

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 فوزية¹

¹ أستاذة محاضرة ب، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، -fouzia.ghida@univ-

dbkm.dz

تاريخ النشر: 2021/07/01

تاريخ القبول: 2021/04/20

تاريخ الاستلام: 2021/01/15

ملخص:

تناولت هذه الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في أنه لمواكبة التطورات الحاصلة في بيئة العمل، تبرز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمطلب رئيسي للتنافسية المؤسسات من خلال تحسين أدائها. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تحسين أداء المؤسسات -دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى-، ولقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين باختلاف مستوياتهم بمختلف الوكالات، وبلغت عينة الدراسة 42 موظفا وموظفة. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 5% لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ أداء المؤسسة؛ وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

تصنيف JEL : L25, L86 ,L96

Abstract:

This study aims to identify the impact of TIC on organizational performance - a case study of Algerian telecommunications agencies - Ain Defla-. The population studied is made up of employees from different levels in different agencies, and the study sample reached 42 employees.

The study found that there is a statistically significant influence relationship at the level of 5% for the use of TIC on the performance of Algerian telecommunications agencies- Ain Defla-.

Keywords: Information and communication technology; Organizational performance; Algerian telecommunications agencies - Ain Defla-.

Jel Classification Codes: L25, L86, L96.

المؤلف المرسل: غيدة فوزية، fouzia.ghida@univ-dbkm.dz

1. مقدمة:

لقد عرفت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأصبح استخدامها ضرورة حتمية في جميع الأنشطة الاقتصادية، حيث أصبحت المؤسسات تتنافس حول كيفية الحصول واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لأن بقاءها واستمرارها مرهون بمدى مساهمتها للتغيرات المحيطة بها.

تتبع أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ما تقدمه المؤسسات من دعم يساعد في الوصول إلى تحقيق أهدافها المنشودة، كونها تتوفر على الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال. فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم نظرا لدورها الاستراتيجي في إمكانية المحافظة عليها واستخدام هذه التكنولوجيا يمكن المؤسسات من تحسين أدائها.

وعلى الرغم من الاستخدام الواسع والمتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، لا يزال مستوى أثرها محل دراسات وأبحاث عديدة.

1.1 إشكالية البحث:

من هذا المنطلق تبرز إشكالية الدراسة والتي يمكن بلورتها من خلال طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى؟

و تندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء المؤسسة؟
- هل هناك أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى؟

2.1 فرضيات البحث:

للإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- ❖ يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة البرمجيات والنظم والأدوات التي تعمل على معالجة وتخزين المعلومات؛
- ❖ تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في تحسين أداء المؤسسة؛
- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

3.1 أهمية وأهداف البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في ازدياد اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك نظرا لدورها الفعال في تسهيل إدارة المؤسسة، مما أسهم في زيادة قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها.

كما هدفت الدراسة إلى ما يلي:

- بلورة أهم الاسس التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالوكالات محل الدراسة؛
- إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الوكالات محل الدراسة؛

- معرفة نوع العلاقة والأثر بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المؤسسي عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية (spss).

4.1 منهجية البحث :

من أجل الوقوف على معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الوكالات محل الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري لمتغيرات البحث والتحليلي لتحليل ومعالجة البيانات وإستخلاص نتائج الدراسة بالاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الاسئلة على الموظفين في مختلف الوكالات التي تتناسب مع أبعاد متغيرات الدراسة، وقمنا بالتحليل عن طريق استخدام برمجية spss_{v20} واستخدام الادوات الاحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

2. الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة:

سننطلق في هذا المحور للتعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة.

1.2 ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة العصر الذي نعيش فيه وتقف وراء كل نجاح أو تفوق يحققه الأفراد والمنظمات.

1.1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المصطلحات العملية شائعة الاستخدام خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد الرقمي، فقد عرفت على أنها "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب من نظم التشغيل وبرامج تطبيقات التخزين وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه". (سعد غالب، 2005، صفحة 44).

كما عرفت على أنها " مجموعة الأفراد، البيانات، الاجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة وهو بذلك يركز على المكونات الاساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات". (يوسف بدير، 2010، صفحة 68).

وقد عرفها كارتر وسنكلير على أنها: "استخدام للتكنولوجيا الحديثة التي تسهم في النقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين". (الكساسبة، 2011، صفحة 33).

وعرفت أيضا على انها "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات

الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات". (بومايلة و بوباكور، 2004، صفحة 205).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي وسيلة يلجأ إليها الأفراد والمنظمات لبلوغ أهدافهم بأسرع وأيسر الطرق في العمل وليست غاية بحد ذاتها، إذ أنها تركز بشكل كبير على استخدام تقنيات الحاسوب والبرمجيات، وبهذا يمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية (Anderson & Greenhalgh, 1987, p. 17) :

تكنولوجيا المعلومات = الحاسوب + الاتصال

2.1.2 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على ما يلي (العاني و ناحي حواد، 2008، صفحة 133):
أ/ **البيانات:** وهي الأساس الأول لبناء المفهوم والذي من دونها لا يمكن إطلاقها لباقي الأسس والبنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا.

ب/ **الأجهزة:** هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج البيانات، والمتمثل في مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعه أو أحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات؛ والحاسوب هو جهاز الكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، فهو يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها رموز، كلمات صور وغيرها حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية و تسمى بت (BIT) ويمثل بالرقم صفر أو واحد والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى بايت (BYTE) تستخدم لخرن الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها.

ج/ **البرمجيات:** يمكن بواسطتها السيطرة على الأساس الأول إضافة إلى التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على نتائج وحل المشكلات حسب الحاجة والطلب ويوجد نوعان رئيسيان من البرامج وهما النظام **SYSTEMSOFTWARE** وبرامج التطبيقات **APPLICATIONSOFTWARE** ويؤدي كل منهما وظيفة مختلفة عن الآخر، كما يقصد ببرامج النظام مجموعة البرامج العامة والتي تقوم بإدارة موارد الحاسوب مثل المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى المحيطة به، وتشمل هذه البرامج على العديد من الأنواع المختلفة مثل برامج نظم التشغيل وبرامج الاتصالات والتي من أشهرها **WINDOWS** و **MS-DOS**.

أما برامج التطبيقات فهي عبارة عن مجموعة من تعليمات الحاسوب ومكتوبة بلغة البرمجة وهي توجه الأجهزة المادية للحاسوب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات. ومن أمثلة تلك البرامج نجد برامج الكتابة على الحاسوب، برامج قواعد البيانات.

د/ **الشبكات:** و هي حصيللة تطور الاتصالات عن بعد وتأخذ مفهوم كقرية واحدة والتي سرّعت في نقل البيانات والمعلومات المنتجة أصلا كبنية تحتية أو آلية.

ه/ **الاتصالات:** هي من نتائج تطور البنية التحتية السابقة الذكر والتي ساعدت على نشر وتوزيع البيانات ونتائجها وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص

المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالاتصالات عن بعد و التي قصرت المسافة وجعلت العالم كله كقرية واحدة .
و/الانترنت: تعتبر أحدث مستخدمات البنية التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى الإكسترنات والأنترانت، كما تلعب دورا حاسما حيث تقدم خدمات بصفتها وسيلة اتصال رئيسية مع الزبائن والعاملين والوسطاء والموزعين.

3.1.2 فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال: من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من فوائد للمؤسسة نذكر منها ما يلي (الهادي، 1989، صفحة 32):
-تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
-تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
-تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
-سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون؛
-الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية؛
-اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
-ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، الخ؛
-تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن؛
-بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها؛
-انتشار وتوسع التجارة الالكترونية.

2.2 مفهوم الأداء المؤسسي:

يعد مفهوم الأداء المؤسسي من المفاهيم المرتبطة بسلوك الفرد والمنظمة، حيث يعد الاداء المؤسسي نتاج تفاعلي لكل من الاداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمي، بالإضافة إلى تداخل التأثيرات من مختلف البيئات كالاقتصادية والثقافية، ونظرا لوجود عوامل خارجية كثيرة خارجة عن السيطرة ونطاق المؤسسة سوف ينعكس على أدائها، لذا كان لابد من الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي الذي يبنى أساسا على قياس أداء الافراد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معا. (مازن، 2004، صفحة 1)
وبالتالي يعتبر الأداء المؤسسي المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ولقياس هذا الأداء يجب الاهتمام بالعملاء في الدرجة الأولى، ولكن ذلك لا يكون على حساب مقاييس الاداء التي تقي بمتطلبات الموظفين في المنظمة، فتحدد مقاييس الاداء يتم على أساس عوامل النجاح الاساسية التي تحدها المنظمة مثل (الجودة، الوقت، تخفيض التكاليف، خدمة العملاء...) وتؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة المالية والاجتماعية.

3.2 الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم مقومات التخطيط الإستراتيجي في المنظمات الحديثة والتي تحين من أدائها من خلال مجموعة من الميزات التالية (عبد الله فرغلي، 2007، صفحة 36):

-يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المنظمة و تخفيض تكاليفها وذلك من خلال أتمتة الأنشطة الروتينية، وتحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات؛

-يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية التخطيط الإستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على المحاسب ومن خلال تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المنظمة؛

-إن اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعدها في فتح أسواق جديدة من خلال تقديم سلع و خدمات تعتمد أساسا على التكنولوجيا؛

-يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كثير من الأحيان إلى تغيير التوازن بين الموردين والمنظمة لصالح الأخيرة؛

-تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق التكامل بين جميع موارد المنظمة.

3. مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى:

سوف نتطرق في دراستنا التطبيقية إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مجموعة من وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، من خلال إتباع الخطوات التالية:

1.3 منهجية الدراسة وإجراءاتها:

تمثل مجتمع البحث في موظفي وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، ولقد تم أخذ عينة عشوائية مكونة من 50 موظف، وبعد توزيع الاستبانة على أفراد العينة تم استرجاع 42 منها.

تكون نموذج الدراسة من متغيرين رئيسيين هما:

-المتغير المستقل وتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها؛

-المتغير التابع وتمثل في أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.

تم تطوير استبانة خاصة للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، وتكونت من ثلاثة أجزاء وهي:

الجزء الأول: ويشمل البيانات التعريفية بالمبحوثين التالية: الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجزء الثاني: خاص بفقرات المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تكونت من ثلاث أبعاد، (الأجهزة والبرمجيات، الانترنت والاتصالات، نظم المعلومات) وتكونت من 12 عبارة.

الجزء الثالث: خاص بفقرات المتغير التابع أداء المؤسسة وتكونت من 10 عبارات.

وقد تم تلمس إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان من خلال مقياس ليكرت الخماسي . كما تمثلت حدود دراستنا في:

- **الحدود المكانية:** تم اجراء الدراسة على موظفي وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى.
- **الحدود الزمانية:** طبقت الدراسة في شهر سبتمبر 2020.
- **2.3 إختبار ثبات و صدق الأداة:**
- **الصدق الظاهري:** تم التأكد من صحة الاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من الزملاء من أساتذة حيث قدموا ملاحظاتهم حول مدى وضوح الفقرات وسلامتها من ناحية الصياغة اللغوية، ومدى ملائمة الفقرات لتحقيق أغراض الدراسة.
- **صدق المحتوى:** لتحقيق ذلك تم إستخدام معامل ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات أداة القياس.

الجدول 01 : معامل الثبات " ألفا كرونباخ"

الابعاد	عدد العبارات	معامل الثبات Alpha cronbach
الاجهزة والبرمجيات	06	0.876
الانترنت والاتصالات	03	0.501
نظم المعلومات	03	0.719
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	12	0.842
أداء المؤسسة	10	0.828
اجمالي الاستبانة	22	0.857

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول، نلاحظ أن نسبة معامل ألفا كرونباخ لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (0.842) وكذا محور أداء المؤسسة (0.828) جيدة لأنها أكبر أو تساوي 7.0، كما أن معامل الثبات لإجمالي الإستبانة (0.857) مرتفع وهذا دليل على أن أداة القياس على درجة عالية من الثبات.

- **الاتساق:** يهتم بالعبارات وأهميتها في البعد.

الجدول 02: اختبار الاتساق الداخلي

استخدام الأجهزة والبرمجيات						البعد الأول
6	5	4	3	2	1	رقم العبارة
0.744	0.852	0.834	0.836	0.891	0.891	معامل الارتباط
استخدام الانترنت والاتصالات						البعد الثاني
3		2		1		رقم العبارة
0.526		0.857		0.837		معامل الارتباط
استخدام نظم المعلومات						البعد الثالث
3		2		1		رقم العبارة
0.712		0.925		0.751		معامل

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

الارتباط										البعد الرابع
أداء المؤسسة										رقم العبارة
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	معامل الارتباط
0.621	0.692	0.520	0.700	0.811	0.517	0.632	0.632	0.500	0.713	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أن معاملات الارتباط بين الفقرات الاستبانة وكل بعد على حدى فيما يخص محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتراوح ما بين 0.526 و 0.891 وهي أكبر من 0.5 هذا يدل على تحقيق خاصية الاتساق بالنسبة للأبعاد الثلاثة (الأجهزة والبرمجيات، الانترنت والاتصالات، نظم المعلومات) .

نلاحظ أن معاملات الارتباط للفقرات العشر وبعد أداء المؤسسة تتراوح ما بين 0.5 و 0.811 وهي أكبر أو تساوي 0.5 وهذا يدل على تحقق خاصية الاتساق بالنسبة لبعد أداء المؤسسة.

3.3 عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

سنقوم في هذا المحور بعرض وتحليل النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والبرنامج المستعمل في معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان.

1.3.3 تحليل خصائص العينة:

يوضح الجدول التالي أهم خصائص أفراد العينة:

الجدول 03: توزع أفراد العينة حسب البيانات التعريفية

النسب %	التكرارات	البيانات التعريفية	
71.4	30	ذكر	الجنس
28.6	12	أنثى	
19	8	ثانوي فأقل	المستوى التعليمي
14.3	6	شهادة الدراسات التطبيقية	
19	8	مهندس، تقني سامي	
42.9	18	ليسانس	
4.8	2	ماستر	
28.6	12	10 سنوات فأقل	عدد سنوات الخبرة
57.1	24	من 11-20 سنة	
14.3	6	أكثر من 20 سنة	
66.7	28	نعم	الدورات التدريبية
33.3	14	لا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة من الذكور حيث بلغ عددهم 30 بما نسبته 71.4% من مجموع أفراد العينة، بينما بلغ عدد الإناث 12 بما نسبته 28.6% من مجموع أفراد العينة.

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

أما على بالنسبة التعليمي فقد كانت أعلى نسبة من المتحصلين على شهادة ليسانس بما يقارب 43% تليها كل من شهادة مهندس وتقني سامي و ثانوي فأقل بنسب متساوية تقارب 20% ثم شهادة الدراسات التطبيقية بحوالي 14% والباقي لشهادة الماستر.

بالنسبة لعدد سنوات الخبرة غالبية أفراد العينة لديهم خبرة ما بين 11 إلى 20 سنة حيث بلغ عددهم 24 بما يعادل نسبة 57% ليلها 12 فرد من العينة لديهم خبرة أقل من 10 سنوات والباقي من 20 سنة فأكثر.

أما بالنسبة للدورات التدريبية فكانت نسبة كبيرة منهم 66.7 % قد شاركوا في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2.3.3 عرض النتائج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تبين الجداول التالية المتوسطات الحسابية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الجدول 04: استجابة عينة الدراسة حول بعد الاجهزة والبرمجيات

الاختبار العبارة	النسب المئوية النسب المئوية	غير موافق تماما	غير موافق	متوسط	موافق تماما	متوسط	غير موافق	غير موافق تماما	موافق تماما	النسب المئوية	الاختبار العبارة
يتوفر مكان عملك على عدد كاف من أجهزة الحاسوب للقيام بالأعمال	ت	/	/	/	20	22	4.523	0.505	مرتفعة جدا	1	
	%	/	/	/	47.6	52.4	8	49			
يتوفر مكان عملك على أجهزة حاسوب حديثة	ت	/	/	/	20	22	4.523	0.505	مرتفعة جدا	2	
	%	/	/	/	47.6	52.4	8	49			
تقوم ملحقات الحاسوب (طابعة، سكائر، فاكس...)، المتوفرة بتغطية جميع احتياجات العمل	ت	2	4	4	14	18	4.000	1.168	مرتفعة	6	
	%	4.8	9.5	9.5	33.3	42.9		70			
يتوفر مكان عملك على برمجيات وأجهزة توفر القدرات الكافية لتسهيل العمل	ت	/	/	/	22	20	4.476	0.505	مرتفعة جدا	3	
	%	/	/	/	52.4	47.6	2	49			
تحرص المؤسسة	ت	/	/	/	2	24	4.333	0.570	مرتفعة	4	

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

	جدا	27	3	38.1	57.1	4.8	/	/	%	التي تعمل بها على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل
5	مرتفعة جدا	0.617 21	4.238 1	14 33.3	24 57.1	4 9.5	/	/	ت %	البرمجيات المستخدمة في عملك تتلائم مع طبيعة العمل المطلوب
/	مرتفعة جدا	/	4.349 2	المتوسط الحسابي المرجح						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه في البعد الاول نجد العبارة الاولى والعبارة الثانية لهما نفس المتوسط الحسابي (4.5238) ونفس الانحراف المعياري (0.50549) وبدرجة تبني مرتفعة جدا، بالتالي العبارتين لهما نفس الاهمية ويحتلان المرتبة الاولى والثانية على التوالي، أي لتحقيق استخدام الاجهزة والبرمجيات لابد أن يتوفر مكان العمل على عدد كاف من أجهزة الحاسوب للقيام بالأعمال وأن يتوفر على أجهزة حاسوب حديثة. كما قد بلغت قيمة المتوسط الحسابي المرجح 4.3492 وبالتالي المؤسسة تتبنى بعد استخدام الاجهزة والبرمجيات بدرجة مرتفعة جدا.

الجدول 05: استجابة عينة الدراسة حول بعد الانترنت والاتصالات

العبارة	لا تتفق أبدا	لا تتفق كثيرا	متوسط	تتفق كثيرا	تتفق أبدا	لا تتفق أبدا	لا تتفق كثيرا	متوسطة	مرتفعة جدا
تدقق الانترنت داخل المؤسسة يتم بشكل سريع	10	10	8	12	2	2.6667	1.262 34	متوسطة	3
يتم التعامل مع الزبائن الكترونيا عن طريق الانترنت	6	8	20	6	2	2.7619	1.031 45	متوسطة	2
يساهم البريد الالكتروني (E-mail) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات			4	18	20	4.3810	0.660 83	مرتفعة جدا	1
المتوسط الحسابي المرجح									
						3.2698	/	متوسطة	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

وقعت العبارة الثالثة (يساهم البريد الالكتروني (E-mail) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات) في الرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب(4.3810) وانحراف معياري

(0.66083) وبدرجة تبني مرتفعة جدا حيث أن ما نسبته 47.6% يرون أن البريد الالكتروني يساهم في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.
نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح قد بلغت قيمته 3.2698 وبالتالي المؤسسة تتبنى بعد استخدام الانترنت والاتصالات بدرجة متوسطة.

الجدول 06: استجابة عينة الدراسة حول بعد نظم المعلومات

الاختبار	العبارة	المتوسط الحسابي	الدرجة	المتوسط الحسابي	الدرجة	المتوسط الحسابي	الدرجة	المتوسط الحسابي	الدرجة
1	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل	4.2381	مرتفعة جدا	0.69175	14	26	/	2	/
3	يتم التعامل مع نظم المعلومات الادارية بدرجة عالية من السرية	3.9524	مرتفعة	0.96151	12	22	2	6	/
2	تثق في نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة التي تعمل بها	4.1905	مرتفعة	0.67130	14	22	6	/	/
/	المتوسط الحسابي المرجح	4.127	مرتفعة	/	/	/	/	/	/

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

وقعت العبارة الاولى في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.2381) وانحراف معياري (0.69175) وبدرجة تبني مرتفعة جدا حيث ما يقارب نسبة 62% من أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات المستخدمة تساهم في سرعة انجاز العمل.
3.3.3 عرض النتائج المتعلقة بأداء الوكالات: نلاحظ من خلال الجدول أدناه أن الوسط الحسابي الكلي لمحور أداء المؤسسة بلغ **3.3285** مما يدل على وقوعه في درجة متوسطة من الموافقة. وقعت العبارة الاولى في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.80) ودرجة تبني مرتفعة جدا و العبارة الثانية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.79) ودرجة تبني مرتفعة جدا.

الجدول 07: استجابة عينة الدراسة حول محور أداء المؤسسة

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

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss
 من خلال هذه النتائج نستنتج أنه لتحسين أداء المؤسسة لابد من فاعلية اتخاذ القرار

العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي
المؤسسة التي تعمل فيها تتميز بفاعلية اتخاذ القرار وتجنب الفشل المالي	2	4	20	16	4.1905	0.80359	مرتفعة	1
تهدف المؤسسة التي تعمل فيها إلى تحسين أداء عمالها باستمرار	4	/	28	10	4.0476	0.79487	مرتفعة	2
قلة أخطاء العاملين أثناء تأدية مهامهم	6	/	28	8	3.9048	0.87818	مرتفعة	3
قدرة العاملين على الابداع والابتكار في العمل	8	8	16	6	3.2857	1.21546	متوسطة	6
قدرة العاملين المتدربين على تدريب زملائهم	4	6	24	6	3.6667	1.00406	مرتفعة	4
الزبائن راضون عن الخدمة المقدمة لهم	12	4	20	2	3.0952	1.16472	متوسطة	8
يقوم المسؤولون في المؤسسة بقياس وتقييم الأداء بصورة مستمرة	18	6	8	2	2.4762	1.15269	منخفضة	9
الحصول على ترقية في حالة الاداء الجيد للعامل	10	1	/	/	1.8095	0.86216	منخفضة	10
تقديم الخدمة للزبون تتم بشكل سريع	4	8	30	/	3.6190	0.66083	مرتفعة	5
قلة الاحتجاجات والطعون من قبل الزبائن	2	1	22	/	3.1905	1.06469	متوسطة	7
المتوسط الحسابي المرجح								
	6	2	1	2	3.3285	/	متوسطة	/

وتجنب الفشل المالي.

4.3.3 إختبار الفرضيات الفرقية:

الهدف من اختبار الفرضيات الفرقية هو معرفة الفروق الفردية في استجابة الافراد حول أداء المؤسسة والتي تعزى إلى البيانات الاولى.

◀ **الجنس:** نختبر الفرضيات التالية باستخدام اختبار T لعينتين مستقلتين.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.

H1: توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.

الجدول 08: نتائج اختبار T اختبار الفروق في متغير أداء المؤسسة حسب متغير الجنس

البعد	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أداء المؤسسة	ذكر	30	3.3867	0.63990
	أنثى	12	3.1833	0.53058

طبيعة التباين	اختبار Levene		اختبار T	
	F	Sig	t	sig
متجانس	1.144	0.291	0.973	0.336
غير متجانس				

من إعداد

المصدر:

الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أن استجابة الذكور أكبر من استجابة الاناث حوالي الضعف، كما أن تمرکز استجابات الاناث (0.53058) أحسن من تمرکز استجابات الذكور (0.63990).
 بما أن $F=1.144$ و غير دال احصائيا (مستوى دلالة $Sig=0.291>0.05$) وبالتالي نقبل H_0 : التباين متجانس وبالتالي نختار اختبار t في حالة التجانس.
 نلاحظ أن اختبار (t=0.973) غير دال احصائيا (مستوى دلالة $Sig=0.336>0.05$) وبالتالي نقبل H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.

➤ **المستوى التعليمي:** نختبر الفرضيات التالية باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي F.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول 09: نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في متغير أداء المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي

البعد	المستوى التعليمي	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أداء المؤسسة	ثانوي فأقل	8	3.0750	0.90198
	شهادة دراسات تطبيقية	6	3.1667	0.67132
	مهندس، تقني سامي	8	3.7750	0.15811
	ليسانس	18	3.3333	0.52692
	ماستر فأكثر	2	3.0000	0.0000

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.482	4	0.621	1.788	0.152
داخل المجموعات	12.843	37	0.347		

المجموع	15.326	41	/	
---------	--------	----	---	--

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

تقدر التباينات الحاصلة في أداء المؤسسة ب 15.326، حيث أن ما قيمته 482.2 من هذا التباين تعود إلى الخصائص المشتركة بين المجموعات أما الباقي 12.843 تعود إلى الخصائص الفردية لكل مجموعة.

نلاحظ أن اختبار F غير دال احصائيا $Sig=0.152 > 0.05$ وبالتالي نقبل H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

« عدد سنوات الخبرة: نختبر الفرضيات التالية باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي F.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الخبرة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الخبرة.

الجدول 10: نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في متغير أداء المؤسسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

البعد	عدد سنوات الخبرة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أداء المؤسسة	10 سنوات فأقل	12	3.2500	0.42104
	من 11 - 20 سنة	24	3.4750	0.54073
	أكثر من 20 سنة	6	2.9000	0.99599

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.691	2	0.845	2.418	0.102
داخل المجموعات	13.635	39	0.350		
المجموع	15.326	41	/		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

تقدر التباينات الحاصلة في أداء المؤسسة ب 15.326، حيث أن ما قيمته 1.691 من هذا التباين تعود إلى الخصائص المشتركة بين المجموعات أما الباقي 13.635 تعود إلى الخصائص الفردية لكل مجموعة.

نلاحظ أن اختبار F غير دال احصائيا $Sig=0.102 > 0.05$ وبالتالي نقبل H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الخبرة.

« الدورات التدريبية: نختبر الفرضيات التالية باستخدام اختبار T لعينتين مستقلتين.

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

H1: توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

الجدول 11: نتائج اختبار T اختبار الفروق في متغير أداء المؤسسة حسب متغير الدورات التدريبية.

البعد	الدورات التدريبية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أداء المؤسسة	نعم	28	3.5214	0.48561
	لا	14	2.9429	0.66992

طبيعة التباين		اختبار Levene		اختبار T	
		Sig	F	t	sig
متجانس		0.248	1.374	3.200	0.003
غير متجانس					

من إعداد

المصدر:

الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

-توجد فروق بين الافراد الذين تحصلوا على دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة مع الذين لم يتحصلوا على دورات تدريبية.

-نلاحظ أن استجابة الافراد الذين حصلوا على دورات تدريبية (3.5214) أكبر من استجابة الافراد الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية (2.9429)، اضافة إلى أن تمرکز الفئة الاولى (0.48561) أحسن من تمرکز الفئة الثانية (0.66992).

-اختبار التباين Levene يثبت تجانس التباين لأن مستوى الدلالة $Sig=0.248 > 0.05$ وبالتالي سوف نستخدم اختبار t في حالة التجانس.

-اختبار t دال احصائيا $Sig=0.003 < 0.05$ وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H1: توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

5.3.3 اختبار فرضيات الدراسة:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى عند مستوى دلالة 5%.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى عند مستوى دلالة 5%.

تشخيص النموذج: قبل اختبار الفرضية الرئيسية تحققنا من الشرطين التاليين:

الشرط 1: خطية النموذج وذلك من خلال مؤشر $VIF < 10$

الشرط 2: التأكد من أن النموذج لا يحتوي قيم شاذة وذلك من خلال مؤشر $COOK < 1$

الجدول 12: نتائج تقدير الانحدار الخطي الاختبار اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى

المعامل B	المعامل	قيمة t	مستوى	معامل	قيمة F	مستوى	VIF
-----------	---------	--------	-------	-------	--------	-------	-----

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

الثابت	المعيار B	الدلالة	التحديد R	الدلالة	الدلالة
1.639	2.159	0.037	0.334	0.031	1.000
0.420	0.334	0.031			
معامل المتغير المستقل					

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	1.709	1	1.709	5.021	0.031
البواقي	13.617	40	0.340		
المجموع	15.326	41			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة طردية متوسطة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى حيث بلغ ($r=0.33$) أما النسبة الباقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج، وكانت كل من قيمة قيمة (t) المحسوبة وقيمة (F) المحسوبة بمستوى دلالة (0.03) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، ومنه نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة ($H1$) التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى عند مستوى دلالة 5% . وكلما ارتفع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة واحدة يرتفع مستوى أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى ب 0.420 درجة.

4. خاتمة:

تناولت الدراسة تحليل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، وفيما يلي عرض لأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

-هناك علاقة طردية متوسطة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى حيث بلغ ($r=0.33$) أما النسبة الباقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج، وكانت كل من قيمة قيمة (t) المحسوبة وقيمة (F) المحسوبة

بمستوى دلالة (0.03) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، ومنه نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة (H^1) التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى عند مستوى دلالة 5%.

-كلما ارتفع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة واحدة يرتفع مستوى أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى ب 0.420 درجة.

تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات كالتالي:

- ضرورة مواكبة أحدث ما توصلت اليه تكنولوجيا المعلومات والسعي إلى تطبيقه.
- السعي لتحديث أجهزة وبرمجيات واتصالات الشركة بشكل مخطط له ليواكب مستجدات الاقتصاد الرقمي.
- العمل على تدريب الموظفين على كافة البرامج والأجهزة، لما لذلك من أثر ايجابي على تحسين ورفع مستوى الأداء.

5. قائمة المراجع: المؤلفات:

- Anderson, D., & Greenhalgh, M. (1987). *Computing for non-scientific applications*. without town: Leicester university press.
- جمال يوسف بدير. (2010). اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات. عمان: دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- علي موسى عبد الله فرغلي. (2007). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني (الإصدار 1). القاهرة: إيتراك للطباعة النشر والتوزيع.
- محمد الهادي. (1989). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق.
- مزهر شعبان العاني، و شوقي ناحي حواد. (2008). العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
- وصفي عبد الكريم الكساسبة. (2011). تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- ياسين سعد غالب. (2005). أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المناهج.

المقالات:

- سعاد بومايلة، و فارس بوباكور. (2004). أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية. مجلة الاقتصاد والمناجمنت ، 3 (1)، 201-217.

المداخلات:

- شريف عبد الحميد مازن. (17/15 مارس 2004). إدارة الأداء. الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.