

اثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على أداء إدارة المشاريع في شركة
أرسيلور ميتال الجبيل

The effect of using information technology systems on project
management performance at Arcelor Mittal Jubail.

الاسم: بندر خالد يعقوب هوساوي

الرقم الجامعي: 2021201335

المشروع النهائي - 2

إشراف

د. مَنَى مُصْطَفَى الْعَشْرِيّ

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الثاني 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي أنشأ وبرى وخلق الماء والثرى وأبدع كل شيء وذرى الرحمن على العرش
استوى و الصلاة و السلام على من بكى على امته المبعوث في ام القرى صل الله و سلم
على الحبيب المصطفى ، اما بعد فإنما طلبنا العلم لوجه الله تعالى و لم نرد بذلك الا وجه
الله و ذلك فضل الله يؤتيه من يشاء و اذ قال تعالى: (يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ) و قد رفعنا الله تعالى بذلك و نساله ان يرفع قيمتنا و مقامنا في
الآخرة كما رفعه في الدنيا ، انما طلبنا العلم لوجه الله ثم لنفرح والدينا و اساتذتنا و
اتوجه بجزيل الشكر خالص التقدير والامتنان لإدارة جامعة ميدأوشن، وجميع المعلمين
على دعمهم الدائم وتشجيعهم للطلاب والباحثين، وعلى جهودهم المبذولة في تطوير

وتحسين بيئة التعليم

كما اتوجه بجزيل الشكر خالص التقدير على الجهود المبذولة والعطاء الامنتي

للدكتورة: مَنَى مُصْطَفَى الْعَشْرِيّ

وَجَزَاكُمُ اللَّهُ الْفِرْدَوْسَ الْأَعْلَى مِنَ الْجَنَّةِ.

"وَحَتَامًا"

إِنْ أَصَبْتُ فَمِنْ اللَّهِ، وَإِنْ أَخْطَأْتُ فَمِنِّي وَمِنْ الشَّيْطَانِ،

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَبِحَمْدِكَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ أَسْتَغْفِرُكَ وَأَتُوبُ إِلَيْكَ

وَأَخِرُ دَعْوَانَا أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ،

الإهداء

وُجد الإنسان على وجه البسيطة، ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر
وفي جميع مراحل الحياة، يُوجد أناس يستحقون منا الشُّكر
وأولى الناس بالشُّكر هما أمي وأبي؛ لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء؛
فوجودهما سبب للنجاة والفلاح في الدنيا والآخرة.
إلى زوجتي ورفيقة الكفاح في مسيرة الحياة وإلى ابنتي تاج
إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرُّفقاء في جميع الأمور..
ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مُساندتي
ومدِّي بالمعلومات القيِّمة...

ولإدارة جامعة ميدأوشن التي فتحت الطريق أمامنا وسمحت لنا بإكمال رحلتنا في
التعليم وجميع المعلمين والقائمين على هذا الكيان العظيم وإلى المؤسس الأستاذ القدير:

نَاصِرُ بْنُ إِبْرَاهِيمَ الْمُحَيَّمِيد

أُهديكم بحثي المتواضع في

اثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على أداء إدارة المشاريع في شركة
أرسيلورميتال الجبيل

بإشراف

د. مَنَى مُصْطَفَى الْعَشْرِيّ

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

مستخلص الدراسة

تهدف الدراسة الى بحث موضوع أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسة مشكلة الدراسة باستخدام أداة الاستبيان لعينة عشوائية من العاملين في الشركة ارسيلور ميتال الجبيل بلغت 100 موظف وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية

أظهرت الدراسة وجود علاقة بين نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد عل أن إدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل 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.

وبناء على نتائج الدراسة كانت اهم التوصيات كما يلي:

- (1) ضرورة ادخال التقنيات الحديثة والمتطورة لنظم المعلومات وذلك من خلال الاشتراك في الندوات والمؤتمرات والدورات المتخصصة للعاملين بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.
- (2) ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر عن كيفية استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقنية ونظم المعلومات بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.

الفهرس

7	 الفصل الاول
7	 الإطار العام للدراسة
8	 مقدمة:
9	 مشكلة الدراسة:
9	 أسئلة الدراسة:
10	 فرضيات الدراسة:
11	 متغيرات الدراسة:
11	 أهداف الدراسة:
12	 أهمية الدراسة:
12	 اولاً- الأهمية العملية:
12	 ثانياً- الأهمية العلمية:
13	 منهج الدراسة:
13	 حدود الدراسة:-
13	 أسباب اختيار الموضوع:
14	 المصطلحات الهامة:
15	 خطة الدراسة المقترحة:
38	 نموذج البحث.
16	 الفصل الثاني
16	 الإطار النظري للدراسة
17	 تمهيد:
17	 الدراسات السابقة.
20	 التعليق على الدراسات السابقة.
20	 مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات.
27	 مفهوم تطوير الأداء
32	 اثر نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء.
35	 أسئلة وفرضيات البحث.
38	 أهداف البحث.

43	 الخاتمة:
44	 المراجع والمصادر المقترحة:
44	 المراجع العربية:
45	 المراجع الأجنبية:

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

ان شركة أرسيلور ميتال السعودية الكائن في الجبيل الصناعية تقوم على تقديم الاستثمار في المشاريع الصناعية الخاصة بصناعة الحديد والصلب دشنت شركة أرسيلور ميتال العالمية للحديد والصلب نشاطها مؤخرا في المملكة العربية السعودية من خلال فتح مكتب في مدينة الجبيل الصناعية بالشراكة مع شركة الجبر التجارية تحت مسمى شركة أرسيلور ميتال السعودية حيث ستكون أكبر شركة للصلب في المنطقة. تحتل الشركة المرتبة الأولى عالميا في مجال الصلب، ولديها أكثر من 326000 موظف في أكثر من 60 بلدا، فيما يبلغ إنتاجها من الصلب الخام 103.3 مليون طن، وهو ما يمثل حوالي 10 بالمائة من إنتاج الصلب في العالم.

وقد شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة معلوماتية حظيت باهتمام الباحثين في الإدارة لما للمعلومات من اثر هام في جميع المجالات وفي كل القطاعات الحكومية والخاصة فقد جعل تطور نظم المعلومات من مفهوم البيانات والمعلومات جزءا أساسيا من موارد المؤسسات فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرار فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى لاسيما في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشآت سواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع عملية التحول الرقمي تماشيا مع رؤية المملكة 2030م فأصبحت المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه في نظم المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية التقليدية مما فرض شروط وآليات عمل مختلفة أكثر ارتباطا بنظم تكنولوجيا المعلومات وتأكيد الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة الإستراتيجية في إدارة المشاريع ومعرفة الدور الهام في مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها ودورها في رفع مستوى الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل في المملكة العربية السعودية ونظرا لتغير أدوار نظم المعلومات نفسها في المنظمات الحديثة فلم تعد نظم المعلومات المحوسبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث ومعالجة البيانات وانتاج المعلومات واصدار التقارير الإدارية وانما هي اليوم نظم عمل مندمجة مع تدفق عمليات التخطيط والتنفيذ بما يخدم طبيعة العمل في إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل فمن الواضح أن نظم تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصرا وركنا أساسيا في دعم العمل الإداري في مختلف مجالاته كما تعتبر المعلومات العصب المحرك لكل أنواع القرارات المتخذة في إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل ولكون التحدي الحالي الذي يواجه الإدارة هو كيفية استخدام هذه المعلومات التي تقدم من نظم تكنولوجيا المعلومات بكل أنواعها والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وقد أسهم التطور الهائل في هذه التكنولوجيا في تطوير طرق توفير بمواصفات معينة تخدم احتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط الإستراتيجي واتخاذ القرارات الذي يقود لرفع كفاءة الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل

مشكلة الدراسة:

ان استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء داخل بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل محدودا على مستوى الشركة مما يعوق الأداء المرضي للشركة لذلك قد اخذت تكنولوجيا نظم المعلومات وتطبيقاتها نصيبا ايجابيا في اهتمامات الباحثين والأكاديميين وباعتبار المملكة العربية السعودية واحدة من الأسواق المفتوحة التي تأثرت بالتكنولوجيا والنظم المعلوماتية وعرفت تطورا كبيرا في مجارة وسائلها واستخداماتها لذا جاء اهتمام الباحثون بنظم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل دراسة تطبيقية على موظفي إدارة المشاريع بالشركة مع التركيز على الجانب السلوكي لمستخدمي تكنولوجيا النظم التكنولوجية لأنها تحتاج إلى اهتمام ودراسة لعلاقتها بتطوير الأداء من خلال معرفة الأثر تسطيع إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل الوقوف على مواضع الخلل في انظمة تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبالتالي محاولة علاجها ومن ثم تتمكن من تطوير ورفع كفاءة أداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل والعاملين بها معا وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:-

"ما هو أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل"؟

أسئلة الدراسة:

وبناء على هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح العديد من الأسئلة الفرعية التالية:

- (1) هل توجد علاقة بين توفر المستلزمات المادية والبرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل؟
- (2) ما هي تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات ومستوى تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية؟
- (3) ما هي العلاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير وتحسين الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل؟
- (4) ما مستوى تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل؟
- (5) ما مدى تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل؟

فرضيات الدراسة:

لتحقيق اهداف الدراسة ولغرض الإجابة على أسئلة مشكلة الدراسة وربطها بالأهداف الرئيسية للدراسة وتوضيح دور الفرضيات في حل الإشكالية الرئيسية والإجابة المسبقة لها تم صياغة الفرضية الرئيسية للدراسة وتتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير الأداء

بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

وبناء على الفرضية الرئيسية للدراسة يمكن صياغة عدد من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية رقم 1:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

الفرضية رقم 2:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

الفرضية رقم 3:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات وتحسين تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

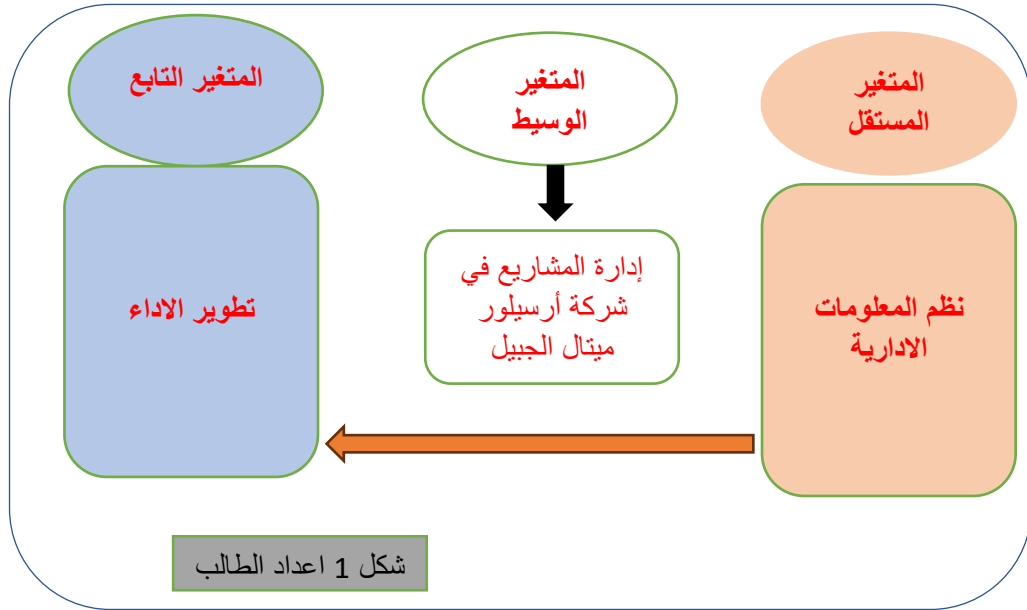
الفرضية رقم 4:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات التنظيمية لنظم تكنولوجيا المعلومات وتحسين تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

الفرضية رقم 5:

يوجد تأثير ايجابي للمتغيرات الديموغرافية للعاملين في تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

متغيرات الدراسة:



1- المتغيرات المستقلة: - نظم المعلومات الإدارية.

2- المتغير التابع: تطوير الأداء في إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

3- المتغيرات الوسيط: - طبيعة العمل بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل

أهداف الدراسة:

تتمثل هذه الأهداف في تقديم الإجابة عن التساؤلات الواردة في مشكلة البحث حيث تهدف الدراسة لمعرفة أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل وذلك من خلال التعرف على:-

1. تقديم بعض التوصيات للمسؤولين التي من خلالها تساعد على تطوير وتحسين التطور التكنولوجي لتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات لما له أثر على الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
2. لتعرف على مدى توفر مستلزمات تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات المحوسبة بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
3. قياس مستوى الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
4. معرفة العلاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

5. معرفة قدرة نظم تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات تتصف بالدقة والكافية في الوقت المناسب لرفع مستوى

الاداء الاداري بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل

6. دراسة واقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل في المملكة العربية السعودية حيث تنبع أهمية البحث من الدور المتعاظم بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل في جميع المجالات الاقتصادية داخل المملكة والتنوع الكبير في المنتجات المقدمة وتقسم الأهمية الى أهمية علمية وعملية كالآتي:

اولا- الأهمية العملية:

- توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي نظم تكنولوجيا المعلومات بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال
- تقف هذ الدراسة على بيان معايير نجاح نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
- محاولة هذ الدراسة الدفع بعملية التطور التكنولوجي في تطوير الأداء والأساليب ووسائل الاتصال الحديثة المستخدمة بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
- تعد هذ الدراسة من الدراسات المحدودة والتي تطرقت إلى دراسة واقع إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل
- اهتمام الدراسة بالتعرف على الدور الذي تلعبه نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

ثانيا- الأهمية العلمية:

- تقديم مقترحات تسهم بفتح آفاقا جديدة للباحثين في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الصناعية الاخرى.
- تسليط الضوء على نظم تكنولوجيا المعلومات ومدة فاعليتها ودورها في تطوير إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل
- تساهم هذ الدراسة في تزويد الباحثين في مجال أنظمة المعلومات الإدارية بإضافة معرفية حول دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بإدارة المشاريع في المؤسسات الصناعية.
- اثراء المكتبات العلمية بدراسة حول الموضوع بحيث تعتبر مرجعا للباحثين في أنظمة لمعلومات الإدارية

منهج الدراسة:

سوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للدراسة وذلك للكشف عن إثر نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل حيث سيركز هذا المنهج على وصف خصائص مشكلة الدراسة وتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة ومناقشة تساؤلاته من خلال جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج والوصول الى اهم التوصيات حيث تم في الإطار النظري للبحث والاعتماد على الأدبيات عرض المفاهيم المرتبطة بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل وفي ضوء هذا العرض سوف يتم تحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة وتحليل تلك العلاقات.

حدود الدراسة:-

1. الحدود الزمانية: 2024م.
2. الحدود المكانية: إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
3. الحدود البشرية: مجتمع وعينة من موظفي إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
4. الحدود الموضوعية: أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.

أسباب اختيار الموضوع:

- يعتبر موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل من المواضيع الهامة في المملكة العربية السعودية فيما يخص تحسين أدائها الوظيفي، والأسباب الرئيسية لاختيار الموضوع هي:
- السعي إلى معرفة الجانب النظري للموضوع وواقعه بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل.
 - كون تكنولوجيا المعلومات من العوامل الأساسية لتحسين الأداء بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل من جهة، وأهميته في بقاء الشركة و تحقيق أهدافها من جهة أخرى.
 - الاهتمام بهذا الموضوع من أجل إبراز أهميته في مدى نجاح الشركة باستعمال تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهدافها.

إلى جانب أسباب ثانوية:

- الرغبة الذاتية والميول الشخصي في معالجة ودراسة هذا الموضوع والاجتهاد فيه.
- التخصص في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- محاولة إثراء الساحة العلمية.

المصطلحات الهامة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: نجز تعريفها فيما يلي:

تعريف 1: هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي نظم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب، البرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواء مكتوباً أو مسموعاً أو مرئياً وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.

تعريف 2: تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة

مكونات:

- العتاد المعلوماتي: المعدات الفيزيائية للمعالجة.
- البرمجيات، برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية
- تكنولوجيا التخزين تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية.
- تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد
- تعمل على نقل المعطيات من مكان الى مكان اخر بحيث يمكن وصول الحواسيب الى معدات الاتصال لتشكيل.

تعريف تطوير الأداء:

هو الأداء الذي يهتم بشكل مباشر بالعناصر المميزة التي تفرد المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، والتي تكون بمثابة محورا للتقييم، وعليه تكتنف المؤشرات المالية وغير المالية، وأيضا التعرف على الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتضم العناصر العريضة للأداء الوظيفي على العمليات والأساليب والموارد البشرية.

شركة أرسيلور ميتال السعودية:

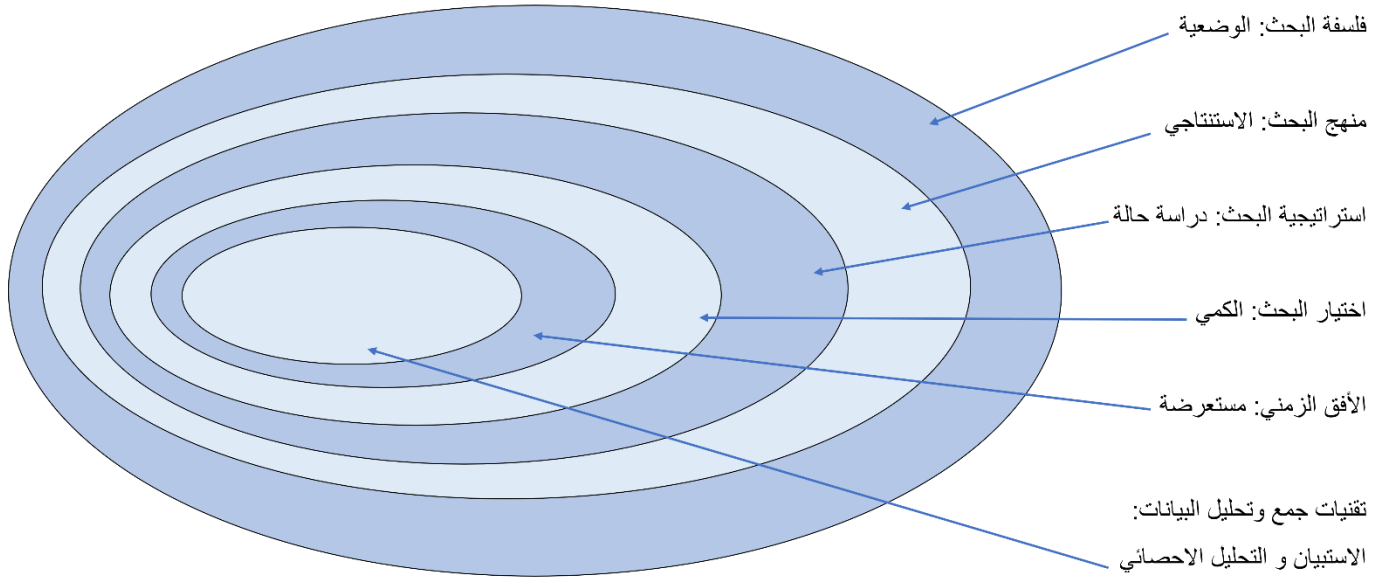
شركة أرسيلور ميتال السعودية الكائن في الجبيل الصناعية يقوم على تقديم الاستثمار في المشاريع الصناعية الخاصة بصناعة الحديد والصلب.

خطة الدراسة المقترحة:

من المقترح ان تتكون الدراسة من 4 فصول

- ❖ الفصل الأول الإطار العام للدراسة
- ❖ الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة
- ❖ الفصل الثالث منهجية الدراسة والدراسة الاحصائية
- ❖ الفصل الرابع تحليل النتائج والتوصيات والخاتمة
- ❖ الملاحق

نموذج البحث:



الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

شهدت نظم تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط حياة الانسان على الأصعدة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية حيث ان التنمية الاقتصادية مرتبطة الى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة

الدراسات السابقة.

دراسة (عبد العال، 2022):

يهدف البحث الى التعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي، ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنامي التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية. حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها ونتاج معلومات دقيقة تساعد ادارة الموارد البشرية على متابعه حركه العاملين من بدايه عملهم الى خروجهم من المؤسسة وكل ما يتعلق بهم داخليا مما يمكنها من اتخاذ قرارات اكثر كفاءه وفعالية كقرار تقييم أدائهم ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات السياحة ببورسعيد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، تم من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينه عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنمية مهاراتهم الأدائية .

وقد توصلت الدراسة إلى ان لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعالية أداء الموارد البشرية، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بشركات السياحة، كما اظهرت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وأوصت الدراسة بمواكبه التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في الشركات السياحية.

دراسة (جاسم 2022):

يسعى هذا البحث إلى تقديم وجهة النظر القائمة على التباين بين جودة ووجود النظم المحوسبة للمعلومات والأداء الوظيفي لموظفي المصرف ، وهدف هذا البحث إلى مناقشة أهمية هذه النظم وجودتها في توفير المعلومات المناسبة والوقت المناسب لتحقيق أداء مصرفي متميز يحقق أهداف المصرف في تقديم خدمة مصرفية نوعية يستطيع المنافس بين المصارف، ويوفر هذا البحث نتائج وتوصيات مفيدة للمعنيين بذلك و يساعدهم في تخطي معوقات العمل والتي تساعد في النهاية تحسين القرارات المتخذة من القيادات العليا في القرار ،وفي التالي تكون مخرجات المصرف فاعلة وجاذبة للعملاء والزبائن الجدد.

دراسة (شعيب 2021):

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر تفعيل دور نظم المعلومات الإلكترونية لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية. ومعرفة مدى توافر متطلبات تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية، وتحديد أثر التطبيق على تحسين أداء العاملين في فترات الأزمات والأوبئة. كل ذلك، بهدف تحسين العمليات الإدارية في المؤسسات وتحديد العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين.

وقد توصلت الدراسة إلى:

أن متطلبات تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية التي تتكون من (عناصر تنظيمية، برامج تشغيل النظام، عناصر المادية، موارد البشرية) متوافرة لدى وزارة الحرس الوطني السعودي. تعمل متطلبات التنفيذ على تحسين أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم في التواصل مع الاخرى ن. إن تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية يزود الموظفين بالكثير من المعلومات حول المنظمة وعملياتها التشغيلية. إن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية يزيد المنافسة في أداء العاملين ويمنحهم المهارة في حل المشكلات. وجود علاقة طردية بين تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. توصى الدراسة بـ:

استكشاف الأساليب العلمية والعملية لاتخاذ القرارات من خلال (تحديد المشكلة، جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة، تقديم عدة حلول للمشكلة، تقييم كل الحلول، اختيار أفضل الحلول، اتخاذ القرار، تحديث المعلومات باستمرار). توفير برامج الحماية لشبكات الحاسوب والاتصال، لحمايتهم من القرصنة والفيروسات.

دراسة (عز ايزة، 2020):

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده: (ا) البنية التحتية، نظم المعلومات وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيره على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قلمة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (80) استبانة، وتم استعادة (69) منها، أما فيما يخص الاستبانات غير الصالحة للتحليل تمثلت في (02) استبانة، فأصبح في الأخير عدد الاستبانات الكلي الصالح للتحليل (67) استبانة، أي ما يعادل نسبة 83.75%، كما قمنا باستخدام برنامج SPSS21 لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها:

- مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم.
- أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة.
- لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قلمة القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قلمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة)

دراسة شوقي 2020

أصبح مهما اليوم عند الباحثين والمسيرين محاولة التعرف الدقيق على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودرجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستويات أداء هذه المؤسسات، وهذا نظرا لما نراه اليوم من خلال الإحصائيات والدراسات التي تبين التطور الكبير الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومن خلال هذا فإننا حاولنا في هذه الدراسة تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص التكنولوجيات المرتبطة بالإنترنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، ومعرفة أثر هذه التكنولوجيات على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات. عنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحمية هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وذلك من خلال البحث في حجم الأداء نوعية الأداء كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل واختيرت جامعة ورقمة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال اتجاهات موظفيها وآرائهم، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي، و على تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة وقد قاد تحميل البيانات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام

تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين، ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من حجم الأداء، نوعية الأداء، وكفاءة الأداء وتبسيط العمل.

دراسة (المطيري 2019)

بعنوان قبول المعلمات والموظفين لاستخدام نظام فارس للخدمة الذاتية: دراسة حالة على وزارة التعليم السعودية.

هدفت الدراسة إلى تقييم قبول المعلمات والموظفين الإداريين لاستخدام نظام فارس للخدمة الذاتية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي و أجرت الباحثون مقابلات شبه منظمة مع 17 موظفة من المعلمات والموظفات الإداريات العاملات في وزارة التعليم في المملكة وأشارت النتائج أن الموظفات صنفن برنامج فارس بشكل ايجابي وهذا يدل على أن وزارة التعليم السعودية التي سعت إلى تنفيذ برنامج الخدمة الذاتية الإلكتروني قد نجحت في أخذ عدة اعتبارات تخص كافة الشرائح عند صياغة استراتيجيتها وركزت بشكل مثالي على تحسين عملياتها من أجل تقديم خدمة أفضل للموظفات في حين قدمت بعض المعلمات والموظفات الإداريات رأيا سلبيا حول البرنامج وقالوا بأنهم يستخدمونه لأنهم مضطرين لذلك. وأوصى الباحثون بضرورة العمل على معالجة أي مشاكل في النظام لتلبية احتياجات المعلمات والعاملات في الوزارة.

دراسة (السمري 2018):

لعب نظم تكنولوجيا المعلومات دورا فعّالا في تحقيق أهداف المنظمات واستراتيجياتها من خلال توفير تطبيقات وأدوات تدعم تحسين وتطور الأداء بشكل مستمر. سعت الدراسة إلى التعرف على كفاءة نظم تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية من وجهة نظر الموظفين، وقد استخدمت الدراسة استبانة لغايات جمع البيانات والتي تم توزيعها على الموظفين في جامعة مؤتة في الأردن، كما اعتمدت الدراسة على استخدام حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة والتوصل إلى نتائجها، وقد توصلت الدراسة إلى أن كفاءة نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة هو مستوى مرتفع، كما أنّ استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المختلفة له أثر كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من حيث الزيادة في سرعة العمل وانجاز الأعمال ورفع جودة الأداء العام للموظفين، كما أوصت الدراسة بضرورة استمرار الجامعة بتطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وأدواتها والعمل على توفير البنية التحتية اللازمة لذلك ومواكبة التغيرات التقنية لما لذلك من دور كبير في دعم وتحسين الأداء العام وأداء الموارد البشرية بشكل خاص.

دراسة (حبش 2017)

بعنوان أثر تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع الإدارية لدى مديري مدارس وكالة غوث بقطاع غزة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS متمثلاً بأبعاده تطوير النظام تطوير المعلومات تطوير الخدمة تطوير الظروف الميسرة على المبادرة والإبداع الإداري ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث في قطاع غزة وعددهم 267 مديراً. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة إدراك مديري المدارس لعوامل تطوير نظام إدارة المعلومات EMIS بشكل عام مرتفعاً واحتلت تطوير الظروف الميسرة المرتبة الأولى في إدراك المديرين فيما احتلت تطوير المعلومات المرتبة الثانية واحتلت جودة الخدمة المرتبة الثالثة وفي المرتبة الأخيرة كانت تطوير النظام كما أظهرت الدراسة وجود درجة موافقة عالية لديهم على واقع المبادرة والإبداع الإداري. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS والمبادرة والإبداع الإداري كما أظهرت الدراسة أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع المبادرة هي تطوير الظروف الميسرة تطوير المعلومات تطوير النظام بينما تبين ضعف تأثير تطوير الظروف الميسرة بينما تبين ضعف تأثير تطوير النظام وتطوير المعلومات وتطوير الخدمة وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة استكمال بناء البرنامج والربط الشامل مع دائرة الصحة والهندسة بالسرعة الممكنة للخروج بمعلومات دقيقة وشاملة من المتوقع أن تزيد من المبادرة والإبداع وكذلك دعم كل المديرين المبادرين والمبدعين وتكريمهم ومنحهم حوافز مادية أو معنوية.

دراسة (نور الدين 2017)

بعنوان أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام ERP ومؤشرات تحسين الأداء وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر سواء كانت جزائرية أو أجنبية عامة أو خاصة إنتاجية أو خدمية كبيرة أو متوسطة وذلك في الفترة الممتدة بين نوفمبر 2015 إلى غاية مارس 2016 ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة. وكانت عينة الدراسة 275 من المديرين ومسؤولي المصالح العاملين. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن متطلبات تطبيق نظام ERP تختلف باختلاف طبيعة المؤسسات محل الدراسة وأن نظرة هذه المؤسسات لتحسين الأداء تتباين باختلاف طبيعتها كما أن أثر نظام المعلومات المتكامل على تحسين الأداء يختلف باختلاف المؤسسات العاملة في الجزائر وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة استفادة المؤسسات الجزائرية من خبرة المؤسسات الأجنبية في مجال تطبيق نظام ERP. ويجب على المؤسسات الاهتمام أكثر بالتغيير وإعادة هندسة العمليات

لما لذلك من دور كبير في نجاح النظام حيث يتوجب عليها إدارة التغيير ووضع برنامج لذلك ويجب على المؤسسات الخدمية الاهتمام بكل من التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة دعم موردي النظام دعم الإدارة العليا لما لذلك من دور في تحسين أدائها ويجب على جميع المؤسسات الجزائرية إعطاء فرص أكبر للأفراد في مجال التكوين والتدريب وتشجيعهم على ذلك لما له من دور كبير في التطبيق السليم والناجح للنظام من جهة وتحسين أداء الفرد من جهة أخرى وعلى المؤسسات الجزائرية الاستفادة من تجربة المؤسسات الرائدة في مجال تطبيق نظام ERP لاسيما المؤسسات الأجنبية حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام المؤسسات الأجنبية حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام ERP على تحسين المؤسسات الأجنبية

دراسة (الشرعة 2016)

بعنوان أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من عاملين وزارة الصحة الأردنية بلغ حجمها 300 عاملاً وعاملة من أصل 875 عاملاً وعاملة شكلوا مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المعدات على أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لحدثة البرمجيات والموارد البشرية وتطور الشبكات وكفاءة قواعد البيانات ومرونة الاجراءات والأنظمة على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة كفاءة المعدات المستخدمة في وزارة الصحة الأردنية بما يتلاءم مع الاحتياجات التطويرية وتدريب موظفي وزارة الصحة الأردنية على مفهوم استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء والعمل على تطوير وتحديث البرمجيات المستخدمة في وزارة الصحة ومراجعتها بشكل دوري.

دراسة (محمد 2016)

أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية في وزارة تنمية الموارد البشرية الفترة 2009 – 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم تكنولوجيا المعلومات 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 وتساهم في تحديث الإدارة والاهتمام بتدريب لزيادة قدرات ومهارات العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية .

دراسة (العنزي 2016):

تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات 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 والمدربية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم 42 ومن أهم النتائج موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة وكان بعد المحتوى أعلاها تطوير 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.

دراسة (Hailu, 2014)

بعنوان أثر نظام المعلومات IS على الأداء التنظيمي: مع إشارة خاصة إلى المدينة الجنوبية من شركة الاتصالات الإثيوبية Ethio Telecom هواسا هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر نظام المعلومات على الأداء التنظيمي مع إشارة خاصة إلى المدينة الجنوبية لإثيوبيا تليكوم هواسا إثيوبيا وتكونت عينة الدراسة من 45 موظف من الموظفين الإداريين بالمؤسسة تم اختيارهم عشوائياً على أساس تقنية طبقية ولقد تم تصنيفهم إلى ثلاث طبقات الإدارة العليا - الإدارة المتوسطة - الإدارة السفلية ولقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن روح الموظفين تجاه المعلومات

كأصول مهمة غير مرضية المعلومات في مساعي المنظمة وأن نقص الإدارة العليا لتعزيز النظام من المشاكل الرئيسية في المنظمات وأن هناك ارتباطا وثيقا بين نظام المعلومات وانتاجية الموظفين.

التعليق على الدراسات السابقة

في ضوء النتائج يوصي الباحث بالآتي: بعمل دراسات بشكل دوري من شأنها الكشف عن أهم التحديات التي تواجه مستخدمي نظم معلومات بإدارة الموارد البشرية. ويوصي البحث بضرورة التحديث والتطوير المستمر لأنظمة المعلومات المستخدمة بإدارة الموارد البشرية لانعكاس ذلك على فاعلية أداء العاملين بشكل عام أداء الإدارة بشكل خاص. كما يوصي البحث بأهمية التدريب للعاملين فيما يتعلق بالتعاوي مع مستحدثات نظم المعلومات المستخدمة بالإدارة لما له من أهمية بالغة في زيادة إدراكهم لقيمة الأمور المعرفية والتدريبية وتأثيرها على أداؤهم الوظيفي والإداري.

أولا: مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات:

قبل التطرق إلى مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال علينا أن نعرج أوال على ذا الموضوع. بعض المصطلحات التي لها عالق

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 وفقا لاحتياجات محدده فهي تعبر عن المعرفة المشتقة من تحليل وتنظيم البيانات 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 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 تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوياً 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.

من خلال البحوث السابقة نجد أن نظم تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل عن تكنولوجيا الاتصال فهما وجهان لعملة واحدة وعليه نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها 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 نظم تكنولوجيا المعلومات بأنها "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 الإلكترونية 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 ومبادلتها 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

نظم 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.

نظم تكنولوجيا المعلومات:

"هي تنطوي على مجموعة من الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أداءه 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. . وأيضاً "هي العلم الذي يطبق الحاسوب في أنظمة المعلومات وإعداد التقارير فنظم تكنولوجيا 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. . وأيضاً هي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة (الإعلام الآلي) الإنترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل معالجة استغلال وإعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات. من خلال ما جاء في التعاريف السابقة يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف نظم 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 نظم تكنولوجيا المعلومات:

تتكون نظم 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 ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والحواسيب الشخصية.
- 2- 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.
- 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 الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها
- 4- البيانات: تشير إلى 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:
 - البيانات البينانية: تشمل الصور والأشكال البينانية وما شابه.
 - البيانات العددية الهجائية: التي تتكون من الأرقام والحروف مثل المعاملات التجارية
 - البيانات النصية: التي تستعمل في الاتصالات الكتابية.
 - البيانات الصوتية: كصوت الانسان.

5- الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل نظم تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين 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 إلى:

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

- الإداريون: يشارك في إدارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين رجال بيع مهندسين كتابة الحسابات مدراء ومستهلكين.

ثالثاً: استعمال نظم تكنولوجيا المعلومات

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 في شركة ارسيلورميتال

- الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.

- الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة.

- تتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤوليات

- تستخدم نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة نشاطها هيكلها التنظيمي أهدافها معلومات عن الخدمة أو المنتج

- الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزا

- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.

- 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 الخارجي:

- نشر الإعلانات ونشر المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء
- 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 كإساتذة 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.

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات هي أساس الابتكار، والتي بدورها لن تستطيع الشركات مواجهة المستقبل ومواكبة التطورات العالمية. فقد نتج عن عدة فوائد للتحويل الرقمي التي لا غنى عنها لجميع المؤسسات والشركات لتحافظ على أرباحها. ولهذا تحرص الشركات العالمية على توظيف المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة بخبراتهم في هذا المجال. ولتحسين الوضع داخل مؤسساتهم في عدة اتجاهات، كما يلي:

1- تحسين عملية التسويق والمبيعات:

انتشر مؤخرا التسويق عبر الإنترنت، وظهرت العديد من النظريات التي تساعد في الوصول إلى العملاء بسهولة من خلال منصات السوشل ميديا، ومن ثم إقناعهم بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة، وحتى إتمام عملية البيع.

2- المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات الصحيحة:

أصبح من السهل الآن الحصول على كافة المعلومات والبيانات المطلوبة من مصادرها الأصلية باستخدام شبكات الإنترنت، مما يسهل تحليلها ووضع الخطط واتخاذ القرارات بشكل صحيح. كما تساعد التقنيات الحديثة الآن التعرف على رأي العملاء وملاحظاتهم ومن ثم أخذها في الاعتبار عند التطوير.

3- تطوير خدمة عملاء:

من الضروري إدراج قسم خدمة عملاء متطورة في جميع الشركات، وذلك من أجل تقديم جميع الخدمات للعملاء، ومراقبة التغييرات والتطورات التي تحدث في السوق، بالإضافة إلى تلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم. وعند ضمان تقديم دعم كامل للعملاء، فمن المؤكد أن مؤسستك سوف تبقى في المقدمة دائما.

4- التحكم في إدارة الموارد بشكل أفضل:

من المؤكد أن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات والمؤسسات سوف يضمن زيادة الكفاءة الإنتاجية، وإدارة الموارد بشكل أفضل. ولهذا تعتبر الحوسبة السحابية من أفضل الطرق لهذا العمل، وذلك عن طريق إتاحة الفرصة أمام الموظفين لاستخدام الأجهزة من أي مكان والوصول إلى برامج الشركة.

فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ولتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الشركات والمؤسسات العديد من الفوائد التي تعود عليها،

ومنها:

- 1- تحسين التواصل: أصبح من السهل الآن نقل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، وبالتالي توفير الوقت والمال. وذلك بفضل تطبيق تقنيات في عدد كبير من مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 2- انتشار العولمة: ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق نظام واحد مترابط، مما يسمح بسهولة التواصل بين الأفراد والشركات بسهولة. مما قلل من تكاليف السفر والإقامة لحضور إجتماع أو مؤتمر. فقد أصبح العالم قرية صغيرة بفضل هذه التقنيات الحديثة، وقرب الثقافات والأمم من بعضهم البعض.
- 3- تقليل التكلفة: ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل الإجراءات التجارية وهيكلية الشركة بشكل فعال. وعند الحديث عن التكلفة، فأن تكلفة إرسال رسالة بريد إلكتروني بالطبع تكون مجانية، مقارنة مع تكلفة إجراء مكالمات هاتفية واحدة، بالرغم أنها سيكون لها نفس النتيجة والتأثير، ولكن بتكلفة أقل.
- 4- فرص أكبر للوصول: يمكن من خلال تطبيق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات والشركات الآن، أن يكون التواصل آلي، مما يسهل على العملاء الوصول إلى موقع الشركة أو من خلال البريد الإلكتروني طوال أيام الأسبوع وفي أي وقت.
- 5- كسر الصدام الثقافي: وذلك من خلال انتشار التكنولوجيا الحديثة بين أفراد المجتمع، مما ساهم في نشر الثقافات المختلفة وتبادل الأفكار، وبالتالي زيادة الوعي بين الأشخاص، والتغلب على مشكلات التحيز.
- 6- إتاحة فرص عمل جديدة: فتحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من فرص العمل الجديدة والرائعة، مع إتاحة كورسات لتعلمها وتدريبات لإتقانها كما هو الحال في شركة بكة التي بدورها وفرت العديد من أنماط الكورسات المتعلقة بالأمن السيبراني وغيرها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكنك الاطلاع عليها من خلال زيارة الموقع الرسمي لها. كما أنها وفرت فريق من المحاضرين المحترفين القادرين على توصيل المعلومات بأبسط الطرق.
- 7- تطوير التعليم: سهل استخدام أجهزة الكمبيوتر وبرامجها المختلفة والتواصل عبر شبكات الإنترنت من نشر الثقافة بين الناس، بطرق حديثة لم تكن موجودة سابقا.
- 8- أنظمة شرح متطورة: أصبح متاح الآن طرق شرح متطورة لدى المدرسين بفضل استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي مكنتهم من شرح الدروس المعقدة وتبسيطها للطلاب والتأكد من فهمها عبر طرح العديد من التطبيقات على هذه الدروس لهم.
- 9- تسهيل التعلم: مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المدرسين من تصميم فصول افتراضية يمكن من خلالها التفاعل مع الطلاب وجعل عملية التعلم أكثر متعة.

10- تطوير واجهة مستخدم: سهل إدراج الصور في واجهة المستخدم من استخدام المواقع، حيث يمكن للمستخدم الآن التفاعل مع الصور وتنفيذ الخطوات المطلوبة على الموقع دون الحاجة لقراءة الأوامر.

خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتمتع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعديد من الخصائص، ومنها:

- تسهيل نظام التعليم وتطويره، كما ساهمت في وصول الوسائل التعليمية حتى للمناطق النائية، مما أدى إلى انتشار التعليم بين الصغار والكبار حول العالم.
- مساعدة الأشخاص في الحصول على حقوقهم واتخاذ كافة الإجراءات القانونية. تسهيل آلية العمل وتسريعها في السلطة القضائية والخدمات الإدارية.
- القبض على المجرمين من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية.
- شجع على إشراك الجمهور في صنع السياسات والحكم.
- زيادة الازدهار والسعادة بين أفراد المجتمع.
- توسيع إطار انتشار الحوكمة الإلكترونية.
- تسريع التنمية الاقتصادية.
- تطوير المناطق النائية.

استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات الأعمال

تستخدم تكنولوجيا المعلومات التجارية لتلبية الاحتياجات المتزايدة للشركات وتوسيع توقعات العملاء، ويستفيد أرباب العمل لإيجاد توازن بين الممارسات التجارية وأنظمة الحاسوب المعقدة وتقديم خدمة أفضل للعملاء من خلال زيادة مشاركة الموظفين والوصول إلى المعلومات والمرونة في الاستجابة لتغيرات الأعمال والتحديات [٤] في عالم الأعمال الحديثة تُعدُّ تكنولوجيا المعلومات سلعا غير ملموسة تدفع إلى النجاح والمنافسة، وتعمل أنظمة المعلومات والاتصالات الفعالة على تقليل المخاطر باستمرار وتعزيز المؤسسات ودعم استراتيجيات العمل الاستباقية، ومن أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات التجارية هي الجمع بين الكفاءات المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات والمهارات الإدارية ويقدم متخصصو تكنولوجيا المعلومات التجارية الخبرة في مجال أمان البيانات والنمذجة والإدارة وترقيات النظام

ثانيًا: مفهوم تطوير الأداء:

مفهوم تطوير الأداء:

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.

مفهوم الأداء:

1. يعرف الأداء بأنه: السلوك الذي تقاس فيه قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة. ٢
2. وكذلك يعرف الأداء بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من الموظف الكفاء المدرب.
3. وأيضا يعرف الأداء بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد.
4. كما يعرف الاداء الإداري بأنه: عملية تواصل مثمرة بين العاملين ورؤسائهم بهدف التوصل إلى توقعات وفهم للواجبات والأعمال الأساسية التي يتوقع من العاملين أدائها والتعرف على كيفية المحافظة على الأداء الحالي لها وتحسينه وتطويره وتحديد العقوبات التي تعترض الأداء والتغلب عليها.
5. ويعرف الأداء الحسن: بأنه السلوك والانجاز الذي يتم التفاعل معه ويحقق النتائج المرغوبة.

مفهوم الأداء الوظيفي:

بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها 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 وإتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج ".

مفهوم تطوير الأداء:

اختلف الباحثون في تحديد المفهوم للفاعلية او التطوير أو المؤشرات الدالة على الأداء الفعال وغير الفعال وبعد طرح جملة من المفاهيم لمختلف الباحثين والدارسين تبين أن مفهوم الفعالية قد ارتبط بعدة مفاهيم مثل الكفاءة ولكي نتعرف على الفاعلية لا بد من الوقوف على معنى الكفاءة.

مفهوم الفاعلية:

تعرف الفاعلية بأنها مدى النجاح في تحقيق الأهداف المنشودة وبالتالي فهي تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة من قبل الإدارة. كما تعرف الفعالية بأنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات وغالبا ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيرا تابعا للمتغيرات المستقلة الأخرى مثل بناء السلطة وأنماط الاتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية.

مفهوم الكفاءة:

- 1- عرفت الكفاءة بأنها كل من يساهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف كما أنها تعني القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر من الجهود أو النفقة.
- 2- كما تعرف الكفاءة بأنها تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المختلفة المتاحة سواء كانت بشرية ومادية وتقنية وعلى هذا الأساس يمكن استخدام تعبير الكفاءة للدلالة على مدى النجاح في استخدام واستغلال عناصر الإنتاج المادية والبشرية والتقنية التي تدخل ضمن العملية الإنتاجية.

ومن خلال تعريف الفاعلية وتعريف الكفاءة يتبين أن هناك فرق ما بين كلا منهما فبينما يركز مفهوم الفاعلية على أسلوب تحقيق الأهداف المؤسسية يقيس مفهوم الكفاءة مدى تحقيق المخرجات والمدخلات كما تعتبر الكفاءة داخلية وتقاس بالنسبة إلى الطاقة والنشاط والحيوية القائمة داخل المنظمة أما الفاعلية فأنها خارجية بمعنى نوعية الخدمة التي تؤثر في العالم الخارجي والمستهدف في خدمة المنظمة له.

مفهوم فاعلية الأداء:

1. تعرف فاعلية الأداء بأنها: أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة وفق الأهداف المخططة مع قدرة المؤسسة على تحقيق تلك الأهداف وقدرتها على الاستمرار والبقاء مع تحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال.
 2. كما تعرف فاعلية الأداء بأنها قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي انشأت من أجلها.
- وتعتبر فاعلية الأداء الإداري عن مدى نجاح الأداء الفعلي في تحقيق الهدف المرغوب أي أن الفاعلية هي مقياس لمدى تحقق الغاية المرجوة ويركز مفهوم فاعلية الأداء على ضمان استمرارية غزارة الانتاج إلى جانب رضا العاملين والمستفيدين من خدمات المنظمات العامة والخاصة في ظل مبدأ المصلحة العامة للمنتجين والمستفيدين.

أهمية الأداء:

إن الاختبار الحقيقي لأي منظمة هو تحويل أداء الافراد العاديين إلى أفراد يؤدون أعمالا بطريقة أفضل من المتوقع منهم واستخدام امكانيات كل فرد لمساعدة الآخرين على الأداء الأفضل والفعال. ولكي يكون الأداء فعال يجب أن تتصف الإدارة في قراراتها بالنزاهة التي هي مطلب يتحتم وجوده لدى المديرين أيضا وهي الصفة الوحيدة التي يجب أن يجلبها معه لأنه لا يستطيع أن يكتسبها فيما بعد كما أن الأداء يمثل القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على مدى فترات طويلة من الزمن.

وتكمن أهمية الأداء من خلال ثلاث أبعاد رئيسية هي:

البعد النظري: يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختبارا زمنيا للاستراتيجية المتبعة من الإدارة.

البعد التجريبي: وتظهر أهمية الأداء من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية لاختبار أداء الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

البعد الإداري: وتظهر الأهمية من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل ادارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء.

عناصر الأداء:

تمثل عناصر الأداء الإداري أركانه التي بدونها لا يتحقق هذا الأداء وتتمثل هذه العناصر في الآتي:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة الإنجاز.
- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

محددات الأداء:

يعرف أداء العاملين بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وهذا يعني أن الأداء هو انتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه انتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد ان محددات الأداء تتمثل في الآتي:

الجهد: ويقصد به ما يبذله الفرد العامل من ' الطاقة الجسمانية والعقلية لأداء وظيفته. القدرات: وهي الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل لأداء وظيفته وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة.

إدراك الدور المهمة: وتشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد من الإتيان في كل محددات الأداء بمعنى أن الافراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موجها في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال.

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.

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. المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمؤسسة 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.

أبعاد الأداء:

للأداء أربعة أبعاد تمثل الأداء الشامل هي: البعد الاقتصادي التنظيمي الاجتماعي والبيئي وهي كالآتي:

اولا- البعد الاقتصادي للأداء: وهو البعد الذي تشبع المؤسسة خلاله رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

ثانيا- البعد التنظيمي للأداء: ويتمثل في الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغرض تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسه قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء.

ثالثا- البعد الاجتماعي للأداء: ويشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم حيث يعتبر مستوى رضا العاملين مؤشرا على وفاء الافراد لمؤسستهم وتكمن أهمية هذا البعد في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

رابعا- البعد البيئي: والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

مقومات تطوير الأداء: يقصد بتطوير الأداء الجيد مجموعة الخصائص والمتطلبات التي يلزم توفرها للحكم على مدى تطوير وكفاءة الأداء وهذه المقومات وهي:

- 1- الإدارة الاستراتيجية: وهي الأسلوب الذي تقوم الإدارة العليا من خلاله ببناء استراتيجيات المؤسسة بتحديد التوجهات طويلة الأجل وتحقيق الأداء من خلال التصميم الدقيق لكيفية التنفيذ المناسب والتقييم المستمر للاستراتيجيات الموضوعة.
- 2- الشفافية: وهي حق كل مواطن في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي لما تؤدي إليه من الثقة والمساعدة في اكتشاف الفساد.
- 3- إقرار مبدأ المسالة الفعالة: وممارسته فعليا من الادارات العليا كمبدأ مكمل لتقييم الأداء فالموظف الذي يعطي مسئوليات وصلاحيات أداء وظيفة محددة يكون مسئولاً عن أداء مهام تلك الوظيفة طبقا لما هو محدد سلفا فعند استخدام المسالة كآلية لتقويم الأداء يكون التركيز على كل من مستوى الأداء الذي تم تحقيقه ومدى فعالية نظام المسالة الذي تم اتباعه في ظل توفر عناصر تطبيق المسالة الفعالة.

أهمية قياس تطوير الأداء:

لقياس أهمية الأداء أهمية كبيرة تظهر من خلال الآتي:

- 1- توفر مدخل للتركيز على الخطة الاستراتيجية والغايات ومستوى الأداء.
- 2- يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.
- 3- يركز القياس على ما يجب إنجازه ويحث المنظمات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- 4- يوفر التغذية العكسية حول مجربات سير التقدم نحو الأهداف.
- 5- يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات وعملية إيصالها إلى العملاء وتفعيل دور الإدارة المتواصل في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتجاوز توقعاته والارتقاء بتطوير الخدمات المقدمة.
- 6- يحسن واقع الاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية ما بين المنظمة وعملاءها فالتأكيد على قياس وتحسين الأداء يؤدي إلى إيجاد مناخ جيد من شأنه التأثير في جميع عملاء المنظمة والمتعاملين معها.
- 7- يشجع على التوجه نحو حل المشاكل حيث أن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة واتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة.
- 8- يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.

الأمر الواجب مراعاتها لتحقيق تطوير الأداء الإداري:

هناك عدد من الأمور التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء الإداري وهي كالآتي:

- 1- تحديد هدف المؤسسة ان تحديد هدف المؤسسة أول ومن ثم العمل على تحقيقها بعد مؤشرا على فاعلية الأداء الإداري
- 2- معرفة ثقافة المؤسسة: معرفة القيم لدى مكونات المؤسسة وأخذها بالحسبان عند التخطيط والتنفيذ والتصميم وهذه المعرفة تساعد في تحقيق فاعلية الأداء.
- 3- تعدد مكونات المؤسسة: والتي تشمل المكونات الداخلية المتمثلة في إدارة المؤسسة وأفرادها في مستوياتهم المختلفة والمكونات الخارجية والتي تشمل أعضاء المجتمع المحلي والمؤسسات والبيئة التي تحيط بها وتؤثر فيها كما تستطيع المؤسسة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق نظام تعزيز إيجابي لزيادة دافعيتهم للعمل أو إعداد برامج عمل واضحة بعيدة عن الغموض وتوفير برامج مساعدة تمنح حوافز مادية ومعنوية وعقد دورات تدريبية لهم.

تقييم الأداء:

عرف تقييم الأداء بأنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل

أهمية تقييم الأداء:

تحقق عملية تقييم الأداء فوائد عديدة للمؤسسة وللعاملين بها ومن أهم هذه الفوائد ما يلي:

- 1- يعد تقييم الأداء أساسا جوهريا لعمليات التطوير الإداري فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين وتساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير.
- 2- تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكاملة لدى العاملين ويمكن أن يكون مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.
- 3- تسهم عملية تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين فهو يعاون الرؤساء والقادة في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها إلى جانب تحديد نوع التوجيه اللازم لدفع سلوك العاملين وسد جوانب النقص في كفاءتهم.
- 4- يؤدي تقييم الأداء إلى اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء.
- 5- يعتبر تقييم الأداء من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

وتستهدف عملية تقييم الأداء تحقيق ثلاث غايات على مستوى المؤسسة وعلى مستوى المدير وعلى مستوى العاملين:

* أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة في الآتي:

• إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى الموظفين اتجاه المؤسسة.

• رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.

• تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات لحكم على دقة هذه السياسات.

• مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

* أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين في الآتي

• دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

• دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

* أهمية تقييم الأداء على مستوى العاملين وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين في الآتي:

• تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

• دفع العامل للعمل باجتهاد وإخلاص ليتقرب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنويا وماديا.

ثالثاً: أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء

تعد نظم المعلومات الإدارية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها

متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط بل تعدى

ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء ولكن يعد استخدام

المعلومات ونظمها في تقييم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية

الأساسية فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة واحتياجاتها وقدراتها

الفعالية ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة .

وبعد أداء العاملين عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء الموظف وتحسين قدراته الوظيفية وهذه العملية لها

تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام

والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي وتعطيه القدرة

على التكيف مع بيئة العمل وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي

ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمؤسسة .

1- تسهم نظم المعلومات الإدارية في اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مما

يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

- 2- تسهم نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات التي يحتاجها العاملون في أي وقت وبالشكل المطلوب مما يؤدي إلى سرعة الاتصال بين أفراد المؤسسة وسرعة القرارات ودقتها وتخفيف التكاليف المالية.
- 3- تسهم نظم المعلومات الإدارية في جعل العمل الإداري أكثر حيوية وتشويقاً مقارنة بالعمل الذي لا يستخدم هذه النظم والتي قد تسبب الملل من العمل الروتيني.
- 4- تسهم نظم المعلومات الإدارية في زيادة الولاء والانتماء الذي يساعد في صنع القرار.
- 5- في رأي الباحثون ان نظم المعلومات الإدارية ساهمت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة وتكلفة قليلة.
- 6- كما ساهمت نظم المعلومات الإدارية في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

العلاقة بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء على النحو التالي:

- إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية.
- 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.
- التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
- 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 والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة تطوير وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ائتمه عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ائتمه عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.

• تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

• دور في التوجه صوب استخدام نظم المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

العوامل المؤثرة في الأداء:

تتعدد العوامل التي تؤثر في الأداء الإداري فمنها العوامل الإدارية ومنها العوامل الشخصية ومن أبرز هذه العوامل ما يأتي:

• اختلاف مستويات الأداء من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاما مميّزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بينهم.

• التسبب الإداري: يؤثر التسبب الإداري وما ينتج عنه من ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بشكل سلبي على أداء العاملين ويعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

• عدم المشاركة في التخطيط وصنع القرار يعد عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من أهم العوامل التي تؤثر في أدائهم حيث يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.

• غياب الأهداف المحددة: إن المنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافه ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع

• قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

• مشكلات الرضا الوظيفي: يعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

أسئلة وفرضيات البحث

استبيان لقياس مدى أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل ،، رابط الاستبيان.

<https://forms.gle/bfQjdsVZ64YhacaA6>

الزملاء الأعزاء بشركة ارسيلور ميتال الجبيل ،،،

استبيان عن أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل الرجاء التفضل بالمشاركة بملاء الاستبيان ومشاركتكم تمثل موردا مهما في إتمام الدراسة، ارجو تعاونكم بتزويدي بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من خلال تعبئة هذه الاستبيان القصير والإجابة بشكل موضوعي على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها. ويمكن تطبيقها التزامكم تجاهنا (عينة البحث) ان تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم (القائمة بالدراسة) ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها الى نقاط قوة. شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول - البيانات الشخصية

الاسم والجنس

الاسم:	
الجنس:	

المؤهلات العلمية

المؤهل	ابتدائي	متوسط	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

سنوات الخبرة

من 0 إلى 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	من 15 إلى 20 سنة	20 سنة فأكثر

البيانات الوظيفية

الإدارة:	المسمى الوظيفي:
----------	-----------------

القسم الثاني الرجاء ضع علامة (√) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم أمام كل عبارة

الفرضية رقم 1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء بإدارة

المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا 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 رقم 2: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لتنظيم تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء

بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.

	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1					
2					
3					
4					

الفرضية رقم 3: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لتنظيم تكنولوجيا المعلومات وتحسين تطوير

الأداء بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.

	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1					
2					
3					
4					

الفرضية رقم 4:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات التنظيمية لتنظيم تكنولوجيا المعلومات وتحسين تطوير الأداء

بإدارة المشاريع في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.

	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام النظم.					
2	العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل وكفاءة مناسبة.					
3	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم المعلومات من المختصين.					
4	تتابع الإدارة المسؤولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.					

أهداف البحث:

- تقييم مدى توافر وملاءمة أجهزة الحاسوب في شركة ارسيلور ميتال الجبيل لتنفيذ الأعمال وفقاً لأحدث الإصدارات التكنولوجية.
- تحليل إمكانية استخدام وسائل تقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات في إدارة المشاريع بالشركة.
- تقييم كفاءة واستمرارية الشبكة الرقمية المستخدمة في سير العمل بالشركة.
- دراسة توفر البرامج الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.
- تحليل مستوى أمان وسرية المعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقمية في الشركة.
- تقييم سهولة التعامل مع برامج وتطبيقات الحاسوب المستخدمة في إدارة المشاريع بالشركة.
- تحليل عمليات تحديث البرمجيات ومدى توافقها مع حاجات العمل في شركة ارسيلور ميتال الجبيل.
- تقييم مهارات وقدره العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة.
- تقييم كفاءة وفاعلية العاملين في إدارة المشاريع بالشركة.
- تحليل استعداد العاملين لتحمل المسؤولية في سياق تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الشركة.
- تقييم توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية في الشركة.
- دراسة توافر العناصر المناسبة لاستخدام الأنظمة التكنولوجية في إدارة المشاريع بالشركة.
- تقييم مؤهلات وكفاءة العاملين في إدارة المعلومات بالشركة.
- تحليل توافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم المعلومات المختصين في الشركة.
- تقييم آليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة في الشركة.

الخاتمة:

تستهدف الدراسة التعرف أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في عملية تقييم تطوير الاداء ل بإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل في طرق ونوعية تقديم إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل في المملكة العربية السعودية للخدمات ومدى قدرتها على تحقيق مستوى تطوير الأداء لتلك الخدمات المقدمة كما نرى ان مدي قدرة الشركة على الابتكار بشكل متميز لتلبية العديد من المنتجات إلا أن التطور في هذه البرامج ساهم في تحسين تطوير برامج وخدمات المقدمة من إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل من خلال الاستجابة الأفضل والأسرع لحاجات العملاء في كافة القطاعات الاقتصادية كما تحرص الشركة على القيام بأنشطتها المتنوعة بمستوى عال من الفعالية والكفاءة كما يلي:

- ❖ توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشاكل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا.
- ❖ تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل إدارة الشركة بمختلف نشاطاتها، وعدم الاكتفاء بإدارة المشاريع فقط.
- ❖ إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للشركة
- ❖ تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالمنتجات والخدمات المقدمة والجديدة.
- ❖ العمل على تفعيل أمن الشبكات في الشركة وتطوير تقنية حفظ المعلومات لرفق مستوى الثقة
- ❖ استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال بإدارة المشاريع بالشركة.

مما سبق يوجه هذا البحث إلى دراسة مؤشرات دور نظم تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحقيق تطوير الأداء في إدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل بالمملكة العربية السعودية لبناء إطار نظري وعملي لمعرفة أثر مؤشرات نظم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الكفاءة الادارية فضلا عن تحليل تلك العلاقة وتأثيرها على المتغيرات وتقديم التوصيات والمقترحات لإدارة المشاريع في شركة أرسيلور ميتال الجبيل وأيضا للباحثين في هذا الموضوع مستقبلا.

المراجع والمصادر المقترحة:

المراجع العربية:

- (1) الإيباري، يحيى 2016، أكتوبر. أثر نظام المعلومات الإدارية في عمليات المؤسسات التعليمية. مؤتمر IEEE حول التعلم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية
- (2) الأحمد، ن. م، والنجار، ف. ج. 2009. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمات: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية. مراجعة أبحاث الأعمال، 127-137
- (3) أرباب وداد محمد عبد الله 2017 أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الوسائل الرقابية.
- (4) إسماعيل عماد أحمد 2011 خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى.
- (5) أشرف حسني محمد 2015 دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المدرسية.
- (6) البشير، وستناوي، حسان 2015. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني - دراسة حالة. المجلة الدولية للأعمال والإدارة
- (7) بو زهره، محمد، 2014 تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادي: حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعته ورقلة، الجزائر
- (8) بو قطف محمود 2014 التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة.
- (9) ثابت عبد الرحمن إدريس 2010 نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة.
- (10) الجبار فاطمة الخير الطيب. 2016 أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة.
- (11) حبيب، ألبرت سيف 2011 "تنمية الموارد البشرية". المنظمة العربية للتنمية الإدارية وديوان الخدمة المدنية الأردني والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة المصري.
- (12) حمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجواهر للنشر والتوزيع، مصر
- (13) حيدر شاكر البرزنجي، 2013 تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي.
- (14) رازي العياشي، عياد كريمة، 2016 استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- (15) رامز محمد عبد الكريم 2015 دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الحوكمة الإدارية.
- (16) سليمان، سيد سليمان، 2017 العلاقة بين جودة ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي.
- (17) الشرعة مصطفى صالح فالج 2016 أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين.

- (18) الضمور، فيروز مصلح. 2012 دور جودة نظم المعلومات الدارجة في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.
- (19) عباس، سهيلة محمد 2014 إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر عمان.
- (20) عبد الباري دره، وزهير نعيم الصباغ، 2018 إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين
- (21) عبد الله حسن مسلم، 2018 إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الأردن.
- (22) عبد الناصر علك حافظ، 2013 حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة.
- (23) العضيلة، رائد محمد، ستمهدانه، & مروه خضر أبو. 2014. جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك السامي الأردني للاستثمار والتمويل
- (24) فائق محمد سرحان الزيتي، إبراهيم عبد الله عيدان، 2016 تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية الأردن.
- (25) فريد النجار 2008 الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق الدار الجامعية الإسكندرية.
- (26) مجيد الكرخي، موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة دار ، المناهج للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- 1) Definition", Information and Knowledge Management, 2013 Shaukat, al., "Impact of Information Technology on Organizational Performance
- 2) Industrial Management and Data Systems, 109, 2, 2009, p. 229. Onn, W., & Sporodochia, S., "Mini Literature Analysis on Information Technology.
- 3) King William, Using marketing information system to perfection, USA, 2010.
- 4) Laudon K. C. Laudon J. P.K 2015:70. Management Information System: Managing the Digital Firm. 13th edition, Pearson Education Limited
- 5) Morariu, A. 2011. Development and Diversification of Service: An Approach at Tourism Services Level in
- 6) Olive Meier, Deco du manager, Dondo, Paris, 2009.
- 7) Robert Longeron, Jean-Luc, Guide de la security des systems d'information, France, 2009.