



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي،  
في ميدان: علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
تخصص: إدارة الأعمال  
بغنوان:

# دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

## تحسين الجودة الادارية

دراسة حالة على مستوى المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار

فرع مديرية البيئة / سوناطراك حاسي مسعود / ورقلة - ENSP Group

من إعداد الطلبة:

- أوماية عبد الحميد

- غشي العيد

نوقشت بتاريخ: 2022/06/11

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الدكتور قواميد بوبكر - أستاذ مساعد - جامعة قاصدي مرباح ورقلة - رئيسا

الأستاذة سلامي منيرة - أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة - مشرفا ومقررا

الدكتور مقراني قدور - أستاذ مساعد - جامعة قاصدي مرباح ورقلة - مناقشا

السنة الجامعية : 2022/2021





جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي،

في ميدان: علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

بمعنوان:



# دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

## تحسين الجودة الادارية

### دراسة حالة على مستوى المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار

فرع مديرية البيئة/ سوناطراك حاسي مسعود / ورقلة- ENSP Group

من إعداد الطلبة:

- أوماية عبد الحميد

- غشي العيد

نوقشت بتاريخ: 2022/06/11

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الدكتور قواميد بوبكر - أستاذ مساعد - جامعة قاصدي مرياح ورقلة - رئيسا

الأستاذة سلامي منيرة - أستاذ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة - مشرفا ومقررا

الدكتور مقراني قدور - أستاذ مساعد - جامعة قاصدي مرياح ورقلة - مناقشا

السنة الجامعية : 2022/2021

## إهداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى أمي حفصها الله وأطال في عمرها

وإلى مثلي الأعلى وقدوتي في الحياة

أبي حفصه الله وأطال في عمره

وإلى كل أفراد أسرتي

وإلى جميع الأهل والأقارب

وإلى رفقاء الدرب الذين كانوا بمثابة إخوة وزملائي وأصدقائي الأعزاء

\*\*\*

أوماية عبد الحميد

## إهداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى أمي حفزها الله وأطال في عمرها

وإلى مثلي الأعلى وقدوتي في الحياة

أبي حفزه الله وأطال في عمره

وإلى كل أفراد أسرتي

وإلى جميع الأهل والأقارب

وإلى رفقاء الدرب الذين كانوا بمثابة إخوة وزملائي وأصدقائي الأعزاء

\*\*\*

## غشي العيد

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا إلى ما استطعنا الوصول إليه لتكملة هذا العمل المتواضع، لا يطيب الشكر أولاً ودوماً إلى أن نحمد المولى العزيز حمداً يليق بعظمته وعلو مقامه أن أحاطنا بعونه هذا فيسر لنا أمرنا ووفقنا، كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير للأستاذة الكريمة المشرفة " **سلامي منيرة** " لما قدمته لنا من توجيهه بتأطير مجهوداتنا

كما نتقدم بالشكر لكل من ساعدنا على اتمام الجانب التطبيقي في " المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار سوناطراك حاسي مسعود / ورقلة **ENSP Group**

وإلى كل من ساهموا معنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة أو دعاء.

## الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الجودة الإدارية من وجهة نظر موظفي المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار العاملين بفرع حماية البيئة والمديرية العامة، ومن أجل الإجابة على الإشكالية قمنا بدراسة ميدانية على مستوى المؤسسة مست 90 عاملا، وذلك باستخدام أداة الاستبيان، والذي تم تحليل معطياته باستخدام برنامج (SPSS - 26) ، حيث استخدمنا المنهج الوصفي لدراسة الموضوع. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود مستوى عال من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة مما يدل على أن المؤسسة تولي أهمية بالغة لاستخدام التكنولوجيا في سير العمل الإداري وواعية بأهمية وحتمية امتلاكها ؛ توفر المؤسسة على درجة عالية من تطبيق أبعاد جودة العمليات الإدارية مما يدل على حرصها لتطبيقها وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة بصفة عامة ؛ كما توصلنا لتأثير بعد واحد فقط من أصل خمسة له على جودة العمليات الإدارية وهو بعد البرامج، أما الأبعاد الأربعة الأخرى (الأجهزة والمعدات, الشبكات, المورد البشري,قاعدة البيانات) فليس لها دلالة إحصائية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جودة شاملة، جودة إدارية، المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.

## Résumé :

L'étude vise à reconnaître le rôle des technologies de l'information et des communications dans l'amélioration de la qualité de la gestion du point de vue du personnel de la Société nationale des services de protection des puits qui travaille avec la Direction générale de la protection de l'environnement et la Direction générale. répondre au problème, nous avons réalisé une étude de terrain à l'échelle de l'entreprise qui a touché 90 travailleurs, à l'aide de l'outil de questionnaire, qui a été analysé à l'aide du logiciel **26-SPSS**, où nous avons utilisé l'approche descriptive pour étudier le sujet. L'étude a produit une série de résultats, dont les plus importants : un haut niveau de perspective a été trouvé sur l'utilisation des TIC dans l'établissement en question, indiquant que l'entreprise attache une grande importance à l'utilisation de la technologie dans le processus de gestion et est consciente de l'importance et de l'impératif de sa possession. L'Organisation fournit un degré élevé d'application des dimensions qualité des processus administratifs, ce

qui démontre sa détermination à les appliquer et à appliquer les principes de qualité globale; Nous avons également demandé quel serait l'impact sur la qualité des processus administratifs après les logiciels, et les quatre autres dimensions (matériel, équipement, base de données des réseaux de ressources humaines) n'ont aucune signification statistique.

**Mots-clés** : Technologie, Technologie de l'information et des communications, Qualité globale, Qualité de la gestion, National Well Services Corporation.



## المحتويات:

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
IX	إهداء
IX	الشكر والعرفان
IX	ملخص الدراسة
IX	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
IX	الاختصارات والرموز
د - أ	مقدمة
1	الفصل الاول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الإدارية
3	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية.
19	المبحث الثاني: الجودة الادارية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
31	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لمتغيرات الدراسة.
52	خلاصة الفصل الأول.
53	الفصل الثاني: الاطار التطبيقي - الدراسة الميدانية في مؤسسة خدمات الآبار
54	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.
70	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.
94	خلاصة الفصل الثاني.
95	الخاتمة
98	قائمة المراجع
107	الملاحق
133	الفهرس

## الجدول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
10	أنواع الشبكات الاتصال	الجدول 1-1
45	جدول يلخص الدراسات السابقة	الجدول 2-1
55	بطاقة فنية لمؤسسة خدمات الآبار	الجدول 1-2
68	يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان.	الجدول 2-2
69	مقياس الإجابات على الفقرات ومجال المتوسط المرجح لكل مستوى.	الجدول 3-2
70	معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة.	الجدول 4-2
71	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.	الجدول 5-2
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.	الجدول 6-2
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	الجدول 7-2
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل.	الجدول 8-2
73	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد المورد البشري	الجدول 9-2
74	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الأجهزة والمعدات.	الجدول 10-2
75	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الشبكات والاتصالات	الجدول 11-2
76	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد البرامج.	الجدول 12-2
77	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد قاعدة البيانات.	الجدول 13-2
78	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	الجدول 14-2
78	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد القيادة الإدارية.	الجدول 15-2
79	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد التخطيط الاستراتيجي.	الجدول 16-2
80	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الثقافة الإدارية.	الجدول 17-2
81	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد إدارة الموارد البشرية.	الجدول 18-2
82	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الرقابة وجودة الأداء	الجدول 19-2

83	قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد رضى المستفيد.	الجدول 2-20
84	قيم المتوسطات والانحرافات لأبعاد جودة العمليات الإدارية	الجدول 2-21
85	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	الجدول 2-22
85	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	الجدول 2-23
86	تحليل تباين خط الانحدار	الجدول 2-24
87	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع	الجدول 2-25
85	تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	الجدول 2-26
88	معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	الجدول 2-27
89	جدول معادلة التأثير	الجدول 2-28
89	المتغيرات المستقلة المستبعدة التي لا تؤثر على المتغير التابع .	الجدول 2-29

#### الأشكال البيانية:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	(الشكل 1-1)
55	الهيكل التنظيمي لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.	(الشكل 1-2)
61	الهيكل التنظيمي لمديرية حماية البيئة.	(الشكل 1-2)

#### الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
106	الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة وفروعها.	1
107	الواجهة الرئيسية لبرنامج - البوابة ويب.	2
106	الهيكل التنظيمي لفرع مديرية البيئة .	3
107	الأساتذة المحكمين للاستبيان.	4
108	النموذج النهائي للاستبيان.	5
114	أسئلة مختلف المقابلات التي قمنا بها.	6
115	مخرجات spss.	7
129	معادلة خط الانحدار	8
130	بطاقة تقييم أداء الموظف	9

130	ورقة برمجة التربص التطبيقي.	10
-----	-----------------------------	----

الاختصارات والرموز:

الدلالة باللغة الأجنبية	الاختصار	الدلالة باللغة العربية
technologies de l'information et de la communication	TIC	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
New information and communication technology	NTIC	التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال
Information Technology	IT	تكنولوجيا المعلومات
wide communication network/ medium	WAN/ MAN	شبكة النطاق الواسع/ المتوسط
personal communication network	PAN	شبكة الاتصالات الشخصية
entreprise nationale des services de puits	ENSP	المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار
Statistical packages for the social sciences	SPSS-26	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
Enterprise Resource Planning System	ERP	نظام تخطيط موارد المؤسسة

# المقدمة

### توطئة:

يشهد العصر الحالي العديد من التغيرات وتطورات متسارعة و التحديات الكبيرة و المتنوعة في بيئة الأعمال ، نتيجة الانفجار المعرفي و ثورة المعلومات و الاتصالات ، وهو الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة مهمة في المؤسسات ، وباعتبار التكنولوجيا مصدر قوة لدى المؤسسات منذ العصر الماضي و الحالي ، كان لزاما على هذه الأخيرة السعي إلى إكتسابها لأنها سبب في تسيير لمختلف الموارد داخل المؤسسة ، مما استلزم التخلي عن شكلها التقليدي المعروف والتحول إلى تكنولوجيا العصرية بغرض رفع الأداء وبقاء المؤسسات في إطار المنافسة . والتي تؤثر بدورها على طبيعة العمل الإداري في المنظمات ، مما أجبر المنظمات للحفاظ على مركزها التنافسي على ضرورة مواكبة تلك التغيرات أو ما يعرف بالثورة الرقمية مما أدى إلى ظهور مدخل إدارة الجودة في المؤسسات والذي يهتم بالعاملين وطبيعة العمل لأجل الوصول إلى مخرجات تتصف بالتميز والجودة العالية ، كما تعتبر الدول المتقدمة سباقة في بحثها عن الأساليب الإدارية الكفيلة بتحسين كفاءة وفاعلية منظماتها، هذا ما يفسر القفزات الكبيرة التي عرفها العالم في الاستخدام المتزايد لأدوات التكنولوجيا المختلفة، خاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهماتها في تحسين وتطبيق الجودة في المؤسسات، لذا تعتبر مصدر قوة وميزة تنافسية يمكن المنظمات من البقاء والاستمرار في الساحة العالمية.

مما سبق نجد أنه يقع على عاتق إدارة المؤسسات السعي لتقديم خدمات بمستويات عالية من الجودة مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية في إنجاز مختلف الأنشطة والمهام ولا يكون ذلك إلا باتباع إدارة الجودة للوصول إلى مستوى عالي وأفضل للأداء .

وعلى ضوء هذا نجد أن قيمة منظمات اليوم تكمن في موجوداتها المادية وغير المادية وإدارتها لهذه الموارد التي تساعدها على تحقيق الفعالية .

### الإشكالية الدراسة:

أصبح موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الراهن، يشغل مكانا هاما في المؤسسات، فهو يعد من أهم المميزات التي تسعى منظمات الأعمال لاكتسابها، ولتحقيق هذه الميزة يتطلب الأمر إمكانيات وكفاءات، ولذا فمشكلة البحث تكمن في كيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين جودة الخدمة الإدارية في المؤسسات، وفي هذا الإطار قمنا بصياغة الإشكالية التالية:

– ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة الإدارية من وجهة نظر الإداريين في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار؟

وفي ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من الأسئلة الفرعية نحاول الإجابة عنها للإلمام بمختلف جوانب الموضوع، أردنا تجزئة السؤال الرئيسي للبحث إلى عدد من الأسئلة الفرعية نعرضها فيما يلي:

## المقدمة

- 1- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ؟
- 2- ما هو مستوى تطبيق أبعاد جودة العمليات الإدارية في المؤسسة محل الدراسة ؟
- 3- هل يوجد أثر دال احصائيا لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العمليات الادارية في المؤسسة محل الدراسة ؟

### - صياغة الفرضيات :

وبناء على هذه التساؤلات يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- 1-الفرضية الأولى : يعتبر مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ذو مستوى عال ؛
- 2-الفرضية الثانية: تطبق المؤسسة على أبعاد جودة العمليات الادارية بدرجة مرتفعة ؛
- 3-الفرضية الثالثة: يوجد أثر دال احصائيا لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العمليات الادارية في مؤسسة.

### مبررات اختيار الموضوع :

إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار و دراسة هذا الموضوع تمثلت فيما يلي:

#### - الأسباب الشخصية:

- دخول موضوع البحث ضمن التخصص ؛
- إمكانية البحث في هذا الموضوع و قدرة الوصول إلى المعلومات المتصلة بالبحث من خلال المصادر والمراجع المتوفرة.
- الرغبة الشخصية في القيام بهذا البحث والتعمق فيه؛
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع وخاصة في ظل أهمية الموضوع الذي يندرج ضمن التوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي؛
- حب الاطلاع على طريقة عمل المؤسسات الوطنية البترولية في الجزائر .

#### - الأسباب الموضوعية:

- كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت من بين أهم العوامل الأساسية لنجاح وبقاء المؤسسات عبر العالم؛
- الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسات الجزائرية والوقوف على مدى تأثير هذه التكنولوجيا في تحقيق الجودة والتميز في الخدمة؛
- توجه العالم الجديد إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

#### -أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى الوصول للأهداف التالية:

- التعرف على أهم الخدمات و الأنشطة التي تقدمها المؤسسة للمحيط الخارجي والداخلي لها ؛

- أهمية تبني مؤسسة الأساليب التكنولوجية الحديثة لتحسين جودة عملياتها ؛
- معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيات في تأدية عملهم تجاه وظائفهم ؛
- الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ؛
- التعرف على مختلف المعوقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات الادارية ؛
- ابراز واقع المؤسسات الجزائرية في مجال الخدمات ومجال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ابراز أسباب ودوافع اعتماد التكنولوجيا الحديثة والمختلفة في مجال الاتصال والمعلومات بشكل مكثف وبصورة مستمرة من طرف المؤسسة محل الدراسة.

### -أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية الدراسة من النواحي التالية :
- تعد الدراسة محاولة لتسليط الضوء على واقع الجودة الإدارية في المؤسسة ، وذلك من خلال أهمية الجودة الإدارية كأسلوب في تحسين النظام الإداري ؛
- نأمل أن تفيد هذه الدراسة الإداريين في المؤسسات الوطنية في تطبيق الجودة الإدارية في القيام بأعمالهم الإدارية ؛
- تبرز أهمية هذه الدراسة في تشخيص مستوى جودة خدمات العمليات الداخلية في المؤسسة من خلال الاستخدام الامثل لوسائل التكنولوجيا والرفع من مستواها ؛
- إضافة إلى ذلك يمكن لهذا البحث أن يساهم في توعية مسيري المؤسسة محل الدراسة بضرورة اكتساب تكنولوجيا معلومات والاتصال عالية المستوى تؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية مستمرة، وهذا لتعزيز مركزها التنافسي في السوق المحلية والدولية إن تطلب الأمر؛
- كذلك يمكن لهذا البحث أن يكون إضافة جديدة ومساهمة بسيطة في إثراء مكتبة الجامعة، وبالتالي تبصير القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمات.

### حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي : تناولت الدراسة موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة الإدارية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار .
- الحد البشري : اقتصرت الدراسة على الإداريين على مستوى أقسام الاعلام والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة.
- الحد المكاني : المديرية العامة بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار حاسي مسعود، ورقلة.
- الحد الزمني: اقتصرت الدراسة الميدانية في العام الدراسي 2021\_2022.

### منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة :

يهدف الاجابة على اشكالية البحث واثبات مدى صحة الفرضيات ثم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري، باعتباره ملائما لفهم مكونات الموضوع ، بينما تم الاعتماد على المنهج الاحصائي فيما يخص



## المقدمة

الجانب التطبيقي وذلك من خلال اسقاط الدراسة على واقع جودة الخدمات المقدمة من طرف إدارة المؤسسة محل الدراسة.

### مرجعية الدراسة :

أثناء تحضير بحثنا اعتمدنا في أغلب على المراجع الإلكترونية المتوفرة على شبكة ( الإنترنت ) المحررة خاصة باللغة العربية والأجنبية وكانت تلك مراجع محلية وعربية خاصة بدول المشرق، وبعض المقابلات الميدانية و الأعمال المسطرة ضمن الملتقيات الدولية و الصادرة من مخابر بحث ، بالإضافة إلى العديد من أطروحات الجامعية وغيرها.

### هيكل البحث :

لتحقيق الأهداف والاجابة على التساؤلات المطروح مسبقا وبعد معالجة اشكالية البحث المطروحة تم تقسيم الدراسة الى ما يلي:

قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين ،الفصل الأول نظري والفصل الثاني تطبيقي ،فبالنسبة للفصل الأول كان يدور حور تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الجودة الإدارية ،حيث عرضنا فيه ثلاث مباحث الاول يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال والثاني يتحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها مع الجودة الإدارية، اما المبحث الثالث لقد عرضنا فيه الادبيات التطبيقية المتمثلة في الدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيرات الدراسة .

- اما بالنسبة للفصل الثاني فقد كان مخصص للدراسة الميدانية على مستوى المديرية العامة للمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار وفرع حماية البيئة Sonatrach - Ensp سوناطراك -حاسي مسعود- ورقلة ،حيث تناولنا في هذا الفصل مباحث، الأول يتحدث عن المؤسسة محل الدراسة بشكل عام مع واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المؤسسة محل الدراسة، أما الثاني فقد عرضنا فيه منهجية و أدوات الدراسة ، أما المبحث الثالث عرضنا وناقشنا فيه النتائج.

### صعوبات الدراسة :

إن أي جهد إنساني عموما، والبحث العلمي خصوصا لا يخلو عادة من بعض الصعوبات، أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا فهي قضية الوقت بالنسبة لنا و بعض القيود التي وضعتها المؤسسة محل الدراسة.

## الفصل الأول :

الأدبيات النظرية و التطبيقية لتكنولوجيا  
المعلومات والاتصال والجودة الادارية .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

### الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية.

#### **تمهيد:**

إن التطورات التكنولوجية الحديثة المتزايدة وشدة المنافسة جعلت منظمات اليوم في السباق نحو البقاء لممارسة نشاطها والمنافسة لذلك لا يمكن لأي منظمة أن تركز إلى ذات الأساليب و الاستراتيجيات التقليدية السابقة لعصر الثورة التكنولوجية حتى تضمن بقاءها بل عليها أن تتميز في كل شيء ونقصد هنا جودة النشاط أو العمل الاداري ، بحيث صار التميز في المنظمات الناجحة يبدأ أولاً من النظام الاداري بهدف رفع مستوى الأداء من خلال جهود مختلف العاملين و في كل المستويات على المدى الطويل، لذلك تعد على العموم من الأولويات الرئيسية لمختلف المؤسسات ، وذلك بفعل المنافسة الحادة مما يؤمن لها البقاء و الإستمرار والتطور وسط المتغيرات الحالية للبيئة المحلية والدولية، لذلك سنتحدث بداية عن التكنولوجيا بشقيها خلال هذا الفصل .

### المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

في هذا المبحث سيتم عرض بعض المفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاهيم الواسعة الانتشار ، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الكثير في حياة الأفراد والمنظمات ، حيث صار من غير الممكن وجود أي نشاط معرفي دون حاجتنا الى تلك التكنولوجيا ، كما أنها تشمل جميع أشكال التكنولوجيا و تقنيات الاتصالات المتنوعة التي تمكن الأفراد من معالجة المعلومات والاستفادة منها.

#### 1- نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يشهد العالم اليوم إبتكارات وتطورات عديدة في مختلف ميادين ومجالات الحياة ، حيث أن العديد من الدول تسعى إلى مواكبة التطورات الحاصلة وبالأخص تلك التي تختص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فأصبحت هذه التكنولوجيا من أهم المدخلات الخاصة بالعملية الإنتاجية ، وإنطلاقاً من هنا أصبح هناك تحول من الإقتصاد الصناعي إلى الإقتصاد الرقمي المبني على أساس الأجهزة والمعدات الرقمية الحديثة ، حيث تم الإعتماد عليها بشكل كبير في جميع مراحل العمليات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على شبكة الإنترنت ، حيث أن الأفراد أصحاب المعرفة والذين يتابعوا تاريخ البشرية يجدوا أنها قد مرت بعدة تطورات وثورات وكان آخرها وأهمها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي قد أحدثت انقطاع ما بين كل ما هو قديم واستبدلته بالجديد والعصري ويعود الفضل في ذلك إلى تراكم المعرفة ووسائل الحصول عليها وطرق تداولها بحيث أصبحت المعلومات هي المورد الأكثر أهمية وفائدة مقارنة مع باقي الموارد الكلاسيكية والتقليدية ، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت ولازال لها تأثير كبير في مختلف القطاعات والنشاطات ، مما أدى إلى ظهور ما يعرف اسمه بالثورة المعلوماتية ، حيث أصبحت تشكل المورد الأساسي الذي يتحكم في تسيير جميع النشاطات والعمليات دون ظهور المشاكل<sup>1</sup>.

#### 2 - مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ما يشهده العالم من تحولات عميقة وجذرية هو نتيجة التطور في مجال التكنولوجيا والاتصال على شتى المجالات واصبحت لا بد منها والتعايش معها وجاءت التكنولوجيا للسيطرة والتحكم على الكم الهائل من المعلومات بسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها عصر المعلومات.

<sup>1</sup>. رزان علي عمر عبد المهدي. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان - الاردن قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية قسم الأعمال الإلكترونية كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط. 2016. ص 26

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

عرفت تسمية تكنولوجيا المعلومات عدة مسميات فأول ما ظهرت باسم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال ( NTIC ) ، ثم حذفت كلمة الحديثة لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال ( TIC ) لانتفاء الحدائة عنها بعد ظهور أول حاسوب في بداية الأربعينيات ، وتم استخدام الانترنت في التسعينات من نفس القرن وقد ظهرت بعض الأدبيات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة ( IT ) وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المواضيع التي تحتل مكانة كبيرة اليوم بسبب المميزات التي تحققها ، ولكنه لم يحدد لحد الآن تعريف موحد لها ، فاختلف الباحثون في تعريفها كل يعرفها على حسب مجال رؤيته.<sup>2</sup>

وتعرف أيضا أنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات ، أي أنه لا يمكن الفصل بين ثورة تكنولوجيا الاتصال و ثورة تكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت إليه نظم الاتصال فتراپطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات.<sup>3</sup> وعليه فما سبق نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مختلف التقنيات الاللكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة وتناقل واستخلاص المعلومات وتوجيهها بواسطة العنصر البشري المتحكم فيها من أجل الإستفادة منها .

### 3- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

يرى الباحثون أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة ومساهمة تعود بالفائدة على المؤسسات التي تستعملها في دعم اتخاذ القرارات الإدارية وتحسين إستراتيجية الميزة التنافسية ، ودعم العمليات في المنظمة ، وزاد دور تكنولوجيا المعلومات نظرا للتطور المتسارع في التكنولوجيا الحديثة ، فأصبحت تضم عددا كبيرا من المكونات وأصبحت تستخدم لأغراض متعددة ، كما تشمل وسائل الاتصال والشبكات بمختلف أشكالها ونذكر منها الانترنت ، الفاكس ، الهواتف النقالة ، الآلات المرتبطة بالحاسوب في المصانع ، الإنسان الآلي ... وغيرها .<sup>4</sup>

<sup>2</sup>. حجاج نفيسة ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البرولية الجزائرية خلال الفترة 2010-2014 ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه ، الميدان : علوم اقتصادية ، علوم التسيير وعلوم تجارية تخصص : مالية ومحاسبة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير ، 2016-2017 ، ص3.

<sup>3</sup>. <https://sites.google.com/site/techcommunication2016/>

<sup>4</sup>. معمر محمد أميبا التومي. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية : دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيعية. جامعة قناة السويس - كلية التجارة للبنوك. المجلد الثامن. العدد3. 2017. ص ص40 و41.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبيراً في تحديث وتطوير اداره الاعمال وتؤدي الى خلق انواع جديده من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعه في بيئة الاعمال, ويمكن ملاحظه اهميتها من خلال ما يلي:<sup>5</sup>

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.

- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الادارات.

- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ الواجبات أكثر أهمية.

- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الادارية.

أما بالنسبة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال للدول نجد:<sup>6</sup>

- الأهمية الاقتصادية : وهي دور الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد العالمي ، وهو مصدر القوة الاقتصادية للدول الكبرى ، حيث تقدر مبيعات صناعة المعلومات خلال عام 1988 إلى / 300 / مليار دولار ويقدر حجم التجارة العالمية للصناعات الإلكترونية وأكثر من 814 مليار دولار ويقدر السوق الكلي للحاسبات والشبكات وخدماتها اليوم وأكثر من 1.5 تريليون دولار سنويا حسب تقديرات عام 1995 .

- الأهمية الاجتماعية : تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الثقافة والإنتاج والرخاء الاقتصادي للمجتمعات ، كما أن عالم الإعلام الذي لا ينفصل عن تكنولوجيا المعلومات له تأثير بالغ على خصوصية الثقافات ، كما قدرت مساهمة التقنية في النمو الإنتاجي بين 30 % إلى 70 % ، لذلك وسعت ثورة المعلومات وما تزال الفجوة بين الدول الغنية والمجتمعات الأخرى فلتكنولوجيا المعلومات دور مهم في تطوير الإدارة وحسن التخطيط واتخاذ القرارات ، بالإضافة إلى دورها في الصناعة والتصميم والإنتاج والتحكم لإنتاج الثروة ، بالإضافة إلى كونه أسرع المجالات نمواً في الاقتصاد العالمي .

لكما ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها ، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد والوحدات الاقتصادية ، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان ، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة ، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الافراد المشاركين أو المتصلين ، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة ، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> فضيله عزاييه. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسه اتصالات الجزائر. المديرية العمليه قائمه. مذكره مقدمه لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الاكاديمي في علوم التسيير- تخصص ماليه- مؤسسه- جامعه 8 ماي 1945 قلمه. 2019-2020: ص7.

<sup>6</sup> حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ،الدار المصرية اللبنانية القاهرة - متفرع من السودان ، الطبعة الثانية : 1997. ص 212.

<sup>7</sup> خلود عاصم، محمد ابراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية . 2013. ص234.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

إيجاد سلع وخدمات جديدة : الكثير من المنظمات استطاعت أن تطور أسواقا تجارية إلكترونية ومزادات تخدم ملايين الأفراد وهناك عدة أمثلة على سلع تقليدية أصبح يتم إنتاجها وبيعها إلكترونيا مثل الألعاب الإلكترونية ، والكتب الإلكترونية وغيرها الكثير من السلع التي أوجدت فرصا لمنظمات الأعمال لم تكن تحلم بها بدون التطور التكنولوجي .<sup>8</sup>

### 4- أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ما يلي :<sup>9</sup>

- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات وذلك من خلال وجود أجهزة لحفظ وتخزين مختلف البيانات رغم كثرتها.
- أمن المعلومات وذلك من خلال توفر برامج حماية للحواسيب من خطر التجسس والقرصنة .
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة .

### المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعد البنية الأساسية في مفهومها العام كل الوسائل والمعدات والإنشاءات التي يمكن من خلالها تأمين احتياجات الإنسان الأساسية ، مثال على ذلك ، الطرق والجسور ومحطات الكهرباء وخطوط الاتصال وغيرها من الأمثلة التقليدية للبنى الأساسية في أي دولة . وفي مجال تكنولوجيا المعلومات يشتمل مفهوم البنية الأساسية على خدمات الاتصالات الحديثة و الأقمار الصناعية و شبكات الانترنت و الحواسيب الشخصية و مراكز المعلومات و المكتبات ، فضلا عن الموارد والطاقات البشرية ذات الخبرة والكفاءة في مجالات الحواسيب والمعلومات والاتصالات ، أضف إلى ذلك الدور المهم للمؤسسات التعليمية المتخصصة في إعداد مراكز التدريب والتأهيل التقني ومراكز البحث والتطوير العلمي.<sup>10</sup>

### 1-مكونات تكنولوجيا المعلومات.

<sup>8</sup> .العلمي بن عطاء الله ، اثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات المعاصرة ( من إدارة العنصر البشري إلى إدارة التقنيات ) ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 10 العدد 2 ( 2017 ) : 468 – 491 .

<sup>9</sup> عماد بلعور ياسر بخناوي ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر فرع جيجل مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات جامعة محمد الصديق بن يحيى ، 2020 . ص.13.

<sup>10</sup> أ.بنرجال جوهري. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة ، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر . جامعة البليدة 2 الجزائر . مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 2013: ص 208.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

مكونات تكنولوجيا المعلومات هو مزيج معقد من الأفراد والتقنيات التي تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها مورداً مهماً يصعب تقليده بسهولة<sup>11</sup>

تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من جناحين أساسيين ، هما الحوسبة والاتصال حيث تم ميلاد وتطور كل منهما بمعزل عن الآخر وفرضت الحاجة إلى دمجهما " من أجل تحقيق معالجة للبيانات وتبادلها , و سنتعرف عليهما من خلال ما يلي :<sup>12</sup>

1-1 \* نظم الحوسبة : تضم النظم الآلية لجمع المعلومات , معالجتها , تخزينها و استرجاعها في الوقت المناسب , و هذا لوحده لا يحقق ميزة النقل , التبادل و الوصول إليها في أي وقت و من أي مكان و هي ميزة يحققها الجناح الثاني

2-1 \* نظم الاتصال : إن أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات , و بالتالي فهي توفر بالإضافة إلى خدمات الجناح الأول عامل الربط أو الاتصال بين الافراد , المؤسسات و الهيئات زمانا و مكانا .

تتضمن تكنولوجيا المعلومات بشكل عام خمسة مكونات أساسية تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها وهي :<sup>13</sup> الأجهزة، البرمجيات، الاتصالات، البيانات، الأفراد.

### 2- مكونات تكنولوجيا الاتصال.

ان بيئة تكنولوجيا الاتصال اليوم ليست خيرا خالصا ، كما أنها ليست شرا صرفا ، وعادة ما تجمع كل تكنولوجيا بين ما هو إيجابي وما هو سلبي، ولا شك أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة نسد نقصا في التكنولوجيا القديمة ، وتفجر آفاقا جديدة ، ولكنها لا تجعلنا نتخلى عن التكنولوجيا القديمة ، وإنما يحدث عادة قدر من التوافق بين القديم والجديد لصالح خدمة البشر . والتكامل لا يحدث بين التكنولوجيا القديمة والحديثة فقط ، وإنما يحدث بين التكنولوجيا والعقل البشري ، فدور التكنولوجيا وقيمتها يحددهما المجتمع وتؤثر فيهما البيئة، ولا جدال في أن التكنولوجيا الجديدة تغير بسرعة من طريقة استقبالنا واستهلاكنا لوسائل الاتصال الجماهيري ، حيث تقودنا هذه التكنولوجيا نحو المزيد من التخصص والفردية ، كما أن هذه التكنولوجيا ترتبط بالعامل الاقتصادي إلى حد بعيد ، وفي جميع الأحوال فإن هذه الوسائل الجديدة سوف تنشط حياتنا ، وتتيح لنا بدائل عديدة للاختيار من بينها ، ولكن بشرط أن نحافظ على سيطرتنا على هذه الوسائل ، بدلا من أن نتحكم فيها هذه الوسائل الجديدة ، فمن خلال الجمع بين الحاسبات

<sup>11</sup>. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة ، . كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة ديالى - العراق، ص45.

<sup>12</sup>. أ.بنرجال جوهري. مرجع سبق ذكره. صص 261 و 262 .

<sup>13</sup>. دهموني خليجة، تكنولوجيا المعلومات واثرها على المزيج التسويقي، قسم العلوم الاقتصادية، معارف مجلة علمية دولية محكمة، السنة 12، العدد 23، ديسمبر، ص232.



## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

الالكترونية وبنوك المعلومات تستطيع وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية أن تنقل المعلومات إلى أي مكان لتيسير اتخاذ القرارات المناسبة ، وتلبية حاجة السوق في أسرع وقت ممكن ، وتسهيل أساليب الحصول على المعلومات وتخزينها ، واسترجاعها . ويتمثل دفع التكنولوجيا في إتاحة فرص جديدة لتطوير الاتصالات السلكية واللاسلكية ، إلا أن الجدير بالملاحظة أن موارد الاتصالات سواء الجديدة أو التقليدية ليست موزعة بعدالة على أجزاء العالم ، حيث يلاحظ في بيئة الاتصال اليوم اتساع الفجوة بين الدول الصناعية المتقدمة والدول النامية في كافة مجالات الاتصال والمعلومات .<sup>14</sup>

ومن هنا أصبحت تقاس ثروات الأمم بقدر ما تمتلك من معرفة علمية وإنجازات تقنية تساهم مخرجاتها في الارتقاء بمستوى الحياة ، ولقد انعكس هذا الاتجاه على برامج وخطط المنظمات الاقتصادية وخاصة الإنتاجية منها ، بالإضافة إلى إقامة علاقات مع مؤسسات ومراكز البحث العلمي المتطورة بهدف توسيع قاعدتها العلمية والمعرفية في ميدان اهتماماتها مما ينعكس في نهاية المطاف على تخفيض تكاليف إنتاج سلعها وخدماتها وتحسين نوعيتها وزيادة قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والدولية بما يضمن لها البقاء والاستمرار في حلية الصراع فيما بين الشركات المتماثلة على الأسواق والأرباح والمواد وقبل كل شيء على امتلاك المهارات والقدرات والإمكانات المعرفية التي تمكنها من العمل بكفاءة وفاعلية كبيرتين.<sup>15</sup>

**1-2\* شبكات الاتصال:** تعد شبكات الاتصال من مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات حيث تمكن هذه الأخيرة كلا من المؤسسات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الكترونيا من خلال الشبكات بما يمكنها من المشاركة في اتخاذ القرار وإدارة عمليات و موارد المؤسسات بصورة أكثر فعالية ، و قد شهدت صناعة تكنولوجيا الاتصالات العديد من التغيرات التي أحدثت تأثيرات كبيرة على توجهات المؤسسات وإستراتيجيتها ، فلم تعد المؤسسات تعتمد على البيانات المحددة و المتدفقة إليها من شبكات المعلومات المحلية على نظام الاتصال المكتبي لإتمام الصفقات والاتفاقيات عبر الاتصال لمسافات طويلة بل أصبحت تعتمد على شبكات المعلومات العالمية في تدعيم تجارتها و إتمام صفقاتها أو في رفع تكاليف ووقت إنجاز الأعمال و كذلك تقديم منتجات وخدمات جديدة بل و استمرار عملية التطوير.<sup>16</sup>

<sup>14</sup>.حسن عماد مكاي.مرجع سبق ذكره. ص ص 50 و 51.

<sup>15</sup>علي إبراهيم الخضر.إدارة الأعمال الدولية،مؤسسة رسلان للطباعة النشر والتوزيع،الطبعة الأولى.2008، سوريا ،دمشق،صص13و14.

<sup>16</sup>هنا عبدوي،مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس ،رسالة مقدمة النيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص : تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، 2015-2016،ص90.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

تعرف الشبكة على أنها : " عبارة عن مجموعة من التجهيزات ( أو المعدات أو الأشياء الملموسة لصورة عامة ) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال ، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة ، فالشبكات يمكن تصنيفها حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الشبكة و حسب المجال الجغرافي و حسب المعيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة ، كما تصنف أيضا حسب الخدمات التي يمكن أن تقدمها.<sup>17</sup> كما تعرف الشبكات بأنها مجموعة من الحاسبات تنتظم معا وترتبط بخطوط اتصال ، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم ، فهي تشكل نظاما قد يكون محليا ، كما يتسع ليعطي منطقة أو أكثر<sup>18</sup>

### 2-2\* انواع الشبكات الاتصال

#### 2-2-1\* شبكة الإنترنت

يمكن القول أنها شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلية خاصة وعامة منتشرة في جميع أنحاء العالم، ويمكن تعريفها مما سبق على أنها " مجموعة قنوات اتصال تضم عدة أجهزة مترابطة وتسمح باستعمال ما فيها من معلومات لكل مستخدم لهذه الشبكة.<sup>19</sup>

#### 2-2-2\* شبكة الإنترنت

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها ، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني ، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها ، ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش ، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ، ووسيلة لإنجاز الأعمال ، وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها ، وأهم ما يفرق بينها هو أن الإنترنت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار ، بينما مصطلح الإنترنت جديد ويسمى الشبكة الداخلية ، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توصلها الإنترنت ، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة .

وبالتالي فالإنترنت عملية الاستعمال بينما الإنترنت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة ، ومعلوماتها سرية ومقتصرة

<sup>17</sup> مرزوقي محمد ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسوناطراك وهران ، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية ، 2018/2019، ص 64.

<sup>18</sup> نوي طه حسين ، ياقوتة بودوشن، غربي يسين سي لاخضر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومية الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا - مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة العدد 05 . 2018 ، ص 138.

<sup>19</sup> طاهر بن عمارة ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإبداع التنظيمي -دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه قسم علوم التسيير، التخصص : الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة - الجزائر ، 2021/2020، ص 14.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

على عمال المؤسسة فقط .<sup>20</sup>

### 2-2-3\* شبكة الإكسترنات

هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال ، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور ، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام . ونستطيع أن نجد شبكة الإكسترنات في المجالات الآتية :

- نظم تدريب وتعليم العملاء .
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد الشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع .
- -شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية .

والجدول الموالي يبين الفروقات بين الانواع الثلاثة.

الجدول رقم ( 1-1 ) : أنواع الشبكات الاتصال

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنت	أي شخص بلا استثناء	العامة الناس	عامة
الإنترانت	العاملون داخل المؤسسة	وسيلة اتصال بين الموظفين وأقسام المؤسسة	خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل
الإكسترنات	أقلية خاصة من شركاء العمل	خاص ومقيد ببعض المستخدمين	مشتركة بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال

المصدر : من اعداد الطالبين اعتمادا على شرح الانواع.

<sup>20</sup>حورية بولعويديات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغار فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG ، مذكرة مكملة لبليل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة منتوري - قسنطينة ، 2007 ، ص98- .

## 2-2-4\* أنواع الشبكات من حيث الشكل نجد<sup>21</sup>

- الشبكة النجمية : وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال ، و قد سميت بهذا الاسم لأن شكلها يشبه النجمة ، حيث يكون الحاسوب الرئيس في الوسط والحاسوب الآخر حوله ومرتبطة به فقط ، وهي من أبسط الشبكات.
- الشبكة الخطية : في هذا النوع من الشبكات ترتبط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل خطي مفتوح الطرف ومزدوج الإتجاه وتستخدم الشبكة الخطية عادة بروتوكول الخاص وذلك للتحكم في دور المعلومات خلالها ، بحيث يمكن لأي جهاز في الشبكة أن يستخدمها إذا كانت غير مشغولة ، أما إذا كانت مشغولة فعليه إعادة المحاولة.
- الشبكة الدائرية : هي شبيهة بالشبكة الخطية ، عدا أن الربط بالأسلاك أو الكيبلات أو الألياف الضوئية تكون على شكل دائرة ، فالبيانات تمر عبر الدائرة من حاسوب إلى حاسوب آخر .
- الشبكة الهرمية: وتأخذ شكل شجرية أحيانا ، وقد تمثل عدة شبكات خطية مرتبطة مع بعضها البعض في شكل شبكة شجرية أو هرمية واحدة ، وفي هذا الشكل من شبكات الحواسيب المتوفرة في مراكز ومؤسسات المعلومات المشاركة ، يكون ارتباط حاسوب مركزي عبر نقاط اتصال متعددة بحواسيب أخرى تكون هي أو عدد منها مرتبطة بحواسيب وطرفيات ثالثة ، موزعة على شكل يشبه الشجرة.

## 2-2-5\* أنواع الشبكات من حيث التوزيع الجغرافي نجد<sup>22</sup>

- الشبكة المحلية LAN : وهي شبكة حاسبات تنقل المعلومات بسرعة عالية ضمن حيز جغرافي محدود ببنية واحدة أو عدة بنايات ، وتربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل مع بعضها ، وهذا لإتاحة تشارك موارد الشبكة من عناد وبرمجيات بين المحطات ، إضافة إلى ذلك تمكن مستعملي الشبكة من تبادل الملفات والاتصال فيما بينهم من خلال البريد الإلكتروني والجلسات الحوارية .
- شبكة النطاق المتسع WAN : ظهر هذا النوع من الشبكات في السبعينيات من القرن الماضي ، وتمثل في تلك الشبكات التي تغطي منطقة جغرافية واسعة وتكون تحت إدارة واحدة ، وبالتالي فإن هذه النوعية من الشبكات تعتمد على قنوات الاتصال اللاسلكية أو غير المحدودة كالأقمار الاصطناعية ، والموجات القصيرة .
- شبكات النطاق المتوسط MAN: يربط هذا النوع من الشبكات مجموعة مباني المنظمة والتي قد تتواجد في نطاق أو منطقة جغرافية محددة تمتد إلى حوالي ثمانين كيلو مترا ، وتعتبر هذه الشبكة أكبر من الشبكة المحلية وأصغر

<sup>21</sup> طاهر بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص138.

<sup>22</sup> حجاج نفيسة ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة ( 2010-2014 ) ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه ، الميدان : علوم اقتصادية ، علوم التسيير وعلوم تجارية تخصص : مالية ومحاسبة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير ، 2016-2017 ، ص9.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

من الشبكة العريضة وعادة تربط بين مجموعة شبكات ذات نطاق محدود LAN مع بعضها لتكوين هذه الشبكة ، وترتبط محطات الحاسب مع الحاسبات الكبيرة التي تتحكم في هذا النوع من الشبكات ، وعادة تستخدم هذه الشبكة نظم الميكرويف وكابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذا النوع من الشبكات . او هي مال يعرف بشبكة منطقة المحافظة تمتد على مساحة مدينة أو محافظة ويقع نطاقها الجغرافي بين شبكة WAN وشبكة LAN.<sup>23</sup>

-شبكة الاتصالات الشخصية PAN : تستخدم لتراسل المعطيات بين التجهيزات الملحقة بالحاسوب المتعلقة بالمستخدم ، وتغطي هذه الشبكة مسافة عدة أمتار فقط ، كما وتستخدم شبكة الاتصالات الشخصية هذه لتراسل المعطيات بين تجهيزات شخصية ، أو للوصول إلى شبكة الإنترنت .<sup>24</sup>

### 2-2-6\* الاتصالات السلكية و اللاسلكية وهذا تفصيلها<sup>25</sup>

-الوسائل السلكية للإتصالات : كانت الوسائل السلكية وستبقى خاصة باتجاهها المتطور من أهم وسائط تناقل المعلومات بمختلف أنواع المعلومات ، النصية المسموعة المرئية ، وهي على أنواع يمكن إيجازها بحسب تطورها في النقاط التالية:

الأسلاك النحاسية الإعتيادية ، خطوط الكيبل ، الكيبل المحوري ، الألياف الضوئية، و هذه الأخيرة التي تعد أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شائع من الإتصالات ، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية دقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر من خلالها الألياف الضوئية و هذه وتتمتع هذه الشعيرات الزجاجية بكفاءة عالية في الاتصالات.

-الوسائل اللاسلكية للإتصالات : من أبرز الإتصالات اللاسلكية ماييلي .

أنظمة الموجات الدقيقة : يستخدم نظام الموجات الدقيقة ترددات عالية المسافات بعيدة وهناك أنواع عديدة منها ، ويعتمد نظام الموجات الدقيقة في عمله على نقل المعلومات من نقطة إلى نقطة أخرى مباشرة وعلى شكل خط مستقيم الأقمار الصناعية تستخدم أنظمة الأقمار الصناعية ليت الإشارات المسافات بعيدة ، وذلك لحل المشكلة التي ظهرت في أنظمة الموجات الدقيقة وعدم التقيد بمسافة 60 كلم ، حيث تستخدم الأقمار الصناعية لعكس وإرسال الإشارات المستلمة من قبل المحطات الأرضية ، حيث يتم إعادة إرسالها إلى أماكن متباعدة في العالم وهناك أنواع مختلفة من الأقمار الصناعية تعتمد على بعدها عن سطح الأرض ، فمنها القريب من سطح الأرض ومنها البعيد ومنها متوسط البعد ، ومن الأنواع التي تستخدم بشكل واسع هو النوع الثابت من الأقمار الصناعية ، حيث يدور بنفس سرعة دوران الأرض وبنفس الاتجاه .

<sup>23</sup>.إياد روكار، نظم المعلومات الإدارية، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2021،ص106.

<sup>24</sup>.خلدون حزم، الشبكات اللاسلكية ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2018 ، ص4.

<sup>25</sup>.نوي طه حسين ، ياقوتة بودوشن، غربي يسين سي لاختصر، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومية الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجاً - مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة العدد 05 . 2018 ، ص138-139.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

أنظمة الهواتف الخلوية : ظهرت أنظمة الهواتف الخلوية في نهاية الثمانينات ، حيث أن ظهورها مرحلة مهمة في عالم الاتصالات.

### 3- أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من العناصر المترابطة ، التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود من هذه التكنولوجيا ، بحيث تساعد المستويات الإدارية المختلفة في المجاز أعمالها وهذا هو تفصيلها كما يلي:<sup>26</sup>

1- الأفراد ( people ) : ويعرف الأفراد على أنهم الأفراد الذين يتم تطويرهم وتجهيئهم بالمهارات اللازمة والذين يمتلكون الخبرة والكفاءة في استخدام التكنولوجيا والتعامل معها ، حيث يمثلون المستخدمون النهائيين للبرمجيات والمعدات . وأيضا هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إداريين ومتخصصين ومستخدمين للنظام ويكاد ينفق الكثير من المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية الأفراد في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير ، وكذلك يرجع إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ، ويمكن تصنيفهم إلى مايلي :

المختصون : ومن هؤلاء محللو النظم ومديرو قاعدة البيانات ، ومدير الاتصالات ، ومدير الشبكات ، ومدير ضمان الجودة والمبرمجون ومهندسو الحاسوب ولكل من هؤلاء وظيفته الخاصة ، و يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام .

المستخدمون : وهم مجموعة من الأشخاص ممن يشاركون في نظام العمل ، ومن أبرز هؤلاء الزبائن والمشاركون في إنجاز عملية الأعمال والمشاركون في البنية التحتية.

2- البرامج ( Software ) : يقصد بها مجموعة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل المبرمج والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة وتعرف كذلك على أنها " مجموعة منظمة من التعليمات تصدر في سياق منطقي تصدر وتعطي للحاسوب من أجل تمكينه من تنفيذ عمل معين ، وهي بذلك تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية لتؤدي مختلف التطبيقات والمهام المطلوبة منها .

و من أجل تحقيق أي غرض من الأغراض التي من أجلها تم اقتناء الحاسوب يجب أن يكون هناك برنامج يتحكم في تشغيله . والبرنامج هو مجموعة من الأوامر مكتوب بلغة خاصة ، ويكون التنفيذ الإلكتروني لتلك الأوامر متحكما في تشغيل الحاسوب لتحقيق الغرض من البرنامج، ويوجد نوعين أساسيين من البرمجيات : برمجيات النظم system software وبرمجيات التطبيقات application software . وبرمجيات النظم هي البرامج التي تهدف لتشغيل الحاسوب بسلاسة وفعالية ، ومن أمثلتها " نظام التشغيل operating system " ، وبرامج نسخ

<sup>26</sup>. طاهر بن عمارة، مرجع سبق ذكره ، ص 9-15.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

الأقراص ، وبرامج تنظيم الملفات ، تؤدي هذه البرامج مجموعة متنوعة من الوظائف مثل تحرير الملفات ، وإدارة التخزين ، وحسابات الموارد ، وإدارة الإدخال / الإخراج ، وإدارة قواعد البيانات ، نظام تشغيل الأقراص و وما إلى ذلك . وأدوات الحاسوب ويتم تطوير هذه البرامج من قبل مبرمجي النظام .

بعض امثلة برامج النظام هي: DOS و Windows .<sup>27</sup>

. أما برامج التطبيقات فتهدف لتنفيذ الأغراض المختلفة للمستخدمين ، كبرامج معالجة الكلمات أو الجداول

الإلكترونية ، أو برامج المحاسبة أو تنظيم المخازن .<sup>28</sup>

3- الأجهزة المادية ( Hardware ) : وتعرف على أنها " الكيان المادي الصلب والتي تشتمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها ، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج ، والتي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسات ، وهي المعدات المستخدمة في إدخال البيانات كلوحة المفاتيح ولاقطات الصوت والمساح الضوئي ، فضلا عن وحدة المعالجة المركزية التي تعالج البيانات ، أما وسائل الخزن فتشمل الذاكرة الرئيسية ووحدات الخزن المساعدة كالأقراص الممغنطة ، أما وسائل الإخراج فتستخدم لعرض المعلومات كالشاشة والطابعة والسماعات ، ويمكن تعريف الحاسوب على أنه " نظام أو مجموعة مكونات تؤدي مهام الإدخال ، المعالجة ، الإخراج ، التخزين ، والمراقبة فهو إذا أداة معالجة المعلومات " .

4- الاتصالات و الشبكات ( Communication and Networks ) : تعد الاتصالات الحلقة التي تقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمستخدمين ، كلما ازدادت أنشطة ومهام المنظمة أدى ذلك الى أكثر حاجة لهذا البعد سواء من خلال ادخال بيانات أو توثيق المعلومات وإيصالها إلى طالبها بالخصائص اللازمة.<sup>29</sup> ومما سبق يمكن القول أن الاتصالات والشبكات عبارة على وسائل تقنية تستخدم لنقل البيانات من جهاز كمبيوتر إلى آخر أو من محطة طريقية إلى محطة طرفية أخرى ، للاستفادة من جميع البيانات الموجودة على جميع المحطات الطريقية والأجهزة المركزية .

5- قاعدة البيانات ( Database ) : وهي الوعاء الذي يحتوي على الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب ، والتي تشكل المادة الأولية التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات وهي مجموعة البيانات مهيكلة ومسجلة على وسط تخزين يمكن الحصول منها على المعلومات بسهولة ويسر كما تعرف على أنها هي مجموعة من الملفات المنظمة بحيث يسهل الوصول إليها عندما تريد استردادها " . وتنبع أهمية استخدام قواعد البيانات في المؤسسات من أنها تعطي سيطرة مركزية على حفظ البيانات واسترجاعها وإدامتها ، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات ، ويمكن إضافة قاعدة معالجة

<sup>27</sup> سمير جعفر. تطبيقات حاسوبية في الإدارة. من منشورات الجامعة الافتراضية . السورية الجمهورية العربية السورية 2021.ص18.

<sup>28</sup> هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين ، الناشر مركز الرضا للكمبيوتر، الطبعة الأولى ، دمشق 1998، ص40.

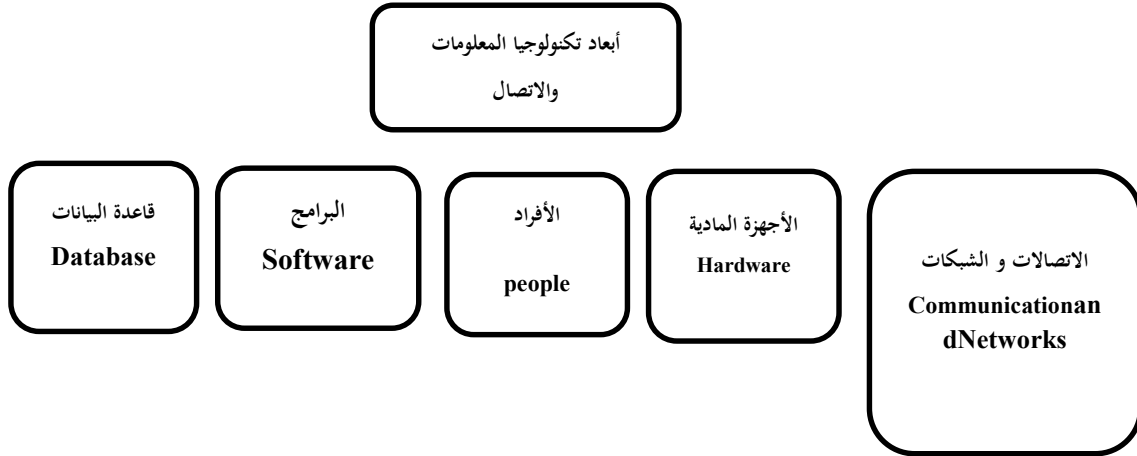
<sup>29</sup> سعد ابراهيم ، ماجد محمد صالح، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تسويق الخدمة السياحية دراسة ميدانية في عينة من المنظمات السياحية في محافظة بغداد ، مجلة جامعة بابل / العلوم الصرفة والتطبيقية والعلوم الهندسية / المجلد ( 7 ) ، العدد ( 1 ) ، 2018، ص 92،

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم ، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية .<sup>30</sup>

والشكل الموالي يوضح الأبعاد التي تحتويها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الشكل رقم ( 1-2) : الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر : من اعداد الطالبين اعتمادا على الشرح.

المطلب الثالث :متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 1- العوامل التي أدت الى ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات : رصدت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات عدداً من العوامل التي كان لها دوراً مهماً في استخدام التكنولوجيا ، ومن أهم العوامل المتفق على أهميتها في هذا المجال مايلي<sup>31</sup>

- التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية ، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها .

- التغيير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصادياً إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثاً عن الكفاءة .

- المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها ، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف.

<sup>30</sup> .محمد حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة ، . كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة ديالى - العراق، 2018، ص:47

<sup>31</sup> .محمد ابراهيم، خلود عاصم ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013، ص ص234 و235.



## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

ونجد أيضا بعض العوامل مثل :<sup>32</sup>

- الاستخدام المكثف للعمولة في العمليات الإنتاجية ، وقد تمثل ذلك أساساً بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطوراً وأساليب عمل أشد تعقيداً مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقانات وإدارة هذه الأساليب .

- التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية ، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها- التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصادياً إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثاً عن الكفاءة .

- تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع .

- ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجياها المتعاقبة ، لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل .

وهناك عدة عوامل أثرت على انتشار التكنولوجيا في كثير من دول العالم ومن هذه العوامل ما يلي :<sup>33</sup>

-تشجيع الدول المتقدمة على القيام بالاستثمارات والتطويرات التكنولوجية العلمية المختلفة .

- تحسن الأوضاع الاقتصادية والتكنولوجية في كثير من الدول المتقدمة في خلال الأعوام من بعد عام 1970 م إلى عام 2000.

- تشجيع الدول المتقدمة على الأبحاث التسويقية المتخصصة بالتجارات والأعمال الدولية وتشجيع القطاعات الخاصة والاهتمام بإعداد دراسات وأبحاث تسويقية دولية تهتم بمعرفة الجدوى والمنافع الاقتصادية عن كثير من الممارسات التجارية والنشاطات التجارية والاقتصادية والصناعية وغيرها .

- تشجيع بعض الدول على التطور التكنولوجي .

-التعديلات والتطويرات على الأجهزة الإلكترونية والسلع الحديثة الكهربائية والتكنولوجية والبرمجية وغيرها من الأجهزة والمعدات .

-الخدمة الملموسة والفائدة الحقيقية السريعة العلمية والنتائج الصحيحة عند استخدام الأدوات التكنولوجية والآلات المتطورة والحديثة ، فضلاً عن الدقة في النتائج والمعلومات والبيانات والأرقام والمخرجات إثر استخدام هذه الأدوات والأجهزة الإلكترونية المتطورة . كما ساهمت وسائل الإعلام على المستوى الدولي من وجود القنوات الفضائية المتعددة على نشر الأدوات والمعدات الإلكترونية والحديثة.

### 2- الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

<sup>32</sup>عمار محمد زهير تيناوي. دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات ،مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال. الجمهورية العربية السورية ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، 2019:صص 36و37.

<sup>33</sup>محمد سرور الحريري ، الإدارة العالمية للمنظمات ، الناشر الأكاديميون للنشر والتوزيع عمان - الأردن ، الطبعة الأولى ، 2016 :صص 161و162.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

أضحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال رمزا من رموز التقدم العلمي و التكنولوجي لهذا العصر . فقد سيطرت تقنياتها و وسائلها بمختلف أنواعها على الحياة العصرية و اتسعت دائرة استخدامها خاصة وقد أصبح لها قدرة حتمية هائلة في التأثير و مواجهة و اقتحام مشاكل المجتمع و تقديم حلول غير تقليدية لتغلب عليها بأقل جهد و في أسرع وقت ممكن.

انعكست التكنولوجيا الحديثة على المؤسسات بكافة أشكالها ومجالاتها ، وأنتجت أوضاعا وممارسات جديدة أثرت على كفاءة وفعالية هذه المؤسسات ، وأهم تلك الآثار التالي :<sup>34</sup>

- اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال ، وانعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال والحديثة.  
- تضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات ، إذ يكفي أن تتحقق للمؤسسة أيا كان موقعها آليات الاتصال حتى يمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة.

- عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات ، إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس الكفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، وفي حقيقة الأمر كثير من أهم و أنجح المؤسسات المعاصرة لا يزيد حجمها عن بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة .

- سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات و العاملين فيها والعملاء والموردين ، بغض النظر عن المسافات و اختلاف التوقيت .

- القدرة على تعديل المنتجات والخدمات بحسب طلب الزبائن والمستفيدين .  
- تتمكن التقنيات من تخليق مواد جديدة و تتغلب على نقص الخامات و الموارد الطبيعية ، ومن ثم يكون الانسان هو المورد النادر الحقيقي .

- التحول من أنماط وأساليب الرقابة الخارجية على البشر إلى أنماط الرقابة الذاتية.  
- ارتفاع معدلات رواتب و دخول العاملين ذوي المعرفة و تقارب مستوياتها في أسواق العمل المختلفة و انخفاض مستويات الرواتب للعاملين العاديين الذين يعملون في الأعمال الروتينية و بالتالي إعادة توزيع الرواتب .

- انخفاض وقت العمل للفرد وزيادة أوقات الفراغ في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة

اضافة الى ذلك آثار تكنولوجيا المعلومات على الإدارة وقد أحدثت هذه السمات وتقنيات المعلومات آثاراً هائلة على النسيج الإداري يمكن رصد بعضها في التالي :<sup>35</sup>

-المساعدة في تخفيض حجم الجهاز الإداري واختصار النفقات بالتالي (بتقليص الإدارة الوسطى في الأساس).

<sup>34</sup> . نعروة بوبكر. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة حالة ، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، جامعة الوادي، العدد التاسع . المجلد الثاني، 2016:صص262و263.

<sup>35</sup> . هاني الخوري ، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين ، الناشر مركز الرضا للكمبيوتر ، الطبعة الأولى ، دمشق ، 1998. ص 228.

<sup>35</sup> .بن رجدةل جوهر ، مرجع سبق ذكره. صص211.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

-توزع قدرة الإدارة العليا على التخطيط والرقابة في ذات الوقت والسماح بدرجات أكبر من اللامركزية وتفويض السلطة وتوزع عملية اتخاذ القرارات .

- توسيع وتنمية وتنشيط قنوات الاتصال وابتكار أساليب جديدة في الاتصالات الإدارية تتلخص في قيود الوقت والزمان والمكان.

-المساعدة على تركيز الإدارة في المهام الاستراتيجية والتخفيف من الأعباء الروتينية .

إن من أهم الآثار الناتجة عن تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جوانب المنظمة نذكر منها مايلي :<sup>36</sup>

- التأثير على إنتاجية المنظمة أكدت مختلف الدراسات مؤخرًا أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤثر تأثيرًا أساسيًا في نمو المنظمات ، خاصة عندما يرافق إدخال هذه الأخيرة إدخال تغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة ، فقد بينت أن معدل الانتاجية كان أعلى لدى المنظمات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

- التأثير على القوى العاملة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثير آخر هو ادخال متطلبات جديدة حول القوى العاملة ، من هذه التغييرات زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع زيادة كبيرة نسبيًا ، حيث أن معدل الأجر السنوي في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، إضافة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيدًا و تطورًا من التجهيزات المستعملة سابقًا ، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمالة أعلى خبرة و تعلمًا ، كما يحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور التجهيزات و البرمجيات .

### 3- التحديات والمعوقات التي تواجهها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعيش الادارة اليوم عصرًا يمتاز بالعديد من المتغيرات والتحديات التي تفرض على بيئة الاعمال العديد من التحديات العالمية والمحلية حيث تدفعها الى تبني استراتيجية تؤدي الى المزيد من الابداع والابتكار وتحقيق الكفاءة والفاعلية كيف تحقق هذه المؤسسات لنفسها البقاء والاستمرارية والقدرة على المنافسة ومواجهه التحديات.

حيث نجد هناك خمس تحديات وهي:<sup>37</sup>

- نمو الانترنت والتحول التكنولوجيو اقتصاد المعرفة.

- التحول نحو مشاريع الاعمال الجديدة والتحول نحو الشركات الرقمية.

كما نجد أيضا جملة من المشكلات والصعوبات التي تشكل عائقاً وتحدي أمام انتشار التكنولوجيا الدولية ، ومنها ما يلي :<sup>38</sup> وبهذا الصدد فإن الأسلوب السليم الذي ينبغي انتهاجه من قبل المنظمات هو بدفع هذه المنظمات إلى تكوين بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات تكون قادرة و مؤهلة لتحقيق أهدافها ، مما يتطلب بالضرورة قيام المنظمات

<sup>36</sup> .أ.بن رجدةال جوهري، مرجع سبق ذكره. ص 212.

<sup>37</sup> .اسماعيل ماجد الطاهر، الدكتور مهدي الخالص، مقدمه في نظم المعلومات الادارية ، جامعه العلوم التطبيقيةالخاصه، دار وائل للنشر، الطبعةالثانية، 2013.ص27.

<sup>38</sup> .محمد سرور الحريري.مرجع سبق ذكره.ص.167.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

بإعادة بناء الهياكل البنائية للمعلومات و البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الخاصة بها بشكل ينسجم مع ممارسات العمل الجيد .<sup>39</sup>

اضافة الي تحديات أخرى لتكنولوجيا المعلومات ونذكر منها ما يلي:<sup>40</sup>

-الثقافة التنظيمية: وهذا نظرا لاختلاف قيم وآراء الأفراد في دعم المعرفة، ولتحقيق ذلك يجب العمل على بناء ثقافة تعاونية تشجع على تبادل المعرفة والمعلومات بين أفراد المنظمة .

--الأساليب التكنولوجية : يجب على إدارة المعلومات تطبيق الأساليب والبرامج التكنولوجية الحديثة التي تكون في العادة ذات تكلفة عالية ، كما يلزم توفير موارد بشرية تميز بالتدريب اللازم للتعامل مع هذه الأساليب .

-التمييز بين المعلومات المهمة والغير مهمة : حيث يوجد بعض المعلومات التي لا تعتبر ذات أهمية .

- اختلاف بعض الدول مع الشركات والمؤسسات الأجنبية والخارجية على نشر وتوزيع ونقل التكنولوجيا المتطورة والحديثة .

- اختلاف القوانين الحكومية فيما بين الدول وتعدد وتنوع القرارات والقوانين الرسمية الصادرة عن الحكومات بشأن عمليات نقل التكنولوجيا الحديثة من دولة إلى أخرى .

- سيطرة بعض الحكومات على المنشآت والإدارة العالمية ووقوف بعض الدول والمؤسسات الحكومية عائقاً في وجه المنشآت المتطورة والمصانع الحديثة .

- كما سلط الضوء على أن إيرادات الاتصالات في العالم تُساهم على نحو مهم في الاقتصاد ولكنها أخذت في التراجع في الآونة الأخيرة، لأن مستعملي الهواتف المحمولة ينتقلون من الاتصالات الصوتية وخدمة الرسائل القصيرة التقليدية إلى وسائل التواصل الاجتماعي ، كما يعرض التقرير أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بالاتصالات الخلوية المتنقلة والنطاق العريض المتنقل والنطاق العريض الثابت. وبشكل عام فإن أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آخذة في التراجع مع تزايد الاشتراكات في خدماتها ،ومع ذلك تختلف أسعارها بين المناطق وداخلها، ولا تزال الأسعار مرتفعة في بعض البلدان النامية وأقل البلدان نمواً.<sup>41</sup>

**المبحث الثاني : الجودة الادارية و تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**

تمهيد

<sup>39</sup> بوقفة عيسى. زكري هشام. دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية برنامج الاستقبال و التوجيه كنموذج بالمؤسسات الصحية بورقلة . مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، الطور الثاني ماستر في الميدان : علوم اقتصادية ، علوم تجارية وعلوم التسيير فرع : العلوم التجارية التخصص : تسويق الخدمات .جامعة قاصدي مرباح ورقلة . 2019/2020.ص10.

<sup>40</sup> . وليد مرتضى. نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة : القرض الشعبي الجزائري. بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، البنك الوطني الجزائري وكالات الوادي خلال الفترة 2012و2013. علوم اقتصادية و علوم تجارية وعلوم التسيير. فرع : علوم التسيير. التخصص : انظمة معلومات ومراقبة التسيير . جامعة قاصدي مرباح ورقلة. نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : ( 30/06/2014 ) 2013-2014.ص41.

<sup>41</sup> تقرير من الأمين العام،قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء مجتمع معلومات جامع وشامل للجميع،جنيف،2019.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عنصر فعال في تقديم بعض الخدمات كما سهلت من عمليات التواصل بين مقدمي هذه الخدمات والمستفيدين منها وفي هذا المبحث سنحاول أن نتطرق إلى أهم الجوانب التي تساهم فيها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في هذه التسهيلات وكذلك الاثر التي تلعبه في تحسين هذه الخدمات فقد خصصنا لذلك ثلاث مطالب حيث أشرنا في المطلب الأول إلى التحدث عن ماهية الجودة بشكل عام أما المطلب الثاني فتطرقنا للجودة الادارية ، أما المطلب الثالث فيتحدث عن علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الادارية.

### المطلب الأول : ماهية الجودة.

تعتبر الجوده في العمليات والخدمات عنصر مهم وأساسي وضروري لأي مؤسسه تنشط في اي قطاع كما ان مواضيع الجودة استحوذت على الاهتمام الكثير من رجال الاعمال، حيث ادى هذا الاهتمام المتزايد من قبل المؤسسات الى اختلاف وتباين الآراء والمفاهيم حول هذا المصطلح من قبل الباحثين فنجاح وتفوق المؤسسات اليوم يعتمد على حسن جوده خدماتها وسنحاول عرض أهم المفاهيم المتعلقة بالجودة.

ونظرا لكثرة تعاريف الجودة فإننا نكتفي بتقديم هذا التعريف البسيط لها:

نمط تعاوني للأداء والإنجاز اعتماداً على القدرات والمواهب المشتركة للعاملين من أجل تحسين الإنتاجية والجودة من خلال فرق العمل.<sup>42</sup>

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين وعلى اختلاف تخصصاتهم ، لذا فإن النظرة إلى هذا المفهوم تختلف باختلاف تخصص الباحث ، فالمهندس له نظرة تختلف عن نظرة الإداري عن نظرة العميل عن نظرة الحرفي وهكذا ، لذا فإنه غالباً ما يجد الباحثون صعوبة في تحديد معنى الجودة .<sup>43</sup>

### 1- مفاهيم حول الجودة الشاملة.

تعد الجودة الشاملة ، وإدارة الجودة الشاملة تعبيرين شائعين في لغة الإدارة في وقتنا الحالي فبتعريف بسيط قيل أن إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب تنظيمي يهدف إلى التحسين المستمر لكل الأنشطة والمستويات .<sup>44</sup>

إدارة الجودة الشاملة هي بمثابة التطوير والتحسين المستمرين للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها.

### 1-1- أهمية جودة الشاملة:

<sup>42</sup> علي إبراهيم الخضر، إدارة الأعمال الدولية ، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا - دمشق ، الطبعة الأولى ، 2008، ص296.

<sup>43</sup> علي جبالق، إدارة الجودة، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية ، 2021، ص1.

<sup>44</sup> ولد إبراهيم وهيب، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ادارة الجودة الشاملة ، قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة محمد بوقرة ،بومرداس ،معارف مجلة علمية محكمة ،السنة العاشرة ،العدد 20 ،2016، ص330.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

تكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة بكونها فلسفة شاملة تتبناها المنظمة للتغيير الجذري في فكر وسلوك العاملين لتحقيق الجودة في مخرجاتها وليست مجرد قوانين ولوائح تشبع من قبل العاملين في المنظمة ، وبالتالي كان لزاما على المنظمة النظر إلى نشاطاتها كمنظومة متكاملة بحيث تكون الجودة هي المحصلة النهائية للجهود والتعاون بين العملاء الداخليين والخارجيين للمنظمة .<sup>45</sup>

كما ترجع أهمية الجودة الشاملة في كونها نظاما يعمل على :<sup>46</sup>

- المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر .

\_\_ تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والاعتماد المتبادل بين الأفراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل .

\_\_ توفير الوضوح للعاملين وتوفير المعلومات المرتدة لهم وبناء الثقة بين أفراد المنظمة ككل .

- إحراز معدلات أعلى من التفوق والكفاءة وزيادة الوعي بالجودة في جميع إدارات المنظمة .

- التحسين المستمر في المنظمة.

- زيادة فعالية التنظيم الإداري للمؤسسة : حيث أن إدارة الجودة الشاملة تحقق تحسنا في الاتصالات ، وتحسين

العلاقة بين الإدارة والموظفين ، وتنمية فلسفة العمل بروح الفريق .<sup>47</sup>

### 1-2- أهداف جودة الشاملة.

من الأهداف الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ، تحسين جودة المنتج والخدمات المقدمة وكذلك الإستخدام السليم

للموارد المالية والإستفادة من النظم الحديثة.<sup>48</sup>

\* بعض المزايا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة منها :<sup>49</sup>

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيققل من البيروقراطية الإدارية التخلص من الروتين والإجراءات المتكررة .

- مشاركة جميع أعضاء العاملين في إدارة المؤسسة .

- المساعدة على إيجاد نظام موثوق لضمان الأداء في حال تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة .

- ترسيخ صورة المؤسسة لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها.

**المطلب الثاني: الجودة الادارية.**

<sup>45</sup>. بداوي ايمان، يعقوبي خليفة، اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة كآلية لدعم وإنجاح المؤسسات الناشئة، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 60، العدد 11، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2020، ص3.

<sup>46</sup>. بحجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة ( TOM ) المفهوم والفلسفة والتطبيقات، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، الطبعة الأولى، القاهرة، 2019، ص43.

<sup>47</sup>. سلطان كريمة، واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة بعض مؤسسات قطب المحروقات لولاية سكيكدة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2019، ص139.

<sup>48</sup>. تايب الهام، إمكانية تطبيق الهندسة الإدارية وإدارة الجودة الشاملة لتنفيذ تسيير الموارد البشرية - دراسة حالة المعهد الدبلوماسي والعلاقات الدولية الجزائري 2012 / 2001، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في التنظيم السياسي والإداري، من كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص111.

<sup>49</sup>. حسناء عبد الله محمد الدحيل، واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية لمرحلة التعليم الثانوي في مدينة بريدة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة للنشر الأبحاث العلمية والتربوية ( MECSI ) العدد التاسع، 2019، ص10

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

ان لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار لذلك يجب على القادة و الموظفين أن يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى .

### 1- مفهوم الجودة الادارية.

قبل أن تعطي تعريفا للجودة الإدارية سنمر أولا الى مفهوم جودة الخدمة حتى يتضح الأمر لأن ما نحتاج اليه نحن في نهاية الأمر هو جودة الخدمة الادارية أو جودة العملية الإدارية .

وفيما يتعلق بجودة الخدمة فلم يتفق الباحثين وعلماء الادارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة فمنهم من عرفها بأنها : عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الاشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة.<sup>50</sup>

أما تعريفنا للجودة الإدارية: فنقول أنها أداء العمل بجودة و بإتقان من طرف الموظف الاداري مقدم الخدمة بما يرضي متطلبات المتعاملين والمستفيدين.

لذلك نرى تطبيق الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالشكل الصحيح يرفع من مستوى الجودة الإدارية في مؤسسة .

### 2- أبعاد الجودة الادارية.

في إمكان المنظمات الإدارية أن تمارس إدارة الجودة الشاملة ممارسة ناجحة إذا توافر لديهم بيئة عمل مساندة تمكنهم من التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة وتضمن أنها أصبحت أسلوب حياة للمنظمة ، ومن أجل خلق مثل هذه البيئة يلزم على المنظمات الإدارية أن تشدد على مبادئالجودة الشاملة ، حيث سنجعلها في دراستنا هذه على أساس أنها أبعاد للجودة الإدارية.

#### أولاً: القيادة الإدارية.

لقد حظيت القيادة الإدارية باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين في مجال الإدارة العامة نظراً لأهميتها في نجاح المنظمات ، فهي عملية تتركز عليها مختلف الأنشطة في المنظمة.

تعريف القيادة الإدارية : تعني القيادة الإدارية مدى قدرة المدير على استخدام ما لديه من أنواع السلطة أو القوة أو المهارة التي تمكنه من التأثير على مرؤوسيه ، وكسب ثقتهم في ضوء مقتضيات الموقف ومتطلباته ، حيث يقوم

<sup>50</sup> أيوب محمود محمد، اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون،دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة ايرث ليتك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل، ماجستير ادارة اعمال جمهورية العراق جامعة زاخو / كلية ادارة الأعمال، العدد الثامن عشر تاريخ الإصدار 2- 2020، ص75.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

بتحفيزهم وتوجيههم والاتصال بهم ، ويقدم لهم الرؤيا التي تمكنهم من القيام بالعمل في المؤسسة على أكمل وجه لتحقيق الأهداف المحددة بأقصى فعالية ممكنة.<sup>51</sup>

كما ينظر للقيادة على أنها القوى التي تلهم الأفراد وتوحد جهودهم وتحثهم على التغيير ، فإن الأبعاد الإدارية الأخرى تتعامل أكثر مع القضايا الحالية أو الراهنة ، ويعتبر التحفيز والاتصالات وحل المنازعات بعض نماذج الأبعاد القيادية لوظيفة المدير، وتحتاج المنظمات إلى كل من الإدارة والقيادة إذا ما أرادت أن تحقق الفعالية لعملياتها . فالقيادة ضرورية لتحقيق التغيير كما أن الإدارة ضرورية لتحقيق النتائج المنتظمة .<sup>52</sup>

إن نجاح المؤسسة أو فشلها يتوقف إلى حد كبير على كفاءة قيادتها الإدارية ، وقد أثبت أن الواقع العلمي أنه لا يكون هناك تحول نحو إدارة الجودة الشاملة إذ لم تنهأ القيادة الفعالة في مستويات المؤسسة المختلفة .<sup>53</sup> يعتبر القائد الإداري أهم عنصر في القيادة الإدارية باعتباره من يملك أكبر تأثير على الجماعة ، إذ أن القائد هو الذي يبذل تأثيرا إيجابيا أكبر على الآخرين مما يبذلونه هم نحوه ، ونقصد بالتأثير هنا ذلك التأثير المرغوب من طرف القائد والجماعة معا .<sup>54</sup>

ثانيا: الثقافة التنظيمية.

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً كبيراً في الانتقال إلى تجسيد مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، ولذلك لا بد من تعديل في الثقافة السائدة داخل المنظمات والمؤسسات المختلفة .

إن الثقافة التنظيمية تجعل من الممكن زيادة المعرفة بواقع الشركة ، وفهم المناخ الاجتماعي ، وتوحيد المبادرات والإرادات، و تحقيقاً لهذه الغاية يمكننا اعتبارها أداة إدارية ومحددًا رئيسيًا للمنظمة.<sup>55</sup> ثالثا: التخطيط الإستراتيجي.

عملية التخطيط الاستراتيجي للجودة يحاول من خلالها المدراء ومسيرين اختيار أفضل طريق تسيير فيه المؤسسة للوصول إلى هدفها ، يرتبط التخطيط الإستراتيجي بالجودة الشاملة بوصفه الإطار العام الذي تضعه المنظمة لتنظيم أعمالها ومتابعة عملياتها بمشاركة جميع العاملين لتحقيق مخرجات جيدة تؤكد على جودة المنظمة ، فالجودة يجب أن

<sup>51</sup> . بن حيمة عمر ، صديق زكرياء ، ( The Role of Administrative Leadership in Improving the Functionality of Employees within the Economic Establishment ) ، مجلة البشائر الاقتصادية ، جامعة طاهري محمد ، بشار ، 2018. ص171.

<sup>52</sup> . بطرس حلاق، القيادة الإدارية ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020. ص18.

<sup>53</sup> . زكي حميدة ، سويداني بوجعة ، دور القيادة في تسيير المؤسسة الجامعية في ضل الجودة الشاملة دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945 قالة ، 2018/2019. ص47.

<sup>54</sup> . كمال حبيب لوياني ، أثر نمط القيادة على أداء العاملين ( دراسة ميدانية في مستشفى رفيق الحريري الجامعي )، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية . العدد السابع والثلاثون ، جامعة الجنان ، لبنان، 2021. ص8.

<sup>55</sup> . KHOUNI Hakim ، AMAROUCH Redha، la Culture Organisationnelle sur Performance de l'Organisation Cas Pratique : La direction Générale des Douanes Algériennes. Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion Option : Management Stratégique، Faculté des Sciences Economiques ، Sciences de Gestion et Sciences Commerciales، Département des Sciences de Gestion ، UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI - OUZOU2018p11.



## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

تكون حاضرة في جميع مراحل التخطيط بدءا من نشر ثقافة الجودة ، مرورا بالرسالة والأهداف وانتهاء بالرقابة والتقييم .<sup>56</sup>

تأتي أهمية التخطيط الاستراتيجي على مستوى مؤسسات المجتمع في كونه يسمح للمؤسسة بالتعرف على الرؤية الجماعية للمؤسسة ورسالتها ، وتقييم الفرص والتهديدات التي قد تواجه المؤسسة ، وحشد الجهود للحد من خطر التهديدات ، وتطبيق وتنفيذ الاستراتيجيات بنجاح.<sup>57</sup>

التخطيط الاستراتيجي و الجودة : هناك علاقة بين كل من التخطيط الاستراتيجي والجودة ، فالتخطيط يتطلب تحديد الوضع الحالي والحالة المرجوة التي تسعى اليها المؤسسة لتحقيق أهدافها . كما أن التخطيط الجودة مهم في تحقيق أهدافها ، فالتخطيط الاستراتيجي تكتمل معه الرؤية وتنضج الاهداف التي تنتج الجودة الشاملة ، فالجودة ليست عشوائية ولا تحدث بالمصادفة ما لم يخطط لها بشكل دقيق .<sup>58</sup>

### رابعا: تنمية الموارد البشرية

إن العنصر البشري يعد ثروة فهو الوسيلة الأولى لتحقيق الجودة والتميز ، وعن طريقه يتحقق الرضا المستفيدين ، لذلك لا بد من التركيز على تطوير الموارد البشرية وتنميتها وذلك من خلال القيام بالوظائف والمهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية.

وتعرف هذه الأخيرة بأنها مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تطوير الكفاءة الجماعية للأشخاص الذين يعملون في الشركة. الفعالية هي مدى تحقيق الأهداف ، تحت قيادة مسؤولين من أجل تحقيق أهداف الشركة.<sup>59</sup> تعرف تنمية الموارد البشرية بأنها " مرحلة تأتي بعد الحصول على الأفراد الملائمين لأداء العمل ، و يقصد بها رفع مستوى مهاراتهم و خبراتهم وذلك عن طريق التدريب الملائم لطبيعة العمل المطلوب إنجازه.<sup>60</sup> أوهي مجموعة من الممارسات التي تهدف إلى تعبئة الموارد البشرية وتطويرها بهدف ضمان قدر أكبر من الكفاءة والأداء الأمثل .<sup>61</sup>

<sup>56</sup> هائي محمود مرزوقه، أثرالتخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن، قدمت هذه الرسالة استكمالا للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ، 2014.ص24.

<sup>57</sup> خولة عبد العزيز حماد الصانع ،درجة ممارسة عمداء الكليات الجامعية المتوسطة في محافظات الوسط للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية ،تخصص إدارة وقيادة تربوية، قسم الادارة والمناهج ،كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط تموز، 2013.ص21.

<sup>58</sup> خولة عبد العزيز حماد الصانع ،مرجع سبق ذكره.ص38.

<sup>59</sup> Maxime Moreno, cours GESTION DES RESSOURCES HUMAINES - GRH/ IFSE, Maxime Moreno sur proposition de Caroline Manville Maître de Conférence GRH , IAE UTI -2008: p1

<sup>60</sup> بارك نعيمة، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية ،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا - العدد السابع ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة حسينية بن بوعلي الشلف ، الجزائر ، (دون سنة النشر) ،ص276.

<sup>61</sup> TAHIR ABDELLATIF·1 Cours de Gestion des ressources humaines، Université Ibn Zohr EST Agadir ، Techniques de management 2019/2020 ،p9.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

\* نذكر مايلي أهمية الموارد البشرية في المؤسسة :<sup>62</sup>

\_\_ تمثل الموارد البشرية أهمية استراتيجية كبيرة لنجاح أي مؤسسة ، فلا يمكن أن يتحقق الاستخدام الأمثل للموارد الأخرى إذا كانت المؤسسة تفتقر إلى الأفراد ذوي المهارات والمؤهلين والقادرين على أداء وظائفهم المطلوبة منهم .  
\_\_ أن أهمية الموارد البشرية وكيفية إدارتها تزداد يوماً بعد يوم ، لأن المنطلقات الأخرى للتنافس بدأت تفقد ميزتها من يوم لآخر ، فأسس النجاح كالتكنولوجيا المستخدمة في الإنتاج ، وحصة الشركة من السوق ، ودرجة الحماية التي قد توفرها الدولة أو الاعتماد على مصادر التمويل المحلية الأقل تكلفة ، لم يعد لها نفس التأثير الذي كانت تتمتع به في الماضي و هذا ما يؤكد بأن الموارد الثقيلة لإقامة المؤسسة لم تعد لها بالغ الأهمية بقدر ما توليه الموارد البشرية المؤهلة من قيمة .

\_\_ أن الموارد البشرية هي مصدر النجاح لأي مؤسسة أو مجتمع ، وذلك إذا ما تم إدارتها بشكل جيد ، إن سبب النجاح لا يكمن في وجود الموارد المالية ، ولكن يكمن في إدارة الموارد البشرية .

\* سوف تتنوع الأهداف لإدارة الموارد البشرية من مؤسسة إلى أخرى ، ولذا فإن أهداف إدارة الموارد البشرية تعد كثيرة ومتنوعة نذكر أهمها في الأهداف التالية:<sup>63</sup>

\_\_ توجيه النصح إلى الإدارة بشأن السياسات الخاصة بالموارد البشرية اللازمة لضمان أن المؤسسة لديها قوة عاملة على مستوى عال من الكفاءة والتحفيز ، ولديها مجموعة من الأشخاص المؤهلين للتكيف مع التغيير ، علاوة على ضمان التزام المؤسسة بالتزاماتها القانونية الخاصة بالعمل .

\_\_ التعامل مع الأزمات والمواقف الصعبة الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص وذلك حتى يضمن ألا تقف مثل هذه الأشياء في طريق تحقيق المؤسسة لأهدافها .

\_\_ توفير قناة اتصال بين القوة العاملة وإدارة المؤسسة .

- تنمية المهارات الإدارية في مجال الإشراف والقيادة وصيانة العنصر البشري ، وفي العلاقات الإنسانية لدى المديرين وتحقيق التأثير الإيجابي في سلوك العاملين .<sup>64</sup>

وتعتبر عملية تقييم الأداء واحدة من أهم وظائف إدارة القوى البشرية إضافة الى التخطيط والتدريب في المؤسسات العامة والخاصة ، وتحتل هذه العملية جزءاً من اهتمام القيادات الإدارية ومسؤولي إدارات القوى البشرية لأنها تعتبر من السياسات الإدارية الهامة لأنها تجبر الرؤساء على متابعة وملاحظة أداء مرءوسيههم بشكل مستمر .<sup>65</sup>

### خامساً: الرقابة وضمان الجودة.

<sup>62</sup> ومان محمد توفيق، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية دراسة في الأبعاد السوسيو - تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص : تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية . قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015/2016 ، ص23.

<sup>63</sup> باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع ،الطبعة العربية الأولى، القاهرة، مصر، 2002، ص12.

<sup>64</sup> آمال محمود محمد ، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلب الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية قسم أصول التربية \_ الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية - غزة عمادة الدراسات العليا ، قسم أصول التربية الإدارة التربوية ، 2008: ص144.

<sup>65</sup> . آمال محمود محمد ، مرجع سبق ذكره، ص150.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

الرقابة عنصرا رئيسيا وهاما من عناصر العملية الادارية التي يقوم بها المسير في أي مستوى اداري ، وتظهر أهميتها في كونها أداة تعمل على تحديد وقياس درجة أداء الأنشطة التي تتم في المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها ، فهي الجهاز العصبي للنظام الإداري لكونها تتعرض لكل خلية من خلاياه تتأثر بها وتؤثر فيها .<sup>66</sup> وبهذا ندرك الهدف الرئيس للرقابة و هو التأكد من أن جميع الموارد المالية والبشرية تستثمر بشكل سليم وتخدم أهداف المؤسسة.

كما أن تأكيد ضمان الجودة : ويعني هذا المبدأ بتركيز الإدارة على التأكد من تفعيل عمل المبادئ السابقة في الواقع العملي ، وأن هذا التفعيل قد أدى في النهاية إلى تحقيق مفهوم الجودة الشاملة .<sup>67</sup> **سادسا: التركيز على المستفيد.**

المستفيد هو الموجه في إدارة الجودة الشاملة ، و هنا لا تقتصر كلمة المستفيد على المستفيد الخارجي الذي يحدد جودة المنتج بل تمتد كلمة المستفيد الى المستفيد الداخلي الذي يساعد في تحديد جودة الأفراد و العمليات و بيئة العمل و كونهم الأطراف الذين يقومون بإنتاج المنتج و يشكل اهتمام الادارة العليا بالمستفيد الداخلي بوصفه الفرد الذي يعتمد على مخرجات في الأقسام الأخرى في المؤسسة ضرورة من ضروريات عمل الجودة الشاملة لان عدم الاهتمام بالمستفيد و إغفال الادارة العليا له و عدم وصول التغذية العكسية له من العمليات و نتائج الأعمال التي يقوم بها سيشكل عوائق كبيرة تقف أمام تحقيق الرضا .<sup>68</sup>

يوجد في اطار الجودة الشاملة نوعين من الزبائن : الداخليون و الخارجيون ، الزبائن الداخليين هم الموظفون الذين يعملون في نفس المنظمة و يعتمد عمل أحدهم على الآخر أو يسبقه ، أما الزبائن الخارجيون فهم أولئك الأشخاص الذين يعملون على شراء بضائع المنظمة أو خدماتها .<sup>69</sup> والمستفيد داخلي نقصد بها لعاملين بالمؤسسة ، فكل واحد منهم يمثل متلقي للخدمة ، وهو في نفس الوقت يكون مقدما لخدمة في مرة أخرى .

في حين نجد أن العميل هو الشخص الذي يستطيع تقييم جودة الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المنظمة ، وبالنتيجة فإن هؤلاء الأشخاص قادرون على التعبير عن رضاهم أو عدم رضاهم عن المنتجات والخدمات المقدمة.<sup>70</sup>

<sup>66</sup>. آمال محمود محمد ، مرجع سبق ذكره، ص15.

<sup>67</sup>. تايب الهام، مرجع سبق ذكره ،ص132.

<sup>68</sup>. زكي حميدة ، سويداني بوجمة ، مرجع سبق ذكره.ص117.

<sup>69</sup>. خضير كاظم حمود روان منير الشيخ ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، جامعة ويلز ، المملكة المتحدة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، الجامعة الهاشمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ، 2010.ص141.

<sup>70</sup>. فوزي فايز عودة أبو عكر، دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة \_ الغرفة التجارية الصناعية بغزة، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة ، الجامعة الإسلامية بغزة، 2016.ص35.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

التركيز على العميل : يعتبر العميل أهم المرتكزات التي تستند إليها إدارة الجودة الشاملة إذ أجمع الباحثون والمفكرون على أن العميل يعتبر المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة ، إذ أن جائزة مالكوم العالمية أعطت 25 % من علاماتها لاهتمام المنظمة بعملائها وتحقيق رغباتهم وقد شمل مصطلح العميل في إدارة الجودة الشاملة كلاً من العميل الخارجي والعميل الداخلي .<sup>71</sup>

### 3-متطلبات تطبيق الجودة الإدارية.

ان تطبيق الجودة يحتاج إلى وقت طويل لتغيير المفاهيم الأساسية للمؤسسة ، إذ أن الأفراد يحتاجون إلى وقت لتفهم الجودة ، و الأساليب الإدارية الحديثة ، وذلك لأن التغيير ليس عملية سريعة ، ويمكن تطبيق الجودة الإدارية بما يلي :<sup>72</sup> - الإخلاص والإتقان - في أداء العمل و الاقتناع بالأسلوب الإداري الحديث .

- متابعة الإجراءات ومراقبة الأنجاز في جميع المراحل ومراجعته لتصحيح أخطاء مباشرة .

-تحقيق أهداف المؤسسة من خلال التعاون والعمل الجماعي .

- الأخذ بأسلوب التطوير وتشجيع الابتكار .

ومنه نرى أن الجودة الإدارية هي جمع بين فكر بشري وتقنية الموجودة داخل إدارة المؤسسة لتنتج نموذجاً تسيير جديد لإنجاز أي العملية الإدارية.

مما سبق نرى أن نظام الجودة الإدارية قائم على تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على التحسين وتطوير إجراءات العمل للإدارات المختلفة ، وتقديم الحلول للمعوقات الإدارية ، كما يعتمد نظام الجودة الإدارية على درجة الدعم التي توفره الإدارة العليا لهذا النظام أو هذا الأسلوب الإداري.

**المطلب الثالث:** علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجودة الإدارية.

لقد غيرت التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال الكثير من المفاهيم والأسس الإدارية، وهو ما دعا المؤسسات إلى إدخال التقنيات الحديثة في آليات العمل الإداري المعاصر ، وسنحاول أن نذكر فيمايلي بشكل عام ثم نحاول التفصيل في طبيعة الأثر أو العلاقة بين متغيري الدراسة.

-تساهم مجهودات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق مركز تنافسي قوي من خلال التحسين المستمر.<sup>73</sup>

<sup>71</sup> محمد مخلوي ، أسس بناء الثقافة السليمة وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة،مجلة العلوم القانونية والاجتماعية ، المجلد السابع ، العدد الأول ،جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر ، 2022،ص286.

<sup>72</sup>آمال محمود محمد ،مرجع سبق ذكره،ص116.

<sup>73</sup>ولد براهيم وهيبه،دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ادارة الجودة الشاملة ، قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة احمد بوقرة ، بومرداس ،معارف مجلة علمية محكمة ، السنة العاشرة ،العدد 20 ،2016،ص332.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

-تكشف المعلومات التي توفرها تكنولوجيا الإعلام عن تفاصيل عمليات العمل الحالية وإجراءاتها ، وتجعل هذه العمليات أكثر وضوحا للعاملين بالمنظمة .<sup>74</sup>

-أن نظم المعلومات المعاصرة تسمح للمديرين بالحصول إلى البيانات وبكميات هائلة ومتنوعة ، وتشغيلها وتحليلها واستيعابها بسرعة فائقة.<sup>75</sup>

- المزايا التنافسية لا تنبع من اقتناء التكنولوجيا فقط ، وإنما من كيفية استخدام هذه التكنولوجيا آخذين بعين الاعتبار أن الابداع في العمليات الادارية والمنظمات لا يمكن نسخه بسهولة من منظمة لأخرى ، فقوة المنظمات اليوم تقاس بقدراتها التكنولوجية.<sup>76</sup>

- تغيير أساليب العمل ، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد و كذلك إعطاء التوجيه عن بعد مما ينعكس على كل من عنصري الزمن و الكلفة وهذا يعني تحرير العنصر البشري من قيود الأعمال الروتينية.<sup>77</sup>

-عندما يتم تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة وتكنولوجيا المعلومات بطريقة صحيحة فذلك يساعد المنظمات في تحقيق ميزة تنافسية.<sup>78</sup>

### 1- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض من أبعاد الجودة الادارية.

#### 1-1- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد تنمية الموارد البشرية: تأثر من خلال ما سيأتي:<sup>79</sup>

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تعليم وتنمية معارف الموارد البشرية: يشكل التعليم أحد الأبعاد الأساسية للتنمية البشرية ، وينظر إليه على أنه الإستثمار الأمثل للمستقبل وهذا ما يتم بالتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات التي أدت إلى النهوض مستوى العملية التعليمية بدرجة هائلة ، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في عملية

<sup>74</sup>صليحة خربوش ، فضيلة حمودة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح بالطاهير - جيجل - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص ، إتصال وعلاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل الجزائر ، 2016 - 2017،ص136.

<sup>75</sup>منذر رمضان سليمان المصري، الاجهزة الذكية وعلاقتها بكفاءة العمليات الادارية " دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية قسم إدارة الأعمال ، جامعة الأزهر - غزة 2016،ص28.

<sup>76</sup>العلمي بن عطاء الله ،اثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات المعاصرة ( من إدارة العنصر البشري إلى إدارة التقنيات ) ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 10 العدد 2 ( 2017 ) : ص488 .

<sup>77</sup>غراز الطاهر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل،مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات المجلد 06 \_العدد 09 ،2018، ص70.

<sup>78</sup>بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، الشعبة : علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، 2012 - 2013 ، ص211.

<sup>79</sup>جوحو فظوم،محمد لمن علون، عيساوي سهام، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية،مجلة العلوم الادارية والمالية ، المجلد 01 ، العدد 01 ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي،الجزائر،2017: ص ص128-130.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

التعليم. تساعد تكنولوجيا المعلومات الموارد البشرية في تنمية معارفهم من خلال تحصيل وإثراء المعارف التي تساهم في رفع مستوى أدائهم .

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تكوين وتدريب الموارد البشرية : التكوين عملية منظمة ومستمرة ، محورها الفرد في مجمله ، ولقد أدى التطور التكنولوجي خاصة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور انعكاسات إيجابية على العملية التكوينية ، ويعتبر التدريب باستخدام تكنولوجيا المعلومات من أنجح أساليب التدريب التي تحقق أحسن النتائج في مجال تطوير وتنمية مهارات الموارد البشرية بما يحسن مستوى أدائهم .

- إن النظرة إلى الموارد البشرية وإمكانية إدارتها وتفعيلها وتنميتها وتطويرها ، تختلف اليوم عن ما كانت عليه قبل عقد أو عقدين من الزمن ، وقد تكون أشد اختلافا بعد عقد أو عقدين قادمين وذلك راجع للانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات و التطور التكنولوجي المتسارع في جميع مناح الحياة.<sup>80</sup>

### 1-2-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الرقابة وضمان الجودة: وتأثر من خلال ما سيأتي:<sup>81</sup>

- تحدث النشاطات الرقابية في كل مستويات وعمليات المؤسسة ، فهي تضم مجموعة واسعة من النشاطات المختلفة مثل المصادقات أو التأكيدات ، ومراجعة الأداء ، والحفاظ على إجراءات الأمن ، وإيجاد السجلات المناسبة والحفاظ عليها ، وهذه الأنشطة يمكن تطبيقها في بيئة عمل إلكترونية أو يدوية.

- إن عملية المراقبة في بيئة العمل الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تتضمن استمرارية الإشراف على الآتي :

-يرغب المدراء و المدققون بالشركة في تحقيق الإشراف الفعال على نشاطات وأعمال الشركة ، وكما هو معلوم فإن الشركات الكبيرة يوجد فيها عدة نشاطات وعدة أقسام ودوائر ، مما يعني ضرورة توفير الأشخاص المؤهلين للعمل في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات .

-يحتاج مالكو المشاريع وأصحاب المصالح إلى الإشراف على نشاطات الشركة وذلك على المستوى الكلي والمستوى الجزئي . ففي المستوى الكلي يحتاجون إلى الحصول على نظرة شاملة على عمليات ونشاطات الشركة ومدى جدوى البيئة الإلكترونية في الشركة ، أما فيما يتعلق بالمستوى الجزئي فيأتم يحتاجون إلى الإشراف على عمليات الموظفين والمستخدمين وكيفية إنجاز أعمالهم .

<sup>80</sup>.ومان محمد توفيق،مرجع سبق ذكره،ص118.

<sup>81</sup>خالد رحم ، محمد الأمين شربي ، تركية تيجاني ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمينات بورقلة،مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي المجلد 5 ، العدد 2 ،جامعة ورقلة ، الجزائر، 2018: ص 383.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

- كما نجد أيضا الرقابة على التطبيقات : وهي تنظم العمليات أو الأحداث التي تحصل في الشركة وتتضمن الدخول المصرح به للبيانات والدقة ، وتقوم على إكمال المعالجة للمدخلات من خلال المعالجة للمخرجات ، والرقابة على التطبيقات مصممة لاكتشاف أو منع أو تصحيح الأخطاء .<sup>82</sup>

### 1-3- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الثقافة الادارية : وتأثر من خلال ما سيأتي:<sup>83</sup>

- يعد الحاسوب وشبكه الإنترنت من أبرز مظاهر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عصرنا الحالي ، نظرا للمكونات المادية و البرمجية التي تقدم العديد من المميزات و الخدمات في المجال الأعمال الإدارية بما يوفر الوقت و الجهد في إنجازها . ويمكن أن تكون إدارة الوقت مهمة من الوظائف الحاسوب الشخصي ، إذ إنه يتميز بقدرته على البحث والتخزين و استيعاب المعلومات في مجموعات منظمة بالإضافة إلى طبيعته التبادلية ، و جميعها مثالية لثقافة إدارة الوقت .

- من المتوقع أن البنية الأساسية للتكنولوجيا تحقق وفرا في حجم المعارف العلمية والتكنولوجية المطورة محليا ، ومزيديا من الأفكار والابتكارات والحلول العلمية لمشكلات الواقع ، و من جهة أخرى ، فإن توافر مثل هذه البنية يزيد من ثقة المديرين اتجاه مراكز البحث العلمي الوطنية ، ويشجعهم على اللجوء إليها كبيوت خبرة واستشارة لعرض مشاكل العمل اليومية ، أو الاستفادة من إنجازاتها العلمية والتكنولوجية ، و هذا ما يدعم الميل إلى استخدام الطريقة العلمية في التفكير وحل المشكلات من قبل المديرين .

### 1-4- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التخطيط الإستراتيجي: وتأثر من خلال ما سيأتي:<sup>84</sup>

لقد أصبحت تقنية المعلومات والاتصالات العصب الرئيس لكثير من المنشآت في القطاعات الحكومية والخاصة، وذلك لما تقدمه من دعم كبير في إجراء وتنفيذ العمليات المختلفة ومساعدة المستويات الإدارية في كافة الأنشطة والقرارات التي يتطلبها العمل، ولنجاح التخطيط الإستراتيجي على المؤسسات مراعاة مايلي:

- معلوم لدى المختصين أنه من أجل إدخال وتحديث تقنيات المعلومات وتطوير النظم والبرامج لأي منشأة ، فإنه يلزم توفر خطة إستراتيجية لتقنية المعلومات تتسق مع الخطة الإستراتيجية العامة للمنشأة وبما يحقق أهداف وغايات

<sup>82</sup> ناصر محمد خلف المطيري، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في شركات النفط الكويتية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة ، قسم المحاسبة و التمويل، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012-2013: ص45.

<sup>83</sup> حكيمبوجطو، علي فلاق، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الثقافة التنظيمية للمؤسسة ، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي : المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية ، جامعة المدينة ، 2015: صص292- 294.

<sup>84</sup> عبدالله بن سعد المديعج، التخطيط الإستراتيجي لتقنية المعلومات: ضرورة أم تقليد؟!، (<https://erp.ksu.edu.sa/n1>) جريدة الرياض، جامعة الملك سعود ، كلية علوم الحاسب والمعلومات ، العدد 15587، السبت 26 فبراير ، 2011 .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

المنشأة ، التي تهدف في مجملها إلى تطوير العمل ورفع الأداء وتحسين تقديم الخدمات، ومواكبة التطور ومواجهة التحديات.

- إن وضع خطة إستراتيجية لتقنية المعلومات يهدف إلى تحقيق تكامل النظم والبرامج والبنى التحتية وتزامن تطويرها وتحديثها بما يحقق أهداف المنشأة.

- لتنفيذ خطة إستراتيجية لتقنية المعلومات وتطوير النظم والبرامج اللازمة لها يتطلب الأمر العديد من الدراسات والمراحل، فمن هذه الدراسات على سبيل المثال دراسة الهيكل التنظيمي للمنشأة ومهام الإدارات والأقسام المختلفة، ودراسة الإستراتيجية العامة للمنشأة وخطط التطوير المختلفة، ودراسة الوضع الحالي لتقنية المعلومات (أجهزة، برامج، نظم، قوى بشرية، بنية تحية).

### المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة العمليات الادارية.

فيما يخص موضوع الدراسات السابقة وجدنا عدد قليل من الدراسات التي صيغة بنفس العنوان الا أننا وجدنا الكثير من الدراسات التي تحدثت على متغيرات ولو بالمعنى القريب خاصة ما يتعلق بالمتغير التابع.

#### الدراسات السابقة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الدراسات التي تناولت موضوع البحث، والتعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها، وسوف يتم التعرف على هذه الدراسات من خلال الآتي:

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين معا :

**1- عمار محمد زهير تيناوي ، دراسة بعنوان- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركتي الاتصالات ، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الاعمال التخصص-إدارة الأعمال/ الجامعة الافتراضية السورية- 2018 /2019.**

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركتي الاتصالات، كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث بغية تحقيق الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا من أجل تحسين جودة الخدمات في شركتي الاتصالات محل الدراسة، وتم إجراء الدراسة اعتماداً على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام استمارة استبيان تم توزيع الإستمارة الأولى على عملاء شركتي الاتصالات في دمشق وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، أما الإستمارة الثانية فوزعت على العاملين في شركتي الاتصالات محل الدراسة بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في الشركتين وقد بلغ عدد الاستبانة القابلة للتحليل 112 استبانة من عينة العملاء و77 استبانة من عينة العاملين، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:



## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

- وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في بعد الجوانب المادية الملموسة، بعد الاعتمادية او المصدقية، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بعد الثقة والامان ، بعد التعاطف مع العميل سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

**2-** إيمان الهنيني ، دراسة بعنوان- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن، دراسة ميدانية على شركات ومكاتب التدقيق العاملة في الأردن ، كلية السلط للعلوم الانسانية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية ، مجلد 25 ، سنة 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن من وجهة نظر المدقق الخارجي، وتم إجراء الدراسة اعتماداً على أسلوب المنهج الوصفي حيث وزعت أداة استبانة على عينة الدراسة البالغة 103 مدققاً، خضع منها للتحليل الإحصائي 93 استبانة، وبعد تحليل مفردات الاستبانة بواسطة الحاسوب، وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS تم التوصل إلى وجود إدراك لدى مدققي الحسابات في الأردن لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق الخارجي، وتوصلت الدراسة إلى النتيجة التالية :

-وجود معيقات تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التدقيق أهمها عدم وجود قدرة لدى المدقق على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق، واستخدام الشركات موضع التدقيق أنظمة محاسبية يدوية.

**3-** معمر محمد أميبا تومي، دراسة بعنوان-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة للبنوك التجارية الليبية - جامعه قناة السويس، كليه التجارة،المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد الثالث، 2017.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية الليبية المستخدمة بها ،حيث تمثلت مشكلة الدراسة في وجود قصور لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية الليبية محل الدراسة ، وتم إجراء الدراسة اعتماداً على أسلوب العينة العشوائية الطبقية والعينة العشوائية البسيطة وذلك بإسقاط الدراسة على جميع العاملين والموظفين في البنوك والعملاء المتعاملين معهم حيث وزعت أداة الاستمارة على مجتمع الدراسة مما وجد الباحثاً ذلك على مستوى الخدمات مقدمة للعملاء من خلال النتائج، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها :

-مستوى تبني البنوك التجارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يختلف بينها مما أدى ذلك الى وجود قصور في الخدمات الإلكترونية المقدمة لعملاء البنوك.

**المطلب الثاني:** الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل :

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

1- طويهي فاطمة ، دراسة بعنوان -أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ، دراسة حالة في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الاعمال- كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق، 2015 .

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت محل الدراسة ، وتم إجراء الدراسة اعتمادا على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام الاستبيان كأداة أولية في جمع البيانات، وتدعيما لذلك استعنا ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة ، ركزت الدراسة على عينة قدرها 189 عاملا من أصل 230 عاملا في الشركة ، وبعد معالجة المعطيات ببرنامج التحليل الاحصائي توصلت النتائج أهمها :

-يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

-توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت .

-لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الالكتروني التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الاثر على الاداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.

2- دراسة الطاهر بن عمارة ، نوال بن عمارة ، دراسة بعنوان - اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية ،دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ، فضلاً عن التعرف على مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات و إبداع العملية ، حيث كانت الإشكالية المطروحة بمادى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية في المؤسسة محل الدراسة ،ولتحقيق الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة قصدية تضم 58 فرد، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستعمال الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الاحصائي .

وقد اظهرت نتائج الدراسة من خلال المؤشرات الإحصائية مايلي :

-تباين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث أولويتها، حيث تهتم بالدرجة الأولى بالأجهزة المادية ثم البرامج ثم قواعد البيانات ثم الأفراد وأخيرا الاتصالات والشبكات.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

-وجود علاقات ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إبداع العملية بدرجة متوسطة، مما يؤكد إدراك أفراد العينة للدور المهم الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم وتعزيز قدرة العاملين بالمؤسسة على إبداع العملية.

3- رزان علي عمر عبد المهدي، دراسة بعنوان -أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية، دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان ، الاردن ، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية ،جامعة الشرق الاوسط ، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة بأبعادها الأجهزة، البرمجيات وأمن المعلومات بالإضافة إلى عناصر المزيج التسويقي والتي تتمثل ببعد المكان والترويج على جودة الرعاية الصحية المتمثلة بالتعاطف والتوكيد، وتم إجراء الدراسة بأسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، كما تم استخدام الاستبانة التي تم تصميمها لموضوع هذه الدراسة، حيث تم اعتماد عينة ملائمة بلغ تعدادها 203 مبحوثا من المدراء في الإدارتين الوسطى والعليا في مركز الحسين للسرطان ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-أغلب أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم الخبرة والمعرفة في آلية إنجاز العمل بكفاءة وفاعلية كون أن عينة تمثلت بالمدراء في الإدارتين الوسطى والعليا في مركز الحسين للسرطان ومن يحملون مؤهل علمي سواء كان بكالوريوس أو ماجستير وذلك من خلال النتائج التي ظهرت من العوامل الديمغرافية .

4 - دراسة خالد رجم ، خولة واصل ، الطاهر بن عمارة ، دراسة بعنوان - أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة عملية التدقيق الداخلي، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر ، تاريخ النشر: 23 / 01 / 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كفاءة عملية التدقيق الداخلي في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار محل الدراسة، حيث تم استخدام أداة المقابلة مع مدير التدقيق بالإضافة إلى توزيع استبيان على موظفي مديرية التدقيق على عينة قدرها ستة مدققين داخليين في المؤسسة محل الدراسة، تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيان عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، معامل الفاي كرومباخ ومعامل الارتباط سبيرمان وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- أن المؤسسة لديها جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجهزة، برامج، شبكات بأبعادها المختلفة، في حين عدم وجود تأثير قوي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة وجودة التدقيق الداخلي وهذا راجع إلى نسبة الاستغلال لتكنولوجيا المعلومات الضئيلة سواء في وظيفة التدقيق أو حتى بعض الوظائف الأخرى.

5- هناء عبداوي ، دراسة عنوان- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة بالشركة الجزائرية للهاتف النقالم موبيليس، دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير منظمات ، جامعة بسكرة، 2015.

## الفصل الأول - الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية بالشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس محل الدراسة ، وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها الخمسة ، كما تحددت الميزة التنافسية بأربعة أبعاد، ولتحقيق أهداف الدراسة وتم إجراء الدراسة اعتمادا على أسلوب المنهج الوصفي من طرف الباحث تم قامت تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة الذين المتمثلين في رؤساء والمرؤوسين ضمن المديرية الجهوية بعنابة التي هي المؤسسة محل الدراسة ، وبلغ تعدادها 48 مفردة، وتم استخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ، ولتحليل بيانات الاستبيان استخدم في التحليل الاحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها: مقاييس الاحصاء الوصفي، اختبار التوزيع الطبيعي ، معامل الانحدار الخطي البسيط ، تحليل التباين وغيرها ، وقد توصلت لدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس تمتلك كودار بشرية متخصصة، لعل من أهمها تلك التي تخصص في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- المؤسسة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس تمتلك شبكات متطورة تصل إلى جميع المكاتب في وكالات ومديريات الشركة وترتبط كذلك بمديرياتها العامة مما يسهل عملية سير الأعمال، والتبليغ عن الأخطاء الحاصلة بصورة دقيقة وسريعة.

6 - زينب شطبية، دراسة بعنوان - دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم استراتيجيات الميزة التنافسية دراسة حالة عينة من المؤسسات العاملة بالقطاع الخدمي ( تأمين ، اتصال ، بنوك ) خلال الفترة ( 2009-2015 ) ،التسيير أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم فرع علوم تسيير ، تخصص : تسويق ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة - الجزائر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، 2016/2017 .

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره أداة للميزة التنافسية في المؤسسات ، حيث حاولت الباحثة عرض أهم المدخل في دراسة الميزة التنافسية ، قامت الباحثة اعتمادا على أسلوب المنهج الوصفي و دراسة الحالة وحددت مجتمع وعينة الدراسة متمثلة في المؤسسات العاملة في القطاع الخدمي ( الاتصال ، التأمين ، البنوك ) والتي تعتبرها من المؤسسات الرائدة في تبني هذا الخيار ، قامت الباحثة بتوزيع 136 استبيان على إجمالي عينة الدراسة حيث تحصلنا على 98 إجابة تمثل 18 مؤسسة ، كما اعتمدت في تحليل بياناتها على التحليل الإحصائي الوصفي ، تحليل الانحدار المتعدد التدريجي ، تحليل التباين ANOVA ، وكان من أهم النتائج :

- أن مسيري المؤسسات يولون اهتماماً بتكنولوجيا المعلومات كأداة اتصال المؤسسة مع محيطها الخارجي ، وأن هناك دورا فاعلا لهاته التكنولوجيا في تعزيز استراتيجيات الميزة التنافسية من خلال التأثير على زيادة الحصة السوقية ، زيادة الأرباح ، نمو القيمة المضافة .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

7- عوده سليمان ،عوده مراد، دراسة بعنوان - واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي ومعلمات مدارس تربية لواء الشوبك ، كلية الشوبك الجامعية - جامعة البلقاء التطبيقية الشوبك الأردن، تاريخ استلام البحث : 21/5/2012 تاريخ قبول البحث للنشر : 29/9/2013، العنقاء للبحوث والدراسات ،المجلد 11 ، العدد 1 ، 2014 .

هدفت الدراسة التعرف على مدى معرفة عينة من معلمي ومعلمات مديرية التربية والتعليم في لواء الشوبك للتطبيقات والبرمجيات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ومدى استخدامهم وتوظيفهم لها في المواد التي يدرسونها ، وكذلك التعرف على العوائق التي تحول دون استخدامهم لها ، وللإجابة على أسئلة الدراسة قامت الباحث اعتمادا على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، تصميم أداة الدراسة ( استبانة ) ، حيث تكونت من ( 40 ) فقرة بوصفها أداة لجمع البيانات ، حيث طبقت الأداة على عينة من ( 101 ) من المعلمين والمعلمات ، تم اختيارهم عشوائيا من مدارس مديرية التربية والتعليم المنتشرة في جميع مناطق لواء الشوبك ، وقد استخدمت النسب المئوية والتكرارات ، والمتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لتحليل البيانات ، كما استخدمت الدراسة اختبار ( T - test ) ، وتحليل التباين الثنائي ، أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- أن غالبية أفراد العينة يمارسون التطبيقات والبرمجيات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة كافية ، ولكن استخدامهم وتوظيفهم لها في أغراض التدريس كان متدنياً ، كما كشفت النتائج عن وجود بعض العوائق التي تعيق استخدامهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس ، من أهمها عدم توافر التجهيزات والبنى التحتية اللازمة .

8- مبادرة التعليم الأردنية ، دراسة مسحية حول انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية، \_ وزارة الاتصالات و التكنولوجيا المعلومات،2012.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى جاهزية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مدارس المملكة ، وإلى إنشاء قاعدة بيانات وطنية حول جاهزية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في مدارس المملكة ، أستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الكمي ، وقد تكون مجتمع الدراسة الخاص بعملية المسح وجمع البيانات الكمية من مدارس المملكة جميعها ، شملت القطاعات الحكومية والخاصة جميعها ، ووكالة الغوث الدولية بحيث بلغ العدد الكلي ( 4610 ) مدرسة ، في حين تكونت عينة الدراسة لغايات عملية جمع البيانات النوعية من ( 135 ) مشاركا ومشاركة من مجتمع الدراسة المكون من مدراء المدارس الحكومية ، اعتمدت هذه على الدراسة على أداة الاستبانة تم تطويرها لجمع البيانات الكمية ، وقد طورت هذه الاستبانة الكترونيا ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

\_ بينت الدراسة أن أغلب المدارس المستجيبية يتوفر فيها جهاز حاسوب ( سواء ثابت أو محمول ) يستخدم لأغراض تدريسية و إدارية .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

-وفيما يتعلق باستخدام منظومة التعلم الإلكتروني ( Eduwave ) فقد إجاب أغلبية المدارس المستجيبة بالإيجاب على استخدامها المنظومة في مجالات متعددة الخاصة بالمدارس المتوفرة على منظومة التعلم الإلكتروني ، في حين أن ما يزيد عن نصف هذه المدارس تستخدم برمجيات مجانية .

9- شادلي شوقي، دراسة بعنوان- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، قاصدي مرباح ورقلة، 2007-2008.

هدفت هذه الدراسة إلى تبين مدى أهمية تكنولوجيات المعلومات و الاتصال و مدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، و الوقوف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في الرفع من مستويات أداء هذه المؤسسات ، حيث اعتمد الباحث على اختيار المنهج الوصفي و أسلوب دراسة حالة في شقه التطبيقي ، أما الأدوات المستعملة فتتمثل في برنامج معالج الجداول MS-EXCEL إصدار 2003 ، لتجميع المعطيات من خلال الاستبيان ، بالإضافة إلى استخدام برنامج SPSS.16 لاستخدامه في حساب المؤشرات الإحصائية ، في حين تكون مجتمع وعينة الدراسة من مؤسسات صغيرة و متوسطة يتراوح عدد عمالها ما بين 1 إلى 250 عامل ، حيث بلغ عدد المؤسسات التي أجابت على الاستبيان 41 مؤسسة ، و بعد الفرز استبعدت 5 مؤسسات بسبب التضارب في الإجابات ، وتوصل الباحث الى نتائج أبرزها:

- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة له دور في الرفع من أدائها ، و هذا التوجه لا يتم إلا بضرورة وجود البنية التحتية الضرورية للدولة ، اضافة الى اعتماد تقنيات متطورة في التعامل و التبادل داخل هذه المؤسسات و خارجها .

10- عبدالرحمن جمال موسى ، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على إدارة معرفة الزبون ،دراسة حالة مجموعة ابو الحاج - التكسي المميز ، قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط ، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على إدارة معرفة الزبون حيث تم تطبيق هذه الدراسة في مجموعة أبو الحاج التكسي المميز محل الدراسة ، المجتمع في المملكة الأردنية الهاشمية ، واتبع الباحث في إجراء الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي و في جمع البيانات اعتمد أداة الاستبانة التي تم تصميمها لهذه الدراسة ، حيث تم توزيع 500 استبيان على زبائن التكسي المميز وبشكل عشوائي حيث تم استرجاع 442 إستبيان و تبين أثناء التحليل 4 استبيانات غير قابله للتحليل . كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.20 لتحليل بيانات الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

-تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ببعديه ( استخدام الموقع الإلكتروني ، تطبيقات الهاتف النقال ) كانت تتراوح ما بين المتوسطة و المرتفعة .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

- أن استخدام الموقع الإلكتروني في شركة التكمسي المميز مرتفع بسبب إهتمام الإدارة العليا ودعمها المستمر للموقع الإلكتروني الخاص بالشركة وخصوصاً أن معظم المعلومات المتوفرة لدى الشركة والتي من الممكن الوصول إليها من قبل الزبائن يمكن الحصول عليها من خلال البوابة الإلكترونية الا وهي الموقع الإلكتروني ، وهذا يدعم بشكل بآخر على استخدام الموقع الإلكتروني الخاص .

11- حمد بن أحمد بن محمد الفزاري، أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية نموذج وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان ، بحث أعد لنيل درجة الدكتوراة في إدارة الأعمال ، الجمهورية العربية السورية وزارة التعليم العالي ، جامعة تشرين كلية الاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال ، 2009.

هدفت هذه الدراسة الميدانية الاستقصائية الى معرفة أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقديم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان ، وذلك من خلال التعرف على مدى مواكبة برامج وخطط التعليم والتدريب والبحث العلمي لمتطلبات الثورة التكنولوجية المعاصرة ، وتأثيرها على كفاءة سياسات إدارة الموارد البشرية ، كما اعتمد الباحث على أسلوبين للدراسة هما الدراسة المكتبية و الدراسة التحليلية ، وكان مجتمع وعينة البحث يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الموجودين وقت إجراء الاستقصاء في وزارة التربية والتعليم ، حيث قام الباحث بتوزيع 140 استمارة على مفردات مجتمع الدراسة ، وقد بلغ عدد الاستمارات 100 استمارة، تم استخدام الحاسب الآلي في تفرغ الاستبيانات ، بالاستفادة من برنامج SPSS في عملية التحليل الإحصائي بالاعتماد على المقاييس الإحصائية ، وقد توصلت الدراسة إلى اهم النتائج :

- القصور الواضح في منظومة البحث العلمي من حيث الخطط والبرامج والأساليب والمناهج القائمة على الأسس العلمية الحديثة المتعارف عليها وتوافقها مع المتغيرات الاقتصادية والتحديات العالمية والتي يأتي في مقدمتها التطور التكنولوجي .

12- عزيزة عبدالرحمن العتيبي ، دراسة بعنوان- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية، 2010.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن وأثرها على الأداء الوظيفي، وهدفت أيضاً إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حالياً في المؤسسات التعليمية محل الدراسة ، وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية ، اعماداً على المنهج الوصفي التحليلي و تكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة في الأكاديمية محل الدراسة ، قامت الباحثة بتصميم استبيان الدراسة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة ، وإجراء مقابلات عديدة مع الموظفين الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة ، حيث اعتمدت الباحثة على استبيان مكون من 73 فقرة كأداة للدراسة تم توزيعه على الموظفين العاملين في الأكاديمية وجمع البيانات اللازمة لأغراض تعزيز نتائج الدراسة حيث بلغ عددهم نحو ( 72 ) موظفاً . لتحقيق أهداف الدراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة مايلي:

- تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

- تتوفر بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات في الأكاديمية المعنية بالدراسة تعتبر كافية عمليا للتحويل إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .

- نظام الأكاديمية في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية له تأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وخاصة في مجالات التدريب والتطوير ، الاتصال والتعلم الإلكتروني .

13- الطاهر بن عمارة، دراسة بعنوان- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإبداع التنظيمي ( دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر ) ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه الطور الثالث فرع : علوم التسيير ، التخصص : الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2020-2021

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر ، حيث تمحورت مشكلة الدراسة عن مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي في المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر، في هذه الدراسة تم اعتمد الباحث على المنهج الوصفي ، ودراسة الحالة ، واعتمدت الدراسة الميدانية على الاستبيان استهدف مجتمع الدراسة والمتمثل في المؤسسات العاملة في قطاع النفط في الجزائر و تم اختيار مؤسسات

HALIBERTON، ENTP ، ENAGEO ، SONATRACH ، HBK ، ENAFOR

كونها المؤسسات الرائدة في مجال المحروقات وتم توزيعه على عينة عشوائية حجمها 291 فرد ، كما تم الاستعانة بالمقابلة الشخصية ، وقد تم اختيار فرضيات الدراسة باستعمال الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج الحزم الاحصائية خلصت النتائج الى مايلي :

- وجود تأثير ايجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإبداع التنظيمي .

- كما أظهرت الدراسة تباين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث أولويتها ، وكان أكثر الأبعاد تأثيرا هو الأجهزة المادية ، كل ذلك يؤكد إدراك أفراد العينة للدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم وتعزيز قدرة الأفراد بالمؤسسات البترولية العاملة في الجزائر على الإبداع التنظيمي .

**المطلب الثالث:** الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع :

1- محمد بن سعد الخثعمي حامد بن محمد الدرعان، دراسة بعنوان - أثر القيادة الأخلاقية على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية ، دراسة تطبيقية على موظفي الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة ، جامعة الملك عبدالعزيز كلية الإدارة والاقتصاد - قسم الإدارة العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الابحاث العلمية والتربوية، العدد الواحد والعشرون ( كانون الثاني ) 2020 .

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية ، كذلك التعرف على التحديات التي تؤثر على القيادات الإدارية التعليمية في تطبيق الشفافية ، والاشكال المطروح في هذه الدراسة هو معرفة أثر القيادة الأخلاقية



## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية لدى موظفي الإدارة العامة بالمؤسسة محل الدراسة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، وتكون مجتمع وعينة الدراسة من العاملين بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة والذين يبلغ عددهم قرابة ( 46,466 )، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع لإجراء الدراسة عليهم بلغ حجمها 381 من الإداريين والمعلمين، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- هناك أثر إيجابي لممارسة القيادة الأخلاقية على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية من خلال تطبيق الأنظمة واللوائح دون تمييز.

- بينت النتائج أيضا قيام الإدارة بتحديث المعلومات الخاصة بالأنظمة واللوائح المنظمة للعمل على نحو مستمر، وأن هناك مؤشرات إيجابية تبين وجود دور لممارسة القيادة الأخلاقية على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية، مثل توفير تقنيات الاتصال الحديثة، وتوظيفها في تقليل الجهد اللازم مما يساهم في تحقيق الشفافية الإدارية.

2- آمال محمود محمد، دراسة بعنوان - واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلب الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية قسم أصول التربية \_ الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية - غزة عمادة الدراسات العليا، قسم أصول التربية الإدارة التربوية، 2008.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، وذلك من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة، وهو معرفة واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الذين يحملون مسمى وظيفي (أكاديمي إداري، إداري) في الجامعات الفلسطينية الأربع في محافظات غزة (الأزهر، الإسلامية، الأقصى، القدس المفتوحة)، والبالغ عددهم (280) فردا، للعام الدراسي (2007 - 2008)، وقد استجاب منهم (227) فردا، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم الاستبانة كأداة للدراسة، وقد تكونت من (71) فقرة، وزعت على (7) مجالات تتعلق بموضوع الدراسة، وقد تم عرض الاستبانة على (16) محكما، وتم التحقق من صدق الاستبانة وثباتها من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) فردا، وذلك قبل تطبيقها على عينة الدراسة، وقامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الاحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) لتحليل استجابات أفراد العينة، ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة في لها إهتمام كبير من طرف إدارة الجامعات الفلسطينية، وكل ذلك من أجل لتحسين جودة العمليات والإجراءات الإدارية ولتقوية مركزها التنافسي بين الجامعات لكسب رضا المستفيدين.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

3- صليحة رقاد ، دراسة بعنوان- تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته ،دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري ،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة سطيف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013/2014.

هدف هذا البحث إلى دراسة معوقات وآفاق النظام الضمان الجودة في مؤسسات محل الدراسة ، مجتمع البحث تمثل في مسؤولي ضمان الجودة المؤسسات التعليم العالي بالشرق الجزائري والبالغ عددهم 28 مسؤولاً لضمان الجودة ، وقد تم استهداف هذه الفئة لأنهم الأقرب إلى معرفة وتشخيص المعوقات التي تعيق تطبيق نظام ضمان الجودة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وكما اعتمدت على أداتي الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات اللازمة التي تمكنها من معرفة معوقات وآفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات محل الدراسة ، وتم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال استخدام الاستمارة كأداة بحثية رئيسية ، حيث تم إرسال 28 استمارة الكترونية إلى مجتمع البحث المستهدف ، وقد تم استرجاع 25 استمارة ، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الباحثة ما يلي :

-الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة ، تغيير القيم السائدة حتى تتلاءم والقيم المطلوبة لنجاح تطبيق المدخل واعتماد نظم تحفيزية كافية .

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية جداً على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة.

4- فوزي فايز عودة أبو عكر ، دراسة بعنوان- دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة ، الجامعة الإسلامية ، مارس 2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية بغزة محل الدراسة ، تم إجراء الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على جمع البيانات من المصادر الأولية في استبانة صممت خصيصاً لتلائم حالة الدراسة ، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من ( 177 ) عضو مستفيد من خدمات الغرفة التجارية الصناعية بمدينة غزة محل الدراسة و عضو مسدد لرسوم العضوية عام 2015 ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي " SPSS " لإجراء العديد من التحليلات الإحصائية التي تخدم أغراض الدراسة ، كما أظهرت نتائج الدراسة مايلي :

\_ كشف الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة بالإضافة إلى الصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في الغرفة التجارية الفلسطينية لا ترتقي للمستوى المطلوب لدى الأعضاء المستفيدين .

\_ أظهرت الدراسة أن مؤشرات جودة العلاقة ( الثقة والرضا ) مع الأعضاء متدنية و لا ترتقي للمستوى المطلوب.

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

5-حورية قارطي ،مداوي إيمان ،دراسة بعنوان- أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر ،دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ،30أفريل 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة الاعتمادية ، الاستجابة ، التوكيد، الملموسية، والتعاطف وهذا حسب نموذج servperf ،ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثتين بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع استبيان على عينة من مجتمع الدراسة، بلغ حجمها 166 مفردة من أصل 210 مفردة ، كما تم توزيع الاستبيان عليها بغية اختبار فرضيات الدراسة ولأجل ذلك تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها تمثل في الوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسب المئوية، ومعامل الارتباط ، ومعامل التحديد ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بعد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري ، أما بالنسبة لكل من بعدي الاعتمادية والتوكيد فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية.

6- أيمن محمد أحمد أبو كريم، دراسة بعنوان- علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، والاستبانة كأداة لجمع البيانات ، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المنظمات غير الحكومية العاملة والمرخصة والعاملة في قطاع غزة 2012 بلغت ( 348 ) بلغت منظمة غير حكومية ، وتم توزيع عدد ( 172 ) استبانة على المدراء في هذه المنظمات التي تشكل عينة الدراسة ، وتم استرداد عدد ( 152 ) استبانة من أصل ( 172 ) استبانة تم توزيعها، كما كشفت أهم النتائج مايلي :

- أن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسؤولية معدات تخزين البيانات ، وهناك موافقة من قبل المدراء على أن افراد العينة يستطيعون تحديد والحكم على أنه يوجد في المؤسسة قسم تكنولوجيا المعلومات .

- وضحت النتائج أيضا أنه يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة ، وأن العاملون في النظم الحالية لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل .

- بينت النتائج أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الاداري ، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

7- عبد الحليم نصار الأخرس ، دراسة بعنوان - إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة ، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة ، جامعة الأقصى ، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة أيضاً كأداة رئيسية لجمع البيانات في حين اعتمد الباحث على العينة العشوائية الطبقية ، حيث كان مجتمع الدراسة موظفي بلديات محافظتي خانينوس ورفح والبالغ عددهم ( 868 ) موظف ، وبلغت العينة ( 266 ) موظف من تلك البلديات محل الدراسة ، وتم صممت استبانة وزعت على عينة الموظفين واستبانة أخرى وزعت على عينة عشوائية بلغت ( 291 ) مفردة من المراجعين المستفيدين من خدمات تلك البلديات حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية ( SPSS ) للحصول على نتائج الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي :

- أظهرت النتائج أن استخدام وتطبيق إعادة هندسة العمليات في محافظتي خانينوس ورفح كانت متوسطة .
  - أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات في بلديات محافظتي رفح و خانينوس بأبعادها الخمسة كانت مرتفعة .
  - يوجد لدى الإدارة العليا قناعة بمبدأ إعادة هندسة العمليات الإدارية .
- 8- خولة عبد العزيز حماد الصانع ، دراسة بعنوان - درجة ممارسة عمداء الكليات الجامعية المتوسطة في محافظات الوسط للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة وقياده تربوية قسم الادارة والمناهج كلية العلوم التربوية جامعة الشرق الأوسط تموز ، 2013.

هدفت الدراسة تعرف درجة ممارسة عمداء ونواب الكليات الجامعية المتوسطة للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم ، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي من أجل تحقيق أهداف الدراسة ، بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة للدراسة الحالية ، واستخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات ، و تكون مجتمع الدراسة من جميع الكليات الجامعية المتوسطة في المملكة الاردنية الهاشمية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية ثم تم اختيار ( 50 ) كلية ، ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار ثلاث محافظات من الوسط بطريقة العينة القصدية ، في حين تكونت عينة الدراسة من 47 عميد ونائب ، حيث قامت الباحثة بتطوير استبانتين : الأولى عن التخطيط الاستراتيجي والثانية عن ضمان الجودة ، وجاءت النتائج على النحو الآتي :

- درجة ممارسة عمداء الكليات الجامعية المتوسطة في محافظات الوسط للتخطيط الاستراتيجي من وجهة نظر العمداء ونوابهم كانت مرتفعة .
- مستوى ضمان الجودة لعمداء الكليات الجامعية المتوسطة .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

9-إعداد هاني محمود مرزوقة ، دراسة بعنوان - أثر التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط ، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة بأبعاده في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن وجامعة فيلادلفيا محل الدراسة ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم تحليل البيانات كافة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضيتها وتكون مجتمع الدراسة من الجامعات الخاصة في الأردن وقد اختيرت عينة قصدية من أربع جامعات هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن محل الدراسة ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة أعدت استبانة خاصة لهذا الغرض وزعت على قيادات هذه الجامعات بعد تحكيمها من قبل مجموعة من أساتذة الجامعات ، في حين تكون مجتمع الدراسة من الجامعات الخاصة في الأردن البالغ عددها ( 19 ) جامعة خاصة ، تلخصت الدراسة على جملة من النتائج أهمها :

\_\_ أن مستوى التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة بأبعاده في الجامعات الخاصة في الأردن كانت جميعها مرتفعة

\_\_ أن مستوى تحسين أداء العاملين في الجامعات محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة.

\_\_ هناك ضعف في التواصل بين القيادات في الجامعات الخاصة في الأردن والعاملين فيها فيما يتعلق بعملية الحوار وتخاذب الأفكار والاهتمام بعمليات العصف الفكري بين العاملين والقيادات التي تقود الجامعات في الأردن .

\_\_ أن هناك ضعفا في جانب مراعاة الجامعات الخاصة في الأردن لمصلحة العاملين وبما يحقق حاجاتهم وينعكس ذلك في تحقيق الأهداف الإستراتيجية لهذه الجامعات .

10- مروان وليد سليمان المصري ، دراسة بعنوان- تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية - غزة عمادة الدراسات العليا كلية التربية قسم أصول التربية / الإدارة التربوية، 2007.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحديد معوقات تطبيقها من وجهة نظر المحاضرين ورؤساء الأقسام ، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانتين ، الأولى لقياس مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وذلك من وجهة نظر المحاضرين ، والثانية للكشف عن معوقات تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة أثناء أداء عملهم الإداري وذلك من وجهة نظرهم، وتكون الاستبيان على ( 50 ) فقرة موزعة على ستة مجالات هي ( القيادة الفعالة ، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق ، التخطيط الإستراتيجي ، المشاركة والعمل

## الفصل الأول - الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

الجماعي ، التركيز على رضا المستفيد ، التحسين المستمر والتميز) والاستبانة الثانية موزعة على نفس مجالات، وتكون مجتمع الدراسة من ( 878 ) فردا موزعين إلى فئة المحاضرين عددهم ( 770 ) محاضر ، وفئة رؤساء الأقسام عددهم 108 رئيسا أكاديميا ، وبلغت عينة الدراسة ( 287 ) فردا موزعين إلى فئة المحاضرين وشملت 200 محاضر ، وفئة رؤساء الأقسام 87 رئيسا أكاديميا، وقد توصلت الدراسة إلى:

- أن مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة كان عاليا .

- وجود درجة متوسطة من المعوقات التي يواجهها رؤساء الأقسام الأكاديمية عند تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة .

### المطلب الرابع: جدول ملخص الدراسات

الجدول رقم ( 1-1 ) : جدول يلخص الدراسات السابقة .

صاحب الدراسة	عنوان الدراسة	المتغير المستقل	المتغير التابع	هدف الدراسة	ادوات البحث	قطاع النشاط	النتائج
عمار محمد زهير تيناوي	دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة	تكنولوجيا المعلومات	جودة الخدمات	دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة	الإستبيان 2 و1	شركتي الاتصالات في دمشق	وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.
إيمان الهنيبي	دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق	تكنولوجيا المعلومات	جودة خدمات	هو التعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق من وجهة نظر المدقق الخارجي	الإستبيان	شركات ومكاتب التدقيق العاملة في الأردن	وجود معيقات تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات أهمها عدم وجود قدرة لدى المدقق على استخدامها
معمر محمد أمبيا تومي	أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمة المصرفية	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	جودة الخدمة	التعرف على أثر ومستوى تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية الليبية المستخدمة بها	الإستبيان	البنوك التجارية الليبية	مستوى تبني البنوك التجارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يختلف من بنك الى آخر

## الفصل الأول - الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

طوبهري فاطمة	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	أداء الموارد البشرية	البحث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري	الإستبيان	دراسة حالة في المؤسسة الجزائرية شركة انتاج الكهرباء بتيارت	يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عامل محفز في تنمية قدرات المورد البشري
دراسة الطاهر بن عمارة ، نوال بن عمارة	اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	إبداع العملية	التعرف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية	الإستبيان	دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار	وجود تباين في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث أولويتها
رزان علي عمر عبد المهدي	أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي	الجودة الصحية	التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى عناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية	الإستبيان	دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان ، الاردن	أغلب أفراد العينة لديهم الخبرة والمعرفة في آلية إنجاز العمل بكفاءة وفاعلية كون العينة تمثلت بالمدراء في الإدارتين الوسطى والعليا
دراسة خالد رجم ، واصل ، الطاهر بن عمارة	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة عملية التدقيق الداخلي	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	كفاءة عملية التدقيق	تقييم مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كفاءة عملية التدقيق الداخلي	الإستبيان	دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار	المؤسسة لديها جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، في حين لا يوجد تأثير قوي لتلك العناصر على كفاءة وجودة التدقيق
هناء عبداوي	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الميزة التنافسية	تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية	الإستبيان	دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس	تمتلك موبيليس شبكات متطورة تصل إلى جميع الوكالات ومديريات اضافة الى كوادر بشرية متخصصة
زينب شطيبة	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الميزة التنافسية	البحث عن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره	الإستبيان	المؤسسات العاملة بالقطاع	اهتماما المسيرين

## الفصل الأول - الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

بتكنولوجيا المعلومات ، بسبب تأثيرها على زيادة الحصة السوقية والأرباح	الخدمي ) تأمين ، اتصال ، بنوك (		أداة للميزة التنافسية في المؤسسات		دعم استراتيجيات الميزة التنافسية	
غالبية أفراد ممارسون تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ولكن توظيفهم لها كان متدنياً بسبب وجود العوائق	مدارس التربية والتعليم في الاردن	الإستيبيان	التعرف على مدى معرفة عينة من مديرية التربية والتعليم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ومدى توظيفهم لها	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في التدريس	عوده سليمان ، عوده مراد
استخدام منظومة التعلم الالكتروني Eduwave بشكل واسع	مدارس المملكة الأردنية الهاشمية	الإستيبيان	معرفة مدى جاهزية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مدارس المملكة	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	دراسة مسحية حول انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مدارس المملكة	من طرف مبادرة التعليم الأردنية
استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة له دور في الرفع من أدائها	المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر	الإستيبيان	معرفة مدى أهمية تكنولوجيات المعلومات و الاتصال و استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، و مساهمتها في الرفع من أداءها العام	أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	شاذلي شوقي
أن استخدام الموقع الالكتروني في الشركة مرتفع بسبب إهتمام ودعم الادارة العليا	مجموعة أبو الحاج التكسي المميز ، المملكة الأردنية	الإستيبيان	التعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على إدارة معرفة الزبون	إدارة معرفة الزبون	تكنولوجيا المعلومات والإتصال أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على إدارة معرفة الزبون	عبدالرحمن جمال موسى
القصور في منظومة البحث العلمي من حيث الخطط والبرامج القائمة على الأسس العلمية الحديثة.	وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان	الإستيبيان	معرفة أثر الثورة التكنولوجية على تقديم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية بوزارة	وسياسات إدارة الموارد البشرية	الثورة التكنولوجية المعاصرة تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية	حمد بن أحمد بن محمد الفزاري



## الفصل الأول - الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

			التربية والتعليم في عمان				
عزيرة عبدالرحمن العتيبي	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية	تكنولوجيا المعلومات	أداء الموارد البشرية	التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي	الاستبيان والمقابلة	الأكاديمية الدولية الاستراتيجية في ملبورن	تدعم إدارة الأكاديمية عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة مواردها المختلفة
الطاهر بن عمارة	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الإبداع التنظيمي	تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر	الاستبيان والمقابلة	المؤسسات العاملة بقطاع النفط في الجزائر	أكثر الأبعاد تأثيرا على الإبداع التنظيمي هو الأجهزة المادية
محمد بن سعد الخنعمي ، حامد بن محمد الدرعان	أثر القيادة الأخلاقية على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية	القيادة الأخلاقية	الشفافية الإدارية	التعرف على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية ، ومعرفة التحديات المؤثرة على القيادة	الاستبيان	الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة	وجود أثر للقيادة الأخلاقية على مستوى تحقيق الشفافية الإدارية من خلال تطبيق الأنظمة واللوائح
آمال محمود محمد	واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويرها	الجودة الإدارية	الجودة الإدارية	التعرف على واقع الجودة الإدارية من وجهة نظر الإداريين	الاستبيان	الجامعات الفلسطينية	إهتمام كبير من طرف إدارة الجامعات الفلسطينية بتطبيق الجودة الإدارية
صليحة رقاد	تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	نظام ضمان الجودة	نظام ضمان الجودة	دراسة معوقات وآفاق النظام الضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	الاستبيان والمقابلة	مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري	وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة
فوزي فايز عودة أبو عكر	دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين	جودة الخدمات	جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين	التعرف على دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة	الإستبيان	الغرفة التجارية الصناعية بمدينة غزة	مؤشرات جودة العلاقة ( الثقة والرضا ) كانت متدنية و لا ترتقي للمستوى المطلوب

## الفصل الأول - الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

توجد علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية وثلاث أبعاد لجودة الخدمة مع وجود علاقة طردية ضعيفة مع بقية الأبعاد	مصالح الخدمة العمومية في الجزائر	الإستيبيان	التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة)	جودة الخدمة العمومية	الإدارة الالكترونية	أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية	حورية قارطي ، مداوي إيمان
الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري	المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	الإستيبيان	التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري	تحسين الأداء الإداري	نظم المعلومات	علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري	أيمن محمد أحمد أبو كرتيم
جودة الخدمات في تلك بلديات كانت مرتفعة	بلديات محافظات غزة	الإستيبيان 2و1	التعرف على إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات	جودة الخدمات	هندسة العمليات الإدارية	إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات	عبد الحليم نصار الأخرس
درجة ممارسة للتخطيط الاستراتيجي كانت مرتفعة و مستوى ضمان الجودة كان متوسطا	الكليات الجامعية المتوسطة في المملكة الاردنية	الإستيبيان 2و1	التعرف على درجة ممارسة عمداء ونواب الكليات للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم	ضمان الجودة	للتخطيط الاستراتيجي	درجة ممارسة عمداء الكليات للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة	خولة عبد العزيز حماد الصانع
هناك ارتفاع في مستوى التخطيط الاستراتيجي ومستوى تحسين أداء العاملين	الجامعات الخاصة في الأردن	الإستيبيان	تعرف أثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة بأبعاده في تحسين أداء العاملين	تحسين أداء العاملين	أثر التخطيط الاستراتيجي	أثر التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين	هاني محمود مرزوقه
مستوى الأداء الإداري كان عاليا	الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية	الإستيبيان 2و1	التعرف على مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية	مبادئ إدارة الجودة الشاملة	تطوير الأداء الإداري	تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة	مروان وليد سليمان المصري

المصدر : من اعداد الطالبين اعتمادا على ما سبق .

## الفصل الأول- الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

**المطلب الخامس:** أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية التي قمنا بها والدراسات السابقة:

- من خلال عرض الاطار النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الجودة الإدارية والدراسات السابقة التي تم تناولها نجد انها الى حد ما تتقارب في المضمون ونجد ان معظم الدراسات توصلت الى النتائج وذلك باستخدام برنامج التحليل الاحصائي..

### 5-1-أوجه التشابه بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة :

ان معظم الدراسات اعتمدت على توزيع استبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من طرف افراد العينة، كما تشابهت دراستنا مع الدراسات الأجنبية والعربية والمحلية كونها اعتمدت على كل ابعاد المتفق عليها في المتغيرات او بعضها.

### 5-2-أوجه اختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

هناك العديد من اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية الدراسات الاخرى السابقة سواء كانت عربية او محليه أو أجنبية حيث كانت أوجه اختلاف كالآتي:

- من حيث نوع القطاع: كانت الدراسة قد استهدفت مؤسسة وطنية تنشط في قطاع المحروقات.  
-اختلفت الدراسة الحالية من حيث هدف الدراسة، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة النشاط أو العملية الإدارية داخل المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار من وجهة نظر الإداريين مقدمي الخدمة.  
-حيث تمثلت عينة ومجتمع الدراسة الحالية في جميع الإداريين الذين يعملون داخل المؤسسة وبالضبط قسم الإعلام والاتصال.

- كما لا ننسى ان جملة الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها سواء كانت محليه او عربية او اجنبية قد ساهمت بشكل كبير وساعدتنا في ضبط الابعاد المتفق عليها من طرف الباحثين في كل متغير من متغيرات الدراسة سواء كان متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال او متغير الجودة الادارية.

### 5-3-أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

-كانت الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة كما استفدنا منها أيضا في الاطلاع على الأدوات المستخدمة وفي اختيار بعض عبارات أداة الاستبيان.

### 5-4- أوجه تميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

-سعت الدراسة الحالية إلى مدى تطبيق الفعلي الجودة الإدارية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار من وجهة نظر الإداريين ومن خلال استخدامهم للتكنولوجيا المتوفرة عندهم.

## الفصل الأول - الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الادارية

- كما تناولت هذه الدراسة موضوع الجودة الإدارية في المؤسسة الوطنية محل الدراسة باستخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال في المجال الإداري بمعنى آخر التعاملات الادارية الداخلية.
- قدمت الدراسة بعض التوصايا التي نأمل أن تساهم في نشر ثقافة الجودة الإدارية في كافة مؤسسات الدولة الجزائرية.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تم استعراضه في الفصل الأول تم التطرق للأدبيات النظرية والأدبيات التطبيقية لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال و جودة العمليات الإدارية ، ويمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في كل المؤسسة عل اختلاف نشاطها وحتى تتحقق الجودة الإدارية في المؤسسة فهي تتطلب أن تكون جميع الأنشطة خاضعة لمنطق الجودة ، حيث حاولنا إعطاء بعض المفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة من خلال تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث الأول والثاني يخص الأدبيات النظرية لكل من متغيري الدراسة ، أما المبحث الثالث يخص الأدبيات التطبيقية للمتغيرين إضافة إلى وضع مقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة .

## الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات

الآبار ENSP

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية ، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة ، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جميع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية .

#### المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.

#### 1 \_ منهج الدراسة: من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نستخدم المناهج التالية :

أولاً : المنهج الوصفي والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي يتم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها ، وذلك عن طريق استخدام أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات .

ثانياً: المنهج الإحصائي : من أجل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة الإدارية من وجهة نظر الإداريين في المؤسسة محل الدراسة ، واختبار صحة الفرضيات ، قمنا بتحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية معتمدين في ذلك على برنامج الحزم الإحصائية SPSS-26 ، وذلك عن طريق جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض ، ووزع على عينة من عمال المؤسسة ،

2\_ المجتمع وعينة الدراسة : قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سنحاول تقديم المؤسسة محل الدراسة ألا وهي الشركة الوطنية لخدمات الآبار \_ حاسي مسعود ورقلة وبالضبط فرع حماية البيئة.

#### 1-1- نشأة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP Group.

تعتبر المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار من أهم المؤسسات العاملة بالقطاع البترولي في الجزائر ، حيث امتازت ولا تزال بالخبرة الطويلة والكفاءة العالية في الخدمات البترولية ، والمجمع منبثق من المؤسسة الأم سوناطراك-الشركة الوطنية لأبحاث وإنتاج ونقل وتحويل وتجارة الهيدروكربونات ، وتعود نشأته إلى الفاتح من أوت عام 1981 م بموجب المرسوم رقم 81-174 المتضمن إحداث المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، والمتعلق بإعادة هيكلة قطاع الطاقة والصناعات البتروكيمياوية في الجزائر،، وقد أصبحت من أحد أهم المؤسسات الناشطة في القطاع البترولي ، والهدف الرئيسي الذي تتمحور حوله السياسة العامة للمجمع يتلخص في البحث عن كل الكيفيات الممكنة التي من خلالها يستطيع المجمع تلبية رغبات ومتطلبات زبائنه بصفة دائمة وناجحة، وبحلول سنة 2010م تسنى لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار أن يقطع شوطا كبيرا فيما يخص عامل " الخبرة" التي تعود عوامل اكتسابها أساسا إلى فترة تجاوزت 30 سنة من العمل المتواصل فالصورة المعاصرة لمجمع م.و.خ.آ جعلته متميزاً تماماً عما كان عليه بالأمس، لتصل اليوم إلى تشكيلة متنوعة من الخدمات النفطية يتجاوز عددها 35 خدمة نفطية.

إن متطلبات محيط المؤسسة الخارجي أجبر المؤسسة على مراجعة تنظيمها الداخلي، لذلك عرف التنظيم في السنوات الأخيرة عدة تحولات جذرية وتحالفات استراتيجية تحولت إلى فروع رسمية، وما شهدته م.و.خ.آ سنة 2007 يعتبر أكبر تغيير هيكلي أدى إلى ظهور عدة مديريات جديدة وفقا لما تفتضيه استراتيجية التوسع التي يتبناها المجمع.

الجدول (1-2): بطاقة فنية عن مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP GROUP

❖ اسم الشركة: المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (م.و.خ.آ/ENSP)
❖ الشركة الأم: سوناطراك 100 %
❖ الشكل القانوني: مؤسسة اقتصادية ذات طابع خدماتي (Spa/EPE)
❖ رأس المال: شركة ذات أسهم برأسمال اجتماعي 8.000.000.000 دج بما يعادل 80.000 سهم
❖ عدد العمال: أكثر من 4 000 عامل
❖ رقم السجل التجاري: 99B 0122445 بتاريخ: 2009/07/12
❖ الرقم الضريبي: 099930012254543
❖ عنوان ومقر الشركة: المنطقة الصناعية؛ ص.ب:83 ، حاسي مسعود30500 ، ولاية ورقلة
❖ المقرات الرئيسية: الجزائر / حاسي مسعود / حاسي الرمل / أورهود / عين أمناس
❖ موقعها على الأنترنت: <a href="http://www.enspgroup.com">www.enspgroup.com</a>

المصدر : من المؤسسة .

**1-2- قطاع نشاط المؤسسة والسوق الذي تنشط فيه :** من خلال التسمية ، يتضح أن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار هي مؤسسة متخصصة في تقديم عدد كبير من الخدمات المتعلقة بمجال اكتشاف واستغلال حقول النفط ، تتدخل في فحص وصيانة آبار البترول والغاز ، صيانة أحواض تخزين المحروقات ، أما فيما يتعلق بسوقها فهو يعرف تطورا إيجابيا كبيرا بسبب التوسع المستمر في سوق المحروقات في الجزائر ، وذلك راجع إلى ارتفاع الأسعار ، وللحفاظ على هذه الوضعية وتأكيد إتقانها لمهامها تقوم باقتناء التجهيزات المتطورة إضافة إلى التكوين المستمر لعمالها .

**1-3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.**

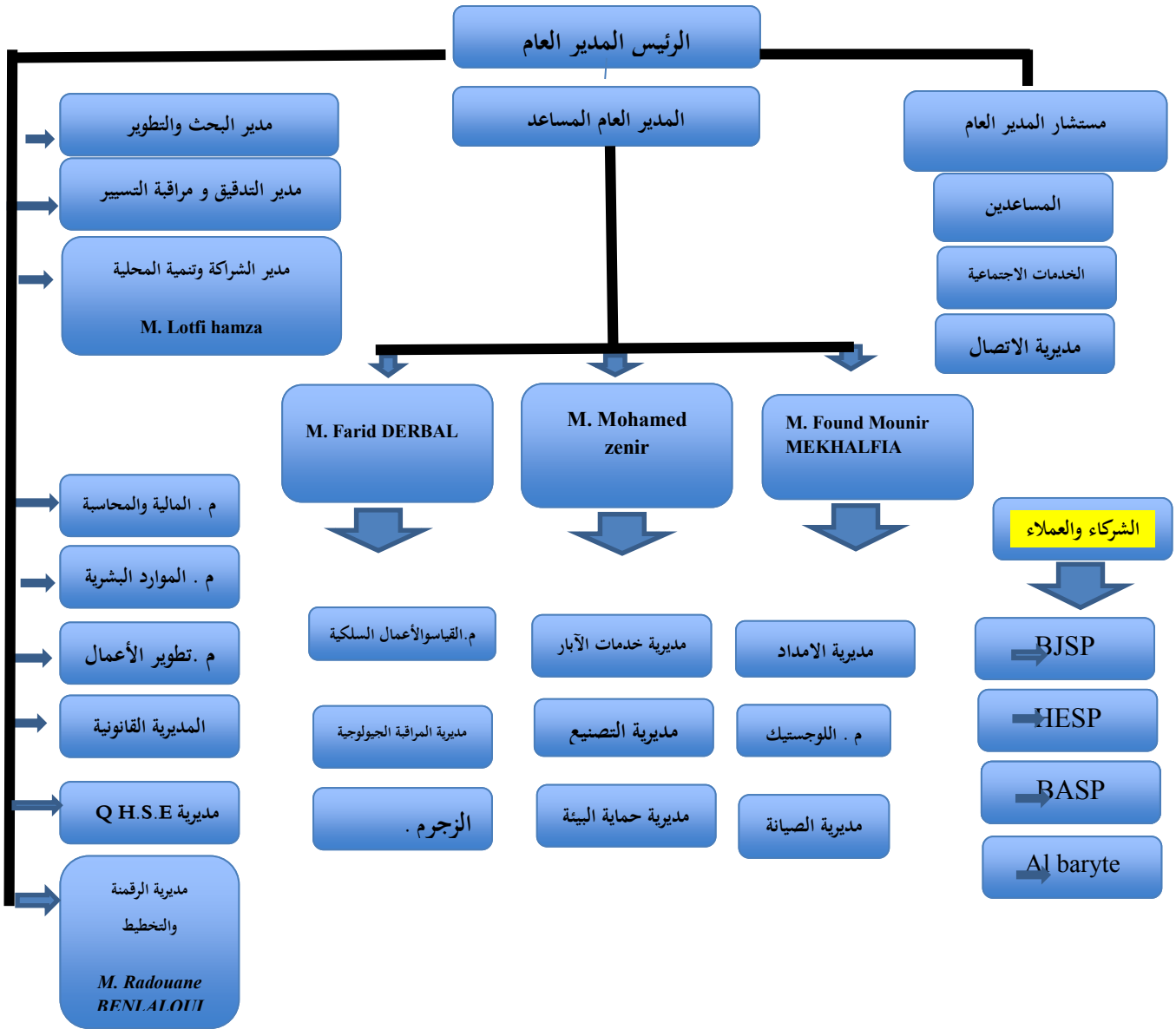
يعتبر الهيكل التنظيمي إطار يوضح التقسيمات أو الأقسام الإدارية أو الوحدات التي تتكون منها المؤسسة، مرتبة على شكل مستويات فوق بعضها البعض، تأخذ شكل هرم يربطها خط سلطة رسمية تناسب من خلاله الأوامر والتعليمات من المستوى الأعلى أو الأدنى، ومن خلاله توضح نقاط اتخاذ القرارات ومراكز السلطة والمسؤوليات، ويتكون عادة من الأنشطة والمهام التي يتم توزيعها بين العاملين بالمؤسسة والقيام بعمليات التنسيق والإشراف.

**أولا: الهيكل التنظيمي:**

سنعرض في هذا المطلب بالتفصيل الهيكل التنظيمي العام لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP GROUP، و الهيكل مبين كما يلي:



الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP GROUP



المصدر : من وثائق المؤسسة.

ملاحظة : الهيكل التنظيمي للمؤسسة يتم تحديثه كل فترة وآخر تحديث له كان في (05 أفريل الماضي 2022)

1-4-4- شرح أهم المهام والمسؤوليات المقدمة في كل مديرية.

1-4-1- المديرية العامة لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP GROUP:

يتشكل التنظيم العام من أربعة مستويات : ( المديرية العامة - المديرية المركزية و العملية - الفروع والمساهمات) علما أن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تعيش مرحلة انتقالية منذ تنصيب المدير العام الجديد.

## الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

**1-1-4-1-1- المديرية العامة :** تضم كل من الرئيس المدير العام ، المدير العام النائب ، الأمين العام للمؤسسة والمستشارين الإطارات المسيرة : يتكون هذا المستوى السلطوي من المدراء المركزيين ( الإدارات الوظيفية ) ، المدراء العمليين ( الإدارات العملية ) ، ممثلي المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار على مستوى فروع الجمع المؤسسة في إطار الشراكة.

**1-1-4-1-2- مهام المديرية العامة :** تقوم المديرية بقيادة مجمع م.و.خ.أ تبعا لأربعة محاور بحضور أعضاء التسيير الإداري : التوجهات الإستراتيجية الكبرى للمجمع ؛ تسيير المشاريع ؛ تسيير الموارد البشرية ؛ ضمان التنسيق.

**1-1-4-1-3- مهام الإدارة العليا :** يعني بالمهام الآتية : دراسة الخيارات الإستراتيجية ثم تحديد التوجهات الإستراتيجية الكبرى منها ومتابعة تكريسها بما في ذلك مخطط التسيير العام للمجمع ؛ إنجاز المشاريع المشتركة و تنسيقها مع الهياكل العملية للمجمع ؛ تسيير الموارد المالية إحداث الروابط والتفاعلات فيما بين وحدات المجمع.

### **1-2-4-1-2- المديرية التابعة لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP GROUP :**

#### **1-2-4-1-1- المديرية الإدارية :**

##### ➤ المديرية القانونية (D.Juridique) :

وتشرف هذه المديرية على الجانب والشكل القانونيين لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بالكامل.

##### ➤ مديرية الجودة، الصحة، الأمان والبيئة: (D.Q.H.S.E) : وتتلخص مهام هذه المديرية في:

▪ السهر على تنفيذ برامج الأمان الصناعي والتي تتماشى مع السياسة المتبعة في المؤسسة، لاسيما تلك الموافق عليها عالميا والتي تدخل ضمن الحفاظ والأمان (سلامة العمال، الذمة المالية، المحافظة على البيئة والحفاظ على الصحة)؛

▪ التحسين بصفة دائمة نوعية الخدمات المقدمة والعمل على إرضاء المتعاملين داخليا وخارجيا.

##### ➤ مديرية التدقيق (مراقبة الحسابات)(D.Audit) :

وتتضمن مهام هذه المديرية في تفتيش ومراقبة أي مديرية في المجمع دون استثناء، ومن أهم الأدوار التي تقوم بها هذه المديرية هي:

● العمل والحرص على تقديم البرامج السنوية لمراقبة الحسابات وفقا لإستراتيجية المؤسسة المسطرة والمعدة من طرف رجال أعمال الإدارة والإطارات.

● التأكد من صحة المراقبة الداخلية للحسابات وذلك باحترام كل التطبيقات والإجراءات حتى يتسنى لها معرفة الخلل الوظيفي واتخاذ الحلول الناجحة.

و التدقيق الذي تقوم به المؤسسة هو نوعان:

● تدقيق الداخلي تابع لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، ويأخذ أوامره مباشرة من الرئيس المدير العام للمجمع

- تدقيقا لخارجي تابع لمجمع سوناطراك (المؤسسة الأم)، ويأخذ أوامره مباشرة من المدير العام لمجمع سوناطراك، أي أنه خارجي بالنسبة لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.
- **مديرية التموين والإمداد (D.Appros&Logistique):** وتتبلور أشغالها فيما يلي:
  - تحقيق برامج التموين على المستوى الخارجي والداخلي في أحسن الظروف (تكاليف، مدة، نوعية)؛
  - المساهمة في تحقيق برامج الاستثمارات المرتبطة بوسائل الإنتاج
  - تقديم كل الاحتياجات الضرورية المتعلقة؛ بالإيواء، الإطعام، النقل
  - إتاحة كل المواد الاستهلاكية للمؤسسة (معدات وأدوات مكتبية، أدوات التنظيف الضرورية، معدات طبية، عتاد العمل والصيانة المخصص لجميع الوحدات)
- **مديرية القيادة الإستراتيجية (D.Pilotage Stratégique):** تتجلى مهامها فيما يلي:
  - تسيير وربط بصفة إيجابية لكل الموارد المتاحة؛
  - التأكد من تنسيق المخططات المعدة مع وحدات المؤسسة ومدى تطابقها مع أهداف المؤسسة على المدى البعيد؛
  - جمع وتحليل وتقييم مختلف تقارير العمل، وتسهيل تقديمها في المدة والوقت المحدد.
- **مديرية الموارد البشرية (D.R. H):** وهي من أهم المديريات، تتمثل وظائفها في:
  - التسيير والتنسيق الذي يعمل بصورة إيجابية وفق مناهج مدروسة لكل الموارد البشرية في المؤسسة؛
  - المتابعة والمراقبة في مجال أنشطة وحدات المؤسسة التي تتعلق بإدارة وتسيير الموارد البشرية؛
  - الإشراف على قسم التكوين وعملية التكوين بالمجمع؛
  - السعي قدما على تنظيم وتأطير المحاور الاجتماعية داخل المؤسسة.
- **مديرية تطوير الأعمال (D.Business Développement):** وتتمثل أهم أعمالها في:
  - إعداد مخطط التسويق وفقا للسياسة المتبعة في المؤسسة؛
  - توجيه المؤسسة نحو فرص الشراكة؛
  - التأكد من صحة المعاملات ومتابعة العقود والصفقات المبرمة؛
  - إعداد كل التحليل الداخلية والخارجية بغرض استخلاص نقاط الضعف ونقاط القوة للمؤسسة، لاسيما الفرص والتهديدات المرتبطة بأنشطة ووظائف المؤسسة.
- **مديرية المحاسبة والمالية (D.Comptabilité & Finance):** وتشتمل مهامها في:
  - إعداد التقارير المتعلقة بالمحاسبة والمالية؛
  - السهر على تطبيق القرارات في الإطار (القانوني، المحاسبي، المالي)؛
  - التأكد من سلامة استعمال حسابات المؤسسة وتطبيقها بشكل صحيح؛
  - المراقبة والتسيير الدقيق للتدفقات المالية وتسجيلها وفقا لمعايير المحاسبة والالتزامات الضريبية؛

■ التأكد من دقة الوثائق المحاسبية والمالية وتقديمها وفقا للمدة وأشغال الآبار.

#### 1-4-2-2- المديريات التشغيلية :

مديرية خدمات الآبار (D.Well Services): تهتم بخدمات الآبار المتمثلة في:

- خدمات سير الطاقة؛
- صيانة الآبار ورؤوس الآبار؛
- الإشراف ومتابعة معايير الإنتاج؛
- عمليات التنظيف.

➤ مديرية التصنيع والأشغال (D.Fabrication&Travaux): تتجسد مهامها في:

- تصنيع وتطوير كل الأنشطة المتعلقة بوسائل التنقيب وخدمات وأشغال الآبار.

➤ مديرية حماية البيئة (D.ProtectionEnvironnement): سنتحدث عنها في المبحث الموالي.

➤ مديرية سنوبينج (D.SNUBBING):

تعتبر من أهم مديريات مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ، فقد عملت مديرية السنوبينج على الزيادة من وتيرة العمل ، وإتباع إستراتيجية المنظمة من خلال تكوين الإطارات وخلق مناصب عمل جديدة. وإضافة إلى عمليات السنوبينج فإنه يوجد نشاط آخر تابع لها والمتمثل في :

- الضخ (Pompage): ويتمثل نشاط هذه المصلحة في إيقاف البئر من خلال عملية الضخ عن طريق سوائيل عديدة مثل الماء المالح كما تعمل أيضا على تنظيف البئر من الشوائب الخفيفة.

➤ مديرية القياس والأعمال السلكية (D.WireLine&Well Testing): أهدافها ما يلي:

- تطوير وقيادة نشاطاتها قصد تقييم وتحديد وسائل الإنجاز؛
  - تحقيق برامج الصيانة لمجموع وسائل الإنجاز؛
  - تسيير واستغلال كل الموارد المتاحة بشأن الأعمال المتعلقة بباقي المديريات التقنية.
- مديرية ماد لوغينغ (D.Mud Logging): وتهتم هذه المديرية بدراسة الأرض ونوعية التربة .

#### 1-4-2-3- الفروع والمساهمين:

يتضمن الشركات التي نشأت في إطار الشراكة الموقعة بين المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ( م.و.خ.أ ) وشركائها القادمين من الداخل و الخارج وفقا لما تنص عليه اللوائح القانونية ، تتمتع هاته الفروع إلى حد معين بالاستقلالية الذاتية في تسييرها ، بحيث تعبر عن حصة المساهمة ( أكبر أو أقل حصة مساهمة ) لكل شريك.

وعليه نذكر أهم المتعاملين مع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP :

؛ ENSP & HALLIBUR TON

؛ BJSP & ENSP

؛ ENSP & HALLIBUR TON - BAROID

؛ WESP & ENSP

ENSP & WEATHRFORD.

**1-5- مهام المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار :** تقوم المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بالعديد من المهام نذكرها بإيجاز كما يلي :

- التنقيب على المحروقات والبحث عنها واستغلالها في رفع امكانية تصدير الغاز والبتترول ؛
- إنشاء جميع الطرق والوسائل النقل المحروقات عن طريق البر أو البحر ؛
- تجميع الغاز الطبيعي ومعالجة تقوم الفروقات الغازية ؛
- العمل على تحقيق السياسة البترولية بغية تطوير الاقتصادي ؛
- تسويق المحروقات ومشتقاته داخل الوطن وخارجه استغلال المنشآت والمعدات وذلك لزيادة القيمة الحقيقية للمحروقات ؛
- تطوير وإملاء مختلف أشكال الأعمال المشتركة في الجزائر وخارجها مع مختلف الشركات الجزائرية والأجنبية .

**2-1- مديرية حماية البيئة ( D.P.E ).**

نبذة مختصرة عن فرع حماية البيئة.

- كانت الدراسة على مستوى هذا الفرع من المؤسسة بالاضافة لبعض المقابلات تمت على مستوى المديرية العامة. مع إعادة هيكلة مجمع ENSP هيكلها التنظيمي في 2007 ، أنشأت مديرية حماية البيئة التي تعمل على قيادة كل الأنشطة الداخلة في تنظيف الأحواض كمعالجة الغاز ، تسريب كل الرواسب وإزالة الزيوت ، وكذا تطوير نشاطات تنظيف الأحواض حسب الطلب ، وأيضا تحقيق برامج الصيانة لمختلف وسائل الإنجاز .

**2-2- الخصائص المادية والبشرية لمديرية حماية البيئة:** لقد كرست مديرية حماية البيئة كل الوقت والموارد الضرورية للوصول إلى تحقيق التزاماتها من تسيير الجودة ، الأمن ، الصحة ، والسهر بشكل خاص وفعال وذلك تحديد عمالها بغية الحصول على تعزيز العلاقات وتطوير الكفاءات ، وتعتبر خدماتها المقدمة ذات أهمية بالغة في الميدان العملي والاستخراجي والتي تتوافق وطلب المؤسسات المتعامل والمتعاقد معها وذلك للحد من وقوع الكوارث المحتملة .

وقد ساعد في هذا السير الحسن أداء العمال من خلال التحفيز وتطوير الكفاءات وأيضا توجيه الوظائف حسب مجال اختصاص كل عامل يشغل المدير أهم منصب ويحتل أعلى رتبة في إدارة المديرية ، وحسب مجالات الاختصاص تتوفر المؤسسة على 420 بين تقنيين وموظفين ، 90 منهم يشغلون في المناصب الإدارية المكتسبة ، والباقي يهتمون بالوظائف التقنية ، أما حسب السلم الإداري فتجد إدارات و مؤهلين وذوي كفاءات مهنية ، والمسلمين حسب الشهادات الدراسية ، كما يوجد عمال تم توظيفهم وتصنيفهم على حسب شهاداتهم كشهادة التعليم الابتدائي ، أو الأساسي وعلى الأكثر شهادة التعليم الثانوي ، مع أن هناك تقنيين تم تحويلهم الى العمل في الادارة عوضا من تسريحهم خصوصا الذين تعرضوا الى حوادث العمل .

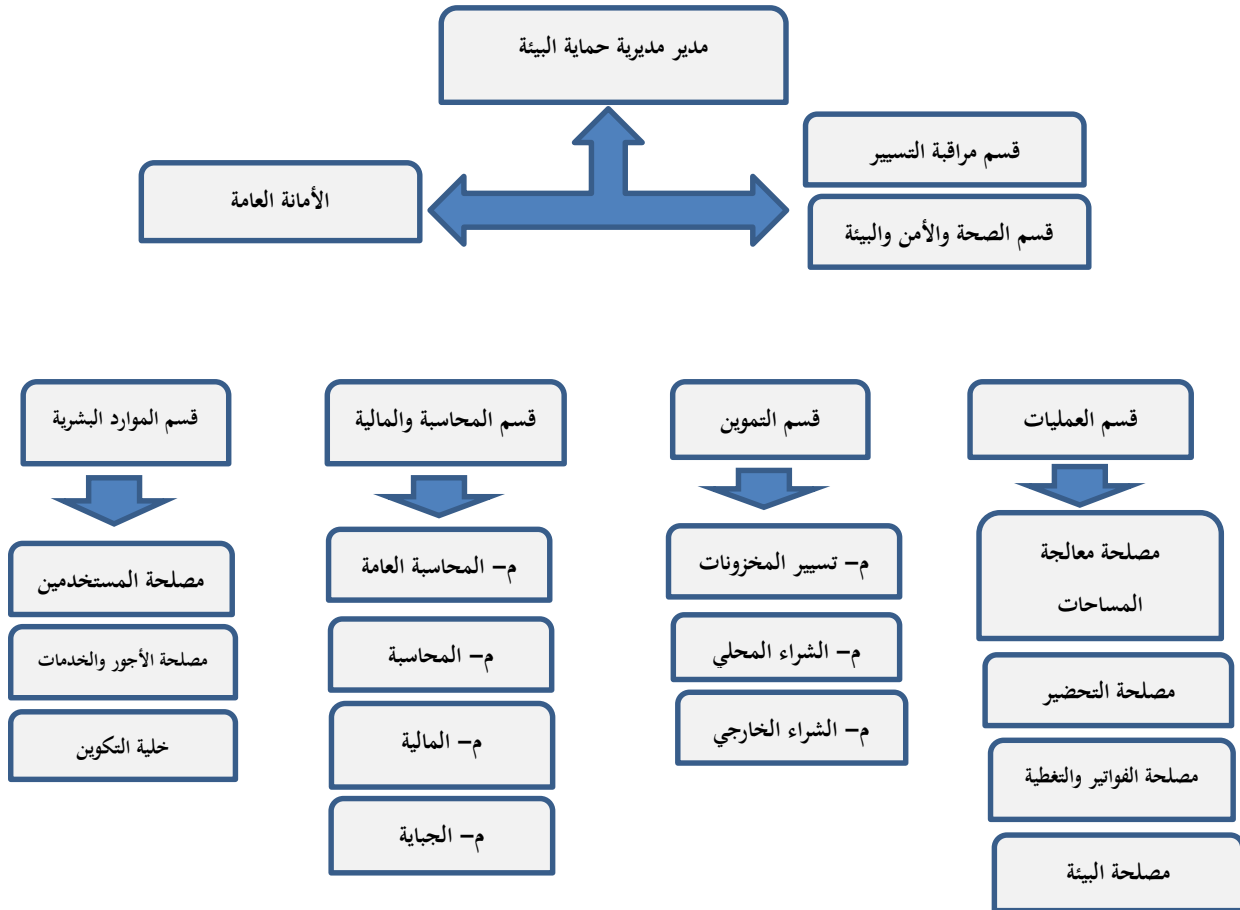
**2-3- نشاطات مديرية حماية البيئة تتمثل مهامها في :**

## الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

- حماية البيئة من الناحية التقنية وذلك باستعمال وسائل معينة وأجهزة متخلفة ه القيام بالتدخلات الطارئة كالوقاية والأمن بالإضافة إلى أشغال التلحيم (قنوات ، أنابيب ، خرنات ) ؛  
- العمل على إصلاح وتحديد الأجهزة التقنية المستخدمة في : التنقيب ، الحفر ، الاستخراج والتخزين ، وكذا صيانة عناد ومعدات المؤسسة والآلات المستعملة في خدمات الآبار تسهر على المراقبة المستمرة والمتكررة للآبار البترولية والأنابيب التي تعمل على نقل النفط لتفادي أي تسرب قد يشكل خطرا على البيئة مثل انفجار فجائي ؛  
- الاستخدام الجيد للآبار البترولية وذلك بتوفير آخر المعدات والأجهزة التكنولوجية الحديثة ، وترميم الآبار القديمة منها بهدف رفع القدرة الإنتاجية.

### 2-4- الهيكل التنظيمي لمديرية حماية البيئة.

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لمديرية حماية البيئة.



المصدر: من وثائق المؤسسة

من خلال الشكل يتبين لنا أن الهيكل التنظيمي للمديرية يضم أربعة أقسام لكل قسم رئيس خاص يتولى مهامها ومسؤوليتها وذلك باتخاذ القرارات الأخيرة بالإضافة إلى المصادقة والإمضاءات التي تصدر عن كل قسم وتمثل هذه الأقسام في ما يلي:

### 1-5- شرح الهيكل التنظيمي لمديرية حماية البيئة .

يتكون الهيكل التنظيمي لمديرية حماية البيئة من :

**1- قسم العمليات :** ويضم أربعة مصالح هي : ( - مصلحة التحضير - مصلحة معالجة المساحات - مصلحة البيئة - مصلحة الفواتير والتغطية ) ، ويعد هذا القسم من أهم الأقسام الموجودة في المديرية حيث تتركز هذه الأخيرة عليها ، وتمثل أهم الأدوار والمهام التي يقوم بها قسم العمليات في :

- مراقبة فتح وعلق الآلات متعددة الأبعاد المستعملة في العمليات الاستخراجية بواسطة جهاز متخصص ؛  
- استخدام مفاتيح آلية لتثبيت الأنابيب ( المتعددة الأقطار ) ؛

- معالجة المساحات والحماية التقنية التي تعمل من أجل توفرها مجال البيئة ومحيط المناسبين للعمل .

**2- قسم التموين :** يتضمن ثلاثة مصالح وهي : ( - مصلحة تسيير المخزونات - مصلحة الشراء المحلي - مصلحة الشراء الأجنبي ) ، وتمثل مهام هذا القسم في :

- تسيير المخزونات التي تدخل وتخرج من المخازن ؛  
- توفير الحاجيات واللوازم والمعدات الضرورية للمؤسسة وعملها عن طريق الشراء والكرء والافتاء وذلك حسب طبيعة الموردون سواء كانوا محليين أو أجنبان ويتحكم في ذلك توعية السلع والبضائع التي تبتاعها ؛  
- مراقبة دائمة ومستمرة للأجهزة المكتبية والأثاث والمعدات والآلات المستعملة أو التي هي بحوزة المديرية ؛  
- الاهتمام الكلي بالمعاملات التجارية المتعلقة بمستلزمات العمل والحياة

**3- قسم المحاسبة والمالية :** تحتوي على أربعة مصالح وهي كما يأتي : ( - مصلحة المحاسبة العامة - مصلحة المحاسبة التحليلية - المصلحة المالية - مصلحة الجباية ) ، وتمثل مهام هذا القسم في :

- استقبال جميع الفواتير المتعلقة بالموردين ؛

- العمل على إرسال جميع الوثائق والفواتير اللازمة والضرورية لعملية الأمر بالدفع ؛

- العمل على جرد وتسجيل جميع ممتلكات المؤسسة و توثيق كل الفواتير والوثائق المحاسبية والمالية ؛

- العمل على تسديد الديون في وقتها المحددة العمل على القيام بتسجيل كل العمليات المتعلقة باليومية

**4- قسم الموارد البشرية :** في هذا القسم ثلاثة مصالح تتجلى فيما يلي : ( - مصلحة تسيير الإداريين - مصلحة الأجور والخدمات الاجتماعية - خلية التكوين ) ، إذ يعمل هذا القسم على :

- التنسيق ما بين المصالح الإدارية و تسهيل عمليات الاتصال ما بين الأقسام ؛

- تسيير كل ما يتعلق برواتب وأجور العمال ؛ وما يتعلق بالمعاملات الشخصية ( علاوات ، سنوية أو تعويضية ، بيان عطلة ) ؛

-. إعداد برامج التكوين المخصصة للعمال والمتربصين عندها

### 3- واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقها بالمؤسسة.

تعتبر المقابلة أداة ساعدتنا في دراستنا على جمع المعلومات حيث أننا قمنا برنامج بإجراء المقابلات مع مستخدمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل معرفة واقعها في المؤسسة .

### 3-1-المورد البشري:

\_ المتواجد حاليا في المؤسسة حوالي 4000 عامل منقسمين بين تقني وإداري وفي ما يخص فرع حماية البيئة فتتوفر على 700 عامل منهم 90 إداري والباقي تقنيين ، وأهم ميزة في أي مورد بشري هي كفاءةته حيث أن الكفاءات متواجدة في المؤسسة بنسبة 70 % ، وفي حالة نقص الكفاءات تقوم إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بإحصاء وجمع الموظفين قليلي الكفاءة وإدخالهم في مرحلة تكوين داخلي أو خارجي حسب الضرورة.<sup>85</sup>

نظرا لكبر المؤسسة الأم (المجمع) وتفرع المديرية وكثرة أنشطتها واحتوائها لعدد كبير من العمال ، لاحظنا أن المؤسسة تعطي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، حيث تحتوي على 1009 عامل إداري من مديرين ، نواب ، رؤساء المصالح ، موظفين ومساعدين،والخ....

### 3-2-البرامج:

- تستخدم المؤسسة في مختلف إداراتها مجموعة من البرامج في عملية تسيير النشاط الإداري ، ومن أهمها :  
✓ بوابة الويب : هي عبارة عن فضاء معلوماتي يضم كل المعلومات الخاصة بالشركة حيث تنشر فيه كل الأخبار والمستجدات الآنية لحظة بلحظة وتكون قابلة للتحديث باستمرار ، الغرض منها هي سرعة الوصول إلى المعلومة إضافة إلى تسهيل التواصل وتبادل الإنشغالات بين الموظفين والرؤساء وكل المديرية الفرعية حيث تكون هذه الأخيرة محتواه في هذه البوابة الإلكترونية ، هدفها نشر كل معلومة تخص المؤسسة.  
تعليمات أوامر قوانين جديدة .... الخ، وتعتبر منصة معلومات هامة ومحمية لتجنب القرصنة.<sup>86</sup>

- كما نذكر برامج أخرى منها :<sup>87</sup>

✓ البرنامج المعلوماتي المحاسبي يعرف باسم Big finance .

✓ لتسيير الموارد البشرية-Reshum

✓ لتسيير المستخدمين - wingest

✓ للاجور - winstar

✓ لتسيير المخزون - GMAO

<sup>85</sup>. شرقي نجيب ، رئيس مصلحة الأحور، مديرية حماية البيئة لمؤسسة خدمات الآبار، 2022، مارس 31 ، (مقابلة شخصية).

<sup>86</sup>. رزقي جميل، رئيس مصلحة صيانة الاعلام الآلي، المديرية العامة لمؤسسة خدمات الآبار، 03 أفريل 2022 ، (مقابلة شخصية) .

<sup>87</sup> بوفار نجيب، رئيس مصلحة تسيير المستخدمين ، مديرية حماية البيئة بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، 01 أفريل 2022 ، (مقابلة شخصية) .



✓ برنامج الحماية للحواسيب (Trend Micro): برنامج يحتوي على درجة عالية من الامن والحماية وفريد من نوعه ، مدعوم من الشركة العملاقة Trend Micro ، من اهم مميزاته :  
- إضافة أمنيّة للمتصفح، أداة تعزيز أداء الجهاز ، مراقبة الدارك ويب ، حماية من سرقة البيانات ومن الفيروسات ، مُدير كلمات مرور.....والخ.

وتفتقد نظام تخطيط موارد المؤسسة ( ERP ) رغم شرائها له حيث بلغت تكلفة شراء هذا البرنامج ما يراوح حوالي 600 مليون دينار مليار ، فبدلا من أن يكون لك نظام مالي من شركة ونظام مخازن من شركة أخرى ونظام موارد بشرية من شركة ثالثة ، يوفر نظام ERP نظام واحد متكامل يشمل كل هذه الأنظمة.

**3-3-3-العتاد :** تتوفر المؤسسة على جملة من الوسائل المادية التالية : حاسبات إلكترونية مصغرة ، طابعات ، موزعات ، أجهزة تزويد بالمعاملات و الأجهزة الخاصة بشبكة إيصال المعطيات .

**3-4-الاتصالات والشبكات:** تتوفر المؤسسة على شبكة اتصال داخلي ( Outlook ) قوية بين فروع المديرية تجعل الارتباط بين إدارات و مسؤولي الفروع والمديرية سريعا لتفادي التأخر في إرسال التقارير اليومية والشهرية .

—(Outlook) هو حساب يتحصل عليه الموظف برخصة من طرف رئيسه المباشر في العمل (رئيس مصلحة التي ينتمي لها ذلك الموظف) لتبادل المراسلات الإدارية بين الموظفين داخل المديرية التابعة المؤسسة.  
—مؤسسة إتصالات الجزائر (alg telecom) هي المزود الرئيسي للمؤسسة بالشبكة، أما الأعمار الصناعية فالمؤسسة لا تتعامل معها لأنها لا تصلح في إدارات المؤسسة بل تصلح في أماكن النشاط الميداني العمل .  
— فيما يخص الشبكة الخارجية الإكسترنات فهي شبكة تتعامل بها المؤسسة ولا يتم الولوج إليها إلا عبر إسم مستخدم وكلمة سر لكل موظف حيث يتمكن من خلالها موظفوا الإدارة من مزاوله أعمالهم وأنشطتهم وهم في بيوتهم  
—الشبكة الأكثر إستخداما في المؤسسة هي شبكة الداخلية (الأنترانت).

وجدنا حقا أن المؤسسة تستخدم في عملها الأنترنت ، كما تستعمل المؤسسة شبكات خاصة للاستعمال الحصري تدعى بالشبكة الداخلية الانترانت . فالأنترانت هي شبكة خاصة بالمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو المؤسسة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة ، والأنترانت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الأنترنت تعل داخل المؤسسة ويحق فقط للعاملين في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها.

**1-5-قاعدة البيانات:** يوجد في المؤسسة قاعة البيانات ( DATA CENTER ) مجموعة من الخوادم )

( serveurs ) حيث لا يحق لأي شخص كان أن يدخل إلى مركز قاعدة البيانات إلا الأشخاص المرخص لهم ،

حيث يتوفر في قاعدة البيانات مجموعة من الخوادم مختلف الوظائف .

\_غرفة التجهيزات التي إطلعنا عليها تحتوي على مكونات نظام المعلومات والتي تقدر تكلفتها ب 25 مليار .

وكل ما سبق من هذه التجهيزات الهدف منها هو الوصول والحصول على تسيير إلكتروني جيد .

- تريد المؤسسة مستقبلا إقتناء Messagerie Serveur يسع كم هائل من المعلومات والبيانات سعته التخزينية تقدر ب (40 أو 35\_tira) حيث أن المتواجد حاليا في المديرية العامة للمؤسسة سعته تقدر ب (25\_tira).<sup>88</sup>

- كما تطمح أيضا تطمح لإستعمال نظام ال ERP الذي تم إستغناء عنه من سنة 2005 وصرفت عليه ميزانية ضخمة وللأسف لم تستعمله المؤسسة بحكم أنه مشروع يحتاج لشخص له كفاءة عالية في التعامل مع هكذا نظام وكما جاء على لسان المهندس الذي يمثل الطرف الثاني من المقابلة صرح لنا أن من يتحمل هذا المشروع لابد أن يكون له شخصية مقاول أو شخصية رجل دارس ومتمكن من مجال إدارة الأعمال نظرا للمخاطرة الناتجة عن إقتناؤه.

وهذه هي الأجهزة الموجودة في غرفة البيانات :

(Switch Cisco N'1 et N'3-Computer informations système compagnie)-

- سيسكو هي تسمية لشركة أمريكية والتي يعبر عنها : بنضام المعلومات المرافق للحاسوب وهو نضام اعلام الي مختص في دراسة الشبكات بكل انواعها وهو في نفس الوقت نضام أمان ومعقد الوظائف، و يعد أيضا نضام شبكات لتحويل المكالمات والملفات من شكل إلى اخر قصد تسهيل عملية الاتصال بكل راحة وأمان.

(Baie de stockage) مساحة التخزين .

(Serveur Messagerie) خادم البريد.

( Robot de sauvgarde ) ربات النسخ الاحتياطي.

- و في بحثنا قمنا بإجراء مقابلة شخصية مع بعض رؤساء المصالح من أجل التأكد من بعض الحقائق وأيضا من أجل طرح المحاور الأساسية الموجودة في الاستبيان الموجه لعينة الدراسة.

-المقابلة مع كل من رئيس مصلحة الأجور .

والمقابلة رئيس مصلحة صيانة الاعلام الآلي و موظف مهندس في الاعلام الآلي.

وهذه هي أسئلة المقابلة ومختلف الردود :

1- أردنا معرفة ما اذا كان يوجد في المؤسسة قسم أو مصلحة مسؤولة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لذلك طرحنا التسائل التالي : هل تتوفر المؤسسة على قسم أو مصلحة خاصة بالتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاتصال حتى نقوم بإسئادها من خلال الاستبيان المنجز؟

<sup>88</sup>.حمودي بلال ،موظف مهندس في الاعلام الآلي، المديرية العامة لمؤسسة خدمات الآبار، 03 أفريل 2022 ، (مقابلة شخصية) .

الرد- لا يوجد هذه المصلحة ولكن يوجد حوالي عشرة أشخاص فقط مهامهم يقومون بمعالجة التقارير التي تأتيهم من المصالح الأخرى،

يعني تقريبا هم عبارة عن غرفة التحرير والاشراف يعني جميع الشركات الفرعية بدواثرها واقسامها .. يبعثون منشوراتهم أو تقاريرهم أو أي موضوع موجه للنشر أو الإعلام إلى هذه المصلحة من أجل المراجعة والتدقيق قبل النشر.  
2- أردنا معرفة ما اذا كانت التكنولوجيا الموجودة تساعد على انجاز الاعمال او لا تساعد من وجهة نظر رئيس المصلحة ، لذلك طرحنا التسائل التالي :

\_ أنت كرئيس مصلحة هل ترغب ان تكون في المؤسسة تكنولوجيا جديدة ترغب في إقتناءها ترى أنها تساعدك وحاليا غير متوفرة عندكم، ماهي درجة رضاك عن مستوى التكنولوجيا التي تمتلكها المؤسسة ؟  
الرد-أكيد نحن نرغب في كل ماهو متطور ولكن هناك اجراءات تنظيمية وادارية نحن لنا نظامين : التسيير المركزي والتسيير الللا مركزي .. بعض القرارات تتخذهم الإدارة المركزية والمتمثلة الإدارة العامة .. وهذا يتطلب الكثير من الوقت ، وعندنا بنية تحتية عملاقة فالوسائل جد متطورة و نربح بها الكثير من الوقت وسرعة الإنجاز والتنفيذ ولكن هذا يختلف من مصلحة الى أخرى حسب الإطارات والكفاءات التابعين لكل مصلحة.

3- أردنا معرفة ما اذا كانت درجة الرضى بين الموظفين تختلف أوهي ثابتة أو لا تساعد من وجهة نظر رئيس المصلحة ، لذلك طرحنا التسائل التالي :

\_ ممكن تكون هذه الاجابة نفسها اجابة رئيس مصلحة أخرى أو تختلف؟

الرد- هذه حقيقة لا ينكر هذا إلا جاحد تعالوا وسترون بأعينكم لا تحتاج إلى شهادات أخرى.

4 - أردنا معرفة نسبة الكفاءات التي تمتلكها المؤسسة ، لذلك طرحنا التسائل التالي :

\_ هل تمتلك المؤسسة على كفاءات جيدة من المورد البشري؟

الرد-الكفاءات متواجدة في المؤسسة بنسبة 70 %.

5- فيما يخص التدريب الموظفين قليلي الكفاءة كيف تتصرف معهم المؤسسة ، لذلك طرحنا التسائل التالي :

\_ ماهي طريقة التدريب والتكوين الذي توفره المؤسسة للموظفين الجدد؟

الرد-أهم ميزة في أي مورد بشري هي كفاءته، وفي حالة نقص الكفاءات تقوم إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بإحصاء وجمع الموظفين قليلي الكفاءة وإدخالهم في مرحلة تكوين داخلي أو خارجي حسب الضرورة.

6- حاولنا معرفة الشبكات التي تعتمد عليها المؤسسة في معاملاتها أو بمعنى آخر الشبكة الأكثر استخداما ، لذلك طرحنا التسائل التالي :

\_ ماهي الشبكة الاكثر استخداما في المؤسسة !الانترنت أو الانترانات أو الاكسترنات؟

الرد- يتم استخدام كل الشبكات في المؤسسة وفروعها وعلى رأسها الإنترانات بنسبة 100% ، كما لدينا نظام سيسكو (شبكة نجمة وموبيليس وجيزي وإتصالات الجزائر ) كلها محتواة تحت هذا النظام حيث يتمتع موظفوا المؤسسة باتصالات مجانية عبر هذه الشبكات سواء من داخل او خارج المؤسسة .

كما تعتبر سيسكو شركة تقوم بتطوير وتصنيع وبيع أجهزة الشبكات والبرامج ومعدات الاتصالات السلكية واللاسلكية وغيرها من خدمات ومنتجات التكنولوجيا العالية.

7- حاولنا معرفة البرامج التي يستخدمها موظفوا المؤسسة في انجاز أنشطتهم ، لذلك طرحنا التسائل التالي :  
\_البرامج المثبتة على حواسيب المؤسسة هل يتم شرائها او هناك مجموعة من صانعي ومطوري البرامج يقومون بإعدادها؟

الرد- البرامج لها تراخيص من قبل الشركات العالمية مايكروسوفت يتم شراءها بتكلفه عالية و هناك أيضا برامج يتم تطويرها وتحسينها.

8- كما لم ننسى طبيعة المعاملات بين الموظفين في الادارة هل هي جيدة أو العكس ، فكان التسائل كالتالي :  
\_هل العلاقة بين الموظف والرئيس المباشر له علاقة جيدة؟

الرد- توجد علاقة جيدة بين الموظفين والمسؤولين المباشرين المشرفين عليهم داخل المؤسسة.

9- وفيما يخص قضية المشاركة في اتخاذ القرار وابداء الرأي واقتراح حلول لحل المشكلات ، كان التسائل كالتالي :  
\_اتخاذ القرار بشكل عام هو يشارك فيه الموظفون او يشارك فيه رؤساء والمدراء وحدهم؟

الرد- نعم كل من الإدارة وممثلي العمال والموظفين لهم القدره بالمشاركة في إتخاذ القرار وطرح الآراء المناسبة التي من شأنها أن تفيده المؤسسة.

10\_ وختمنا المقابلة في رغبتنا بمعرفة كيفية تقييم الموظف حيث قلنا سابقا انه يعتبر طرف رئيسي في تحسين الجودة ، وكان التسائل كالتالي :هل هناك طريقه يتم فيها تقييم أداء الموظف؟

الرد- يتم تقييم الموظف على أساس التنقيط. وسنضع ملحق يبين طريقة تقييم الموظف بالتفصيل .  
**المطلب الثاني: أدوات وأساليب الدراسة.**

### 1. أدوات الدراسة:

**1-1- الوثائق:** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها ووثائق حول تعداد العمال والأصناف الموجودة فيها.

**1-2- الملاحظة:** بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

**1-3- الاستبيان:** من أجل جمع المعلومات الأولية تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول مشكلة الدراسة وفروضها ليحجب عليها المستقصي، بعد ذلك تم تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة، حيث تمت صياغته وبناء فقراته استرشادا بالدراسات السابقة ويتكون من جزئين كما يلي:

## الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

- الجزء الأول: ويتمثل في المعلومات الديمغرافية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، سنوات العمل والوظيفة).

- الجزء الثاني: خاص بموضوع الدراسة والذي بدوره مقسم إلى محورين كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول 2-2: يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان

الرقم	المحاور	الابعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المورد البشري	04-01	04
02		الأجهزة والمعدات	07-05	03
03		الشبكات والاتصالات	12-08	05
04		البرامج	17-13	05
05		قاعدة البيانات	20-18	03
إجمالي أبعاد المحور الأول				20
06	جودة العمليات الادارية	القيادة الادارية	23-21	03
07		التخطيط الاستراتيجي	26-24	03
08		الثقافة والجودة الادارية	29-27	03
09		إدارة الموارد البشرية	33-30	04
10		الرقابة وجودة الأداء	36-34	03
11		رضا المستفيد	39-37	03
إجمالي أبعاد المحور الثاني				19
إجمالي المحاور				39

المصدر: من إعداد الطالبين من خلال مخرجات SPSS.V26

وقد تم تكوين جميع مقاييس الاستجابات لفقرات المقياس وفقا لمقياس ليكارت الخماسي ثم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-3: مقياس الإجابات على الفقرات ومجال المتوسط المرجح لكل مستوى

المتوسط المرجح لكل مستوى		مقياس الاجابات	
المستوى	المتوسط المرجح	الوزن	البدائل
منخفض جدا	من 1 إلى 1.79	1	غير موافق بشدة
منخفض	من 1.80 إلى 2.59	2	غير موافق
متوسط	من 2.60 إلى 3.39	3	محايد
مرتفع	من 3.40 إلى 4.19	4	موافق
مرتفع جدا	من 4.20 إلى 5	5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين من خلال مخرجات SPSS.V26

## 2. صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة وللتأكد من خدمتها لأهداف الدراسة، تم عرضها على الأستاذ المشرف ثم على هيئة أساتذة محكمين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة، قصد إبداء رأيهم حول الأداة المستخدمة من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، ومدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد العبارات، شموليتها، تنوع محتواها، تقييم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، أو أي ملاحظات أخرى يرون أنها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف.

وتم أخذ ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وأجريت التعديلات المطلوبة، وهو ما يحقق الصدق الظاهري لأداة الدراسة، واعتبرت صالحة لقياس ما وضعت له.

## 3. ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) قمنا باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة الدراسة، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول 2-4: معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20-01	20	0.887
جودة العمليات الادارية	39-21	19	0.878
الثبات العام		39	0.907

المصدر: من إعداد الطالبين من خلال مخرجات SPSS.V26

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام للاستبانة بلغ (0.90)، حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (0,88) ومحور جودة العمليات الادارية (0,87). وكل هذه النتائج المحصل عليها جيدة للثبات مما يشير إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

#### 4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها باستخدام برنامج Excel، ثم إدخالها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

☞ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛

☞ النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص عينة الدراسة؛

☞ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة لكل عبارة؛

☞ معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير جودة العمليات الادارية؛

☞ تحليل الانحدار لتحديد الأثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير جودة المعلومات الادارية؛

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

في هذا المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة واختيار الفرضيات ، وذلك وفق الترتيب الموالي :

المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة ثم تحليلها .

## الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

أولاً/ وصف عينة الدراسة: وفيما يلي عرض لخصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والمتغيرات الوظيفية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، سنوات العمل والوظيفة).

**الجدول 2-5:** توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	47	52.2
أنثى	43	47.8
الإجمالي	90	100%

المصدر: من إعداد الطالبين من خلال مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور بلغت (52,2%) بتعداد (47) عامل، في حين بلغ عدد الإناث (43) عاملة ما نسبته 47,8%، ومنه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور وهذا يدل أنه من يتقدم في مسابقات التوظيف وينجحون أغلبهم ذكور رغم اختلاف تخصصاتهم العلمية .

**الجدول 2-6:** توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
25 سنة فأقل	38	42,2
من 26 إلى 34	33	36,7
من 35 إلى 44	12	13,3
45 فأكثر	7	7,8
الإجمالي	90	100

المصدر: من إعداد الطالبين من خلال مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن (38) من أفراد العينة ما نسبته 42,2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 90 عاملاً لا يتجاوز سنهم 25 سنة، في حين أن (33) من العمال يتراوح سنهم بين 26 إلى 34 سنة بنسبة 36,7%، و (12) يتراوح سنهم ما بين 35 إلى 44 سنة، وسبعة (07) عمال يفوق سنهم الـ 45 سنة بنسبة 7,8%، وهذا يؤكد أن أداة الدراسة أغلب من أجاب عليها هم فئة الشباب من كلا الجنسين.



الجدول 2-7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى العلمي
23,3	21	ثانوي
40,0	36	ليسانس
28,9	26	ماستر
7,8	7	دراسات عليا
<b>%100</b>	<b>90</b>	<b>الإجمالي</b>

المصدر: من إعداد الطالبين من خلال مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن:

(36) عاملا ما نسبته 40.0% من إجمالي أفراد العينة متحصلين على شهادة ليسانس، و(26) منهم ما نسبته 28.9% متحصلين على شهادة ماستر، و(21) منهم ما نسبته 23.3% لديهم مستوى ثانوي فاقل، 07 عاملين بنسبة 7.8%، متحصلين على شهادات في الدراسات العليا، وهذا يشير الى تنوع الكفاءات داخل المؤسسة .

الجدول 2-8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة المئوية (%)	التكرار	الوظيفة
23,3	21	عون اداري
44,4	40	مسير إداري
16,7	15	رئيس مصلحة
11,1	10	رئيس قسم
4,4	4	مدير
<b>100</b>	<b>90</b>	<b>الإجمالي</b>

المصدر: من إعداد الطالبين من خلال مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول رقم (2-07) يتضح أن: (40) عاملا ما نسبته 44,4% يشغلون وظيفة مسير اداري ، كما نجد أن (21) منهم بنسبة 23,3% يشغلون وظيفة عون اداري، وكذلك 15 عاملا في رتبة رئيس مصلحة بنسبة 11,1%، وفي الأخير نجد ان 04 من أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة مدير.

ثانيا/ التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات:

في هذا الإطار سوف يتم دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير جودة العمليات الإدارية وذلك بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومن خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها سابقا على أساس مقياس ليكارت لتحديد درجة الموافقة والاتجاه العام حول الاجابات.

1- النتائج المتعلقة بالمتغير الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أ/ المورد البشري:

الجدول 2-1: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد المورد البشري .

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تتوفر المؤسسة على الكفاءات والقدرات التي تحسن الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات	3,73	0,804	مرتفع
يتعامل الموظفون في المؤسسة مع الحاسوب وملحقاته بالمهارة والتحكم الجيد نتيجة التكوين المستمر	3,62	0,967	مرتفع
يتم تدريب الافراد على مختلف نظم المعلومات والاتصالات الحديثة ما يناسب احتياجات المؤسسة	3,59	0,763	مرتفع
كل موظف ينجز العمل المطلوب منه في وقت قصير	3,33	1,091	متوسط
المتوسط الإجمالي	3,56	0,63	مرتفع

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.

نلاحظ من الجدول (2-09) أعلاه أن المتوسط الحسابي لعبارات بعد المورد البشري، قد بلغ (3,56) وانحراف معياري (0,63)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف الباحثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (تتوفر المؤسسة على الكفاءات والقدرات التي تحسن الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,73)، وانحراف معياري (0,80) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (يتعامل الموظفون في المؤسسة مع الحاسوب وملحقاته بالمهارة والتحكم الجيد نتيجة التكوين المستمر) بمتوسط حسابي (3,62) وانحراف معياري (0,96)، ونجد العبارة (كل موظف ينجز العمل المطلوب منه في وقت قصير) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3,33) وانحراف معياري (1,09).

## الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن المؤسسة تتوفر على الكفاءات والقدرات التي تحسن الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات، وذلك نتيجة سياسة التكوين والتدريب المستمر التي تنتهجها المؤسسة للرفع من مستوى تحكم عمالها في هذه التكنولوجيات، مما انعكس على ارتفاع سرعة إنجاز العمل نوعا ما، وهذا يؤكد على أهمية تحكم المورد البشري في هذه التكنولوجيات للتسهيل من أداءه لأعماله.

ب/ الأجهزة والمعدات:

الجدول 2-2: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الأجهزة والمعدات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل إنجاز الاعمال المطلوبة	3,70	0,95	مرتفع
تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدثة والتطور بشاكل مستمر	3,59	1,05	مرتفع
تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها	3,60	0,94	مرتفع
المتوسط الإجمالي	3,62	0,76	مرتفع

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الأجهزة والمعدات قد بلغ (3,62) وانحراف معياري (0,76) حيث أنه يعكس درجة موافقة مرتفعة على محتوى هذه العبارات، فنجد أن أعلى متوسط حسابي في هذا البعد كان للعبارة (تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل إنجاز الاعمال المطلوبة) بمتوسط حسابي (3,70) وانحراف معياري (0,95) تليها العبارة (تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها) بمتوسط حسابي (3,60) وانحراف معياري (0,94) وفي الأخير العبارة (تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدثة والتطور بشاكل مستمر) بمتوسط (3,59) وانحراف معياري (1,05).

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن العتاد متطور وحديث وله صيانة دورية .

ج/ الشبكات والاتصالات:

الجدول 2-3: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الشبكات والاتصالات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تعتبر شبكة الاتصال الداخلية الأنترانت وسيلة أساسية للاتصال وتبادل المعلومات	4,08	0,877	مرتفع
تهتم المؤسسة بتوفير الامن لشبكاتهما من خطر الاختراق وحماية البيانات	3,92	0,939	مرتفع
تساهم الشبكة الداخلية في الربط بين جميع الاقسام الإدارية في المؤسسة	3,97	0,841	مرتفع
يتم استخدام الأكسترنات والأنترانت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال	3,82	0,931	مرتفع
شبكات الاتصال في المؤسسة قليلة الانقطاع	3,53	1,041	مرتفع
المتوسط الاجمالي	<b>3,86</b>	<b>0,58</b>	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الشبكات والاتصالات (3,86) بانحراف معياري (0,58)، حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات. ونجد العبارة (تعتبر شبكة الاتصال الداخلية الأنترانت وسيلة أساسية للاتصال وتبادل المعلومات) كانت في المرتبة الأولى ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4,08) وانحراف معياري (0,87)، تليها العبارة (تساهم الشبكة الداخلية في الربط بين جميع الاقسام الإدارية في المؤسسة) بمتوسط حسابي (3,97) وانحراف معياري (0,84) وفي الأخير العبارة (شبكات الاتصال في المؤسسة قليلة الانقطاع) بمتوسط حسابي (3,53) وانحراف معياري (1,04).

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن ماتحصلنا عليه يشير الى مدى وعي الأفراد لأهمية الشبكات والاتصالات المستخدمة داخل وخارج كيان المؤسسة.

د/ البرامج

الجدول 2-4: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد البرامج

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تعتمد المؤسسة على خبرات افرادها الداخلية في تطوير برامجها	3,77	0,972	مرتفع
يؤدي استخدام البرامج الى تقليل الوقت الازم في انجاز المهام	3,91	0,956	مرتفع
تخصص المؤسسة دوما قيمة مالية لاقتناء مختلف البرامج الضرورية	3,78	0,818	مرتفع
تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية	3,86	0,943	مرتفع
تتوفر المؤسسة حاليا على أحدث البرامج المطروحة في سوق العمل	3,49	1,041	مرتفع
المتوسط الاجمالي	3,76	0,58	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من الجدول أعلاه نلاحظ أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد البرامج بلغ (3,76) بانحراف معياري (0,58) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة حول عبارات هذا البعد، حيث نجد ضمن هذا البعد العبارة (يؤدي استخدام البرامج الى تقليل الوقت الازم في انجاز المهام) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,91) وانحراف معياري (0,95) وفي المرتبة الثانية العبارة (تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية) بمتوسط حسابي بلغ (3,86) بمستوى مرتفع وانحراف (0,94)، بينما نجد أن العبارة (تتوفر المؤسسة حاليا على أحدث البرامج المطروحة في سوق العمل) تأخذ ضمن هذا البعد أقل متوسط حسابي (3,49) وبانحراف معياري (1,04) بمستوى مرتفع.

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن المؤسسة تسعى جاهدة للحصول على أحدث البرامج المتوفرة في السوق ولاسيما انها تقوم بشرائها بتكلفة عالية نظرا لأهميتها في ممارسة العمل الاداري كسرعة إنجازها للمهام من ناحية الوقت وتطوير بعض البرامج من طرف مطوري المؤسسة.

هـ/ قاعدة البيانات:

الجدول 2-5: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد قاعدة البيانات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تتميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب	3,88	0,791	مرتفع
يتوفر كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به للحد من الوصول الى معلومات خاصة به او بالمؤسسة	4,01	0,966	مرتفع
تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحديث بشكل مستمر	3,93	0,804	مرتفع
المتوسط الإجمالي	3,94	0,76	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

نلاحظ من الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد قاعدة البيانات، قد بلغ (3,94) وانحراف معياري (0,76)، حيث يعكس درجة موافقة بمستوى مرتفع حول هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (يتوفر كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به للحد من الوصول الى معلومات خاصة به او بالمؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,01)، وانحراف معياري (0,96) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحديث بشكل مستمر) بمتوسط حسابي (3,93) وانحراف معياري (0,80)، أما العبارة (تتميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3,88) وانحراف معياري (0,79).

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن هذا يعود إلى مدى وعي الأفراد بقاعدة البيانات المستخدمة نظرا لضرورة حفظ المعلومات ومختلف البيانات المهمة التي لا بد وأن للمؤسسة تحتاجها في قادم السنوات على المدى القريب والبعيد.

و/ قيم الاتجاه العام لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول 2-14: قيم المتوسطات والانحرافات حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
المورد البشري	3,56	0,633	مرتفع
الاجهزة والمعدات	3,62	0,763	مرتفع
الشبكات والاتصالات	3,86	0,581	مرتفع
البرامج	3,76	0,587	مرتفع
قاعدة البيانات	3,94	0,760	مرتفع
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	<b>3,75</b>	<b>0,524</b>	مرتفع

☑ المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.

يبين الجدول أعلاه اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث نلاحظ أن كل المتوسطات كانت إيجابية، بمستوى عام مرتفع وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد، وقد بلغ المتوسط العام (3,75) بانحراف معياري (0,52) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة بدرجة مرتفعة. واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن وهذا راجع الى مدى وعي الأفراد في المؤسسات عينة الدراسة بدورهم الفعال في مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشتى أبعادها الخمسة في سير العملية الإدارية فالإهتمام بها في تزايد مستمر إذ تظهر أهميتها الفعلية تسمح بتقديم المعلومات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف.

## 2- النتائج المتعلقة بالمتغير الثاني جودة العمليات الادارية.

أ/ القيادة الادارية:

الجدول 2-6: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد القيادة الادارية.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تحرص المؤسسة على اخبار الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الاداري	3,51	0,851	مرتفع
يسعى رؤساء المؤسسة الى حل مشاكل الموظفين وتحفيزهم وتشجيعهم على تقديم الأحسن	3,72	0,887	مرتفع

الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

مرتفع	0,800	3,79	هناك ثقة متبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين داخل المؤسسة مع وجود تواصل ناجح وفعال
مرتفع	0,62	3,67	المتوسط الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.

نلاحظ من الجدول (2-09) أعلاه أن:

المتوسط الحسابي لعبارة بعد القيادة الادارية، قد بلغ (3,67) وانحراف معياري (0,67)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (هناك ثقة متبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين داخل المؤسسة مع وجود تواصل ناجح وفعال) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,79)، وانحراف معياري (0,80) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (يسعى رؤساء المؤسسة الى حل مشاكل الموظفين وتحفيزهم وتشجيعهم على تقديم الأحسن) بمتوسط حسابي (3,72) وانحراف معياري (0,88)، ونجد العبارة (تحرص المؤسسة على اخبار الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الاداري) في مرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3,51) وانحراف معياري (0,85).

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن عنصر القيادة مؤهل لتطبيق الجودة في مستويات الشركة من المدير الى أقل رئيس تعي أن حقيقة نجاحها تعتمد على مدى تحسين العمليات الإدارية .

ب/ التخطيط الاستراتيجي:

الجدول 2-16: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد التخطيط الاستراتيجي.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
يشارك الموظفون في التخطيط من أجل تحقيق الجودة في العمليات الإدارية على مستوى القسم	3,32	1,110	
تسعى المؤسسة دوما الى ادخال التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في تحسين الأداء وتسريع المهام	3,64	0,928	
تتوفر المؤسسة على كفاءات متخصصة من أجل وضع الخطط والعمل بها	3,77	0,822	
المتوسط الإجمالي	3,57	0,64	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.



من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد التخطيط الاستراتيجي قد بلغ (3,57) وانحراف معياري (0,64) حيث أنه يعكس درجة موافقة مرتفعة على محتوى هذه العبارات، فنجد أن أعلى متوسط حسابي في هذا البعد كان للعبارة (تتوفر المؤسسة على كفاءات متخصصة من أجل وضع الخطط والعمل بها) بمتوسط حسابي (3,77) وانحراف معياري (0,82) تليها العبارة (تسعى المؤسسة دوماً إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في تحسين الأداء وتسريع المهام) بمتوسط حسابي (3,64) وانحراف معياري (0,92) وفي الأخير العبارة (يشارك الموظفون في التخطيط من أجل تحقيق الجودة في العمليات الإدارية على مستوى القسم) بمتوسط (3,32) وانحراف معياري (1,11).

واستناداً للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن عملية التخطيط الاستراتيجي للجودة داخل المؤسسة محل الدراسة تؤكد على وجود رسالة ورؤية واضحة للمؤسسة الأم قبل فروعها، وتحرص على مشاركة الموظفين في التخطيط لها من خلال خبراتهم لتحسين النظام الإداري.

#### ج/ الثقافة والجودة الإدارية:

الجدول 2-17: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الثقافة الإدارية.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
توفر المؤسسة الجو التنظيمي الملائم لدى كل الموظفين لحسن سير مختلف العمليات الإدارية	3,80	0,737	مرتفع
يسود بين الموظفين جو التفاهم والتعاون الجماعي	3,86	0,773	مرتفع
يعطي الموظفون أهمية بالغة للوقت أثناء تأدية الأنشطة والمهام	3,51	0,824	مرتفع
المتوسط الاجمالي	3,72	0,57	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الثقافة والجودة الإدارية (3,72) بانحراف معياري (0,57)، حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات. ونجد العبارة (يسود بين الموظفين جو التفاهم والتعاون الجماعي) كانت في المرتبة الأولى ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,86) وانحراف معياري (0,77)، تليها العبارة (توفر المؤسسة الجو التنظيمي الملائم لدى كل الموظفين لحسن سير مختلف العمليات الإدارية) بمتوسط

حسابي (3,80) وانحراف معياري (0,73) وتليها في الأخير العبارة (يعطي الموظفون أهمية بالغة للوقت أثناء تأدية الأنشطة والمهام) بمتوسط حسابي (3,51) وانحراف معياري (0,82).

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن ثقافة الجودة الإدارية تشكل وبقوة المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي يجب أن يمتلكها جميع الموظفين ، حيث تعتبر ثقافة الجودة عامل مساعد على خلق بيئة عمل ايجابية بين الإدارة والعاملين والمسؤولين المباشرين، أي أنه هناك حرص على نشر ثقافة الجودة وسط كل أقسام المؤسسة.

د/ إدارة الموارد البشرية:

الجدول 2-7: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد إدارة الموارد البشرية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تحدد المؤسسة احتياجاتها من الموظفين الإداريين والاطارات المؤهلة في مختلف التخصصات وذلك لتحقيق أهدافها	3,52	0,890	مرتفع
تعمل المؤسسة على تخصيص دورات تدريبية للموظفين الإداريين الجدد والقدامى	3,72	0,874	مرتفع
تعتمد المؤسسة نظام تقييم أداء لكل موظفين لحسن سير مختلف العمليات في الادارة	3,70	0,854	مرتفع
تمنح المؤسسة فرصة للموظفين من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات ومناقشة مشاكل العمل	3,53	1,008	مرتفع
المتوسط الاجمالي	3,59	0,63	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد إدارة الموارد البشرية (3,59) بانحراف معياري (0,63)، حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات. ونجد العبارة (تعمل المؤسسة على تخصيص دورات تدريبية للموظفين الإداريين الجدد والقدامى) كانت في المرتبة الأولى ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,72) وانحراف معياري (0,87)، تليها العبارة (تعتمد المؤسسة نظام تقييم أداء لكل موظفين لحسن سير مختلف العمليات في الادارة) بمتوسط حسابي (3,70) وانحراف معياري (0,85) وتليها في الأخير العبارة (تحدد

المؤسسة احتياجاتها من الموظفين الإداريين والاطارات المؤهلة في مختلف التخصصات وذلك لتحقيق أهدافها) بمتوسط حسابي (3,52) وانحراف معياري (0,89).

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن المؤسسة تهتم بالموارد البشري لأنه رأس مالها الفكري تعمل على تلبية مطالب العاملين وإحداث التغييرات التي يأملونها في العمل من مشاركتهم في التخطيط وتمكين العاملين ، وتوفير الحوافز التي تناسب أدائهم ، وإشراكهم في اتخاذ القرارات وتدريب الموظفين على أنظمة المعلومات الحديثة لمواكبة التطور الإداري يؤدي بدوره إلى تنمية الموارد البشري.

هـ/ الرقابة وجودة الاداء:

الجدول 2-8: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد الرقابة وجودة الأداء

العبارة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تضبط المؤسسة العمليات الإدارية لضمان جودة الأداء من خلال التعليمات المنصوص عليها		3,84	0,702	مرتفع
تقوم المؤسسة بوضع برنامج رقابة على أداء الموظف بشكل دائم		3,68	0,805	مرتفع
تسعى المؤسسة على منع حدوث أخطاء في العملية الإدارية من خلال وجود رقابة فعالة أثناء أداء المهام		3,67	0,936	مرتفع
المتوسط الاجمالي		3,72	0,61	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

المتوسط الحسابي لعبارة بعد الرقابة وجودة الاداء (3,72) بانحراف معياري (0,61)، حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات. ونجد العبارة (تضبط المؤسسة العمليات الإدارية لضمان جودة الأداء من خلال التعليمات المنصوص عليها) كانت في المرتبة الأولى ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,84) وانحراف معياري (0,70)، تليها العبارة (تقوم المؤسسة بوضع برنامج رقابة على أداء الموظف بشكل دائم) بمتوسط حسابي (3,68) وانحراف معياري (0,80) وتليها في الأخير العبارة (تسعى المؤسسة على منع حدوث أخطاء في العملية الإدارية من خلال وجود رقابة فعالة أثناء أداء المهام) بمتوسط حسابي (3,67) وانحراف معياري (0,93).

## الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن هناك مراقبة من قبل المؤسسة على سير إجراءات العمل للحفاظ على مطابقتها للمواصفات ومعايير الجودة المطلوبة ، حيث يكون من المحتمل وجود برنامج رقابة دورية و متابعة للأداء الإداري بالنسبة للعاملين بشكل مستمر أو متقطع ، فمتابعة الأعمال الإدارية يؤدي بدوره للتأكد من سلامة العمل وترشيد الأداء .

و/ رضى المستفيد.

الجدول 2-20: قيم المتوسطات والانحرافات حول استخدامات بعد رضى المستفيد.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تحرص المؤسسة على تقديم خدمات ادارية جيدة للمستفيدين	3,78	,832	مرتفع
تأخذ المؤسسة آراء الموظفين عند اجراء التطوير والتحسين في العمليات الادارية	3,62	,894	مرتفع
تسعى المؤسسة الى فهم احتياجات المستفيد من الخدمة وتلبية رغباته والاستماع الى اقتراحاته	3,70	,977	مرتفع
المتوسط الاجمالي	3,70	0,69	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد رضى المستفيد (3,70) بانحراف معياري (0,69)، حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات. ونجد العبارة (تحرص المؤسسة على تقديم خدمات ادارية جيدة للمستفيدين) كانت في المرتبة الأولى ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,78) وانحراف معياري (0,83)، تليها العبارة (تسعى المؤسسة الى فهم احتياجات المستفيد من الخدمة وتلبية رغباته والاستماع الى اقتراحاته) بمتوسط حسابي (3,70) وانحراف معياري (0,97) وتليها في الأخير العبارة (تأخذ المؤسسة آراء الموظفين عند اجراء التطوير والتحسين في العمليات الادارية) بمتوسط حسابي (3,62) وانحراف معياري (0,89).

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن المؤسسة تعطي اهتماما و التركيز على رضا العاملين والمستفيدين وذلك نظرا للأوضاع التي يعيشها الموظف وتعاملاته مع مقدمي الخدمة، فمستوى رضا المستفيد هو يعكس مستوى الجودة المحققة في المؤسسة.

ر/ قيم الاتجاه العام لأبعاد جودة العمليات الإدارية

الجدول 2-21: قيم المتوسطات والانحرافات لأبعاد جودة العمليات الإدارية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
القيادة الادارية	3,67	0,628	مرتفع
التخطيط الاستراتيجي	3,57	0,643	مرتفع
الثقافة والجودة الادارية	3,72	0,578	مرتفع
ادارة الموارد البشرية	3,59	0,638	مرتفع
الرقابة وجودة الأداء	3,72	0,613	مرتفع
رضا المستفيد	3,70	0,699	مرتفع
جودة العمليات الادارية	3,66	0,488	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه جد أن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - فرع مديرية البيئة بحاسي مسعود - ورقلة تطبق أبعاد جودة العمليات الإدارية ، حيث نلاحظ أن كل قيم المتوسطات والانحرافات كانت إيجابية، بمستوى عام مرتفع وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد، وقد بلغ المتوسط العام (3,66) بانحراف معياري (0,48) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة بدرجة مرتفعة.

واستنادا للنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول نقول أن تحقيق الجودة لا بد له تطبيق لمبادئ الجودة الشاملة من طرف كل عضو المؤسسة من تحديد إجراءات العمل لكل موظف واعتماد وصف وظيفي واضح ، وتدريبهم وتمكينهم وإشراكهم في اتخاذ القرارات ، ومنحهم الحوافز والمكافآت ، والتقييم يكون من خلال معايير واضحة ، مما يؤدي إلى زيادة رضا وولاء الموظفين ، بشكل ينعكس على مستوى أداءهم مما يؤدي إلى تحسين وتطوير العمل الإداري . ومما يؤكد تطبيق المؤسسة للجودة يتوجب عيها رفع تقرير عن أداء الجودة الإدارية داخل المؤسسة لمراجعته من أجل تحسين نظام الجودة الإدارية .

### 3- العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع جودة العمليات الإدارية

من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط الذي وضع العلاقة بين كل المتغيرات الدراسة .

الجدول (2-22): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل

تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع جودة العمليات الإدارية

Récapitulatif des modèles <sup>b</sup>				
Modèle	R	R- deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,394 <sup>a</sup>	,155	,146	,45179
a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والاتصال				
b. Variable dépendante: جودة العمليات الادارية				

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

### 3-1- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع

جودة العمليات الإدارية

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع هو (جودة العمليات الإدارية)

جدول ( 2-23 ): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل

والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles <sup>b</sup>				
Modèle	R	R- deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,394 <sup>a</sup>	,155	,146	,45179
a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والاتصال				
b. Variable dépendante: جودة العمليات الادارية				

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق قامنا بإجراء تحليل الانحدار الخطي وكانت النتائج كما بينها الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0.394$ ) والعلاقة طردية ومتوسطة لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ( $R=0.114$ ) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) تفسر ما مقداره 11.2% من المتغير التابع (جودة العمليات الإدارية) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

### 3-2-تباين خط الانحدار.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار .

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés مجموع مربعات الانحدار	Ddl درجة الانحدار	معدل مربعات الانحدار Carrémoyen	قيمة اختبار تحليل التباين	Sig. مستوى الدلالة
1	Régression	3,299	1	3,299	16,165	,000 <sup>b</sup>
	de Student	17,962	88	,204		
	Total	21,261	89			
a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية:						
b. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والاتصال,						

جدول ( 24-2 ) : تحليل تباين خط الانحدار.

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل ANOVA ونلاحظ أن قيمة Sig=0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة (0.050) وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو أن الانحدار معنوي وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

### 3-3-معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة:

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية (موارد البرامج) و المتغير التابع (جودة العمليات الإدارية) .

جدول ( 2-25 ): معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة .

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,362 <sup>a</sup>	,131	,121	,45817
a. Prédicteurs : (Constante), البرامج				
b. Variable dépendante: جودة العمليات الادارية:				

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج 04 متغيرات مستقلة من النموذج حيث تم حذف المتغيرات المستقلة الأخرى لعدم تأثيرها في المتغير التابع ( جودة العمليات الإدارية) وهي (الأجهزة, الشبكات, الأفراد,قاعدة البيانات)و الاحتفاظ بمتغير مستقل واحد (البرامج). حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين البرامج وجودة العمليات الإدارية للموارد البشرية (36.2 %) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما, كما بلغت قيمة معامل التحديد  $R\text{-deux}=0,131$  أي أن المتغير المستقل (البرامج) يفسر ( 13.1 % ) من التباين الحاصل في متغير جودة العمليات الإدارية والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى.

### 3-4- تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise.

الجدول ( 2-26): تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carrémoy en	F	Sig.
1	Régressio	2,788	1	2,788	13,281	,000 <sup>b</sup>
	n					
	de	18,473	88	0,210		
	Student					
	Total	21,261	89			
a. Variable dépendante: جودة العمليات الادارية:						



b. Prédicteurs : (Constante), البرامج

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات SPSS إصدار 26.

يوضح الجدول نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة  $(F= 1, 33)$  ( $P < 0.05 = 13.281$ ) وهي قيمة دالة إحصائية عند المستوى المقبول (0.05) وهذا يؤكد معنوية الانحدار، بمعنى يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغير المستقل.

### 3-5- معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

الجدول ( 2-27 ) : معاملات خط الانحدار بطريقة-Stepwise

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficient standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,535	,314		8,063	,000
	البرامج	,301	,083	,362	3,644	,000

a. Variable dépendante: جودة العمليات الادارية:

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول السابق نلاحظ:

- وجود معنوية الانحدار وذلك من خلال قيمة F لنموذج الانحدار الخطي والبالغة 13.281 بدلالة قيمتها Sig= 0.000 أصغر من مستوى  $(\alpha \leq 0.01)$ ؛
- المتغيرات المفسرة (بعد البرامج) تفسر 13.1% من التباين الحاصل في جودة العمليات الإدارية وذلك من خلال معامل التحديد  $R^2=0.131$ ؛

## الفصل الثاني - الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - ENSP

- ومن خلال قيمة بيتا  $\beta$  التي توضح العلاقة بين بعد البرامج وجودة العمليات الإدارية بقيمة 0.301 ذات دلالة إحصائية من خلال قيمة T والدلالة 0.000 المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما تحسن مستوى بعد البرامج بمقدار وحدة تحسن مستوى جودة العمليات الإدارية بـ (0.301)؛

ومنه يمكن كتابة معادلة التأثير كما يلي:

$$Y = 2.535 + (0.301) X_4$$

حيث X يمثل Y، يمثل جودة العمليات الإدارية،

والجدول الموالي يمثل جدول معادلة التأثير

الجدول ( 2-28 ) : جدول معادلة التأثير .

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,535	,314		8,063	,000
	البرامج	,301	,083	,362	3,644	,000

a. Variable dépendante : جودة العمليات الإدارية :

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.

جودة العمليات الإدارية = 2.535 + 0.301(البرامج)

لذلك نستطيع القول أن الانحدار الخطي تنبأ بجودة العمليات الإدارية من البرامج وهذا يعني أن معدل زيادة 0,301 في جودة العمليات الإدارية لكل وحدة زيادة البرامج.

3-6- المتغيرات المستقلة المستبعدة.

الجدول ( 2-29 ) : المتغيرات المستقلة المستبعدة التي لا تؤثر على المتغير التابع .

Modèle	Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	المورد البشري	,200 <sup>b</sup>	1,833	,070	,193	,811
	الأجهزة والمعدات	,113 <sup>b</sup>	1,072	,287	,114	,884
	الشبكات والاتصالات	,200 <sup>b</sup>	1,690	,095	,178	,693
	قاعدة البيانات	,187 <sup>b</sup>	1,524	,131	,161	,648

a. Variable dépendante : جودة العمليات الإدارية :

b. Prédictors dans le modèle : (Constante), البرامج

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26.

يوضح الجدول أعلاه المتغيرات التي تما إستبعادها لعدم تأثيرها على المتغير التابع الذي يمثل الجودة الإدارية، حيث كانت قيمة ( sig ) فالنسبة لبعده مورد بشري بلغت ( 0.070 ) ، وبالنسبة لبعده الأجهزة و المعدات بلغت ( 0.287 ) ، وبالنسبة لبعده الشبكات بلغت ( 0.095 ) ، أما بعد قاعدة البيانات بلغت ( 0.131 ) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة ( 0.050 )

### المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

**1- اختبار صحة الفرضية الأولى :** أثبتت الدراسة أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان مرتفع، بمعنى أن المؤسسة تمتلك تكنولوجيا معلومات واتصال متطورة نظرا لمهامها الحساسة فهي توفر كافة المستلزمات الضرورية لاستغلالها بالشكل الأمثل والفعال ومنه نقبل الفرضية الأولى التي تشير أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ذو مستوى عال وهذا يدل أن المؤسسة تولي أهمية بالغة لاستخدام التكنولوجيا في سير العمل الإداري.

فيما يخص بعد المورد البشري، فقد بلغ متوسطه الحسابي ( 3.57 ) بانحراف معياري ( 0.63 )، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى فقراته، ما يمكن قوله هو أن الموارد البشرية لدى المؤسسة تتميز بالكفاءة والقدرة على الاستخدام الجيد للتكنولوجيا المتوفرة ويرجع ذلك إلى اهتمام المؤسسة بالعنصر البشري وتوفير البرامج التدريبية والتكوينية على مختلف نظم المعلومات والاتصالات الحديثة التي تملكها المؤسسة ومع ذلك فإن بعض الموظفين لا ينجحون المهام في الوقت المناسب ويرجع ذلك إلى كثرة المهام ودقتها.

فيما يخص بعد الأجهزة والمعدات من وجهة أفراد العينة فقد بلغ متوسطه الحسابي ( 3.62 ) بانحراف معياري ( 0.76 ) وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة على محتوى هذه العبارات حيث يدل هذا على أن المؤسسة تتوفر على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل إنجاز الأعمال المطلوبة وهي تمتاز بالحدثة والتطور وهي تعمل على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها للقيام بالعمليات ومعالجة البيانات بالشكل المطلوب ويعود هذا لطبيعة وعي الأفراد للأجهزة المادية المستخدمة التي يستخدمونها.

أما فيما يخص بعد الشبكات والاتصالات، حسب رأي أفراد العينة فإن المتوسط الحسابي لعبارات هذا الأخير بلغ ( 3.86 ) بانحراف معياري ( 0.58 ) حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات لهذا البعد، وهذا يعني أن مديرية البيئة بالشركة الوطنية لخدمات الآبار تعتمد على شبكات اتصال مثل الانترنت والاكسترنات من خلال شبكة داخلية تربط بين مختلف أقسامها ومصالحها ومستوياتها الإدارية بصورة واسعة في

إطار اتصال فعال يضمن انسياب المعلومات في اقل وقت وأقل جهد. وهذا راجع إلى مدى وعي الأفراد لأهمية الشبكات والاتصالات التي يستخدمونها.

أما عن بعد البرامج، فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.76) بانحراف معياري (0.58) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة، ويعزى هذا إلى امتلاك المؤسسة على خبرات مؤهلة في تطوير برامجها، كما انها تسعى إلى توفير أحدث البرامج قصد مسايرة ومواكبة التغييرات التكنولوجية سعياً منها لتحسين ممارساتها الإدارية ورفع مستوى أدائها، وهذا يرجع لتوفير وتسخير المؤسسة الإمكانيات المالية لاقتناء وجلب تراخيص مختلف البرامج الضرورية التي تساعد على انجاز العمل الاداري و تحقيق أهداف المؤسسة.

أما عن بعد قاعدة البيانات، فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.94) بانحراف معياري (0.76) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة، وعليه يمكن القول إن مديرية البيئة بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تعتمد بشكل كبير على قاعدة بيانات منظمة وقوية من خلال نظام حماية يحد من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب ويعود هذا إلى مدى وعي الأفراد بأهمية وجود قاعدة للبيانات المستخدمة.

**2- اختبار صحة الفرضية الثانية :** أثبتت الدراسة أن تطبيق أبعاد جودة العمليات الإدارية في المؤسسة لها مستوى مرتفع ، حيث المتوسط العام لجودة العمليات الإدارية قد بلغ (3.66) بانحراف معياري (0.48) ما يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد بمستوى مرتفع وهذا يدل على افراد المؤسسة يتعايشون ويحسون بأثر تطبيق الأبعاد الستة المذكورة سلفا ، ومنه نقبل الفرضية الثانية التي تشير الى أن المؤسسة تتوفر على أبعاد جودة العمليات الادارية بدرجة مرتفعة وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى دوما الى تطبيق الجودة الادارية بشكل خاص وتطبيق مبادئ الشاملة بصفة عامة .

فيما يخص بعد القيادة الإدارية ، فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.67) بانحراف معياري (0.62)، وهو ما يعكس الاتجاه العام لاستجابات الباحثين على هذا البعد بدرجة موافقة مرتفعة ،ويمكن أن يرجع ذلك إلى حرص القيادة الإدارية على تطبيق إدارة الجودة في المجال الإداري من خلال سعيها لتحسين العمليات والإجراءات الإدارية للارتقاء بمستوى أداء أفضل للمستخدمين فضلا عن قيام الادارة بالتخطيط للأعمال الإدارية المنوطة بها قبل البدء بتنفيذها، ولربما عكست هذه النتيجة سعي الادارة المتواصل لإحداث التغييرات اللازمة وفق متطلبات الوضع الراهن، والتزامها بتطبيق معايير الأداء كما هو مقرر، واعتمادها أسلوب المناقشة مع العاملين فيما يتعلق بالمهام المكلفين بها وكيفية أدائها، بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة وحرصها على تشجيع العمل والتعاون الجماعي بين القيادة الإدارية و العاملين وهذا يؤكد أن عنصر القيادة مؤهل لتطبيق الجودة الإدارية.

فيما يخص بعد التخطيط الاستراتيجي، فقد بلغ المتوسط لهذا الأخير (3.57) وانحراف معياري (0.64) وهذا ما يعكس المستوى المرتفع لهذا البعد، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تسعى دوما إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في تحسين الأداء وتسريع المهام وكذلك يمكن أن ترجع إلى توسيع فرص الموظفين للمشاركة في

التخطيط من أجل تحقيق الجودة في العمليات الإدارية مستعينة بأفراد متخصصين وذوي كفاءة لوضع الخطط الإستراتيجية والعمل لتحقيق الأهداف المسطرة.

أما بعد الثقافة والجودة الادارية، فقد بلغ متوسطة الحسابي (3.72) بانحراف معياري (0.57) وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى عباراته، ومنه يمكن القول إن المؤسسة توفر الجو التنظيمي الملائم للموظفين مما يحسن سير مختلف العمليات وهذا ما يخلق نوعا من التفاهم والتعاون الاجتماعي فيما بينهم ويسعون جاهدين للقيام بالمهام المطلوبة في الوقت المحدد.

وعن بعد إدارة الموارد البشرية، فإن متوسطة الحسابي بلغ (3.59) بانحراف معياري (0.63) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة لاستجابات عينة الدراسة حول إدارة الموارد البشرية. ويرجع ذلك لان المؤسسة ترى أن عمالها هم مصدر قوتها وتميزها فهي تعمل على تطوير مهاراتهم بتخصيص دورات تدريبية للموظفين الإداريين الجدد والقدامى على حد سواء، كما أنها تمنح فرصة للموظفين من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات ومناقشة مشاكل العمل في حين أنها تستقطب الموظفين المؤهلين والإطارات المؤهلة في مختلف التخصصات وذلك لتحقيق أهدافها وللحفاظ على مستوى الأداء فهي تعتمد نظام تقييم يضمن السير الحسن لمختلف العمليات الإدارية .

وأما بعد الرقابة وجودة الأداء، فإن متوسطة الحسابي بلغ (3.72) بانحراف معياري (0.61) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة لاستجابات عينة الدراسة حول الرقابة وجودة الأداء وللحفاظ على الأداء المتميز فان المؤسسة تضبط العمليات الإدارية لضمان جودة الأداء من خلال التعليمات المنصوص عليها والقوانين والتوجيهات من الإدارة العليا والمسؤولين لضمان عدم حدوث الأخطاء وتقوم أداء الموظفين.

وأخيرا بعد رضا المستفيد، فإن متوسطة الحسابي بلغ (3.70) بانحراف معياري (0.69) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة لاستجابات عينة الدراسة حول رضا المستفيد فهي تسعى إلى فهم احتياجات المستفيد من الخدمة وتلبية رغباته والاستماع إلى اقتراحاته حرصا منها على تقديم خدمات إدارية جيدة.

### 3- اختبار صحة الفرضية الثالثة :

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة العمليات الإدارية، من الجدول رقم (2-18) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي:  $Y = 2,29 + 0.367 X$ ، حيث  $X$  يمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال،  $Y$  يمثل جودة العمليات الإدارية، والعلاقة بينهما علاقة طردية قوية، أي أنه كلما تحسن مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة تتحسن جودة العمليات الإدارية بـ 0.37.

وبهذا نقبل الفرضية الثالثة التي تشير الى وجود تأثير دال احصائيا لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العمليات الادارية في مؤسسة وهذا التأثير مصدره بعد البرامج.

ولتحديد أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأكثر تأثيراً على جودة العمليات الإدارية، تم إعادة تحليل الانحدار باستخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي ومن خلاله:

يتضح لنا بقاء بعد واحد فقط من أصل خمسة له تأثير على جودة العمليات الإدارية، أما الأبعاد الأربعة الأخرى فليس لها دلالة إحصائية. حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال متمثلة في (البرامج) جودة العمليات الإدارية كتابع نسبة (36.2%) وهو دليل على وجود ارتباط طردي بينها حيث أن (13.1%) من التباين الحاصل في جودة العمليات الإدارية تعود إلى البرامج.

أي أنه يوجد تأثير لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال متمثلة في بعد البرامج ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تحسين جودة العمليات الإدارية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار- مديرية البيئة بحاسي مسعود ورقلة.

وهذا يدل على ان البرامج تساهم وبشكل كبير في تسهيل القيام بمختلف الأنشطة والمعاملات الإدارية بين الموظفين.

### خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية والدراسات السابقة على الدراسة الميدانية للمؤسسات عينة الدراسة ، من خلال تحليل واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة الإدارية و أبعادها ، إذ لاحظنا أن عينة الدراسة لديها بنية تحتية تكنولوجية متطورة جدا كما أن تطبيق المؤسسة للجودة الإدارية هو أمر موجود ، وعلى ضوء ما تم معرفته من خلال المقابلة أيضا ، تأكد لنا أهمية وجود التكنولوجيا في مؤسسات هذا العصر ، أما في ما يتعلق بنتائج أدلة الدراسة والمقابلة فقد دلت على وجود تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات محل الدراية على الجودة الإدارية .

# الخاتمة



لقد سعينا من خلال هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية : - ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة الإدارية من وجهة نظر الإداريين في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار؟ وكعينة أجرينها هاته الدراسة على المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ومديرية حماية البيئة التابعة لها ، حيث تمت معالجة إشكالية الدراسة من خلال جانب نظري وجانب تطبيقي في الفصل الأول الذي حاولنا فيه حصر بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة العمليات الإدارية ، وكذا الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية ، أما في الفصل الثاني فتم فيه تحديد منهجية وكذا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و بعرض نتائج الدراسة ، ومن خلالها حاولنا الإجابة على الفرضيات المقترحة في الدراسة عن طريق الملاحظة ، المقابلة و الاستبيان تجمع آراء عمال مديرية البيئة والمديرية العامة بالمؤسسة .

كما توصلنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع الى مجموعة من النتائج الميدانية، إضافة الى بعض توصيات يمكن أن تستعين بها المؤسسة والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

\_ عدم الاستغلال نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP .

\_ تحرص المؤسسة على توظيف الكفاءات من حملة الشهادات وهذا ما ينعكس على كفاءة العمل الإداري .

- تقوم المؤسسة بمساعدة موظفيها لتلقي دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل وخارج المؤسسة.

- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى زيادة معرفة الافراد من خلال تبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين.

- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال طرق واساليب ذات كفاءة عالية تربط بين برامج الحواسيب وشبكات الانترنت بأنواعها وهذا ما يجعلها قادرة على توصيل ومعالجة البيانات بدقة وسرعة.

- مستوى التكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسة جيد.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم تسهيلات تخدم المورد البشري بشكل فعال.

### الاقتراحات:

بعد دراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها والتعرف على مدى تأثيرها واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة الإدارية يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

\_ عمل دليل يوضح الوصف الوظيفي لكل موظف وكيفية تنفيذ إجراءات العمل الإداري ، وتنمية الرقابة الذاتية وإتقان العمل من المرة الأولى لدى الموظفين .

\_ تشجيع العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل لتجميع البيانات وتحليل المشكلات ووضع الحلول المناسبة للعمل على تحسين الإجراءات الإدارية والعمليات بصفة مستمرة .

\_ اعتماد نظام رقابي من خارج المؤسسة لتقويم الأداء .

- التركيز على البرامج التدريبية للعاملين بالمؤسسة، وذلك لتدريبهم على الطرق الفعالة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة قدراتهم الإبداعية والإنتاجية.
- ضرورة توفير الكفاءات بالمؤسسة لمسايرة التطورات التكنولوجية.
- العمل على الاستفادة من خبرات الشريك الأجنبي بالنسبة للتدريب.
- تعزيز الجانب التكنولوجي وتطويره، وتوعيه الموظفين والعمل على ارشادهم لحسن استغلال الموارد المتاحة وذلك بتوفر الانترنت لدى جميع الفئات الوظيفية.
- الاطلاع على المؤسسات التي نجحت في تبني مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعين الاعتبار ظروف الزمان والمكان.
- تشجيع البحث والدراسة في هذا المجال .

### آفاق الدراسة:

- يبقى مجال البحث مفتوحا لدراسات أعمق وأدق تستحق المزيد من البحث والدراسة بل وتساهم في إثراء معارفنا وتطلعاتنا ونذكر منها:
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين القطاع العام والخاص في الجزائر.
  - تحسين الجودة الإدارية في مصالح الخدمات العمومية.
  - أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بناء الجزائر الجديدة.

# قائمة المراجع

## المراجع

### قائمة المراجع

الكتب :

- 1-أسمهان ماجد الطاهر، مها المهدي الخاص، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2013.
  - 2-إباد روكار ، نظم المعلومات الإدارية، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ، 2021.
  - 3-باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية الأولى، القاهرة ، مصر ، 2002.
  - 4-بطرس حلاق، القيادة الإدارية ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية ، 2020.
  - 5-حسن عماد مكاوي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الناشر : الدار المصرية اللبنانية القاهرة - متفرج من السودان ، الطبعة الأولى، 1993، الطبعة الثانية 1997.
  - 6-خلدون خرز ، الشبكات اللاسلكية ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية ، 2018 .
  - 7-خضير كاظم حمود ، روان منير الشيخ ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة ، جامعة ويلز ، المملكة المتحدة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، الجامعة الهاشمية، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2010.
  - 8-سمير جعفر، تطبيقات حاسوبية في الإدارة ، من منشورات الجامعة الافتراضية ، السورية الجمهورية العربية السورية 2018.
  - 9-علي إبراهيم الخضر، إدارة الأعمال الدولية ، مؤسسة رسلان للطباعة النشر والتوزيع سوريا - دمشق ، الطبعة الأولى ، 2008.
  - 10-علي جبلاق، إدارة الجودة ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية ، 2021.
  - 11-محمد سرور الحريري، الإدارة العالمية للمنظمات . الأكاديميون للنشر والتوزيع عمان ، الطبعة الأولى ،الأردن ، 2016 .
  - 12-هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين ، الناشر مركز الرضا للكمبيوتر ، الطبعة الأولى ، دمشق ، 1998.
- البحوث الجامعية:

- 13 -آمال محمود محمد ، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره ، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلب الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية قسم أصول التربية

\_ الإدارة التربوية ، الجامعة الإسلامية - غزة عمادة الدراسات العليا ، قسم أصول التربية الإدارة التربوية ، 2008 .

14- بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، الشعبة : علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، 2012 - 2013.

15- بوقفة عيسى. زكري هشام. دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية برنامج الاستقبال و التوجيه كنموذج بالمؤسسات الصحية بورقلة . جامعة قاصدي مرباح ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، الطور الثاني ماستر في الميدان : علوم اقتصادية و علوم تجارية وعلوم التسيير فرع : العلوم التجارية التخصص : تسويق الخدمات . نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2019/2020

16- تايب الهام ، إمكانية تطبيق الهندسة الإدارية وإدارة الجودة الشاملة لتفعيل تسيير الموارد البشرية - دراسة حالة المعهد الدبلوماسي والعلاقات الدولية الجزائري 2012 / 2001 ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في التنظيم السياسي والإداري ، من كلية العلوم السياسية والإعلام ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، 2011-2012.

17- حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسا سونلغار فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق **GRTG** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة منتوري - قسنطينة ، 2007 - 2008 .

18- حجاج نفيسة ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة ( 2010-2014 ) ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه ، الميدان : علوم اقتصادية ، علوم التسيير وعلوم تجارية تخصص : مالية ومحاسبة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير ، 2016-2017 .

19- حولة عبد العزيز حماد الصانع ، درجة ممارسة عمداء الكليات الجامعية المتوسطة في محافظات الوسط للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية ، تخصص إدارة وقياده تربوية، قسم الادارة والمناهج ، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط تموز ، 2013.

20- زكي حميدة ، سويداني بوجمعة ، دور القيادة في تسيير المؤسسة الجامعية في ضل الجودة الشاملة دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية ، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة 8 ماي 1945 قلمة ، 2018/2019.

21- رزان علي عمر عبد المهدي. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان - الاردن، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط. 2016.

22- صليحة خربوش ، فضيلة حمودة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح بالطاهير - جيجل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص ، إتصال وعلاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل الجزائر ، 2016 - 2017.

23-. طاهر بن عمارة ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإبداع التنظيمي -دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه قسم علوم التسيير، التخصص : الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة - الجزائر ، 2021/2020.

24-عمار محمد زهير تيناوي. دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات ، مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال. الجمهورية العربية السورية ، جامعة الشرق الأوسط. 2019.

25-عماد بلعور ، ياسر بختاوي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر فرع جيجل ، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة محمد الصديق بن يحيى. 2020 .

26-فضيله عزازيه. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. المديرية العملية قلمة، مذكرة مقدمه لاستكمال متطلبات شهادته الماستر الاكاديمي في علوم التسيير - تخصص ماليه - مؤسسه - جامعته 8 ماي 1945 قلمه. 2019-2020.

27- فوزي فايز عودة أبو عكر، دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة \_ الغرفة التجارية الصناعية بغزة ، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة ، الجامعة الإسلامية بغزة، 2016.

- 28-مرزوقي محمد ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسوناطراك وهران، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية ، 2018/2019.
- 29- منذر رمضان سليمان المصري ، الاجهزة الذكية وعلاقتها بكفاءة العمليات الادارية " دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال ، جامعة الأزهر - غزة 2016.
- 30-ناصر محمد خلف المطيري ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في شركات النفط الكويتية ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة ، قسم المحاسبة و التمويل ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2012-2013.
- 31- هائي محمود مرزوقه ، أثر التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن، قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ، 2014.
- 32-هناء عبداوي ، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس ، رسالة مقدمة النيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص : تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، 2015-2016 .
- 33-ومان محمد توفيق ، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية دراسة في الأبعاد السوسيو - تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص : تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية . قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015/2016 .
- 34- وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة : القرض الشعبي الجزائري ،بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، البنك الوطني الجزائري وكالات الوادي خلال الفترة 2012و2013. علوم اقتصادية و علوم تجارية وعلوم التسيير، فرع : علوم التسيير ،التخصص : انظمة معلومات ومراقبة التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة. 2013-2014.
- : المقابلات الشفوية
- 35- رزقي جميل، رئيس مصلحة صيانة الاعلام الآلي، المديرية العامة لمؤسسة خدمات الآبار، 07أفريل 2022 ، (مقابلة شخصية) .

36- حمودي بلال ،موظف مهندس في الاعلام الالي، المديرية العامة لمؤسسة خدمات الآبار،07أفريل2022 ، (مقابلة شخصية) .

37- شرقي نجيب ، رئيس مصلحة الأجور،مديرية حماية البيئة لمؤسسة خدمات الآبار،07أفريل2022 ، (مقابلة شخصية) .

38-بوفار نجيب، رئيس مصلحة تسيير المستخدمين ، مديرية حماية البيئة بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار،01 أفريل2022 ، (مقابلة شخصية) .

#### التقارير :

39-تقرير من الأمين العام ، قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء مجتمع معلومات جامع وشامل للجميع ، جنيف ، 2019.

40-محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة ديالى – العراق ، 2018.

#### الجرائد والمجلات العامة :

40- العلمي بن عطاء الله ، أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات المعاصرة ) من إدارة العنصر البشري إلى إدارة التقنيات ( ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 10 ، العدد 2 ، 2017.

41-بارك نعيمة ، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا - العدد السابع ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف ، الجزائر ، (دون سنة النشر) .

42-بن رجدال جوهر. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة ، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر .جامعة البليدة 2 الجزائر. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية. 2013.

43-بداوي إيمان، يعقوبي خليفة، اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة كآلية لدعم وإنجاح المؤسسات الناشئة، مجلة نور للدراسات الاقتصادية ، المجلد 60، العدد 11 ،جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2020.

44-بن حيمة عمر ، صديق زكرياء ، ( **The Role of Administrative Leadership in Improving the Functionality of Employees within the Economic Establishment , Case Study at center of the pitch , Industrial Area , AinSéfra , Algeria** ) ، مجلة البشائر الاقتصادية ، جامعة طاهري محمد ، بشار ، 2018.

45-حسنا عبد الله محمد الدخيل، واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية لمرحلة التعليم الثانوي في مدينة بريدة ، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة للنشر الأبحاث العلمية والتربوية ( MECSI ) العدد التاسع ، 2019.



- 46- حوحو فطوم، محمد لمين علون، عيساوي سهام، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الادارية والمالية ، المجلد 01 ، العدد 01 ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، الجزائر ، 2017.
- 47- خالد رجم ، محمد الأمين شربي ، تركية تيجاني ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمينات بورقلة ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، المجلد 5 ، العدد 2 ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2018 .
- 48- دحموني خليجة ، تكنولوجيا المعلومات واثرها على المزيج التسويقي ، قسم العلوم الاقتصادية، معارف مجلة علمية دولية محكمة ، السنة 12، العدد 23، ديسمبر 2017.
- 49- سلطان كريمة ، واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة بعض مؤسسات قطب المحروقات لولاية سكيكدة ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية ، المجلد 03 ، العدد 02 ، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة ، 2019.
- 50- سعد ابراهيم ، ماجد محمد صالح، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تسويق الخدمة السياحية دراسة ميدانية في عينة من المنظمات السياحية في محافظة بغداد ، مجلة جامعة بابل / العلوم المصرفية والتطبيقية والعلوم الهندسية / المجلد ( 7 ) ، العدد ( 1 ) ، 2018
- 51- غراز الطاهر ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين لأداء المنظمات المعاصرة ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات المجلد 06 \_ العدد 09 ، 2018 .
- كمال حبيب لوباني ، أثر نمط القيادة على أداء العاملين ( دراسة ميدانية في مستشفى رفيق الحريري الجامعي ) المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية ، العدد السابع والثلاثون ، جامعة الجنان ، لبنان، 2021.
- 52- محمد ابراهيم ، خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013.
- 53- معمر محمد أميبا التومي ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية : دراسة ميدانية . المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. جامعة قناة السويس - كلية التجارة للبنوك . المجلد الثامن . العدد 3. 2017.
- 54- محمد مخلوفي ، أسس بناء الثقافة السلمية وفقا لمبادئ إدارة الجودة الشاملة ، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية ، المجلد السابع ، العدد الأول ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر ، 2022.

55-نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة حالة ، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية . جامعة الوادي العدد التاسع ، المجلد الثاني.

56-نوي طه حسين ، ياقوتة بودوشن ، غربي يسين سي لاضر ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا - مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، العدد 05 ، 2018 .

57- ولد براهيم وهيبة ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ادارة الجودة الشاملة ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد بوقرة ، بومرداس ، معارف مجلة علمية محكمة ، السنة العاشرة ، العدد 20 ، 2016. المؤتمرات والملتقيات والأيام الدراسية :

58-حكيم بوجطو، علي فلاق ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الثقافة التنظيمية للمؤسسة ، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي : المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية ، جامعة المدية ، 2015.

مواقع الويب :

59-<https://sites.google.com/site/techcommunication2016/>

60- ايثار موسى، أثر التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال على الإدارة والعمل الإداري ، استشارات قانونية مجانية © 2022 ، <https://www.mohamah.net/law/> ، بحث-يبين-أثر-التكنولوجيات-الحديثة-على/

61-عبدالله بن سعد المديغ، التخطيط الإستراتيجي لتقنية المعلومات ضرورة أم تقليد؟، (<https://erp.ksu.edu.sa/n1> 09\_12:00) جريدة الرياض، جامعة الملك سعود ، كلية علوم الحاسب والمعلومات ، العدد 15587، السبت 26 فبراير، 2011 .

مراجع أجنبية :

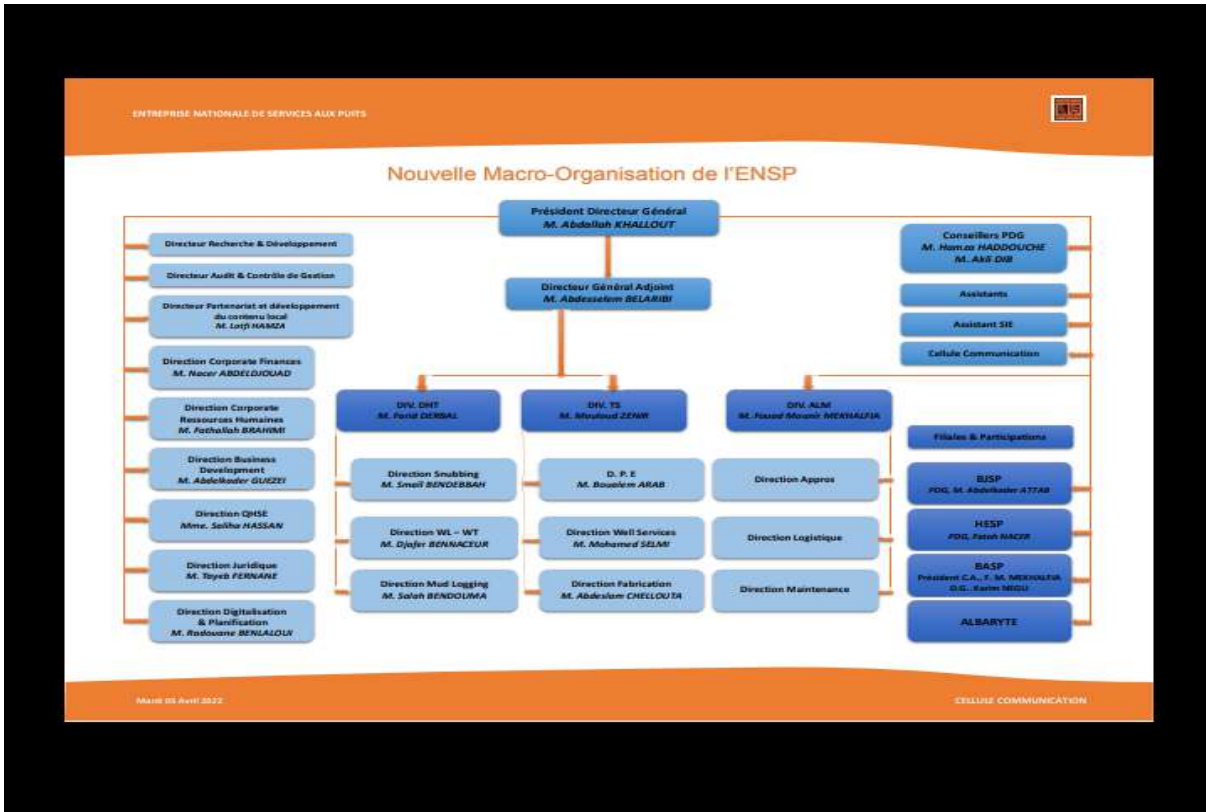
61-KHOUNI Hakim ، AMAROUCHE Redha، **la Culture Organisationnelle sur Performance de l'Organisation Cas Pratique : La direction Générale des Douanes Algériennes**، Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion Option : Management Stratégique، Faculté des Sciences Economiques ، Sciences de Gestion et Sciences Commerciales، Département des Sciences de Gestion ، UNIVERSITE MOULOU MAMMERI DE TIZI - OUZOU2018.

62-Maxime Moreno, **cours GESTION DES RESSOURCES HUMAINES - GRH/ IFSE**, Maxime Moreno sur proposition de Caroline Manville Maître de Conférence GRH , IAE UTI -2008.

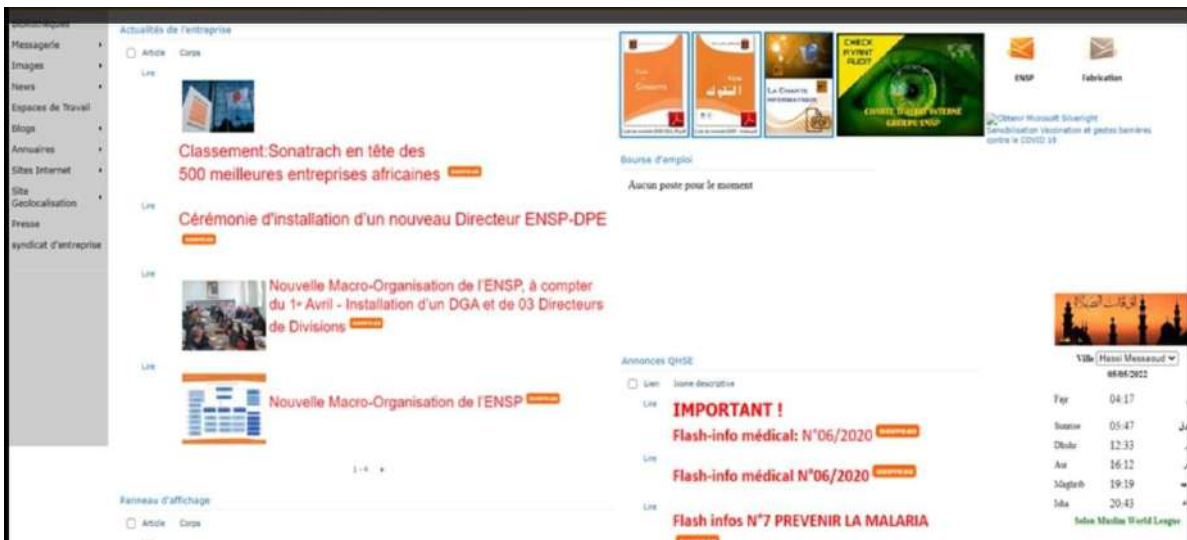
63-TAHIR ABDELLATIF,1 **Cours de Gestion des ressources humaines**,  
Université Ibn Zohr EST Agadir , Techniques de management 2019/20

# الملاحق

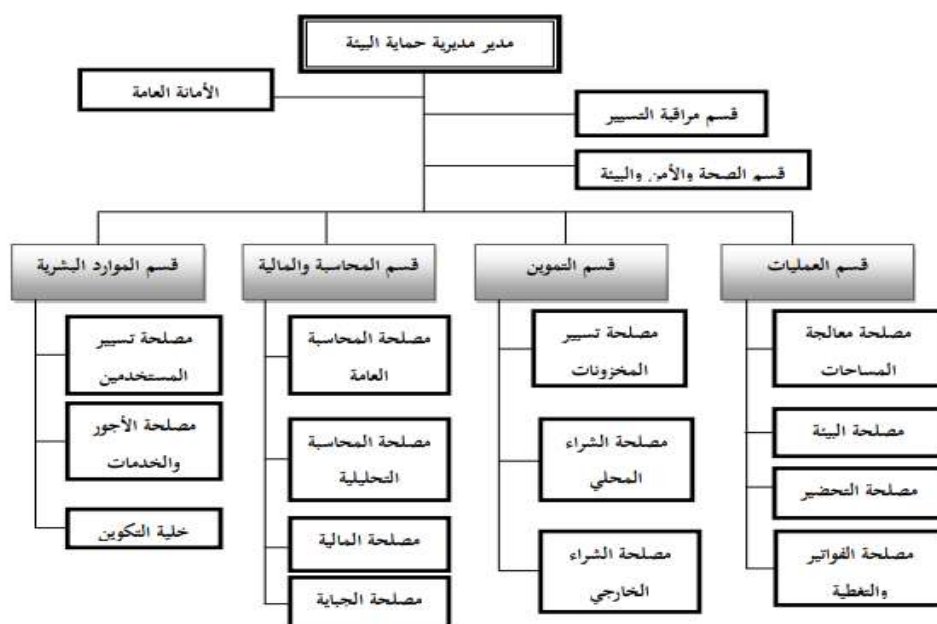
الملحق رقم 1 : الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة وفروعها.



الملحق رقم 2 : الواجهة الرئيسية لبرنامج - البوابة ويب



الملحق رقم 3: الهيكل التنظيمي لفرع مديرية حماية البيئة .



الملحق رقم 4: الأساتذة المحكمين للاستبيان

جهة العمل	الدرجة العلمية	الأساتذة المحكمين للاستبيان
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	أستاذ محاضر	- طواهر عبد الجليل
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	أستاذ محاضر	- مناصرية رشيد
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	أستاذ محاضر	- تمجدين نور الدين
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	أستاذ محاضر	- الحاج عرابة



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سنة الجامعية : 2021-2022

قسم علوم التسيير

تخصص : ادارة اعمال

المستوى : سنة ثانية ماستر

#### استبيان

أخي الموظف، اختي الموظفة على مستوى المديرية العامة للمؤسسة الوطنية لخدمات الابار " ensp group سوناطراك" وفرع مديرية البيئة - حاسي مسعود - ورقلة، نضع بين ايديكم هذا الاستبيان من اجل انجاز مذكرة تخرج ماستر اكاديميحول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العمليات المقدمة من وجهة نظر الإداريين

نطلب من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حسب رأيكم، حيث ان كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية وتقبلوا مع فائق الشكر والاحترام.

تحت اشراف الأستاذة :

من اعداد : - أوماية عبد الحميد

د . سلامي منيرة

- غشي العيد

## الملاحق

الرجاء وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

### المحور الاول : المعلومات الشخصية :

1- الجنس: - ذكر  - أنثى

2 - العمر :

- اقل من 25 سنة.  - 26 - 34 سنة.

- 35 - 44 سنة.  - أكثر من 45 سنة.

3- المستوى الدراسي :

- ثانوي  . - ليسانس  . - ماستر  . - دراسات عليا  .

4- سنوات العمل:

- أقل من 5 سنوات .  - من 6 الى 10 سنوات.  - من 11 الى 15 سنة .

- أكثر من 15 سنة  .

5- الوظيفة :

- مدير  - رئيس قسم  - رئيس مصلحة

- مسير اداري  - عون اداري

المحور الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصال - مع ذكر الابعاد

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	البعد الأول : المورد البشري	
					تتوفر المؤسسة على الكفاءات والقدرات التي تحسن الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات	1.



					يتعامل الموظفون في المؤسسة مع الحاسوب وملحقاته بالمهارة والتحكم الجيد نتيجة التكوين المستمر	2.
					يتم تدريب الافراد على مختلف نظم المعلومات والاتصالات الحديثة ما يناسب احتياجات المؤسسة	3.
					كل موظف ينجز العمل المطلوب منه في وقت قصير	4.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	<b>البعد الثاني : الأجهزة والمعدات</b>	
					تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لاجل انجاز الاعمال المطلوبة	5.
					تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدثة والتطور بشاكل مستمر	6.
					تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها	7.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	<b>البعد الثالث: الشبكات والاتصالات</b>	
					تعتبر شبكة الاتصال الداخلية الانترنت وسيلة أساسية للاتصال وتبادل المعلومات	8
					تهتم المؤسسة بتوفير الامن لشبكاتهما من خطر الاختراق وحماية البيانات	9
					تساهم الشبكة الداخلية في الربط بين جميع الاقسام الإدارية في المؤسسة	10
					يتم استخدام الاكسترنات والانترانات بصورة واسعة في اطار الاتصال الفعال	11
					شبكات الاتصال في المؤسسة قليلة الانقطاع	12

					البعد الرابع : البرامج	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					تعتمد المؤسسة على خبرات افرادها الداخلية في تطوير برامجها	13
					يؤدي استخدام البرامج الى تقليل الوقت الازم في انجاز المهام	14
					تخصص المؤسسة دوما قيمة مالية لاقتناء مختلف البرامج الضرورية	15
					تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية	16
					تتوفر المؤسسة حاليا على احدث البرامج المطروحة في سوق العمل	17
					البعد الخامس : قاعدة البيانات	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					تميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب	18
					يتوفر كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به للحد من الوصول الى معلومات خاصة به او بالمؤسسة	19
					تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحديث بشكل مستمر	20

المحور الثالث : جودة العمليات الادارية - مع ذكر الابعاد

					البعد الاول : القيادة الادارية	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					1. تحرص المؤسسة على اخبار الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الاداري	
					2. يسعى رؤساء المؤسسة الى حل مشاكل الموظفين وتحفيزهم وتشجيعهم على تقديم الأحسن	
					3. هناك ثقة متبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين داخل المؤسسة مع وجود تواصل ناجح وفعال	
					البعد الثاني : التخطيط الاستراتيجي	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					4. يشارك الموظفون في التخطيط من أجل تحقيق الجودة في العمليات الإدارية على مستوى القسم	
					5. تسعى المؤسسة دوما الى ادخال التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في تحسين الأداء وتسريع المهام	
					6. تتوفر المؤسسة على كفاءات متخصصة من أجل وضع الخطط والعمل بها	
					البعد الثالث : الثقافة الجودة الادارية	
موافق بشدة	فق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					7. توفر المؤسسة الجو التنظيمي الملائم لدى كل الموظفين لحسن سير مختلف العمليات الادارية	
					8. يسود بين الموظفين جو التفاهم والتعاون الجماعي	
					9. يعطي الموظفون أهمية بالغة للوقت أثناء تأدية الأنشطة والمهام	

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الرابع : إدارة الموارد البشرية
					10. تحدد المؤسسة احتياجاتها من الموظفين الإداريين والاطارات المؤهلة في مختلف التخصصات وذلك لتحقيق أهدافها
					11. تعمل المؤسسة على تخصيص دورات تدريبية للموظفين الإداريين الجدد والقدامى
					12. تعتمد المؤسسة نظام تقييم أداء لكل موظفين لحسن سير مختلف العمليات في الإدارة
					13. تمنح المؤسسة فرصة للموظفين من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات ومناقشة مشاكل العمل
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد الخامس : الرقابة والجودة في الأداء
					14. تضبط المؤسسة العمليات الإدارية لضمان جودة الأداء من خلال التعليمات المنصوص عليها
					15. تقوم المؤسسة بوضع برنامج رقابة على أداء الموظف بشكل دائم
					16. تسعى المؤسسة على منع حدوث أخطاء في العملية الإدارية من خلال وجود رقابة فعالة أثناء أداء المهام
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البعد السادس : رضا المستفيد
					17. تحرص المؤسسة على تقديم خدمات ادارية جيدة للمستفيدين
					18. تأخذ المؤسسة آراء الموظفين عند اجراء التطوير والتحسين في العمليات الادارية
					19. تسعى المؤسسة الى فهم احتياجات المستفيد من الخدمة وتلبية رغباته والاستماع الى اقتراحاته

الملحق رقم 6: أسئلة مختلف المقابلات التي قمنا بها.

- هل تتوفر المؤسسة على قسم أو مصلحة خاصة بالتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاتصال حتى نقوم بإسداها من خلال الاستبيان المنجز؟
- أنت كرئيس مصلحة هل ترغب ان تكون في المؤسسة تكنولوجيا جديدة ترغب في اقتناءها ترى أنها تساعدك وحاليا غير متوفرة عندكم؟
- مممكن تكون هذه الاجابة نفسها اجابة رؤس مصلحة أخرى او تختلف؟
- ماهي درجة رضاك عن مستوى التكنولوجيا التي تمتلكها المؤسسة ؟
- هل تمتلك المؤسسة على كفاءات جيدة من المورد البشري؟
- هل تقتني المؤسسة أحدث أنواع الحواسيب والعتاد المكتبي؟
- ماهي طريقة التدريب والتكوين الذي توفره المؤسسة للموظفين الجدد؟
- ماهي الشبكة الاكثر استخداما في المؤسسة !الانترنت أو الأنترنت أو الإكسترنات؟
- هل هناك أمن الكتروني تعتمد المؤسسة لحماية معلوماتها؟ قليل من الشرح جزاك الله خيرا.
- ماهي الشبكة الاكثر تعامللا مع المؤسسة موبيلي او اتصالات الجزائر؟
- البرامج المثبتة على حواسيب المؤسسة هل يتم شرائها او هناك مجموعة من صانعي ومطوري البرامج يقومون بإعدادها؟
- ما رأيك بالثقافة التنظيمية المؤسسة بشكل عام؟!؟
- هل العلاقة بين الموظف والرئيس المباشر له علاقه جيدة؟
- اتخاذ القرار بشكل عام هو يشارك فيه الموظفون او يشارك فيه رؤساء والمدراء وحدهم؟
- هل هناك طريقه يتم فيها تقييم أداء الموظف؟

**Fiabilité****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	90	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	90	100,0

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

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cranach	Nombre d'éléments
,887	20

**Fiabilité****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	90	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	90	100,0

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

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cranach	Nombre d'éléments
,878	19

**Fiabilité****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	90	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	90	100,0

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

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cranach	Nombre d'éléments
,907	39

**Fréquences****Statistiques**

		الجنس	العمر	المستوى الدراسي	الوظيفة
N	Valide	90	90	90	90
	Manquant	0	0	0	0

**Table de fréquences****الجنس**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ذكر	47	52,2	52,2	52,2
	أنثى	43	47,8	47,8	100,0
	Totale	90	100,0	100,0	

**العمر**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	25 سنة فأقل	38	42,2	42,2	42,2
	من 26 إلى 34	33	36,7	36,7	78,9
	من 35 إلى 44	12	13,3	13,3	92,2
	أكثر من 45	7	7,8	7,8	100,0



Total	90	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

## المستوى الدراسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ثانوي	21	23,3	23,3	23,3
	ليسانس	36	40,0	40,0	63,3
	ماستر	26	28,9	28,9	92,2
	دراسات عليا	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

## الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	عون اداري	21	23,3	23,3	23,3
	مسير إداري	40	44,4	44,4	67,8
	رئيس مصلحة	15	16,7	16,7	84,4
	رئيس قسم	10	11,1	11,1	95,6
	مدير	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

## Fréquences

## Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
تتوفر المؤسسة على الكفاءات والقدرات التي تحسن الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات	90	0	3,73	,804
يتعامل الموظفون في المؤسسة مع الحاسوب وملحقاته بالمهارة والتحكم الجيد نتيجة التكوين المستمر	90	0	3,62	,967
يتم تدريب الافراد على مختلف نظم المعلومات والاتصالات الحديثة ما يناسب احتياجات المؤسسة	90	0	3,59	,763
كل موظف ينجز العمل المطلوب منه في وقت قصير	90	0	3,33	1,091
تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز الاعمال المطلوبة	90	0	3,70	,953
تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدثة والتطور بشاكل مستمر	90	0	3,59	1,059
تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها	90	0	3,60	,946
تعتبر شبكة الاتصال الداخلية الأنترانت وسيلة أساسية للاتصال وتبادل المعلومات	90	0	4,08	,877
تهتم المؤسسة بتوفير الامن لشبكاتها من خطر الاختراق وحماية البيانات	90	0	3,92	,939
تساهم الشبكة الداخلية في الربط بين جميع الاقسام الإدارية في المؤسسة	90	0	3,97	,841
يتم استخدام الإكسترنانتوالإنترنت بصورة واسعة في اطار الاتصال الفعال	90	0	3,82	,931
شبكات الاتصال في المؤسسة قليلة الانقطاع	90	0	3,53	1,041

تعتمد المؤسسة على خبرات افرادها الداخلية في تطوير برامجها	90	0	3,77	,972
يؤدي استخدام البرامج الى تقليل الوقت الازم في انجاز المهام	90	0	3,91	,956
تخصص المؤسسة دوما قيمة مالية لاقتناء مختلف البرامج الضرورية	90	0	3,78	,818
تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية	90	0	3,86	,943
تتوفر المؤسسة حاليا على احدث البرامج المطروحة في سوق العمل	90	0	3,49	1,041
تتميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب	90	0	3,88	,791
يتوفر كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به للحد من الوصول الى معلومات خاصة به او بالمؤسسة	90	0	4,01	,966
تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحدث بشكل مستمر	90	0	3,93	,804
تحرص المؤسسة على اخبار الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الاداري	90	0	3,51	,851
يسعى رؤساء المؤسسة الى حل مشاكل الموظفين وتحفيزهم وتشجيعهم على تقديم الأحسن	90	0	3,72	,887
هناك ثقة متبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين داخل المؤسسة مع وجود تواصل ناجح وفعال	90	0	3,79	,800
يشارك الموظفون في التخطيط من أجل تحقيق الجودة في العمليات الإدارية على مستوى القسم	90	0	3,32	1,110
تسعى المؤسسة دوما الى ادخال التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في تحسين الأداء وتسريع المهام	90	0	3,64	,928
تتوفر المؤسسة على كفاءات متخصصة من أجل وضع الخطط والعمل بها	90	0	3,77	,822

توفر المؤسسة الجو التنظيمي الملائم لدى كل الموظفين لحسن سير مختلف العمليات الادارية	90	0	3,80	,737
يسود بين الموظفين جو التفاهم والتعاون الجماعي	90	0	3,86	,773
يعطي الموظفون أهمية بالغة للوقت أثناء تأدية الأنشطة والمهام	90	0	3,51	,824
تحدد المؤسسة احتياجاتها من الموظفين الإداريين والاطارات المؤهلة في مختلف التخصصات وذلك لتحقيق أهدافها	90	0	3,52	,890
تعمل المؤسسة على تخصيص دورات تدريبية للموظفين الإداريين الجدد والقدامى	90	0	3,72	,874
تعتمد المؤسسة نظام تقييم أداء لكل موظفين لحسن سير مختلف العمليات في الادارة	90	0	3,70	,854
تمنح المؤسسة فرصة للموظفين من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات ومناقشة مشاكل العمل	90	0	3,53	1,008
تضبط المؤسسة العمليات الإدارية لضمان جودة الأداء من خلال التعليمات المنصوص عليها	90	0	3,84	,702
تقوم المؤسسة بوضع برنامج رقابة على أداء الموظف بشكل دائم	90	0	3,68	,805
تسعى المؤسسة على منع حدوث أخطاء في العملية الإدارية من خلال وجود رقابة فعالة أثناء أداء المهام	90	0	3,67	,936
تحرص المؤسسة على تقديم خدمات ادارية جيدة للمستفيدين	90	0	3,78	,832
تأخذ المؤسسة آراء الموظفين عند اجراء التطوير والتحسين في العمليات الادارية	90	0	3,62	,894
تسعى المؤسسة الى فهم احتياجات المستفيد من الخدمة وتلبية رغباته والاستماع الى اقتراحاته	90	0	3,70	,977

## Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
المورد البشري	90	0	3,5694	,63382
الاجهزة والمعدات	90	0	3,6296	,76347
الشبكات والاتصالات	90	0	3,8644	,58123
البرامج	90	0	3,7600	,58766
قاعدة البيانات	90	0	3,9407	,76041
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	90	0	3,7556	,52491
القيادة الادارية	90	0	3,6741	,62805
التخطيط الاستراتيجي	90	0	3,5778	,64341
الثقافة والجودة الادارية	90	0	3,7222	,57897
ادارة الموارد البشرية	90	0	3,5978	,63846
الرقابة وجودة الأداء	90	0	3,7296	,61381
رضا المستفيد	90	0	3,7000	,69965

العمليات الادارية	جودة	90	0	3,667 8	,48876
----------------------	------	----	---	------------	--------

## Corrélations

### Corrélations

	جودة العمليات الادارية	المور د البشر ي	الاجه زة والمعد ات	الشبكات والاتص الات	البرامج	قاعدة البيانات	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
جودة العمليات الادارية	Corrélation de Pearson	1	,31 9**	,22 3*	,339* *	,362* *	,336* *	,394**
	Sigg. (bilatérale)		,00 2	,03 4	,001	,000	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
المورد البشري	Corrélation de Pearson	,319**	1	,59 2**	,604* *	,434* *	,669* *	,805**
	Sigg. (bilatérale)	,002		,00 0	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
الاجهزة والمعدات	Corrélation de Pearson	,223*	,59 2**	1	,677* *	,341* *	,611* *	,777**
	Sigg. (bilatérale)	,034	,00 0		,000	,001	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
الشبكات والاتصالات	Corrélation de Pearson	,339**	,60 4**	,67 7**	1	,554* *	,670* *	,871**
	Sigg. (bilatérale)	,001	,00 0	,00 0		,000	,000	,000

	N	90	90	90	90	90	90	90
البرامج	Corrélation de Pearson	,362**	,434**	,341**	,554*	1	,593*	,741**
	Sigg. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
قاعدة البيانات	Corrélation de Pearson	,336**	,669**	,611**	,670*	,593*	1	,864**
	Sigg. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Corrélation de Pearson	,394**	,805**	,777**	,871*	,741*	,864*	1
	Sigg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90

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

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## Régression

### Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تكنولوجيا المعلومات والاتصال <sup>ط</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,394 <sup>a</sup>	,155	,146	,45179

a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

b. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

### AnoVa

Modèle		Somme des carrés	dd	Carré moyen	F	Sigg.
1	Régression	3,299	1	3,299	16,165	,000 <sup>b</sup>
	de Sudent	17,962	88	,204		
	Total	21,261	89			

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

b. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والاتصال



## Coefficients

Modèle		Coefficients standardisés		Coefficients non standardisés		Sigg.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,290	,346		6,621	,000
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,367	,091	,394	4,021	,000

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

## Statistiques des résidus

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	3,1156	4,0693	3,6678	,19254	90
de Soudent	-1,79657	,98412	,00000	,44924	90
Valeur prévue standard	-2,868	2,085	,000	1,000	90
Résidu standard	-3,977	2,178	,000	,994	90

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

## Régression

### Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البرامج	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq ,050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq ,100$ ).

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,362 <sup>a</sup>	,131	,121	,45817

a. Prédicteurs : (Constante), البرامج

b. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

## AnoVa

Modèle		Somme des carrés	dd	Carré moyen	F	Sigg.
1	Régression	2,788	1	2,788	13,281	,000 <sup>b</sup>
	de Soudent	18,473	88	,210		
	Total	21,261	89			

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

b. Prédicteurs : (Constante), البرامج

### Coefficients

Modèle		Coefficients standardisés		non	Coefficients standardisés	Sigg.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,535	,314		8,063	,000
	البرامج	,301	,083	,362	3,644	,000

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

### Variables exclues

Modèle		Bêta In	t	Sigg.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité Tolérance
1	المورد البشري	,200 <sup>b</sup>	1,833	,070	,193	,811
	الاجهزة والمعدات	,113 <sup>b</sup>	1,072	,287	,114	,884
	الشبكات والاتصالات	,200 <sup>b</sup>	1,690	,095	,178	,693
	قاعدة البيانات	,187 <sup>b</sup>	1,524	,131	,161	,648

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

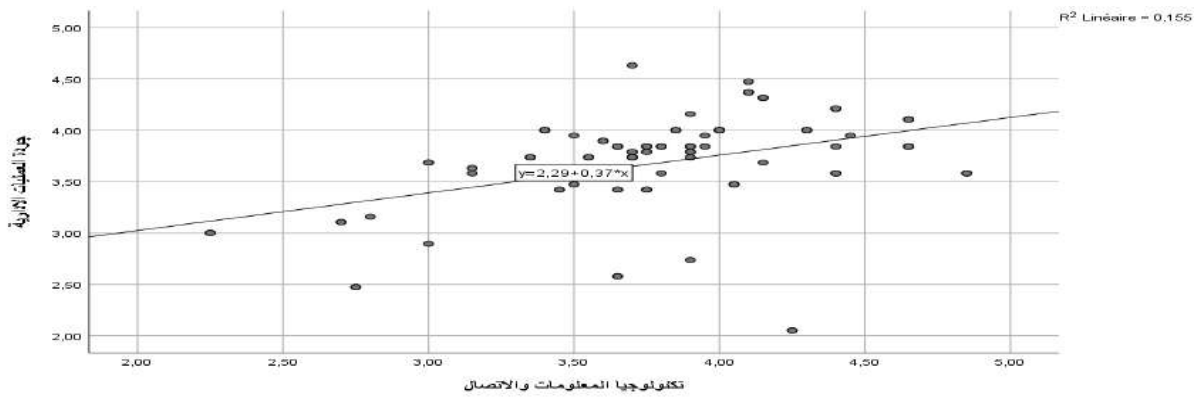
b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), البرامج

## Statistiques des résidus

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	3,1378	4,0413	3,6678	,17699	90
de Soudent	-1,62725	1,13240	,00000	,45559	90
Valeur prévue standard	-2,995	2,110	,000	1,000	90
Résidu standard	-3,552	2,472	,000	,994	90

a. Variable dépendante : جودة العمليات الادارية

الملحق رقم 8: معادلة خط الانحدار



**ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUIITS  
ENSP - SPA**  
Fiche de Notation Trimestrielle Des Performances Individuelles

Direction Protection Environnement  
Dépt :  
Sce :

4<sup>ème</sup> Trimestre 2021

Matricule	Nom & Prénom	Dernière Note	Cumule Absences -1 pour chaque Jf d'absence	Félicitation +03 Pts	Réclamation & Exces de vitesse	Sanctions	CRITERES D'APPRECIATION								Total	Note Finale DPE		
							1 <sup>er</sup> Deg	2 <sup>e</sup> & 3 <sup>ème</sup> Deg	Hygiène, Sécurité & Environnement		Comportement esprit d'équipe et ponctualité		Entretien et préservation des équipements				Performance et contribution à la réalisation des objectifs	
									1 <sup>ère</sup> Note	2 <sup>ème</sup> Note	1 <sup>ère</sup> Note	2 <sup>ème</sup> Note	1 <sup>ère</sup> Note	2 <sup>ème</sup> Note			1 <sup>ère</sup> Note	2 <sup>ème</sup> Note
							AV - TPI AID - O2PL Blâme - O3 Pt	Note Finale = 0	(0 à 30 pts)	(0 à 20 pts)	(0 à 20 pts)	(0 à 20 pts)	(0 à 20 pts)	(0 à 20 pts)			(0 à 20 pts)	(0 à 20 pts)
10293		94	0	0		néant	néant	néant	29	29	18	18	19	19	28	28	94	94

Validation Directeur Protection Environnement  
Nom :  
Visa :

1<sup>er</sup> NOTATEUR  
Nom :  
Visa :

2<sup>ème</sup> NOTATEUR  
Nom :  
Visa :

**ENTREPRISE NATIONALE DE SERVICES AUX PUIITS  
- ENSP - SPA -**

Direction Ressources Humaines  
Département Formation  
Ref : 08/2022

**FICHE DE PROPOSITION POUR STAGE PRATIQUE**

Noms et Prénoms : OUMAYA Abdelhamid & GHOCHI Laid  
Université / Institut : UKMO  
Année Universitaire : 2<sup>ème</sup> année Master  
Spécialité : Business Management  
Période de Stage : 20 Jrs du 20/03/2022 au 10/04/2022 sans prise en charge

**La Structure d'Encadrement**

Le Directeur de la Structure	L'Encadreur Désigné (Nom / Prénom / Qualité)
Nom : M. FENNOUSSI Qualité : Directeur Date & visas : 28 FFV. 2022	CHERGUI NADJIB-Chef Sce Paie/Soc. BOUAFFAR KHALED-Chef Sce Gest-ADM

**Le Directeur Ressources Humaines ENSP GROUP**

Fethallah BPAHIMI  
DIRECTEUR RESSOURCES HUMAINES

Société par actions au capital de 30 000 000 000 DA  
Siège social : ENSP Zone Industrielle BP 63 Hassi Messaoud - ALGERIE  
Tel. (213) 29 79 79 33 - Fax. (213) 29 79 82 01 - Telex 44 026  
Bureaux d'Alger : Lotissement Houcheur Iou - Résidence les Rosters Haut Hydra - Alger  
Tel. (213) 23 23 01 59/23 05 05 & 23 01 60 - Fax (213) 23 23 01 59  
www.ensp.dz

Intertek Intertek Intertek  
150\*091 2515 25014001 2618 250\*4001 2618

# الفهرس

الفهرس	
I	الشكر والعرفان
II	الاهداء
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
134	الاختصارات والرموز
أ - د	المقدمة
1	الفصل الاول : الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الجودة الادارية.
3	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
3	- الفرع الاول: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال..
3	- الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
4	- الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
5	- الفرع الرابع : أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
6	المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
6	- الفرع الاول: مكونات تكنولوجيا المعلومات.
7	- الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا الاتصال.
7	- شبكات الاتصال.
8	- أنواع الشبكات الاتصال.
12	- الفرع الثالث: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
15	المطلب الثالث : متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
15	- الفرع الأول: العوامل التي أدت الى ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
16	- الفرع الثاني: الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
17	- الفرع الثالث: التحديات والمعوقات التي تواجهها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

19	المبحث الثاني : الجودة الادارية و تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
20	المطلب الأول : ماهية الجودة.
20	أهمية الجودة.
20	أهداف الجودة .
21	المطلب الثاني: الجودة الادارية.
22	مفهوم الجودة الادارية.
22	أبعاد الجودة الادارية.
21	أولا: القيادة الإدارية.
22	ثانيا: الثقافة التنظيمية.
22	ثالثا: التخطيط الاستراتيجي.
24	رابعا: تنمية الموارد البشرية.
25	خامسا: الرقابة وضمان الجودة.
25	سادسا: التركيز على المستفيد.
27	متطلبات تطبيق الجودة الإدارية.
27	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجودة الادارية.
27	-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض من أبعاد الجودة الادارية.
27	-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد تنمية الموارد البشرية.
28	-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الرقابة وضمان الجودة
29	-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الثقافة الادارية.
29	-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التخطيط الاستراتيجي.
31	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لمتغيرات الدراسة.
31	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين.
32	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل.
39	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع.
43	المطلب الرابع : جدول ملخص الدراسات.
50	المطلب الخامس: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية التي قمنا بها والدراسات السابقة.
52	خلاصة الفصل الأول.
53	الفصل الثاني : الاطار التطبيقي - الدراسة الميدانية في مؤسسة خدمات الآبار- مديرية حماية البيئة.



54	تمهيد.
54	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.
54	المطلب الأول: طريقة الدراسة.
54	-مجتمع وعينة الدراسة .
54	أولاً: نشأة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار .ENSP Group.
55	- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.
56	- شرح أهم المهام والمسؤوليات المقدمة في كل مديرية.
60	- مهام المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.
60	ثانياً: فرع مديرية حماية البيئة ( D.P.E ).
60	نبذة مختصرة عن فرع حماية البيئة.
60	الخصائص المادية والبشرية لمديرية حماية البيئة.
60	نشاطات مديرية حماية البيئة
61	الهيكل التنظيمي لمديرية حماية البيئة.
63	ثالثاً: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيق الجودة الإدارية بالمؤسسة.
67	المطلب الثاني: أدوات وأسلوب الدراسة.
67	- أدوات الدراسة.
69	- صدق أداة الدراسة.
69	- ثبات أداة الدراسة.
70	- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.
70	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.
71	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.
71	أولاً/ وصف عينة الدراسة.
73	ثانياً/ التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات.
73	1- النتائج المتعلقة بالمتغير الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

78	2- النتائج المتعلقة بالمتغير الثاني جودة العمليات الادارية
84	3- العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع
85	3-1- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع
86	3-2- تباين خط الانحدار
86	3-3- معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة
87	3-4- تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise
88	3-5- معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise
89	3-6- المتغيرات المستقلة المستبعدة.
90	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
90	1- اختبار صحة الفرضية الأولى
91	2- اختبار صحة الفرضية الثانية
92	3- اختبار صحة الفرضية الثالثة
94	خلاصة الفصل الثاني
95	الخاتمة
98	قائمة المراجع
107	الملاحق
133	الفهرس