

أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية:

التعلم التنظيمي متغير وسيط

إعداد الباحث

محمد جميل عبيد الدليمي

إشراف

د. واصف المجالي

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، مع دراسة الدور الوسيط للتعلم التنظيمي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض. تكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية (زين الأردن، أورنج الأردن، أمنية)، وشمل جميع المدراء ومساعدتهم ورؤساء الأقسام في الإدارة العليا والوسطى، وبلغ عددهم (567) موظفًا والعينة (280) موظفًا. وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج .PLS-SEM

أظهرت النتائج أن هناك أثرًا إيجابيًا معنويًا لتكنولوجيا المعلومات بكافة أبعادها على تحسين أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية. كما أظهرت النتائج أن التعلم التنظيمي يلعب دورًا وسيطًا مهمًا، حيث يعزز العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورفع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين، وخصوصًا في أبعاد السرعة والدقة والجودة. كما كشفت التحليلات عن تباين الأثر بين

أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة، إذ برز دور الدعم الفني وشبكات الاتصال بشكل خاص في تعزيز جودة الأداء وتطوير القدرات التنافسية للشركات.

وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة استثمار شركات الاتصالات الأردنية بشكل أكبر في تطوير البنية التحتية التقنية، وتوفير برامج تدريبية مستمرة تدعم التعلم التنظيمي لدى العاملين. كما تشدد على أهمية تبني استراتيجيات إدارية تدمج بين التحديث التكنولوجي وتفعيل بيئة التعلم المستمر لضمان تحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة على مواكبة المتغيرات السريعة في قطاع الاتصالات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، أداء العاملين، التعلم التنظيمي، شركات الاتصالات، الأردن.

The Impact of Information Technology on Improving the Performance of Employees in Jordanian Telecommunications Companies: Organizational Learning as A Mediating Variable

Prepared by:

Mohammad Jamil Ubaid Al-Dulaimi

Supervised by:

Dr. Wasif Al-Majali

Abstract

The study aimed to examine the impact of information technology on enhancing employee performance in Jordanian telecommunications companies, while also exploring the mediating role of organizational learning. The researcher adopted a descriptive-analytical methodology, and data were collected using a questionnaire specifically designed for this purpose. The study population consisted of employees working in Jordanian telecommunications companies (Zain Jordan, Orange Jordan, and Umniah), including all managers, assistant managers, and department heads at both senior and middle management levels, totaling 567 employees. A random sample of 280 employees was selected, and the data were analyzed using the PLS-SEM software.

The results revealed a statistically significant positive effect of information technology in all its dimensions on improving employee performance in Jordanian telecommunications companies. Additionally, the findings indicated that organizational learning plays a crucial mediating role, enhancing the relationship between information technology use and employee performance—particularly in terms of speed, accuracy, and quality. The analyses also highlighted the varying impact among the dimensions of information technology, with technical support and communication networks showing a particularly strong influence on performance quality and the development of companies' competitive capabilities.

In light of these results, the study recommends that Jordanian telecommunications companies invest further in developing their technological infrastructure and provide ongoing training programs to foster organizational learning among employees. It also emphasizes the importance of adopting management strategies that integrate technological advancement with the promotion of a continuous learning environment to ensure higher

levels of organizational performance and better adaptability to rapid changes in the telecommunications sector.

Keywords: Information Technology, Employee Performance, Organizational Learning, Telecommunications Companies, Jordan.