



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم إقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر-ورقلة-

من إعداد الطالب: بلمهدي إبراهيم

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018/05/10

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ / بن جروة حكيم رئيسا

أ / قواميد بوبكر مشرفا

أ / حجاج عبد الرؤوف مناقشا

السنة الجامعية 2018/2017

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم إقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر-ورقلة-

من إعداد الطالب: بلمهدي إبراهيم

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018/05/10

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ / بن جروة حكيم رئيسا

أ / قواميد بوبكر مشرفا

أ / حجاج عبد الرؤوف مناقشا

السنة الجامعية 2018/2017

الإهداء

إلى من إقترن رضاها برضا الرحمن

إلى من بجهد مهدي الطريق وأزاح منها كل أمر معيق

إلى "أبي الغالي"

إلى من منبع الحنان ومن تحت قدميها الجنان وهي بيت الأمان

إلى "أمي الغالية"

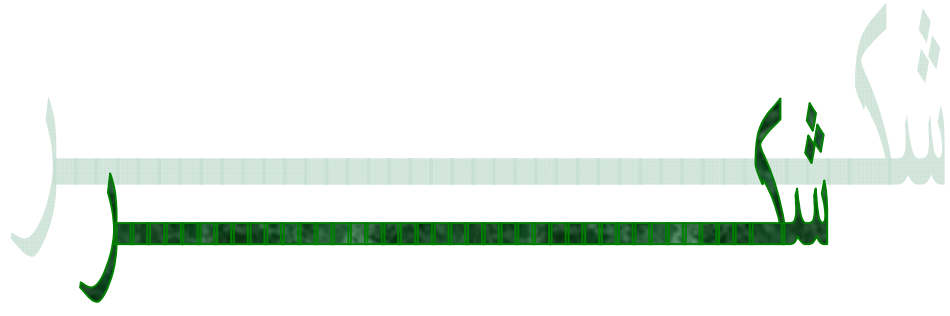
إلى شموع بيتنا "إخوتي الأعزاء"

إلى من جمعني بهم الحياة وكانوا لنا نعم السند من "أهل" و"أصدقاء" و"زملاء" إلى من

حفروا ذكرى طيبة في عقولنا جعلتنا لا ننساهم

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكري

أهدي ثمرة هذا المجهود



الشكر أولاً لله عز وجل على منة وعطائه وتوفيقه لي في جميع أعمالي فالحمد لله الذي
بنعمته وعونه تتم الصالحات نحمده حمداً كثيراً.

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر لكل من ساعدني ، أخص بالذكر الأستاذ " قواميد
بوبكر " على كرم الإشراف والذي لم يبخل علينا بالنصح و الإرشاد وإلى المؤطر " قنوني
شمس الدين " الذي أعاننا في فترة التبرص وإلى كل عمال مؤسسة إتصالات الجزائر وإلى
كل الأساتذة الكرام الذين قدموا لنا النصح طوال المشوار الدراسي.
إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تمكين العاملين لموظفي المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، و منهج دراسة الحالة من خلال الإستبيان ومعالجته إحصائيا عن طريق برنامج SPSS نسخة 20.

و قد تم استخدام الإستبيان لإستطلاع عينة الدراسة، والتي تتكون من موظفي المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة، حيث تم توزيع 60 إستبانة و أسترجع منها (55)، حيث تم إلغاء (3) منها، وكان مجتمع الدراسة (52) إستبانة التي تم تحليلها. وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى عال من مفهوم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أيضا توافر لمفهوم تمكين العاملين، وذلك راجع لإهتمام المؤسسة بالتكنولوجيات الحديثة، كما أن العلاقة الإرتباطية بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال و المتغير التابع تمكين العاملين علاقة طردية قوية، حيث تلعب المعلومات الدور الأهم على تمكين العاملين .
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، المعلومات، الاتصال، تمكين العاملين.

Summary:

The objective of this study was to determine the role of information and communication technology in empowering the staff of the practical directorate for the communication of Algeria and Ouargla. In addition to studying the relationship between the variables of the study, the analytical descriptive method was used for the study of the subject and the case study method through the questionnaire.

The questionnaire was used to survey the sample of the study, which consists of the staff of the practical directorate of Algeria Telecom Borgala, where 60 questionnaires were distributed and 55 were retrieved, of which (3) were canceled, and the study population (52) was analyzed.

The study concluded that there is a high level of the concept of the use of information and communication technology and also the availability of the concept of empowerment of workers, due to the interest of the institution in modern technologies. The correlation between the independent variable ICT and the dependent variable, Empowering employees.

Keywords: technology, information, Connection, Empowering Employees.

قائمة المحتويات	
الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	شكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ- ج	المقدمة العامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تمكين العاملين
3	المطلب الأول: مدخل لتمكين العاملين
7	المطلب الثاني: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال
13	المبحث الثاني: الدراسات و الأبحاث العلمية السابقة
13	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
17	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل
الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
22	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية

23	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
26	المبحث الثاني: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
26	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
43	المطلب الثاني: إختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
49	خلاصة الفصل
50	الخاتمة
53	قائمة المراجع
56	قائمة الملاحق
67	الفهرس

قائمة الجداول		
الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
17	مقارنة الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(1-1)
24	سلم ليكارت الثلاثي	(1-2)
25	الإتجاه العام لأراء الموظفين	(2-2)
25	نتائج إختبار الفاكرونباخ	(3-2)
26	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(4-2)
27	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(5-2)
28	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	(6-2)
29	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	(7-2)
31	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الأجهزة	(8-2)
31	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد البرمجيات	(9-2)
32	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد المعلومات	(10-2)
33	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الشبكات	(11-2)
34	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الموارد البشرية	(12-2)
35	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد المهمة	(13-2)
36	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد تحديد المهمة	(14-2)

36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد القوة	(15-2)
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الإلتزام	(16-2)
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الثقافة	(17-2)
38	العلاقة الإرتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين	(18-2)
40	قيم معاملات خط الإنحدار	(19-2)
41	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين العاملين حسب متغير الجنس	(20-2)
42	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين العاملين حسب متغير العمر	(21-2)
42	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين العاملين حسب متغير المؤهل العلمي	(22-2)
43	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين العاملين حسب متغير الخبرة	(23-2)
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال	(24-2)
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تمكين العاملين	(25-2)

قائمة الاشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	نموذج الدراسة	(1-2)
27	أفراد العينة حسب متغير الجنس	(2-2)
28	أفراد العينة حسب متغير العمر	(3-2)
29	أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	(4-2)
30	أفراد العينة حسب متغير الخبرة	(5-2)

قائمة الملاحق		
الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
57	إستمارة الإستبيان	01
60	ثبات أداة الإستبيان	02
60	تحليل المتغيرات الديمغرافية	03
61	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	04
63	دراسة العلاقة الارتباطية	05
64	إختبار الفروق للمتغيرات الديمغرافية	06
66	إستمارة صدق المحكمين	07

المقدمة

توطئة:

تعتبر الموارد البشرية محور التحول والإهتمام في وقتنا الحالي، حيث أنها هي رأس المال الفكري الذي يتفوق في أهميته على جميع العناصر المادية، وهي التي يمكنها تهيئة الموارد المادية والمحافظة عليها و تنميتها وخلق المزايا التنافسية، ولذا تهدف المنظمات اليوم إلى تكوين فرق العمل المحفزة والممكنة ذاتيا، فهي السبيل لدعم القدرة التنافسية، ولهذا ظهر مصطلح تمكين العاملين داخل المنظمات لتعزيز الجودة الشاملة، حيث أن هذا التطور الكبير الحاصل في العالم في جميع المجالات و خاصة في هذا التطور التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه اليوم ما يوجب على المؤسسات بشكل عام ، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في كافة الأعمال، و ذلك للتوجه نحو القيادة و المنافسة، فهي تشكل جزءا من مقومات نجاح المنظمة، فهي تسرع من وتيرة العمل و ترفع من أداء العمال في إنجاز المهام بشكل سريع و إيجابي، و بهذا وجب على المؤسسة أن تقوم بتكوين و تدريب عمالها على الإستخدام الجيد و الفعال لهذه التكنولوجيا.

مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي :

ما هو دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة ؟

ويمكن تجزئة سؤال الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية الموالية:

- ما هو مستوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- ما هو مستوى توافر تمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة ؟
- هل هناك علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تمكين العاملين تعزى لإختلاف خصائصهم الشخصية؟

فرضيات البحث:

- يوجد مستوى مرتفع من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة.
- يوجد مستوى متوسط من تمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة.
- هناك علاقة طردية قوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة.
- لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تمكين العاملين تعزى لإختلاف خصائصهم الشخصية.

أهمية البحث:

تتمثل في إظهار أهمية متغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة و تأثيره على تمكين العاملين، وكذا معرفة حيثيات الدراسة من خلال دراسة الواقع و تبين إختلافه عن الجانب النظري.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة بالتحديد إلى التعرف على:

- 1- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في المديرية العملية لإتصالات الجزائر؛
- 2- معرفة واقع التمكين في المؤسسة محل الدراسة؛
- 3- معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تمكين العاملين.

مبررات ودوافع إختيار الموضوع:

- يعود إختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:
- الرغبة الذاتية في معالجة الموضوع؛
 - طبيعة الموضوع التي تميل إلى الحدائة.

حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة.

2. الحدود الموضوعية: إقتصرت الدراسة على مجالين من المجالات الحيوية في الموارد البشرية ونظم

المعلومات وهما : تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين، حيث تم قياسهما من أجل تحديد

التأثير بينهما من وجهة نظر موظفي المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة.

منهجية الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة وإختبار صحة الفرضيات، إعتدنا في الفصل الأول على المنهج

الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع المعطيات، الذي

وجه لعينة الدراسة، الذي تم ترميزه وتفريغه بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتحليل

وتفسير نتائجه.

هيكل الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم البحث إلى فصلين كالآتي:

الفصل الأول: يختص بدراسة الأدبيات النظرية لمتغرات الدراسة ، ويحتوى هذا الفصل مبحثين:

المبحث الأول يتعلق بالدراسة النظرية؛

المبحث الثاني يتعلق بالدراسات و الأبحاث العلمية السابقة؛

الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين في المديرية

العملية لإتصالات الجزائر "ورقلة"

المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة؛

المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة؛

الخاتمة فقد تعرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا
المعلومات والاتصال وتمكين العاملين

تمهيد :

تعمل المؤسسات بكل ما تمتلكه من قدرات على تحقيق الإزدهار والتطور، و كذا المحافظة على التقدم، مما يحتم عليها اللجوء إلى أساليب وحلول جديدة تدعمها، حيث أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال قد يحقق المبتغى من المنافسة، و بالتالي وجب وجود عمال مكونين و ممكنين لإستغلال كل ما تقدمه هذه التكنولوجيا.

و لهذا تم في هذا الفصل توضيح الأساسيات و العموميات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و كذا تمكين العاملين من خلال التعرف على ماهية هذين المتغيرين، حيث سيتم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول الذي سيتناول الإطار النظري للدراسة.

أما المبحث الثاني فسيتناول الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تمكين

العاملين

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تمكين العاملين من الأساسيات الواجب تواجدها في المؤسسة،
لأنهما يدفعان بالمؤسسة إلى الأفضل وفي هذا المبحث سيتم دراسة الجانب النظري لكل منهما:

المطلب الأول: مدخل لتمكين العاملين

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى مختلف الجوانب الأساسية لتمكين العاملين من مفهوم و أهداف

الفرع الأول: مفهوم تمكين العاملين

يعتبر مصطلح التمكين من المصطلحات الحديثة في الفكر الإداري فهو يسعى إلى تنمية الجانب الإنساني داخل المنظمة إن مفهوم التمكين ليس مجرد كلمة أو مصطلح فمهما بلغت الكلمة في بلاغتها فإن قيمتها لا تبعد إلا من خلال إستخدامها أو تحويلها إلى فعل أو أداء . وهذا التمكين يدفع بالعاملين إلى العمل بأفضل مستوى من الفعالية و الكفاءة ولقد تعددت و اختلفت التعاريف لهذا المصطلح و من أهمها:¹
-التمكين هو عملية إعطاء الأفراد سلطة أوسع في ممارسة الرقابة و تحمل المسؤولية وفي إستخدام قدراتهم، و من خلال تشجيعهم على إتخاذ القرارات؛

__التمكين هو تشجيع الأفراد على تحمل مسؤولية الشخصية لتطوير الطريقة التي يؤدون بها عملهم من خلال تفويض السلطة في إتخاذ القرارات على المستوى الأدنى؛

__و التمكين هو منح العاملين قوة التصرف وإتخاذ القرارات و المشاركة الفعلية من جانب هؤلاء العاملين في إدارة المنظمات التي يعملون فيها و حل مشكلاتها و التفكير الإبداعي و تحمل المسؤولية و الرقابة؛

__أن مفهوم التمكين قد يبدو أنه عملية تمكين أو نقل السلطة من فرد أو مجموعة إلى فرد آخر. هذا يعني على سبيل المثال أن شخصًا ما لديه الحق في إتخاذ قرار في حين أن هذا الحق كان ينتمي إلى شخص آخر سابقًا؛²

¹ عطية أفندي ، تمكين العاملين: مدخل للتطوير و التحسين المستمر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص.11،10.

²Eveliëne Westgeest, Master Thesis: **EMPLOYEE EMPOWERMENT AND ITS RELATION TO AFFECTIVE COMMITMENT**, RSM Erasmus University, 2011, p6.

و منه يمكننا إيجاز مفهوم تمكين العاملين "هو إعطاء العاملين الصلاحيات و المسؤوليات و منحهم الحرية لأداء العمل بطريقتهم دون تدخل مباشر من الإدارة، مع توفير كافة الموارد و بيئة العمل المناسبة لتأهيلهم مهنيا و سلوكيا لأداء العمل مع الثقة المطلقة فيهم".

الفرع الثاني: أهداف و أسباب تمكين العاملين

سنبين في هذا الفرع أهداف و أسباب تمكين العاملين:

أولا: أهداف تمكين العاملين

يمكن الحديث عن أهداف التمكين حيث أنه:¹

- ✓ يهدف تمكين العاملين لجعل المنظمة أكثر قدرة على الإستجابة لبيئة المتغيرات و أكثر تقديرا لدعم الابتكار، كذلك يتيح للعماله الممكنة لتصبح أكثر قدرة على تبني أفكارا مبتكرة، و التخلي عن الطرق التقليدية للإتصال بالمنظمة، كما أنها أكثر قدرة على إيجاد القيادات في المنظمة؛
- ✓ كما و يهدف التمكين الوظيفي إلى التغلب على البيروقراطية من خلال خلق و إيجاد الإندماج الوظيفي المرتفع. كما أنه يساعد العاملين على المساهمة و المشاركة في إتخاذ القرارات، بالإضافة على تحمل مخاطر عملهم بشكل فعال، أضف إلى ذلك يساعد العاملين على حل المشكلات التي يواجهونها دون إنتظار حلها من قبل رؤسائهم.

ثانيا: أسباب تمكين العاملين

ذكر أفندي مجموعة من الأسباب التي تدفع المنظمة الى تبني مدخل التمكين، في الآتي:²

- حاجة المنظمة إلى أن تكون أكثر إستجابة للسوق؛
- تخفيض عدد المستويات الإدارية في الهياكل التنظيمية؛
- الحاجة إلى عدم إنشغال الإدارة العليا بالأمر اليومية و تركيزها على القضايا الإستراتيجية طويلة الأجل؛
- الحاجة إلى الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة، و خاصة الموارد البشرية، للحفاظ على تطوير المنافسة؛
- أهمية سرعة إتخاذ القرارات؛
- إطلاق قدرات الأفراد الإبداعية و الخلاقة؛
- توفير المزيد من الرضا الوظيفي و التحفيز و الإلتناء؛

¹ عمر جهاد عبد الرحيم محمدي، أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص15.

² عطية أفندي، مرجع سبق ذكره، صص25-26.

- الحد من تكاليف التشغيل بالتقليل من عدد المستويات الإدارية غير الضرورية ووظائف الأفراد؛
- إعطاء الأفراد مسؤولية أكبر، و تمكينهم من إكتساب إحساس بإنجاز عملهم.

الفرع الثالث: أبعاد تمكين العاملين

حدد (Lashely and McGoldrick, 1994) أربع أبعاد للتمكين يمكن أن تتوفر وسيلة لوصف أو تحديد هيئة التمكين المستخدم في أي منظمة. وفيما يلي عرضاً لهذه الأبعاد بإختصار:¹

البعد الأول: المهمة (Task)

يهتم هذا بحرية التصرف التي تسمح للفرد الذي تم تمكينه من أداء المهام التي وظيف من أجلها. و إلى أي مدى يسمح للفرد من تفسير الجوانب الملموسة و غير الملموسة في المنظمة كرضا العاملين على سبيل المثال.

البعد الثاني: تحديد المهمة (Task allocation)

يأخذ هذا البعد بعين الإعتبار كمية الإستقلالية المسؤول عنها الموظف أو مجموعة الموظفين للقيام بمهام عملهم. و إلى أي مدى يتم توجيههم، أو حاجتهم للحصول على إذن لإنجاز المهام التي يقومون بها؟ وإلى أي درجة توضح سياسات و إجراءات المنظمة ما يجب القيام به، و من ثم إعطاء الفرصة للموظفين للقيام بإنجاز المهام؟ و إلى أي مدى هناك تضارب بين المسؤولية الإستقلالية و الأهداف المرسومة من قبل المديرين لتحقيق الأداء الفعال؟

البعد الثالث: القوة (Power)

إن أول الخطوات في التبصر و التعمق في مفهوم التمكين يرتكز على دراسة مفهوم القوة وكيفية تأثيرها على عملية التمكين، سواء من ناحية وجهة نظر القيادة أو العاملين على حد سواء. و يأخذ بعد القوة بعين الإعتبار الشعور بالقوة الشخصية التي يمتلكها الأفراد نتيجة تمكينهم. ما المهام التي يقوم بها الأفراد الممكنين؟ إلى أي مدى السلطة التي يمتلكها الفرد محددة في المهام؟ و إلى أي مدى تقوم الإدارة بجهود لمشاركة العاملين في السلطة و تعزيز شعورهم بالتمكين؟

البعد الرابع: الإلتزام (Commitment)

يأخذ هذا البعد بعين الإعتبار إكتشاف الإفتراضات عن مصادر إلتزام الأفراد و الإذعان التنظيمي لأسلوب محدد للتمكين. و يتصل بعد الإلتزام بالمواضيع المتصلة بزيادة تحفيز الأفراد من خلال توفير إحتياجات الفرد للقوة و الإحتياجات الإجتماعية و زيادة الثقة بالنفس.

¹ سعد مرزوق العتيبي، الجودة في العمل.. تحقيق للأمل، المتلقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة، جامعة الملك سعود، الخبر، 2005، ص.ص 46-47.

البعد الخامس: الثقافة (Culture)

يبحث هذا البعد في مدى قدرة ثقافة المنظمة على تعزيز الشعور بالتمكين، و إلى أي مدى يمكن وصف الثقافة كبيروقراطية، موجهة للمهمة، الأدوار، أو التحكم. فالثقافة التنظيمية التي توصف بالقوة و التحكم من غير المحتمل أن توفر بيئة ملائمة لنجاح التمكين، بل على الأرجح قد تشكل عائقا لبيئة التمكين.

الفرع الرابع: معوقات تطبيق تمكين العاملين

قد تواجه المنظمات العربية بعض المعوقات التي قد تحد من قدرتها على تطبيق تمكين العاملين، و من تلك المعوقات، ما يلي:¹

- البناء التنظيمي الهرمي؛
- المركزية الشديدة في سلطة إتخاذ القرارات؛
- خوف الإدارة العليا من فقدان السلطة؛
- عدم الرغبة في التغيير؛
- خوف الإدارة الوسطى من فقدان وظائفهم و السلطة؛
- خوف العاملين من تحمل السلطة و المساءلة؛
- الأنظمة و الإجراءات الصارمة التي تشجع على المبادرة و الابتكار؛
- السرية في تبادل المعلومات؛
- ضعف نظام التحفيز؛
- تفضيل أسلوب القيادة الإدارية التقليدية؛
- ضعف التدريب و التطوير الذاتي؛
- عدم الثقة الإدارية؛
- عدم ملائمة نظام المكافآت؛
- إختلاف في أهداف كل من الإدارة و العاملين.

¹ سعد بن مرزوق العتيبي، أفكار لتعزيز تمكين العاملين في المنظمات العربية ، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة شرم الشيخ - جمهورية مصر العربية 29-27 نوفمبر (تشرين ثان) 2004، ص 110.

المطلب الثاني: مدخل لتكنولوجيا المعومات و الإتصال

ستتطرق من خلال هذا المطلب إلى مختلف الجوانب الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال من مفهوم و أهداف

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الإستخدام في الوقت الحاضر، و من أهم التعاريف نذكر:¹

هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (و تستخدم أحيانا كبديل لنظم المعومات)، وبينما إتمدت مهمة معالجة البيانات وإختزان المعلومات، وتحديثها وإسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، و التي أثبتت محدوديتها و عجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب، بخاصة بعد الإزدياد الهائل في حجم و نوع البيانات، و بات الوضع يحتم ضرورة إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيق نظام المعلومات.

و يقصد بتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأفراد والبيانات، والإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة؛

أما (الزغبى و آخرون) فينظر إليها بأنها مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في إستقبال المعلومة و معالجتها وتخزينها وإسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني، سواء أكانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو، و ذلك بإستخدام الحاسوب؛

و عرفها "الجاسم" بأنها حالة عملية تحويل الفكرة العلمية من علم نظرية معرفية إلى حالة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية أو معدات، أو أجهزة ووسائل، يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات و المعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد و المجتمع و الدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي؛

ويعبر عنها (Laudon & Laudon) مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الإتصالات، البيانات، والأفراد التي تستخدمها المنظمة في إستقبال البيانات والمعلومات و خزنها ومعالجتها وإسترجاعها بإستخدام برمجيات متعددة الوسائط(السمعية، البصرية، النصية)؛

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار المعتر، عمان، 2015، صص126-125.

ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أنها مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم إسترجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

لكي تصبح تكنولوجيا المعلومات والإتصال جزء من إستراتيجية المؤسسة ينبغي أن تغير النظرة إليها من الداخل وأن ينظر إليها كمحرك جديد للنمو، وتتميز بخصائص عديدة من شأنها أن تزيد من أهميتها، ويمكن عرض هذه الخصائص في النقاط التالية:¹

-**المرونة:** تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد مستعمليها، فعند إستعمالنا مثلا للحاسوب قد نستخدمه لكتابة نصوص أو من أجل إستخدام برنامج معين أو لأغراض أخرى، وبالتالي فإن إستعمال الحاسوب يختلف من شخص لآخر وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة؛

-**النمومة:** الأسرع، الأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع إنخفاض في أسعارها سنويا مما يجعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين وخاصة ميدان التسيير والإقتصاد؛

-**النمو بوتيرة متزايدة:** حيث يرتبط التطور الإقتصادي إرتباطا وثيقا بالتطور في تكنولوجيا المعلومات فكلما تطورت هذه الأخيرة صاحبت معها تطورا ملحوظا في النظام الاقتصادي ككل، مما يؤدي إلى التغير السريع في قطاعات الأعمال الأخرى، وبالتالي إمكانية تكيفها مع هذا التطور؛

-**التفاعلية:** أي المستعمل لما يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات؛

-**اللاجماهيرية:** بمعنى الرسالة الإتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الإتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها؛

-**الاتلازمة:** حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال و إستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب بإستخدام النظام في الوقت نفسه؛

¹ حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الاداء المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص.ص 5-6.

-**الشيوع و الإنتشار:** أي قابلية الشبكة للتوسع والإنتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق

المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي؛

-**قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي فيه الصنع، وهذا

ما يعبر عنه بالإنتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل؛

-**سهولة الإستخدام:** حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل وأمثلة ذلك : الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر

والأترنت؛

-**اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، تتمتع بإستمرارية عملها في كل

الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأترنت على مستوى العالم بأسره؛

-**تخفيض الوقت:** بإمكاننا القول ودون مبالغة أن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من إقتصار الوقت والمكان، وخير

دليل على ذلك شبكة الأترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير

جدا مهما كان موقعه الجغرافي.

الفرع الثالث: أهداف إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال

لكتكنولوجيا المعلومات والإتصال مجموعة من الأهداف التي يمكن حصرها فيما يلي:¹

- **تحسين إنتاجية ومردود الموظفين:** يعتبر هذا الدور من أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات. تتميز هذه الأخيرة بالسرعة وقدرة كبيرة على التخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات والمعلومات وذلك بتخفيض الأخطاء و الوقت و بالتالي تخفيض التكاليف المرتبطة بمعالجة المعلومات؛
- **دعم عملية إتخاذ القرار:** تلعب تكنولوجيا المعلومات دور معتبر في دعم عملية إتخاذ القرارات وذلك بتوفير المعلومات المناسبة و الملائمة للمسيرين و متخذي القرار (نظم دعم القرار و تكنولوجيا المعلومات التي تنتمي إلى الذكاء الإصطناعي)؛
- **تحسين العمل الجماعي:** تمكن تكنولوجيا المعلومات والإتصال، كنظم دعم العمل الجماعي، من رفع مردودية وفعالية فرق العمل داخل المؤسسات عن طريق تسهيل و تحسين عملية الإتصال و تدفق المعلومات ما بين أفراد الفرقة؛

¹ قوراري مريم واخرون، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ابداع المؤسسة، Les cahiers du MECAS، العدد9، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2013، ص 280.

- خلق تحالفات و شراكات عمل: إن إستعمال تكنولوجيا المعلومات يمكن المؤسسات من العمل والتعامل مع مؤسسات أخرى بطريقة فعالة لتقديم أحسن المنتجات والخدمات في فترة زمنية قصيرة؛
- تسهيل دخول أسواق عالمية: تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على تسويق منتجاتها وخدماتها في كل أنحاء العالم و إقامة شراكات في بلدان متعددة؛
- تسهيل التغيير التنظيمي: تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على التأقلم مع البيئة التي تكون متواجدة فيها والإستجابة للطلبات المتنامية والمتغيرة للمستهلكين. وقد يكون هذا التغيير شامل أو جزئي كتغيير طريقة عرض أو توزيع منتجاتها وخدماتها.

الفرع الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمس مكونات نذكرها فيما يلي:

أ. **الأجهزة:** تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، وسرعتها، وإمكانيات إستيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ ، تخزين ، معالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها.

وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسب بإعتباره الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آليا وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحيانا المقارنة بين شيئين أو أكثر وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة، بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0، 1) وتسمى Bits وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes¹؛

ب. **البرمجيات:** يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمثابة الروح في الجسد، و الذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بذونه، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والإتصال، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات وإتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها ، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق

¹ طويهي فاطمة، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران 2، 2015، ص14.

البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهننا على إرتقاء الفكر عن المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية طبيعية كانت أو مالية؛¹

ج. **المعلومات:**² عبارة عن بيانات أحررت عليها عمليات تشغيلية من خلال نظام المعلومات لتحويلها إلى معلومات تساعد على تنمية المعارف وزيادة ثقافة متخذ القرار، وتصله عبر قنوات الإتصال، وذات خصائص تناسب القرارات المختلفة بما يؤدي إلى قرار أفضل لبناء تنافسية وتحقيق إستراتيجية المؤسسة؛

د. **الشبكات:**³ 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 لبرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج، وأخبار، أصوات، وصور، و تعد شبكات الإتصال ثروة من المنتجات والخدمات للمنظمات مثلما هي مهمة لحياتنا الخاصة، ولمكانته البارزة في تقنيات الإدارة الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة تشغيل ودعم صناع القرارات من خلال:

- كفاءة وسرعة الإتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.

- التشغيل الإقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في إستخدامها.

- المشاركة في البرمجيات والمعلومات وقواعد المعلومات.

ومن أهم التقنيات التي تمثل العمود الفقري للشبكات هي :

أ- شبكة الإنترنت Internet Network

هي شبكة الشبكات، وسط لتبادل كل أشكال البيانات الرقمية، بضمنها النصوص، الرسوم، الصوت، الصور، البرامج و الفاكسات.

¹ نفسه، ص14.

² السلامي أسماء، دور نظام المعومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسير، جامعة وهران، 2015، ص27.

³ عسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية دراسة إستطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، كلية الإدارة و الإقتصاد، جامعة بغداد، 2013، ص12.

ب- شبكة الأنترانت Intranet Network

وهي شبكة إنترنت داخلية محاطة بجدار عازل "Fire Wall" لأغراض أمنية، والتي تربط النظم الإلكترونية المختلفة للمنظمة.

ج- شبكة الأكسترنات Externet Network

وهي شبكة إنترنت خاصة يسمح لمجموعات خارجية مختارة بدخولها، إذ تسمح لأفراد و منظمات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الأنترانت الخاصة بها مثل بعض المشترين للحصول على معلومات تخص تكلفة ومزايا منتجاتها. أيضا إنها شبكة تستند إلى تقنيات الويب Web التي تربط مختلف موارد مختارة من إنترنت الشركة مع زبائنها، ومجهزها، أو مع الشركاء الآخرين التي خلقت نظم إتصال وتعاون قوية بين المنظمات.

هـ. **الموارد البشرية:** تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، وتعد تهيئة

مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ويعد المورد البشري من أهم مكونات تقانة المعلومات لأنه المسؤول عن السيطرة وإدارة و تشغيل المكونات الأخرى فيها ويقاس تفوق المنظمة بما تمتلئ من معلومات وخبرات ومهارات وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم و يعزز أداءها التنافسي من خلال التطوير المبدع والإستراتيجي لمخرجاتها، وبالنتيجة يمنحها القدرة على الإستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة. وتصنف الموارد البشرية إلى صنفين: الأول يشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها من دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم المتخصصون في مجال الحاسوب والذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء التطبيقية منها أم برامج النظام.¹

¹ نفس المرجع، ص14.

المبحث الثاني: الدراسات والأبحاث العلمية السابقة

لتحقيق أهداف الدراسة، تناول هذا العنصر الدراسات والبحوث السابقة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية وهو دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين، لأن إستعراض الدراسات السابقة لها أهمية بالغة في عملية البحث العلمي.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

وإستخدمنا مجموعة من الدراسات باللغتين العربية والأجنبية كالتالي:

الفرع الأول: الدراسات العربية

دراسة حجاج نفيسة: أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي 2017

إشكالية الدراسة: ما مدى مساهمة الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات البترولية؟

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي للمؤسسة، حيث

إعتمدت في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ومنهج دراسة الحالة بإسقاطها على عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية (ENSP، ENTP، ENAFOR، ENGEO، ENGTP)،

NAFTAL) في الفترة (2010-2014)، وقد توصلت إلى :

-أن تسيير تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل المؤسسات يلعب دور مهم في تحديد نوع الأثر الذي ينشأ على مستويات أدائها، بحيث التسيير الغير الكفاء حتما سيؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها.

دراسة بلخضر مسعودة، بوخضير مريم: واقع تمكين العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بعنابة

وأثره على الإبداع 2016

تمثلت إشكاليته في: ما أثر تمكين العاملين على الإبداع في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بعنابة؟

تهدف الدراسة إلى معرفة مستوى توفر التمكين بالإضافة إلى التعرف على مستوى توفر الإبداع في المديرية العملية

للإتصالات بعنابة، وقد إعتمدت الدراسة على أسلوب البحث الوصفي الإستدلالي للإطلاع على الأدبيات

المتعلقة بالدراسة وأسلوب الإستبيان في الصعيد الميداني في جمع البيانات وتحليلها إحصائيا، حيث قامت الباحثتان

بإستطلاع رأي 43 عاملا بالمديرية، وتوصلت إلى أن العمال لا يتمتعون بالقدر الكافي من الحرية لإنجاز المهام

الموكلة إليهم ما أدى إلى تقييدهم والحد من قدراتهم الإبداعية وعدم حرص المؤسسة على تحسين أداء العمال وأفكارهم.

حيث تبين أن هذه الدراسة توصلت إلى أن العمال لا يتمتعون بالقدر الكافي من الحرية في إنجاز المهام وهو الواقع الذي وجد في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة الذي يبين مركزية القرارات.

دراسة بلقيدوم صباح: أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية 2013

كانت إشكالية الدراسة: ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية ؟

تم في هذه الدراسة تبني المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فتمثل في دراسة حالة حيث هدفت الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى إستفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- حتمية إستخدام أسلوب التسيير الإستراتيجي للمؤسسات إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية.

- توسيع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

دراسة رزق الله حنان: أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة 2010

تمثلت الإشكالية في : كيف يمكن للتمكين أن يؤثر على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة؟

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الدراسة النظرية، الذي يتميز بجمع المعلومات وتحليلها بالإعتماد على أدوات الجمع والتحليل المتوفرة للإلمام بكل الجوانب النظرية، وتم أيضا في الدراسة الميدانية الإعتماد على أسلوب المقابلة مع بعض رؤساء المصالح وللإجابة على الإشكالية إعتمد نموذج إستبيان تم به إستهداف مجموعة من مستخدمي الجامعة والثانية للطلبة، حيث كانت العينة من مستخدمي الجامعة (أساتذة، موظف إداري)

بمجموع 55 عينة، أما عن الطلبة فقد بلغت العينة 95 طالب من مختلف الكليات.

تهدف الدراسة إلى:

-التحري ميدانيا على درجة ممارسة مضمون التمكين في عينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة.

-ان يكون للبحث مساهمة في تعزيز الاهتمام يقضايا الإدارة الجامعية و قادتها.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أنه لا يمكن ان تنجح فكرة التمكين، في أي منظمة بغياب المناخ التنظيمي الملائم والإستعداد الإداري المناسب وتوفر الموظف الذي يمتلك الكفاءة والقابلية لتحمل المسؤولية بالشكل المناسب.

دراسة بدر عيسى النوفل: إستراتيجية تمكين الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية في البنوك التجارية بدولة الكويت 2010

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إستراتيجية تمكين الموارد البشرية بمتغيراتها (المشاركة بالمعلومات، والحرية والإستقلالية، وفرق العمل المدارة ذاتيا، والقوة التنظيمية)، في تحقيق أهداف البنوك التجارية الكويتية الإستراتيجية. إتمدت على تصميم إستبانة شملت (35) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (273) فردا من موظفي الإدارة الوسطى في البنوك التجارية بدولة الكويت؛

وقد توصلت إلى أن إدارة المصارف التجارية بالكويت تعمل على توضيح طرق وأساليب التعامل للعاملين في الخطوط الأمامية وتترك لهم آليات التنفيذ، إلا أنها بنفس الوقت لا تعطي الحرية والإستقلالية الكاملة للعاملين في التصرف ورجحية المواقف والظروف الجديدة أو الطارئة.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

Study of Amir Abou Elnaga and Amen Imran :The Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction Theoretical Study2014

إشكالية البحث تمثلت في: هل هناك علاقة بين تمكين الموظف والرضا الوظيفي؟

الهدف من هذه الدراسة هو تحديد العلاقة بين تمكين الموظف والرضا الوظيفي من خلال مراجعة وتحديد جميع العوامل التي تؤثر على هذه العلاقة، هذه الدراسة وصفية مبنية على جمع وتحليل نتائج الدراسات والتقارير والدوريات والكتب المتعلقة بموضوع الدراسة من أجل دراسة العلاقات بين تمكين الموظف والرضا الوظيفي وتوصلت بأن مشاركة الموظفين في الشركات تهدف دائما إلى زيادة أداء الشركة. تزاوّل الشركات أي نوع من مشاركة الموظف في عملية صنع القرار من أجل تمكين الموظفين من الحصول على رؤية كاملة لعمليات الشركة والمشاركة في الأنشطة المهمة المختلفة. بما أن الموظفين يحصلون على معلومات أكثر عن أنشطة الشركة ويحصلون على مهام ذات مسؤولية كبيرة ، فإنهم سيعملون على مستوى أعلى. نظراً لزيادة أداء الموظفين، سيزداد أيضاً أداء الشركة.

Study of Mahmoud Ali AL-Rousan :The Relationship between the Management Information System and the Administrative Empowerment (A field study on the Jordanian banking sector) 2014

إشكالية الدراسة: هل هناك علاقة وتأثير لنظام المعلومات على عناصر التمكين؟

تهدف الدراسة إلى تحديد تأثير نظام إدارة المعلومات (MIS) على التمكين الإداري. وتبين أن هناك تأثير لهذا النظام مع جميع مكوناته التي تشمل التمكين الإداري وهي (تفويض السلطة، فرق العمل، التدريب، الإتصال الفعال، وتحفيز العاملين). أجريت الدراسة على القطاع المصرفي الأردني، وتألقت العينة من (425) عامل في البنوك. وقد توصلت الدراسة إلى:

أن العنصر البشري هو أحد أهم موارد المنظمات، فإن تمكينه يعتبر ضرورة أيضا.

تلعب نظم المعلومات دورا محوريا في نجاح التمكين، كما إتضح أن هناك تباين في عناصر مشكلة التمكين وفقا لفقهاء الباحثين والبيئات التي تجري فيها الدراسات. من حيث العمل الميداني للبنوك الأردنية، أصبح من الواضح أن تأثير نظام المعلومات على جميع عناصر التمكين كان إيجابياً يتجاوز المتوسط النظري. ومع ذلك، لم يصل مستوى التأثير إلى مستويات عالية متبقية في الدرجة المتوسطة.

Study of ALI Abdishakur Yusuf :IMPACT OF ICT ON SMES

Case Rwanda 2013

إشكالية الدراسة: ما هو دور وأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وكيف تستفيد المؤسسات الرواندية الصغيرة والمتوسطة الحجم من إستخدامها كأداة تنافسية؟

فإن الهدف من هذه الدراسة ذو شقين. يحاول أولاً بحث تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الشركات الصغيرة والمتوسطة النامية في رواندا مع إيلاء إهتمام خاص حول كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لقدرة التنافسية وأداء أعمالها في مواجهة هذا العالم المتغير والمتغير بسرعة. وثانياً يحاول هذا البحث وضع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الرواندية في إطار عمل عالمي أوسع نطاقاً من أجل المقارنة والتباين بين قدرتها على الابتكار والقدرة التنافسية والأداء وهكذا يتم تنظيم الأطروحة في خمسة فصول. وقد إشتمل على إستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية.

وتم التوصل الى مجموعة من النتائج:

-تبين أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يمكن أن تساعد الشركات ببساطة على العثور بسرعة على المزيد من العملاء، والإستعانة بمصادر خارجية لأفضل الموردين ، والأهم من ذلك الوصول إلى شركاء الأعمال المناسبين في جميع أنحاء العالم.

-أعرب المشاركون في الاستطلاع عن حماسهم بأنهم وجدوا أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فعالة للغاية من حيث تقليل الوقت بين نفقات رأس المال وإستلام المنتجات والخدمات.

-إن تبني تكنولوجيا المعلومات والإتصالات إستراتيجي للغاية من حيث أنه من الممكن في المقام الأول البقاء والنمو الفوريين لأي عمل سواء كان صغيراً أو كبيراً، والثاني هو ضرورة لا مفر منها للنجاح المستقبلي لأي عمل تجاري.

-تبين أن الشركات الصغيرة والمتوسطة الرواندية تستغل الإمكانيات المختلفة التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنبين أوجه الشبه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

جدول (1-1): مقارنة الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
دراسة رزق الله حنان	من حيث هدف الدراسة. أداة جمع المعطيات وطريقة معالجتها. منهج الدراسة (وصفي تحليلي) معرفة مستوى التمكين في المؤسسة المبحوثة.	محل إجراء الدراسة واحدة في الجامعة والأخرى في الإتصالات الجزائر. عينة الدراسة فالأوى مستخدمين وطلبة أما الثانية فموظفين.
دراسة بدر عيسى النوفل	دراسة أحد متغيرات الدراسة (التمكين). أداة جمع المعطيات وطريقة معالجتها.	مكان إجراء الدراسة في البنوك التجارية بدولة الكويت . الإختلاف في هدف الدراسة.
دراسة بلخضر مسعودة، بوخضير مريم	دراسة مستوى تمكين العاملين في المؤسسة.	محل إجراء الدراسة احدها في ورقة و الآخرى في عناية.

حجم العينة.	نفس قطاع الدراسة مؤسسة إتصالات الدراسة. الإعتماد على نفس منهج الدراسة. الوصول إلى أن العمال لا يتمعون بالقدر الكافي من الحرية.	
محل الدراسة. عينه الدراسة مجموعة مؤسسات اما الحالية مؤسسة واحدة.	منهج الدراسة المتبع. المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال).	دراسة بلقيدوم صباح
محل الدراسة. حجم العينة. عينه الدراسة مجموعة مؤسسات بترولية .	أداة جمع المعطيات وطريقة معالجتها. نفس منهج الدراسة. نتيجة دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المهم في رفع الأداء.	دراسة حجاج نفيسه
الهدف من الدراسة. دراسة علاقة.	منهج الدراسة.	دراسة Abou Elnaga Amir Amen Imran and
دراسة علاقة بين متغيرين. دراسة القطاع المصرفي الأردني. عدد عينه الدراسة. ضرورة تمكين العاملين. محل الدراسة.	أداة جمع المعطيات وطريقة معالجتها. المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والإتصال)	دراسة Mahmoud Ali AL-Rousan
حجم العينة. عدد الاستثمارات. هدف الدراسة. مكان الدراسة.	إستخدام الإستبيان لجمع المعلومات. محل الدراسة. أداة جمع المعطيات وطريقة معالجتها.	دراسة ALI Abdishakur Yusuf

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل حاولنا في المبحث الأول التطرق إلى جانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تمكين العاملين من خلال عرض مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال وكذا خصائصها وأهدافها ومكوناتها، بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي لتمكين العاملين حيث تم تحديد مفهوم تمكين العاملين وأهدافها وأسبابه وأبعاده بالإضافة إلى معوقاته.

أما المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، فتم عرض أهم ما جاءت به هاته الدراسات من أهداف و إشكالية و المنهج التي إتبعته في الدراسة والعينة التي سلطت عليها الدراسة وأهم النتائج المتوصل إليها، ثم تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات

والإتصال في تمكين العاملين

المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى عرض ومناقشة لمختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين، سنقوم في هذا الفصل بإختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، من خلال إجراء الدراسة التطبيقية في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة. وكان التقسيم لهذا الفصل قد تم إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية: قبل الشروع في دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة، سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين .

المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها: سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

من خلال هذه الدراسة تم إستعمال مجموعة من الأدوات والطرق من أجل تحليل المعطيات المجمعة وعرضها ومقارنتها مع الفرضيات ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق لها من خلال مطلبين.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

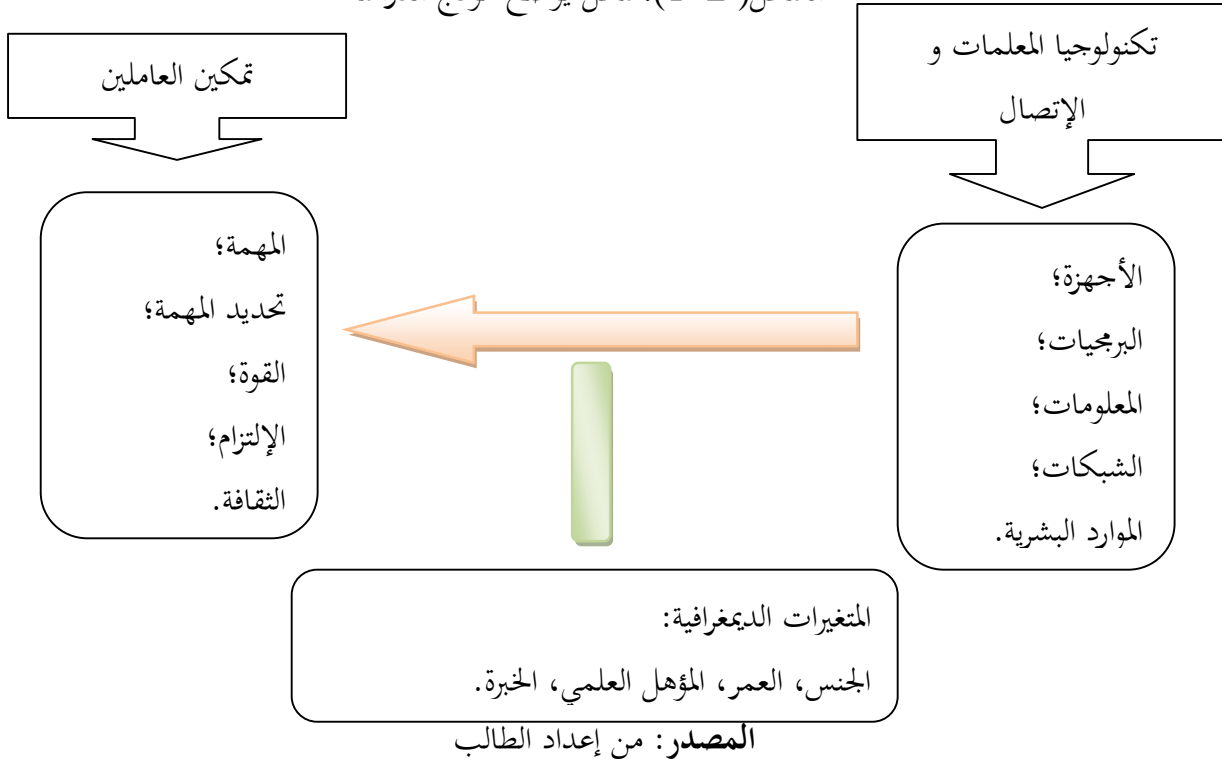
يتمثل مجتمع دراستنا في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة 89 عامل، حيث كانت العينة كانت عشوائية، تم توزيع 60 إستبانة وإسترجع منها (55) حيث تم إلغاء (3) منها، وكان مجتمع الدراسة (52) من موظفي المديرية.

منهج الدراسة:

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لظاهرة الموضوع، حيث تم إستخدام إستبانة وزعت على عينة من مجتمع الدراسة لتبيين دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تمكين العاملين وكانت الدراسة على مستوى المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة.

نموذج الدراسة:

الشكل (1-2): شكل يوضح نموذج الدراسة



الفرع الثاني: طرق جمع البيانات

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج spss 20 واستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

1. إعداد الاستبيان:

تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

- ✓ إعداد استبيان أولي من أجل إستخدامها في جمع البيانات و المعلومات؛
 - ✓ عرض الاستبيان على المشرف من أجل إختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات؛
 - ✓ تم عرض الاستبيان على محكمين و الذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.
- (أنظر الملحق رقم)

2. بناء الاستبيان:

صمم الاستبيان وفقا لذلك بطريقة مبسطة وتضمن أسئلة واضحة وسهلة، كما كانت الإجابة على الأسئلة وفق منهاج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج، وإحتوى الاستبيان على ما يلي:

(أنظر الملحق رقم 01)

1.2. مقدمة الدراسة:

تعد مقدمة الاستبيان حسب العديد من الدراسات والأبحاث ضرورية في الاستبيان، وكانت مقدمتنا عبارة عن رسالة وجهت للمؤسسة وذلك لتقديم موضوع الدراسة للمستقصى منهم، وقد تم تحديد الهدف من الدراسة والمتمثل في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تمكين العاملين في المؤسسة.

2.2. محتوى الدراسة:

تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء و هي كما يلي:

أ - الجزء الأول: يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 4 فقرات.

ب - الجزء الثاني: يتناول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتم تقسيمه إلى خمسة أبعاد كما يلي:

- البعد الأول: أسئلة تتعلق بالأجهزة ويتكون من 4 فقرات من الفقرة 1 إلى 4؛
- البعد الثاني: أسئلة تتعلق بالبرمجيات ويتكون من 3 فقرات من الفقرة 5 إلى 7؛
- البعد الثالث: أسئلة تتعلق بالمعلومات ويتكون من 5 فقرات من الفقرة 8 إلى 12؛
- البعد الرابع: أسئلة تتعلق بالشبكات ويتكون من 4 فقرات من الفقرة 13 إلى 16؛
- البعد الخامس: أسئلة تتعلق بالموارد البشرية ويتكون من 5 فقرات من الفقرة 17 إلى 21.

ج - الجزء الثالث: يتناول تمكين العاملين ويتكون من خمسة أبعاد من الفقرة 22 إلى 38.

الفرع الثاني: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss الإحصائي وتم استخدام الاختبارات

الإحصائية التالية:

- ◆ النسب المئوية والتكرارات؛
- ◆ إختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- ◆ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
- ◆ معامل الارتباط (بيرسون)؛
- ◆ تحليل التباين الأحادي (ANOVA & T-test) لإختبار تأثير المتغيرات .

وكل هذا من خلال تفريغ أسئلة الاستبيان وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي SPSS (الإصدار 20).

ولقد تم استخدام سلم ليكارت الثلاثي لتحديد أهمية فقرات الاستبيان، وذلك لقياس إستجابات

المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي :

الجدول(1-2): سلم ليكارت الثلاثي

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مذكرات أخرى

وتكون طريقة حساب الإتجاه العام للآراء كما في الجدول:

جدول رقم (2-2) يوضح الاتجاه العام لآراء الموظفين.

المستوى	المتوسط المتوقع
ضعيف	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على دراسات سابقة

حيث تم تحديد المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (2/3=0.66)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

يرمي ثبات الأداة إلى التحقق من إمكانية الحصول على نفس البيانات في حالة توزيعها على نفس العينة وفي نفس الظروف، وهناك العديد من الإختبارات التي تسمح بقياس صدق وثبات الإستبيان منها تقنية التجزئة النصفية، وتقنية الأشكال البديلة، وفي هذا الصدد يعد معامل الثبات الداخلي ألفا لصاحبه كرونباخ أحد أهم وسائل قياس الثبات الداخلي.

معامل الثبات ألفا يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل ستكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وكلما إقتربت قيمة المعامل من الواحد كلما كان الثبات مرتفعاً وكلما إقترب من الصفر كان الثبات منخفضاً.

وقد تم حساب (ألفا كرونباخ) بإستخدام البرنامج الإحصائي **SPSS** والجدول الموالي يبين ذلك :

جدول (2-3) : يوضح نتائج إختبار معامل ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	المتغيرات
0.927	38

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-2) معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.927 وهذا بإدخال 38 سؤال التي تحتوي على درجات من الموافقة أي أن 92.7% من موظفي المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة سيعيدون نفس إجاباتهم إذا تم إستجوابهم من جديد وهذا يعبر عن نسبة ثبات عالية ومقبولة جدا للأداة المستخدمة في الدراسة مما يعطي أكثر مصداقية للنتائج.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الاول: عرض نتائج الدراسة

بعد التأكد من صدق وثبات الإستبيان في صورته النهائية وكونه صالح للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية، يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء كل من أهداف الدراسة، نبدأ بعرض الخصائص الشخصية، ثم تحليل تفصيلي للبيانات وعرض للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج.

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

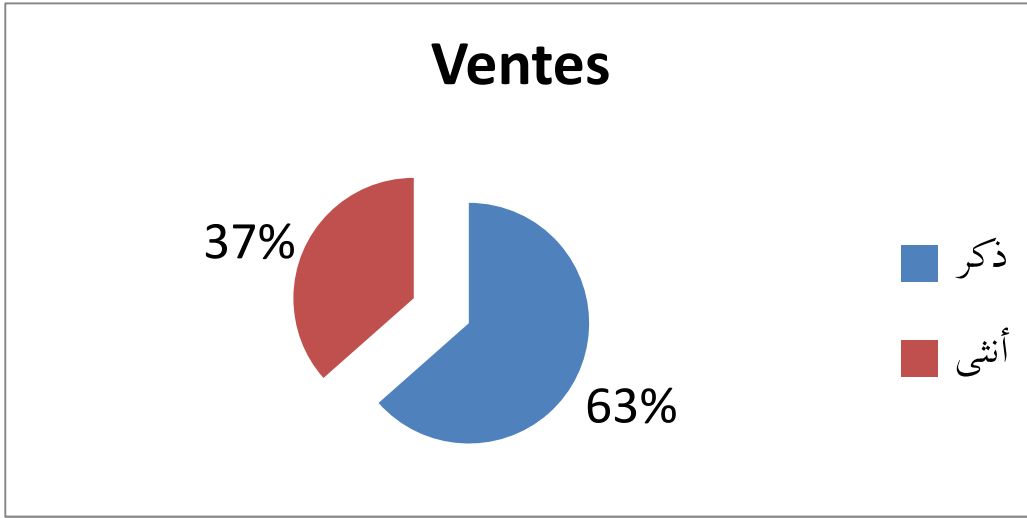
وتشمل تحليل الصفات الشخصية للموظفين الذين تم إستقصاؤهم، وذلك بهدف التعرف على بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهذه العينة من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين في هذه الدراسة، والجدول الموالية تبين خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (2-4) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغيرات	العدد	النسبة
الجنس	33	63.5%
	19	36.5%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (2-7) أن (63.5%) من عينة الدراسة من الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث (36.5%) وهي تعبر عن تناسب نوعا ما بين الذكور والإناث في المؤسسة، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيه المؤسسة، كما هو مبين في الشكل رقم (2-1).

توزيع العينة حسب متغير العمر

جدول رقم (2-5) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

المتغيرات	التكرار	النسبة
العمر	أقل من 30	5
	من 30 إلى 40	30
	من 41 إلى 50	17
	51 فأكثر	00
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

أما عن توزيع أفراد العينة بحسب الفئات العمرية، فنلاحظ من خلال الجدول (2-7) من عينة الدراسة أن أكثر أعمار عينة العاملين محصورة بين (30-40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (57.7%)، وتليها الفئة العمرية (41-50 سنة) بنسبة (32.7%)، ثم تأتي بعد ذلك الفئة العمرية (أقل من 30) بنسبة (9.6%)، أما الفئة العمرية (أكثر من 51 سنة) كانت بنسبة (0%)، ومنه يتضح أن أغلب أفراد العينة شباب وهذا ما يسهل سير العمل بالطرق المتطورة ومواكبة العصر والإستفادة من الأفكار الجديدة لدى الشباب، كما هو مبين في الشكل رقم (2-2).

توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغيرات	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	19	36.5%
	21	40.4%
	12	23.1%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

أما عن توزيع أفراد العينة بحسب المستوى الدراسي، نلاحظ من خلال الجدول (2-7) والخاص بتوزيع العاملين حسب متغير المستوى الدراسي. أن أغلب العاملين لديهم شهادات ليسانس حيث بلغت نسبتهم (40.4%) وتليها فئة العاملين ذو المستوى ثانوي فاقل بنسبة (36.5%) بينما كانت اقل نسبة هي فئة العاملين ذوي الدراسات العليا بنسبة (23.1%)، وتدل النسبة المرتفعة للجامعيين على أن المؤسسة تستقطب يد عاملة ذات شهادات عليا من أجل تطوير و تحسين أداءها. والشكل (2-3) يوضح ذلك.

جدول رقم (2-7) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

المتغيرات	التكرار	النسبة
الخبرة	أقل من 5	11.5%
	من 5 إلى 10	19.2%
	من 10 إلى 15	46.2%
	15 فأكثر	23.1%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

أما عن توزيع أفراد العينة بحسب الفئات العمرية، نلاحظ من خلال الجدول (2-7) والخاص بتوزيع العاملين حسب متغير الخبرة المهنية أن أغلب العاملين بالمؤسسة لديهم خبرة مهنية (من 10 إلى 15 سنة) حيث بلغت نسبتهم (46.2%) وتليها فئة العاملين الذين لديهم خبرة مهنية (15 سنة فأكثر) بنسبة (23.1%). ثم بعد ذلك تأتي فئة العاملين الذين لديهم خبرة مهنية (من 5-10 سنوات) بنسبة (19.2%). ثم تليها فئة العاملين الذين لديهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة (11.5%) وما يمكن أن نستخلصه من الشكل والجدول أعلاه بأن المؤسسة تعتمد على عمال لديهم خبرة مهنية جيدة إكتسبوها من خلال سنوات العمل في المؤسسة وكذلك عن طريق الدورات والتكوينات والتربصات التي تقوم بها المؤسسة.

الفرع الثاني: تحليل محاور الدراسة

أولاً: تحليل النتائج المتعلقة بمستوى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ولتحليله تم تقسيمه إلى خمسة أبعاد وهي كما يلي:

❖ البعد الأول: الأجهزة

جدول رقم (2-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الأجهزة.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
2	مرتفع	0.60	2.71	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة متطورة و حديثة	1
1	مرتفع	0.44	2.87	تساهم الأجهزة المتوفرة في أداء جيد للعمل	2
3	مرتفع	0.61	2.67	تعد أجهزة المؤسسة مواكبة للعصر	3
4	مرتفع	0.85	2.67	المؤسسة بحاجة إلى تطوير أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المستخدمة أكثر	4
	مرتفع	0.36	2.73	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

يظهر من دراسة فقرات الأجهزة أن متوسطه العام (2.73) بانحراف معياري (0.36) و قد إحتلت الفقرة (02) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.87) و بانحراف معياري (0.44)، وهذا يدل على أن للأجهزة دور فعال الرفع من أداء العمال، و إحتلت الفقرة (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر (2.71) و احراف معياري (0.60) و هذا يبين أن الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة و تتسم بالحدائة و أحتلت الفقرة (03) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.67) و إنحراف معياري (0.61) مما يدل على مواكبة أجهزة المؤسسة للمتغيرات. وأحتلت الفقرة (04) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.67) و إنحراف معياري (0.85). وهذا يدل على أن اجهزة المؤسسة متطورة جدا.

❖ البعد الثاني: البرمجيات

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد البرمجيات.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
1	مرتفع	0.49	2.79	تتميز البرامج المستخدمة في المؤسسة بالحدائة	1
3	مرتفع	0.46	2.77	تساعدك البرامج على التحكم الجيد في الحواسيب	2
2	مرتفع	0.48	2.81	تتيح لك البرامج الإختصار في وقت تنفيذ العمل	3
	مرتفع	0.36	2.78	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

تبين دراسة فقرات البرمجيات أن متوسطه العام (2.87) و إنحراف معياري (0.36) حيث إحتلت الفقرة (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.81) و إنحراف معياري (0.48) و يدل ذلك على أن البرامج تساعد على الإختصار في وقت تنفيذ الأعمال و إحتلت الفقرة (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.79) و إنحراف معياري (0.49) و هذا يدل على أن البرامج المستخدمة في المؤسسة جيدة و حديثة و إحتلت الفقرة (02) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.77) و إنحراف معياري (0.46) و يدل على أن هذه البرامج تساعد على التحكم الجيد في الحواسيب، حيث جاءت المتوسطات الحسابية بدرجة مرتفعة مما يدل على الإهتمام بالبرامج المستخدمة.

❖ البعد الثالث: المعلومات

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد المعلومات.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
2	مرتفع	0.62	2.63	تتوفر المعلومات بشكل كاف	1
3	مرتفع	0.75	2.56	المعلومات المتوفرة تتسم بالدقة و الوضوح	2
4	مرتفع	0.72	2.52	توجد سهولة في الحصول على المعلومة	3
5	مرتفع	0.75	2.52	هناك إمكانية إستغلال المعلومة في أي وقت	4
1	مرتفع	0.47	2.88	تلعب المعلومة دورا مهما في المؤسسة	5
	مرتفع	0.53	2.62	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

توضح دراسة فقرات المعلومات أن متوسطها بلغ (2.62) بإنحراف معياري (0.53) و قد إحتلت الفقرة (05) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.88) و إنحراف معياري (0.47)، مما يدل على أهمية المعلومة في المؤسسة وحرصها على توفرها بشكل جيد، في حين جاءت الفقرة (01) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.63) و إنحراف معياري (0.62) ثم تليها الفقرة (02) التي إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.56) و إنحراف

معياري (0.75) ويأتي ذلك الفقرتين (03) و (04) بمتوسط حسابي قدره (2.52) و انحراف معياري (0.72) و (0.75) على التوالي حيث يتبين أن المتوسطات الحسابية لكل الفقرات جاءت مرتفعة .

❖ البعد الرابع: الشبكات

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الشبكات.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
1	مرتفع	0.44	2.87	تعمل الشبكات على تسهيل التواصل بين مختلف الموظفين	1
3	مرتفع	0.57	2.69	الشبكات المستخدمة في المؤسسة نفي بالغرض	2
2	مرتفع	0.63	2.73	يتم نقل وتبادل المعلومات عبر الشبكات بشكل جيد وفي الوقت المحدد	3
4	مرتفع	0.69	2.58	أنا راض عن طبيعة و نوعية الشبكات المستخدمة	4
	مرتفع	0.45	2.71	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

تظهر دراسة فقرات الشبكات ان متوسطها قد بلغ (2.71) و احراف معياري (0.45). حيث احتلت الفقرة (01) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (2.87) و انحراف معياري (0.44)، و يدل ذلك على ان الشبكات تسهل التواصل بين الموظفين، ثم تليها الفقرة (03) بمتوسط حسابي بلغ (2.73) و انحراف معياري (0.63) و بعدها الفقرة (02) التي احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.69) و انحراف معياري (0.57) و حلت الفقرة (04) المرتبة الاخيرة بمتوسط (2.58) و انحراف معياري (0.69) و يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لكل فقرات الشبكات مرتفعة، مما يدل على وجود اهتمام مرتفع بالشبكات و ذلك حرصا من المؤسسة على تسهيل الاتصال و التواصل.

❖ البعد الخامس: الموارد البشرية

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الموارد البشرية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	لديك الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	2.65	0.62	مرتفع	3
2	توفر المؤسسة التكوين المستمر لعمالها في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	2.56	0.66	مرتفع	4
3ب	رفعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أدائك في العمل	2.79	0.49	مرتفع	2
4	سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات تصعب عليك مسايرتها	1.92	0.76	متوسط	5
5	تكنولوجيا المعلومات الجديدة تدفعك لتحسين أدائك	2.87	0.39	مرتفع	1
	المجموع	2.55	0.40	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

تبين دراسة فقرات الموارد البشرية أن المتوسط العام قد بلغ (2.55) و الإنحراف المعياري (0.40) وقد احتلت الفقرة (05) المرتبة الأولى بمتوسط (2.87) وإنحراف معياري (0.39)، ويدل ذلك على أن تكنولوجيا المعلومات تشجع الموظفين على رفع الأداء، ثم تليها الفقرة (03) بمتوسط حسابي (2.79) و إنحراف معياري (0.49) ثم جاءت الفقرة (01) بمتوسط حسابي (2.65) و إنحراف معياري (0.62) تم الفقرة (02) و كان متوسطها (2,56) و إنحراف معياري (0.66) و احتلت الفقرة (04) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1,92) و إنحراف معياري (0.76) و يظهر لنا أن أغلب المتوسطات الحسابية لأغلب الفقرات الموارد البشرية جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على كفاءة الموارد البشرية في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ثانيا: تحليل النتائج المتعلقة بالمتغير التابع تمكين العاملين

و لتحليله تم تقسيمه إلى خمسة أبعاد و هي كما يلي:

❖ البعد الاول: المهمة

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد المهمة.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	أنت راض عن العمل الذي تقوم به	2.77	0,54	مرتفع	1
2	تشعر بان قدراتك يستفاد منها بالشكل المطلوب	2.71	0.60	مرتفع	2
3	تتاح لك الحرية في تحديد الأسلوب المناسب لإنجاز العمل	2.50	0.72	مرتفع	4
4	طبيعة إتصالك مع مسؤولك جيدة	2.65	0.65	مرتفع	3
	المجموع	2.65	0.48	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

يظهر من دراسة فقرات المهمة أن المتوسط الحسابي العام بلغ (2.65) و إنحراف معياري (0.48) حيث إحتلت الفقرة (01) المرتبة الأولى وبلغ متوسطها الحسابي (2.77) و إنحراف معياري (0.54) وكانت الفقرة (02) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.71) و إنحراف معياري (0.60) أما الفقرة (04) المرتبة الثالثة بمتوسط (2.65) و إنحراف معياري (0.65) وجاءت الفقرة (03) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) و إنحراف معياري (0.72) و هذا يوضح أن المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت مرتفعة مما يدل على رضا العمال بالمهام التي يقومون بها.

❖ العبد الثاني: تحديد المهمة

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد تحديد المهمة.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	لديك إستقلالية في إنجاز المهام الموكلة إليك	2.60	0.63	مرتفع	3
2	تحتاج إلى إذن من مسؤولك لإنجاز مهامك	2.31	0.87	متوسط	4
3	إجراءات المؤسسة واضحة في ما يجب القيام به	2.62	0.63	مرتفع	2
4	تمتلك الثقة الكافية لإنجاز المهام	2.87	0.39	مرتفع	1
	المجموع	2.59	0.45	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

تبين من دراسة فقرات تحديد المهمة أن المتوسط العام بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.45) فيما احتلت الفقرة (04) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (0.39)، ويدل ذلك أن الموظفين يتميزون بثقة عالية في إنجاز المهام، تم الفقرة (03) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.62) وانحراف معياري (0.63) وجاء بعدها الفقرة (01) بمتوسط حسابي بلغ (2.60) وانحراف معياري (0.63) والمرتبة الأخيرة كانت للفقرة (02) بمتوسط حسابي (2.31) و انحراف معياري (0.87) وتبين أن أغلب المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة مما يدل على وضوح المهمة بالنسبة للعاملين.

❖ العبد الثالث: القوة

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد القوة.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	تشجع المؤسسة الأفكار الجديدة	2.44	0.69	مرتفع	1
2	تدفع الإدارة بالعاملين لطرح آرائهم	2.29	0.69	متوسط	2
3	تمنح المؤسسة الموظفين المتميزين سلطات واسعة	2.23	0.75	متوسط	3

	متوسط	0.48	2.30	المجموع
--	-------	------	------	---------

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات برنامج spss

يتضح من دراسة فقرات القوة أن متوسطها العام بلغ (2.30) و إنحراف معياري (0.48)، إحتلت الفقرة (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.44) و إنحراف معياري (0.69)، والفقرة (02) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.29) و إنحراف معياري (0.69)، أما الفقرة (03) فجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.23) و إنحراف معياري (0.75) حيث جاءت أغلب المتوسطات الحسابية متوسطة و هذا يدل على أن المؤسسة لا تشجع الأفراد على الإبداع بشكل كاف.

❖ البعد الرابع: الإلتزام

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول بعد الإلتزام.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	يمكنني القيام بعمل لي لوحدي دون تدخل المسؤول المباشر	2.38	0.74	مرتفع	3
2	منح العمل و المكافآت ترفع من مردودك في العمل	2.63	0.56	مرتفع	2
3	يساعدني العمل على أخذ ثقة أكبر	2.75	0.51	مرتفع	1
	المجموع	2,58	0.37	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات برنامج spss

من خلال دراسة فقرات الإلتزام كان متوسطه الحسابي (2.58) و إنحراف معياري (0.37) فيما إحتلت الفقرة (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.75) و إنحراف معياري (0.51)، و هذا يبين أن العمل يمنح الموظفين ثقة أكبر، و الفقرة (02) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.63) و إنحراف معياري (0.51) و كانت الفقرة (01) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.38) و إنحراف معياري (0.74) إذا جاءت كل المتوسطات الحسابية مرتفعة ويدل ذلك على إلتزام العمال بالمهام .

❖ البعد الخامس: الثقافة

جدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الثقافة.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	المناخ السائد في المؤسسة يساعدك على العمل	2.35	0.76	مرتفع	3
2	الإدارة مرنة في التعامل مع الموظفين	2.42	0.72	مرتفع	2
3	الأدوار و المهام التي اقوم بها محددة	2.58	0.69	مرتفع	1
	المجموع	2.44	0.57	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

يظهر من دراسة فقرات الثقافة أن متوسطها العام بلغ (2.44) و إنحراف معياري (0.57) وجاءت الفقرة (03) في المرتبة الأولى و هذا يدل على وضوح المهام للموظفين، ثم الفقرة (02) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.42) و إنحراف معياري (0.72) و في الأخير جاءت الفقرة (01) بمتوسط حسابي (2.35) و إنحراف معياري (0.76) حيث كانت المتوسطات الحسابية كلها مرتفعة مما يدل على أن المناخ جيد في المؤسسة.

الفرع الثالث: دراسة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

أولاً: باستعمال معامل الارتباط بيرسون

جدول رقم (2-18) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تمكين العاملين.

تمكين العاملين	معامل الارتباط بيرسون	الأجهزة	البرمجيات	المعلومات	الشبكات	الموارد البشرية	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
	معامل الارتباط بيرسون	0.260	0.448	0,660	0.497	0.476	0.637
	مستوى الدلالة	0.063	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00

52	52	52	52	52	52	حجم العينة
----	----	----	----	----	----	------------

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

أولاً: علاقة بعد الأجهزة بتمكين العاملين

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0,260 أي أن هناك علاقة خطية طردية ضعيفة بين الأجهزة و تمكين العاملين و ليس لها دلالة إحصائية لأن sig كان 0.063 أي أكبر من 0.05؛

ثانياً: علاقة بعد البرمجيات بتمكين العاملين

نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,448 أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بين البرمجيات و تمكين العاملين، وكذلك نلاحظ أن لها دلالة إحصائية لأن sig كان 0.01 و بالتالي أقل من 0.05؛

ثالثاً: علاقة بعد المعلومات بتمكين العاملين

يتبين لنا من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0,660 وهذا يدل أن هناك علاقة خطية طردية قوية بين المعلومات و تمكين العاملين، كما أن لها دلالة إحصائية لأن sig كان 0.00 أقل من 0.05؛

رابعاً: علاقة بعد الشبكات بتمكين العاملين

الملاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط يساوي 0,497 أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بين الشبكات و تمكين العاملين، و بما أن مستوى دلالتة 0.00 أقل من 0.05 يبين أن له دلالة إحصائية؛

خامساً: علاقة بعد الموارد البشرية بتمكين العاملين

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,476 و هذا يعبر عن وجود علاقة خطية طردية متوسطة، وكما ان لها دلالة احصائية لأن sig 0.00 اقل من 0.05؛

و من خلال كل ما سبق و من خلال النتائج نلاحظ أن أغلب العلاقات الارتباطية ذات دلالة إحصائية و

عند مستويات إيجابية متوسطة، حيث كان معامل الارتباط الكلي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تمكين

العاملين يساوي 0,637 أي أن هناك علاقة خطية طردية قوية بينهما كما أن له دلالة إحصائية لأن sig 0.00

و هو أقل من 0.05.

ثانيا: بإستعمال معادلة خط الإنحدار المتعدد

جدول رقم (2-19): يوضح قيم معاملات خط الإنحدار

نموذج	معاملات غير معيارية		معاملات موحدة	t	مستوى المعنوية
	A	الخطأ المعياري	Bêta		
1 (ثابت)	18,023	7,028		2,564	,014
XA	,061	,587	,014	,104	,917
XB	,209	,950	,035	,220	,827
XC	1,237	,444	,533	2,869	,006
XD	,353	,538	,100	,655	,515
XE	,162	,470	,052	,344	,732

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الإنحدار يساوي 18,023 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الإنحدار فهو متعدد بالنسبة لأبعاد المتغير المستقل، و بالتالي ندرس قيم sig حيث أن البعد الأول الأجهزة قيمته (0,917) و هي قيمة ليس لها دلالة إحصائية لأنها أكبر من 0,05، و بالنسبة للبعد الثاني البرمجيات كانت (0,827) و هي أكبر من 0,05 و هي قيمة ليس لها دلالة إحصائية، فيما يخص البعد الثالث المعلومات قيمة sig (0,006) وتعتبر قيمة لها دلالة إحصائية لأنها أقل من 0,05 ، فيما كانت قيمة sig في بعد الشبكات(0,515) و ليس لها دلالة إحصائية لأنها أكبر من 0,05 ، أما عن بعد الموارد البشرية بغلت قيمته (0,732) و هي قيمة ليس لها دلالة إحصائية لأنها أكبر من 0,05، و بالتالي تصبح معادلة خط الإنحدار:

$$Y=18,023+1,273XC$$

حيث Y المتغير التابع، XC بعد المعلومات في المتغير المستقل، فكلما زاد بعد المعلومات بوحدة واحدة أدى إلى زيادة تمكين العاملين بـ 127.3%.

الفرع الرابع: إختبار الفروق للمتغيرات الديمغرافية:

اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لمفهوم تمكين العاملين

1_متغير الجنس:

باستخدام T-test وصلنا إلى مجموعة من النتائج لخصت في الجدول التالي:

جدول رقم (2-20): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين

العاملين حسب متغير الجنس.

		إختبار ليفين على المساواة في الفروق		إختبار T للمساواة بين المتوسطات		إختبار T للمساواة بين المتوسطات			
		F	مستوى المعنوية	t	درجة الحرية	سيج. (الثنائية)	متوسط الفرق	الفرق الإنحراف المعياري	مجال الثقة 95% Inférieure
تمكين العاملين	إفتراض الفروق متساوية	,994	,324	-,280	50	,781	-,51994	1,85684	-4,24951
	إفتراض الفروق غير المتساوية			-,284	39,279	,778		1,83117	-4,22298

		إختبار ر للمساواة ...
		مجال الثقة .. 95%
		Supérieure
تمكين العاملين	إفتراض الفروق متساوية	3,20964
	إفتراض الفروق غير المتساوية	3,18311

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي $\text{sig}=0,324$ ، وهي أكبر من مستوى المعنوية $0,05$ و بالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزي لمتغير الجنس .

2_متغير العمر:

باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA خلصنا إلى النتائج التالية:

جدول رقم (2-21): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين

العاملين حسب متغير العمر.

مستوى المعنوية	F قيمة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,252	1,418	56,958	2	113,915	بين المجموعات
		40,163	49	1968,008	داخل المجموعات
			51	2081,923	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر كانت قيمة $\text{sig}=0,252$ وهي أكبر من $0,05$ و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزي لمتغير العمر.

3_متغير المؤهل العلمي:

باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA خلصنا إلى النتائج التالية:

جدول رقم (2-22): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين

العاملين حسب متغير المؤهل العلمي.

مستوى المعنوية	F قيمة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,331	1,132	45,057	2	91,913	بين المجموعات
		40,612	49	1990,010	داخل المجموعات
			51	2081,923	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

تتضح نتيجة تحليل التباين لمتغير المؤهل العلمي للمديرية العملية للإتصالات ورقلة أن قيمة $\text{sig}=0,331$ و هي أكبر من $0,05$ ومنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير المؤهل العلمي.

4_متغير الخبرة:

باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA خلصنا إلى النتائج التالية:

جدول رقم (2-23): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة الموظفين لتمكين

العاملين حسب متغير الخبرة.

مستوى المعنوية	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,205	1,587	62,619	3	187,856	بين المجموعات
		39,460	48	1894,067	داخل المجموعات
			51	2081,923	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

يتبين من تحليل التباين لمتغير الخبرة للمديرية العملية للإتصالات ورقلة أن قيمة $\text{sig}=0,205$ و هي أكبر من $0,05$ و بالتالي عدم وجود دلالة إحصائية بين متغير الخبرة و تمكين العاملين.

المطلب الثاني: إختبار الفرضيات و مناقشة النتائج

الفرع الأول: إختبار الفرضيات

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأجزاء التي يتضمنها الإستبيان والمتعلقة بجزء الخصائص الشخصية، جزء تكنولوجيا المعلومات والإتصال، جزء تمكين العاملين يأتي هذا الفرع لمحاولة معرفة مدى دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين في المؤسسة محل الدراسة معتمدين على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائيا باستخدام SPSS.

__ إختبار الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في

المديرية العملية للإتصالات ورقلة، و لإختبار هذه الفرضية نقوم بتجميع المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (2- 24): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات لأبعاد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

	الأجهزة	البرمجيات	المعلومات	الشبكات	الموارد البشرية	تكنولوجيا المعلومات والإتصال
N	المصادقة	52	52	52	52	52
	النقائص	0	0	0	0	0
	المتوسط الحسابي	2,73	2,78	2,62	2,71	2,66
	الانحراف المعياري	0,36	0,36	0,53	0,45	0,36

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا يوجد مستوى مرتفع من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المديرية العملية لإتصالات الجزائر.

H1: هناك مستوى مرتفع من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المديرية العملية لإتصالات الجزائر.

تم إختبار صحة هذه الفرضية بإستعمال المتوسط الحسابي الذي بلغ 2,66 و إنحراف معياري 0,36.

يظهر من الجدول أن هناك توافر مرتفع من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المديرية العملية

للإتصالات ورقلة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، أي أنه يوجد مستوى

مرتفع من إستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة.

_ إختبار الفرضية الثانية: يوجد مستوى متوسط لتمكين العاملين في المديرية العملية للإتصالات ورقلة،

لإختبار هذه الفرضية نقوم بتجميع المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير تمكين العاملين كما هو موضح في الجدول

الموالي:

جدول رقم (2-25): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات لأبعاد تمكين العاملين.

	المهمة	تحديد المهمة	القوة	الإلتزام	الثقافة	تمكين العاملين
N	المصادقة	52	52	52	52	52
	النقائص	0	0	0	0	0
	المتوسط الحسابي	2,65	2,59	2,30	2,58	2,53
	الانحراف المعياري	0,48	0,45	0,48	0,37	0,37

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا يوجد مستوى متوسط لتمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر.

H1: هناك مستوى متوسط لتمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر.

تم إختبار صحة هذه الفرضية بإستعمال المتوسط الحسابي الذي بلغ 2,53 و إنحراف معياري 0,37.

يظهر من الجدول أن هناك مستوى متوسط من تمكين للعاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر، وبالتالي

نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية H1، أي يوجد مستوى متوسط من تمكين للعاملين في المؤسسة.

__ إختبار الفرضية الثالثة: هناك علاقة طردية قوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين

العاملين في المديرية العملية للإتصالات ورقلة.

أولاً: بإستعمال معامل الارتباط

لإثبات صحة الفرضية نستعمل إختبار الفروض كما يلي:

H0: لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين.

H1: هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين.

من أجل إختبار صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون وذلك كما في الجدول رقم (2-18)،

بغرض دراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات والإتصال بتمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر، حيث

يتضح من الجدول وجود معامل إرتباط جيد بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين، حيث أن قيمة

معامل الارتباط بيرسون 0,637، ومستوى دلالة أقل من 0,05 ويساوي 0,00.

ومنه نقول أن هناك علاقة إرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين، وبالتالي نرفض الفرضية

الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين.

ثانياً: بإستعمال معادلة خط الإنحدار

ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تمكين العاملين.

من خلال الجدول (2-19) تبين أن معظم أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال لا تؤثر على تمكين العاملين

وذلك لأن قيم مستوى المعنوية لهذه الأبعاد قد جاءت أكبر من من مستوى المعنوية المعتمد 0,05 وبالتالي لا

تؤثر، بإستثناء بعد المعلومات الذي يعتبر الوحيد الذي كان له تأثير على تمكين العاملين، لأن مستوى المعنوية بلغ قيمة 0,006 و هذا يبين أن له أثر ذو دلالة إحصائية على تمكين العاملين، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين.

__ إختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تمكين العاملين تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية .

أ__ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الجنس.

ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الجنس.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الجنس.

يظهر من خلال الجدول (2-20) أن مستوى المعنوية هو 0,781 أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05 مما يدل على وجود تجانس بين فئة الذكور و الإناث في إجاباتهم حول تمكين العاملين، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الجنس.

ب__ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير العمر:

ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير العمر.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير العمر.

يظهر من خلال الجدول (2-21) أن مستوى المعنوية هو 0,252 أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05 و هذا يبين على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير العمر، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1، أي أن العمر لا يؤثر على إجابات الباحثين.

ج__ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي:

ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير مؤهل العلمي.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

يبين الجدول (2-22) أن قيمة مستوى المعنوية كانت 0,331، وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المؤهل العلمي وتمكين العاملين، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، ومنه متغير المؤهل العلمي لا يؤثر على تمكين العاملين.

د_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الخبرة:

ومن خلالها يمكن صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الخبرة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الخبرة.

من خلال الجدول (2-23) كانت قيمة مستوى المعنوية 0,205 وهي أكبر من 0,05 ومنه عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية لتمكين العاملين تعزى لمتغير الخبرة، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية

البديلة H_1 ، أي أن الخبرة لا تؤثر إجابات الباحثين.

ومنه يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تمكين العاملين تعزى

لإختلاف خصائصهم الشخصية.

الفرع الثاني: مناقشة النتائج

بعد تحليل الإستبيان و إختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، و تحليل المتغيرات في المديرية

العملية لإتصالات الجزائر ورقلة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

➤ أظهر إختبار الفرضية الأولى أن هناك توافر وإستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المديرية

العملية لإتصالات الجزائر محل الدراسة، وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستخدمة تعتبر

ملائمة وتحقق الأهداف بحيث تقوم تسهيل و تسريع العمل في ظل بيئة المنافسة التي تعيش فيها المؤسسة

وقطاعها الذي يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا؛

➤ أظهر إختبار الفرضية الثانية أن هناك مستوى متوسط لتمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات

الجزائر ورقلة، وهذا يوضح نمط إداري غير مرن، لا يمنح للعاملين قدر كافي من الحرية في أداء المهام الموكلة

إليهم، وذلك يحد من قدراتهم؛

➤ أظهرت الفرضية الثالثة أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و

تمكين العاملين، حيث أن معامل الارتباط مرتفع 0.637 ومستوى المعنوية 0.00 وهو أقل من مستوى

المعنوية المعتمد 0.05؛

- أظهرت الفرضية الرابعة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية ومنه نستنتج:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس. بمعنى أن متغير الجنس لا يؤثر على إجابات الموظفين؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر. بمعنى أن متغير السن لا يؤثر على إجابات الموظفين؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. بمعنى أن المؤهل العلمي لا يؤثر على إجابات الموظفين؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة. بمعنى أن الخبرة لا يؤثر على إجابات الموظفين؛

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل التطبيقي تم القيام بعرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين للمديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة، وقد إقتصرت الدراسة الميدانية على 52 إستبيان صالح للتحليل الإحصائي، حيث قمنا بإستخدام الأساليب الإحصائية SPSS، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الإستبيان، وذلك بغية الوصول إلى النتائج التي من خلالها تم إستنتاج قبول بعض الفرضيات ورفض أخرى.

وفي الأخير يمكن القول أن هذه الدراسة خلصت إلى وجود دور فعال لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين

الخاتمة

الخاتمة:

إن ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات أصبح ضرورة ملحة، تساعد على مساندة التطورات الحاصلة والقادمة منها في المستقبل والتي تنعكس على أداء المهام من طرف العاملين، حيث تم إدراج الجانب النظري للدراسة من أجل إعطاء خلفية جيدة للدراسة وتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة. حيث كانت الإشكالية: ما هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تمكين العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة؟

وللإجابة على تساؤلات الدراسة وإشكالية البحث قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسيين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و تمكين العاملين، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية التي أجريت في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة، حيث تم فيها إستعراض مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة لغرض معالجة وتحليل وتفسير بيانات الإستبيان التي تم جمعها من خلال تحليل معطيات spss لمعرفة آراء الباحثين.

ومن خلال الدراسة التي تم القيام بها وإختبار الفرضيات تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتفع وقوي في المديرية العملية لإتصالات الجزائر وفقا لمقياس الدراسة، وذلك راجع لطبيعة نشاطها الذي يحتم عليها ذلك.
- ✓ هناك فهم جيد و مقبول لمفهوم تمكين العاملين من قبل الموظفين في المؤسسة.
- ✓ هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية طردية و قوية بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كمتغير مستقل و المتغير التابع تمكين العاملين حسب إجابات الموظفين.
- ✓ ويمكن الإشارة أن بعد المعلومات الأكثر تأثيرا على متغير تمكين العاملين من باقي الأبعاد الأخرى، بحيث كلما زاد توفر المعلومات أدى إلى زيادة مستوى التمكين.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي والخبرة).

توصيات وإقتراحات الدراسة: بناءً على نتائج الدراسة يمكن تحديد مجموعة من الإقتراحات و التوصيات الآتية:

- ❖ العمل على صيانة ومراقبة تكنولوجيا المعلومات والإتصال الموجودة بالمؤسسة بشكل دوري؛
- ❖ العمل على زيادة أمن المعلومات وحماية معلومات المؤسسة؛
- ❖ العمل على تدريب وتكوين المورد البشري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- ❖ إعطاء العاملين صلاحيات أوسع في أداء المهام؛
- ❖ العمل على رفع رضا العاملين بسياسات تحفيزية كالترقية؛
- ❖ توفير مناخ جيد في المؤسسة يساعد على العمل؛
- ❖ تشجيع العمال على تقديم أفكار جديدة لسير العمل.

آفاق الدراسة:

وفي ختام الدراسة وبناءً على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث ومنها:

- أثر التمكين على أداء المورد البشري في المؤسسة؛
- أثر نظام المعلومات على أداء المؤسسة.

قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار المعتز، عمان، 2015.
- 2- عطية أفندي ، تمكين العاملين: مدخل للتطوير والتحسين المستمر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.

الأطروحات والرسائل:

- 1- حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
- 2- السلامي أسماء، دور نظام المعومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2015.
- 3- طويهري فاطمة، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2015.
- 4- عمر جهاد عبد الرحيم محمدي، أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية، رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.

الملتقيات والمجلات:

- 1- سعد بن مرزوق العتيبي، أفكار لتعزيز تمكين العاملين في المنظمات العربية ، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة شرم الشيخ - جمهورية مصر العربية 27-29 نوفمبر (تشرين ثان) 2004.
- 2- سعد مرزوق العتيبي، الجودة في العمل..تحقيق للأمل، الملتقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة، الشركة السعودية للكهرباء، الخبر، 2005.
- 3- غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية دراسة إستطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، كلية الإدارة و الإقتصاد، جامعة بغداد، 2013.

4- قوراري مریم واخرون، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ابداع المؤسسة، Les cahiers du MECAS، العدد9، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2013.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

1- Eveliene Westgeest, Master Thesis: EMPLOYEE EMPOWERMENT AND ITS RELATION TO AFFECTIVE COMMITMENT, RSM Erasmus University, 2011.

قائمة الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: ادارة أعمال



الملحق رقم 01: إستمارة الإستبيان

استبيان

أخي الموظف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،،

في إطار إعداد مذكرة الماستر، تم إعداد هذا الاستبيان والذي يتعلق بدراسة موضوع: دور تكنولوجيا

المعلومات و الإتصال في تمكين العاملين في المديرية العملية للإتصالات ورقلة؛

حيث يقصد بتمكين العاملين هو منح العاملين قوة التصرف وإتخاذ القرارات و المشاركة الفعلية من جانب

هؤلاء العاملين في إدارة المنظمات التي يعملون فيها و حل مشكلاتها و التفكير الإبداعي و تحمل المسؤولية

والرقابة.

لقد تم اختيارك ضمن أفراد عينة هذه الدراسة، فالمرجو التكرم بقراءة عبارات هذا الاستبيان، والإجابة

بكل موضوعية عن كامل الأسئلة المطروحة، ونؤكد لكم أن كافة البيانات التي سوف ترد في الاستمارة ستُعامل

بالسرية التامة ولن تستخدم إلا للأغراض العلمية للبحث فقط

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي ترون أنها تعبر عن رأيكم

الطالب : بلمهدي إبراهيم

البريد الإلكتروني: bahi.bd47@gmail.com

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 30-40 41-50 51 فأكثر
3. المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ليسانس دراسات عليا
4. سنوات الخبرة: أقل من 5 5-10 10-15 15 فأكثر

ثانياً : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال :

م	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
1	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة متطورة و حديثة			
2	تساهم الأجهزة المتوفرة في أداء جيد للعمل			
3	تعد أجهزة المؤسسة مواكبة للعصر			
4	المؤسسة بحاجة إلى تطوير أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المستخدمة أكثر			
5	تتميز البرامج المستخدمة في المؤسسة بالحداثة			
6	تساعدك البرامج على التحكم الجيد في الحواسيب			
7	تتيح لك البرامج الإختصار في وقت تنفيذ العمل			
8	تتوفر المعلومات بشكل كاف			
9	المعلومات المتوفرة تتسم بالدقة و الوضوح			
10	توجد سهولة في الحصول على المعلومة			
11	هناك إمكانية إستغلال المعلومة في أي وقت			
12	تلعب المعلومة دورا مهما في المؤسسة			
13	تعمل الشبكات على تسهيل التواصل بين مختلف الموظفين			
14	الشبكات المستخدمة في المؤسسة تفي بالغرض			
15	يتم نقل وتبادل المعلومات عبر الشبكات بشكل جيد وفي الوقت المحدد			
16	أنا راض عن طبيعة و نوعية الشبكات المستخدمة			
17	لديك الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال			
18	توفر المؤسسة التكوين المستمر لعمالها في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال			
19	رفعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أدائك في العمل			
20	سرعة التغير في تكنولوجيا المعلومات تصعب عليك مسايرتها			
21	تكنولوجيا المعلومات الجديدة تدفعك لتحسين أدائك			

ثالثا : تمكين العاملين

م	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
المهمة	22	أنت راض عن العمل الذي تقوم به		
	23	تشعر بان قدراتك يستفاد منها بالشكل المطلوب		
	24	تتاح لك الحرية في تحديد الأسلوب المناسب لإنجاز العمل		
	25	طبيعة إتصالك مع مسؤولك جيدة		
تحديد المهمة	26	لديك إستقلالية في إنجاز المهام الموكلة إليك		
	27	تحتاج إلى إذن من مسؤولك لإنجاز مهامك		
	28	إجراءات المؤسسة واضحة في ما يجب القيام به		
	29	تمتلك الثقة الكافية لإنجاز المهام		
القوة	30	تشجع المؤسسة الأفكار الجديدة		
	31	تدفع الإدارة بالعاملين لطرح آرائهم		
	32	تمنح المؤسسة الموظفين المتميزين سلطات واسعة		
الإلتزام	33	يمكنني القيام بعملتي لوحدي دون تدخل المسؤول المباشر		
	34	منح العمل و المكافآت ترفع من مردودك في العمل		
	35	يساعدني العمل على أخذ ثقة أكبر		
الثقافة	36	المناخ السائد في المؤسسة يساعدك على العمل		
	37	الإدارة مرنة في التعامل مع الموظفين		
	38	الأدوار و المهام التي اقوم بها محددة		

شكرا لكم على تفهكم و صبركم

الملحق رقم 02: ثبات أداة الاستبيان.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,927	38

الملحق رقم 03: تحليل المتغيرات الديمغرافية.

sex

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	33	63,5	63,5	63,5
2	19	36,5	36,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

age

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	5	9,6	9,6	9,6
2	30	57,7	57,7	67,3
3	17	32,7	32,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

niv

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	19	36,5	36,5	36,5
2	21	40,4	40,4	76,9
3	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

exp

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	6	11,5	11,5	11,5
2	10	19,2	19,2	30,8
3	24	46,2	46,2	76,9
4	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

الملحق رقم 04: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

Statistiques

		x1	x2	x3	x4	XA
N	Valide	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,71	2,87	2,67	2,67	10,9231
Ecart-type		,605	,444	,617	,585	1,45314

Statistiques

		x8	x9	x10	x11	x12	XC
N	Valide	52	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,63	2,56	2,52	2,52	2,88	13,1154
Ecart-type		,627	,752	,727	,754	,471	2,67636

Statistiques

		x13	x14	x15	x16	XD
N	Valide	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,87	2,69	2,73	2,58	10,8654
Ecart-type		,444	,579	,630	,696	1,80445

Statistiques

		x17	x18	x19	x20	x21	XE
N	Valide	52	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,65	2,56	2,79	1,92	2,87	12,7885
Ecart-type		,623	,669	,498	,763	,397	2,04207

Statistiques

		y1	y2	y3	y4	YA
N	Valide	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,77	2,71	2,50	2,65	10,6346
Ecart-type		,546	,605	,728	,653	1,94058

Statistiques

		y5	y6	y7	y8	YB
N	Valide	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,60	2,31	2,62	2,87	10,3846
Ecart-type		,634	,875	,631	,397	1,82739

Statistiques

		y9	y10	y11	YC
N	Valide	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		2,44	2,29	2,23	6,9038
Ecart-type		,698	,696	,757	1,44520

Statistiques

		y12	y13	y14	YD
N	Valide	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		2,38	2,63	2,75	7,7692
Ecart-type		,745	,561	,519	1,11347

Statistiques

		y15	y16	y17	YE
N	Valide	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		2,35	2,42	2,58	7,3462
Ecart-type		,764	,723	,696	1,72507

الملحق رقم 05: دراسة العلاقة الارتباطية

Corrélations

[Ensemble_de_données2]

		YY	XA	XB	XC	XD	XE
YY	Corrélation de Pearson	1	,260	,448**	,660**	,497**	,476**
	Sig. (bilatérale)		,063	,001	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
XA	Corrélation de Pearson	,260	1	,565**	,365**	,183	,252
	Sig. (bilatérale)	,063		,000	,008	,194	,071
	N	52	52	52	52	52	52
XB	Corrélation de Pearson	,448**	,565**	1	,640**	,406**	,434**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,003	,001
	N	52	52	52	52	52	52
XC	Corrélation de Pearson	,660**	,365**	,640**	1	,657**	,650**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,000		,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52
XD	Corrélation de Pearson	,497**	,183	,406**	,657**	1	,583**
	Sig. (bilatérale)	,000	,194	,003	,000		,000
	N	52	52	52	52	52	52
XE	Corrélation de Pearson	,476**	,252	,434**	,650**	,583**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,071	,001	,000	,000	
	N	52	52	52	52	52	52
XX	Corrélation de Pearson	,637**	,550**	,741**	,908**	,773**	,803**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	18,023	7,028		2,564	,014
XA	,061	,587	,014	,104	,917
XB	,209	,950	,035	,220	,827
XC	1,273	,444	,533	2,869	,006
XD	,353	,538	,100	,655	,515
XE	,162	,470	,052	,344	,732

a. Variable dépendante : YY

Statistiques

		XA	XB	XC	XD	XE	XX
N	Valide	52	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		10,9231	8,3654	13,1154	10,8654	12,7885	56,0577
Ecart-type		1,45314	1,08517	2,67636	1,80445	2,04207	7,06667

Statistiques

		YA	YB	YC	YD	YE	YY
N	Valide	52	52	52	52	52	52
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		10,6346	10,3846	6,9038	7,7692	7,3462	43,0385
Ecart-type		1,94058	1,82739	1,44520	1,11347	1,72507	6,38921

الملحق رقم 06: إختبار الفروق للمتغيرات الديمغرافية

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
YY	Hypothèse de variances égales	,994	,324	-,280	50
	Hypothèse de variances inégales			-,284	39,279

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% Inférieure
YY	Hypothèse de variances égales	,781	-,51994	1,85684	-4,24951
	Hypothèse de variances inégales	,778	-,51994	1,83117	-4,22298

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des ...
		Intervalle de confiance 95% ... Supérieure
YY	Hypothèse de variances égales	3,20964
	Hypothèse de variances inégales	3,18311

ANOVA à 1 facteur

YY

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	113,915	2	56,958	1,418	,252
Intra-groupes	1968,008	49	40,163		
Total	2081,923	51			

ANOVA à 1 facteur

YY

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	91,913	2	45,957	1,132	,331
Intra-groupes	1990,010	49	40,612		
Total	2081,923	51			

ANOVA à 1 facteur

YY

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	187,856	3	62,619	1,587	,205
Intra-groupes	1894,067	48	39,460		
Total	2081,923	51			

الملحق رقم 07: استمارة صدق المحكمين

الرقم	المحكم	الدرجة	القسم	الجامعة
1	رجم خالد	أستاذ مساعد "أ"	علوم التسيير	قاصدي مرياح ورقلة
2	مناصرية رشيد	أستاذ مساعد "أ"	علوم التسيير	قاصدي مرياح ورقلة
3	الحاج عرابة	أستاذ مساعد "أ"	علوم التسيير	قاصدي مرياح ورقلة

الفهرس

الصفحة	الفهرس
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة العامة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتمكين العاملين
3	المطلب الأول: مدخل تمكين العاملين.
3	الفرع الأول: مفهوم تمكين العاملين.
4	الفرع الثاني: أهداف وأسباب تمكين العاملين.
5	الفرع الثالث: أبعاد تمكين العاملين.
6	الفرع الرابع: معوقات تطبيق تمكين العاملين.
7	المطلب الثاني: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال
7	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال
8	الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال
9	الفرع الثالث: أهداف إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال
10	الفرع الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال
13	المبحث الثاني: الدراسات و الأبحاث العلمية السابقة
13	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

13	الفرع الأول: الدراسات العربية
15	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية
17	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل الأول
20	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
22	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية
22	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
23	الفرع الثاني: طرق جمع البيانات
23	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
23	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
24	الفرع الثاني: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
25	الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة
26	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
26	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
26	الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية
30	الفرع الثاني: تحليل محاور الدراسة
38	الفرع الثالث: دراسة العلاقة الإرتباطية بين متغيرات الدراسة
41	الفرع الرابع: إختبار الفروق للمتغيرات الديمغرافية
43	المطلب الثاني: إختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
43	الفرع الأول: إختبار الفرضيات
47	الفرع الثاني: مناقشة النتائج

49	خلاصة الفصل الثاني
50	الخاتمة
53	قائمة المراجع
56	قائمة الملاحق
67	الفهرس