



جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي  
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم تسيير  
تخصص: إدارة الاعمال

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في  
الإدارة

دراسة حالة: الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:  
الباي محمد

إعداد الطلبة :  
- العايب أسرار  
- شطي موسى  
- قبي سليمة

السنة الجامعية: 2023/2022



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وقصير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة وأعاننا ووقفنا على أداء و إنجاز هذا العمل

"...وإيمانًا بمبدأ أنه: من لا يشكر الله لا يشكر الناس...."

فإننا نتوجه بالشكر الخاص للأستاذ الدكتور " الباي محمد " الذي أفنى وقته وجهده لمساعدتنا في مسيرتنا لإتمام هذا العمل

وكان له دورًا عظيمًا من خلال تعليماته ونقده البناء ودعمه الأكاديمي لنا

ونخص بالذكر والشكر إلى جميع الوكالة التجارية لمؤسسة

اتصالات الجزائر بالوادي

لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم القيمة وعلى مساعدتهم ومرافقتهم لنا أثناء هذا المشوار التي كانت عوننا لنا في إتمام هذا العمل.

كما نشكر ونتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من

بعيد على إنجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات،

وأخيرا نتوجه بالشكر لأسرنا فردًا فردًا الذين صبروا وتحملوا معنا ومنحونا الدعم

على جميع الأصعدة

"شكرًا"

# الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا وفقنا ولم نكن إليه لولا فضل الله علينا



أما بعد

أهدي هذا العمل إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان له  
الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي (أبي الغالي)

أطال الله في عمره.

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، التي صبرت على كل شيء

ورعتني حق الرعاية، وكانت دعواها لي بالتوفيق تتبعني خطوة في عملي

إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي،

نيع الحنان (أمي الغالية)

جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين.

لأفراد أسرتي، وكل أقاربي وأصدقائي سندي في الدنيا ولا أحصي لهم فضل،

إلى أساتذتي الكرام وكل رفقاء الدراسة.

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفيد منه جميع

الطلبة المتربصين المقبلين على التخرج.

"موسى"



# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم وبه نستعين والصلاة والسلام على أشرف  
المرسلين سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين



الحمد لله الذين وفقنا لتثمين هذه الخطوة من مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا  
هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى،

اهدي ثمرة جهدي الى التي حممتي ومحتتي الحياة، وأحاطتني بحنانها

وحرصت على تعليمي بصبرها وتضحيتها، الى من كان دعاؤها

سرنجاي "أمي الغالية"

حفظها الله

إلى الإنسان الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان وراء كل خطوة خطوتها  
في طريق العلم والمعرفة

"والدي الغالي"

رعاه الله

إلى من هم انسي ومخزن "ذكرياتي إخوتي، وأخواتي" الأحبة

جعل الله التوفيق يرافق خطاهم أينما اتجهوا

إلى الأساتذة الزملاء الموظفين الذين تفضلوا علينا بالتوجيه والنصح

لتذليل عقبات عملنا كل كلمات الشكر لن تفي حقكم

نسأل الله لكم دوام العطاء والتميز.

"أسرار"



# الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا وفقنا ولم نكن إليه لولا فضل الله علينا

أما بعد

سنوات من الجهد والسهر نختمها بأسطر ولو كثرت لن تروي ما عشناه

من فرح وحزن،

الحمد لله الذي أخرجنا برحمته وعطفه ونعمه.

إلى من نال منه التعب،

وتحمل قساوة الحياة لأجلنا، إلى الذي قال لي يوما لن تشقي ما دمت حيا، إلى

سندي ومسندي وقوتي واتكائي،

أبي الغالي.

إلى التي نسبت لنا الأمل، وزرعت فينا الحب الطمأنينة،

إلى ركيزتي في الليالي الشداد، إلى خيري وخيرتي واختياري،

أمي الحنون.

إلى من هم انسي ومخزن " ذكرياتي إخوتي، وأخواتي " الأحبة

إلى كل عائلتي.

إلى كل من نسيم القلم ولم ينسأهم القلب. جميع الطلبة المتربصين

المقبلين على التخرج.

"سليمة"



## الملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى استخدام التكنولوجيا في إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر. لبلوغ هذا الهدف، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على المعلومات، والاستعانة بالعديد من الأساليب الاحصائية لتحديد طبيعة البيانات والاختبارات المناسبة لكل فرضية، حيث تم توزيع على عينة مكونة من (30) استمارة على موظفي مؤسسة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها ان المؤسسة محل الدراسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات، الاتصال.

## Summary

This research aims to study the extent to which technology is used in the management of Algeria Telecom. To achieve this goal, and to achieve this goal, the questionnaire was relied upon as a basic tool for obtaining information, and the use of many statistical methods to determine the nature of the data and the appropriate tests for each hypothesis, as it was distributed to a sample consisting of (30) questionnaires among the employees of the Commercial Agency Corporation of Algeria Telecom in El-Oued. The study reached a set of results, the most important of which is that the institution under study uses information and communication technology in management.

**Keywords:** technology, information technology, communication.

# قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
-	الشكر والتقدير
-	الاهداءات
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
IV	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مدخل عام حول مفاهيم تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الرابع: أهداف تكنولوجيا المعلومات
15	المبحث الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات
15	المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات
17	المطلب الثاني: مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات
19	المطلب الثالث: مزايا تكنولوجيا المعلومات
21	المطلب الرابع: تحديات تكنولوجيا المعلومات
23	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع التكنولوجيا المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي</b>	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
26	المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر
27	المطلب الثاني: نظرة على المديرية العملية بالوادي

## فهرس المحتويات

30	المطلب الثالث: مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي
31	المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
32	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول: الطريقة والأدوات
37	المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الوكالة التجارية مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي
43	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
46	خلاصة الفصل الثاني
48	الخاتمة
52	قائمة المراجع
56	الملاحق

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
34	معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).	01
35	درجات مقياس ليكرت	02
37	اتجاه فقرات المحور الأول حول استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك	03
38	اتجاه فقرات المحور الثاني حول تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك	04
39	اتجاه فقرات المحور الثالث حول تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية	05
41	اتجاه فقرات المحور الرابع تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك	06
42	اتجاه فقرات المحور الخامس: تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك	07
43	اختبار الفرضية الأولى: تستخدم مؤسستكم التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل	08
44	اختبار الفرضية الثانية: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات	09
44	اختبار الفرضية الثالثة: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية	10
45	اختبار الفرضية الرابعة: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا التشغيل والإنتاج	11
45	اختبار الفرضية الخامسة: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء	12

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
06	يوضح خصائص تكنولوجيا المعلومات	01
27	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي	02

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	مخرجات برنامج ال spss

# مقدمة العامة

في ضل التغييرات المتسارعة الذي شهدها العالم، احتلت تكنولوجيا المعلومات اهتمام في مختلف قطاعات الأعمال، حيث أدت العولمة اليوم إلى تسارع تدفق المعلومات إلى الحد الذي أصبح فيه الجميع يعرف الكثير عن كل شيء وعن أي شيء، فلم يعد أي أحد بمعزل عما حوله، إلا إذا أراد هو ذلك، لقد أصبح العالم على نحو متزايد يشبه نظاماً، بيئياً للبيانات والاتصالات فأصبحت المعلومات المتاحة أكبر بكثير من قدرة المجتمعات على استيعابها وخاصة إذا ما تعل الامر بالمجتمعات النامية، فإنها مازالت بعيدة عن عالم معالجة المعلومات وتحويلها، الى عمليات ذات قيمة مضافة، وهو ما يستدعي الغوص في أعماق تكنولوجيا معالجة المعلومات من حيث كونها استجابة للعولمة وبوصفها إستراتيجية لتنمية المجتمع، ومصدر لأدوات جديدة للدارة بصفة عامة والتطور الاقتصادي ككل.

حيث نرى ان التوظيف الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة الحكومية، قد يخفف من شدة المركزية السياسية والإدارية، ويعطي فرصة للمشاركة في صنع وتنفيذ السياسات العامة المحلية للمواطنين المعنيين بها، ويحد من تعول التنظيم البيروقراطي، ويعطي للمواطنين المحليين مساحة لإبداء الرأي فيما يخص السياسات العامة على المستوى المحلي، مما يساهم في تضيق الفجوة بين صانع القرار والسكان المحليين المتأثرين بالقرار، ويعزز المشاركة المجتمعية دون استثناء.

لتصبح بذلك مؤسسات اليوم تولى اهتماما كبيرا لتكنولوجيا أكثر من أي وقت مضى، وهذا يعود إلى العديد من العوامل كالتغير المستمر في بيئة الأعمال، بروز ظاهرة العولمة وما رافقها من تغييرات، التقدم التكنولوجي والمعلوماتي ... وقد نتج عن هذه الظواهر إعادة النظر في أساليب وإجراءات تطبيق وتنفيذ العمليات والقرارات الإدارية لمختلف الأنشطة من قبل للمورد البشري، المورد الهام لمواكبة هذا التطور، خاصة وأن الأوضاع الحالية أصبحت تتسم بالسرعة والآنية، الدقة والوضوح في المعلومات، الشفافية، الوعي الكبير لدى العاملين بضرورة تقديم الخدمات بنوعية جيدة وأداء أفضل بكثير عن ذي قبل. وتعد المعلومات بمثابة شريان الحياة للمؤسسات الحالية، خاصة أنها تتسم بالحركة والتغير المستمر، وكونها تضمن الاستمرارية والنمو لهذه المؤسسات، فهي القاعدة المتينة التي أساسها الدراسة العلمية للمعلومات الدقيقة عن طريق توظيفها وتحليلها واستخدامها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب.

ومن هذا المنطلق أردنا دراسة الموضوع والتعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة لتمثل الإشكالية المطروحة هنا في :

### 2- الاشكالية الرئيسية:

ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر؟

### 3- الاشكاليات الفرعية:

ويتفرع من الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تستخدم المؤسسة التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل؟

- هل تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات؟

- هل تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية؟

- هل تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا التشغيل والإنتاج؟

- هل تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء؟

### 4- فرضيات الدراسة:

- تستخدم المؤسسة التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل

- تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات

- تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية

- تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا التشغيل والإنتاج

- تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء

### 5- مبررات اختيار الموضوع

هناك مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية، التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع، ونحصرها في:

#### أ- الأسباب الذاتية:

- التخصص في الميدان والرغبة الذاتية والميول الشخصي في معالجة ودراسة هذا الموضوع والاجتهاد فيه

- محاولة إثراء الساحة البحثية هذه المواضيع

- عدم الاستغلال الأمثل لمختلف الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل الإدارة.

- تهميش التطور الحديث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعدم وجود قنوات اتصال وتواصل مباشرة تمكن

الإطراف الخارجية للمؤسسة من الحصول على المعلومات الصحيحة عن أدائها ووضعها.

#### ب- الأسباب الموضوعية:

- محاولة التعرف على مخرجات العملية الإدارية والسياسية، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية والمشاركة المجتمعية.

-السعي إلى معرفة الجانِب النظري للموضوع وواقعه في المؤسسات الجزائرية

- الاهتمام بهذا الموضوع من اجل محاولة إبراز أهميته في مدى نجاح المؤسسة استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهدافها

- كون الموضوع هو ضمن حقل التنظيم السياسي والإداري يهتم طلبة التنظيمات الإدارية والسياسية فكانت الرغبة في الدراسة وتطلع على جوانبه

- موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميته في الرفع من كفاءة الادارة المحلية يحمل من المستجدات ما يجعله ميدان خصب للدراسة والبحث خاصة وأن التنمية المحلية أصبحت ذات أهمية بالغة على المستوى المحلي والدولي على حد سواء.

### 5- أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في بيان تأثير تكنولوجيا المستخدمة على أداء المؤسسات، وذلك عن طريق تحسينه والرفع من مستواه من خلال تحسين استخدام المعلومات بشكل أسرع وأدق، واستخدام وسائل التكنولوجيا والرقمنة في سبيل توظيف هذه المعلومات وتوجيهها بالشكل الذي يساعد على بلوغ أهداف المؤسسات - وتتمثل أهمية الدراسة في تقديم إطار عملي يربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء المؤسسة واتصالاتها الداخلية والخارجية إذ أن الاعتماد على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل إبعادها يمكن من تحسين صورة المؤسسة وأدائها وسهولة الوصول لأهدافها تمثل في حد ذاتها إضافة علمية وعملية جديدة جديرة بالاهتمام .

### 6-أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بتكنولوجيا المستخدمة في المؤسسات في ومختلف العناصر المتعلقة بها، - تهدف الدراسة الى ضرورة حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتحسين أدائها وتسهيل الوصول الى أهدافها وتسهيل وتعزيز التواصل الداخلي والخارجي فيما بينها. -تهدف الدراسة الى التعرف على مساهمة توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية من خلال مساهمتها في تيسير تقديم الخدمات العمومية للمواطنين على المستوى المحلي، وذلك من خلال ما يسمى بالإدارة الالكترونية، وكذا تعزيز المشاركة الشعبية واستقراء الرأي العام والمشاكل الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المحلي،

### 7- منهج الدراسة

لقد حاولنا إسقاط محاور هذه الدراسة على إحدى مؤسسات اتصالات الجزائر بالوادي، لتوضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء بالمؤسسة، وفي المقابل التماس التغيير الواضح على مستوى أداء العاملين في استخدام المعلومات ووسائل التكنولوجيا بشكل فعال.

وعند استعمال المنهج الوصفي التحليلي استخدمنا أدوات المقابلة والدراسة الميدانية بالملاحظة لجمع المعلومات مع تحليله للوصول إلى النتائج.

### 8- صعوبات الدراسة

- قلة المراجع المتخصصة في الموضوع في المكتبة لحداثة الموضوع مما دفعنا إلى الاستعانة بالمراجع الالكترونية.
- صعوبة الحصول على المعلومات الدقيقة من قبل الموظفين داخل المديرية لانشغالهم الدائم بأداء نشاطاتهم الفنية والثقافية، خاصة عند توزيع استمارة الاستبيان.
- صعوبة الحصول على المعلومات وإجابات على الأسئلة التي تخص موضوع الدراسة.
- صعوبة إيجاد وكالة تخصص موضوعها لغرض إسقاط الدراسة الميدانية فيها.
- نقص نشاط عمل الوكالة ومزامنتها فيما يخص مواكبة التطورات التكنولوجية والاتصالات الحديثة .

### 9- هيكل الدراسة

لقد تم تقسيم هذه الدراسة الى فصلين :

- الفصل الأول: يشمل الدراسة النظرية حول موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المستخدمة في المؤسسات من خلال التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وواقعها في المؤسسات والبحث في ثورة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتكنولوجيا الاتصال، وكذا البحث في كل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كالإنترنت والشبكات الرقمية المختلفة وغيرها من الأمور ذات العلاقة، وأهمية هذه التقنية بالنسبة للمجتمع.
- أما الفصل الثاني التطبيقي فسوف سيتم إنجاز دراسة ميدانية لمعرفة واقع التكنولوجيا المستخدمة في الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا  
المعلومات والاتصالات في الإدارة

### تمهيد:

يتميز عصرنا الحالي بالتطورات العلمية والتكنولوجية الهائلة التي أثرت على مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، حيث اتضحت عمليات تداول ومعالجة المعلومات باستخدام الإنترنت وشبكات الكمبيوتر، نتيجة لهذا التطور التكنولوجي والمعلوماتي. أصبحت التكنولوجيا ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات نظرًا لميزتها القوية في معالجة وتخزين كميات هائلة من المعلومات والبيانات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة، حيث تساهم تكنولوجيا المعلومات في معالجة كمية هائلة من البيانات، وتزويد الإدارات بمعلومات سريعة وعملية. تقارير دقيقة لاستكمال عملهم، وتقديم الاستشارات اللازمة لاتخاذ قراراتهم بالشكل الصحيح، ومن هنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات للمنظمات. وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: مدخل عام حول مفاهيم التكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات

### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

سنتناول في هذا المبحث بعض المفاهيم العامة حول التكنولوجيا المعلومات من مفهوم وأهمية وأهداف وكذلك

دور التكنولوجيا المعلومات

#### المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات

يتناول هذا العنصر أهم المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيات المعلومات والمتمثلة في التكنولوجيا، المعلومة، تكنولوجيات

المعلومات.

#### أولاً: تعريف التكنولوجيا

اختلفت الآراء في تحديد مفهوم التكنولوجيا ومن بينها نذكر :

-**التكنولوجيا لغة:** التكنولوجيا هي كلمة مركبة دخيلة على اللغة العربية في ذات أصول يونانية وتحمل في طياتها شقين :

الشق المتمثل في techno التي تعود إلى فعل قديم يقصد به الفن أو الإتقان أو التصنيع وشق Logos والتي أراد بها الدراسة العلمية المعمقة للفنون والتي باتت ترمي من الجانب اللغوي إلى الدراسة الرشيدة للفنون وعلى وجه الخصوص الفنون الصناعية<sup>1</sup>

-**التكنولوجيا إصطلاحاً:** تطرق العديد إلى تعريف التكنولوجيا اصطلاحاً إلا أنه كان لكل باحث طريقته الخاصة في التعريف ويمكن تعريفها .. "على أنها تطبيق للمعارف العملية والعلمية والحصل عليها استعمال التقنيات والمعدات والأساليب اللازمة في تصميم وتطوير وتصنيع المنتجات والخدمات وفي عمليات التسيير واتخاذ القرارات المناسبة.<sup>2</sup>

-**التعريف القانوني لتكنولوجيا:** تحديد المدلول القانوني لاصطلاح التكنولوجيا كان مثار جدل لدى الفقه القانوني فقد عرفته الدكتورة نداء كاظم من الناحية القانونية على أنها عناصر معنوية تعني بلوغ درجة عالية من المهارة في جانب عملي معين استلزم تطورها بذل جهود مستمرة ونفقات مالية كبيرة بحيث أصبحت موضوع انتفاع ضروري لازم في الحياة المعاصرة سواء من حيث الاستغلال أو الاستعمال لمن يجوزها وبهذا المفهوم فإن التكنولوجيا تصبح محلاً للملكية.<sup>3</sup>

ويوضح هذا التعريف أن التكنولوجيا هي عبارة عن مال معنوي يجوز استغلاله واستعماله من قبل حائزه في حين

عرفته منظمة wipo المنظمة الدولية للملكية الفكرية على أنها "المعرفة والخبرة المكتسبة ليست فقط للتطبيق العلمي لتقنية ما، بل أيضاً للاستغلال الإداري والمالي والتجاري الصناعي لمشروع ما.

<sup>1</sup> نصيرة بوجعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1992، ص 18

<sup>2</sup> سهى حمزاوي، نقل التكنولوجيا إلى الدول النامية بين حتمية مدرسة التبعية ومنطق الخصوصية التاريخية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 21 الجزائر 2016 ص 64

<sup>3</sup> نداء كاظم محمد المولى، الآثار القانونية لعقود نقل التكنولوجيا، ص 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 34

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

يعرفها جاك سوران (J.MORIN) على أنها: "كل العلوم والتقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج تصنيعه و في طرق نشره و أنظمة المعلومات"<sup>1</sup>.

أما دافت (DAFT) فيعرف التكنولوجيا بأنها "الأدوات والأساليب المستخدمة لنقل وتحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات".

تعرف ردينة عثمان التكنولوجيا بأنها : " تمثل المعرفة الإبداع والقدرة العقلية التي ساهمت في إيجاد آلات ومعدات والوسائل والطرق التي ساهمت و تساهم في تطوير المجتمعات"<sup>2</sup>.

أما محمود علم الدين يعرفها بأنها: "الوسائل التي صنعها الإنسان أو أوجدها طبقا لطرق علمية، واعتمادا على معارفه وخبراته ومهاراته وسفرها لخدمتها".

ويعرفها جيزاك ترينغ "بأنها العملية المادية والعقلية التي تستعمل لنقل المدخلان إلى مخرجات قابلة للاستخدام في اللوائح.

مما سبق يمكننا تعريف التكنولوجيا بأنها جميع أنواع المعرفة التقنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة بكفاءة عالية وأداء أفضل بحيث تسهل الجهد البشري وتوفر الوقت وتحقق أهداف المؤسسة.

### ثانيا: تعريف المعلومات:

للمعلومات عدة تعاريف نوجز أهمها فيما يلي:

-**لغة:** مشتقة من الفعل علم - وهي الإحاطة بواطن الأمور والوعي والإدراك.<sup>3</sup>

-**اصطلاحا:** المعلومات عبارة عن الوثائق والأخبار التي يتم الحصول عليها من المصادر المختلفة. وتشمل الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة. المعلومات (information) هي بيانات منسقة ومرتبطة organized data التي يمكن التفاهم والتواصل بموجبها " can be communicated أي أنها مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفية مناسبة وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، يستفيد منها الإنسان للوصول إلى المعرفة واكتشافها.<sup>4</sup>

-**تعريف آخر للمعلومات:** هي بيانات لها صفة المصادقية أو يتم تقديمها لغرض أو لهدف محدد حيث أن المعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم لغرض المقارنة أو تقييم نتائج مسبقة ولهدف الاتصال أو المشاركة في حوار أو نقاش.

<sup>1</sup> وسيلة حمداوي ، ادارة الموارد البشرية، بدون طبعة ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2004، ص 164

<sup>2</sup> موسى اللوزي، التنظيم و اجراءات العمل، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 146

<sup>3</sup> سناء اللويكات، تعريف المعلومات وأهم أشكالها، نقلا عن الموقع: <https://mawdoo3.com> تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/4/9/12.30

<sup>4</sup> عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، الأردن دار المعتر 2015، ص 104

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

ونعرف أيضا المعلومات: "هي بيانات معالجة تحسن معرفتنا مما يمكننا من إتخاذ القرار والشروع في الإجراءات".<sup>1</sup>

إذن فالمعلومات تتنوع بتنوع البيانات وعليه يمكن تعريف المعلومات على أنها ما يمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسوسة من صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية ويحصل الفرد على المعلومات من العديد من المصادر مثل الكتب والدوريات والشبكة العالمية للإنترنت... الخ.

تتوفر المعلومات مجموعة من الخصائص المعينة وهي:<sup>2</sup>

- 1- التوقيت المناسب (Timely) أي أنها متوفرة في وقت الحاجة إليها
- 2- الوضوح (Clarity): أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض.
- 3- الدقة (Accuracy): أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء ويمكن استخدامها في مساعدة الإدارة.
- 4- الصلاحية (Relevance): وتعني أن تكون المعلومات ملائمة.
- 5- المرونة (Flexibility): أن تكون المعلومات ملائمة وتتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد.
- 6- إمكانية الوصول (Accessibility): تعني سهولة الحصول عليها في وقت الحاجة.
- 7- الشمول (Comprehensive): وتعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات المستفيد دون إيجاز لكي لا تفقد معناها.
- 8- قابلية للمراجعة (Verifiability): مراجعة وفحص المعلومات من طرف مختلف المستخدمين للتأكد من مطابقة البيانات التي تم تسجيلها مع مصادر التي أخذت منها.
- 9- قابلية القياس (Quantifiability): وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات وتستبعد المعلومات غير الرسمية.
- 10- عدم التحيز (Freedom from bias): هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل في محتوى المعلومة لكي لا يؤثر على المستخدمين.

<sup>1</sup>V. Rajaraman, Introduction to Information Technology, Prentice-Hall of India Pvt Ltd, 2013,P1.

<sup>2</sup>رجحي مصطفى عليان اقتصاد المعلومات، ط1، الأردن دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص ص 109-112

الشكل التالي رقم (01) يوضح خصائص تكنولوجيا المعلومات:



المصدر: رجحي مصطفى، عليا اقتصاد المعلومات، مذاء دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 111

### ثالثا: الفرق بين البيانات والمعلومات

- يرتبط المصطلحان بيانات ومعلومات ببعضهما البعض ارتباطا وثيقا، إلا أنهما مختلفان ولا يشيران إلى مفهوم واحد كما يعتقد البعض، ولذلك فإنه كان من الضروري أن يتم توضيح الاختلاف بين البيانات والمعلومات، وكذلك العلاقة الوثيقة بينهما.

- فمصطلح البيانات يشير إلى الحقائق الخام والتي تأخذ شكل الأرقام أو الأحرف أو الرموز أو خليط بينها، والتي لا يمكن الاستفادة منها مباشرة أي ليس لها معنى متكامل وتفتقد إلى علاقة بين بعضها البعض.<sup>1</sup>

- كما يمكن القول بأن البيانات هي تلك المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، فهي ترمز إلى الأشياء، الحقائق، الأفكار، الآراء، الحوادث والعمليات التي تعبر عن المواقف والأفعال، أو تصف هدفا أو ظاهرة، أو واقعا معينا دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة، فيتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال فالبيانات في الواقع تمثل المواد الأولية للحصول على المعلومات وهي تجمع من مصادر متنوعة داخلية أو خارجية جاهزة أو أولية شفوية أو موثقة رسمية أو غير رسمية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات، جامعة الأزهر، مصر، 1987، ص 28

<sup>2</sup> عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية دار، زهران عمان، الأردن، 1998، ص 15

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

- فحسب الوكالة الفرنسية للتقييس (Afnor) فإن البيانات هي كل حادث مفهوم أو تعليمة تقدم في شكل متفق عليه، قابل للتبادل عن طريق البشر أو بوسائل أوتوماتيكية. ونتيجة للتقارب في المصطلحين فكثيرا ما يحدث الخلط وعدم التمييز بين البيانات والمعلومات رغم الاختلاف في مفهوم ومعنى كل منهما.

- فالبيانات هي المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات، يمكن الحصول عليها مباشرة عن طريق أجهزة القياس أو الأفراد أو من مصادر ثانوية داخلية أو خارجية بالنسبة للمؤسسة والتي تأخذ أشكالا عديدة أرقام، رموز، عبارات جمل لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها، وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو إلى معلومات، ويكون ذلك عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادة، وهي غير مرتبطة ببعضها البعض ولا يمكن استخدامها مباشرة في اتخاذ القرارات أما المعلومات فالعكس من ذلك، فهي كنتاج أو كمخرج بنظام المعلومات عن طريق استخدام البيانات كمدخلات.

### رابعا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

من الصعب إيجاد تعريف دقيق لتكنولوجيا المعلومات، نظرا لتعدد التعريفات والتي تتأثر باتجاهات الباحثين الإيديولوجية وأرائهم، وعلى سبيل ذلك نذكر بعض التعاريف لتكنولوجيا المعلومات:

- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها عبارة عن تلك الأنظمة والأجهزة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات وتقديمها إلى الجهات المستفيدة بأقل جهد وأسرع وقت وأيسر السبل.<sup>1</sup>

- كما تعرف أيضا على أنها استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات، سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة<sup>2</sup>

- وفي تعريف آخر: "هي عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة"<sup>3</sup>

- وتعرف أيضا بأنها استخدام التقنيات الوسائل الحديثة من الحاسوب والطابعة والانترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات".<sup>4</sup>

- من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات

<sup>1</sup> عطا الله الحسينان، مدى مواكبة المدققين الداخليين لمطلوبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة العامة الأردنية، المنة المجلد 14، العدد 2008، ص 232

<sup>2</sup> سليمان مصطفى الدلاهمة، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 327 .

<sup>3</sup> سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص 85

<sup>4</sup> خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2010، ص 21

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

وتحليل البيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة.

تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى من خلال مجموعة من الخصائص التي تم تلخيصها كما يلي:<sup>1</sup>

تقليل الوقت حيث أن التكنولوجيا تجعل الأماكن متجاورة وقريبة من بعضها البعض وذلك يؤدي إلى اختصار الوقت عند تبادل البيانات والمعلومات.

تقليص المكان حيث تستوعب وسائل التخزين حجما هائلا من البيانات والمعلومات التي من الممكن تخزينها والرجوع إليها بسهولة.<sup>2</sup>

- التطور: من خلال توفير السرعة حيث أنها الوتيرة الأساسية في تطور تكنولوجيا المعلومات.
- الذكاء الاصطناعي: وهو من أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات حيث يتم تطوير المعرفة وفرص
- تكوين المستخدمين: من أجل زيادة الشمولية وكذلك التحكم في عملية الإنتاج
- تكوين شبكات الاتصال: حيث توجد مجموعة من التجهيزات التي تساعد في تكوين شبكات الاتصال، وهذا ما يؤدي إلى زيادة في تدفق البيانات والمعلومات بين المستخدمين
- التفاعلية: أي أن مستعملي تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكونوا كمستقبل ومرسل في نفس الوقت، حيث أن المشتركين في عملية الاتصال يستطيعون أن يتبادلوا الأدوار فيما بينهم وهو الذي يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استعمال الرسالة المتبادلة بين المرسل المستقبل في أي وقت يناسبهم متلقي الرسالة غير مطالب باستخدامها في الوقت نفسه مثل البريد الإلكتروني.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح بالاستقلالية لتكنولوجيا المعلومات، مثل الانترنت فلا تستطيع أي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله حيث أنه لا يوجد متحكم رئيسي به.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة المتنوعة في الصنع بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم فيه التصنيع

<sup>1</sup> حولي محمد ومباركي صفاء، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد3، العدد1، الجزائر 2019 ص ص 59.58  
<sup>2</sup> زويد جابر دور، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير. تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف 2018/2019، ص ص 36-38

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

- **قابلية التحرك أو الحركية:** حيث أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها خلال تنقلاته في أي مكان من خلال وسائل الاتصال الكثيرة مثل الحاسب الآلي النقال والهاتف النقال وغيرها
- **قابلية التحويل:** وهي الإمكانية في نقل المعلومات من وسيط إلى وسيط آخر، كالقدرة على تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة والعكس.
- **اللاجماهيرية:** وهي القدرة على توجيه الرسالة إلى فرد أو مجموعة من الأفراد بدل القيام بتوجيهها إلى جماهير بأعداد ضخمة بالإمكان التحكم فيها بحيث تصل من المرسل إلى المستقبل
- **الانتشار:** وهو قابلية الشبكة للتوسع لتصبح أكثر شمولية فأكثر لمساحات غير محددة من العالم.
- **أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات:**

وتبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات إذ تتوسع الأعمال وتخفض التكاليف، وتحقق وفورات كبيرة في الجهد والوقت والمرونة العالية لتحديث وتطوير الأداء، وتحقيق عوائد وموارد جديدة المنظمة، وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن والتحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة، وبهذا الصدد يضيف Turban إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في عالم اليوم وذلك بسبب القدرات أو الإمكانيات لهذه التكنولوجيا والمتمثلة في:<sup>1</sup>

- أ- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة.
  - ب- التزويد باتصالات سريعة ودقيقة ورخيصة ضمن المنظمات وبينها.
  - ت- تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول إليه.
  - ث- زيادة فاعلية وكفاءة الأشخاص العاملين في مجاميع سواء في موقع واحد أو في عدة مواقع
  - ج- تقديم وبوضوح معلومات تتحدى العقل البشري
  - ح- تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية والمهام المنجزة يدويا بشكل آلي
  - خ- السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات في كل أرجاء العالم.
- كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علميو تقني وتغير نوعي في حقول المعرفة فضاء رحبا من خلال انبثاق ثروة المعلومات وشبكة الانترنت، الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها من أهم الركائز التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، إضافة إلى أثر ذلك في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أم نقلها أو حفظها.

<sup>1</sup>بومبايلة سعاد ، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد المناجنت، العدد 3 مارس 2004 ص 203

### المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيا معلومات

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في الهدف الأساسي الذي وُجدت من أجله هذه التكنولوجيا، ألا وهو حل المشاكل و فسخ المجال أمام الإبداع بما يسمح للناس بأن يكونوا أكثر تأثيراً مما لو لم يستعملوا تكنولوجيا المعلومات في أوجه نشاطهم و كلما اعتبرنا تكنولوجيا المعلومات "تكنولوجيا متقدمة" وهذا يقودنا إلى حقيقة أخرى لا تقل أهمية و هي أنه يتوجب علينا دائماً أن نكيف تكنولوجيا المعلومات إلى الناس، بدلاً من أن نطلب من الناس أن يتكيفوا مع تكنولوجيا المعلومات» فأهمية تكنولوجيا المعلومات التي تتجلى في زيادة اعتمادنا عليها في نشاطاتنا كأفراد أو منظمات، تجعلنا نهتم دائماً بالفرد و بأهمية العامل الإنساني في المنظمات<sup>1</sup>.

وتتجلى أيضاً أهمية تكنولوجيا المعلومات في الوظائف التي تؤديها هذه التكنولوجيا لإدارة ومعالجة المعلومات، والتي يُمكن حصرها في 06 وظائف أساسية<sup>2</sup>:

1. التجميع أو استحصال البيانات.
2. المعالجة كمعالجة النصوص والأشكال والأصوات.
3. التخليق أو التوليد والتي تعني تنظيم البيانات والمعلومات في شكل أكثر إفادة سواء على شكل أرقام أو نصوص أو أشكال مرئية أو من خلال خلق صيغ جديدة.
4. التخزين.
5. الاسترجاع.
6. النقل: من خلال إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى آخر، والذي يتم عادة بأسلوبين:
  - البريد الإلكتروني (E.mail).
  - البريد الصوتي (Voice-mail).

### المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات

تلعب التكنولوجيا دوراً حيوياً في المؤسسات المختلفة، وخاصة الصحية منها، حيث أنها لا تقتصر على الأنشطة المتعلقة بالأجهزة والحواسيب أو القوى العاملة القادرة على استخدام الأجهزة والبرامج، منظمة متكاملة لك لما سبق، وهذا يؤكد الحاجة إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة والدراماتيكية في مجالات العمليات من خلال تطبيق نظم وتقنيات ملائمة تساهم في تعظيم مواردها، وهو ما يمكن إيجازه فيما يلي<sup>3</sup>:

- تقليل التكاليف خاصة تلك المتعلقة بالعمل المباشر؛ فالاعتماد على تكنولوجيا متقدمة في العمل يخفض

<sup>1</sup> الصباغ عماد عبد الوهاب. علم المعلومات. ط.1. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر، 1998. ص.177. و 178.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 178-183.

<sup>3</sup> بوحنية قوي، نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الإسكندرية، 2007، ص 89

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

- من القوة العاملة نتيجة الاستثمارات العالية في المعدات والبرمجيات وخاصة الإنسان الآلي.
- زيادة المبيعات بسبب استخدام التكنولوجيا المتطورة في مجالات الإنتاج والعمليات.
- المساهمة الكبيرة للتكنولوجيا في تحسين الجودة.
- تودي التكنولوجيا المتطورة إلى سرعة أوقات تسليم المنتوجات أو تقديم الخدمات من خلال تقليل أوقات
- التشغيل والتأخير في العمل.

ساهمت التكنولوجيا الحديثة في القضاء على الكثير من المشاكل المتعلقة بالبيئة. يتجلى دور التكنولوجيا باعتبارها إحدى التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة العمليات في مختلف المنظمات؛ مما يستوجب ضرورة الاستغلال الكف والفعال لأساليب التكنولوجيا الحديثة ليس لتحقيق الميزة التنافسية فحسب؛ وإنما للمحافظة على بقائها واستمراريتها. وحاجة المؤسسات إلى تكنولوجيا حديثة ومرنة تغنيها عن الأعمال اليدوية وتجعلها في اتصال دائم مع الزبون لتلبية حاجياته والاستماع إلى اقتراحاته بات أمراً حتمياً في ظل المحيط المتقلب وغير الثابت المتميز بالمنافسة الشديدة بين المؤسسات في ظل الإنفتاح العالمي للأسواق. تتبين العوامل التي تجعل المؤسسة في حاجة ماسة إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات من خلال مجال إستعمال هذه الأخيرة من طرف المؤسسة، فإما أن يكون مجال داخلي أو مجال خارجي بالنسبة لمحيط المؤسسة؛ من أهم إستعمال تكنولوجيا المعلومات على المستوى الداخلي<sup>1</sup> كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة نشاطها، هيكلها التنظيمي أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج.... إلخ، وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية الوظيفة، الترقيات... إلخ، ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت أجزائها أو فروعها جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية لهذه المؤسسة الإستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام التسجيل اليومي للحضور) لتسهيل معالجة البيانات والإستفادة منها وكذا سرعة الوصول إليها تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة (طلب عطلة مثلاً)، توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها، وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات، الحصول على معلومات تخص المنتجات المنافسة وميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة، الانتقال السيل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات للمؤسسة ما يلي:

- نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.
- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية).

<sup>1</sup> إبراهيم مجتي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الوراق، الأردن، 2002 ص 48

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- وتسمح بتسهيل مطابقة الطلبات والموارد الواردة.<sup>1</sup>
- ويظهر أيضا أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل عدد الوسطاء بين المؤسسة وزبائنهم، وبالتالي وصول المنتجات إلى الزبائن بأسعار منافسة مما يخلق قيمة مضافة للمؤسسة من خلال كسب أكبر عدد من الزبائن، ويفضل التجارة الإلكترونية قامت المؤسسات بإدخال منصات بهدف تحسي، التجارة بين المؤسسات، الشيء الذي يسمح بتحسين سلسلة التمويل بجانب الموردين وتنظيم تسيير الاحتياج في رأس المال العامل للمؤسسة.
- أدخلت المنصات إلى مختلف القطاعات لتسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات بين المشتري والمورد على طول سلسلة التمويل بالتفصيل وأكثر سرعة وفعالية، ففي أي قطاع به منافسة شديدة يمكن الاستعلام بسهولة وتجميع المعلومات اللازمة عن هذا الميدان من أجل توليد ارباح غير قابلة للشك في تحقيقها.
- لذلك يتجلى الأثر الإيجابي على المؤسسة من خلال الفوائد التي تتيحها هذه التكنولوجيا، إذ نجدها تساهم في :
  - تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية وتطوير الخدمات والمنتجات.
  - الاستجابة لمختلف المتطلبات بأكثر سرعة وأقل ثمنا.
  - إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط من خلال الاتصال الدائم بهما..
  - تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات العاملين.
  - انتشار وتوسيع التجارة الإلكترونية.
  - لذا فممارسة المؤسسة لمختلف أنشطتها باستعمال هذه التكنولوجيا سيحقق لها بلا شك مكانة تنافسية من خلال فعاليتها وسرعتها في تخزين معالجة واسترجاع المعلومات وبدقة جد متناهية في تنظيمها.
- بالإضافة إلى الأدوار الأخرى الممثلة في:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم بخي، مرجع سبق ذكره، ص 47

<sup>2</sup> عسان قاسم داود اللامي، نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الإسكندرية، 2007، ص 37

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

- أدت تكنولوجيا المعلومات إلى إيجاد قنوات اتصال جديدة على مستوى المؤسسة وعلى المستوى الوطني والعالمي من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات، وهذا ما ساعد المنظمات على عقد الصفقات عن بعد، وكذلك زيادة سرعة تدفق المعلومات وتبادلها ومعالجتها...
- أتاح استخدام تكنولوجيا المعلومات توفير الوقت الكافي للمديرين قصد القيام بعمليات التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات والتخلص من أعباء الأعمال الإدارية الروتينية.
- أدت إلى زيادة قدرة المؤسسة على التكيف السريع مع بيئة العمل داخلها، كما أتاحت لها تحقيق مرونة كبيرة للتكيف للتأقلم مع المتغيرات السريعة للبيئة الخارجية والاستجابة لها.
- أدى التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات إلى فتح فرص جديدة للمنظمات من خلال إنشاء منتجات وأسواق جديدة للبلدان

### المطلب الرابع: أهداف التكنولوجيا المعلومات

يسعى الأشخاص في مختلف الأعمال والمؤسسات دائماً إلى العمل في وقت أقصر، وبكفاءة وإنتاجية أكبر، مما يجعل تقنية المعلومات وسيلة مهمة وضرورية للوصول إلى أهدافه وتطوير أعمالهم يوماً بعد يوم، وفيما يأتي استعراض الأهداف تكنولوجيا المعلومات وهي:<sup>1</sup>

- خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
- زيادة سرعة الاتصال وكفاءته وخفض تكاليفه
- توفير المعلومة الدقيقة والمتجددة وذلك قصد اتخاذ القرارات الصائبة.
- تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحاً وفعالية.
- الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الأخطاء
- توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن.
- استغلال الوقت بطريقة أفضل وحسن استغلال الموارد والمخزون بجميع المعلومات الأتوماتيكي للزبائن والمجهزين.
- تكنولوجيا المعلومات اليوم هي وسيلة هامة لممارسة الأعمال التجارية وهذا هو الرابط بين شركات العرض والطلب الاستهلاكي.
- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها.
- التكاليف الكلية للنظام.
- الأداء (حجم المبيعات).

<sup>1</sup> محمد زرقون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 3، جامعة ورقلة، الجزائر 2013، ص 77.

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

- طبيعة وخبرة المستخدم.
  - ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات. أمن المعلومات.
  - إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل و أجهزة متنوعة.
  - سرعة تطوير النظام.
  - القدرة على التعبير والتعديل.
  - قدرة تحمل أعمال إضافية.
  - إمكانية تكبير الإمكانيات.
  - زمن الضمان.
  - الجهود اللازم للحفاظ على النظام.
- وبناء الأهداف الإستراتيجية المهمة للمؤسسة الاقتصادية.<sup>1</sup>
- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة و أداء وأقل تكلفة.
  - توفير المعلومات الدقيقة و الحديثة التي تدعم عملية اتخاذ القرار
  - تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
  - تقديم خدمات أفضل للموظفين و المراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.
  - القضاء على ضياع الوقت والجهد والموارد. زيادة كفاءة استغلال المخزون
- تنوع أهداف تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير، لكنها موحدة في اتجاه تحقيق نتائج سريعة، وهي مصممة لتنفيذ تلك المشاريع التي تغطي معظم الجمهور غالبًا ما يتوفر في الواقع من العملاء المحتملين. وتجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد أتت إلى روسيا في الأوان الأخيرة، على الرغم من أن جميع الشركات في الغرب لا تقوم فقط بالتنفيذ ولكن أيضا بإدارتها بنجاح.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>رززار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2016م، ص35  
<sup>2</sup> <https://ar.mentorlist.com>, 24/04/2023, à 12:45 pm

### المبحث الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات

تم تخصيص هذا المبحث للتعرف على مكونات، مؤشرات، ومزايا وتحديات تكنولوجيا المعلومات

#### المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن لنا ببساطة الإشارة إلى أن أي جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الانترنت يمكن أن يمثل في مجموعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولكن الأمر ليس بهذه البساطة، وهو ما يتضح من خلال عرض مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من ثلاثة مكونات أساسية وهي:

#### 1- المكونات المادية والبرمجيات.

#### 2- قواعد البيانات.

#### 3- شبكات الاتصال عن بعد.

فيما يلي سيتم توضيح هذه المكونات على النحو التالي:

#### 1- المكونات المادية (الحاسبات الآلية) والبرمجيات

#### ✓ الحاسبات الآلية

هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات وذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها آلياً وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وتهدف عملية معالجة البيانات إلى استخراج النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات وذلك من خلال إتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج. وتتميز الحاسبات الآلية بسرعة تنفيذ التعليمات وبقدرتها التخزينية العالية وبارتفاع معدلات إنتاجيتها بصورة هائلة وبكفاءتها العالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات.<sup>1</sup>

- تقوم الحاسبات الآلية بعدة وظائف أساسية هي:

وظيفة الإدخال ووظيفة المعالجة، ووظيفة الإخراج ووظيفة التخزين.

#### ✓ البرمجيات:

إن الحاسبات الآلية تعمل وتؤدي وظائفها بالاستناد إلى مجموعة إيعازات متسلسلة يطلق عليها البرمجيات وهي عبارة عن مجموعة أو سلسلة . من الإيعازات التي تخير الحاسوب عن كيفية أداء مهام معينة.<sup>2</sup>

وتصنف البرمجيات في فئتين هما:

<sup>1</sup> محمد فهمي، طلبه الحاسبات الإلكترونية مكوناتها وتطبيقاتها المكتب المصري الحديث، القاهرة، 2000، ص 11.6.5

<sup>2</sup> الصباغ عماد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 80.77

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

**1- برمجيات المنظومة:** التي تجعل الحاسوب مفيدا أكثر من خلال توفير خدمات مطلوبة بغرض النظر عن المهمة التي ينفذها الحاسوب، وتنقسم برمجيات المنظومة إلى ثلاثة (03) فئات نظم التشغيل، البرامج الخدمية والمترجمات.

البرمجيات التطبيقية مثل إعداد الرواتب، تسيير المخزون... الخ، فمعظم البرمجيات المستخدمة في منظمات الأعمال هي من نوع البرمجيات التطبيقية التي تستخدم بكثافة عالية في وقتنا الحاضر لانجاز معظم الوظائف في المنظمة.

**2- قواعد البيانات:** هي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم وتخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات وتسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها، ويكون ذلك من خلال مجموعة برامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف وتسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعملية التالية<sup>1</sup>:

- تحديث وصيانة قواعد البيانات.

- إمداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفاعلية.

**3- شبكات الاتصال عن بعد:** تعد شبكات الاتصال عن بعد مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات حيث تمكن هذه الأخيرة كلا من ! وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الكترونيا من خلال الشبكات التي هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات (المعدات أو الأشياء الملموسة بصورة عامة المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة<sup>2</sup>.

تحقق الشبكات مزايا عديدة يمكن إنجازها فيما يلي:

- **المشاركة في الموارد:** الاشتراك باستخدام الموارد الموجودة الطابعات ، المساحات الضوئية،...، بالإضافة إلى تبادل الملفات والمعطيات ما بين الأجهزة المختلفة بسرعة.

- **إدارة الشبكة وحمايتها:** استخدام طرق التشفير والسرية لحماية المعلومات المتبادلة ما:

- تجميع المشتركين. - البريد الالكتروني. - الاستفادة من أنظمة التشغيل الموجودة في الشبكة.

<sup>1</sup> Turban E, Mclean E, Wethable JEL:Electronic Commerce: managerial Perspective, upper saddle river, NJ, 2006, P:30.

<sup>2</sup> - إبراهيم بخي، مرجع سابق، ص 9

### المطلب الثاني: مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات

سعت كثير من المنظمات الدولية والإقليمية إلى القيام بالعديد من الدراسات لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاقتصاد والمجتمع ككل، حيث اقترحت بعض المقاييس لقياس مدى استخدام هاته التكنولوجيا في القطاعات المختلفة.

**1- المقاييس الجزئية:** وتشمل المقاييس الخاصة بالعناصر المادية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات وتنقسم إلى:

**أ - مؤشرات البنية التحتية:** وتشمل عدد خطوط الهاتف لكل 100 من السكان عدد المشتركين في خدمات الهاتف المحمول لكل 100 من السكان، عدد أجهزة الحاسوب لكل 100 من السكان، عدد المشتركين في الإنترنت لكل 100 من السكان عدد المشتركين في الإنترنت ذات السرعة العالية لكل 100 من السكان النسبة المغطاة من السكان بخدمة الهاتف المحمول، تكاليف الاتصال بالإنترنت وتكاليف خدمة الهاتف المحمول.

**- مؤشرات خاصة بتوافر واستخدام TIC من جانب القطاع العائلي والأفراد:** وتشمل النسبة من القطاع العائلي التي تمتلك راديو، النسبة من القطاع العائلي التي تمتلك تليفزيون النسبة من القطاع العائلي التي تمتلك خط هاتف ثابت النسبة من القطاع العائلي التي تمتلك خط هاتف محمول، النسبة من القطاع العائلي التي تمتلك خط حاسوب، نسبة الأفراد الذين استخدموا الحاسوب من أي مكان في 12 شهر الأخيرة، النسبة من القطاع العائلي التي تمتلك انترنت في المنزل، نسبة الأفراد الذين استخدموا الإنترنت من أي مكان في 12 شهر الأخيرة، مكان استخدام الإنترنت 12 شهر الاخيرة، الأنشطة التي قام بها الأفراد من خلال الإنترنت خلال 12 شهر الاخيرة.

**- مؤشرات خاصة بتوافر واستخدام TIC من جانب المشروعات:** وتشمل نسبة المشروعات التي تستخدم الحاسوب، نسبة عمال المشروعات الذين يستخدمون الحاسوب نسبة المشروعات التي تستخدم الإنترنت، نسبة عمال المشروعات الذين يستخدمون الإنترنت، نسبة المشروعات التي لديها موقع على صفحات الإنترنت، نسبة المشروعات التي لديها انترانت نسبة المشروعات التي لديها اكسترنات نسبة المشروعات لديها بيع من خلال الإنترنت، ونسبة المشروعات لديها شراء من خلال الإنترنت.

**- مؤشرات خاصة بقطاع TIC:** وتضم النسبة من إجمالي قوة العمل المستخدمة في قطاع TIC، القيمة المضافة في قطاع TIC كنسبة من القيمة المضافة في إجمالي قطاع الأعمال، واردات سلع TIC كنسبة من إجمالي الواردات، صادرات سلع TIC كنسبة من إجمالي الصادرات.

**ب- المقاييس المركبة: و تضم:**

**- مؤشر انتشار تقنية المعلومات والاتصال :** يقيس هذا المؤشر متوسط الإنجازات التي تحققت في بعدين رئيسيين هما الاتصالية مقاسة بعدد من المؤشرات منها عدد مستقبلي الإنترنت متوسط عدد أجهزة الحاسوب متوسط عدد خطوط

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

الهاتف، وتعتبر هذه المؤشرات على تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. أما البعد الآخر فيتمثل في إمكانية الوصول مقاسة بعدد من المؤشرات منها عدد مستخدمي الإنترنت، معدل القراءة بين البالغين، تكلفة المكالمات المحلية، متوسط نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي بالدولار. وتتيح هذه المؤشرات وصف إمكانية الاستفادة من البنية المتاحة لتكنولوجيا المعلومات، وتقاس بتحويل كل مؤشر إلى قيمة معيارية بقسمة القيمة الفعلية لكل مؤشر على القيمة العظمى لهذا المؤشر ثم تحسب المؤشرات الفرعية للبعدين الذين يتكون منهما مؤشر انتشار تكنولوجيا المعلومات وذلك بأخذ متوسط المؤشرات التي يتضمنها كل بعد، ثم يؤخذ متوسط المؤشرات الفرعية.<sup>1</sup>

- **مؤشر الإتاحة الرقمية (DAI)** : يقيس هذا المؤشر قدرة الأفراد على الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات باستخدام ثمانية مؤشرات تمثل البنية التحتية وتقاس بعدد المشتركين في خطوط الهاتف والهاتف المحمول لكل 100 نسمة، والاستطاعة المادية وتقاس بتكلفة استخدام الإنترنت كنسبة من نصيب الفرد من الدخل الإجمالي، المعرفة وتقاس بنسبة البالغين الذين يعرفون القراءة والكتابة ونسبة المسجلين بالتعليم الأساسي الثانوي والجامعي، الجودة وتقاس بمتوسط نصيب الفرد من السعة الدولية للإنترنت، وعدد المشتركين في الوصلات السريعة للإنترنت لكل 100 نسمة، والاستخدام الذي يقاس بعدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة ويعتمد في حسابه على طريقة الحدود القصوى ويحسب بتحويل كل مؤشر إلى قيمة معيارية من خلال قسمة القيمة الفعلية لكل مؤشر على القيمة القصوى لهذا المؤشر، ثم تحسب المؤشرات الفرعية للمجموعات الخمس بأخذ المتوسط للمؤشرات الفرعية داخل كل مجموعة ثم يحسب المؤشر الإجمالي بأخذ المتوسط البسيط لقيم الأدلة الفرعية.

- **مؤشر الفرصة الرقمية (DOI)**: يضم هذا المؤشر 11 مقياسا موزعين على ثلاث مجموعات وهي مؤشر الفرصة الذي يقاس بنسبة السكان المغطاة بشبكة الهاتف المحمول تكلفة استخدام الهاتف المحمول كنسبة من متوسط دخل الفرد وتكلفة استخدام الإنترنت كنسبة من متوسط دخل الفرد، ومؤشر البنية التحتية مقاسا بنسبة القطاع العائلي الذي يمتلك هاتف ثابت، عدد المشتركين في خطوط الهاتف المحمول لكل 100 نسمة من السكان، نسبة القطاع العائلي التي لديها حاسوب، نسبة القطاع العائلي التي لديها إنترنت في المنزل وعدد المشتركين في الإنترنت المحمول لكل 100 من السكان، ومؤشر الاستخدام الذي يقاس بعدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 من السكان، نسبة اشتراكات الإنترنت السريع الثابت إلى إجمالي اشتراكات الإنترنت ونسبة اشتراكات الإنترنت السريع المحمول إلى إجمالي اشتراكات الإنترنت المحمول. ويعتمد حساب هذا المؤشر على طريقة الحدود القصوى ويحسب بنفس طريقة حساب مؤشر الإتاحة الرقمية.

- **مؤشر تنمية تقنية المعلومات (IDI)**: يضم 11 مقياسا موزعين كما يلي:

<sup>1</sup> مفيدة بن عثمان، زينب شطبية (2019)، جاهزية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر - دراسة مقارنة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06 العدد (02) الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 170.

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

\* **البنية التحتية:** وتقاس بعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 من السكان عدد المشتركين في خطوط الهاتف المحمول لكل 100 نسمة، عدد المشتركين في خطوط الهاتف المحمول لكل 100 نسمة، السعة الدولية للإنترنت لكل مستخدم من مستخدمي الإنترنت، ونسبة القطاع العائلي الذي السكان من عدد لديه انترنت في المنزل.

\* **الاستخدام:** ويقاس بعدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 من السكان عدد اشتراكات الانترنت السريع الثابت لكل 100 . اشتراكات الإنترنت السريع المحمول لكل 100 من السكان.<sup>1</sup>

\* **المهارات:** تقاس بنسبة البالغين الذين يعرفون القراءة والكتابة، ونسبة المسجلين في التعليم الثانوي ونسبة المسجلين في التعليم الجامع. ويعتمد حساب هذا المؤشر على طريقة الحدود القصوى ويحسب بنفس طريقة حساب مؤشر الإتاحة الرقمية. ج مقاييس الفجوة الرقمية تنقسم مقاييس الفجوة الرقمية إلى ثلاثة أقسام:

– **المقاييس المطلقة** وتقيس الفجوة المطلقة بين من يمتلكون مستوى مرتفع من التجهيزات الرقمية وبين من لا يمتلكون هذه التجهيزات سواء أكانوا أفراداً أو دولاً، وتقاس بعدد المستخدمين مقابل غير المستخدمين ومعدلات الانتشار الإجمالية.

– **المقاييس النسبية:** تقيس ما إذا كان التوزيع يتجه نحو تضيق الفجوة مع مرور الزمن أو لا، ويقاس بنسبة معدلات الانتشار ومعامل جيني.

– **المقاييس المركبة:** ومن امثلتها دليل الفجوة الرقمية الذي يختص بمقارنة انتشار تكنولوجيا المعلومات في المجموعات المعرضة للخطر بالنسبة المتوسط السكان المرأة، الأفراد 50 سنة فأكثر الأفراد الذين تركوا التعليم في سن يقل عن 15 سنة، الأفراد ذوو الدخول المنخفضة)، وتمثل المؤشرات التي تستخدم للمقارنة في استخدام الحاسوب، استخدام الإنترنت واستخدام الإنترنت في المنازل. وقد أستعمل هذا المؤشر في قياس الفجوة الرقمية بين دول الاتحاد الأوروبي.

### المطلب الثالث: مزايا تكنولوجيا المعلومات

ترتبط تكنولوجيا المعلومات ارتباطاً وثيقاً بالمعلومات في المقام الأول، حيث إنها المادة الخام لنقل التقنيات الحديثة في المسار الذي ينبغي أن تسلكه، ومع زيادة هائلة في التطورات التقنية، خاصة في مجال المعالجة والتخزين، والمعلومات التسليم ، أصبح الفصل بين المعلومات والتكنولوجيا مستحيلاً، في هذا السياق سنعرض مزايا تكنولوجيا المعلومات:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مفيدة بن عثمان، زينب شطبية (2019)، مرجع سبق ذكره، ص 171.

<sup>2</sup> سمر عادل، فوائد تكنولوجيا المعلومات ،على رابط <https://www.almrsal.com/post/937442>، 17.30.4/5/2023.

### - إمكانية الوصول عن بُعد:

- توفر التطورات في أنظمة تكنولوجيا المعلومات إمكانية الوصول إلى الشبكة الإلكترونية لشركتك من العديد من الأماكن الأخرى بخلاف المكتب نفسه.

- يمكنك الآن العمل من المنزل أو حتى من الطريق، هذا بالتأكيد يزيد من إنتاجية الفرد ويستمر العمل في الظهور حتى عندما لا يكون الشخص موجودًا فعليًا في المكتب.

- **خلق وظائف جديدة:** يؤدي الطلب المتزايد لمحترفي تكنولوجيا المعلومات عبر الشركات إلى خلق فرص جديدة يوميًا العديد من الاقتصاديات الناشئة في جميع أنحاء العالم تسجل الآن أرقامًا قياسية جديدة من خلال تعزيز كفاءتها في هذا المجال، ويظهر عدد أكبر من الأشخاص اهتمامًا بوظائف مثل برمجة الكمبيوتر وتحليل النظام والاختبار وتطوير البرامج والأجهزة وتصميم تطبيقات الويب.

- **تكنولوجيا المعلومات والتعليم** أدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في التعليم إلى تغيير كبير في العملية التقليدية للتعليم والتعلم، تقوم جميع المؤسسات التعليمية اليوم بنقل المعرفة باستخدام أدوات حديثة مختلفة، الطلاب الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت لديهم عالم كامل من المواد البحثية تحت تصرفهم، مما يساعدهم على فهم المفاهيم بكفاءة ودون إضاعة أي وقت.<sup>1</sup>

- **قطاع تكنولوجيا المعلومات والصحة:** ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين رعاية المرضى في كل مكان، يمكن للمرضى الذين يستخدمون الإنترنت الآن التواصل مع الأطباء الخبراء من منازلهم عبر أنظمة تطبيق الرعاية الصحية الافتراضية، كما أدت الأدوية عن بعد والسجلات الصحية الإلكترونية والشبكات الصحية إلى إحداث تأثير أكبر على تقديم رعاية صحية تتسم بالكفاءة والجودة للناس في جميع أنحاء العالم.

- **النهوض بالاقتصاديات:** نظرًا لأن تكنولوجيا المعلومات جعلت الشركات أكثر كفاءة، لم تعد أنشطة البيع والشراء مقيدة بالوقت والمسافات.

يمكن الآن للشركات من مختلف أنحاء العالم التواصل مع بعضها البعض بسهولة.

- **نقل الأخبار:** أحدثت الاتصالات اللاسلكية ثورة في الطرق التي نقل بها الأخبار، سواء كانت التحديثات الأخيرة من غانا أو نيويورك، يتم التواصل بشكل فعال مع بقية العالم، اليوم، يستغرق نشر قصة جديدة من جزء من العالم إلى الجزء الآخر أقل من بضع ثوان.

**الترفيه:** لقد منحنا الاستخدام الواسع النطاق للإنترنت على أجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية وأجهزة iPod وغيرها من الأجهزة وصولاً غير محدود إلى العديد من منصات الترفيه، لقد ولت الأيام التي كان على الناس فيها انتظار

<sup>1</sup>سمر عادل، فوائد مرجع سبق ذكره، 17.30،4/5/2023

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

عرض ليلة الجمعة أو البث التلفزيوني الخاص على التلفزيون، يمكنك الآن تنزيل وشراء الموسيقى والأفلام والبرامج التلفزيونية والألعاب بسهولة ويسر.

**الاتصال الفعال:** لقد جعلت تكنولوجيا المعلومات الاتصال أرخص وأسرع وأفضل بكثير من أي وقت مضى.

يتيح إرسال رسائل البريد الإلكتروني ومكالمات الفيديو عبر Skype وإرسال رسائل نصية من خلال العديد من التطبيقات عبر الإنترنت للأشخاص الذين يجلسون على بعد أميال للتواصل مع بعضهم البعض على الفور.<sup>1</sup> تجني الشركات أقصى فائدة من هذا ويمكن للموظفين الموزعين على مساحة واسعة الآن أن يظلوا على اتصال من خلال غرف الدردشة الداخلية أو التطبيقات مفتوحة المصدر.

**العولمة:** لقد أزالت تكنولوجيا المعلومات الحواجز المادية بين الدول وربطتها من خلال الأفكار والفرص المشتركة.

جعل ظهور وسائل التواصل الاجتماعي التفاعلات سهلاً، كما أن استخدام Facebook و Twitter وجميع مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى قد جذب العديد من الثقافات أشخاص مختلفون للتواصل مع بعضهم البعض. أصبح الأشخاص على وسائل التواصل الاجتماعي الآن مواطنين "عالميين".

**معالجة دقيقة وسريعة للمعلومات:** سواء كانت مؤسسات حكومية أو بيوت أعمال خاصة أو مؤسسات أو حتى أفراد، فقد ضاعفت تقنية المعلومات قدراتهم على معالجة جميع أنواع المعلومات بدقة وبسرعة فائقة.

يساعد استخدام جداول البيانات وبرامج قواعد البيانات ومعالجات النصوص والعديد من الأدوات الأخرى في سهولة العمل دون المساومة على الموثوقية، يمكن لحفنة من مهندسي البرمجيات الآن تصميم أنظمة مجدية اقتصادياً يمكنها خدمة ملايين الشركات في جميع أنحاء العالم.

### المطلب الرابع: تحديات تكنولوجيا المعلومات

تحمل تكنولوجيا المعلومات في طياتها مجموعة من التحديات التي تعيقها أحياناً دون فائدة، مع الغرض المنشود، فهي تحديات صعبة تؤثر على جميع المنظمات ، ومعظمها على النحو التالي:<sup>2</sup>

#### أولاً: التحديات الاقتصادية

تتركز هذه التحديات بشكل عام على البيئة الاقتصادية الداخلية والخارجية من بينها تذكر:

<sup>1</sup> سمر عادل، مرجع سبق، ذكره، 17.30،4/5/2023

<sup>2</sup> محمد الهراء. لتسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة مع الإشارة للمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية 2015/2016 ص 70.71

## الفصل الأول ..... الأدبيات النظرية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

**1- تحديات العولمة:** العولمة ظاهرة في حد ذاتها ، حيث أدت إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات في مختلف البلدان. مناطق من العالم ، أزال ستارة العديد من العواقب ، لذلك أصبح العالم قرية واحدة ووفرت إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة وكذلك تعزيز المنافسة الدولية والعالمية، في ضوء هذه المسابقة ، يجب مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئة التطبيق عند تصميم أنظمة المعلومات وإجبار كل منظمة على توفير الوسائل اللازمة للقيام بأنشطتها المختلفة.

**2- التكتلات الاقتصادية:** يقوم الاقتصاد العالمي على عدة تكتلات تشمل أقطاب النفوذ والسلطة مثل الاتحاد الأوروبي ، حيث أصبح العمل على شكل سول واحدة ، هناك منظمات دولية تعمل كحماة للنشاط الاقتصادي ، مثل منظمة التجارة العلمية ، التي تراقب عمل الأسواق وجودة المنتجات ... إلخ.

### ثانيا : التحديات البشرية

أصبحت الموارد البشرية في العقود الأخيرة عنصراً مهماً وفعالاً في نجاح واستمرارية المنظمة ، لذلك أصبحت قوة المنظمة تقاس بجودة وكفاءة أعضائها ، فبدونها يستحيل تحقيق الأهداف المرجوة ، فهي المحرك الرئيسي لجميع الأنشطة والمعاملات الإدارية. لذلك، يجب على المنظمات الحفاظ على مهارات وكفاءات مواردها البشرية بما يتماشى مع التطورات المختلفة. توفير الموارد اللازمة من أموال وتكنولوجيا متطورة وتدريب ومعدات حديثة للقيام بالأنشطة المختلفة.

### ثالثا: تسارع التغيرات في بيئة الأعمال

ولعل أهم ما يميز العصر الحديث هو سرعة التغيير وديناميكية الحركة وتلاشي الحدود الزمنية والمكانية بين ما هو قديم وجديد لذلك أصبح من الضروري على مختلف الجهات الحكومية والخاصة مواكبة هذه التغيرات والاستجابة لها من خلال اعتبارها أحد العناصر المهمة في صياغة الإستراتيجية العامة للمنظمة والتي تحاول خلالها تحقيق ميزة تنافسية ، بدون ذلك يصبح المنظمة غير نشطة ومهددة بالزوال والاختيار

### رابعا: المقاومة التنظيمية

كثيراً ما تتعرض المنظمة لمقاومة التغيير من طرف الموظفين القدامى الذين يخافون على مستقبلهم الوظيفي، فهم يقاومون خوفاً من تحديد مراكزهم التنظيمية أو تعديل في مهامهم الوظيفية أو تقليص في درجة احتياج فلذلك تواجه المنظمة صعوبة مقاومة التغيير التنظيمي فيهم وكيفية تنمية قدراتهم بما يتماشى مع البيئة الخارجية.<sup>1</sup>

بناءً على ما تقدم يتضح أن تقنية المعلومات تتأثر بالعديد من التحديات التي تطرحها البيئة العالمية ، ويجب على المنظمات رفع التحدي للتكيف مع البيئة التنافسية وتخفيف المقاومة التنظيمية من خلال إنشاء ثقافة تنظيمية جديدة وتطوير الموارد البشرية لاستخدامها. تكنولوجيا.

<sup>1</sup> عمان عيسى المري، نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل إستراتيجية معاصر، عمان: دار الميسرة 2008، ص 21

### خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم عرضه وتقديمه في هذا الفصل يمكننا القول أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من الأدوات الفعالة والمثالية لإدارة المؤسسات، والتي تسمح للعاملين والمستخدمين التعامل مع مختلف النظم من أي مكان وزمان، كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بشكل كبير في رقي المجتمعات وتنظيم المؤسسات لما أحدثته من تحولات اجتماعية، ثقافية، اقتصادية، وحتى السياسية. فانتقلت بالمجتمعات الصناعية إلى بالمجتمعات المعلوماتية ثم المعرفية، وحاولنا أيضا التعرف على الجوانب المختلفة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات حيث تعتبر الأخيرة من أهم الضرورات التي لا غنى عنها، لتصبح اليوم رمزًا للتقدم والتطور وساهمت بشكل كبير في الازدهار. ونشاط القطاع الاقتصادي بشكل خاص ومختلف القطاعات الأخرى بشكل عام، حول تكنولوجيا المعلومات والوصول إليها يزيد من فرص نجاح المنظمات، حيث أصبحت المحرك الرئيسي لتطوير الأخيرة.

وبعد انتهائنا من هذا الفصل الذي يخص الجانب النظري لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات ننتقل إلى الفصل الثاني الدرة الميدانية الذي سنتناول فيه معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية  
لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

### تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، ويهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى مدى استخدام التكنولوجيا في ادره مؤسسة اتصالات الجزائر، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد إستمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وانطلاقا من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هي:

- المبحث الأول: تقديم المؤسسات محل الدراسة.

- المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.

### المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث الى تقديم المؤسسة باعتبارها ميدان الدراسة، حيث تم تقسيمه الى ثلاث مطالب على النحو التالي:

#### المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم<sup>1</sup>.

#### الفرع الأول : أهداف مجمع اتصالات الجزائر

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

- سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات؛
- وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

<sup>1</sup> من وثائق المؤسسة.

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

### المطلب الثاني: نظرة على المديرية العملية بالوادي

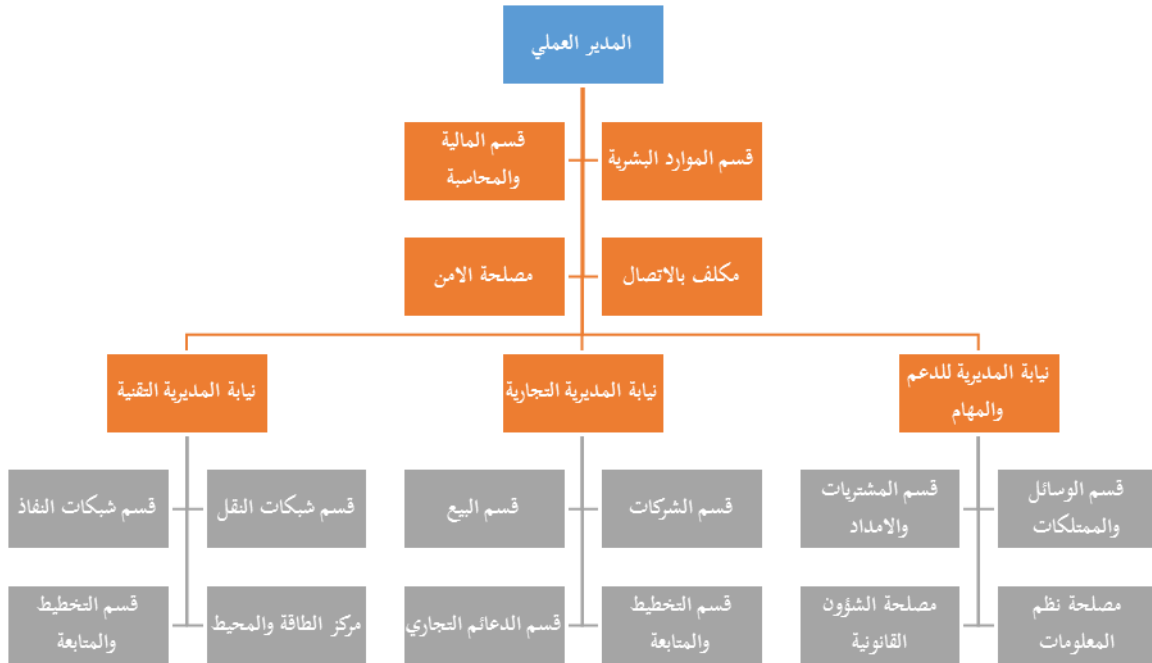
تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.<sup>1</sup>

### الفرع الأول : تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي :

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

### الفرع الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المؤسسة

<sup>1</sup> من وثائق المؤسسة

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

ويتكون الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر بالوادي من:

**المدير العملي:** ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاؤها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير، رئيس مصلحة الأمن ومكلف بالاتصال والعلاقات

العامّة:

● نيابة المديرية التقنية؛

● نيابة المديرية التجارية؛

● نيابة المديرية للمهام والدعم.

وتتألف نيابة المديرية التقنية من ثلاثة أقسام، ومركز للطاقة والمحيط:

● قسم شبكة النفاذ؛

● قسم شبكة النقل؛

● قسم التخطيط والمتابعة؛

● مركز الطاقة والمحيط.

مما سبق، فإن المهام الموكلة إلى جميع مكونات نيابة المديرية التقني تنقسم وفقا للإجراءات والأنشطة

التالية.

### 1- بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة

وتتمثل مهام هذه الإدارة "مطور" للهيكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى

المديرية العملية بشكل رئيسي وبصورة رئيسية في:

- تطوير قواعد بيانات شبكات الاتصالات في المديرية العملية سواء النفاذ، النقل أو الطاقة والمحيط؛

- دراسة تطور الطلب على الخدمات (الصوت والبيانات) من قبل البلديات والدوائر؛

- التخطيط للبنية التحتية للاتصالات اللازمة للرد بشكل موثوق وموثوق على طلبات زبائن الشركة، من خلال

وضع خطة التكاليف على أساس المشترك مع المصالح التقنية (النفاذ، النقل والطاقة) والمصالح التجارية على

مستوى المديرية العملية؛

- ومتابعة تركيب هذه البنى التحتية في أوقات وأماكن محددة، وفقا لخطة العمل؛

- ونقل هذه البنى التحتية إلى المصالح التقنية (النفاذ، النقل، والطاقة الأساسية) لتشغيلها وصيانتها

### 2- قسم شبكة النفاذ

بالنسبة لقسم الشبكة، فإن مهام هذا القسم "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النفاذ على مستوى المديرية العملية وتتركز أساسا على:

-تشغيل وصيانة شبكة النفاذ الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

-وسيتتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى الدائرة الانتخابية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

-تشغيل وصيانة شبكة الصرف الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)؛

وسيتتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

-CMRA: مركز صيانة معدات شبكات النفاذ؛

-CMP: مركز صيانة والإنتاج.

### 3- قسم شبكة النقل

مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية و تتركز أساسا على:

-تشغيل وصيانة شبكة النقل الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات).

وسيتتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

-CMSO: مركز صيانة الدعائم البصرية.

-CT: مركز الإرسال.

### 4- مركز الطاقة والمحيط :

و يتمثل مهام هذا المركز كذلك في "الدعم" في الهياكل الأساسية للشبكة في جميع مكوناتها (النفاذ والنقل) على مستوى المديرية العملية بشكل أساسي وخاصة في فيما يتعلق بـ:

-تشغيل وصيانة معدات وتجهيزات الطاقة الحالية؛

-البطاريات والمموجات والمعدلات، المولدات.

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

### 5- نيابة المديرية التجارية :

في هذا التنظيم الهيكلي الجديد، يتم دمج جميع الهياكل التجارية في مديرية فرعية واحدة ألا وهي : نيابة المديرية التجارية.

نيابة المديرية التجارية هو استمرارية وامتداد للقطب التجاري بالمركزي المكلف بالتسويق والابتكار على المستوى المحلي. وتغطي كل شعبة فرعية تجارية محددة بجملة من الإجراءات. وهي مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية العمل للشركة. كما تقترح خطة عمل محلية تمكنها من تحقيق الأهداف المحددة لها. وتتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام:

-قسم التخطيط والمتابعة؛

-قسم المبيعات؛

-قسم الشركات؛

-قسم الدعائم التجارية.

**المطلب الثالث: مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي**

**الفرع الأول : مهام المديرية العملية بالوادي**

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال؛

- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛

- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛

- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛

- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت؛

- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

**الفرع الثاني : نشاطات المديرية العملية بالوادي**

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

-بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها؛

-بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات؛

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

### المطلب الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

#### الفرع الأول: أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر؛
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات؛
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر؛
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه؛
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

#### الفرع الثاني : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية ؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق ؛
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء؛
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية ؛
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها؛
- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها؛
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن؛
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها؛

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها؛

- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.

### المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سنحاول التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستمارة وأيضا معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستمارة وطريقة توزيعها وفي الأخير سنتطرق الى العينة المدروسة.

#### المطلب الأول: الطريقة والأدوات

##### الفرع الأول: الطريقة

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك القيام باختبار صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في استمارة.

##### أولا: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع وحدات المعاينة التي تنتمي الى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعاينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها"<sup>1</sup>، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في عمال الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي

##### ثانيا: عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجا يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة او استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث"<sup>2</sup>، أما عينة الدراسة فقد اقتضت على بعض عمال مؤسسة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وقد تم توزيع 30 استمارة على جميع أفراد العينة.

##### الفرع الثاني: الأدوات

يشمل هذا المطلب الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

<sup>1</sup> فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 18.

<sup>2</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار البازوري العلمية، عمان، 2013، ص 186.

### أولاً: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عددا من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها"<sup>1</sup>، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

#### 1- مرحلة تصميم الاستمارة

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين. شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستمارة دياجحة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

#### 2- محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 3 بدائل (نعم، أحيانا، لا)، وقد تم تقسيمها إلى خمسة محاور على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01).

- المحور الأول: استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك، ويتكون من 10 فقرات.
- المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك، ويتكون من 10 فقرات.
- المحور الثالث: تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية، ويتكون من 10 فقرات.
- المحور الرابع: تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك، ويتكون من 10 فقرات.
- المحور الخامس: تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك، ويتكون من 08 فقرات.

<sup>1</sup> محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، عمان، 2011، ص 205.

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

### 3-مرحلة صدق الاستمارة

قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي؛ فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتصررت هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

#### أ-التحكيم من قبل الاساتذة

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيقها لأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

- إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛
- تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

ب- حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاور الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (01): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الرقم	محاور الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
10-01	استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك	10	0.843	0.918
20-11	تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك	10	0.921	0.959
30-21	تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية	10	0.903	0.950
40-31	تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك	10	0.941	0.970
48-41	تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك	08	0.897	0.947
29-01	كل فقرات الاستمارة	48	0.977	0.988

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (02-02) الذي يوضح معامل الثبات لفقرات الاستمارة (معامل ألفا كرونباخ)، نلاحظ بأن جميع محاور الاستبيان قيمتهم تزيد عن القيمة المقبولة 0.6 مما يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي، وهذا مؤشر على قدرة الأداء من تحقيق أهداف الدراسة.

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

### 4- توزيع الاستمارة

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملئ الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض أفراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

### 5- مقياس ليكارت

لقد تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي المكون من ثلاثة درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02): درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	نعم	أحيانا	لا
الوزن	1	2	3
الدرجة	1.66 – 1	2.33 – 1.67	3 - 2.34

المصدر: من إعداد الطلبة.

### ثانيا: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

#### 1- الأدوات الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

- المتوسط الحسابي المرجح: يعرف بأنه: " مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداما"<sup>1</sup>.

- اختبار ستودنت (T): يستخدم في ثلاث حالات مختلفة تتضح في التالي<sup>2</sup>:

- One-Sample T-test: هذه الحالة تعد من الحالات الخاصة جدا لاختبار " T " وفيها يتم مقارنة متوسط عينة ما ( عينة واحدة) بمتوسط مجتمع معروف؛

- Independent-Samples T-test: وهي أكثر الحالات استعمالا والتي فيها يتم المقارنة بين متوسطين مجموعتين مختلفتين (الذكور والإناث في الذكاء مثلا أو في الابتكار أو في الوزن أو في التحصيل) أو متوسطي

<sup>1</sup> حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص96.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص31

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الدخل لشركتين أو قوة تحمل الضغوط لدى الذكور والإناث أو الرضا عن العمل لدى مجموعتين من عمال المصانع المهم من الضروري مراعاة وجود مجموعتين مختلفتين أما إذا كان هناك متوسطين لنفس المجموعة فإن ذلك يعني استخدام الحالة الثالثة؛

**Paired-Samples T-test** : وهنا يكون لدينا مجموعة واحد تم قياس المتغير لديها مرتين ولذلك لكل فرد قيم متناظرة أو متزاوجة في مرتبي القياس.

### 2-البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، واتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتمادا على مقياس ليكارت الثلاثي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الأول: استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك

الجدول رقم (03): اتجاه فقرات المحور الأول حول استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	العبارات			ارقام الفقرات	المكون
			نعم	احيانا	لا		
			العدد	العدد	العدد		
نعم	02	2.77	23	07	-	01	المحور الأول: استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك
			76.7	23.3	-		
نعم	04	2.63	21	07	02	02	
			70	23.3	06.7		
نعم	01	2.87	26	04	-	03	
			86.7	13.3	-		
أحيانا	09	2.17	12	11	07	04	
			40	36.7	23.3		
أحيانا	10	2.07	09	14	07	05	
			30	46.7	23.3		
أحيانا	08	2.23	15	07	08	06	
			50	23.3	26.7		
نعم	03	2.73	26.7	08	-	07	
			73.3	26.7	-		
نعم	06	2.4	19	04	07	08	
			63.3	13.3	23.3		
أحيانا	07	2.27	12	14	07	09	
			40	46.7	13.3		
نعم	05	2.37	17	07	06	10	
			56.7	23.3	20		
نعم		2.45	مجموع المحور الأول: استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

بالنظر الى الجدول أعلاه والذي يمثل المحور الأول الخاص ب استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك، جاءت الفقرة 03 والتي تنص على "التكنولوجيا المستخدمة لها دور في توفير وتنظيم عمليات البريد الإلكتروني في المؤسسة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.87 أي بإتجاه (نعم)، تليها الفقرة 01 في المرتبة الثانية والتي تنص على " التكنولوجيا المستخدمة في عمليات الاتصال في مؤسستك لها دور في تحقيق التواصل الداخلي والخارجي." بمتوسط حسابي 2.77 بإتجاه (نعم)، ثم الفقرة 07 والتي تنص على "يتم

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تأمين وحماية البيانات المرسله والمستلمة عبر وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة. " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.73 واتجاه (نعم)، أما في المرتبة ما قبل الأخيرة فقد كانت الفقرة 04 والتي تنص على "تستخدم المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء أو الشركاء" بمتوسط حسابي 2.17 واتجاه (أحيانا)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 05 والتي تنص على "تعطي المؤسسة للموظفين المدربين الأولوية في استخدام أنظمة المحادثات الفورية والمؤتمرات عبر الإنترنت على غرار الموظفين العاديين" بمتوسط حسابي 2.07 باتجاه (أحيانا).

فيما تحصل المحور الأول " استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك" كله على متوسط حسابي قدره 2.45، أي انه جاء باتجاه "نعم".

### 2- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الثاني

الجدول رقم (04): اتجاه فقرات المحور الثاني حول تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	العبارة			ارقام الفقرات	المكون
			نعم	لا	لا		
			العدد	العدد	العدد		
نعم	01	2.67	23 76.7%	04 13.3%	03 10%	01	المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك
نعم	07	2.37	20 66.7%	01 03.3%	09 30%	02	
أحيانا	10	2.2	15 50%	06 20%	09 30%	03	
نعم	05	2.6	24 80%	-	06 20%	04	
نعم	08	2.37	18 60%	05 16.7%	07 23.3%	05	
نعم	03	2.63	24 80%	01 03.3%	05 16.7%	06	
أحيانا	09	2.3	11 36.7%	17 56.7%	02 06.7%	07	
نعم	02	2.67	21 70%	08 26.7%	01 03.3%	08	
نعم	04	2.63	22 73.3%	05 16.7%	03 10%	09	
نعم	06	2.5	19 63.3%	07 23.3%	04 13.3%	10	
نعم		2.49	مجموع المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

بالنظر الى الجدول أعلاه والذي يمثل المحور الثاني الخاص بتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك، جاءت الفقرة 01 والتي تنص على "هناك أنظمة وتطبيقات خاصة مستخدمة لإدارة المعلومات في المؤسسة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.67 أي بإتجاه (نعم)، تليها الفقرة 08 في المرتبة الثانية والتي تنص

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

على " يوجد إستراتيجية لتطوير وتحسين نظام إدارة المعلومات في المستقبل. " بمتوسط حسابي 2.67 باتجاه (نعم)، ثم الفقرة 06 والتي تنص على "للمؤسسة عدد من الموظفين المدربين على استخدام أنظمة إدارة المعلومات وتقنياتها. " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.63 واتجاه (نعم)، أما في المرتبة ما قبل الأخيرة فقد كانت الفقرة 07 والتي تنص على "تواجهه المؤسسة تحديات في إدارة واستخدام التكنولوجيا في مجال إدارة المعلومات" بمتوسط حسابي 2.3 واتجاه (أحيانا)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 03 والتي تنص على "هناك طريقة خاصة يتم من خلالها تنظيم وتصنيف المعلومات والمستندات الرقمية في المؤسسة" بمتوسط حسابي 2.2 باتجاه (أحيانا).

فيما تحصل المحور الثاني "تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في مؤسستك" كله على متوسط حسابي قدره 2.49، أي انه جاء باتجاه "نعم".

### 3- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الثالث

الجدول رقم (05): اتجاه فقرات المحور الثالث حول تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	البيانات			العبارات	ارقام الفقرات	المكون
			نعم	أحيانا	لا			
			العدد	العدد	العدد			
أحيانا	08	2.3	15	09	06	تستخدم المؤسسة أنواع مختلفة من الشبكات (مثل الشبكات السلكية واللاسلكية، والشبكات الافتراضية الخاصة، وغيرها).	01	المحور الثالث : تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية
			50	30	20			
نعم	04	2.5	20	05	05	توجد هناك بنية تحتية مركزية للشبكات مثل خوادم الشبكة وأجهزة التوجيه والتبديل	02	
			66.7	16.7	16.7			
نعم	01	2.67	22	06	02	يوجد هناك مجموعة من الأجهزة المتصلة بالشبكة في المؤسسة وتختلف الوسائل المستخدمة لإدارة هذه الأجهزة.	03	
			73.3	20	06.7			
نعم	02	2.6	21	06	03	يتم استخدام ضمان أمان للشبكة لغرض حمايتها من التهديدات الخارجية مثل الاختراقات والبرامج الضارة. وغيرها	04	
			70	20	10			
نعم	06	2.4	17	08	05	توجد إستراتيجية لتوسعة وتحسين بنية الشبكات في المؤسسة، وهناك خطط للتحديث والتطوير المستقبلية.	05	
			56.7	26.7	16.7			
نعم	03	2.57	20	07	03	تلي الشبكة احتياجات المؤسسة من حيث سرعة نقل البيانات واستقرار الاتصال سرعة وأداء	06	
			66.7	23.3	10			
أحيانا	09	2.3	14	11	05	هناك أدوات وتقنيات مستخدمة لتحليل أداء الشبكة ويتم من خلالها إدارة ومراقبة حركة البيانات على الشبكة	07	
			46.7	36.7	16.7			
نعم	05	2.47	21	02	07	توجد سياسات وإجراءات للحفاظ على احتياطات البيانات واستعادتها في حالة الطوارئ أو فشل النظام	08	
			70	06.7	23.3			
نعم	07	2.4	18	06	06	توجد اتصالات آمنة ومشفرة بين الفروع أو المكاتب البعيدة في المؤسسة	09	
			60	20	20			
أحيانا	10	2.3	14	11	05	هناك تحديات تواجه المؤسسة في مجال تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية	10	
			46.7	36.7	16.7			
نعم		2.45	مجموع المحور الثالث: تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

بالنظر الى الجدول أعلاه والذي يمثل المحور الثالث الخاص ب تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية، جاءت الفقرة 03 والتي تنص على "يوجد هناك مجموعة من الأجهزة المتصلة بالشبكة في المؤسسة وتختلف الوسائل المستخدمة لإدارة هذه الأجهزة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.67 أي بإتجاه (نعم)، تليها الفقرة 04 في المرتبة الثانية والتي تنص على " يتم استخدام ضمان أمان للشبكة لغرض حمايتها من التهديدات الخارجية مثل الاختراقات والبرامج الضارة.. وغيرها." بمتوسط حسابي 2.6 بإتجاه (نعم)، ثم الفقرة 06 والتي تنص على "تلي الشبكة احتياجات المؤسسة من حيث سرعة نقل البيانات واستقرار الاتصال سرعة وأداء." بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.57 وإتجاه (نعم)، أما في المرتبة ما قبل الأخيرة فقد كانت الفقرة 07 والتي تنص على "هناك أدوات وتقنيات مستخدمة لتحليل أداء الشبكة ويتم من خلالها إدارة ومراقبة حركة البيانات على الشبكة" بمتوسط حسابي 2.3 وإتجاه (أحيانا)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 10 والتي تنص على "هناك تحديات تواجه المؤسسة في مجال تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية" بمتوسط حسابي 2.3 بإتجاه (أحيانا).

فيما تحصل المحور الثالث " تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية " كله على متوسط حسابي قدره 2.45، أي انه جاء بإتجاه "نعم".

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

### 4- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الرابع

الجدول رقم (06): اتجاه فقرات المحور الرابع تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	العبارات			ارقام الفقرات	المكون
			نعم	احيانا	لا		
			العدد	العدد	العدد		
نعم	04	2.37	18	05	07	01	المحور الرابع: تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك
			60	16.7	23.3		
نعم	03	2.43	20	03	07	02	
			66.7	10	23.3		
نعم	01	2.47	13	06	08	03	
			43.3	30	26.7		
أحيانا	09	1.97	12	05	13	04	
			40	16.7	43.3		
أحيانا	05	2.3	17	05	08	05	
			56.7	16.7	26.7		
أحيانا	10	1.97	10	09	11	06	
			33.3	30	36.7		
أحيانا	08	2.13	11	12	07	07	
			36.7	40	23.3		
أحيانا	06	2.23	14	09	07	08	
			46.7	30	23.3		
أحيانا	07	2.23	15	07	08	09	
			50	23.3	26.7		
أحيانا	02	2.47	20	04	06	10	
			66.7	13.3	20		
أحيانا			مجموع المحور الرابع: تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

بالنظر الى الجدول أعلاه والذي يمثل المحور الرابع الخاص ب تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك، جاءت الفقرة 03 والتي تنص على "تستخدم المؤسسة أنظمة متقدمة للمراقبة والتحكم في عمليات التشغيل والإنتاج، وهناك بيانات يتم جمعها وتحليلها لتحسين الأداء." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.47 أي باتجاه (نعم)، تليها الفقرة 10 في المرتبة الثانية والتي تنص على " يتم هناك فرص مستقبلية لتوسيع استخدام تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في تطوير وتحسين أداء المؤسسة." بمتوسط حسابي 2.47 باتجاه (نعم)، ثم الفقرة 02 والتي

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تنص على " توجد هناك أدوات تكنولوجية لتنسيق الإنتاج وتحسين كفاءته في المؤسسة. " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.43 واتجاه (نعم)، أما في المرتبة ما قبل الأخيرة فقد كانت الفقرة 04 والتي تنص على " للمؤسسة طرق خاصة في تخطيط وإدارة جداول الإنتاج والمواعيد وتوزيع الموارد، وهناك أدوات تكنولوجية خاصة بها لغرض تسهيل هذه العمليات " بمتوسط حسابي 1.97 واتجاه (أحيانا)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 10 والتي تنص على " يتم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أو التعلم الآلي في تحسين عمليات التشغيل والإنتاج في المؤسسة " بمتوسط حسابي 1.97 باتجاه (أحيانا).

فيما تحصل المحور الرابع " تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك " كله على متوسط حسابي قدره 2.22، أي انه جاء باتجاه "أحيانا".

### 5- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الخامس

الجدول رقم (07): اتجاه فقرات المحور الخامس: تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	العبارة			ارقام الفقرات	المكون
			نعم	أحيانا	لا		
			العدد	العدد	العدد		
أحيانا	08	1.93	12	04	14	01	المحور الخامس: تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك
			40	13.3	46.7		
أحيانا	04	2.07	12	08	10	02	
			40	26.7	33.3		
أحيانا	05	2.07	14	04	12	03	
			46.7	13.3	40		
أحيانا	06	2.10	13	07	10	04	
			43.3	23.3	33.3		
أحيانا	07	1.97	10	09	11	05	
			33.3	30	36.7		
أحيانا	03	2.13	14	06	10	06	
			46.7	20	33.3		
أحيانا	02	2.27	15	08	07	07	
			50	26.7	23.3		
أحيانا	01	2.33	18	04	08	08	
			60	13.3	26.7		
أحيانا		2.1	مجموع المحور الخامس: تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

بالنظر الى الجدول أعلاه والذي يمثل المحور الخامس الخاص بـ تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك، جاءت الفقرة 08 والتي تنص على " تستخدم المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة العملاء والتفاعل معهم." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.33 أي باتجاه (أحيانا)، تليها الفقرة 07 في المرتبة الثانية والتي تنص على " يوجد هناك تحديات تواجه المؤسسة في تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء." بمتوسط حسابي 2.27 باتجاه (أحيانا)، ثم الفقرة 06 والتي تنص على " توجد هناك طرق لتوفير الدعم الذاتي للعملاء باستخدام التكنولوجيا (مثل القوائم الذاتية للمساعدة، قواعد المعرفة، الأسئلة الشائعة، إلخ)." بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.13 واتجاه (أحيانا)، أما في المرتبة ما قبل الأخيرة فقد كانت الفقرة 05 والتي تنص على " يتم توجيه التدريب والدعم لفريق خدمة العملاء باستخدام التكنولوجيا، ويوجد هناك أنظمة تستخدم لإدارة المعرفة وتوفير معلومات شاملة لفريق الدعم " بمتوسط حسابي 1.97 واتجاه (أحيانا)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 01 والتي تنص على " يوجد هناك أنظمة دعم العملاء التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة (مثل نظام إدارة علاقات العملاء الدردشة المباشرة، نظام تتبع المشكلات، إلخ)" بمتوسط حسابي 1.93 باتجاه (أحيانا).

فيما تحصل المحور الخامس " تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك " كله على متوسط حسابي قدره 2.1، أي انه جاء باتجاه "أحيانا".

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

نسعى من خلال هذا المطلب إلى اختبار صحة الفرضيات، حيث سنقوم باختبار مدى موافقة أو رفض كل منها، حيث تم اختبار الفرضيات عند مستوى معنوية 0.05.

#### أولاً: اختبار الفرضية الأولى

فرضية العدم ( $H_0$ ) = لا تستخدم المؤسسة التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ) = تستخدم المؤسسة التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل.

الجدول رقم (08): اختبار الفرضية الأولى: تستخدم مؤسستكم التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الأولى	30.551	29	0.000	2.45

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

يبين الجدول (14) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أننا نقبل الفرضية

البديلة ونرفض فرضية العدم ومنه فإنه: "تستخدم المؤسسة تكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل".

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية:

فرضية العدم  $(H_0)$  = لا تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات.

الفرضية البديلة  $(H_1)$  = تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات.

الجدول رقم (09): اختبار الفرضية الثانية: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الثانية	23.664	29	0.000	2.49

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول (14) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أننا نقبل الفرضية

البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: "تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات".

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة:

فرضية العدم  $(H_0)$  = لا تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية.

الفرضية البديلة  $(H_1)$  = تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية.

الجدول رقم (10): اختبار الفرضية الثالثة: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الثالثة	24.451	29	0.000	2.45

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي

أننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: "تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية".

## الفصل الثاني...دراسة ميدانية لدى الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

رابعاً: اختبار الفرضية الرابعة:

فرضية العدم ( $H_0$ ) = لا تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا التشغيل والانتاج.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ) = تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا التشغيل والانتاج.

الجدول رقم (11): اختبار الفرضية الرابعة: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا التشغيل والانتاج

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الرابعة	17.810	29	0.000	2.226

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي

أننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: " تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا التشغيل والانتاج " .

خامساً: اختبار الفرضية الخامسة:

فرضية العدم ( $H_0$ ) = لا تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ) = تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء.

الجدول رقم (12): اختبار الفرضية الخامسة: تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الخامسة	17.049	29	0.000	2.10

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي

أننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: " تتوفر بالمؤسسة تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء " .

### خلاصة الفصل الثاني

من الدراسة التطبيقية التي قمنا بها عن طريق إعداد استمارة والتي تهدف إلى معرفة مدى استخدام التكنولوجيا في إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر، وبعد تحليل النتائج التي جاءت بها الاستمارة والمدرجة في برنامج (Spss). حيث تم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، ثم قمنا بتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها التي تم تلخيصها ومعالجتها. في الأخير تم اختبار صحة فرضيات الدراسة التي وضعها في مقدمة الدراسة، وقد توصلنا إلى نتيجة رئيسية وهي ان مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارتها.

خاتمة

من خلال ما سبق يتضح جليا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يعد مسألة رفاهية بالنسبة للمنظمات الصناعية والخدمية، ومن بينها الإدارة العمومية، بل أضحي أمرا حتميا يتعين عليها الأخذ به، بالنظر من جهة للثورة التي يعرفها ميدان المعلومات والاتصالات، وبالنظر إلى التحديات التي باتت تعرفها البيئة الداخلية والخارجية لهذه المنظمات.

حيث توصلنا الى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم إلى حد كبير في تحسين حكامه الإدارة العمومية، بصفة عامة، والإدارة المحلية في الجزائر بصفة خاصة، وهذا بالنظر إلى المزايا والفوائد العديدة التي توفرها للمنظمات التي تستخدمها، لاسيما من حيث جودة الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، وسرعتها، وتبسيط اجراءاتها، وشفافيتها، وغيرها من الإيجابيات،

وبخلاف كل ذلك إن الأكثر من ذلك كله هو أن مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الإدارة، ومن ثم تحقيق النجاعة والفعالية في سهولة وصول الى أهدافها، فبالتالي من شأنه أن يقود إلى ترسيخ وتوطيد شرعية هذه الإدارة، على اعتبار أن قيام هذه الأخيرة بمهامها ووظائفها، على أحسن وجه، هو مبرر وسبب وجودها.

### 1- اختبار الفرضيات

**الفرضية الأولى:** " تستخدم المؤسسة التكنولوجية في عمليات الاتصال والتواصل"، من خلال الجانب التطبيقي

للدراسه توصلنا الى أن الفرضية **صحيحة**، أي تستخدم المؤسسة التكنولوجية في عمليات الاتصال والتواصل.

**الفرضية الثانية:** " تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية المعلومات وإدارة المعلومات"، من خلال الجانب التطبيقي للدراسه

توصلنا الى أن الفرضية **صحيحة**، أي تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية المعلومات وإدارة المعلومات.

**الفرضية الثالثة:** " تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية الشبكات والبنية التحتية " من خلال الجانب التطبيقي للدراسه

توصلنا الى أن الفرضية **صحيحة**، أي تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية الشبكات والبنية التحتية.

**الفرضية الرابعة:** " تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية التشغيل والانتاج "، من خلال الجانب التطبيقي للدراسه توصلنا الى

أن الفرضية **صحيحة**، أي تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية التشغيل والانتاج.

**الفرضية الخامسة:** " تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية الدعم وخدمة العملاء"، من خلال الجانب التطبيقي للدراسه

توصلنا الى أن الفرضية **صحيحة**، أي تتوفر بالمؤسسة تكنولوجية الدعم وخدمة العملاء.

### 2- النتائج

من خلال الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكننا من استبدال الأرشيف والرزم الورقية بقاعدة المعلومات الإلكترونية.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكننا من إضفاء مزيد من الشفافية وتدعيم مصداقية العمل والخدمات الحكومية إذ لا مجال للتعقيدات البيروقراطية ووضوح الخدمة الإدارية.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقق لنا السرعة في إنجاز المهام وتقديم الخدمات
- توطيد الحكم الراشد باعتبار أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يدعم عدة مبادئ تعتبر مرتكزات للحكم الراشد كالشفافية، والمساءلة، والبساطة، والرقابة، وسرعة الاستجابة.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حفظ البيانات وتخزينها بأكثر قدر ممكن وسهولة الوصول إليها في أي وقت.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سرعة الاسترجاع لمختلف البيانات وسهولة استخدامها.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على سهولة توصيل المعلومات لجميع المستخدمين دون تكلفة وعناء.

### 3- توصيات ومقترحات الدراسة

- إن التطور المستمر لتكنولوجيا الاتصالات يؤكد على ضرورة عدم اعتبار السياسة التعليمية بأنها سياسة ثابتة بل تتغير مع تغير مجريات العلم والإحداث، وإنما تستلزم إجراء التغيير والتقويم والتعديل المستمر وتحديد مستوى تفاعل السياسة الحالية مع متطلبات العصر وتحدياته المتزايدة، فالتطورات التقنية الحالية تؤكد على ضرورة الربط الفعال بين السياسات التعليمية وعمليات التخطيط الاستراتيجي بصورة تتناسب مع مختلف متطلبات القطاعات التنموية الحديثة ومن خلال ذلك يمكن ان نركز على أهم النقاط التالية :
- على الإدارة أن تكثف من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإدخال تكنولوجيات أخرى كشبكة الانترنت التي من شأنها التأثير بالشكل الإيجابي على مستوى أداء العمل داخل الإدارة
  - ضرورة إقامة إدارة المديرية لدورات تكوينية للموظفين وتعريفهم بمفاهيم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وفوائدها أهميتها ومجالات استخدامها وتطبيقات ليتمكنوا من استخدامها بشكل صحيح وسليم.
  - إجراء المزيد من الدراسات الأبحاث حول تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري.

- ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسات وخاصة مع تزايد حدة التطور الذي تشهده هذه التكنولوجيات وتزايد الاعتماد عليها في أداء المهام والأنشطة المختلفة.
- تحديد أهداف دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات الاتصال من خلال تطوير الكفاءات العلمية، تحسين مهارات استخدام التكنولوجيا من خلال دورات تدريبية وتعزيز مستويات المعرفة الحديثة للتكنولوجيا ومواكبتها.
- تحقيق التوفيق بين مستوى الطاقات ومستوى القدرة على مواكبة التهور التكنولوجي بصورة تساهم في تطوير كفاءات وقدرات العمال في مختلف المؤسسات، وبالتالي تحقيق التطوير التكنولوجي الشامل.
- استقطاب الكفاءات المدربة والمتميزة في مجال الإدارة الالكترونية للاستفادة من خبراتهم في تدريب العاملين وإنتاج برامج إلكترونية حديثة، وتغطية التواصل الإداري الداخلي والخارجي.

#### 4- آفاق الدراسة

- البحث في مدى تأثير طبيعة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاعات العمومية والخاصة.
- البحث في مدى جاهزية المواطنين في الإدارات العمومية والخاصة على التعامل مع مخرجات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة مختلف تطوراتها وتحديثاتها

# قائمة المراجع

#### 1-الكتب

1. إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية، مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، دار المطبوعات الجامعية الجزائرية، 2005.
2. إبراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،الوراق، الأردن، 2002.
3. بوحنية قوي، نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الإسكندرية، 2007.
4. حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في إتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
5. خضر مصباح إسماعيل طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،عمان 2010.
6. ريجي مصطفى عليان اقتصاد المعلومات، ط1، الأردن دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
7. زرزاز العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2016م.
8. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ،دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005.
9. سليمان مصطفى الدلاهمة، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
10. الصباغ عماد عبد الوهاب. علم المعلومات. ط.1. مكتبة دار الثقافة للنشر، عمان، 1998.
11. عامر إبراهيم قنديجلي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، عمان، 2013.
12. عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية دار ،زهرا عمان، الأردن، .
13. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ،ط1، الأردن دار المعتز 2015.
14. عمان عيسى المري، نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل إستراتيجية معاصر، عمان: دار الميسرة 2008.
15. غسان قاسم داود اللامي، نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط2، الإسكندرية، 2007.

16. فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
17. محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات، جامعة الأزهر، مصر، 1987.
18. محمد فهمي، طلبه الحاسبات الالكترونية مكوناتها وتطبيقاتها المكتب المصري الحديث، القاهرة، 2000.
19. محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، عمان، 2011.
20. موسى اللوزي، التنظيم واجراءات العمل، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
21. نداء كاظم محمد المولى، الآثار القانونية لعقود نقل التكنولوجيا، ص 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
22. نصيرة بوجمعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 19920.
23. وسيلة حمداوي، ادارة الموارد البشرية، بدون طبعة ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2004.
- 2-المذكرات**
25. زيد جابر دور، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير. تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف 2018/2019.
26. محمد الهراء. لتسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة مع الإشارة للمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية 2015/2016.
- 3-المجلات**
27. بومايلة سعاد ، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد المناجنت، العدد 3 مارس 2004.
28. حولي محمد ومباركي صفاء، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد3، العدد1، الجزائر 2019.
29. سهى حمزاوي، نقل التكنولوجيا إلى الدول النامية بين حتمية مدرسة التبعية ومنطق الخصوصية التاريخية، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد 21 الجزائر 20160

30. عطا الله الحسبان، مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة العامة الأردنية، المنارة المجلد 14، العدد 2008.

31. محمد زرقون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 3، جامعة ورقلة، الجزائر.

32. مفيدة بن عثمان، زينب شطبية (2019)، جاهزية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر - دراسة مقارنة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06 العدد (02 الجزائر): جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

### 4-المواقع الالكترونية

33. سمر عادل، فوائد تكنولوجيا المعلومات، <https://www.almrsal.com/post/937442>.

34. سناء الدويكات، تعريف المعلومات وأهم أشكالها، <https://mawdoo3.com>.

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية

35. Turban E, Mclean E, Wethable JEL: Electronic Commerce: managerial Perspective, upper saddle river, NJ, 2006.

36. V. Rajaraman, Introduction to Information Technology, Prentice-Hall of India Pvt Ltd, 2013.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستمارة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير



استبان حول:

## استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

دراسة حالة: الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي في -العلوم الاقتصادية  
تخصص: - إدارة أعمال

ملاحظة:

إن معلومات هذه الاستمارة سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية، نرجو منكم أن تتكرموا بالإجابة  
على أسئلة هذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية، وذلك عن طريق وضع العلامة (x) في المكان  
المناسب،

مع كل التقدير

من إعداد

تحت اشراف الأستاذ:

العايب اسرار

←

← د. باي محمد

شطى موسى

←

قى سلومة

←

السنة الجامعية: 2022-2023

## الملاحق

لا	أحيانا	نعم	العبارة	الرقم
----	--------	-----	---------	-------

المحور الأول: استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال والتواصل في مؤسستك

			التكنولوجيا المستخدمة في عمليات الاتصال في مؤسستك لها دور في تحقيق التواصل الداخلي والخارجي	01
			التكنولوجيا المستخدمة لها فعالية في تحسين عمليات الاتصال الداخلية والخارجية	02
			التكنولوجيا المستخدمة لها دور في توفير وتنظيم عمليات البريد الإلكتروني في المؤسسة	03
			تستخدم المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء أو الشركاء	04
			تعطي المؤسسة للموظفين المدربين الأولوية في استخدام أنظمة المحادثات الفورية والمؤتمرات عبر الإنترنت على غرار الموظفين العاديين	05
			لدى المؤسسة أدوات تعاونية عبر الإنترنت مثل الشبكات الاجتماعية الداخلية أو أدوات المشاركة في الملفات وغيرها	06
			يتم تأمين وحماية البيانات المرسله والمستلمة عبر وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة .	07
			يوجد هناك نظام لتتبع وتوثيق الاتصالات الداخلية والخارجية في المؤسسة	08
			يوجد هناك تحديات تواجه المؤسسة في استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصال	09
			توجد هناك خطط لتطوير وتحسين نظام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المستقبل .	10

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات في

			هناك أنظمة وتطبيقات خاصة مستخدمة لإدارة المعلومات في المؤسسة	11
--	--	--	--	----

			توفر المؤسسة نظام لإدارة الوثائق الإلكترونية والأرشفة	12
			هناك طريقة خاصة يتم من خلالها تنظيم وتصنيف المعلومات والمستندات الرقمية في المؤسسة	13
			للمؤسسة إجراءات خاصة للحفاظ على الأمان والخصوصية للمعلومات المخزنة والمعالجة خاصتها	14
			توفر المؤسسة نظام للنسخ الاحتياطي واستعادة البيانات في حالة الطوارئ أو الفشل التقني	15
			للمؤسسة عدد من الموظفين المدربين على استخدام أنظمة إدارة المعلومات وتقنياتها	16
			تواجهه المؤسسة تحديات في إدارة واستخدام التكنولوجيا في مجال إدارة المعلومات	17
			يوجد إستراتيجية لتطوير وتحسين نظام إدارة المعلومات في المستقبل	18
			للمؤسسة طرق خاصة يتم من خلالها توثيق وتتبع الوصول إلى المعلومات وتحديثها.	19
			توجد هناك سياسات وإجراءات لمشاركة المعلومات والتعاون بين الموظفين في المؤسسة	20
<b>المحور الثالث: تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية</b>				
			تستخدم المؤسسة أنواع مختلفة من الشبكات (مثل الشبكات السلكية واللاسلكية، والشبكات الافتراضية الخاصة، وغيرها)	21
			توجد هناك بنية تحتية مركزية للشبكات مثل خوادم الشبكة وأجهزة التوجيه والتبديل	22
			يوجد هناك مجموعة من الأجهزة المتصلة بالشبكة في المؤسسة وتختلف الوسائل المستخدمة لإدارة هذه الأجهزة.	23
			يتم استخدام ضمان أمان للشبكة لغرض حمايتها من التهديدات الخارجية مثل	24

			الاختراقات والبرامج الضارة.. وغيرها	
			توجد إستراتيجية لتوسعة وتحسين بنية الشبكات في المؤسسة، وهناك خطط للتحديث والتطوير المستقبلية.	25
			تلي الشبكة احتياجات المؤسسة من حيث سرعة نقل البيانات واستقرار الاتصال سرعة وأداء	26
			هناك أدوات وتقنيات مستخدمة لتحليل أداء الشبكة ويتم من خلالها إدارة ومراقبة حركة البيانات على الشبكة	27
			توجد سياسات وإجراءات للحفاظ على احتياطات البيانات واستعادتها في حالة الطوارئ أو فشل النظام	28
			توجد اتصالات آمنة ومشفرة بين الفروع أو المكاتب البعيدة في المؤسسة	29
			هناك تحديات تواجه المؤسسة في مجال تكنولوجيا الشبكات والبنية التحتية	30
<b>المحور الرابع: تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في مؤسستك</b>				
			يوجد هناك تقنيات مستخدمة في عمليات التشغيل والإنتاج في المؤسسة (مثل أتمتة الإنتاج، تحليل البيانات، تتبع المخزون، إدارة سلسلة التوريد، إلخ)	31
			توجد هناك أدوات تكنولوجية لتنسيق الإنتاج وتحسين كفاءته في المؤسسة	32
			تستخدم المؤسسة أنظمة متقدمة للمراقبة والتحكم في عمليات التشغيل والإنتاج، وهناك بيانات يتم جمعها وتحليلها لتحسين الأداء	33
			للمؤسسة طرق خاصة في تخطيط وإدارة جداول الإنتاج والمواعيد وتوزيع الموارد، وهناك أدوات تكنولوجية خاصة بها لغرض تسهيل هذه العمليات	34
			توجد هناك استراتيجيات لتحسين كفاءة الإنتاج وتقليل الهدر والتكاليف، ووجود أدوات وتقنيات مستخدمة في هذا الصدد	35
			يتم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أو التعلم الآلي في تحسين عمليات التشغيل والإنتاج في المؤسسة	36
			هناك تحديات تواجه المؤسسة في مجال تكنولوجيا التشغيل والإنتاج	37

		يتم مراعاة توافق التكنولوجيا المستخدمة في التشغيل والإنتاج مع المعايير البيئية والاستدامة	38
		يتم تحقيق التنسيق بين إدارة التشغيل والإنتاج والأقسام الأخرى في المؤسسة باستخدام التكنولوجيا	39
		هناك فرص مستقبلية لتوسيع استخدام تكنولوجيا التشغيل والإنتاج في تطوير وتحسين أداء المؤسسة	40
<b>المحور الخامس: تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء في مؤسستك</b>			
		يوجد هناك أنظمة دعم العملاء التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة (مثل نظام إدارة علاقات العملاء الدردشة المباشرة، نظام تتبع المشكلات، إلخ)	41
		يتم توجيه وتنسيق استفسارات وشكاوى العملاء باستخدام التكنولوجيا، وهناك أدوات تكنولوجية تستخدم لتحسين استجابة الدعم وتقديم خدمة عملاء أفضل	42
		توجد نظم أو برامج تحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم؟ وكيف تتم استخدامها في مؤسستك	43
		تستخدم تكنولوجيا التحليل التنبؤي لتوقع احتياجات العملاء المستقبلية وتقديم خدمات ملائمة مسبقا	44
		يتم توجيه التدريب والدعم لفريق خدمة العملاء باستخدام التكنولوجيا، ويوجد هناك أنظمة تستخدم لإدارة المعرفة وتوفير معلومات شاملة لفريق الدعم	45
		توجد هناك طرق لتوفير الدعم الذاتي للعملاء باستخدام التكنولوجيا (مثل القوائم الذاتية للمساعدة، قواعد المعرفة، الأسئلة الشائعة، إلخ)	46
		يوجد هناك تحديات تواجه المؤسسة في تكنولوجيا الدعم وخدمة العملاء	47
		تستخدم المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصال لتحسين خدمة العملاء والتفاعل معهم	48

## الملحق رقم 02: مخرجات spss

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	48

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	10

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	10

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	10

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	10

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	8

**Statistics**

	N		Mean
	Valid	Missing	
a1	30	0	2.77
a2	30	0	2.63
a3	30	0	2.87
a4	30	0	2.17
a5	30	0	2.07
a6	30	0	2.23
a7	30	0	2.73
a8	30	0	2.40
a9	30	0	2.27
a10	30	0	2.37
b1	30	0	2.67
b2	30	0	2.37
b3	30	0	2.20
b4	30	0	2.60
b5	30	0	2.37

b6	30	0	2.63
b7	30	0	2.30
b8	30	0	2.67
b9	30	0	2.63
b10	30	0	2.50
c1	30	0	2.30
c2	30	0	2.50
c3	30	0	2.67
c4	30	0	2.60
c5	30	0	2.40
c6	30	0	2.57
c7	30	0	2.30
c8	30	0	2.47
c9	30	0	2.40
c10	30	0	2.30
d1	30	0	2.37
d2	30	0	2.43
d3	30	0	2.17
d4	30	0	1.97
d5	30	0	2.30
d6	30	0	1.97
d7	30	0	2.13
d8	30	0	2.23
d9	30	0	2.23
d10	30	0	2.47
e1	30	0	1.93
e2	30	0	2.07

e3	30	0	2.07
e4	30	0	2.10
e5	30	0	1.97
e6	30	0	2.13
e7	30	0	2.27
e8	30	0	2.33

a1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
احيانا	7	23.3	23.3	23.3
Valid نعم	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	2	6.7	6.7	6.7
Valid احيانا	7	23.3	23.3	30.0
Valid نعم	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid احيانا	4	13.3	13.3	13.3
Valid نعم	26	86.7	86.7	100.0

Total	30	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

a4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3
احيانا	11	36.7	36.7	60.0
Valid نعم	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3
احيانا	14	46.7	46.7	70.0
Valid نعم	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	8	26.7	26.7	26.7
Valid احيانا	7	23.3	23.3	50.0

نعم	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
احيانا	8	26.7	26.7	26.7
Valid نعم	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3
Valid احيانا	4	13.3	13.3	36.7
Valid نعم	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	4	13.3	13.3	13.3
Valid احيانا	14	46.7	46.7	60.0

نعم	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

a10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	6	20.0	20.0	20.0
احيانا	7	23.3	23.3	43.3
نعم	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	3	10.0	10.0	10.0
احيانا	4	13.3	13.3	23.3
نعم	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	9	30.0	30.0	30.0

احيانا	1	3.3	3.3	33.3
نعم	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	9	30.0	30.0	30.0
احيانا	6	20.0	20.0	50.0
نعم	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	6	20.0	20.0	20.0
نعم	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3

احيانا	5	16.7	16.7	40.0
نعم	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	5	16.7	16.7	16.7
احيانا	1	3.3	3.3	20.0
نعم	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	2	6.7	6.7	6.7
احيانا	17	56.7	56.7	63.3
نعم	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**b8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

لا	1	3.3	3.3	3.3
احيانا	8	26.7	26.7	30.0
Valid نعم	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	3	10.0	10.0	10.0
احيانا	5	16.7	16.7	26.7
Valid نعم	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

b10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	4	13.3	13.3	13.3
احيانا	7	23.3	23.3	36.7
Valid نعم	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	6	20.0	20.0	20.0
احيانا	9	30.0	30.0	50.0
Valid نعم	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	5	16.7	16.7	16.7
احيانا	5	16.7	16.7	33.3
Valid نعم	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	2	6.7	6.7	6.7
احيانا	6	20.0	20.0	26.7
Valid نعم	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	3	10.0	10.0	10.0
احيانا	6	20.0	20.0	30.0
Valid نعم	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	5	16.7	16.7	16.7
احيانا	8	26.7	26.7	43.3
Valid نعم	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	3	10.0	10.0	10.0
احيانا	7	23.3	23.3	33.3
Valid نعم	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	5	16.7	16.7	16.7
احيانا	11	36.7	36.7	53.3
Valid نعم	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
??	7	23.3	23.3	23.3
Valid ??????	2	6.7	6.7	30.0
???	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	6	20.0	20.0	20.0
Valid احيانا	6	20.0	20.0	40.0
نعم	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

c10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	5	16.7	16.7	16.7
احيانا	11	36.7	36.7	53.3
Valid نعم	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3
احيانا	5	16.7	16.7	40.0
Valid نعم	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3
Valid احيانا	3	10.0	10.0	33.3
نعم	20	66.7	66.7	100.0

Total	30	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

**d3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	8	26.7	26.7	26.7
احيانا	9	30.0	30.0	56.7
Valid نعم	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**d4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	13	43.3	43.3	43.3
احيانا	5	16.7	16.7	60.0
Valid نعم	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**d5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	8	26.7	26.7	26.7
Valid احيانا	5	16.7	16.7	43.3

نعم	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	11	36.7	36.7	36.7
احيانا	9	30.0	30.0	66.7
نعم	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3
احيانا	12	40.0	40.0	63.3
نعم	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3

احيانا	9	30.0	30.0	53.3
نعم	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	8	26.7	26.7	26.7
احيانا	7	23.3	23.3	50.0
نعم	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

d10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	6	20.0	20.0	20.0
احيانا	4	13.3	13.3	33.3
نعم	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

لا	14	46.7	46.7	46.7
احيانا	4	13.3	13.3	60.0
نعم	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	10	33.3	33.3	33.3
احيانا	8	26.7	26.7	60.0
نعم	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	12	40.0	40.0	40.0
احيانا	4	13.3	13.3	53.3
نعم	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	10	33.3	33.3	33.3
Valid احيانا	7	23.3	23.3	56.7
نعم	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	11	36.7	36.7	36.7
Valid احيانا	9	30.0	30.0	66.7
نعم	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	10	33.3	33.3	33.3
Valid احيانا	6	20.0	20.0	53.3
نعم	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	7	23.3	23.3	23.3
احيانا	8	26.7	26.7	50.0
نعم	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

e8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	8	26.7	26.7	26.7
احيانا	4	13.3	13.3	40.0
نعم	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
اول	30.551	29	.000	2.45000	2.2860	2.6140
ثاني	23.664	29	.000	2.49333	2.2778	2.7088
ثالث	24.451	29	.000	2.45000	2.2451	2.6549
رابع	17.810	29	.000	2.22667	1.9710	2.4824

خامس	17.049	29	.000	2.10833	1.8554	2.3612
------	--------	----	------	---------	--------	--------

**Statistics**

		اول	ثاني	ثالث	رابع	خامس
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	2.4500	2.4933	2.4500	2.2267	2.1083

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ