
Using Information Technology to Support the Strategic Performance of Government Sector Institutions

Samar Khaled Al-Shaib

Master of Information Systems Management, Sadat Academy for Management
Sciences, Egypt
samarso7@hotmail.com

Adel Hassan Qadri

Master of Information Systems Management, Sadat Academy for Management
Sciences, Egypt - Information Security Expert, National Information Center,
Ministry of Local Administration, Yemen

Abstract

Government institutions seek to find ways to adapt to modern changes in the work environment and keep pace with continuous developments by applying new methods and technologies. This study aims to demonstrate the relationship between effective information technology and supporting strategic performance in the Transport Authority in the Arab Republic of Egypt. The study used the descriptive analytical approach, and a questionnaire was designed and applied to a study sample of 179 individuals from different administrative levels in the Authority. The study reached several results, the most important of which is the need to pay attention to information technology and improve the level of training of workers in this field to support and raise the quality of the Authority's strategic performance.

Keywords: Information Technology, Strategic Performance, Government Sector.

استخدام تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاستراتيجي لمؤسسات القطاع الحكومي

سمر خالد الشايب

ماجستير إدارة نظم معلومات، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر
samarso7@hotmail.com

عادل حسن قادري

ماجستير إدارة نظم معلومات، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر
خبير أمن معلومات، المركز الوطني للمعلومات، وزارة الإدارة المحلية اليمن

ملخص

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

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء الاستراتيجي، القطاع الحكومي.

مقدمة

أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للهيئات الحكومية وتمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها ومن الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة تكنولوجيا المعلومات حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة حيث ظهرت شبكات الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وفي أي مكان نظرا لتقدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أن إدخال التكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات وخاصة (تكنولوجيا المعلومات) سيكون له اثر كبير على دعم الأداء الاستراتيجي في توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهيئات والمؤسسات الحكومية بشكل كبير علي بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بها من 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 تركز على النواحي الاقتصادية فقط بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلك الهيئات الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والمؤسسة أو الهيئة.

مشكلة البحث

تتصدر مشكلة الدراسة في التعرف على أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي من خلال تحليل أثر استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في الإنجاز ومنه طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

"ما هو أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية؟"

أهمية الدراسة

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثره على دعم الأداء الاستراتيجي موضوع حيوي وهام فهو يعد من المجالات الحديثة نسبياً 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 (توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودعم الأداء الاستراتيجي).

1. تبرز هذه الأهمية من خلال الدور الأساسي لتوظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التقدم وإكساب ميزة تنافسية للمؤسسات والهيئات
2. هذا المجال لا يزال موضع بحث الكثير من الباحثين نظراً لحدثة وجود التكنولوجيا عبر التاريخ وحدثات دراسة آثارها على العديد من المجالات.
3. الأهمية الشديدة لأداء العاملين في المؤسسات وأهمية رفع هذا الأداء ومحاولة الوصول به إلى أعلى المستويات لما له من آثار إيجابية تنعكس المؤسسات والهيئات الحكومة علي وجه الخصوص.

4. يعتبر هذا البحث مفيد حيث أنه سيساعد على كشف نقاط التحسين في الأداء الاستراتيجي التي يجب أن تلقت إليها إدارة الهيئة، باعتبارها من الهيئات الخدمية الهامة.

أهداف البحث

1. بيان أثر المكونات المادية والبرمجية وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.
2. بيان أثر شبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بالهيئة.
3. بيان أثر المتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بالهيئة.
4. الوصول الي نتائج يمكن الاستفادة بها في تحسين دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية أداء العاملين والأداء الاستراتيجي.

تساؤلات الدراسة

يمكن توضيح مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

1. ما هو أثر المكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية؟
2. ما هو أثر البرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية؟
3. ما هو أثر شبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية؟
4. ما هو أثر المتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية؟

فروض البحث

الفرض الرئيسي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.

الفرض الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.

الفرض الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.

الفرض الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.

الفرض الرابع: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.

متغيرات البحث

من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث كما يلي:

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

المتغير التابع: دعم الأداء الاستراتيجي.

المنهجية وطرق البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبيان حيث يعد المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كميأ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح

خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في بيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.
- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2024م
- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على معرفة علاقة أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي للعاملين ببيئة النقل والمواصلات في جمهورية مصر العربية.

الدراسات السابقة

- دراسة (عبد العال، 2022): بعنوان "وأثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنميته مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظه بورسعيد " يهدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية البشرية مهارات الموارد وأثرها على أدائهم الوظيفي ومع ظهور الإنترنت تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتزايدها التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، لديها تصبح ضرورية لتحويل المهام والملفات الورقية إلى الملفات الإلكترونية. ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية أجريت على عدد من شركات السياحة في بورسعيد توزيع استمارات المسح على عينة عشوائية منهم الموظفين والمديرين من أجل قياس تأثير تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على الإنسان الموارد اللازمة لتنمية مهارات الأداء لديهم. وخلصت الدراسة إلى أن نظام تكنولوجيا المعلومات له تأثير مباشر على كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية. كما أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وأوصت الدراسة بمواكبة التغييرات السريعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية الموارد البشرية في شركات السياحة. ضرورة مع الاهتمام بمعلومات الموارد البشرية الأنظمة في شركات السياحة في بورسعيد تشمل كل ذلك - احتياجات الموارد البشرية من التدريب والتأهيل
- دراسة (عبد السلام 2021): بعنوان " تأثير استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات الحكومية وتحسين الخدمات الحكومية" لاشك أن الإدارة الإلكترونية تمثل جانباً مهماً من جوانب الإدارة في الوقت الحالي وخاصةً بعد ما حدث من تقدم هائل في وسائل وأساليب تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كما أن لها العديد من المزايا والتأثيرات الإيجابية لجميع مستويات العمل (الاقتصادية

والاجتماعية والسياسية) في المؤسسات، كما أنها تعمل على التخلص من جوانب القصور في النظام الإداري التقليدي وتهدف إلى تحقيق العديد من المميزات والنتائج التي تهدف إجمالاً إلى تحقيق الهدف العام للمؤسسة، كما أنها لم تهمل العلاقات بين الموظفين وبعضهم وبين الإدارة، وقد أخذت في اعتبارها تحقيق رضا المستفيدين عن المنتج أو الخدمة المقدمة، وقد هدف البحث إلى توضيح كل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها على أداء المؤسسات الحكومية حيث تم تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية والتعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها وتأثيرها أيضاً على الجانب القومي. أيضاً تم التعرف على انعكاسات الإدارة الإلكترونية على تطوير الجانب الوظيفي والإداري للمؤسسات وتحديد مميزات الإدارة الإلكترونية.

- دراسة (عيد 2021): هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق 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 الداريين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

- دراسة (خير الدين 2021): بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن) دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة (هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن بمؤسسة سونلغاز بسكرة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من المنظور المالي، منظور العمليات الداخلية ومنظور النمو والتعلم، على عكس منظور العملاء.

- دراسة 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 انتشار الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

- دراسة العربي 2018 : تؤكد أن طبيعة الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية لا تختلف كثيرا عن مثيلتها 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 ومحور اهتمامها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا نت 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 للتحويل الرقمي والحكومة الالكترونية بل أصبحت ضرورة ملحة وذلك لمواكبة التغيرات وبالتالي توظيف واستخدام الادارة الالكترونية لم تعد خيارا العصرية في المجال التكنولوجي والمعرفي والساهم في عملية التطوير التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المملكة العربية السعودية مما يسهم في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية السعودية.

- 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 احصائية 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 وتساير الأساليب الحديثة في الإدارة والاهتمام بتدريب لزيادة قدرات ومهارات العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية .

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

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.

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 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 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 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

أبعاد تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات 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 ونقصها هنا 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 و تخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها.

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 المستلزمات المادية.

مفهوم الأداء الاستراتيجي الوظيفي

يشير مصطلح الأداء الاستراتيجي إلى نتائج الأنشطة التي تقوم بها المنظمة، ويُعد معيارًا لكيفية استفادتها من مواردها البشرية والمادية، ومدى مساهمة المديرين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال القيام بأدوارهم واستجاباتهم السريعة للتغيرات المفاجئة.

إن 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 نتاج العلاقة المتداخلة بين ما يلي:

1- الجهد: وهو كمية الطاقة والجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبذل جهدا محددًا 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: قدرات مكتسبة وقدرات فطرية فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن في تكوينها وسقلها وهي ايضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتتكون عن طريق التعلم والتدريب أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته والقدرات العقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة البدنية والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.

3- الإدراك: 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 تبعاً لقدراته وإمكاناته العلمية والجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عملياً 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.--.

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

العوامل المؤثرة في الأداء الاستراتيجي

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.
- أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي**

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الاداء الاستراتيجي 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 لا بد 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 لتوظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصالات.
 - 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 أكثر كفاءة.
 - تحديد درجة توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 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 توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 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 الأداء.

الخاتمة

تناولت الدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على الاداء الاستراتيجي حيث 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 الالي يلعب دورا هاما في كل مراحل العملية الادارية ويؤثر على فاعلية وأداء المنظمات لما يتيحه 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 والتقنيات التي يمكن من خلالها الاستثمار الامثل لهذه التكنولوجيا يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة حيث يوصف بأنه عصر التكنولوجيا لذا أصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها أمرا أساسيا ومؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها الوظيفي الاستراتيجي و بهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات على دعم الأداء الاستراتيجي في هيئة النقل والمواصلات يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في زيادة قدراتها الإنتاجية كما أن للأداء الوظيفي الاستراتيجي أهمية في النشاط الاقتصادي للهيئة وتحقيق أهدافها 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 ووظائف هيئة النقل والمواصلات بشكل عام.

المراجع

المراجع العربية

- إسماعيل عماد أحمد 2011 خصائص نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى.
- أشرف حسني محمد 2015 دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارية المدرسية.
- الإبياري، يحيى 2016، أكتوبر. أثر نظام المعلومات الإدارية في عمليات المؤسسات التعليمية. مؤتمر IEEE حول التعلم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية
- احمد محمد 2021 أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الأداء الوظيفي
- الأحمد، ن. م، والنجار، ف. ج. 2009. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمات: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية. مراجعة أبحاث الأعمال، 127-137
- أرياب و داد محمد عبد الله 2017 أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الوسائل الرقابية.
- البشير، وستناوي، حسان 2015. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني - دراسة حالة. المجلة الدولية للأعمال والإدارة
- 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، جامعه ورقلة، الجزائر
- بو قطف محمود 2014 التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة.
- حمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجواهر للنشر والتوزيع، مصر
- حيدر شاكر البرزنجي، 2013 تكنولوجيا ونظم تكنولوجيا المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي.

- رازي العياشي، عياد كريمة، 2016 استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- سليمان، سيد سليمان، 2017 العلاقة بين جودة ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي.
- شادلي شرفي 2008م "أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الضمور، فيروز مصلح. 2012 دور جودة نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الداروجة في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.
- طواهري فاطمة 2015 "أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية عادل مجيد عيدان العادلي 2016م "الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية
- عباس، سهيلة محمد 2014إداره الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل لنشر عمان.
- عبد الباري دره، وزهير نعيم الصباغ، 2018إداره الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين
- عبد الناصر علك حافظ، 2013حسين وليد حسين عباس، نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة.
- العربي عطية 2012مأثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين
- عزيزة عبد الرحمن العتبي 2010 أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد العضائية، رائد محمد، ستمهدهانه، & مروه خضر أبو. 2014. جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك السالمي الأردني للاستثمار والتمويل
- عمارة كهينة 2015م أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري
- فائق محمد سرحان الزيتي، إبراهيم عبد الله عيدان، 2016 تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية الأردن.
- قندوز السايح 2013م أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي
- مالك فطيمة 2015م تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين.

-
- مجيد الكرخي، موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة المناهج للنشر والتوزيع.
 - هدى الله 2018 "تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة الاقتصادية المراجع الأجنبية
 - Baraza E. O. (2020) "Information technology and public sector corruption in Kenya" computer information systems.
 - Farah B. N. (2019) "Local area networks _ is there a standard?"
 - Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
 - Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
 - Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal