

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي
لدى العاملين
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
- جيجل -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

د/ يغني سامية

إعداد الطالبين:

سليم عاشور

محمد حميمش

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	محاضر - أ -	الأستاذ حمودة نسيم
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	بروفيسور	الأستاذة يغني سامية
مناقشا	جامعة جيجل	محاضر - ب -	الأستاذ بوزيدي رابح

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي
لدى العاملين
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
- جيجل -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

د/ يبغي سامية

إعداد الطالبين:

سليم عاشور

محمد حميمش

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	محاضر - أ -	الأستاذ حمودة نسيم
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	بروفيسور	الأستاذة يبغي سامية
مناقشا	جامعة جيجل	محاضر - ب -	الأستاذ بوزيدي رابح

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وعرقان

بسم الله الرحمن الرحيم

«ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين»

صدق الله العظيم

< سورة النمل الآية 9 >

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلاله له الشكر يكافئ نعمه ويوافي مزيده،

وأفضل الصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله الطاهرين

وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين

عن أبي هريرة عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «لا يشكر الله من لا يشكر الناس»

بأسمى عبارات الشكر والتقدير نتقدم إلى أستاذتنا الفاضلة البرفسور **يغني سامية**

بواقر عبارات الشكر والثناء على كل ما قدمته لنا من وقت وجهد وما أسدته لنا

من نصح وتوجيه لإخراج هذا العمل، لها منا عنايتها شكر لا ينقصه إلا عجز التعبير

- جزاها الله عنا كل خير -

وبخالصي شكرنا وعظيم امتناننا نشكر والدينا على الدعم المطلق طوال مشوارنا الدراسي وكل من أمدنا

بيد العون ولو بكلمة طيبة مشجعة لإتمام هذه الدراسة

ونتقدم بالشكر للأستاذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة

إلى جميع إدارات وعمال الوحدات العملية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء- جيجل- على تعاونهم معنا وبالخصوص إلى السيد رئيس مصلحة المستخدمين

والسيدة ثبيرة.ح.

وشكر خاص للآنسة بوضيع.ن.

2023
Class Of

إهداء

أهدي هذا العمل:

إلى التي زكت بنفسها لإسعادي إلى منبع حناني الصافي إلى أمي الحبيبة، إلى مثال الحب والتضحية...
إليك يا نور عيني

إلى والدي الكريم حفظه الله وأطال في عمره
أطال الله في عمركما يا من لا يمكن للكلمات أن توفي حقكما

إلى جدتي حفظها الله وأطال في عمرها

إلى أخي أيمن

إلى أختاي أمال، وأحلام وزوجها طارق وأولادهما محمود وخديجة

إلى جميع أصدقائي الذين كانوا سندا لي في هذه الحياة (أسامة، عادل، شعيب، سليم، أمين، حكيم،
يانيس، هاني، مختار، يوسف، مصباح، نبيل، عبد الله)

إلى جميع أحوالي (يوسف، حسين، ليلي، أمينة، نوال، ربيحة)

إلى من تقاسمنا مشقة هذا العمل زميلي سليم

إلى كل من كان له دعم في نجاح هذا العمل



إهداء

أهدي هذا العمل:

إلى التي سهرت الليالي من أجلي وعانت الكثير لإسعادي، إلى الكلمة الطيبة واللمح الشجي
والصدر الحنون أُمي الغالية حفظها الله

إلى من علمني تحدي الصعاب، إلى الذي كان لي الأب والأخ والصديق والسند طول الطريق
إليك يا أغلى ما أملك والذي العزيز أطل الله في عمره

إلى الذي ظل شمعة تحترق في صمت من أجل أن يضيء لي دربي، إلى الذي زرع في نفسي
التفاؤل ولم يبخل يوماً بنصيحة أو دعوة سالحة، أخي أمين

إلى جدتي الغالية حفظها الله وأطل في عمرها

إلى جدي محمد وعمي بوعلام رحمة الله عليهما

إلى أغلى الناس في حياتي أخواتي العزيزات والكتاكيت أسيل ومحمد

إلى من تقاسمنا مشقة هذا العمل زميلي محمد

إلى جميع أصدقائي الذين كانوا سندا لي في هذه الحياة: أمين، أسامة، محمد، شعيب، نبيل، سيد علي،
toubo, koboy, 3ziwez, lafrique, barato, ala firou, ninou, les mokas...ext

إلى كل من كان له دعم في نجاح هذا العمل



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
أ - ك	مقدّمة عامة
الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
13	تمهيد
14	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
14	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
17	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
18	المطلب الثالث: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
19	المطلب الرابع: المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
20	المبحث الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
20	المطلب الأول: المهارات البشرية
21	المطلب الثاني: قاعدة البيانات
22	المطلب الثالث: الأجهزة المادية
24	المطلب الرابع: البرمجيات
25	المطلب الخامس: الاتصالات والشبكات
29	المبحث الثالث: نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
30	المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية
32	المطلب الثاني: مكونات وأبعاد نظم المعلومات الإدارية
34	المطلب الثالث: الذكاء الاصطناعي
36	المطلب الرابع: المجالات والتطبيقات الأساسية للذكاء الاصطناعي
37	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
39	تمهيد

40	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الرضا الوظيفي
40	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
42	المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي
43	المطلب الثالث: أبعاد الرضا الوظيفي
45	المطلب الرابع: محددات الرضا الوظيفي
45	المبحث الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
45	المطلب الأول: نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو
47	المطلب الثاني: نظرية العاملين لفريدريك هيرزبيرج
48	المطلب الثالث: نظرية الدافع للإنجاز لماكلياند
49	المطلب الرابع: نظرية التوقع لفروم
50	المبحث الثالث: آليات تحقيق الرضا الوظيفي
50	المطلب الأول: الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي
51	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي
53	المطلب الثالث: المؤشرات والبرامج لتحسين الرضا الوظيفي
54	المطلب الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق الرضا الوظيفي
56	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -	
58	تمهيد
59	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
59	المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
60	المطلب الثاني: مهام واهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
61	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
66	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
66	المطلب الأول: طريقة ونوع أداة الدراسة
68	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
74	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة (الاستبانة)
77	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها
77	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بمحور "الخصائص الشخصية والوظيفية"

80	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بمحور "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"
86	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بمحور "الرضا الوظيفي"
88	المطلب الرابع: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
105	خلاصة الفصل الثالث
107	الخاتمة
111	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص

فهرس الجداول

الصفحة	عناوين الجداول	الرقم
ح	ملخص الدراسات	01
27	الفرق بين الأنترنت والإنترنت	02
67	الاحصائيات الخاصة بالاستبانة	03
68	درجات مقياس " ليكرت " الخماسي	04
69	معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "المهارات البشرية"	05
70	معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "قاعدة البيانات"	06
70	معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "الأجهزة المادية"	07
71	معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "البرمجيات"	08
71	معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "الاتصالات والشبكات"	09
72	معاملات الارتباط "بيرسون" لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدرجة الكلية للمحور	10
73	معاملات الارتباط "بيرسون" لمحور الرضا الوظيفي بالدرجة الكلية للمحور	11
74	معامل الثبات "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبانة	12
75	فئات مقياس " ليكرت " الخماسي ودلالاتها	13
78	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	14
78	توزيع أفراد العينة حسب السن	15
79	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	16
79	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	17
80	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	18
80	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "المهارات البشرية"	19
81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "قاعدة البيانات"	20
83	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الأجهزة المادية"	21
84	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "البرمجيات"	22
85	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "الاتصالات والشبكات"	23
86	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"	24
87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "الرضا الوظيفي"	25
88	اختبار التوزيع الطبيعي 1-Sample Kolmogorov Smirnov	26
89	قيم معاملات الارتباط والتحديد	27

90	ANOVA تحليل التباين	28
91	نتائج الانحدار الخطي المتعدد	29
92	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى "المهارات البشرية"	30
93	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية "قاعدة البيانات"	31
94	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة "الأجهزة المادية"	32
95	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة "البرمجيات"	33
96	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة "الاتصالات والشبكات"	34
98	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الجنس	35
98	نتائج اختبار Test-t independant بالنسبة لمتغير الجنس	36
99	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير السن	37
100	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي	38
101	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي	39
102	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة	40

فهرس الأشكال

الصفحة	عناوين الأشكال	الرقم
ك	نموذج الدراسة	01
16	التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال	02
18	مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
29	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	04
33	أبعاد نظم المعلومات الإدارية	05
46	هرم الحاجات المرتبطة بالذات	06
48	نظرية العاملين لفريدريك هيرزبيرج	07
49	نموذج التوقع	08
62	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية- فرع جبجل-	09
89	التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	10

فهرس الملاحق

الرقم	عناوين الملاحق
1	الاستبيان في صورته الأولى
2	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان
3	الاستبيان في صورته النهائية
4	الاتساق الداخلي لأداة الدراسة
5	الصدق البنائي لأداة الدراسة
6	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Garmbach
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد
8	التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية
9	اختبار الفرضيات
10	جدول MORAGAN & KRYCIE لتحديد حجم العينة



مقدمة عامة

مقدمة عامة

تعد هذه التطورات التكنولوجية السريعة التي شهدتها العالم في نهاية القرن العشرين ومطلع القرن الواحد والعشرين بمثابة ثورة صناعية جديدة، حيث تأثرت جميع جوانب الحياة البشرية بشكل كبير، بدءاً من الطريقة التي يتفاعل بها الأفراد مع بعضهم البعض، وصولاً إلى كيفية تشغيل المؤسسات الاقتصادية وتبادل المعلومات والمعرفة.

بفضل هذه التطورات التكنولوجية، تحولت المعلومات إلى ثروة حقيقية، وأصبح من السهل الوصول إليها ومعالجتها وتخزينها وتبادلها عبر شبكات الأنترنت. ومن هذا المنطلق، نشأ مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد شهد هذا المجال تطورات هائلة خلال العقود الأخيرة، حيث تم ابتكار أجهزة الحاسوب الشخصية والهواتف الذكية والحواسيب اللوحية والشبكات اللاسلكية والأنترنت وغيرها من التقنيات والأنظمة المتعلقة بالمعلومات والاتصالات. وتأثرت مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والترفيهية بتلك التقنيات والتطورات، حيث أصبحت التقنيات المعلوماتية والاتصالية جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس، سواء كان ذلك في المجال العملي أو الشخصي.

ومن جهة أخرى يعد موضوع الرضا الوظيفي من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، فالرضا الوظيفي أحد المفاهيم الهامة في العلوم الاجتماعية والإدارية والنفسية، فهو يشكل تحدياً مهماً ومصدر قلق للعديد من أصحاب المؤسسات والمدراء، حيث تسعى كل منظمة إلى تحقيقه، وبما أن المختصين في علم الإدارة يدركون أن المورد البشري أهم ما تملكه المنظمات، فيسعون جاهدين إلى توفير كل الظروف التي تشعر الموظفين بالرضا، فمن غير الممكن أن يستمر موظف ما بأداء عمله، إذا ما شعر أن هناك تفريق بينه وبين زملائه، لأن طبيعته البشرية ترغمه على ذلك، وقد يلجؤون إلى تبني ردود أفعال مختلفة، وهو ما لا ترغب أي منظمة أن يسود فيها مثل هاته التصرفات، لذا يجب عليها إيجاد الطرق والوسائل المناسبة للتعامل معه.

1. إشكالية الدراسة

انطلاقاً مما ذكر سابقاً، ونظراً لأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة والمجتمع، جاءت هذه الدراسة بهدف الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الرضا الوظيفي من خلال دراسة عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية جيجل، وعلى هذا الأساس قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى

العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ لبعد المهارات البشرية على الرضا الوظيفي

لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد قاعدة البيانات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد الأجهزة المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد البرمجيات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد الاتصالات والشبكات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

2. فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-.
- ومن أجل التأكد والتحقق من هذه الفرضية قسمنا الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية:
- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد المهارات البشرية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؛
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد قاعدة البيانات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؛
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد الأجهزة المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؛
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد البرمجيات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؛
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد الاتصالات والشبكات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-.
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة من كونها تعالج ظاهرتين: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحقيق الرضا الوظيفي

1.3 الأهمية النظرية: تثري الأهمية النظرية لهذه الدراسة الجوانب المعرفية بالموضوع، والتي يمكن أن تضاف إلى الرصيد المكتبي وجعله مرجعا لدراسات أخرى في هذا المجال، كما تساهم هذه الدراسة في معرفة أهم تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي.

2.3 الأهمية التطبيقية: تساعد هذه الدراسة متخذي القرارات في معرفة العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي عند استخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى مساعدة متخذي القرارات في معرفة نوعية وأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يجب استخدامها في رفع معنويات العاملين وزيادة الرضا.

4. أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى :

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي؛
- التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؛
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؛
- اختبار أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق الرضا الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-؛
- التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

5. المنهج المتبع والأدوات المستخدمة

يمكن التمييز بين جانبين:

- **الجانب النظري:** استخدمنا فيه المنهج الوصفي التحليلي، أين اعتمدنا على تجميع البيانات ذات الصلة بالموضوع من مراجع مختلفة مثل الكتب، المجالات، الرسائل الجامعية ومواقع الأنترنت.
- **الجانب التطبيقي:** استخدمنا فيه منهج دراسة الحالة، حيث تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى بعض الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة، ومن ثم تفرغها ومعالجتها ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

6. أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- نقص الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت المتغيرين معا وفقا لاطلاعنا؛
- للموضوع علاقة وثيقة بتخصص الدراسة وهو تسيير الموارد البشرية؛
- عدم قدرة المؤسسات على التطور بعيدا عن تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي باعتباره القلب النابض لها؛
- الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال حاليا، والمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لأبعادها؛
- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع.

7. إطار الدراسة

تمت الدراسة ضمن الحدود الزمنية والمكانية التالية:

- الإطار الزمني: تمت الدراسة خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2023/2022.
- الإطار المكاني: تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بمدينة جيجل.
- الإطار الموضوعي: بحثت هذه الدراسة في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-.
- الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من (60) عامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-.

8. الدراسات السابقة

من أهم الدراسات التي عالجت موضوعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي لدينا:

الدراسات العربية السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" (T.I.C)

- 1- دراسة علاوي محمد لحسن، سنة 2021، بعنوان " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي، دراسة تحليلية لبعض المؤشرات في الدول العربية":

هذه الدراسة عبارة عن ورقة بحثية منشورة في مجلة جامعة قاصدي مرباح بورقلة، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تنمية الوطن العربي، وإبراز واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي من خلال التطرق لبعض المؤشرات في الدول العربية، حيث استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف متغيرات الدراسة والتي هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وواقع استخدام مؤشراتنا في الوطن العربي، وقد تم بذلك بأخذ عينة من الدول العربية، ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

مقدمة عامة

- توجد مجموعة من المؤشرات المتباينة التي تعكس واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي والمتمثلة في كل من: خطوط الهاتف، أجهزة الحاسوب الشخصي، الصادرات من التكنولوجيا العالية، توافر أحدث التقنيات، استيعاب التكنولوجيا على مستوى الشركات، استخدام الأنترنت؛

- تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرص تنمية للإسراع بجهود التنمية المجتمعية الشاملة والمستدامة بالوطن العربي لو أحسن استغلالها، وتوجد فجوة رقمية خارجية بين الدول المتقدمة والدول العربية لكنها في بعض العناصر الرقمية فقط وليس كلها، حيث تكاد تنافس الدول الخليجية بالخصوص الدول المتقدمة في الكثير من المؤشرات المتعلقة بالمجال التكنولوجي، وهناك مؤشرات لم يتم التطرق إليها نظرا لتعدد الإحصائيات وكبر مؤشراتها.

2- دراسة بن سعد جمال ورقيق محمد خليفة، سنة 2022، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف":

هذه الدراسة عبارة عن ورقة بحثية منشورة في مجلة مجاميع المعرفة بجامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، حيث تهدف إلى إبراز أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع محل الدراسة، حيث تتكون عينة الدراسة من 80 موظف وموظفة، وفي هذا الإطار قد تم توزيع حوالي 80 استبانة بطريقة عشوائية واسترجعت 62، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء العاملين من خلال عمليات التخزين والمعالجة؛

- تتوفر المؤسسة على مختلف التجهيزات الإلكترونية التي تساهم في عملية تسهيل عمل الموظفين وأدائهم لوظائفهم على أحسن وجه وفي أسرع وقت ممكن؛

- تقوم المؤسسة بعملية التدريب سنويا على استخدام التكنولوجيا الحديثة وخاصة العاملين الجدد وذلك قصد تعريفهم بمتطلبات ووظائفهم الجديدة وتمكينهم من القيام بها.

الدراسات العربية السابقة المتعلقة بالمتغير التابع "الرضا الوظيفي"

3- دراسة زرواق محمد وعبد الحق بلحش، سنة 2017، بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية لإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط":

هذه الدراسة عبارة عن ورقة بحثية منشورة في مجلة تاريخ العلوم بجامعة المسيلة، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط بولاية المسيلة، وهذا باستعمال منهج وصفي ذو الطابعين الارتباطي والمقارن، وكذا التحقق أو الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق بين الأساتذة في كل من الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز، وقد تم ذلك باستخدام عينة عشوائية قدر حجمها بـ(75) أستاذًا من أساتذة التعليم المتوسط تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة،

مقدمة عامة

وبعدھا تم تطبيق مقياسين الأول لقياس الرضا الوظيفي، والثاني لقياس دافعية الإنجاز، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز لدى الأساتذة؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة مرتفعي ومنخفضي الرضا الوظيفي في مستوى الدافعية للإنجاز الصالح للأساتذة مرتفعي الرضا الوظيفي؛
- لا توجد فروق بين الجنسين في كل من الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز.

4- دراسة شاطر شفيق، سنة 2010، بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل":

هذه الدراسة عبارة عن رسالة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، بجامعة محمد بوقرة بومرداس-الجزائر-، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، ولقد استعمل المنهج الموجبي والمنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، وقد تم أخذ عينة عشوائية مكونة من 65 مفردة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

- رضا المورد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك لتعدد حاجاته ورغباته؛
- مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل كان منخفضا؛
- وجود علاقة عكسية قوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل.

الدراسات العربية السابقة المتعلقة بالمتغيرين معا" (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الرضا الوظيفي)"

5- دراسة نصر الدين اسحق تاقيبو وعبد العزيز عبد الرحيم سليمان ورضوان الأمين عبد الرحمن، سنة 2017، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرضا الوظيفي بالمصارف السودانية":

هذه الدراسة عبارة عن ورقة بحثية منشورة في مجلة العلوم الاقتصادية، بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الصادرة عن جامعة الزعيم الأزهرى، جامعة النيلين، هدفت هذه الدراسة إلى تكوين إطار نظري لمفهومى تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومعرفة أثر الخصائص الديموغرافية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الحزم الإحصائية والأساليب الوصفية والتحليلية، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من العاملين بالمستويات المختلفة في القطاع المصرفي السوداني الذي يحتوي على عدد (37) مصرفا، وقد اعتمد الباحثون على طريقة العينة حيث تم تحديد عينة من البنوك السودانية، اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع عدد (340) استبانة على الأفراد العاملين بالمصارف المبحوثة وتم استرداد (276) استبانة صالحة للتحليل، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها:

- تلعب قواعد البيانات دورا هاما في المصارف عند اتخاذ قرار نوعية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة؛

مقدمة عامة

- توجد علاقة إيجابية بين قواعد البيانات والرضا الوظيفي، وكذلك علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والالتزام التنظيمي؛

- هنالك فروق للعمر والمؤهل العلمي والخبرة العلمية بالرضا الوظيفي.

6- دراسة عبد الحق القيني، سنة 2022، بعنوان " انعكاسات علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي من وجهة نظر الهيئة الإدارية":

هذه الدراسة عبارة عن ورقة بحثية منشورة في مجلة دفاتر اقتصادية، بمخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة البليدة 2، لونييسي علي، الجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي، وهذا من خلال اتباع المنهج الوصفي، وقد شمل المجتمع الإحصائي كل الموظفين على مستوى كل الكليات والأقسام ورئاسة الجامعة والبالغ عددهم حوالي 800 موظف على مختلف الوظائف الإدارية والمصالح أما عينة الدراسة والتي تم اختيارها بصفة عشوائية والبالغ عددها 100 موظف، حيث تم استرداد 80 استبانة، ومن أبرز النتائج المتوصل إليها:

- وجود علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي؛

- كما خلصت الدراسة إلى أن موظفي جامعة البليدة 2 تمكنوا من التحكم في تقنيات استخدام وتسيير المعدات والتجهيزات والوسائل والبرمجيات لممارسة وظائفهم بجودة عالية؛

- بالإضافة إلى تسجيل مستوى رضا مقبول لدى الموظفين بجامعة البليدة 2.

الجدول رقم 1: ملخص الدراسات

الدراسة	الإشكالية	الهدف	النتيجة	الاقتراح
1	ما هي أهم المؤشرات التي تعكس واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي؟	التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تنمية الوطن العربي، وإبراز واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي من خلال التطرق لبعض المؤشرات في الدول العربية	توجد مجموعة من المؤشرات المتباينة التي تعكس واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي والتمثلة في كل من: خطوط الهاتف، أجهزة الحاسوب الشخصي، الصادرات من التكنولوجيا العالية، توافر أحدث التقنيات، استيعاب التكنولوجيا على مستوى الشركات، استخدام الأنترنت	توفير الحواسيب في مراكز مجتمعية في المناطق الريفية والناحية والفقرية، وتكثيف الدورات التدريبية المخصصة لاستخدام الحواسيب والأنترنت
2	إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية؟	إبراز أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء العاملين من خلال عمليات التخزين والمعالجة	ضرورة الاعتماد أكثر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفيرها بشكل أكبر وتوسيع دائرة استعمالها

مقدمة عامة

هل هناك علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز لدى أساتذة مرحلة التعليم المتوسط بولاية المسيلة؟	التعرف على العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط بولاية المسيلة	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز لدى الأساتذة	إقامة دورات تدريبية لفائدة الأساتذة لتمكينهم من الأداء الأمثل لمهامهم التربوية، ومكافأتهم للتأثير على دافعيتهم
ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟	إلقاء الضوء على ضغوط العمل، للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموماً والمؤسسة الصناعية خصوصاً ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها	رضا المورد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلاً، كما أنه ليس دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك لتعدد حاجاته ورغباته	تنظيم دورات تدريبية ومحاضرات توعوية للتعريف بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التعامل مع ضغوط العمل
ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرضا الوظيفي بالمصارف السودانية؟	اختبار العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي	توجد علاقة إيجابية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي	العمل على دعم مكونات تكنولوجيا المعلومات وتقويتها في أداء الأعمال بسرعة في جميع المستويات الإدارية المختلفة
هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.50 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؟	التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي	وجود علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي	العمل على توفير مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى العمل على التكوين للموظفين في هذا المجال

المصدر: من إعداد الطالبين

9. التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الانتهاء من تلخيص الدراسات السابقة وعرضها قمنا بالتقييم وأعدنا تقريراً وهذا النموذج كالتالي: من خلال عرض الدراسات السابقة التي أجريت في هذا الموضوع استعرضنا عدداً من الدراسات العربية ورغم أنها أجريت في بيئات، وأنظمة تعليمية مختلفة إلا أنها مشابهة لمجتمع دراستنا ومن خلال تحليل الدراسات السابقة ثم رصد أوجه الشبه، وأوجه الاختلاف بين البحث الحالي، وهذه الدراسات، وتميز بحثنا عنها، وأوجه استفادتنا منها، والتي كان لها أثر في بناء الدراسة الحالية.

أولاً: أوجه التشابه بين البحث الحالي والدراسات السابقة

اتفق البحث الحالي في هدفه مع العديد من الدراسات السابقة مثل: دراسة نصر الدين اسحق تاقيبو وعبد العزيز عبد الرحيم سليمان ورضوان الأمين عبد الرحمن (2017)، دراسة عبد الحق القينعي (2022) في تناولهم لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي. واتفق البحث الحالي في هدفه مع هذه الدراسات في التعرف على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات بهدف تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة

اختلف البحث الحالي في هدفه جزئياً مع بعض الدراسات السابقة مثل: دراسة علاوي محمد لحسن (2021) على أهم المؤشرات التي تعكس واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي. كما اختلف منهج البحث الحالي وهو المنهج الوصفي التحليلي عن البحوث الآتية مثل: دراسة زروق محمد وعبد الحق بلحش (2017) التي اعتمدت على المنهج الارتباطي والمقارن، دراسة شاطر شفيق (2010) التي اعتمدت على المنهج التاريخي.

ثالثاً أوجه تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

يتميز البحث الحالي بأنه من قلة البحوث على حد علمنا الذي تناول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ضوء تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل وهو ما يميز البحث الحالي ويسلط الضوء نحو إجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع، نظراً لقلتها.

رابعاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفاد الطالبين من الدراسات السابقة في عدة أمور من أهمها:

- عرض الإطار النظري وفي المراجع المستخدمة؛
- تدعيم الإطار النظري بنتائج دراسات وأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي؛
- بناء مشكلة البحث من خلال اطلاعنا على العديد من الدراسات المشابهة للدراسات السابقة بشكل ملائم.

10. صعوبات الدراسة

- قلة الدراسات السابقة التي عالجت المتغيرين معا في حدود ما اطلعنا عليه حول الموضوع.
- رفض فئة من العاملين التعاون معنا من خلال رفض الاجابة على الاستبيان، ونذكر هنا بالخصوص فئة العاملين كبار السن المشاركين على التقاعد؛
- عدم التزام فئة كبيرة من العاملين بمواقيت العمل، حيث اضطررنا إلى تغيير موعد توزيع الاستبيان مرتين خلال أسبوع واحد، بسبب مغادرتهم لمكان العمل قبل الوقت المنصوص عليها قانوناً؛
- ما تم الإشارة إليه في النقطة السابقة لم يخدمنا إطلاقاً خاصة وأتينا كنا في شهر رمضان، أين قامت المؤسسة بتقليص عدد العاملين في الفترة الصباحية.

11. هيكل البحث

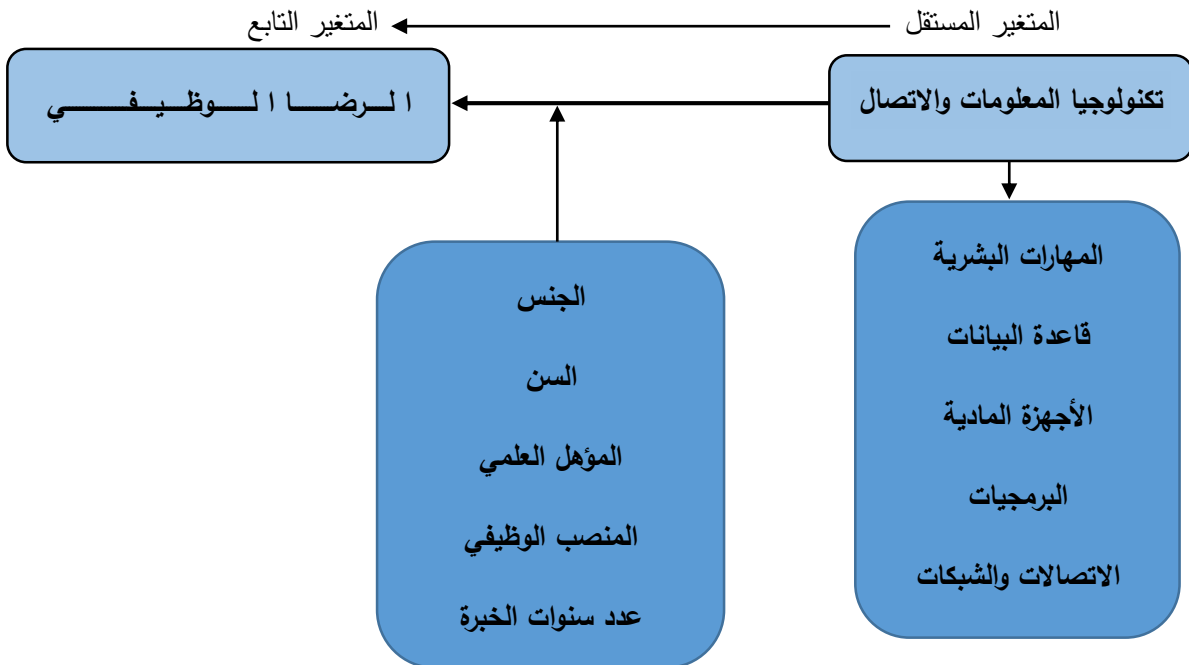
من أجل الإحاطة جيدا بموضوع الدراسة، قمنا بتقسيمها إلى ثلاثة فصول. فصلان نظريان وفصل تطبيقي.

الفصل الأول جاء بعنوان "مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، وقد تم فيه الإشارة إلى مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خصائصها، مجالاتها وأهم المزايا التي تناولتها. بالإضافة إلى أبعادها وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية.

أما الفصل الثاني فكان تحت عنوان "الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، قمنا فيه باستعراض مدخل مفاهيمي تضمن كل من التعريف بالرضا الوظيفي، أنواعه وأبعاده. وأشرنا أيضا إلى مختلف النظريات التي وردت فيه، وأخيرا كيف يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق الرضا الوظيفي. وفي الفصل الثالث قمنا بدراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بمدينة جيجل، بدءا بتقديم هذه المؤسسة، وبعدها منهجية الدراسة الميدانية، ثم عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها، وأخيرا التحقق من صحة الفرضيات الموضوعية سابقا. وفي الأخير، خلصنا إلى مجموعة من النتائج سمحت لنا بتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات.

12. نموذج الدراسة

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين



الفصل الأول

مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

نظرا للتطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، ازداد الاهتمام بالتوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة، ويعود ذلك إلى أنها توفر للمؤسسات وسائل متعددة للتواصل والتعاون، مما يساعد على تحسين العمليات الداخلية وتسهيل إدارة المشاريع. ومن خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل تطبيقات الويب والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات، يمكن للمؤسسات تحسين جودة العمل وزيادة كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية، بالإضافة إلى تحسين تجربة العمال وتحسين نتائج الأعمال. وبهذا الشكل، يمكن أن تتحول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى وسيلة لتحقيق الميزة التنافسية، حيث يمكن للمؤسسات توظيف التكنولوجيا لتوفير حلول مبتكرة ومخصصة لعمالها.

ومن أجل الإشارة إلى الجوانب الأكثر أهمية بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تم تقسيم هذا

الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطوراً مستمراً ومتسارعاً، حيث يتم إطلاق حلول وتقنيات جديدة بشكل مستمر، مما يجعلها واحدة من أسرع المجالات في التطور في العصر الحالي. ومن أبرز الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن ذكر تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة والحوسبة السحابية والإنترنت الجديدة للأشياء وغيرها، والتي تعمل على تغيير طريقة عمل المؤسسات وتحسين الأداء وتعزيز المرونة والتكيف مع التغييرات السريعة في السوق والبيئة التنظيمية.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات

"تمثل جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين واسترجاع المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا المعلومات الحاسبات الآلية ووسائل شبكات الاتصال وغيرها من المعدات الحديثة المتصلة بنظم المعلومات".¹

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات.

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال T.I.C

مرت على هذه التكنولوجيا عدة تسميات، فقد وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال (NTIC) ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) نظراً لزوال الحداثة عنها بعد ظهورها من منتصف السبعينات للقرن العشرين من خلال تسويق أول حاسوب عرف باسم "ALTAIR" ثم بداية استعمال الأنترنت في التسعينات من نفس القرن، وقد ظهرت مؤخراً بعض الأدبيات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة "تكنولوجيا المعلومات".²

من أهم مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يلي:

يعرف "الجاسم" تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها تحويل الأفكار العلمية النظرية إلى سلع إنتاجية، أو آلات، أو معدات أو أجهزة، أو برمجيات تستعمل في تقديم خدمات للفرد والمجتمع والدولة في الحياة اليومية".³

¹ شريف اسماعيل عثمان، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير نظام الرقابة الداخلية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد4، العدد7، بدون سنة، ص72.

² : Janod Véronique, **L'Impact des innovations technologiques et organisationnelles sur les performances des Entreprises: Une évaluation non paramétriques**, 2004, p2, URL : http://atom.univ-paris1.fr/documents/janod_ATOM.pdf, accessed on : 12/04/2023 at : 23:20.

³ دمي محمد، دور وممارسة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000-2020، دقاتر البحوث العلمية، المجلد10، العدد1، 2022، ص40.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "مجموعة من الموارد والقدرات التي تستخدم في معالجة وتخزين وإرسال واستقبال وبتث المعلومات والبيانات عبر تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بكفاءة عالية من أجل الوصول للأهداف المسطرة".¹

كما تناولت معظم المفاهيم موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصنفتها إلى أربعة مجموعات، حيث تطرقت المجموعة الأولى إلى أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يركز على الكيان المادي الذي يشمل مجموعة من الأجهزة والحواسيب والبرامج، أما المجموعة الثانية تركز على كونها مجموعة من العمليات التي تتمثل في معالجة، تخزين، إرسال، عرض، إدارة، تنظيم واسترجاع المعلومات، والمجموعة الثالثة تدمج المفاهيم المتعلقة بالأجهزة والأنشطة التي تقوم بها، أما المجموعة الرابعة فتتضمن المفاهيم المتعلقة بجميع أنظمة المعلومات المبنية على تكنولوجيا المعلومات وكذلك جميع المستخدمين منها.²

وتبرز هذه التكنولوجيا من خلال ظاهرتين أساسيتين هما الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية وفضائية ثم تخزين المعلومات واستعمالها، واعتماد الأسلوب الرقمي (Digital) للقيام بهذه العمليات، وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرعين أساسيين هما:³

- **تشغيل المعلومات:** ويشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، وتعتبر الأساس في إنجاز عمليات التشغيل في المنظمات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات. ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي في أشكاله المختلفة.

- **نقل وإيصال المعلومات:** يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ناتجة عن التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات،...) ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية أو تلخيصها في الشكل الموالي:

$$\text{TIC} = \text{تكنولوجيا المعلومات (TI)} + \text{تكنولوجيا الاتصال (TC)}$$

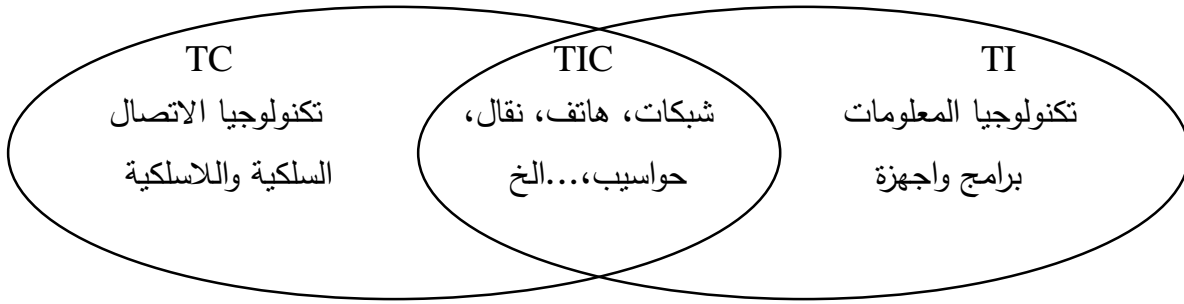
¹ فدسي فطيمة، نجيمي عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقت الطبي -دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل-، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد5، العدد1، 2022، ص990.

² سبع عائشة، بن عودة مصطفى، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية بمدينة الجلفة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد9، العدد1، جوان2022، ص270.

³ بوقفلول الهادي، سوامس رضوان، الأداء التنظيمي المتميز في ظل الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس2005، ص294.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الشكل رقم 2: التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال



المصدر: من إعداد الطالبين

وبالتالي فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تجمع بين تكنولوجيا المعلومات أو المعلوماتية (التي هي مجموع الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها مكتوب، مسموع ومرئي) وتكنولوجيا الاتصال (وهي البنية التحتية التي تمكن من التواصل الاجتماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي)، لكن هذا لا يعني أن هذين النظامين الفرعيين مفصولين عن بعضهما البعض، بل هما متفاعلين ويجمع بينهما على المستوى التقني مفهوم الشبكة وكل ذلك في شكل تنظيم نسقي غير قابل للتجزئة فلو أزيحت البرامج لن تكون هناك معلوماتية ولو أزيحت الأقمار الصناعية لن يكون هناك بث تلفازي أو مكالمات هاتفية بعيدة المدى ولا أنترنت.

الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:¹

- **الإنتاجية:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة منها الحاسوب، النقال، والأنترنت تحفز الإنتاجية العملية لنشاط المؤسسة هندسيا، تسويقيا، وفي جميع القطاعات؛
- **دخول المعلومة:** تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأن يكون السوق أكثر فاعلية كما يسمح للمستهلك بالبحث وإيجاد الأسعار المناسبة ويسمح للمؤسسات بالحصول على المعلومات عن الموردين كما يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التخفيض من تكاليف المبادلات ومن حواجز الدخول؛
- **العولمة:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كمية المعطيات والمعلومات المهمة التي نستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية متكونة ترسل إلى مكان في العالم بتكلفة ضئيلة والعولمة بهذا المعنى مرتبطة ببعضها تخفض من تكاليف الاتصالات، وقد أدت بالفعل العولمة إلى عولمة الأسواق، الإنتاج ورأس المال، كما خلقت العولمة المنافسة، الابتكار وسرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة بتكاليف تجارية واستثمارية منخفضة؛

¹ نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-الخصائص والتأثيرات-، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد9، العدد2، 2018، ص91.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- **الابتكار:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسرع في عملية الابتكار وكسر الروتين، تسهل معالجة كميات كبيرة من البيانات في أسرع وقت ممكن وتتخذها لخلق منتجات جديدة وعرض خدمات جيدة؛
 - **تحويل العالم إلى قرية كونية صغيرة:** فأصبح التواصل بين الناس بالصوت والصورة والكتابة وهذا ما يشعروهم بالقرب من بعضهم حتى ولو كانت تفصلهم آلاف الأميال جغرافياً؛
 - تعبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن تطور الدول وكلما تطورت هذه التكنولوجيا بدولة ما دل ذلك على تطورها ومواكبتها للتغيرات العالمية، بينما يعكس تخلف هذه التكنولوجيا تخلف الدول عن ركب الحضارة والتكنولوجيا؛
 - تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال قوة عسكرية للدول كونها تستطيع حماية حدود الوطن وتؤمنها خلال تعقب العدو والتصنت على اتصالاته.
- المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال**
- يمكن رصد أهم الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي:¹
 - **الزيادة:** أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجلب لنا طرق جديدة إضافة إلى التي كنا نملكها، مثل الهاتف النقال؛
 - **السرعة:** المعلومة الآتية على شكل كتابة، صورة، أو صوت يتم تبادلها بسرعة كبيرة في خلال أجزاء من الثانية نحو كل العالم وبين عدة متواصلين؛
 - **الصغر:** عملية التصغير سمة هامة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل تطور أجهزة الحواسيب الإلكترونية التي تطورت من أجهزة كبيرة جدا عند ظهورها إلى محمولة باليد في أيامنا هذه، بل محمولة في الجيب، والأمثلة على هذا كثيرة ومتنوعة؛
 - **التكاليف:** تكلفة اقتناء واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ما يبدو في انخفاض مستمر مما سهل انتشارها، حيث أصبحت في متناول غالبية المجتمعات؛
 - **تقليص المكان:** حيث أصبحت كل الأماكن إلكترونياً متجاورة؛
 - **تعدد القنوات:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستعمل ثلاث قنوات، قناة الكتابة التي تشمل الكتابة بكل أشكالها، سواء كانت بحثاً، مقالاً... إلخ، الصورة التي تشمل الصور الثابتة، المتحركة، والأيقونات... إلخ، وقناة الصوت قرآن، دروس ومحاضرات، أناشيد، موسيقى... إلخ؛
 - **التفاعلية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجعل مستعمل المعلومة مرسل ومستقبل في نفس الوقت، مما يؤدي إلى خلق نوع من التفاعل بين مختلف المشاركين في عملية الاتصال، نتيجة تبادل مختلف الأدوار، وهكذا تصبح عملية الاتصال عملية خطية ذات اتجاهين؛
 - **الالتزامن:** التي تعني أنه بإمكان أكثر من شخص استعمال نفس المعلومة في وقت واحد.

¹ بكوش كريمة، بناولة حكيم، بوعبدلي زهرة، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، مجلة الرياضة واقتصاديات الأعمال، المجلد3، العدد2، جوان2017، ص21.

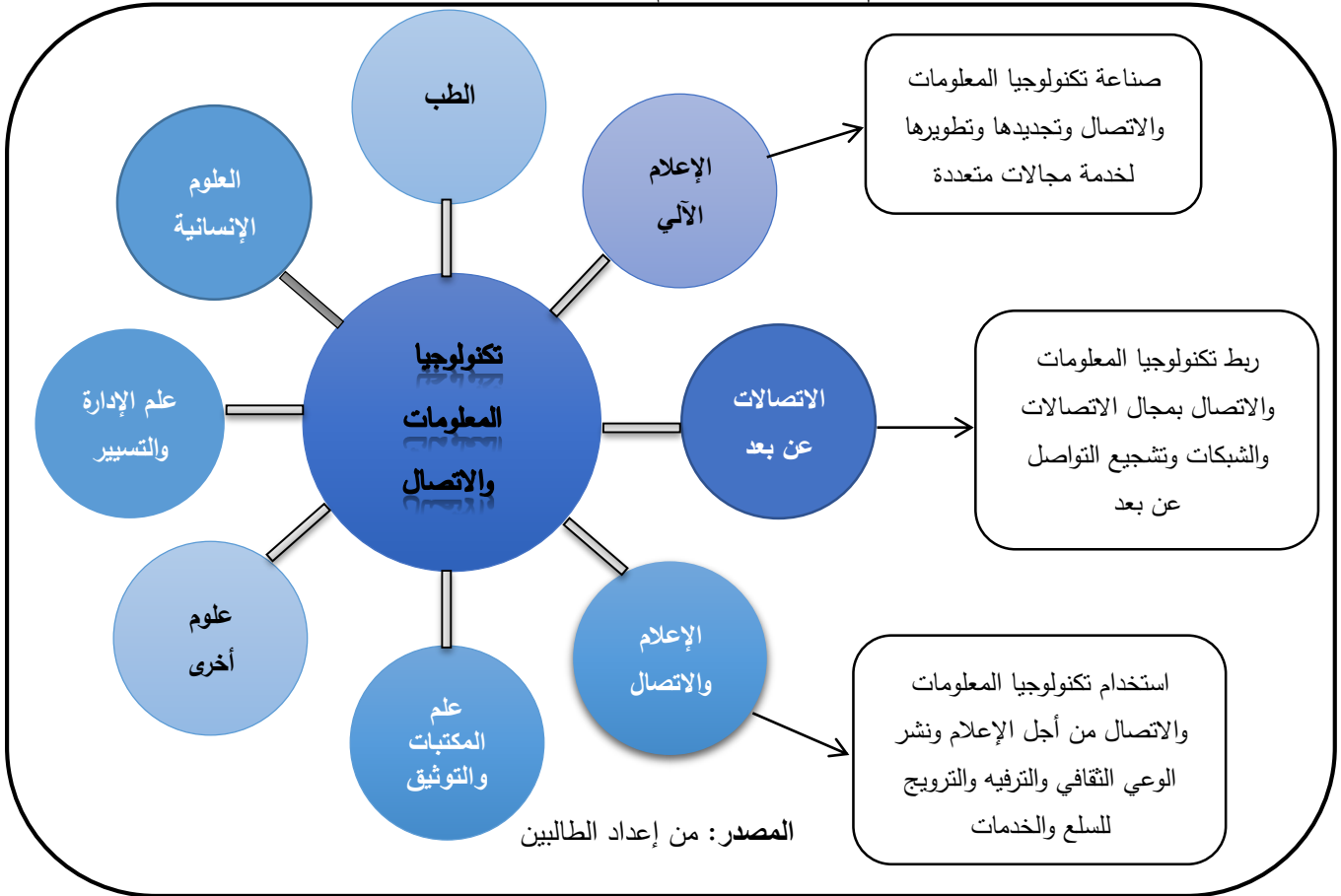
الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الثالث: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تطبيقات هذه التكنولوجيا غير محدودة لأنها شملت جميع المجالات ومن أهمها نجد:¹

- الاقتصاد: يتم استخدام هذه التكنولوجيا في أتمت أعمال البنوك، إدارة استثمارات وغيرها من العمليات؛
- التعليم والتدريب: تستخدم هذه التكنولوجيا في نظم التدريب، برمجيات مساندة التعليم ونظم المعلومات التربوية؛
- عدة مجالات أخرى مثل النقل، الطب، الأمن، القانون، البيئة وغيرها.
- إمكانية التواصل عن بعد، نقل الملفات، الرسائل الإلكترونية، البحث في قواعد البيانات، التجارة الإلكترونية، التعلم عن بعد، العمل عن بعد. كما يهدف تطبيق هذه التكنولوجيا إلى:
- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة؛
- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة والتي تدعم عملية اتخاذ القرارات؛
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير؛
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم؛
- زيادة كفاءة استغلال المخزون.

الشكل رقم 3: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال



¹ زروخي فيروز، سكر فاطمة الزهراء، غلاب فاتح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة-دراسة ميدانية-، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد5، العدد2، 2019، ص112.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الرابع: المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات العديد من المزايا والفوائد

أهمها: ¹

- رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات: حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات؛
 - زيادة قيمة المنظمة: يؤدي استخدام TIC في المنظمات إلى مساندة المنظمة في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات؛
 - فعالية اتخاذ القرارات: تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم والشروط المطلوبة؛
 - تنمية العمل: حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم؛
 - إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة؛
 - تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة: حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة غموض المحيط بمناخ العمل؛
 - تحسين إدارة الجودة الشاملة: تساعد في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات، وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة وتساعد في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.
- وبناء على ذلك يمكن تحديد أهم الفوائد المترتبة على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بما يلي:
- السرعة والدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات؛
 - تحسين العمليات الإنتاجية؛ تخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى جودة المنتجات؛
 - المساعدة في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

¹ بوخاري فاطنة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 3، العدد 2، 2020، ص35-36.

المبحث الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمثل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنية التقنية والعمود الفقري لهذه الأخيرة، فهي من تؤدي ككل متكامل وظائفها المتمثلة في جمع، تحليل معالجة وإيصال المعلومة، وتتمثل هذه المكونات في نظام الحاسوب بمكوناته الأساسية، البرمجيات، قواعد البيانات، وشبكات الاتصال بالإضافة إلى العاملين في إدارة النظام من التقنيين وصانعي المعرفة. وفيما يلي شرح لكل مكون من المكونات.

المطلب الأول: المهارات البشرية

تعرف المهارات البشرية على أنها "مجموعة المعارف وقدرات العمل وسلوكيات مهيكلة ومنظمة تبعاً لهدف معين ووضعيات معينة. كما تعرف كذلك على أنها قدرة الفرد لترجمة معرفة ما في عمله، بحيث تسمح بتحقيق النتائج المرغوبة أو المتوقعة. في حين هناك من ينظر إليها على أنها مجموعة المعارف، قدرات واستعدادات خاصة للفرد أو مجموعة، مكتسبة بالممارسة المهنية والأداء المكتسب ومنه يمكن النظر إلى المهارات البشرية على أنها مجموعة من القدرات الفكرية والجسدية للفرد أو مجموعة من الأفراد تمكنهم من تأدية عملهم على أحسن وجه".¹

يعد المورد البشري من أهم مكونات المعلومات لأنه المسؤول عن السيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى فيها، ويقاس تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات وخبرات ومهارات (تباينت التسميات التي أطلقت على مجملها فبعضهم يعدها موجودات تنافسية، و أطلق عليها آخرون موجودات ذكائية وسماها آخرون موجودات معنوية و أيضاً رأس المال الفكري)، وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أدائها التنافسي من خلال التطوير المبدع والاستراتيجي لمخرجاتها، وبالنتيجة يمنحها القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة، وتصنف الموارد البشرية إلى صنفين هما:²

(1) **المختصون:** من محلي ومصممي النظم، البرمجيين، مختصي تشغيل الأجهزة وصيانتها،

المختصون في تكنولوجيا الاتصال ويطلق عليهم " رأس المال الفكري" في النظام؛

(2) **الإداريون:** يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات

كمستخدمين لمنتجات النظام (محاسبين، رجال البيع، مدراء ومستهلكين).

وهناك من يذهب إلى تصنيف المهارات البشرية اللازمة للعمل إلى ثلاثة أقسام:³

- **المهارات الفنية:** تختص بطبيعة العمل وتؤثر في مستوى أداء الفرد مثل استخدام الآلات ومعرفة أجزائها وطريقة تشغيلها وتوقيفها، الطباعة، البرمجة، التدقيق المالي؛

¹ سعودي أسماء، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2020-2021، ص122.

² نفس المرجع، ص123.

³ نفس المرجع، ص124.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- المهارات السلوكية: مثل مهارات الاتصال، حل الصراعات، التفاوض، وتكوين العلاقات الاجتماعية والتحفيز؛
 - المهارات الفكرية: وتتضمن القدرة على التفكير المنطقي العقلاني، والقدرة على التنبؤ، ومهارة اتخاذ القرارات.
- من بين المهارات التي يجب توفرها والتي أشار إليها عصام أحمد فريحات (2007) في دراسته "الإعداد القوى العاملة لمجتمع المعلومات" هي:¹
- القدرة على التقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام؛
 - القدرة على التكيف والتعلم بسرعة وامتلاك المهارات اللازمة؛
 - إتقان التعامل مع تقنية المعلومات والتقنية المعتمدة على الحاسب وتطبيقاتها في مجال العمل؛
 - القدرة على التعاون والعمل ضمن فريق وإتقان مهارات الاتصال اللفظية والكتابية والافتراضية؛
 - امتلاك مهارات إضافية مميزة تختلف عن المهارات التقليدية في الأعمال الروتينية، حيث أصبحت أنظمة الأتمتة تقوم على إتقان أكثر من لغة حتى يمكن العمل في بيئة عمل عالمية؛
 - إتقان العمل خارج حدود الزمان والمكان والقدرة على إدارة العمل سواء كان ذلك في بيئات عمل تقليدية أو الرقمية.

المطلب الثاني: قاعدة البيانات

1. مفهوم قواعد البيانات

وهي الوعاء الذي يحتوي على الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب، والتي تشكل المادة الأولية التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات وهي مجموعة البيانات مهيكلة ومسجلة على وسط تخزين يمكن الحصول منها على المعلومات بسهولة ويسر، وتتبع أهمية استخدام قواعد البيانات في المؤسسات من أنها تعطي سيطرة مركزية على حفظ البيانات واسترجاعها وإدامتها مقارنة بأسلوب نظام الملفات القديم الذي لا يعطي هذه الميزة حيث أن نظام الملفات يحتاج إلى ملفات خاصة بكل نظام على حدى بالإضافة إلى طاقم فني لكل نظام وقد يحتاج أيضا إلى الأجهزة الخاصة بكل نظام.²

2. أنواع قاعدة البيانات ومكوناتها:

تنقسم قواعد البيانات إلى أنواع هي على النحو التالي:³

- قواعد البيانات على وفق مستخدميهما مثل القواعد الفردية التي يستخدمها فرد واحد وتستخدم باسم مديري المعلومات الشخصية وقواعد المشاركة ويشترك في هذا النوع من القواعد العاملون في شركة أو مؤسسة معينة، والقواعد الموزعة وتشمل مجموعة حاسبات تخزن فيها البيانات في مواقع مختلفة، وترتبط مع بعضها بواسطة

¹ مرجع سبق ذكره، ص124.

² بن عمارة الطاهر، بن عمارة نوال، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد6، العدد2، 2021، ص15-16.

³ حوة فاطيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الجزائرية، مجلة علوم المعلومات، علم الأرشيف وعلم المكتبات، المجلد4، العدد1، 2020، ص122.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شبكة حواسيب الزبائن وقواعد البيانات العامة؛

- قواعد البيانات على وفق محتوياتها وشغل أربعة أنواع هي قواعد ببليوغرافية والتي تشمل البيانات الوصفية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والكشوفات والمستخلصات وقواعد مرجعية وتمثل مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستفيدون للإجابة عن استفساراتهم وقواعد رقمية وإحصائية، وقواعد نصوص كاملة تشمل نصوص مصادر المعلومات المحوسبة كلها.

3. مكونات قواعد البيانات

تتكون قاعدة البيانات من وحدات وأجزاء لها تسمياتها وارتباطاتها، وتتمثل هذه الوحدات فيما يلي:¹

الجدول: يتكون الجدول من مجموعة من السجلات المتشابهة أو المتجانسة كجدول الرواتب؛

الملف: يتكون من مجموعة من الجداول المترابطة ويتم ربط تلك الجداول بواسطة الحقول المفتاحية؛

السجل: عبارة عن حقول مترابطة معا؛

الحقل: يتكون من مجموعة من الحروف؛

البايت: مجموعة من البيئات ويتمثل بالعدد الثنائي (8 بت). (البت: أصغر عنصر في قاعدة البيانات ويتمثل بالعدد الثنائي 0 أو 1)؛

التعبير: هو قطعة من البيانات يتم تدوينها عند نقط تقاطع الحقل مع السجل (عمود مع صف) فهو يعتبر البيان المسجل تحت أحد حقول ملف البيانات.

المطلب الثالث: الأجهزة المادية

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها، نقلها، تداولها، استرجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى المكونات المادية، وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية.

1- تعريف الحاسب الآلي

هو "آلة إلكترونية تعمل طبقاً لمجموعة تعليمات معينة لها القدرة على استقبال المعلومات وتخزينها ومعالجتها واستخدامها من خلال مجموعة من الأوامر".²

عبارة عن "آلة أوتوماتيكية تعمل وفق نظام إلكتروني وتقوم بمعالجة البيانات وتنفيذ عمليات حسابية ومنطقية بسرعات كبيرة، وبدرجة من الدقة، وتتجزأ أعمالاً أخرى متعددة بموجب التعليمات التي تصدر إليها،

¹ بن ديلمي إسماعيل، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) على الأداء التسويقي للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2017-2018، ص23.

² جلاب مصباح، خطوط رمضان، درجة مساهمة الحاسب الآلي في تطوير جودة الإدارة المدرسية والعملية التعليمية التعلمية من وجهة نظر المديرين والمعلمين دراسة ميدانية ببعض مدارس ولاية المسيلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 8، العدد 1، افريل 2019، ص316.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

فهي تكتب وترسم وتتكلم وتعزف موسيقى، وتخزن كم هائل من المعلومات وتسترجعها وقت الحاجة إليها وتنقلها إلى مسافات طويلة".¹

2- أهمية وخصائص الحاسب الآلي

أصبح الحاسب الإلكتروني أداة فعالة ووسيلة ضرورية لزيادة كفاءة وفاعلية نظم المعلومات للسببين التاليين:²

- الحاسبات الآلية وما يتعلق بها من تكنولوجيا متطورة أصبحت تحت السيطرة الكاملة لمحللي ومصممي نظم المعلومات في الوقت الحاضر، وستصبح أكثر ملائمة في المستقبل القريب، وعلى الأخص الحاسبات من خلال شبكات الربط المحلية؛

- يساعد الحاسب الإلكتروني في تقديم طريقة منظمة ومتناسكة وأسلوب منهجي مرتب يعبر به عن مجموعة المفاهيم المحددة؛

هذا ويتميز الحاسب الآلي ببعض الخصائص الهامة المتمثلة في:

- دقة الأداء في تنفيذ العمليات المتكررة والمعقدة؛

- السرعة الفائقة في المعالجة والحصول على النتائج؛

- القدرة على تخزين البيانات ونتائج العمليات من معلومات واسترجاعها؛

- العمل لفترات طويلة نسبيا دون كلل.

وقد أدى ظهور الحاسب الآلي إلى ارتفاع قيمة المعلومات، إذ أنه يكسب المعلومات قيمة مضافة، لأنه بدون قدرات الحاسب الآلي الهائلة لا تكون للمعلومات نفس القيمة، فالفائدة المرجوة من المعلومات غير المرتبة أو غير المخزنة أو غير القابلة للربط والاستخلاص هي فائدة محدودة، وبارتفاع قيمة المعلومات وتزايد القدرة على استخدامها أصبحت توظف بذكاء للاستفادة منها في جميع المجالات، وأصبح الحاسب والمعلومات معا في خدمتها وأصبحت الدول الكبرى تتسارع لتأمين هذا العامل الجديد وتقدير أهمية المعلومات وخطورتها ومن ثم توظيفها والاستفادة منها.

3- مكونات الحاسب الآلي

أما من حيث مكونات الحاسوب فهي تشمل العناصر التالي:³

- وحدة الإدخال: وتتضمن لوحة المفاتيح، لاقطة الصوت والكاميرا، وغيرها من الأدوات؛

¹ بدر رفعت دويكات، فاعلية استخدام برنامج بواسطة الحاسب الآلي على مستوى الأداء المهاري والمعرفي في كرة السلة لدى طالبات كلية التربية الرياضية بجامعة النجاح الوطنية، مجلة الإبداع الرياضي، العدد9، جوان2013، ص58.

² آيت أمبارك سامية، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التسويقي للمؤسسات -دراسة حالة الجزائر(2009-2019)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019-2020، ص83.

³ بن يحيى عمار، بوجيت حليلة، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، جامعة قسنطينة، المجلد6، العدد1، 2022، ص214.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- وحدة المعالجة المركزية: التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب؛
- وحدة التخزين: مثل الخزن الأولي الداخلي والخزن الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية؛
- وحدة الإخراج: مثل الطابعات، الشاشات ووسائل الإخراج الصوتي؛
- وحدة الاتصال: وتستخدم لربط الحواسيب.

المطلب الرابع: البرمجيات

1- تعريف البرمجيات وأقسامها

تعد البرمجيات من المكونات الرئيسية للحاسوب، إذ بدون وجود البرمجيات فإنه لا يمكن تشغيل الحاسوب ونظرا لأهميتها ومع اتساع استخدام الحاسوب المتزايد، فإن البرمجيات اليوم تدخل وتؤثر في كافة النواحي كالصناعة والتجارة والصحة والتعليم وغيرها. تشكل البرمجيات الجزء الفكري أو البرمجي للحاسوب الآلي المكمل لجزء المكونات المادية، وبدونه لا يمكن تشغيل الحاسوب والاستفادة منه، فهي عبارة عن برامج يبدأ تصميمها بمواصفات وظيفية معينة تترجم في النهاية إلى مجموعة من التعليمات والأوامر المكتوبة بإحدى لغات برمجة الحاسوب التي تنفذ بصورة معينة لأداء مهمتها الوظيفية والمصممة من أجلها، وتعمل البرامج على توجيه الحاسوب لتنفيذ العمليات المطلوبة، ويمكن تصنيف برامج الحاسوب إلى قسمين هما:¹

- نظام البرمجيات:

وهي من البرمجيات الضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم العلاقة بين وحداته وفي العادة تكون مستقلة عن أي تطبيق محدد، فهي تخدم برامج التطبيقات عن طريق تحقيق أكبر استفادة من مكونات الحاسوب المادية. ويضم هذا النوع ما يلي: نظم التشغيل، لغات البرمجة، معالجات اللغات.

- تطبيق البرمجيات:

وهي عبارة عن البرامج التي تصمم لتنفيذ وظائف إدارية أو علمية محددة، مثل برامج كتابة النصوص، أوراق العمل برامج الأنترنت إدارة قواعد البيانات والعديد من البرامج الأخرى التي تصمم وفقا لمتطلبات الأفراد أو المؤسسات. وتطوير هذه البرامج تؤثر بشكل مباشر على جودة البرامج، فهي عبارة عن أسلوب منظم لتطوير البرامج من خلال: التحليل، التصميم، البرمجة، الفحص، التشغيل والصيانة، وتم تطويرها وابتكار عدة أساليب لتحقيق برمجيات عالية الجودة. ويشير AGillies أنه يوجد أساليب لتحقيق الجودة في البرمجيات هما:

- من خلال الاعتماد على النماذج والطرق التقليدية المنبثقة من علم هندسة البرمجيات والحاسوب، أي من خلال ابتكارات وإبداعات أصحاب الاختصاص في توفير وتطوير البرمجيات.
- من خلال التركيز على النماذج أو الفلسفات الإدارية الحديثة.

¹ يحيياوي إلهام، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير البرمجيات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الجزائرية لصناعة البرمجيات، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 28، جوان 2013، ص 190-192.

2- برمجيات النظام ونظام التشغيل

تعمل برمجيات النظام على إدارة الحاسوب والسيطرة عليه، فعلى هذا الأساس هي تساعد الحاسوب كي يؤدي وظائف عملياته الأساسية، وتتكون برامج النظام عادة من عدة برامج أهمها برامج التشغيل، وبرامج السيطرة الرئيسية التي تشغل الحاسوب. تعتبر برامج التشغيل كجزء أساسي من برمجيات النظام الذي يضم سلسلة من البرامج، تعد من قبل الشركة الصانعة للحاسوب، وتخزن فيه داخليا، وتعتبر جزءا لا يتجزأ منه، وتعمل على ضبط عمليات التشغيل لمختلف الوحدات المكونة للحاسوب والوحدات الملحقة به. نظام التشغيل هو عبارة عن الحزمة البرمجية للنظام الأكثر أهمية في الحاسوب، فهو نظام متكامل للبرامج التي تدير عمليات وحدة المعالجة المركزية وتسيطر على المدخلات والمخرجات وموارد التخزين، ونشاطات نظام الحاسوب. وبشكل أساسي يعمل نظام التشغيل كوسيلة اتصال بين المستفيد (المشغل) والحاسوب، فيقوم باستقبال الأوامر الخاصة بتنفيذ عملية خاصة والاستجابة لها، وتنفيذ العمليات الموكلة إليه والقيام بالجدولة الزمنية لتنفيذ هذه العمليات، وعلى هذا الأساس فنظام التشغيل يشتمل على النظم الرئيسي للبرمجيات، حيث أنه يدير العمليات الرئيسية للحاسوب، حيث يجهز المستخدم بأنواع متعددة من خدمات إدارة الموارد، وبشكل خاص فهي تؤمن السيطرة والاستخدام لموارد المكونات المادية والأجهزة الحاسوبية، ومن ضمن ذلك المساحات المتوفرة في القرص والذاكرة ووحدة المعالجة المركزية وتقسيم الوقت والوحدات الإضافية المساندة الملحقة فنظام التشغيل يسمح للمستخدم أن يركز في أعماله ووظائفه وتطبيقاته، بدلا من التركيز في إدارة التعقيدات المتعلقة بالحاسوب.¹

المطلب الخامس: الاتصالات والشبكات

مصطلح الشبكات يعني "سلسلة تشابك وترابط مجموعة أو نظام ، والأمثلة على الشبكات في عالمنا تكاد لا تنتهي، ومثال على ذلك شبكات الكمبيوتر، أما الاتصالات السلكية واللاسلكية هو تبادل المعلومات في أي شكل (صوت و بيانات، نص، صور، فيديو عبر الشبكات) والشبكات هو الشكل الأكثر انتشارا للاتصالات في الحياة اليومية، والاتجاهات الرئيسية التي تحدث في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية لديها تأثير مهم على قرارات الإدارة في هذه المنطقة، ولهذا يجب أن تكون على علم بالاتجاهات الرئيسية لصناعة الاتصالات، التكنولوجيات والتطبيقات التي تزيد بشكل كبير من بدائل القرارات التي تواجه مديري الأعمال والمهنيين".²

1- تصنف الشبكات حسب المنطقة الجغرافية التي تقوم بتغطيتها وتتمثل في:³

1-1- شبكات المناطق المحلية (LAN): وهي الشبكة التي تغطي منطقة محدودة لا تتجاوز بعض الكيلومترات مثل مكتب أو مبنى أو مجموعة مباني متقاربة؛

¹ آيت أمبارك سامية، مرجع سبق ذكره، ص 87.

² بن يحي عمار، بوجيت حليلة، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، جامعة قسنطينة، المجلد 6، العدد 1، 2022، ص 2015.

³ بن عمارة الطاهر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العامة في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020-2021، ص 17.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1-2- شبكة الاتصالات الواسعة (WAN): وهي شبكة تربط حواسيب منتشرة في مناطق جغرافية متباعدة كالمدن والدول وتستخدم وسائط كالهواتف؛

1-3 - شبكات القيمة المضافة (VAN): وهي شبكات خاصة ومتعددة الممرات والقنوات والبيانات وهي تدار بطرف ثالث بحيث تحقق اقتصاديات في التكلفة والخدمة وفي إدارة الشبكة نظرا لأنها تستخدم بواسطة عدة مؤسسات.

2- تصنيف الشبكات حسب وسائل الاتصال والربط وهي كالآتي:¹

1-2- شبكة الاتصالات السلكية: وهي عبارة عن الشبكات التي تستخدم الأسلاك في ربط ونقل البيانات بين أجهزة الشبكات المختلفة حيث تستخدم الأسلاك المعدنية والألياف وأسلاك الكهرباء وتستخدم لبناء الشبكات المحلي الصغيرة؛

2-2- شبكة الاتصالات اللاسلكية: تستخدم كامتداد أو كبديل للشبكة السلكية، حيث تقوم هذه الشبكة ببث المعلومات عن طريق تقنية ترددات أمواج الراديو عبر الأثير، وهي بذلك تزيل الحاجة إلى الاتصالات السلكية وهكذا جمعت شبكة الاتصالات اللاسلكية بين توصيل البيانات وسهولة الوصول إلى المستخدم في أي مكان.

3- تصنيف الشبكات حسب الدور الذي تقوم به الأجهزة:

1-3- شبكة الأنترنت (INTERNET): شبكة معلوماتية عالمية تتشكل من مجموع الشبكات الوطنية والجهوية والخاصة وفق بروتوكول اتصالي محدد يخضع لمعايير المراقبة والحماية، ومن بين أهم الخدمات التي يمكن تقديمها عبر الأنترنت يمكن ذكر على سبيل المثال ما يلي:²

- **نظام الحوسبة السحابية:** تسمح بتوفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية وذلك من أجل تسهيل استغلال وإنتاج وتوزيع وتخزين البيانات وكذا معالجتها وتحليلها عن طريق واجهات متخصصة في الإعلام الآلي، وهناك العديد من أشكال هذه الخدمة باختلاف مقاييس التأمين المعلوماتي والوظائف التقنية (نظام مفتوح، نظام خاص، نظام هجين، نظام جماعي)؛

- **خدمات مننديات الحوار:** خدمة تدعم العديد من المتحاورين الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الأنترنت؛

- **خدمات بروتوكول الاتصال:** تستخدم في تحديد عناوين المواقع وتوجيه الموزعات بين المصدر والوجهة؛

- **خدمات تبادل البيانات وتحويلها:** نظام يستخدم في تبادل الملفات والبيانات على أي شبكة داخلية أو خارجية ويضمن الإرسال لاسيما بين الخادم والزيون؛

- **خدمات المحادثات:** في هذا الشأن تم تطوير العديد من الخدمات التي تمكن من تبادل البيانات ما بين مختلف شعوب العالم وذلك بصيغة المجانية، باستخدام تطبيقات مختلفة والتي عرفت رواجاً لاسيما خلال

¹ آيت أمبارك سامية، مرجع سبق ذكره، ص 92.

² جعفر محمد برهان، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية سياسة الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2020-2021، ص 57-58.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

انتشار جائحة كوفيد 19 والتي تتمثل في نظام التحاضر المرئي عن بعد تدعى (Zoom Cloud Meetings)

- خدمات الاتصال عن بعد: تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نماذج مختلفة، وذلك عن طريق لاسيما الهواتف الأقمار الصناعية... الخ؛

- خدمة البريد الإلكتروني: شكل من أشكال استخدامات الأنترنت عبر رسائل إلكترونية منقولة عبر البريد الإلكتروني في وقت قياسي وبدون حواجز مادية، ويمكنها أن تكون في صورة بيانات، بحوث، كتب أو ملفات، فيديو، فضلا عن إمكانية التحوار والمناقشة في مواضيع لها صلة بالمستخدم؛

- خدمة شبكة الويب: أو يعبر عنه بالشبكة العنكبوتية العالمية المعروف بالمصطلح (world wide web) أو باختصار (www) تعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة لما تحتويه من ملايين الوثائق والأبحاث والتقارير المختلفة المكتوبة والمصورة والمترجمة إلى مختلف اللغات ومن ملايين المصادر المعلوماتية، وقد برزت إصدارات جديدة من الويب (web 2.0) منذ عام 2004 هو الجيل الثاني للويب وهو عبارة عن مساحة تتيح للمستخدمين إنشاء ومشاركة المعلومات على الأنترنت وتمكنهم من التعاون، والمحادثة والتفاعل، فتحول الويب من أداة نشر إلى منصة تعاونية تتيح من خلال الأدوات التعاونية مثل "الويكي" أو الشبكات الاجتماعية المشاركة بين المستخدمين وتبادل المحتوى عبر الأنترنت الوثائق وصور والفيديو.

من الأهمية التمييز، ما بين شبكة الأنترنت وشبكة الويب حيث أن هذه الأخيرة هي التي ساهمت في إبراز الأنترنت، حيث أن الويب هي مجموع التطبيقات المتوفرة عبر الأنترنت.

3-2- شبكة الإنترنت (Intranet): هي عبارة عن "الشبكة الداخلية الخاصة، تتعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخل المؤسسة أو الشركة، حيث تتيح هذه الشبكة بنقل البيانات ما بين العاملين في المؤسسة الواحدة فقط، وتعتمد هذه الشبكات حاليا كنوع من تحقيق أمن وحماية المعلومات للشركات والمؤسسات التجارية والإدارية والصناعية والعلمية، وتعتمد أيضا على نفس تكنولوجيا البرمجيات المستخدمة"¹. ومن هذا المنطلق يمكن أن نفرق بين الأنترنت والإنترنت يمكن تلخيصها فيما يلي:

الجدول رقم 2: الفرق بين الأنترنت والإنترنت

الإنترنت INTRANET	الأنترنت INTERNET
هو ملك المؤسسة	ليس ملك لأحد
متاح لأصحاب المؤسسة فقط	أي شخص يمكنه الوصول إليه
يعمل فقط في موقع واحد	يمكن الوصول إليه من أي مكان أو موقع
يحتوي على معلومات ومواضيع خاصة بالمؤسسة	يحتوي على معلومات ومواضيع مختلفة
معلومات مفيدة	معلومات غير لائقة أو سخيفة

المصدر: شلبياه مراد، مقدمة إلى شبكات الحاسوب، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2005، ص254.

¹ غوال نادية، الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودوره في تحقيق التنمية المستدامة دراسة قياسية باستخدام بيانات البائل لعينة من الدول العربية (2000-2017)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018-2019، ص42.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

3-2-1- امتيازات الإنترنت:

- إن تبني الشبكة الداخلية يمنح للمؤسسة امتيازات عديدة أهمها:¹
- تفعيل الاتصال الداخلي والتبادل بين العمال وهذا لتبسيط مواقع المعلومات العامة حول المؤسسة، كما أن الإنترنت تطورت باتجاه الوظائف للوصول إلى التطبيقات الداخلية في المؤسسة وبالتحديد في مجال المساعدة في قيادة النشاطات وإدارة المعارف؛
 - تسمح للعاملين في منظمة معينة بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني باستخدام نفس هيكل ومعايير الأنترنت؛
 - تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة، ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المنظمة من الدخول إلى موقع الشبكة، كما أنها تستخدم بصورة واسعة من قبل المنظمات لربط المجالات الرئيسية لأنشطة الأعمال؛
 - إمكانية ربط نظم الشركة الداخلية وقواعد بيانات التعاملات التجارية الرئيسية في نظام تعاوني داخلي كما أنها بإمكانها تحقيق:

- تأمين تطبيقات تفاعلية تشتمل على نصوص وأصوات فيديو؛
- الوصول والارتباط والوصول من غالبية المنصات والتشكيلات الحاسوبية؛
- تقليص في نفقات توزيع المعلومات.

- ### 3-3- شبكة الإكسترنانت:
- وهي "شبكة إنترنت خاصة تسمح لمجموعات خارجية مختارة بدخولها، إذ تسمح لأفراد ومنظمات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الإنترنت الخاصة بها مثل بعض المشتركين للحصول على معلومات تخص الكلفة ومزايا منتجاتها، أيضا أنها شبكة تستند إلى تقنيات الويب التي تربط موارد مختارة من إنترنت الشركة مع زبائنها ومجهزيها أو مع الشركاء الآخرين".²
- ومن مميزات أنها:³

- أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات؛
- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها والمقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التوريد؛
- تتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.

وإن الفرق الأساسي بين الشبكات (الأنترنت الإنترنت، الإكسترنانت) يتمثل في الآتي:

¹ ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة1-2016، 2017-، ص111.

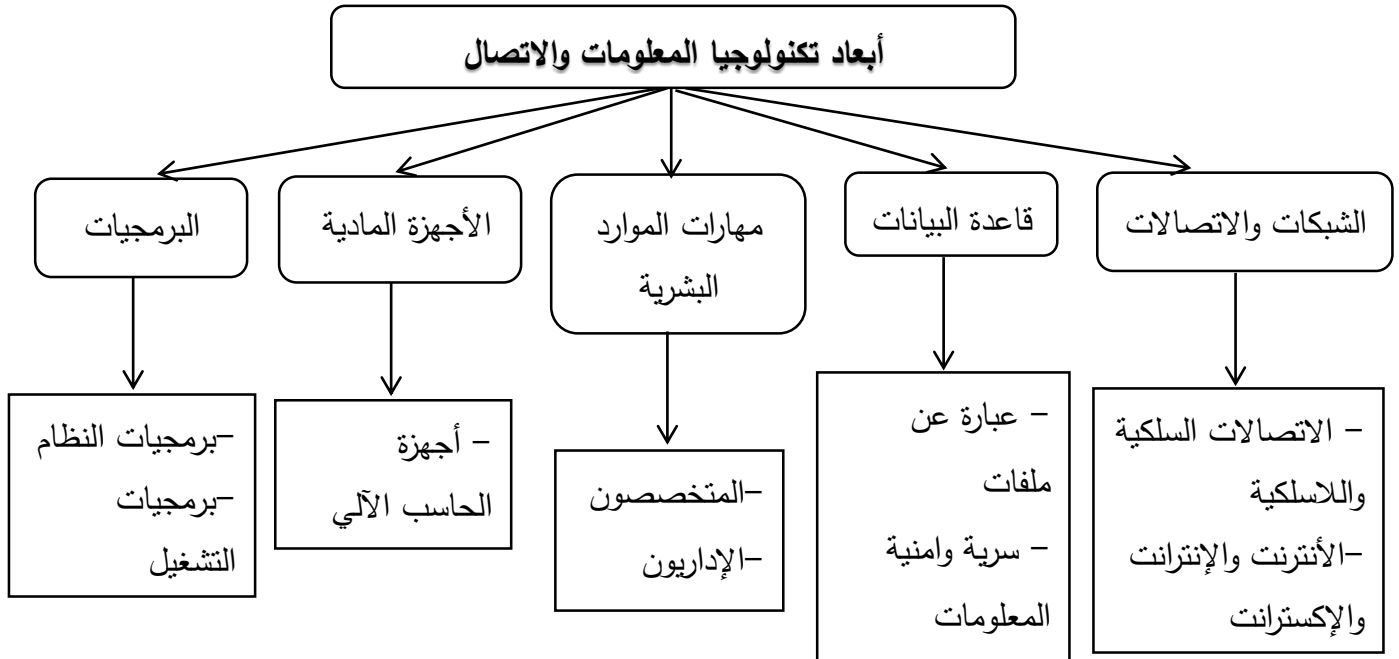
² حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017، ص11.

³ نفس المرجع، ص11.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- أن الأنترنت شبكة مفتوحة على جميع المستخدمين الداخليين والخارجيين في الوحدة الاقتصادية؛
- أما شبكة الإنترنت فهي شبكة داخلية (آمنة) أي بعبارة أخرى أنترنت مصغر لا يمكن للمستخدمين الخارجيين الدخول إليه لأن هذه الشبكة تخص فقط شبكات الحاسوب الداخلية للوحدة الاقتصادية؛
- في حين شبكة الإكسترانت فهي تطوير نسبي لشبكة الإنترنت حيث من خلالها تسمح للزبائن الموردين وغيرهم من المستخدمين القانونيين لاستعمال معلومات الوحدة الاقتصادية للدخول إلى هذه الشبكة.

الشكل رقم 4: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبين

المبحث الثالث: نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تزايد قوى الثورة التكنولوجية وثورة المعلومات على بيئة الأعمال زاد من تعقيدها، وأصبحت وظائف المؤسسة (الإنتاج، الموارد البشرية المالية والتسويق،...) أكثر أهمية فعملت على تحسين أداءها. بالفعل، تحولت نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى أداة حيوية لتحسين أداء الشركات والمؤسسات في مختلف المجالات. فهي تمكن العاملين في المؤسسات من الحصول على المعلومات بسرعة ودقة، وتساعدهم على اتخاذ القرارات الصائبة والتحكم في العمليات بكفاءة. وتساعد أيضاً على تحسين التواصل والتنسيق بين الأفراد داخل المؤسسة من خلالها، كما تساهم في تحسين عمليات الإنتاج والتسويق والموارد البشرية والمالية.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية

الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات الإدارية

يعد نظام المعلومات وسيلة مساعدة في عملية اتخاذ القرارات وليس هدفاً لها، إذ أن مهمته تقتصر على توفير المعلومات للجهات التي يمكن أن تستفيد منها في اتخاذ القرارات، وبما يعني أنه نظام خدمة يعمل على تأمين العلاقة بين مصادر المعلومات ومستخدميها بالصيغة التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المختلفة.

ويتكون نظام المعلومات من مدخلات ومخرجات وعمليات تشغيل فالمدخلات تمثل البيانات التاريخية أو التقديرية من عمليات المنظمة ككل، أما المخرجات فهي المعلومات الناتجة عن النظام في الشكل أو المضمون اللذين تحتاجهما الإدارة لاتخاذ القرارات. في حين تمثل عمليات التشغيل البيانات الأولية بشكل أرقام ومواصفات تتعلق بحقائق معينة يتم معالجتها وتحويلها عن طريق التحليل باستخدام النماذج الرياضية والإحصائية والمحاسبية لتصبح معلومات لها دلالة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة.¹

وتعرف نظم المعلومات الإدارية "كأنظمة أساسية محوسبة يتم استقبالها من خلال أجهزة الحاسوب وإدارتها واستخدامها في المنظمة، والوصول إلى قرارات حكيمة وذلك بواسطة تحليل البيانات التي صممت بهدف إعطاء المنظمات أقصى فائدة من استخدام الحاسب الآلي والنظم للمساعدة في توفير المعلومات، ويتم تحليلها واتخاذ القرارات الصائبة إدارياً".²

كما عرفها "G, Nichols" على "أنها ذلك النظام الفرعي داخل النظام الكلي للمنشأة والذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرار بحيث تنفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والشمول والنوعية المطلوبة وفي التوقيت المناسب".

وأيضاً عرفها كل من "Eli segev , Neumann" & "Seev" على أنها: "تلك النظم التي تمد المستخدمين بالمعلومات المختلفة بجميع مراكز الأنشطة المختلفة وذلك من خلال التقارير التي تعدها".³

الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتميز أنظمة المعلومات الإدارية بالعديد من الخصائص التي تعكس مدى حداثة النظام وتطوره، وهي كالتالي:⁴

- تدعم نظم المعلومات الإدارية القرارات الهيكلية وشبه الهيكلية ومستوى الرقابة الإدارية والتشغيل، كما أنها تفيد لأغراض التخطيط لمستوى الإدارة العليا؛

¹ فروانة حازم أحمد، نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بفاعلية النظام الرقابي بوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 4، ديسمبر 2021، ص 735.

² أفندي وليد سعيد محمد، دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 3، 2017، ص 144.

³ مصعب محمد علي محمد، استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، مجلة ببليو فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 3، العدد 12، ديسمبر 2022، ص 64.

⁴ حسين بشير حسين محمد، محمد أحمد النور، دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات الضريبية في السودان: دراسة حالة ديوان الضرائب بولاية الجزيرة، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 1، 2021، ص 160-161.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تعتبر نظم المعلومات الإدارية مفيدة في اتخاذ القرارات بالاعتماد على البيانات الحالية والماضية؛
- تعتبر نظم المعلومات الإدارية موجهة لخدمة الرقابة وتقديم التقارير، وهي مخصصة لتقديم التقارير عن العمليات الحالية القائمة وبالتالي تساعد في الرقابة اليومية على الأنشطة؛
- تعتمد نظم المعلومات الإدارية على المعلومات القائمة وتدفق المعلومات الداخلة للمنظمة أكثر من المعلومات الخارجة؛
- نظم المعلومات الإدارية تتمتع بقدرة تحليلية محدودة؛
- تعتبر نظم المعلومات الإدارية قليلة المرونة نسبياً؛
- تعتمد نظم المعلومات الإدارية على احتياجات معروفة ومستقرة للمعلومات؛
- تتطلب نظم المعلومات الإدارية عملية طويلة نسبياً من التعميم والتحليل.

الفرع الثالث: أهمية نظم المعلومات الإدارية

تزيد نظم المعلومات من إمكانيات المنظمات من التعامل مع البيانات ذات العلاقة بأنشطة العمل الداخلية، وبيئة العمل الخارجية إذ تتولى تلك النظم معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات تستخدم في الرقابة على عملية المنظمة و أنشطتها، بما فيها عمليات التخطيط واتخاذ القرار، والاتصال بين مراكز اتخاذ القرار، وتبادل المعلومات ولهذا أصبحت نظم المعلومات الإدارية هامة وضرورية جداً لكل المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال لازدياد التعقيد في المهام الإدارية لها، والنتائج عن تأثير هذه المؤسسات بالمتغيرات البيئية المحيطة بها سواء كانت سياسية أم ثقافية أم اقتصادية أم اجتماعية أم تقنية، على المستويين المحلي والدولي، فكبر حجم المشروعات وازدياد عدد العاملين في الإدارات يحتم عليها استخدام نظام حديث وسريع للمعلومات يهتم بما تتطلبه ضرورة تقديم خدمات سريعة وبأسلوب حضاري حديث واقتصادي.

وتكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:¹

- المراقبة، إذ أنها تمثل ذاكرة المنظمة حيث تسمح بإنشاء وصف تاريخي لأحوال المعلومات التي تم معالجتها، مما يسهل كشف الأخطاء المحتمل وقوعها، أي أن نظم المعلومات يجب أن تحقق الثقة لتكون عملية المراقبة فعالة؛
- التنسيق والتواصل بين مختلف أصحاب المصالح من خلال تبادل المعلومات والمستندات المرافقة لمختلف عمليات التدفق؛
- المساهمة في عملية اتخاذ القرار من خلال إيجاد القاعدة الأساسية لتحليل الإشعارات التحذيرية الأولية التي تظهر داخل وخارج المنظمة؛
- توفير المعلومات الأساسية لكل مستويات المنظمة عن وضعها الحالي والسابق، والتنبيه من خلال جمع هذه المعلومات، خزنها، تحليلها وتربطها معاً بطريقة تساهم في الإجابة عن أسئلة استراتيجية وتكتيكية معاً؛

¹ حسين بشير حسين محمد، محمد أحمد النور، مرجع سبق ذكره، ص 161-162.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تجنب الإدارة الأخطاء المحتمل الوقوع بها في عملية التنظيم والتخطيط وتخصيص الأعمال؛
- تقوم بتحديد وقياس العلاقة بين المتغيرات والتي يتم استخدامها في التنبؤ؛
- تقليل الوقت المطلوب لاتخاذ القرار، حيث يتم تقديم المعلومات اللازمة فقط لمراكز اتخاذ القرار.

المطلب الثاني: مكونات وأبعاد نظم المعلومات الإدارية

الفرع الأول: مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتكون من ست عناصر والمتمثلة في:¹

- **العقاد:** يمثل الأجزاء المادية المحسوسة التي تتضمن وحدات إدخال البيانات كلوحة المفاتيح، ووحدات إخراج البيانات كالطابعة ووحدات التخزين كالقرص الصلب ووحدة المعالجة المركزية التي تعد العقل المدبر للحاسب الآلي، وتشتمل على عدد كبير من الدوائر الكهربائية، وتتكون من ثلاثة أجزاء أساسية هي: وحدة التحكم، وحدة الحساب والمنطق، ووحدة الذاكرة الرئيسية؛
- **العناصر البرمجية:** وتشتمل على النظم والبرمجيات الأساسية والمطلوبة لتشغيل نظم المعلومات مثل: نظم التشغيل، والبرمجيات المساندة والتطبيقات الجاهزة وتطبيقات نظم المعلومات، وقواعد البيانات، ولغات البرمجة؛
- **القوى البشرية:** هم الكوادر البشرية العاملة في مجال تقنية ونظم المعلومات الذين يتولون تشغيلها وإدارتها والعمل عليها كالفنيين، ومتخصصي الدعم الفني والمستخدمين لنظم المعلومات، المصممين، والمحللين، المبرمجين؛
- **الإجراءات:** هي مجموعة العمليات التي من خلالها يتم جمع المعلومات وتحليلها وتخزينها والاستفادة منها، وهي أيضاً الخطوات التي يتم من خلالها إنهاء العمل؛
- **الشبكات:** مجموعة من الحواسيب ربطت مع بعضها البعض لتمكين مستخدميها من التراسل فيما بينهم من أجل تبادل المعلومات والمشاركة في البيانات والمصادر؛
- **المعلومات:** هي بيانات تم توضيحها وتفسيرها وتعديلها بهدف الاستفادة منها وتسخيرها للاعتماد عليها في القيام بالدراسات أو الأبحاث أو تغيير السلوك وردود الأفعال لدى الأطراف المتلقية والمستخدم لها.

الفرع الثاني: أبعاد نظم المعلومات الإدارية

تتمثل أبعاد نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:²

- 1- **البعد المعلوماتي:** الغرض الرئيسي من نظام المعلومات هو توفير المعلومات الملائمة، وتحديد قيمة المعلومة بواسطة مستخدميها بمعنى أنها تعتمد على طبيعة القرار الذي تستخدم فيه، وهذه القيمة تتغير مع مرور الوقت إلى أن تصل قيمتها إلى الصفر عند انتهاء صلاحيتها؛

¹ حسن بشير حسن محمد، معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام في السودان دراسة حالة محلية شرق الجزيرة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 1، 2021، ص 179.

² بوفروخ سعاد، عدوان رشيد، فعالية وكفاءة نظم وتكنولوجيا المعلومات في صناعة القرار دراسة حالة مؤسسة نفضال بباتنة، مجلة العلوم الانسانية، العدد 48، سبتمبر 2017، ص 566.

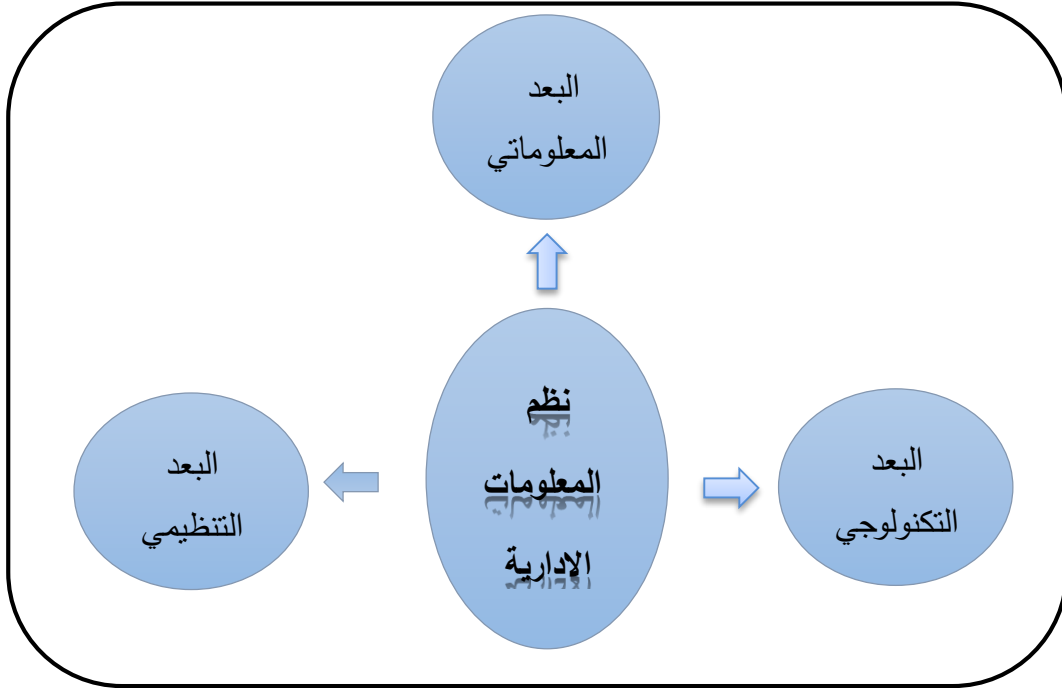
الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

2- **البعد التكنولوجي**: ونقصد به المنصات التكنولوجية لنظم المعلومات التي تستخدم في إدخال، تخزين، معالجة ونشر المعلومة، وتتمثل هذه التقنيات في: أجهزة الكمبيوتر، البرمجيات.
كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في:

- تقليص الوقت: إذ لا يمكن المقارنة بين سرعة أداء التكنولوجيات، مع تلك التي يقوم بها الإنسان؛
- تقليص المسافة: تتوفر لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال قدرات تسمح بتطوير العلاقات بين الأفراد والمنظمات ذات المسافة البعيدة؛
- ضخامة البيانات المخزنة؛
- مرونة الاستخدام: أي أن للكمبيوتر قدرة عالية على تقبل العديد من البرامج المختلفة وتعديل البرامج الموجودة فيه والتي تعد مهمة معقدة وصعبة.

3- **البعد التنظيمي**: لقد تجاوز نظام المعلومات دوراً أبعد من دور تقديم المعلومات حيث أصبح بناءه واستخدامه في المنظمة يتطلب قرارات عديدة لها تأثير مباشر على الخواص الهيكلية للمنظمة، كما أصبح يلعب دوراً قوياً في مساعدة المديرين في تصميم وتقديم منتجات وخدمات جديدة وإعادة توجيه وتصميم منظماتهم.

الشكل رقم 5: أبعاد نظم المعلومات الإدارية



المصدر: من اعداد الطالبين

المطلب الثالث: الذكاء الاصطناعي

الفرع الأول: تعريف الذكاء الاصطناعي

رغم اختلافات المختصين سواء الأكاديميين أو الفلاسفة أو أهل العلم، في تعريف وتحديد مفهوم الذكاء الاصطناعي إلا أن هناك إجماع منذ ظهور هذا المصطلح في بدايات الخمسينيات من القرن العشرين على أنه التيار العلمي والتقني الذي يضم الطرق والتقنيات التي تهدف إلى إنشاء آلة قادرة على محاكاة الذكاء الطبيعي أو البشري. ويعتبر المختصين في علم الآليات والمعلوماتية أن هذا التعريف كافي ووافي لوصف وتفسير مصطلح الذكاء الاصطناعي. وفي المقابل نجد أن هناك تيار من المختصين في هذا المجال يرون أن هذا التعريف مبهم وغير واضح كتعريف كامل نظرا لطبيعته المرتبطة بطبيعة التطور التقني المتجدد والذي يختلف باختلاف الوقت والزمن.¹

ويرى البعض الآخر على "أن الذكاء الاصطناعي هو جزء من علوم الحاسب يهدف إلى تصميم أنظمة ذكية تعطي نفس الخصائص التي نعرفها بالذكاء في السلوك الإنساني، وهو يعمل متعمداً على مبدأ مضاهاة التشكيلات التي يمكن بواسطته وصف الأشياء والأحداث والعمليات باستخدام خواصها الكيفية وعلاقتها المنطقية والحسابية".²

وقد عرفه "جون مكارثي" (1927) (John McCarthy) "بأنه علم هندسة وصناعة الآلات الذكية التي تقوم بمحاكاة العمليات العقلية الأساسية للسلوكيات البشرية الذكية وبناء أنظمة اصطناعية تمكن الكمبيوتر من القيام بأعمال لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق الذكاء البشري، وقد اقترح في ندوة دارتموث، إطلاق مصطلح الذكاء الاصطناعي على هذه الأبحاث، ولهذا أصبح يعرف باسم أبو الذكاء الاصطناعي".³

وعليه فإن الذكاء الاصطناعي مصطلح واسع يشمل أنشطة مختلفة مثل التعرف على الأنماط بواسطة أجهزة الكمبيوتر والأنظمة الخبيرة والتعلم العميق والتفكير بواسطة أجهزة الكمبيوتر، استخدام اللغة الطبيعية بواسطة أجهزة الكمبيوتر وما شابه. يوصف الذكاء الاصطناعي أيضاً بأنه "برنامج كمبيوتر يمكنه اتخاذ قرارات متوازنة ومراقبة بيئته واتخاذ الإجراءات يزيد من فرصه في تحقيق الهدف".⁴

في البداية كان يهدف إلى محاكاة كل واحدة من مختلف قدرات الذكاء بواسطة الآلات، وذلك من فهم العمليات الذهنية المعقدة التي يقوم بها العقل البشري أثناء ممارسته التفكير وكيفية معالجته للمعلومات، ومن ثم يتم ترجمة هذه العمليات الذهنية إلى ما يوازيها من عمليات حوسبية تزيد من قدرة الحاسب على حل المشاكل

¹ الزهراني أحمد علي، تبني الصحفيين العرب لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية، المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، المجلد5، العدد1، جوان2022، ص16.

² غازي محمد عاصم محمد، رؤية مقترحة لتدريس حصة التربية الرياضية باستخدام الذكاء الاصطناعي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد4، بدون سنة النشر، ص116.

³ مذكور مليكة، الذكاء الاصطناعي ومستقبل التعليم عن بعد، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، المجلد6، العدد3، 2021، ص138.

⁴ ناظم حسن رشيد، مي ابلحد أفرام، تدقيق التحيز في الذكاء الاصطناعي في ضوء إطار عمل تدقيق الذكاء الاصطناعي لمعهد المدققين الداخليين - دراسة نظرية تحليلية-، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد6، العدد1، 2023، ص433.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المعقدة، لكن أهداف الذكاء الاصطناعي لم تتوقف عند هذا الحد، بل أصبح يهدف ليس إلى محاكاة العمليات العقلية للإنسان ومحاولة حوسبتها وفهمها، بل إلى جعل الحواسيب تكتسب صفة الذكاء ويكون لها القدرة على القيام بأشياء كانت إلى عهد قريب حكرا على الإنسان كالتفكير والتعلم والإبداع والتخاطب وغيرها. وقد استخدم الذكاء الاصطناعي في حل العديد من المسائل الرياضية ثم امتد إلى مجال الصناعة وباقي مجالات حياة الإنسان، يعتمد الذكاء الاصطناعي على الخوارزميات التي تقود إلى حل إشكالية ما، كما أصبح يعتمد مؤخرا على الشبكات العصبية الاصطناعية والنظم الخبيرة.¹

الفرع الثاني: خصائص الذكاء الاصطناعي

يتسم الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص منها:²

- استخدام الذكاء في حل المشاكل المعروضة مع غياب المعلومات الكاملة؛
 - القدرة على التفكير والإدراك؛
 - القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها؛
 - إمكانية التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة؛
 - استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة؛
 - القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاكتشاف الأمور المختلفة؛
 - الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة؛
 - التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة؛
 - التعامل مع المواقف الغامضة في غياب المعلومات؛
 - القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة؛
 - تقديم المعلومات لإسناد القرارات الإدارية.
- تتمثل عمليات الذكاء الاصطناعي في:
- التعليم: بمعنى القدرة على اكتساب المعلومات والقواعد؛
 - التعليل: استخدام القواعد السابقة للوصول إلى استنتاجات تقريبية أو ثابتة؛
 - التصحيح التلقائي أو الذاتي.
- وعليه فإننا نحتاج في حواسيبنا الذكية إلى:
- نظام معالجة البيانات يستخدم لتمثيل المعلومات والمعرفة؛
 - خوارزميات لرسم طريقة استخدامه هذه المعلومات؛
 - لغة برمجة يتمثل كل من المعلومات والخوارزميات في برامج.

¹ مذكور مليكة، مرجع سبق ذكره، ص138.

² لعياضي عصام، عشب لخضر، نماذج عن تطبيق الذكاء الاصطناعي في علوم الرياضة، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد3، العدد1، سبتمبر 2021، ص94-95.

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الرابع: المجالات والتطبيقات الأساسية للذكاء الاصطناعي

من المجالات والتطبيقات التي أستخدم فيها الذكاء الاصطناعي ما يلي:¹

- معالجة اللغات الطبيعية:

حيث يتم تطوير برامج ونظم لها القدرة على فهم أو توليد اللغة البشرية، ولقد أدى البحث في معالجة اللغات الطبيعية إلى تطوير لغات برمجة ملائمة لهذا الغرض بهدف جعل الاتصال بين الإنسان والحاسب يتم بصورة طبيعية، وينقسم هذا المجال إلى جزئين رئيسيين:

- فهم اللغات الطبيعية: ويبحث هذا المجال عن الطرق التي تسمح للحاسب بفهم لغة الإنسان بسهولة؛

- إنتاج اللغات الطبيعية: ويبحث هذا المجال عن الطرق التي تسمح للحاسب على إنتاج لغة طبيعية مثل إنتاج جملا بالعربية أو الإنجليزية.

- التعرف على الكلام:

تبحث تطبيقات الذكاء الاصطناعي عن الطرق التي تجعل الحاسب قادرا على التعرف على حديث الانسان أي أن الانسان يصبح قادرا على توجيه الأوامر إلى الحاسب شفويا ويقوم الحاسب بفهم هذه الأوامر وتنفيذها.

- البرمجة الآلية:

تعني القدرة على إيجاد مفسرات أو مترجمات تمكن الحاسوب من استلام برنامج المصدر مكتوب بلغة طبيعية، ثم القيام بتوليد برنامج يمكن الحاسوب من تنفيذه والتعامل معه.

- الرؤية بالحاسوب:

يقصد بها تزويد الحاسوب بأجهزة استشعار ضوئية، بحيث تمكنه من التعرف على الأشخاص أو الأشكال الموجودة، وذلك عن طريق تطوير أساليب فنية لتحليل الصورة وتمييز الوجوه بهدف جعل الحاسب قادر على رؤية الوسط المحيط به والتعرف عليه.

- النظم الخبيرة:

هي عبارة عن نظم كومبيوتر معقدة تقوم على تجميع معلومات متخصصة من الخبراء البشريين لتمكين الكمبيوتر من تطبيق تلك المعلومات في حل مشكلات مماثلة.

- الإنسان الآلي:

تعتبر تكنولوجيا الإنسان الآلي من أكثر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تقدما من حيث التطبيقات والتي تقدم حولا للمشكلات، فهي عبارة عن آلة كهرو ميكانيكية تتلقى الأوامر من كمبيوتر تابع لها، فيقوم بأعمال معينة، والذكاء الاصطناعي في هذا المجال يقوم بإعطاء الروبوت القدرة على الحركة وفهم المحيط من حوله.

بالإضافة إلى ألعاب الكومبيوتر (Games) التي تعتمد على برامج قادرة على دراسة الأساليب الفنية للألعاب كلعبة الشطرنج.

¹ بويحة سعاد، الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد6، العدد4، ديسمبر2022، ص97-98.

خلاصة الفصل الأول

تطرقنا في هذا الفصل إلى مفاهيم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإلى عدة مجالات ومزايا تتميز بها، وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة أبعاد كالمهارات البشرية، قاعدة البيانات، الأجهزة المادية، البرمجيات والاتصالات والشبكات. ويعتبر التطور التكنولوجي في عصرنا الحالي عاملاً أساسياً في تسهيل أداء مهام العمال في المؤسسة.



الفصل الثاني

الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا

المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

الرضا الوظيفي هو عامل مهم في حياة الأفراد العاملين وللمنظمات أيضاً، وهو أحد العناصر المهمة التي جذبت انتباه الباحثين، خاصة وأن معظم النتائج التي توصلوا إليها تفيد بوجود علاقة إيجابية ومعنوية بين هذا المتغير وعدة متغيرات إدارية أخرى.

وحتى نتمكن من دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي قمنا بتقسيم هذا

الفصل كما يلي:

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: نظريات الرضا الوظيفي

المبحث الثالث: آليات تحقيق الرضا الوظيفي

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الرضا الوظيفي

أصبح العنصر البشري المحور الأساسي لنجاح المنظمات وضمان استمرارها، وعليه يجب زيادة الاهتمام به والعمل على تحقيق رضاه الوظيفي، فالرضا الوظيفي يعتبر من أكثر المفاهيم تعقيدا، لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بموضوعية ويصعب تفسيرها، بسبب قابليتها لتغيير مع تغير الأفراد واختلاف المواقف.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

الفرع الأول: تعريف الرضا الوظيفي

ولإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم الرضا الوظيفي يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي: يرى "سوبر" (1953) أن "رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسب لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه".¹

ويرى "روبرت هوبك" (1935) أن الرضا الوظيفي "هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راض في وظيفتي".² وينظر الدكتور "علاء حسين علوان الشافعي" إلى الرضا الوظيفي بأنه: "عبارة عن إشباع حاجات أو رغبات تؤدي بالفرد إلى الفعالة عن عمله، ويتفاعل معه والإنتاج بصورة مرضية، وذلك في ضوء الظروف المادية والمعنوية الميسرة".³

يعرف الرضا الوظيفي بأنه "مجموعة من الأحاسيس الإيجابية التي تشمل: القبول، السعادة، الاستمتاع التي يشعر بها الموظف اتجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله، ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقة".⁴

يمكن تعريف الرضا الوظيفي على "أنه مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي حققه العمل بالنسبة إلى الفرد".⁵ وانطلاقا من التعاريف السابقة يمكن أن نعتبر الرضا الوظيفي: كشعور داخلي نفسي يحس به الفرد بالفعالة والارتياح والسعادة اتجاه ما يقوم به من عمل وذلك لإشباع حاجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله.

¹ بكاي عبد المجيد، سبع محمد بشير، محددات الصحة التنظيمية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمديرية النقل بالجلفة، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والانسانية المعقدة، العدد 7، 2020، ص 60.

² نفس المرجع، ص 60.

³ محمد عبد الرشيد علي، علي أبو بكر حسين، عبد القوي الصايغ منى، أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية في الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 4، العدد 2، 2020، ص 75.

⁴ أبوشيبية إبراهيم علي، الشويرف عبد الله مفتاح، زيلح علي حسين، دراسة العلاقة بين الاستقلالية في العمل والالتزام الوظيفي على الرضا الوظيفي للمراجع الخارجي دراسة ميدانية على عينة من مراجعي الحسابات الخارجيين المشتغلين في مدينة مصراتة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 9، العدد 1، 2021، ص 544.

⁵ تباري أحلام، بوعمامة سماعيل، الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي-دراسة ميدانية على مجموعة من الإطارات بمديرية العتاد المركز بميناء الجزائر-، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 2، 2021، ص 524.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الثاني: خصائص الرضا الوظيفي

- من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بعض من الخصائص الرئيسية للرضا الوظيفي:¹
- الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي، أي أنه موقف شخصي يعبر عن حالة مستقرة نسبيا بالنسبة للشخص، فما يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر؛
 - الرضا الوظيفي يتحقق عندما تتطابق العوائد الحقيقية المتحصل عليها مع العوائد المتوقعة؛
 - الرضا الوظيفي هو حالة من القبول والقناعة للوظيفة التي يشغلها الموظف هدفه إشباع جميع احتياجاته وتنبؤاته في بيئة عمله؛
 - الرضا الوظيفي هو حالة الارتياح والقبول عن إشباع الحاجات والرغبات التي توفرها الوظيفة وبيئة العمل، وبعبارة أدق حالة الارتياح وإشباع الحاجات والرغبات نتيجة الانتماء للمنظمة؛
 - الرضا الوظيفي هو ردود الفعل الإيجابية عن مدى تحقيق الوظيفة لأهداف وغايات الفرد؛
 - الرضا الوظيفي هو حكم وإدراك شخصي اتجاه متغيرات وظروف معينة، وبالتالي يمكن التأثير فيه إلى حد ما.

الفرع الثالث: أهمية الرضا الوظيفي

- لقد سعى العديد من الباحثين والمفكرين لإعطاء الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في مجالات دراسة السلوك التنظيمي داخل المنظمات الإنسانية المختلفة لما يشكله من أهمية أساسية تتمثل في:²
- تزويد الإدارة العليا في المنظمة بالمفاهيم والأفكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو زيادة الولاء والانتماء للمنظمة؛
 - السعي إلى تحسين الأجور والرواتب والإشراف وزيادة المتطلبات التدريبية لهم لغرض تحسين وتطوير المهارات الفردية والجماعية للعاملين؛
 - السعي لتطوير القدرات لتحقيق أهداف المنظمة وإعطاء العاملين أهمية كبيرة في مجالات العمل المختلفة؛
 - مساعدة الإدارة والمديرين المشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعال يساعد على حفظ الأفراد والإبقاء عليهم في مجال العمل وزيادة فاعليتهم وأداءهم الوظيفي كون أن الأفراد يعتبرون أهم الموارد التي تملكها منظمات الأعمال؛
 - ارتفاع شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي يؤدي به إلى:
 - القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما تحيط بها؛
 - للرضا الوظيفي أهمية على الصحة العضوية فمما لا شك فيه أن الحالة النفسية للفرد لها تأثيرا واضحا على

¹ صادفي جمال، خثير محمد، دور نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، 2020، ص 513.

² بلعيد حياة، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية السكن بولاية بشار، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 4، العدد 3، ديسمبر 2021، ص 473.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الناحية العضوية، هذه الأخيرة التي لها آثارا كذلك على الصحة النفسية، فالراحة النفسية تعود بالفائدة على الجسد كله، والعكس أن المشاكل والتوتر والقلق كلها متغيرات تتعب الحالة النفسية مما تتسبب في بعض الأمراض التي قد يعاني منها الفرد العامل كارتفاع ضغط الدم مثلا؛

- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل وشرب وسكن.... الخ، وغير مادية من تقدير واحترام أمان وظيفي.... الخ، مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة؛

- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها وظيفة الموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على تحقيق متطلبات الحياة.

المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي

قام باحثون بتقسيم الرضا إلى عدة أنواع وفقا لاعتبارات معينة:¹

يشير الباحث "لوك" Locke (1976) أن الرضا الوظيفي يتضمن عناصر عاطفية ومعرفية وسلوكية.

- **العنصر العاطفي:** هي تلك المشاعر التي ترتبط بالوظيفة مثل الملل والقلق والإثارة؛
- **العنصر المعرفي:** هي تلك الاعتقادات التي ترتبط بالعمل مثل الإحساس بأن الوظيفة تتطلب التفكير والتحدي؛
- **العنصر السلوكي:** هي تصرفات الموظف اتجاه وظيفته وتشمل هذه التصرفات التمارض من أجل تجنب العمل، والحرص على الوقت.

فالتفكير والمشاعر مرتبطان ارتباط وثيق، وهما مسؤولان عن اتجاه الموظف نحو الرضا الوظيفي.

لا يعتمد الرضا الوظيفي على الوظيفة وحدها أو على الفرد الذي يؤدي العمل، وإنما يعتمد على العلاقة بينهما.

حسب الباحث "نورمان" Norman (1993) يتبين أن الرضا الوظيفي ينقسم إلى نوعين:

- **الرضا الوظيفي العاطفي:** ويعرف بأنه بناء ذاتي ذو بعد واحد، ويعبر عن إحساسات عاطفية عامة الذي يشعر بها الموظف اتجاه وظيفته ككل، وبالتالي يعكس الرضا الوظيفي العاطفي درجة من السعادة والمتعة تولدها الوظيفة بشكل عام؛

- **الرضا الوظيفي المعرفي:** ويعرف بأنه تقييم موضوعي ومنطقي لمختلف جوانب الوظيفة، وعلى هذا النحو يمكن للرضا الوظيفي المعرفي أن يكون ذو بعد واحد إذا كان يشمل تقييم جانب واحد فقط للوظيفة مثل الراتب، أو يكون متعدد الأبعاد إذا كان يشمل تقييم في نفس الوقت جانبين أو أكثر من جوانب الوظيفة.

يلاحظ أن الرضا الوظيفي يأخذ أحد الشكلين التاليين:

- **الرضا العام:** يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما هو راض أو غير راض هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار

¹ أبو مدين سلطاني، دراسة في أساليب القيادة التربوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017-2018، ص80-81.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ذلك، فضلا عن الجوانب التي لا يرضى أصلا، بيذا أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة؛

- الرضا الجزئي (النوعي): يشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة، وتشمل تلك الجوانب سياسة المنظمة والأجور، والإشراف، وفرص الترقية، والرعاية الصحية والاجتماعية، وظروف العمل، وأساليب الاتصال داخل المنظمة، والعلاقات مع الزملاء، وتفيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.

رغم هذا الاختلاف إلا أن الكثير يقسم الرضا الوظيفي باعتباره شموليته وباعتباره زمنه.

أولا: الرضا الوظيفي باعتبار شموليته

يقسم الرضا الوظيفي إلى ثلاث أنواع -الداخلي-الخارجي والكلي:¹

- الرضا الوظيفي الداخلي: يتعلق بالجوانب الذاتية للفرد مثل الاعتراف والتقدير الشعور بالتمكين والإنجاز، والتعبير عن الذات؛

- الرضا الوظيفي الخارجي: يتعلق بالجوانب الخارجية للفرد مثل المدير العمال، طبيعة ونمط العمل؛

- الرضا الوظيفي الكلي العام: هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

ثانيا: الرضا الوظيفي باعتباره زمنه

يقسم الرضا الوظيفي إلى الرضا الوظيفي المتوقع والفعلي:²

- الرضا الوظيفي المتوقع: يشعر الفرد بهذا النوع من الرضا إذا كان يتوقع أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة؛

- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الفرد بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، أي عندما يتحقق الهدف المسطر فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

المطلب الثالث: أبعاد الرضا الوظيفي

رغم اختلاف الباحثين في تقسيم أبعاد الرضا إلا أن هناك من يقسمها إلى:³

أ- البعد النفسي: يحمل مفهوم الرضا ضمنا حالات عاطفية كالشعور بالسعادة، وتحقيق الاشباع النفسي اللذة، وكل المشاعر والأحاسيس الإيجابية التي تغمر الفرد إذا كان راضيا عن عمله، ولكن مع كل هذه الدلالات يبقى البعد النفسي غير قادر لوحده لتفسير ظاهرة الرضا لأن هنالك أبعاد أخرى تتداخل معه ولا يمكن فصلها عند تفسير الرضا؛

¹ عبد الستار كمال، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2014، ص113-114.

² فؤاد نواوي إيناس، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة، 2007، ص65.

³ زهراوي مريم، دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 13، 2017، ص426-427.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ب- **البعد الاجتماعي:** يتضح الرضا الوظيفي كحالة شعورية في البعد النفسي، ولكنه من خلال البعد الاجتماعي يأخذ مدلولاً آخر مرتبط بالبيئة الخارجية للعمل كالجماعة التي ينتمي إليها والعلاقات المهنية التي تربطه بزملائه ورؤسائه والمشرفين عليه، وهنا يصبح الرضا الوظيفي مرتبطاً بدرجة تحقيق الاستقرار والتوازن ضمن البيئة المهنية التي يعمل فيها، وبهذا يحقق المكانة الاجتماعية ويحظى بالتقدير ويحقق ذاته ضمن جماعة العمل. وهناك من العلماء من يعتبر تأثير الجماعة في مستوى الرضا الوظيفي أكبر أثراً من باقي العوامل، لأنّ العامل إذا لم يحقق الاستقرار والتوازن في هذه الجماعة لا يستطيع الاستمرار، ويقع في دوامة دوران العمل أو التخلي المهني عن الوظيفة؛

ج- **البعد المادي:** وهو المقابل الذي يحصل عليه الفرد كالأجر والحوافز والهدايا والتكريمات مما يجعله يقدم كل مجهوداته في العمل لأن المقابل يثمن كل الجهود المبذولة.

والرضا الوظيفي هنا مرتبط بمسألة التثمين الحقيقي لمجهودات العمال، لخلق الرضا العام عن فوائد مادية التي تخلق بدورها ولاء للمؤسسة التي تولى اهتماماً بعمالها ومجهوداتهم.

وهناك من يصنفها إلى:¹

- **الرضا الداخلي (الجوهري):** وهناك من يطلق عليه تسمية الرضا العاطفي، وهو الرضا الذي ينبع من الجوانب المركزية، أو الجوهرية إلى الوظيفة نفسها، مثل المسؤولية؛

- **الرضا الخارجي:** حسب "Cetin BEKTAS" (2012) فهو يعني المكاسب التي تم توفيرها من البيئة الخارجية للوظيفة، كالأجور والمكافآت المالية وظروف العمل. ويتم تعريف هذه العوامل أيضاً على أنها وسائل خارجية تؤثر على عواطف الفرد إذا استخدمت الإدارة هذه الوسائل في الوقت المناسب، وفي المكان والمستويات المطلوبة، فسوف تقدم مساهمات إيجابية في الرضا الوظيفي، ومع ذلك ينبغي استخدام العوامل الخارجية بعناية.

على اختلاف آراء الباحثين حول تحديد العناصر التي تسهم في تشكيل الرضا الوظيفي لأفراد إلا أنه تتواجد هذه العناصر ضمن ثلاثة أبعاد وهي:²

- الرضا عن سياسات الإدارة، وتسهيل سياسات الأجور، التعويضات، المكافآت والترقيات والأمن الوظيفي؛

- الرضا عن علاقات العمل (العلاقات مع الآخرين في محيط العمل)؛

- الرضا عن العمل بحد ذاته.

لا يعتبر الرضا عن أحد هذه الأبعاد هو رضا عن جميعها لأن درجة الرضا لدى الفرد قد تكون مرتفعة اتجاه سياسة محددة ومنخفضة اتجاه أخرى، وكل هذا راجع إلى شخصية الفرد نفسه ولهذا تعددت سياسات الإدارة لتحسين هذه الأبعاد.

¹ حنيش صلاح الدين، الباي محمد، بن علي عبد الرزاق، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 1، 2019، ص 469.

² إيهاب محمود، عايش الطيب، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة غزة، فلسطين، 2008، ص 44.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتختلف درجة الرضا أو عدم الرضا لدى الأفراد رغم شغلهم نفس الوظيفة، بسبب الاختلاف في المعاملة التي يتلقاها كل فرد من رئيسه أو العلاقة الموجودة بينه وبين زملائه في العمل، فهذه الظروف تؤثر على كل فرد بشكل مباشر وملحوظ كفرض الترقية والتقدم بسبب التفاوت بين أدائهم وأقدميتهم وغير ذلك.

إن الاهتمام بالرضا الوظيفي من قبل الإدارة هو أمر حتمي، حيث أن الفرد الراضي أكثر تفهماً لمتطلبات العمل.

المطلب الرابع: محددات الرضا الوظيفي

يمكن إبراز أهم محددات الرضا الوظيفي من خلال الجوانب التالية:¹

- **عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها:** تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة اشتغاله بوظيفة مثل: الإجازات، التأمين الصحي، السكن، الراتب، فرص الترقية والعلاقات مع الآخرين، رؤساء أو مرؤوسين؛
- **عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها:** تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة إثرائها، وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة، وعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، الرقابة، التنفيذ)، والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز، واستغلال قدرته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة؛
- **عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة:** فيما يتعلق بساعات العمل، وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة؛

- **عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه:** مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي، وجنسه وأهمية العمل بالنسبة له؛
- **عوامل بيئية:** وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

المبحث الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

يشير استقراء الدراسات في مجال الرضا الوظيفي إلى وجود العديد من النظريات المفسرة لمشاعر الرضا عن العمل لدى العاملين، ولمدى تحكم العوامل والمحددات في زيادة مستوى الرضا أو انخفاضه، حيث أنه منذ انتهت دراسات "هاوثورن" بدأت الأفكار تتبلور بشكل أكثر انتظاماً في مجال دراسة السلوك الإنساني أثناء العمل، وباستمرار وتزايد البحوث، توصل العلماء إلى تحديد أطر نظرية عامة يمكن أن يفسر الرضا الوظيفي من خلالها، وعليه سيتم التطرق في هذا المبحث إلى أهم هذه النظريات.

المطلب الأول: نظرية الحاجات لـ "أبراهام ماسلو" (Abrahm Maslow) (1954)

تتطلب هذه النظرية من فكرة قوة الحاجات التي تتأثر بدرجة إلحاحها لدى العاملين، يذكر "ماسلو" أن العامل الأول درجة الحرمان أو مستوى الإشباع، أي أن الحاجة تصبح موجهة للسلوك، كلما زادت درجة الحرمان التي يشعر بها الفرد بالنسبة لتلك الحاجة، وأن العامل الثاني هو قوة المثير أي أن درجة إلحاح حاجات الفرد تزيد بزيادة

¹ يوسف حسينة، بن دعيمة لبنى، محددات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الأطفونيين-دراسة ميدانية بولاية سطيف-، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 10، العدد 1، ماي 2019، ص 175-176.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

درجة إثارته بفعل المنبهات الخارجية، ويُعبر عن الرضا في هذه النظرية بمدى إشباع الفرد لحاجاته التي افترضها "ماسلو" في سلم يتكون من خمسة مجامع:¹

- **الحاجات الفيزيولوجية:** هي الحاجات الأساسية لبقاء حياة الإنسان، كالحاجة إلى الطعام والماء والهواء والنوم والدفع إلخ؛

- **الحاجة إلى الأمن:** تظهر هذه الحاجات عند إشباعها في إحساس الفرد بالضمان من أي خطر قد يهدد أمنه وأن يشعر بالاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة والمحيط؛

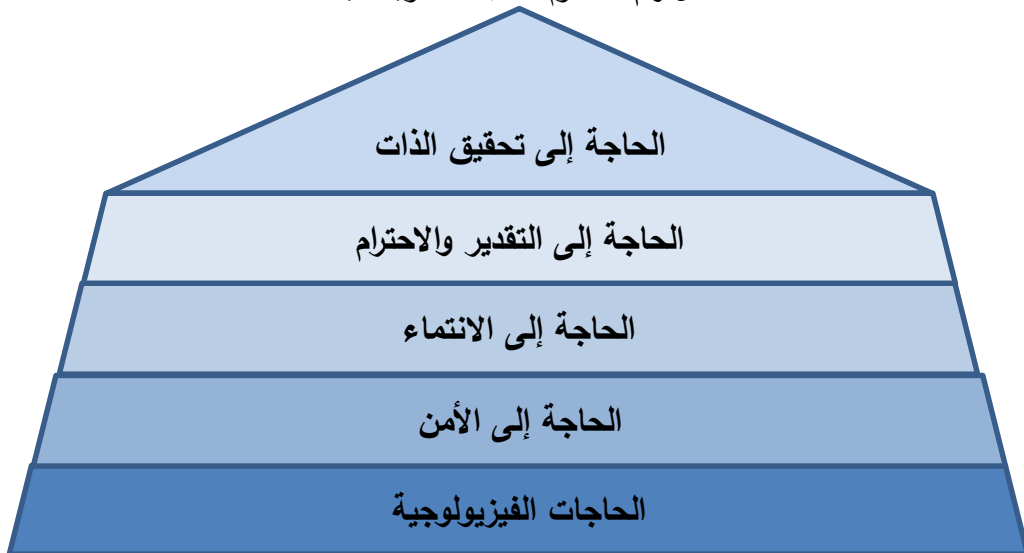
- **الحاجة إلى الانتماء:** لا يستطيع الفرد أن يتخلص من اجتماعية طبعه، كونه لا يستطيع العيش منفرداً، وأن العمل الذي يعمل فيه الفرد يعد فرصة لتحقيق هذه الحاجة عن طريق تكوين علاقات مع من يشاركونه العمل، وقد أوضحت نتائج الدراسات أن العامل الذي لا يستطيع إشباع هذه الحاجة ينخفض مستوى رضاه؛

- **الحاجة إلى التقدير والاحترام:** تعتبر هذه الحاجة الأولى من الحاجات العليا، وتتجلى في السعي للحصول على نوع من الاعتراف والحب والمقام الرفيع والثقة من الآخرين، والعامل إذا أُشبعت حاجته إلى التقدير من نفسه ومن المحيط، يتحقق لديه مستوى عالي من الرضا الوظيفي؛

- **الحاجة إلى تحقيق الذات:** يصنف "ماسلو" هذه الحاجة على رأس سلمه، إذ يظهر إلهام إشباعها بعد أن يكون الفرد قد أشبع ما قبلها، وتظهر في حاجة الفرد إلى التطور والنمو والتميز والتفوق في الأداء والعمل من خلال المواقع التي يحتلها.

نستنتج من خلال هذا التسلسل في الحاجات عند "ماسلو"، أن الحاجات لا تتحقق إلا إذا أُشبعت السابقة، ولا تتحقق العليا إلا إذا أُشبعت الدنيا، وأن الإنسان مدفوع لتحقيق إشباع حاجاته، وهي التي تدفعه لذلك.

الشكل رقم 6: هرم الحاجات المرتبطة بالذات



المصدر: علي محمد ربابة، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، دار الصفاء، الأردن، 2003، ص 81

¹ براهمي براهمي، قرين العيد، مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي في ضوء العوامل الخاصة بالأستاذ بالعمل وبيئة العمل، مجلة دراسات في علوم التربية، المجلد 1، العدد 2، 2017، ص 71-72.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الثاني: نظرية العاملين ل "فريدريك هيرزبيرج " (1959)

تعتبر من أهم النظريات المفسرة للسلوك الإنساني، وكانت كامتداد لفلسفة "ماسلو "حيث قدم "هيرزبيرج" ومجموعة من زملائه في دراسة سنة (1959م) أدلة تفسر بأن مشاعر الرضا والسعادة لدى العاملين تتحكم فيها عوامل مختلفة.¹

منها التي تبعث مشاعر الاستياء وعم الرضا، ومنها ما يبعث ويحقق الرضا والعوامل الأولى غير الثانية. إذ تم تصنيف الدراسة على فكرة أن الأفراد لديهم مجموعتين من الحاجات: حاجات أساسية - طبيعية-، وحاجات كعنصر بشري يتطلب التطور والنمو نفسياً، وتمت مقابلة (200) مهندس ومحاسب في الدراسة الأولية من مصانع "بيتشبيرغ" في ولاية "بنسلفانيا" حيث تم سؤالهم حول الأحداث والعوامل الموجودة في أعمالهم والتي أدت إلى انجاز عالي بدرجة واضحة وملموسة من الرضا أو أدت إلى تخفيفه.

وقد أوضحت نتائج الدراسة بأن هناك صفات أو عوامل في العمل ترتبط بالرضا، وأن هناك عوامل تؤدي إلى الاستياء، فالعوامل الذاتية كالأداء والتطوير في العمل والمسؤولية ترتبط بالرضا وتؤدي إليه، في حين أن العوامل الخارجية كسياسة الإدارة والإشراف والعلاقات بين الزملاء في العمل وظروف العمل المادية ترتبط بالاستياء، ولذلك أوضح "هيرزبيرج" بأن إزالة العوامل المؤدية إلى عدم الرضا ليست معناها حصول الرضا لدى العاملين، لذا فإن العوامل التي تؤدي إلى الرضا غير عوامل عدم الرضا، وبمعنى آخر إزالة أو تقليص العوامل المسببة لعدم الرضا ليس بالضرورة أن تؤدي إلى رفع الدافعية، بل إلى الموقف الحيادي، ولقد أطلق "هيرزبيرج" على عوامل عدم الرضا اسم العوامل الحافظة أو الوقائية، أي أن هذه العوامل عندما تشيع يكون تأثيرها حيادياً، أي تمنع عدم الرضا فقط.

وقد توصل هيرزبيرج من خلال هذه الدراسة إلى عاملين أساسيين في تحقيق الرضا من عدم تحقيقه وهما:

- **العوامل الدافعية:** وتتمثل في العوامل المرتبطة بالعمل ذاته حيث أنها تحقق في حالة وجودها على بناء درجة عالية من الرضا، وقد أطلق عليها العوامل الحائزة وتتمثل في:
 - الشعور بالإنجاز؛
 - الإدراك الذاتي في قيمة العمل المنجز؛
 - مسؤولية الفرد عن عمله وعمل الآخرين؛
 - فرص التقدم والنمو؛
 - أداء عمل ذو أهمية.
- **العوامل الوقائية:** وتتمثل في العوامل التي يؤدي عدم توافرها إلى حالة عدم الرضا، في حين لا يؤدي وجودها إلى تحفيز الأفراد، بل منحهم حالة الرضا، لذا فهي تتعلق ببيئة العمل، وتتمثل العوامل الوقائية فيما يلي:
 - نمط الإشراف والذي يحدد العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين؛

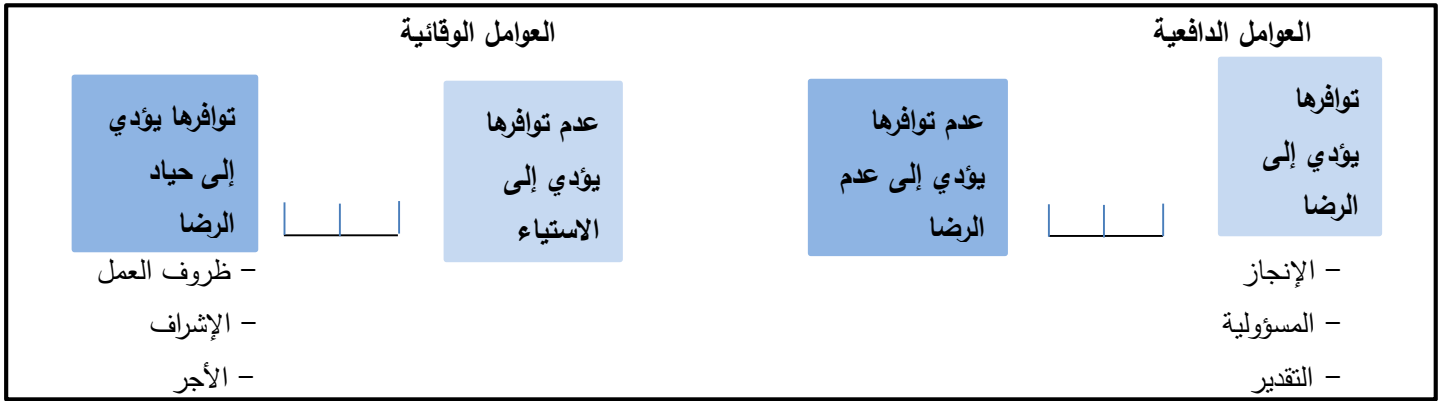
¹ زواق أحمد، بحاش عبد الحق، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى اساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بولاية المسيلة، مجلة تاريخ العلوم، العدد7، مارس2017، ص199.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- سياسيات المؤسسة وأسلوب إدارتها؛
- ظروف العمل المادية؛
- الأجور والرواتب؛
- الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

من خلال الشكل الموالي تبين لنا أن هيرزبيرج قام بالفصل بين نوعين من المشاعر الدافعية هما الرضا والاستياء، وأن العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستياء، فتوافر العوامل الوقائية بشكل جيد هو الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعية.

الشكل رقم 7: نظرية العاملين لفريدريك هيرزبيرج



المصدر: محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004، ص 200.

المطلب الثالث: نظرية الدافع للإنجاز لـ "ماكليلاند" (David McClelland) (1981)

يفسر "ماكليلاند" من خلال هذه النظرية تأثر السلوك الإنساني بالظروف التي تمكن الأفراد من تطوير

دافع الإنجاز، وقد وجد أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا تم إشباع ثلاثة حاجات رئيسية:¹

- **الحاجة لأداء:** تمثل حاجة الفرد لكي يؤدي وينجز عمله بغية الوصول إلى النجاح المطلوب، واعتمادا على الظروف والمعايير المحددة له، ويذكر "ماكليلاند" أن الأفراد الذين يكون لديهم تطلع للتفوق يكون لديهم دافع قوي للإنجاز، بغض النظر عن العائد المنتظر من العمل، ويظهر هؤلاء الأفراد روحا عالية من المسؤولية في تأدية المهام؛

- **الحاجة للانتماء:** تمثل الحاجة للصدقة والعلاقات مع الآخرين في العمل، ويذكر "ماكليلاند" أن الأفراد

الذين يسعون إلى إشباع هذه الرغبة يندفعون وراء الأعمال التي تفرض طبيعتها التفاعل والتعاون مع الآخرين،

وأن الأفراد الذين يتحقق لديهم إشباع لهذه الرغبة يكونون على مستوى عالي من الرضا؛

- **الحاجة للقوة والسيطرة:** تمثل حاجة الأفراد للتأثير في الآخرين وجعلهم يتصرفون وفقا لرغبتهم، حيث يذكر

"ماكليلاند" أن الأفراد الذين يرغبون في الوصول إلى مراكز قيادية لديهم دافع شديد لإشباع حاجة القوة، ويظهر

هذا من خلال إشباع حاجة التطور في الوظيفة والترقية وهذا ما يؤدي بهم إلى الرضا الوظيفي.

¹ مرجع سبق ذكره، ص 199-200.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الرابع: نظرية التوقع لفروم (1964) Vroom

تتطلب هذه النظرية من فكرتين أساسيتين،

الأولى: أن الأفراد يحددون قيمة النتائج المتوقعة ثم يفاضلون بينها،

والثانية: أن تفسير سلوك الأفراد الموجه نحو هدف معين، ينبغي أن يضع في الحسبان الغايات التي يرغبون بلوغها، ومدى إيمانهم أنّ الجهد الخاص له دور في تحقيق النتائج. وقد وضح أن درجة التحفيز للعمل تعتمد على عاملين هما:¹

- الحوافز وأهميتها بالنسبة للعامل: وهي ما يحصل عليه العامل عند نجاحه أو إخفاقه في إنجاز مهمة، إلا أنّ الناس لديهم احتياجات مختلفة، فأهمية الحوافز ستكون مختلفة من شخص لآخر؛

- التوقعات حول الجهد المبذول يشكل هذا العامل أمرين:

الأول: معتقدات الفرد حول مستوى الأداء الذي يبذله ويتعلق بقدرات الفرد وثقته بنفسه؛

الثاني: توقعات الفرد حول الحوافز التي سينالها ويتعلق بالمنظمة إن كانت ستعطيها الحوافز التي يستحقها أم لا، فالجهد المبذول لإنجاز مهمة ليس العامل الوحيد لتحديد مستوى الأداء، بل هناك عوامل أخرى، مثل وجود أهداف واضحة ومفهومة ومدى توفر معلومات ومهارات. ووفقاً لهذه العوامل فإن التكافؤ الذي يمثل رغبة الفرد في الحصول على النتائج المتوقعة، يؤدي إلى الرضا والمعبر عنه بالعلاقة التالية:

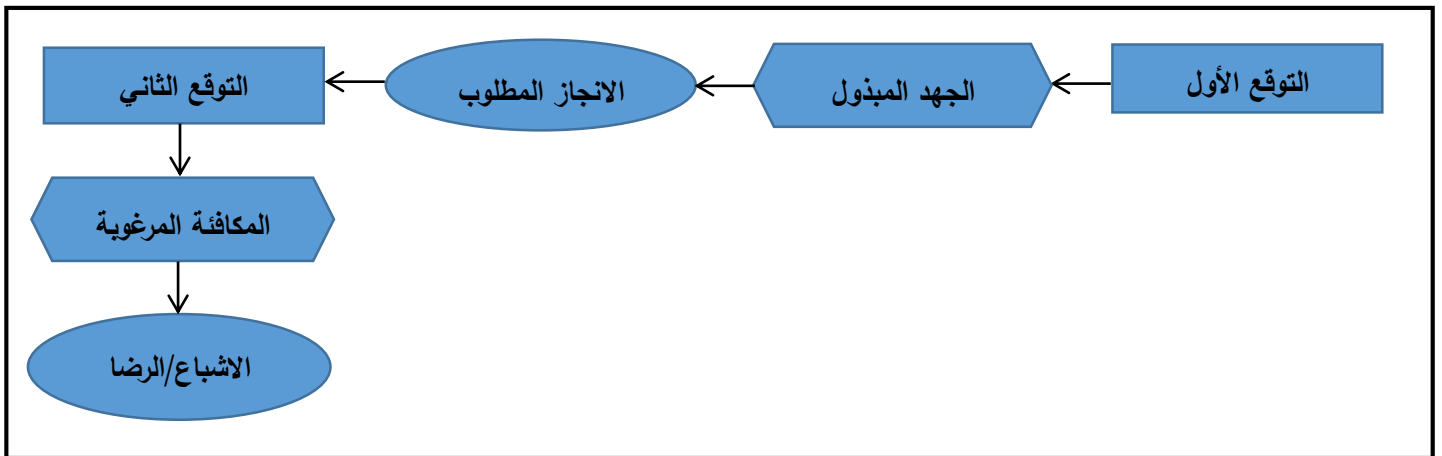
الرضا = التكافؤ (رغبة الفرد) x التوقع (احتمال حصول النتيجة).

وبناء على هذه النظرية فإن الأفراد يستخدمون تجربتهم وأحكامهم المبنية على إدراك بعض الأمور

المحيطة بهم لتحديد النتائج التي يمكن توقعها وبالتالي يحكمون على الاحتمالات الأفضل.

الشكل رقم 8: نموذج التوقع

الرضا = رغبة الفرد x التوقع



المصدر: محمد سليمان العميان، ادارة السلوك في المنظمات، بدون طبعة، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، 2005، ص 35

¹ براهمي براهمي، قرين العيد، مرجع سبق ذكره، ص 73.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: آليات تحقيق الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي مهم للغاية سواء بالنسبة للعامل والإدارة، وذلك نظرا لعلاقته بالأداء، الغياب، ترك العمل، لذلك أقدمت المؤسسات على تطوير عدة برامج لزيادة الرضا الوظيفي، وتعتمد هذه البرامج على عدة أساليب، بعضها يدخل تغييرا في بناء العمل وأنظمتها، أما البعض الآخر فيعتمد على تغيير التعويض والمكافآت، وهناك مؤسسات أخرى تميل إلى الاعتماد على الفوائد الجانبية.

المطلب الأول: الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي

من بين هذه الأساليب والبرامج المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي ما يلي:¹

1- أساليب تغيير بناء (مكونات) الوظيفة: تم استخدام ثلاثة أساليب بغية زيادة الرضا الوظيفي عن طريق تغيير بناء الوظيفة:

- أسلوب دوران العمل: ويتضمن انتقال الفرد من عمل متخصص إلى عمل آخر، ومن فوائده تدريب العاملين على عدة واجبات متباينة، وتخفيض معدل الملل والرتابة (الروتين) الناجمين عن أداء واجبات تتميز بالتكرار الشديد؛

- أسلوب زيادة واجبات الوظيفة: يسمح هذا الأسلوب للعاملين بأن يضيفوا إلى أعبائهم واجبات أخرى مختلفة عما يؤدونه من واجبات وذلك بغية مضاعفة احساسهم بأهميتهم للمؤسسة كأن يكلف مثلا أحد العاملين في فندق كبير بصيانة عدد آخر من الغرف بالإضافة إلى ما يقوم به فعلا إلى أن تشمل واجباته صيانة طابق كامل. وهي تعتبر مسألة جد حساسة فربما ينظر الفرد إلى زيادة واجباته بطريقة سلبية، ويؤدي استخدام هذا الأسلوب بمهارة إلى التأثير الإيجابي في الرضا الوظيفي بإعطاء العاملين إحساسا أكبر بالإنجاز وتحسين مهاراتهم في العمل.

- أسلوب إثراء الوظيفة: ينطوي هذا الأسلوب على زيادة المسؤولية المتصلة بالوظيفة والسماح للعاملين بالاشتراك في تخطيط نشاطاتهم وتنفيذها وتقديمها، فعلى سبيل المثال يتم تقسيم العاملين على أحد خطوط التجميع في أحد المصانع إلى فريقين، وتكليف كل فريق بعدد معين من الواجبات التي كانت في السابق منوطة بالمشرفين، مثل طلب الأجزاء التي يقومون بتجميعها وتقرير مستويات الإنتاج وتنظيم أسلوب لفحص جودة الإنتاج، وتقدير الأداء الخاص بهم أو تقييمه. فعلى الرغم من تشابه إثراء الوظيفة وزيادة الواجبات فالفرق الأساسي يكمن في أن إثراء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات وزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل؛

2- أسلوب تغيير مكونات الراتب: هناك من يشير إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون في غالب الأحيان البقاء في المؤسسات التي يعملون بها ولا يبحثون عن أعمال في مؤسسات أخرى، وذلك على الرغم من

¹ ستي سيد أحمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة إمبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعيدة، 2016-2017، ص22-24.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أن العلاقة بين الرواتب والرضا الوظيفي التي ليست دائما مباشرة، وموجبة، وبهذا تعمل معظم المؤسسات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسين الأداء، غير أن كثيرا من التغييرات تؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي أيضا.

وتوجد عدة أنظمة للرواتب لا سيما منها: نظام رفع الرواتب على أساس الساعة نظام رفع الرواتب على أساس الأداء المباشر... الخ؛

3- برنامج المنفعة الإضافية (الميزات): بدأت المؤسسات في السنوات الأخيرة بتطوير عدة برامج المنفعة الإضافية المصممة خصيصا لزيادة الرضا الوظيفي، وأصبحت هذه البرامج تمثل حوالي 28% من الاجور التي تدفعها المؤسسة للفرد. وتتضمن هذه البرامج إجراءات معينة مثل: المرونة في ساعات العمل، توفير عدد من البرامج الصحية لكي يختار من بينها العاملون، وبرنامج التقاعد، ومشاركة الأرباح وبرامج خاصة للتطوير المهني وكذا الاهتمام بالصحة العامة والعناية بأطفال العاملين ويفيد البرنامج في تخفيض معدلات الغياب الناجمة عن عدم قدرة العاملين على توفير عناية مناسبة لأطفالهم.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في العامل سواء بالإيجاب أو السلب والتي تؤدي الى رضا أو عدم الرضا عن العمل ومن أهم العوامل المحددة للرضا الوظيفي ما يلي:¹

- الأجر: يعرف الأجر على أنه: "التمن الذي يحصل عليه العامل في المؤسسة نظير الجهد الجسماني العقلاني الذي يبذله";

- فرص الترقية: هي انتقال الموظف في المؤسسة من عمله الحالي إلى عمل آخر مع زيادة في المسؤوليات وتحسين في الأجر؛

- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أدائه للعمل، ويمكن أن نفترض هنا أنه كلما زادت الحرية في اختيار طرق أداء العمل واختيار السرعة التي يؤدي بها العمل زاد رضاه عن العمل وتدل الشواهد على أن زيادة الحرية في هذا المجال تتيح له تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراته ونمطه الخاص في تأدية العمل؛

العوامل الاجتماعية: ويمكن أن نلخصها في العوامل التالية:

- جماعة العمل: كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادلا للمنافع بينه وبينهم، كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله، وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توترا لديه، أو يعوق إشباعه لحاجاته، أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد عن عمله؛

- الثقافة العمالية: تتمثل في مجموعة من الأعمال التي تهدف إلى إيصال قدر من المعارف والمفاهيم إلى العمال من أجل تزويدهم بالوعي الضروري، والمهارات اللازمة لحياتهم اليومية في المصنع فمن واجب المنظمة أن توعي

¹ صادفي جمال، خثير محمد، مرجع سبق ذكره، ص 513-516.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

العامل بالظروف المحيطة به وهذا يشعره بالمسؤولية، ويجعله أكثر إدراكا لمكانته داخل المنظمة، وهذا ما يخلق لديه الشعور بالرضا؛

- **الاتصالات في العمل:** يقصد بالاتصالات في العمل نقل الأوامر والتعليمات والمعلومات من الإدارة إلى العمال أو العكس إذ أن الاتصال بين إدارة العمل يساهم في اطلاع العمال على أهداف المنظمة، ويشركهم في اتخاذ القرارات الهامة وبالتالي يساهم في رفع رضا العمال عن أعمالهم، وفي حالة غياب الاتصال يؤدي ذلك إلى تشتت جماعة العمل، وهذا ما يخلق لديهم مشاعر الاستياء تجاه عملهم وعدم الرضا؛

- **نمط الإشراف:** إن العلاقة بين المشرف والعمال تلعب دورا كبيرا في خلق الرضا عن العمل أو الاستياء إذ أن نمط الإشراف السائد بين الرئيس ومروؤسيه، يتم عن طريق اهتمامات المشرف لمروؤسيه، أما إذا كان المشرف يقصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه، إذ يعتبر مروؤسيه مجرد أدوات إنتاج فإن هذا ينقص رضاهم، أي أنه يولد الاستياء نحو العمل، لذلك فإن المشرف لا يستطيع أن يكسب ولاء ورضا مروؤسيه، إلا عندما يقف عند معرفة حاجتهم ومشاعرهم في العمل.

العوامل المرتبطة بالعمل: ويمكن أن نلخصها في العناصر التالية:

- **ساعات العمل:** لقد توصلت الدراسات إلى أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه، بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل؛

- **محتوى العمل وتنوع المهام:** من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا لوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ، وربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي؛

- **خبرات النجاح والفشل:** إن لنجاح العامل أو فشله علاقة برضاه من خلال تقديره لقدراته وربطه بين عمله وقدراته، بمعنى كلما تصور الفرد أن ما أنجزه أكثر أو يعادل قدراته، كلما شعر بنشوة النجاح وبالتالي يؤدي إلى الرضا عن العمل والعكس بالنسبة للفشل.

العوامل المادية: هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله واتجاه المجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، والمشروع الذي ينتمي إليه، من أهم هذه العوامل والظروف ما يلي:

- **الإضاءة:** تشير بعض الدراسات أن العمال الذين يشتغلون على آلات مزودة بمفاتيح ملونة غالبا ما يقل مستوى الخطأ لديهم إذا كانت الإضاءة كافية، فالإضاءة الجيدة تحقق إنتاجا متميزا من حيث الكم والكيف، كما أنها تسهل ملاحظة العمال، وتقلل من الإصابات أو التورط في الحوادث، مما قد يؤدي بذلك إلى رضاه عن العمل؛

- **تلوث الهواء الداخلي:** يحدث تلوث الهواء الداخلي لمكان العمل نتيجة أسباب متعددة يمكن أن نحصرها أساسا في طبيعة العمل نفسه كالبخار، والدخان الصادر عن العمليات الإنتاجية، ولا شك أن هذا التلوث يؤثر كثيرا على

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

صحة العاملين لذلك ينصح دائما بتجديد الهواء الداخلي في مكان العمل، وتركيب أجهزة تنقية أو استخدام كامات واقية.

المطلب الثالث: المؤشرات والبرامج لتحسين الرضا الوظيفي

1- مؤشرات الرضا الوظيفي: تظهر من خلال:¹

- الأداء: هو قيام الفرد بالهام المختلفة التي يتكون منها العمل كما ونوعا؛
- الولاء للمنظمة: يعكس طبيعة الشعور لدى الافراد تجاه منظماتهم ومدى تعلقهم وتوحدتهم من أجل خدمتها، فيتأثر الولاء بدرجة الرضا تأثرا واضحا؛
- الصحة الجسمية والعقلية: يرى "ديبراي" بأن الحالة النفسية لها أثر على الصحة العضوية للعامل، وبالتالي تتأثر كل مؤشرات الرضا وعدم الرضا بذلك، سواء بالسلب أو بالإيجاب، وهذا ما أكده "بورك" حيث وجد ارتباطا بين الرضا وبعض الاعراض العضوية كالتعب، صعوبة التنفس، صداع الرأس... الخ.

2- البرامج الداعمة للرضا الوظيفي :

- يقصد بها البرامج التي تهدف إلى المحافظة على المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي باتجاه تحقيق أهداف المنظمات ومن أهمها:²
- برامج صيانة القوى العاملة:
- تتمثل في مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات الموظفين ومنها الرحلات وتنمية المهارات الإبداعية بالإضافة للبرامج الخاصة بإعادة النظر في سياسات الأجور والحوافز.
- برامج تحسين بيئة وظروف العمل:
- تهيئة مكان العمل من حيث النظافة والإضاءة والتهوية والرطوبة؛
- تقليل من مصادر الضوضاء، والتقليل من رتابة الأعمال؛
- إعادة النظر في ساعات العمل من خلال الابتعاد عن الأنماط التقليدية واللجوء إلى الاعتماد على مبدأ حاجة الموظفين إلى الراحة وتحديد النشاط.

3- برامج الرفاهية الاجتماعية:

- وذلك من خلال الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي وتوفير وسائل مريحة للمواصلات وان توفير مثل هذه الخدمة من شأنه أن يضمن رفاهية الموظف والاحتفاظ بقدرته على العمل فهو من خلال ذلك يتجنب التعب والإرهاق، والهدف هو ألا يحس الموظف بأي ألم صحي جراء التعب كي لا ينعكس ذلك عليه ويؤدي إلى تدني مستوى الأهداف، وتوفير بنية سكنية للموظفين فهذه الإجراءات تدفع نحو الأداء

¹ بن عيسى صابر، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، أطروحة دكتوراه، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة بسكرة، 2018-2019، ص58-59.

² بوفرة مختار، الاحترام النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي ونمط القيادة التربوية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2015-2016، ص102-103.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الأفضل ورفع الروح المعنوية، ومؤشرا على نجاح المنظمة.

4- برامج الرعاية الصحية:

رضا الموظف عن عمله وفعالية أدائه تكمن في صحته وسلامته، فتوفير المحيط الصحي من شأنه أن يقود سلوك الموظف نحو أداء عال مرغوب من طرف المؤسسة. وإن الاعتبارات الإنسانية تقتضي بضرورة وقوف المؤسسة إلى جانب الموظف المريض وبرامج الرعاية الصحية تتباين بتباين نوع وطبيعة المرض، ويلاحظ أن المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية والتأمينات الصحية يتميز معلموها باستقرار وظيفي أفضل وأداء أعلى.

المطلب الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق الرضا الوظيفي

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نقلة نوعية في مختلف المجالات، وأدت إلى ظهور طرق وأساليب جديدة تستعملها المؤسسات لمواكبة هذا التطور، وذلك باستخدام شبكة الحاسوب وتقنياته وشبكة الأنترنت، حيث ظهرت نتيجة استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء وظائف المؤسسة كالتدريب الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني، التقييم الإلكتروني... إلخ، وهذا التطور كانت له آثار إيجابية على العاملين، حيث أدى إلى زيادة الاهتمام بهم والعمل على تدريبهم وتنمية مهاراتهم لمواكبة هذه التطورات. ومن هنا يشعر العامل بأنه جزء لا يتجزأ من مؤسسته، وبأن المؤسسة تهتم باحتياجاته وتهيئ له كافة الظروف المناسبة والمريحة في عمله حتى يشعر بالارتياح والطمأنينة وبالرضا عن عمله.¹

تؤثر التكنولوجيا بدرجة واضحة على الأفراد العاملين وحاجاتهم حيث أنها تؤدي إلى ظهور فرص غير متكافئة أمام الأفراد العاملين في اشباع حاجاتهم ورغباتهم وبالتالي رضاهم عن العمل، هناك الكثير من الأدلة تشير إلى أن الأفراد العاملين في ظل الإنتاج الواسع هم أقل رضا عن الأفراد العاملين في نظام الوحدات والسبب يعود إلى شعورهم في ظل النظام الأول بقلّة الفرص للإشباع حاجات تأكيد الذات حيث أن الآلة أخذت الكثير من دور الأفراد العاملين، بحيث أصبح العمل في نظر الأفراد بلا أهمية أو معنى له إضافة إلى شعورهم بالعزلة والانفصال عن زملائهم أثناء العمل وبالتالي فإنهم فقدوا جانبا مهما من حياة العمل وهو جانب العلاقات الاجتماعية.²

يعتبر الاتصال وسيلة فعالة لتسهيل سير ونقل المعلومات والإجراءات الخاصة بالإدارة، وتسيير المنظمة وفقا لشبكة من الاتصالات التنظيمية، فهذه الأخيرة تعمل على معرفة مشاكل العمال وحلها، هذا من جهة ومن جهة أخرى اعتراف الإدارة بأهمية ما يقدمه العمال من أداء يؤدي إلى تحقيق الرضا لديهم، فالرأي السائد بين الرؤساء والمرؤوسين هو أن الاتصال الجيد داخل المنظمة ينطوي على أكثر من فائدة فبدونه لا يمكن أن تقوم قيادة ناجحة ولا يمكن أن ترقى المنظمة إلى مستوى أعلى، كما أن المنظمة الناجحة تعمل على خلق مناخ جيد

¹ عبد الوهاب سعاد، أثر عملية الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2017-2018، ص171.

² محمد عباس سهيلة، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص380.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

فيها وذلك باستعمال مبدأ التسيير بالمشاركة فبمشاركة عمال المنظمة يزداد روح التعاون فيما بينهم ويزداد رضاهم مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم فالفرد الأكثر رضا أكثر إنتاجية وأكثر ميولا للعمل مع الجماعة وهذا يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة، وأكدت التجارب أن نمط الاتصال ونوعه يؤثر على أداء الجماعة وأن مكانة الفرد في الجماعة تؤثر على سلوكه وعلى شعوره بالرضا وتشير نتائج دراسة "موتشنسكي" إلى وجود علاقة الارتباط بين مكونات الرضا عن العمل كالأجر، نوع العمل.. الخ، والبيئة التنظيمية كأسلوب الإدارة والمسؤوليات... الخ، فكلما زادت درجة رضا الأفراد عن العمل وبيئته كلما زادت الاتصالات التي يقومون بها والعكس صحيح.¹

كما أن الاتصال والتعاون بين الزملاء يعتبر مؤشر من مؤشرات تحقيق الرضا عند العامل والاستماع لشكاوي العمال ووضعهم في أماكنهم و منح الترقية لمن يستحقها وإمام العمال بما يجري في المنظمة واحترام كرامتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياة الجماعة هذا يساعد في رفع روحهم المعنوية و الرضا و قد وجد أيضا أن للاتصالات أثرا ناجحا في محاربة الإشاعات التي تنتشر بسرعة، وتزيد من رضاهم عن العمل ونقل من تركهم للعمل، فإذا كان العامل الراضي عن عمله يساهم في العمل الجماعي ويرفع من أداء الجماعة بالتعاون و تزويدهم بالمعلومات التي يعرفها عن العمل، عكس العامل غير الراضي عن عمله فيحجب المعلومات عن الجماعة وعن المشرفين مما يعطل عملية اتخاذ القرارات وبالتالي تعطيل الإنتاج وهكذا يصبح العامل غير راضي عن عمله، منعزلا عن المنظمة وبالتالي يشعر بالملل والاعتراب في وظيفته.

إن المنظمة التي تشجع تدفق المعلومات إلى الأعلى بكل سهولة وبدون عوائق يكون لدى رؤسائها رؤية شاملة لما يحدث بداخلها مما يجعل القرارات الصادرة أكثر صوابًا هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن إتاحة الفرصة للعمال لإبداء آراءهم وتقديم اقتراحاتهم والاستماع إلى شكاويهم يعمل على تطوير شخصياتهم وتقوية روح المسؤولية ويحققون بذلك حاجات المستوى الخامس من سلم ماسلو للحاجات بإمكانها تحقيق الرضا الوظيفي.²

¹ عطية ماجد، سلوك المنظمة وسلوك الفرد والجماعة، بدون طبعة، دار الشروق، الأردن، 2003، ص18.

² الهيتي خالد عبد الرحمان، الطويل أكرم أحمد، التنظيم الصناعي: المبادئ، العمليات، المداخل والتجارب، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص439.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خلاصة الفصل الثاني

تبين لنا من خلال هذا الفصل أن الرضا الوظيفي هو حالة نفسية يصل لها الفرد في المنظمة عند درجة إشباع معينة، وكغيره من المفاهيم الإدارية والنفسية يتأثر بجملة من العوامل كالأجر، الترقيّة نمط الإشراف محتوى العمل، ظروف العمل بالإضافة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي يمكن تغيير هذه العوامل وتحسين ظروف العمل لتحقيق درجة عالية من الرضا. ولمعرفة اتجاهات الفرد نحو العمل ونظرا لاهتمام الباحثين بهذا الموضوع ظهرت مجموعة من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي من بينها: نظرية الحاجات الإنسانية لماسلو ونظرية ذات العاملين لهرزبرغ وغيرها من النظريات.

وفي الأخير توصلنا أنه لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالخصوص الاتصالات أهمية بالغة في كافة المنظمات ولها تأثيرات إيجابية مباشرة على نجاحها مما يؤدي إلى شعور أفراد المنظمة بالرضا الوظيفي من خلال تبني المنظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيق أبعادها.



الفصل الثالث

دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على
الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق
الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

- جيجل -

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

تمهيد

نسعى من خلال هذا الفصل إلى ربط الجانب النظري الذي تطرقنا إليه في الفصلين السابقين بواقع المؤسسة محل الدراسة، حيث تمت على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بمدينة جيجل من أجل التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي فيها، وتم ذلك عن طريق الاستبيان. وقد قسّمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، وهي كما يلي:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

يعتبر التأمين الاجتماعي ركيزة مهمة في عملية بناء المجتمع المهني، وعنصرا أساسيا بالنسبة للحياة العملية لأفراد المجتمع، سواء كعمال أو موظفين في القطاع العام أو القطاع الخاص، ومن بين المؤسسات الفاعلة في هذا المجال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - فرع جيجل -، حيث سنحاول من خلال هذا الفصل الوقوف على آراء موظفي الصندوق حول واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المختلفة والمتنوعة المطبقة فيه ومدى مساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

1- لمحة تاريخية حول الصندوق:

إن الظهور الأول للصندوق الوطني كان ببلدية الميلية وذلك سنة 1976 أين تم فتح فرع تابع للصندوق الجهوي للضمان الاجتماعي بقسنطينة (cazorac) وبعد ذلك بعامين سنة 1978 تم فتح فرعين في بلدية جيجل والطاهير على التوالي، نظرا إلى تزايد المؤمنين اجتماعيا وتضخم نشاط الفروع متزامنة الأطراف لذلك توجب توحيد ولم شمل هاته الفروع في وكالة موحدة وكان ذلك سنة 1984 بالمقر الحالي.¹

ومع التطور الذي عرفته الجزائر على المستوى الإداري والتنظيمي تطورت مؤسسة الضمان الاجتماعي عبر ثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى (1952-1983): تميزت هذه المرحلة بتعدد الصناديق حسب القطاعات؛
- المرحلة الثانية (1983-1991): تميزت هذه المرحلة بتجميع الصناديق وتوحيدها؛
- المرحلة الثالثة (1992 إلى يومنا هذا): وفي هذه المرحلة تم الرجوع إلى نظام القطاعات مثل صندوق البطالة، صندوق التقاعد، الضمان الاجتماعي، وذلك سنة 1992 م.

تقع الوكالة بشارع رشيد بوعجيمي وسط مدينة جيجل تتربع على مساحة قدرها 3500 متر مربع بعد توسيع النشاط الاجتماعي للصندوق تم افتتاح مراكز وفروع الدفع اذ نجد منها في ولاية جيجل مثل:

- فرع تاكسنة
- فرع جيملة
- فرع سيدي معروف
- مركز العنصر
- فرع العوانة
- مركز زيامة منصورية
- روضة الأطفال، مركز الفحص الطبي بالأشعة، مركز الدفع جيجل والطاهير والميلية والعنصر والشقفة.

2- تعريف عام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

هو مؤسسة قانونية تعمل تحت رقابة الدولة، تستهدف أساسا التأمين على مختلف الأضرار الاجتماعية التي قد تصيب شخصا ما كالمرض، العجز، الولادة... الخ.

¹ وثائق مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

كما يعرف أنه مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، يندرج تحت وصاية وزارة العمل والحماية الاجتماعية حسب المادة 78 من القانون رقم 11/83 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، ويتكفل بالتغطية الاجتماعية للمؤمنين وذوي الحقوق وحمايتهم من عدة مخاطر.

3- تعريف الصندوق:

يعرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء جيجل على أنه مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 11/88 في يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية كما يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.¹

المطلب الثاني: مهام وأهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

سنتعرض فيما يلي إلى مهام وأهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - فرع جيجل -:

أولاً: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية: يمكن تلخيص مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في النقاط التالية:²

- تسيير التعويضات المادية كمصاريف العلاج، العطل المرضية، حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسيير تعويضات المنح العائلية على حساب الدولة من الخزينة العمومية؛
- يقوم بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الخدمات ومراقبة هذا التحصيل والمنازعات المرتبطة به؛
- يساهم في تطوير سياسة الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية ويسير صندوق الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- يسير الخدمات المستحقة للأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي؛
- يمارس الرقابة الطبية على المستفيدين؛
- تسيير صندوق المساعدة والإسعاف؛
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل؛
- إبراز اتفاقيات مع مقدمي العلاج (الصيدليات الخاصة أو العمومية والخدمات شبه الطبية، المؤسسات الصحية الخاصة والعمومية) لاستفادة المؤمن لهم اجتماعيا من ذوي حقوقهم؛
- إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم؛
- تسيير صندوق المساعدة والنجدة؛
- القيام بنشاطات الزامية لتمكين العمال وذوي الحقوق من الأداءات الجماعية على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي.

¹ وثائق مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

ثانيا: أهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية: إن الصندوق الوطني يسعى إلى تحقيق مجموعة أهداف من خلال توفير نظام الحماية الاجتماعية والتي حصرت فيما يلي:¹

- الحفاظ على الموارد البشرية بالصندوق وضمان استقرارها؛
- حماية العمال اجتماعيا من كافة الأضرار التي يمكن أن يتعرض لها العمال بالصندوق؛
- توفير الأشكال المختلفة للحماية الاجتماعية والتي تتوافق مع احتياجات عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية؛
- تحقيق مستوى من الرضا للأفراد العاملين ورفع روحهم المعنوية؛
- إعطاء نوع من الأمان الوظيفي للعمال، وإحساسهم بأن المنظمة تهتم بمواردها البشرية حتى بعد انقضاء الحياة المهنية؛
- زرع الولاء والانتماء لدى العاملين اتجاه الصندوق؛
- تحقيق التكافل الاجتماعي وضمان تسهيلات معيشية للعمال بالصندوق مما تساعدهم على مواجهة أعباء الحياة؛
- الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية للصندوق في رعاية الأفراد العاملين به.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

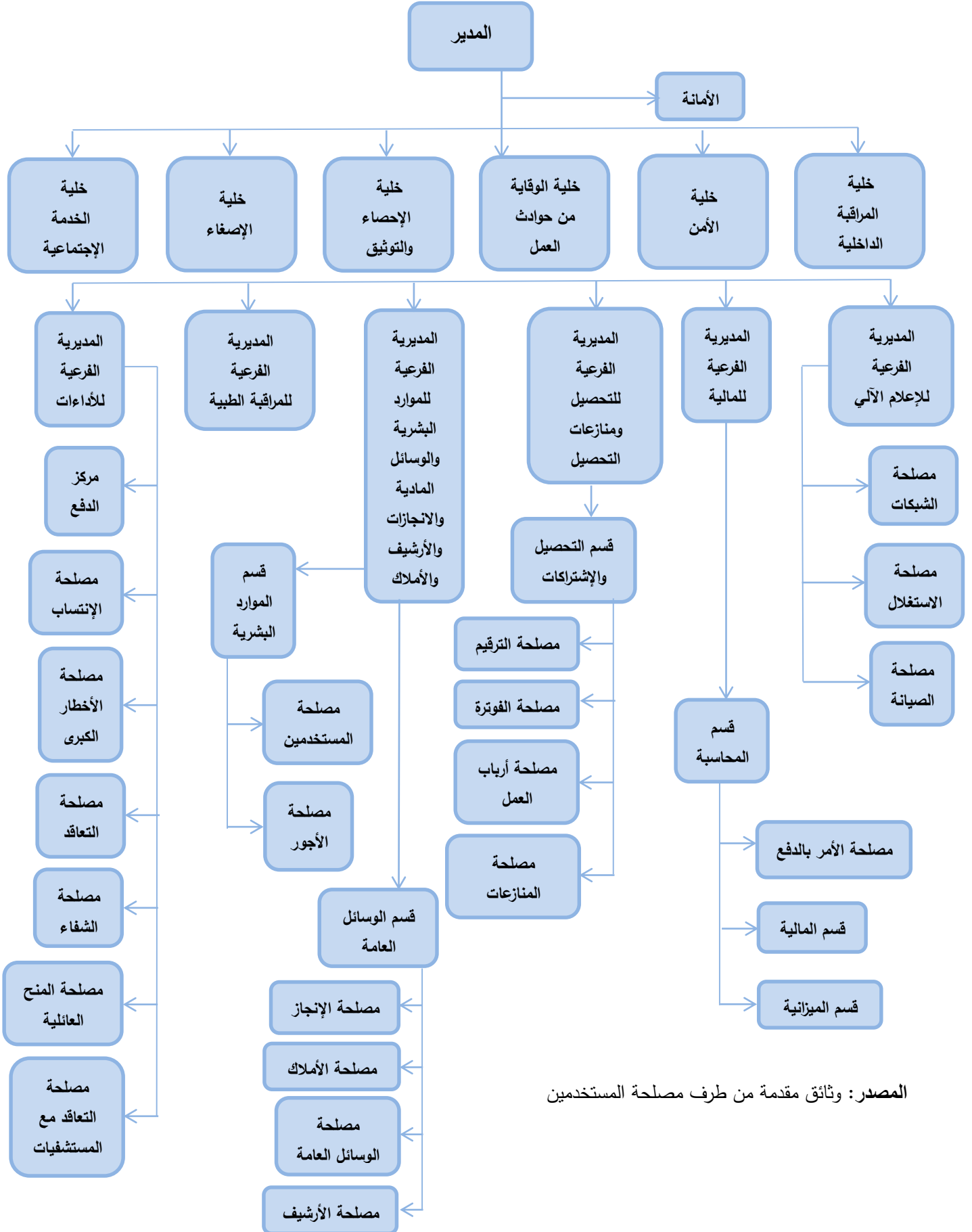
إن الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني وسيلة لخدمة أهدافه لهذا يجب أن يوفر أحسن الشروط من أجل استغلال جميع الطاقات المتاحة فيه لتحقيق هدفه المنشود، ويتكون من 6 نيايات مديرية وكل واحدة منها مندرجة تحتها عدة مصالح، كما هو آتٍ في الشكل:

¹ وثائق مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

الشكل رقم 9: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - فرع جيجل -



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

وفيما يلي شرح لمكونات الهيكل التنظيمي للمؤسسة:¹

- المدير

يعتبر أعلى هيئة إدارية في الصندوق ويرجع إليه اتخاذ جميع القرارات التي تهم الهيئة من جميع النواحي، والمدير بالدرجة الأولى يمثل السلطة على جميع المستخدمين وفي حالة غيابه ينوب عنه نائب مدير الإدارة العامة والوسائل.

ومن بين المهام التي يتكفل بها ما يلي:

- اتخاذ القرارات المتعلقة بالأهداف والسياسات العامة لكل نشاطات المديرية والمصادقة عليها؛
- توزيع الوظائف والمهام على مختلف رؤساء الأقسام ومساعديه؛
- العمل على التنسيق، التوجيه والإرشاد لمختلف أعضاء مجلس المديرية وتبادل الآراء ووجهات النظر؛
- مراقبة ومتابعة الأعمال التي تقوم بها مختلف المصالح؛
- تمثيل المديرية على المستوى المحلي في الاجتماعات والملتقيات.

- الأمانة

من بين المهام التي تقوم بها ما يلي:

- تسيير بين مختلف جهات مكتب البريد؛
- تلقي البريد وفرزه وترتيبه وبعدها يوزع على مختلف المصالح؛
- تسجيل كل من البريد الصادر والوارد في سجلين خاصين، يحتوي كل منهما على رقم تسلسلي وتاريخ وموضوع الرسالة وصاحبها.

- خلية المراقبة الداخلية

تقوم هذه الخلية بمراقبة مدى تطبيق المهام والأنشطة المكلف بها كل مصلحة وتكون بصفة فجائية.

- خلية الأمن

هي خلية منصبة على مستوى الوكالة تحت مسؤولية مسؤول الأمن الذي بدوره خاضع لمسؤولية الإدارة.

- خلية الوقاية من حوادث العمل

- تتكفل هذه الخلية بإعداد الإحصائيات الشهرية، السداسية والسنوية؛
- الاتصال مع الهيئات الأخرى المتخصصة في هذا المجال بالعمل على النهوض بسياسة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- الخروج إلى المؤسسات الصناعية لمراقبة العتاد؛
- في حالة حادث مميت أو خطير ينتقل مسؤول الوقاية فورا إلى مكان الحادث لإجراء التحقيق.

¹ وثائق مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

- خلية الإحصاء والتوثيق

- تجميع المعطيات الإحصائية المتعلقة بمجمل المصالح من مصاريف الأداءات المختلفة وإيرادات التحصيل؛
- العمل على معالجة المعطيات ودراستها من خلال هذه المعالجة نتوصل إلى نتائج ومقاييس لوضعية الصندوق؛

- خلية الإصغاء

- تتمثل في استقبال وتوجيه ومراقبة مستعملي قطاع التأمينات الاجتماعية بهدف تسهيل تسوية تظلماتهم بصفة سريعة ونهائية.

- خلية الخدمة الاجتماعية

- التكفل بالتعاونية الاستهلاكية وتتمثل أساسا في تحضير وجبة الغداء؛
- تقديم سلفات للعمال ويتم خصمها من راتب الموظف؛
- تقديم منحة الدخول المدرسي ومنحة الوفاة والختان.

- المديرية الفرعية للأداءات

- تقديم مختلف الأداءات إلى المؤمنین اجتماعيا من تأمينات اجتماعية وتأمينات على حوادث العمل والأمراض المهنية؛

- تسيير مراكز وفروع الدفع المنتشرة عبر ولاية جيجل؛

- تتكون هذه المديرية من عدة مصالح وهي مركز الدفع، مصلحة الانتساب، مصلحة الأخطار الكبرى، مصلحة التعاقد، مصلحة التعاقد مع المستشفيات، مصلحة الشفاء، مصلحة المنح العائلية.

- المديرية الفرعية للمراقبة الطبية

- الإشراف على تسيير مجموعة من مراكز المراقبة الطبية الموجودة بكل من جيجل، الطاهير والميلية.

- المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل المادية والإنجازات والأرشيف والأموال

- هي مديرية يرأسها نائب مدير الإدارة العامة إذ يعتبر المسؤول الأول عن النيابة والمسؤول الثاني للصندوق بعد المدير والذي يسهر على تسيير مصالح الإدارة والمستخدمين على حد سواء ويعتبر الوسيط بينهما معتمدا في ذلك على مصالح تابعة له وتنقسم إلى قسم الموارد البشرية وقسم الوسائل العامة.

1- قسم الموارد البشرية: يقوم قسم الموارد البشرية بالعديد من المهام الضرورية لتلبية احتياجات العمل من

خلال إعطاء موارد الشركة قيمة والمتمثلة في موظفيها.

- وتشمل مهام هذا القسم التوظيف والتدريب والمساعدة في علاج مشكلات محددة تتعلق بالأداء، إضافة إلى تحديد رواتب الموظفين، وضمان الامتثال لقانون العمل.

- ولا يمكن الاستغناء عن هذه المهام، فمن دون تنفيذها لن تتمكن الشركة من تلبية الاحتياجات الأساسية للإدارة والموظفين، وينقسم هذا القسم إلى مصلحة المستخدمين ومصلحة الأجور.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

- أ- مصلحة المستخدمين: يتكون قسم المستخدمين من أربعة عناصر وهي:
- رئيس قسم
 - مكلفة بالدراسات
 - رئيس مصلحة د 1
 - سكرتيرة إدارية
- تنحصر مهام رئيس القسم في:
- السهر على السير الحسن لمصلحة الموارد البشرية؛
 - تقسيم مختلف المهام على عناصر المصلحة والتدقيق فيها قبل المصادقة عليها؛
 - مراقبة العمل الفردي والجماعي لأفراد المصلحة؛
 - حضور الاجتماعات المبرمجة مع المدير ومختلف اللجان؛
 - الإجابة على مختلف المراسلات الإدارية الواردة من المديرية العامة؛
 - الرد الكتابي على مختلف الانشغالات والمطالب الواردة من المستخدمين إلى الإدارة.
- أما بقية الأعضاء فتتمثل مهامهم في:
- إنجاز محاضر تنصيب للموظفين الجدد؛
 - إعداد البطاقات المهنية؛
 - تسجيل طلبات العمل الواردة من الخارج؛
 - مراقبة سلم الترقية والخبرة المهنية كل شهر.
- 2- قسم الوسائل العامة: وتنقسم إلى مصلحة الإنجاز، مصلحة الأملاك، مصلحة الوسائل العامة، الأرشيف والمخزن، ومن بين المهام التي تقوم بها:
- توفير الوسائل الضرورية للسير الحسن للهيكل؛
 - متابعة تسيير المخزن العام وإعداد الحصيلة الدورية؛
 - السهر على تطبيق الإجراءات وتوفير الوسائل لحماية الممتلكات.
- المديرية الفرعية للتحصيل ومنازعات التحصيل
- تشمل المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي المنازعات العامة والمنازعات الطبية والمنازعات التقنية المتعلقة بالنشاط الطبي، وتنقسم هذه المديرية إلى:
- 1- قسم التحصيل والاشتراكات: هي المصلحة الوحيدة التي تمول الصندوق عند اشتراكات أرباب العمل والمستخدمين حيث تتلقى في كل ثلاثي الاشتراكات الخاضعة للتأمينات الاجتماعية، أن مصلحة الاشتراكات تنقسم إلى عدة مكاتب نذكر منها: مصلحة الترقيم، مصلحة الفوترة، مصلحة أرباب العمل، مصلحة المنازعات.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

- المديرية الفرعية للمالية

تعتبر إحدى الركائز الأساسية في تسيير شؤون هيئة الضمان الاجتماعي، حيث تقوم بجميع العمليات المحاسبية الخاصة بالتعويضات اليومية والمنح وغيرها وذلك لمختلف المراكز والفروع وهذه تنقسم إلى:

1- قسم المحاسبة: يعتبر المكتب الرئيسي الأساسي في مصلحة المالية إذ تعود إليه جميع الحسابات

المسجلة في المكاتب السابقة ولهذه المصلحة مجموعة من المهام والتي تتمثل في:

- إعداد ميزانية المراجعة وهذه العملية تكون شهريا ويضم هذا الميزان إلى الرصيد النهائي للشهر السابق؛

- العمليات المالية التي تمت خلال الشهر الجديد؛

- الرصيد الصافي للشهر الجديد؛

- إعداد بطاقة الجرد وتسجيل الاهتلاكات.

حيث ينقسم قسم المحاسبة إلى مصلحة الأمر بالدفع، قسم المالية، قسم الميزانية.

- المديرية الفرعية للإعلام الآلي

تتمثل مهام هذه المديرية فيما يلي:

- ضمان حماية نظام المعلومات؛

- التحكم بالمراجع الأساسية في برمجيات الإعلام الآلي؛

- ضمان الدعم التقني لجميع هياكل المؤسسة.

وللمديرية فروع متمثلة في مصلحة الشبكات، مصلحة الاستغلال، مصلحة الصيانة.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

في هذا المبحث نسعى إلى إيضاح الإجراءات المتبعة في إنجاز الدراسة الميدانية، من خلال التطرق إلى

عرض مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك نعرف بأداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان والتي تم استخدامها في جمع

البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات ونتطرق إلى صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الدراسة ونختبر مدى

ثباتها ثم بعد ذلك نعرض مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة ونوع أداة الدراسة

وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى نوع الأداة التي استخدمت في

جمع البيانات وكذا المحاور التي تغطيها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

1- مجتمع الدراسة

عرف Grawtz (1988) مجتمع الدراسة على أنه "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تتركز عليها الملاحظات. وهو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث".¹

في دراستنا هذه، يتشكل مجتمع الدراسة من جميع موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، والبالغ عددهم 150 موظف.

2- عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة بأنها "مجموعة جزئية من المجتمع لها نفس خصائصه الأصلية التي تنتمي إليه. ويكون الغرض منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن طريق اختيار عدد من الأشخاص للدراسة يمثلون ذلك المجتمع".²

وقد يتعذر في كثير من الأحيان إجراء دراسة شاملة للمجتمع، لذلك يلجأ الباحث إلى أسلوب المعاينة، أي الاستناد إلى عدد معين من مفردات المجتمع وهي وحدات يتم اختيارها من مجتمع الدراسة. ولتحديد حجم عينة الدراسة تم استخدام جدول MORAGAN & KRYCIE لتحديد حجم العينة. وبالنظر إلى الجدول (الملحق رقم 10) عند حجم المجتمع 150 نجد الحد الأدنى للعينة هو: 108 وكان حجم العينة المعتمدة في الدراسة تتكون من 108 موظف تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية، وفيما يلي الإحصائيات الخاصة بالاستبانة.

الجدول رقم 3: الإحصائيات الخاصة بالاستبانة

الاستمارات		البيان
النسبة المئوية	التكرار	
100%	108	الاستمارات الموزعة
26%	28	الاستمارات الغير مسترجعة
18.5%	20	الاستمارات المستبعدة
55.5%	60	الاستمارات المعتمدة

المصدر: من إعداد الطالبين

¹ يونس عيسى وآخرون، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2021، ص 530.

² يغني سامية و مديني عثمان، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الأكاديمية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2019، ص 233.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

3- أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، وتعتبر الأداة الملائمة والأكثر فعالية لتحقيق الأهداف المنشودة، وتتكون استبانة الدراسة من جزئين يتم توضيحهما كالتالي:

-**الجزء الأول للاستبانة:** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة) ؛

-**الجزء الثاني للاستبانة:** يشمل محورين، المحور الأول متعلق بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) ، والمحور الثاني متعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي) ، وفق التقييم التالي:

المحور الأول الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال: ويشمل (27) عبارة وهو مقسم على 5 أبعاد وهي:

- المهارات البشرية: الفقرات من (1) إلى (4)؛

- قاعدة البيانات: الفقرات من (5) إلى (9)؛

- الأجهزة المادية: الفقرات من (10) إلى (15)؛

- البرمجيات: الفقرات من (16) إلى (21)؛

- الاتصالات والشبكات: الفقرات من (22) إلى (27).

المحور الثاني الخاص بالرضا الوظيفي: ويشمل (12) عبارة.

ومن أجل قياس درجة استجابة أفراد عينة الدراسة حول عبارات محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال

والرضا الوظيفي تم استخدام مقياس " ليكرث Likert " الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 4: درجات مقياس " ليكرث " الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص540.

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى اختبار أداة الدراسة، من حيث صدقها وثباتها.

أولاً: صدق أداة الدراسة

للتأكد من مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجله، تم الاعتماد في دراستنا على نوعين من

الصدق هما:

أ- الصدق الظاهري للاستبانة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة بعرضها على الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة المختصين في مجال

إدارة الموارد البشرية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، من أجل تقديم آراءهم حول صدقها

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

الظاهري، وإعطاء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول مدى وضوح العبارات. وبناء على توجيهات المحكمين تم تعديل بعض العبارات، لنصل في الأخير إلى الاستبانة في صورتها النهائية.

ب- الصدق الداخلي (البنائي) لعبارات الاستبانة:

من أجل التأكد من الصدق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معامل الارتباط "بيرسون"، وذلك لمعرفة مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور أو البعد الذي ينتمي إليه، حيث قمنا بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه. كما تم حساب معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه. وقد جاءت النتائج كما يلي:

1- الصدق الداخلي لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المهارات البشرية، قاعدة البيانات، الأجهزة المادية، البرمجيات، الاتصالات والشبكات) بالدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه.

1-1- الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول "المهارات البشرية" من المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات

والاتصال": حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات بعد المهارات البشرية، بالدرجة الكلية للبعد وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 5: معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "المهارات البشرية"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تعتمد المؤسسة على المورد البشري المؤهل	0.696**	0.000
2	تشجع المؤسسة التطوير الذاتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار	0.849**	0.000
3	توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.823**	0.000
4	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا لتطوير مهاراتهم	0.802**	0.000

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، * دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد المهارات البشرية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.696 و 0.849) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى الدلالة لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقاً في هذه الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن عبارات بعد المهارات البشرية صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

1-2- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني "قاعدة البيانات" من المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال": حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات بعد قاعدة البيانات، بالدرجة الكلية للبعد وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 6: معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "قاعدة البيانات"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
5	تزيد قاعدة البيانات من فعالية العمل الإداري	0.556**	0.000
6	تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة تساهم في رفع كفاءة العمل	0.749**	0.000
7	تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	0.715**	0.000
8	تملك المؤسسة أخصائيين مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات	0.678**	0.000
9	تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع المتعاملين معها	0.611**	0.000

**دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، *دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد قاعدة البيانات والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.556 و 0.749) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى الدلالة لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن عبارات بعد قاعدة البيانات صادقة لما وضعت لقياسه.

1-3- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث "الأجهزة المادية" من المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال": حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات بعد الأجهزة المادية، بالدرجة الكلية للبعد وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 7: معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "الأجهزة المادية"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
10	الأجهزة المستخدمة تتلاءم مع احتياجات مختلف الوظائف الإدارية	0.706**	0.000
11	الأجهزة المستخدمة توفر المعلومات للعاملين بأقل جهد	0.707**	0.000
12	يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب لأداء العمل	0.562**	0.000
13	تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدائمة لأجهزة الحاسوب	0.623**	0.000
14	تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لإنجاز العمل	0.822**	0.000
15	تملك المؤسسة أجهزة الإعلام الآلي المتطورة بعدد كافي لكل الوظائف	0.732**	0.000

**دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، *دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد الأجهزة المادية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.562 و 0.822) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى الدلالة لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن عبارات بعد الأجهزة المادية صادقة لما وضعت لقياسه.

1-4- الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع "البرمجيات" من المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات

والاتصال": حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات بعد البرمجيات، بالدرجة الكلية للبعد وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 8: معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "البرمجيات"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
16	تملك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف الوظائف	0.632**	0.000
17	تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل	0.734**	0.000
18	توفر المؤسسة برامج تتصف بالأمان لضمان الخصوصية	0.774**	0.000
19	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة لتسهيل استخدامها	0.632**	0.000
20	تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحديثة	0.761**	0.000
21	تستخدم المؤسسة مضادات الفيروسات لحماية المعلومات	0.738**	0.000

**دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، *دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من نتائج الجدول رقم (8) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد البرمجيات والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.632 و 0.774) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى الدلالة لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن عبارات بعد البرمجيات صادقة لما وضعت لقياسه.

1-5- الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس "الاتصالات والشبكات" من المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات

والاتصال": حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات بعد الاتصالات والشبكات، بالدرجة الكلية للبعد وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 9: معاملات الارتباط "بيرسون" لعبارات بعد "الاتصالات والشبكات"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
22	تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت للاتصال والتواصل	0.722**	0.000
23	تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جيدة	0.740**	0.000

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

0.000	0.785**	تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات	24
0.000	0.673**	تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للعاملين	25
0.000	0.625**	ترتبط المؤسسة بمجموعة من المؤسسات بشبكة إكسترنات	26
0.000	0.646**	تقدم الأنترنت حلول إلكترونية تمكن المؤسسة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة	27

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، * دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من نتائج الجدول رقم (9) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد الاتصالات والشبكات والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.625 و 0.785) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى الدلالة لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن عبارات بعد الاتصالات والشبكات صادقة لما وضعت لقياسه.

وبعد حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه. سيتم حساب معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه. والجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول.

وجاءت نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" كما هو مبين في

الجدول التالي:

الجدول رقم 10: معاملات الارتباط "بيرسون" لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدرجة الكلية للمحور

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	المهارات البشرية	0.797**	0.000
2	قاعدة البيانات	0.688**	0.000
3	الأجهزة المادية	0.835**	0.000
4	البرمجيات	0.856**	0.000
5	الاتصالات والشبكات	0.845**	0.000

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، * دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من نتائج الجدول رقم (10) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.688 و 0.856) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى الدلالة لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن الأبعاد صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

2-الصدق الداخلي لعبارات محور الرضا الوظيفي

حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون pearson" لمعرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات محور الرضا الوظيفي بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم 11: معاملات الارتباط "بيرسون" لمحور الرضا الوظيفي بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
28	انت راض عن الوظيفة التي تعمل فيها	0.534**	0.000
29	انت راض عن الراتب الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من مجهودات	0.610**	0.000
30	انت راض عن المكافآت التشجيعية التي تمنحها لك الإدارة	0.597**	0.000
31	انت راض عن سياسة الترقية على مستوى المؤسسة لتوافقها مع طموحك	0.529**	0.000
32	انت راض عن حجم المساعدة التي تتلقاها من زملائك في العمل	0.620**	0.000
33	انت راض عن علاقتك مع زملائك في العمل	0.631**	0.000
34	تشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة	0.507**	0.000
35	انت راض عن الحوافز المعنوية التي تقدمها المؤسسة	0.603**	0.000
36	توفر لك الإدارة كافة الوسائل الضرورية للعمل	0.566**	0.000
37	يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها	0.498**	0.000
38	انت راض عن ظروف عملك المادية	0.507**	0.000
39	انت راض عن العلاقة القائمة بينك وبين رئيسك المباشر	0.653**	0.000

**دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، *دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من نتائج الجدول رقم(11) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محور الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.498 و0.653) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى الدلالة لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة (0.05)، وهذا يعني أن عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

ثانيا: ثبات الاستبانة

من أجل التأكد من ثبات الاستبانة قمنا بحساب معاملات الثبات "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach) لمحاور الاستبانة بالإضافة إلى حساب معامل الثبات الكلي للاستبانة، وقد تم الاعتماد على المقياس التالي في الحكم على مستويات معاملات الثبات:¹

¹ البياتي محمود مهدي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (spss)، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2005، ص50.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

- ضعيفا: إذا كان معامل ألفا كرونباخ أقل من 60 %؛
 - مقبولا: إذا كان معامل ألفا كرونباخ يقع بين 60 % و 70 %؛
 - جيدا: إذا كان معامل ألفا كرونباخ يقع بين 70 % و 80%؛
 - ممتاز: إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 80 %.
- وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 12: معامل الثبات "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبانة

المحور	عدد فقرات المحور	معامل ألفا كرونباخ	درجة الثبات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	27	0.920	ممتازة
الرضا الوظيفي	12	0.812	ممتازة
الثبات الكلي	39	0.925	ممتازة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن عبارات الاستبانة مناسبة لقياس المحور، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما قيمته (0.920) أي ما نسبته 92 % وهذا يدل على أن المحور يتمتع بدرجة ثبات ممتازة، بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور الرضا الوظيفي ما قيمته (0.812) أي ما نسبته 81.2 % وهو يدل على أن المحور يتمتع بدرجة ثبات ممتازة أيضا، في حين بلغ معدل الثبات الكلي لجميع فقرات (0.925) أي ما نسبته 92.5 % والذي يعتبر مستوى ممتاز وبالتالي فإن شرط ثبات الاستبانة كأداة دراسة تحقق ومنه يمكن تعميمها على أفراد عينة الدراسة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة (الاستبانة)

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والتي يرمز لها اختصارا بالرمز (Spss) وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي يوفرها هذا البرنامج، والمتمثلة في:

1- المدى

من أجل تحديد طول فئات مقياس " ليكرت الخماسي " المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الاستبانة، تم حساب المدى الذي يعتبر من أسهل وأبسط مقاييس التشتت وهو يمثل الفرق بين أكبر وأصغر قيمة بين مفردات الظاهرة موضوع الدراسة¹ وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيحة أي (0.8 = 5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك

¹ أحمد السيد عامر، الإحصاء الوصفي والتحليلي، بدون طبعة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص63.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

لتحديد الحد الأعلى لأول خلية (1+0.8=1.8)، وبالتالي يصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 13: فئات مقياس " ليكرت" الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	دلالة الفئات
1]1.80-1]	غير موافق بشدة	1	ضعيف جدا
2]2.60-1.81]	غير موافق	2	ضعيف
3]3.40-2.61]	محايد	3	متوسط
4]4.20-3.41]	موافق	4	عالي
5]5-4.21]	موافق بشدة	5	عالي جد

المصدر: <http://statistic-think.blogspot.com/2019/02/blog-post.html>

2- معامل الارتباط بيرسون "Pearson"

يستخدم هذا المعامل لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين، ومن خلال الاختبار الإحصائي المرافق لقيمة معامل الارتباط يمكن إقرار أو عدم إقرار وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، معرفة درجة الصدق الداخلي (البنائي)، ويستخدم أيضا لاختبار صحة الفرضيات وكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من (1) كان الارتباط طردي وقوي والعكس صحيح.¹

صيغة معامل ارتباط بيرسون:²

$$r_{xy} = \frac{Cov(x, y)}{\delta_x \delta_y}$$

حيث:

δ_x : الانحراف المعياري للمتغير المستقل للدراسة

δ_y : الانحراف المعياري للمتغير التابع للدراسة

$Cov(x,y)$: التباين المشترك للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والتابع للدراسة (الرضا الوظيفي)

¹ ريجي مصطفى عليان، عثمان غنيم محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر، الأردن، 2000، ص162.

²[https://www.google.com/search?q=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D+\(Cov\(x%2Cy\)\)%2F\(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7\)&oq=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D++\(Cov\(x%2Cy\)\)%2F\(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7\)&aqs=chrome..69i57j0i546l3.2355j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D+(Cov(x%2Cy))%2F(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7)&oq=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D++(Cov(x%2Cy))%2F(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7)&aqs=chrome..69i57j0i546l3.2355j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8) اطلع عليه يوم:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

3- معامل الثبات "ألفا كرونباخ" "Alpha Cronbach"

استخدم هذا المعامل لقياس ثبات أداة الدراسة. معادلته كالتالي:

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \times \left[1 - \frac{\sum S^2 item}{S'^2 total} \right]$$

α : معامل ألفا كرونباخ

K: عدد فقرات الاستبيان

$S^2 item$: مجموع تباينات فقرات الاستبيان

$S'^2 total$: تباين الدرجات النهائية للمبحوثين

4- التكرارات والنسب المئوية

تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

5- المتوسط الحسابي

هو عبارة عن متوسط قيم البيانات، حيث يكون مجموع القيم الواقعة قبله مساويا لمجموع القيم الواقعة بعده. فالمتوسط الحسابي يضرب كل قيمة بعدد مرات تكرارها ثم جمع حاصل الضرب والقسمة على مجموع القيم والتكرارات،¹ وتم استخدامه لقياس درجة مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها بالإضافة إلى الرضا الوظيفي.

صيغة المتوسط الحسابي كالتالي:²

$$\bar{X} = \frac{\sum(n_i x_i)}{N}$$

حيث:

N : المجموع الكلي

n_i : عدد التكرارات

6- الانحراف المعياري

استخدم هذا المقياس لقياس درجة التشتت في إجابات أفراد العينة. صيغته كالتالي:³

$$V(x) = \delta^2 = \frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n}$$

¹ الرفاعي أحمد حسين، *مناهج البحث العلمي (مناهج إدارية تطبيقية)*، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 247.

² <https://sotor.com/%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D9%88%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%B3%D8%A7%D8%A8%D9%8A/> 2023/05/14 اطلع عليه يوم:

على الساعة 22:20

³ <https://www.mlzamy.com/standard-deviation-variance/23:10> اطلع عليه يوم: 2023/05/14 على الساعة 2023/05/14

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

$$\delta_x = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

حيث:

$V(x)$: التباين

δ_x : الانحراف المعياري للمتغير x

7- اختبار التوزيع الطبيعي

يستخدم الاختبار لمعرفة إذا كانت بيانات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ويستخدم هذا الاختبار في حالة إذا كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة وهو اختبار ضروري لأن معظم الاختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.¹

8- الانحدار الخطي المتعدد

إن الانحدار الخطي المتعدد يأخذ بعين الاعتبار تأثير متغيرين مستقلين أو أكثر على المتغير التابع، وقد استخدم لقياس أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-.

معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

حيث:

β_n : ثابت غير معروف يمثل منحنى الانحدار

ϵ : تمثل مدة الخطأ

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها

سنقوم في هذا المبحث باستعراض وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، وهذا من خلال الأساليب الإحصائية التي ذكرناها سابقاً.

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة الخاصة بمحور "الخصائص الشخصية والوظيفية"

من خلال هذا المطلب سنسعى إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي: الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخبرة.

¹ سليمان سلامة سليمان الديب، جازم أحمد محمد فروانة، أثر الرقابة المفروضة من وزارة الداخلية على أداء المؤسسات في قطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد 8، جامعة القدس، فلسطين، 2017، ص 159.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

1- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

جاء توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	28	46.7
أنثى	32	53.3
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

من خلال نتائج الجدول رقم (14) يتضح لنا بشكل واضح أن نسبة الإناث العاملة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل تفوق نسبة الذكور حيث بلغ عدد الإناث 32 موظفة، أي ما نسبته 53.3% وعدد الذكور 28 موظف أي ما نسبته 46.7% من العدد الإجمالي لعينة الدراسة، ويمكن أن تعود هذه النتائج إلى طبيعة عمل العينة المدروسة ذات الطابع الإداري أكثر من البدني، والذي لا يتطلب قوة وجهد بدني كبير، مما يجعل فئة الإناث تتغلب على فئة الذكور. يمكن القول بأن العلاقة بين جنس الفرد وبين رضاه عن العمل ليست علاقة ثابتة وإنما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة.

2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	5	8.3
من 30 إلى أقل من 40 سنة	21	35
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	26.7
50 سنة فأكثر	18	30
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن أغلب الموظفين من الفئة العمرية من (30 سنة إلى أقل من 40 سنة) حيث بلغ عددهم 21 فرد أي ما نسبته 35%، تليها فئة الموظفين من 50 سنة فأكثر بنسبة 30% أي ما يعادل 18 فرداً، أما نسبة الأفراد الذين أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة) فهي 26.7% أي ما يعادل 16 فرداً، لتأتي أصغر فئة والمتضمنة 5 أفراد بنسبة 8.3% من العينة وهي الفئة (أقل من 30 سنة)، وعليه يمكن القول أن أغلب الأفراد هم من فئة الشباب، ويتوقع أن يكونوا في هذه المرحلة العمرية أكثر جهداً وعطاءً من أجل تحقيق طموحاتهم.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
23.3	14	ثانوي
25	15	تكوين مهني
48.3	29	جامعي
3.3	2	دراسات عليا
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم(16) أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي، حيث بلغ عددهم 29 أي ما نسبته 48.3% من العينة، يليها مستوى التكوين المهني حيث بلغ عددهم 15 أي ما نسبته 25% من العينة، في حين بلغ عدد الأفراد في مستوى ثانوي 14 فردا أي ما نسبته 23.3%، ثم في الأخير مستوى دراسات عليا الذي بلغ عددهم 2 بنسبة 3.3% من العينة، وعليه يمكن القول أن العينة المدروسة مؤهلة علميا، وهكذا يمكن إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية.

4- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

الجدول رقم 17: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	المنصب الوظيفي
11.7	7	عون تنفيذ
33.3	20	عون تحكم
50	30	إطار
5	3	إطار سامي
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من نتائج الجدول رقم(17) أن أغلبية أفراد العينة يشغلون في منصب إطار حيث بلغ عددهم 30 فرد أي ما نسبته 50%، يليها منصب عون تحكم حيث بلغ عددهم 20 فرد أي ما نسبته 33.3%، يليها عون تنفيذ بعدد أفراد قدر ب 7 أفراد أي ما نسبته 11.7%، وفي الأخير منصب إطار سامي بلغ عدد أفرادها 3 أي ما نسبته 5%، وهذا يعني أن أغلب الموظفين بالصندوق الوطني يشغلون ضمن منصب إطار.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

5- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم 18: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
15	9	أقل من 5 سنوات
15	9	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
30	18	من 10 إلى أقل من 15 سنة
40	24	من 15 سنة فما فوق
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

من خلال نتائج الجدول رقم(18) يتضح لنا أن أفراد العينة الذين كانت سنوات خبرتهم من 15 سنة فما فوق، والتي قدرت ب 24 فردا، أي ما نسبته 40% من العينة وهي أكبر نسبة من بين النسب المتحصل عليها في عينة الدراسة، يليها عدد أفراد العينة الذين قدرت سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة والتي قدرت ب 18 فردا، أي ما نسبته 30% من العينة، وفي الأخير نجد أن أفراد العينة الذين بلغ عدد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات و من 5 إلى أقل من 10 سنوات حيث بلغ عددهم 9 أفراد في كلتا الحالتين أي ما نسبته 15%، وهذا كله شيء إيجابي يدل على امتلاك العاملين خبرات متنوعة تؤهلهم لممارسة وظائفهم الإدارية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الخاصة بمحور "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

من أجل التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل ينبغي أولا معرفة مستويات الأبعاد المكونة لها (المهارات البشرية، قاعدة البيانات، الأجهزة المادية، البرمجيات، الاتصالات والشبكات)، وذلك باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول "المهارات البشرية"

لمعرفة مستوى المهارات البشرية السائدة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 19: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد "المهارات البشرية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	تعتمد المؤسسة على المورد البشري المؤهل	3.77	0.851	عالي	1
2	تشجع المؤسسة التطوير الذاتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار	3.62	0.904	عالي	2

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

3	عالي	1.065	3.53	توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3
4	متوسط	1.186	3.18	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا لتطوير مهاراتهم	4
عالي		0.79684	3.5250	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يوضح الجدول رقم (19) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد المهارات البشرية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (3.18 و 3.77) أي بدرجة تتراوح من متوسطة إلى عالية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: في المرتبة الأولى عبارة "تعتمد المؤسسة على المورد البشري المؤهل" بمتوسط حسابي قدره (3.77) وانحراف معياري قدره (0.851)، وعادت المرتبة الثانية للعبارة "تشجع المؤسسة التطوير الذاتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار" بمتوسط حسابي قدره (3.62) وانحراف معياري قدره (0.904)، أما المرتبة الثالثة فعادت للعبارة "توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال" بمتوسط حسابي قدره (3.53) وانحراف معياري قدره (1.065)، وجاءت العبارة الأخيرة بمستوى متوسط "توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا لتطوير مهاراتهم" بمتوسط حسابي بلغ (3.18) وانحراف معياري قدره (1.186).

وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة موافقة موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل على المهارات البشرية عالية، وجاءت بمتوسط حسابي قدره (3.5250) وانحراف معياري قدره (0.79684) وهو أقل من الواحد مما يدل على أنه هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة، حيث يمكننا القول أن المهارات البشرية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل متوفرة.

2- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني "قاعدة البيانات"

لمعرفة مستوى توفر قاعدة البيانات السائدة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 20: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد "قاعدة البيانات"

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
2	عالي	0.659	4.20	تزيد قاعدة البيانات من فعالية العمل الإداري	5
1	عالي جدا	0.783	4.28	تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة تساهم في رفع كفاءة العمل	6
4	عالي	0.743	4.08	تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	7

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

5	عالي	0.920	3.97	تملك المؤسسة أخصائيين مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات	8
3	عالي	0.748	4.18	تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع المتعاملين معها	9
عالي		0.51301	4.1433	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يوضح الجدول رقم (20) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد قاعدة البيانات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (3.97 و 4.28) أي بدرجة تتراوح من عالية إلى عالية جدا، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: احتلت المرتبة الأولى بدرجة عالية جدا عبارة "تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة تساهم في رفع كفاءة العمل" بمتوسط حسابي قدره (4.28) وانحراف معياري قدره (0.783)، أما بقية العبارات تساهم بدرجة عالية فالمرتبة الثانية للعبارة "تزيد قاعدة البيانات من فعالية العمل الإداري" بمتوسط حسابي قدره (4.20) وانحراف معياري قدره (0.659)، أما المرتبة الثالثة فعادت للعبارة "تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع المتعاملين معها" بمتوسط حسابي قدره (4.18) وانحراف معياري قدره (0.748)، وجاءت العبارة "تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.08) وانحراف معياري قدره (0.743)، تليها العبارة "تملك المؤسسة أخصائيين مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (3.97) وانحراف معياري قدره (0.920).

وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة موافقة موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل على قاعدة البيانات عالية، وجاءت بمتوسط حسابي قدره (4.1433) وانحراف معياري قدره (0.51301) وهو أقل من الواحد مما يدل على أنه هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة، حيث يمكننا القول أن قاعدة البيانات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل متوفرة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

3- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث "الأجهزة المادية"

لمعرفة مستوى توفر الأجهزة المادية السائدة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 21: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد "الأجهزة المادية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
10	الأجهزة المستخدمة تتلاءم مع احتياجات مختلف الوظائف الإدارية	3.78	0.940	عالي	5
11	الأجهزة المستخدمة توفر المعلومات للعاملين بأقل جهد	4.05	0.699	عالي	3
12	يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب لأداء العمل	4.32	0.748	عالي جدا	1
13	تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدائمة لأجهزة الحاسوب	4.18	0.833	عالي	2
14	تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لإنجاز العمل	3.88	0.904	عالي	4
15	تملك المؤسسة أجهزة الإعلام الآلي المتطورة بعدد كافي لكل الوظائف	3.88	0.976	عالي	4
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		4.0167	0.59240	عالي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يوضح الجدول رقم (21) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الأجهزة المادية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (3.78 و 4.32) أي بدرجة تتراوح من عالية جدا إلى عالية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: في المرتبة الأولى عبارة "يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب لأداء العمل" بمتوسط حسابي قدره (4.32) وانحراف معياري قدره (0.748)، وعادت المرتبة الثانية للعبارة "تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدائمة لأجهزة الحاسوب" بمتوسط حسابي قدره (4.18) وانحراف معياري قدره (0.833)، أما المرتبة الثالثة فعادت للعبارة "الأجهزة المستخدمة توفر المعلومات للعاملين بأقل جهد" بمتوسط حسابي قدره (4.05) وانحراف معياري قدره (0.699)، أما المرتبة الرابعة فعادت للعبارة "تملك المؤسسة أجهزة الاعلام الآلي المتطورة بعدد كافي لكل الوظائف" و "تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لإنجاز العمل" بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري (0.976) و(0.904) على الترتيب، تليها العبارة "الأجهزة المستخدمة تتلاءم من احتياجات مختلف الوظائف الادارية" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (3.78) وانحراف معياري قدره (0.940).

وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة موافقة موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل على الأجهزة المادية عالية، وجاءت بمتوسط حسابي قدره (4.0167) وانحراف معياري

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

قدره (0.59240) وهو أقل من الواحد مما يدل على أنه هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة، حيث يمكننا القول أن الأجهزة المادية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل متوفرة.

4- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع "البرمجيات"

لمعرفة مستوى توفر البرمجيات السائدة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 22: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد "البرمجيات"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
16	تملك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف الوظائف	3.88	0.922	عالي	4
17	تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل	3.90	0.915	عالي	3
18	توفر المؤسسة برامج تتصف بالأمان لضمان الخصوصية	3.97	0.712	عالي	2
19	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة لتسهيل استخدامها	4.18	0.651	عالي	1
20	تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحديثة	3.58	0.926	عالي	6
21	تستخدم المؤسسة مضادات الفيروسات لحماية المعلومات	3.87	1.112	عالي	5
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.8972	0.62368	عالي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يوضح الجدول رقم (22) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الأجهزة المادية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (3.87 و 4.18) أي بدرجة عالية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: في المرتبة الأولى عبارة "تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة لتسهيل استخدامها" بمتوسط حسابي قدره (4.18) وانحراف معياري قدره (0.651)، وعادت المرتبة الثانية للعبارة "توفر المؤسسة برامج تتصف بالأمان لضمان الخصوصية" بمتوسط حسابي قدره (3.97) وانحراف معياري قدره (0.712)، أما المرتبة الثالثة فعادت للعبارة "تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل" بمتوسط حسابي قدره (3.90) وانحراف معياري قدره (0.915)، أما المرتبة الرابعة فعادت للعبارة "تملك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف الوظائف" بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري (0.922)، وجاءت العبارة "تستخدم المؤسسة مضادات الفيروسات لحماية المعلومات" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وانحراف معياري قدره (1.112)، تليها العبارة "تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحديثة" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره (3.58) وانحراف معياري قدره (0.926). وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة موافقة موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل على البرمجيات عالية، وجاءت بمتوسط حسابي قدره (3.8972) وانحراف معياري قدره

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

(0.62368) وهو أقل من الواحد مما يدل على أنه هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة، حيث يمكننا القول أن البرمجيات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل متوفرة.

5- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بالبعد الخامس "الاتصالات والشبكات"

لمعرفة مستوى استخدام الاتصالات والشبكات السائدة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 23: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد "الاتصالات والشبكات"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
22	تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت للاتصال والتواصل	3.70	1.197	عالي	1
23	تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جيدة	3.63	1.119	عالي	2
24	تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات	3.23	1.140	متوسط	5
25	تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للعاملين	3.47	0.999	عالي	3
26	ترتبط المؤسسة بمجموعة من المؤسسات بشبكة إكسترنات	2.80	1.205	متوسط	6
27	تقدم الأنترنت حولا إلكترونية تمكن المؤسسة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة	3.33	1.244	متوسط	4
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.3611	0.80322	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يوضح الجدول رقم (23) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الاتصالات والشبكات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (2.80 و 3.70) أي بدرجة موافقة متوسطة، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: في المرتبة الأولى عبارة "تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت للاتصال والتواصل" بمتوسط حسابي قدره (3.70) وانحراف معياري قدره (1.197)، وعادت المرتبة الثانية للعبارة "تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جيدة" بمتوسط حسابي قدره (3.63) وانحراف معياري قدره (1.119)، أما المرتبة الثالثة فعادت للعبارة "تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للعاملين" بمتوسط حسابي قدره (3.47) وانحراف معياري قدره (0.999) بدرجة الموافقة عالية، أما المرتبة الرابعة فعادت للعبارة "تقدم الأنترنت حولا إلكترونية تمكن المؤسسة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة" بمتوسط حسابي قدره (3.33) وانحراف معياري (1.244)، وجاءت العبارة "تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.23) وانحراف معياري قدره (1.140)، تليها العبارة "ترتبط المؤسسة بمجموعة من المؤسسات بشبكة إكسترنات" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره (2.80) وانحراف معياري قدره (1.205) بدرجة الموافقة متوسطة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة موافقة موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل على الاتصالات والشبكات متوسطة، وجاءت بمتوسط حسابي قدره (3.3611) وانحراف معياري قدره (0.80322) وهو أقل من الواحد مما يدل على أنه هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة، حيث يمكننا القول أن البرمجيات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل متوفرة. ومما سبق جاءت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 24: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	المهارات البشرية	3.5250	0.79684	عالي	4
2	قاعدة البيانات	4.1433	0.51301	عالي	1
3	الأجهزة المادية	4.0167	0.59240	عالي	2
4	البرمجيات	3.8972	0.62368	عالي	3
5	الاتصالات والشبكات	3.3611	0.80322	متوسط	5
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال		3.7951	0.53894	عالي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يوضح الجدول رقم (24) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (3.3611 و 4.1433) وعليه فترتيب أبعاد هذا المحور جاءت كالآتي: في المرتبة الأولى بعد "قاعدة البيانات" بمتوسط حسابي (4.1433) وانحراف معياري (0.51301)، وعادت المرتبة الثانية لبعد "الأجهزة المادية" بمتوسط حسابي (4.0167) وانحراف معياري (0.59240)، فيما حصل بعد "البرمجيات" على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.8972) وانحراف معياري بلغ (0.62368)، وفي المرتبة الرابعة "المهارات البشرية" بمتوسط حسابي (3.5250) وانحراف معياري بلغ (0.79684) كلهم بدرجة الموافقة عالية، ما عاد المرتبة الخامسة لبعد "الاتصالات والشبكات" بمتوسط حسابي (3.3611) وانحراف معياري (0.80322) كانت بدرجة الموافقة متوسطة. وبشكل عام يتضح من النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على محور "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" عالية بمتوسط حسابي بلغ (3.7951) وانحراف معياري قدره (0.53894).

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الخاصة بمحور "الرضا الوظيفي"

من أجل التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة. الجدول رقم 25: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "الرضا الوظيفي"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
28	انت راض عن الوظيفة التي تعمل فيها	3.80	0.819	عالي	2
29	انت راض عن الراتب الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من مجهودات	3.83	0.960	عالي	1
30	انت راض عن المكافآت التشجيعية التي تمنحها لك الإدارة	3.05	0.999	متوسط	8
31	انت راض عن سياسة الترقية على مستوى المؤسسة لتوافقها مع طموحك	2.77	1.047	متوسط	10
32	انت راض عن حجم المساعدة التي تتلقاها من زملائك في العمل	3.45	0.928	عالي	7
33	انت راض عن علاقتك مع زملائك في العمل	3.45	0.999	عالي	7
34	تشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة	3.78	0.865	عالي	3
35	انت راض عن الحوافز المعنوية التي تقدمها المؤسسة	2.95	0.999	متوسط	9
36	توفر لك الإدارة كافة الوسائل الضرورية للعمل	3.55	0.928	عالي	5
37	يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها	3.48	0.948	عالي	6
38	انت راض عن ظروف عملك المادية	3.83	0.668	عالي	1
39	انت راض عن العلاقة القائمة بينك وبين رئيسك المباشر	3.75	1.068	عالي	4
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمحور الرضا الوظيفي		3.4750	0.53772	عالي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يوضح الجدول رقم (25) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الرضا الوظيفي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور ما بين (2.77 و 3.83) أي بدرجة رضا تتراوح من متوسطة إلى عالية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا المحور كما يلي: في المرتبة الأولى عبارة " انت راض عن ظروف عملك المادية" بمتوسط حسابي قدره (3.83) وانحراف معياري قدره (0.668)، وعادت المرتبة الثانية للعبارة "انت راض عن الوظيفة التي تعمل فيها" بمتوسط حسابي قدره (3.80) وانحراف معياري قدره (0.819)، أما المرتبة الثالثة فعادت للعبارة "تشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة" بمتوسط حسابي قدره (3.78) وانحراف معياري قدره (0.865)، أما المرتبة الرابعة فعادت للعبارة "انت راض عن العلاقة القائمة بينك وبين رئيسك المباشر" بمتوسط حسابي قدره (3.75) وانحراف معياري (1.068)، وجاءت العبارة "توفر لك الإدارة كافة الوسائل الضرورية للعمل" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري قدره

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

(0.928)، تليها العبارة "يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره (3.48) وانحراف معياري قدره (0.948)، أما المرتبة السابعة فعدت للعبارتين "انت راض عن حجم المساعدة التي تتلقاها من زملائك في العمل" و "انت راض عن علاقتك مع زملائك في العمل" بمتوسط حسابي قدره (3.45) وانحراف معياري (0.928) و(0.999) على الترتيب، تليها العبارة "انت راض عن المكافآت التشجيعية التي تمنحها لك الإدارة" في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره (3.05) وانحراف معياري قدره (0.999)، تليها في المرتبة التاسعة عبارة "انت راض عن الحوافز المعنوية التي تقدمها المؤسسة" بمتوسط حسابي قدره (2.95) وانحراف معياري قدره (0.999)، وفي المرتبة العاشرة عبارة "انت راض عن سياسة الترقية على مستوى المؤسسة لتوافقها مع طموحك" بمتوسط حسابي قدره (2.77) وانحراف معياري قدره (1.047).

وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة رضا موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل عالية، حيث جاءت بمتوسط حسابي قدره (3.4750) وانحراف معياري قدره (0.53772).

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا الجزء اختبار الفرضيات التي قامت عليها هذه الدراسة، وقبل ذلك لابد من اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية.

1- اختبار التوزيع الطبيعي

تشرط معظم الاختبارات المعلمية أن يكون التوزيع طبيعي للبيانات، وعليه سنستعرض اختبار 1-Sample Kolmogorov Smirnov لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أو لا، كون حجم العينة أكبر من 50، وهذا من خلال ما يوضحه الجدول الموالي من نتائج اختبار التوزيع الطبيعي:

الجدول رقم 26: اختبار التوزيع الطبيعي "1-Sample Kolmogorov Smirnov"

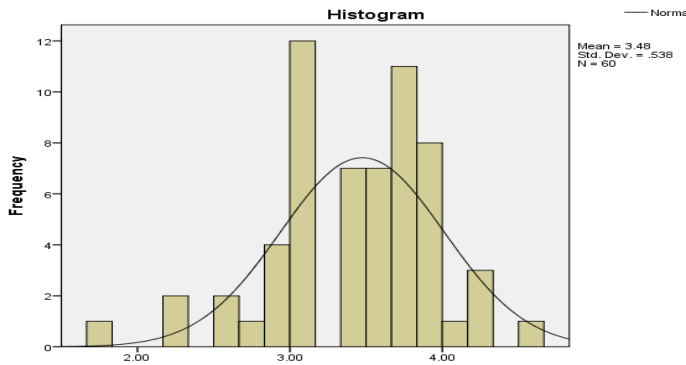
المحاور	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1.061	0.949
محور الرضا الوظيفي	0.211	0.328

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات IBM.Spss 21.0

يتضح من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لمحاور الدراسة والاستمارة كاملة أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث يتم استخدام الاختبارات المعلمية. ويشير الشكل التالي إلى التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

الشكل رقم 10: التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة



المصدر: مخرجات برنامج Spss 21

2- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

حيث:

الفرضية الصفرية H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

الفرضية البديلة H_1 : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

والجدول التالي يوضح لنا نتائج تحليل الانحدار بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل:

الجدول رقم 27: نتائج قيم معاملات الارتباط والتحديد

معامل الارتباط لبيرسون r_p	معامل التحديد R^2	القيمة الاحتمالية
0.528	0.278	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن القيمة الاحتمالية $\text{sig}=0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05)، مما يشير إلى وجود أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي، وبما أن معامل الارتباط لبيرسون r_p بلغ 0.528 فإن هذه العلاقة هي علاقة طردية متوسطة. ولمعرفة قوة التأثير قمنا باستعمال معامل التحديد R^2 وكما نعلم إذا كان هذا الأخير ضمن المجال $[-0.3; 0.3]$ نقول أن التأثير ضعيف، وإذا كان R^2 ضمن المجال $[0.31; 0.69]$ نقول أن التأثير متوسط، أما إذا كان R^2 ضمن المجال $[0.7; 0.99]$ نقول أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال كبير على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

حسب نتائج الدراسة للجدول رقم (27) معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.278 أي بنسبة 27.8%، أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير ضعيف على الرضا الوظيفي، والنسبة المتبقية أي 72.2% تفسرها العوامل الأخرى.

من أجل اختبار معنوية العلاقة بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير الرضا الوظيفي قمنا باستعمال طريقة تحليل التباين ANOVA والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 28: ANOVA تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشار Fc المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig
الانحدار	4.751	1	4.751	22.41	0.000
البواقي	12.309	58	0.212		
المجموع	17.060	59			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

لاختبار المعنوية الاجمالية استعملنا اختبار فيشار F، من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن قيمة فيشار المحسوبة بلغت $F_c=22.41$ لكل الأبعاد، وهي أكبر من القيمة المجدولة F_t تساوي 4,001 عند درجة الحرية (1 و 58)، كما نلاحظ أن القيمة الاحتمالية $\text{Sig}=0.000$ وهي أقل من 0,05 مما يدل على وجود أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي.

وعليه من خلال هذه النتائج، نرفض الفرضية الصفرية " H_0 " ونقبل الفرضية البديلة " H_1 " الفائلة بأنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \alpha \leq$ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

الجدول رقم 29: نتائج الانحدار الخطي المتعدد

Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المعاملات β	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
-	0.329	0.574	1.775	الثابت
0.117			0.177	المهارات البشرية
0.311			-0.165	قاعدة البيانات
0.030			0.333	الأجهزة المادية
0.598			0.81	البرمجيات
0.783			0.32	الاتصالات والشبكات

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

من خلال الجدول رقم (29) يتبين لنا بأن نموذج الانحدار الخاص بموضوع الدراسة يتمثل في الصيغة التالية:

$$y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5$$

$$y \text{ (الرضا الوظيفي)} = 0.1775 + 0.177 \text{ (المهارات البشرية)} - 0.165 \text{ (قاعدة البيانات)} + 0.333 \text{ (الأجهزة المادية)} + 0.81 \text{ (البرمجيات)} + 0.32 \text{ (الاتصالات والشبكات)}$$

حيث:

Y: يمثل المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي

x₁: يمثل المهارات البشرية

x₂: يمثل قاعدة البيانات

x₃: يمثل الأجهزة المادية

x₄: يمثل البرمجيات

x₅: يمثل الاتصالات والشبكات

وفي الاختبار من بين خمسة متغيرات أي خمس أبعاد يمكن تحسين النموذج لما نلغي المتغيرات غير معنوية أي مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وهي المهارات البشرية وقاعدة البيانات والبرمجيات والاتصالات والشبكات كانت (0.117، 0.311، 0.598، 0.783) على التوالي، إذن النموذج الأخير لديه بعد واحد وهو الأجهزة المادية لها تأثير على الرضا الوظيفي وعليه يصبح نموذج الانحدار على الشكل التالي:

$$Y = 1.565 + 0.457x_3$$

$$Y = 1.565 + 0.457 \text{ (الأجهزة المادية)}$$

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

وعليه بالرجوع إلى الجدول رقم (29) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.329 وهو يشير إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي لدى العاملين بنسبة 32.9% وأن باقي النسبة والمقدرة 67.1% من التأثير في الرضا الوظيفي ترجع إلى عوامل أخرى غير تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومنه نخلص مما سبق إلى وجود تأثير إيجابي ولكنه ضعيف بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي وبالتالي نقول أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

ومن أجل معرفة تأثير كل بعد على حدي، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية عن الفرضية الرئيسية، وذلك بالاعتماد على الانحدار الخطي المتعدد وفقا لقاعدة القرار التالية:

- إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T المجدولة وقيمة مستوى الدلالة المحسوب Sig أقل أو يساوي مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) $\alpha \leq$ ، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .
- إذا كانت قيمة T المحسوبة أصغر من قيمة T المجدولة وقيمة مستوى الدلالة المحسوب Sig أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) $\alpha \leq$ ، نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 .

وقد جاءت نتائج اختبار هذه الفرضيات كما يلي:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الأولى كالتالي:

الفرضية الصفرية H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد المهارات البشرية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".
الفرضية البديلة H_1 : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد المهارات البشرية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

وقد جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 30: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى "المهارات البشرية"

المتغير	المعامل β	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
المهارات البشرية	0.177	1.591	0.117

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

وطبقا لقاعدة القرار سالفة الذكر، يتضح من الجدول رقم (30) أن مستوى الدلالة يساوي (0.117) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($0.05 < \alpha$)، مما يشير إلى عدم وجود تأثير لبعد المهارات البشرية على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة البالغة 1.591 وهي أقل من قيمة T المجدولة المقدر بـ 2. وعليه من خلال هذه النتائج، لا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، ومنه الفرضية الفرعية الأولى هي: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعد المهارات البشرية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-". ومع ذلك، يمكن تقديم بعض التفسيرات العامة لعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المهارات البشرية والرضا الوظيفي:

1. تباين المهارات البشرية: قد يكون هناك تباين محدود في مستوى المهارات البشرية بين العاملين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في جيجل. إذا كان المهارات المتاحة للموظفين متقاربة ومشابهة بشكل كبير، فقد يكون هناك تأثير ضعيف أو غير ملحوظ للمهارات على الرضا الوظيفي.
2. العوامل البيئية والثقافية: قد تكون هناك عوامل أخرى في بيئة العمل والثقافة المؤسسية تؤثر بشكل أكبر على الرضا الوظيفي من المهارات البشرية. قد تشمل هذه العوامل العلاقات العامة، ونوعية الإدارة، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وفرص الترقية، ومكافآت الأداء.
3. المتغيرات الشخصية: يمكن أن تكون المتغيرات الشخصية للعاملين تلعب دوراً أيضاً في تأثير المهارات البشرية على الرضا الوظيفي. قد يكون لديهم اهتمامات واحتياجات مختلفة، وأهداف وقيم شخصية متباينة، مما يعني أن تأثير المهارات البشرية قد يكون متفاوتاً بين الأفراد.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الثانية كالتالي:

الفرضية الصفرية H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعد قاعدة البيانات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".
الفرضية البديلة H_1 : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعد قاعدة البيانات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

وقد جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 31: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية "قاعدة البيانات"

المتغير	المعامل β	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
قاعدة البيانات	-0.165	-1.023	0.311

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

وطبقا لقاعدة القرار سالفة الذكر، يتضح من الجدول رقم (31) أن مستوى الدلالة يساوي (0.311) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($0.05 < \alpha$)، مما يشير إلى عدم وجود تأثير لبعدها قاعدة البيانات على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة البالغة -1.023 وهي أقل من قيمة T الجدولة المقدره بـ 2.

وعليه من خلال هذه النتائج، لا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، ومنه الفرضية الفرعية الثانية هي: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعدها قاعدة البيانات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

ومع ذلك، يمكن تقديم بعض التفسيرات العامة لعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد قاعدة البيانات والرضا الوظيفي:

1. صعوبة الاستخدام وقصور التدريب: إذا كانت قاعدة البيانات معقدة وصعبة الاستخدام، قد يشعر الموظفون بالإحباط والإجهاد عند استخدامها. قد يحتاجون إلى تدريب ودعم إضافي لفهم كيفية استخدامها بشكل صحيح، وإلا فقد يؤثر ذلك على الرضا الوظيفي.

2. قلة الدعم التقني والصيانة: إذا كانت قاعدة البيانات تعاني من قلة الدعم التقني أو الصيانة الدورية، فقد تواجه المشاكل والتعطيلات المستمرة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تأثير سلبي على الرضا الوظيفي ويخفض الإنتاجية والكفاءة.

3. قلة الأمان والخصوصية: إذا لم تكن قاعدة البيانات آمنة بما يكفي وتفتقر إلى الحماية اللازمة للبيانات الحساسة، فقد يثير ذلك قلق الموظفين ويؤثر على رضاهم الوظيفي. يجب ضمان سلامة وسرية المعلومات للحفاظ على رضا الموظفين.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الثالثة كالتالي:

الفرضية الصفرية H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعدها الأجهزة المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

الفرضية البديلة H_1 : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعدها الأجهزة المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

وقد جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 32: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة "الأجهزة المادية"

المتغير	المعامل β	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
الأجهزة المادية	0.333	2.229	0.030

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

وطبقا لقاعدة القرار سالفة الذكر، يتضح من الجدول رقم(32) أن مستوى الدلالة يساوي (0.030) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) $\alpha \leq$ ، مما يشير إلى وجود تأثير لبعدها الأجهزة المادية على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، أي أن هناك مقدار تباين يحدث في الرضا الوظيفي يفسره بعد الأجهزة المادية ولا تفسره الأبعاد الأخرى، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة البالغة 2.229 وهي أكبر من قيمة T المجدولة المقدره بـ 2.

وعليه من خلال هذه النتائج، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، ومنه الفرضية الفرعية الثالثة هي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعدها الأجهزة المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

ومع ذلك، يمكن تقديم بعض التفسيرات العامة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة المادية والرضا الوظيفي:

1. أداء ممتاز وفعالية: الأجهزة المادية الحديثة وذات الأداء الجيد تمكن الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة عالية وتحقيق الأهداف بشكل فعال. يعزز ذلك الثقة والرضا الوظيفي.
2. سهولة الاستخدام والتوافق: الأجهزة المادية التي تتميز بواجهة سهلة الاستخدام وتوافق مع احتياجات الموظفين تزيد من السرعة والكفاءة في أداء المهام. هذا يساهم في الرضا الوظيفي ويقلل من التوتر والإجهاد.
3. تحسين التواصل والتعاون: الأجهزة المادية المناسبة والتقنيات المتقدمة تسهل التواصل والتعاون بين الموظفين، سواء كان ذلك عبر البريد الإلكتروني، الشات، الفيديو، أو غيرها. هذا يعزز الفعالية والرضا الوظيفي.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الرابعة كالتالي:

الفرضية الصفرية H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعدها البرمجيات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

الفرضية البديلة H_1 : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعدها البرمجيات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-".

وقد جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 33: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة "البرمجيات"

المتغير	المعامل β	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
البرمجيات	0.81	0.530	0.598

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

وطبقا لقاعدة القرار سالفة الذكر، يتضح من الجدول رقم (33) أن مستوى الدلالة يساوي (0.598) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($0.05 < \alpha$)، مما يشير إلى عدم وجود تأثير لبعده البرمجيات على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة البالغة 0.530 وهي أقل من قيمة T الجدولة المقدره بـ 2. وعليه من خلال هذه النتائج، لا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، ومنه الفرضية الفرعية الرابعة هي: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعده البرمجيات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-". ومع ذلك، يمكن تقديم بعض التفسيرات العامة لعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد البرمجيات والرضا الوظيفي:

1. عدم التوافق وقصور التدريب: إذا لم تكن البرمجيات متوافقة مع احتياجات الموظفين أو تتطلب مهارات وتدريب إضافي، فقد يشعرون بالإحباط والتوتر عند استخدامها. يجب توفير التدريب اللازم والدعم الفني لضمان تجربة إيجابية وزيادة الرضا الوظيفي.

2. قلة الأمان والخصوصية: إذا لم توفر البرمجيات الأمان اللازم ولم تحافظ على سرية المعلومات، فقد يؤدي ذلك إلى شعور الموظفين بعدم الثقة والقلق بشأن سلامة بياناتهم. يجب ضمان حماية البيانات للحفاظ على رضا الموظفين.

3. تعقيد الاستخدام والتكامل: إذا كانت البرمجيات معقدة وتصعب الاستخدام أو التكامل مع أنظمة أخرى، فقد يصعب على الموظفين تنفيذ المهام بكفاءة ويتسبب ذلك في إجهاد ورضا وظيفي منخفض. يجب اختيار البرمجيات المناسبة وتوفير التدريب اللازم لتجاوز هذه العقبات.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الخامسة كالتالي:

الفرضية الصفرية H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعده الاتصالات والشبكات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-

الفرضية البديلة H_1 : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعده الاتصالات والشبكات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-

وقد جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 34: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة "الاتصالات والشبكات"

المتغير	المعامل β	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
الاتصالات والشبكات	0.32	0.277	0.783

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

وطبقا لقاعدة القرار سالفة الذكر، يتضح من الجدول رقم(33) أن مستوى الدلالة يساوي (0.783) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($0.05 < \alpha$)، مما يشير إلى عدم وجود تأثير لبعده الاتصالات والشبكات على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة البالغة 0.277 وهي أقل من قيمة T الجدولة المقدره بـ 2. وعليه من خلال هذه النتائج، لا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، ومنه الفرضية الفرعية الخامسة هي: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) لبعده الاتصالات والشبكات على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل- ومع ذلك، يمكن تقديم بعض التفسيرات العامة لعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الاتصالات والشبكات والرضا الوظيفي:

1. انقطاع الاتصالات وضعف الشبكات: عندما تعاني الشبكات من انقطاعات متكررة أو تكون غير مستقرة، يمكن أن يؤثر ذلك سلباً على الاتصالات والعمليات اليومية. يشعر الموظفون بالإحباط والتوتر عندما لا يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات أو التواصل بسلاسة، وبالتالي ينخفض مستوى الرضا الوظيفي.
2. ضعف جودة الاتصال: إذا كانت جودة الاتصال ضعيفة، مثل صوت غير واضح في المكالمات أو تأخير في الاتصالات عبر الإنترنت، فقد يؤثر ذلك على التواصل وفهم الرسائل بشكل صحيح. يمكن أن يتسبب ذلك في سوء التواصل والتباين في الأداء وتقليل الرضا الوظيفي.
3. انتهاكات الخصوصية والأمان: إذا لم تتوفر الحماية اللازمة للبيانات والمعلومات الحساسة، فقد يثير ذلك قلق الموظفين ويؤثر على رضاهم الوظيفي. يجب توفير الحماية والخصوصية اللازمة للحفاظ على ثقة الموظفين وتعزيز الرضا الوظيفي.

ثالثاً: تحليل الفروق

لقد تم الاعتماد على تحليل التباين الأحادي (One Way Analyse Anova) لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي، عند مستوى معنوية 0.05. تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 < \alpha$) في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخبرة). ولاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية:

H_0 : لا توجد فروق إذا كانت (القيمة الاحتمالية) < 0.05 القيمة الاحتمالية المحسوبة (sig)

H_1 : توجد فروق إذا كانت (القيمة الاحتمالية) > 0.05 القيمة الاحتمالية المحسوبة (sig)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

1- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس

تنص الفرضية الصفرية H_0 على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس".

تنص الفرضية البديلة H_1 على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس". باستخدام T Test لفروق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي والتي تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم 35: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الجنس

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	الفئات
0.47241	3.5531	28	ذكر	
0.46025	3.8221	32	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.5531 لإجابات الذكور فيما يخص الرضا الوظيفي للعاملين وهو ينتمي على سلم لكارث إلى مجال [4.20-3.41] بدرجة الموافقة عالية والانحراف المعياري قد بلغ 0.47241 وهو أقل من الواحد مما يدل على عدم تشتت الفئات أما المتوسط الحسابي للإناث فقد بلغ 3.8221 وهو ينتمي على سلم لكارث إلى مجال [4.20-3.41] بدرجة الموافقة عالية والانحراف المعياري قد بلغ 0.46025 وهو أقل من الواحد مما يدل على عدم تشتت الفئات لمتغير الجنس.

الجدول رقم 36: نتائج اختبار Test-t indépendant بالنسبة لمتغير الجنس

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypo variances égales	0.018	0.895	-2.231	58	0.030	-.26900	.12058	-.51036	-.02764
Hypo variances inégales			-2.227	56.518	0.030	-.26900	.12079	-.51092	-.02708

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

من خلال الجدول رقم (36) يتبين لنا أن القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة $\alpha=0.05$ ومنه نستنتج أن المجتمعين متجانسين. نلاحظ أن قيمة استودنت t قد بلغت 2.231- و مستوى الدلالة المحسوبة 0.030 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة للدراسة 0,05 ، و بناء على هذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 القائلة أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس".

2- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير السن

بما أن السن يحتوي على عدة فئات يجب أن نستعمل طريقة تحليل التباين تنص الفرضية الصفرية H_0 على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن".

تنص الفرضية البديلة H_1 على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن".
يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي لفروق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي والتي تعزى لمتغير السن.

الجدول رقم 37: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير السن

الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F الجدولية	قيمة F	مستوى الدلالة
أقل من 30 سنة	5	3.6154	0.40380	2.77	0.126	0.944
من 30 إلى أقل من 40 سنة	21	3.6862	0.44084			
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	3.6763	0.48523			
50 سنة فأكثر	18	3.7493	0.56933			
المجموع	60	3.6966	0.48140			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

من نتائج الجدول رقم (37) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات كل فئة من فئات السن على العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي حيث كان أكبر وسط هو للفئة العمرية 50 سنة فأكثر وهذا راجع ممكن لسنوات الخبرة في المؤسسة وبانحراف معياري قدرة (0.56933)، وهو أقل من الواحد مما يدل على عدم تشتت فئات السن.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

كذلك أوضحت النتائج أن قيمة فيشار لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي للعاملين تساوي $F_c=0.126$ وهي أقل من قيمتها الجدولية وبالتالي لا نرفض الفرضية الصفرية H_0 القائلة أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن".

3- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

بما أن المؤهل العلمي يحتوي على عدة فئات يجب أن نستعمل طريقة تحليل التباين تنص الفرضية الصفرية H_0 على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

تنص الفرضية البديلة H_1 على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي لفروق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم 38: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F الجدولية	قيمة F	مستوى الدلالة
ثانوي	14	3.5879	0.55910	2.77	1.229	0.308
تكوين مهني	15	3.8803	0.46038			
جامعي	29	3.6401	0.45247			
دراسات عليا	2	3.8974	0.25383			
المجموع	60	3.6966	0.48140			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

من نتائج الجدول رقم (38) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات كل فئة من فئات المؤهل العلمي على العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي حيث كان أكبر وسط (3.8974) هو للعاملين ذو دراسات عليا بانحراف معياري (0.25383) وهو أقل من الواحد مما يدل على عدم تشتت الفئات المؤهل العلمي.

كذلك أوضحت النتائج أن قيمة فيشار لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي للعاملين تساوي 1.229 وهي أقل من قيمتها الجدولية وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 القائلة أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

4- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي

بما أن المنصب الوظيفي يحتوي على عدة فئات يجب أن نستعمل طريقة تحليل التباين تنص الفرضية الصفرية H_0 على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي".

تنص الفرضية البديلة H_1 على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي".

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي لفروق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي والتي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي.

الجدول رقم 39: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي

الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F الجدولية	قيمة F	مستوى الدلالة
عون تنفيذ	7	3.8462	0.39529	2.77	1.243	0.303
عون تحكم	20	3.7846	0.51868			
إطار	30	3.5812	0.48052			
إطار سامي	3	3.9145	0.19245			
المجموع	60	3.6966	0.48140			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

من نتائج الجدول رقم (39) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات كل فئة من فئات المنصب الوظيفي على العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي حيث كان أكبر وسط (3.9145) هو للعاملين في إطار سامي بانحراف معياري (0.19245) وهو أقل من الواحد مما يدل على عدم تشتت الفئات المنصب الوظيفي.

كذلك أوضحت النتائج أن قيمة فيشار لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي للعاملين تساوي (1.243) وهي أقل من قيمتها الجدولية وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 القائلة أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي".

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

5- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة

بما أن عدد سنوات الخبرة يحتوي على عدة فئات يجب أن نستعمل طريقة تحليل التباين تنص الفرضية الصفرية H_0 على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة".

تنص الفرضية البديلة H_1 على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة".

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي لفروق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي والتي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

الجدول رقم 40: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة

مستوى الدلالة	قيمة F	قيمة F الجدولية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات
0.775	0.370	2.77	0.36663	3.5840	9	أقل من 5 سنوات
			0.45971	3.6980	9	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
			0.49946	3.6567	18	من 10 إلى أقل من 15 سنة
			0.52752	3.7682	24	من 15 سنة فما فوق
			0.48140	3.6966	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات IBM.Spss 21.0

من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ان المتوسط الحسابي لإجابات كل فئة من فئات سنوات الخبرة على العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي حيث كان أكبر وسط (3.7682) هو للعاملين ذات خبرة من 15 سنة فما فوق وهذا راجع لسنوات الخبرة المكتسبة في المسار الوظيفي بانحراف معياري 0.52752 وهو أقل من الواحد مما يدل على عدم تشتت الفئات، كذلك أوضحت النتائج أن قيمة فيشار لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي للعاملين تساوي 0.370 ومستوى الدلالة يساوي 0.775 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة للدراسة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية H_0 القائلة أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05) \leq \alpha$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة".

من خلال الدراسة التطبيقية التي تم اجراءها بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل تم التوصل إلى مجموعة من نتائج تطبيقية يم تلخيصها على النحو التالي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - جيجل -

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، ماعدا متغير الجنس.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -جيجل-

خلاصة الفصل الثالث

حاولنا من خلال الجانب التطبيقي دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل من خلال الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات ثم تحليلها واستخدام بعض أساليب المعالجة الإحصائية اعتمادا على برنامج SPSS الذي مكننا من عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها في ضوء هذا التحليل للبيانات وكذا اختبار الفرضيات وجود اهتمام ضعيف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، ومستوى متوسط للرضا الوظيفي لدى الموظفين بها، بالإضافة إلى وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين بمستوى ضعيف.



الخاتمة

كان الهدف من وراء هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، حيث أصبح الصندوق الوطني مرهون بمدى قدرته على مسايرته واستفادته من التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لأن الاهتمام باستخدامها داخل الصندوق الوطني وخاصة في هذه الظروف في ظل التطور التكنولوجي يعتبر من الأولويات التي يحقق الصندوق الوطني من خلالها أهدافه التي وجد من أجلها. ولكن، هناك بعض العوائق والتحديات التي يجب على الصندوق الوطني التغلب عليها لتحقيق الرضا الوظيفي الكامل للعاملين. فعلى سبيل المثال، قد يشعر العاملون بالعزلة والانفصالية عن الفريق العامل، بسبب التواصل الافتراضي وقلة التواصل الوجه لوجه. كما يجب الأخذ في الاعتبار أن بعض العاملين قد لا يكونوا ملمين بأحدث التقنيات والأدوات المتاحة، مما يمكن أن يؤدي إلى شعورهم بالتخلف أو عدم الكفاءة، وبالتالي يمكن أن يؤثر على رضاهم الوظيفي. ومن أجل تحقيق الرضا الوظيفي الكامل للعاملين، يجب على الصندوق الوطني أن يعمل على توفير التدريب والتعليم.

وعلى ضوء هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج نبرزها فيما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة النظرية

ويمكن تلخيصها في هذه النقاط:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال (T.I.C) تشمل كل التقنيات والأدوات والتطبيقات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة ونقل وتبادل المعلومات والبيانات عبر شبكات الاتصالات المختلفة؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في تحسين كفاءة العمل وتقليل التكاليف وتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية؛
- توفر وسائل تواصل فعالة وسريعة بين الأفراد والمؤسسات، مما يزيد من فاعلية العمل ويحسن الاتصال والتفاعل بين العاملين؛
- تقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مجموعة من الأبعاد الأساسية والتي تعبر عن مدى امتلاك المؤسسات لهذه التكنولوجيا والمتمثلة في المهارات البشرية، قاعدة البيانات، الأجهزة المادية، البرمجيات، الاتصالات والشبكات التي تساعد في استقبال المعلومة؛
- عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توسيع نطاق الخدمات المقدمة وتنوعها؛
- تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات وتحسين جودتها، مما يساعد على تحسين رضا العاملين؛
- غياب تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو انخفاض مستوياتها يخلق مشاعر سلبية داخل المنظمة، منها عدم الرضا الوظيفي؛
- الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة في المنظمات من خلال ترك انطباعات حسنة لدى الأفراد، تحسين العلاقات الإنسانية؛

- يتوفر الرضا الوظيفي على مجموعة من الأبعاد الأساسية وهي: البعد النفسي، البعد الاجتماعي، البعد المادي، الرضا الداخلي، الرضا الخارجي، الرضا عن سياسات الإدارة، الرضا عن علاقات العمل، الرضا عن العمل بحد ذاته؛

- الرضا الوظيفي له آثار ايجابية عديدة سواء على الأفراد أو على المنظمة ككل، فهو يرفع من الإبداع ويقوي الانسجام بين الأفراد ويحفز الدافعية للعمل.

ثانيا: نتائج الدراسة التطبيقية

توصلنا من خلال الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج التطبيقية هي:

- يوفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (3.7951)؛

- جاءت أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل بالترتيب التالي: قاعدة البيانات، الأجهزة المادية، البرمجيات، المهارات البشرية، الاتصالات والشبكات بمتوسطات حسابية قدرت ب: (4.1433)، (4.0167)، (3.8972)، (3.5250)، (3.3611) على التوالي؛

- مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل عال، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي (3.4750)؛

وقد جاءت نتائج اختبار الفرضيات كما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد المهارات البشرية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد قاعدة البيانات على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد الأجهزة المادية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد البرمجيات على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة؛

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد الاتصالات والشبكات على الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة؛

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

ثالثا: الاقتراحات

بعد عرض أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع بحثنا، نتقدم بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات التالية:

- توفير التدريبات اللازمة للعاملين في المؤسسة على استخدام التكنولوجيا المتاحة، وذلك بتحسين المهارات والكفاءات الفنية لديهم؛

- توفير الأدوات التقنية اللازمة للعاملين في المؤسسة، وذلك بتحديث الأجهزة والبرامج والتطبيقات المستخدمة؛
- توفير بيئة عمل تشجع على استخدام التكنولوجيا المتاحة، وذلك بتوفير البنية التحتية اللازمة والتوجيه اللازم للعاملين؛

- إتاحة التحكم في مستوى الوصول إلى المعلومات الحساسة، وذلك بوضع سياسات وإجراءات صارمة للوصول إلى المعلومات الحساسة؛

- توفير خدمات التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين، وذلك بتوفير وسائل التواصل الحديثة، وتشجيع التواصل المباشر والفعال؛

- تحسين العلاقات الإيجابية بين الإدارة والعاملين، وذلك بتعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين العاملين وتشجيع الإدارة على الاستماع إلى مطالب العاملين وتلبية احتياجاتهم؛

- تقديم الدورات التدريبية للعاملين على كيفية استخدام التكنولوجيا في عملهم، وذلك بتوفير الدورات التدريبية اللازمة لتعزيز مهاراتهم وزيادة الكفاءة في استخدام التكنولوجيا المتاحة؛

- تشجيع الابتكار والإبداع بين العاملين.

رابعا: آفاق الدراسة

نشير في الأخير إلى أن مجال هذا البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من جوانب أخرى، لذا فإننا نقترح بعض المواضيع ذات الصلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين للدراسات المستقبلية تتمثل فيما يلي:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الرضا الوظيفي؛
- أثر استخدام البرامج الحاسوبية على الإنتاجية والرضا الوظيفي؛
- دور الاتصال الإلكتروني في تحسين العلاقات العملية؛
- أثر استخدام الشبكات الاجتماعية في العمل على الرضا الوظيفي لدى الموظفين؛
- التأثير الإيجابي للاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية الإدارية.



قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

• الكتب

- 1- أحمد السيد عامر، الإحصاء الوصفي والتحليلي، بدون طبعة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 2- أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي (مناهج إدارية تطبيقية)، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- 3- خالد عبد الرحمان الهيتي، أكرم أحمد الطويل، التنظيم الصناعي: المبادئ، العمليات، المداخل والتجارب، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- 4- ريحي مصطفى عليان، عثمان غنيم محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر، الأردن، 2000.
- 5- سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 6- علي محمد ربابة، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، دار الصفاء، الأردن، 2003.
- 7- ماجد عطية، سلوك المنظمة وسلوك الفرد والجماعة، بدون طبعة، دار الشروق، الأردن، 2003.
- 8- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الانساني في المنظمات، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004.
- 9- محمد سليمان العميان، إدارة السلوك في المنظمات، بدون طبعة، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، 2005.
- 10- محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (spss)، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2005.
- 11- مراد شلبايه، مقدمة إلى شبكات الحاسوب، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005.

• المقالات والملتقيات

- 1- إبراهيم علي أبوشيبة، عبد الله مفتاح الشويرف، علي حسين زيلح، دراسة العلاقة بين الاستقلالية في العمل والالتزام الوظيفي على الرضا الوظيفي للمراجع الخارجي دراسة ميدانية على عينة من مراجعي الحسابات الخارجيين المشتغلين في مدينة مصراتة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد9، العدد1، 2021.
- 2- أحلام تباي، سماعيل بوعمامة، الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي-دراسة ميدانية على مجموعة من الإطارات بمديرية العتاد المركز بميناء الجزائر-، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد11، العدد2، 2021.
- 3- أحمد علي الزهراني، تبني الصحفيين العرب لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية، المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، المجلد5، العدد1، جوان2022.
- 4- إلهام يحيوي، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير البرمجيات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الجزائرية لصناعة البرمجيات، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد28، جوان2013.

قائمة المراجع

- 5- أمحمد زواق، عبد الحق بحاش، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى اساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بولاية المسيلة، مجلة تاريخ العلوم، العدد7، مارس2017.
- 6- بدر رفعت دويكات، فاعلية استخدام برنامج بواسطة الحاسب الآلي على مستوى الأداء المهاري والمعرفي في كرة السلة لدى طالبات كلية التربية الرياضية بجامعة النجاح الوطنية، مجلة الإبداع الرياضي، العدد9، جوان2013.
- 7- براهيم براهمي، العيد قرين، مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي في ضوء العوامل الخاصة بالأستاذ بالعمل وبيئة العمل، مجلة دراسات في علوم التربية، المجلد1، العدد2، 2017.
- 8- جمال صادفي، محمد خثير، دور نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد16، العدد23، 2020.
- 9- حازم أحمد فروانة، نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بفاعلية النظام الرقابي بوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد9، العدد4، ديسمبر2021.
- 10- حسن بشير حسن محمد، معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام في السودان دراسة حالة محلية شرق الجزيرة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد3، العدد1، 2021.
- 11- حسين بشير حسين محمد، محمد احمد النور، دور نظم المعلومات الادارية في عملية صنع القرارات الضريبية في السودان: دراسة حالة ديوان الضرائب بولاية الجزيرة، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد17، العدد1، 2021.
- 12- حسينة يوسف، لبنى بن دعيمة، محددات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الأطفونيين-دراسة ميدانية بولاية سطيف-، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد10، العدد1، ماي2019.
- 13- حياة بلعيد، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية السكن بولاية بشار، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد4، العدد3، ديسمبر2021.
- 14- ربيعة نبار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-الخصائص والتأثيرات-، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد9، العدد2، 2018.
- 15- سامية يغني وعثمان مديني، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الأكاديمية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد04، العدد01، الجزائر، 2019.
- 16- سعاد بوبحة، الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد6، العدد4، ديسمبر2022.
- 17- سعاد بوفروخ، رشيد عدوان، فعالية وكفاءة نظم وتكنولوجيا المعلومات في صناعة القرار دراسة حالة مؤسسة نفضال بباتنة، مجلة العلوم الانسانية، العدد48، سبتمبر2017.

قائمة المراجع

- 18- سليمان سلامة سليمان الديب، جازم أحمد محمد فروانة، أثر الرقابة المفروضة من وزارة الداخلية على أداء المؤسسات في قطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد2، العدد8، جامعة القدس، فلسطين، 2017.
- 19- شريف اسماعيل عثمان، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير نظام الرقابة الداخلية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد4، العدد7، بدون سنة النشر.
- 20- صلاح الدين حنيش، محمد الباي، عبد الرزاق بن علي، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صدقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، المجلد19، العدد1، 2019.
- 21- الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد6، العدد2، 2021.
- 22- عائشة سبع، مصطفى بن عودة، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية بمدينة الجلفة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد9، العدد1، جوان2022.
- 23- عبد المجيد بكاي، محمد بشير سبع، محددات الصحة التنظيمية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمديرية النقل بالجلفة، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والانسانية المعقدة، العدد7، 2020.
- 24- عصام لعياضي، لخضر عشب، نماذج عن تطبيق الذكاء الاصطناعي في علوم الرياضة، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد3، العدد1، سبتمبر2021.
- 25- عمار بن يحيى، حليلة بوجيت، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، جامعة قسنطينة، المجلد6، العدد1، 2022.
- 26- عمار بن يحيى، حليلة بوجيت، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، جامعة قسنطينة، المجلد6، العدد1، 2022.
- 27- عيسى يونسى وآخرون، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والانسانية، المجلد07، العدد02، الجزائر، 2021.
- 28- فاطنة بوخاري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد3، العدد2، 2020.
- 29- فاطيمة حوة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الجزائرية، مجلة علوم المعلومات، علم الأرشيف وعلم المكتبات، المجلد4، العدد1، 2020.
- 30- فطيمة فدسي، عيسى نجيمي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي -دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل-، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد5، العدد1، 2022.

قائمة المراجع

- 31- فيروز زروخي، فاطمة الزهراء سكر، فاتح غلاب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة-دراسة ميدانية-، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد5، العدد2، 2019.
- 32- كريمة بكوش، حكيم بناولة، زهرة بوعبدلي، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، مجلة الرياضة واقتصاديات الأعمال، المجلد3، العدد2، جوان2017.
- 33- محمد ديمي، دور وممارسة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000-2020، دفاثر البحوث العلمية، المجلد10، العدد1، 2022.
- 34- محمد عاصم محمد غازي، رؤية مقترحة لتدريس حصة التربية الرياضية باستخدام الذكاء الاصطناعي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد4، بدون سنة النشر.
- 35- محمد عبد الرشيد علي، علي أبو بكر حسين، منى عبد القوي الصايغ، أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية في الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد4، العدد2، 2020.
- 36- مريم زهراوي، دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد13، 2017.
- 37- مصباح جلاب، رمضان خطوط، درجة مساهمة الحاسب الآلي في تطوير جودة الإدارة المدرسية والعملية التعليمية التعليمية من وجهة نظر المديرين والمعلمين دراسة ميدانية ببعض مدارس ولاية المسيلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد8، العدد1، افريل2019.
- 38- مصعب محمد علي محمد، استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، مجلة ببليو فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد3، العدد12، ديسمبر2022.
- 39- مليكة مذكور، الذكاء الاصطناعي ومستقبل التعليم عن بعد، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، المجلد6، العدد3، 2021.
- 40- ناظم حسن رشيد، مي ابلحد أفرام، تدقيق التحيز في الذكاء الاصطناعي في ضوء إطار عمل تدقيق الذكاء الاصطناعي لمعهد المدققين الداخليين-دراسة نظرية تحليلية-، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد6، العدد1، 2023.
- 41- الهادي بوقلقول، رضوان سوامس، الأداء التنظيمي المتميز في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس2005.
- 42- وليد سعيد محمد أفندي، دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد3، 2017.

• الرسائل الجامعية

- 1- أسماء سعودي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2020-2021.
- 2- إسماعيل بن ديلمي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) على الأداء التسويقي للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2017 - 2018.
- 3- إيناس فؤاد نواوي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة، 2007.
- 4- إيهاب محمود، الطيب عايش، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة غزة، فلسطين، 2008.
- 5- سامية آيت أمبارك، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التسويقي للمؤسسات-دراسة حالة الجزائر (2009-2019)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019 - 2020.
- 6- سعاد عبد الوهاب، أثر عملية الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2017-2018.
- 7- سلطاني أبو مدين، دراسة في أساليب القيادة التربوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017-2018.
- 8- سيد أحمد ستي، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة إمبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعيدة، 2016 - 2017.
- 9- صابر بن عيسى، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، أطروحة دكتوراه، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، بسكرة، 2018 - 2019.
- 10- الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العامة في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2020 - 2021.
- 11- كمال عبد الستار، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2014.

قائمة المراجع

- 12- محمد برهان جعفر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية سياسة الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2020-2021.
- 13- مختار بوفرة، الاحترام النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي ونمط القيادة التربوية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2015-2016.
- 14- نادية غوال، الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودوره في تحقيق التنمية المستدامة دراسة قياسية باستخدام بيانات البانل لعينة من الدول العربية (2000-2017)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018-2019.
- 15- نسيمة ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة 1، 2016-2017.
- 16- نفيسة حجاج، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017.

ثانيا: باللغة الأجنبية

• Websites

1- Janod Véronique, L'Impact des innovations technologiques et organisationnelles sur les performances des Entreprises : Une évaluation non paramétriques, 2004, p2, URL : http://atom.univ-paris1.fr/documents/janod_ATOM.pdf, accessed on : 12/04/2023 at : 23:20.

• المواقع الالكترونية

1 [https://www.google.com/search?q=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D+\(Cov\(x%2Cy\)\)%2F\(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7\)&oq=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D++\(Cov\(x%2Cy\)\)%2F\(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7\)&aqs=chrome..69i57j0i546l3.2355j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D+(Cov(x%2Cy))%2F(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7)&oq=r%E1%B5%AA%E1%B5%A7%3D++(Cov(x%2Cy))%2F(%CE%B4%E1%B5%AA+%CE%B4%E1%B5%A7)&aqs=chrome..69i57j0i546l3.2355j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

2 <https://sotor.com/%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D9%88%D8%B3,%D8%B7-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%B3%D8%A7%D8%A8%D9%8A/>

3 <http://statistic-think.blogspot.com/2019/02/blog-post.html>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الموضوع: استبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته
لكم مني تحية احترام وتقدير

يسرنا أن نقدم لكم هذه الاستبانة المصممة لجمع البيانات والتي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مع دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية.

فالرجاء من سيادتكم التفضل بالإجابة على العبارات التي تحتويها الاستبانة بدقة وموضوعية، علماً أن الإجابات التي ستقدم سنتعامل معها بسرية تامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

بيانات عامة لملا الاستمارة

- ✓ لا يتم كتابة الاسم واللقب
- ✓ تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة
- ✓ ضع الإشارة (X) في المكان المناسب

تحت إشراف الأستاذة:

د/ يغني سامية

من إعداد الطلبة:

- ✓ عاشور سليم
- ✓ حميمش محمد

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 39 سنة
 من 40 إلى 49 سنة 50 سنة وأكثر

3- المؤهل العلمي:

ثانوي ماجستير جامعي أخرى

4- المنصب الوظيفي:

موظف رئيس مصلحة مدير أخرى

5- عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
 من 11 إلى 15 سنة من 16 سنة فما فوق

6- ما هي أكثر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستخدمها للحصول على الخدمة؟

الهاتف الهاتف النقال الفاكس الكمبيوتر
 الأنترنترنت الاتصال

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل)

القياس		الوضوح		العبارات	الأبعاد	الرقم
لا تقيس	تقيس	غير واضحة	واضحة			
				تقدم الأجهزة الالكترونية تسهيلات للعاملين	المهارات البشرية	1
				تتمى الأجهزة الالكترونية قدرة العاملين على التعامل مع البدائل المتعددة		2
				تزيد بالاهتمام بقيمة الوقت وتنظيمه		3
				تعتمد المؤسسة على المورد البشري والمؤهل في التعامل الإلكتروني		4
				تشجع المؤسسة التطوير الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار		5
				توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال		6
				توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين لتطوير مهاراتهم		7
				تزيد قاعدة البيانات من فاعلية العمل الإداري	قاعدة البيانات	8
				تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة ومنتوعة تساهم في كفاءة العمل		9
				تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر		10
				تساهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات الاجتماعية للأفراد		11
				تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع العاملين والمتعاملين معها دوماً		12
				ترفع قاعدة البيانات من جودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة		13
				الأجهزة المستخدمة تتلاءم مع احتياجات مختلف الوظائف الإدارية	الأجهزة المادية	14
				الأجهزة المستخدمة توفر البيانات والمعلومات لدى العاملين بأقل جهد		15
				الأجهزة المستخدمة تزيد من سرعة دقة المعلومات ذات جودة عالية		16

			تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة الحواسيب والمعدات	17	
			يعطي استخدام أجهزة الحاسوب حالة من الثقة بين الموظف والمؤسسة.	18	
			تمتلك المؤسسة أجهزة الإعلام الآلي المتطورة وبعدد كافي لكل الوظائف	19	
			تمتلك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف المهام والأعمال في مختلف الوظائف	20	البرمجيات
			تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل والبرامج الجاهزة	21	
			توفر المؤسسة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية	22	
			تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة وسهولة الاستخدام للموظفين.	23	
			تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة الأغراض لتقديم خدمات جيدة	24	
			تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحديثة	25	
			تستخدم المؤسسة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات الإدارية	26	
			تستخدم المؤسسة الحاسوب في حفظ الملفات	27	
			تستخدم المؤسسة برامج جداول Excel وأشكال البيانات	28	
			تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت في الاتصال والتواصل	29	
			تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جديدة	30	
			تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات	31	
			تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للمتعاملين	32	
			ترتبط المؤسسة مع مجموعة من المؤسسات بشبكة "إكسترانت"	33	
					الاتصالات والشبكات

المحور الثالث: الرضا الوظيفي (المتغير التابع)

القياس	الوضوح		العبارات	الرقم
	تقيس	لا تقيس		
			هل أنت راض عن الوظيفة التي تعمل فيها؟	34
			أنت راض عن الراتب الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من مجهودات؟	35
			أنت راض عن المكافآت التشجيعية التي تمنحها لك الإدارة؟	36
			أنت راض عن سياسة الترقية على مستوى المؤسسة لتوافقها مع طموحاتك	37
			أنت راض عن حجم المساعدة التي تتلقاها من زملائك في العمل	38
			أنت راض عن علاقتك مع زملائك في العمل	39
			هل أنت راض عن الظروف المادية للعمل التي توفرها لك إدارة المؤسسة؟	40
			هل تشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة؟	41
			هل أنت راض عن الحوافز المعنوية التي تقدمها المؤسسة؟	42
			هل توفر لك الإدارة كافة الوسائل الضرورية للعمل؟	43
			يوجد تنوع في المهام التي أقوم بها	44
			هل أنت راض عن ظروف عملك المادية؟	45
			هل أنت راض عن العلاقة القائمة بينك وبين رئيسك المباشر؟	46

الملحق رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

اسم ولقب الأستاذ	اسم الجامعة
نجيمي عيسى	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
زايدى أبو سفيان	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
مقراش فوزية	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
إدر مناد	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الموضوع: استبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته
لكم مني تحية احترام وتقدير

يسرنا أن نقدم لكم هذه الاستبانة المصممة لجمع البيانات والتي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مع دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بجيجل، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية.

فالرجاء من سيادتكم التفضل بالإجابة على العبارات التي تحتويها الاستبانة بدقة وموضوعية، علماً أن الإجابات التي ستقدم سنتعامل معها بسرية تامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

بيانات عامة لملا الاستمارة

- ✓ لا يتم كتابة الاسم واللقب
- ✓ تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة
- ✓ ضع الإشارة (X) في المكان المناسب

تحت إشراف الأستاذة:

د/ يغني سامية

من إعداد الطلبة:

- ✓ عاشور سليم
- ✓ حميمش محمد

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة
 من 40 إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

ثانوي تكوين مهني جامعي دراسات عليا

4- المنصب الوظيفي:

عون تنفيذ عون تحكم مدير إطار إطار سامي

5- عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات
 من 10 إلى أقل من 15 سنة من 15 سنة فما فوق

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
					تعتمد المؤسسة على المورد البشري المؤهل	01
					تشجع المؤسسة التطوير الذاتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار	02
					توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
					توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا لتطوير مهاراتهم	04
					تزيد قاعدة البيانات من فعالية العمل الإداري	05
					تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة تساهم في رفع كفاءة العمل	06
					تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	07
					تملك المؤسسة أخصائيين مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات	08
					تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع المتعاملين معها	09
					الأجهزة المستخدمة تتلاءم مع احتياجات مختلف الوظائف الإدارية	10
					الأجهزة المستخدمة توفر المعلومات للعاملين بأقل جهد	11
					يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب لأداء العمل	12
					تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدائمة لأجهزة الحاسوب	13
					تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لإنجاز العمل	14
					تملك المؤسسة أجهزة الإعلام الآلي المتطورة بعدد كافي لكل الوظائف	15
					تملك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف الوظائف	16
					تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل	17
					توفر المؤسسة برامج تتصف بالأمان لضمان الخصوصية	18

					تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة لتسهيل استخدامها	19	
					تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحديثة		20
					تستخدم المؤسسة مضادات الفيروسات لحماية المعلومات		21
					تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت للاتصال والتواصل	الاتصالات والشبكات	
					تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جيدة		23
					تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات		24
					تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للعاملين		25
					ترتبط المؤسسة بمجموعة من المؤسسات بشبكة إكسترنات		26
					تقدم الأنترنت حولا إلكترونية تمكن المؤسسة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة		27

المحور الثالث: الرضا الوظيفي (المتغير التابع)

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
28	انت راض عن الوظيفة التي تعمل فيها					
29	انت راض عن الراتب الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من مجهودات					
30	انت راض عن المكافآت التشجيعية التي تمنحها لك الإدارة					
31	انت راض عن سياسة الترقية على مستوى المؤسسة لتوافقها مع طموحك					
32	انت راض عن حجم المساعدة التي تتلقاها من زملائك في العمل					
33	انت راض عن علاقتك مع زملائك في العمل					
34	تشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة					
35	انت راض عن الحوافز المعنوية التي تقدمها المؤسسة					
36	توفر لك الإدارة كافة الوسائل الضرورية للعمل					
37	يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها					
38	انت راض عن ظروف عملك المادية					
39	انت راض عن العلاقة القائمة بينك وبين رئيسك المباشر					

الاتساق الداخلي لبعدها المهارات البشرية

Correlations						
		تعتمد المؤسسة على المورد البشري المؤهل	تشجع المؤسسة التطوير الذاتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار	توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا لتطوير مهاراتهم	بعدها المهارات البشرية
تعتمد المؤسسة على المورد البشري المؤهل	Pearson Correlation	1	.587**	.457**	.295*	.696**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.022	.000
	N	60	60	60	60	60
تشجع المؤسسة التطوير الذاتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار	Pearson Correlation	.587**	1	.568**	.589**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	.457**	.568**	1	.552**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا لتطوير مهاراتهم	Pearson Correlation	.295*	.589**	.552**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
بعدها المهارات البشرية	Pearson Correlation	.696**	.849**	.823**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الاتساق الداخلي لبعء قاعدة البيانات

Correlations							
		تزيد قاعدة البيانات من فعالية العمل الإداري	تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة تساهم في رفع كفاءة العمل	تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	تملك المؤسسة أخصائيين مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات	تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع المتعاملين معها	بعء قاعدة البيانات
تزيد قاعدة البيانات من فعالية العمل الإداري	Pearson Correlation	1	.348**	.173	.235	.200	.556**
	Sig. (2-tailed)		.006	.186	.071	.126	.000
	N	60	60	60	60	60	60
تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة تساهم في رفع كفاءة العمل	Pearson Correlation	.348**	1	.570**	.296*	.286*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.022	.027	.000
	N	60	60	60	60	60	60
تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	Pearson Correlation	.173	.570**	1	.326*	.308*	.715**
	Sig. (2-tailed)	.186	.000		.011	.017	.000
	N	60	60	60	60	60	60
تملك المؤسسة أخصائيين مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات	Pearson Correlation	.235	.296*	.326*	1	.255*	.678**
	Sig. (2-tailed)	.071	.022	.011		.049	.000
	N	60	60	60	60	60	60
تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع المتعاملين معها	Pearson Correlation	.200	.286*	.308*	.255*	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.126	.027	.017	.049		.000
	N	60	60	60	60	60	60
بعء قاعدة البيانات	Pearson Correlation	.556**	.749**	.715**	.678**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

الاتساق الداخلي لبعء الأجهزة المادية

Correlations								
		الأجهزة المستخدمة تتلاءم من احتياجات مختلف الوظائف الإدارية	الأجهزة المستخدمة توفر المعلومات للعاملين بأقل جهد	يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب لأداء العمل	تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدائمة لأجهزة الحاسوب	تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لإنجاز العمل	تملك المؤسسة أجهزة الإعلام الآلي المتطورة بعدد كافي لكل الوظائف	بعء الأجهزة المادية
الأجهزة المستخدمة تتلاءم من احتياجات مختلف الوظائف الإدارية	Pearson Correlation	1	.584**	.364**	.095	.488**	.378**	.706**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.471	.000	.003	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
الأجهزة المستخدمة توفر المعلومات للعاملين بأقل جهد	Pearson Correlation	.584**	1	.196	.188	.573**	.456**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000		.133	.151	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب لأداء العمل	Pearson Correlation	.364**	.196	1	.476**	.357**	.051	.562**
	Sig. (2-tailed)	.004	.133		.000	.005	.696	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدائمة لأجهزة الحاسوب	Pearson Correlation	.095	.188	.476**	1	.389**	.464**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.471	.151	.000		.002	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لإنجاز العمل	Pearson Correlation	.488**	.573**	.357**	.389**	1	.580**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.002		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تملك المؤسسة أجهزة الإعلام الآلي المتطورة بعدد كافي لكل الوظائف	Pearson Correlation	.378**	.456**	.051	.464**	.580**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.696	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
بعء الأجهزة المادية	Pearson Correlation	.706**	.707**	.562**	.623**	.822**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

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

الاتساق الداخلي لبعء البرمجيات

Correlations

		تملك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف الوظائف	تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل	توفر المؤسسة برامج تتصف بالأمان لضمان الخصوصية	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة لتسهيل استخدامها	تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحدیثة	تستخدم المؤسسة مضادات الفيروسات لحماية المعلومات	بعء البرمجيات
تملك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف الوظائف	Pearson Correlation	1	.307*	.458**	.262*	.319*	.332**	.632**
	Sig. (2-tailed)		.017	.000	.043	.013	.010	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل	Pearson Correlation	.307*	1	.411**	.601**	.470**	.387**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.017		.001	.000	.000	.002	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
توفر المؤسسة برامج تتصف بالأمان لضمان الخصوصية	Pearson Correlation	.458**	.411**	1	.343**	.595**	.551**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.007	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة لتسهيل استخدامها	Pearson Correlation	.262*	.601**	.343**	1	.410**	.269*	.632**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.007		.001	.038	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحدیثة	Pearson Correlation	.319*	.470**	.595**	.410**	1	.456**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.001		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تستخدم المؤسسة مضادات الفيروسات لحماية المعلومات	Pearson Correlation	.332**	.387**	.551**	.269*	.456**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.010	.002	.000	.038	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
بعء البرمجيات	Pearson Correlation	.632**	.734**	.774**	.632**	.761**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

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

الاتساق الداخلي لبعء الاتصالات والشبكات

Correlations

		تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت للاتصال والتواصل	تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جيدة	تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات	تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للعاملين	ترتبط المؤسسة بمجموعة من المؤسسات بشبكة إكسترانت	تقدم الأنترنت حلاً إلكترونية تمكن المؤسسة من الإستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة	بعء الاتصالات والشبكات
تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت للاتصال والتواصل	Pearson Correlation	1	.751**	.499**	.558**	.146	.114	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.267	.387	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جيدة	Pearson Correlation	.751**	1	.400**	.595**	.234	.174	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.072	.183	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات	Pearson Correlation	.499**	.400**	1	.334**	.503**	.530**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.009	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للعاملين	Pearson Correlation	.558**	.595**	.334**	1	.135	.295*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009		.303	.022	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
ترتبط المؤسسة بمجموعة من المؤسسات بشبكة إكسترانت	Pearson Correlation	.146	.234	.503**	.135	1	.532**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.267	.072	.000	.303		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تقدم الأنترنت حلاً إلكترونية تمكن المؤسسة من الإستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة	Pearson Correlation	.114	.174	.530**	.295*	.532**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.387	.183	.000	.022	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
بعء الاتصالات والشبكات	Pearson Correlation	.722**	.740**	.785**	.673**	.625**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

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

توفر لك الادارة كافة الوسائل الضرورية للعمل	Pearson Correlation	.147	.314*	.116	.012	.200	.551**	.109	.323*	1	.617**	.232	.261*	.566**
	Sig. (2-tailed)	.262	.015	.377	.926	.126	.000	.409	.012		.000	.074	.044	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها	Pearson Correlation	.192	.146	.099	-.158	.288*	.429**	.233	.187	.617**	1	.183	.239	.498**
	Sig. (2-tailed)	.141	.266	.450	.229	.026	.001	.073	.152	.000		.162	.066	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
انت راض عن ظروف عملك المادية	Pearson Correlation	.341**	.643**	.368**	.210	.260*	.064	.024	.038	.232	.183	1	.345**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.004	.107	.045	.630	.853	.773	.074	.162		.007	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
انت راض عن العلاقة القائمة بينك وبين رئيسك المباشر	Pearson Correlation	.484**	.405**	.091	.174	.286*	.441**	.472**	.274*	.261*	.239	.345**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.487	.183	.027	.000	.000	.034	.044	.066	.007		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
محور الرضا الوظيفي	Pearson Correlation	.534**	.610**	.597**	.529**	.620**	.631**	.507**	.603**	.566**	.498**	.507**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

الملحق رقم 5: الصدق البنائي لأداة الدراسة

الصدق البنائي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Correlations							
		بعد المهارات البشرية	بعد قاعدة البيانات	بعد الأجهزة المادية	بعد البرمجيات	بعد الاتصالات والشبكات	محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
بعد المهارات البشرية	Pearson Correlation	1	.640**	.593**	.554**	.538**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
بعد قاعدة البيانات	Pearson Correlation	.640**	1	.552**	.469**	.351**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.006	.000
	N	60	60	60	60	60	60
بعد الأجهزة المادية	Pearson Correlation	.593**	.552**	1	.634**	.607**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
بعد البرمجيات	Pearson Correlation	.554**	.469**	.634**	1	.724**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
بعد الاتصالات والشبكات	Pearson Correlation	.538**	.351**	.607**	.724**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	.797**	.688**	.835**	.856**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

الملحق رقم 6: معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Garmbach

معامل ثبات فقرات المحور الثالث

Reliability Statistics	
Alpha Garmbach	N of Items
.812	12

معامل ثبات فقرات المحور الثاني

Reliability Statistics	
Alpha Garmbach	N of Items
.920	27

معامل ثبات كل الفقرات

Reliability Statistics	
Alpha Garmbach	N of Items
.925	39

الملحق رقم 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء المهارات البشرية

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تعتمد المؤسسة على المورد البشري المؤهل	60	2	5	3.77	.851
تشجع المؤسسة التطوير الذاتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار	60	2	5	3.62	.904
توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	60	1	5	3.53	1.065
توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا لتطوير مهاراتهم	60	1	5	3.18	1.186
بعء المهارات البشرية	60	1.75	5.00	3.5250	.79684
Valid N (listwise)	60				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء قاعدة البيانات

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تزيد قاعدة البيانات من فعالية العمل الإداري	60	2	5	4.20	.659
تحتوي قاعدة البيانات في المؤسسة على معلومات دقيقة تساهم في رفع كفاءة العمل	60	2	5	4.28	.783
تهتم المؤسسة بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	60	2	5	4.08	.743
تملك المؤسسة أخصائيين مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات	60	1	5	3.97	.920
تحتفظ المؤسسة بقاعدة بيانات جيدة عن جميع المتعاملين معها	60	2	5	4.18	.748
بعء قاعدة البيانات	60	2.80	5.00	4.1433	.51301
Valid N (listwise)	60				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الأجهزة المادية

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الأجهزة المستخدمة تتلاءم مع احتياجات مختلف الوظائف الإدارية	60	2	5	3.78	.940
الأجهزة المستخدمة توفر المعلومات للعاملين بأقل جهد	60	2	5	4.05	.699
يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب لأداء العمل	60	2	5	4.32	.748
تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدائمة لأجهزة الحاسوب	60	2	5	4.18	.833
تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لإنجاز العمل	60	1	5	3.88	.904
تملك المؤسسة أجهزة الإعلام الآلي المتطورة بعدد كافي لكل الوظائف	60	1	5	3.88	.976
بعء الأجهزة المادية	60	2.17	5.00	4.0167	.59240
Valid N (listwise)	60				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء البرمجيات

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تملك المؤسسة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف الوظائف	60	1	5	3.88	.922
تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل	60	1	5	3.90	.915
توفر المؤسسة برامج تتصف بالأمان لضمان الخصوصية	60	2	5	3.97	.712
تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز بالبساطة لتسهيل استخدامها	60	2	5	4.18	.651
تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحديثة	60	1	5	3.58	.926
تستخدم المؤسسة مضادات الفيروسات لحماية المعلومات	60	1	5	3.87	1.112
بعء البرمجيات	60	2.33	5.00	3.8972	.62368
Valid N (listwise)	60				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاتصالات والشبكات

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت للاتصال والتواصل	60	1	5	3.70	1.197
تستخدم المؤسسة الأنترنت للحصول على معلومات جيدة	60	1	5	3.63	1.119
تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات	60	1	5	3.23	1.140
تمتلك المؤسسة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للعاملين	60	1	5	3.47	.999
ترتبط المؤسسة بمجموعة من المؤسسات بشبكة إكسترانت	60	1	5	2.80	1.205
تقدم الأنترنت حولا إلكترونية تمكن المؤسسة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة	60	1	5	3.33	1.244
بعء الاتصالات والشبكات	60	1.33	4.67	3.3611	.80322
Valid N (listwise)	60				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
بعء المهارات البشرية	60	1.75	5.00	3.5250	.79684
بعء قاعدة البيانات	60	2.80	5.00	4.1433	.51301
بعء الأجهزة المادية	60	2.17	5.00	4.0167	.59240
بعء البرمجيات	60	2.33	5.00	3.8972	.62368
بعء الاتصالات والشبكات	60	1.33	4.67	3.3611	.80322
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	60	2.33	4.93	3.7951	.53894
Valid N (listwise)	60				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الرضا الوظيفي

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
انت راض عن الوظيفة التي تعمل فيها	60	1	5	3.80	.819
انت راض عن الراتب الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من مجهودات	60	1	5	3.83	.960
انت راض عن المكافآت التشجيعية التي تمنحها لك الإدارة	60	1	5	3.05	.999
انت راض عن سياسة الترقية على مستوى المؤسسة لتوافقها مع طموحك	60	1	5	2.77	1.047
انت راض عن حجم المساعدة التي تتلقاها من زملائك في العمل	60	1	5	3.45	.928
انت راض عن علاقتك مع زملائك في العمل	60	1	5	3.45	.999
تشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة	60	1	5	3.78	.865
انت راض عن الحوافز المعنوية التي تقدمها المؤسسة	60	1	5	2.95	.999
توفر لك الإدارة كافة الوسائل الضرورية للعمل	60	2	5	3.55	.928
يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها	60	2	5	3.48	.948
انت راض عن ظروف عملك المادية	60	2	5	3.83	.668
انت راض عن العلاقة القائمة بينك وبين رئيسك المباشر	60	1	5	3.75	1.068
محور الرضا الوظيفي	60	1.75	4.58	3.4750	.53772
Valid N (listwise)	60				

الملحق رقم 8: التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	28	46.7	46.7	46.7
	أنثى	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	5	8.3	8.3	8.3
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	21	35.0	35.0	43.3
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	26.7	26.7	70.0
	50 سنة فأكثر	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المؤهل العلمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	14	23.3	23.3	23.3
	تكوين مهني	15	25.0	25.0	48.3
	جامعي	29	48.3	48.3	96.7
	دراسات عليا	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المنصب الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون تنفيذ	7	11.7	11.7	11.7
	عون تحكم	20	33.3	33.3	45.0
	إطار	30	50.0	50.0	95.0
	إطار سامي	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

عدد سنوات الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	9	15.0	15.0	15.0
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	15.0	15.0	30.0
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	18	30.0	30.0	60.0
	من 15 سنة فما فوق	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

الملحق رقم 9: اختبار الفرضيات

1- الفرضية الرئيسية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 ^a	.278	.266	.46068

a. Predictors: (Constant), الاتصال و المعلومات تكنولوجيا محور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.751	1	4.751	22.385	.000 ^b
	Residual	12.309	58	.212		
	Total	17.060	59			

a. Dependent Variable: الوظيفي الرضا محور

b. Predictors: (Constant), الاتصال و المعلومات تكنولوجيا محور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.477	.426		3.463	.001
	الاتصال المعلومات تكنولوجيا محور	.527	.111	.528	4.731	.000

a. Dependent Variable: الوظيفي الرضا محور

2- اختبار الفرضيات الفرعية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.329	.267	.46026

a. Predictors: (Constant), بعد الأجهزة , بعد قاعدة البيانات , بعد الاتصالات و الشبكات , بعد البرمجيات , بعد الأفراد , المادية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.621	5	1.124	5.306	.000 ^b
	Residual	11.439	54	.212		
	Total	17.060	59			

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), بعد الأجهزة المادية , بعد قاعدة البيانات , بعد الاتصالات و الشبكات , بعد البرمجيات , بعد الأفراد

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.775	.548		3.240	.002
بعد المهارات البشرية	.177	.111	.262	1.591	.117
بعد قاعدة البيانات	-.165	.161	-.157	-1.023	.311
بعد الأجهزة المادية	.333	.149	.367	2.229	.030
بعد البرمجيات	.081	.153	.094	.530	.598
بعد الاتصالات والشبكات	.032	.116	.048	.277	.783

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

3- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (اختبار الفروق)

حسب الجنس

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحوران معا	ذكر	28	3.5531	.47241	.08928
	أنثى	32	3.8221	.46025	.08136

Test des échantillons indépendants					
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
المحوران معا	Hypothèse de variances égales	.018	.895	- 2.2 31-	58
	Hypothèse de variances inégales			- 2.2 27-	56.518
		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
					Inférieur
المحوران معا	Hypothèse de variances égales	.030	-.26900-	.12058	-.51036-
	Hypothèse de variances inégales	.030	-.26900-	.12079	-.51092-
		Test t pour égalité des moyennes			
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %			
		Supérieur			
المحوران معا	Hypothèse de variances égales				-.02764-
	Hypothèse de variances inégales				-.02708-

حسب السن

Descriptives						
المحوران معا						
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	
					Borne inférieure	Borne supérieure
أقل من 30 سنة	5	3.6154	.40380	.18058	3.1140	4.1168
من 30 إلى أقل من 40 سنة	21	3.6862	.44084	.09620	3.4855	3.8869
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	3.6763	.48523	.12131	3.4177	3.9348
سنة فأكثر 50	18	3.7493	.56933	.13419	3.4662	4.0324
Total	60	3.6966	.48140	.06215	3.5722	3.8209
				Minimum	Maximum	
أقل من 30 سنة				3.18	4.28	
من 30 إلى أقل من 40 سنة				2.74	4.41	
من 40 إلى أقل من 50 سنة				2.67	4.31	
سنة فأكثر 50				2.46	4.82	
Total				2.46	4.82	

ANOVA					
المحوران معا					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.092	3	.031	.126	.944
Intragroupes	13.581	56	.243		
Total	13.673	59			

حسب المؤهل العلمي

Descriptives						
المحوران معا						
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	
					Borne inférieure	Borne supérieure
ثانوي	14	3.5879	.55910	.14943	3.2651	3.9107
تكوين مهني	15	3.8803	.46038	.11887	3.6254	4.1353
جامعي	29	3.6401	.45247	.08402	3.4680	3.8123
دراسات عليا	2	3.8974	.25383	.17949	1.6168	6.1780
Total	60	3.6966	.48140	.06215	3.5722	3.8209
				Minimum	Maximum	
ثانوي				2.46	4.31	
تكوين مهني				3.13	4.82	
جامعي				2.67	4.41	

دراسات عليا	3.72	4.08
Total	2.46	4.82

ANOVA

المحوران معا					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.845	3	.282	1.229	.308
Intragroupes	12.828	56	.229		
Total	13.673	59			

حسب المنصب الوظيفي

Descriptives

المحوران معا						
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	
					Borne inférieure	Borne supérieure
عون تنفيذ	7	3.8462	.39529	.14941	3.4806	4.2117
عون تحكم	20	3.7846	.51868	.11598	3.5419	4.0274
اطار	30	3.5812	.48052	.08773	3.4018	3.7606
اطار سامي	3	3.9145	.19245	.11111	3.4365	4.3926
Total	60	3.6966	.48140	.06215	3.5722	3.8209

ANOVA

المحوران معا					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.854	3	.285	1.243	.303
Intragroupes	12.819	56	.229		
Total	13.673	59			

حسب عدد سنوات الخبرة

Descriptives

المحوران معا						
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	
					Borne inférieure	Borne supérieure
أقل من 5 سنوات	9	3.5840	.36663	.12221	3.3022	3.3022
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	3.6980	.45971	.15324	3.3446	3.3446
من 10 إلى أقل من 15 سنة	18	3.6567	.49946	.11772	3.4083	3.4083
من 15 سنة فما فوق	24	3.7682	.52752	.10768	3.5454	3.5454
Total	60	3.6966	.48140	.06215	3.5722	3.5722

ANOVA					
المحوران معا					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.266	3	.089	.370	.775
Intragroupes	13.407	56	.239		
Total	13.673	59			

الملحق رقم 10: جدول MORAGAN & KRYCIE لتحديد حجم العينة

Table 3.1									
<i>Table for Determining Sample Size of a Known Population</i>									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها (المهارات البشرية، قاعدة البيانات، الأجهزة المادية، البرمجيات، الاتصالات والشبكات) كمتغير مستقل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل- كمتغير تابع، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تكونت من ثلاثة محاور على النحو التالي: المحور الأول يضم الخصائص الشخصية والوظيفية، المحور الثاني يضم عبارات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما المحور الثالث يضم عبارات تتعلق بالرضا الوظيفي، وتحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss 21 والذي من خلاله تم الحصول على التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط، اختبار t واختبار F ، عند مستوى معنوية 0.05. وقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-جيجل-، بالإضافة إلى ذلك كشفت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل أبعادها لها تأثير ضعيف على الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المهارات البشرية، قاعدة البيانات، الأجهزة المادية، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، الرضا الوظيفي.

Abstract:

This study aims to demonstrate the impact of information and Communication Technology in its various dimensions (human skills, database, physical devices, software, communications and networks) as an independent variable in achieving job satisfaction among employees of the National Social Insurance Fund for wage earners-Geigel- As a dependent variable, the questionnaire was relied on as a data collection tool, which consisted of three axes as follows: the first axis includes personal and functional characteristics, the second axis includes phrases related to information and communication technologies, and the third axis includes phrases related to job satisfaction. to analyze the data, the statistical packages program of Social Sciences Spss 21 was used, through which the repetitions, percentages, arithmetic mean, standard deviation, correlation coefficient, test and TESTF were obtained, at a morale level of 0.05. The results showed that there is an average level of both information and communication technology and job satisfaction among employees of the National Social Insurance Fund for wage earners-jiegeel-in addition, the study revealed that information and Communication Technology in all its dimensions has a weak impact on job satisfaction.