تقييم الأداء من وضع خطة للاحتياجات التدريبية .
 - ضمان الموضوعية في إدارة الموارد البشرية: يوفر تقييم الأداء البيانات -والمعطيات التي يمكن على أساسها اتخاذ القرارات الموضوعية فيما يرتبط بشؤون الموظفين تثبيت الموظفين الجدد
 - اكتشاف بعض العيوب التنظيمية: يساهم تقييم أداء الموظفين في الكشف عن بعض العيوب التنظيمية التي تحول دون الاستفادة من إمكانات وطاقات الموظفين داخل المنظمة
 - وضع معدلات لتقييم الأداء: لنظام تقييم الأداء أهمية كبرى بالنسبة للمنظمة خاصة فيما يتعلق بوضع معدلات لأداء العمل فيها مما يؤدي إلى النهوض بمستوى أداء الوظائف التي من مسؤولية الموظفين
- أهمية تقييم الأداء بالنسبة للإدارة والمديرين:
- استمرارية الرقابة والإشراف: يجعل نظام تقييم الأداء القائمين على هذا النظام في اتصال دائم ومستمر بالمرؤوسين لوضع تقدير موضوعي للوصول إلى النتائج المرجوة.
 - بتنمية العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين: إن شعور الموظف بأن الهدف الأساسي من وراء التقييم هو معالجة نقاط الضعف يجعله دائم الشعور بالود والتفاهم بين الموظفين ورؤسائهم.
 - تنمية قدرة التحليل لدى الرؤساء: التقييم يزود مسؤولي إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع الموظفين بالمنظمة وهذا يعتبر نقطة انطلاق لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية وتحليلية تتناول أوضاع الموظفين ومشكلاتهم وانتاجياتهم ومستقبل المؤسسة نفسها.

ثالثاً/ أهداف تقييم أداء العاملين

أهداف خاصة بالموظفين:

- تطوير قدرات ومهارات الموظفين
- تزويد الموظفين بتغذية عكسية حول أدائهم بمقارنة توقعاتهم وتوقعات المؤسسة حول أدائهم
- توفير الطرق والوسائل والبدايل المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتحسين البيئة الوظيفية.
- تنمية الإحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة

أهداف خاصة بالمؤسسة:

- والتكيف في المؤسسة وتحسين علاقات العمل فيها
- المساهمة في إعداد سياسة جيدة للرقابة
- تحديد تكاليف العمل وترشيد سياسات الإنتاج وسياسات التوظيف
- صياغة معايير موضوعية للعمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته
- تحسين البيئة الاجتماعية للعمل إذ تساعد عملية تقييم الأداء في توضيح أساليب التعايش
- تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية
- الربط والتكامل بين الأهداف التنظيمية الاستراتيجية ونشاطات العاملين وخصائصهم

شروط تقييم أداء العاملين

- الصدق: نقصد بهذا العنصر قدرة تقييم الأداء على قياس كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء
- الثبات: يقصد بخاصية الثبات مدى استقرار قياس الأداء التي يتم الحصول عليها في أوقات مختلفة
- التمييز: يقصد بهذا العنصر قدرة القياس على التمييز بين مستويات الأداء للموظفين
- التوافق الاستراتيجي: ويقصد بهذا مدى تمكن نظام تقييم الأداء من إبراز الأداء الوظيفي الذي يتوافق وينسجم مع استراتيجيات وأهداف المؤسسة

معايير تقييم أداء العاملين

هناك عدة معايير لتقييم أداء العاملين وهي:

أولاً/ عناصر الأداء:

عناصر شخصية: وهي التي تتعلق بشخصية العامل كالقابلية الاستعداد المهارات القيم القدرات - الاهتمامات. وتسمى أيضا السمات الشخصية للموظف وهي عناصر صعبة القياس.

عناصر أدائية: وهي التي تتعلق بسلوك وممارسات الموظف أثناء القيام بالوظيفة وهي عناصر - يمكن قياسها وملاحظتها كالقدرة على اتخاذ القرارات احترام مواعيد العمل الرسمية التفويض التخطيط العلاقات الشخصية القيادة الحضور المهارات الإدارية الاتصالات الشفوية....

ثانياً/ معدلات الأداء:

الكمية: تشير غالى حجم الانجاز الحالي مقارنة بالإنجاز المتوقع في مرحلة التخطيط للأداء.

النوعية: تشير إلى نوعية العمل المنجز مقارنة مع النوعية المرغوبة إضافة إلى العلاقة بين الكمية او النوعية.

الوقت: يتعلق بإنجاز العامل للعمل المطلوب منه في الوقت المحدد وإذا حدث تأخير في الانجاز يتم تحديد أسباب التأخير وفيما إذا السبب يتعلق بالموظف أو بسوء التخطيط أو الإدارة أو أي سبب آخر.

التكلفة: تشير إلى معرفة كلفة تحقيق النتائج أو الأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الاختلاف الناتج بين الفعلي والمتوقع.

المطلب الخامس:

العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الاداء الوظيفي

تلعب التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ولذا نجد بأن هناك جدلا محددا ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة حيث أن هذه التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتسهيل و تبسيط الإجراءات و الاستخدام الأمثل للقوى العاملة لذا فان العلاقة بين المعلومات و الاتصال و أداء الوظيفي تتمثل في:

- تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جهودها وزيادة عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- تؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب وأنشطتها مما يساهم في عملية تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء الآلي في أداء العاملين.

كما تتجلى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي

- ✓ تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- ✓ تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
- ✓ التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للشركة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

- ✓ إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- ✓ إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية.
- ✓ -دور في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.
- ✓ تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جودة وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- ✓ تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ايتمه عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- ✓ تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

وتتمثل العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي في :

- (1) الأرشفة وانخفاض تكاليف الإرسال عن طريق التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة والتقليل من استنساخ الوثائق
- (2) وتحسين الاتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات.
- (3) التنسيق والربط بين أعضاء المؤسسة ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم وكذا عقد اجتماعات الكترونية عن طريق التحاور الالكتروني... إلخ حيث تزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي وهذا يساعد على تحسينه وتنمية الكفاءات البشرية.

(4) التفاعل والتجاوب للاحتياجات؛

(5) خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.

استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي تتجلى في أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى الأداء الوظيفي وبالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل.

أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي.

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الاداء الوظيفي للمنظمات والأفراد وزيادة كفاءتها من خلال تفعيل وتحسين العمليات التشغيلية في المنظمة غير انه وقبل التطرق الى اثر تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد ومنه المنظمة ككل لابد من التطرق الى افضل الوسائل والطرق التي تمكن من الاستثمار الامثل لموارد تكنولوجيا المعلومات وذلك حتى تكون ذات قيمة وفاعلية اكبر في تحقيق الاهداف وتتطلب عملية ادخال واعتماد نظم تكنولوجيا المعلومات عدد من الخطوات التي يجب مراعاتها لضمان الكفاءة التشغيلية لموارد تكنولوجيا المعلومات.

يمكن تحديد أبرزها فيما يلي:

- وضع الخطط والسياسات الواضحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والانصالات.
- تحديد العوامل التي تؤثر على توظيف المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة العمليات التشغيلية.
- تحليل الهيكل التنظيمي للمنظمة بغرض جعل تكنولوجيا المعلومات تتوافق مع طبيعة الوظائف والعمليات في المنظمة.
- توفير الاستشارات والمساعدة المتخصصة لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات من اجل جعل نشاطها اكثر كفاءة.
- تحديد درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والعمل على تطويرها بشكل يمكن من خلاله تحسين المستمر في الاداء وزيادة الإنتاجية وضمان كفاءة العمليات التشغيلية في المنظمة.

ان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يتطلب ضرورة اعادة النظر في تنظيم وتصميم الوظائف فنظم العمل القائمة على الحاسوب تأثر في تصميم الأنشطة والوظائف الادارية والخدمة والهيكل التنظيمية كما ان التوجه المتزايد الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يستدعي التحول الى النظام اللامركزي في التسيير واتخاذ القرار نظرا لما تتيحه هذه التكنولوجيا من قدرات هائلة في اداء الاعمال وترشيد طرق واساليب العمل فقد توجهت المنظمات على اختلاف أحجامها وتخصصاتها الى استثمار ودمج احدث التقنيات في عملياتها وأصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل موردا أساسيا واستراتيجيا للمنظمات التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.

ان المنظمات اليوم تستخدم العديد من انواع تكنولوجيا المعلومات في تحويل مدخلاتها الى مخرجات إلا إن كفاءة المنظمة وفعاليتها تعتمد بدرجة كبيرة على مدى التناسب بين التكنولوجيا المستخدمة والهيكل التنظيمية من جهة ودرجة مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العمليات التشغيلية للمنظمة من جهة أخرى وتتضح أهمية تكنولوجيا المعلومات واثرها على الاداء الوظيفي من خلال ما يلي:

اولا: على مستوى المنظمة:

- ميكنة الاعمال الادارية الروتينية في المنظمة وهو ما نتج عنه سرعة في الاداء والكفاءة والدقة في الانجاز.
- تطوير نظام المعلومات من خلال توفير المعلومات بالدقة والسرعة اللازمة لصناعة واتخاذ القرار وتحسين جودتها.
- تحسين وزيادة فاعلية عملية الاتصالات الادارية داخل المنظمة وخارجها من خلال الاستثمار الامثل لشبكات الاتصالات.
- تحسين عمليات التنسيق والتعاون بين مختلف المستويات الادارية في المنظمة بهدف دعم وانجاز الاهداف.
- تحسين نوعية الخدمات والمنتجات وتقليل من تكلفة الإنتاج
- ادى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الى زيادة القدرة التنافسية وفتح فرص جديدة للنمو والتطور.
- تمكين المنظمات من الاستثمار الامثل للموارد البشرية من خلال التوظيف والتشغيل الالكتروني ودعم عمليات التدريب والتعليم في المنظمة.

• دعم الوظائف الادارية في المنظمة من خلال التخطيط الالكتروني والتنظيم الالكتروني والتوجيه الالكتروني والرقابة الإلكترونية.

ثانيا: على مستوى الفرد:

- تسهم في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.
- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.
- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتيا كأساس لأداء العمل.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيميا ومكانيا حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور الى مكان العمل.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.
- أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- ان التوجه نحو استخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لا يخلو من المخاطر والتهديدات التي تؤثر سلبا على العمل مثل القرصنة والاختراق والفيروسات وهو ما يتطلب وضع خطط وبرامج للحماية الالكترونية وتدريب العاملين وزيادة الوعي لدى افراد التنظيم نحو هذه المخاطر.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

نهج البحث ووسائل الدراسة:-

مجتمع الدراسة والعينة.

أداة الدراسة.

أدوات البحث وطرق جمع المعلومات.

الجزء الاول: البيانات الشخصية.

1. توزيع افراد العينة حسب النوع.

2. توزيع افراد العينة حسب السن.

3. توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

4. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

5. توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي

القسم الثاني: المتغيرات النظرية لأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

1. أثر فاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الاداء.

2. أثر توافر المكونات المادية على فاعلية الاداء.

3. أثر توافر البرمجيات وقواعد البيانات على الاداء.

4. أثر توافر شبكات الاتصال على فاعلية الاداء..

. نهج البحث ووسائل الدراسة: -

فرضت علينا طبيعة الموضوع استخدام المناهج التالية:

- ✚ استعملنا في الجانب النظري كل المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لشرح ومحاولة تحليل بعض الأفكار، وتأثير المعلومات والاتصال على مستوى الأداء في الشركة السعودية للاتصالات.
- ✚ أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من أجل تقريب وإسقاط الجانب النظري على واقع الشركة السعودية للاتصالات، وبالتحديد إدارة تكنولوجيا ونظم المعلومات في الشركة السعودية للاتصالات واعتمدنا في ذلك على مجموعة من الوسائل تتمثل في:

الجانب النظري: تم الاعتماد على:-

- ✓ المسح المكتبي لكل من الكتب والمجلات والمذكرات ومختلف المصادر والوثائق التي لها صلة بالموضوع.
- ✓ الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة مهمة في الحصول على المعلومات.

الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على:-

- الملاحظات الشخصية.
- المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين والمسؤولين، وذلك بطرح أسئلة عليهم وهذا لتعلق الموضوع بالجانب النفسي والذي لا يمكن معرفته إلا من خلال الحديث مع الفرد عن قريب.
- الاستبيانات التي تم من خلالها جملة من الأسئلة المرتبطة بموضوع الدراسة.
- الوثائق الخاصة بالشركة السعودية للاتصالات في الإدارة محل الدراسة.

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لأهم خصائص وعناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والاستراتيجيات المتاحة لتطبيقها وتأثير ذلك علي فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات.

مجتمع الدراسة وعينته

نبذه عن شركة الاتصالات السعودية

هي المشغل الأول لخدمات الاتصالات في السعودية. تأسست الشركة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 171 بتاريخ 9 سبتمبر 2002، والمرسوم الملكي رقم م/ 35 بتاريخ 21 أبريل 1998، كشركة مساهمة سعودية طبقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 213 وتاريخ 20 أبريل 1998 وتعتبر "الاتصالات السعودية" الشركة الوطنية الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات المتكاملة في المملكة العربية السعودية يضم مجتمع الدراسة جميع موظفي إدارة تكنولوجيا ونظم المعلومات في شركة الاتصالات السعودية يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية في القسم بعدد قليل حوالي 10% افراد من عينة الدراسة وعد كبير من الإدارة الوسطى حوالي 50% من عينة الدراسة والإدارة الفنية 40% من العينة وكان الغالبية العظمى من عينة الدراسة من الإدارة الدنيا او ما يطلق عليها الإدارة التشغيلية في الشركة السعودية للاتصالات في المملكة العربية السعودية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 111 موظفا واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 106 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 6 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي اصبح لدينا 100 استبياناً و هو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 67 % من اجمالي الاستبيانات.

الجدول رقم (1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	111	106	5	6	100
النسب	100%	96%	4%	5%	91%

. أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس" تأثير أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة السعودية للاتصالات والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا الوسطى والدنيا (التشغيلية) في الشركة السعودية للاتصالات في المملكة العربية السعودية حيث تم 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 أ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات.

- أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

أولاً: أداة الملاحظة المباشرة

تعتبر أداة الملاحظة أداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات، التي تتيح الفرصة للحصول على الكثير من البيانات، ويُقصد بها وضع تصرف أو سلوك معيّن تحت الملاحظة والمشاهدة، أو هي عبارة عن أسلوب يستخدمه الباحث للتوصل للمعلومات ذات الصلة بموضوع البحث

ثانياً: العينة

يدل مصطلح العينة على ذلك الجزء الذي لا يتجزأ من المجتمع البحثي، ويتم استخدام العينة في البحث؛ لأنه يصعب على الباحث أن يطبق موضوع بحثه على كل المجتمع، لذا يختار العينة التي تتناسب خصائصها وسماتها مع خصائص وسمات المجتمع؛ للتوصل في النهاية إلى نتائج يصلح تعميمها على المجتمع

ثالثاً: أداة المقابلة

تعد أداة المقابلة من أدوات البحث العلمي التي تُعنى بجمع المعطيات حول دراسة الأفراد والجماعات، ويقوم الباحث هنا بطرح مجموعة من الأسئلة الدقيقة على أفراد البحث. أو هي محادثة بين الباحث وأفراد العينة

يهدف من خلالها إلى الحصول على المعلومات لاستعمالها في درسته أو يستخدمها في العمليات التوجيهية والتشخيصية والعلاجية

رابعاً: أداة الاستبانة

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً 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 يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات وتكون خمسة محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع نقاط. في كل محور.

قامت الدراسة على الفروض التالية:-

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية

للاتصالات STC

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات

STC.

الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية

للاتصالات STC.

الفرض الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات

STC.

الفرض الرابع:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية (النوع - السن - الوظيفة- سوات الخبرة) على فاعلية

الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

القسم الاول: البيانات الشخصية.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب الجنس:
عدد الذكور	85	85%	
عدد الاناث	15	15%	
الإجمالي	100	100%	
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.
اقل من الجامعي	25	25%	
دبلوم متوسط	15	15%	
جامعي	50	50%	
فوق الجامعي	10	10%	
الاجمالي	100	100%	

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب السن.
اقل من 25 سنة	10	%10	
من 25 الي 35 سنة	40	%40	
من 36 الي 45 سنة	40	%40	
أكثر من 45 سنة	10	%15	
الاجمالي	40	%100	
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.
اقل من 5 سنة	40	%40	
من 5 الي اقل من 10 سنة	25	%25	
من 10 الي اقل من 15 سنة	25	%25	
من 15 الي اقل من 20 سنة	5	%5	
من 20 سنة فأكثر	5	%5	
الاجمالي	100	%100	
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.
إدارة تشغيلية	50	%50	
إدارة فنية	25	%25	
إدارة متوسطة	20	%20	
إدارة عليا	5	%5	
الاجمالي	100	%100	

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بالشركة السعودية للاتصالات STC وتكون خمسة محاور رئيسية.

الفرضية 1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC

م	العبارة	مستوي الأهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	نظام الاتصال الداخلي يوصف بالبساطة والسهولة في نقل المعلومات واتخاذ القرارات	44	20	16	10	10
2	نتائج الاداء الحالية مرضية وتحقق اهداف الإدارة من عملية التحول الرقمي	20	22	24	16	18
3	درجة تفضيل التعامل مع الإدارة الالكترونية يؤثر على الاداء	36	38	12	10	4
4	درجة وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة في ظل التحول الرقمي	28	24	14	32	2

2-الفرض الثاني ما هو أثر التحول الرقمي في وضع سياسات تطوير أداء للأفراد العاملين بالشركة السعودية

للاتصالات STC؟

م	العبارة	مستوي الأهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا

1	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.	36	28	8	16	12
2	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.	38	24	16	8	14
3	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.	48	20	10	12	10
4	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.	32	44	4	12	8

الفرضية 3:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

م	مستوي الاهمية	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
	العبارة	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
1	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.	48	20	10	12	10
2	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.	32	44	4	12	8
3	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.	36	28	8	16	12
4	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.	48	24	16	8	4

الفرضية 4:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

م	مستوي الاهمية				
العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	36	28	8	16	12
تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.					
2	48	24	16	8	4
تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول اثر تكنولوجيا المعلومات علي الأداء.					
3	48	20	10	12	10
تقدم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام الشركة.					
4	30	30	16	14	10
توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.					

الفرضية 5: - يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الديمغرافية (النوع – السن – الوظيفة- سوات

الخبرة) على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

م	مستوي الاهمية				
	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق اطلاقا
1	يتوفر لدي العاملين المهارات الفنية والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	32	44	4	12
2	يقوم الموظفون بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	36	28	8	16
3	يتوفر لدي العاملين بالاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.	48	24	16	8
4	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية.	48	20	10	12

الفصل الرابع:

تحليل النتائج والتوصيات

أولاً: مناقشة النتائج

ثانياً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.

ثالثاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

رابعاً عرض نتائج الدراسة رابعاً: الخاتمة

خامساً: التوصيات والاقتراحات.

سادساً: الخاتمة.

سادساً: قائمة المراجع.

اولا: مناقشة النتائج

إن مراحل وخطوات تحليل النتائج تشير الى الهدف الذي يسعى اليه الباحث العلمي، وذلك من خلال استخلاصه للحقائق والاستنتاجات من المعلومات والبيانات التي يتم جمعها، وذلك بعد دراستها بشكل تجريبي أو تحليلي. للتفسير أو التحليل مهمتين رئيسيتين هما: توضيح الجهود المبذولة لتأكيد الاستمرارية في الدراسة العلمية، وذلك عبر ربط النتائج الدراسية بنتائج بحث سابق تأسيس عدد من المفاهيم التوضيحية التي ترتبط بمناقشة وتحليل النتائج، وتفسيرها من خلال العلاقات ضمن البيانات التي تمّ جمعها إن تفسير ومناقشة النتائج تمتد كذلك الى ما يكون أبعد من البيانات والمعلومات الدراسية، ليشمل البحوث والفروض والنظريات الأخرى وبذلك يمكننا القول ان مناقشة وتفسير النتائج تعتبر الجهاز الذي يسمح للباحث العلمي ان يفهم العوامل التي تظهر أنها توضح ملاحظات الباحث العلمي بسياق البحث، وهذا ما قد يؤمن تصورات نظرية تكون الأساس للعديد من البحوث الجديدة اللاحقة تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات في المملكة العربية السعودية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان هذا ما يساعد على من خلال الإجابة عن أسئلة أو فرضيات البحث التي تمّ وضعها بشكل مسبق في الاستبيان المرسل الي عينة الدراسة والعمل على التحليل الجماعي للبيانات وبالتالي الوصول من خلال مراحل وخطوات تحليل النتائج، الى تحليلات شاملة ومنطقية، تجعل دراسة متغيرات أو ظاهرة البحث أسهل، وتصل الى النتائج المنطقية للبحث حيث يتم تحويل النتائج التي وصل اليها من خلال التحليل الى شكل منطقي عام لنتائج البحث، حيث يمكن الإجابة عن أسئلة البحث، ونفي أو تأكيد الفرضيات بالأدلة والبراهين، مع ربط متغيرات البحث واكتشاف الروابط بينها من خلال البيانات المجمعة من الاستبيانات ومعرفة الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة مما يسهم بشكل فعال في الوصول الي النتائج الصحيحة للوضع الحالي في موضوع البحث مما يساعد علي الحصول علي النتائج وتقديم التوصيات التي تساعد علي تطوير فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات. وبذلك تكون هذه المرحلة هي المرحلة النهائية التي توصل الي البحث الى الاستنتاجات والحلول والاهداف التي وضعت له.

ثانياً: التحليل الوصفي لنتائج الجزء الأول: البيانات الشخصية.

تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم التشغيلي حيث بلغ عددهم (50) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم الفني وبنسبة بلغت (25%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (5%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (20) وبنسبة مقدارها (20%)

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 25 سنة وقل حيث بلغ عددهم (35) بنسبة مقدارها (40%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 الي 45 بنسبة 40% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبياً بالنسبة الي الفئات الأقل عمراً.

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (85) شخص وبنسبة مقدارها (85%) في حين كان عدد الإناث فقط (15) إناث وبنسبة مقدارها (15%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في الشركة السعودية للاتصالات STC

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة اقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد وبنسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 الي 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبياً

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (50) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (25%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

ثالثاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لآراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية.

الفرضية 1:

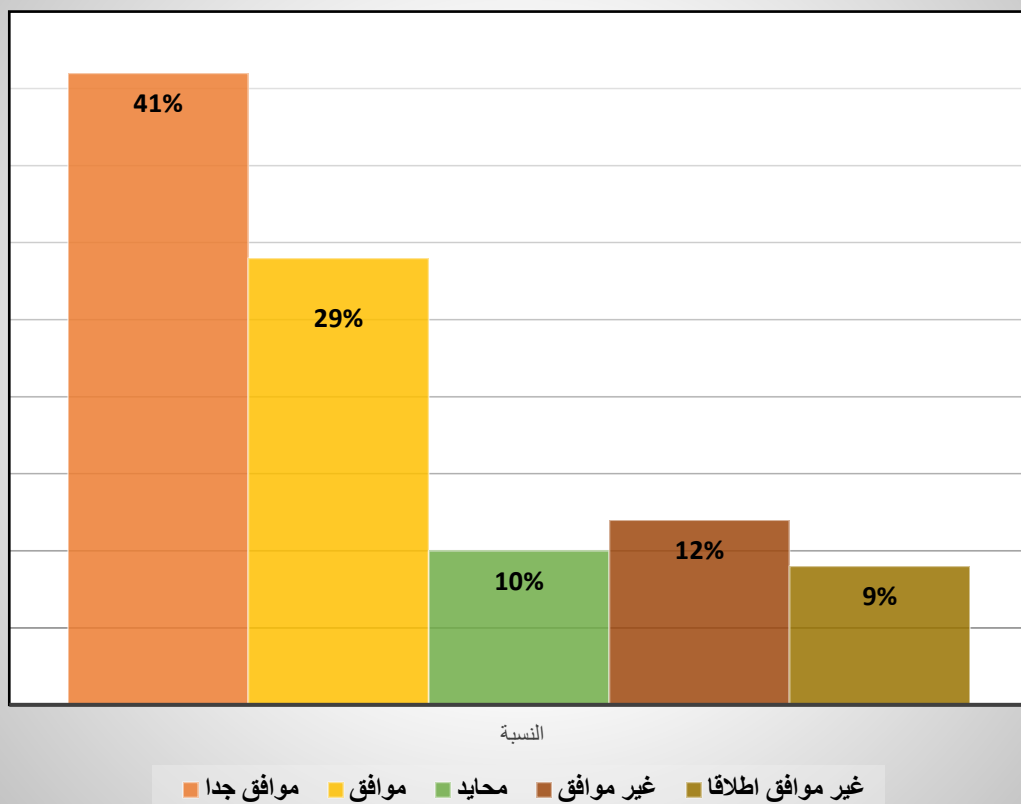
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل المؤشرات الى اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 32% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 8.9 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 26 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 26% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.5 لكلاهما وانحراف معيار 6.2 وبنسبة 9% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية إثر التحول الرقمي في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير أداء للأفراد العاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	مستوي الاهمية
العبارة	موافق جدا موافق محايد غير موافق غير اطلاقا
1	تدعم الشركة مركز تكنولوجيا المعلومات بالكفاءات البشرية لتحقيق التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
2	توفر الشركة مختصين في مراكز تدريب الحاسوب لتدريب الموظفين على الأنظمة الإلكترونية الجديدة والمستخدم.
3	توفر الشركة مختصين لتطوير البرمجيات والشبكات والأنظمة المستخدمة.

2	32	14	24	28	4	يتم حل مشكلات الشبكات والأجهزة والأنظمة الإلكترونية من جهة الفنيين والمختصين في وقت قصير.
34	68	66	104	128	الإجمالي	
9%	17%	17%	26%	32%	النسبة	
7	13	15	23	32	الوسيط	
8.5	17	16.5	26	32	الوسط الحسابي	
6.2	9.0	4.6	7.1	8.9	الانحراف المعياري	
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	عالية	عالية	الأهمية النسبية	

الفرضية الاولى



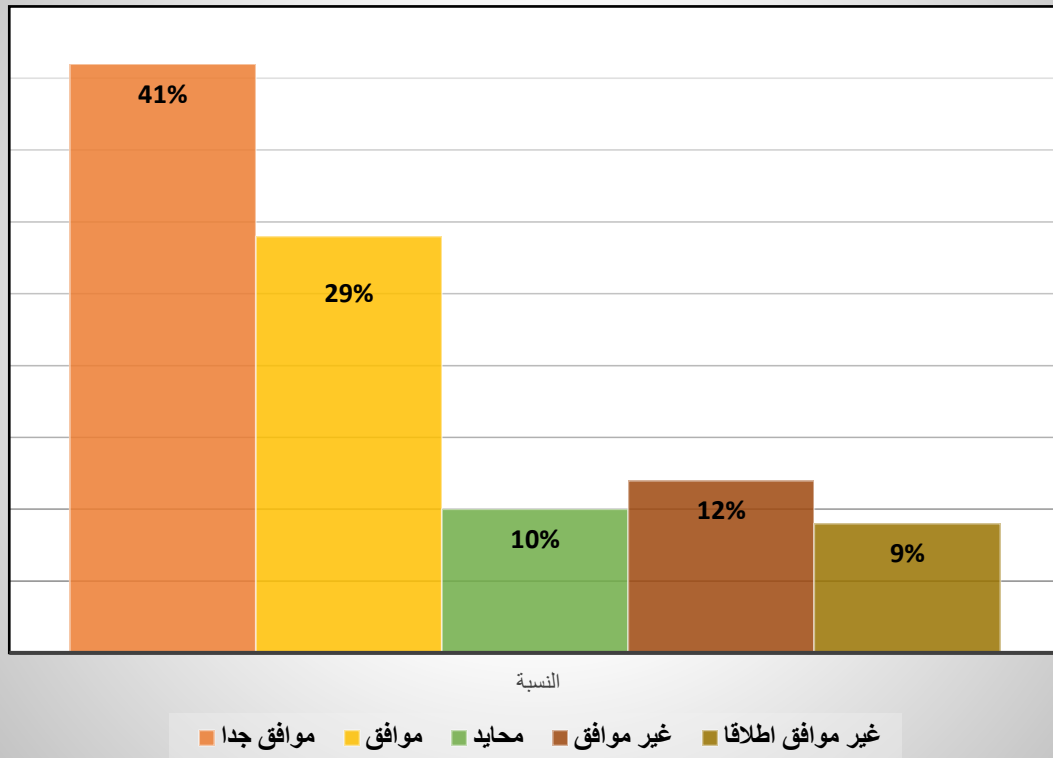
الفرضية 2: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الى اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 39% الي 11% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 38.5 وانحراف معيار 5.9 وبنسبة 39% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29 وانحراف معيار 9.1 وبنسبة 29% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 11 لكلاهما وانحراف معيار 2.2 وبنسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية إ أثر التحول الرقمي في وضع سياسات تطوير أداء للأفراد العاملين بالشركة السعودية للاتصالات STC من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	مستوي الاهمية
		موافق جدا موافق محايد غير موافق غير اطلاقا
1	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.	36 28 8 16 12
2	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.	38 24 16 8 14
3	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.	48 20 10 12 10
4	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.	32 44 4 12 8
الإجمالي		154 116 38 48 44
النسبة		39% 29% 10% 12% 11%

11	12	9	26	37	الوسيط
11	12	9.5	29	38.5	الوسط الحسابي
2.2	2.8	4.3	9.1	5.9	الانحراف المعياري
ضعيفة	ضعيفة	متوسط	عالية جدا	عالية	الأهمية النسبية

الفرضية الثانية



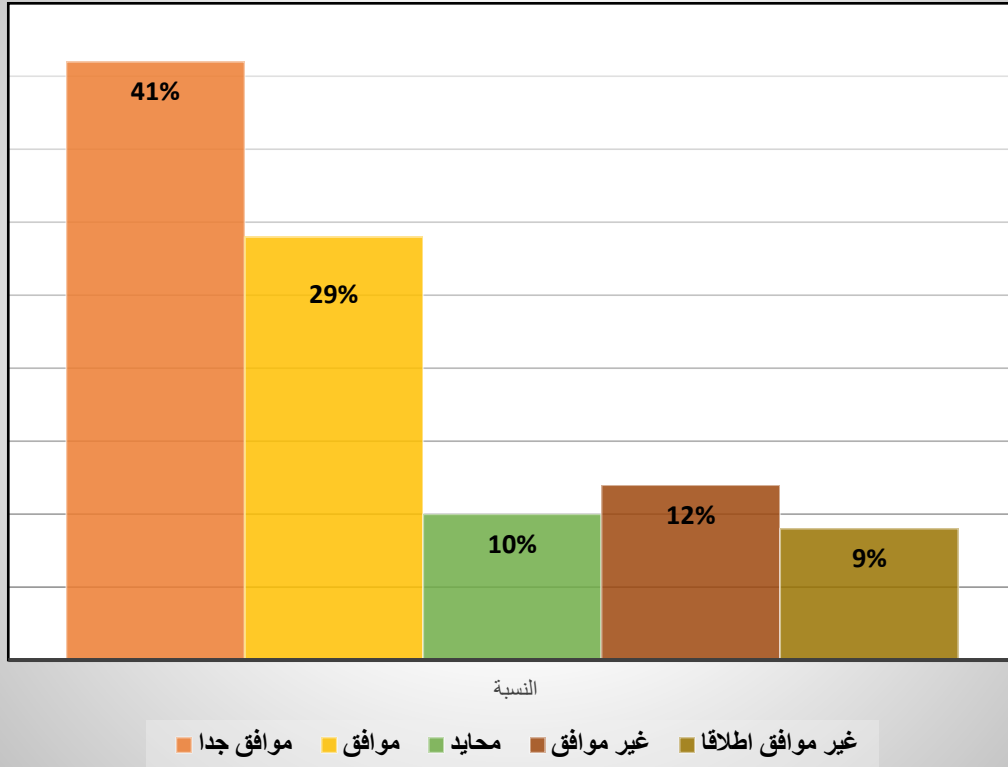
الفرضية 3:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الى اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على فاعلية الأداء

للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% إلى 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 29% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق) بمتوسط حسابي 12 لكلاهما وانحراف معيار 2.8 وبنسبة 12% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية أثر التحول الرقمي في وضع استراتيجيات تطوير الأداء للأفراد العاملين بالشركة السعودية للاتصالات STC من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.	48	20	10	12	10
2	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.	32	44	4	12	8
3	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.	36	28	8	16	12
4	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.	48	24	16	8	4
الإجمالي		164	116	38	48	34
النسبة		41%	29%	10%	12%	9%
الوسيط		42	26	9	12	9
الوسط الحسابي		41	29	9.5	12	8.5
الانحراف المعياري		7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة

الفرضية الثالثة



الفرضية 4: -يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة

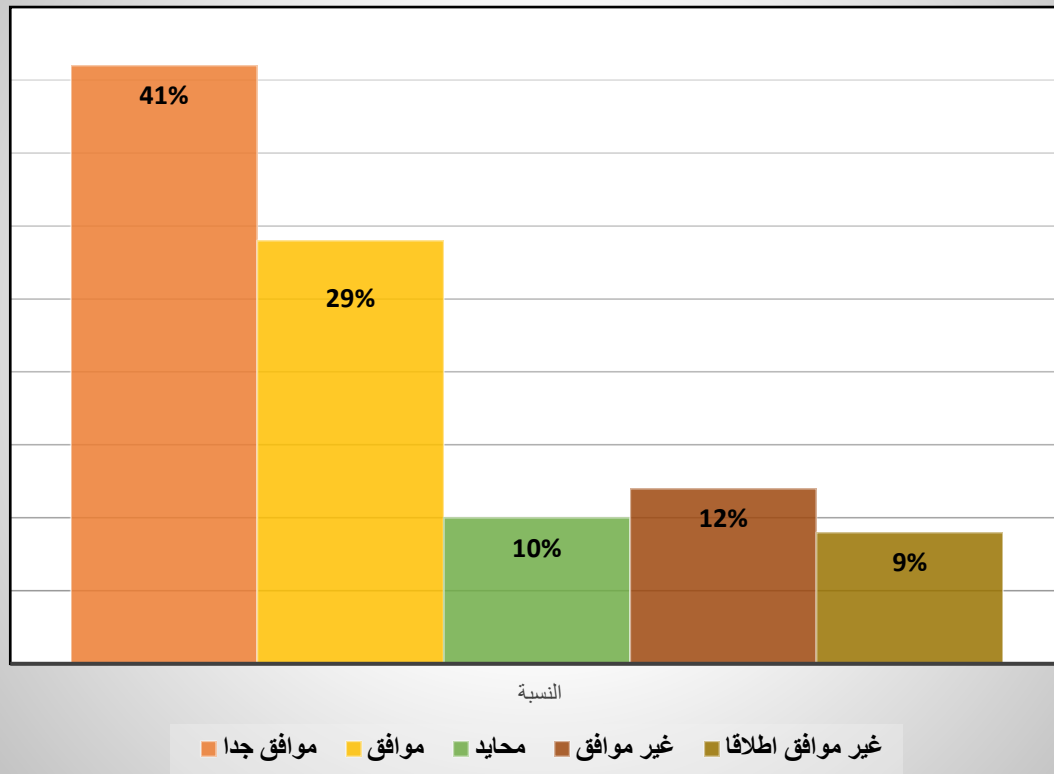
السعودية للاتصالات STC.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% الي 13% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 40.5 وانحراف معيار 7.8 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة

(غير موافق اطلاقاً وغير موافق) بمتوسط حسابي 12.5 لكلاهما وانحراف معيار لغير موافق 3.6 والغير موافق بشدة 3 وبنسبة 13% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية الآثار السلبية لعملية التحول الرقمي على الافراد العاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.	36	28	8	16	12
2	تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول اثر تكنولوجيا المعلومات علي الأداء.	48	24	16	8	4
3	تقدم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام الشركة.	48	20	10	12	10
4	توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.	30	30	16	14	10
الإجمالي		164	162	102	50	50
النسبة		41%	41%	26%	13%	13%
الوسيط		42	42	26	13	13
الوسط الحسابي		41	40.5	25.5	12.5	12.5
الانحراف المعياري		7.1	7.8	3.8	3.6	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة

الفرضية الرابعة



الفرضية 5: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية (النوع – السن – الوظيفة- سوات

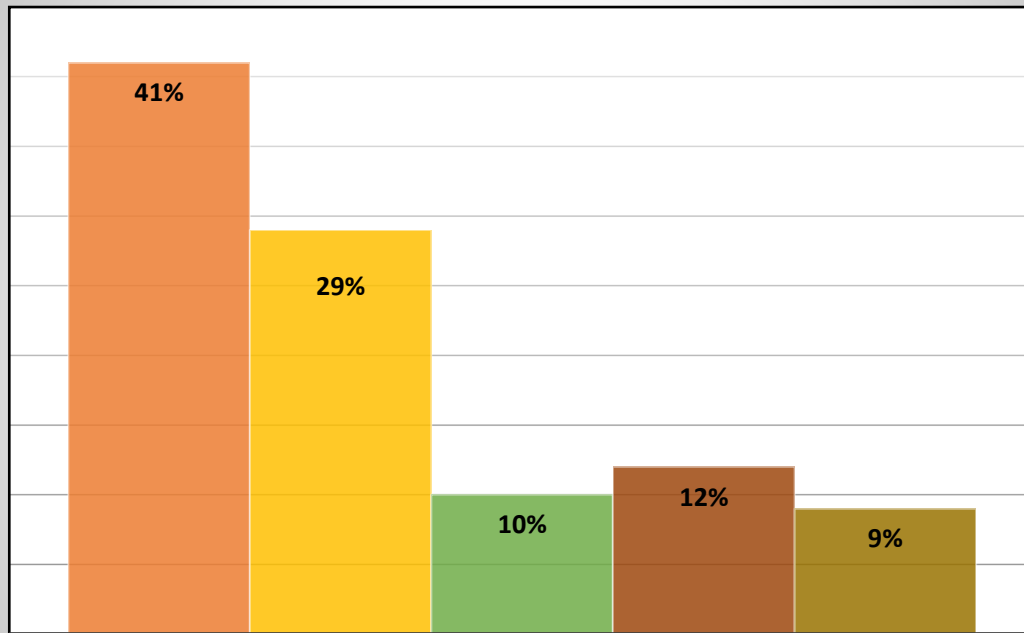
الخبرة) على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية (النوع – السن – الوظيفة- سوات الخبرة) على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29 وانحراف معيار 9.1 وبنسبة 29% وبدرجة

أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 8.5 لكلاهما وانحراف معيار 3 ونسبة 9% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية إثر معوقات تطبيق عملية التحول الرقمي وكيف علاج تلك العقبات على أداء للأفراد العاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1	يتوفر لدي العاملين المهارات الفنية والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	32	44	4	12	8
2	يقوم الموظفون بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	36	28	8	16	12
3	يتوفر لدي العاملين بالاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.	48	24	16	8	4
4	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية.	48	20	10	12	10
الإجمالي		164	116	38	48	34
النسبة		41%	29%	10%	12%	9%
الوسيط		42	26	9	12	9
الوسط الحسابي		41	29	9.5	12	8.5
الانحراف المعياري		7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

الفرضية الخامسة



موافق جدا موافق محايد غير موافق غير موافق اطلاقا

رابعاً عرض نتائج الدراسة

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- ✓ ان تكنولوجيا المعلومات تشكل أحد أهم الموارد الاستراتيجية للشركة السعودية للاتصالات والتي لها تأثير كبير في ترشيد القرارات وزيادة الاداء وفتح فرص النجاح والنمو للشركة التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.
- ✓ اثرت تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد والمنظمات وساهمت بشكل فعال في زيادة انتاجيتها وكفاءتها التشغيلية.
- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء الوظيفي للشركة.
- ✓ مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل الشركة
- ✓ تسمح تكنولوجيا المعلومات بفتح أسواق جديدة من خلال جاذبة للعملاء
- ✓ من خصوصية الأداء الوظيفي هو تحسين صورة الشركة والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في الإنتاج.
- ✓ يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة لها.
- ✓ أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.
- ✓ رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
- ✓ مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.
- ✓ هنالك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وإدراك لفوائدها المتعددة.
- ✓ أظهرت الدراسة وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على أن شركة الاتصالات السعودية تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوة ايجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية
- ✓ أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية واستخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.

التوصيات والاقتراحات

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الأداء الوظيفي للشركة السعودية للاتصالات، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها: ومن أهمها ما يلي:-

- الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية.
- على الشركة مسايرة التطورات الحاصلة والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات،
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة وتعميم الأنظمة المعمول بها على جميع الوظائف.
- تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية.
- ضرورة قيام الشركة بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الإستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.
- على الشركة أن تضع أفكار جديدة بحيث تسمح بتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمات.
- إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي.
- ضرورة إجراء دورات تكوينية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكن م من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة تطوراتها.
- تهتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل المؤسسات باختلاف أنشطتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي أو التعليمي وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
- توفير كافة الأساليب والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تلتمن استمرار بالأداء الأمثل لمواردها البشرية. والتزام الإدارة بلورة التغيير والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتها.
- الاستعانة بخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية

الخاتمة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتطبيقاتها المختلفة في تحسين إنتاجية المنظمات وزيادة كفاءتها وأداءها سواء من حيث جودة الخدمة والمنتج او من حيث السرعة والكفاءة والدقة في الأداء فقد اصبح الحاسب الالى يلعب دورا هاما في كل مراحل العملية الادارية ويؤثر على فاعلية وأداء المنظمات لما يتيح من قدرات كبيرة في مجال نقل وإيصال المعلومات ومعالجتها اضافة الى تأثيره على العملية الإنتاجية للمؤسسة ودوره في زيادة قدرة المنظمات على ممارسة النشاط وتحفيز العاملين وتوجيه سلوكهم من خلال فرض طرق وأساليب عمل جديدة تتوافق والإمكانات التي توفرها نظم تكنولوجيا المعلومات، ورغم الأهمية البالغة التي تشكلها تكنولوجيا المعلومات للمنظمات الا ان الجدل يظل قائما حول احسن الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها الاستثمار الامثل لهذه التكنولوجيا يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة و هذه الأهمية أملتھا الظروف الاقتصادية المعاصرة و المنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي و الذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا لذا أصبح التحكم في هذه التكنولوجيا و حسن استغلالها أمرا أساسيا و مؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها الوظيفي و بهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC قمنا بدراسة شاملة. ومن خلال الدراسة النظرية يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في المؤسسات الحالية التي تسعى إلى البقاء وزيادة قدراتها الإنتاجية كما أن للأداء الوظيفي أهمية في النشاط الاقتصادي للشركة السعودية للاتصالات STC وتحقيق أهدافها واتضح لنا من خلال الدراسة لهذا الموضوع أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا هاما في تحسين الأداء الوظيفي حيث تمت دراستنا على واحدة من الشركة السعودية للاتصالات STC وهي شركة الاتصالات السلكية واللاسلكية الوطنية في المملكة العربية السعودية وقد توصلنا إلى أن هذه الدراسة تحوز على نظام معلومات منظور تعتمد عليه في توفير المعلومات لمختلف الوظائف والأنشطة الإدارية إلا أن هذا النظام لا يزال مطالب بإجراء التحسينات اللازمة عليه حتى تكون تطبيقاته شاملة لكل العناصر و وظائف الشركة السعودية للاتصالات STC بشكل عام.

11/1- المراجع والمصادر المقترحة

1. ابراهيم بختي 2005م مقياس تكنولوجيا وتنظيم المعلومات في المؤسسات
2. أبو الرب أمينة. وشلاي عبد القادر. (2020 "تكنولوجيا المعلومات بين الواقع والافاق"
3. احمد علي عبد الله عيسى 2014م تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين.
4. احمد محمد 2021 اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الأداء الوظيفي
5. بالبخاري سامي 2018 "دور التسويق الداخلي في أداء العاملين في الوكالات السياحية
6. بختي ابراهيم ومحمود 2010م دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع السياحة
7. بو عطيط جلال الدين 2009م الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي
8. الحجي سومر ماجد 2019 "دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية
9. راوية حسن مسلم 2003م إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية" الدار الجامعية مصر
10. رشوان عبد الرحمن 2020 دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
11. زهوة عبد الكريم 2020 "أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وأداء.
12. زيد منير عبودي 2009 إدارة المؤسسات العامة – الأردن
13. شادلي شرفي 2008م "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات
14. شذى حسن، محمود فردوس 2018 دور الادارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية
15. شعلان محمد علي 2016 حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030م
16. شعيب 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية علي تحسين أداء العاملين في ظل
الأوبئة والأزمات
17. شعيب وحنين 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية عي تحسين أداء العاملين في
ظل الأوبئة والأزمات
18. الشيخ، عوض يوسف أحمد، 2020 دور الادارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية:
دراسة تطبيقية للصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان.
19. طواهري فاطمة 2015 "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية

20. عادل مجيد عيدان العادلي 2016م "الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية
21. عبد الباري رافع 2019 تكنولوجيا المعلومات ودورها في زيادة القدرة التنافسية
22. عبد الرحمن بن فهد المطرف 2020 التحول الرقمي في ظل الازمات
23. عبد الله حسن مسلم 2015م إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.
24. العربي عطية 2012م أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين
25. العربي، يحيى 2019، إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية:
26. عزيزة عبد الرحمن العتيبي 2010 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد
27. علاء الجناني 2020 نظم المعلومات الإدارية وتطبيقات نظم دعم القرار الإداري
28. عمارة كهيبة 2015م أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري
29. غسان قاسم اللامي 2006م إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات علمية.
30. قندوز السايح 2013م أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي
31. مالك فطيمة 2015م تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين.
32. مصطفى يوسف 2016م اقتصاديات الأعمال الإلكترونية
33. هدى الله 2018 "تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة الاقتصادية
34. وحمري محسن 2018 "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة "

المراجع الأجنبية

1. Adhikari, Dev Raj, (2010) Human resource development (HRD) for performance management: The case of Nepalese organizations", International Journal of Productivity and Performance Management,
2. Al-Tamimi, Hussein A. Hassan, (2010), "Factors Influencing Performance of the UAE Islamic and Conventional National", Global Journal of Business Research,
3. Baraza E. O. (2020) "Information technology and public sector corruption in Kenya" computer information systems.

4. Farah B. N. (2019) "Local area networks _ is there a standard?"
5. Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
6. Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
7. Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
8. Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T (2005) Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal
9. -Laudon K. C. and Laudon J. P. (2006). Management Information Systems. management and marketing
10. -Martin & others (2005) Managing Information Technology Pearson education 5th Ninth edition New Jersey: Prentice Hall.
11. -Rafaela Anta (2007) Employee Attitudes Toward working with computers Journal of Organizational Behavior.

(الاستبانة)

"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات"

السادة موظفي الشركة السعودية للاتصالات تحية طيبة وبعد.....

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحثون بتصميم الاستبانة التالية وبالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم بأننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري بخصوص البيانات الشخصية لعينة الدراسة وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج التي سوف يتم التوصل اليه ليتم التعامل مع نتائج الاستبيان بكل جدية لتقديم وتحديد نتائج الدراسة طبقا احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل علي تحسين بيئة العمل وحل المشاكل القائمة من خلال بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات

المكلفون بأعداد الدراسة

(1) ريان إبراهيم الغميز (قائد الفريق)

(2) لجين أحمد الشابي

(3) إبراهيم منصور الهبدان

اشراف الدكتور/ وليد سليمان

الايميل /

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		

بيانات المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	متوسط	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	اخرى

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	سنة الى 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر

البيانات الوظيفية

الإدارة		القسم	
مسمى الوظيفة الحالية		التخصص	

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكثر من 60

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

الفرضية 1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC

م	العبارة	مستوي الأهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تدعم الشركة مركز تكنولوجيا المعلومات بالكفاءات البشرية لتحقيق التحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
2	توفر الشركة مختصين في مراكز تدريب الحاسوب لتدريب الموظفين على الأنظمة الإلكترونية الجديدة والمستخدم.					
3	توفر الشركة مختصين لتطوير البرمجيات والشبكات والأنظمة المستخدمة.					
4	يتم حل مشكلات الشبكات والأجهزة والأنظمة الإلكترونية من جهة الفنيين والمختصين في وقت قصير.					

الفرضية 2: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

م	العبارة	مستوي الأهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الأعمال وفقاً لأحدث الإصدارات.					
2	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.					
3	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.					

4	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.				
---	--	--	--	--	--

الفرضية 3:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

م	العبارة	مستوي الأهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.					
2	درجة امان وسرية المعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقمية.					
3	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.					
4	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.					

الفرضية 4:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

م	العبارة	مستوي الأهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.					
2	تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول اثر تكنولوجيا المعلومات علي الأداء.					

3	تقديم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام الشركة.				
4	توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.				

الفرضية 5: - يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الديمغرافية (النوع – السن – الوظيفة- سوات

الخبرة) على فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات STC.

م	مستوي الاهمية				
العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يتوفر لدي العاملين المهارات الفنية والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.				
2	يقوم الموظفون بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.				
3	يتوفر لدي العاملين بالاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.				
4	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية.				