



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم: إدارة الأعمال

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي

ميدان العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصالات داخل الادارة دراسة ميدانية

التخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف الأستاذ:

د. محمد باي

إعداد الطلبة:

مومن موسى وليد

خشيم مادي محمد شكري

فريحي أكرم الجيلاني

خزان علي

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وعرفان

ليس لي إلا أن أحمده الله سبحانه وتعالى على نعمته
الكبرى التي أنعم بها عليّ، وأن أشكر والدي
الغاليين على كل ما بذلاه من تضحية وجهد لرفعتي
وسعادتي منذ طفولتي حتى هذا الوقت المبارك..
أنتم يا أبي وأمي دعامة نجاحي ومصدر فرحتي وكل
ما في حياتي من خير، وأود أن أقدم شكراً عظيماً
لكم من كان له دور في إرشادي أو توجيهي أو
مساعدي بأية طريقة في إنجاز هذا البحث والوصول
إلى المراجع والمصادر الضرورية في كل مرحلة من
المراحل التي اجتزتها.

أود أن أعبر عن امتناني وتقديري للأستاذ الفاضل
الدكتور: محمد الباقي، على توجيهه ودعمه
وإشرافه المتميز على هذا البحث..
وعلى كافة التسهيلات والإرشادات التي قدمها لي،
فجزاه الله خيراً وبارك في جهوده.
داعياً المولى عز وجل أن يجعل هذا البحث شاهداً
لهم لا عليهم، وأن يرفع به درجاتهم في الدارين،
والحمد لله رب العالمين

الملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، وكان الهدف الرئيسي للدراسة بيان أثر وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء امهام الادارية مع مؤسسة Update Academy للاستشارات المؤسسية.

أجرى الباحث دراسة نظرية وتحليلية للتكنولوجيا ووسائلها المستخدمة في المؤسسة حيث كانت عينة الدراسة كافة موظفي المؤسسة إضافة إلى أحد زبائنها المخلصين وهم مؤسسة زمالي للحوم، وقمنا باستخدام الأسلوب التحليلي والوصفي للكشف عن تأثير التكنولوجيا وواقعها في أداء المهام الادارية لدى هذه المؤسسات وقد استخدمنا في ذلك برنامج التحليل الاحصائي SPSS، حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

- وجود استخدام عال جدا للبرمجيات والتطبيقات التقنية في أداء المهام الإدارية.
- توفير المؤسسة للبنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا من آلات ومعدات بشكل كبير.
- وجود مستوى عال جدا من الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا وتطبيقاتها من طرف الادارة والموظفين.
- تمكن التكنولوجيا من التأثير بشكل مباشر على جودة وكفاءة وإنتاجية المؤسسة.
- وجود مستوى رضا عال جدا على الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التطبيقات والبرمجيات التقنية، الإدارة الإلكترونية،

التكنولوجيات الحديثة.

Study summary

This study aimed to study information and communication technology in the organization ،and the main objective of the study was to demonstrate the impact and reality of using information and communication technology on the performance of administrative tasks with the Update Academy Institutional Consulting

The researcher conducted a theoretical and analytical study of the technology and its means used in the institution ،where the sample of the study was all the employees of the institution in addition to one of its loyal customers ،who are the Zamali Meat Corporation ،and we used the analytical and descriptive method to reveal the impact of technology and its reality in the performance of administrative tasks in these institutions ،and we used the analysis program. SPSS ،where we reached the following results:

- There is a very high use of software and technical applications in performing administrative tasks
- Providing the institution with the necessary infrastructure for technology ،including machinery and equipment
- A very high level of actual use of technology and its applications by management and employees

Technology enables a direct impact on the quality ،efficiency and productivity of an organization

- A very high level of satisfaction with the actual use of technology in the institution

key words:

Information and communication technology ،technical applications and software ،electronic management ،modern technologies.

فهرس المحتويات

.....	شكر وعرفان
.....	الملخص الدراسة
.....	فهرس المحتويات
.....	فهرس الجداول
1.....	مقدمة

الإطار النظري

الفصل الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة

5.....	تمهيد
6.....	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
6.....	أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
6.....	ثانياً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
6.....	ثالثاً: تاريخ وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
7.....	رابعاً: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:
8.....	المبحث الثاني: الاتصال كأداة في الإدارة
8.....	أولاً: مفهوم الإدارة:
8.....	ثانياً: مبادئ الإدارة:
10.....	ثالثاً: إدارة الموارد البشرية
17.....	خاتمة الفصل

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

20.....	أولاً: الخصائص الديموغرافية:
22.....	ثانياً: الخصائص السيكومترية:
23.....	ثالثاً: التوزيع الطبيعي test of normality:
24.....	رابعاً: الاتجاه العام:
29.....	خامساً: التباين في آراء المستخدمين:
35.....	سادساً: المؤهل العلمي:
37.....	سابعاً: الأقدمية:
39.....	ثامناً: المسمى الوظيفي:
43.....	الخاتمة

فهرس الجداول

- جدول رقم 1: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس..... 20
- جدول رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن..... 20
- جدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي 21
- جدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية..... 21
- جدول رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي..... 22
- جدول رقم 6: إختبار إحصائيات الموثوقية..... 22
- جدول رقم 7: إختبار التوزيع الطبيعي..... 23
- جدول رقم 8: إختبار الإتجاه العام للبعد الأول: استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في إدارة المهام والادارة الالكترونية..... 25
- جدول رقم 9: إختبار الإتجاه العام للبعد الثاني: درجة توافر البنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا في المؤسسة..... 26
- جدول رقم 10: إختبار الإتجاه العام للبعد الثالث: مستوى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا من قبل الادارة والموظفين..... 27
- جدول رقم 11: إختبار الإتجاه العام للبعد الرابع: قدرة التكنولوجيا على تحسين الكفاءة الانتاجية في المؤسسة..... 28
- جدول رقم 12: إختبار الإتجاه العام للبعد الخامس: مستوى الرضا على استخدام التكنولوجيا..... 29
- جدول رقم 13: إختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عينتين مستقلتين..... 30
- جدول رقم 14: نتائج إختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عينتين مستقلتين..... 31
- جدول رقم 15: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل السن..... 32
- جدول رقم 16: نتائج إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل السن..... 34
- جدول رقم 17: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المؤهل العلمي..... 36
- جدول رقم 18: نتائج إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المؤهل العلمي... 37
- جدول رقم 19: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل الأقدمية..... 38
- جدول رقم 20: نتائج إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل الأقدمية..... 39
- جدول رقم 21: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المسمى الوظيفي..... 41
- جدول رقم 22: نتائج إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المسمى الوظيفي..... 42

مقدمتہ

أصبحت التكنولوجيات الح+ديثة للإعلام والاتصال في العصر الحالي قوة مؤثرة تنتشر في مختلف بلدان العالم وفي جميع الميادين والمجالات، حيث باتت قوة الأمم والمجتمعات تقاس بتمكنها من التكنولوجيات الحديثة، خاصة في ميدان الإعلام والاتصال وكلما يتعلق بمعالجة المعلومات، نقلها، وتخزينها واسترجاعها ما دفع العديد من دول العالم إلى التسابق في السيطرة والتحكم فيها كسلاح جديد. إن ظهور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بمختلف أنواعها وأشكالها، والتي يعتبر الحاسوب والانترنت من أبرز مظاهرها، إضافة إلى الهاتف والفاكس، ومختلف الشبكات من انترنت وأكستارنت، هذه التكنولوجيات فتحت مجالات عديدة أمام الأفراد والمجتمعات والمؤسسات من أجل تطوير خدماتها وتسهيل أداء مهامها الإدارية المختلفة، من تنظيم وتنسيق، ووضع واتخاذ القرارات من خلال السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها، ومن خلال كل هذا فالتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال تطورت تطورا كبيرا، وغزت جميع الميادين والمجالات، حيث أصبحنا لا نصور وجود أي مؤسسة أو كيان إداري دون وجود أجهزة ووسائل اتصالية حديثة، هذه الأخيرة أصبحت العمود الفقري للمؤسسة، ومن بين المؤسسات الجزائرية مؤسسة Update Academy للاستشارات المؤسسية بولاية الوادي التي أصبحت هي الأخرى مجبرة على تبني هذه التكنولوجيات الحديثة ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال الإعلام والاتصال للارتقاء بالعمل الإداري، والرفع من مستوى أداء المهام الإدارية داخل هذه المؤسسة، وذلك من خلال تحديث وتطوير إدارة المؤسسة تقنيا وإداريا حتى تدخل عصر المعلومات والاتصال، و بالتالي تسهيل أداء المهام الإدارية، وتحقيق أهداف المؤسسة من ربح مادي وتحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي .

ولقد حاولنا من خلال دراستنا التركيز على الدور الفعلي لهذه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل مؤسسة Update Academy للاستشارات المؤسسية بولاية الوادي، ومعرفة التغيرات التي أحدثتها هذه التكنولوجيات، وأثر استخدام بعض التكنولوجيات أكثر من غيرها كجهاز الحاسوب. وبهذا الصدد نطرح الإشكالية الرئيسية التالية :

✓ ما واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تأدية المهام الادارية ؟

والتساؤلات الفرعية التالية :

✓ هل تستخدم المؤسسة البرمجيات والتطبيقات التقنية بشكل كبير في إدارة مهامها وتسييرها ؟

✓ هل توفر المؤسسة بنية تحتية للتكنولوجيا بشكل عال أم لا ؟

✓ ما مدى استخدام التكنولوجيا من طرف المؤسسة والموظفين ؟

✓ هل تستطيع التكنولوجيا حقا تحسين الانتاجية والكفاءة في المؤسسة ؟

✓ كم يبلغ مستوى رضا الادارة والموظفين على استخدام التكنولوجيا في أداء المهام الإدارية؟

وقد قمنا في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي إضافة إلى تدعيمه بالمنهج التحليلي

◀ هيكل الدراسة :

قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين الفصل الأول عبارة عن الفصل النظري بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الادارة ويحتوي على مبحثين المبحث الأول بعنوان ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمبحث الثاني بعنوان الاتصال كأداة في الإدارة أما الفصل الثاني فقد كان خاصا بالجانب التطبيقي للمذكرة وقد قسمناه إلى النقاط التالية :

- تعريف عام وبطاقة وصفية لمؤسسة Update Academy

- دراسة واقع الادارة الالكترونية في كل أقسام إدارة المؤسسة

وختمنا الفصل باستبيان لتقييم الادارة الالكترونية من طرف الموظفين في مؤسسة Update Academy

لتنتهي الدراسة بخاتمة عامة ونتائج نظرية وتطبيقية وكذلك توصيات الدراسة ثم آفاق الدراسة.

الإطار النظري

الفصل الأول: استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في الإدارة

تمهيد

إن تطور مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتمتعها بخصائص فريدة ومميزات يتيح لها التأثير في شتى المجالات ويتم ذلك باستخدام الحواسيب والتطبيقات والبرمجيات التقنية والتي أصبحت لا بد منها في العمل الإداري لتسهيل عمليات الاتصال الحاصلة داخل وخارج الإدارة وكذلك التسريع في زمن إنجاز المهام وزيادة كفاءتها وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تأثير التكنولوجيا إضافة إلى مفهوم الإدارة ومفهوم الاتصال.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التكنولوجيا كلمة ذات أصل يوناني، تتكون من مقطعين المقطع الأول Techno ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما المقطع الثاني فهو Logy ويعني علم أو دراسة. ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق، وقد أورد العديد من العلماء تعريفات كثيرة للتكنولوجيا منها:

- التكنولوجيا عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع
- التكنولوجيا هي الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته
- لكن المفهوم الشائع جداً عن التكنولوجيا لدى غالبية الناس هو استعمال الكمبيوتر والأجهزة الذكية ولكن هذا المفهوم خاطئ لأن الحاسب الآلي والأجهزة الذكية نتائج للتكنولوجيا بينما التكنولوجيا أوسع وأشمل فهي تتعدى نطاق الملموس إلى طريقة التفكير وحل المشكلات واستخدام المهارات والقدرات للوصول إلى النتائج المرجوة.

ثانياً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- عرف العلماء تكنولوجيا المعلومات عدة تعاريف نذكر منها:
- تكنولوجيا المعلومات هي كل ما هو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء والمكتشفين عبر العصور المختلفة، والذي يسير طريقة التعامل مع المعلومات
- هي العلم الجديد الذي يهتم بجمع وتخزين وبحث مختلف أنواع المعلومات
- تعرف أيضاً علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة وخاصة الحواسيب واستخدامها في إيصال المعارف الإنسانية والاجتماعية والعلمية المتعددة
- كذلك تعرف على أنها خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة¹

ثالثاً: تاريخ وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

ظهرت وسائل الإعلام والاتصال الحديثة بعد اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية في عام 1824م، ومن ثم اختراع "التلغراف" عام 1837م، والذي أصبح من أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي سنة 1876م تف اختراع التيليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة، وذلك باستخدام شريحة رقمية من المعدن تمتاز

¹ تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عامر إباهم قنديلجي، 2009، ص 30

حين تصطدم بها الموجات الصوتية. وفي سنة 1891م سجل اختراع جهاز "كينيتوسكوب" لمشاهدة الأفلام السينمائية الذي تطور بعد ذلك ليصبح جهاز عرض في قاعات السينما سنة 1895م.

في القرن الماضي تطورت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتشمل أجهزة الراديو والتلفزيون والصحافة الجماهيرية التي أصبحت النافذة السحرية التي يتابع بها الإنسان كل ما يحدث في العالم ويستقي مصادر معلوماته منها، وفي بداية الستينات أنشأت وزارة الدفاع الأمريكية شبكة للربط بين مجموعة من الحواسيب يبعد الواحد عن الآخر مئات الكيلومترات، من خلال استعمال مجموعة من البروتوكولات التي تسمح بتبادل المعلومات عبر شبكة الأنترنت بين موظفي الوزارة، وفي عام 1972م تم تطوير حركة التبادل لتتضمن ملفات نصية صغيرة ترسل عبر خاصية البريد الإلكتروني ، في حين تنقل الملفات النصية الكبيرة عبر بروتوكول نقل الملفات ¹FTP.

رابعا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث أثر عميق في حياة الإنسان على مستويات متعددة ، وكذلك حياة المؤسسات التشغيلية ولدورة الاقتصاد، فالإنسياق وراء هذه التكنولوجيا اللامتناهية يجعل الفرد والمجموعة في تطور مستمر مع امتلاك المعرفة الفكرية اللازمة التي تخول له التأقلم مع الوضعيات الحديثة، كما تنعكس إيجابيات هذه التكنولوجيا على المؤسسات من خلال تنمية قدرات الأفراد وتقديم طرق وهياكل تنظيمية جديدة تساهل في تحقيق قدر عال من المرونة والتكامل بين مختلف العناصر ، إضافة إلى دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال توفير أفضل الوسائل التي تساعد على القيام بعملية انتاج ناجحة وتحسين صورة المؤسسة في السوق.²

¹ صفحة موضوع ، www.mawdoo3.com ، 02/02/2023 ، 10:00 صباحا

² صفحة العربي ، www.alaraby.com ، 02/05/2023 ، 10:35 صباحا

المبحث الثاني: الاتصال كأداة في الإدارة

أولاً: مفهوم الإدارة:

يعرف هنري فايول في كتابه الإدارة العامة والصناعية بقوله " بقصد بالإدارة التنبؤ والتخطيط والتنظيم والتنسيق وإصدار الأوامر والرقابة "

- أما فريدريك تايلور فيعرفها على أنها " الإدارة هي المعرفة الدقيقة لما تريد من الجال عمله، ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها "
- أما كونتز واو دانول فيقول " أن الإدارة هي وظيفة تنفيذ الأشياء عن طريق الآخرين "
- أما تشيستر برنارد فيعرفها بأنها " ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأدية الوظيفة "
- ومن خلال التعاريف السابقة للعلماء استخلصنا التعريف التالي:
- وهو أن الإدارة عبارة عن عملية مستمرة إجتماعية تقوم بتسيير الموارد من أجل تحقيق هدف معين واضح.

ثانياً: مبادئ الإدارة:

صنفت الإدارة حسب فايول إلى 14 مبدأ وهي:

- 1- مبدأ تقسيم العمل:** هو المبدأ الذي يترتب عليه التخصص والذي عده الاقتصاديون عاملاً أساسياً في رفع كفاءة العاملين
- 2- مبدأ السلطة والمسؤولية:** وهو أن تكون السلطة والمسؤولية متوازنان ويعملان لصالح الإدارة، فالسلطة هي الحق في القيادة واتخاذ القرارات والمسؤولية هي خضوع الفرد للمساءلة والتزامه بأفعاله وقراراته¹.
- 3- مبدأ النظام:** النظام هو احترام الاتفاقات والنظم وعدم الإخلال بالأوامر وهذا المبدأ يستلزم وجود رؤساء قديرين في كل المستويات الإدارية.
- 4- مبدأ وحدة إصدار الأمر:** ويقصد به إصدار الأوامر من رئيس أو مشرف واحد حتى لا تتعارض التعليمات والأوامر مع بعضها البعض.
- 5- مبدأ وحدة التوجيه:** يعني هذا المبدأ أن كل مجموعة من الأنشطة التي يكون لها نفس الهدف أن تكون تابعة لرئيس واحد.
- 6- مبدأ خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة:** أي عندما تتعارض المصلحة الشخصية مع المصلحة العامة يجب تبجيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.

¹ الإدارة الاستراتيجية الحديثة، محمد هاني حمد، 2014، ص 25.

7- مبدأ المكافأة والتعويض: أي تعويض الأفراد تعويضا عادلا سواء في أجورهم أو باستخدام المكافآت

أو في تقسيم الأرباح

8- مبدأ المركزية: يعني تركيز السلطة في شخص واحد معين ثم تفويضها حسب ما تقتضيه الظروف

9- مبدأ تدرج السلطة: أي تسلسل السلطة من أعلى الرتب إلى أدناها، حيث يكون حجم السلطة أقل

كلما اتجهنا إلى أسفل الهرم الإداري

10- مبدأ الترتيب والنظام: أي أن يكون هناك مكان معين لكل شخص

11- مبدأ المساواة: أي عدم تمييز الرؤساء في معاملتهم للمرؤوسين

12- مبدأ الاستقرار في العمل: يعني المحافظة على العاملين ذوي الانتاجية العالية لمدة طويلة في المؤسسة

13- مبدأ المبادرة: ويعني قيام الرؤساء بتشجيع المرؤوسين على الابتكار والتفكير المتجدد والتحسين المستمر

14- مبدأ التعاون: يعني ضرورة العمل بروح الفريق وشكله انطلاقا من شعار الاتحاد قوة¹

15- مفهوم الاتصال: تعددت تعاريف اتصال من قبل العلماء فمنهم من عرفه على أنه:

✓ عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة مفهومة وبطريقة معينة

الاتصال عبارة عن تبادل المعلومات من خلال شبكة من العلاقات المرتبطة ببعضها البعض

✓ الاتصال هو نقل معلومات بين مرسل ومستقبل من خلال وسيلة اتصال وإيجاد تفاهم بين الطرفين يؤدي

إلى تحقيق هدف معين

✓ الاتصال هو مجموعة من الإجراءات يقوم خلالها فرد أو عدة أفراد بنقل معلومات إلى فرد أو عدة أفراد²

◀ عناصر الاتصال:

حتى يتم الاتصال بشكل فعال يجب أن يحتوي على العناصر الستة (6) التالية:

- الهدف: أي وجود هدف محدد وواضح لعملية الاتصال

- المرسل: هو باعث الرسالة أو مصدر الرسالة

- المستقبل: هو من يتلقى الرسالة من المرسل

- الرسالة: هي عبارة عن المعلومات أو الأفكار التي يريد المرسل إيصالها إلى المستقبل

- الوسيلة: هي الأداة أو القناة أو الطريقة التي من خلالها تتم عملية الاتصال

¹ الإدارة الاستراتيجية الحديثة، محمد هاني حمد، 2014، ص 27.

² مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، مدحت محمد أبو النصر، 2012، ص 20

- التغذية العكسية: وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل والمتمثلة في ردات الفعل ودرجة الفهم ودرجة الاستجابة¹

ثالثا: إدارة الموارد البشرية

1- مفهوم إدارة الموارد البشرية:

وردت عدة تعاريف لمصطلح إدارة الموارد البشرية منها:

- عرف معهد إدارة الأفراد في بريطانيا إدارة الموارد البشرية بأنها " ذلك الجزء من الإدارة المهتم بالأفراد في العمل وبعلاقتهم داخل المنظمة ".
- وكذلك التعريف التالي " هي ذلك الجانب من العملية الإدارية المتضمن لعدد من الوظائف والأنشطة التي تمارس بغرض إدارة العنصر البشري بطريقة فعالة وإيجابية بما يحقق مصلحة المنظمة ".
- وعرفت أيضا على أنها " عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة عمليات إختبار وتعيين وتنمية ومكافأة وتكامل وصيانة الموارد البشرية بغرض الاسهام في تحقيق أهداف المنظمة"².
- من خلال التعريفات السابقة يمكننا القول أن إدارة الموارد البشرية تعني " وظيفة إدارية تهتم بجميع سياسات وتطبيقات العناصر البشرية داخل المنظمة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة، من خلال مجموعة من أنشطة وبرامج خاصة بتحليل وظائف المنظمة وتخطيط الموارد البشرية واستقطابها واختيارها وتدريبها وتقييمها وتحفيزها وتطويرها بشكل فعال ".

2- أهمية إدارة الموارد البشرية:

بعد معرفتنا بأن إدارة الموارد البشرية قسم مهم جدا وضروري في كل منظمة، يمكننا تلخيص أهميتها في النقاط التالية:

- تطوير الانتاج بأفضل طريقة من ناحية الكم والكيف إذا تم تنسيق الإدارة الخاصة بالموارد البشرية
- تحسين معدل أداء الموظفين وكفاءتهم من خلال توفير جميع المعدات والأدوات وكذلك التدريبات والحوافز
- تفعيل وتسهيل المناقشة مع الإدارة التنفيذية وذلك خلال تعزيز التنسيق والتنظيم بين جميع الوجدات الإدارية

¹ مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، مدحت محمد أبو النصر، 2012، ص 21

² مجلس رواد الأعمال العرب، www.thearabic.entreprise.com، 03/02/2023، 12:30 صباحا

- تقديم جميع سبل المساعدة للمديرين في تطبيق كافة السياسات، كما تعمل على المساعدة في حل مشكلات الموظفين¹

3- وظائف إدارة الموارد البشرية:

تتمثل وظائفها في النقاط التالية:

◀ تخطيط واختيار وتعيين الموارد البشرية

- تحليل الوظائف (تحديد المتطلبات الرئيسية للوظيفة)
- التنبؤ بمتطلبات المنظمة من الموارد البشرية
- إعداد وتنفيذ خطة لتلبية هذه الاحتياجات
- تعيين الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة

◀ تنمية الموارد البشرية:

- تهيئة وتدريب العاملين
- تصميم وتنفيذ برامج للتنمية الإدارية والتنظيمية
- بناء فرق فعالة داخل الهيكل التنظيمي
- تصميم نظام لتقييم الموظفين
- تطوير مهارات العاملين الوظيفية

◀ الأجور والمرتبات:

- تصميم وتطبيق نظام الأجور والحوافز للعاملين
- التأكد من أن الأجور والحوافز عادلة وتتناسب مع الجهد المبذول

◀ الأمن والصحة المهنية:

- تصميم وتنفيذ برامج للتأكد من صحة وسلامة العاملين
- مساعدة العاملين في التغلب على المشاكل الشخصية التي تؤثر على أداء العمل

◀ العاملون والعلاقات:

- القيام بدور الوساطة بين المنظمة والنقابات

¹ إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل ، محمد بن دليم الفحطاني ، 2015 ، ص 33

- تصميم نظام لصندوق الزمالة ص

◀ بحوث الموارد البشرية:

- توفير قاعدة المعلومات اللازمة للموارد البشرية

- تصميم وتطبيق نظام لاتصالات العاملين¹

4- أقسام إدارة الموارد البشرية:

تحتوي إدارة الموارد البشرية على 5 أقسام أساسية لكل قسم مهامه الخاصة وهي:

◀ قسم الاستقبال:

يعد هذا القسم حلقة الوصل بين المنظمة والعالم الخارجي، وهو القسم المكلف باستقبال العملاء والزوار والباحثين عن عمل كما أنه مكلف بالرد على جميع الاستفسارات والأسئلة.

◀ قسم التوظيف:

هو القسم المسؤول عن أمور التوظيف القوى العاملة في المنظمة حيث يقوم هذا القسم بتحديد ما تحتاجه الأقسام من موظفين واستقطابهم واختيار الموظفين الذين يمتلكون المهارات والخبرات المطلوبة.

◀ قسم التطوير والتدريب:

هذا القسم مسؤول عن تدريب الموظفين الجدد والقدامى وصقل مهاراتهم وتطويرها وتزويدهم بالمهارات الجديدة التي تحتاج إليها المنظمة في كل مرحلة ومسؤوليات هذا القسم أيضا التنسيق من الأقسام المختلفة لتحضير نبذة تعريفية عن هذه الأقسام ومهامها وواجباتها لتعريف الموظفين الجدد عليها.

◀ قسم العلاقات:

هذا القسم المسؤول عن نوعين من العلاقات هما:

- **علاقات المنظمة الداخلية:** وتتضمن علاقات الموظفين بعضهم ببعض وعلاقات الموظفين مع الإدارات

المسؤولة عنهم وعلاقات الإدارات والأقسام فيما بينها.

- **علاقات المنظمة الخارجية:** وهي تتضمن علاقات المنظمة بالإعلام أو بالنقابات المختلفة أو بالجهات

الحكومية أو غير ذلك.

¹ صفحة العربي ، www.alaraby.com ، 02/05/2023 ، 11:27 صباحا

◀ قسم المكافآت والمزايا:

هذا القسم مسؤول عن جميع الأمور المتعلقة بتحديد الأجور والرواتب وتقارير الزيادات السنوية والحوافز والمكافآت بالإضافة إلى تقييم أداء الموظفين نصف السنوي والسنوي ويتم التقييم بالتعاون مع المدير المباشر لكل موظف¹.

◀ الإدارة المالية للمؤسسة:

5- مفهوم الإدارة المالية:

هي الممارسة الإستراتيجية المتمثلة في إنشاء جميع الموارد المالية ورصدها ومراقبتها لتحقيق أهداف المنظمة، يتضمن ذلك العديد من مجالات الوظائف المالية التي تدور حول الربحية والمصروفات والتدفقات النقدية والائتمان لمديري الشؤون المالية في فرق المحاسبة والحسابات المدينة والحسابات الدائنة².

◀ أهمية الإدارة المالية:

مع التقدم التكنولوجي وسرعة العالم في التطور ستحتاج المؤسسة إلى الحفاظ على القوة التنافسية وكذلك توفير الإستمرارية، هنا تظهر أهمية الإدارة المالية في النقاط التالية:

- تمكين التخطيط المالي المستقبلي واكتساب الأموال
- توفير الإستقرار الاقتصادي
- زيادة القيمة الإجمالية للمؤسسة فضلا عن ربحيتها
- تحسين سير العمل من ناحية الموارد المالية بشكل فعال³

◀ وظائف الإدارة المالية:

تتعدد وظائف قسم المالية في المؤسسة إلا أنها تشترك كلها في تحقيق نفس الهدف وهذه الوظائف هي :

• التحليل المالي:

وهو أن تقوم الإدارة بعملية معالجة منظمة للبيانات المالية المتاحة عن المؤسسة للحصول على معلومات تستعمل في عملية إتخاذ القرارات وتقييم أداء المؤسسة وكذلك تشخيص أية مشكلة مالية موجودة وتوقع ما سيكون عليه الوضع في المستقبل.

¹ صفحة العربي ، www.alaraby.com ، 02/05/2023 ، 11:27 صباحا

² إدارة مالية شركة متقدمة ، دريد كامل آل شيب ، 2016 ، ص 42

³ الادارة المالية العامة ، محمد سلان سلامة ، 2015 ، ص 40

- **الحصول على الأموال:** وهي أن تقوم الإدارة بتأمين السيولة النقدية للمؤسسة حيث أن الرصيد النقدي الخاص بالمؤسسة لن يكفي لتغطية بعض النشاطات لذلك تلجأ المؤسسة للإستعانة بالمصادر الخارجية¹.
- **التخطيط المالي:** في هذه الوظيفة تقوم الإدارة باستقراء لماضي الشركة من الناحية المالية وطريقه أدائها ثم دراسة الحاضر للحصول على تنبؤات الإحتياجات المؤسسة المالية المستقبلية.
- **التنظيم المالي:** هذه الوظيفة تعتمد على الإدارة المالية كعملية أساسية ويقصد بها تنظيم جميع الفعاليات التي تمارسها الإدارة لتحقيق أهدافها المالية وذلك من خلال توزيع الوظائف وتجميعها وفق أسس معينة تضمن تحديد المسؤوليات وتحويل الصلاحيات.
- **الرقابة المالية:** يتكفل بهذه المهمة المدير المالي حيث يقوم فيها بتقييم القرارات المالية التي اتخذت بشأن التخطيط وتصحيح الإنحرافات إن وجدت².

6- أهداف الإدارة المالية:

- تهدف الإدارة المالية في المؤسسة إلى تحقيق ثلاثة أهداف كبرى وهي:
 - تحسين الربح
 - يمثل هذا الهدف أساس عمل الإدارة المالية حيث تسعى هذه الإدارة إلى أن يكون الفرق بين ربح المشروع ومصروفاته كبير وذلك عن طريق زيادة الربح أو تقليل المصاريف.
 - تحسين السيولة
 - يمثل هذا الهدف قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته في وقتها وكلما زاد الفرق بين الأصول الجارية والالتزامات الحالية كان تقدم ونمو المشروع أسرع وأفضل.
 - تحسين العائد الربحي للأسهم
 - يقصد به تحسين الأرباح بعد الضريبة مع الأخذ بعين الإعتبار عدد الأسهم الموجودة وهذا الهدف يشبه بحد كبير تحسين الربح على صعيد المزايا والطلبات³.

7- إدارة التسويق والمبيعات في المؤسسة:

- مفهوم إدارة التسويق والمبيعات:

¹ وظيفة المالية في المؤسسة الاقتصادية، 2013،

² صفحة موضوع، www.mawdoo3.com ، 15/02/2023 ، 16:00 مساء

³ الادارة المالية العامة، محمد سلمان سلامة، 2015، ص 44

إداره التسويق والمبيعات هي عملية تحليل وتخطيط وتنفيذ والمراقبة على البرامج المصممة من قبل المنظمة والهادفة إلى خلق وبناء والإبقاء على تبادل مريح مع المشتريين المستهدفين من أجل تحقيق أهداف المنظمة¹.

◀ أهمية إدارة التسويق والمبيعات:

- تعتبر إدارة التسويق والمبيعات في المؤسسة ذات أهمية كبيرة وذلك لما تقدمه من خدمات لها وهي كالتالي:
- مساعدة المؤسسة على أن تكون مؤهلة للمنافسة في السوق
- تحسين الأرباح من خلال تطوير الإستراتيجيات
- القيام على تحسين وترويج سمعة الشركة
- تعزيز إقتصاد الشركة
- توليد أفكار تجارية جديدة²
- أهداف إدارة التسويق والمبيعات:

من خلال أهمية إدارة التسويق والمبيعات في المؤسسة يمكننا إستنتاج أهدافها المتمثلة في:

- ✓ إنشاء الطلب: يمثل الهدف الأول لإدارة التسويق والمبيعات خلق الطلب من خلال وسائل مختلفة لمعرفة تفضيلات وأذواق المستهلكين وإنتاج السلع لتلبية إحتياجاتهم.
- ✓ رضا العملاء: حيث تقوم الإدارة بدراسة متطلبات العملاء قبل تقديم أي سلع أو خدمات لهم حتى أن بيع السلع أو الخدمات لا يعد أمراً هاماً بقدر رضا العميل وبالمختصر فإن العملية تبدأ بالعميل وتنتهي به.
- ✓ حصة السوق: حيث تسعى إدارة التسويق والمبيعات إلى زيادة حصة الشركة في السوق أي زيادة نسبة مبيعاتها في السوق وتواجدها فيه من خلال الإستراتيجيات التي تصنعها.
- ✓ توليد الأرباح: هذا الهدف أساسي في إدارة التسويق والمبيعات حيث تقوم فيه بالإجتهد في زيادة إيرادات المؤسسة من أجل النمو وتنويع الشركة.
- ◀ إنشاء النوايا الحسنة والصورة العامة:
- في هذا الهدف تقوم إدارة التسويق والمبيعات بالترويج والتعريف بالشركة وزيادة شهرتها إضافة إلى تحسين سمعة الشركة لدى عامة الناس.

¹ إدارة التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، 2015، ص 23

² صفحة موضوع، www.mawdoo3.com، 15/02/2023، 11:12 صباحاً

- الإستراتيجيات التسويقية: يوجد عدد هائل من الإستراتيجيات التسويقية التي تستخدمها المؤسسة لدعمها

لذا سنقتصر في دراستنا على أشهر 5 إستراتيجيات وهي:

◀ إستراتيجية المزيج التسويقي:

يقصد بها أن تقوم إدارة التسويق والمبيعات بالسيطرة على عناصر الإنتاج التسويقية الأربعة المتمثلة في المنتج والسعر والترويج والتوزيع حيث توظفهم في خدمة مصالح المؤسسة وتحقيق الأهداف.

◀ إستراتيجية التركيز:

هي إستراتيجية مخالفة لباقي الإستراتيجيات حيث تقوم على انتهاج نظام تسويقي يستهدف قطاع معين حيث تبذل فيه المؤسسة كافة جهودها للسيطرة على هذا القطاع واستغلال كافة الفرص المتاحة به.

◀ إستراتيجية التميز:

تعد هذه الإستراتيجية من أفضل وأصعب الإستراتيجيات حيث تعتمد فيها المؤسسة على توفير وتلبية كافة متطلبات العملاء من منتج أو خدمة بشكل إحتراقي وبأسلوب مبتكر.

◀ إستراتيجيو المحيط الأزرق:

تعتمد المؤسسة في هذه الإستراتيجية على خلق سوق جديدة خالية من المنافسة حيث تسعى فيها لخلق طلب جديد ومنتج متميز جدا عن البقية¹.

◀ إستراتيجية قيادة التكلفة:

في هذه الإستراتيجية تقوم المؤسسة باستهداف الوصول إلى سعر بيع رائد في الأسواق من خلال الاستغلال الأمثل لكل موارد المؤسسة من أجل الوصول إلى خدمات ومنتجات عالية الجودة².

¹ إستراتيجية المحيط الأزرق ، دبلو تشان كيم ورنينه ماوبورن ، 2009 ، ص 12

² صفحة موضوع ، www.mawdoo3.com ، 20/02/2023 ، 09:00 صباحا

خاتمة الفصل

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تعرفنا على مفهوم شامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك على تاريخ تطور هذه التقنيات ثم على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف جوانب الحياة بالإضافة إلى تعرفنا على ماهية الإدارة ومبادئها ووظائفها وكذلك تعرفنا على مفهوم الاتصال وأنواعه وأهميته كأداة في الإدارة.

الفصل الثاني: الإجراءات

المنهجية للدراسة

تمهيد

نتطرق في هذا الفصل التطبيقي إلى الإجراءات المنهجية التي تم الاستعانة بها في الدراسة بداية بتحديد مجال الدراسة ثم تحديد العينة المختارة ومن ثم إلى تحديد أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة واستمارة الاستبيان ثم تحليل الاستمارة من أجل الوصول إلى النتائج النهائية والتي ستكون إجابة على تساؤلات الدراسة.

أولاً: الخصائص الديموغرافية:

1-الجنس:

الفرضيات:

H0 : لا يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الجنس عند مستوى معنوية 5%

H1 : يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الجنس عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 1: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	9	81.8	81.8	81.8
	أنثى	2	18.2	18.2	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

◀ التعليق:

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن عدد الذكور في العينة المدروسة يفوق عدد الاناث حيث بلغ عددهم 9

أفراد من الحجم الكلي للعينة بينما بلغ عدد الاناث 2 فقط من الحجم الكلي للعينة

2-السن:

◀ الفرضيات:

H0 : لا يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل السن عند مستوى معنوية 5%

H1 : يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل السن عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 21 الى 25	3	27.3	27.3	27.3
	من 26 الى 30	3	27.3	27.3	54.5
	من 36 فما فوق	5	45.5	45.5	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

◀ التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول التالي أن الفئة العمرية الثالثة قد بلغ 5 أفراد من الحجم الكلي للعينة وهم الأغلبية

أم الفئة العمرية الثانية والثالثة فقد بلغ عددهم 3 أفراد من الحجم الكلي للعينة

3- المؤهل العلمي:

◀ الفرضيات:

H0 : لا يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المؤهل الوظيفي عند مستوى معنوية 5%

H1 : يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المؤهل الوظيفي عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

		المؤهل_العلمي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	2	18.2	18.2	18.2
	ثانوي	3	27.3	27.3	45.5
	جامعي	6	54.5	54.5	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

◀ التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عدد أفراد المستوى الجامعي 6 أفراد من الحجم الكلي للعينة ويمثلون الأغلبية أم أفراد المستوى الثانوي فقد بلغ عددهم 3 أفراد من الحجم الكلي للعينة أم أفراد المستوى المتوسط فقد بلغ عددهم فردين من الحجم الكلي للعينة

4-الأقدمية:

◀ الفرضيات:

H0 : لا يوجد تباين بين مستويات المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الأقدمية عند مستوى معنوية 5%

H1 : يوجد تباين بين مستويات المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الأقدمية عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

		الأقدمية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 1 الى 10	10	90.9	90.9	90.9
	من 23 الى 28	1	9.1	9.1	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

◀ التعليق:

نلاحظ أن عدد أفراد الفئة الأولى من الاقدمية قد بلغ عددهم 1à أفراد وهم الأغلبية الساحقة من الحجم الكلي للعينة بينما بلغ عدد أفراد الفئة الثانية من الأقدمية فرد واحد فقط من الحجم الكلي للعينة

5-المسمى الوظيفي:

◀ الفرضيات:

H0 : لا يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المسمى الوظيفي عند مستوى معنوية 5%

H1 : يوجد تباين بين أجوبة المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المسمى الوظيفي عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الادارة العليا	2	.118	18.1	.118
	الادارة الوسطى	4	36.4	36.4	.554
	الادارة التشغيلية	5	45.5	45.5	100
	Total	11	100.0	100.0	

◀ التعليق:

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عدد أفراد الادارة التشغيلية بلغ 5 أفراد من الحجم الكلي للعينة وهم الأكبر بينما بلغ عدد أفراد الادارة الوسطى 4 أفراد من الحجم الكلي للعينة أما أفراد الادارة العليا فقد بلغ عددهم 2 من الحجم الكلي للعينة

ثانيا: الخصائص السيكومترية:

◀ الفرضيات:

H0 : الدراسة لا تتمتع بدرجة مصداقية عالية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%

H1 : تتمتع الدراسة بدرجة مصداقية عالية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 6: إختبار إحصائيات الموثوقية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.721	14

◀ التعليق:

من خلال اختبار إحصائيات الموثوقية نستخلص تحقق الفرضية H1 وهي أن الدراسة تتمتع بدرجة مصداقية

عالية

ثالثا: التوزيع الطبيعي **test of normality**:

الفرضيات:

H0 : البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي ذو دلالة إحصائية عنج مستوى معنوية 5%

H1 : البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 7: إختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
-مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية.	.330	11	.001	.754	11	.002
-مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية.	.391	11	.000	.662	11	.000
-درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية.	.391	11	.000	.662	11	.000
-مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	.492	11	.000	.486	11	.000
مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	.353	11	.000	.649	11	.000
-مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة.	.492	11	.000	.486	11	.000
-مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية.	.353	11	.000	.649	11	.000
-مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين.	.346	11	.001	.774	11	.004

-مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية.	.300	11	.007	.793	11	.008
-مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	.353	11	.000	.649	11	.000
-مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	.401	11	.000	.625	11	.000
-مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا.	.448	11	.000	.572	11	.000
-هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة	.528	11	.000	.345	11	.000
-هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية	.492	11	.000	.486	11	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

◀ التعليق:

من خلال الاطلاع على نتائج اختبار كولموغروف سيمينورف نلاحظ تحقق الفرضية H1 التي تنص على أن الدراسة لا تخضع للتوزيع الطبيعي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% رابعا: الاتجاه العام:

البعد A: استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في إدارة المهام الادارية والادارة الالكترونية

الفرضيات:

H0 : لا يوجد استخدام عال دال احصائيا على استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في الادارة عند مستوى معنوية 5%

H1 : يوجد استخدام عال دال احصائيا على استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في الادارة عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 8: إختبار الإتجاه العام للبعد الأول: استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في إدارة المهام والادارة الالكترونية

الرقم	العبارة	1		2		3		الانحراف المعياري	PI	الاتجاه العام	
		%	F	%	F	%	F				
1	مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية.	6	54.5	3	27.3	2	18.2	0.809	0.002		
2	مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية.	7	63.6	1	9.1	3	27.3	0.924	0.004		
3	درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية.	7	63.6	1	9.1	3	27.3	0.924	0.004		
البعد		A						1.6364	0.83606	0.002	

◀ التعليق:

من خلال الاطلاع على نتائج جدول اتجاهات آراء المستجوبين بخصوص استخدام استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في الادارة نلاحظ توافق آراء المشاركين في جميع العبارات التي تشترك في مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في ادارة المستندات والاتصالات وكذلك أداء المهام الادارية حيث حصلوا جميعا على متوسط حسابي قدره 1.64 وحسب استخدامنا لاختبار الاشارة الوحيدة تبين أن للمؤسسة استخدام عالي للبرمجيات والتطبيقات التقنية في أداء المهام الادارية إذ حصلت على متوسط حسابي قدر ب 1.63 ومنه تحقق الفرضية H1 التي تنص بوجود استخدام عال للبرمجيات والتطبيقات التقنية في الادارة.

البعد B: درجة توافر البنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا في المؤسسة

◀ الفرضيات:

H0 : لا يوجد توفر كبير دال احصائيا للبنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا في المؤسسة عند مستوى معنوية 5%

H1 : يوجد توفر كبير دال احصائيا للبنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا في المؤسسة عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 9: إختبار الإتجاه العام للبعد الثاني: درجة توافر البنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا في المؤسسة

الرقم	العبرة	1		2		3		الانحراف المعياري	PI	الاتجاه العام	
		%	F	%	F	%	F				
1	مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	18.2	9	81.8	0	0	0	1.82	0.405	0	
2	مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنه اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	54.5	5	45.5	0	0	0	1.45	0.522	0	
3	مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة.	81.8	2	18.2	3	0	0	1.18	0.405	0	
البعد		B						1.4848	0.34524	0	

◀ التعليق:

من خلال نتائج الجدول السابق لاتجاه آراء المشاركين حول توفر البنية التحتية للتكنولوجيا في المؤسسة اتضح أنه يوجد اختلافات في آراء المستجوبين وذلك في كل العبارات حيث تحصلت عبارة توفر الأجهزة والأنظمة على متوسط حسابي قدره 1.82 بينما عبارة توفر الشبكات والاتصالات الآمنة على متوسط حسابي قدر ب 1.45 أما عبارة توفر فريق الدعم الفني فقد تحصلت على متوسط حسابي قدره 1.18 وعند استخدامنا لاختبار الاشارة الوحيدة تحصلنا على متوسط حسابي قدره 1.48 بخصوص درجة توافر البنية التحتية للتكنولوجيا في المؤسسة وهذا يدل على تحقق الفرضية H1 التي تنص على وجود درجة توفر كبيرة للبنية التحتية للتكنولوجيا من طرف المؤسسة.

البعد C: مستوى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا من قبل الادارة والموظفين

◀ الفرضيات:

H0 : عدم وجود مستوى عال دال احصائيا على الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا من قبل الادارة والموظفين عند مستوى معنوية 5%

H1 : وجود مستوى عال دال احصائيا على الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا من قبل الادارة والموظفين عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 10: إختبار الإتجاه العام للبعد الثالث: مستوى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا من قبل الادارة والموظفين

الرقم	العبارة	1		2		3		الانحراف المعياري	PI	الاتجاه العام	
		%	F	%	F	%	F				
1	مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية.	5	45.5	6	54.5	0	0	1.55	0		
2	مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين.	3	27.3	7	63.6	1	9.1	1.82	0.001		
3	مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية.	4	36.4	6	54.5	1	9.1	1.73	0.001		
البعد		C						1.6970	0.37873	0	

◀ التعليق:

من خلال الاطلاع على نتائج جدول اتجاه آراء المستجوبين بخصوص مستوى الأداء الفعلي للتكنولوجيا من قبل الادارة والموظفين وجدنا اختلاف في براء المشاركين في جميع العبارات حيث قدر المتوسط الحسابي لعبارة مدى قبول التكنولوجيا ب 1.55 أما عبارة مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الادارة فقد قدر متوسطها الحسابي ب 1.82 بينما حصلت عبارة مدلا تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا على متوسط حسابي قدره 1.73 وبعد استخدامنا لاختبار الاشارة الوحيدة تحصلنا على 1.69 بخصوص مستوى الأداء الفعلي للتكنولوجيا من قبل الادارة والموظفين وهذا يفسر تحقق الفرضية H1 التي تنص على وجود مستوى عال للاستخدام الفعلي للتكنولوجيا من طرف المؤسسة والموظفين.

البعد D: قدرة التكنولوجيا على تحسين الكفاءة والانتاجية في المؤسسة

◀ الفرضيات:

H0 : لا تمتلك التكنولوجيا قدرة عالية دالة احصائيا على تحسين الكفاءة والانتاجية في المؤسسة عند مستوى معنوية 5%

H1 : تمتلك التكنولوجيا قدرة عالية دالة احصائيا على تحسين الكفاءة والانتاجية في المؤسسة عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 11: إختبار الإتجاه العام للبعد الرابع: قدرة التكنولوجيا على تحسين الكفاءة الانتاجية في

المؤسسة

الرقم	العبارة	1		2		3	
		F	%	F	%	F	%
1	مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	6	54.5	5	45.5	0	0
2	مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	7	63.6	4	36.4	0	0
3	مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا.	8	72.7	3	27.3	0	0
البعد		D					
		0	0.31463	1.3636			

◀ التعليق:

بعد اطلاعنا على نتائج اختبار اتجاه آراء المشاركين حول قدرة التكنولوجيا على تحسين الانتاجية والكفاءة في المؤسسة لاحظنا اختلاف آراء المشتركين في كل العبارات حيث حصلنا في عبارة تحسين الأداء بفضل التكنولوجيا على متوسط حسابي قدره 1.45 وفي عبارة توفير الوقت والجهد بفضل التكنولوجيا على متوسط حسابي قدره 1.36 وفي عبارة مدى تحسين جودة العمل بفضل استخدام التكنولوجيا على متوسط حسابي قدره 1.27 وحسب استخدامنا لاختبار الاشارة الوحيدة حصلنا على متوسط حسابي قدره 1.36 بخصوص قدرة التكنولوجيا على احسين الكفاءة والانتاجية في المؤسسة وهذا يدل على تحقق الفرضية H1 التي تنص على امتلاك التكنولوجيا قدرة عالية على تحسين الانتاجية والكفاءة في المؤسسة

البعد E: مستوى الرضا على استخدام التكنولوجيا

◀ الفرضيات:

H0 : عدم وجود مستوى رضا عال دال احصائيا على استخدام التكنولوجيا عند مستوى معنوية 5%

H1 : وجود مستوى رضا عال دال احصائيا على استخدام التكنولوجيا عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم 12: إختبار الإتجاه العام للبعد الخامس: مستوى الرضا على استخدام التكنولوجيا

الرقم	العبارة	1		2		3		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	PI	الاتجاه العام
		%	F	%	F	%	F				
1	هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة	90.9	1	29.1	1	0	0	1.09	0.302	0	
2	هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية	81.8	9	18.2	2	0	0	1.18	0.405	0	
البعد		E						1.1364	0.32333	0	

◀ التعليق:

من خلال اطلاعنا على نتائج جدول اتجاه آراء المشتركين بخصوص مستوى الرضا عن استخدام التكنولوجيا خلصنا إلى وجود اختلاف بين آراء المستجوبين بخصوص عبارة تحسن العمل في المؤسسة حيث حصلنا على متوسط حسابي قدره 1.09 وعبارة أن التكنولوجيا توفر الكثير من الوقت والجهد حيث حصلنا على متوسط حسابي قدره 1.18 وعند استخدامنا لاختبار الاشارة الوحيدة لمستوى رضا المستجوبين عن استخدام التكنولوجيا حصلنا على متوسط حسابي قدره 1.13 وهذا يفسر تحقق الفرضية H1 التي تنص على وجود مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.

خامسا: التباين في آراء المستخدمين:

1-الجنس:

الفرضيات:

H0 : لا توجد اختلافات في آراء المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الجنس عند مستوى معنوية 5%

H1 : توجد اختلافات في آراء المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الجنس عند مستوى معنوية 5%

Mann-Whitney Test

جدول رقم 13: إختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عينتين مستقلتين

Ranks				
	الجنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
-مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية.	ذكر	9	5.78	52.00
	أنثى	2	7.00	14.00
	Total	11		
-مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية.	ذكر	9	5.78	52.00
	أنثى	2	7.00	14.00
	Total	11		
-درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية.	ذكر	9	5.78	52.00
	أنثى	2	7.00	14.00
	Total	11		
-مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	ذكر	9	5.78	52.00
	أنثى	2	7.00	14.00
	Total	11		
مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمانة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	ذكر	9	5.94	53.50
	أنثى	2	6.25	12.50
	Total	11		
-مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة.	ذكر	9	6.22	56.00
	أنثى	2	5.00	10.00
	Total	11		
-مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية.	ذكر	9	6.06	54.50
	أنثى	2	5.75	11.50
	Total	11		
-مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين.	ذكر	9	6.33	57.00
	أنثى	2	4.50	9.00
	Total	11		
-مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية.	ذكر	9	6.22	56.00
	أنثى	2	5.00	10.00
	Total	11		

-مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	ذكر	9	5.94	53.50
	أنثى	2	6.25	12.50
	Total	11		
-مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	ذكر	9	5.83	52.50
	أنثى	2	6.75	13.50
	Total	11		
-مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا.	ذكر	9	5.72	51.50
	أنثى	2	7.25	14.50

	Total	11		
هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة	ذكر	9	6.11	55.00
	أنثى	2	5.50	11.00
	Total	11		
هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية	ذكر	9	6.22	56.00
	أنثى	2	5.00	10.00
	Total	11		
A	ذكر	9	5.83	52.50
	أنثى	2	6.75	13.50
	Total	11		
B	ذكر	9	5.94	53.50
	أنثى	2	6.25	12.50
	Total	11		
C	ذكر	9	6.22	56.00
	أنثى	2	5.00	10.00
	Total	11		
D	ذكر	9	5.61	50.50
	أنثى	2	7.75	15.50
	Total	11		
E	ذكر	9	6.22	56.00
	أنثى	2	5.00	10.00
	Total	11		

جدول رقم 14: نتائج إختبار Mann-Whitney للمقارنة بين عينتين مستقلتين

Exact Sig.	Asymp. Sig.	Z	Wilcoxon V	Mann-Whit	Test Statisticsa
.727b	0.602257	-0.52116	52	7	مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية -
.727b	0.58042	-0.55277	52	7	مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية -
.727b	0.58042	-0.55277	52	7	درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية -
.727b	0.482225	-0.70273	52	7	مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
.909b	0.891756	-0.13608	53.5	8.5	مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
.727b	0.482225	-0.70273	10	7	مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة -
.909b	0.891756	-0.13608	11.5	8.5	مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية -
.582b	0.407016	-0.82916	9	6	مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين -
.727b	0.597118	-0.52855	10	7	مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية -
.909b	0.891756	-0.13608	53.5	8.5	مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
.727b	0.672604	-0.42258	52.5	7.5	مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
.582b	0.446821	-0.76073	51.5	6.5	مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا -
.909b	0.637352	-0.4714	11	8	هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة -
.727b	0.482225	-0.70273	10	7	هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية -
.727b	0.709388	-0.37268	52.5	7.5	A
.909b	0.902594	-0.12239	53.5	8.5	B
.727b	0.625304	-0.48835	10	7	C
.436b	0.380897	-0.87625	50.5	5.5	D
.727b	0.484423	-0.69921	10	7	E

a. Grouping Variable: الجنس

b. Not corrected for ties.

◀ التعليق:

عند الاطلاع على نتائج اختبار مان ويتني وجدنا تحقق الفرضية H_0 التي تنص بعدم وجود اختلافات في آراء المشاركين تعزى لعامل الجنس في كل العبارات وكل الأبعاد حيث أن $SIG > 5\%$

2- السن:

◀ الفرضيات:

H0 : لا توجد اختلافات في آراء المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل السن عند مستوى معنوية 5%

H1 : توجد اختلافات في آراء المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل السن عند مستوى معنوية 5%

Kruskal-Wallis Test

جدول رقم 15: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل السن

Ranks			
	السن	N	Mean Rank
-مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية.	من 21 الى 25	3	8.83
	من 26 الى 30	3	3.50
	من 36 فما فوق	5	5.80
	Total	11	
-مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية.	من 21 الى 25	3	9.33
	من 26 الى 30	3	4.00
	من 36 فما فوق	5	5.20
	Total	11	
-درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية.	من 21 الى 25	3	8.00
	من 26 الى 30	3	5.33
	من 36 فما فوق	5	5.20
	Total	11	
-مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	من 21 الى 25	3	7.00
	من 26 الى 30	3	7.00
	من 36 فما فوق	5	4.80
	Total	11	
مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	من 21 الى 25	3	5.33
	من 26 الى 30	3	9.00
	من 36 فما فوق	5	4.60
	Total	11	
-مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة.	من 21 الى 25	3	5.00
	من 26 الى 30	3	8.67
	من 36 فما فوق	5	5.00
	Total	11	

-مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية.	من 21 الى 25	3	8.50
	من 26 الى 30	3	4.83
	من 36 فما فوق	5	5.20
	Total	11	
-مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين.	من 21 الى 25	3	6.67
	من 26 الى 30	3	5.33
	من 36 فما فوق	5	6.00
	Total	11	
-مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية.	من 21 الى 25	3	5.33
	من 26 الى 30	3	5.83
	من 36 فما فوق	5	6.50
	Total	11	
-مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	من 21 الى 25	3	9.00
	من 26 الى 30	3	3.50
	من 36 فما فوق	5	5.70
	Total	11	
-مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	من 21 الى 25	3	5.83
	من 26 الى 30	3	5.83
	من 36 فما فوق	5	6.20
	Total	11	
-مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا.	من 21 الى 25	3	6.33
	من 26 الى 30	3	4.50
	من 36 فما فوق	5	6.70
	Total	11	
-هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة	من 21 الى 25	3	5.50
	من 26 الى 30	3	5.50
	من 36 فما فوق	5	6.60
	Total	11	
-هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية	من 21 الى 25	3	5.00
	من 26 الى 30	3	5.00
	من 36 فما فوق	5	7.20
	Total	11	
A	من 21 الى 25	3	9.17
	من 26 الى 30	3	4.17
	من 36 فما فوق	5	5.20
	Total	11	
B	من 21 الى 25	3	5.67
	من 26 الى 30	3	9.67
	من 36 فما فوق	5	4.00
	Total	11	

C	من 21 الى 25	3	7.50
	من 26 الى 30	3	4.50
	من 36 فما فوق	5	6.00
	Total	11	
D	من 21 الى 25	3	7.67
	من 26 الى 30	3	3.33
	من 36 فما فوق	5	6.60
	Total	11	
E	من 21 الى 25	3	5.00
	من 26 الى 30	3	5.00
	من 36 فما فوق	5	7.20
	Total	11	

جدول رقم 16: نتائج إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل السن

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: السن

Asymp. Sig.	df	Kruskal-W	Test Statisticsa,b
0.091562	2	4.781481	مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية -
0.048155	2	6.066667	مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية -
0.355819	2	2.066667	درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية -
0.263597	2	2.666667	مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
0.099151	2	4.622222	مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
0.051666	2	5.925926	مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة -
0.206433	2	3.155556	مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية -
0.846482	2	0.333333	مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين -
0.858661	2	0.304762	مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية -
0.06081	2	5.6	مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.976472	2	0.047619	مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.485672	2	1.444444	مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.548812	2	1.2	هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة -
0.263597	2	2.666667	هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية -
0.11189	2	4.380471	A
0.051106	2	5.947712	B
0.517608	2	1.317073	C
0.199154	2	3.22735	D
0.267135	2	2.64	E

◀ التعليق:

لاحظ تحقق الفرضية H0 في جميع العبارات وكل الأبعاد ما عدا العبارة الثانية من البعد A حيث أن $SIG < 5\%$ فنتحقق فيها الفرضية H1 والتي تنص على وجود اختلافات بين آراء المستجوبين تعزى لعامل السن، وحسب استخدامنا لاختبار Mann-Whitney لتحديد موضع الاختلاف بدقة وجدنا أن الاختلاف واقع بين الفئة العمرية الأولى والثانية حيث أن $SIG = 0.3 < 5\%$

سادسا: المؤهل العلمي:

◀ الفرضيات:

H0 : لا توجد اختلافات في آراء المستجوبين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المؤهل العلمي عند مستوى معنوية 5%

H1 : توجد اختلافات في آراء المستجوبين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المؤهل العلمي عند مستوى معنوية 5%

Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	المؤهل_العلمي	N	Mean Rank
-مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية.	متوسط	2	10.50
	ثانوي	3	6.50
	جامعي	6	4.25
	Total	11	
-مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية.	متوسط	2	10.00
	ثانوي	3	7.33
	جامعي	6	4.00
	Total	11	
-درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية.	متوسط	2	10.00
	ثانوي	3	6.00
	جامعي	6	4.67
	Total	11	
-مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	متوسط	2	7.00
	ثانوي	3	7.00
	جامعي	6	5.17
	Total	11	
مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	متوسط	2	6.25
	ثانوي	3	5.33
	جامعي	6	6.25
	Total	11	
-مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة.	متوسط	2	5.00

	ثانوي	3	5.00
	جامعي	6	6.83
	Total	11	
-مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية.	متوسط	2	8.50
	ثانوي	3	6.67
	جامعي	6	4.83
	Total	11	

D	متوسط	2	10.25
	ثانوي	3	4.67
	جامعي	6	5.25
	Total	11	
E	متوسط	2	5.00
	ثانوي	3	5.00
	جامعي	6	6.83
	Total	11	

جدول رقم 17: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المؤهل العلمي

Asymp. Sig.	df	Kruskal-W	Test Statisticsa,b
0.036425	2	6.625	مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية -
0.021637	2	7.666667	مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية -
0.069483	2	5.333333	درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية -
0.396164	2	1.851852	مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
0.894839	2	0.222222	مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنه اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
0.396164	2	1.851852	مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة -
0.263597	2	2.666667	مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية -
0.687289	2	0.75	مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين -
0.166484	2	3.585714	مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية -
0.659241	2	0.833333	مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.092462	2	4.761905	مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.045489	2	6.180556	مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.659241	2	0.833333	هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة -
0.396164	2	1.851852	هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية -
0.04366	2	6.262626	A
0.975788	2	0.04902	B
0.138677	2	3.95122	C
0.100345	2	4.598291	D
0.39985	2	1.833333	E

◀ التعليق:

من جدول اختبار كروسكالواليز نلاحظ تحقق الفرضية H1 في العبارات 1، 2، 12، وفي البعد A حيث أن $SIG < 5\%$ وعند استخدامنا لاختبار Mann-Whitney لتحديد موضع الاختلاف وجدنا أن الفئة العمرية الأولى والثانية تختلف آراءهم في كل العبارات والبعد A بينما اختلفت الفئة العمرية الثانية والثالثة في العبارة الثانية

سابعاً: الأقدمية:

◀ الفرضيات:

H0 : لا توجد اختلافات في آراء المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الأقدمية عند مستوى معنوية 5%

H1 : توجد اختلافات في آراء المشاركين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل الأقدمية عند مستوى معنوية 5%

Kruskal-Wallis Test

جدول رقم 18: نتائج إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المؤهل العلمي

Ranks			
	الأقدمية	N	Mean Rank
-مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية.	من 1 الى 10	10	5.80
	من 23 الى 28	1	8.00
	Total	11	
-مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية.	من 1 الى 10	10	6.20
	من 23 الى 28	1	4.00
	Total	11	
-درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية.	من 1 الى 10	10	6.20
	من 23 الى 28	1	4.00
	Total	11	
-مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	من 1 الى 10	10	6.45
	من 23 الى 28	1	1.50
	Total	11	
مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	من 1 الى 10	10	6.25
	من 23 الى 28	1	3.50
	Total	11	
-مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة.	من 1 الى 10	10	6.10
	من 23 الى 28	1	5.00
	Total	11	
-مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية.	من 1 الى 10	10	5.75
	من 23 الى 28	1	8.50
	Total	11	
-مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين.	من 1 الى 10	10	5.90
	من 23 الى 28	1	7.00

	Total	11	
--	-------	----	--

جدول رقم 19: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل الأقدمية

-مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية.	من 1 الى 10	10	5.85
	من 23 الى 28	1	7.50
	Total	11	
-مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	من 1 الى 10	10	6.25
	من 23 الى 28	1	3.50
	Total	11	
-مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	من 1 الى 10	10	6.20
	من 23 الى 28	1	4.00
	Total	11	
-مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا.	من 1 الى 10	10	5.60
	من 23 الى 28	1	10.00
	Total	11	
-هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة	من 1 الى 10	10	5.50
	من 23 الى 28	1	11.00
	Total	11	
-هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية	من 1 الى 10	10	5.55
	من 23 الى 28	1	10.50
	Total	11	
A	من 1 الى 10	10	5.95
	من 23 الى 28	1	6.50
	Total	11	
B	من 1 الى 10	10	6.45
	من 23 الى 28	1	1.50
	Total	11	
C	من 1 الى 10	10	5.70
	من 23 الى 28	1	9.00
	Total	11	
D	من 1 الى 10	10	6.00
	من 23 الى 28	1	6.00
	Total	11	
E	من 1 الى 10	10	5.50
	من 23 الى 28	1	11.00
	Total	11	

جدول رقم 20: نتائج إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل الأقدمية

Asymp. Sig.	df	Kruskal-W	Test Statistics ^{a,b}		
0.484423	1	0.488889	- مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية -		
0.458318	1	0.55	- مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية -		
0.458318	1	0.55	- درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية -		
0.033895	1	4.5	- مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -		
0.36131	1	0.833333	- مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -		
0.637352	1	0.222222	- مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة -		
0.36131	1	0.833333	- مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية -		
0.710779	1	0.1375	- مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين -		
0.594835	1	0.282857	- مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية -		
0.36131	1	0.833333	- مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -		
0.449692	1	0.571429	- مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -		
0.10247	1	2.666667	- مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا -		
0.001565	1	10	- هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة -		
0.033895	1	4.5	- هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية -		
0.867632	1	0.027778		A	
0.139468	1	2.183824		B	
0.325716	1	0.965834		C	
1	1	0		D	
0.019016	1	5.5		E	

التعليق:

من الجدول السابق نلاحظ تحقق الفرضية H1 التي تنص على وجود اختلافات في آراء المشاركين وذلك في

العبارات 4، 13، 14 وفي البعد E حيث كان $SIG < 5\%$ وعند استخدامنا لاختبار Mann-Whitney

وجدنا أن الفئتين 1 و 2 قد اختلفتا في كل العبارات وفي البعد E

ثامنا: المسمى الوظيفي:

الفرضيات:

H0 : لا توجد اختلافات في آراء المستجوبين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المسمى الوظيفي عند مستوى

معنوية 5%

H1 : توجد اختلافات في آراء المستجوبين ذات دلالة احصائية تعزى لعامل المسمى الوظيفي عند مستوى معنوية

5%

Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	المسمى_الوظيفي	N	Mean Rank
-مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية.	الإدارة العليا	1	3.00
	الإدارة الوسطى	4	4.00
	الإدارة التشغيلية	5	7.20
	Total	10	
-مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية.	الإدارة العليا	1	3.50
	الإدارة الوسطى	4	3.50
	الإدارة التشغيلية	5	7.50
	Total	10	
-درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية.	الإدارة العليا	1	7.00
	الإدارة الوسطى	4	3.50
	الإدارة التشغيلية	5	6.80
	Total	10	
-مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	الإدارة العليا	1	6.00
	الإدارة الوسطى	4	4.75
	الإدارة التشغيلية	5	6.00
	Total	10	
مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والآمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.	الإدارة العليا	1	8.00
	الإدارة الوسطى	4	5.50
	الإدارة التشغيلية	5	5.00
	Total	10	
-مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة.	الإدارة العليا	1	9.50
	الإدارة الوسطى	4	5.75
	الإدارة التشغيلية	5	4.50
	Total	10	

-مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية.	الإدارة العليا	1	7.50
	الإدارة الوسطى	4	3.75
	الإدارة التشغيلية	5	6.50
	Total	10	
-مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين.	الإدارة العليا	1	2.00
	الإدارة الوسطى	4	5.38
	الإدارة التشغيلية	5	6.30
	Total	10	
-مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية.	الإدارة العليا	1	7.00
	الإدارة الوسطى	4	4.75
	الإدارة التشغيلية	5	5.80
	Total	10	
-مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	الإدارة العليا	1	3.50

	الادارة الوسطى	4	4.75
	الادارة التشغيلية	5	6.50
	Total	10	
-مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا.	الادارة العليا	1	4.00
	الادارة الوسطى	4	5.25
	الادارة التشغيلية	5	6.00
	Total	10	
-مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا.	الادارة العليا	1	4.00
	الادارة الوسطى	4	5.25
	الادارة التشغيلية	5	6.00
	Total	10	
-هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة	الادارة العليا	1	5.00
	الادارة الوسطى	4	6.25
	الادارة التشغيلية	5	5.00
	Total	10	
-هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية	الادارة العليا	1	5.00
	الادارة الوسطى	4	6.25
	الادارة التشغيلية	5	5.00
	Total	10	
A	الادارة العليا	1	5.50
	الادارة الوسطى	4	3.25
	الادارة التشغيلية	5	7.30
	Total	10	
B	الادارة العليا	1	9.50
	الادارة الوسطى	4	5.25
	الادارة التشغيلية	5	4.90
	Total	10	

جدول رقم 21: إختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المسمى الوظيفي

C	الادارة العليا	1	5.00
	الادارة الوسطى	4	4.13
	الادارة التشغيلية	5	6.70
	Total	10	
D	الادارة العليا	1	2.00
	الادارة الوسطى	4	5.00
	الادارة التشغيلية	5	6.60
	Total	10	
E	الادارة العليا	1	5.00
	الادارة الوسطى	4	6.25
	الادارة التشغيلية	5	5.00

	Total	10	
--	-------	----	--

جدول رقم 22: نتائج اختبار Kruskal-Wallis للمقارنة بين مجموعة عينات من عامل المسمى الوظيفي

Asymp. Sig.	df	Kruskal-W	Test Statistics ^{a,b}
0.148186	2	3.818571	مدى استخدام البرمجيات والتطبيقات التقنية في مختلف المهام الإدارية -
0.057433	2	5.714286	مدى استخدام التقنية في إدارة الاتصالات والمراسلات الإلكترونية -
0.148504	2	3.814286	درجة استخدام التقنية في إدارة المستندات والملفات الرقمية -
0.472367	2	1.5	مدى توفر الأجهزة والأنظمة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
0.582748	2	1.08	مدى توفر الشبكات والاتصالات السريعة والأمنة اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا في المؤسسة -
0.091572	2	4.78125	مدى توفر فريق دعم فني مختص للتعامل مع أية مشاكل تقنية تواجهها المؤسسة -
0.203162	2	3.1875	مدى قبول الإدارة والموظفين لاستخدام التكنولوجيا في مختلف المهام الإدارية -
0.330207	2	2.216071	مدى توافق التكنولوجيا مع مهام الإدارة واحتياجات الموظفين -
0.718924	2	0.66	مدى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا وتحديث مهاراتهم التقنية -
0.430095	2	1.6875	مدى تحسين الأداء والكفاءة في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.725112	2	0.642857	مدى توفير الوقت والجهد والتكاليف في المؤسسة بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.725112	2	0.642857	مدى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية بفضل استخدام التكنولوجيا -
0.472367	2	1.5	هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا يحسن العمل في المؤسسة -
0.472367	2	1.5	هل تشعر ان استخدام التكنولوجيا يوفر الكثير من الوقت والجهد في المهام الادارية -
0.117171	2	4.288235	A
0.338578	2	2.166	B
0.420586	2	1.732212	C
0.291733	2	2.46383	D
0.472367	2	1.5	E

التعليق: <

بعد الاطلاع على نتائج اختبار كروسكالواليز تبين أن كل العبارات والابعاد تتحقق فيها الفرضية H_0 التي

تنص على نفي وجود اختلافات في آراء المستجزيين تعزى لعامل المسمى الوظيفي

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة كنا قد تطرقنا إلى وضع صورة متكاملة لتكنولوجيا معلومات والاتصالات في الإدارة والتي يقصد بها إدارة المؤسسة باستخدام الحواسيب والبرامج الحديثة لمعالجة مختلف أنواع المعلومات والبيانات من أجل إيصال المعارف الانسانية والاجتماعية والعلمية المتعددة ، كما وتطرقنا أيضا إلى علم الإدارة والتي يقصد تعني القيام بعملية مستمرة إجتماعية تقوم بتسيير الموارد من أجل تحقيق هدف معين واضح ، ودمج هذين العلمين الكبيرين وتطبيقهما بشكل صحيح في المؤسسة يمكننا الحصول على إدارة متكاملة حيث يظهر دورها في المؤسسة فيما يلي :

- تحقيق الأداء المتكامل للمهام الادارية المختلفة
- إختصار الجهد والوقت في الانجاز
- تطبيق الإدارة بشكل أكثر فاعلية وسلاسة
- تحقيق للتناسق الكبير بين كل أقسام الادارات في المؤسسة
- لنصل في الأخير إلى استخلاص النتائج والتي من خلالها قمنا بتقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات وكذلك آفاق للدراسة.

◀ نتائج الدراسة:

النتائج النظرية: من خلال إعدادنا للجزء النظري خلصنا إلى تعريف واضح وكامل للإدارة الإلكترونية والتي يقصد بها تسيير المؤسسة والقيام بالمهام الإدارية ووظائفها من تخطيط وتنفيذ ورقابة وتقييم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام البرامج والتطبيقات التقنية المخصصة لذلك الغرض

النتائج التطبيقية: من خلال الجانب التطبيقي الذي خصص لدراسة المؤسسة بشكل واقعي استنتجنا التالي:

- أن نتائج الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي
- أن الدراسة تتسم بدرجة مصداقية وموثوقية عالية جدا
- وجود استخدام عالي المستوى للتكنولوجيا والتطبيقات التقنية من قبل ادارة المؤسسة والموظفين
- آثار التكنولوجيا في المؤسسة جسيمة وذلك ظاهر في تحسينها للإنتاجية والكفاءة
- وجود مستوى عالي من الرضا على التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة من قبل الموظفين

◀ توصيات الدراسة:

- الحرص على تقديم الدعم والتحفيز الكافيين للعمال وذلك بتنوع أنواع التحفيز ما بين المادي والمعنوي وعدم الاقتصار على الدعم المعنوي فقط
- زيادة الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال وخلفيتهم التكنولوجية
- إعادة النظر في طريقة التوظيف وبناء فرق العمل بما يتماشى مع نظام الادارة الالكترونية المطبق
- توفير قدر كافي من الحماية لبرامج المؤسسة وبياناتها

◀ آفاق الدراسة:

- تبين لنا من خلال هذه الدراسة عدة إشكاليات قابلة للطرح المتواصل لاسيما أن هذا الموضوع سريع التطور ودائم الثقل ويرتبط بالمستقبل بشكل وثيق، ومن هذه الأسئلة ما يلي:
- كيف تعالج المؤسسة الفجوة بين الموظفين والتكنولوجيا؟
 - كيف نجعل التكنولوجيا كأسلوب حياة للنهوض بكافة المجالات؟
 - ما متطلبات التحول من مؤسسة تقليدية على مؤسسة إلكترونية في ظل التنافس الشديد والصراع على البقاء؟