

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

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

غيدة فوزية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أستاذة محاضرة ب، جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، fouzia.ghida@univ-

dbkm.dz

تاريخ الاستلام: 2021/01/15 تاريخ القبول: 2021/04/20 تاريخ النشر: 2021/07/01

**ملخص:**

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

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

تصنيف JEL : L25, L86 ,L96

**Abstract:**

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

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

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

**Jel Classification Codes:** L25, L86, L96.

المؤلف المرسل: غيدة فوزية، [fouzia.ghida@univ-dbkm.dz](mailto:fouzia.ghida@univ-dbkm.dz)

1. مقدمة:

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

تتبع أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ما تقدمه المؤسسات من دعم يساعد في الوصول إلى تحقيق أهدافها المنشودة، كونها تتوفر على الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال. فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم نظرا لدورها الاستراتيجي في إمكانية المحافظة عليها واستخدام هذه التكنولوجيا يمكن المؤسسات من تحسين أدائها. وعلى الرغم من الاستخدام الواسع والمتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، لا يزال مستوى أثرها محل دراسات وأبحاث عديدة.

### 1.1 إشكالية البحث:

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

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

و تندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

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

### 2.1 فرضيات البحث:

للإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

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

### 3.1 أهمية وأهداف البحث:

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

- بلورة أهم الاسس التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

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

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

#### 4.1 منهجية البحث :

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

#### 2. الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة:

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

#### 1.2 ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

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

**1.1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المصطلحات العملية شائعة الاستخدام خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد الرقمي، فقد عرفت على أنها "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب من نظم التشغيل وبرامج تطبيقات التخزين وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه". (سعد غالب، 2005، صفحة44).

كما عرفت على أنها " مجموعة الأفراد، البيانات، الاجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة وهو بذلك يركز على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات". (يوسف بدير، 2010، صفحة68).

وقد عرفها كارتر وسنكلير على أنها:"استخدام للتكنولوجيا الحديثة التي تسهم في النقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين". (الكساسبة، 2011، صفحة33).

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

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

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

### تكنولوجيا المعلومات = الحاسوب + الاتصال

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

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

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

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

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

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

المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالاتصالات عن بعد و التي قصرت المسافة وجعلت العالم كله كقرية واحدة .

و/الانترنت: تعتبر أحدث مستخدمات البنية التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى الإكسترنات والأنترنانت، كما تلعب دورا حاسما حيث تقدم خدمات بصفتها وسيلة اتصال رئيسية مع الزبائن والعاملين والوسطاء والموزعين.

**3.1.2 فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من فوائد للمؤسسة نذكر منها ما يلي (الهادي، 1989، صفحة32):

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون؛
- الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية؛
- اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، .... الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها؛
- انتشار وتوسّع التجارة الالكترونية.

## 2.2 مفهوم الأداء المؤسسي:

يعد مفهوم الأداء المؤسسي من المفاهيم المرتبطة بسلوك الفرد والمنظمة، حيث يعد الاداء المؤسسي نتاج تفاعلي لكل من الاداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمي، بالإضافة إلى تداخل التأثيرات من مختلف البيئات كالاقتصادية والثقافية، ونظرا لوجود عوامل خارجية كثيرة خارجة عن السيطرة ونطاق المؤسسة سوف ينعكس على أدائها، لذا كان لابد من الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي الذي يبنى أساسا على قياس أداء الافراد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معا. (مازن، 2004، صفحة1)

وبالتالي يعتبر الأداء المؤسسي المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ولقياس هذا الأداء يجب الاهتمام بالعملاء في الدرجة الأولى، ولكن ذلك لا يكون على حساب مقاييس الاداء التي تفي بمتطلبات الموظفين في المنظمة، فتحديد مقاييس الاداء يتم على أساس عوامل النجاح الاساسية التي تحدها المنظمة مثل (الجودة، الوقت، تخفيض التكاليف، خدمة العملاء...) وتؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة المالية والاجتماعية.

## 3.2 الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم مقومات التخطيط الإستراتيجي في المنظمات الحديثة والتي تحين من أدائها من خلال مجموعة من الميزات التالية (عبد الله فرغلي، 2007، صفحة36):

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

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

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

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

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

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

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

#### 1.3 منهجية الدراسة وإجراءاتها:

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

تكون نموذج الدراسة من متغيرين رئيسيين هما:

-المتغير المستقل وتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها؛

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

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

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

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

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

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

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

**الجدول 01 : معامل الثبات " ألفا كرونباخ "**

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

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

**الجدول 02: اختبار الاتساق الداخلي**

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أن معاملات الارتباط بين الفقرات الاستبانة وكل بعد على حدى فيما يخص محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتراوح ما بين 0.526 و 0.891 وهي أكبر من 0.5 هذا يدل على تحقيق خاصية الاتساق بالنسبة للأبعاد الثلاثة ( الأجهزة والبرمجيات، الانترنت والاتصالات، نظم المعلومات) .  
نلاحظ أن معاملات الارتباط للفقرات العشر وبعد أداء المؤسسة تتراوح ما بين 5.0 و 0.811 وهي أكبر أو تساوي 0.5 وهذا يدل على تحقق خاصية الاتساق بالنسبة لبعد أداء المؤسسة.

### 3.3 عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

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

#### 1.3.3 تحليل خصائص العينة: يوضح الجدول التالي أهم خصائص أفراد العينة:

الجدول 03: توزع أفراد العينة حسب البيانات التعريفية

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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



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

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

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

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

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

الجدول 04: استجابة عينة الدراسة حول بعد الاجهزة والبرمجيات

| الترتيب | درجة التقييم | المعيار الإحصائي | المتوسط الحسابي | موافق تماما |       | محايد | غير موافق | غير موافق تماما | النسب المئوية التكرارات | الاختيار<br>العبرة  |
|---------|--------------|------------------|-----------------|-------------|-------|-------|-----------|-----------------|-------------------------|---|
|         |              |                  |                 | موافق       | موافق |       |           |                 |                         |   |
| 1       | مرتفعة جدا   | 0.505<br>49      | 4.523<br>8      | 22          | 20    | /     | /         | /               | ت                       | يتوفر مكان عملك على عدد كاف من أجهزة الحاسوب للقيام بالأعمال                    |
|         |              |                  |                 | 52.4        | 47.6  | /     | /         | /               | %                       |   |
| 2       | مرتفعة جدا   | 0.505<br>49      | 4.523<br>8      | 22          | 20    | /     | /         | /               | ت                       | يتوفر مكان عملك على أجهزة حاسوب حديثة   |
|         |              |                  |                 | 52.4        | 47.6  | /     | /         | /               | %                       |   |
| 6       | مرتفعة       | 1.168<br>70      | 4.000           | 18          | 14    | 4     | 4         | 2               | ت                       | تقوم ملحقات الحاسوب (طابعة، سكاثر، فاكس...) المتوفرة بتغطية جميع احتياجات العمل |
|         |              |                  |                 | 42.9        | 33.3  | 9.5   | 9.5       | 4.8             | %                       |   |
| 3       | مرتفعة جدا   | 0.505<br>49      | 4.476<br>2      | 20          | 22    | /     | /         | /               | ت                       | يتوفر مكان عملك على برمجيات وأجهزة توفر القدرات الكافية لتسهيل العمل            |
|         |              |                  |                 | 47.6        | 52.4  | /     | /         | /               | %                       |   |
| 4       | مرتفعة       | 0.570            | 4.333           | 16          | 24    | 2     | /         | /               | ت                       | تحرص المؤسسة  |

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

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

الجدول 05: استجابة عينة الدراسة حول بعد الانترنت والاتصالات

| الترتيب | درجة التبني | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق تماما            | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما | الاختبار<br>العبارة  |
|---------|-------------|-------------------|-----------------|------------------------|-------|-------|-----------|-----------------|--|
| 3       | متوسطة      | 1.262<br>34       | 2.6667          | 2                      | 12    | 8     | 10        | 10              | تدفق الانترنت داخل المؤسسة يتم بشكل سريع                             |
| 2       | متوسطة      | 1.031<br>45       | 2.7619          | 2                      | 6     | 20    | 8         | 6               | يتم التعامل مع الزبائن الكترونيا عن طريق الانترنت                    |
| 1       | مرتفعة جدا  | 0.660<br>83       | 4.3810          | 20                     | 18    | 4     |           |                 | يساهم البريد الالكتروني (E-mail) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات |
| /       | متوسطة      | /                 | 3.2698          | المتوسط الحسابي المرجح |       |       |           |                 |  |

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

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

الجدول 06: استجابة عينة الدراسة حول بعد نظم المعلومات

| الترتيب | درجة تبني  | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق تماما            | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما | الاختبار<br>العبارة   |
|---------|------------|-------------------|-----------------|------------------------|-------|-------|-----------|-----------------|---|
| 1       | مرتفعة جدا | 0.691<br>75       | 4.2381          | 14                     | 26    | /     | 2         | /               | تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل           |
| 3       | مرتفعة     | 0.961<br>51       | 3.9524          | 12                     | 22    | 2     | 6         | /               | يتم التعامل مع نظم المعلومات الادارية بدرجة عالية من السرية |
| 2       | مرتفعة     | 0.671<br>30       | 4.1905          | 14                     | 22    | 6     | /         | /               | تتق في نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة التي تعمل بها     |
| /       | مرتفعة     | /                 | 4.127           | المتوسط الحسابي المرجح |       |       |           |                 |   |

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

وقعت العبارة الاولى في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.2381) وانحراف معياري (0.69175) وبدرجة تبني مرتفعة جدا حيث ما يقارب نسبة 62% من أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات المستخدمة تساهم في سرعة انجاز العمل.

**3.3.3 عرض النتائج المتعلقة بأداء الوكالات:** نلاحظ من خلال الجدول أدناه أن الوسط الحسابي الكلي لمحور أداء المؤسسة بلغ **3.3285** مما يدل على وقوعه في درجة متوسطة من الموافقة. وقعت العبارة الاولى في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.80) ودرجة تبني مرتفعة جدا و العبارة الثانية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.79) ودرجة تبني مرتفعة جدا.

الجدول 07: استجابة عينة الدراسة حول محور أداء المؤسسة

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

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

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

وتجنب الفشل المالي.

### 4.3.3 إختبار الفرضيات الفرقية:

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

← الجنس: نختبر الفرضيات التالية باستخدام اختبار T لعينتين مستقلتين.

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

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

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

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

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

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

من إعداد

المصدر:

الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

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

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

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

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

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

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

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

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

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

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

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

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

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

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

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

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

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

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

من إعداد

المصدر:

الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

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

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

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

### 5.3.3 اختبار فرضيات الدراسة:

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

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

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

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

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

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

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

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

| الثابت | المعيارى B | الدلالة | التحديد R | الدلالة | الدلالة |
|--------|------------|---------|-----------|---------|---------|
| 1.639  | 0.334      | 0.037   | 0.334     | 0.031   | 1.000   |
| 0.420  |            | 0.031   |           |         |         |

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

#### 4. خاتمة:

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

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابة الافراد حول أداء المؤسسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية.
- هناك علاقة طردية متوسطة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى حيث بلغ ( $r=0.33$ ) أما النسبة الباقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج، وكانت كل من قيمة قيمة ( $t$ ) المحسوبة وقيمة ( $F$ ) المحسوبة



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

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

تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات كالتالي:

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

## 5. قائمة المراجع:

### المؤلفات:

- Anderson, D., & Greenhalgh, M. (1987). *Computing for non-scientific applications*. without town: Leicester university press.
- جمال يوسف بدير. (2010). اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات. عمان: دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- علي موسى عبد الله فرغلي. (2007). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني (الإصدار ط1). القاهرة: إيتراك للطباعة النشر والتوزيع.
- محمد الهادي. (1989). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق.
- مزهر شعبان العاني، و شوقي ناحي حواد. (2008). العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
- وصفي عبد الكريم الكساسبة. (2011). تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار البازوري للنشر والتوزيع.
- ياسين سعد غالب. (2005). أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المناهج.

### المقالات:

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

**المدخلات:**

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