

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي

قسم: علوم التسيير

الشعبة: تسيير ادارة الموارد البشرية

التخصص: ادارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين : قنون صفاء

خميس رانيا

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي
دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة

بعنوان:

نوقشت بتاريخ 2022/06/14

أمام اللجنة المكونة من :

الأستاذ	الرتبة	الجامعة	التقدير
قويدري ميادة	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	رئيس لجنة
شادلي شوقي	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	مشرف
يوسف أسماء	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	مناقش

السنة الجامعية: 2022/2021

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي

أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى

الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدرينا لكل العائلة

الكريمة التي ساندتنا ولا تزال من إخوة وأخوات

إلى رفيقات المشوار اللاتي قاسمتن لحظاتنا رعاهن الله ووفقهن

إلى كل الأساتذة الذين قدموا لنا يد المساعدة، إلى كل هؤلاء

أهدي هذا العمل المتواضع وأسأل الله عز وجل أن يوفقنا لما فيه

الخير لنا

قنون صفاء، رانيا خميس

الشـكر

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث

العلمي، والحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور

المشرف "شادلي شوقي" على كل ما قدمه لنا من

توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع

دراستنا في جوانبها المختلفة، كما نتقدم بجزيل الشكر

إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة

كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد

ونشكر كل أساتذة قسم التسيير وفي الأخير لا يسعنا إلا

أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا السداد والرشاد

والحمد لله.

قنون صفاء، خميس رانيا

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية جنوب الجزائر وبالضبط في ولاية ورقلة، بالاعتماد على المنهج الوصفي، ركزت الدراسة على 45 عامل من أصل ... عاملا بالمؤسسة، باستجابتهم على الاستبيان كأداة أولى في جمع البيانات وتبويبها وتحليلها والتوصل إلى النتائج عن طريق برنامج الحزم الإحصائية الـ SPSS. لتتوصل في الأخير إلى النتائج التالية:

- مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة مرتفع؛
 - مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة مرتفع؛
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة، الحالة الاجتماعية).
- الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا معلومات واتصال، رضا وظيفي.

ABSTRACT :

This study aimed to know the impact of the use of information and communication technology on job satisfaction in the Air Algeria Corporation, Southern of Algeria, specifically in the state of Ouargla, the study focused on 45 workers out of 400 workers in the institution, with their response to the questionnaire as a first tool in data collection, tabulation, analysis, and reaching results through the SPSS statistical package. In the end, you will reach the following results:

- The level of use of information and communication technology in Air Algeria, the regional directorate of Ouargla, is high.
- The level of job satisfaction in Air Algeria, the regional directorate of Ouargla, is high.
- There are statistically significant differences in the level of job satisfaction, personal data and occupation (gender, age, years of work in the qualification, years of work in the institution, marital status).

KEYWORDS: Information and communication technology, Job satisfaction.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الرضا الوظيفي
3	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميته
5	الفرع الثاني: مكونات وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6	الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
7	المطلب الثاني: الرضا الوظيفي
7	الفرع الأول: مفهوم وأنواع الرضا الوظيفي
9	الفرع الثاني: أبعاد وأهمية الرضا الوظيفي
10	الفرع الثالث: أساليب قياس الرضا الوظيفي
11	المبحث الثاني: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي
11	المطلب الأول: الدراسات السابقة
11	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
12	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
14	المطلب الثاني: تقييم الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها
14	الفرع الأول: مقارنة الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي
16	الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي	
20	تمهيد
21	المبحث الأول: تقديم عام حول
21	المطلب الأول: لحة تاريخية عن ظهور المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية
22	المطلب الثاني: تأسيس المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة
22	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة
24	المبحث الثاني: منهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة
24	المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة
24	المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
25	المطلب الثالث: ثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة
26	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج إجابات عينة الدراسة
26	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة
28	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
31	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
36	خلاصة الفصل
38	الخاتمة
40	قائمة المراجع

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
25	جدول متعلق بمعامل الفا كرونباخ لأداة الدراسة	01
25	جدول متعلق الاتساق الداخلي لابعاد ومحاور الدراسة	02
26	جدول متعلق توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	03
26	جدول متعلق توزيع عينة الدراسة حسب السن	04
27	جدول متعلق توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	05
27	جدول متعلق توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل في المؤسسة	06
28	جدول متعلق توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	07
28	جدول متعلق مقياس ليكارت الثلاثي	08
29	جدول متعلق نتائج تحليل اجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول	09
30	جدول متعلق نتائج تحليل اجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	10
31	جدول متعلق اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	11
32	جدول متعلق الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية	12
32	جدول متعلق اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الفرعية الأولى)	13
33	جدول متعلق اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الفرعية الثانية)	14
34	جدول متعلق نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات العمل في المؤسسة، الحالة الاجتماعية)	15

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
23	الهيكل التنظيمي المديرية الجهوية بورقلة	01
26	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	02
26	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	03
27	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	04
27	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل	05
28	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	06

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
43	ملحق متعلق بالاستبيان	01
47	ملحق متعلق بنتائج اختبار ألفا كرونيباخ	02
47	ملحق متعلق بنتائج الاتساق الداخلي	03
48	ملحق متعلق بنتائج توزيع عينة الدراسة	04
49	ملحق متعلق بنتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة	05
50	ملحق متعلق باختبار الفرضية الرئيسية	06
51	ملحق متعلق باختبار الفرضية الفرعية الأولى	07
51	ملحق متعلق باختبار الفرضية الفرعية الثانية	08
51	ملحق متعلق باختبار الفرضية الفرعية الثالثة	09

المقدمة

مقدمة

أصبحت اليوم المؤسسات مجبرة على مواكبة التطورات الحديثة التي تساهم في الرفع من أداء المؤسسة وهذا لمواجهة المنافسة الشديدة بين الأدوات الجديدة التي أثبتت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الثقافية والاقتصادية والاجتماعية، وغزت مختلف النشاطات والمجالات للتأثير على الموارد البشرية للمؤسسة.

وعلى الرغم من شعبية تكنولوجيا المعلومات وأبحاث الرضا الوظيفي، إلا أن هناك القليل من الأدلة التجريبية والتي ما تزال غير واضحة المعالم لإظهار العلاقة بين تبني تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي. نحاول من خلال هذا سد الفجوات المعرفية من خلال استكشاف العلاقة بين تبني تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي من منظور المؤسسات الجزائرية.

حيث يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة التي حظيت بالعديد من الدراسات والبحوث العلمية، وذلك فيما يتعلق بالكشف عن اتجاهات الأفراد نحو وظائفهم ونحو المنظمات التي يعملون بها، وتهدف المنظمات المتقدمة إلى تحقيق الرضا عن العمل للأفراد العاملين بها وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك الانتمائي لديهم، وذلك لضمان استمرار القوى العاملة خاصة ذوي المهارات الإبداعية التي يعول عليهم المنظمة في تحسين الأداء وخلق المزايا التنافسية.

ومما لا شك فيه أن تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق الرضا الوظيفي والارتقاء بمستواها يتوقف على عملية التحسين المستمر بمتطلباتها بما يقود إلى تحسين أداء المؤسسات على المدى البعيد، لذا نجد إدارة المؤسسة نفسها من وقت لآخر أمام العديد من التغيرات والتحديات من أهمها حدة المنافسة على المستويين المحلي والعالمي، والتطور التكنولوجي السريع، وزيادة وعي العملاء وقدرتهم على التمييز بين جودة الخدمة المقدمة لهم، مما يفرض على المؤسسة المجاراة مع الزمن.

ومن هنا يمكن طرح الإشكالية والمتمثلة في التساؤل التالي:

❖ هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة؟

ولتبسيط الإجابة على هذه الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة مرتفع؟
- هل مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة مرتفع؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة، الحالة الاجتماعية)؟

فرضيات الدراسة: لقد قمنا بصياغة الفرضية العامة والفرضيات الفرعية :

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة

الفرضيات الفرعية:

- مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع؛
- مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة، الحالة الاجتماعية).

حدود الدراسة

- الحدود الزمنية: أجريت من 03 إلى 17 أفريل 2022؛
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة؛
- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة.

أسباب اختيار الموضوع

- الرغبة الذاتية في معالجة موضوع يمس تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومحاولة استكشاف مدى استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق الرضا الوظيفي؛
- الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع.

أهمية الدراسة:

- من الناحية النظرية يساهم هذا البحث في سد النقص الحاصل في الدراسات المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمؤسسات.
- أما الناحية العملية فتكمن أهمية هذه الدراسة من خلال إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استمرارية وتطور المؤسسة من خلال الرضا الوظيفي، حيث تظهر نقاط قوة وضعف المؤسسة، وهذا طبعا لا يمكن الوصول إليه إلا بالاهتمام بالجانب البشري.

أهداف الدراسة

- تهدف الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من الرضا الوظيفي في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة، خاصة أن تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال يعكس الصورة الحقيقية لها، ويعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وإمكانيتها على المنافسة وكذا تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة، وبناء السياسات المستقبلية.

المنهج المتبع في الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة في الدراسة، اعتمدنا المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري الذي تم استخلاصه من الكتب، المجالات، المذكرات جامعية المرتبط بالموضوع، أما بالنسبة للجزء التطبيقي فقد اتبعنا أسلوب دراسة حالة من أجل قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي، أما الأدوات المستخدمة فقد تم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات حول الموضوع وتبويبها وتحليلها والتوصل إلى نتائج بالاعتماد على برنامج SPSS.

هيكل البحث:

انطلاقاً من طبيعة الموضوع والأهداف المنوطة به، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين بعد المقدمة، فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة، وفصل تطبيقي يتضمن الجانب التطبيقي والميداني للبحث كما يلي:

- ❖ الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي؛
- ❖ الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي؛
- ❖ الخاتمة: سنقدم ملخصاً عاماً عن الموضوع وأهم النتائج المتوصل إليها، فضلاً عن مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي نأمل من خلالها أن تكون دراسات في المستقبل.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال والرضا الوظيفي

تمهيد

لا تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي مجرد أداة تسهل وتسير الأعمال التنظيمية والفردية، بل أصبحت ضرورة حتمية من أجل معرفة كل التغيرات الآتية في العالم. وبما أن هذه المتغيرات تؤثر في قدرات الدول والأفراد والمنظمات فقد أصبحت عمود الاقتصاد لدول العالم المتقدم منها بالدرجة الأولى وسائر بلدان العالم بدرجة أقل، وأصبح ينظر إلى التكنولوجيا التي تساعدنا على الوصول إلى هذه المعلومات على أنها واحدة من أهم الوسائل على الإطلاق للوصول إلى الأهداف التنموية المنشودة.

بحيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي من أبرز العوامل التي تقود إلى استمرارية المؤسسة، وهذه الأخيرة ظاهرة من أهم الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين، حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي منذ أول مرة في المجال الصناعي وهو من الاتجاهات الخاصة بالعمل، من خلال أن المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم، والتي تتوقف بدورها على درجة رضائهم ومستوى حماسهم للعمل، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المنظمات مع ضرورة الاهتمام به.

المبحث الأول: مدخل نظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الرضا الوظيفي

في هذا المبحث سنحاول إبراز الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن حديثي العهد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ينظرون إليها على أنها¹:

كل ما هو جديد أو مخترع أو مكتشف من قبل العلماء والمكتشفين عبر العصور المختلفة. في حين يخلط البعض الآخر هذا المفهوم بتعريف الاتصال بشيء من الفلسفة فيقول " أن الاتصال دور مهم في رفع الكفاءة للمنظمات ويمكن تشبيهها بالدم الذي يسري في شرايين المرء ليحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، إذ يضمن تدفق المعلومات داخلها وانسياب العمل بها بسهولة. كما يحاول معظمهم تقسيم المصطلح إلى 3 عناصر: التكنولوجيا، المعلومات والاتصال كل على حدة، فإلى قسمين:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ربما كان ها التقسيم صالحا لفترة معينة، ولكن صار هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات، التي سهلت تدفق المعلومات من وإلى أي شبر في العالم بفعالية وسرعة عالية، إلى جانب التطور الواضح في تكنولوجيا الحاسوب، ما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا المعلومات، وتحول العالم إلى غرفة اتصالات كونية صغيرة.

ومن هنا يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هيا تزواج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات، وخير دليل على ذلك التدرج في تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وصولا إلى الاتفاق في التعاريف:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما هي إلا مجموعة التكنولوجيا المترابطة والمتصلة فيما بينها، تركز عادة على الحاسوب ولها قدرة هائلة على رقمنة، معالجة، تناول وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبطرق متنوعة. تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي " مجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات، ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وتوصيلها واستقبالها من وإلى أي مكان في العالم عبر أجهزة الاتصالات المختلفة. يلجأ إليها لتحقيق تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية أو البرامج ولكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يروجها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي خياراته.

أما تكنولوجيا الاتصالات فهي عبارة عن " وسائط وأوعية لإرسال البيانات والإشارات والصور والكلمات بين عقول نظم المعلومات، وبالشكل الذي يركز على هدفها الأساسي، والذي هو توفير الاتصالات²".

يأتي تعريف آخر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اليونسكو، والذي ينص على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي: "مزيج من تكنولوجيا المعلومات مع التقنيات الأخرى ذات الصلة، وتحديدًا تكنولوجيا الاتصالات¹".

¹ طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، شهادة ماجستير، تسويق، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، 2014-2015، ص9-10

² بن حملة عفاف، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك، مذكرة ماستر، مالية، تأمينات وتسيير المخاطر، علوم التسيير، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، الجزائر، 2014-2015، ص16

فحسب Smart Locke فان تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو اجتماع لشكلين من التكنولوجيا في عصر المعلومات، هما تكنولوجيا المعلومات (IT)، وتكنولوجيا الاتصال (CT) ليخلقان نوع جديد من التكنولوجيا المعروفة باسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT)، مما يسهل تبادل المعلومات بين مجموعات كبيرة من خلال اعتمادها أساسا على الحاسوب والالكترونيات القائمة على أنظمة الاتصالات.

ويعرفها Boar على أنها "تشمل كل التكنولوجيات التي تدخل في المعالجة، الجمع، النقل، الاسترجاع، التخزين، العرض، الوصول وتحويل المعلومات في جميع أشكاله، أما تكنولوجيا الاتصال فيعرفها Rogers على أنها "معدات الأجهزة والهياكل التنظيمية والقيم الاجتماعية التي يقوم من خلالها الأفراد بالتجميع والمعالجة وتبادل المعلومات مع أفراد آخرين".²

يعرفها Tourban (1999) "هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشتمل على المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات ووسائط أخرى.

مما سبق يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو ذلك التقارب بين تكنولوجيا المعلومات ومثيلاتها من الاتصالات البعدية التي تسمح بتخزين، معالجة ونشر المعلومة.³

الفرع ثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

وتتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تساعد المؤسسات في إيجاد فرص جديدة للعمل؛
- تساهم في اختزال الوقت اللازم لتوفير العناصر والمكونات الداخلة في العملية الإنتاجية، مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف؛
- تعمل على تطوير منتجات المؤسسة باستخدام وسائل حديثة، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن؛
- البحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية؛⁴
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثور الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة؛

¹Hamid EL Bilali, Mohammed Sadegh Allahyari, Transition towards Sustainability in agriculture and food Systems: Role of information and communication technologies, Vol 05, Issue 04, Vienna, Austria, December 2018, page 5

²شادلي شوقي، تحليل العوامل المؤثرة على درجة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016-2017، ص05

³يزغش كميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، شهادة ماجستير، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2008-2009، ص 72

⁴الظاهر بن عمارة، العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 06، المجلد 02، 2019، ص 156

- زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف يرفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر ورخاء لجميع سكانه؛
- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأفراد المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم؛
- تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي¹.

الفرع الثاني: مكونات وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة العناصر المترابطة، التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود من هذه التكنولوجيا، نذكرها:²

- أ - الأفراد (People): هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويلعب الأفراد أهمية كبيرة في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية.
- ب البرامج (Software): هي الوسائل التي تدار بها أجهزة الحاسوب والسيطرة الكاملة على المعلومات.
- ت قواعد البيانات (Database): مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقات رياضية، تخزن في جهاز الحاسوب على نحو منظم لتسهيل التعامل معها والبحث ضمنها بالإضافة إليها والتعديل عليها.
- ث الأجهزة المادية (Hardware): جميع المكونات المادية التي تشمل الحواسيب والأجهزة الملحقة بها المستخدمة في إدخال ومعالجة البيانات وإخراجها.
- ج الاتصالات والشبكات (Communication and Networks): هي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الحاسوب والبرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة وهي تمكن شبكة الحاسوب من ربط مجموعة الأجهزة حواسيب استخدام وسائل الاتصال، لتكوين شبكة يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات بين نظم الحواسيب المرتبطة في الشبكة، وتعرف في عملية تبادل وتوزيع البيانات بين نظم الحاسوب عبر الشبكة باتصال البيانات.

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال³

- **التفاعلية**: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في الوقت نفسه، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق التفاعل؛
- **اللاتزامية**: أي استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم؛

¹ عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص234

² الطاهر بن عمارة، العربي عطية، مرجع سابق ص156

³ د. ط. حوة فاطيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الجزائرية، مجلة علوم المعلومات، علم الأرشيف وعلم المكتبات، العدد 01، المجلد 04، ص118-119

- اللامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- القابلية للتواصل: أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، ذلك بغض النظر عن البلد أو الشركة المنتجة لهذه الأجهزة؛
- قابلية التحرك أو الحركية: أي بإمكان المستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي في أي مكان؛
- اللامجاهيرية: تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، مما يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك؛
- الشبوع والانتشار: هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها؛
- العالمية والكونية: أي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا، أي أن الطابع اللامركزي جعل محيط عملها هو البيئة العالمية.

الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹

1. إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات معالجة الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد؛
- إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى؛
- التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال الخدمات؛
- توزيع المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف أنحاء العالم؛
- 6التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخف 6يف التكاليف (التنقل، الإقامة)؛
- الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلما، وبالتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع؛

2. سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستوقف بعض الوظائف؛
- تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحررياتهم الفردية؛
- استخدامها المكثف يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية؛
- تسبب مشاكل في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم المالية؛
- من الممكن استخدامها وخاصة الأنترنت في توزيع نسخ غير قانونية، وبطرق غير قانونية؛
- تحول العلاقات بين المتعاملين إلى أقل إنسانية؛
- هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا.

¹ فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، مالية مؤسسة، علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قلعة، الجزائر،

المطلب الثاني: مدخل نظري الرضا الوظيفي

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى إبراز أهم عموميات الرضا الوظيفي.

الفرع الأول: مفهوم وأنواع الرضا الوظيفي

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الظواهر التي حظيت بالاهتمام من قبل الباحثين في المجالات المتعلقة بالموارد البشرية، فلا يكاد يخلو مؤلفاً في هذه المجالات من هذا الموضوع. من هنا نسرد بعض التعاريف التي تخص هذه المصطلح.

إن التعدد في التعاريف المقدمة من طرف الباحثين لمصطلح الرضا الوظيفي، راجع بالأساس لارتباطه بمشاعر الفرد والتي غالباً ما يصعب تفسيرها، لأنها متغيرة تغير المواقف التي يكون فيها الفرد، وفيما يلي مجموعة من التعاريف¹:

- الرضا الوظيفي هو محصلة المشاعر التي لدى الفرد تجاه عمله، وتتكون هذه المحصلة من مجموعة من عوامل الرضا الفرعية (الرضا عن الأجر، الرضا عن الإشراف، الرضا عن الترتيبات، الرضا عن العمل عن نفسه، الرضا عن المكافآت، الرضا عن إجراءات العمل.. الخ)، وأن درجة رضا الفرد عن عمله تمثل سلوكاً ضمناً يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفسه وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر.

- الرضا الوظيفي هو عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله محققاً لرغباته وطموحاته.

- بأنه حالة يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال رغباته وطموحه الوظيفي في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.

من خلال التعاريف السابقة يمكن الخروج بالنقاط التالية:

✓ بأنه محصلة مجموعة من العوامل، وأن هذا الرضا قد يكون ضمناً وقد يظهر في سلوك العامل.

✓ أنه إشباع حاجات الفرد من عدة جوانب منها ما يخص الوظيفة، ومنها ما يخص محيطها أنه الحالة التي يتكامل فيها

الفرد مع وظيفته حد الاستغراق، لتحقيق أهدافه وطموحاته.

كذلك يعرف الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد العامل عن مدى تفاعله مع بيئته العملية من خلال

المظاهر المختلفة المرتبطة بموقف العمل كالرضا عن الأجر، عن العلاقة مع الزملاء ومع رؤساء العمل، عن التدريب والنمو

الشخصي، عن الاتصال في مؤسسة العمل، عن الأمن في العمل، المشاركة في وضع الأهداف وطرق العمل، الاستقلالية في

التفكير والتنفيذ وتحقيق الذات².

¹ بن العاتب محمد، تأثير محددات الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة، جامعة الأغواط، الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 1، المجلد 06، 2020، ص 332

² ماجدة حمد أبوبكر حسن أسويب، إسماعيل بن محمد بن عبد الله نورية، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة بنغازي، مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 7، ديسمبر 2020، ص 50

يقول الباحثان Organ and Near بأنه يمكن تعريف الرضا الوظيفي من المنظور العاطفي أو استكشافه من منظور الإدراك، واستنادا من منظور الإدراك يتم تعريف الرضا الوظيفي بأنه فهم لعملية نفسية خارج الاعتراف، بما في ذلك الوعي، الاستقرار، الاستدلال، والحكم وجوانب أخرى¹.

ثانيا: أنواع الرضا الوظيفي

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجها نحو زملاء العمل أو ظروف العمل أو محتوى العمل، وبما أن هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية، فانه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أنواع وفقا لاعتبارات معينة كالآتي:²

- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:

- ✓ الرضا الوظيفي الداخلي: يتعلق بالجوانب الذاتية للموظف: القبول، الشعور بالإنجاز والتمكن والتعبير عن الذات.
- ✓ الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للعامل في محيط العمل مثل: زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.
- ✓ الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:

- ✓ الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتوافق مع هدف المهمة.
 - ✓ الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.
- وهناك من يقسم أنواع الرضا الوظيفي إلى قسمين:

- الرضا الكلي: يمثل رضا الموظف عن جميع مكونات وجوانب العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة عن عمله، ولكن ليس من المهم أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا الوظيفي التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه.

- الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد عن بعض أجزاء ومكونات العمل. وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي قد يكون اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يداول نشاطه.

¹Yanhan Zhu, Areview of Job Satisfaction, China, Asian Social Science, Vol 09, N01,2013, p294

²بوخلوة باديس، قمو سهيلة، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مقارنة، تقرت، ورقلة، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد

الفرع الثاني: أبعاد وأهمية الرضا الوظيفي

✓ أبعاد الرضا الوظيفي

هناك بعض الأبعاد التي تساهم في تحديد مدى الرضا الوظيفي والتي من شأنها أن تجعل الفرد راض عن عمله إن توفرت أو غير راض في حالة عدم توفرها وتمثل في:¹

• العوامل التنظيمية:

ترتبط بالتنظيم ذاته وما يسوده من أوضاع وعلاقات وظيفية ترتبط بالعمل والعامل وتشمل العوامل التنظيمية التي تؤثر على الرضا الوظيفي، الأجر، الحوافز، طبيعة العمل نفسه، العلاقة مع الزملاء، ظروف وشروط العمل.

• العوامل الشخصية أو الذاتية:

العوامل الشخصية تتعلق بالفرد نفسه من حيث قدراته ومهاراته، ومستوى دافعيته، الحالة الاجتماعية، المدة الزمنية وقوة تأثير دوافع العمل لديه.

• العوامل البيئية:

من بين هذه العوامل الانتماء الاجتماعي، ونظرة المجتمع إلى العامل، ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من قيم، كل ذلك يعكس تأثيره إيجابا وسلبا على تكامل واندماج العامل مع عمله.

✓ أهمية الرضا الوظيفي

لقد حاول العديد من الباحثين والمفكرين بإعطاء الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من العاملين، المؤسسة والمجتمع نوجزها فيما يلي:²

1 - أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل:

- زيادة الثقة بالنفس والطموح لدى الفرد العامل في المنظمة؛
- التقليل من الضغوطات المتراكمة على العامل؛
- رفع الروح المعنوية لدى العاملين مما يؤدي إلى انخفاض معدل الغياب وبالتالي انخفاض مستوى الصراعات؛
- إشباع الحاجات الشخصية للعامل وذلك من خلال وصوله لمستوى الطموح له؛
- القدرة على التكيف مع بيئة العمل مما يؤدي إلى ارتفاع الرغبة في الإبداع والابتكار؛
- الشعور باحترام الذات.

¹ شيخي مليكة، دحو خضرة، سعدي عامر بزوق، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، سعيدة، الجزائر، مجلة التنظيم والعمل، العدد 03، المجلد 08، 2020، ص 48-49

² بن يوب دلال، لبيض خيرة، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين مذكورة ماستر، تنظيم العمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2018-2019، ص 24.

2 - أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

- تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ومغالبة أي تحديات أو المنافسات التي توجهها؛
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة كلما شعر العامل بأن الوظيفة أشبعت حاجاته المادية والمعنوية يزيد تعلقه بالمؤسسة؛
- تحسين وتطوير منتجات المؤسسة وبالتالي تتحسن سمعتها وتزيد أرباحها؛
- استثمار كافة طاقات ومواهب العاملين بالمؤسسة لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهدافها؛
- وقوف العاملين بجانب المؤسسة أوقات الأزمات ومنه انخفاض معدلات الغياب، الاضطراب، الشكاوى... الخ.

3 - أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

- ارتفاع معدلات التنمية والتطوير للمجتمع؛
- انخفاض معدلات ترك العمل مما يؤدي إلى الاستقرار الأسري وتماسك المجتمع وتقدمه؛
- ارتفاع معدلات الخدمات والكفاءة الاقتصادية.

الفرع الثالث: أساليب قياس الرضا الوظيفي¹

يقصد بعملية قياس الرضا الوظيفي عملية جمع البيانات الدالة على مستوى رضا جماعة العمل الموجودة في المؤسسة عن عناصر رضا مختلفة، وتعتبر عملية القياس البنية الأساسية في الدراسات والبحوث الخاصة بالرضا الوظيفي، وعلى أساسها تعمل إدارة المؤسسة على رسم السياسات واتخاذ الخطوات اللازمة لتنمية الرضا الوظيفي بين عامليها. و بالتالي يمكن اختصار أهداف عملية قياس الرضا الوظيفي في ثلاث أهداف رئيسية، الأول منها يتضمن تحديد مستوى رضا الأفراد ومعرفة معيار الرضا أو عدم الرضا، أما الهدف الثاني فهو معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي ومؤشراته ومحدداته بين أقسام وجماعات العمل في المؤسسة، أما الهدف الثالث الذي فهو دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والعديد من سلوكيات أفراد التنظيم.

وتوجد عدة طرق لقياس الرضا الوظيفي فيمكن استخدام ما يلي:

✚ قائمة الأسئلة: توجد عدة قوائم لأسئلة معيارية مثل قائمة تكساس لقياس الرضا عن العمل، وهي تحتوي على أسئلة لعدة عوامل مثل: العمل، ساعات العمل، الترقية، اتجاهات الإدارة، الأجر.

✚ الملاحظة: بحيث يتم ملاحظة سلوك العاملين ثم بعد ذلك استخلاص بعض الملاحظات حول مواقف العاملين ومشاعرهم.

✚ المقابلات: فيمكن استخدام المقابلات لمعرفة درجة رضا العاملين عن العمل وقد تكون المقابلات الرسمية أو غير رسمية وهي أكثر فاعلية في معرفة الرضا عن العمل.

✚ بيانات ثانوية: يمكن استنتاج درجة رضا العاملين من واقع بيانات ثانوية متاحة بالمنظمة، وتحليل هذه المؤشرات، يمكن الحكم على درجة رضا العاملين.

¹ سارة عمجي، التطبيق الفعال للحل الإداري الإبداعي للمشكلات الإدارية ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مؤسسة EVOLAB، عنابة، الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد 03، المجلد 09، سبتمبر 2021، ص 256.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1. (نصر الدين إسحاق تاقيبو، عبد العزيز عبد الرحيم سليمان، رضوان الأمين عبد الرحمان 2017): أثر استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرضا الوظيفي بالمصارف السودانية:

تناولت الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرضا الوظيفي بالمصارف السودانية، وهدفت إلى التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومعرفة أثر خصائص الديمغرافية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الحزم الإحصائية والأساليب الوصفية التحليلية، وتم توزيع استبيان على أفراد العاملين التي كانت عددها 37، و توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: تلعب قواعد البيانات دورا هاما في المصارف عند اتخاذ قرار نوعية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وتوجد علاقة إيجابية بين قواعد البيانات والرضا الوظيفي، وكذلك علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والالتزام التنظيمي، وهناك فروق للعلم والمؤهل العلمي والخبرة العملية بالرضا الوظيفي، وأوصت الدراسة إلى العمل على دعم شبكات الاتصال ومنح العاملين فرص لإبداء مقترحاتهم في الأعمال الموكلة إليهم مما يساعد في تبسيط الإجراءات ويدفعهم للتحفيز للرضا الوظيفي.

2. دراسة العربي عطية (2012): : تحدف هذه الدراسة إلى مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن

وتنوعها في حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات، أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك دراسة الحالة وتسير نحو الخطوات الإيجابية في استثمار التطور في هذا الأداء، وأوصت الدراسة بالعمل على تحديث وتطوير البنية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر يتناسب مع طبيعة العمل.

3. (دراسة يوسف حسن أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم 2015): هدفت الدراسة إلى

التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي والوقوف على مسبباته، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة الأكاديميين والموظفين الإداريين في كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا وتم توزيع الاستبيان على عدد 110 فرد وهم عدد الأفراد الذين يعملون فيها وتحصل الباحث على 81 فرد، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء، وأوصت الدراسة بتحسين سلم الرواتب حتى يتم رضا العاملين عن وظائفهم

4. (نور الدين عسلي تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية دراسة ميدانية لعينة من

العاملين في مستشفيات عمومية ولاية مسيلة 2017): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية ومدى وجود العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة له، وقد شملت الدراسة عينة مقدره 174 مفردة من مستشفى الزهراوي ومستشفى بن سرور ومستشفى سيدي عيسى بولاية المسيلة وتشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة متوسط و أن هناك علاقة ارتباطية مهمة بين العوامل المحددة والرضا الوظيفي، وتأتي في مقدمتها الرضا عن الأجر وكذلك الرضا عن الترقية من جهة أخرى توصلت الدراسة الى أن الرضا الوظيفي للعينة

المدرسة لا يختلف باختلاف المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس والسن والخبرة أما المستوى التعليمي والمنصب الوظيفي فتوجد فروق دالة عند مستوى 5 بالمائة.

5. (المراشدة خالد عبد الله أحمد، 2007): هدف الباحث في هذه الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية، حيث تناولت الدراسة 25 مؤسسة أردنية مدرجة في سوق عمان المالي خلال الفترة (2001-2005)، واستخدم الباحث لتحقيق هدفه أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام برنامج التحليل الوصفي SPSS، وتوصلت الدراسة في الأخير إلى أن هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات على درجة النشاط في المؤسسات الصناعية الأردنية، وعد وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على كل من الربحية، السيولة ودرجة المخاطرة.

الفرع الثاني: الدراسة بالغة الأجنبية

1. دراسة لـ Clara Viñas-Bardolet و Fulvio Castellacci أقيمت سنة 2019 بعنوان "استخدام

"Internet use and job satisfaction" و الرضا الوظيفي،

تم طرح السؤال: هل استخدام الإنترنت للأغراض المهنية يعزز الرضا الوظيفي للموظفين؟ حيث تم التركيز على ست خصائص عمل رئيسية - الدخل والتعليم ونوع المهنة والاستقلالية وضغط الوقت والتفاعلات الاجتماعية - وبهذا تم تطوير فرضيات جديدة حول كيفية استخدام الإنترنت لتخفيف آثار هذه العوامل. ح يث تم الاعتماد على بيانات من خلال مرصد مسح ظروف العمل الأوروبي، وتم تقدير نموذج. تشير النتائج إلى أن تقنيات الإنترنت تعزز الرضا الوظيفي من خلال تحسين الوصول إلى البيانات والمعلومات، وإنشاء أنشطة جديدة، وتسهيل التواصل والتفاعلات الاجتماعية. ومع ذلك، فإن هذه الآثار الإيجابية منحرفة. و يستفيد العاملون في بعض المهن، وذوي الدخل المرتفع ومستويات التعليم، أكثر نسبيًا من الإنترنت مقارنة بالعاملين في المهن التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2. دراسة لـ Daria Sarti و Teresina Torre سنة 2019 بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات والرضا الوظيفي. الدور الوسيط لخصائص المهمة" " ICT Use and Job Satisfaction.

"The Moderating Role of Task Characteristics

تركز هذه الورقة على إيجاد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي، بإتباع مسار بحثي تقليدي ولكن وثيق الصلة، ويحلل دور تصميم العمل في تعديل هذه العلاقة. تظهر نتائج التحليل، الذي تم إجراؤه على عينة من 35187 موظفًا في أوروبا، أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهم في تعزيز رضا الفرد عن عمله. و قد أظهر أيضًا أن تصميم الوظائف يلعب دورًا مهمًا في تحديد قوة وشكل العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي. وتقدم النتائج محفزات مثيرة للاهتمام للنقاش بين العلماء والممارسين حول إدارة الموظفين في سياق تمثل فيه التقنيات أداة لا غنى عنها للعمال، بحيث يكون دور المنظمة هو "تصميم" المهام بشكل صحيح لمنحهم ذلك طريقة جديدة للعمل

3. دراسة ل: Yam B. Limbu و آخرون سنة 2014 تحت عنوان: "هل تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين الرضا الوظيفي؟ الدور الوسيط لتوجيه تكنولوجيا المبيعات"

"Does information and communication technology improve job satisfaction? The moderating role of sales technology orientation"

يقترح المؤلفون ويختبرون بشكل تجريبي نموذجًا سببيًا يمثل نظريًا العلاقات الهيكلية بين العوامل التي تشتمل على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والرضا الوظيفي لمندوب المبيعات حيث خلصت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر بشكل غير مباشر على الرضا الوظيفي من خلال الأداء الإداري لقوة المبيعات. بينما ترتبط البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتدريب والدعم بشكل إيجابي بالأداء الإداري ، لا يؤثر أي منها على الأداء بشكل كبير. بالإضافة إلى ذلك ، فإن التوجيه التكنولوجي لمندوبي المبيعات يخفف من تأثير كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم على الرضا الوظيفي.

4. دراسة (Md. Mosharraf Hossain, 2000) : **Investigating the reality of job satisfaction among employees in commercial banks**

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي واقع الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية في بنغلاديش، تم جمع البيانات من مفردات عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية، وتشمل (440) موظفا من موظفي البنوك العامة والخاصة العاملة في مقاطعتي دكا (Dhaka) و Khulna). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن موظفي البنوك العمومية كانوا أكثر رضا عن وظيفتهم من موظفي البنوك الخاصة، كما تبين أن المدراء التنفيذيين كانوا أكثر رضا من الموظفين الآخرين. أما عن علاقة الرضا الوظيفي بمتغيرات أخرى، فقد أثبتت نتائج الدراسة وجود ارتباط معنوي موجب بين الرضا الوظيفي والأداء، ووجود ارتباط معنوي سالب بين الرضا الوظيفي والقلق والميل إلى ترك الخدمة في البنك.

المطلب الثاني: تقييم الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

الفرع الأول: مقارنة الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي

النتائج	متغيرات الدراسة	عينة الدراسة	الحدود الزمانية والمكانية	الهدف	الدراسة
تلعب قواعد البيانات دورا هاما في المصارف عند اتخاذ قرار نوعية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وتوجد علاقة ايجابية بين قواعد البيانات والرضا الوظيفي، وكذلك علاقة ايجابية بين الأجهزة والمعدات والالتزام التنظيمي، وهناك فروق للعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية بالرضا الوظيفي	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات المتغير التابع الرضا الوظيفي	37 عينة	المصارف السودانية	تهدف الدراسة إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمصارف السودانية	نصر الدين إسحاق تاقيبو، عبد الرحيم سليمان، رضوان الأمين عبد الرحمان
وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء، تحسين سلم الرواتب	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الأداء العاملين	81 فرد	الامارات 2015	تهدف إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي	يوسف حسن
وجود مستوى رضا وظيفي لدى أفراد العينة متوسط وأن هناك علاقة ارتباطية مهمة بين العوامل المحددة والرضا الوظيفي	المتغير المستقل الرضا الوظيفي المتغير التابع المستشفيات العمومية	174 مفردة	مسيلة 2017	هدف الدراسة إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية	نور الدين عسلي
تشير إلى أن تقنيات	المتغير المستقل	60.000	أوروبا جامعة	هدفت الدراسة	

الأنترنيت تعزز الرضا الوظيفي من خلال تحسين الوصول إلى البيانات والمعلومات، وإنشاء أنشطة جديدة	الأنترنيت المتغير التابع الرضا الوظيفي	عامل	أوسلو 2019	إلى معرفة استخدام الأنترنيت والرضا الوظيفي	Fulvio_ Castellacci and Clara_Viñas_ Bardolet
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم في تعزيز رضا الفرد عن عمله، أيضا تصميم الوظائف يلعب دورا مهما في تحديد قوة وشكل العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع الرضا الوظيفي	35187 موظفا	أوروبا 2019	تهدف دراسة على إيجاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي	Daria Sarti و Teresina Torre
أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر بشكل غير مباشر على الرضا الوظيفي من خلال الأداء الإداري لقوة المبيعات، بينما ترتبط البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتدريب والدعم بشكل إيجابي بالأداء الإداري	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات المتغير التابع الرضا الوظيفي	/	2014	تهدف إلى هل أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تهدف إلى تحسين الرضا الوظيفي؟ الدور الوسيط لتوجيه تكنولوجيا المبيعات	Yam B. Limbu و آخرون

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

🇳🇵 نلاحظ من خلال الجدول أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على الرضا الوظيفي من خلال استخدام المورد البشري

للأجهزة والمعدات الالكترونية بشكل دائم، فنرى دراسة "Yam B. Limbu و آخرون" أنهم يجتهدون بشكل

تجريبي نموذجاً سببياً يمثل نظرياً العلاقات الهيكلية بين العوامل التي تشتمل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا

الوظيفي لمندوبي المبيعات، ويضيف "Daria Sarti و Teresina Torre" و "نور الدين عسلي"، بمدى وجود

علاقة ارتباطية مهمة بين العوامل المحددة والرضا الوظيفي، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم في تعزيز الرضا الوظيفي وأظهر أيضا أن تصميم الوظائف يلعب دورا مهما في تحديد شكل وقوة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي، في حين أوصت دراسة "يوسف حسن" بتحسين سلم الرواتب حتى يتم رضا العاملين عن وظائفهم.

بالإضافة إلى النتائج التي توصل إليها "Fulvio_Castellacci and Clara_Viñas_Bardolet" إلى أن تقنيات الانترنت تعزز الرضا الوظيفي من خلال تحسين لوصول إلى البيانات والمعلومات وتسهيل التواصل والتفاعلات الاجتماعية، ويرى "نصر الدين إسحاق تاقيو، عبد العزيز عبد الرحيم سليمان، رضوان الأمين عبد الرحمان" بأن قواعد البيانات تلعب دورا هاما عند اتخاذ قرار نوعية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وتوجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وقواعد البيانات، كذلك علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والرضا الوظيفي. من خلال هذا يمكننا صياغة الفرضية التالية:

الفرضية H1: توجد علاقة ارتباط موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي

الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية وأجنبية بين سنوات 2006 و 2009	تمت الدراسة الحالية في ولاية ورقلة سنة 2022	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين 50 إلى 400 عامل	تناولت الدراسة حوالي 45 عينة موظف في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة	من حيث العينة
كانت الدراسات السابقة بين العام والخاص	كانت الدراسة في القطاع العمومي الاقتصادي والممثل في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة	من حيث نوع القطاع
اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف	هدفت الدراسة إلى إبراز تأثير تكنولوجيا المعلومات على الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة	من حيث الهدف

<p>اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج</p>	<p>توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي، وجود مستوى مرتفع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، وجود مستوى مرتفع للرضا الوظيفي في المؤسسة، فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة، الحالة الاجتماعية)</p>	<p>من حيث النتائج</p>
---	--	-----------------------

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم فان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هام في المؤسسات، فقد أصبحت وسيلة هامة في تخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها والاستفادة منها دون توفير أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، فقد أصبح الحاسوب والبرمجيات والانترنت والاتصالات وغيرها جزءا أساسيا من مختلف أنشطة ووظائف المؤسسة، وهكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استمرارية المؤسسة.

وكذا الرضا الوظيفي الذي بات من أبرز الموضوعات التي حظيت بأهمية كبيرة عند الباحثين المختصين في الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك لصلته المباشرة بالعنصر البشري والذي يعد محور العملية الإنتاجية أو الخدمية في أي منظمة إذ انه يمثل الدافع والرغبة في العمل. بحيث تزايد الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين ويرجع ذلك إلى محاولات إدارة المنظمات الهادفة إلى ضمان ولاء العاملين وتأييدهم لأهداف التي تسعى إليها. الأمر الذي دفع المنظمات إلى زيادة الاهتمام بالرضا الوظيفي بوصفه أحد الأساليب التي تحقق ولاء العاملين بما يضمن تحقيق أهداف هذه المنظمات بالكفاءة والفاعلية المطلوبة

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا
المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي سنحاول في الجانب التطبيقي للدراسة أن نبين مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي لعينة من موظفي المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية سيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

- **المبحث الأول:** تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة؛
- **المبحث الثاني:** منهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة؛
- **المبحث الثالث:** عرض ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على المؤسسة محل الدراسة من خلال إعطاء لمحة موجزة عنها من حيث النشأة والتعرف وأهم تقسيمات الهيكل التنظيمي.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن ظهور المديرية الجوية للخطوط الجوية الجزائرية

بعد الاستقلال وقبل تأسيس شركة الخطوط الجوية الجزائرية سنة 1963 كانت توجد في الجنوب الجزائري مجموعة من وكالات السياحة المعتمدة من طرف الخطوط الجوية الفرنسية AIR FRANCE سابقا، ثم اعتمدت من طرف شركة الأم الخطوط الجوية الجزائرية حيث كانت تقوم آنذاك ببيع التذاكر للمسافرين وكذا الحجز اليدوي مع مساعدة جميع المسافرين في محطات النقل وذلك بمقابل عمولة تدفع والمقدرة بـ 04 بالمائة من القيمة المباعة للتذاكر الواحدة و 50 دج عمولة من كل رحلة. فأول ظهور لشركة الخطوط الجوية الجزائرية بالجنوب الجزائري سنة 1965 تم تأسيس المندوبية الجوية بورقلة قبل أن تصبح مديرية الجوية والتي كانت بدورها تغطي جميع أنحاء المعمورة من خدمات النقل بما في ذلك منطقة الساورة والواحات لكن هذه المندوبية لم تدم طويلا إذ تم نقلها بعد مرور عام إلى ولاية غرداية وهذا نظرا لموقعها الاستراتيجي التي تتمتع به هذه الولاية الفتية. وبدأت في سنة 1966 عمليات الاندماج للوكالات السياحية داخل شبكة المبيعات التابعة لشركة الخطوط الجوية الجزائرية بداية بوكالة ورقلة ثم تبعتها مندوبية غرداية وتم إدماج كل عمال الوكالتين للشركة، ومع بداية عام 1967 أضيفت وكالة تمنراست بعمالها وتعتبر هذه المدة فترة لنشاط عدة شركات بالجنوب الجزائري منها ثلاثة هي:

- الخطوط الجوية الجزائرية: وكان أسطولها يحتوي على عدة أنواع من الطائرات منها DC3 بـ 32 مقعد وآخر من نوع DC4 بـ 64 مقعد وتسمى النوع الثالث بالكرفيل CARAVELLE بـ 94 مقعد.

- الخطوط الجوية الفرنسية: وكانت خطوطها تستعمل عدة طائرات منها كرفيل DC4 CARAVELLE وطائرات كونستلاسيون CONSTELLATION والنوع الثالث يسمى بالبرقيت BREGVET.

- الشركة الفرنسية كومافريت: والتي كانت بدورها تقوم بشحن الطائرات لشركات البترول من الجزائر نحو أوروبا.

وبعد مرور سنتين أي في سنة 1969 حيث تم تقنين هيمنة النقل الجوي، وبهذا تم تسليم جميع ما تبقى من الشركة الفرنسية كومافريت من العتاد الموجود بالقاعدة بحاسي مسعود وعين أم نخاس لحساب الخطوط الجوية الجزائرية والتي بدورها تم تحويلها إلى محطات ووكالات بالمدينتين المذكورتين وتوالت عملية دمج الوكالات السياحية حتى سنة 1970 وهي: الوكالات (المنبعة، تميمون، عين صالح، جانت).

وفي نفس السنة أعلن تأسيس الشركة الثانية للنقل الجوي وتسمى شركة العمل الجوي STA وكما جاءت هذه الأخيرة ملأ الفراغ الذي تركته الشركة الفرنسية كومافريت، وهذا بالشحن المباشر للشركات البترولية المتواجدة بالمنطقة، وكان أسطولها يحتوي على عدة أنواع من الطائرات منها نوع يسمى بيشلا BEECHLS وهي من طراز كوين إير 80-70 GUEEN AIR، وكذا المروحيات التي كانت تخفف الضغط على الخطوط الداخلية منها النوع المسمى كونفير CONV AIR والتي تحوي على 56 مقعد.

أما بالنسبة لهيكله الخطوط الجوية الجزائرية فقد تم إعادة المقر الجهوي للجنوب إلى مقرها الأول ولاية ورقلة أي بتاريخ 24 جانفي 1972 وأضيف له ملحق الذي يحتوي على ما يقارب 20 مكتب وهذا نظرا لضيق المقر الأول الذي كانت تستغله. وكما كان لتدعيم الأسطول الجوي دورا كبيرا لتخفيف العبء إذ دعم بأربع 04 طائرات من طراز 28-262 NORDS مقعد وكونت منشأها القاعدة بحاسي مسعود كما واصلت شركة العمل الجوي STA بالموازاة مع شركة الخطوط الجوية إلى غاية 1973 حيث تعتبر شكلها القانوني من الشركة المستقلة إلى وحدة ضم إلى مديرية ضم وحدة العمل الجوي وأخيرا مديرية العمل الجوي ثم بعد حل شركة STA استفادت الخطوط الجوية الجزائرية من منشأها وفي نفس السنة دعمت أسطولها بطائرات Boeing Flokker وإنشاء شبكة مبيعات بالجنوب وذلك بالإدماج، كالتالي في الوادي وتقرت وفي نفس السنة تغيرت الهيكلية الجغرافية للمديرية الجهوية بالجنوب عدة مرات بداية بإلحاق المندوبيتين الجهوية وهران وبسكرة بمندوبية قسنطينة، وفي سنة 1984 تم إعادة كالتالي بالوادي وتقرت إضافة بمديرية ورقلة، وتحولت مندوبية تمنراست إلى المندوبية الجهوية ابتداء من جانفي 1984 بصفة أخرى ستضلل الإصلاحات جارية في تطور مستمر وهذا لرفع مستوى خدمات التي تقدمها الخطوط الجوية الجزائرية لكي توازي العالمية ووصل رقم أعمالها في السنوات الأخيرة إلى 43.000.000.000 دج.

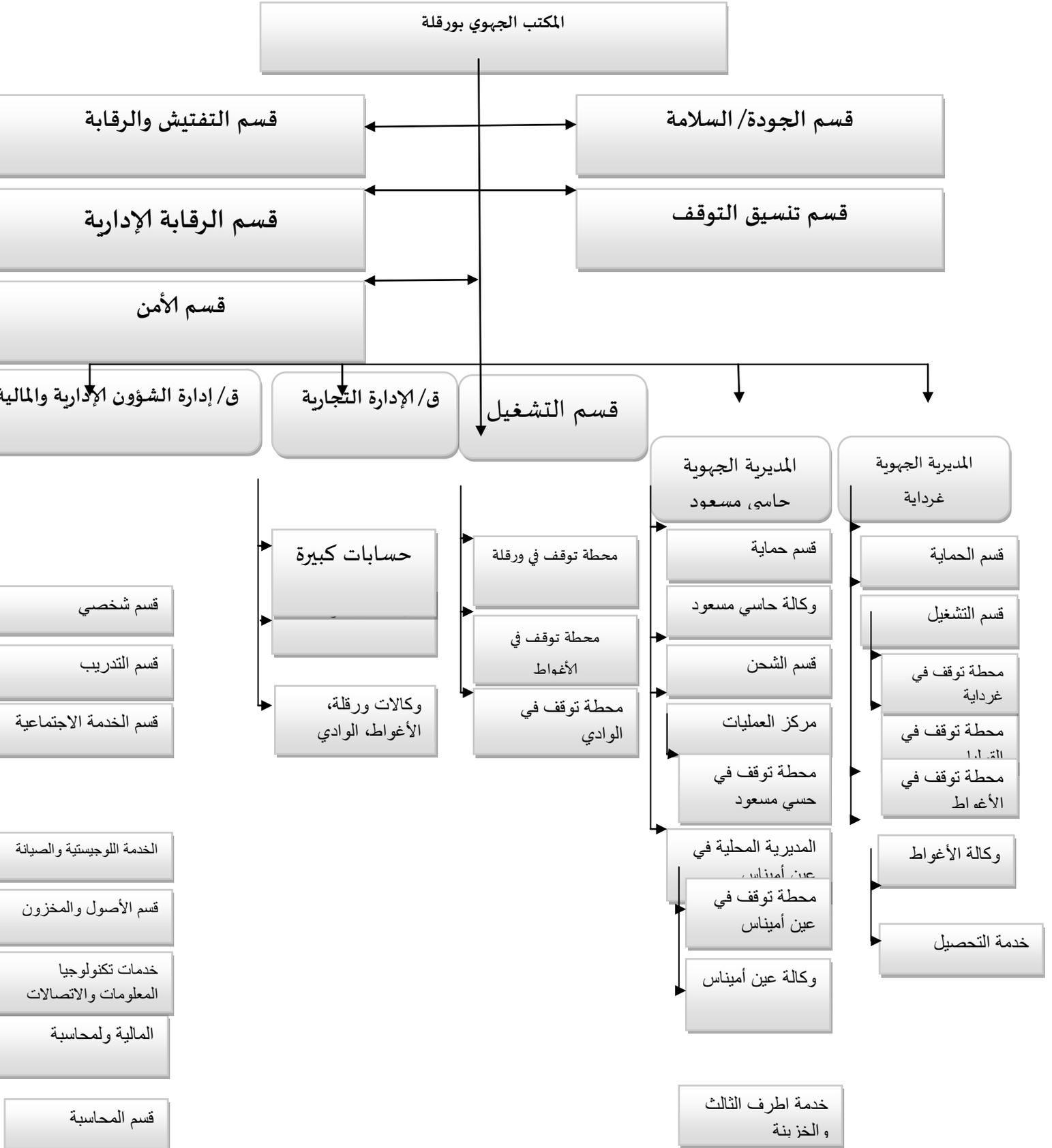
المطلب الثاني: تأسيس المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة.

رغم استقلال وخروج المستعمر منها إلا أنه بقيت بعض الشركات والوكالات على الأراضي الجزائرية كالجنوب الجزائري منها وكالات لبيع التذاكر تابعة للخطوط الفرنسية وشركة Coma Fret. وقد شهدت سنة 1965 ظهور المندوبية الجهوية للجنوب الجزائري بورقلة لكن سرعان ما غير مقرها إلى غرداية لسنة وبعد سنتين أصلح الجنوب الجزائري بجوي ثلاث شركات نتجت عن إدماج كل من وكالات ورقلة وغرداية وتمنراست وهي كالتالي: الخطوط الفرنسية الجوية بعد طائرات والشركة الفرنسية Coma Fret كانت تختص في نقل كل ما يتعلق بالشركات البترولية منها البضائع من الجزائر نحو أوروبا ولكن ذلك لم يدم طويلا، وفي سنة 1969 سلمت شركة Coma Fret جميع قواعدها التي تتواجد في كل من حاسي مسعود وعين أميناس لصالح شركة الخطوط الجوية الجزائرية وأتبعنا إلى مديرية ورقلة. وبالتحديد في تاريخ 1972/10/24 عادت ورقلة لتحتضن المديرية الجهوية لورقلة التي مقرها الحالي بالقرب من السوق الأسبوعي سابقا والمسمى سوق السبت تحدها شرقا المديرية الجهوية لدار المالية أما الجهة المقابلة المحلات ومحادية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة.

وتحتوي المديرية على عدة مهامب ومندوبيات الجهوية التابعة لها إضافة إلى عشر وكالات التي تنقسم إلى عدة أقسام ومصالح وسنقوم بشرح ولو بشكل وجيز على العمل التي تقوم به المصالح المتعلقة بهذه الدراسة. حسب: (القرار رقم 878/ المديرية العامة/ 2013 بتاريخ 22/12/2013 و 297 بتاريخ 26/05/2016)

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية ورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: منهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة حالة وجه نظر عينة موظفي المؤسسة محل الدراسة حيث تحديد عينة الدراسة، وأداة الدراسة لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان، والأساليب المعتمدة في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات "الاستبيان".

أولاً: عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في موظفي المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة. حيث تم توزيع 45 استمارة على شكل ورقي بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بعد استرجاع والفرز تبين لنا أنه 32 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية في حين تم إلغاء 13 استمارة.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

ومن أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضاً الدراسات السابقة ومدى الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية وأنه خلصنا إلى بناء الاستبيان الذي تضمن الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية عن أفراد عينة الدراسة حيث الجنس، العمر،

المؤهل العلمي، سنوات العمل في المؤسسة، الحالة الاجتماعية، إذا كان متزوج (ة)، عدد الأطفال.

الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

- المحور الأول: متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المحور الثاني: متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة.

المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفيما يلي توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

أولاً: الأساليب الوصفية

- التكرار والنسب المئوية: للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

ثانيا: الأساليب الاستدلالية

- معامل الثبات ألفا كرونباخ : وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون: لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.

المطلب الثالث: ثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

يتم في هذا المطلب معرفة مدى الاعتماد على استبيان الدراسة من خلال اختبار ثبات وصدق الاستبيان.

أولاً: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصدقيه للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة.

الجدول رقم (01): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
23	0.796

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.796 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثانيا: الاتساق الداخلي للاستبيان

مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول التالي توضح ذلك.

الجدول رقم (02): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

الاتساق مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الدراسة
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.890**	المحور الأول: متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
0.000	0.909**	المحور الثاني: متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة.
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن محاور الدراسة كل من: المحور الأول: متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ المحور الثاني: متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور محاور الدراسة دالة إحصائياً، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل محور هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه محاور الدراسة صادقة ومتسقة لما وضعت لدرسته.

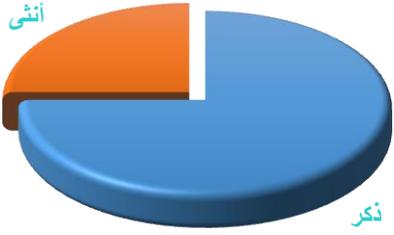
المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج إجابات عينة الدراسة

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة ، بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي.

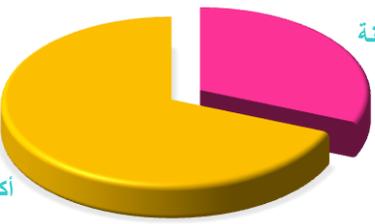
1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الشكل رقم 02: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	75	24	ذكر
	25	8	أنثى
	100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة المستجوبة حسب متغير الجنس نلاحظ حيث 75% لصالح الذكور في حين 25% لصالح الإناث من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الشكل رقم 03: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب السن		
	النسبة %	التكرار	السن
	31,3	10	أقل من 30 سنة
	68,8	22	أكثر من 30 سنة
	100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية المستجوبة محل الدراسة هي الفئة العمرية أكثر من 30 سنة بعدد 22 ونسبة 68.8% تليها أقل من 30 سنة بعدد 10 ونسبة 31.3% من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل أعلاه.

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الشكل رقم 04: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي		
	النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
	43,8	14	ليسانس
	34,4	11	ماستر / ماجستير
	21,9	7	دكتوراه
	100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة بمستوى تعليمي جامعي "ليسانس" بعدد 14 ونسبة 43.8% يليها كل من المستوى التعليمي ماجستير / ماستر بعدد 11 ونسبة 34.4% أما المستوى التعليمي دكتوراه بعدد 7 ونسبة 21.9% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

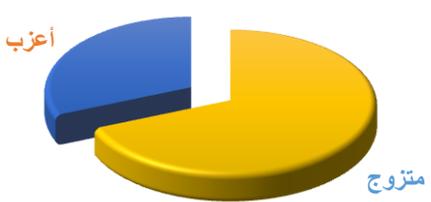
4. توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل

الشكل رقم 05: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل	الجدول رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل		
	النسبة %	التكرار	سنوات العمل
	15,6	5	أقل من 5 سنوات
	65,6	21	من 5 إلى 10 سنوات
	18,8	6	أكثر من 10 سنوات
	100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة بأغلبية من 5 إلى 10 سنوات بعدد 21 ونسبة 65.6% تليها أكثر من 10 سنوات بعدد 6 ونسبة 18.8% أما أقل من 5 سنوات بعدد 5 ونسبة 15.6% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

5. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الجدول رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	الشكل رقم 06: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية		
الجنس	التكرار	النسبة %	
متزوج	22	68,8	
أعزب	10	31,3	
المجموع	32	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة المستحقة حسب الحالة الاجتماعية حيث نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة متزوجين بنسبة 68.8% وأن أغليبتهم لهم أطفال ما بين طفل إلى 3 أطفال في حين فئة العزاب بعدد 10 ونسبة 31.3% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف لإجابات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك. وقبل التطرق لتحليل لجميع عبارات المتغير المستقل نوضح مقياس الاستبيان الذي تم استعمال مقياس ليكارت الثلاثي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (08): مقياس ليكارت الثلاثي

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة
منخفض جدا] 1.60 - 1]
منخفض] 2.33 - 1.61]
متوسط] 3 - 2.33]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS،

الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

أولاً: تحليل عبارات المحور الأول "متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال"

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل مجال من مجالات متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

الجدول رقم (09): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,396	2,81	1 - تحتوي قواعد البيانات في الخطوط الجوية الجزائرية على معلومات دقيقة ومتنوعة تساهم في كفاءة العمل.
مرتفع	0,246	2,93	2 - تهتم إدارة الخطوط الجوية الجزائرية بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر.
مرتفع	0,420	2,78	3 - تستخدم مؤسسة الخطوط الجوية شبكات اتصال داخلية وخارجية للربط بين فروعها المختلفة.
مرتفع	0,175	2,96	4 - تتميز خدمات قسم الحاسوب في المؤسسة بالسرعة والدقة والجودة.
مرتفع	0,336	2,87	5 - تشجع المؤسسة التطوير الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار.
مرتفع	0,245	2,93	6 - تعمل المؤسسة على تنمية قدرات وزيادة مهارات العاملين.
مرتفع	0,000	3,00	7 - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد من فرص تقديم الخدمات.
مرتفع	0,176	2,96	8 - توظف إدارة المؤسسة أفرادا مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
مرتفع	0,718	2,50	9 - توفر المؤسسة حماية تتصف بالأمان والخصوصية.
مرتفع	0,244	2,93	10 - تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب.
مرتفع	0,174	2,96	11 - يتوفر لدى مؤسسة الخطوط الجوية حواسيب ذات جودة عالية.
مرتفع	0,514	2,84	12 - تقوم إدارة المؤسسة بتحديث الأجهزة المستخدمة بصفة دورية.
مرتفع	0,335	2,87	13 - تساعد أجهزة تكنولوجيا المعلومات في سرية إنجاز المهام.
متوسط	0,715	2,06	14 - يعطي استخدام أجهزة الحاسوب حالة من الدقة بين الموظف والمؤسسة.
مرتفع	0,421	2,87	15 - تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني E-mail للاتصال بالمكلفين بالعمل ودعمهم.
مرتفع	0,456	2,71	16 - تهتم إدارة الخطوط الجوية بالشبكة الداخلية (الهاتف، فاكس) للاتصال بين العاملين بالمؤسسة.
مرتفع	0,184	2,81	المحور الأول: متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الأول متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2,81) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2,06-3,00) حيث العبارة رقم 07 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3,00) أي أنهم يؤكدون

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

وبدرجة مرتفعة على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد من فرص تقديم الخدمات. أما "العبرة رقم 11" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,96) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يدل على أنه يتوفر لدى مؤسسة الخطوط الجوية حواسيب ذات جودة عالية. دون تردد في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " تتميز خدمات قسم الحاسوب في المؤسسة بالسرعة والدقة والجودة" بمتوسط حسابي (2,96) ، تليها العبارة رقم 08 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.86) ما يدل على أن إدارة المؤسسة توظف أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وأخيراً نجد العبارة رقم 14 وبمتوسط حسابي (2,06) حيث يعطي استخدام أجهزة الحاسوب حالة من الدقة بين الموظف والمؤسسة.

ثانياً: تحليل عبارات المحور الثاني " متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة "

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارات محور متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,336	2,87	1 أشعر بارتياح شديد من وظيفتي بالمؤسسة.
مرتفع	10,00	3,00	2 وظيفتي الحالية بالمؤسسة تحقق طموحاتي.
مرتفع	0,000	3,00	3 مستويات الغياب بالمؤسسة منخفضة جدا.
مرتفع	0,490	2,78	4 للعاملين رغبة واستعداد لتقديم التضحية للمؤسسة.
مرتفع	0,176	2,96	5 الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية و الشؤون الإدارية مرضية لك.
مرتفع	0,761	2,53	6 للتأمين الصحي بالمؤسسة مناسب
مرتفع	0,552	2,78	7 لديك المعلومات و البيانات اللازمة و الكافية للقيام بعملك على أكمل وجه
مرتفع	0,201	2,84	المحور الثاني: متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن المحور الثاني: متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2,84) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفع) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2,53- 3,00) حيث " العبارة رقم 03 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3,00) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن مستويات الغياب بالمؤسسة منخفضة جدا ، أما "العبارة رقم 02" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.00) ما يدل على أن الوظيفة الحالية بالمؤسسة تحقق طموحات الموظفين ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " الخدمات التي تقدمها لك إدارة

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

الموارد البشرية و الشؤون الإدارية مرضية لك " بمتوسط حسابي (2,96) ، تليها العبارة رقم 01 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2,87) ما يدل على أن أفراد العينة يشعرون بارتياح شديد من وظيفتي بالمؤسسة. وأخيراً نجد العبارة رقم 06 بالمرتبة السابعة و بمتوسط حسابي(2,53) حيث التأمين الصحي بالمؤسسة مناسب.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أولاً: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج

الجدول رقم (11): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.165	0.818	المحور الأول: متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.142	0.759	المحور الثاني: متعلق بالرضا الوظيفي بالمؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل من المحور الأول 0.165 والمحور الثاني: 0.142 أكبر من 0.05 وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع أبعاد الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على نتائج اختبار فرضيات الدراسة من خلال اختبار الفرضية الرئيسية ثم الفرضيات الفرعية.

1. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

من أجل اختبار هذه الفرضية الرئيسية سنعمد على الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)

نص الفرضية: يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمؤسسة؛

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمؤسسة.

الجدول رقم (12): الارتباط الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.679	0.000	0.384	18.738	(H_1)

معادلة نموذج الانحدار البسيط:

$$x+e_i 0.679+0.937Y=$$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=0.679$) دال دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.384$) ما يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر بنسبة (38.4%) على الرضا الوظيفي حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=18.738$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الرئيسية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة.

2. نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1-2 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة منخفض؛
- الفرضية البديلة (H_1): مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (13): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الفرعية الأولى)

قيمة T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	
				القيمة الدنيا	القيمة القصوى
-5,632	31	0,000	-0,18359	-0,2501	-0,1171

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية $Sig=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر ب (-0.18359)، وهذا الفرق في حدود المجال $[0.1171-0.2501]$ بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول والمقدر ب (2.81) في حدود المجال $[3-2.33]$ ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الأول

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية المديرية الجهوية بورقلة مرتفع

2-2 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة منخفض؛
- الفرضية البديلة (H_1): مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (14): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الفرعية الثانية)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
-0,0790	-0,2246	-,15179	0,000	31	-4,254

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية $Sig=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع. حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر ب (-0.15179)، وهذا الفرق في حدود المجال $[0.0790-0.2246]$ بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني والمقدر ب (2.84) في حدود المجال $[3-2.33]$ ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الثاني

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة مرتفع.

2.3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة، الحالة الاجتماعية).

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف بعد العوامل الديمغرافية

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way

ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة والنتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (15): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، العمر،

المؤهل العلمي، سنوات العمل في المؤسسة، الحالة الاجتماعية

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
الجنس	بين المجموعات	0.008	0.183	0.672
	خلال المجموعات	1.255		
العمر	بين المجموعات	0.057	1.413	0.244
	خلال المجموعات	1.206		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	0.025	0.295	0.747
	خلال المجموعات	1.238		
سنوات العمل بالمؤسسة	بين المجموعات	0.160	2.103	0.140
	خلال المجموعات	1.103		
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	0.034	0.825	0.371
	خلال المجموعات	1.229		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل في المؤسسة، الحالة الاجتماعية أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

(0.05 بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة حول الرضا الوظيفي لعينة الدراسة بحيث تعزى إلى متغيرات شخصية ووظيفية الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل في المؤسسة، الحالة الاجتماعية.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نقبل الفرضية الصفرية (H_0) نرفض الفرضية البديلة (H_1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة، الحالة الاجتماعية)

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تعرفنا على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي دراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بولاية ورقلة من خلال التعريف والنشأة وتقسيمات الهيكل التنظيمي واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، بشكل ورقي تم معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت على أنه يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

الخاتمة

بعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي، واعتمادا على الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، تبين لنا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي، بحيث تبين لنا مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير واستمرارية المؤسسة، كذلك تسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات والمساعدة على اتخاذ القرارات المناسبة، علاوة على ذلك فان الرضا الوظيفي له تأثير على الإنتاجية والأداء الوظيفي للعاملين، وهو من أحد أهم المؤشرات الدالة على فعالية المؤسسة أصبح من الضروري قياسه وتقييم مستوياته، وهذا بالنسبة لكل مؤشر من مؤشرات. وعلى هذا الأساس قامت دراساتنا المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيره على الرضا الوظيفي، وقد اخترنا المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة لإجراء الدراسة الميدانية فيها كونها مناسبة لبحثنا.

نتائج الدراسة:

بناء على الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع البحث تم التوصل إلى جملة من النتائج:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات والمعدات والبرمجيات التي تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات وإتاحتها في الوقت المناسب؛
- يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء، كما أنه يساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل؛
- الرضا الوظيفي أسلوب مهم آخر يستخدم لتحفيز الموظفين على العمل بجدية أكبر، فبدونه لا يمكن أن ترقى المنظمة إلى مستوى أعلى.

التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلنا من خلال دراستنا أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي بالمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة، نقوم بتقديم توصيات يمكن العمل أو الاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية، وتمثل هذه التوصيات فيما:

- استخدام أساليب دقيقة و موضوعية للتعرف على مشاعر العاملين و رضاهم اتجاه العمل؛
- إشراك الموظفين في النقاشات و الاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا للمؤسسة و إشعارهم أنهم ينتمون إليها و لا يعملون فيها فقط.

أفاق الدراسة:

بغية توسع أفاق البحث العلمي في هذا المجال، نقترح إمكانية المواصلة في ميادين بغية معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث العلمي على سبيل المثال في المجالات الآتية:

- واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة العمومية الجزائرية وأثرها على الصحة التنظيمية؛
- أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي؛
- أثر الحوافر على الرضا الوظيفي.

المراجع

المراجع

*مراجع باللغة العربية:

رسائل والأطروحات:

- 1) طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، شهادة ماجستير، تسويق، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، 2014-2015، ص9-10.
- 2) بن حملة عفاف، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك، مذكرة ماستر، مالية، تأمينات وتسيير المخاطر، علوم التسيير، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، الجزائر، 2014-2015، ص16.
- 3) شادلي شوقي، تحليل العوامل المؤثرة على درجة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016-2017، ص05.
- 4) يزغش كميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، شهادة ماجستير، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2008-2009، ص72.
- 5) فضيلة عزازيزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، مالية مؤسسة، علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2019-2020، ص26.
- 6) بن يوب دلال، لبيض خيرة، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين مذكرة ماستر، تنظيم العمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2018-2019، ص24.

المجلات:

- 1) الطاهر بن عمارة، العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 06، المجلد 02، 2019، ص156.
- 2) عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص234.
- 3) د.نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 02، المجلد 09، 2018، ص89-90.

- 4) د.ط حوة فاطيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الجزائرية، مجلة علوم المعلومات، علم الأرشيف وعلم المكتبات، العدد01، المجلد 04، ص118-119.
- 5) بن العاتب محمد، تأثير محددات الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة، جامعة الأغواط، الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد1، المجلد06، 2020، ص332.
- 6) ماجدة حمد أبوبكر حسن أسويب، إسماعيل بن محمد بن عبد الله نويرة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة بنغازي، مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 7، ديسمبر2020، ص 50.
- 7) بوخلوة باديس، قمو سهيلة، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مقارنة، تقرت، ورقلة، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد02، جوان 2016، ص166.
- 8) شبيخي مليكة، دحو خضرة، سعيدي عامر برزوق، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، سعيدة، الجزائر، مجلة التنظيم والعمل، العدد 03، المجلد 08، 2020، ص48-49.
- 9) سارة عجمي، التطبيق الفعال للحل الإداري الإبداعي للمشكلات الإدارية ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مؤسسة EVOLAB، عنابة، الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد 03، المجلد 09، سبتمبر 2021، ص 256.
- *مراجع باللغة الأجنبية:

- 1) Hamid EL Bilali, Mohammed Sadegh Allahyari, Transition towards Sustainability in agriculture and food Systems: Role of information and communication technologies, Vol 05, Issue 04, Vienna, Austria, December 2018, page 5.
- 2) Yanhan Zhu, Areview of Job Satisfaction, China, Asian Social Science, Vol 09, N01,2013, p294.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

مستوى: ماستر 02

إستبيان



أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي

الأخ الكريم/ الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد.....

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية)، وذلك لإتمام إنجاز مذكرة تخرج ماستر في إدارة الموارد البشرية ، كما أن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تستخدم لغرض البحث العلمي و فقط. لهذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية مع العلم بأن صحة نتائج الاستبيان تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة. ولكم منا فائق الشكر والامتنان.

الطالبان: *قنون صفاء *خميس رانيا

*شادلي شوقي.

أولاً: الأسئلة العامة.

1. الجنس.

ذكر أنثى

2. العمر.

30 سنة أكثر من 30 سنة

3. المؤهل العلمي.

ليسانس ماجستير دكتوراه

4. سنوات العمل في المؤسسة.

أقل من 05 سنوات من 05-10 أكثر من 10

5. الحالة الاجتماعية.

متزوج (ة) أعزب

6. إذا كان متزوج (ة)، عدد الأطفال.

بين 1-3 أكثر من 3 أطفال

ثانياً: محاور الدراسة.

المحور الأول: متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال			
البيان	موافق	غير موافق	محايد
1) تحتوي قواعد البيانات في الخطوط الجوية الجزائرية على معلومات دقيقة ومتنوعة تساهم في كفاءة العمل.			
2) تهتم إدارة الخطوط الجوية الجزائرية بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر.			
3) تستخدم مؤسسة الخطوط الجوية شبكات اتصال داخلية وخارجية للربط بين فروعها المختلفة.			
4) تتميز خدمات قسم الحاسوب في المؤسسة بالسرعة والدقة والجودة.			
5) تشجع المؤسسة التطوير الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات باستمرار.			
6) تعمل المؤسسة على تنمية قدرات وزيادة مهارات العاملين.			
7) استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد من فرص تقديم الخدمات.			
8) توظف إدارة المؤسسة أفراداً مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.			
9) توفر المؤسسة حماية تتصف بالأمان والخصوصية.			
10) تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب.			
11) يتوفر لدى مؤسسة الخطوط الجوية حواسيب ذات جودة عالية.			
12) تقوم إدارة المؤسسة بتحديث الأجهزة المستخدمة بصفة دورية.			
13) تساعد أجهزة تكنولوجيا المعلومات في سرية إنجاز المهام.			
14) يعطي استخدام أجهزة الحاسوب حالة من الدقة بين الموظف والمؤسسة.			
15) تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني E-mail للاتصال			

			بالمكلفين بالعمل ودعمهم.
			16) تهتم إدارة الخطوط الجوية بالشبكة الداخلية (الهاتف، فاكس) للاتصال بين العاملين بالمؤسسة.
المحور الثاني: متعلق بالرضا الوظيفي المؤسسة			
			1) أشعر بارتياح شديد من وظيفتي بالمؤسسة.
			2) وظيفتي الحالية بالمؤسسة تحقق طموحاتي.
			3) مستويات الغياب بالمؤسسة منخفضة جدا.
			4) للعاملين رغبة واستعداد لتقديم التضحية للمؤسسة.
			5) الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية و الشؤون الإدارية مرضية لك.
			6) التأمين الصحي بالمؤسسة مناسب
			7) لديك المعلومات و البيانات اللازمة و الكافية للقيام بعملك على أكمل وجه

الملحق رقم (2): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,796	23

الملحق رقم (03): نتائج الاتساق الداخلي

Correlations

		xxxxxx1	xxxxxxx2	XXXXX1
xxxxxx1	Pearson Correlation	1	,620**	,890**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	32	32	32
xxxxxxx2	Pearson Correlation	,620**	1	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	32	32	32
XXXXX1	Pearson Correlation	,890**	,909**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (04): نتائج توزيع عينة الدراسة

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	24	75,0	75,0	75,0
	أنثى	8	25,0	25,0	100,0
Total		32	100,0	100,0	

		العمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنة 30 من أقل	10	31,3	31,3	31,3
	سنة 30 من أكثر	22	68,8	68,8	100,0
Total		32	100,0	100,0	

		العلمي.المؤهل			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ليسانس	14	43,8	43,8	43,8
	ماجستير / ماستر	11	34,4	34,4	78,1
	دكتوراه	7	21,9	21,9	100,0
Total		32	100,0	100,0	

		العمل.سنوات			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	5	15,6	15,6	15,6
	سنوات 10 إلى 5 من	21	65,6	65,6	81,3
	سنوات 10 من أكثر	6	18,8	18,8	100,0
Total		32	100,0	100,0	

		الاجتماعية.الحالة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	متزوج	22	68,8	68,8	68,8
	أعزب	10	31,3	31,3	100,0
Total		32	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x1	32	2,8125	,39656
x2	32	2,9375	,24593
x3	32	2,7812	,42001
x4	32	2,9688	,17678
x5	32	2,8750	,33601
x6	32	2,9375	,24593
x7	32	3,0000	,00000
x8	32	2,9688	,17678
x9	32	2,5000	,71842
x10	32	2,9375	,24593
x11	32	2,9688	,17678
x12	32	2,8438	,51490
x13	32	2,8750	,33601
x14	32	2,0625	,71561
x15	32	2,8750	,42121
x16	32	2,7188	,45680
xxxxxx1	32	2,8164	,18441
Valid N (listwise)	32		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
m1	32	2,8750	,33601
m2	32	3,0000	,00000
m3	32	3,0000	,00000
m4	32	2,7812	,49084
m5	32	2,9688	,17678
m6	32	2,5312	,76134
m7	32	2,7812	,55267
xxxxxx2	32	2,8482	,20183
Valid N (listwise)	32		

الملحق رقم (06): نتائج الاختبار الفرضية الرئيسية

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
xxxxxx1	,203	32	,173	,818	32	,165
xxxxxx2	,243	32	,182	,759	32	,142

a. Lilliefors Significance Correction

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,620 ^a	,384	,364	,16096

a. Predictors: (Constant), xxxxxx1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,485	1	,485	18,738	,000 ^b
	Residual	,777	30	,026		
	Total	1,263	31			

a. Dependent Variable: xxxxxx2

b. Predictors: (Constant), xxxxxx1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,937	,442		2,118	,043
	xxxxxx1	,679	,157	,620	4,329	,000

a. Dependent Variable: xxxxxx2

الملحق رقم (07): نتائج الاختبار الفرضية الفرعية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
xxxxxx1	32	2,8164	,18441	,03260

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
xxxxxx1	-5,632	31	,000	-,18359	-,2501	-,1171

الملحق رقم (08): نتائج الاختبار الفرضية الفرعية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
xxxxxxx2	32	2,8482	,20183	,03568

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
xxxxxxx2	-4,254	31	,000	-,15179	-,2246	-,0790

الملحق رقم (09): نتائج الاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA

xxxxxxx2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,008	1	,008	,183	,672
Within Groups	1,255	30	,042		
Total	1,263	31			

ANOVA

xxxxxxx2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,057	1	,057	1,413	,244
Within Groups	1,206	30	,040		
Total	1,263	31			

ANOVA

xxxxxxx2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,025	2	,013	,295	,747
Within Groups	1,238	29	,043		
Total	1,263	31			

ANOVA

xxxxxxx2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,160	2	,080	2,103	,140
Within Groups	1,103	29	,038		
Total	1,263	31			

ANOVA

xxxxxxx2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,034	1	,034	,825	,371
Within Groups	1,229	30	,041		
Total	1,263	31			