



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
AIN TEMOUCHENT UNIVERSITY  
BELHADJ BOUCHAIB  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص مالية المؤسسة الموسومة بعنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية  
- دراسة تحليلية قياسية -

تحت إشراف الأستاذة:  
سي محمد فايزة

من إعداد الطالب:  
محمد عمراني

## لجنة المناقشة

| الاسم واللقب  | الدرجة العلمية  | الصفة  |
|---------------|-----------------|--------|
| قريش محمد     | أستاذ محاضر     | رئيسا  |
| سي محمد فايزة | أستاذة محاضرة أ | مشرفا  |
| ادريس أميرة   | أستاذة محاضرة ب | ممتحنا |

الموسم الجامعي  
1447هـ / 2025-2026م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر

قال ﷺ: بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"ولقد ءاتينا لقمان الحكمة أن اشكر لله ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه  
ومن كفر فإن الله غني حميدص" (لقمان: 12-13).

جاء في تفسير هذه الآية أن الله تعالى أخبر عن امتنانه على عبده الفاضل  
لقمان بالحكمة، وهي العلم بالحق على وجهه وحكمته، فهي العلم بالأحكام،  
ومعرفة ما فيها من الأسرار والإحكام، فقد يكون الانسان عالما، ولا يكون  
حكيمًا، حيث فسرت الحكمة بالعلم النافع والعمل الصالح.

وعليه أحمد الله حمدا كثيرا طيبا على منه وفضله وكرمه في تحقيق غايتي  
والوصول إلى مرادي، وهو الوصول إلى هذه المرتبة وإنجاز هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى سندي زوجتي التي ما إدخرت جهدا في  
سبيل هذا الإنجاز، كما لا يفوتني أن أشكر الأستاذة المشرفة "سي محمد  
فايزة" وكل الأساتذة الفضلاء.

## إهداء

الحمد لله على توفيقه وإمتهانه على إنجاز هذه الرسالة  
المتواضعة، حيث أهدي هذا العمل إلى:

للـ سندي زوجتي

للـ الوالدين الكريمين

للـ الأساتذة الكرام

للـ ومن يحب لي الخير وزيادة

الطالب الفقير إلى ربه

محمد عمراني

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت صناعية، تجارية، أو خدمية، ومن أجل تحقيق ذلك اعتمدت على أبعاد (قواعد البيانات، البرمجيات، شبكة الاتصال، المورد البشري)، كونها المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات، حيث كانت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، إذ تم توزيع على العينة المكونة من (55) موظفا استبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة.

ولقد توصلت إلى أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، وعليه هذه الأخيرة أصبح لزاما عليها استخدام التكنولوجيا ومواكبة العصرنة وسيورتها.

## الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال - جودة المؤسسات الاقتصادية - نظم المعلومات - التحول الرقمي

### Abstract:

This study aimed to identify the role of Information and Communication Technology (ICT) in improving the quality of economic institutions, whether industrial, commercial, or service-oriented. To achieve this objective, the study relied on the following dimensions: databases, software, communication networks, and human resources, as they represent the key outputs of ICT.

The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the main research tool. The questionnaire was distributed to a sample of 55 employees to collect the necessary data and information. The findings revealed a positive and statistically significant effect of ICT on improving the quality of economic institutions. Accordingly, it has become essential for these institutions to adopt technology and keep pace with modernization and its ongoing developments.

### Keywords:

Information and Communication Technology - Quality of Economic Institutions - Information Systems - Digital Information.

# الفهرس

## Sommaire

شكر

إهداء

ملخص الدراسة

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

|       |                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| أ-د   | مقدمة عامة.....                                                                           |
| 19-1  | الفصل الأول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة المؤسسات الإقتصادية..... |
| 1     | المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....                                   |
| 1     | المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها.....                                     |
| 6     | المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات ووظائفها.....                                   |
| 11    | المطلب الثالث: دواعي إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأهدافها.....                            |
| 13    | المطلب الرابع: الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات.....                        |
| 20    | المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة المؤسسات الإقتصادية.....                            |
| 15    | المطلب الأول: مفهوم جودة المؤسسات الاقتصادية ومستوياتها.....                              |
| 16    | المطلب الثاني: أنواع الجودة وأبعادها.....                                                 |
| 17    | المطلب الثالث: مؤشرات قياس الجودة ونماذجها.....                                           |
| 18    | المطلب الرابع: مراحل وطرق تقسيم الجودة.....                                               |
| 20    | المبحث الثالث: جودة المؤسسات الإقتصادية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....           |
| 20    | المطلب الأول: الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.....                      |
| 21    | المطلب الثاني: أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية.....       |
| 22    | المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة وأداء العاملين.....                       |
| 34-23 | الفصل الثاني: دراسة تحليلية.....                                                          |
| 23    | المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.....                                                 |
| 23    | المطلب الأول: التجهيز للدراسة الميدانية.....                                              |
| 27    | المطلب الثاني: تحليل خصائص ومتغيرات عينة الدراسة.....                                     |
| 32    | المبحث الثاني: إختبار فرضيات الدراسة مع مناقشة النتائج الخاصة بالإستبيان.....             |
| 32    | المطلب الأول: فرضيات الدراسة.....                                                         |
| 34    | المطلب الثاني: نتائج إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.....                                 |
| 36    | خاتمة عامة.....                                                                           |
| 39    | قائمة المراجع.....                                                                        |
| 40    | الملاحق.....                                                                              |

## قائمة الجداول

- جدول رقم (01) مقياس ليكرت الخماسي-----26
- جدول رقم (02) نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ-----27
- جدول رقم (03) نتائج اختبار معامل صدق الإتساق الداخلي-----27
- جدول رقم (04) مستوى الموافقة والمتوسط المرجح-----28
- جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة-----29-28
- جدول رقم (06) معامل الارتباط بيرسون-----30
- جدول رقم (07) تحليل أبعاد المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)-----31-30
- جدول رقم (08) تحليل أبعاد المحور الثاني (جودة المؤسسات الاقتصادية)-----31
- جدول رقم (09) التوزيع الطبيعي الخاص بمتغيرات الدراسة-----33
- جدول رقم (10) تحليل تباين خط الإنحدار الخاص بالفرضيات-----34

## قائمة الأشكال

- الشكل رقم (01) مكونات تكنولوجيا المعلومات-----08
- الشكل رقم (02) وظائف تكنولوجيا المعلومات-----10

## مقدمة عامة:

عرفت المؤسسات الإقتصادية في هاته الآونة الأخيرة تطورات وتحولات جذرية وسريعة في مختلف الأصعدة والمجالات، وعلى المستويات الإقتصادية والتجارية والتكنولوجية، ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما وبارزا في بناء المؤسسة وتطويرها، حيث صار واجبا على المؤسسات الإقتصادية إحتضان هذا التطور التكنولوجي الذي يمكنها من البقاء والإستمرارية في ساحة المنافسة لمواجهة مختلف التحديات والمنافسات التي تواجهها أثناء أداء مهامها.

ساهم التطور التكنولوجي في مجال المعلومات على تحسين كفاءة المؤسسات الإقتصادية من خلال إضافة تحسينات أساسية على سير الأعمال والإستراتيجيات الإدارية من خلال الإستفادة من المعارف المتاحة، حيث تعتبر المعالجة الآلية للمعلومات في عصرنا هذا في ظل التغيرات التكنولوجية أساسا من أسس الإدارة الحديثة المتفوقة، حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها الإندماج المختلف بين الوسائل والأجهزة والأنظمة المتعلقة بتداول المعلومات ومعالجتها وعرضها بالشكل المناسب مرئيا أو سمعيا أو القيام بطبعتها حسب الطريقة المناسبة.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتحسين الأداء وتبادل المعلومات داخل المؤسسة، من خلال إستخدام أنظمة البريد الإلكتروني والمنصات التعاونية والدردشة الفورية، يمكن للموظفين التواصل بسهولة وسرعة، مما يساهم في تعزيز التعاون وتبادل الأفكار وإتخاذ القرارات السريعة. كما يمكن للمؤسسات إستخدام الشبكة الداخلية المشتركة ونظم إدارة المحتوى لتنظيم ومشاركة المعلومات الحيوية بين الأقسام المختلفة، مما يساهم في تحسين العمليات الداخلية وتنسيق الجهود وبالتالي تحسين أداء المؤسسة ككل.

ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، لما لها من تأثير مباشر على الكفاءة، الفعالية، ورضا الزبائن.

## أولاً: إشكالية الدراسة:

في ظل ما سبق، يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية؟

## ثانياً: الأسئلة الفرعية:

أ. ما أثر قواعد البيانات في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية؟

ب. كيف يساهم استخدام البرمجيات والتطبيقات المعلوماتية في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية؟

ج. ما تأثير كفاءة الموارد البشرية على فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

د. ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية؟

## ثالثاً: فرضيات الدراسة:

مع تزايد الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإزداد حدة المنافسة من أجل تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، ننطلق في هذا الإطار من الفرضيات التالية:

### الفرضية الرئيسية:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.

### الفرضيات الفرعية:

1. البنية التحتية ونظم المعلومات تساهم في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.

2. للموارد البشرية وأمن المعلومات تأثير ودور في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.

## رابعاً: أهمية الدراسة:

إن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، يُعد من المواضيع الحديثة ذات الأهمية الكبيرة في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا عنصراً أساسياً في رفع جودة الخدمات والمنتجات وتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في ما يلي:

- ♣ إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.
- ♣ توضيح أهمية تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الجودة داخل المؤسسة.
- ♣ التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الاقتصادية.
- ♣ كما تكمن أهمية الدراسة في كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال تُساهم في تطوير مهارات وقدرات العاملين، مما ينعكس إيجاباً على الجودة وتحقيق رضا الزبائن وتحسين تنافسية المؤسسة.

#### خامساً: أهداف الدراسة:

بناءً على إشكالية الدراسة المتمثلة في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- للمعرفة دور البنية التحتية في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.
- للمعرفة دور البرمجيات والتطبيقات المعلوماتية في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.
- للمعرفة دور المورد البشري في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الجودة داخل المؤسسة الاقتصادية.
- للمعرفة دور نظم المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.

#### سادساً: المنهج المتبع:

اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف إلى دراسة الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها بدقة.

وقد تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان، ثم تحليلها باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

سابعاً: أسباب اختيار الدراسة:

السبب الذاتي:

- ✓ الاهتمام الشخصي بالمواضيع الحديثة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ توافق موضوع الدراسة مع التخصص الأكاديمي.

السبب الموضوعي:

- أهمية الموضوع من الناحية العلمية والعملية.
- حداثة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودوره في الجودة.
- اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصراً أساسياً في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي.

ثامناً: حدود الدراسة:

الحدود البشرية:

شملت الدراسة (55) موظف بمؤسسات مختلفة بعين تموشنت عن طريق الاستبيان.

الحدود الزمنية:

تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من جانفي 2026 إلى 05 ماي 2026.

الحدود الموضوعية:

تتمثل في: المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

والمتغير التابع: جودة المؤسسات الاقتصادية.

تاسعاً: هيكل الدراسة:

قسم البحث إلى فصلين، حيث تطرقت في الفصل الأول إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة المؤسسات الاقتصادية، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث وهي كالاتي: 01. أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، 02. الإطار المفاهيمي لجودة المؤسسات الاقتصادية، 03. جودة المؤسسات الاقتصادية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما الفصل الثاني تم التطرق من خلاله إلى دراسة تحليلية للبحث من خلال الإستبيان، والإجابة عن إشكالية الدراسة والفرضيات.

**الدراسات السابقة:** ضمن إطار دراستي، تم إيجاد الدراسات التالية:

### **1- دراسة شوقي شادلي (2008):**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استخدامها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والتعرف على دورها في تحسين الأداء والجودة. وتوصلت الدراسة إلى أن أغلب المؤسسات تعتمد على وسائل الاتصال مثل الهاتف، الفاكس، والبريد الإلكتروني، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين جودة الخدمات من خلال تسهيل تبادل المعلومات وتقليل التكاليف ورفع كفاءة الأداء.

### **2- دراسة حسان بشكورة وفؤاد بو محرز (2011/2010)**

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودورها في بناء نظام معلوماتي فعال داخل المؤسسة الاقتصادية. وتوصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين جودة العمليات الإدارية واتخاذ القرارات، كما تساعد في رفع كفاءة المؤسسة وتحسين جودة خدماتها.

### **3- دراسة أحمد بن عيسى (2015)**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، من خلال تحليل دور نظم المعلومات والشبكات الإلكترونية في دعم العمليات الإدارية والإنتاجية. وتوصلت الدراسة إلى أن الاستخدام الفعال والأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين جودة الخدمات والمنتجات، وتحسين عملية اتخاذ القرارات.

---

#### 4- دراسة فاسيلة عزاويزية (2020/2019)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة على جودة وأداء المؤسسة الاقتصادية. وتوصلت إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، إضافة إلى أهمية تكوين وتدريب الموارد البشرية لضمان الاستخدام الفعال لهذه التكنولوجيا.

#### 5- دراسة Wang, Lv & Zhao (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير إستراتيجية المعلومات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات، حيث إعتد الباحثون على بيانات عن طريق الإستبيان من عدة مؤسسات لدراسة العلاقة بين الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي. وتوصلت الدراسة إلى أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاستراتيجية المعلوماتية تؤثران تأثيراً إيجابياً ومعنوياً في أداء المؤسسات.

## الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال  
وجودة المؤسسات الاقتصادية

### تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسات في العصر الحديث، فزيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يشير إلى أهميتها الكبيرة في تحقيق النجاح والرفع من مستوى أدائها.

يهدف هذا الفصل إلى إستكشاف وتوضيح المفاهيم النظرية للمتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع: جودة المؤسسات الإقتصادية، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

### المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم لجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات، تعد تكنولوجيا المعلومات أساسية في العصر الحديث وتشكل عمودا فقريا للعديد من المؤسسات والمنظمات.

في هذا المبحث سنتناول أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونتحدث عن مفهومها وخصائصها، ونستكشف مكوناتها المختلفة ووظائفها في المؤسسات. سنتطرق أيضا إلى إستخداماتها وأهدافها، ونناقش الإنعكاسات السلبية والإيجابية التي قد تنشأ نتيجة إستخدامها في المؤسسة.

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

#### أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

قبل أن نتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات لابد من التطرق إلى معرفة معنى التكنولوجيا ومعنى المعلومات.

### تعريف التكنولوجيا:

التكنولوجيا هي مجموعة من القيم والأفكار والمعدات والبرمجيات التي تعتمدها المنظمة والموارد البشري في أداء وظائفه بهدف تحسين وتجديد أسلوب عمله، والتي قد تأخذ أبعادا مختلفة منها:

الإدارة الإلكترونية، القيم التكنولوجية وهو الجانب المعنوي بالإضافة إلى نظم المعلومات الرقمية وهي تعبر عن البرمجيات<sup>1</sup>.

### تعريف المعلومات:

المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساس لإتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان وبالتالي سوف تؤثر في عملية إتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات<sup>2</sup>.

### تكنولوجيا المعلومات:

تعددت تعاريف تكنولوجيا المعلومات وتنوعت وأهمها التعاريف التالية:

يعرف قاموس ماكيلان تكنولوجيا المعلومات بأنها "حيازة، معالجة، تخزين وبحث معلومات ملفوظة، مصورة ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة"<sup>3</sup>.

تعرف أيضا على أنها عبارة عن إستخدام التقنيات والوسائل الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والانترنت والشبكات اللاسلكية والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل الحديثة في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم إتخاذ القرار وحل المشكلات وتحليل البيانات من أجل تحقيق الأهداف الموضوعة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> زينب فرج الله، بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشرية، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر 2021، ص 324.

<sup>2</sup> بالقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، الجزائر 2012/2013، ص 11.

<sup>3</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 19.

<sup>4</sup> خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، ص 22.

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات وغيرها من أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصالات<sup>1</sup>.

كما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة وخاصة الحواسيب وإستخدامها للمساعدة في إيصال المعارف الإنسانية والإجتماعية والعلمية المتعددة<sup>2</sup>.

من خلال ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها "مجموعة من الأدوات والتقنيات والممارسات التي تهدف إلى جمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات بشكل رقمي. تشمل تكنولوجيا المعلومات العتاد والأجهزة والبرمجيات والشبكات والأنظمة وقواعد البيانات وتطبيقات الويب وتقنيات الإتصالات والأمان والتحليلات والدكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وغيرها من العناصر التكنولوجية المستخدمة لإدارة ومعالجة المعلومات".

**تكنولوجيا الإتصال:** تعرف أنها عبارة عن وسائط مادية وبرمجيات تربط المكونات المادية ونقل المعلومات من محطة لأخرى فتساعد بذلك على المشاركة في البيانات أو الموارد، وقد أدى كل ذلك إلى إستخدام شبكة الأنترنت بشكل واسع من قبل الأفراد والمؤسسات.

كما تعرف أنها مجموعة من الأدوات التي تساعد في إستقبال المعلومات ومعالجتها وتخزينها وإسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك بإستخدام الحاسب<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 253.

<sup>2</sup>عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمراي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص 38.

سواء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في عمليات إدارة المعرفة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الإقتصادية، جامعة بسكرة، 12 و13 نوفمبر 2005، ص 2.

إن فتكنولوجيا الإتصال هي مجموعة الأدوات التقنية التي تمكن من تمرير رمز بين منتج هذا الرمز ومتلقيه، ومعناه أن تكنولوجيا الإتصال تمكن من ربط وتواصل مرسل الرسالة بمتلقيها أو البنية التحتية التي تمكن من التواصل الثاني والجماعي وتؤمن إنتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي.

**أنواع تكنولوجيا الإتصال:** هناك نوعان رئيسيان للإتصال وهما:

**الإتصال المباشر:** يعبر عن علاقة المواجهة الشخصية التي تربط أفراد المؤسسة ببعضهم أو بغيرهم وللإتصال المباشر عدة قنوات (المقابلات الشخصية، المحاضرات، الندوات).

**الإتصال غير المباشر:** يقصد به الإتصالات التي تتم بين أشخاص داخل منظمة أو بين المنظمة والعالم الخارجي، وذلك دون حدوث لقاء شخصي، ومن المعروف أن وسائل الإتصال غير المباشر قد تطورت كثيرا، حيث أصبح بالإمكان عقد صفقات بيع وشراء وإتمام عمليات تجارية بواسطة جهاز التيليكس، البرقيات، الرسائل وغيرها، كما أصبح بالإمكان عقد الرئيس مع موظفيه إجتماع عن بعد، ومن هذه الوسائل: التيليكس، الهاتف، البريد الإلكتروني، إلخ.<sup>1</sup>

**ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات**

تتمثل خصائص تكنولوجيا المعلومات في العناصر التالية<sup>2</sup>:

**تقليص الوقت:** ونقصد به أن التكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاورة إلكترونيا.

**تقليص المكان:** حيث تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة أو التي يمكن الوصول إليها بسهولة.

**إقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وهذا ناتج للتفاعل بين الباحث والآلة حيث يقوم الباحث بتقسيم بعض المهام وتوزيعها إما على نفسه أو على الآلة.

**الذكاء الاصطناعي:** ونقصد به أن أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

<sup>1</sup> جعفر قاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، الأردن، 2005، ص 94-95.

<sup>2</sup> محمد الأمين صول، الإقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016/2015 ص 128.

**تكوين شبكات الإتصال:** حيث تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال، وهذا ما يزيد تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

**التفاعلية:** ونقصد به أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركون في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

**قابلية التحرك والحركية:** وهي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة مثل الهاتف النقال، الحاسب الآلي النقال... إلخ.

**اللاتزامنية:** ونقصد به إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.

**قابلية التحويل:** ونقصد بها إمكانية نقل المعلومات من وسيط لآخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في النظام.

**السرعة:** وهي أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة وحساب... إلخ، بطريقة سريعة مقارنة مع الانسان، حيث سمحت هذه الخاصية بتخفيض وقت معالجة المعلومات بشكل كبير، إضافة إلى أنها ساهمت في تجنّب المهام اليدوية الخاصة بالحساب، ومعالجة المهام التي يصعب تنفيذها يدويا.

**العالمية:** ونقصد بها ذلك المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

**الشيوع والإنتشار:** ونقصد بها قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، حيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمطها المرن.

### المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات ووظائفها أولا/ مكونات تكنولوجيا المعلومات

هناك إتفاق من قبل الباحثين والمهتمين في مجال تكنولوجيا المعلومات على أن مكوناتها تتمثل في:

#### 01- قاعدة البيانات DATA BASE:

من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزن هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات، فهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة (HARD DRIVE) والأقراص المخزنة (FLOPPY DRIVE) أو الأشرطة وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجل المخزونات في المؤسسة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات والبيانات تتعلق بالتكاليف أو المعلومات تخص إحتياجات الزبائن وغيرها، وتتوفر قواعد البيانات مباشرة ببعضها تنظم على شكل مؤشرات إقتصادية وأرقام، وأسعار السوق والمخزون، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع أو كلمات.

#### تقسم قاعدة البيانات إلى عدة أنواع وهي:

1. قواعد البيانات حسب مستخدمها مثل القواعد الفردية تستخدم بواسطة فرد واحد حيث تستخدم باسم مديري المعلومات الشخصية وقواعد المشاركة ويكون هذا النوع مشاركة بين العاملين في الشركة أو مؤسسة معينة، والقواعد الموزعة ويشتمل على مجموعة حسابات تخزن فيها البيانات في مواقع مختلفة وترتبط مع بعضها بواسطة شبكة حواسيب الزبائن وقواعد البيانات العامة.
2. قواعد البيانات حسب محتوياتها وتشمل أربعة أنواع هي: قواعد بيبلوغرافية والتي تشتمل على البيانات الأصلية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوضعية والموضوعية والكشافات والمستخلصات، والقواعد المرجعية وتمثل مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستفيدون للإجابة على

إستفساراتهم والقواعد الرقمية والإحصائية، وقواعد النصوص كاملة لمصادر المعلومات المحسوبة<sup>1</sup>.

### 02- البرمجيات SOFTWARE :

تتكون البرمجيات من خطوات متسلسلة تحكمها مجموعة من إرشادات للإيعاز إلى المكونات للحاسوب بما يجب أن يفعل أي أنها تمثل كل مجموعات تعليمات معالجة المعلومات التي تسيطر وتوجه المكونات المادية في الحاسوب، وتوسع ELLIOTT بمفهومه للبرمجيات وجعله أكثر شمولية إذ يعرفها “بأنها وصف للبرامج والخوارزميات والإرشادات المستخدمة في تكنولوجيا الحاسوب لإنجاز الأوامر والوظائف والأنشطة، وتعمل على تنسيق العمليات ومعالجة المكونات المادية لتكنولوجيا الحاسوب<sup>2</sup>.

### 03- شبكات الإتصال COMMUNICATION NETWORK :

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي وتعد شبكات الإتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الأنترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فضلا عن النصوص<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> أسماء سعودي، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم والإتصال، جامعة الجزائر 03 2021/2021 ص 121-122

<sup>2</sup> سناء عبد الكريم الخالق، أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جامعة حسنية بن بوعلي الشلف 2016 ص 10.

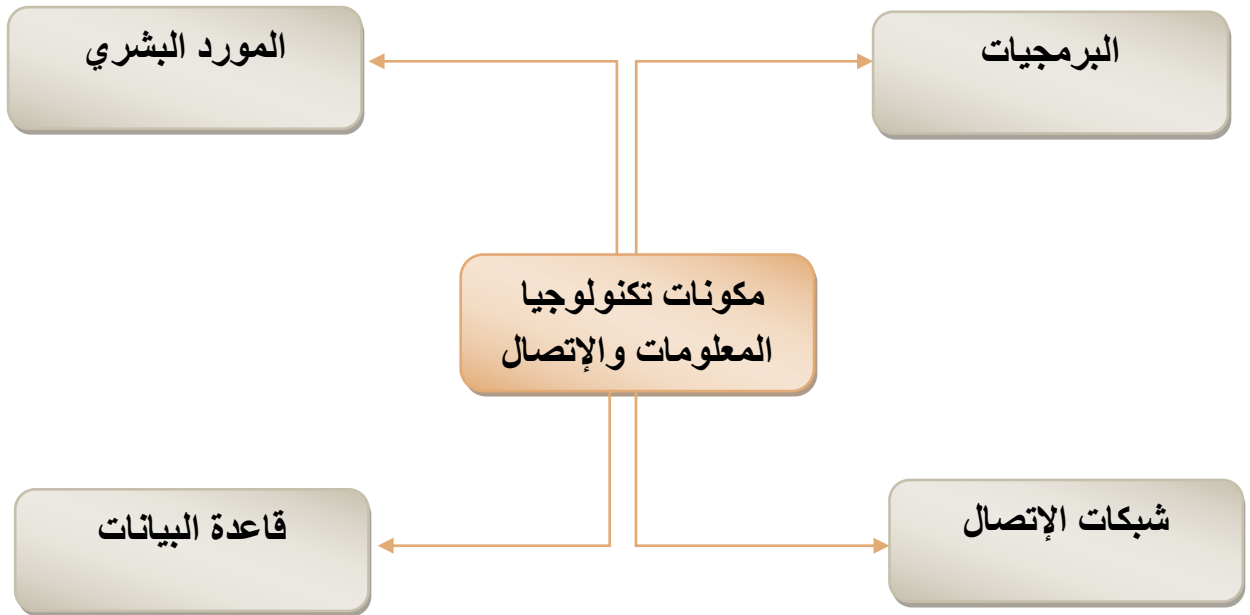
<sup>3</sup> محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والانسانية، المجلد 06 العدد 02 جامعة الجزائر 03 2018 ص 46.

#### 04- المورد البشري HUMAN RESOURCE:

يتضمن الأفراد الذين سينمون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات، والذين يمكن أن يكونوا محاسبين أو بائعين أو مهندسين، وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين التكنولوجيا، أما الاختصاصيين الفنيين فهم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات فنياً، ومنهم محللو النظم، ومطوروا البرمجيات ومشغلو النظام من العاملين في الجوانب الإدارية، الفنية والروتينية... إلخ، فمحللو النظم على سبيل المثال يقومون بتصميم النظام بناءً على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي، أما مطورو البرمجيات يؤمنون ببرامج الحاسوب.

في ضوء المواصفات التي يقدمها محللو النظم ومشغلو النظام يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات<sup>1</sup>.

الشكل رقم (01) مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: تم إعداد الشكل من قبل الطالب بالإعتماد على المعلومات السابقة.

<sup>1</sup> فرداش الهواري، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف 2022، ص 59-60.

### ثانياً/ وظائف تكنولوجيا المعلومات

أشار الباحثون لأهم وظائف تكنولوجيا المعلومات الرئيسية وهي<sup>1</sup>:

1. **الحصول على البيانات:** تكون من خلال تكديس البيانات للتعامل معها لاحقاً للمنظمة أو الفرد.
2. **المعالجة:** هي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة إرتباطها مع الحاسوب وتشمل المعالجة على عدة عمليات منها:  
**معالجة البيانات:** رموز-أرقام-رسائل... إلخ وتحويلها إلى معلومة ذات فائدة.
- معالجة المعلومات:** وهي تحويل المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفضيلاً وتنوعاً ودقة إذ تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة.
- معالجة النصوص:** تعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية والمراسلات وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص والأشكال وعرضها بصورة جذابة.
- معالجة الأصوات:** تعني معالجة المعلومات الضوئية، إذ شهدت هذه المعالجات تطوراً نوعياً فقد وجدت نظاماً تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه وتنفيذ إجراءات محددة.
- معالجة الصورة:** تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسيب الأخرى.
3. **خلق توليد المعلومات:** تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائماً لخلق معلومات من خلال المعالجة، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام أو نصوص أو صور أو أصوات وأحياناً إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد.

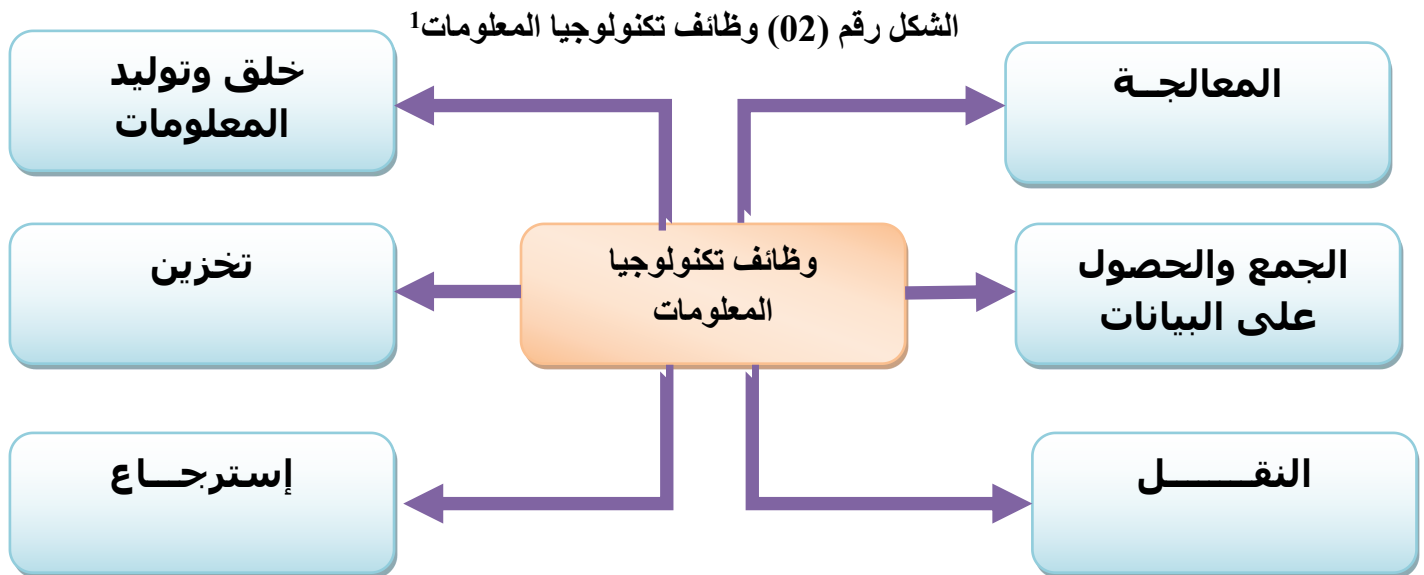
<sup>1</sup> يسرى محمد ياسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 85 جامعة المستنصرية العراق 2010، ص 327-328.

4. **تخزين البيانات والمعلومات:** من خلال تخزين البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لإستخدامها في وقت لاحق. إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في الوسط للخرن مثل الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة، التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزاً أصغر من المصدر الأصلي، فمثلاً المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتى نعرفها ولكن بصيغة شيفرة تأخذ حيزاً أقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها.

5. **الإسترجاع:** يعني إستنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليه وجعلها جاهزة للإسترجاع والمعالجة.

6. **النقل:** هي إرسال المعلومات من موقع لآخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع لآخر ويتم ذلك من خلال إعتداد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية... إلخ

والشكل التالي يوضح وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر: يسرى محمد ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 328.

<sup>1</sup>يسرى محمد ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 328.

### المطلب الثالث: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات وأهدافها أولاً/ دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات

ساهمت مجموعة من الظروف والأسباب إلى زيادة الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدامها، تتمثل في<sup>1</sup>:

#### المتغيرات السريعة والمعقدة في بيئة العمل:

تعمل المؤسسة في البيئة شديدة الاضطراب والتغير، نتيجة لما أفرزه التقدم في تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى المتغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل الاقتصادية والسياسية، وبالتالي أصبحت المؤسسات مطالبة باستخدام كافة الوسائل والتي منها تكنولوجيا المعلومات لفهم هذه البيئة والتنبؤ بتغييراتها.

#### التغير في حدة المنافسة وطبيعتها:

نتيجة للضغوط التي تمارسها المؤسسات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة إلى إزدياد حدة المنافسة العالمية، هذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على جودة مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم منتجات حسب طلبية العميل، وفي هذا الإطار تدخل تكنولوجيا المعلومات كأداة داعمة لكل هذه العمليات.

#### المسؤولية البيئية والاجتماعية:

أصبحت المؤسسات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكاً لأهمية تفاعلها مع المجتمع الذي تعمل ضمنه، حيث تسعى إلى المساهمة للقيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة على البيئة، الصحة والسلامة المهنية وغيرها، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تدعم هذه الأنشطة من خلال مختلف تطبيقاتها.

<sup>1</sup>قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2017/2016، ص 103-104.

### سرعة التغير في رغبات المستهلكين وتعددتها:

حيث أصبح المستهلك اليوم أكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات وجودتها، مما جعله يطلب أفضلها، إضافة إلى المنتجات التي تنتج حسب طلبه، ومن ناحية أخرى فإن المستهلك يطلب معلومات أكثر تفصيلاً عن السلع التي يريدها وهذا ما جعل المؤسسات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلك، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المؤسسات من تحقيق ذلك.

### التغير في هيكل الموارد:

نتيجة لتعاظم دور المعلومات في المؤسسات وإعتبارها ضمن أهم مواردها وفي ظل الانفجار المعلوماتي الحالي، زاد إهتمام المؤسسات أكثر بتكنولوجيا المعلومات بالنظر لما تتيحه من سرعة ودقة في التعامل مع أحجام كبيرة جداً من المعلومات.

### ثانياً/ أهداف تكنولوجيا المعلومات

يمكن تلخيص الأهداف التي تسعى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتحقيقها من خلال الآتي<sup>1</sup>:

تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى القيام بأبحاث جديدة من أجل طرح منتجات جديدة تتلاءم مع طبيعة المستجدات الحاصلة في الأسواق العالمية فهي لها تأثير في إبداع العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لهم.

تفعيل مهام الرقابة الإدارية داخل المنظمات، حيث إن الغرض الأساسي لتكنولوجيا المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية التي تدعم وتنظم جميع البرامج من أجل تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية.

بينما أشار الطائي إلى أهداف تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل في:

**أهداف مادية:** وهي الأهداف المتحققة من كلفة معالجة البيانات التي يتم من خلالها تقليل كلفة الأيدي العاملة.

<sup>1</sup>خمائل كامل محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء العراق، 2015، ص 47-48.

الأهداف غير المادية: وهي الأهداف التي يتم من خلالها تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين لتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم.

أما (SCHNIDERJANS&ETAL) فقد وضع جملة أخرى من الأهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات منها:

- ❖ العمل على غرس روح الابتكار والإبداع.
- ❖ الإستجابة الفعالة للتغيير الذي في المنظمة.
- ❖ يساعد المنظمات على تسليم المنتجات والخدمات في الوقت المحدد والمخطط له ضمن الميزانية الموضوعة.
- ❖ خلق أسواق جديدة بتطوير العلاقات وتنويعها وإستخدام التطبيقات والبرامج المطورة الفعالة.

**المطلب الرابع: الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات**  
تتمثل الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات فيما يلي<sup>1</sup>:  
**الآثار الإيجابية:**

- ❖ أول تأثير لتكنولوجيا المعلومات على المستوى الإجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغير المجتمع وحضارته، أي إختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافقه جو من التحضر الجديد.
- ❖ مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.
- ❖ التقليل من الإتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة إتصال وسيطة بين المؤسسات والوحدات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة.

<sup>1</sup>حمزة بعلي، دور تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015، ص 62-63.

- ❖ تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال، من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- ❖ القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد، وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة مما يعزز اتخاذ القرار.
- ❖ تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجاباً على التنظيم.
- ❖ تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

### الآثار السلبية:

- ❖ أدخلت تكنولوجيا المعلومات ما يسمى بالواقع الافتراضي الأقرب للخيال، ويسمح للمتفاعلين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق مما يمكنهم التأثير على الضعفاء من الدول والأفراد ومن الطبيعي أن تترك هذه العملية آثارها السلبية على المجتمعات البشرية.
- ❖ تأثير شبكة الأنترنت على الأطفال ونشأتهم، وعلى الكبار أيضاً، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت بعيداً عن العالم الواقعي والكم الهائل من المعلومات يفرز ضغوطاً نفسية وعصبية عليهم.
- ❖ استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول، ووجود فئات من المهمشين من عالم ثورة المعلومات فأصبحنا نسمع بالفجوة الرقمية.
- ❖ يرى فيها البعض أنها تهديد للأمن القومي للدول، فضلاً عن تدشينها نوع جديد من الحروب والجرائم وهي الحروب والجرائم المعلوماتية.
- ❖ سمحت تكنولوجيا المعلومات بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديداً للسيادة النقدية للدولة.
- ❖ في كثير من الصناعات يتقلص الإنتاج لتوظيف الأفراد، وبما أن تكنولوجيا المعلومات مفيدة بالنسبة للمؤسسات يؤدي ذلك إلى زيادة معدلات البطالة.

### المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة المؤسسات الاقتصادية

تُعد الجودة في المؤسسات الاقتصادية من المفاهيم الحديثة التي شهدت تطوراً ملحوظاً، حيث انتقلت من مجرد أداة لمراقبة المنتج النهائي إلى فلسفة إدارية شاملة تشمل كافة أنشطة المؤسسة. وقد أصبح الاهتمام بالجودة ضرورة حتمية تفرضها المنافسة الشديدة والعولمة، إذ تسعى المؤسسات إلى تحقيق رضا العملاء وتحسين أدائها باستمرار. وعليه، سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم الجودة ومستوياتها، وأنواعها وأبعادها، إضافة إلى مؤشرات قياسها ونماذجها، وأخيراً مراحل تطبيقها وطرق تقسيمها.

### المطلب الأول: مفهوم جودة المؤسسات الاقتصادية ومستوياتها أولاً/تعريف جودة المؤسسات الاقتصادية

تُعرف جودة المؤسسات الاقتصادية على أنها قدرة المؤسسة على تقديم منتجات أو خدمات تستجيب لحاجات ورغبات العملاء، وتكون مطابقة للمواصفات والمعايير المحددة، مع تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة<sup>1</sup>.

ولا يقتصر مفهوم الجودة على المنتج النهائي فقط، بل يمتد ليشمل العمليات الإنتاجية، وأساليب الإدارة، وثقافة المؤسسة، مما يجعلها عنصراً استراتيجياً يساهم في تحقيق التميز المؤسسي.

كما يمكن النظر إلى الجودة من زاويتين:

من زاوية المؤسسة: تعني تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية.

من زاوية العميل: تعني تحقيق الرضا وتلبية التوقعات أو تجاوزها.

### ثانياً/مستويات الجودة

تتدرج الجودة داخل المؤسسة عبر عدة مستويات تعكس درجة نضجها في تطبيق مفهوم الجودة:

**الجودة الأساسية:** تمثل الحد الأدنى المقبول من الخصائص التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة، وأي نقص فيها يؤدي إلى رفض العميل.

<sup>1</sup>محفوظ أحمد، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، الأردن، دار وائل للنشر، 2012، ص 35-36.

**الجودة المتوقعة:** تشمل الخصائص التي يتوقعها العميل بشكل طبيعي، مثل سرعة الخدمة أو سلامة المنتج.

**الجودة المتميزة:** تتجاوز توقعات العملاء من خلال تقديم قيمة مضافة، كتحسين تجربة الاستخدام أو تقديم خدمات إضافية.

**الجودة الشاملة:** تمثل أعلى مستويات الجودة، حيث يتم دمج الجودة في جميع وظائف المؤسسة، ويشترك فيها جميع العاملين ضمن إطار إدارة الجودة الشاملة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أنواع الجودة وأبعادها أولاً: أنواع الجودة

تتعدد أنواع الجودة باختلاف مجالات تطبيقها داخل المؤسسة، ومن أهمها:

**جودة التصميم:** تعكس مدى قدرة المؤسسة على تصميم منتج يتلاءم مع حاجات السوق، وتُعتبر مرحلة حاسمة لأنها تحدد خصائص المنتج منذ البداية.

**جودة المطابقة:** تعني مدى التزام المؤسسة بتنفيذ المنتج وفقاً للمواصفات المحددة، وهي مرتبطة بمدى التحكم في العمليات الإنتاجية.

**جودة الأداء:** تشير إلى كفاءة المنتج أو الخدمة أثناء الاستخدام، ومدى قدرته على تحقيق الوظيفة المطلوبة.

**جودة الخدمة:** ترتبط بطريقة تقديم الخدمة، مثل سرعة الاستجابة، حسن المعاملة، والموثوقية، وهي عنصر مهم خاصة في المؤسسات الخدمية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>بوعلاق محمد، إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار اليازوري للنشر، 2010، ص 55-60.

<sup>2</sup>محفوظ أحمد، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، الأردن، دار وائل للنشر، 2012، ص 70-73.

### ثانيًا: أبعاد الجودة

تُستخدم أبعاد الجودة لتقييم مستوى جودة المنتج أو الخدمة بشكل أكثر دقة، ومن أبرزها:

**الأداء:** مدى كفاءة المنتج في أداء وظيفته الأساسية.

**الخصائص:** المزايا الإضافية التي تعزز من قيمة المنتج.

**الاعتمادية:** قدرة المنتج على العمل دون أعطال لفترة معينة.

**المطابقة:** مدى الالتزام بالموصفات والمعايير.

**المتانة:** العمر الافتراضي للمنتج.

**قابلية الصيانة:** سهولة إصلاح المنتج عند حدوث خلل.

**الجمالية:** الشكل الخارجي والتصميم.

**الجودة المدركة:** الانطباع العام لدى العميل حول المنتج أو العلامة التجارية<sup>1</sup>.

**المطلب الثالث: مؤشرات قياس الجودة ونماذجها**

**أولاً: مؤشرات قياس الجودة**

تعتمد المؤسسات على مجموعة من المؤشرات لقياس جودة أدائها، والتي تنقسم إلى:

#### 1. مؤشرات داخلية

تُستخدم لتقييم كفاءة العمليات داخل المؤسسة، مثل:

**معدل العيوب:** يعكس مدى جودة الإنتاج.

**تكلفة الجودة:** تشمل تكاليف الوقاية والفحص والفسل.

<sup>1</sup>GARVIN,D.A.1987. COMPETING ON THE EIGHT DIMENSIONS OF QUALITY. HARVARD BUSINESS REVIEW, P 101-109.

الإنتاجية: العلاقة بين المخرجات والمدخلات.

زمن الإنجاز: مدة تنفيذ العمليات.

## 2. مؤشرات خارجية

تُركز على مدى رضا العملاء، مثل:

رضا العملاء: من خلال الاستبيانات.

عدد الشكاوى: مؤشر على وجود خلل.

الحصة السوقية: تعكس قبول المنتج في السوق.

ولاء الزبائن: مدى استمرار العميل في التعامل مع المؤسسة<sup>1</sup>.

## ثانيًا: نماذج الجودة

تُعتبر نماذج الجودة أدوات عملية لتطبيق مفاهيم الجودة، ومن أهمها:

إدارة الجودة الشاملة (TQM): تقوم على التحسين المستمر ومشاركة جميع العاملين، وتركز على الوقاية بدلاً من اكتشاف الأخطاء.

نظام ISO 9001: يهدف إلى توحيد معايير الجودة وضمان استقرار العمليات من خلال التوثيق والرقابة.

نموذج التميز (EFQM): يركز على تحقيق التميز المؤسسي من خلال تقييم الأداء الشامل.

Six Sigma: يعتمد على الأساليب الإحصائية لتقليل الأخطاء وتحسين جودة العمليات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>محفوظ أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 80.

<sup>2</sup>محفوظ أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 85.

**المطلب الرابع: مراحل وطرق تقسيم الجودة**  
**أولاً: مراحل تطبيق الجودة**

تمر عملية تطبيق الجودة داخل المؤسسة بعدة مراحل مترابطة:

**مرحلة التخطيط للجودة:** يتم فيها تحديد الأهداف والمعايير ووضع الخطط اللازمة لتحقيق الجودة.

**مرحلة التنفيذ:** يتم تطبيق الإجراءات والعمليات وفقاً للمعايير المحددة.

**مرحلة الرقابة:** يتم قياس الأداء ومقارنته بالمعايير لاكتشاف الانحرافات.

**مرحلة التحسين المستمر:** يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتطوير العمليات لضمان تحسين الأداء بشكل دائم<sup>1</sup>.

**ثانياً: طرق تقسيم الجودة**

**يمكن تقسيم الجودة وفق عدة معايير:**

**حسب المجال:**

جودة المنتج

جودة الخدمة

جودة العمليات.

**حسب الزمن:**

جودة قبل الإنتاج (التخطيط والتصميم)

جودة أثناء الإنتاج (التنفيذ)

جودة بعد الإنتاج (التقييم وخدمة ما بعد البيع)

<sup>1</sup>محفوظ أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 90.

### حسب المسؤولية:

جودة فردية (مرتبطة بأداء العامل)

جودة جماعية (مرتبطة بالفريق)

جودة إدارية (مرتبطة بالقيادة والتخطيط)

وعليه، من خلال ما سبق، يتضح أن جودة المؤسسات الاقتصادية تمثل نظامًا متكاملًا يتجاوز حدود المنتج ليشمل مختلف الأنشطة والوظائف داخل المؤسسة. كما أن تبني المؤسسات لمفاهيم الجودة الحديثة وتطبيقها من خلال نماذج ومؤشرات دقيقة يُسهم في تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية، مما يجعل الجودة عنصرًا استراتيجيًا لتحقيق النجاح والاستمرارية في بيئة الأعمال المعاصرة.

### المبحث الثالث: جودة المؤسسات الاقتصادية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في ظل التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبح لها دور كبير في تحسين وتطوير جودة المؤسسات الاقتصادية، تكنولوجيا المعلومات توفر أدوات وحلول تقنية تساهم في تحسين العمليات وزيادة الكفاءة.

سنركز في هذا المطلب الأول على الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، كما سنخرج في المطلب الثاني أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية، أما في المطلب الثالث خصص لأثر تكنولوجيا المعلومات على جودة وأداء العاملين.

### المطلب الأول: الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً إستراتيجياً كبيراً في المؤسسات حيث يمكن إستخدامها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية ويتمثل هذا الدور الإستراتيجي فيما يلي<sup>1</sup>:

➤ يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المنظمة وتخفيض تكاليفها وذلك من خلال أتمتة الأنشطة الروتينية، وتحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة الإستخدام الأمثل للمعلومات.

➤ يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية التخطيط الإستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على الحاسب ومن خلال تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المنظمة.

➤ يؤدي إستخدام تكنولوجيا المعلومات في كثير من الأحيان إلى تغير التوازن بين الموردين والمنظمة لصالح هذه الأخيرة من خلال زيادة قوة المفاوضات للمؤسسة مع الموردين.

➤ تساعد تكنولوجيا المعلومات على خلق التكامل بين جميع موارد المنظمة.

➤ تخزين الملايين من المعلومات بواسطة قاعدة البيانات والذاكرات الثانوية في أسرع الأجل وبأقل التكاليف.

➤ جودة وسرعة القرارات المتخذة وذلك من خلال نقل قدر هائل من المعلومات في وقت قصير.

➤ تشجيع روح المبادرة والإبتكار الذاتي والجماعي وخلق فريق عمل متآلق يعمل بشكل متكامل حتى تتمكن المؤسسة من الإستخدام الأمثل والأنجح لتكنولوجيا المعلومات لابد من مراعاة القبول والمرونة والبساطة والإقتصاد والإستمرارية.

### المطلب الثاني: أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية

يتمثل تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية فيما يلي<sup>2</sup>:

يرى “BROWN & AVERY” بأن الهياكل التنظيمية في ظل تكنولوجيا المعلومات تمتاز بما يلي:

<sup>1</sup>قرناش الهواري، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الإقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017/2016، ص 76-77.

<sup>2</sup>أحمد موسى فرج الله، دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة/ فلسطين، 2012، ص 64-65.

- إزالة الحدود الفاصلة بين الوحدات التنظيمية والوظيفية وبالتالي تطوير الهيكل التنظيمي على أساس العمليات الرئيسية بصورة أكبر.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتيا.
- إتساع نطاق إشراف المديرين.
- تقليل حالات عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمتخذي القرارات في كافة المستويات الإدارية.
- يرى غنيم أن استخدام تكنولوجيا المعلومات سوف يؤدي إلى خفض عدد المستويات الإدارية، وتقصير خطوات الإتصال مما يؤدي إلى الإنتقال من الهيكل الرأسي الطويل إلى الهيكل الأفقي.
- وهناك من أكد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ساهم في إختفاء عدد من الوظائف التقليدية، وأدت إلى ظهور العديد من الوظائف التي تتطلب مستويات عالية من المهارة مثل: مدير نظم المعلومات، مدير قواعد البيانات، ومحلل النظم.

### المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة وأداء العاملين

يرى الدهمي أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة وأداء العاملين يكمن في النقاط الآتية<sup>1</sup>:

- ✓ تساهم في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- ✓ تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.
- ✓ تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.
- ✓ زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الإزدواجية في أداء العمل.
- ✓ التركيز على الفرق المدارة ذاتيا كأساس لأداء العمل.
- ✓ إعادة توزيع الأعمال تنظيميا ومكانيا حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل.
- ✓ جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.

<sup>1</sup> أحمد موسى فرج الله، مرجع سبق ذكره، ص 66.

✓ أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المديرين، مما يتيح له إستغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

### خلاصة:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة في تحسين جودة وأنشطة المؤسسات، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات، وتحليلها والإستفادة منها دون توفر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، فقد أصبح الحاسوب والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الإتصال وغيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة وهكذا يكون لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

## الفصل الثاني

### دراسة تحليلية

## تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال الاستبيان، وذلك لإختبار فرضيات الدراسة ومعرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة المؤسسات الاقتصادية، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS ، حيث سنتطرق إلى النقاط التالية:

### ✓ الإطار المنهجي للدراسة

✓ إختبار فرضيات الدراسة مع مناقشة النتائج الخاصة بالاستبيان.

### المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

كل بحث علمي يتبع إطاراً منهجياً يسهل على الباحث ترتيب مراحل الدراسة وتحليل النتائج والتأكد من صحة الفرضيات المقدمة، مما يمكنه من الرد على التساؤلات المطروحة وتقديم التحليلات اللازمة.

### المطلب الأول: التجهيز للدراسة الميدانية

لإجراء الدراسة الميدانية بنجاح، يتعين على الباحث أولاً أن يكون على دراية بالمجتمع والعينة التي سيقوم بدراستها، لكي يتم إنجاز جميع الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث يتم إستعراض هذه النقاط في هذا المطلب.

### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

**مجتمع الدراسة:** يتضمن مجتمع الدراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية عين تموشنت، تشمل قطاعات صناعية، خدماتية وتجارية.

**عينة الدراسة:** تم إختيار العينة العشوائية حيث بلغ حجم العينة 55 موظف من مؤسسات مختلفة.

### ثانياً: أصل المعلومات

تمثل أصل المعلومات للدراسة إلى مصادر أولية وأخرى ثانوية، فبالنسبة للمصادر الأولية إعتمدت على الاستبيان الذي يشكل أداة أساسية لجمع المعلومات الخاصة بمتغيرات الدراسة، وتم الإعتماد على المصادر الثانوية المختلفة لجمع المعلومات المتمثلة في الكتب والمراجع العلمية.

### ثالثا: الأساليب الإحصائية المستعملة للدراسة

تم إستعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS V. 25 لتحليل البيانات الناتجة من إستمارات الإستبيان مع إستخراج النتائج المناسبة، حيث تم إستعمال الأساليب الإحصائية الملائمة لفرضيات ومتغيرات الدراسة، والمتمثلة في:

**معامل ألفا كرونباخ:** لقياس مدى ثبات الإستبيان، إضافة إلى حساب معامل الصدق للتأكد من صلاحية الأداة.

**التكرارات والنسب المئوية:** لوصف خصائص عينة الدراسة وتحليل البيانات الديموغرافية.

**المتوسط الحسابي:** لتحديد إتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على كل محاور وعبارات الإستبيان، نستعمل ، كما يتم تحديد الأهمية النسبية لكل عبارة ومحور.

**الإنحراف المعياري:** لقياس درجة تشتت قيم إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي.

**معامل الاختلاف:** لحساب قيمة التشتت النسبي بين البيانات.

**معاملات الإلتواء والتفلطح:** لضمان توزيع متوازن للبيانات ومطابقته للتوزيع الطبيعي، وذلك لتمكيننا من إختبار الفرضيات.

**معامل الارتباط:** لقياس قوة وإتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات والإتصال) والمتغيرات التابعة (جودة المؤسسات الإقتصادية).

**تحليل التباين لمعيار واحد:** للمقارنة بين المتوسطات وإتخاذ قرار بشأن وجود أو عدم وجود فروقات بينها.

**أسلوب الإنحدار المتعدد:** لدراسة العلاقات السببية ما بين المتغيرات المستقلة والتابعة والتنبؤ بقيم المتغير التابع الناتج عن التغير الحاصل في المتغير المستقل.

### رابعا: أداة الدراسة، إختبار مدى صدقها وثباتها

**الإستبيان:** هو أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات من الأفراد حول آرائهم وتوجهاتهم أو لقياس سلوكياتهم، يتم ذلك عادة عبر مجموعة من الأسئلة المختلفة والمحددة مسبقا، والتي يجب عليها

الموظفون بوضوح وصراحة، وبناء على ذلك نستطيع إختبار الفرضيات لإنجاز الغاية من الموضوع.

#### 1- أداة الدراسة: بناء على:

**مضمون الإستمارة:** الإستمارة هي ورقة أو نموذج يستخدم لجمع المعلومات أو البيانات، ويتضمن عادة مجموعة من الأسئلة التي يجيب عليها الموظفون، سواء كانت مفتوحة أو مغلقة، تضمنت الإستمارة مجموعة من المحاور التي بدورها تتضمن متغيرات الدراسة.

وقد تم تصميم الإستبيان بناء على الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والإتصال وجودة المؤسسات الإقتصادية)، حيث صيغت العبارات بشكل واضح ومباشر لتسهيل فهمها وضمان دقة الإجابات.

كما تم توزيع الإستبيان على عينة من موظفي المؤسسات الإقتصادية، وتمت الإجابة عليه بشكل فردي مع التأكيد على سرية المعلومات وإستخدامها لغرض البحث العلمي.

تم تقسيم الإستمارة إلى:

**أ/ القسم الأول:** خصص هذا القسم لجمع البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، قطاع نشاط المؤسسة، عمر المؤسسة، منطقة إقامة، نوع العمال، مصادر التمويل).

**ب/ القسم الثاني:** تضمن محورين هما:

**المحور الأول:** تضمن 12 عبارة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، موزعة على بعدين (02) وهما:

البنية التحتية وإستخدام نظم المعلومات والإتصال

الموارد البشرية وأمن المعلومات

**المحور الثاني:** جودة المؤسسة الاقتصادية (المتغير التابع)

يتكون من (06) عبارات موزعة على بعدين (02)، وهما:

جودة الأداء المؤسسي

جودة الخدمات أو المنتجات

إضافة إلى الأسئلة المفتوحة، تتعلق بـ:

مساهمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الصعوبات التي تواجه استخدامها

المقترحات لتعزيز دورها

**مقياس الاستمارة (سلم القياس):** تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبيان، وذلك وفق التدرج التالي:

**جدول رقم (01) مقياس ليكرت الخماسي**

| الدرجة  | موافق تماما | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما |
|---------|-------------|-------|-------|-----------|-----------------|
| النتائج | 5           | 4     | 3     | 2         | 1               |

**المصدر: سلم ليكرت الخماسي**

ويستخدم هذا المقياس لتحويل الآراء إلى قيم رقمية قابلة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS ، كما يسمح بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية واختبار الفرضيات.

**إختبار مدى ثبات وصدق الإستبيان:** قبل البدء في عملية إستمارة الإستبيان في دراستنا وجب علينا تحديد ومعرفة مدى ملائمة هذه الإستمارة كأداة للقياس، حيث قامت الأستاذة المشرفة بمراجعتها لكي تضمن ذلك، ومن ثم كان لزاما ضمان تعميم النتائج بشكل فعال عن طريق إختبار ثبات وصدق الإستبيان كي نطبق الأساليب الإحصائية ونختبر الفرضيات في الأخير.

لضمان ثبات الإستبيان قمت بحساب معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات)، حيث تتراوح قيمته بين (0-1) لتكون أصغر قيمة مقبولة له تساوي 0.7.

### جدول رقم (02) نتائج إختبار معامل ألفا كرونباخ

| معامل ألفا كرونباخ | أجزاء الإستبيان                         |
|--------------------|-----------------------------------------|
| 0.88               | تكنولوجيا المعلومات والاتصال (12 عبارة) |
| 0.91               | جودة المؤسسات الإقتصادية (06 عبارات)    |
| 0.915              | كافة المحاور (18 عبارة)                 |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25

نستنتج من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية الكبيرة بالنسبة للقيمة المقبولة لمعامل الثبات (91.5% < 60%)، إذن هذا يضمن ثبات الإستبيان وموثوقيته في تحليل باقي النتائج القادمة.

يتم حساب الإتساق الداخلي عن طريق الحصول على الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات) لكل محور، وذلك لضمان مدى إتساق كل عبارة من عبارات موضوع الدراسة مع الدرجة الكلية للمحور ككل.

### جدول رقم (03) نتائج إختبار معامل صدق الإتساق الداخلي

| معامل صدق الإتساق الداخلي | أجزاء الإستبيان              |
|---------------------------|------------------------------|
| 0.963                     | تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 0.964                     | جودة المؤسسات الإقتصادية     |
| 0.981                     | كافة المحاور                 |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25

نرى من الجدول أن درجة الإتساق التي بين عبارات كل جزء من الأجزاء مرتفعة، وبالتالي نستنتج صدق المحاور بنسبة بلغت 96.3% بالنسبة للمحور الأول و 96.4% بالنسبة للمحور الثاني.

## المطلب الثاني: تحليل خصائص ومتغيرات عينة الدراسة أولاً: الأداة الإحصائية ومجتمع الدراسة

1- أداة جمع البيانات: للإجابة على إشكالية الدراسة إرتأينا استخدام الإستبيان كأداة للقياس بالنزول إلى الواقع وجمع المعطيات من خلال أسئلة على الأفراد بطريقة موجهة ما يسمح بالقيام بمعالجات كمية بهدف إكتشاف علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية. وتم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

### جدول رقم (04) مستوى الموافقة والمتوسط المرجح

|               |             |        |        |        |             |
|---------------|-------------|--------|--------|--------|-------------|
| الحد الأدنى   | 1.00        | 1.81   | 2.61   | 3.41   | 4.21        |
| الحد الأعلى   | 1.80        | 2.60   | 3.40   | 4.20   | 5.00        |
| درجة الموافقة | منخفضة جداً | منخفضة | متوسطة | مرتفعة | مرتفعة جداً |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V. 25

2- مجتمع الدراسة: تم استخدام أداة الإستبيان بتوزيع إستمارات وملئها من طرف موظفي مؤسسات إقتصادية تنشط في قطاعات مختلفة على مستوى ولاية عين تموشنت، وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال، حيث قمت بتوزيع 55 إستمارة وتم تقسيم الإستبيان إلى:

بيانات عامة: يتضمن أسئلة عامة تتعلق ببيانات شخصية ووظيفية.

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

المحور الثاني: جودة المؤسسات الإقتصادية.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.

توزيع أفراد العينة: يتم ذلك حسب الجدول التالي:

### جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة

| البيانات العامة | التكرار           | النسبة % |
|-----------------|-------------------|----------|
| الجنس           | ذكر               | 37       |
|                 | أنثى              | 18       |
| السن            | من 36 إلى 45 سنة  | 50       |
|                 | من 46 سنة فما فوق | 5        |
|                 |                   | 9.1      |

|      |    |                    |                 |
|------|----|--------------------|-----------------|
| 9.1  | 05 | ثانوي              | المستوى الدراسي |
| 12.7 | 7  | جامعي              |                 |
| 52.7 | 29 | تكوين مهني         |                 |
| 18.2 | 10 | خدماتي             | نشاط المؤسسة    |
| 43.6 | 24 | تجاري              |                 |
| 9.1  | 5  | سياحي              |                 |
| 29.1 | 16 | زراعي              |                 |
| 9.1  | 5  | أقل من 05 سنوات    | عمر المؤسسة     |
| 20   | 11 | من 05 إلى 10 سنوات |                 |
| 70.9 | 39 | أكثر من 10 سنوات   |                 |
| 29.1 | 16 | منطقة ريفية        | منطقة إقامة     |
| 3.6  | 2  | منطقة شبه حضرية    |                 |
| 67.3 | 37 | منطقة حضرية        |                 |
| 67.3 | 37 | رجال               | نوع العمال      |
| 32.7 | 18 | نساء               |                 |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ أن نسبة الذكور (67.3%) أعلى من الإناث (32.7%) مما يدل على أن العينة يغلب عليها الطابع الرجالي، وهو ما قد يعكس طبيعة التوظيف في المؤسسات محل الدراسة.

بالنسبة للسن: نلاحظ أن الفئة العمرية (36-45 سنة) تمثل النسبة الأكبر (90.9%) مما يدل على أن أغلب أفراد العينة في سن النشاط المهني، وهو ما يعزز مصداقية النتائج.

بالنسبة للمستوى الدراسي: نلاحظ أن أغلب العينة مستواهم التكوين المهني (52.7%) مما يدل على مستوى تعليمي جيد يسمح بفهم واستخدام تكنولوجيا المعلومات.

بالنسبة لنشاط المؤسسة: نلاحظ أن النشاط التجاري يمثل النسبة الأكبر (43.6%) مما يمنحهم قدرة أكبر على فهم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.

بالنسبة لعمر المؤسسة: نلاحظ أن عمر المؤسسة أكثر من 10 سنوات يمثل النسبة الأكبر (70.9%) مما يدل على الوصول إلى الإحترافية في توظيف تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة في المؤسسات الاقتصادية.

بالنسبة لمنطقة الإقامة: نلاحظ أن المنطقة الحضرية تمثل النسبة الأكبر (67.3%) مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تستعمل بقوة في هذه المناطق.

بالنسبة لنوع العمال: نلاحظ أن فئة الرجال تمثل النسبة الأكبر (67.3%) وبالتالي العمال من هذه الفئة يعملون بالمؤسسات الاقتصادية بخلاف فئة النساء وهذا لطبيعة النشاطات الاقتصادية.

بالنسبة لمصادر التمويل: نلاحظ أن مصادر التمويل الخارجي تمثل النسبة الأكبر (67.3%) وبالتالي أغلبية المؤسسات تعتمد على مصادر خارجية مثل القروض البنكية.

2-2- معامل الارتباط بيرسون بين تكنولوجيا المعلومات وجودة المؤسسات الاقتصادية:

جدول رقم (06) معامل الارتباط بيرسون

| المتغيرات                             | معامل الارتباط بيرسون مع المؤسسات | مستوى الدلالة SIG |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| البنية التحتية وإستخدام نظم المعلومات | 0.592                             | 0.000             |
| الموارد البشرية وأمن المعلومات        | 0.883                             | 0.000             |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25

نلاحظ معامل الارتباط بيرسون بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وجودة المؤسسات الاقتصادية يساوي 0.908 منه توجد علاقة قوية بين المتغيرين، كما نلاحظ أيضا أن مستوى الدلالة (sig=0.000) مما يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية.

ثالثا: تحليل متغيرات عينة الدراسة

سننتظر في هذا الفرع إلى المعالجة الإحصائية لفقرات الإستبيان:

جدول رقم (07) تحليل أبعاد المحاور الأول (تكنولوجيا المعلومات والإتصال)

| الرقم                                 | الأبعاد                                                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التبني |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| البنية التحتية وإستخدام نظم المعلومات |                                                                 |                 |                   |             |
| 1                                     | تتوفر بالمؤسسة شبكة أنترنت وإتصال داخلي تساعد على اداء المهام   | 4.5636          | 0.83364           | مرتفعة جدا  |
| 2                                     | يتم صيانة وتحديث التجهيزات والأنظمة التقنية بصفة دورية          | 3.5273          | 1.34515           | مرتفعة      |
| 3                                     | تساهم قواعد البيانات في تسهيل الوصول إلى المعلومات داخل المؤسسة | 4.5636          | 0.83364           | مرتفعة جدا  |
| 4                                     | توفر النظم المعلوماتية معلومات دقيقة تساعد في إتخاذ القرار      | 3.2909          | 1.16544           | متوسطة      |

## الفصل الثاني: دراسة تحليلية

|                                       |                                                                          |             |         |            |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|------------|
| 5                                     | تساعد نظم المعلومات في تحسين التنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة             | 3.5636      | 1.19820 | مرتفعة     |
| 6                                     | تعتمد المؤسسة على وسائل إتصال إلكترونية للتواصل مع العملاء أو الموردين   | 4.5636      | 0.83364 | مرتفعة جدا |
| <b>الموارد البشرية وأمن المعلومات</b> |                                                                          |             |         |            |
| 7                                     | يملك العاملون في المؤسسة المهارات اللازمة لإستخدام التكنولوجيا الحديثة   | 3.6727      | 1.26278 | مرتفعة     |
| 8                                     | تنظم المؤسسة دورات تدريبية لتطوير مهارات العاملين في إستخدام التكنولوجيا | 4.5636      | 0.83364 | مرتفعة جدا |
| 9                                     | توفر المؤسسة دعما فنيا عند حدوث مشكلات تقنية                             | 3.5455      | 1.13559 | مرتفعة     |
| 10                                    | تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة لحماية البيانات والمعلومات                   | 3.5636      | 1.18265 | مرتفعة     |
| 11                                    | تسهم إجراءات الأمن المعلوماتي في تعزيز الثقة في الأنظمة الرقمية للمؤسسة  | 3.6727      | 1.13944 | مرتفعة     |
| 12                                    | يتم توعية العاملين بأهمية أمن المعلومات داخل المؤسسة                     | 3.6545      | 1.07528 | مرتفعة     |
|                                       | <b>المتوسط المرجح</b>                                                    | <b>3.89</b> |         |            |

**المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25**

نلاحظ أن المتوسط العام بلغ (3.89) وهو مستوى مرتفع، مما يدل على تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات بشكل جيد مع وجود تشتت متوسط.

### جدول رقم (08) تحليل أبعاد المحور الثاني (جودة المؤسسات الاقتصادية)

| الرقم | جودة المؤسسات الاقتصادية                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التبني |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| 1     | تعتمد المؤسسة أساليب فعالة في التخطيط والمتابعة والرقابة | 3.5645          | 1.07528           | مرتفعة      |
| 2     | تحرص المؤسسة على تحسين جودة خدماتها أو منتجاتها باستمرار | 3.5636          | 1.19820           | مرتفعة      |
| 3     | يشعر العملاء بالرضا عن مستوى الخدمات و المنتجات المقدمة  | 3.5455          | 1.13559           | مرتفعة      |
| 4     | تحقق المؤسسة أهدافها بأقل وقت وجهد ممكن                  | 3.5455          | 1.13559           | مرتفعة      |
| 5     | تتمتع المؤسسة بمكانة جيدة مقارنة بالمؤسسات المنافسة      | 3.5455          | 1.13559           | مرتفعة      |
| 6     | تسهم المؤسسة في تقديم قيمة مضافة تميزها عن غيرها         | 3.6545          | 1.07528           | مرتفعة      |
|       | <b>المتوسط المرجح</b>                                    | <b>3.57</b>     |                   |             |

**المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25**

من الجدول نلاحظ أن مستوى الجودة مرتفع نسبياً مما يعكس إهتمام المؤسسات بتحسين أدائها وخدماتها.

**المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة مع مناقشة النتائج الخاصة بالإستبيان**  
سيتم تقديم نموذج وفرضيات الدراسة للتحقق من صحة الفرضيات التي وضعت من أجل الدراسة، وتحليل البيانات التي تم جمعها ومناقشتها.

**المطلب الأول: فرضيات الدراسة**  
يتضمن هذا المطلب فرضيات رئيسية وأخرى فرعية:

**الفرضية الرئيسية:** هي الافتراض الرئيسي الذي يبنى عليه التفكير والبحث في دراسة معينة، حيث تكمن غايتها في فهم إذا كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور على المؤسسات الاقتصادية وتتمثل في:

أ- **الفرضية العدمية:** لا يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات على جودة المؤسسات الاقتصادية.

ب- **الفرضية البديلة:** تكنولوجيا المعلومات تلعب دور في جودة المؤسسات الاقتصادية.

**(2-2) - الفرضية الفرعية:** هي فرضية تستخدم لتفسير جزء محدد من الظاهرة المراد دراستها في البحث العلمي. تعتبر فرضية تكميلية للفرضية الرئيسية وتساعد في تفصيل وتوضيح العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

**الفرضية الفرعية الأولى:**

أ- **الفرضية العدمية:** الموارد البشرية وأمن المعلومات ليس لها دور في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.

ب- **الفرضية البديلة:** للموارد البشرية وأمن المعلومات دور في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية.

### الفرضية الفرعية الثانية:

أ- الفرضية العدمية: البنية التحتية ونظم المعلومات ليس لها دور مهم في تحسين الجودة في المؤسسات الاقتصادية.

ب- الفرضية البديلة: البنية التحتية ونظم المعلومات لها دور في تحسين الجودة في المؤسسات الاقتصادية.

سيتم جمع الفرضيتين الفرعيتين في جدول واحد مع الفرضية الرئيسية.

سيتم جمع الفرضيتين الفرعيتين في جدول واحد مع الفرضية الرئيسية.

3- إعتدالية توزيع البيانات: تعكس معاملات الالتواء والتفلطح توزيع البيانات بشكل طبيعي، حيث تكون قيم البيانات موزعة بشكل طبيعي وفق معامل الالتواء إذا كانت قيمتها محصورة بين (-1 ، +1) إذا كانت القيمة المتناولة لمعامل التفلطح (KURTOSIS) تتراوح بين (-3 ، +3) فهذا يعتبر مقبولا.

### جدول رقم (09) التوزيع الطبيعي الخاص بمتغيرات الدراسة

| الرقم | متغيرات الدراسة                       | معامل الالتواء | معامل التفلطح |
|-------|---------------------------------------|----------------|---------------|
| 1     | تكنولوجيا المعلومات والاتصال          | -0.69          | 0.6           |
|       | البنية التحتية وإستخدام نظم المعلومات | -0.77          | 1.09          |
|       | الموارد البشرية وأمن المعلومات        | -0.73          | 1.34          |
| 2     | جودة المؤسسات الاقتصادية              | -1.11          | 2.13          |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25

من خلال النظر في البيانات المقدمة في الجدول، نجد أن قيم معامل التوزيع الطبيعي للمتغيرات المرتبطة بإستبيان الدراسة تقع ضمن الحدود المتعارف عليها كمقبولة، ومنه يعتبر التوزيع معتدلا، الأمر الذي يتيح إمكانية إجراء الإختبارات على الفروض المقترحة ومن ثم تحليل النتائج ونقاشها بشكل موثوق.

**المطلب الثاني: نتائج إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها**  
الآن سنقوم بتحليل تباين خط الإنحدار لهذه الفرضية عن طريق الجدول التالي:

**جدول رقم (10) تحليل تباين خط الإنحدار الخاص بالفرضيات**

| المتغير<br>المستقل                          | المعامل         |                          | قيمة<br>t | معامل<br>الإرتباط<br>R | معامل<br>التحديد<br>R <sup>2</sup> | قيمة<br>F | مستوى<br>الدلالة<br>sig |
|---------------------------------------------|-----------------|--------------------------|-----------|------------------------|------------------------------------|-----------|-------------------------|
|                                             | قيمة<br>المعامل | الإنحرا<br>ف<br>المعياري |           |                        |                                    |           |                         |
| الثابت                                      | 0.233           | 0.291                    | 0.803     | 0.908                  | 0.824                              | 121.496   | 0.426                   |
| البنية التحتية<br>وإستخدام نظم<br>المعلومات | -0.439          | 0.121                    | -3.630    | //                     | //                                 | //        | 0.001                   |
| الموارد<br>البشرية وأمن<br>المعلومات        | 1.353           | 0.114                    | 11.823    | //                     | //                                 | //        | 0.000                   |

**المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS V.25**

من خلال نتائج الجدول الخاص بالإنحدار الذاتي يمكن الإجابة على فرضيات الدراسة:

- بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى: نلاحظ أن معامل الموارد البشرية وأمن المعلومات كبير وهو ما يؤكد الدور الذي تلعبه هذه الموارد البشرية وأمن المعلومات في تحسين الجودة لدى المؤسسات الإقتصادية، كما أن معامل التحديد بلغ 39.382 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة.

- بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية: نقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود تأثير لمتغير الموارد البشرية وأمن المعلومات إيجابي وكبير على جودة المؤسسات الإقتصادية.

- بالنسبة للفرضية الرئيسية: يوجد تأثير وعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال على جودة المؤسسات الإقتصادية، حيث أظهرت معاملات المتغيرات المستقلة الخاصة المتعلقة بكل من البنية التحتية وإستخدام نظم المعلومات أو الموارد البشرية وأمن المعلومات لها تأثير إيجابي ومعنوي على المتغير التابع الخاص بجودة المؤسسات الإقتصادية، الأمر الذي يعكس الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا على الجودة.

من خلال العمل السابق نتوصل إلى علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وجودة المؤسسات الإقتصادية، ويمكن التأكد من ذلك من خلال المعادلة التالية، حيث نسبة الإرتباط لكلا المتغيرين المستقلين تفوق 50 %، الأمر الذي يؤكد قبول الفرضية البديلة:

$$Y = -0.17 + 0.94X_1 + 0.10X_2$$

## خلاصة الفصل الثاني:

في ختام هذا الفصل، تم عرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال استمارات الاستبيان، وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS واستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، ومعامل ارتباط بيرسون، بالإضافة إلى تحليل الانحدار الخطي لاختبار فرضيات الدراسة.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات والصدق، مما يسمح بالاعتماد على النتائج المتحصل عليها في اختبار الفرضيات.

كما بينت نتائج معامل الارتباط وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة المؤسسات الاقتصادية، وهو ما يعكس أهمية هذا المتغير في التأثير على أداء المؤسسات.

أما نتائج تحليل الانحدار الخطي، فقد أكدت وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة المؤسسات الاقتصادية، حيث ساهمت في تفسير نسبة معتبرة من التغير في مستوى الجودة، مما يدعم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد عاملاً أساسياً في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية، من خلال تعزيز الكفاءة، تحسين الخدمات، وتسريع العمليات داخل المؤسسة.

خاتمة عامة

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً مهماً في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتسريع عملية تبادل المعلومات عبر الشبكات، وبالتالي تحسين صورة وجودة المؤسسات الاقتصادية، بحيث ترفع من الكفاءة والفعالية، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة، وهذا لا يتأتى إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، كأداة لدعم شبكات الاتصال والبرمجيات وقواعد البيانات لتشغيل على نطاق واسع للمؤسسات.

حيث أن طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية والاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفعال، إذ صار هاجس كل منظمة ليس لتعميمها فقط، وإنما توطئتها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، لذا سارعت المؤسسات في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع مستويات الجودة والأداء فيها.

بعد إستعراضنا لمتغيرات الدراسة تم التوصل إلى النتائج والإقتراحات.

## أولاً/ النتائج:

يمكن تقسيم النتائج إلى نتائج خاصة بالجانب النظري والثانية بالجانب التطبيقي، وذلك كما يلي:

### 1. النتائج النظرية:

- تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة الأدوات، التقنيات، والممارسات التي تهدف لجمع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات بشكل رقمي.
- البرمجيات هي عبارة عن خوارزميات وإرشادات تسهل من معالجة البيانات مخزنة في قواعد البيانات وبالتالي توفير الجهد وإنجاز عمل في أقل وقت ممكن.
- ساهمت قاعدة البيانات من خلال الكم الهائل من المعلومات المخزنة فيها من سهولة الولوج إلى المعلومات في وقت سريع مع أقل التكاليف.
- توفير الموظفين (المورد البشري) المؤهلين للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات يرفع من مستوى جودة المؤسسة.

- استخدام شبكات الإتصال في المؤسسات الإقتصادية يسهل عملية التواصل بين الموظفين والحصول على المعلومات بشكل أسرع.
- إن التغير في حدة المنافسة وطبيعتها والمتغيرات السريعة والمعقدة في بيئة العمل أدت لتبني استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- من أهم أهداف تكنولوجيا المعلومات تفعيل مهام الرقابة الإدارية داخل المؤسسات.
- تسهم تكنولوجيا المعلومات في القضاء على هدر الوقت والجهد.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في خلق تكامل بين جميع موارد المؤسسة.
- يكون تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والهيكلية من خلال تطوير هيكل تنظيمي.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين من خلال سرعة أداء الوظائف وتقليل الأعباء الوظيفية الروتينية.
- الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتطورة يرفع مستويات ويحسن جودة المؤسسات الإقتصادية.

#### النتائج التطبيقية:

- من خلال اختبار ألفا كرونباخ تبين لنا أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي ومن إمكانية تقسيم نتائج الدراسة على المجتمع ككل.
- من خلال قياس معامل ارتباط بيرسون تبين لنا أن عبارات الاستبيان متقاربة، كما يدل على وجود إتساق داخلي بينها.
- تستخدم المؤسسة قاعدة البيانات في أنشطتها اليومية.
  - توفر المؤسسة برامج حماية لآمان حماية المعلومات لديها.
  - تعتمد المؤسسة على شبكات الإتصال في عملياتها اليومية.
  - توفر المؤسسة برامج تدريب للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم.
  - استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تحسين أداء مصالح المؤسسة.
  - يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة في المؤسسات الإقتصادية.

## ثانيا/ آفاق الدراسة

وكل بحث علمي لبحثنا هذا حدود، لذلك ارتأينا تقديم الآفاق المستقبلية للدراسة والمتمثلة في المواضيع التالية:

- أثر تكنولوجيا المعلومات على الجودة في المؤسسات الاقتصادية.
- الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على تطوير جودة المؤسسات الاقتصادية.
- أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية.
- مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.

## قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

- جعفر قاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، الأردن، 2005.
- يسرى محمد ياسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 85 جامعة المستنصرية العراق 2010.
- أحمد موسى فرج الله، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة/ فلسطين، 2012.
- بالقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، الجزائر 2013/2012.
- بوعلاق محمد، إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار اليازوري للنشر، 2010.
- حمزة بعلي، دور تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.
- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
- خمائل كامل محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء العراق، 2015.
- زينب فرج الله، بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشرية، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر 2021.
- سناء عبد الكريم الخالق، أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف 2016.
- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
- فرداش الهواري، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف 2022.
- قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2017/2016.
- محفوظ أحمد، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، الأردن، دار وائل للنشر، 2012.
- محمد الأمين صول، الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016/2015.
- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
- محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 06 العدد 02 جامعة الجزائر 03 2018.
- معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
- سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، 12 و 13 نوفمبر 2005.

GARVIN,D.A.1987. COMPETING ON THE EIGHT DIMENSIONS OF QUALITY. HARVARD BUSINESS REVIEW

الملاحق

## الملحق رقم (01): الإستبيان

### استبيان موجّه للموظفين في المؤسسات الاقتصادية

**حول موضوع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسات الاقتصادية-دراسة تحليلية قياسية.**

في إطار إعداد مذكرة تخرج، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف جمع البيانات اللازمة للدراسة العلمية. نرجو منكم التفضل بالإجابة بكل موضوعية ودقة، علماً أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وتُعامل بسرية تامة.  
تعليمية: يرجى وضع علامة ( ) في الخانة المناسبة.

#### أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

| البيان            | الاختيارات                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الجنس             | ذكر، أنثى                                                                                                 |
| العمر             | أقل من 25 سنة، من 25 إلى 35 سنة، من 36 إلى 45 سنة، أكثر من 45 سنة                                         |
| المستوى التعليمي  | ثانوي، ليسانس، ماستر، دكتوراه، أخرى: .....                                                                |
| المنصب الوظيفي    | إطار، رئيس مصلحة، موظف إداري، تقني، أخرى: .....                                                           |
| الأقدمية في العمل | أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، من 11 إلى 15 سنة، أكثر من 15 سنة                                       |
| القسم أو المصلحة  | الإدارة، الموارد البشرية، المالية والمحاسبة، الإعلام الآلي / نظم المعلومات، الإنتاج، التسويق، أخرى: ..... |

#### ثانياً: محاور الاستبيان

سلم الإجابة: 1 = لا أو أقل بشدة | 2 = لا أو أقل | 3 = محايد | 4 = أو أقل | 5 = أو أقل بشدة

#### المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل)

##### البعد الأول: البنية التحتية التكنولوجية

| العبارة                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. تتوفر بالمؤسسة أجهزة حاسوب وتجهيزات رقمية كافية لإنجاز العمل.  |   |   |   |   |   |
| 2. تتوفر بالمؤسسة شبكة إنترنت واتصال داخلي تساعد على أداء المهام. |   |   |   |   |   |
| 3. تعتمد المؤسسة على برامج وتطبيقات حديثة في تسير أعمالها.        |   |   |   |   |   |
| 4. يتم صيانة وتحديث التجهيزات والأنظمة التقنية بصفة دورية.        |   |   |   |   |   |

البعد الثاني: نظم المعلومات الإدارية

| العبارة                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 5. تعتمد المؤسسة على نظم معلومات إدارية في معالجة البيانات.         |   |   |   |   |   |
| 6. تساهم قواعد البيانات في تسهيل الوصول إلى المعلومات داخل المؤسسة. |   |   |   |   |   |
| 7. توفر النظم المعلوماتية معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار.      |   |   |   |   |   |
| 8. تساعد نظم المعلومات في تحسين التنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة.    |   |   |   |   |   |

البعد الثالث: وسائل الاتصال الإلكتروني

| العبارة                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 9. تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني ووسائل الاتصال الرقمية في العمل اليومي. |   |   |   |   |   |
| 10. تساهم وسائل الاتصال الإلكتروني في تسريع تبادل المعلومات بين العاملين.   |   |   |   |   |   |
| 11. تساعد وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال بين الأقسام المختلفة.      |   |   |   |   |   |
| 12. تعتمد المؤسسة على وسائل اتصال إلكترونية للتواصل مع العملاء أو الموردين. |   |   |   |   |   |

البعد الرابع: الموارد البشرية المؤهلة تكنولوجياً

| العبارة                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 13. يمتلك العاملون في المؤسسة المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة. |   |   |   |   |   |
| 14. يوجد بالمؤسسة موظفون مختصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.             |   |   |   |   |   |
| 15. يتكيف العاملون بسهولة مع الأنظمة والتطبيقات الجديدة.                     |   |   |   |   |   |
| 16. يدرك العاملون أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العمل.         |   |   |   |   |   |

البعد الخامس: التدريب والدعم التقني

| العبارة                                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 17. تنظم المؤسسة دورات تدريبية لتطوير مهارات العاملين في استخدام التكنولوجيا. |   |   |   |   |   |
| 18. توفر المؤسسة دعماً فنياً عند حدوث مشكلات تقنية.                           |   |   |   |   |   |
| 19. يتم توجيه العاملين ومرافقتهم عند إدخال أنظمة جديدة.                       |   |   |   |   |   |
| 20. يساهم التدريب التقني في رفع كفاءة العاملين داخل المؤسسة.                  |   |   |   |   |   |

البعد السادس: الأمن المعلوماتي وحماية البيانات

| العبارة                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 21. تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة لحماية البيانات والمعلومات.                  |   |   |   |   |   |
| 22. تستخدم المؤسسة وسائل حماية رقمية مثل كلمات المرور والنسخ الاحتياطي.      |   |   |   |   |   |
| 23. يتم توعية العاملين بأهمية أمن المعلومات داخل المؤسسة.                    |   |   |   |   |   |
| 24. تسهم إجراءات الأمن المعلوماتي في تعزيز الثقة في الأنظمة الرقمية للمؤسسة. |   |   |   |   |   |

البعد السابع: التحديث والتطوير التكنولوجي

| العبارة                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 25. تسعى المؤسسة إلى تحديث برامجها وأنظمتها بشكل مستمر.                  |   |   |   |   |   |
| 26. تعمل المؤسسة على اقتناء تقنيات حديثة تتماشى مع متطلبات العمل.        |   |   |   |   |   |
| 27. تواكب المؤسسة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. |   |   |   |   |   |
| 28. يساهم التطوير التكنولوجي في تحسين فعالية العمل بالمؤسسة.             |   |   |   |   |   |

البعد الثامن: استخدام التكنولوجيا في العمليات الإدارية والتنظيمية

| العبارة                                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 29. تعتمد المؤسسة على التكنولوجيا في إنجاز العمليات الإدارية اليومية. |   |   |   |   |   |
| 30. ساهمت التكنولوجيا في تقليل الأعمال الورقية داخل المؤسسة.          |   |   |   |   |   |
| 31. تساعد التكنولوجيا في متابعة الأداء والرقابة على سير العمل.        |   |   |   |   |   |
| 32. تسهم أتمتة الإجراءات في تسريع العمل الإداري داخل المؤسسة.         |   |   |   |   |   |

المحور الثاني: جودة المؤسسة الاقتصادية (المتغير التابع)

البعد الأول: جودة الأداء الإداري

| العبارة                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 33. تتميز المؤسسة بالسرعة في إنجاز الأعمال الإدارية.           |   |   |   |   |   |
| 34. يساهم التنظيم الإداري الجيد في تقليل الأخطاء داخل المؤسسة. |   |   |   |   |   |
| 35. تعتمد المؤسسة أساليب فعالة في التخطيط والمتابعة والرقابة.  |   |   |   |   |   |
| 36. يتم اتخاذ القرارات داخل المؤسسة بكفاءة وفعالية.            |   |   |   |   |   |

البعد الثاني: جودة الخدمات أو المنتجات

| العبارة                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 37. تقدم المؤسسة خدمات أو منتجات بجودة عالية.                 |   |   |   |   |   |
| 38. تحرص المؤسسة على تحسين جودة خدماتها أو منتجاتها باستمرار. |   |   |   |   |   |
| 39. تستجيب المؤسسة بسرعة لاحتياجات الزبائن أو المتعاملين.     |   |   |   |   |   |
| 40. تتميز خدمات أو منتجات المؤسسة بالدقة والموثوقية.          |   |   |   |   |   |

البعد الثالث: رضا العملاء

| العبارة                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 41. تحرص المؤسسة على تحقيق رضا العملاء بصورة مستمرة.          |   |   |   |   |   |
| 42. تأخذ المؤسسة شكاوى العملاء واقتراحاتهم بعين الاعتبار.     |   |   |   |   |   |
| 43. يشعر العملاء بالرضا عن مستوى الخدمات أو المنتجات المقدمة. |   |   |   |   |   |
| 44. تعمل المؤسسة على بناء علاقة جيدة ومستدامة مع عملائها.     |   |   |   |   |   |

البعد الرابع: الكفاءة والفعالية

| العبارة                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 45. تستغل المؤسسة مواردها البشرية والمادية بكفاءة.   |   |   |   |   |   |
| 46. تحقق المؤسسة أهدافها بأقل وقت وجهد ممكن.         |   |   |   |   |   |
| 47. تسهم الإجراءات المعتمدة في رفع مردودية المؤسسة.  |   |   |   |   |   |
| 48. تتميز المؤسسة بالفعالية في تنفيذ خططها وبرامجها. |   |   |   |   |   |

البعد الخامس: الميزة التنافسية

| العبارة                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 49. تتمتع المؤسسة بمكانة جيدة مقارنة بالمؤسسات المنافسة.         |   |   |   |   |   |
| 50. تساعد جودة الأداء بالمؤسسة على تعزيز قدرتها التنافسية.       |   |   |   |   |   |
| 51. تسهم المؤسسة في تقديم قيمة مضافة تميزها عن غيرها.            |   |   |   |   |   |
| 52. يشكل التطور المستمر للمؤسسة عنصراً مهماً في تعزيز تنافسيتها. |   |   |   |   |   |

### ثالثاً: الأسئلة المفتوحة

53. في رأيك، ما أهم مساهمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسة الاقتصادية؟

.....  
.....

54. ما أبرز الصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

.....  
.....

55. ما اقتراحاتك لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المؤسسة؟

.....  
.....  
.....

## الملحق رقم (02): تحليل خصائص ومتغيرات عينة الدراسة

### المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

البعد الأول: نظم المعلومات الإدارية

البعد الثاني: الموارد البشرية والأمن المعلوماتي

### المحور الثاني:

### جودة المؤسسة الاقتصادية

#### الجنس

|        |       | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | ذكر   | 37        | 67,3        | 67,3               | 67,3               |
|        | انثى  | 18        | 32,7        | 32,7               | 100,0              |
|        | Total | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### السن

|        |               | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|---------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | من 36 الى 45  | 50        | 90,9        | 90,9               | 90,9               |
|        | من 46 فما فوق | 5         | 9,1         | 9,1                | 100,0              |
|        | Total         | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### المستوى\_التعليمي

|        |            | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | ثانوي      | 5         | 9,1         | 9,1                | 9,1                |
|        | جامعي      | 7         | 12,7        | 12,7               | 21,8               |
|        | تكوين مهني | 29        | 52,7        | 52,7               | 74,5               |
|        | 5,00       | 14        | 25,5        | 25,5               | 100,0              |
|        | Total      | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### قطاع نشاط المؤسسة

|        |        | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|--------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | خدماتي | 10        | 18,2        | 18,2               | 18,2               |
|        | تجاري  | 24        | 43,6        | 43,6               | 61,8               |
|        | سياحي  | 5         | 9,1         | 9,1                | 70,9               |
|        | زراعي  | 16        | 29,1        | 29,1               | 100,0              |
|        | Total  | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### عمر المؤسسة

|        |                   | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | أقل من 5 سنوات    | 5         | 9,1         | 9,1                | 9,1                |
|        | من 5 إلى 10 سنوات | 11        | 20,0        | 20,0               | 29,1               |
|        | أكثر من 10 سنوات  | 39        | 70,9        | 70,9               | 100,0              |
|        | Total             | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### منطقة إقامة

|        |                 | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | منطقة ريفية     | 16        | 29,1        | 29,1               | 29,1               |
|        | منطقة شبه حضرية | 2         | 3,6         | 3,6                | 32,7               |
|        | منطقة حضرية     | 37        | 67,3        | 67,3               | 100,0              |
|        | Total           | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### نوع العمال

|        |       | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | رجال  | 37        | 67,3        | 67,3               | 67,3               |
|        | نساء  | 18        | 32,7        | 32,7               | 100,0              |
|        | Total | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### مصادر التمويل

|        |       | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | ذاتي  | 18        | 32,7        | 32,7               | 32,7               |
|        | خارجي | 37        | 67,3        | 67,3               | 100,0              |
|        | Total | 55        | 100,0       | 100,0              |                    |

## عبارات المحور الأول:

### Statistiques descriptives

|                                                                        | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|------------------------------------------------------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
| تتوفر بالمؤسسة شبكة إنترنت واتصال داخلي تساعد على أداء المهام          | 55 | 1,00    | 5,00    | 4,5636  | ,83364     |
| يتم صيانة وتحديث التجهيزات والأنظمة التقنية بصفة دورية                 | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,5273  | 1,34515    |
| تساهم قواعد البيانات في تسهيل الوصول إلى المعلومات داخل المؤسسة        | 55 | 1,00    | 5,00    | 4,5636  | ,83364     |
| توفر النظم المعلوماتية معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار             | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,2909  | 1,16544    |
| تساعد نظم المعلومات في تحسين التنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة           | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,5636  | 1,19820    |
| تعتمد المؤسسة على وسائل اتصال إلكترونية للتواصل مع العملاء أو الموردين | 55 | 1,00    | 5,00    | 4,5636  | ,83364     |
| N valide (liste)                                                       | 55 |         |         |         |            |

### Statistiques descriptives

|                                                                          | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|--------------------------------------------------------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
| يملك العاملون في المؤسسة المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة   | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,6727  | 1,26278    |
| تنظم المؤسسة دورات تدريبية لتطوير مهارات العاملين في استخدام التكنولوجيا | 55 | 1,00    | 5,00    | 4,5636  | ,83364     |
| توفر المؤسسة دعماً فنياً عند حدوث مشكلات تقنية                           | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,5455  | 1,13559    |
| تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة لحماية البيانات والمعلومات                   | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,5636  | 1,18265    |
| تسهم إجراءات الأمن المعلوماتي في تعزيز الثقة في الأنظمة الرقمية للمؤسسة  | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,6727  | 1,13944    |
| يتم توعية العاملين بأهمية أمن المعلومات داخل المؤسسة                     | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,6545  | 1,07528    |
| N valide (liste)                                                         | 55 |         |         |         |            |

## عبارات المحور الثاني:

### Statistiques descriptives

|                                                           | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|-----------------------------------------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
| تعتمد المؤسسة أساليب فعالة في التخطيط والمتابعة والرقابة  | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,6545  | 1,07528    |
| تحرص المؤسسة على تحسين جودة خدماتها أو منتجاتها باستمرار. | 55 | 1,00    | 5,00    | 3,5636  | 1,19820    |

|                                                           |    |      |      |        |         |
|-----------------------------------------------------------|----|------|------|--------|---------|
| يشعر العملاء بالرضا عن مستوى الخدمات أو المنتجات المقدمة. | 55 | 1,00 | 5,00 | 3,5455 | 1,13559 |
| تحقق المؤسسة أهدافها بأقل وقت وجهد ممكن                   | 55 | 1,00 | 5,00 | 3,5455 | 1,13559 |
| تتمتع المؤسسة بمكانة جيدة مقارنة بالمؤسسات المنافسة       | 55 | 1,00 | 5,00 | 3,5455 | 1,13559 |
| تسهم المؤسسة في تقديم قيمة مضافة تميزها عن غيرها          | 55 | 1,00 | 5,00 | 3,6545 | 1,07528 |
| N valide (liste)                                          | 55 |      |      |        |         |

### Récapitulatif de traitement des observations

|              |                     | N  | %     |
|--------------|---------------------|----|-------|
| Observations | Valide              | 55 | 100,0 |
|              | Exclue <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|              | Total               | 55 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,915              | 18                |

### Corrélations

|    |                        | Y      | XI     | XE     |
|----|------------------------|--------|--------|--------|
| Y  | Corrélation de Pearson | 1      | ,592** | ,883** |
|    | Sig. (bilatérale)      |        | ,000   | ,000   |
|    | N                      | 55     | 55     | 55     |
| XI | Corrélation de Pearson | ,592** | 1      | ,810** |
|    | Sig. (bilatérale)      | ,000   |        | ,000   |
|    | N                      | 55     | 55     | 55     |
| XE | Corrélation de Pearson | ,883** | ,810** | 1      |
|    | Sig. (bilatérale)      | ,000   | ,000   |        |
|    | N                      | 55     | 55     | 55     |

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,908 <sup>a</sup> | ,824   | ,817          | ,36538                          |

a. Prédicteurs : (Constante), XE, XI

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modèle |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F       | Sig.              |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1      | Régression | 32,440           | 2   | 16,220      | 121,496 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | de Student | 6,942            | 52  | ,134        |         |                   |
|        | Total      | 39,382           | 54  |             |         |                   |

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), XE, XI

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Modèle |             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t      | Sig. |
|--------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|--------|------|
|        |             | B                             | Erreur standard | Bêta                      |        |      |
| 1      | (Constante) | ,233                          | ,291            |                           | ,803   | ,426 |
|        | XI          | -,439                         | ,121            | -,361                     | -3,630 | ,001 |
|        | XE          | 1,353                         | ,114            | 1,175                     | 11,823 | ,000 |

a. Variable dépendante : Y