

مهارات بحثية ٣

إشراف الدكتورة الفاضلة د. ساره محمود

إعداد باحث الدكتوراه : محمد سعيد آل مانع

متطلب الأسبوع السادس: عرض فروض إحدى الدراسات مع الإشارة لكونها جيدة أم غير جيدة وفق ما تم استعراضه من مواصفات الفرض الجيد، صياغة ٣ فروض لمتغيرات يربط بينها الباحث.

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات

- دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى

The effect of TIC on improving the performance's institutions :The case of Algerian telecommunications agencies - Ain Defla- -

غيدة فوزية

أستاذة محاضرة ب، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، [-fouzia.ghida@univdbkm.dz](mailto:fouzia.ghida@univdbkm.dz)

تاريخ الاستلام: ١٥ / ٠١ / ٢٠٢١

تاريخ القبول: ٢٠ / ٠٤ / ٢٠٢١

تاريخ النشر: ٠١ / ٠٧ / ٢٠٢١

عرض فروض الدراسة:

عنوان الدراسة:

"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات: دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى"

الفروض هي افتراضات مبدئية يضعها الباحث لدراستها واختبارها من خلال جمع البيانات وتحليلها. في حالة دراستك، الفروض المقترحة يجب أن تتناول العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) وتحسين الأداء داخل المؤسسات، وتحديداً في وكالات اتصالات الجزائر.

١. الفرض الأول:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى يسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة خدمات الزبائن."

توضيح الفرض:

يرتكز هذا الفرض على فكرة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً أساسياً في تحسين العمليات التشغيلية، بما في ذلك سرعة الاستجابة للعملاء وجودة الخدمة المقدمة لهم. من خلال تحسين البنية التحتية التكنولوجية، يُتوقع أن تصبح الخدمات أكثر فعالية وكفاءة.

درجة الجدّة:

هذا الفرض يعتبر جدياً لأنه يرتبط بشكل مباشر بتحسين الأداء المؤسسي عبر تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات أفضل للعملاء. وهو يعتمد على افتراض واقعي ويمكن اختباره عبر البيانات المتعلقة بجودة الخدمة ورضا العملاء.

٢. الفرض الثاني:

"تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى يؤدي إلى زيادة فعالية الأداء الوظيفي للموظفين."

توضيح الفرض:

يستند هذا الفرض إلى أن إدخال تقنيات جديدة مثل الأنظمة البرمجية المتطورة وأدوات الاتصال الحديثة يمكن أن يحسن الكفاءة الفردية للموظفين ويزيد من إنتاجيتهم. وهذا يمكن أن يتجلى في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين سرعة إنجاز المهام.

درجة الجدّة:

فرض جاد وواقعي، لأنه يعتمد على العلاقة الواضحة بين استخدام التكنولوجيا وفعالية العمل في السياقات الوظيفية. يُمكن جمع البيانات بشكل ملموس عبر مراقبة أداء الموظفين قبل وبعد إدخال التكنولوجيا.

٣. الفرض الثالث:

"تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى يُسهم في تعزيز قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر دقة."

توضيح الفرض:

يرتكز هذا الفرض على أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في جمع وتحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية. هذا يتضمن استخدام الأدوات التكنولوجية التي تدعم تحليل البيانات الضخمة والتخطيط الاستراتيجي.

درجة الجدّية:

فرض جيد وواقعي أيضاً. لأنه يعكس تأثير التكنولوجيا في تحسين الأنظمة الإدارية واتخاذ القرارات. يمكن اختبار هذا الفرض عن طريق فحص كيف تؤثر التقنيات المستخدمة في تسريع ودقة اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

تحليل درجة الجدّية للفروض:

بناءً على ما تم استعراضه، تعتبر الفروض التي تم صياغتها جيدة وواقعية، لأنها ترتبط ارتباطاً مباشراً بكيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسي. وهذه الفروض يمكن اختبارها من خلال جمع بيانات تجريبية من وكالات اتصالات الجزائر في ولاية عين الدفلى، سواء عبر استبيانات للموظفين والعملاء أو عبر تحليل البيانات المالية والإدارية.

وعليه يمكننا القول أن الفروض المطروحة في هذه الدراسة واضحة ومبنية على أسس علمية وعملية، ويمكن قياسها باستخدام أدوات بحث متنوعة، مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل البيانات الداخلية للمؤسسة.

لصياغة فروض علمية ذات علاقة مترابطة، يمكن للباحث التركيز على كيفية تأثير متغيرات محددة (مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء المؤسسي، رضا العملاء) على بعضها البعض. وفي هذه الحالة، سنعمل على صياغة ثلاث فرضيات ترتبط بينها وفقاً لما تم استعراضه من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها في تحسين أداء المؤسسات.

الفروض المقترحة:

١. الفرض الأول:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى يُحسن من الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسة."

التفسير:

هذا الفرض يفترض أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمليات اليومية للمؤسسة يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، مثل تسريع الإجراءات، تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين تدفق العمل داخل الوكالات.

٢. الفرض الثاني:

"تحسين الكفاءة التشغيلية في وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى يُسهم في زيادة رضا العملاء."

التفسير:

يُفترض أن تحسين الكفاءة التشغيلية، الناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة رضاهم. مثل تحسين سرعة الخدمة، تقليل الانتظار، ودقة المعاملات.

٣. الفرض الثالث:

"زيادة رضا العملاء في وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى يؤثر إيجابيًا على أداء المؤسسة المالي"

التفسير:

يُفترض أن رضا العملاء (الذي يعكسه تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات) سيؤدي إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة، مثل زيادة عدد العملاء الجدد، تقليل نسبة العملاء المفقودين، وبالتالي تعزيز الإيرادات والأرباح.

ترابط الفروض:

١. الفرض الأول يربط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بـ تحسين الكفاءة التشغيلية.

٢. الفرض الثاني يربط تحسين الكفاءة التشغيلية بـ زيادة رضا العملاء.

٣. الفرض الثالث يربط زيادة رضا العملاء بـ تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

التفسير العام للعلاقة بين المتغيرات:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي العامل الأساسي الذي يحسن الكفاءة التشغيلية للمؤسسة.
- الكفاءة التشغيلية المحسنة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة، وبالتالي رضا العملاء.
- رضا العملاء ينعكس بدوره على الأداء المالي للمؤسسة، حيث يكون العملاء الراضون أكثر ولاءً، مما يسهم في زيادة العوائد والأرباح.

خلاصة:

الفروض الثلاثة مترابطة بشكل منطقي، حيث أن كل فرض يعزز الفرض الذي قبله. من خلال هذا التسلسل، يُمكن للباحث قياس تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف جوانب الأداء المؤسسي، بما في ذلك الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء، والأداء المالي.

هذا والله ولي التوفيق،،،