



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

قسم العلوم الاقتصادية
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم اقتصادية
تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات
بغنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية

دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية الوادي

تحت إشراف الأستاذ:
-د/وليد مرغني

من إعداد الطالبتين:
✓ إيمان وصيف بشير
✓ زينب نوبلي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
شريف بوقصبة	أستاذ محاضر	جامعة الوادي	رئيسا
وليد مرغني	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي	مشرفا ومقررا
عادل رضوان	أستاذ محاضر	جامعة الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2022 / 2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم اقتصادية
تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات
بغنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية

دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية الوادي

تحت إشراف الأستاذ:
-د/وليد مرغني

من إعداد الطالبتين:
✓ إيمان وصيف بشير
✓ زينب نوبلي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
شريف بوقصبة	أستاذ محاضر	جامعة الوادي	رئيسا
وليد مرغني	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي	مشرفا ومقررا
عادل رضوان	أستاذ محاضر	جامعة الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2022 / 2023

الإهداء

الحمد لله الذي أكرمني بهذا الإنجاز المتواضع، أهدي تخرجي وثمره تعبتي إلى
قدوتي الأولى ونبض قلبي إلى من تستقبلني بابتسامة وتودعني بدعوة إلى من
أعطتني كل العطاء إلى وردتي التي لا تذبل أهي الحبيبة.. إلى والدي العزيز
الذي تعلمت منه الصمود مهما كانت الصعوبات إلى من علمني النجاح
والصبر.. إلى من سعى وشقى الأنعم بالراحة والهناء الذي لا يبخل عني
بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة
بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.. إلى من رحلوا عن الدنيا دون وداع إلى من
غطى التراب جسداهم وحرمني الدهر من نبرات صوتهما إلى من غابوا عن
عيني وسكنوا قلبي إلى من نقش أسمهم في روحي وكلماتهم في عروقي إلى
العزیزین علی قلبي إلى روح جدي الغالي محمد وجدتي العزیزة شریفة رحمهم
الله وألهمني الصبر على فراقهم.. إلى بلسم روحي وحياتي إلى من كانت أنس
عمري ومخزن ذكرياتي إلى أختي العزیزة مریم التي دائما أجدها إلى جانبي
وإلى روح قلبي ابن أختي الكتكوت محمد.. إلى كل أقاربي وأصدقائي وكل
الأساتذة الذين درسوني وكل من له صلة من قريب أو بعيد وكل من يفرحون
لسعادتي ويحزنون لحزني إلى كل من جمعني بهم الدراسة والحياة تاركة في
نفسي المحبة والوفاء.. إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة عملي.

إيمان

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك.. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.. ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صل الله عليه وسلم .. إلى من كله الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء دون انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمره ليرى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد والدي الكريم "جمال" حفظه الله وأطال في عمره.. إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها، إلى التي تجف الأقلام في مدحها وتعجز الكلمات عن شكرها.. إلى من كان دعائها سر نجائي وحنانها بلسم جراحي.. إلى أغلى الحبايب أُمِّي "شادية" حفظها الله ورعاها فجزاك الله عنا جنة الفردوس.. إلى أصحاب القلوب الطيبة والنوايا الصادقة .. إلى من بوجودهم أكسب محبة لا حدود لها.. إلى من زرعوا السعادة في قلبي.. إلى من تذوقت معهم لذة الحياة.. إلى الذين أعتز بهم وأعتبرهم كعقد اللؤلؤ في عنقي إخوتي وأخواتي (جعفر، تجاني، إسماعيل، محمد، نور التقوى، سلافه) وفقهم الله ورعاهم.. إلى من تطلع لنجاحنا بنظارة الأمل، إلى كل من أعطى من حصيلة فكره لينير دربنا.. إلى كافة الأقارب والأصدقاء.. إلى كل أساتذتي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.. إلى جميع الباحثين، وطلبة العلم.. إلى هؤلاء جميعا أهدي ثمرة نجاحي وما توفيقني إلا بالله

زينب

شكر وتقدير

الحمد لله الذي توجنا بتاج التوفيق والنجاح، نشكره شكرا يليق بجلاله وعظيم سلطانه .

وبعد

استنادا لقوله تعالى: ﴿لَنُشْكِرَنَّهُمْ لَأَزِيدَنَّهُمْ﴾

إزقلنا شكرا فشكرنا لنوافيكم حقكم، ومنه فإننا نتقدم بالشكر الجزيل لأستاذنا

الفاضل: د/وليد مرغني، جزاه الله عنا كل خيرا وبارك فيه وفي عمره، على الجهودات

المقدمة والنصائح المبذولة وإرشاداته الموجهة، وقيادتنا نحو الأفضل .

كما نتقدم بحمیل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين وافقوا على تقييم وتقويم هذا العمل

كما نتقدم بخاصة عبارات الشكر والعرفان لكل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية، كذلك

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل .

مع الاعتذار لمن قد أغفلنا فضله وخيره علينا، سائلينا الله عز وجل أن يجزي الجميع عنا

خير الجزاء .

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وتنزل البركات، وصل اللهم على نبينا محمد وعلى

آله وصحبه أجمعين .

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية، تم استخدام المنهجية الوضعية *positivism* بالاعتماد على المنطق الاستنباطي من خلال الانطلاق من الدراسات السابقة، كما تم في الجانب النظري الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف الموضوع محل الدراسة والتعريف به بطريقة كيفية تعنى بوصف المتغيرات، إذ قمنا بالتعرف على مفاهيم كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية بإضافة إلى التعرف على الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية هذا في الجانب النظري.

أما في الجانب التطبيقي فقد تم اعتماد المنهج التحليلي باستخدام برنامج SPSS 26 لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استبيان يتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، حيث كانت الدراسة التطبيقية في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى أبريل 2023، وتم اختيار عينة عشوائية من المؤسسات الاقتصادية العاملة بولاية الوادي بلغ عددها حوالي 11 مؤسسة، وتم توزيع استبيان على مدراء ومسيرين ومحاسبين ورؤساء المصالح والعاملين الإداريين للمؤسسات محل الدراسة والتي بلغ عددها 60 استبيان، وتم استرداد 53 منها، ولم يتم استرداد 07 منها، ليصبح العدد الإجمالي القابل لتحليل 53 استبيان، وتضمنت هذه الاستبيان ثلاثة محاور أساسية، الأول يركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والثاني تطرقنا فيه إلى المرونة التنظيمية، أما الثالث فتطرقنا فيه إلى تحديات تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط ملموسة وطرديّة بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المرونة تنظيمية.

Abstract

This study aims to identify the role of information and communication technologies in improving organizational flexibility. The methodology of positivism was used based on a deductive logic based on previous studies. On the theoretical side, the descriptive approach was used, which is concerned with describing the subject under study and defining it in a way that is concerned with describing the variables. We have identified the concepts of information and communication technology and organizational flexibility in addition to identifying the strategic impact of information technology in improving organizational flexibility in this theoretical aspect.

On the applied side, the analytical approach was adopted using the 26SPSS program to process the data, analyze it and extract the results of the study. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed according to the subject and the objectives of the study. A random sample of economic institutions in the state of El Oued was selected, numbering about 11 institutions. 0 questionnaires, and 53 of them were retrieved, and 07 of them were not retrieved, bringing the total number that could be analyzed to 53 questionnaires, and this questionnaire had three basic axes, the first focused on information and communication technologies, and the second on organizational flexibility, The results of the study concluded that there is a statistically significant impact of information technology on organizational flexibility, in addition to the existence of a tangible and direct correlation between the information and communication technology variable and organizational flexibility.

Key Words: Information and communication technologies, organizational flexibility

فهرس المحتويات

محتوى الفهرس

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	كلمة شكر وتقدير
	ملخص
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
53-8	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية
9	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
9	أولاً: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	ثانياً: أنواع وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
16	ثالثاً: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
16	رابعاً: وظائف ومجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
18	خامساً: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
19	سادساً: مخاطر وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
22	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للمرونة التنظيمية وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
22	أولاً: ماهية المرونة التنظيمية
25	ثانياً: أنواع وأبعاد المرونة التنظيمية
27	ثالثاً: مداخل المرونة التنظيمية
28	رابعاً: عوامل تحسين المرونة التنظيمية
28	خامساً: مزايا وأهمية المرونة التنظيمية
30	سادساً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

31	سابعا: الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية
33	المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة
33	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية
33	أولا: الدراسة باللغة العربية
45	ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية
50	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
50	أولا: أوجه التشابه
50	ثانيا: أوجه الاختلاف
51	ثالثا: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
52	رابعا: ما يميز الدراسة عن سابقتها
53	خلاصة
55	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز مرونة تنظيمية
55	تمهيد
56	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة
56	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
61	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
64	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان
68	المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات
68	المطلب الأول: عرض خصائص العينة
75	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
83	خلاصة
85	خاتمة
90	قائمة المصادر والمراجع
97	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1. 1	أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	50
2. 1	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	50
1. 2	يوضح قائمة المؤسسات مجتمع الدراسة	56
2. 2	يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والخاضعة للتحليل	57
3. 2	يوضح قائمة المؤسسات المستجوبة -مجتمع الدراسة-	57
4. 2	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	58
5. 2	تفسير البيانات حسب مستوى الأهمية	58
6. 2	اختبار التوزيع الطبيعي	62
7. 2	الارتباط بين عبارات المحور الأول مع إجمالي المحور	64
8. 2	الارتباط بين عبارات المحور الثاني مع إجمالي المحور	65
9. 2	الارتباط بين عبارات المحور الثالث مع إجمالي المحور	66
10. 2	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة	67
11. 2	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	68
12. 2	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية	69
13. 2	توزيع عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي	70
14. 2	توزيع عينة دراسة حسب حجم المؤسسة	71
15. 2	توزيع عينة دراسة حسب نوع النشاط	72
16. 2	توزيع عينة دراسة حسب ملكية المؤسسة	73
17. 2	اتجاه إجابات العينة حول تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة	75
18. 2	اتجاه إجابات العينة حول تكنولوجيا المؤسسات محل الدراسة	76
19. 2	اتجاه إجابات العينة حول تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة	76
20. 2	اختبار ستودنت t لإجمالي محور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة	77
21. 2	اتجاه إجابات العينة حول المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة	78
22. 2	اختبار ستودنت t لإجمالي محور المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة	79
23. 2	متوسط إجمالي المحور	79
24. 2	مخرجات استخدام الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية.	80
25. 2	اتجاه إجابات العينة حول تحديات تكنولوجيا المعلومات	81
26. 2	اختبار ستودنت t لإجمالي محور تحديات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة.	82

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.1	يوضح نموذج الدراسة	ج
2.1	مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	18
1.2	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	68
2.2	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية	70
3.2	توزيع عينة دراسة حسب المركز الوظيفي	71
4.2	توزيع عينة دراسة حسب حجم المؤسسة	72
5.2	توزيع عينة دراسة حسب نوع النشاط	73
6.2	توزيع عينة الدراسة حسب ملكية المؤسسة	74

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	97
02	قائمة المحكمين	102
03	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاوِر الدراسة	103
04	تربص في إطار استبيان لمؤسسة ايتونس	131
05	تربص في إطار استبيان لمؤسسة اتصالات الجزائر	132
06	تربص في إطار استبيان لمؤسسة وكالة حاسي خليفة	133
07	تربص في إطار استبيان لمؤسسة تريسِي سود	134
08	تربص في إطار استبيان لمؤسسة MOULINS SOUF	135

مقدمة عامة

1- تمهيد:

شهد العالم في العقد الأخير من القرن العشرين موجة من تحولات سريعة وتغيرات جذرية نتج عنها ما يعرف بمجتمع الاقتصاد المعلوماتي، فترك بذلك أثار إيجابية وسلبية على مختلف المؤسسات، إذ نجد بعضها استطاعت التكيف والتأقلم مع تغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، بينما فشل البعض الآخر في ذلك.

فباعتبار المؤسسة كنظام مفتوح يعتمد في أدائها على العلاقات التبادلية بينها وبين البيئة الخارجية المحيطة بها، وجب عليها مواكبة تغيرات بيئة الأعمال وبالتالي الاندماج والتفاعل مع المنظومة المعلوماتية العالمية الحديثة، حتى تتمكن من تحقيق تطورا مستمرا والحفاظ على الميزة التنافسية المستدامة.

فلم يعد رأس المال واليد العاملة الموارد الأساسية والضرورية لاستمرار وتقدم المؤسسات الاقتصادية، ولم تعد الأساليب الكلاسيكية تلي للموارد البشرية لاحتياجات ومتطلبات العمل اللازمة التي تضمن مناخ مناسب للإبداع والابتكار، بل أصبح من أهم التحديات التي تواجه الإدارة الحديثة في الآونة الأخيرة هو الاعتماد على المعالجات الإلكترونية السريعة، التي تعتبر الركيزة الأساسية في ترشيد كافة أوجه العملية الإدارية في المؤسسات الاقتصادية، بدءا من التخطيط، التنظيم، التنسيق، المتابعة والتقييم، بحيث يسمح لها بتكوين قدرات ديناميكية تعزز من مرونتها التنظيمية، وتسهل على مواردها البشرية في ملاحقة التطورات التكنولوجية، ومواكبة التقنيات المعاصرة في التسيير والاستثمار الراشد والأمثل للطاقات البشرية والمادية، وجعلها قادرة على التكيف والاستجابة السريعة للتغيرات الاقتصادية والبيئية على المستوى التخطيطي والتنفيذي التي أوجدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي تسمح لها بخلق مناخ تنظيمي ملائم للأفراد العاملين في المؤسسة لتبادل المعلومات التي تؤثر فيهم وتتأثر بهم، ولتسهل لهم أداء واجباتهم وتحمل مسؤولياتهم بمهارة وفعالية.

والمؤسسات الاقتصادية الجزائرية من المؤسسات التي تحاول التأقلم مع الاقتصاد الجديد، والاستفادة من التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا في الممارسات الاتصالية الحديثة، إلا أن تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات يبقى نسبي، إذ أن هناك من المؤسسات مقاومة للتغيير ورافضة لواقع التجديد والتي لازالت تعتمد في ممارساتها الإدارية على الوسائل التقليدية والأساليب الكلاسيكية التي تركز على التخمين والتجربة والخطأ، بالإضافة لتباين الأفراد لممارساتهم لهذه التكنولوجيا، كذلك العاملون يتباينون في قدراتهم الجسدية ومداركهم العقلية، مما يجعلهم يختلفون في كفاءاتهم في استيعاب هذه التكنولوجيا.

2- إشكالية الدراسة:

أصبح الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة ملحة أكثر من ما مضى خاصة مع التطورات الكبيرة المتسارعة التي نشهدها في السنوات الأخيرة، فهو يساعدها على تحسين الكفاءة التشغيلية مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها، على ضوء ما سبق نكون أمام طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية؟

ويمكن أن تندرج ضمن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ما مدى توفر المرونة التنظيمية من قبل المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ما مدى علاقة تكنولوجيا المعلومات بالمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ما مدى التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟

3- فرضيات الدراسة:

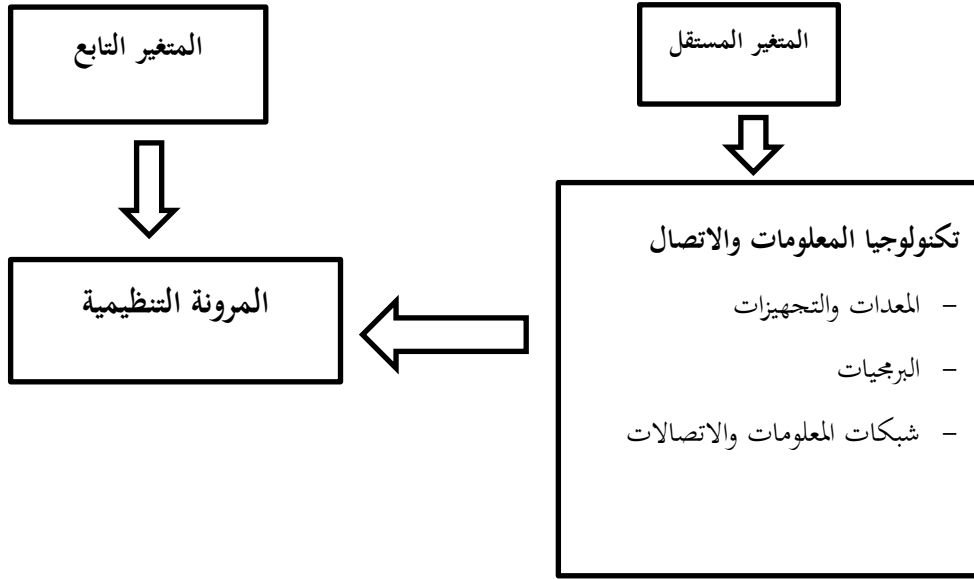
على ضوء إشكالية الدراسة والأسئلة المطروحة حولها تقوم الدراسة على خمسة فرضيات وذلك على النحو التالي:

- هناك درجة عالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؛
- تتوفر المؤسسات محل الدراسة على درجة عالية من المرونة التنظيمية عند مستوى معنوية 5%؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؛
- هناك درجة عالية من التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

4- نموذج الدراسة:

من خلال إشكالية الدراسة تم صياغة نموذج الدراسة كما هو موضح أدناه، بحيث تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتغير المستقل، وتمثل المرونة التنظيمية المتغير التابع.

الشكل رقم (1.1): يوضح نموذج الدراسة



5- مبررات اختيار الموضوع:

لقد كان وراء اختيارنا لهذا الموضوع عدد من الدوافع منها الموضوعية ومنها الذاتية وهي كالتالي:

أ- دوافع موضوعية:

- توجه العالم الجديد إلى تكنولوجيا المعلومات؛
- حداثة هذا الموضوع أي ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما أصبحت تمثله من رهان حقيقي بالنسبة للمؤسسة التي تبحث عن إيجاد موقع تنافسي يضمن لها البقاء والاستمرار؛
- طغيان تكنولوجيا المعلومات على جميع مناحي الحياة وارتباطها بها ارتباطا وثيقا؛
- يمثل هذا الموضوع مرجع جديد وإضافة جديدة للمكتبة الأكاديمية.

ب- دوافع ذاتية:

- الميول الشخصية نحو قضايا الاقتصاد المعاصر وكل ما يتعلق بالإنترنت والتكنولوجيا وتطبيقاتها في المؤسسات؛
- بحكم تخصصنا في تسيير المؤسسات ارتأينا العمل على أحد المواضيع التي تفيدها والتي بإمكانها أن تكون مدخل لنجاحها في حال ما إذا أحسنت استخدامها؛

- الموضوع محل البحث من اهتماماتنا ولنا رغبة كبيرة في الاطلاع إلى ما وصلت إليه المؤسسات الجزائرية في تطبيقه.

6- أهداف الدراسة:

- تحديد كل المفاهيم والعناصر المهمة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تحديد كل المفاهيم المتعلقة بالمرونة التنظيمية وكل ما يهم موضوعها.
- محاولة إيجاد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية.
- تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة تكنولوجيا المعلومات في مجموعة من المؤسسات محل الدراسة.
- الوقوف على درجة استخدام العامل لتكنولوجيا المعلومات.

7- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع نفسه وذلك من خلال الدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، مهما كان مجالها (تجارية، صناعية، خدماتية... إلخ)، إذ يمثل العمود الفقري في المؤسسة الذي تركز عليه لتقديم خدماتها وتحقيق نشاطاتها، وبالتالي تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال إبراز واقع استخدام وسائل التكنولوجيا التي تمكن المؤسسة من جمع وتخزين ومشاركة المعلومات والاستفادة منها وضمان حسن التنسيق والتنظيم والتوجيه والتقييم بين مختلف وظائفها، وبالتالي تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الحديثة سواء فيما يخص شبكة الأنترنت، الإكسترنات، أو المعدات المادية، مع توضيح التأثير الذي تساهم به في تحسين سيولة المعلومات واستخدامها وتبادلها بشكل أسرع وأدق من أجل الاستجابة لمختلف متطلبات المحيط.

8- حدود الدراسة:

- أ- **حدود الموضوع:** تقتصر هذه الدراسة على دراسة المتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع المتمثل في المرونة التنظيمية.
- ب- **الحدود الزمنية:** بدأت الدراسة النظرية في الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2022 إلى شهر فيفري 2023، أما الدراسة التطبيقية فكانت في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى شهر أفريل 2023.
- ج- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على مستوى مجموعة من المؤسسات الاقتصادية العاملة بولاية الوادي.

9- صعوبات الدراسة:

- قلة الدراسات التي تعالج المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية) معا.
- شساعة الموضوع في مجال تكنولوجيا المعلومات وبذلك وجدنا صعوبة في تلخيص ما هو مهم منه.
- عدم التجاوب مع الموظفين التابعين للمؤسسات الاقتصادية عند توزيع الاستبيان وعدم وجود ردود من قبلهم.

10- المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام المنهجية الوضعية positivism بالاعتماد على المنطق الاستنباطي من خلال الانطلاق من الدراسات السابقة، كما تم في الجانب النظري الاعتماد على المنهج الوصفي وهو المنهج الأنسب لدراستنا هذه، الذي يهتم بوصف موضوع الدراسة وهي معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الجداول الإحصائية وتفسيرها والوقوف على دلالتها من أجل التوصل إلى معرفة دقيقة وتفصيلية حول الموضوع محل الدراسة.

أما فيما يتعلق بالأدوات المستخدمة في الدراسة فقد تم الاعتماد على استمارة استبيان تم إعدادها وتصميمها وتوزيعها لغرض الدراسة على المؤسسات محل الدراسة، حيث تم فرزها وتحليلها باستعمال البرامج الإحصائية.

11- هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة قسمنا الدراسة إلى فصلين بالاعتماد على طريقة IMRAD، تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية وتم تقسيمه إلى بحثين، فالبحث الأول تم فيه التطرق إلى الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية، والبحث الثاني فقد تم فيه التطرق إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع محل الدراسة، بينما يتناول الفصل الثاني الدراسات التطبيقية لموضوع الدراسة حيث تم تقسيمه إلى بحثين، البحث الأول تم التطرق فيه إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، والبحث الثاني تم التطرق فيه إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

**الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات
والاتصال والمرونة التنظيمية**

تمهيد:

شهدت نهاية القرن العشرين تطورات مذهلة أدت إلى بروز مظاهر جديدة أُلقت بظلالها على المجتمع والإدارة والاقتصاد ككل، فبعدما كان اعتماد الإنسان في حياته اليومية على الصناعة والزراعة انتقل اليوم إلى عصر جديد، عصر اتسم باستعمال المعلومات كقوة محركة لجميع الأنشطة الإنسانية.

ولاستثمار جوهرية هذا العصر "المعلومة" احتاج الإنسان للتواصل والتفاعل مع البيئة الخارجية، فكان لظهور الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الأثر البالغ لتجسيد هذه الحاجة، وكانت نتيجة التزاوج بينهما، ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي جمعت أنحاء العالم وحولته إلى قرية صغيرة.

ولالإلمام بالموضوع سوف نتطرق في هذا الفصل الأهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

والمرونة التنظيمية حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين وهي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية

المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية

تشهد بيئة الأعمال في كل المجالات تغيرات جذرية سريعة ومتتابة حيث أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل المحيطة بنا هي التغير الديناميكي السريع بالإضافة إلى تميز هذا التغير بالتقدم التكنولوجي، حيث أصبح الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة أكثر من ما مضى خاصة مع التطورات الكبيرة المتسارعة التي نشهدها في السنوات الأخيرة، إذ خصصنا هذا المبحث للحديث عن المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية وإبراز أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تزايدت في الآونة الأخيرة حدة المنافسة بين المؤسسات بشكل كبير، بهدف تحقيق النمو والبقاء والاستمرارية بالإضافة إلى تحقيق الأرباح وبهذا ساعدت تكنولوجيا المعلومات المؤسسات على مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال والتي تصبو إلى تحقيق الأهداف السابق ذكرها، وفي هذا الإطار سوف يتم التطرق إلى لمحة تاريخية عن تطور تكنولوجيا المعلومات وتعريفها وخصائصها وأنواعها، بالإضافة إلى التعرف على أبعادها وفوائدها، وظائفها، مجالات ومبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات وكذا التطرق إلى مخاطرها وأثارها.

أولاً: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نشأة تكنولوجيا المعلومات على مر الزمن باعتبارها ظاهرة علمية أتت في سياق تطور العلوم ومنجزاتها.

1. لمحة تاريخية عن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مرت تكنولوجيا المعلومات بمسار تاريخي متدرج يتضح من خلال ما يلي¹:

أ- المرحلة الأولى: المرحلة البدائية

تعد المرحلة الأولى من مراحل التطور التكنولوجي، أين كان الإنسان لا يملك ما يكفي من القدرات العقلية ليكتشف أشياء جديدة أو يصنعها، وإنما يحاول التخفيف من جهده المبذول باستخدام المتاحات من الطبيعة، ولما نظر إلى بين قدميه لم يجد إلا الحجارة الحادة التي كانت تؤذيه في قدميه الحافيتين وقد سمي هذا العصر بعصور الحجر، وهذا لكثرة الإنسان لهذه المادة ويختلف المؤرخون في تحديد بداية هذا العصر فالبعض يؤرخ بدايته قبل حوالي 4000 سنة قبل الميلاد والبعض الآخر يؤرخ 5000 سنة قبل الميلاد، وتظهر الكثير من الرسومات التي خلفها الإنسان البدائي في الكهوف والجداريات الطبيعية، وهو يمسك بالحجر سواء في الصيد أو بداياته الأولى في الزراعة، وتعد هذه الخطوة بمثابة أولى الإرهاصات التكنولوجية.

¹ - مرابط عياش عزوز، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات، سكيكدة، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2017، ص 63، 64.

ب- المرحلة الثانية: مرحلة التجمع البشري:

تعد هذه المرحلة بمثابة الانطلاقة الفعلية للتكنولوجيا الفنية المعروفة في هذا العصر، رغم أنها ليست بهذا التطور ولكن كانت تلك الاختراعات بمثابة قفزة هائلة في تاريخ البشرية عامة.

✓ الحضارة الفرعونية:

ابتدع هذا العصر الحروف والعلامات الهيروغليفية، وكان المصريين القدماء حريصين على تدوين وتسجيل تاريخهم والأحداث التي صنعوها وعاشوها من خلال هذه الخطوة أصبح الإنسان قادر على تسجيل خبراته ونقلها من جيل لآخر، وذلك بداية التراكمية المعرفية المهددة لتطور العلم وبالتالي تطور التكنولوجيا.

✓ حضارة بلاد الرافدين:

هذه الحضارة التي عرفت التكنولوجيا بأتم معانيها حيث عرفت المذولة وهي عبارة عن عصا مستقيمة تنصب على سطح أفقي، ويكون بها ظل يتغير بتغير مسار الشمس من طول ظل العصا الذي يكون أقصر ما يكون عند الظهيرة، وقد استخدمت لمعرفة الوقت.

ج- المرحلة الثالثة: مرحلة الثورة الصناعية:

تعد هذه المرحلة أحد أهم عوامل التغير البشري حيث عرفت أوروبا بصفة عامة بداية التوهج الصناعي، أين بدأت تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في مجالات الحياة المختلفة، وكانت البداية من إدخال هذه التكنولوجيات في الصناعة حيث زواج الإنسان بين الرياضيات والفيزيائية وعلوم أخرى، ليخترع جملة من الآلات التي تعتمد على الطاقة بمختلف أنواعها، وبذلك كانت البداية الفعلية الاستعمال الإنسان للتكنولوجيا في جانبها الواسع.

د- المرحلة الرابعة: مرحلة الأجيال التكنولوجية

إن الثورات التكنولوجية المتتالية بدأت بالأخص مع نهاية الحرب العالمية الثانية، حيث ولد الكمبيوتر الرقمي ثمرة التقاء الفيزياء والرياضيات المنطقية والهندسة الإلكترونية وأدى بدوره إلى ثورة في عالم تكنولوجيا المعلومات وسميت هذه المرحلة بهذا الاسم الآن كل جيل كان يلغي الجيل الذي قبله، وذلك بفعل الاكتشافات الحديثة في مجال التكنولوجيا الدقيقة وخاصة في مجال الكمبيوتر أو الحاسبات الآلية.

2- مفاهيم أساسية مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أ- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك العديد من التعريفات لتكنولوجيا المعلومات نذكرها فيما يلي¹:

¹ - أمين سعيد، أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة وموثوقية القوائم المالية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، العدد الثامن، 2015/12/31م، ص 10.

تتكون تكنولوجيا المعلومات من كلمتين، الكلمة الأولى تكنولوجيا (TECHNOLOGY) وهي كلمة مشتقة من كلمتين في اللغة اللاتينية هما كلمة (TECHNO) والتي تعني المهارة أو الصناعة أو الفن وكلمة (LOGOS) والتي تعني العقل والعلم، فكلمة تكنولوجيا في هذا الإطار تعني العلم المرتبط بشكل منظم بالفنون والمهارات.

تعرف التكنولوجيا على أنها "عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية إلى حالة علمية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية أو معدات أو أجهزة أو أدوات ووسائل، يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي".

ويقول البعض أن مفهوم التكنولوجيا مرتبط بثلاث اتجاهات هي¹:

— **المعرفة العلمية:** تسخير معرفة الإنسان العلمية المنظمة وإمكاناته العقلية والإبداعية من أجل تحقيق أغراض وتطبيقات عملية مطلوبة، ومثال ذلك تفكير الإنسان المبدع في تخزين ومعالجة أكبر قدر ممكن من المعلومات واسترجاعها بأسرع وأفضل الطرق المناسبة.

— **الاكتشافات والاختراعات:** وهي الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العلمي للمعرفة العلمية، ومثال ذلك اختراع الحاسوب وتطوير أجياله المختلفة بإضافة اختراعات واكتشافات جديدة.

— **التطبيقات العلمية:** وهي النتائج التي يحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العلمية للمكتشفات والأجهزة لغرض تحسين أداء الإنسان وتطويره في مختلف أنواع تطبيقات الحاسوب.

أما الكلمة الثانية فهي المعلومات والتي تعتبر مورد من الموارد المهمة التي تتطلب إدارة فعالة، شأنها في ذلك شأن الموارد المالية والبشرية، فإدارة المعلومات ببساطة حقل علمي يهتم بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات، وتوفير الأمان والسرية للمعلومات، ونقل المعلومات وإيصالها إلى من يحتاجها، وتخزين واسترجاعها عند الحاجة.

فإدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع أو المؤسسة أو الأفراد في تحقيق أهدافهم، ومن هنا نستطيع تعريف تكنولوجيا المعلومات بالرغم من الاختلاف القائم حول هذه النقطة والذي يرجع إلى تعدد مجالاتها.

¹ - عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات، دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2017، ص 21.

لم تخص تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت تبعاً لرؤية كل واحد لها، لذا سندرج عدة تعاريف حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والاتفاق فيما بينها كما يلي¹:

التعريف الأول: "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة".

التعريف الثاني: (تعريف منظمة اليونسكو):

"وهي تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة الإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها، توزيعها ونقلها من مكان الآخر".

التعريف الثالث: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".

التعريف الرابع: تعرف تكنولوجيا المعلومات على "أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت، وتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة"².

من خلال التعاريف السابقة نستنتج عنصرين هامين:

الأول: أن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات.

الثاني: التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث (الاتصال).

ب- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها³:

✓ **تقليل الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن - إلكترونياً - متجاوزة؛

✓ **تقليل المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

¹ - محمد رفائي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2014، ص 22، 23.

² - فريد بن جريبع، تقييم واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المصالح الجبائية ضمن مقياس استطلاعية لواقع مديرية الضرائب لولاية الأغواط دراسة COBIT، مجلة أفاق العلوم، مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة MQEMADD، جامعة الجلفة، العدد: 04، 28 / 05 / 2021، ص 516.

³ - محمد رفائي، مرجع سابق، ص 23.

- ✓ **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- ✓ **النممة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- ✓ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- ✓ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

ثانياً: أنواع وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون لتكنولوجيا المعلومات من عدة أنواع بالإضافة إلى مجموعة من الأبعاد وهي تتمثل فيما يلي:

1- أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك العديد من أنواع تكنولوجيا المعلومات ومن أبرزها ما يلي¹:

- **التحليلات:** هي التحليل الحسابي المنهجي للبيانات أو الاحصائيات، حيث يتم استخدامها لاكتشاف وتفسير المعلومات ذات المغزى في البيانات، كما تستخدم بهدف اتخاذ القرارات الفعالة، بالإضافة إلى أن المنظمات تقوم بتطبيق التحليلات على بيانات الأعمال، لوصف أداء الأعمال والتنبؤ بها وتحسينها.
- **الخوارزميات:** هي عبارة عن منهج فعال يهدف إلى حل مشاكل معينة أو اتخاذ القرارات، حيث يشير المصطلح إلى مجموعة محددة من التعليمات المتسلسلة لمعالجة المعلومات الحاسوبية، والتي تهدف إلى الحصول على نتائج محددة اعتماداً على معطيات ابتدائية.
- **إدارة علاقات العملاء:** يوجد العديد من برامج إدارة علاقات العملاء والتي تساعد بشكل كبير في إدارة تفاعل الشركة مع العملاء الحاليين والمحتملين، كما يستخدم تحليل البيانات لتحسين العلاقات التجارية مع العملاء، مع التركيز على الاحتفاظ بهم مع مرور الوقت وزيادة نمو المبيعات.
- **نظم أتمتة المكاتب:** هو عبارة عن نظام تشغيل آلي للمكاتب، حيث يستلزم هذا النظام شبكة من الأدوات والتقنيات المختلفة والأشخاص المطلوبين لإجراء المهام الكتابية والإدارية، فمن خلال استخدام نظام التشغيل الآلي للمكاتب، يمكن للشركات تحسين الاتصال بين العمال، وتبسيط الأنشطة الإدارية، وتحسين إدارة معلومات الشركة.

¹ - محمد عبد العزيز، أنواع تكنولوجيا المعلومات، <https://mawdoo3.com>، 12:53، 2022/11/12.

- **نظام إدارة المعرفة:** يقوم نظام إدارة المعرفة بتخزين واستخراج المعلومات لمساعدة المستخدمين على تحسين معرفتهم بأدوارهم، وتحسين التواصل بين أعضاء الفريق لمساعدة الجميع في إنجاز المهام.
- **أنظمة دعم القرار:** يعالج نظام دعم القرار البيانات بهدف المساعدة على اتخاذ القرارات الإدارية، حيث يخزن ويجمع المعلومات المطلوبة للإدارة لاتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت الأمثل.
- **أنظمة الدعم التنفيذي:** وهي تشبه أنظمة دعم القرار، ولكنها تستخدم بشكل أساسي من قبل القادة التنفيذيين والمالكين لتحسين عملية صنع القرار.
- **البرمجيات الصحية:** هي البرمجيات التي تتضمن منصات العمل المخصصة لمقدمي الرعاية الصحية، وسجلات المرضى المستخدمة في العلاج.
- **إدارة البنية التحتية:** هي الأدوات التي تستخدم بهدف إدارة الأجهزة من الواجهة المركزية، مثل معدات الشبكة وأجهزة الكمبيوتر، حيث يمكن إصلاح ثغرة أمنية على آلاف الأجهزة في وقت واحد.

2- أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تقوم تكنولوجيا المعلومات على مجموعة من الأبعاد تتمثل فيما يلي¹:

- أ- الأجهزة:** هي الآلات التي تقوم بمجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية على مجموعة من البيانات والرسائل الإلكترونية وعن طريق تحكم البرامج المخزنة بها، كما أنها تتكون من مجموعة من الآلات التي تعمل معا لتصميم ومعالجة وتشغيل البيانات والمعلومات بالدقة والسرعة المطلوبة من خلال قبول البيانات وتخزينها أليا ومن ثم إجراء العمليات اللازمة لها ثم استخراج وتخليص النتائج من خلال برامج معينة تكون مخزنة مسبقا على هذه الأجهزة.
 - ب- البرمجيات:** هي مجموعة من الأنظمة التي تعمل على تشغيل الأجهزة والمكونات والمعدات المادية والمعارف والبيانات والمعلومات والإجراءات وتعمل على توضيح وتحديد العمليات التي سوف يتم إنجازها عن طريق الأجهزة.
 - ج- أمن المعلومات:** هي مجموعة من التقنيات والمفاهيم الإدارية والتقنية التي يتم استخدامها لتوفير الحماية للبيانات والمعلومات من الوصول غير المسموح به لها سواء كان بقصد أو بغير قصد بحيث يكون هدفه إلحاق الضرر بالمعلومات أو الكشف عنها أو التلاعب بها أو حذفها.
- بالإضافة إلى الأبعاد التالية²:

- د- الموارد البشرية:** يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقنيات المعلومات، ويمكن تقسيمهم لصنفين، الأول يشكل الغالبية والذي يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها

¹ - زان علي عمر عبد المهدي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان الأردن، دراسة حالة متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص 18، 21.

² - حليلة، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات دراسة حالة اتصالات الجزائر بأم البواقي، تقرير تربص لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020، ص 24، 25.

ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها، أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام؛

هـ- شبكات الاتصال: وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي، وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الإنترنت ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فيديو عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح؛

و- قواعد البيانات: هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي على البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمرتبطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية مغمطة بشكل مستقر عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق أسس صحيحة؛

وهناك من يصنفها كما يلي¹:

أولاً: نظم الحوسبة

تتمثل في المكونات المادية ومختلف الأجهزة والمعدات التكنولوجية وما يرتبط بها من نظم آلية لجمع البيانات، معالجتها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب ويمكن الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان.

1- المكونات المادية: وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها، لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات وتضم الحاسب وكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي... الخ.

2- البرمجيات: هي تعليمات منظمة تسهل التعامل مع المكونات المادية عن طريق أوامر، إضافة إلى تحديد الكيفية التي تنفذ بها الوظائف الموكلة للحاسوب بمعنى أن أجهزة الحاسوب من دون البرمجيات لا تعني شيئاً وتكون دون فائدة.

3- قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانية اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والحفاظ على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.

¹ - صالح مرزوقي وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2017/2018، ص 4، 5.

ثانيا: نظم الاتصال

هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط عن طريق وسائط اتصال تتمثل في الربط السلبي وللأسلبي، الأعمار الصناعية، الأنترنت، الأنترنت، الإكسترنات الخ، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها.

ثالثا: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد أبرزها ما يلي¹:

- تسمح بالتواجد في كل مكان؛
- تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع؛
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية؛
- تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
- تعطي التفاعل مع تحركات المنافسين بمسيرة التطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج والتوزيع؛
- تساعد على الابتكار والتجديد والتفاعل من تحركات المنافسين، كما تساهم في تقديم عروض ملائمة مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق جديدة بأحسن سرعة وأقل ثمنا؛
- تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وتساهم في خلق انفتاح كبير على المحيط؛
- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.

رابعا: وظائف ومجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تستخدم تكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات وذلك تبعا للاختلاف وظائفها وهي موضحة كما يلي:

1- وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية التالية²:

¹ - هناء عبادوي، المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقّال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/5016م، ص 44.

² - محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة . جمهورية العراق، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3 إبراهيم سلطان شيبوط، العدد: 11، 31 ديسمبر 2018، ص 46، 47.

أ- الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

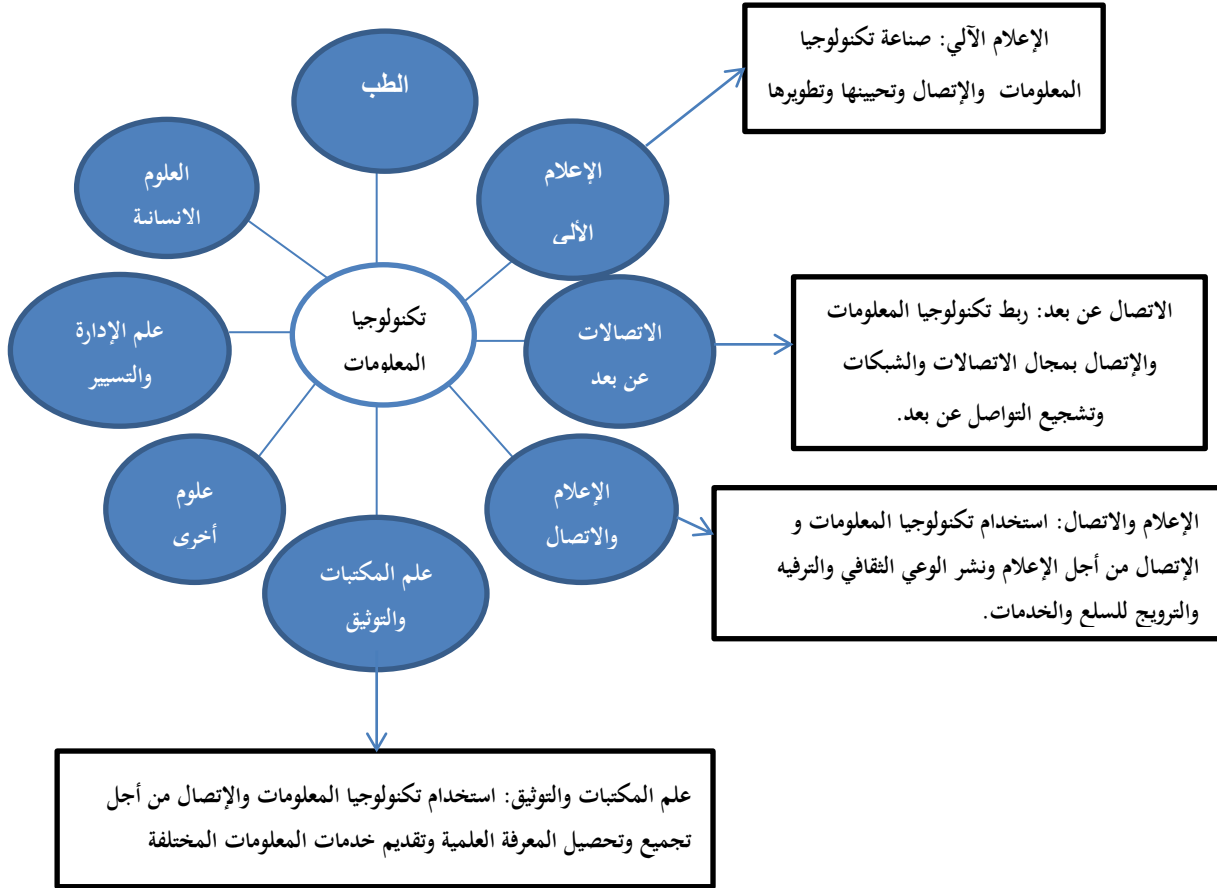
ب- المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

ج- التخزين: إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق.

د- الإرسال: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

2- مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الشكل رقم (1. 2): مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: بوداود إبراهيم، استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات في تخصص المكتبات والمعلومات: إرساء نظري،
2022/12/11، [https:// www. asjp. cerist dz](https://www.asjp.cerist.dz)، ص 10.

خامسا: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك مبررات عديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ومن أهمها ما يلي¹:

- 1- تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع.
- 2- ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجياها المتعاقبة لها القدرة على تطوير أنماط الحياة، والتعلم، والعمل.
- 3- وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معظم دول العالم.

لقد أثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيرا بالغاً على المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها، والتي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات حتى باتت أوعية المعلومات التقليدية أمام تحديات عديدة، إذ تعد تكنولوجيا المعلومات فرصة للتطور الاقتصادي والمعرفي الذي يتيح تشكيل قاعدة واضحة للازدهار الاقتصادي، ويعمل التطور الكبير في مجال التكنولوجيا، والذي يتركز بشكل كبير على الحاسوب والاتصالات الآن توسيع انتشار المعلومات واستخداماتها والانتقال بتكنولوجيا المعلومات إلى التكنولوجيا الرقمية، مما سيضعف من حجم التداولات وخزن المعلومات وبكلفة تقارب الصفر، وفي الوقت نفسه فإن انتشار الاتصالات يزيد من سرعة تداول المعلومات بحيث أصبحت المعلومات الدور الحاسم في بنية الاقتصاد العالمي مع تطور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم توصيلها إلى المستفيدين من خلال وسائل التوزيع المختلفة والتي لا بد أن تتلاءم طبيعة هذه المنتجات مع طرق استخدامها.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأفراد أو الوحدات الاقتصادية بمختلف أنواعها أو الحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها، لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور.

¹ - خلود عاصم، محمد إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2013، ص 235، 236.

استنادا لما سبق يمكن القول أن التطور الذي حدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات له أثر بارز في تطوير وتحسين ومعالجة البيانات إلكترونيا وتوصيل هذه المعلومات إلى جميع المستخدمين المنتشرين في أنحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، وهذا يعني ضرورة الاستفادة من مزايا هذه التكنولوجيا في جميع المجالات.

سادسا: مخاطر وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يترتب عن استخدام تكنولوجيا المعلومات عدة مخاطر وأثار نوجزها فيما يلي:

1- مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- من المخاطر العديدة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات نذكر ما يلي¹:
 - **أخطاء بشرية:** وهذه الأخطاء يمكن أن تنتج عند عملية الإعداد والتصميم وقنوات الاتصال وأجهزة الحاسوب التي ستعمل على تنفيذ نظم المعلومات المحاسبية أو من عمليات البرمجة أو اختبار النظام وتجريبه أو عند إدخال البيانات ومعالجتها أو استرجاعها وتشكل هذه الأخطاء نسبة عالية من المشكلات أو الأسباب المتعلقة بأمن المعلومات المحاسبية المحسوبة في المنظمة.
 - **جرائم الحاسوب:** ومصدر هذه الجرائم قد يكون من أشخاص من داخل المنظمة أو من خارجها يقومون باختراق نظم المعلومات المحاسبية باستخدام الحاسوب أو من خلال شبكات الاتصال المختلفة.
 - منع التجارة بالسلطة في المؤسسة وتأكيد المسؤوليات وتعزيز المساءلة.

2- أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات يعد أحد عوامل زيادة الإنتاج في ظل التحول نحو اقتصاد المعلومات والمعرفة، والذي يعتمد على اليد العاملة المؤهلة والكفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث تتميز تكنولوجيا المعلومات بخلق المرونة والسهولة في أداء العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والمجتمع معا، لذلك فإن استخدامها لا يخلو من أثار إيجابية وأخرى سلبية نلخصها كالآتي²:

1-2- الأثار الإيجابية:

- تغير نمط حياة الأفراد، وظهور ما يسمى بالعمل عن بعد، حيث أن الموظف بإمكانه إنجاز عمله، وهو في بيته أو مكان آخر شريطة تحكمه في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات³؛
- التقليل في حركة وتنقل الأفراد بين منازلهم والمعامل والمؤسسات بما يؤدي إلى تقليل الحاجة إلى استخدام وسائل النقل، وبذلك يستطيع الإنسان أن يقضي معظم وقته بين أفراد عائلته؛

¹ - بليلى حليلة، مرجع سبق ذكره، ص 32.

² - كفاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية. دراسة ميدانية بجامعة بجامعي فرحات عباس سطيف

1. ومحمد لمين دباغين سطيف 2، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2020-2019، ص 118، 119.

³ - عبد المالك بن السبيتي، تكنولوجيا المعلومات وواقعها في البلدان العربية، مجلة العلوم الإنسانية، قسم علم المكتبات جامعة متوري قسنطينة الجزائر، العدد: 29، جوان 2008، ص 8.

- العمل عن بعد أدى إلى تقليل نسبة التلوث بسبب التقليل من استخدام وسائل النقل مما يعود بالفائدة على البيئة؛
- زيادة الحاجة لدرجة رفيعة من التعلم الآن حضارة المستقبل تتطلب مستوى عال من التكوين لمواكبة التطورات العلمية، والتكنولوجية؛
- الاندماج بين العلم والتكنولوجيا وبين النظرية والتطبيق، وتحول العمل إلى قوة إنتاجية مباشرة ومؤثرة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وتعزيز العلاقة بين مؤسسات التعليم، والبحث العلمي، والإنتاج؛
- زيادة الاتجاه نحو الدراسات متعددة التخصص، التي ترتبط بعدد من التخصصات الأخرى بحكم انتمائها المتعدد الجوانب مثل التحكم الآلي، والمعلوماتية... الخ؛
- حتمية سن القوانين والأنظمة، وتطوير نظم أخلاقية للتعامل مع المعلومات، وحماية المجتمع مما يسمى بجرائم المعلوماتية؛

- حولت حياة الفرد إلى عملية متصلة ومتبادلة بين الدراسة والبحث العلمي والعمل؛
- قدمت خدمات في مجال التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات... الخ؛
- ساهمت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفقا جديدة للبحث العلمي في مختلف مجالاته؛
- تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة.

2-2- الآثار السلبية:

- الاستخدام السيئ للمعلومات من خلال السطو عليها، واستخدامها ضد الفرد وحرية؛
- التعدي غير المشروع على الملفات، والسجلات الخاصة بالحكومات والشركات والأفراد، والتلاعب بالأموال في البنوك والمؤسسات العامة والخاصة؛
- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول وظهور فئات المهمشين الأميين؛
- تتطلب إعادة تأهيل عدد كبير من العاملين وتدريبهم لمدة طويلة على تكنولوجيا المعلومات والتطورات الحاصلة فيها؛
- أدخلت تكنولوجيا المعلومات على المجتمعات ما يسمى بالواقع الافتراضي، مما يسمح للمتفاعلين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا بالحقائق التاريخية؛
- خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات وحريةهم، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة؛
- يرى فيها البعض أنها تهديد للأمن القومي للدول وللمجتمعات، فضلا عن خلقها نوعا جديدا من الحروب هي حروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية؛

- إن الموجات الكهرو مغناطسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا، لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والسرطان، لذا يجب أن تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية؛
- حقوق الملكية الفكرية للمؤلف الناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتأليف؛
- ثورة المعلومات ألحقت تدميراً فادحاً بموارد البيئة الطبيعية، وذلك لما تحدثه صناعة الحواسيب الآلية من ملوثات إلى جانب استنزاف الموارد البيئية بالإضافة إلى استهلاك الورق بشكل كبير.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للمرونة التنظيمية وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات

والإتصال

إن التغير الذي شهدته بيئة الأعمال من تطورات اقتصادية، اجتماعية، سياسية وتكنولوجية وظهور أسواق جديدة والتنافس المفرط عليها، حتم على منظمات الأعمال التطوير من قدراتها التنافسية ولعل أهم هذه القدرات حسب "velberda" هي المرونة التنظيمية التي تمكن المنظمة من التفاعل والتكيف مع الاضطرابات المفاجئة في محيطها، وكذلك رد الفعل بكفاءة وفعالية اتجاه تصرفات منافسيها سعياً للحفاظ على مكانة مميزة وحصة في السوق الحالي أو المرتقب، ولتوضيح ما سبق تضمن هذا العنصر ماهية المرونة التنظيمية، أنواع وأبعاد المرونة التنظيمية، مداخل المرونة التنظيمية، عوامل تحسين المرونة التنظيمية، مزايا وأهمية المرونة التنظيمية، الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية ومن هنا نوضح ماهية المرونة التنظيمية¹.

أولاً: ماهية المرونة التنظيمية

تمثل المرونة في ظل وجود بيئة متسارعة التغير (تغيير أذواق المستهلكين، زيادة المنافسة، تنوع متطلبات الزبون) عامل أساسي في قدرة المنظمة على التكيف مع هذه المتغيرات ومواجهتها. وهي تعتبر مهمة في مهمة المحافظة على الموازنة مع المتغيرات بدون فقدان هوية المنظمة، ولازال السؤال الأساسي للمنظمات الريادية ماذا يحدث في البيئة وما نعمل للتكيف معها وأصبحت المرونة تحدي أساسي للإدارة الحديثة والتي تعمل في بيئة تشهد متغيرات مستمرة وتقلب عالي.

1- أسباب ظهور المرونة التنظيمية:

- حوالي 70% - 80% من البيئة الاقتصادية والتكنولوجية أصبحت معادية لمبدأ الإنتاج الشامل نتيجة لتزايد ضغط المنافسة والتغير في أذواق ورغبات الزبائن، حيث بدأت الشركات في وضع استراتيجيات تنافسية جديدة وتنظيم العمل أكثر مرونة، ومن بين التداعيات الرئيسية لتبني المرونة التنظيمية²:
- استيعاب منظمات الأعمال لزيادة تطور النشاط الاقتصادي؛

¹ - عبد الكاظم محسن كوين، حميد سالم الكعبي، الدور التفاعلي للمهارات الإدارية في تعزيز الريادة الاستراتيجية عبر المرونة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من الإدارات العليا والوسطى في المصارف العراقية الخاصة ببغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد: 12، العدد: 40، الفصل الثالث 2017م، ص 214.

² - حيزة بوكرة، دور الإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية دراسة حالة مؤسسة كوندور فرع قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016/2017، ص 50.

- التقدم المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تقصير دورة حياة المنتج وتسريع وتيرة الابتكار؛
- زيادة أهمية الميزة التنافسية الناجمة عن وجود المنتجات أو الخدمات؛
- التغيرات في التكوين الديمغرافي للمستويات العقلية حيث أصبح المستهلك أكثر وعياً وعقلانية في اختيار الأفضل والأحسن¹.

2- مفهوم وخصائص المرونة التنظيمية:

سنناول فيما يلي مفهوم المرونة التنظيمية حسب العديد من وجهات النظر، وخصائصها:

أ- مفهوم المرونة التنظيمية:

تعد المرونة التنظيمية هي أحد السمات المميزة للمنظمات الأعمال المعاصرة، وقد توالى الدراسات النظرية والتطبيقية في تقديم مفاهيم متنوعة للمرونة التنظيمية كونها أحد العوامل المؤثرة في تفسير كيفية أداء المنظمات لأعمالها، حيث يعرف Alexander المرونة على "أنها وصف لقدرة عمل ما أو نظام معين للعودة إلى التوازن بعد الانحدار أو التدهور" ويرى yeo أن "المرونة التنظيمية تتمثل في السعي وراء تحقيق النجاح الذي يتطلب وجود قدرة عالية وفائقة للمنظمة لإجراء التغيير باستمرار والتخفيف من حدة المخاطر والمشاكل والأزمات"، كما أوضحت البحوث والدراسات أن المرونة التنظيمية "هي توفير نظرة ثاقبة لخصائص المنظمة التي تجعل من السهل الوقوف على أي خطر مباشر أو غير مباشر من المحتمل أن يضر بالمنظمة وعملية التصدي له قبل حدوثه"².

كما عرف البعض الآخر المرونة التنظيمية على أنها "القدرة على الاستجابة للتغيير في المنظمات مع مراعاة التقلبات البيئية المحيطة، حيث أنه مفهوم متعدد الأبعاد يشمل المرونة التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية". أما shalender فقد عرف المرونة التنظيمية على "أنها قدرة المنظمة على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فهي ذات قدرة وتأثير على تطوير قدرات الإدارة واستيعاب المتغيرات الطارئة"، كما أوضح البعض الآخر أن المرونة التنظيمية "هي الفترة أو المدة التي ستدوم فيها المنظمة قبل تدهور أدائها وفقدان مكانتها وانتهائها، وبالتالي فهي مقياس لعمر وحياة المنظمة".

وأشار Adonisi إلى أن المرونة التنظيمية "تعني الدرجة التي تكيف فيها المنظمة مع التغيرات البيئية في ظل علاقات إدارية معينة" وأشار Skipper & Landrum "أنها تعني تكيف المنظمة مع التغيرات البيئية من خلال تعديل المدخل التنافسي لتعزيز مستوى الأداء"، كما تعرف "بأنها قدرة المنظمة على الاستخدام الفعال

¹ - مريم محمد الحسن محمد علي، الدور المعدل للمرونة التنظيمية في العلاقة بين الذكاء التنافسي والميزة التنافسية دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2019، ص 57.

² - محمد حمدي زكي، المرونة التنظيمية ودورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة مطروح، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2019، ص 623.

للموارد والقدرات للاستجابة أو التوافق السريع (في الوقت المناسب) مع التغيرات البيئية من خلال عملية التعلم المستمر "كما تعرف" بأنها العملية التي يظهر فيها الأفراد تكيفا سلوكيا إيجابيا عند مواجهة تهديدات، بحيث تعني القدرة على مواجهة التهديدات والتكيف الإيجابي معها"، ومن التعاريف السابقة نستخلص أن المرونة التنظيمية تعني قدرة المنظمة على اكتشاف التغيرات التي تفرضها البيئة والاستجابة لها بشكل فعال، بما ينعكس إيجابيا على أدائها، من خلال تبني ثقافة تنظيمية تشجع التغيير وتدعمه¹.

حيث تعرف المرونة التنظيمية أنها قدرة المنظمة على تعبئة وتطوير مواردها اتجاه سرعة التكيف والاستجابة المدروسة لمواجهة الأحداث المفاجئة وغير المتوقعة، كما تعرف على أنها الدرجة التي تكون فيها المنظمة لديها مجموعة متنوعة من القدرات الإدارية والسرعة التي يمكن تفعيلها لزيادة القدرة والسيطرة على إدارة وتحسين التحكم في المنظمة².

كما يرى Dunford أن "المرونة التنظيمية القدرة على التكيف، والأساس المنطقي للتغيير التنظيمي"، في حين أشار Madhani أن "المرونة التنظيمية هي القدرة الرئيسية التي تمكن المنظمات من مواجهة التغيرات البيئية لأنها تجعل المنظمة أكثر استجابة لتغيير"، كما عرفها kocyigit "بالقدرة على الاستجابة للمتغيرات غير المتوقعة مع تحديد مستوى قابلية المؤسسة للعمل في بيئات غير مؤكدة"، كما ذهب teece et al "إلى اعتبارها مخزون من القدرات التنظيمية والإدارية التي تمكن المنظمات من التكيف السريع مع تلك التحولات"، كما تناول المرونة التنظيمية على أنها الوجه الآخر للمنظمة العضوية.

ويمكن النظر من جهة أخرى للمرونة التنظيمية على أنها تمثل قدرة المنظمة على الاستجابة للمتطلبات واحتياجات العميل بسرعة كبيرة قدر المستطاع من خلال استخدام طاقات المشروع في مواجهة التحديات البيئية والتكنولوجيا، بمعنى آخر هي قدرة المنظمة على استخدام قدراتها الداخلية لمواجهة التوقعات الخارجية بعناية وبطريقة أكثر فعالية في بيئة متغيرة .

أوضح FLORIS بأن "أهمية المرونة التنظيمية تكمن في كونها قدرات استراتيجية لتكيف المنظمة مع الأحداث غير المتوقعة، من خلال دعمها لقابليات العاملين في العمل داخل المنظمة وخارجها، واستعمال سياسات العمل المرنة، وتزويد المنظمة بالقدرة على الاستجابة السريعة للتغيير"³.

¹ - أميرة سالم الشوربجي، دور المرونة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات المصرية، مجلة البحوث التجارية كلية التجارة جامعة الزقازيق، المجلد: 44، العدد: 02، أبريل 2022، ص 260.

² - قصي إسماعيل مدب الخزرجي، دور المرونة التنظيمية وانعكاساتها في الاستجابة لتحقيق متطلبات الأداء العالي، بحث ميداني قطاع البلديات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 22، العدد: 94، 2016، ص 55.

³ - بوشعالة رقيق جمال، براق عيسى، أثر نموذج المرونة التنظيمية في تحقيق الأداء العالي للمؤسسات دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد السايح بشلف، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد: 13، العدد: 01، 2022م، ص 445.

ب- خصائص المرونة التنظيمية:

- إن تحقيق المنظمة للمرونة يتطلب منها أن تتمتع بمجموعة من الخصائص وهي كالتالي¹:
- خاصية الاستباقية: تمثل قدرة المنظمة على الفحص والتنبؤ والتخطيط للأحداث المستقبلية؛
 - خاصية التكيفية: تمثل القابلية على الاستجابة بشكل فعال للأحداث عندما تظهر للكيان؛
 - خاصية الطواعية: تشير إلى قابلية المنظمة على إعادة نفسها أو التشافي من الاضطرابات البيئية.

ثانيا : أنواع وأبعاد المرونة التنظيمية

تتضمن المرونة التنظيمية على عدة أنواع بالإضافة لعدة أبعاد نذكر منها ما يلي:

1- أنواع المرونة التنظيمية:

عند التمعن بموضوع أنواع المرونة التنظيمية نلاحظ وجود درجة من الاختلاف بين الكتاب والباحثين، وذلك بسبب اختلاف وجهات نظرهم، فضلا عن اختلاف الحدود المعرفية الخاصة بهم، وصولا إلى اختلاف المدد الزمنية لإجراء دراساتهم، وهي كالتالي²:

- **المرونة العددية:** إمكانية تعديل في عدد العاملين وذلك تبعا لحاجة المواقف الوظيفية في المنظمة .
- **المرونة الوظيفية:** تمكن المنظمة من إجراء التعديل في محتوى العمل المنظمي .
- **المرونة المالية:** تسمح للمنظمة من إجراء التعديل للزم وفق الإداء الوظيفي لكل فرد عامل فضلا عن ضبط نظام الرواتب والأجور وفق العمل ككل .
- **المرونة الموقعية:** تساعد المنظمة في نقل العاملين بين الوظائف المختلفة، فضلا عن إمكانية نقلهم إلى موقع آخر .
- **المرونة الزمانية:** إحداث تغيير في ساعات العمل التقليدية وإبدالها بنظام ساعات العمل المرنة بأنواعه المختلفة (الوقت الجزئي، تقاسم العمل، الأسبوع المرن، السنة المرنة)، وبما ينسجم مع متطلبات العمل المنظمي .

2- أبعاد المرونة التنظيمية:

تشير أغلب الدراسات إلى أن للمرونة التنظيمية ثلاثة أبعاد³:

أشار (Lim et al, 2012) إلى أن أبعاد المرونة التنظيمية تتمثل في الأبعاد التالية:

أ- المرونة الاستراتيجية Strategic Flexibility :

¹ - مسعودة بلخضر، مدى توفر أبعاد المرونة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب وتأثيرها بالفروق الشخصية والمهنية، *مجلة الاقتصاد الصناعي*، المجلد: 12، العدد: 01، 2022، ص 425.

² - حلا فازع داغر أمين الملا توجي، القدرات الجوهرية ودورها في تعزيز المرونة التنظيمية . دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في رئاسة جامعة الموصل بغداد، *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، المجلد: 25، العدد: 111، 2019، ص 229.

³ - خلادي مليكة، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق المرونة التنظيمية دراسة حالة ببلدية تيميمون، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021/2022، ص 10.

يقصد بها قدرة المؤسسة على توفير مجموعة مختلفة ومتنوعة من الخيارات الاستراتيجية التي يمكن تنفيذها بسرعة عالية، مثل قدرة المنظمة على تغيير طريقة إنتاج وتقديم الخدمة وتغيير طبيعة الأنشطة والأهداف التنظيمية، وتضمن استراتيجيات التغيير، والتكيف مع التغيرات السريعة والمتلاحقة في البيئة المحيطة .

ب- المرونة التكتيكية Tactical Flexibility:

وتعني القدرة على تكيف الهياكل والوحدات التنظيمية من أجل الاستجابة السريعة للتحديات من خلال سرعة صنع واتخاذ القرارات وتحقيق الاتصال الفعال والدقيق وبصورة متطورة .

ج- المرونة التشغيلية Operational Flexibility:

وتنصب على جملة العمليات التي تقوم بها المنظمة من أجل تحويل الدخالات إلى مخرجات من برامج وآلات ومعدات وأنظمة ووسائل، كل ذلك بهدف إحراز أقصى قدر من الكفاءة وتقليل مستوى المخاطر في البيئات المتقلبة من حولنا¹.

تتمثل المرونة التشغيلية بالقابليات الديناميكية للمنظمة لكيفية مزيج الأنشطة وحجمها بسرعة عالية لمتطلبات تحقيق الأداء العالي، وتتكون المرونة التشغيلية من القدرات المستندة إلى المرونة الهيكلية، وترتبط بحجم ومزيج الأنشطة التي تقوم بها المنظمة وليس بأنواعها، وهي توفر استجابة سريعة للتغيرات التي تؤدي إلى تقلبات مؤقتة في نشاط المنظمة، وتشير المرونة التشغيلية في الفكر الاستراتيجي إلى مرونة الإنتاج والتكنولوجيا وبرامج تحويل المدخلات إلى مخرجات، وأنها تتكون من إجراءات موجهة إلى الأنشطة التنفيذية، وهي ذات طابع تفاعلي توفر استجابة للتغيرات المألوفة التي تؤدي إلى تقلبات مؤقتة قصيرة الأجل، وتتمثل في مواجهة التغير في حجم الإنتاج وبناء المخزون والحفاظ على الطاقة الفائضة².

هناك العديد من الدراسات التي تناولت المرونة التنظيمية وأن بعضها أخذت أبعاد مختلفة وتعتمد هذه الدراسة على ثلاثة أبعاد رئيسية كالتالي³:

● **الرسمية:** تشير الرسمية إلى أي مدى يسترشد سلوك الموظف بالقواعد والإجراءات حيث أن المنظمات التي لديها درجة عالية من الرسمية تكون لديها قواعد وإجراءات من شأنها أن تعرقل العفوية والمرونة اللازمة للابتكار الداخلي وهي على عكس المنظمات التي لديها درجة منخفضة من الرسمية حيث الموظفون يمتلكون تفاعلات اجتماعية ومن المؤكد أن انخفاض الرسمية يحفز التفاعلات الاجتماعية بين أعضاء المنظمة؛

¹ - رضا عطية عبد المعطي، دور المرونة التنظيمية في الاستجابة لتحديات (covid19) في مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على عينة من المعاهد التجارية العليا المصرية، ص 8، 9.

² - عراك عبود عمير، دور المرونة التنظيمية في تحقيق الازدهار التنظيمي، بحث ميداني في عينة من شركات الاتصالات الخلوية العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الأنبار بغداد، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد: 23، العدد: 114، 2019، ص 138.

³ - سعيد علي النعاس، بن عودة مصطفى، أثر المرونة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة حالة مدبغة المضارب العليا بالجلفة الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد: 06، العدد: 02، أكتوبر 2020، ص 568.

- **التعقيد:** يعني درجة الاختلاف والتمايز الموجود في المنظمة أوهي عدد المستويات الإدارية وحجم النطاق والإشراف في منظمة ما؛
- **المركزية:** هي الدرجة التي تتركز فيها سلطة اتخاذ القرارات في المستويات العليا للمنظمة، ففي المنظمات ذات الدرجة العالية من المركزية تتخذ العديد من القرارات المهمة في المستويات العليا من التسلسل الهرمي، بينما في المنظمات ذات المركزية المنخفضة (للامركزية)، يتم اتخاذ القرارات وحل المشاكل في المستويات الدنيا من قبل الموظفين الذين هم اقرب للمشكلة.

ثالثا: مداخل المرونة التنظيمية

تتضمن أدبيات الإدارة الاستراتيجية العديد من وجهات النظر للمرونة التنظيمية المتمثلة في مجموعة من المداخل يمكن توضيحها كما يأتي:¹

1- المدخل الوظيفي: ينظر للمرونة التنظيمية وفق المدخل الوظيفي على أنها مرونة تصنيعية، ونتيجة لجزء كبير من الأبحاث والدراسات التي كرست لدراسة المرونة في نظم التصنيع المستندة على نظام الإنتاج الواسع الذي تبنته شركة فورد الأمريكية، والتي ركزت من خلاله على معيارية المخرجات والاستفادة من فوائد اقتصاديات الحجم إلا أن العقبات الاقتصادية والتكنولوجية أعاققت قدرة الشركة على عرض مزيج متمايز من المنتجات، وإن الطلب المتزايد على المنتجات المتميزة مقابل منتجات الإنتاج الواسع المتماثل حفز الحاجة إلى المرونة، مما استلزم الانحراف عن مفهوم الإنتاج الواسع إلى تبني نظم تصنيع مختلفة وعمالة مرنة وإن التركيز على المرونة في التصنيع أفضى إلى طرح العديد من التصنيفات في المرونة وهي: المزيج، المنتج الجديد والحجم وتقاس مرونة المزيج بعدد المنتجات التي ينتجها النظام في الوقت المحدد، في حين تقاس مرونة المنتج الجديد من خلال تحديد الفترة الزمنية لتصميم النموذج الأولي للمنتج لغاية الفترة الزمنية التي يتم فيها إنتاج دفعة من المنتجات القابلة للبيع وهذا يعني أنه كلما كانت الفترة قصيرة كلما كانت مرونة المنتج الجديدة أكبر، بينما مرونة الحجم فتقاس من خلال التذبذبات التي تحدث في الحجم عبر فترة زمنية معينة، أي القدرة على تنويع الإنتاج دون أن يكون لذلك تأثير على كفاءة وجودة المنتج.

2- مدخل التغيير التنظيمي: يعكس التغيير التنظيمي التغيرات المقصودة في استراتيجية وهيكل المنظمة بهدف الاستجابة للتغيرات والتهديدات والفرص البيئية، كما إن التغيرات الهيكلية التي توائم الهياكل التنظيمية مع التغيرات التكنولوجية، ولا يوجد أسلوب أمثل لصياغة الهياكل التنظيمية بل إن الحالات المختلفة تتطلب هياكل تنظيمية مختلفة، ومن غير الممكن للمنظمة أن تتكيف بشكل مناسب للتغيير البيئي بمعزل عن المنظمات الأخرى، وإن

¹ - حاتم فايز إبراهيم مصلح، الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق المرونة التنظيمية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى بغزة، 2021، ص 28، 29.

المنظمات الكبيرة والأكثر قوة نادرا ما تجري تغييرات سريعة في استراتيجياتها وهيكلها التنظيمية من أجل التوافق مع التغيير البيئي.

3- مدخل المناورات الاستراتيجية: ينظر هذا المدخل إلى المرونة التنظيمية من خلال بعدين وهما البعد الزمني والبعد القصدي، ويضم البعد الأول توجهين هما: التوجه الاستباقي ويقصد به التهيؤ أو الاستعداد لمواجهة التغييرات التي قد تحدث في المستقبل، بينما يشير التوجه التفاعلي إلى الشروع بالتكيف أثناء أو بعد حدوث التغيير، والبعد الثاني هو الآخر يتكون من نمطين هما: النمط الهجومي ويشير إلى القدرة على الخلق والاستحواذ على المبادرات والفرص، في حين النمط الدفاعي إمكانية صد التحركات الضارة أو تصحيح الأخطاء السابقة.

رابعا: عوامل تحسين المرونة التنظيمية

توجد عدة عوامل جوهرية حددها (heng) تمثل المحددات الأساسية لتحسين مستوى المرونة لدى المنظمة وهي كالتالي¹:

1- ثقافة التعلم التنظيمي: تمثل مورد نادر وغير قابل للتقليد أو البيع واستمرارية البقاء على المدى الطويل، وهي تؤثر على موارد وقدرات المنظمة إذ تساهم في تشكيل مرونته، فيجب على المنظمة أن تتعلم لتنمو وتواجه التغييرات الحاصلة في بيئتها.

2- الهيكل التنظيمي: وهو يعبر عن خطوط السلطة والاتصال لتسهيل عملية اتخاذ القرار، وهذه الخطوط إذ طغى عليها طابع الرسمية سينخفض مستوى المرونة، ويزداد مستوى المرونة عندما تزداد الخصائص.

3- سلوك ومهارة العاملين: تساهم في زيادة قابلية المنظمة لمواجهة التغييرات البيئية، وهي من الموارد القيمة والنادرة التي تحتفظ بها المنظمات والعمل على جعلها أكثر تنوعا لتعزيز قدرة المنظمة على التكيف والاستجابة لمختلف التغييرات البيئية.

4- القدرات التكنولوجية: وتتمثل في الجهود الفكرية والتقنية، والتي لها أثر في تحويل الموارد والمعرفة والعمليات إلى سلع وخدمات نهائية، وبالتالي تسهيل عملية تدفق المعلومات والاتصال في المنظمة وبالتالي تحسين في قدرتها على الاستجابة للتغييرات والأحداث غير المتوقعة.

5- التدريب والتطوير: تساهم برامج التدريب والتطوير المتخصصة في زيادة قدرات العاملين في ممارسة السلوكيات والمهارات المتعددة والمتنوعة وهذا ينعكس في النتيجة على مستوى المرونة التنظيمية في المنظمة.

ومن خلال ذلك نلاحظ أن الشركات التي تسعى إلى تكوين شركات تتمتع بالمرونة التنظيمية هي شركات بحاجة إلى توظيف التكنولوجيا لمساعدتها على رفع مستوى استجابتها لمتطلبات بيئة العمل المتغيرة، ومتطلبات الزبائن والجهات ذات العلاقة بالشركة، إضافة إلى الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير المتخصصة، وذلك سواء في

¹ - حاتم فايز إبراهيم مصلح، مرجع سابق، ص 29، 30.

برامج التدريب السلوكي أو المهاري، إضافة إلى الحرص على نشر ثقافة التعلم التنظيمي في مختلف مستوياتها الإدارية.

خامسا: مزايا وأهمية المرونة التنظيمية

تتمثل المرونة بالأساليب والأشكال والعمليات التنظيمية والمهام والقواعد التي تتبعها المنظمة بإدارة مواردها البشرية، فضلا عن متابعة والأشراف وسلامة تنفيذ الأعمال، ومواكبة التغيرات البيئية والتكيف معها.

1- مزايا المرونة التنظيمية:

يحق اعتماد المرونة التنظيمية مجموعة مزايا يمكن حصر جزء منها كالآتي¹:

- **التسيق بين الوظائف:** تصمم المنظمة وظائفها وفق المهام الأساسية التي تحددها طبيعة أعمالها لمضمون العمل ومستواه ونطاقه، ثم يجري تحليل الوظيفة لبيان نوعية الأنشطة وتنوع المهام بشكل مفصل ليشمل كل جزئية.
- **السيطرة على المخاطر:** تعالج المرونة التنظيمية احتمالية ظهور أو وجود المخاطرة وتبعاتها وحجم تأثيرها على أداء المنظمة الناجم عن تأثير الأحداث من قضايا تشغيلية مثل انخفاض حجم المبيعات بسبب ضعف مؤهلات العاملين وارتفاع كلف حوادث العمل وغير ذلك وترتبط هذه التأثيرات فيما بينها بقوة سلبية في المنظمة ولغرض السيطرة على تلك المخاطر تظهر المرونة للقيادات الإدارية أربع خيارات تمكنهم من المعالجة، أما تحمل المخاطر أو تسكينها أو تجنبها أو نقلها، بالاعتماد في احتمالية ظهورها وثبات تأثيرها على المنظمة.
- **تقليل حجم الضياع للمورد البشري:** تحقق المرونة التنظيمية خلق علاقات عمل كفؤة بين العاملين أنفسهم، وزرع الثقة بينهم وبين قياداتهم الإدارية، حيث يتم استغلال تقبلهم لتغيير بشكل ملائم من خلال التوزيع بعدالة للوظائف على وفق التخصص والامتيان والاستحقاقات مما يساعد على توزيع الثقة بين أفراد المنظمة، وينعكس ذلك على فاعلية أدائها باعتمادها مستويات عالية من المعرفة والخبرة المهينة بالعمل للمتخصصين بإنجازها، وهذا ما يزيد من درجة ولاء موردها البشري والبقاء.
- **دعم الأعمال وزيادة الفرص السوقية:** تساعد المرونة التنظيمية على زيادة قدرات المنظمة لتلبية متطلبات العملية التشغيلية الحالية، والاستجابة الفاعلة لتلك العمليات مستقبلا، وتوفير منهجية الأعمال اتخاذ الميزة الاستباقية لاستغلال الفرص ومواجهة التهديدات التنافسية ويتم ذلك بتطوير مقدرات العاملين، بالاعتماد على اتساق المنظمة وثقافتها وأفرادها مع أعمالها وقيمها وجودة التسليم، حيث أن الحقل المعرفي والمهارات والخبرات والتزام العاملين تجعل تحسين الأداء نحو الأفضل ممكنا مما يسرع ذلك تحقيق الإبداع والمرونة، وإنتاج منتجات كبيرة ومتنوعة واستغلال الفرص السوقية المتوفرة.

¹ - مريم محمد الحسن محمد علي، الدور المعدل للمرونة التنظيمية في العلاقة بين الذكاء التنافسي والميزة التنافسية دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية، مرجع سبق ذكره، ص 60، 61.

● **السرعة والتنوع:** يتأصل محور هذا الموضوع (المهارة) لتشير إلى القدرات بمهامهم الجديدة بشكل مبدع، وهذا ما يحدث بالبيئات التي تتميز بالابتكارات التكنولوجية السريعة، فتؤكد تلك المنظمات المستجيبة باستمرار تدريب وتعليم أفرادها لاستخدام طرق جديدة لأداء وظيفتهم، ومحاولة الحفاظ على مهاراتهم واستكمالها قدر الإمكان للاستمرار بتقديم مساهمات قيمة لأهداف المنظمة، ويشير التنوع الفردي مدى امتلاك العاملين القدرة على تعلم المهارات المتنوعة، أما السرعة فهي البعد الزمني الذي يدل على مدى السرعة التي يمكن للمنظمة من خلق تلك المهارات داخلها.

2- أهمية المرونة التنظيمية:

للمرونة التنظيمية أهمية كبيرة في العملية الإدارية، وتعتبر المرونة أمراً لا غنى عنه في المؤسسات في الوقت الحالي، نظراً للتغيرات المتلاحقة التي تشهدها المؤسسات، فظهرت المرونة كأحد الاستراتيجيات التي تساعد المؤسسات على التكيف مع تلك التغيرات ومواجهة التحديات التي تواجه المؤسسات، تتمثل أهمية المرونة التنظيمية في الآتي¹:

- تساهم المرونة التنظيمية في تطوير المهارات اللازمة التي تستطيع تعديل اللوائح التنظيمية داخل المؤسسات وفقاً للمتغيرات الداخلية والخارجية؛
- تساعد على استغلال الفرص التنافسية القائمة على استراتيجيات المرونة والتي تؤدي إلى تحقيق التميز والكفاءة؛
- تتسم الإدارة المرنة بالتجدد والاتجاه نحو الإبداع وتشجيع العاملين على اختيار أسلوب إنجازهم وأدوارهم في إطار سلوك مرن يستجيب للاحتياجات المعاصرة؛
- تساعد المرونة التنظيمية على زيادة قدرة المنظمة التعليمية على مواجهة التغيرات البيئية السريعة بكفاءة وفاعلية وتمكنها من إدارة أنشطتها؛
- تعمل المرونة على اكتساب المنظمات صفة التكيف مع الجمود مما يساعد على ظهور فكرة المنافسة.

كما تساعد المرونة التنظيمية على تحقيق الفوائد التالية²:

- تطوير وزيادة كفاءة العمليات بالمنظمة؛
- تعزيز مرونة اتخاذ القرارات؛
- تحسين الأداء التنظيمي؛
- الحفاظ على فاعلية ومرونة المنظمات؛

¹ - ميادة محمد فوزي الباسل وآخرون، المرونة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء بالمدارس الثانوية بدولة الكويت، مجلة كلية التربية جامعة دمياط، العدد: 78، يوليو 2021، ص 109.

² - أسماء عبد العاطي محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى المرونة التنظيمية في شركات الطيران دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، مجلة السياحة والفنادق والتراث، المجلد: 03، العدد: 1، 2021، ص 177.

- الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة.

سادسا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

لقد أصبح العالم اليوم يعيش تطور سريع في التغيرات الاجتماعية والسياسية والتكنولوجية في المجتمع الحديث، مما دعى القول بأن العالم يمر الآن بثورة المعلومات Information revolution المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال الاستخدام المشترك للحسابات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة غير الأقمار الصناعية، والتي تؤدي الى صنع أنواع جديدة من الوظائف ونشاطات متنوعة في بيئات العمل، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال العناصر التالية:¹

- تعمل على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم؛

- تساعد على تحقيق مرونة ورقابة فعالة في العمليات التشغيلية، إذ تسهل في اكتشاف أخطاء التصنيع وكذا إمداد الإدارة الوصية بالمعلومات اللازمة في الوقت المطلوب، وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات المحيط بوقت أقل؛

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا بما يسمح لها بالتفرغ لمسؤوليات أكثر استراتيجية؛

- وهذا بالإضافة إلى الدور غير المباشر لتكنولوجيا المعلومات في تحفيز الأفراد عموما أو متخذي القرار خصوصا فمن الممكن اعتبار أن بعض أنواع المعلومات مصدر تحفيز الأفراد ودفعهم للعمل، وبروح معنوية عالية، الأمر الذي قد يؤدي في الأخير إلى زيادة التنافسية.

سابعا: الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية

إن مصطلح المرونة² تم استخدامه لأول مرة من قبل Tredgold لوصف بعض أنواع الخشب القادرة على استيعاب الأحمال المفاجئة والثقيلة من دون كسر، حيث تعرف المرونة التنظيمية أنها قدرة المنظمة على تعبئة وتطويع مواردها اتجاه سرعة التكيف والاستجابة المدروسة لمواجهة الأحداث المفاجئة وغير المتوقعة كما تشير على أنها القدرة على التكيف مع الاضطرابات واستغلال الفرص غير المتوقعة والمنظمات التي لديها مستويات أعلى من المرونة هي أكثر قدرة للاستجابة إلى الأحداث غير المتوقعة، كما أنها تعمل على تسهيل الاستجابة السريعة للمنظمة للتغيرات البيئية والاقتصادية، إضافة إلى تكوين القدرات الديناميكية للمنظمة بمعنى أنها تركز على التكيف مع سمات مثل معرفة الموظف والمهارات والسلوكيات للتغيير الظروف البيئية، فالمرونة تبحث في قدرة النظام على التغيير، أو التغيير بسهولة أو الاستجابة بشكل إيجابي مع المحيط الجيد قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات لها ارتباط وثيق بجودة نظام المعلومات، وهذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أو عجز متخذ القرار في

¹ - سارة بن زرة، علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمرونة التنظيمية دراسة ميدانية بمجمع سفيتال، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد: 10، العدد: 01، جانفي

2021، ص 741.

² - سارة بن زرة، مرجع سابق، ص 742.

استغلالها أو الاستفادة منها هذين العاملين سيؤثران على جودة حجم وسرعة الحصول على المعلومات، وهذا يؤثر على سرعة وجودة اتخاذ القرار كنتيجة لذلك، تتأثر سرعة استجابة المؤسسة الاقتصادية سواء من ناحية الوقت أو من ناحية طريقة الاستجابة، ومن هنا يظهر التأثير الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية سواء كان تأثيرا كامنا أو ظاهرا على سرعة الاستجابة، أو على قدرة النظام على التغير أو التغيير، وكذا التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات أو في اتخاذ القرارات.

وكذلك¹ تقوم الإدارة الإلكترونية على الاستثمار الفعال لتقنيات المعلومات والاتصالات في أداء الوظائف الرئيسية للإدارة على كافة المستويات التنظيمية في المنظمة، في عالم يتصف بسرعة التغير المفاجئ لتصبح سمة المرونة في منظمة الأعمال ذات مردود وتأثير كبير لا يمكن الاستغناء عنه، فإن المنظمات التي تتمتع بالمرونة هي المنظمات التي تستطيع النجاة لتصبح جزء رئيسي من الاقتصاد الحديث، كما تجلب الرقمة تغييرات في أسلوب العمل مفيدة للمنظمات لتكون استغلالية واستكشافية لتحسين قدرتها على الابتكار والاستباقية والمخاطرة مما يجعل المنظمات مرنة وقادرة على إظهار قدرة تنافسية أفضل.

¹ - نعموني مريم، تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد: 23، العدد: 02، 2020، ص 561.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنتطرق إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بدراسة الحالية محاولين إيجاد أوجه التشابه والاختلاف وأوجه الاستفادة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

أولاً: الدراسات العربية

1- دراسة بوشعالة رقيق جمال، براق عيسى، 2022 بعنوان "أثر نموذج المرونة التنظيمية في تحقيق الأداء العالي للمؤسسات دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد السايح بشلف"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المرونة التنظيمية وتحليل علاقة التأثير بين نموذج المرونة التنظيمية وأبعاد الأداء العالي لدى مستخدمي المؤسسة العمومية الاستشفائية بالصحة لولاية شلف، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما مدى تأثير أبعاد المرونة التنظيمية في تحقيق الأداء العالي بالمؤسسة الاستشفائية بالصحة لولاية شلف؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على متغيرات الدراسة من المرونة التنظيمية والأداء العالي، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية محمد السايح بشلف باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 90 فرد من مجتمع البحث ولغرض تحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام نظام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى استنتاجات أهمها وجود علاقة ارتباط بين المرونة التنظيمية والأداء العالي، فضلاً عن تأثير معنوي ضعيف للمرونة التنظيمية في الأداء العالي في المنظمة المبحوثة.

2- دراسة هند ثامر عبد الله، نور خليل إبراهيم، 2022 بعنوان "تقييم واقع المرونة التنظيمية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة دراسة حالة ببغداد"²:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستويات المرونة التنظيمية في وزارة الإسكان والإعمار والبلديات والأشغال العامة وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ماهي طبيعة ومستوى الاهتمام بمتغير البحث (المرونة التنظيمية) في الوزارة المبحوثة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على أهمية المرونة التنظيمية، أما الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة ببغداد باستخدام المنهج التحليلي،

¹ - بوشعالة رقيق جمال، براق عيسى، أثر نموذج المرونة التنظيمية في تحقيق الأداء العالي للمؤسسات دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد السايح بشلف، مرجع سبق ذكره.

² - هند ثامر عبد الله، نور خليل إبراهيم، تقييم واقع المرونة التنظيمية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة دراسة حالة ببغداد، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد: 51، 25-06-2022.

تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 119 فردا من المدراء ومعاونيهم ورؤساء الأقسام في أربع مديريات تابعة للوزارة مجتمع البحث ببغداد، وتوصلت الدراسة إلى وجود جيد لمرونة العمليات داخل وزارة الإسكان والإعمار والبلديات والأشغال العامة، وتوجد متابعة للعمليات والإجراءات التي تتم داخل الوزارة من أجل تقييمها وفي حالة وجود انحرافات تتم معالجتها وتعديلها في الوقت المناسب واختتم البحث بأهم التوصيات منها الوعي لدى الإدارة العليا والموظفين بأهمية المرونة التنظيمية في الوزارة والتركيز على تطبيقه داخل الوزارة، لقدرة على الارتقاء بمستوى العملية الإدارية في الوزارة.

3- دراسة أوقروتى فييحة، خلادي مليكة، 2021 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق المرونة التنظيمية دراسة حالة بلدية تميمون"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الادارة الالكترونية في تحقيق المرونة التنظيمية من وجهة نظر موظفي بلدية تميمون، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق المرونة التنظيمية في بلدية تميمون؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية والمرونة التنظيمية والتطرق إلى الأدبيات التطبيقية من خلاله عرض الدراسات الوطنية والأجنبية للمتغيرين التابع والمستقل، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق الى عرض نموذج الدراسة وأدواتها، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 41 من موظفي بلدية تميمون، وقد تم التوصل إلى أن هناك نتائج نظرية وأخرى تطبيقية من بينها أن تبني الإدارة الإلكترونية يتطلب من المؤسسة الاستثمار في العنصر البشري لتجاوز المفهوم التقليدي للإدارة الإلكترونية، وأن الإدارة تتمكن من التحول من استراتيجية إلى أخرى بأقل وقت ممكن، تمتلك البلدية المرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها.

4- دراسة حاتم فايز إبراهيم مصلح، 2021 بعنوان "الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق المرونة التنظيمية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية"²:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإدارة بالتجوال (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع)، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هو مستوى المرونة التنظيمية القادرة على الاستجابة السريعة لمتطلبات السوق والتكيف مع البيئة الخارجية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على و، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة مكونة من 164 موظف وموظفة، وقد تم التوصل إلى أن الإدارة

¹ - أوقروتى فييحة، خلادي مليكة، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق المرونة التنظيمية دراسة حالة بلدية تميمون، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد: 07، جويلية، 2014.

² - حاتم فايز إبراهيم مصلح، الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق المرونة التنظيمية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، مرجع سبق ذكره.

بالتجوال حصلت على درجة موافقة كبيرة، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التحالفات والشراكات بين شركة جوال وشركات القطاع الخاص، لتنفيذ بعض المهام مثل أعمال الصيانة.

5- دراسة سعيد علي النعاس، بن عودة مصطفى، 2020 "أثر المرونة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة حالة مدبغة الهضاب العليا بالجلفة"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير المرونة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال دراسة حالة مدبغة الهضاب العليا بالجلفة، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما مدى تأثير المرونة التنظيمية في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مدبغة الهضاب العليا بولاية الجلفة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على مفهوم وأهمية وأبعاد المرونة التنظيمية، أما الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 106 فردا بالاعتماد على معادلة هيربرت أركن، وتم توزيعها على موظفي مدبغة الهضاب العليا بولاية الجلفة بطريقة عشوائية وتم العمل على 84 استمارة فقط والتي تمثل 100% من حجم العينة المطلوبة وهي نسبة مقبولة إحصائيا، وقد خلصت الدراسة إلى وجود مستوى إدراك مرتفع لكل من المرونة التنظيمية وسلوكيات المواطنة لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا كما تبين من خلال نتائج الانحدار المتعدد أن هنالك علاقة تأثير بين كل أبعاد المرونة التنظيمية (الرسمية، التعقيد والمركزية) على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بولاية الجلفة.

6- دراسة سارة بن زرة، حميد شاوش، 2020 بعنوان "علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمرونة التنظيمية -دراسة ميدانية بمجمع سيفيتال"²:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التأقلم مع بيئة الأعمال الحديثة وأثرها في مرونة انسياب المعلومات واستخدامها وتبادلها بشكل أسرع وأدق من أجل الاستجابة لمتطلبات المحيط، بالإضافة إلى الكشف عن المشاكل التي تعانيها موارد المؤسسة في مواكبة التطورات التكنولوجية، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التأقلم مع تحولات البيئة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بمجمع سيفيتال، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة تتكون من 29 فردا، وقد تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة تحولات بيئة الأعمال الحديثة.

¹ - سعيد علي النعاس، بن عودة مصطفى، أثر المرونة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة حالة مدبغة الهضاب العليا بالجلفة الجزائر، مرجع سبق ذكره.

² - سارة بن زرة، حميد شاوش، علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمرونة التنظيمية. دراسة ميدانية بمجمع سيفيتال، مرجع سبق ذكره.

7- دراسة غدير بشير قويدر وآخرون، بعنوان 2020 "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة . دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على المفاهيم العامة التي تحيط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، باستخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، بالاعتماد على منهج دراسة حالة تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان موزعة على عينة قدرت بـ 185 من مجتمع الدراسة، وقد تم التوصل إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع، وبالتالي تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة.

8- دراسة كتاف كريمة، 2019/2020 بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية . دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف - 1 ومحمد لمين دباغين سطيف - 2"²:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة وتسيير المؤسسة الجامعية، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: هل أسهمت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة داخل المؤسسة الجامعية في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف - 1 ومحمد لمين دباغين سطيف - 2، باستخدام المنهج الوصفي المسحي، تمثلت أداة الدراسة في دراسة حالة، وقد تم التوصل إلى أن هناك توفراً لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مختلف مصالح وإدارات المؤسسة الجامعية، حيث زودت هذه الأخيرة بأجهزة ومعدات تكنولوجية وقواعد بيانات وشبكات إلكترونية للإنترنت والأنترنت.

¹ - غدير بشير قويدر وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة . دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2019-2020.

² - كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف 1 ومحمد لمين دباغين سطيف 2، مرجع سبق ذكره.

9- دراسة أحمد حشاني، 2019 بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية البحث العلمي"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة ووسائل الاتصال ومدى مساهمتها في ترقية وتطوير البحث العلمي حيث وفرت هذه التقنيات للأفراد والمجتمعات والحكومات الوقت والمال، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في ترقية وتطوير البحث العلمي؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شق واحد نظري فقط، تم فيه التعرف على الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، باستخدام المنهج الوصفي، وقد تم التوصل إلى أن التكنولوجيات الحديثة بمميزاتها وتقنياتها المختلفة ساهمت بتطوير التعليم عامة والبحث العلمي خاصة.

10- دراسة محمد حمدي زكي، 2019 بعنوان "المرونة التنظيمية ودورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة مطروح"²:

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر المرونة التنظيمية بأبعادها المختلفة (التوافق أو المخاذاة - ترتيب الأولويات - الأدوار والمسؤوليات - التفاعل والتآزر - القدرات القيادية) على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هو مستوى إدراك العاملين لكل من المرونة التنظيمية والأهداف الاستراتيجية بالشركة محل الدراسة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على المرونة التنظيمية، أما الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة مطروح باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على 2600 فرد من الموظفين العاملين بالشركة محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد المرونة التنظيمية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وهذا ما يؤكد أن الأبعاد المستخدمة للمرونة التنظيمية يمكن أن تساهم في تفسير قدرة الشركة المبحوثة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة تنمية الوعي لدى المديرين والعاملين بأهمية مفهوم المرونة التنظيمية في المجال المؤسسي.

¹ - أحمد حشاني، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية البحث العلمي، مجلة رافد للبحوث والدراسات، العدد: 06، 2019.

² - محمد حمدي زكي، المرونة التنظيمية ودورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة مطروح، مرجع سبق ذكره.

11- دراسة فتيحة عبد النوري، 2018/ 2019 بعنوان "أثر التعلم التنظيمي في تعزيز المرونة التنظيمية دراسة حالة بمؤسستي الاتصال للهاتف النقال(موبيليس، نجمة) بوكالة أم البواقي"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التعلم التنظيمي بأبعاده (التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم المنظمي) في تحقيق المرونة التنظيمية بأبعادها (المرونة التشغيلية، مرونة الموارد البشرية، المرونة الاستراتيجية، مرونة الهيكل التنظيمي)، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما أثر التعلم التنظيمي في تعزيز المرونة التنظيمية في المؤسستين محل الدراسة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على التعلم التنظيمي والمرونة التنظيمية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بمؤسستي الاتصال للهاتف النقال(موبيليس، نجمة) بوكالة أم البواقي، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة مكونة من 50 فرداً، وقد تم التوصل إلى عدم وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لكل من التعلم الفردي والتعلم الجماعي على المرونة التنظيمية، وأن التعلم المنظمي له تأثير معنوي على المرونة التنظيمية في مؤسسات الاتصال بوكالة أم البواقي.

12- دراسة عمار محمد زهير تيناوي 2018، بعنوان "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات"²:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة عددها 112 على عملاء شركتي الاتصالات في دمشق، وقد تم التوصل إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في [بعد الجوانب المادية الملموسة، بعد المصادقية، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بعد الثقة والأمان، بعد التعاطف مع العميل] سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

¹ - فتيحة عبد النوري، أثر التعلم التنظيمي في تعزيز المرونة التنظيمية . دراسة حالة بمؤسستي الاتصال للهاتف النقال (موبيليس، نجمة) بوكالة أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018/ 2019.

² - عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجامعة الافتراضية السورية، 2018- 2019.

13- دراسة محمود حسن جمعة، بعنوان 2018 "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة جمهورية العراق"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: مدى دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة جمهورية العراق؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة - جمهورية العراق، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة مكونة من 75 مفرد، وقد تم التوصل إلى أن هناك علاقة ارتباط وأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي.

14- دراسة عماري علي، 2018/2017 بعنوان "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة"²:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إطار علمي منظم من خلال دراسة الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات وتنمية الكفاءات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة مكونة من 98 مفرد، وقد تم التوصل إلى أن مستوى تكنولوجيا مؤسسة مطاحن الأوراس هو مستوى ليس ضعيف، وهوما يدل على وجود مستوى مرتفع نوعاً ما لمستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة.

15- حسيبة مجدوب، لطيفة العايب، 2018/2017 بعنوان "توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية. دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس"³:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الخدمية الجزائرية والتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة داخل مطار فرحات عباس والدور الذي تلعبه،

¹ - محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة جمهورية العراق، مرجع سبق ذكره.

² - عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات. دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة، مرجع سبق ذكره.

³ - حسيبة مجدوب، لطيفة العايب، توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية. دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، 2017-2018.

وكذا معرفة مجالات وأشكال استخدامها داخل المطار، كما هدفت هذه الدراسة أيضا إلى التعرف على مستقبل وأفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس باستخدام المنهج الوصفي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة مكونة من 12 عامل، وقد تم التوصل إلى أن مطار فرحات عباس يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، ويستخدمها لتحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس هو تحسين أداء الموظفين، وذلك من خلال خفض كلفة حفظ المعلومات والأرشيف وسرعة وصول المعلومات بالإضافة إلى كونه مهتم بتوظيف كل ما هو جديد من تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة، وتعميمها على مستوى جميع إدارتها، مع تقديم المساعدة التقنية وتوفير دورات تكوينية وتدريبية.

16- دراسة عماري محمد توفيق، مجيدي صهيب، بعنوان 2017 "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة شركة الورود فرع مطبعة الولي"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتنافسية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة كانت بمجمع ورود فرع مطبعة الوليد، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالجانب النظري واستخدام منهج دراسة حالة لإسقاط في الجانب التطبيقي تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة تضم 35 فرد من مسؤولي المصالح، وقد تم التوصل إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد التنافسية.

¹ - عماري محمد توفيق، مجيدي صهيب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة . دراسة حالة شركة الورود فرع مطبعة الوليد، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017-2018.

17- دراسة مرابط عياش عزوز، 2016 – 2017 بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات سكيكدة"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استفادة الفئة العمالية من التطور الرهيب في استخدام تكنولوجيا المعلومات، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: إلى أي حد تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات بسكيكدة باستخدام المنهج وصفي تحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 100 عامل من المؤسسة محل دراسة، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، سواء من خلال درجة استخدامه لها أو من خلال معدل تحكمه فيها كما خلصت الدراسة أيضا إلى أن تكنولوجيا المعلومات على الرغم من حدوثها كأحد متغيرات الكفاءة المهنية، إلا أنها قد حجزت مكانة مهمة بين المتغيرات التقليدية للكفاءة المهنية، مثل الترقية وظروف العمل وجماعة العمل والأجر كل هذا يوحي بمدى ارتباطية المتغيرين.

18- دراسة حيزية بوكرة، 2016 بعنوان "دور الإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية" دراسة حالة مؤسسة كوندور فرع قسنطينة"²:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية في مؤسسة كوندور فرع قسنطينة وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما دور الإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية في مؤسسة كوندور فرع قسنطينة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على الإطار المنهجي للدراسة عرض ماهية الإيماجينيرينغ في منظمات الأعمال والتطرق إلى الأسس النظرية للمرونة التنظيمية؛ أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى معرفة دور الإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية بمؤسسة كوندور فرع قسنطينة باستخدام المنهج الاستنباطي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على العينة المقصودة من أفراد مؤسسة كوندور فرع قسنطينة، وقد تم التوصل إلى أن هناك دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التجديد وروح المقابلة التنظيمية في تحقيق المرونة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، كما أن هناك دور للإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية في المؤسسة.

¹ - مرابط عياش عزوز، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات سكيكدة، أطروحة نفاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.

² - حيزية بوكرة، دور الإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية دراسة حالة مؤسسة كوندور فرع قسنطينة، مرجع سبق ذكره.

19- دراسة زواغي محمد، 2016 بعنوان "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في تنمية تطوير المزايا التنافسية . دراسة ميدانية"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات في الجزائر وكذلك التعرف على مدى كفاءة وفعالية نظم المعلومات المستخدمة ومدى الاستفادة منها في تنمية المزايا التنافسية بما يعود بالنفع على هذه المؤسسات، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هي درجة استعانة المؤسسات الاقتصادية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ وما هو دورها في تنمية وتطوير مزاياها التنافسية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شق واحد تطبيقي فقط وقد تم فيه التطرق إلى دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة مكونة من ثلاث مؤسسات (مؤسسة إنتاج لدهن بالأخضرية، المؤسسة الوطنية للإسمنت بسور الغزلان، مركب المنظفات بسور الغزلان) وقد تم توزيع 41 استمارة، وقد تم التوصل إلى أن المؤسسات المدروسة تقوم باستعمال مجموعة من الوسائل المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالحواسيب، نظام الاتصال الداخلي لكن ليس بالقدر الكافي كونها تشكل تكلفة إضافية بالنسبة إليهم.

20- دراسة هناء عبداوي، 2015 بعنوان "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية "دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس"²:

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري علمي منظم من خلال دراسة الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمؤسسة وإبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا والاتصالات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جعل المؤسسة تكتسب ميزة تنافسية على مستوى الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم توضيح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف أبعادها في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق التميز لشركة موبيليس باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 103 إطار من الإطارات العاملين بالوكالات التابعة للمديرية الجهوية لولاية عنابة للشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، وقد تم التوصل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة

¹ - زواغي محمد، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في تنمية تطوير المزايا التنافسية . دراسة ميدانية، معارف مجلة علمية محكمة،

المجلد: 11، العدد: 21، ديسمبر 2016.

² - هناء عبداوي، المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، مرجع سبق ذكره.

وأن الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس تمتلك برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها ولديها أنظمة حماية آلية متطورة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة.

21- دراسة خلود عاصم، 2013 بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز انعكاسات جودة المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق التنمية الاقتصادية، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: هل المعلومات المعدة وفق الأنظمة التقليدية مفيدة لمتخذي القرارات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بكلية بغداد للعلوم الاقتصادية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم التوصل إلى أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم المعلومات بشكل عام والنظام المحاسبي بشكل خاص لمعالجة وتوصيل المعلومات إلى متخذي القرارات بالوقت المناسب لترشيد القرارات الاستثمارية.

22- دراسة محمد رفرافي، 2014/2013 "دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"²:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التطور الحاصل في الميزة التنافسية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: كيف يمكن أن يبرز دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية في واقع السوق الجزائرية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش بسكرة باستخدام المنهج الوصفي في الشق النظري ودراسة حالة في الشق الميداني، تمثلت أداة الدراسة في دراسة حالة أجريت في مؤسسة المطاحن الكبرى أوماش بسكرة بالجزائر، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت في القضاء على بعض ضغوطات العمل المتعبة عن النظام الكلاسيكي كما أدى أيضا إلى تقليل من حركة العمال داخل المؤسسة وهذا يساعد أكثر في تكريس الجهد البشري في العمل عوض التنقل من مكتب الآخر الأجل الحصول على معلومة مثلا.

¹ - خلود عاصم، محمد إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2013.

² - محمد رفرافي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش بسكرة، مرجع سبق ذكره.

23- دراسة إيمان لهيني 2011 بعنوان "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن دراسة ميدانية في شركات ومكاتب التدقيق في الأردن"¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات، أما في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة مكونة من 120 مدقق لحسابات العاملين في الشركات ومكاتب التدقيق في الأردن، وقد تم التوصل إلى وجود إدراك لدى مدققي الحسابات الأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق الخارجي كما يحسن من جودة أداء أعمال التدقيق وتوثيقها، بالإضافة إلى وجود معوقات تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التدقيق واستخدام الشركات موضوع تدقيق أنظمة محاسبية يدوية.

24- دراسة قادة دليل، 2010/ 2011 بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر . دراسة حالة ولاية بومرداس"²:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإبراز قيمتها في تحسين أداء الجماعات المحلية، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الجماعات المحلية؟ وما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ولاية بومرداس؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على المفاهيم الخاصة بالجماعات المحلية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة الإلكترونية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة بولاية بومرداس، باستخدام المنهج التاريخي، تمثلت أداة الدراسة في دراسة حالة، وقد تم التوصل إلى أن الولاية بدأت تواكب التطور الحاصل في التكنولوجيات وهذا من خلال إنشاء موقع الويب، بالإضافة إلى اهتمامها بمشروع البيوميتري.

¹ - إيمان لهيني، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن . دراسة ميدانية على شركات ومكاتب التدقيق العاملة في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد: 25، 27 2011.09.

² - قادة دليل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر . دراسة حالة ولاية بومرداس، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010- 2011.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

1- دراسة Itay Goldstein, Shijie yang, Luo Zuo, (2022) , The Real Effect of Modern Information Techno logies: Evidence form the EDGAR Implementation¹.

تهدف هذه الدراسة إلى فحص الفوائد والتكاليف المحتملة لتقنيات المعلومات الحديثة على الاقتصاد الحقيقي، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هي الآثار المترتبة على كفاءة تخصيص رأس المال والاستثمار بشكل أساسي في تعزيز نشر المعلومات من الشركة إلى السوق التي جلبتها التطورات التكنولوجية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تقنيات المعلومات الحديثة، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة مجموعة من الشركات في الولايات المتحدة باستخدام منهج الإحصاء الوصفي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 3020 شركة، وقد تم التوصل إلى أنه من المهم النظر في المفاضلة بين تحسين تمويل الأسهم وتقليل التعليم الإداري عند تقييم الآثار الاقتصادية لتقنيات المعلومات الحديثة، بالإضافة إلى أن التأثير الأول يسود في شركات القيمة بينما يهيمن التأثير الأخير في الشركات ذات النمو المرتفع.

2- دراسة Faisol, suhardi, puji Astuti, subagyo, (2022), THE PERFORMANCE OF SMES PERFO IN THE ADPTION OF ICT TO IMPROVE DIGITAL ERA²

هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة الأدبيات حول الآثار المحتملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة، وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة الإجابة على الإشكالية التالية: تأثير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دفع الأداء الاستراتيجي أو العملية التنظيمية على الأداء النهائي لشركات الصغيرة والمتوسطة؟ تم جمع بيانات حول 145 مؤسسة صغيرة من خلال توزيع أداة الاستبانة، تم فحص المعلومات المجمعة باستخدام SEM –pls باستخدام منهج الإحصائي الوصفي، وكشفت النتائج أن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان له أثر كبير في دفع القدرات الداخلية والخارجية على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة، تشير الدراسة إلى أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عامل مهم يؤثر على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة.

¹ - Itay Goldstein, And others, The Real Effect of Modern Information Techno logies: Evidence form the EDGAR Implementation ,University of pennsylvania of Hong Kong, 2020 .

² - Faisol, And others , THE ADPTION OF ICT TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF SMES IN DIGITAL ERA , 2nd INTERNATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS SOCIAL SCIENCES, digital Transformation Business Strategy in post covid 19,Faculty of Economics and Bisnis, Universita Nusantara PGRI Kediri,East Java,Indonesia,2022.

3- دراسة Hamzeh Mohamed Al Hawamdeh, (2022), The Intermediate Role of Organizational¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط للمرونة التنظيمية في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة تطبيق حوكمة تقنية المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: هل هناك تأثير لاستخدام تقنية المعلومات IT (البرمجيات والأجهزة وأمن المعلومات) على كفاءة تطبيق حوكمة تقنية المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف حوكمة تقنية المعلومات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية لمجموعة من الشركات بالأردن، باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 56 شركة وتم استبعاد 23 شركة لعدم الحصول على البيانات اللازمة للدراسة وبذلك يصل حجم عينة الدراسة إلى 33 شركة، نظرا لصغر حجم عينة الدراسة تم أخذ مسح شامل لجميع الشركات واعتماد عينة طبقية عشوائية لتحديد حجم عينة الدراسة في كل شركة حيث ضمت أفرادا يعملون في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة في الشركات الصناعية الأردنية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى اهتمام الشركات الصناعية الأردنية بمواكبة التقدم التكنولوجي والتطور ودمج تكنولوجيا المعلومات في جميع أنشطتها وعملياتها.

4- دراسة ILYes Boudiaf, Tarek Belhadj, (2019), The Human Resources Information System and Information Technologies Requirement cas study:a sample of Algerian telecom agencies².

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الارتباط بين تقنية المعلومات ونظم معلومات الموارد البشرية من خلال أبعادها لهذا قمنا بوضع نموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات المدروسة (تقنية المعلومات، نظام معلومات الموارد البشرية) وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات ونظم معلومات الموارد البشرية؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة حالة عينة من وكالات الاتصالات الجزائرية باستخدام منهج الإحصاء الوصفي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان باستخدام طريقة المسح والانضباط لجمع البيانات وتحليلها من مجموعة من المؤشرات الإحصائية مثل

¹ - Hamzeh Mohamed Al Hawamdeh, The Intermediate Role of Organizational Flexibility in the Impact of Using Information Technology on the Efficiency of the Application of IT Governance in Jordanian Industrial Companies, **Modern Applied Science**, Published by Canadian Center of Science and Education Jordan, Vol 14, No 7, 2020.

² - ILYes Boudiaf, Tarek Belhadj, The Human Resources Information System and Information Technologies Requirement cas study:a sample of Algerian telecom agencies , Finance and Business Economics Review JFBE, vol 03, No 01, 2019.

اختبار كرونباخ ألفا موزع على عينة من 32 وكالة من منطقة الشرق الجزائري، وقد تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد تقنية المعلومات وتطوير أداء نظام معلومات الموارد البشرية.

5- دراسة Fábio Luis Falchi de Magalhães, Marcos Antonio Gaspar, Lidian Cristina da Silva, (2018), Information¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ووصف بانوراما رأس المال العلمي بناء على المنتج النهائي لبرامج وأطروحات الدراسات العليا البرازيلية المتعلقة بمجموعة التقنيات المتكاملة (TIG)، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: فيما تتمثل إدارة تقنية المعلومات؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تقنيات المعلومات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة مجموعة من الشركات البرازيلية باستخدام منهج استكشافي وصفي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 57 مؤسسة تعليم عالي في البرازيل، وقد تم التوصل إلى أن أكثر من نصف الدراسات في مجموعة التقنيات المتكاملة (TIG) تأتي من برامج الدراسات العليا في الإدارة، من بينها مجالات أخرى مثل الهندسة والحوسبة، وخلص أن مجموعة التقنيات المتكاملة (TIG) هي موضوع متعدد التخصصات ولا يلتزم فقط بمجال معين من المعرفة داخل البرازيل وتجدر الإشارة إلى أن المجموعة المتكاملة لتكنولوجيا (TIG) لديها رأس مال علمي تم إنشاؤه وأنها لا تزال تتطور في هذا البلد.

6- دراسة Bouchenoua Karima ,Belaidene Lydia (2016) ,

Impact des TIC sur la performance bancaire; Cas des banques de la ville de Bejaia²

في إطار مذكرة شهادة ماستر أكاديمي (LMD) علوم اقتصادية تخصص نقدي وبنكي جامعة بجاية سنة 2016، وتمحورت إشكالية هذه الدراسة ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك دراسة حالة بنوك ولاية بجاية؟ وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على رضا الزبائن المؤسسة المصرفية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات المصرفية بصفة خاصة، كما هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية عينة من ولاية بجاية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة مكونة من ثمانية بنوك العاملة في الولاية، وتم استخدام أساليب المعالجة الإحصائية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عملية تحليل الإحصائي للاستبيان ومن أبرز النتائج المتوصل إليها أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنت هناك أثر لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العمل

¹- Fábio Luis Falchi de Magalhães, And others, Information Technology Governance:exploratory Study of graduate production in Brazil,International Journal For Innovation Education and Research,Vol 6,No 12,2018.

²- Bouchenoua Karima ,Belaidene Lydia, Impact des TIC sur la performance bancaire; Cas des banques de la ville de Bejaia,Mémoire en vue de Lobtention du diplôme de Master EN Sciences Economiques, Departement Des Sciences Economiques, Universite Abderrahmane Mira de Bejaia,2015.

البنكي فتقديم الخدمات البنكية عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان وتقديم الخدمة بالطرق التقليدية.

7- دراسة Son Thai Tran, Le Ngoc Thanh, Nguyen Quoc Binh, Dang Binh Phuong, Le

¹.Hoai11 Bac, (2012), INTRODUCTION TO INFORMATION TECHNOLOGY

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مفاهيم الحوسبة والكمبيوتر وتقديم تسلسل هرمي لمعرفة تكنولوجيا المعلومات (IT) من الأساسي إلى التقدم من خلال إدخال المنهج والاتجاهات البحثية الأعضاء هيئة التدريس لدينا وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المجتمع والأخلاق والإمكانيات المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى بعض التجارب حول النهج القائم على المشروع للمعامل ونوضح كيف نقوم بتدريب المهارات الشخصية والسلوك المهني لطلابنا، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 450 طالبا فيتناميا، وقد تم التوصل إلى أن المحاضرون وTAS يجدون صعوبة في التعامل مع بعض مئآت الطلاب، كما أن البرنامج المستند إلى CDIO يحتاج إلى تمويل كاف ومستقر لدعمه على المدى الطويل.

8- دراسة syed shah Alam,Mohd Fauzi Mohd Jani,Nor Asiah Omar,Tareq Hossain (2012)

Empirical Study of Theory of Reason Action (TRA) Model for ICT Adoption among The Malay Based SMEs in Malaysia2012²

هدفت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورا مهم للغاية في تعزيز المبيعات وتوسيع نطاق الأعمال وتقليل تكلفة التشغيل وتقليل إجراءات التشغيل وتحسين صورة المنتج أو المؤسسة وسهولة الوصول إلى المعلومات المنتج في عالم اليوم التنافسي، على الرغم من أن نية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتمد بشكل كبير على الموقف والمعايير الاجتماعية للمديرين التنفيذيين تجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة على مستوى الشركات المتوسطة والصغيرة والهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو فحص محددات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تتخذ مقرها في ماليزيا، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المبيعات على مستوى الشركات الصغيرة والمتوسطة؟

تم استخدام نظرية الإجراء المعقول لقياس العوامل الرئيسية التي لها تأثير على تبني تكنولوجيا المعلومات تم جمع البيانات من خلال الاستبيان موزع على عدد من الشركات في ماليزيا، وتحديد العلاقات الافتراضية باستخدام تحليل الانحدار.

¹ - Son Thai Tran, And others, INTRODUCTION TO INFORMATION TECHNOLOGY, Second Edition, 2012.

² - syed shah Alam, And others, Empirical Study of Theory of Reason Action (TRA) Model for ICT Adoption among The Malay Based SMEs in Malaysia, Business Management and Strategy, Macrothink Institute, Vol 3, No 2, 2012.

9- دراسة T.C.D'Oliveira,C.Mário,(2010),P20 Organizational Safety:Form Safety Culture to Resilience¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق في العلاقات المحتملة بين ثقافة السلامة والمرونة في سياق الموثوقية وتبنى هذه الدراسة منظورا متميزا لدراسة المرونة التنظيمية وتستكشف كيف يمكن استخدام مقياس وصفي ذاتي لوصفه، وقد كان ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ماهي العلاقات المحتملة بين ثقافة السلامة والمرونة؟، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري تم التعرف على مفهوم السلامة التنظيمية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم التطرق إلى دراسة ميدانية بمنظمة دولية في مجال التنقيب عن النفط الخام بالبرتغال باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان موزع على عينة من 124 فرد من العاملين في المنظمة الدولية محل الدراسة، وقد تم التوصل إلى أن التركيز الفوري على نتائج الإنتاج يعطي السلامة أولوية أقل ويعيق جهود المنظمات للمراقبة والتعامل والتغلب على الاضطرابات والتغيير ويجب أن تدعم الإدارة العليا الخبرة في إدارة الاضطرابات بقوة من أجل المساهمة الكاملة في السلامة التنظيمية.

¹ - T.C.D'Oliveira,C.Mário,)), Organizational Safety:Form Safety Culture to Resilience,proceedings of the 29th Conference of the European Association for Aviation psychology Hungary,1st Edition,2010.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

بعد تعرضنا لأهم الدراسات السابقة سنتناول في هذا المطلب أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسات السابقة، بالإضافة إلى أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.

أولاً: أوجه التشابه

الجدول رقم (1.1): أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيان	أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
متغيرات الدراسة	لقد تناولت الدراسة الحالية متغيرين وهما تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية وقد اتفقت في ذلك مع دراسة سارة بن زرة، حميد الشاوش.
أداة الدراسة	تم الاعتماد على الاستبانة كأداة وزعت على مجموعة من المدراء ورؤساء المصالح والمسيرين والإداريين ومحاسبين في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة بحيث تشابهت في ذلك مع أغلب الدراسات السابقة.
منهج الدراسة	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي متفق في ذلك مع معظم الدراسات السابقة.

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على معلومات الدراسات السابقة اعلاه

ثانياً: أوجه الاختلاف.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بعض النقاط وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2.1): أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيان	أوجه الاختلاف	
	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
المتغيرات	تعددت الدراسات السابقة بدراسة متغير واحد إما تكنولوجيا المعلومات أو المرونة التنظيمية باستثناء دراسة سارة بن زرة التي تناولت المتغيرين معاً.	هذه الدراسة حاولت الدمج بين المتغيرين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية فهي تدرس دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية على عينة من المؤسسات الاقتصادية العاملة بولاية الوادي.
فترة الدراسة	الدراسات السابقة محصورة ما بين 2010 إلى 2022.	درستنا تمت خلال سنة 2023.
بيئة الدراسة	هذه الدراسات قد تمت في بيئات مختلفة عن البيئة المحلية سواء منها العربية التي تمثل النسبة الأكبر من الدراسات منها التي طبقت في: بغداد، فلسطين،	تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها دراسة استكشافية تحاول التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية على

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية

الأردن، العراق، أعلى المستوى الوطني مثلاً: شلف، تميمون، الجلفة، الجزائر، سطيف، أم البواقي، بومرداس، قسنطينة، سكيكدة، باتنة، الوادي والأجنبية مثلاً: الولايات المتحدة، البرازيل، ماليزيا، البرتغال.	مستوى عينة من المؤسسات بولاية الوادي.
أغلب الدراسات السابقة تم تطبيقها على المؤسسات الخدمية التي أخذت النصيب الأكبر وانحصرت المؤسسات الصناعية على دراسة: عماري علي، عماري محمد توفيق، hamazh Mohamed.	شملت دراستنا عدد من المؤسسات الإنتاجية والخدمية (قطاعات الاتصالات، التأمينات، الصناعات الغذائية) العاملة بولاية الوادي.
معظم الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة والبقية كانت دراسة تطبيقية: مثل دراسة: محمد رفاني، قادة دليله، كتاف كريمة.	اعتمدت الدراسة على الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة من مدراء ورؤساء المصالح والمحاسبين والإداريين في المؤسسات الاقتصادية وتم تفرغها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي ومن اختيار spss v26 ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على إشكالية الدراسة تم استعمال مقياس ليكارت الخماسي.
أغلب الدراسات اتبعت المنهج الوصفي التحليلي باستثناء دراسة غدير بشير قويدر، أحمد حشاني، محمد رفاني، كتاف كريمة، حيزية بوكرة، قادة دليله، حسية مجدوب، Failio lies falchide Magalhães، التي استخدمت مجموعة من المناهج: وصفي تاريخي، استكشافي وصفي، استنباطي، وصفي.	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة بهدف الوصول إلى معالجة إشكالية الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على معلومات الدراسات السابقة اعلاه

ثالثاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- الاستفادة منها في إثراء الجانب النظري؛
- التعرف على طريقة العمل والمنهج المناسب لدراسة؛
- التعرف على آراء وأفكار الباحثين السابقين؛

- مقارنة وتحليل نتائج الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع؛
- الاستفادة من توصيات ومقترحات بعض الدراسات السابقة؛
- التعرف على أبعاد ومفاهيم جديدة لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية؛
- التطرق لنقاط لم يتم تناولها في الدراسات السابقة.

رابعاً: ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها

- تميزت هذه الدراسة بأنها أول دراسة تناولت المتغيرين معاً: تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية في بيئة مختلفة (ولاية الوادي) مختلفة عن البيئة التي طبقت فيها الدراسات السابقة؛
- تميزت أيضاً في أن عينة الدراسة قد ضمت مؤسسات صناعية وخدمية في حين أغلب الدراسات السابقة كانت على مستوى مؤسسات صناعية.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بالجانب النظري لدراستنا حيث تطرقنا في المبحث الأول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية وتم التطرق في المطلب الأول للإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمطلب تم فيه التطرق إلى الإطار المفاهيمي للمرونة التنظيمية وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات وهذا ما أتاح لنا ضبط متغيرات دراستنا وحصرها.

أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا سواء كانت الدراسات العربية أو الأجنبية حيث تم في المطلب الأول عرض الدراسات السابقة بالعتين العربية والأجنبية، أما في المطلب الثاني تم محاولة تقييم الدراسات السابقة وإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا الحالية وإظهار موقع دراستنا الحالية من هذه الدراسات و أوجه الإستفادة وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، من أجل تسهيل معالجة إشكالية دراستنا والتي ستتطرق إليها خلال الفصل الثاني.

الفصل الثاني

**الدراسة التطبيقية لمساهمة تكنولوجيا
المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية**

تمهيد:

ولتحقيق الهدف العام من هذا البحث وهو دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية، ومحاولة إثبات مدى صحة أو خطأ فرضيات البحث، كان لابد من إجراء دراسة ميدانية حيث وقع الاختيار على مجموعة من المؤسسات العاملة بولاية الوادي.

تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة.

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للإجراءات التي تم اعتمادها في الدراسة من ذاك التعريف بمنهج الدراسة، وصف مجتمع الدراسة، تحديد عينة الدراسة، كذلك أداة الدراسة المستخدمة والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان الأساليب المستخدمة في معالجة النتائج.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة.

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية دراسة عينة من المؤسسات ولاية الوادي، حيث سنتطرق إلى أهم الإجراءات التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة وفيما يلي عرض لهذه الإجراءات:

الفرع الأول: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة.

تهدف الدراسة في هذا الجزء على معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية دراسة عينة من المؤسسات ولاية الوادي.

. عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من الأفراد (مدراء، محاسبين، رؤساء مصالح، عاملين إداريين) في بعض المؤسسات الإنتاجية والخدمية العاملة بولاية الوادي، حيث تعتبر كثافة مناسبة للإجابة على محاور الدراسة كونها تقع على عاتقها استخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية، ويتمثل مجتمع الدراسة في 11 مؤسسة صناعية وخدمية وتجارية تعمل في ولاية الوادي والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (2. 1): يوضح قائمة المؤسسات عينة الدراسة

الرقم	إسم المؤسسة	الرقم	إسم المؤسسة
01	شركة الزهراء للدهن	07	شركة نجمة للدقيق
02	شركة سوف للدقيق	08	شركة صحراء إيتونش
03	اتصالات الجزائر	09	الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز . التوزيع وكالة حاسي خليفة
04	الضمان الإجتماعي	10	شركة الرواد للصناعة والخدمات
05	شركة تأمينات السيارات	11	SARL MOULINS SOUF
06			SARL TRICI SUD

المصدر: من إعداد الطالبات

تم اختيار عينة عشوائية تتكون من بعض المؤسسات الإنتاجية والخدمية بولاية الوادي، تم توزيع استبيان من واحد إلى ستة استبيانات لكل مؤسسة بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (60) استبيان، استرد منها (53)، ولقد تم إخضاع (53) استبيان للتحليل، كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (2.2): يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والخاضعة للتحليل

النسب المئوية	العدد	البيان
100%	60	الاستبيانات الموزعة
88%	53	الاستبيانات المسترجعة
88%	53	الاستبيانات الخاضعة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبات

الجدول رقم (2.3): يوضح قائمة المؤسسات المستجوبة -عينة الدراسة-

الرقم	اسم المؤسسة	منطقة النشاط	الاستثمارات المقدمة	الاستثمارات المسترجعة
01	شركة الزهراء للدهن	كوينين	04	04
02	شركة سوف للدقيق	الوادي	05	05
03	اتصالات الجزائر	الوادي	10	10
04	الضمان الاجتماعي	الوادي	04	04
05	شركة تأمينات السيارات	الوادي	04	02
06	شركة نجمة للدقيق	حاسي خليفة	05	04
07	شركة صحراء إيتونش	حاسي خليفة	06	04
08	الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع وكالة حاسي خليفة	حاسي خليفة	04	04
09	شركة الرواد للصناعة والخدمات	كوينين	06	06
10	SARL TRICI SUD	كوينين	06	04
11	SARLMOULINS SOUF	الوادي	06	06

المصدر: من إعداد الطالبات

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول التالي، حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2. 4): يوضح مقياس ليكارت الخماسي.

الاتجاه	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	5	4	3	2	1
الوسط المرجح	5.4.20	4.19 3.40	3.392.60	2.59.1.80	1.1.79
الأهمية	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا

المصدر: من إعداد الطالبات

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية على النحو التالي:

الجدول رقم (2. 5): تفسير البيانات حسب مستوى الأهمية

مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
5.4.20	4.19 3.40	3.392.60	2.59.1.80	1.1.79

المصدر: من إعداد الطالبات

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس

المدى - الحد الأعلى - الحد الأدنى، 4= 1-5؛

عدد الفئات - 5 (حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الدراسة)؛

طول الفئة = $4 \div 5 = 0.8$ (المدى + أكبر قيمة في المقياس).

إضافة هذه القيمة 0.8 إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وبناء عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفئات أكبر من 4.20 فيكون مستوى مرتفعا جدا ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة

أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.40.4.19 فيكون المستوى مرتفع، بينما إذا كان المتوسط الحسابي من 3.392.60 فيكون المستوى متوسط، وإذا كان المتوسط الحسابي من 2.59-1.80 فيكون المستوى منخفض، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي 1-1.79 فيكون المستوى منخفض جدا.

الفرع الثاني: الاستبيان ونموذج الدراسة.

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء ووجهات نظر موظفي مؤسسات محل الدراسة حول مشكلة الدراسة.

ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل، فتعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، وانطلاقا من الجانب النظري تم

صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية الدراسة والفرضيات الموضوعية، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

- استعمال لغة سليمة؛
- صياغة أسئلة بسيطة وغير قابلة للتأويل؛
- ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

أولاً: إعداد استمارة الاستبيان

قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية والوظيفية عن المستجيب (المستوى العلمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، حجم المؤسسة، نوع المؤسسة، ملكية المؤسسة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 39 فقرة موزعة على ثلاثة محاور كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستمارة)، حيث محاور الدراسة كانت كما يلي:

- أ- **المحور الأول:** خاص بمتغير تكنولوجيا المعلومات ويتكون من (15) فقرة.
- ب- **المحور الثاني:** خاص بمتغير المرونة التنظيمية وتتكون من (14) فقرة.
- ج- **المحور الثالث:** خاص بتحديات تكنولوجيا المعلومات ويتكون من (10) فقرات.

ثانياً: نموذج الدراسة المتغيرات المستقلة

من خلال هذه الدراسة سنحاول معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية في المؤسسات العاملة بولاية الوادي، تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل، أما المرونة التنظيمية كمتغير تابع.

ثالثاً: أسلوب الدراسة.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي من خلاله يتم وصف وتبيان الظاهرة موضع الدراسة وهي معرفة مدى إمكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتعزيز المرونة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال دراسة تطبيقية على المؤسسات العاملة بولاية الوادي بتوفير البيانات وتحليلها وتفسيرها والوقوف على دلالاتها، كما يحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى معرفة دقيقة وتفصيلية حول مشكلة الدراسة.

وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

المصادر الثانوية: تم التوجه في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى المصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمجلات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم إعداد استبيان بهدف جمع البيانات الأولية كأداة رئيسية صممت لهذا الغرض ووزعت على مؤسسات عينة الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

بعد الاطلاع عن الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة تم بناء استبانة عن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية من أجل استخدامها لجمع البيانات والمعلومات من خلال دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات بولاية الوادي، حيث تمت صياغة فقراتها وعرضها على مجموعة من المحكمين وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون قد بلغ عدد فقرات الاستبيان (39) فقرة، والملحق رقم (01) يبين الاستبيان بصورته النهائية.

ومن أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج Excel وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: spss v 26 لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية واستخدام الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات، صحة وثبات أداة الدراسة واختبار أداة القياس تم استخدام معامل المصدقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان.

وبهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS إصدار 26، لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

1- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد الدراسة؛

2- التكرارات والنسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة؛

3- الاختبارات الإحصائية: والتي من بينها اختبار الطبيعة، فإذا كان التوزيع طبيعي استخدمنا الاختبارات المعلمية وإلا فنستخدم الاختبارات اللامعلمية.

4- اختبار التوزيع الطبيعي: يعتبر هذا الجزء مهما جدا في تحديد نوع التحليل الذي سوف تعتمده في باقي الدراسة والتحليل الإحصائي، كونه يحدد للباحث الطريق الذي سوف يعتمده في استعمال الطرق المعلمية أو اللامعلمية، وتجدر الإشارة إلى أنه هناك شيئين أساسيين في هذا الإطار والمتعلقة أساسا بدراستنا هذه، وتعتبر مختلف المتغيرات المتمثلة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مختلف فقرات الاستبيان رتيبه كونها تراوحت بين موافق بشدة إلى غير موافق بشدة التي تم إعطاؤها أوزان نسبية تراوحت بين 1 و5، عموما فإن هذا النوع من الدراسة المعتمدة على الاستبيان والتي تركز على تحليل ليكارت تكون خاضعة للتوزيع الطبيعي والذي سوف نبينه

كالتالي وفق اختبار Kolmogorov- Smirnov واختبار Shapiro-Wilk وهذا يوضع الفرضيتين التاليتين بمستوى دلالة 5%.

- H_0 البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً

- H_1 البيانات لا تتبع توزيعاً طبيعياً

في دراستنا لدينا ثلاث محاور وبعد إدخال البيانات للبرنامج الإحصائي spss v26 تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (2. 6): اختبار التوزيع الطبيعي

الملاحظة	اختبار Shapiro-Wilk		اختبار Kolmogorov-Smirnov ^a		المحاور
	مستوى الدلالة	إحصائية S.W	مستوى الدلالة	إحصائية K.S	
توزيع طبيعي	0.100	0.964	0.069	0.116	المحور الأول
توزيع طبيعي	0.322	0.975	0.200	0.092	المحور الثاني
توزيع طبيعي	0.564	0.981	0.200	0.070	المحور الثالث

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss v26 .

يلخص هذا الجدول بدوره نتائج اختبار التوزيع الطبيعي بالاعتماد على إحصائية Kolmogorov-Smirnov^a و Shapiro-Wilk مع القيمة الاحتمالية الخاصة، وهذا حسب كل محور على حدا لإجابات المستجوبين.

وتلخص نتائج الاختبار كالتالي:

- بالنسبة للمحور الأول فيما يخص أبعاد تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة نلاحظ أن القيمة الاحتمالية الإحصائية Kolmogorov-Smirnov^a و Shapiro-Wilk كانت في إجمالها أكبر من المستوى المعنوية 0.05، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تقول بأن إجابات أفراد العينة تخضع للتوزيع الطبيعي؛

- بالنسبة للمحور الثاني فيما يخص أبعاد المرونة التنظيمية المطبقة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة نلاحظ أن القيمة الاحتمالية الإحصائية Kolmogorov-Smirnov^a و Shapiro-Wilk كانت في إجمالها أكبر من المستوى المعنوية 0.05، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تقول بأن إجابات أفراد العينة تخضع للتوزيع الطبيعي؛

- بالنسبة للمحور الثالث فيما يخص تحديات تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة نلاحظ أن القيمة الاحتمالية الإحصائية Kolmogorov-Smirnov^a و Shapiro-Wilk كانت في إجمالها أكبر من المستوى المعنوية 0.05، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تقول بأن إجابات أفراد العينة تخضع للتوزيع الطبيعي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

وبالتالي فإننا سوف نعتمد الاختبارات المعلمية في الدراسة الإحصائية بحيث تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي أو العينة كبيرة ومن بين أهم هذه الاختبارات هي اختبار t لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

اعتمدنا هنا على الصدق الظاهري كمرحلة أولى ثم قيمنا الصدق والثبات عن طريق الأساليب الإحصائية كما يلي:

الفرع الأول: الصدق الظاهري

عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (04) أعضاء في الهيئة التدريسية، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

الفرع الثاني: الصدق البنائي

بالإضافة إلى الصدق الظاهري فقد قمنا بالتحقق من صدق الأداة من خلال التحقق من الاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارات وجميع عبارات الاستبيان وهذا ما سنوضحه فيما يلي

أولاً: صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2. 7): الارتباط بين عبارات المحور الأول مع إجمالي المحور.

العبارات	معامل الارتباط Pearson	Sig المعنوية
1	0.794	0.000
2	0.778	0.000
3	0.726	0.000
4	0.637	0.000
5	0.754	0.000
6	0.752	0.000
7	0.707	0.000
8	0.422	0.000
9	0.631	0.000
10	0.772	0.000
11	0.736	0.000
12	0.736	0.000
13	0.616	0.000
14	0.664	0.000
15	0.666	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss v26.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معاملات الارتباط بين مختلف عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور بالاعتماد على مختلف ردود المستجوبين فقد كانت أغلبها قوية وذات معنوية إحصائية، فقد تراوحت بين 0.422 و 0.794، حيث حققت العبارة الأولى أعلى معامل ارتباط يقدر ب 0.794، بينما حققت العبارة الثامنة أقل معامل ارتباط يقدر ب 0.422 ، كما تجدر الإشارة إلى كون جميع العبارات هنا ذات معنوية إحصائية كون أن القيمة الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يمكننا القول بأن هناك اتساق داخلي بين عبارات المحور الأول.

عموماً كل العبارات حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى معنوية 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2. 8): الارتباط بين عبارات المحور الثاني مع إجمالي المحور.

العبارات	معامل الارتباط Pearson	المعنوية Sig
1	0.561	0.000
2	0.709	0.000
3	0.647	0.000
4	0.705	0.000
5	0.628	0.000
6	0.527	0.000
7	0.673	0.000
8	0.488	0.000
9	0.554	0.000
10	0.611	0.000
11	0.784	0.000
12	0.616	0.000
13	0.687	0.000
14	0.621	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معاملات الارتباط بين مختلف عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور بالاعتماد على مختلف ردود المستجوبين فقد كانت أغلبها قوية وذات معنوية إحصائية، فقد تراوحت بين 0.488 و 0.784، حيث حققت العبارة الحادي عشر أعلى معامل ارتباط يقدر ب 0.784، بينما حققت العبارة الثامنة أقل معامل ارتباط يقدر ب 0.488، كما تجدر الإشارة إلى كون جميع العبارات هنا ذات معنوية إحصائية كون أن القيمة الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يمكننا القول بأن هناك اتساق داخلي بين عبارات المحور الثاني.

عموماً كل العبارات حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى معنوية 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

ثالثاً: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث.

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2. 9): الارتباط بين عبارات المحور الثالث مع إجمالي المحور.

العبارات	معامل الارتباط Pearson	المعنوية Sig
1	0.387	0.004
2	0.667	0.000
3	0.421	0.002
4	0.578	0.000
5	0.548	0.000
6	0.568	0.000
7	0.516	0.000
8	0.461	0.000
9	0.425	0.001
10	0.499	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26. 66

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

معاملات الارتباط بين مختلف عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور بالاعتماد على مختلف ردود المستجوبين فقد كانت أغلبها قوية وذات معنوية إحصائية، فقد تراوحت بين 0.387 و 0.667، حيث حققت العبارة الثانية أعلى معامل ارتباط يقدر ب 0.667، بينما حققت العبارة الأولى أقل معامل ارتباط يقدر

ب 0.387، كما تحذر الإشارة إلى كون جميع العبارات هنا ذات معنوية إحصائية كون أن القيمة الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يمكننا القول بأن هناك اتساق داخلي بين عبارات المحور الثالث.

عموماً كل العبارات حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى معنوية 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

الفرع الثالث: ثبات وصدق أداة القياس باستخدام Cronbach Alpha.

من أجل البرهنة على أن الاستبيان يقيس العوامل المراد قياسها، وإثبات صدقها قمنا باستخدام أسلوب كرونباخ ألفا الذي يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة إلى أن معامل كرونباخ ألفا يزودنا بتقدير جيد للثبات، والجدول التالي يبين قيمة معامل الثبات والصدق كما يلي

الجدول رقم (2. 10): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	15	0.921	0.959
المحور الثاني	14	0.882	0.939
المحور الثالث	10	0.678	0.823
الإجمالي	39	0.926	0.962

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26 .

تدل معاملات الثبات على ثبات المحتوى بصورة عامة نظراً لأن معامل الثبات عال ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح الجدول السابق أن أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بالمحور الأول هو (0.959)، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر ب (0.823) ويتعلق بالمحور الثالث، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عال جداً حيث بلغ (0.962) مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة.

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض خصائص العينة

هنا سيتم عرض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة والتي تم إدراجها نظرا لعلاقتها ببقية الدراسة سواء كان فيما بتكنولوجيا المعلومات أو المرونة التنظيمية وبالتالي فإن هذه الخصائص سوف نعرضها في مختلف النقاط أدناه كما جاء في استمارة الاستبيان.

الفرع الأول: توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي

وهي كما يوضحها الجدول التالي:

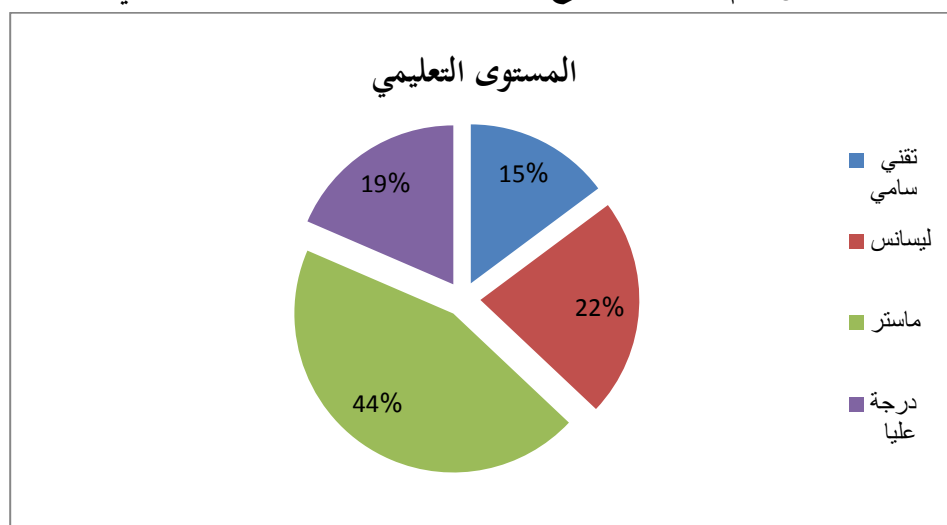
الجدول رقم (2. 11): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	البيان
14.8%	08	تقني سامي
22.2%	12	ليسانس
44.4%	24	ماستر
18.5%	10	درجة عليا
00%	00	أخرى أذكرها
100.0%	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26.

ومن أجل توضيح ذلك أكثر فقد تم إدراج الشكل التالي:

الشكل رقم (2. 1): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي (المستوى التعليمي) أن أغلبية أفراد العينة من حاملي شهادة الماستر حيث بلغ عددهم (24) فرد بنسبة مئوية 44.4% وهي نسبة مرتفعة، في حين بلغت نسبة حاملي شهادة ليسانس 22.2% ونسبة حاملي الدرجة العليا 18.5% ونسبة حاملي شهادة تقني سامي 14.8% أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وهذا ما يزيد من أهمية البحث والنتائج المتوصل إليها.

الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة تبعا للمؤهل العلمي

وهي كما يوضحها الجدول التالي:

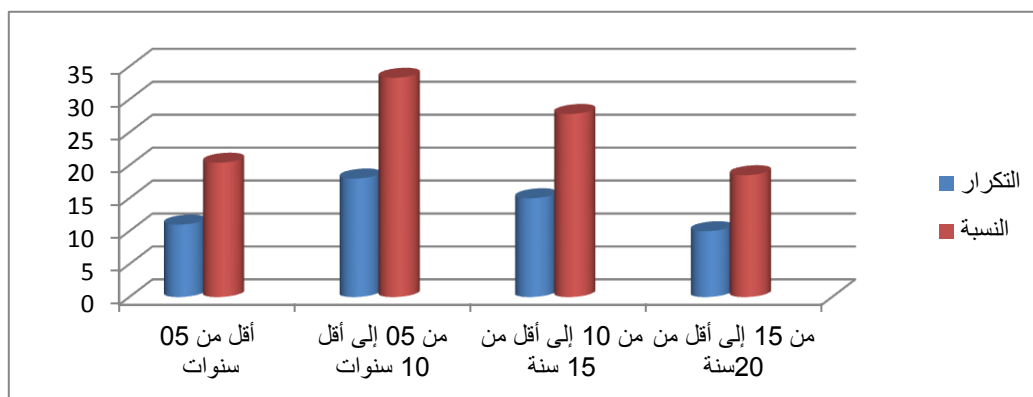
الجدول رقم (2. 12): توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية

البيان	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	11	20.4%
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	18	33.3%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	15	27.8%
من 15 إلى أقل من 20 سنة	10	18.5%
من 20 سنة فأكثر	00	00%
المجموع	54	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26 .

يمثل الجدول توزيع العينة حسب متغير الخبرة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل تتجاوز خبرتهم بين 05 و 10 سنوات حيث قدرت ب 33.3% وهي نسبة مهمة جدا إذ من الممكن أن تضفي على الدراسة نوع من الدقة والقرب أكثر من الواقع، ثم تليها نسبة الأفراد بين 10 و 15 سنة بنسبة مئوية 27.8% ، تليها الأفراد الذين تتراوح خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة مئوية تقدر ب 20.4%، ثم تليها الذين تتراوح خبرتهم من 15 و 20 سنة بنسبة مئوية قدرت ب 18.5% وللتوضيح أكثر تم إدراج التمثيل البياني كما يلي:

الشكل رقم (2. 2): توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26.

الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة تبعاً المركز الوظيفي

وهي كما يوضحها الجدول التالي:

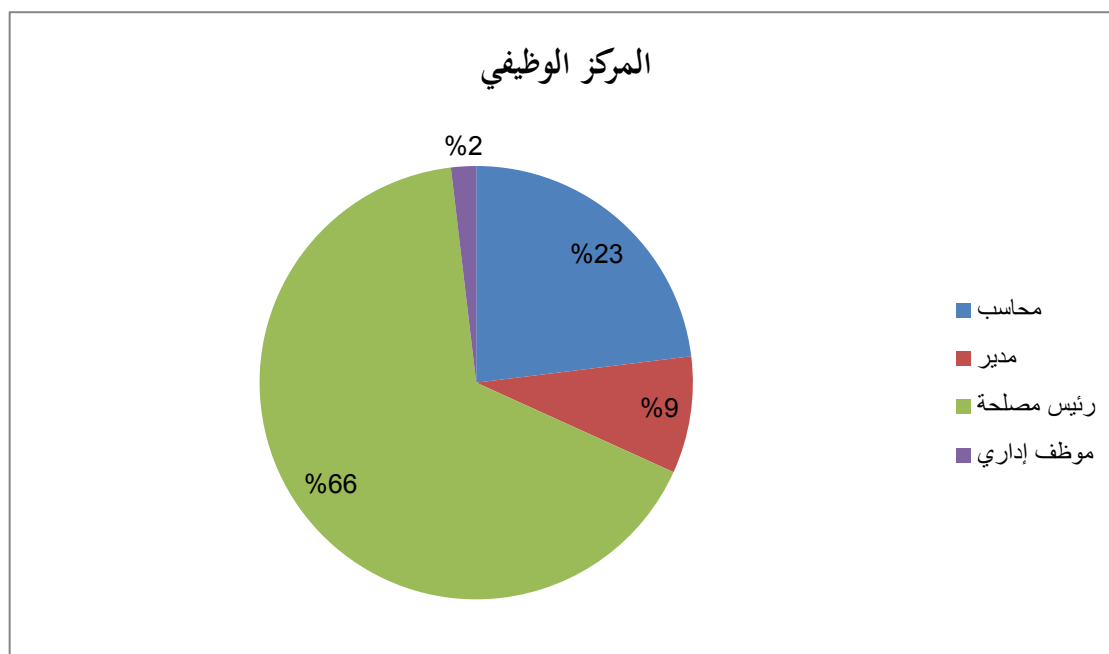
الجدول رقم (2. 13): توزيع عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي

النسبة	التكرار	البيان
14.8%	8	محاسب
5.6%	3	مدير
42.6%	23	رئيس مصلحة
37.0%	20	موظف إداري
100.0%	54	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26 .

من أجل توضيح ذلك أكثر قمنا بإعداد الشكل الموالي:

الشكل رقم (2. 3): توزيع عينة دراسة حسب المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26 .

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة بنسب متفاوتة، حيث أن رؤساء المصالح يمثلون أكبر نسبة 42.6%، أما الموظفين الإداريين يمثلون نسبة 37.0%، وبالنسبة للمحاسبين يمثلون نسبة 14.8%، وتليها في الأخير المدراء الذين يمثلون نسبة 5.6% وسبب هذا التفاوت راجع لطبيعة هيكلها التنظيمي.

الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب حجم مؤسسة

وهي كما يوضحها الجدول التالي:

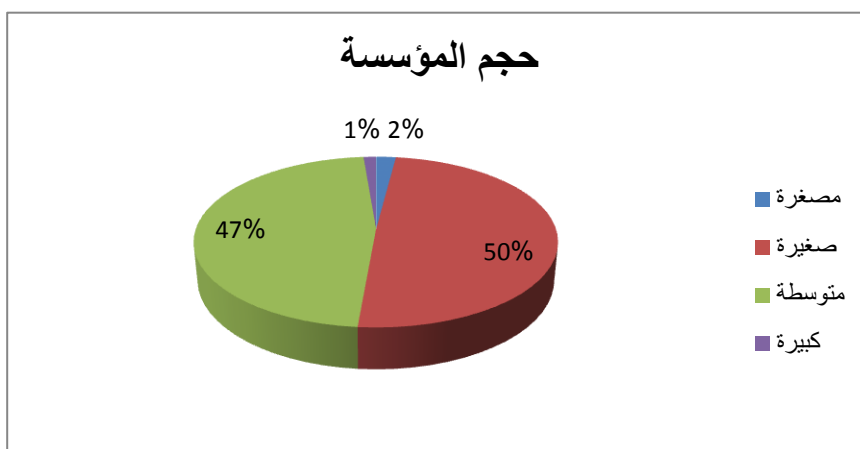
الجدول رقم (2. 14): توزيع عينة دراسة حسب حجم المؤسسة

البيان	التكرار	النسبة
مصغرة	1	1.9%
صغيرة	25	46.3%
متوسطة	24	44.4%
كبيرة	4	7.4%
المجموع	54	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26 .

ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (2. 4): توزيع عينة دراسة حسب حجم المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26 .

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أكبر نسبة من حجم المؤسسات عينة الدراسة كانت مؤسسات صغيرة بلغت نسبتها 46.3%، في حين تليها مؤسسات متوسطة بنسبة 44.4%، وتليها مؤسسات كبيرة 7.4%، وفي الأخير مؤسسات مصغرة بنسبة 1.9%.

الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاط.

وهي كما يوضحها الجدول التالي:

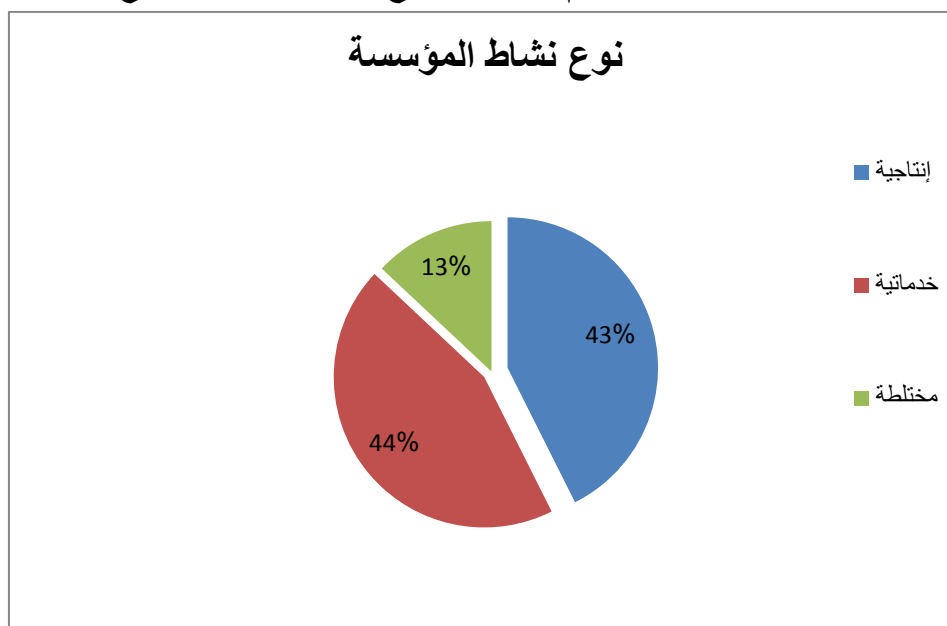
الجدول رقم (2. 15): توزيع عينة دراسة حسب نوع النشاط

البيان	التكرار	النسبة
إنتاجية	23	42.6%
خدمائية	24	44.4%
مختلطة	7	13.0%
المجموع	54	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26 .

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة المؤسسات الخدمائية بلغ نسبة 44.4%، في حين بلغت نسبة المؤسسات الإنتاجية 42.6% في العينة المعنية، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2. 5): توزيع عينة دراسة حسب نوع النشاط



المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26 .

الفرع السادس: توزيع أفراد العينة حسب ملكية المؤسسة.

وهي كما يوضحها الجدول التالي:

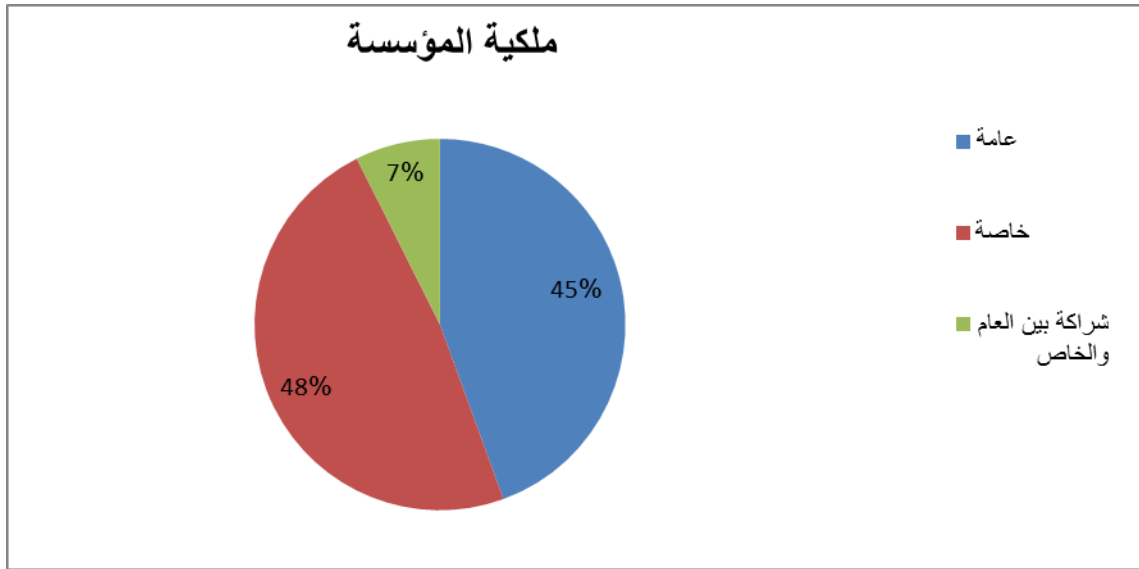
الجدول رقم (2. 16): توزيع عينة دراسة حسب ملكية المؤسسة

النسبة	التكرار	البيان
44.4%	24	عامة
48.1%	26	خاصة
7.4%	4	شراكة بين العام والخاص
100.0%	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26 .

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة من المؤسسات عينة الدراسة كانت ذات ملكية خاصة حيث بلغت نسبتها 48.1%، وتليها المؤسسات ذات ملكية عامة بنسبة 44.4% في العينة المعنية، ولتوضيح ذلك تم إعداد الشكل التالي:

الشكل رقم (2. 6): توزيع عينة الدراسة حسب ملكية المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26 .

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

سننتقل إلى عرض وتحليل نتائج هاته الدراسة حسب مقياس ليكارت الخماسي والذي سبق ذكره في المبحث الأول، وحتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جدول وبوبت الإجابات حسب تسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وتم حساب من النسب المئوية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب العبارات حسب وجهة نظر المستجوبين اعتمادا على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي وحسب أقل قيمة لتشتت والذي يمثله الانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي.

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات محل الدراسة

يشير الجدول التالي إلى النتائج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (2. 17): اتجاه إجابات العينة حول تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة.

الرقم	عبارات المحور الأول	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
البعد الأول: المعدات والتجهيزات					
01	توفر مؤسساتكم على تجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة.	3.870	1.198	2	كبيرة
02	تعمل إدارة مؤسساتكم على تدريب العاملين في استعمال الأجهزة الحديثة.	3.851	1.139	3	كبيرة
03	تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة بشكل دوري.	3.574	1.252	4	كبيرة
04	المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة لديكم في الأماكن المناسبة.	3.870	1.082	1	كبيرة
05	تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة عرض المعلومات بشكل مستمر.	3.463	1.093	5	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26.

يشير الجدول رقم (2. 17) إلى مدى إدراك أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعدها المتمثل

في المعدات والتجهيزات، وبعد حساب عدد التكرارات تبين أن كل إجاباتهم اتجهت نحو موافقة، ولقد احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب (1.082) وتشير إلى توفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية بالمؤسسات محل الدراسة في الأماكن المناسبة، احتلت الفقرة الأولى المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (1.198) حيث تشير إلى توفر التجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة، واحتلت الفقرة الخامسة المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (1.093).

الجدول رقم (2. 18): اتجاه إجابات العينة حول تكنولوجيا في المؤسسات محل الدراسة

البعد الثاني: البرمجيات (خاصة بالأفراد المتخصصين)	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
06	3.963	1.027	1	كبيرة
07	3.537	1.208	2	كبيرة
08	3.314	1.256	4	متوسطة
09	3.018	1.220	5	متوسطة
10	3.481	1.144	3	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26 .

يشير الجدول رقم (2. 18) إلى إدراك أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعدها المتمثل في البرمجيات، وبعد عدد التكرارات تبين أن كل إجاباتهم اتجهت نحو موافقة، واحتلت الفقرة السادسة المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب (1.027) وتشير إلى توفر البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة في المؤسسات محل الدراسة، بينما احتلت الفقرة السابعة المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (1.208) حيث تشير إلى أن البرمجيات الموجودة لديهم ذات جودة عالية ونلاحظ بأن الانحراف المعياري للفقرة السادسة أقل من الانحراف المعياري للفقرة الثانية وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة للفقرة السادسة كان أكثر إجماعاً، واحتلت الفقرة التاسعة المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (1.220)

الجدول رقم (2. 19) اتجاه إجابات العينة حول تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة

البعد الثالث: شبكات المعلومات والاتصالات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
11	3.944	1.122	2	كبيرة
12	4.000	0.971	1	كبيرة
13	3.629	1.051	5	كبيرة
14	3.685	1.042	3	كبيرة
15	3.666	1.181	4	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (2- 19) إلى إدراك أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعدها المتمثل في البرمجيات، وبعد حساب عدد التكرارات تبين أن كل إجاباتهم اتجهت نحو موافقة، ولقد احتلت الفقرة الثانية عشر المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب (0.971) وتشير توفر المؤسسة على شبكات الاتصال المناسبة، بينما احتلت الفقرة الحادي عشر المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب (1.112) وتشير إلى أن وسائل الاتصال المعتمدة لديهم متنوعة ونلاحظ بأن الانحراف المعياري للفقرة الثانية كان أقل من الانحراف المعياري للفقرة

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

الحادي عشر وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة للفقرة الثانية كان أكثر إجماعاً، واحتلت الفقرة الثالثة عشر المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (1.051)، كما نلاحظ أن كل الإجابات تتجه للموافقة على هذا المقياس لكون المتوسط المرجح أكبر من 3.4 لكل العبارات تقريباً.

وعموماً نستنتج أن موافقة أفراد العينة على وجود تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة. وسوف نقوم باختبار t استودنت لإجمالي المحور الأول والموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-20): اختبار ستودنت t لإجمالي محور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة

البيان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصائية ستودنت	
			الأهمية النسبية	
إجمالي المحور	3.658	0.782	Sig	6.177
				0.000
كبيرة				

المصدر : من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26.

من خلال الجدول أعلاه كان المتوسط الحسابي الإجمالي بقيمة (3.658) والانحراف المعياري قدره (0.782)، وهذه تقع في المجال (3.40 4.19)، أي أن الوسط الحسابي أعلى من الوسط الحسابي النظري، بما أن قيمة اختبار استودنت t للإجمالي المحور الأول حول تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة كانت (6.177) وبدرجة حرية $df=53$ وبقيمة معنوية $sig=0.000$ وهي أقل من 0.05 وكل هذه المؤشرات تدل على أن المؤسسات محل الدراسة تسعى إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، أي أن درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات مقبول ومعنوي.

ملخص القول: نقبل الفرضية الأولى القائلة أن هناك درجة عالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات محل الدراسة وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% لأن النتائج توصلت إلى وجود درجة كبيرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات محل الدراسة.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بالمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة.

يشير الجدول التالي إلى النتائج المتعلقة بالمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (2- 21): اتجاه إجابات العينة حول المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة

الرقم	عبارات المحور الثاني	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
01	لدى إدارتكم مقدرة على التحول من استراتيجية إلى أخرى بأقل وقت ممكن.	3.166	1.240	11	متوسطة
02	لدى مؤسساتكم قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.	3.611	1.088	1	كبيرة
03	تمتلك مؤسساتكم المرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها.	3.481	1.111	4	كبيرة
04	يتم تعديل الاستراتيجيات وفقاً لتحركات المنافسين للحفاظ على وضع أفضل داخل المؤسسة.	3.407	1.189	5	كبيرة
05	أنشطة مؤسساتكم تقع ضمن خطة استراتيجية متكاملة الأبعاد.	3.277	1.139	8	متوسطة
06	تعتمد مؤسساتكم على تقديم أنماط تشغيلية متقدمة ومتنوعة.	3.148	1.122	12	متوسطة
07	تستخدم مؤسساتكم أساليب وتقنيات مرنة من أجل تحقيق التكافؤ بين ساعات العمل والزمن المطلوب الأداء الخدمة.	3.185	1.150	10	متوسطة
08	لدى الموظفين المرونة الكافية في تقديم واجباتهم ومهامهم في أماكن مختلفة غير معتادين عليها في المؤسسة.	2.981	1.124	14	متوسطة
09	تتيح مؤسساتكم المجال لاتخاذ القرارات وحل المشاكل في المستويات الدنيا من قبل الموظفين الذين هم أقرب للمشكلة.	3.277	1.234	9	متوسطة
10	يساعد الهيكل التنظيمي المطبق داخل مؤسساتكم بسهولة انتقال المعلومات.	3.388	1.219	6	متوسطة
11	يمتاز الهيكل التنظيمي داخل مؤسساتكم بسهولة انتقال المعلومات.	3.574	1.142	2	كبيرة
12	يمتاز الهيكل بإمكانية إدخال تغييرات مستمرة عليه.	3.314	1.314	7	متوسطة
13	قامت مؤسساتكم بتغيير هيكلها التنظيمي عندما فرضت التغييرات البيئية ذلك.	3.092	1.277	13	متوسطة
14	يدعم الهيكل التنظيمي لديكم عملية إشراك الأفراد في دعم وتطوير أداء المؤسسة.	3.555	1.075	3	كبيرة

المصدر : من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26 .

من خلال البيانات السابقة المتعلقة بتوفر المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة أن كل

إجاباتهم اتجهت نحو محايد، ولقد احتلت الفقرة الثانية المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب (1.088) وتشير

إلى أن لدى المؤسسات محل الدراسة قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، بينما احتلت

الفقرة الحادي عشر المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (1.142) حيث أنه يمتاز الهيكل التنظيمي داخل

المؤسسات محل الدراسة بسهولة انتقال.

المعلومات ونلاحظ بأن الانحراف المعياري للفقرة الثانية : أن أقل من الانحراف المعياري للفقرة الحادي عشر وهذا

دليل على أن إجابات أفراد العينة للفقرة الثانية كان أكثر إجماعاً، واحتلت الفقرة الثامنة المرتبة الأخيرة بانحراف

معياري قدره (1.124)، اتجهت كل عبارات المحور إلى موافقة ومحايدة نظر لأن وسطها المرجح بين 2.60

و3.40.

بصفة عامة نقول أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت متوسطة لدرجة توفر المرونة التنظيمية في المؤسسات

محل الدراسة.

وسوف نقوم هنا باختباراً استودنت لإجمالي المحور الثاني والموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2. 22): اختبار ستودنت t لإجمالي محور المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة

البيان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصائية استودنت	الأهمية النسبية
			Sig	
إجمالي المحور	3.381	0.783	3.173	متوسطة
			0.003	

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26.

من خلال الجدول أعلاه كان المتوسط الحسابي الإجمالي بقيمة (3.381) والانحراف المعياري قدره (0.783)، وهذه تقع في المجال (3.4 4.19)، أي أن الوسط الحسابي أعلى من الوسط الحسابي النظري، بما أن قيمة اختبار استودنت t للإجمالي المحور الثاني حول المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة كانت (3.173) وبدرجة حرية df=53 وبقية معنوية sig=0.003 وهي أقل من 0.05 وهذه المؤشرات تدل على توفر المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة، حيث يتجه إجمالي المحور إلى المحايدة كون المتوسط المرجح أقل من 3.4، إذن نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرضية البديلة، أي أن توفر المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة مقبول ومعنوي.

وملخص القول: نرفض الفرضية الثانية التي تقول تتوفر المؤسسات محل الدراسة على درجة عالية من المرونة التنظيمية وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% لأن النتائج توصلت إلى وجود درجة متوسطة من المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة.

الفرع الثالث: دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية

من أجل معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية تم عرض وتحليل المحاور بالاعتماد على اختبار معامل ارتباط بيرسون في الجدول التالي:

الجدول رقم (2. 23): متوسط إجمالي المحور

البيان		متوسط إجمالي المحور الثاني	
متوسط إجمالي المحور الأول	R	Sig	0.614
			0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss v26.

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع، فمن خلال النتائج نلاحظ أن معامل الارتباط 0.614 ومستوى معنوية أقل من 0.05 وهذا ما يدل على:

وجود علاقة ارتباط ملموسة وطردية بين كل من تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرع الرابع: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية
– الانحدار الخطي البسيط:

تحليل الانحدار يهدف أساساً إلى تقدير الصورة الرياضية للعلاقة بين متغير مستقل ومتغير تابع، كذلك يستخدم لدراسة مدى تأثير متغير مستقل واحد أو أكثر على متغير تابع.
الجدول رقم (2. 24): مخرجات استخدام الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية.

معامل الارتباط الثنائي	معامل التحديد R square	مستوى الدلالة Sig	ميل المستقيم	الثابت
0.614	0.377	0.000	0.541	16.796

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على مخرجات برنامج spss v26 .

من الجدول يتضح لنا أن قيمة معامل الارتباط الثنائي بلغت 0.614 كما بلغ معامل التحديد 0.377 عند مستوى الدلالة 0.000 فهي دالة معنوية باعتبارها أقل من 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية وهذا يعني أن 37% من التغير في المرونة التنظيمية يعود لتكنولوجيا المعلومات. ومنه تصاغ معادلة الانحدار الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية:

$$Y = 16.796 + 0.541\alpha$$

α: تكنولوجيا المعلومات؛
Y: المرونة التنظيمية.

وهي تمثل أثر تكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية بواسطة المعامل المقدّر ب 0.541.

بما أن مستوى الدلالة يساوي 0 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرع الخامس: النتائج المتعلقة بتحديات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة.

الجدول رقم (2. 25): اتجاه إجابات العينة حول تحديات تكنولوجيا المعلومات

الرقم	عبارات المحور الثالث	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
01	إلى أي مدى ترون أن تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة.	3.111	1.021	9	متوسطة
02	ما مدى صعوبة تعلم كيفية استخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	2.981	1.036	10	متوسطة
03	برأيك، ما مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عادة عند التكيف مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	3.537	1.004	2	كبيرة
04	إلى أي مدى تعتقد أن تبني تقنية المعلومات يشكل تحديات مالية كبيرة للمنظمات.	3.388	1.035	5	متوسطة
05	ما مدى صعوبة دمج أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة مع الأنظمة القديمة الحالية.	3.370	1.014	6	متوسطة
06	ما مقدار الوقت والجهد الذي تعتقد أنه مطلوب لتدريب الموظفين بشكل صحيح على أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	3.481	0.966	4	كبيرة
07	إلى أي مدى تعتقد أن مخاوف الأمن والخصوصية تشكل تحديات أمام اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	3.703	1.002	1	كبيرة
08	ما مدى الصعوبة التي تعتقد أن المؤسسات تواجهها في اختيار حلول تكنولوجيا المعلومات المناسبة لإحتياجاتها الخاصة.	3.203	1.070	8	متوسطة
09	إلى أي مدى تعتقد أن قضايا التشغيل البيئي تشكل تحدي لاعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	3.222	0.945	7	متوسطة
10	برأيك ما مدى صعوبة مواكبة الوتيرة السريعة لتغير التكنولوجي والابتكار في صناعة تكنولوجيا المعلومات.	3.537	1.144	3	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss v26 .

من خلال البيانات السابقة المتعلقة بتحديات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة أن كل إجاباتهم اتجهت نحو موافقة، ولقد احتلت الفقرة السابعة المرتبة الأولى بانحراف معياري يقدر ب (1.002) وتشير إلى أي مدى تعتقد أن مخاوف الأمن والخصوصية تشكل تحديات أمام اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة، بينما احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (1.004) حيث تعني ب: ما مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عادة عند التكيف مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة ونلاحظ بأن الانحراف المعياري للفقرة السابعة كان أقل من الانحراف المعياري للفقرة الثالثة وهذا دليل على أن إجابات أفراد العينة للفقرة السابعة كان أكثر إجماعاً، بينما احتلت الفقرة الثانية المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (1.036)، اتجهت كل العبارات في هذا المحور إلى الموافقة والمحايدة نظراً لأن وسطها المرجح بين 2.60 و 3.40.

بصفة عامة نقول أن معظم إجابات أفراد العينة كانت محايدة وهذا دليل على توفر المرونة التنظيمية بدرجة متوسطة في المؤسسات محل الدراسة.

وسوف نقوم هنا باختبار t استودنت لإجمالي المحور الثالث والموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2. 26): اختبار استودنت t لإجمالي محور تحديات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة.

البيان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصائية ستودنت	الأهمية النسبية
				Sig
إجمالي المحور	3.353	0.519	5.001	متوسطة
			0.000	

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss v26.

يتضح من الجدول السابق أنه كان المتوسط الحسابي الإجمالي بقيمة (3.353) والانحراف المعياري قدره (0.519)، وهذه تقع في المجال (2.60 3.4)، أي أن الوسط الحسابي أقل من الوسط الحسابي النظري، بما أن قيمة اختبار استودنت t للإجمالي المحور الثالث لتحديات تكنولوجيا المعلومات كانت 5.001، وبدرجة حرية $df=53$ وبقيمة معنوية $sig=0.000$ وهي أقل من 0.05، وهذه المؤشرات تدل على مدى وجود تحديات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة، حيث يتجه إجمالي المحور إلى المحايدة كون المتوسط المرجح أقل من 3.4، إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي وجود تحديات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة مقبول ومعنوي.

ملخص القول: هنا فإننا نرفض التي تقول هناك درجة عالية من التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% الآن النتائج توصلت إلى وجود درجة متوسطة من التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات

خلاصة الفصل:

الهدف من هذا الفصل هو إجراء دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات لولاية الوادي لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية من طرف هاته المؤسسات، وتمكنت الدراسة من الوقوف على واقع استخدام هذه المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية المتوفرة لديهم، كما اعتمدنا على الاستبيان كوسيلة رئيسية للبحث والذي وجه للعينة تقدر ب 53 مفردة، ليتم بعد ذلك تفريغ البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS 26 والذي مكننا من اختبار الفرضيات، حيث تم التوصل إلى صحة الفرضية الأولى التي تؤكد أن هناك درجة عالية في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، والثالثة تؤكد وجود علاقة ارتباط ملموسة وطردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، والرابعة تؤكد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، وعدم صحة الفرضية الثانية القائلة بتوفر المؤسسات محل الدراسة على درجة عالية من المرونة التنظيمية عند مستوى معنوية 5% والخامسة القائلة أن هناك درجة عالية من التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

فائمة عامة

خاتمة

تشهد بيئة المؤسسات الاقتصادية تغيرات وتحولات وتطورات في عدة مجالات، الأمر الذي جعل هذه المؤسسات في موقف يجبرها على تكثيف جهودها التي تضمن لها البقاء في السوق، والعمل على مواجهة آثار تلك التغيرات والتخفيف من حدتها، هذا ما جعل المؤسسات تتجه نحو تكنولوجيا المعلومات وتعزيز المرونة التنظيمية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها.

تم من خلال هذه الدراسة البحث عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية وكان الغرض من ذلك الإجابة على الإشكالية الرئيسية المتمثلة في: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية؟، والأسئلة الفرعية المطروحة، حيث تم في الجانب النظري التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية، أما في الجانب التطبيقي سمحت الدراسة التطبيقية لموضوعنا والتي تمت على عينة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية الوادي بقياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية بالوقوف على مدى التطبيق الفعلي لهذا الموضوع من قبل المؤسسات محل الدراسة.

اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الأولى: هناك درجة عالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، من خلال ما تم التطرق إليه في الجدول رقم (2. 20) فإننا نقبل الفرضية حيث أن المؤسسات محل الدراسة تسعى وبدرجة عالية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

اختبار الفرضية الثانية: تتوفر المؤسسات محل الدراسة على درجة عالية من المرونة التنظيمية عند مستوى معنوية 5%، من خلال ما تم التطرق إليه في الجدول رقم (2. 22) نرفض هذه الفرضية، حيث يمكن القول بأن المؤسسات محل الدراسة تتوفر على درجة متوسطة من المرونة التنظيمية.

اختبار الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، من خلال ما تم التطرق إليه في الجدول رقم (2. 23) نقبل هذه الفرضية يعني وجود علاقة ارتباط ملموسة وطردية بين كل من تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

اختبار الفرضية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، من خلال ما تم الطرق إليه في الجدول رقم (2. 24) فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

اختبار الفرضية الخامسة: هناك درجة عالية من التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5%، من خلال ما تم التطرق إليه في الجدول رقم (26) نرفض هذه الفرضية، فهناك درجة متوسطة من التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

نتائج الدراسة:

بعد القيام بهذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج (نظرية وتطبيقية) نذكرها فيما يلي:

أولاً: الجانب النظري

- بناء على ما جاء في الجانب النظري لهذه الدراسة يمكننا الوصول إلى جملة من الاستنتاجات أهمها:
- تتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات والوسائل المستخدمة لإنتاجها واستغلالها بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة.
- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملاً مهماً في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة.
- تعكس المرونة التنظيمية قدرة المنظمة على التكيف والاستجابة لديناميكية بيئة الأعمال بسرعة وفعالية ضمن الإمكانيات التي تتمتع بها.
- يمكن للمنظمة أن تتخذ عدة توجهات لمواكبة اضطرابات المحيط إما أن يكون لها توجه استباقي من خلال الاستعداد لهذه التغيرات قبل حدوثها، وإما التوجه التفاعلي ذلك بتكيف مع التغيرات بعد حدوثها، وأن تكون لها القدرة على إحداث التغيرات في خلق المبادرات والفرص، أو أن تعمل على تصحيح الأخطاء الحادثة نتيجة لعدم مواكبتها لتطورات البيئة.

ثانياً: الجانب التطبيقي

- يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلنا إليها فيما يلي:
- أن إدراك تكنولوجيا المعلومات والاتصال كانت مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكس المستوى المرتفع لأغلب أبعادها، فقد جاء البعدين المعدات والتجهيزات وبعد شبكات الاتصالات والمعلومات في المرتبة الأولى، يليه بعد البرمجيات في المرتبة الثانية، سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة.
- أن المؤسسات محل الدراسة تركز على العملاء وكسب رضاهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المستحدثة والاهتمام أيضاً بمواصفات وجودة المنتج.
- تتوفر المؤسسات محل الدراسة على مجموعة من المعدات والتجهيزات الكافية إلى حد ما، والتي تمكنها من تطبيق استراتيجيتها القائمة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- تبين امتلاك المؤسسات محل الدراسة للمرونة التنظيمية يجعلها قادرة على مواجهة البيئة المتقلبة وتحقيق الأهداف المطلوبة وإن لم يكن بدرجة عالية جدا.
- تبين من النتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات محل الدراسة بدرجة كبيرة.
- تبين من النتائج توفر المرونة التنظيمية بجميع أبعادها في المؤسسات محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على المرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
- وجود علاقة ارتباط ملموسة وطردية بين كل من تكنولوجيا المعلومات والمرونة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
- كما توصلت النتائج إلى وجود درجة متوسطة من التحديات التي تواجهها المؤسسات في سبيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات محل الدراسة.

التوصيات والاقتراحات:

- استنادا على نتائج هذه الدراسة، فإنه تم وضع بعض التوصيات التي يأمل من وراءها أن تتمكن المؤسسات الاقتصادية من تفادي جوانب الضعف واستغلال نقاط القوة فيها لدعم توجهها نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تحقيق المرونة التنظيمية ويمكن أن نقترح في هذا الإطار التركيز على الجوانب التالية:
- العمل على الاستفادة القصوى من المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال المعدات والتجهيزات، البرمجيات، ونظم الاتصال.
- يمكن للمؤسسة من تحسين وزيادة فعالية ونجاعة استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال توسيع استخدام الشبكات ودعمها من أجل استغلالها بشكل أفضل يسمح لها بتأقلم مع بيئة الأعمال الحديثة المحيطة بها.
- تتطلب البيئة المتغيرة والمتطورة اعتماد المرونة من أجل التكيف والمراقبة المستمرة والتقييم.
- تكثيف الدورات التدريبية المتخصصة الاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة عليها في المؤسسة.
- تحفيز وتوعية العمال بأهمية ثقافة الرقمنة في الوقت المعاصر.
- السعي لتحسين الدائم وتنمية الأساليب التي من شأنها القضاء على العراقيل التنظيمية والشخصية والبيئية، التي تواجه الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها.
- توفير للأفراد العاملين كل الإمكانيات التي تسمح لهم بتطوير قدراتهم ومهاراتهم والاستعداد لكل التغيرات والتحولات في الوسائل التكنولوجية المتطورة.

أفاق الدراسة:

- بعد دراستنا لموضوعنا والاطلاع على مختلف الدراسات القريبة من دراستنا اقترحنا بعض العناوين التي يمكن للباحثين البحث فيها مستقبلا بهدف إثراء الموضوع أكثر:
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز المرونة التنظيمية في المؤسسات الجزائرية.
 - مدى فاعلية تكنولوجيا المعلومات في زيادة المرونة التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية.
 - مدى فاعلية أجهزة الاتصال الحديثة في تفعيل المرونة التنظيمية.
 - مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في استدامة المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الدراسات باللغة العربية

I. الأطروحات والرسائل الجامعية:

1. بليلي حليلة، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات دراسة حالة اتصالات الجزائر بأم البواقي، تقرير تربص لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020-2021.
2. حاتم فايز إبراهيم مصلح، الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق المرونة التنظيمية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى بغزة، 2021.
3. حاتم فايز إبراهيم مصلح، الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق المرونة التنظيمية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى بغزة، 2021.
4. حسبية مجدوب، لطيفة العايب، توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية . دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل 2017-2018.
5. حيزية بوكرة، دور الإيماجينيرينغ في تحقيق المرونة التنظيمية لدراسة حالة مؤسسة كوندور فرع قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016/2017.
6. خلادي مليكة، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق المرونة التنظيمية . دراسة حالة ببلدية تميمون، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021/2022.
7. رزان علي عمر عبد المهدي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان الأردن، دراسة حالة متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، لأردن، 2016.
8. صالح مرزوقي وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2017-2018.
9. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجامعة الافتراضية السورية، 2018-2019.

10. عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات . دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018.
11. عماري محمد توفيق، مجيدي صهيب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة . دراسة حالة شركة الورود فرع مطبعة الوليد، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017-2018.
12. غدير بشير قويدر وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة . دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2019-2020.
13. فتيحة عبد النوري، أثر التعلم التنظيمي في تعزيز المرونة التنظيمية . دراسة حالة بمؤسستي الاتصال للهاتف النقال (موبيليس، نجمة) بوكالة أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018-2019.
14. قادة دليلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر . دراسة حالة ولاية بومرداس، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010-2011.
15. كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف 1 ومحمد أمين دباغين سطيف 2، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف 2، 2019-2020.
16. محمد رفائي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية . دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014.
17. مرابط عياش عزوز، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات سكيكدة، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.
18. مريم محمد الحسن محمد علي، الدور المعدل للمرونة التنظيمية في العلاقة بين الذكاء التنافسي والميزة التنافسية دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2019.

19. هناء عبداوي، المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية. دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2015.

II. المجلات والمقالات العلمية:

1. أحمد حشاني، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية البحث العلمي، مجلة رافد للبحوث والدراسات، العدد: 06، 2019.
2. أسماء عبد العاطي محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى المرونة التنظيمية في شركات الطيران دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، مجلة السياحة والفنادق والتراث، المجلد: 03، العدد: 01، 2021.
3. أميرة سالم الشوربجي، دور المرونة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بالجامعات المصرية، مجلة البحوث التجارية كلية التجارة جامعة الزقازيق، المجلد: 44، العدد: 02، أبريل 2022.
4. أمين سعيد، أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة وموثوقية القوائم المالية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، العدد الثامن، 2015-1231.
5. أوقروتي فتيحة، خلادي مليكة، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق المرونة التنظيمية دراسة حالة بلدية تيميمون، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد: 07، جويلية، 2014.
6. إيمان لهيني، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن. دراسة ميدانية على شركات ومكاتب التدقيق العاملة في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد: 25، 2011.09 27.
7. بوشعالة رقيق جمال، براق عيسى، أثر نموذج المرونة التنظيمية في تحقيق الأداء العالي للمؤسسات دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد السايح بشلف، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد: 13، العدد: 01، 2022.
8. حلا فازع داغر أمين الملا توحى، القدرات الجوهرية ودورها في تعزيز المرونة التنظيمية. دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في رئاسة جامعة الموصل بغداد، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد: 25، العدد: 111، 2019.
9. خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
10. رضا عطية عبد المعطي، دور المرونة التنظيمية في الاستجابة لتحديات (covid19) في مؤسسات التعليم العالي. دراسة تطبيقية على عينة من المعاهد التجارية العليا المصرية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 46، العدد: 02، 2022.
11. زواغي محمد، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في تنمية تطوير المزايا التنافسية دراسة ميدانية، معارف مجلة علمية محكمة، المجلد: 11، العدد: 21، ديسمبر 2016.

12. سارة بن زرة، علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمرونة التنظيمية دراسة ميدانية بمجمع سفيتال، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد:10، العدد:01، جانفي 2021.
13. سعيد علي النعاس، بن عودة مصطفى، أثر المرونة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطن التنظيمية. دراسة حالة مدبغة الهضاب العليا بالجلفة. الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد: 06، العدد:02، أكتوبر 2020.
14. سارة بن زرة، علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمرونة التنظيمية. دراسة ميدانية بمجمع سفيتال، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد:10، العدد:01، جانفي 2021.
15. عبد الكاظم محسن كوين، حميد سالم الكعبي، الدور التفاعلي للمهارات الإدارية في تعزيز الريادة الاستراتيجية عبر المرونة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من الإدارات العليا والوسطى في المصارف العراقية الخاصة ببغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد: 12، العدد: 40، الفصل الثالث لسنة 2017.
16. عبد المالك بن السبتي، تكنولوجيا المعلومات وواقعها في البلدان العربية، مجلة العلوم الإنسانية، قسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، العدد: 29، جوان 2008.
17. عراك عبود عمير، دور المرونة التنظيمية في تحقيق الازدهار التنظيمي، بحث ميداني في عينة من شركات الاتصالات الخلوية العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الأنبار ببغداد، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد:23، العدد:114، 2019.
18. فريد بن جرييع، تقييم واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المصالح الجبائية ضمن مقياس استطلاعية لواقع مديرية الضرائب لولاية الأغواط دراسة COBIT، مجلة أفاق العلوم، مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة MQEMADD، جامعة الجلفة، العدد: 28، 04.05.2021.
19. قصي إسماعيل مدب الخزرجي، دور المرونة التنظيمية وانعكاساتها في الاستجابة لتحقيق متطلبات الأداء العالي. بحث ميداني قطاع البلديات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد:22، العدد: 94، سنة 2016.
20. محمد حمدي زكي، المرونة التنظيمية ودورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة مطروح، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2019.
21. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة جمهورية العراق، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الجزائر3 إبراهيم سلطان شيبوط، العدد:11، 31 ديسمبر 2018.
22. مسعودة بلخضر، مدى توفر أبعاد المرونة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب وتأثيرها بالفروق الشخصية والمهنية، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد:12، العدد:01، 2022.
23. ميادة محمد فوزي الباسل وآخرون، المرونة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء بالمدارس الثانوية بدولة الكويت، مجلة كلية التربية جامعة دمياط، العدد:78، يوليو 2021.

24. هند ثامر عبد الله، نور خليل إبراهيم، تقييم واقع المرونة التنظيمية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة دراسة حالة ببغداد، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد: 51، 25-06-2022.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Bouchenoua Karima ,Belaidene Lydia, Impact des TIC sur la performance bancaire; Cas des banques de la ville de Bejaia,Mémoire en vue de Lobtention du diplôme de Master EN Sciences Economiques, Departement Des Sciences Economiques, Universite Abderrahmane Mira de Bejaia,2015.
2. Fábio Luis Falchi de Magalhães, And others, Information Technology Governance: exploratory Study of graduate production in Brazil,International Journal For Innovation Education and Research, Vol 6,No 12,2018.
3. Faisol, And others , THE ADPTION OF ICT TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF SMES IN DIGITAL ERA , ^{2nd} INTERNATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS SOCIAL SCIENCES, digital Transformation Business Strategy in post covid 19,Faculty of Economics and Bisnis, Universita Nusantara PGRI Kediri, East Java,Indonesia,2022.
4. Hamzeh Mohamed Al Hawamdeh, The Intermediate Role of Organizational Flexibility in the Impact of Using Information Technology on the Efficiency of the Application of IT Governance in Jordanian Industrial Companies,**Modern Applied Science**,Published by Canadian Center of Science and Education Jordan,Vol 14,No 7,2020.
5. ILYes Boudiaf, Tarek Belhadj, The Human Resources Information System and Information Technologies Requirerement cas study:a sample of Algerian telecom agencies , Finance and Business Economics Review JFBE, vol 03,No 01, 2019.
6. Itay Goldstein, And others, The Real Effect of Modern Information Technologies: Evidence form the EDGAR Implementation ,University of pennsylvania of Hong Kong, 2020
7. Son Thai Tran, And others, INTRODUCTION TO INFORMATION TECHNOLOGY, Second Edition,2012.
8. syed shah Alam, And others,Empirical Study of Theory of Reason Action (TRA) Model for ICT Adoption among The Malay Based SMEs in Malaysia,Business Management and Strategy,Macrothink Institute,Vol 3,No 2,2012.
9. T.C.D'Oliveira,C.Mário,), Organizational Safety:Form Safety Culture to Resilience,proceedings of the 29th Conference of the European Association for Aviation psychology Hungary,1st Edition,2010.

ثالثا: المواقع الالكترونية

1. محمد عبد العزيز، أنواع تكنولوجيا المعلومات، <https://.mawdoo3.com>.

2. بوداود إبراهيم، استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات في تخصص المكتبات والمعلومات: إرساء نظري، <https://www.asjp.cerist.dz>, 2022/12/11

اللاحق

ملحق رقم (01): استمارة الاستبيان



استمارة الاستبيان

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسعدنا وضع هذا الاستبيان بين أيديكم والذي يعتبر كأداة للتحضير لمذكرة الماستر أكاديمي تحت عنوان:

"دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية، لذا نرجو من حضرتكم بالتكرم بالإجابة على هذا الاستبيان بدقة كونها تمثل خطوة هامة في إثراء هذا الموضوع شاكرين لكم بهذا وبجسن تعاونكم معنا، وللإشارة فإن الفئة المستهدفة هي (مسيرين؛ محاسبين؛ رؤساء مصالح؛ إداريين) في عينة من المؤسسات، كما نعلمكم أن المعلومات المجمعة سيتم التعامل معها بكل سرية لأغراض بحثية بحتة.

نشكركم على جهودكم وحسن تعاونكم

الأستاذ المشرف:

. د/ وليد مرغني

الطالبات:

— وصيف بشير إيمان

— نوبلي زينب

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

أولاً: معلومات القائم بتعبئة الاستبيان

1. المستوى التعليمي:

- تقني سامي () -ليسانس () -ماستر ()
-دراسات عليا () -أخرى أذكرها (.....)

2. المؤهل العلمي:

- أقل من 05 سنوات () -من 05 إلى أقل 10 سنوات ()
-من 10 إلى أقل 15 سنة () -من 15 إلى أقل 20 سنة () -20 سنة فأكثر ()

3. المركز الوظيفي:

- محاسب () -مدير ()
-رئيس مصلحة () -موظف إداري ()

ثانياً: معلومات عن المؤسسة

1. حجم المؤسسة:

- ☐ مصغرة (عدد العمال 9.1)
☐ صغيرة (عدد العمال 50.10)
☐ متوسطة (عدد العمال 499.50)
☐ كبيرة (عدد العمال 500 فأكثر)

2. نوع نشاط المؤسسة:

- إنتاجية () -خدمائية () -مختلطة ()

3. ملكية المؤسسة:

- عامة () -خاصة () -شراكة بين العام والخاص ()

القسم الثاني: محاور الدراسة

فيما يلي تعريفات لبعض المصطلحات المستخدمة في الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات: تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (وتوثيقها) وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة.

قائمة الملاحق:

المرونة التنظيمية: تعرف المرونة التنظيمية على أنها قدرة المنظمة على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فهي ذات قدرة وتأثير على تطوير قدرات الإدارة واستيعاب المتغيرات الطارئة.

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: المعدات والتجهيزات						
01	تتوفر مؤسساتكم على تجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة.					
02	تعمل إدارة مؤسساتكم على تدريب العاملين في استعمال الأجهزة الحديثة.					
03	تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة بشكل دوري.					
04	المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة لديكم في الأماكن المناسبة.					
05	تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة عرض المعلومات بشكل مستمر.					
البعد الثاني: البرمجيات (خاصة بالأفراد المتخصصين)						
06	تتوفر مؤسساتكم على البرمجيات المناسبة الأداء الخدمة.					
07	البرمجيات الموجودة لديكم ذات جودة عالية.					
08	البرمجيات المتوفرة لديكم سهلة الإستخدام.					
09	تقوم مؤسساتكم بتحديث البرامج بشكل دوري.					
10	تقوم مؤسساتكم بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة.					
البعد الثالث: شبكات المعلومات والاتصالات						
11	وسائل الاتصال المعتمدة لديكم متنوعة.					
12	تتوفر مؤسساتكم على شبكات الاتصال المناسبة.					
13	تعتمد مؤسساتكم على وسائل حماية شبكات المعلومات من الاختراقات.					
14	تتم صيانة شبكات الاتصال بشكل دوري.					
15	توفر مؤسساتكم خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى.					

المحور الثاني: المرونة التنظيمية

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	لدى إدارتكم مقدرة على التحول من استراتيجية إلى أخرى بأقل وقت ممكن.					
02	لدى مؤسساتكم قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.					
03	تمتلك مؤسساتكم المرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها.					
04	يتم تعديل الاستراتيجيات وفقا لتحركات المنافسين للحفاظ على وضع أفضل داخل المؤسسة.					
05	أنشطة مؤسساتكم تقع ضمن خطة استراتيجية متكاملة الأبعاد.					
06	تعتمد مؤسساتكم على تقديم أنماط تشغيلية متقدمة ومتنوعة.					
07	تستخدم مؤسساتكم أساليب وتقنيات مرنة من أجل تحقيق التكافؤ بين ساعات العمل والزمن المطلوب لأداء الخدمة.					
08	لدى الموظفين المرونة الكافية في تقديم واجباتهم ومهامهم في أماكن مختلفة غير معتادين عليها في المؤسسة.					
09	تتيح مؤسساتكم المجال لاتخاذ القرارات وحل المشاكل في المستويات الدنيا من قبل الموظفين الذين هم أقرب للمشكلة.					
10	يساعد الهيكل التنظيمي المطبق في المؤسسة على سهولة اتخاذ القرار.					
11	يمتاز الهيكل التنظيمي داخل مؤسساتكم بسهولة انتقال المعلومات.					
12	يمتاز الهيكل بإمكانية إدخال تغييرات مستمرة عليه.					
13	قامت مؤسساتكم بتغيير هيكلها التنظيمي عندما فرضت التغييرات البيئية ذلك.					
14	يدعم الهيكل التنظيمي لديكم عملية إشراك الأفراد في دعم وتطوير أداء المؤسسة.					

المحور الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة جدا
01	إلى أي مدى ترون أن تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة.					
02	ما مدى صعوبة تعلم كيفية استخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة.					
03	برأيك، ما مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عادة عند التكيف مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.					
04	إلى أي مدى تعتقد أن تبني تقنية المعلومات يشكل تحديات مالية كبيرة للمنظمات.					
05	ما مدى صعوبة دمج أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة مع الأنظمة القديمة الحالية.					
06	ما مقدار الوقت والجهد الذي تعتقد أنه مطلوب لتدريب الموظفين بشكل صحيح على أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.					
07	إلى أي مدى تعتقد أن مخاوف الأمن والخصوصية تشكل تحديات أمام اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.					
08	ما مدى الصعوبة التي تعتقد أن المؤسسات تواجهها في اختيار حلول تكنولوجيا المعلومات المناسبة لاحتياجاتها الخاصة.					
09	إلى أي مدى تعتقد أن قضايا التشغيل البيئي تشكل تحدي لاعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.					
10	برأيك ما مدى صعوبة مواكبة الوتيرة السريعة لتغير التكنولوجيا والابتكار في صناعة تكنولوجيا المعلومات.					

قائمة الملاحق:

ملحق رقم (02): قائمة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	مكان العمل
01	أحمد بن خليفة	جامعة الوادي
02	نصر <u>ضوي</u>	جامعة الوادي
03	أحمد تي	جامعة الوادي
04	زكرياء بله <u>باسي</u>	جامعة الوادي

ملحق رقم (03): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاوَر الدراسة

Case Processing Summary						
Cases						
Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	54	0.0%	0	100.0%	54	تكنولوجيا المرونة تحديات
100.0%	54	0.0%	0	100.0%	54	
100.0%	54	0.0%	0	100.0%	54	

Descriptives			
Std. Error	Statistic		
.10653	3.6580	Mean	تكنولوجيا
	3.4444	Lower Bound 95% Confidence Interval for Mean	
	3.8717	Upper Bound	
	3.6855	5% Trimmed Mean	
	3.7667	Median	
	.613	Variance	
	.78284	Std. Deviation	
	1.33	Minimum	
	5.00	Maximum	
	3.67	Range	
	.95	Interquartile Range	
.325	-.418	Skewness	
.639	.396	Kurtosis	
.10048	3.3188	Mean	المرونة
	3.1172	Lower Bound 95% Confidence Interval for Mean	
	3.5203	Upper Bound	
	3.3116	5% Trimmed Mean	
	3.2857	Median	
	.545	Variance	
	.73837	Std. Deviation	
	1.64	Minimum	
	5.00	Maximum	
	3.36	Range	
	.80	Interquartile Range	
.325	.096	Skewness	
.639	.243	Kurtosis	
.07072	3.3537	Mean	تحديات
	3.2119	Lower Bound 95% Confidence Interval for Mean	
	3.4956	Upper Bound	
	3.3473	5% Trimmed Mean	
	3.4000	Median	
	.270	Variance	
	.51969	Std. Deviation	
	2.10	Minimum	
	4.90	Maximum	
	2.80	Range	
	.70	Interquartile Range	

قائمة الملاحق:

.325	.189	Skewness
.639	.826	Kurtosis

Tests of Normality

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
.100	54	.964	.069	54	.116	تكنولوجيا المعلومات
.322	54	.975	.200*	54	.092	المرونة
.564	54	.981	.200*	54	.070	تحديات

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

البيانات:

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

%	N	
100.0	54	Valid Cases
.0	0	Excluded ^a
100.0	54	Total

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

N of Items	Cronbach's Alpha
15	.921

```

RELIABILITY
/VARIABLES=S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12 S13 S14 S15 A1 A2 A3 A4
A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 Z1 Z2 Z3 Z4 Z5 Z6 Z7 Z8 Z9 Z10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

%	N	
100.0	54	Valid Cases
.0	0	Excluded ^a
100.0	54	Total

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

قائمة الملاحق:

N of Items	Cronbach's Alpha
39	.926

CORRELATIONS

VARIABLES=S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12 S13 S14 S15
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

صدق الاتساق الداخلي:

Correlations

Correlations

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	محور 1
تتوفر مؤسسة تكم على تجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة.	إدارة مؤسسة تكم على تدريب العامل في بيئة العمل إستعمال الأجهزة المستعملة الحديثة.	تعمل مؤسسة تكم على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة بشكل دوري.	المعدات والتجهيزات التكنولوجية لديكم متوفرة الأماكن في المناسبة.	تعمل مؤسسة تكم على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة بشكل دوري.	تتوفر مؤسسة تكم على البرمجيات المناسبة للأداء الخدمة.	البرمجيات الموجودة لديكم جيدة عالية.	البرمجيات المتوفرة لديكم سهلة الاستخدام.	تقوم مؤسسة تكم بتحديث البرامج بشكل دوري.	تقوم مؤسسة تكم بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة.	11 وسائل الاتصال المعتمدة لديكم متنوعة.	12 تتوفر مؤسسة تكم على شبكات الاتصال لاسيما الاختراقات.	13 تعتمد مؤسسة تكم على وسائل حماية شبكات المعلومات من الاختراقات.	14 تتم صيانة شبكات الإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى.	15 توفر مؤسسة تكم الإستفسار الهاتف عبر الإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى.	محور 1
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	
.794**	.760*	.642*	.657**	.522**	.640**	.518**	.191	.337*	.651**	.710*	.519*	.485**	.465**	.462**	.794**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.167	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
.778**	.760*	.642*	.657**	.662**	.511**	.579**	.191	.287*	.678**	.583*	.477*	.379**	.373**	.299*	.778**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.166	.035	.000	.000	.000	.005	.005	.028	.000
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
.726**	.478*	.642*	.696**	.752**	.369**	.440**	.231	.351*	.488**	.399*	.512*	.336*	.473**	.348**	.726**
.000	.000	.000	.000	.000	.006	.001	.093	.009	.000	.003	.000	.013	.000	.010	.000
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
.637**	.525*	.657*	.696*	.609**	.471**	.400**	.169	.216	.386**	.460*	.467*	.189	.214	.172	.637**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.221	.117	.004	.000	.000	.171	.120	.213	.000
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
.754**	.522*	.662*	.752*	.609**	.452**	.465**	.276*	.488*	.542**	.497*	.497*	.300*	.395**	.355**	.754**
.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.043	.000	.000	.000	.000	.028	.003	.008	.000
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54

قائمة الملاحق:

54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	المعلومات بشكل مستمر
.752**	.503**	.535**	.406**	.643*	.718*	.577**	.437*	.155	.487**	1	.452**	.471**	.369*	.511*	.640*	Pearson Correlation	توفر 06 مؤسساتكم على البرمجيات المناسبة الأداء الخدمة
.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.262	.000		.001	.000	.006	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.707**	.445**	.406**	.456**	.579*	.287*	.546**	.402*	.309*	1	.487**	.465**	.400**	.440*	.579*	.518*	Pearson Correlation	07 البرمجيات الموجودة ذات لديكم عالية جودة
.000	.001	.002	.001	.000	.036	.000	.003	.023		.000	.000	.003	.001	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.422**	.250	.135	.218	.186	.160	.286*	.488*	1	.309*	.155	.276*	.169	.231	.191	.191	Pearson Correlation	08 البرمجيات المتوفرة سهلة لديكم الاستخدام
.001	.068	.332	.112	.179	.249	.036	.000		.023	.262	.043	.221	.093	.166	.167	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.631**	.514**	.479**	.344*	.318*	.331*	.479**	1	.488**	.402**	.437**	.488**	.216	.351*	.287*	.337*	Pearson Correlation	09 تقوم مؤسساتكم بتحديث البرامج بشكل دوري
.000	.000	.000	.011	.019	.014	.000		.000	.003	.001	.000	.117	.009	.035	.013	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.772**	.428**	.509**	.417**	.475*	.549*	1	.479*	.286*	.546**	.577**	.542**	.386**	.488*	.678*	.651*	Pearson Correlation	10 تقوم مؤسساتكم بإجراء دورات على تكوينية البرمجيات الحديثة
.000	.001	.000	.002	.000	.000		.000	.036	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.736**	.469**	.533**	.414**	.623*	1	.549**	.331*	.160	.287*	.718**	.497**	.460**	.399*	.583*	.710*	Pearson Correlation	11 وسائل الإتصال المعتمدة لديكم متنوعة
.000	.000	.000	.002	.000		.000	.014	.249	.036	.000	.000	.000	.003	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.736**	.526**	.428**	.499**	1	.623*	.475**	.318*	.186	.579**	.643**	.497**	.467**	.512*	.477*	.519*	Pearson Correlation	12 تتوفر مؤسساتكم شبكات على الإتصال الاسية
.000	.000	.001	.000		.000	.000	.019	.179	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.616**	.582**	.425**	1	.499*	.414*	.417**	.344*	.218	.456**	.406**	.300*	.189	.336*	.379*	.485*	Pearson Correlation	13 تعتمد مؤسساتكم وسائل على حماية شبكات المعلومات من الاختراقات
.000	.000	.001		.000	.002	.002	.011	.112	.001	.002	.028	.171	.013	.005	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.664**	.572**	1	.425**	.428*	.533*	.509**	.479*	.135	.406**	.535**	.395**	.214	.473*	.373*	.465*	Pearson Correlation	14 صيانة تتم شبكات الإتصال بشكل دوري
.000	.000		.001	.001	.000	.000	.000	.332	.002	.000	.003	.120	.000	.005	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	
.666**	1	.572**	.582**	.526*	.469*	.428**	.514*	.250	.445**	.503**	.355**	.172	.348*	.299*	.462*	Pearson Correlation	15 توفر مؤسساتكم خدمة الإستفسار الخدمات عن الهاتف عبر الإنترنت ووسائل الإتصال الأخرى
.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.068	.001	.000	.008	.213	.010	.028	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	

قائمة الملاحق:

1	.666**	.664**	.616**	.736*	.736*	.772**	.631*	.422**	.707**	.752**	.754**	.637**	.726*	.778*	.794*	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations															
						نتائج 09	لدى الموظفون المرونّة استخدام الكافية في تقديم واجباتهم في حياتهم المهنية قبل من الموظفون الذين هم أقرب للمشكلة.	07							01لدى إدارتكم مقدرة على التحول من إستراتيجية إلى أخرى بأقل وقت ممكن.
	14 يدعم الهيكل التنظيمي	13 قامت مؤسسة تكم بتغيير هيكلها التنظيمي لدمج الأفراد في دعم أداء المؤسسة.	12 يمتاز الهيكل التنظيمي بإمكانية إدخال تغييرات مستمرة عليه.	11 يمتاز الهيكل التنظيمي الداخلي مؤسسية كم بسهولة إنتقال المعلومات.	10 يساعد الهيكل التنظيمي المطبق في قسم المؤسسة على سهولة إتخاذ المعلومات.				06	05	04	03	02		
									تعتمد مؤسسة تكم على تقديم أنماط تشغيل إستراتيجية متكاملة ومتنوعة الأبعاد.	أنشطة مؤسسة تكم تقع ضمن خطة إستراتيجية متكاملة الأبعاد.	يتم تعديل الإستراتيجية وفقاً لتحركات المنافسين للحفاظ على وضع أفضل داخل المؤسسة.	تمتلك مؤسسة تكم المرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها.	لدى مؤسسة كم عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.		

قائمة الملاحق:

54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	تطوير برامجها
.705**	.498**	.347*	.242	.519**	.461*	.281*	.246	.481**	.236	.444**	1	.434**	.591**	.465**	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	يتم الإستراتيجيات وفقاً لتحركات المناقشين للحفاظ وضع على أفضل داخل المؤسسة
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
.628**	.149	.591**	.306*	.295*	.274*	.333*	.225	.435**	.336*	1	.444**	.399**	.438**	.300*	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	أنشطة مؤسستكم ضمن تقع خطة إستراتيجية مكاملة الأبعاد
.000	.283	.000	.025	.030	.045	.014	.102	.001	.013		.001	.003	.001	.027	54	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
.527**	.196	.358**	.492**	.344*	.109	.106	.331*	.504**	1	.336*	.236	.244	.295*	.117	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	تستخدم مؤسستكم تقديم على أنماط تشغيلية متقدمة ومتنوعة
.000	.155	.008	.000	.011	.434	.446	.014	.000	.013		.085	.075	.030	.398	54	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
.673**	.327*	.168	.397**	.377**	.190	.362*	.367**	1	.504**	.435**	.481**	.416**	.541**	.414**	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	تستخدم مؤسستكم أساليب وتقنيات من مرنة أجل تحقيق بين التكافؤ ساعات العمل والزمن المطلوب لأداء الخدمة
.000	.016	.225	.003	.005	.169	.007	.006		.000	.001	.000	.002	.000	.002	54	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
.488**	.227	.264	.336*	.376**	.528*	.316*	1	.367**	.331*	.225	.246	.008	.102	-.011-	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	لدى الموظفين المرونة في الكافية تقديم واجباتهم ومهامهم أماكن في مختلفة غير معتادين في عليها المؤسسة
.000	.099	.054	.013	.005	.000	.020		.006	.014	.102	.074	.955	.463	.935	54	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
.554**	.137	.318*	.212	.313*	.453*	1	.316*	.362**	.106	.333*	.281*	.341*	.334*	.326*	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	نتائج مؤسستكم المجال الإتخاذ القرارات وحل
.000	.322	.019	.123	.021	.001		.020	.007	.446	.014	.040	.012	.013	.016	54	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	

قائمة الملاحق:

54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	المشاكل في المستويات من الدنيا قبل الموظفين هم الذين أقرب للمشكلة
.611 ^{**}	.407 ^{**}	.473 ^{**}	.216	.527 ^{**}	1	.453 [*]	.528 ^{**}	.190	.109	.274 [*]	.461 ^{**}	.165	.315 [*]	.231	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	يساعد 10 الهيكل التنظيمي المطبق في المؤسسة على سهولة اتخاذ القرار.
.000	.002	.000	.116	.000		.001	.000	.169	.434	.045	.000	.232	.020	.093		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.784 ^{**}	.611 ^{**}	.596 ^{**}	.618 ^{**}	1	.527 [*]	.313 [*]	.376 ^{**}	.377 ^{**}	.344 [*]	.295 [*]	.519 ^{**}	.566 ^{**}	.486 ^{**}	.277 [*]	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	يمتاز 11 الهيكل التنظيمي داخل مؤسساتكم بسهولة إنتقال المعلومات .
.000	.000	.000	.000		.000	.021	.005	.005	.011	.030	.000	.000	.000	.042		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.616 ^{**}	.434 ^{**}	.533 ^{**}	1	.618 ^{**}	.216	.212	.336 [*]	.397 ^{**}	.492 ^{**}	.306 [*]	.242	.372 ^{**}	.232	-.010	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	يمتاز 12 الهيكل بإمكانية إدخال تغييرات مستمرة عليه .
.000	.001	.000		.000	.116	.123	.013	.003	.000	.025	.078	.006	.091	.945		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.687 ^{**}	.332 [*]	1	.533 ^{**}	.596 ^{**}	.473 [*]	.318 [*]	.264	.168	.358 ^{**}	.591 ^{**}	.347 [*]	.433 ^{**}	.365 ^{**}	.204	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	قامت 13 مؤسساتكم بتغيير هيكلها التنظيمي عندما فرضت التغيرات البيئية ذلك
.000	.014		.000	.000	.000	.019	.054	.225	.008	.000	.010	.001	.007	.138		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.621 ^{**}	1	.332 [*]	.434 ^{**}	.611 ^{**}	.407 [*]	.137	.227	.327 [*]	.196	.149	.498 ^{**}	.340 [*]	.381 ^{**}	.467 ^{**}	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	يدعم 14 الهيكل التنظيمي لديكم عملية إشراك في الأفراد دعم وتطوير أداء المؤسسة
.000		.014	.001	.000	.002	.322	.099	.016	.155	.283	.000	.012	.004	.000		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
1	.621 ^{**}	.687 ^{**}	.616 ^{**}	.784 ^{**}	.611 [*]	.554 [*]	.488 ^{**}	.673 ^{**}	.527 ^{**}	.628 ^{**}	.705 ^{**}	.647 ^{**}	.709 ^{**}	.561 ^{**}	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	2محور
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

قائمة الملاحق:

CORRELATIONS

/VARIABLES=z1 z2 z3 z4 z5 z6 z7 z8 z9 z10 3محور
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations										
3محور	برأيك10 مامدى صعوبة مواكبة الوتيرة لتغير التكنولوجيا في والابتكار صناعة في تكنولوجيا المعلومات	إلى09 مدى أي أن تعتقد قضايا التشغيل البيئي تشكل تحدي لإعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات ت الجديدة.	ما08 مدى الصعوبة تعتقد التي أن المؤسسات تواجهها إختيار في حلول تكنولوجيا المعلومات المناسبة لإحتياجاتها الخاصة	أي إلى07 تعتقد مدى مخاوف أن الأمن والخصوصية تشكل أمام تحديات أنظمة إعتماد تكنولوجيا المعلومات الجديدة	ما06 مقدار الوقت والجهد الذي أنه تعتقد مطلوب لتدريب الموظفين بشكل صحيح على أدوات أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة	مامدى05 صعوبة دمج أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة مع الأنظمة القديمة الحالية	إلى04 مدى أي أن تعتقد تقنية تبني المعلوما يشكل تحديات مالية كبيرة للنظمات	برأيك،ما03 مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عند عادة مع التكيف أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة	مامدى02 صعوبة كيفية تعلم إستخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة	إلى01 مدى أي أن ترون تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة
.387*	.109	.248	-.038-	-.004-	.117	.032	.101	-.022-	.429**	1
.004	.431	.071	.783	.977	.400	.816	.467	.872	.001	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	أي إلى01 ترون مدى تطبيق أن أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة
.667*	.072	.255	.207	.376**	.235	.329*	.270*	.227	1	.429**
.000	.604	.063	.132	.005	.087	.015	.048	.098	.001	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	مامدى02 تعلم صعوبة كيفية إستخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة
.421*	.303*	-.108-	.019	.255	.040	.079	.322*	1	.227	-.022-
.002	.026	.436	.891	.063	.776	.571	.018	.098	.872	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	برأيك،ما03 مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عند عادة مع التكيف أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة
.578*	.266	.141	.285*	.149	.205	.166	1	.322*	.270*	.101
.000	.052	.308	.037	.281	.136	.232	.018	.048	.467	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	أي إلى04 تعتقد مدى تقنية تبني المعلومات يشكل مالية تحديات كبيرة للنظمات

قائمة الملاحق:

.548*	.183	.149	.172	.332*	.353**	1	.166	.079	.329*	.032	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	مادى 05 دمج صعوبة أنظمة تكنولوجيا المعلومات مع الجديدة الأنظمة القديمة الحالية
.000	.186	.283	.213	.014	.009		.232	.571	.015	.816		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.568*	.239	.211	.122	.403**	1	.353**	.205	.040	.235	.117	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	مقدار ما 06 الوقت الذي والجهد أنه تعتقد مطلوب لتدريب الموظفين بشكل على صحيح أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة
.000	.081	.125	.378	.002		.009	.136	.776	.087	.400		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.516*	.026	.071	.057	1	.403**	.332*	.149	.255	.376**	-.004-	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	أي إلى 07 تعتقد مدى مخاوف أن الأمن والخصوصية تشكل أمام تحديات أنظمة اعتماد تكنولوجيا المعلومات الجديدة
.000	.851	.611	.681		.002	.014	.281	.063	.005	.977		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.461*	.217	.253	1	.057	.122	.172	.285*	.019	.207	-.038-	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	مدى ما 08 الصعوبة أن تعتقد التي المؤسسات في تواجهها حلول إختيار تكنولوجيا المعلومات المناسبة لإحتياجاتها الخاصة
.000	.115	.065		.681	.378	.213	.037	.891	.132	.783		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.425*	.010	1	.253	.071	.211	.149	.141	-.108-	.255	.248	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	أي إلى 09 تعتقد مدى قضايا أن التشغيل تشكل البيئي تحدي لإعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة
.001	.945		.065	.611	.125	.283	.308	.436	.063	.071		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54		
.499*	1	.010	.217	.026	.239	.183	.266	.303*	.072	.109	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	برأيك 10 مادى صعوبة مواكبة التوتيرة
.000		.945	.115	.851	.081	.186	.052	.026	.604	.431		

قائمة الملاحق:

54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	السريعة لتغيير التكنولوجي في الابتكار صناعة تكنولوجيا المعلومات.
1	.499**	.425**	.461**	.516**	.568**	.548**	.578**	.421**	.667**	.387**	Pearson Correlation	محور3
	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.004	Sig. (2- tailed)	
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	N	

Statistics

ملكية المؤسسة:	نوع نشاط المؤسسة:	حجم المؤسسة	3- المركز الوظيفي:	2- المؤهل العلمي:	- المستوى التعليمي:		
0.00	54 0 92.00	54 0 139.00	54 0 163.00	54 0 132.00	54 0 144.00	Valid Missing	N Sum

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=الكلية 3محور 2محور 1محور
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

الكلية	3محور	2محور	1محور	
.877**	.309*	.614**	1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)
.000	.023	.000		
54	54	54	54	N
.880**	.423**	1	.614**	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)
.000	.001		.000	
54	54	54	54	N
.588**	1	.423**	.309*	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)
.000		.001	.023	
54	54	54	54	N
1	.588**	.880**	.877**	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)
	.000	.000	.000	
54	54	54	54	N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
/STATISTICS=SUM
/ORDER=ANALYSIS.

خصائص العينة:

Frequencies

Frequency Table

التعليمي المستوى -

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
14.8	14.8	14.8	8	Valid () سامي تقني

قائمة الملاحق:

37.0	22.2	22.2	12	ليسانس
81.5	44.4	44.4	24	ماستر
100.0	18.5	18.5	10	ماستر
	100.0	100.0	54	Total

- المستوى التعليمي:

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
14.8	14.8	14.8	8	تقني سامي () Valid
37.0	22.2	22.2	12	- ليسانس
81.5	44.4	44.4	24	ماستر
100.0	18.5	18.5	10	ماستر
	100.0	100.0	54	Total

3- المركز الوظيفي:

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
14.8	14.8	14.8	8	محاسب Valid
20.4	5.6	5.6	3	مدير
63.0	42.6	42.6	23	مصلحة رئيس
100.0	37.0	37.0	20	إداري موظف
	100.0	100.0	54	Total

المؤسسة حجم

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	1-9 العمال عدد (مصغرة Valid
48.1	46.3	46.3	25	10-50 العمال عدد (صغيرة
92.6	44.4	44.4	24	50 - 499 العمال عدد (متوسطة
100.0	7.4	7.4	4	فأكثر 500 العمال عدد (كبيرة
	100.0	100.0	54	Total

المؤسسة نشاط نوع:

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
42.6	42.6	42.6	23	إنتاجية Valid
87.0	44.4	44.4	24	خدماتية
100.0	13.0	13.0	7	مختلطة
	100.0	100.0	54	Total

المؤسسة ملكية:

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
44.4	44.4	44.4	24	عامة Valid
92.6	48.1	48.1	26	عامة
100.0	7.4	7.4	4	والخاص العام بين شراكة
	100.0	100.0	54	Total

قائمة الملاحق:

FREQUENCIES VARIABLES=S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12 S13 S14 S15
 تكنولوجيا
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

المتوسطات والانحرافات المعيارية:

Frequencies

Statistics																
	15	13	12		10			07	06	05	04	03	02	01		
	توفر مؤسسة خدمة كم الإستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى	تعتمد مؤسس تكم على وسائل صيانة شبكات الاتصا ل بشكل دوري.	تتوفر مؤسد ستكم على وسائل حماية شبيكات المعلوم ات الإنخرا قات		تقوم مؤسس تكم باجراء دورات تكوينية على البرمج يات الحديثة متنوعة	09	08	البرمجيا ت المتوفرة لديكم سهولة الإستخدا م.	تتوفر مؤسس تكم على البرمج يات المناس بة الأداء الخدمة	تعمل مؤسس تكم على تحديث أجهزة عرض المعلوم ات بشكل مستمر	المعدا ت التجه يزات التكنولو جبة متوفرة لديكم في الأماكن المناس بة.	تعمل مؤسس تكم على تحديث أجهزة الحواس يب المستعم لة بشكل دوري.	إدارة مؤسس تكم على تدريب العاملين في ف إستعما ل الأجهز ة الحديثة	تتوفر مؤسس تكم على تجهيزات ومعدا ت تكنولو جيا منظور ة.		
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	Valid N	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Missing	
3.6580	3.6667	3.6852	3.6296	4.0000	3.9444	3.4815	3.0185	3.3148	3.5370	3.9630	3.4630	3.8704	3.5741	3.8519	Mean	
.78284	1.18162	1.04293	1.05144	.97129	1.12295	1.14498	1.22074	1.25629	1.20866	1.02723	1.09394	1.08239	1.25295	1.13947	1.19821	Std. Deviation

Frequency Table

قائمة الملاحق:

01. متطورة تكنولوجيا ومعدات تجهيزات على مؤسساتكم تتوفر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير
18.5	13.0	13.0	7	موافق غير
24.1	5.6	5.6	3	محايد
64.8	40.7	40.7	22	موافق
100.0	35.2	35.2	19	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

02. الحديثة الأجهزة إستعمال في العاملين تدريب على مؤسساتكم إدارة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid بشدة موافق غير
20.4	18.5	18.5	10	موافق غير
25.9	5.6	5.6	3	محايد
66.7	40.7	40.7	22	موافق
100.0	33.3	33.3	18	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

03. دوري بشكل المستعملة الحواسيب أجهزة تحديث على مؤسساتكم تعمل

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid بشدة موافق غير
24.1	16.7	16.7	9	موافق غير
37.0	13.0	13.0	7	محايد
74.1	37.0	37.0	20	موافق
100.0	25.9	25.9	14	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

04. المناسبة الاماكن في لديكم متوفرة التكنولوجيا والتجهيزات المعدات

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير
13.0	7.4	7.4	4	موافق غير
22.2	9.3	9.3	5	محايد
72.2	50.0	50.0	27	موافق
100.0	27.8	27.8	15	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

05. مستمر بشكل المعلومات عرض أجهزة تحديث على مؤسساتكم تعمل

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid بشدة موافق غير
27.8	25.9	25.9	14	موافق غير
38.9	11.1	11.1	6	محايد
85.2	46.3	46.3	25	موافق
100.0	14.8	14.8	8	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

قائمة الملاحق:

مستمر بشكل المعلومات عرض أجهزة تحديث على مؤسستكم تعمل 05

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid بشدة موافق غير
27.8	25.9	25.9	14	موافق غير
38.9	11.1	11.1	6	محايد
85.2	46.3	46.3	25	موافق
100.0	14.8	14.8	8	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الخدمة الأداء المناسبة البرمجيات على مؤسستكم تتوفر 06

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
3.7	3.7	3.7	2	Valid بشدة موافق غير
9.3	5.6	5.6	3	موافق غير
24.1	14.8	14.8	8	محايد
66.7	42.6	42.6	23	موافق
100.0	33.3	33.3	18	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

عالية جودة ذات لديكم الموجودة البرمجيات 07

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير
25.9	20.4	20.4	11	موافق غير
37.0	11.1	11.1	6	محايد
77.8	40.7	40.7	22	موافق
100.0	22.2	22.2	12	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الإستخدام سهولة لديكم المتوفرة البرمجيات 08

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
11.1	11.1	11.1	6	Valid بشدة موافق غير
29.6	18.5	18.5	10	موافق غير
42.6	13.0	13.0	7	محايد
85.2	42.6	42.6	23	موافق
100.0	14.8	14.8	8	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

دوري بشكل البرامج بتحديث مؤسستكم تقوم 09

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
11.1	11.1	11.1	6	Valid بشدة موافق غير
38.9	27.8	27.8	15	موافق غير
59.3	20.4	20.4	11	محايد
88.9	29.6	29.6	16	موافق
100.0	11.1	11.1	6	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الحديثة البرمجيات على تكوينية دورات بإجراء مؤسستكم تقوم 10

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير

قائمة الملاحق:

22.2	16.7	16.7	9	موافق غير
42.6	20.4	20.4	11	محايي
81.5	38.9	38.9	21	موافق
100.0	18.5	18.5	10	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

11 وسائل الإتصال المعتمدة لديكم متنوعة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير
13.0	7.4	7.4	4	موافق غير
22.2	9.3	9.3	5	محايي
64.8	42.6	42.6	23	موافق
100.0	35.2	35.2	19	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

متنوعة لديكم المعتمدة الإتصال وسائل 11.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير
13.0	7.4	7.4	4	موافق غير
22.2	9.3	9.3	5	محايي
64.8	42.6	42.6	23	موافق
100.0	35.2	35.2	19	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الاسمية الإتصال شبكات على مؤسستكم تتوفر 12.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid بشدة موافق غير
11.1	9.3	9.3	5	موافق غير
18.5	7.4	7.4	4	محايي
68.5	50.0	50.0	27	موافق
100.0	31.5	31.5	17	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الإختراقات من المعلومات شبكات حماية وسائل على مؤسستكم تعتمد 13.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid بشدة موافق غير
18.5	16.7	16.7	9	موافق غير
37.0	18.5	18.5	10	محايي
79.6	42.6	42.6	23	موافق
100.0	20.4	20.4	11	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

دوري بشكل الإتصال شبكات صيانة تتم 14.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير
13.0	7.4	7.4	4	موافق غير
31.5	18.5	18.5	10	محايي
81.5	50.0	50.0	27	موافق
100.0	18.5	18.5	10	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الأخرى الإتصال ووسائل والإنترنت الهاتف عبر الخدمات عن الإستفسار خدمة توفر مؤسستكم 15.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid بشدة موافق غير

قائمة الملاحق:

20.4	14.8	14.8	8	موافق غير
33.3	13.0	13.0	7	محايث
74.1	40.7	40.7	22	موافق
100.0	25.9	25.9	14	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

تكنولوجيا

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	1.33 Valid
3.7	1.9	1.9	1	2.00
5.6	1.9	1.9	1	2.33
7.4	1.9	1.9	1	2.53
9.3	1.9	1.9	1	2.73
13.0	3.7	3.7	2	2.80
18.5	5.6	5.6	3	2.87
20.4	1.9	1.9	1	2.93
24.1	3.7	3.7	2	3.07
27.8	3.7	3.7	2	3.13
33.3	5.6	5.6	3	3.20
35.2	1.9	1.9	1	3.27
37.0	1.9	1.9	1	3.47
38.9	1.9	1.9	1	3.53
48.1	9.3	9.3	5	3.67
50.0	1.9	1.9	1	3.73
55.6	5.6	5.6	3	3.80
57.4	1.9	1.9	1	3.87
59.3	1.9	1.9	1	3.93
70.4	11.1	11.1	6	4.00
81.5	11.1	11.1	6	4.07
83.3	1.9	1.9	1	4.13
87.0	3.7	3.7	2	4.60
92.6	5.6	5.6	3	4.80
94.4	1.9	1.9	1	4.87
96.3	1.9	1.9	1	4.93
100.0	3.7	3.7	2	5.00
	100.0	100.0	54	Total

FREQUENCIES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14

المرونة

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

قائمة الملاحق:

Statistics

لدى إدارتكم مقدرة على التحول من إستراتيجي إلى جية أخرى بأقل وقت ممكن.	لدى مؤسستكم قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.	03 تمتلك مؤسستكم المرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها.	يتم تعديل الإستراتيجيات وفقاً لتحركات المنافسين للحفاظ على وضع أفضل داخل المؤسسة.	05 أنشطة مؤسستكم تقع ضمن خطة إستراتيجي جية متكاملة الأبعاد.	06 تعتمد مؤسستكم على تقديم أنماط تشغيلية متقدمة ومتنوعة.	07 تستخدم مؤسستكم أساليب كفاءات وتقنيات مرنة تحقق التكافؤ بين ساعات العمل والزمن المطلوب لأداء الخدمة.	لدى الموظفون المرونة الكافية لتقديم واجباتهم في أماكن مختلفة غير معتادين عليها في العمل.	تتيح مؤسستكم المجال لإتخاذ القرارات وحل المشاكل في المستويات الدنيا قبل من الموظفين الذين هم أقرب للمشكلة.	10 يساعد الهيكل التنظيمي المطبق في مؤسستكم بسهولة إتخاذ القرار.	11 يمتاز الهيكل التنظيمي داخل مؤسستكم بإمكانية إدخال تغييرات مستمرة عليه.	12 يمتاز الهيكل التنظيمي عندما فرضت التغييرات البينية ذلك.	13 قامت مؤسستكم بتغيير هيكلها التنظيمي لإشراك الأفراد ودعم في أداء المؤسسة.	يدعم الهيكل التنظيمي لديكم عملية إشراف وتطوير أداء المؤسسة.	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	Valid N
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Missing Mean
3.1667	3.6111	3.4815	3.4074	3.2778	3.1481	3.1852	2.9815	3.2778	3.3889	3.5741	3.3148	3.0926	3.5556	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	3.31	Std. Deviation
1.24005	1.08882	1.11153	1.18987	1.13962	1.12279	1.15046	1.12419	1.23497	1.21960	1.14269	1.31499	1.27780	1.07575	.73837												

Frequency Table

يمكن وقت بأقل أخرى إلى إستراتيجية من التحول على مقدرة إدارتكم لدى 01

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
11.1	11.1	11.1	6	Valid بشدة موافق غير
31.5	20.4	20.4	11	موافق غير
55.6	24.1	24.1	13	محايي
85.2	29.6	29.6	16	موافق
100.0	14.8	14.8	8	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

02 لدى مؤسستكم قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid بشدة موافق غير
18.5	16.7	16.7	9	موافق غير
42.6	24.1	24.1	13	محايي
75.9	33.3	33.3	18	موافق
100.0	24.1	24.1	13	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

برامجها تطوير من تمكنها التي الكافية المرونة مؤسستكم تمتلك 03

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
3.7	3.7	3.7	2	Valid بشدة موافق غير
22.2	18.5	18.5	10	موافق غير

قائمة الملاحق:

44.4	22.2	22.2	12	محايد
81.5	37.0	37.0	20	موافق
100.0	18.5	18.5	10	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

المؤسسة داخل أفضل وضع على للحفاظ المنافسين لتحركات وفقا للإستراتيجيات تعديل يتم04

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid بشدة موافق غير
22.2	14.8	14.8	8	موافق غير
50.0	27.8	27.8	15	محايد
79.6	29.6	29.6	16	موافق
100.0	20.4	20.4	11	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الأبعاد متكاملة إستراتيجية خطة ضمن تقع مؤسستكم أنشطة05

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid بشدة موافق غير
27.8	20.4	20.4	11	موافق غير
48.1	20.4	20.4	11	محايد
88.9	40.7	40.7	22	موافق
100.0	11.1	11.1	6	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

ومتنوعة متقدمة تشغيلية أنماط تقديم على مؤسستكم تعتمد06

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
9.3	9.3	9.3	5	Valid بشدة موافق غير
27.8	18.5	18.5	10	موافق غير
57.4	29.6	29.6	16	محايد
90.7	33.3	33.3	18	موافق
100.0	9.3	9.3	5	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الخدمة لأداء المطلوب والزمن العمل ساعات بين التكافؤ تحقيق أجل من مرنة وتقنيات أساليب مؤسستكم تستخدم07

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid بشدة موافق غير
29.6	22.2	22.2	12	موافق غير
57.4	27.8	27.8	15	محايد
87.0	29.6	29.6	16	موافق
100.0	13.0	13.0	7	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

الخدمة لأداء المطلوب والزمن العمل ساعات بين التكافؤ تحقيق أجل من مرنة وتقنيات أساليب مؤسستكم تستخدم07

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid بشدة موافق غير
29.6	22.2	22.2	12	موافق غير
57.4	27.8	27.8	15	محايد
87.0	29.6	29.6	16	موافق
100.0	13.0	13.0	7	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

المؤسسة في عليها معادين غير مختلفة أماكن في ومهامهم واجباتهم تقديم في الكافية المرونة الموظفين لدى08

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
11.1	11.1	11.1	6	Valid بشدة موافق غير
37.0	25.9	25.9	14	موافق غير
57.4	20.4	20.4	11	محايد
96.3	38.9	38.9	21	موافق
100.0	3.7	3.7	2	بشدة موافق

قائمة الملاحق:

	100.0	100.0	54	Total
--	-------	-------	----	-------

للمشكلة أقرب هم الذين الموظفين قبل من الدنيا المستويات في المشاكل وحل القرارات الإلتخاذ المجال مؤسستكم تتيج09

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
3.7	3.7	3.7	2	Valid بشدة موافق غير
37.0	33.3	33.3	18	موافق غير
51.9	14.8	14.8	8	محاييد
79.6	27.8	27.8	15	موافق
100.0	20.4	20.4	11	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

القرار إتخاذ سهولة على المؤسسة في المطبق التنظيمي الهيكل يساعد10

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
9.3	9.3	9.3	5	Valid بشدة موافق غير
25.9	16.7	16.7	9	موافق غير
42.6	16.7	16.7	9	محاييد
83.3	40.7	40.7	22	موافق
100.0	16.7	16.7	9	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

المعلومات إنتقال بسهولة مؤسستكم داخل التنظيمي الهيكل يمتاز11

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid بشدة موافق غير
20.4	13.0	13.0	7	موافق غير
31.5	11.1	11.1	6	محاييد
83.3	51.9	51.9	28	موافق
100.0	16.7	16.7	9	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

عليه مستمرة تغييرات إدخال بإمكانية الهيكل يمتاز12

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
13.0	13.0	13.0	7	Valid بشدة موافق غير
27.8	14.8	14.8	8	موافق غير
48.1	20.4	20.4	11	محاييد
79.6	31.5	31.5	17	موافق
100.0	20.4	20.4	11	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

ذلك البينية التغييرات فرضت عندما التنظيمي هيكلها بتغيير مؤسستكم قامت13

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
11.1	11.1	11.1	6	Valid بشدة موافق غير
37.0	25.9	25.9	14	موافق غير
59.3	22.2	22.2	12	محاييد
83.3	24.1	24.1	13	موافق
100.0	16.7	16.7	9	بشدة موافق
	100.0	100.0	54	Total

قائمة الملاحق:

14 يدعم الهيكل التنظيمي لديكم عملية إشراك الأفراد في دعم وتطوير أداء المؤسسة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
3.7	3.7	3.7	2	غير موافق بشدة
18.5	14.8	14.8	8	غير موافق
40.7	22.2	22.2	12	محايد
81.5	40.7	40.7	22	موافق
100.0	18.5	18.5	10	موافق بشدة
	100.0	100.0	54	Total

المرونة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	1.64
3.7	1.9	1.9	1	1.93
5.6	1.9	1.9	1	2.00
7.4	1.9	1.9	1	2.14
9.3	1.9	1.9	1	2.21
11.1	1.9	1.9	1	2.29
13.0	1.9	1.9	1	2.36
16.7	3.7	3.7	2	2.50
18.5	1.9	1.9	1	2.64
22.2	3.7	3.7	2	2.71
24.1	1.9	1.9	1	2.93
29.6	5.6	5.6	3	3.00
31.5	1.9	1.9	1	3.07
35.2	3.7	3.7	2	3.14
42.6	7.4	7.4	4	3.21
53.7	11.1	11.1	6	3.29
59.3	5.6	5.6	3	3.36
63.0	3.7	3.7	2	3.50
72.2	9.3	9.3	5	3.57
74.1	1.9	1.9	1	3.71
79.6	5.6	5.6	3	3.79
83.3	3.7	3.7	2	3.86
88.9	5.6	5.6	3	4.00
90.7	1.9	1.9	1	4.07
92.6	1.9	1.9	1	4.57
94.4	1.9	1.9	1	4.64
96.3	1.9	1.9	1	4.71
100.0	3.7	3.7	2	5.00
	100.0	100.0	54	Total

تحديثات
FREQUENCIES VARIABLES=Z1 Z2 Z3 Z4 Z5 Z6 Z7 Z8 Z9 Z10
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

قائمة الملاحق:

Statistics

01 إلى أي مدى ترون أن تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة.	02 مامدى صعوبة تعلم كيفية استخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	03 برأيك، ما مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عادة عند التكيف مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	04 إلى أي مدى تعتقد أن تبني تقنية المعلومات بشكل تحديثات مالية كبيرة للمنظمات.	05 مامدى صعوبة دمج أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة مع الأنظمة القديمة الحالية.	06 ما مقدار الوقت والجهد الذي تعتقد أنه مطلوب لتدريب الموظفين بشكل صحيح على أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	07 إلى أي مدى تعتقد أن مخاوف الأمن والخصوصية تشكل تحديات أمام اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات المناسبة لإحتياجاتها الخاصة.	08 ما مدى الصعوبة التي تعتقد أن المؤسسات تواجهها في اختبار حلول تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	09 إلى أي مدى تعتقد أن قضايا التشغيل البيئي تشكل تحدي لإعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.	10 برأيك مامدى صعوبة مواكبة الوتيرة السريعة لتغير التكنولوجيا والابتكار في صناعة تكنولوجيا المعلومات.	تحديات
54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1111	2.9815	3.5370	3.3889	3.3704	3.4815	3.7037	3.2037	3.2222	3.5370	3.3537
1.02178	1.03688	1.00401	1.03553	1.01491	.96624	1.00244	1.07070	.94503	1.14452	.51969
Std. Deviation										
Valid N	Missin g Mean									

Frequency Table

01 إلى أي مدى ترون أن تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid درجة ضعيفة جدا
27.8	20.4	20.4	11	درجة ضعيفة
57.4	29.6	29.6	16	درجة متوسطة
96.3	38.9	38.9	21	درجة كبيرة
100.0	3.7	3.7	2	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

02 مامدى صعوبة تعلم كيفية استخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
9.3	9.3	9.3	5	Valid درجة ضعيفة جدا
27.8	18.5	18.5	10	درجة ضعيفة
72.2	44.4	44.4	24	درجة متوسطة
92.6	20.4	20.4	11	درجة كبيرة
100.0	7.4	7.4	4	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

03 برأيك، ما مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عادة عند التكيف مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid درجة ضعيفة جدا
13.0	11.1	11.1	6	درجة ضعيفة
51.9	38.9	38.9	21	درجة متوسطة

قائمة الملاحق:

79.6	27.8	27.8	15	درجة كبيرة
100.0	20.4	20.4	11	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

04 إلى أي مدى تعتقد أن تبني تقنية المعلومات يشكل تحديات مالية كبيرة للمنظمات.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
5.6	5.6	5.6	3	Valid درجة ضعيفة جدا
18.5	13.0	13.0	7	درجة ضعيفة
48.1	29.6	29.6	16	درجة متوسطة
88.9	40.7	40.7	22	درجة كبيرة
100.0	11.1	11.1	6	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

05 مامدى صعوبة دمج أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة مع الأنظمة القديمة الحالية.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
3.7	3.7	3.7	2	Valid درجة ضعيفة جدا
16.7	13.0	13.0	7	درجة ضعيفة
57.4	40.7	40.7	22	درجة متوسطة
85.2	27.8	27.8	15	درجة كبيرة
100.0	14.8	14.8	8	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

06 ما مقدار الوقت والجهد الذي تعتقد أنه مطلوب لتدريب الموظفين بشكل صحيح على أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
16.7	16.7	16.7	9	Valid درجة ضعيفة
51.9	35.2	35.2	19	درجة متوسطة
83.3	31.5	31.5	17	درجة كبيرة
100.0	16.7	16.7	9	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

07 إلى أي مدى تعتقد أن مخاوف الأمن والخصوصية تشكل تحديات أمام اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	Valid درجة ضعيفة جدا
11.1	9.3	9.3	5	درجة ضعيفة
40.7	29.6	29.6	16	درجة متوسطة
75.9	35.2	35.2	19	درجة كبيرة
100.0	24.1	24.1	13	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

08 ما مدى الصعوبة التي تعتقد أن المؤسسات تواجهها في إختيار حلول تكنولوجيا المعلومات المناسبة لاحتياجاتها الخاصة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
7.4	7.4	7.4	4	Valid درجة ضعيفة جدا
24.1	16.7	16.7	9	درجة ضعيفة
57.4	33.3	33.3	18	درجة متوسطة
90.7	33.3	33.3	18	درجة كبيرة
100.0	9.3	9.3	5	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

قائمة الملاحق:

09 إلى أي مدى تعتقد أن قضايا التشغيل البيئي تشكل تحدي لإعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	درجة ضعيفة جدا
24.1	22.2	22.2	12	درجة ضعيفة
59.3	35.2	35.2	19	درجة متوسطة
92.6	33.3	33.3	18	درجة كبيرة
100.0	7.4	7.4	4	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

10 برأيك ما مدى صعوبة مواكبة الوتيرة السريعة لتغير التكنولوجيا والابتكار في صناعة تكنولوجيا المعلومات.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
9.3	9.3	9.3	5	درجة ضعيفة جدا
13.0	3.7	3.7	2	درجة ضعيفة
44.4	31.5	31.5	17	درجة متوسطة
79.6	35.2	35.2	19	درجة كبيرة
100.0	20.4	20.4	11	درجة كبيرة جدا
	100.0	100.0	54	Total

تحديات

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
1.9	1.9	1.9	1	2.10
3.7	1.9	1.9	1	2.30
11.1	7.4	7.4	4	2.60
14.8	3.7	3.7	2	2.80
18.5	3.7	3.7	2	2.90
27.8	9.3	9.3	5	3.00
37.0	9.3	9.3	5	3.10
40.7	3.7	3.7	2	3.20
48.1	7.4	7.4	4	3.30
57.4	9.3	9.3	5	3.40
63.0	5.6	5.6	3	3.50
72.2	9.3	9.3	5	3.60
81.5	9.3	9.3	5	3.70
83.3	1.9	1.9	1	3.80
90.7	7.4	7.4	4	3.90
96.3	5.6	5.6	3	4.00
98.1	1.9	1.9	1	4.50
100.0	1.9	1.9	1	4.90
	100.0	100.0	54	Total

T-TEST

/TESTVAL=3

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12 S13 S14 S15

/CRITERIA=CI (.95) .

الفرضية 01:

T-Test

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.16306	1.19821	3.8704	54	01 تتوفر مؤسساتكم على تجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة.
.15506	1.13947	3.8519	54	02 إدارة مؤسساتكم على تدريب العاملين في استعمال الأجهزة الحديثة.
.17050	1.25295	3.5741	54	03 تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة بشكل دوري.
.14729	1.08239	3.8704	54	04 المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة لديكم في الأماكن المناسبة.
.14887	1.09394	3.4630	54	05 تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة عرض المعلومات بشكل مستمر.
.13979	1.02723	3.9630	54	06 تتوفر مؤسساتكم على البرمجيات المناسبة الأداء الخدمة.
.16448	1.20866	3.5370	54	07 البرمجيات الموجودة لديكم ذات جودة عالية.
.17096	1.25629	3.3148	54	08 البرمجيات المتوفرة لديكم سهلة الاستخدام.
.16612	1.22074	3.0185	54	09 تقوم مؤسساتكم بتحديث البرامج بشكل دوري.
.15581	1.14498	3.4815	54	10 تقوم مؤسساتكم بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة.
.15281	1.12295	3.9444	54	11 وسائل الاتصال المعتمدة لديكم متنوعة.
.13218	.97129	4.0000	54	12 تتوفر مؤسساتكم على شبكات الاتصال الاسببة.
.14308	1.05144	3.6296	54	13 تعتمد مؤسساتكم على وسائل حماية شبكات المعلومات من الاختراقات.
.14192	1.04293	3.6852	54	14 تتم صيانة شبكات الاتصال بشكل دوري.
.16080	1.18162	3.6667	54	15 توفر مؤسساتكم خدمة الإستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى.
.10653	.78284	3.6580	54	تكنولوجيا

One-Sample Test

Test Value = 3					
Mean Difference Lower	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	t	
	.87037	.000	53	5.338	01 تتوفر مؤسساتكم على تجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة.
	.85185	.000	53	5.494	02 إدارة مؤسساتكم على تدريب العاملين في استعمال الأجهزة الحديثة.
	.57407	.001	53	3.367	03 تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة بشكل دوري.
	.87037	.000	53	5.909	04 المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة لديكم في الأماكن المناسبة.
	.46296	.003	53	3.110	05 تعمل مؤسساتكم على تحديث أجهزة عرض المعلومات بشكل مستمر.
	.96296	.000	53	6.889	06 تتوفر مؤسساتكم على البرمجيات المناسبة الأداء الخدمة.
	.53704	.002	53	3.265	07 البرمجيات الموجودة لديكم ذات جودة عالية.
	.31481	.071	53	1.841	08 البرمجيات المتوفرة لديكم سهلة الاستخدام.
	.01852	.912	53	.111	09 تقوم مؤسساتكم بتحديث البرامج بشكل دوري.
	.48148	.003	53	3.090	10 تقوم مؤسساتكم بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة.
	.94444	.000	53	6.180	11 وسائل الاتصال المعتمدة لديكم متنوعة.
	1.00000	.000	53	7.566	12 تتوفر مؤسساتكم على شبكات الاتصال الاسببة.
	.62963	.000	53	4.400	13 تعتمد مؤسساتكم على وسائل حماية شبكات المعلومات من الاختراقات.
	.68519	.000	53	4.828	14 تتم صيانة شبكات الاتصال بشكل دوري.

قائمة الملاحق:

15	توفر مؤسساتكم خدمة الإستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والإنترنت ووسائل الإتصال الأخرى. تكنولوجيا	4.146	53	.000	.66667
		6.177	53	.000	.65802

T-TEST

/TESTVAL=3

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 المرونة

/CRITERIA=CI (.95) .

الفرضية 02:

T-Test

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.16875	1.24005	3.1667	54	01 لدى إدارتكم مقدرة على التحول من إستراتيجية إلى أخرى بأقل وقت ممكن.
.14817	1.08882	3.6111	54	02 لدى مؤسساتكم قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.
.15126	1.11153	3.4815	54	03 تمتلك مؤسساتكم المرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها.
.16192	1.18987	3.4074	54	04 يتم تعديل الإستراتيجيات وفقاً لتحركات المنافسين للحفاظ على وضع أفضل داخل المؤسسة.
.15508	1.13962	3.2778	54	05 أنشطة مؤسساتكم تقع ضمن خطة إستراتيجية متكاملة الأبعاد.
.15279	1.12279	3.1481	54	06 تعتمد مؤسساتكم على تقديم أنماط تشغيلية متقدمة ومتنوعة.
.15656	1.15046	3.1852	54	07 تستخدم مؤسساتكم أساليب وتقنيات مرنة من أجل تحقيق التكافؤ بين ساعات العمل والزمن المطلوب لأداء الخدمة.
.15298	1.12419	2.9815	54	08 لدى الموظفين المرونة الكافية في تقديم واجباتهم ومهامهم في أماكن مختلفة غير معتادين عليها في المؤسسة.
.16806	1.23497	3.2778	54	09 تنتج مؤسساتكم المجال اتخاذ القرارات وحل المشاكل في المستويات الدنيا من قبل الموظفين الذين هم أقرب للمشكلة.
.16597	1.21960	3.3889	54	10 يساعد الهيكل التنظيمي المطبق في المؤسسة على سهولة اتخاذ القرار.
.15550	1.14269	3.5741	54	11 يمتاز الهيكل التنظيمي داخل مؤسساتكم بسهولة إنتقال المعلومات.
.17895	1.31499	3.3148	54	12 يمتاز الهيكل بإمكانية إدخال تغييرات مستمرة عليه.
.17389	1.27780	3.0926	54	13 قامت مؤسساتكم بتغيير هيكلها التنظيمي عندما فرضت التغيرات البيئية ذلك.
.14639	1.07575	3.5556	54	14 يدعم الهيكل التنظيمي لديكم عملية إشراك الأفراد في دعم وتطوير أداء المؤسسة.
.10048	.73837	3.3188	54	المرونة

قائمة الملاحق:

One-Sample Test

Test Value = 3					
Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	t		
Lower					
	.16667	.328	53	.988	01لدى إدارتكم مقدرة على التحول من إستراتيجية إلى أخرى بأقل وقت ممكن.
	.61111	.000	53	4.124	02لدى مؤسساتكم قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.
	.48148	.002	53	3.183	03تمتلك مؤسساتكم المرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها.
	.40741	.015	53	2.516	04يتم تعديل الإستراتيجيات وفقا لتحركات المنافسين للحفاظ على وضع أفضل داخل المؤسسة.
	.27778	.079	53	1.791	05أنشطة مؤسساتكم تقع ضمن خطة إستراتيجية متكاملة الأبعاد.
	.14815	.337	53	.970	06تعتمد مؤسساتكم على تقديم أنماط تشغيلية متقدمة ومتنوعة.
	.18519	.242	53	1.183	07تستخدم مؤسساتكم أساليب وتقنيات مرنة من أجل تحقيق التكافؤ بين ساعات العمل والزمن المطلوب لأداء الخدمة.
	-.01852-	.904	53	-.121-	08لدى الموظفين المرونة الكافية في تقديم واجباتهم ومهامهم في أماكن مختلفة غير معتادين عليها في المؤسسة.
	.27778	.104	53	1.653	09تتيح مؤسساتكم المجال الإتيخاذ القرارات وحل المشاكل في المستويات الدنيا من قبل الموظفين الذين هم أقرب للمشكلة.
	.38889	.023	53	2.343	10يساعد الهيكل التنظيمي المطبق في المؤسسة على سهولة إتخاذ القرار.
	.57407	.001	53	3.692	11يمتاز الهيكل التنظيمي داخل مؤسساتكم بسهولة إنتقال المعلومات.
	.31481	.084	53	1.759	12يمتاز الهيكل بإمكانية إدخال تغييرات مستمرة عليه.
	.09259	.597	53	.532	13قامت مؤسساتكم بتغيير هيكلها التنظيمي عندما فرضت التغيرات البيئية ذلك.
	.55556	.000	53	3.795	14يدعم الهيكل التنظيمي لديكم عملية إشراك الأفراد في دعم وتطوير أداء المؤسسة.
	.31878	.003	53	3.173	المرونة

CORRELATIONS

/VARIABLES= محور 1محور 2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

الفرضية 03:

Correlations

محور 2	محور 1	
.614**	1	Pearson Correlation
.000		Sig. (2-tailed)
54	54	N
1	.614**	Pearson Correlation
	.000	Sig. (2-tailed)
54	54	N

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
محور 2 /DEPENDENT
محور 1 /METHOD=ENTER

الفرضية 04:

Regression

Variables Entered/Removed^a

Method	Variables Removed	Variables Entered	Model
Enter	.	محور 1 ^b	1

a. Dependent Variable: محور 2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
8.23585	.365	.377	.614 ^a	1

a. Predictors: (Constant), محور 1

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	31.495	2136.303	1	2136.303	Regression
		67.829	52	3527.122	Residual
			53	5663.426	Total

a. Dependent Variable: محور 2

b. Predictors: (Constant), محور 1

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.003	3.108		5.404	16.796	(Constant)
.000	5.612	.614	.096	.541	محور 1

a. Dependent Variable: محور 2

الفرضية 05:

T-TEST
/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS

قائمة الملاحق:

تحييات /VARIABLES=z1 z2 z3 z4 z5 z6 z7 z8 z9 z10
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.13905	1.02178	3.1111	54	01 إلى أي مدى ترون أن تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة.
.14110	1.03688	2.9815	54	02 ما مدى صعوبة تعلم كيفية استخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
.13663	1.00401	3.5370	54	03 برأيك، ما مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عادة عند التكيف مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
.14092	1.03553	3.3889	54	04 إلى أي مدى تعتقد أن تبني تقنية المعلومات يشكل تحديات مالية كبيرة للمنظمات.
.13811	1.01491	3.3704	54	05 ما مدى صعوبة دمج أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة مع الأنظمة القديمة الحالية.
.13149	.96624	3.4815	54	06 ما مقدار الوقت والجهد الذي تعتقد أنه مطلوب لتدريب الموظفين بشكل صحيح على أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
.13642	1.00244	3.7037	54	07 إلى أي مدى تعتقد أن مخاوف الأمن والخصوصية تشكل تحديات أمام اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
.14570	1.07070	3.2037	54	08 ما مدى الصعوبة التي تعتقد أن المؤسسات تواجهها في اختيار حلول تكنولوجيا المعلومات المناسبة لإحتياجاتها الخاصة.
.12860	.94503	3.2222	54	09 إلى أي مدى تعتقد أن قضايا التشغيل البيئي تشكل تحدي لإعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
.15575	1.14452	3.5370	54	10 برأيك ما مدى صعوبة مواكبة الوتيرة السريعة لتغير التكنولوجيا والإبتكار في صناعة تكنولوجيا المعلومات.
.07072	.51969	3.3537	54	تحييات

One-Sample Test

Test Value = 3					
Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Lower					
	.11111	.428	53	.799	01 إلى أي مدى ترون أن تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو عملية معقدة وصعبة.
	-.01852	.896	53	-.131	02 ما مدى صعوبة تعلم كيفية استخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
	.53704	.000	53	3.931	03 برأيك، ما مقدار المقاومة التي يظهرها الموظفون عادة عند التكيف مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
	.38889	.008	53	2.760	04 إلى أي مدى تعتقد أن تبني تقنية المعلومات يشكل تحديات مالية كبيرة للمنظمات.
	.37037	.010	53	2.682	05 ما مدى صعوبة دمج أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة مع الأنظمة القديمة الحالية.
	.48148	.001	53	3.662	06 ما مقدار الوقت والجهد الذي تعتقد أنه مطلوب لتدريب الموظفين بشكل صحيح على أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
	.70370	.000	53	5.159	07 إلى أي مدى تعتقد أن مخاوف الأمن والخصوصية تشكل تحديات أمام اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
	.20370	.168	53	1.398	08 ما مدى الصعوبة التي تعتقد أن المؤسسات تواجهها في اختيار حلول تكنولوجيا المعلومات المناسبة لإحتياجاتها الخاصة.
	.22222	.090	53	1.728	09 إلى أي مدى تعتقد أن قضايا التشغيل البيئي تشكل تحدي لإعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة.
	.53704	.001	53	3.448	10 برأيك ما مدى صعوبة مواكبة الوتيرة السريعة لتغير التكنولوجيا والإبتكار في صناعة تكنولوجيا المعلومات.
	.35370	.000	53	5.001	تحييات

ملحق رقم (05): تربص في إطار استبيان لمؤسسة اتصالات الجزائر

قائمة الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2023/2022.....

الوادي في: 2023/03/19.....



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: في: 2023/03/19.....

إلى السيد:

الموضوع : تربص في إطار استبيان

- في إطار التريضات التي يقوم بها طلبة ماستر قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات للإجابة على معلوماتهم النظرية ضمن الاستبيان في الوسط العلمي المهني.
- نطلب من سيادتكم إمكانية قبول الإجابة على الاستبيان و استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:
- اسم واللقب: زينب نوبلي تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/01 التسجيل: 1839071317
 - اسم واللقب: ايمان وصيف بشير تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/16 رقم التسجيل: 39064838

الموضوع : دور التكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية -دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية لولاية الوادي-

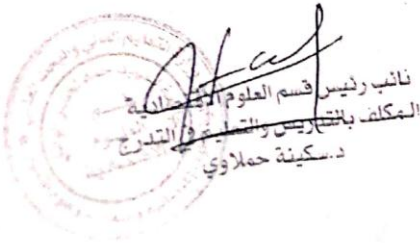
الأستاذ المشرف : وليد مرغني

في مؤسستكم وذلك لمدة: يوما

ابتداء من: إلى غاية:

رئيس القسم

موافقة المؤسسة المستقبلية



B.P. 789, 39000, El Oued, Algérie. Tél/fax : 032244765 , 032244751 Courriel : fac-ecg-amana@univ-eloued.dz

ملحق رقم (06): تربص في إطار استبيان لمؤسسة وكالة حاسي خليفة

قائمة الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2023/2022
الوادي في: 2023/03/19

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
الرقم: تاريخ: 2023

جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

إلى السيد: مكتب: ح. ط. ح. ط. ح.

الموضوع: تربص في إطار استبيان

في إطار التربصات التي يقوم بها طلبة ماستر قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات للإجابة على معلوماتهم النظرية ضمن الاستبيان في الوسط العلمي المهني.
تطلب من سيادتكم إمكانية قبول الإجابة على الاستبيان و استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:
- اسم واللقب: زينب نوبلي تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/01 التسجيل: 1839071317
- اسم واللقب: ايمان وصيف بشير تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/16 رقم التسجيل: 39064838

الموضوع: دور التكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية لولاية الوادي.

الأستاذ المشرف: وليد مرغني

في مؤسستكم وذلك لمدة: يوم.
ابتداء من:
إلى غاية:

رئيس القسم

موافقة المؤسسة المستقبلة

نائب رئيس قسم العلوم الاقتصادية
المكلف بالتدريس والتأهيل في التدرج
د. سكيته حملاوي

بن علي نصيل
الجمعية الجزائرية للتجارة والغاز - التوزيع
Société algérienne d'Énergie et du gaz - Distribution
مديرية التوزيع الوادي EL OUED
Direction Distribution EL OUED
الوكالة التجارية ح. ط. ح. ط. ح.
Agence commerciale HASSI KHALIFA

قائمة الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2022/2023
الوادي في: 2023/03/19

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
الرقم:/ق.ع.ق.ك.ع.ق.ت.و.ع.ت/2023

إلى السيد: م. بيلال.....

الموضوع : تربص في إطار استبيان

في إطار التربصات التي يقوم بها طلبة ماستر قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات للإجابة على معلوماتهم النظرية ضمن الاستبيان في الوسط العلمي المهني.
نطلب من سيادتكم إمكانية قبول الإجابة على الاستبيان و استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:
- اسم واللقب: زينب نوبلي تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/01 التسجيل: 1839071317
- اسم واللقب: ايمان وصيف بشير تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/16 رقم التسجيل: 39064838

الموضوع : دور التكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية لولاية الوادي.

الاستاذ المشرف : وليد مرغني

في مؤسستكم وذلك لمدة: يوماً.
ابتداءً من:
إلى غاية:

موافقة المؤسسة المستقبلة

رئيس القسم

نائب رئيس قسم العلوم الاقتصادية
المكلف بمهام التسيير والتدريس
د. سكيك حيلاني

SAINT TRICHI SUD ALGERIE
FABRICATION DE TÊTE À TÊTE À
ZAKOUNINE
W. FLOUQUÉ

19 rue 1997A, El Oued, Algérie. Tél fax : 032244765 . 032244751 Courriel : fac-ecg-amana@univ-eloued.dz

ملحق رقم (08): تربص في إطار استبيان لمؤسسة MOULINS SOUF

قائمة الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2023/2022
الوادي في: 2023/03/19

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
الرقم: 2023/03/19

إلى السيد: MOULINS SOUF.

الموضوع : تربص في اطار استبيان

في إطار التربصات التي يقوم بها طلبة ماستر قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات للاجابة على معلوماتهم النظرية ضمن الاستبيان في الوسط العلمي المهني.
نطلب من سيادتكم إمكانية قبول الاجابة على الاستبيان و استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:
- اسم واللقب: زينب نوبلي تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/01 التسجيل: 1839071317
- اسم واللقب: ايمان وصيف بشير تاريخ ومكان الميلاد 2000/12/16 رقم التسجيل: 39064838

الموضوع : دور التكنولوجيا المعلومات في تعزيز المرونة التنظيمية -دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية لولاية الوادي.

الاستاذ المشرف : وليد مرغني

في مؤسستكم وذلك لمدة: يوما.
ابتداء من:
إلى غاية:

رئيس القسم

موافقة المؤسسة المستقبلية

نائب رئيس قسم العلوم الاقتصادية
المكلف بالتدريس والتسيير في التدرج
د سكيانة حملاوي

Production de Semouh de Semouh

032244765 , 032244751
Courriel : fac-ecg-amana@univ-eloued.dz

جاءك