

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة اعمال

من إعداد الطالب: القطبي عبد الباسط

بعنوان :

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

على الرضا الوظيفي

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بأدرار -

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ: 2017/05/15

أمام اللجنة المكونة من السادة :

(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيسا

الأستاذ / سعيدي سعدية

(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرفا

الأستاذ / كاوجة بشير

(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشا

الأستاذ / عطية العربي

السنة الجامعية 2016 / 2017

الإهداء

إلى من كان سببا في وجودي وسهرا على تربيتي والدتي رحمها الله والذي أطال الله عمره

إلى كل عائلتي الكريمة من أحدثهم سنا إلى ارفعهم قدرا

اخص منهم بالذكر الأخوة والخال وابناء الاعمام

إلى الأصدقاء والأحباب في الإقامة كل واحد باسمه

إلى زملائي بالدفعة حين جمعنا نور العلم وعبقنا من نسيم الود والمحبة

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد راجيين من المولى التوفيق والسداد

والى كل من يسعهم القلب ويعرف قدرهم ولا تسعهم المناسبة لذكرهم

لكل هؤلاء أهدي العمل المتواضع راجيا من الله

القبول

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر والتقدير الجزيلين إلى كل من :

- الأستاذ المشرف **عطية العربي** على كل المساعدات المقدمة وعلى كرم فضله وعظيم جهده.
- أساتذتي الذين ساهموا في تكويني وسهروا على تعليمي من الابتدائي إلى ما بعد التدرج ، ادعوا الله من خالص قلبي أن يسدد خطاهم ويبارك ويزكي أعمالهم بما ينفع به امتنا الحبيبة.
- الدين وقفوا بجانبني وسهروا على مساعدتي بجامعتي ورقلة وفي بنك بدر و اخص بالدكر **حرمة عبد الحفيظ**.
- الدين أعانوني من قريب او بعيد بالكتابة والتصحيح او حتى التوجيه والنصيحة اذكر منهم :الأستاذ **مناصرية رشيد** الى كل هؤلاء خالص التقدير والاحترام ، متمنيا لهم التوفيق والسداد.

الملخص :

تتناول الدراسة بعض الجوانب النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والدور الذي تلعبه داخل المؤسسة في التأثير على الرضا الوظيفي والذي يضمن نمو وبقاء المؤسسة، ومن خلال الدراسة التطبيقية تم إسقاط الجوانب النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، تم الاعتماد على استبيان وجه للموظفين، حيث شملت عينة الدراسة 34 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن ناتج العلاقة بين متغيري البحث الرئيسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الرضا الوظيفي كان ايجابيا مما يعني أن استثمار هذه العلاقة يؤدي إلى الرفع من الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة . وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام أكثر بتكنولوجيات المعلومات والاتصال من اجل تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؛ وبالتالي الأداء التسويقي للمؤسسة ككل وهذا ما يؤدي إلى بقاء المؤسسة ونموها واستمراريتها

الكلمات المفتاحية :: تكنولوجيا معلومات والاتصال، رضا وظيفي

Résumé:

Le cote théorique pour étudier la technologie de l'information et la communication et qui a joue le rôle entrant de l'entreprise et au la satisfaction de l'emploi et qui assure la survie et la croissance de l'entreprise,

grâce a l'étude il a été applique en baisse les aspects théoriques des technologie de l'information et communication a la entreprise bank badr, et pour viser l'effet de technologie de l'information et la communication sur la satisfaction de l'emploi ou il se fondait sur un questionnaire dirige aux 34 travailleurs d'entreprise.

cette étude a révèle un certain nombre de résultats, le plus important est que la relation entre les principales variables de la recherche, a savoir la technologie de l'information et la communication et de la satisfaction de l'emploi donne un résultat positif de manière élevée.

donc a partir de cette étude il est confirme que l'investissement dans cette relation aura pour conséquence une évolution et un progrès dans la satisfaction de l'emploi dans les entreprise.

mots clés : satisfaction de l'emploi , la technologie de l'information et communication

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الشكر والتقدير
V	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي
11	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
15	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
17	تمهيد
18	المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة
21	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
39	خلاصة
41	الخاتمة
45	المصادر والمراجع
48	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
13	الجدول رقم (1-1) المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
19	الجدول رقم (1-2): يوضح الاستبيانات الموزعة والمستردة
19	الجدول رقم (2_2) سلم ليكارت الخماسي لدرجات أفراد العينة لفقرات الاستبيان
20	الجدول رقم (3_2) يوضح نتائج معامل الفا كرونباغ
21	الجدول رقم (4-2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
21	الجدول رقم (5_2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
22	الجدول رقم (6_2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي
23	جدول رقم (7-2) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
23	جدول رقم (8-2) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية
24	جدول رقم (9-2): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى استخدام الاجهزة والبرامج
25	جدول رقم (10-2): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية
26	جدول رقم (11-2): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى مدى قواعد البيانات
27	جدول رقم (12-2): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى ملائمة البرامج المستخدمة
28	جدول رقم (13-2): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى ملائمة شبكات الاتصال
29	جدول رقم (14-2): تحليل اتجاه العينة لبعء الرضا الوظيفي
31	جدول رقم (15-2) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي
33	جدول رقم (16-2) يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسة بدر
33	جدول رقم (17-2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار لمؤسسة بدر
35	جدول رقم (18-2): يوضح قيم معاملات خط الانحدار
35	جدول رقم (19-2): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب الجنس

36	جدول رقم (2-20): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب العمر
36	جدول رقم (2-21): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب المستوى التعليمي
37	جدول رقم (2-22): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب الخبرة
37	جدول رقم (2-23): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المسارات المهنية وأهميتها في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عدد حسب الدورات التدريبية

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
09	طريقة ثرستون لقياس الرضا الوظيفي	2.1
34	يوضح مدى ملائمة خط الانحدار	1.2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان
48	الملحق رقم 01: استمارة الحكيمين
48	الملحق رقم 02: استبيان لموظفين المؤسسة
52	الملحق رقم 03: نتائج الاجراء الوصفي

المقدمة

أ- توطئة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات هائلة على الصعيد العالمي، حيث طالت هذه التحولات كافة المؤسسات ولقد تبلور هذا التغير والتقدم في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة، حيث أصبحت هذه الأخيرة مصدرا للمنافسة الشديدة بين الدول والمؤسسات والأفراد حيث عكس ازدياد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم الأعمال على إنفاق مبالغ طائلة لمواكبة التطور التكنولوجي، ومن هنا فان اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أمرا ضروريا باعتبار أن توفر المعلومة هو بمثابة قوة حقيقية لها فهي لا تنقل أهمية عن الموارد البشرية والمالية والمادية فالمعلومة تمنح المؤسسة القدرة على الاستجابة لمتطلبات السوق وبالتالي بقائها واستمرارها كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحدثت تغيرات كبيرة في كيفية نقل المعلومات بين العاملين في المؤسسة، مما سهل عملية الاتصال حيث شيدت هذه الأخيرة تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.

و في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة و التطور التكنولوجي الذي تعرفه الساحة المحلية والعالمية و كذا ظهور العوامة، تسعى المؤسسة إلى تبني منهج سليم و دقيق لتطوير مختلف جوانبها خاصة الإدارية منها، بما في ذلك العنصر البشري و ذلك لما له من أهمية بالغة، فعالية كبيرة في بقاء المؤسسة و استقرارها، فهو الركيزة الأساسية التي تساعد المؤسسة على حسن تسييرها و الاستجابة للتطورات الحاصلة في مختلف المجالات.

لهذا بات من الضروري استقطابه، إعداده، تحفيزه و المحافظة عليه بتلبية حاجياته المادية والمعنوية و محاولة خلق جو ملائم للعمل لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ودفعهم الى بذل أقصى طاقاتهم من اجل تحقيق اهداف المؤسسة و أداء الأعمال بطريقة أفضل و بإتقان مما يخلق جو عمل خالي من الصراعات التي قد تحول بين المؤسسة وتحقيق أهدافها، فنجاح المؤسسة يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذا الأخير يتأثر كثيرا بمستوى رضاهم عن العمل.

ب- طرح الإشكالية:

على ضوء ما سبق ذكره في هذا المدخل تتجلى معالم إشكالية البحث والتي يمكن بلورتها في التساؤل الجوهري

التالي :

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار ؟

لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية نقوم بطرح والإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؟
- 2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي ؟

3- هل توجد فروق في اتجاهات العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية نحو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية ؟

ت- فرضيات الدراسة:

يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة اختبار صحة مجموعة من الفرضيات هي:

- 1- هناك درجة عالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة
- 2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي وتتفرع منها الفرضيات التالية:

1-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج و الرضا الوظيفي.

2-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الادارية و الرضا الوظيفي.

3-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات و الرضا الوظيفي.

4-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج و الرضا الوظيفي.

5-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال و الرضا الوظيفي.

3- لا توجد فروق في اتجاهات العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

1-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى للجنس.

2-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى للسن.

3-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي.

4-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى الخبرة المهنية.

5-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى للمركز الوظيفي .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي تعزى لعدد الدورات التدريبية.

ث- مبررات اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى الرغبة للبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على رضا العاملين وجميع ما يحيط بها من عوامل و متغيرات، و كذلك لعدة أسباب موضوعية و منهجية تتمثل في أسباب هذا التأخر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التوفر النسبي للمراجع في هذا المجال خاصة الدراسات السابقة و بالتالي إمكانية كتابة هذا البحث في الجانب النظري، بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة.

ج- أهداف الدراسة وأهميتها:

نسعى من خلال دراسة هذا البحث الى الوصول للأهداف التالية :

- استجلاء الغموض، وتوضيح الرؤية تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كتكنولوجيا الإعلام والاتصال، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال؛.
 - إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين بها.
 - رصد الآثار الإيجابية والسلبية المنجزة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ويستمد هذا البحث أهميته من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الإرتقاء بالعمل المصرفي ليوأكب التطورات الحاصلة في كل المجالات ، فلقد أصبح من المهم جدا للبنوك اعتماد القنوات المصرفية عن بعد و خاصة الإلكترونية منها، و كذا أدوات الدفع الإلكترونية لتحقيق من جهة رغبات و حاجات مالكي المصرف، و من جهة ثانية رغبات و حاجات العملاء.

خ- حدود الدراسة:

إن دراستنا محددة بمحدين أولهما موضوعي ينقسم إلى جزئين، يتعلق الأول بكل ما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أثرها على الرضا الوظيفي و الجزء الثاني يرتبط بدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين انطلاقا من عينة متمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ادرار.

• الحدود الزمنية: فالجانب النظري تمت معالجته بنظريات ومقاربات علمية حديثة، والجانب التطبيقي فكان من بداية مارس 2017 إلى غاية ماي 2017.

د- منهج الدراسة وأدوات البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للبحث ، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث ، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الإحصائي والاستدلالي باستعمال برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical spss 20 package for social)

أما أداة جمع البيانات التي اعتمدها في دراستنا هذه إلى جانب الملاحظة فتمثلت في استمارة أسئلة موجهة الموجه إلى موظفي بنك بدر -ادرار- للإجابة عليها .

ذ- مرجعية الدراسة:

➤ المصدر النظري: ويشتمل على المؤلفات، المجلات والمذكرات ومدخلات الملتقيات.

➤ المصدر التطبيقي : ويشتمل على الاستبيان الموجه إلى موظفي بنك بدر -ادرار-

و- صعوبات الدراسة:

بشكل عام تمثلت صعوبات البحث فيما يلي:

✓ في تحديد حجم العينة المستقاة نظرا لصغر مجتمع الدراسة؛

✓ صعوبة الحصول على مؤسسة لتطبيق الدراسة ؛

✓ صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة في المؤسسة محل الدراسة

✓ أما في الجانب التطبيقي فقد تمثلت الصعوبات في كيفية التعامل مع الموظفين خاصة المتحفظين منهم ،

الأمر الذي أوجب علينا بذل جهد ووقت إضافيين لإتمام جمع واسترجاع الاستبيانات الموزعة؛

هـ- هيكل البحث:

بغية معالجة الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين:

خصصنا **الفصل الأول** في دراسة الجانب النظري و الذي يتضمن مبحثين في المبحث الأول عاجلنا فيه مجموعة من المفاهيم المتمثلة في مدخل عام إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي ، ثم تطرقنا في المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية ؛ لنعرض في **الفصل الثاني** فتطرقنا إلى الإطار التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك بدر واثرها على رضا العاملين من خلال مبحثين يشمل احدهما الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة والأخر على عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

حاولنا من خلال هذا الفصل ابراز المفاهيم النظرية المرتبطة بالموضوع مع الإشارة إلى الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات المرتبطة بالدراسة الحالية سواء من حيث تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الرضا الوظيفي للعاملين .
وعليه ارتأينا أن نتناول في هذا الفصل ما يلي:
المبحث الأول: الادبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الرضا الوظيفي
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اهم العناصر التي تسعى المؤسسات الى الاستفادة منها نظرا لأهميتها الكبيرة واعتبارها قيمة مضافة بالنسبة لها، ويعتبر العنصر البشري من اهم المكتسبات التي تسعى المؤسسة الى الحفاظ عليه لذا كان لابد من توفير كل الوسائل لتحقيق الرضا العام له .

المطلب الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

نظرا لاهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في المؤسسة في تحقيق اهدافها ستتطرق في هذا المطلب الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها نظرا لاهميتها في المؤسسة

الفرع الاول :مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة والثورة التكنولوجية اصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) من القضايا الحديثة التي تعكس أهمية استخدام المعلومات المعالجة بالتكنولوجيا في خدمة جوانب متعددة في المجتمع ،ولهذا سوف نتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال تجزئته إلى عدة مصطلحات كما يلي:

يرجع اصل كلمة "تكنولوجيا" الى اليونانية الأصل و هي مشتقة من كلمتين " TECHNO " و تعني تقنية أو فن و كلمة "Logos" تعني العلم او المنهج وبذلك تكون كلمة واحدة وهي علم التشغيل الصناعي (1)

تعرف التكنولوجيا اصطلاحا على أنها كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن ان تسهم في

توفير الوسائل والمعدات والأجهزة الميكانيكية والالكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل ، والتي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقق للمؤسسة اهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية (2).

اما المعلومات فهي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية

متجانسة من الأفكار والمفاهيم التي تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة واكتشافها (3).

تعتبر المعلومات مورداً أساسياً تحتاج إليه المؤسسة في كل المراحل سواء عند إنشائها أو عند مزاوله

نشاطها و عليه تعرف المعلومات على أنها بيانات أو حقائق تم معالجتها و يمكن تخزينها، استرجاعها و تشكيلها (4).

(1) محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات IT، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص13.
 (2) شاهر فلاح العرود، طلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات واثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الاردنية، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد 05، العدد الرابع، الجامعة الاردنية، 2009، ص477.
 (3) لحر حكيمة، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، 2008/2009، ص39.
 (4) محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

يعرف الاتصال بأنه العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما و تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، و بذلك يصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و اتجاه تسعى إلى تحقيقه و مجال تعمل فيه و يؤثر فيها⁽¹⁾.

من خلال ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنها مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أداؤه، فهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل الكتروني سلكي ولاسلكي عبر وسائل الاتصال بمختلف أنواعها والتي تسمح بالتواصل وانتقال الرسالة بين المرسل والمستقبل.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها .

وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الأجهزة: ويعتبر الحاسب الالي من اهم المكونات المادية، والذي يعرف بانه جهاز مادي يأخذ البيانات كمدخلات ويقوم بتحويلها طبقا لتعليمات مخزنة الى مخرجات⁽²⁾

البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة برامج تستخدم للاستفادة من امكانيات الحاسوب والتي بدونها لا يعمل الحاسوب⁽³⁾

1- أنواع البرمجيات: يوجد نوعان رئيسيان من البرامج هما برامج النظام وبرامج التطبيقات.

2-1- **برمجيات النظام:** هي مجموعة من البرامج الازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته، وكذلك يطبق على البرامج الخاصة باستخدامات وتطبيقات المستخدم النهائي وعن طريق البرمجيات يستمد الحاسوب عمله، كما تعمل هذه البرامج على احكام السيطرة والرقابة على الانشطة والموارد المختلفة في نظام الحاسوب بالاضافة الى سهولة وكفاءة التشغيل من جانب المستخدم⁽⁴⁾.

(1)-محمد الفاتح حمدي وآخرون، " تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة الاستخدام و التأثير"، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011 ، ص3 .

(2)-نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الادارية، الحاسب الالي-الاتصالات-الشبكات-الانترنت-قواعد البيانات-تحليل-تقييم-مراقبة-صور حية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2006، ص90.

(3)-موسى عبد الله منور وآخرون، الادارة الالكترونية للمكتب: مدخل تطبيقي في السكرتارية واعمال المكاتب، الطبعة الاولى، زمزم للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص81.

(4)-عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص187.

2-2- برامج التطبيقات: هي عبارة عن مجموعة من تعليمات الحاسب ومكتوبة بلغة البرمجة، وهي توجه الاجهزة المادية

للحاسب نحو اداء انشطة تشغيل البيانات او المعلومات ومن امثلتها: برامج الكتابة⁽¹⁾

الشبكات (Network): عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث

يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها، وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:

حسب التصنيف الجغرافي

أ. الشبكات المحلية (**Local Area Networks (LAN)**): هي عبارة عن شبكة تربط بين الحواسيب ببعضها

البعض في منطقة محددة مثل بناية، حيث تستخدم الشبكات المحلية اوساط الاتصالات المتعددة لربط الحواسيب⁽²⁾

ب. شبكة المنطقة (**Metropolitan Area Network (MAN)**):

تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

ج. الشبكات الواسعة (**Wide Area Networks (WAN)**):

وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

قواعد البيانات (**Data Base**):

وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات⁽³⁾.

(1)-نبيل محمد مرسي، مرجع سبق ذكره، ص107.

(2)-عماد الصباغ، نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها، الطبعة الاولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص237.

(3)- عامر قندلجي وابراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2002، ص190.

الفرع الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

عرف Alter وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات⁽¹⁾.

بينما يرى Seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي⁽²⁾:

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.

- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات؛

- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة؛

- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها؛

- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر؛

- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

المطلب الثاني: الرضا الوظيفي ومحدداته

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من الادبيات التي تشغل الباحثين والمختصين وخاصة عن كيفية تحقيقه والعوامل التي تؤثر فيه، ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق الى مختلف جوانب هذا المفهوم والاليات التي تمكن من تحقيقه.

الفرع الاول: مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد اتفاق محدد حول تعريف واحد أو مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي، ولا يزال موضوع جدل ونقاش كثير، ويرجع هذا إلى تعدد الكتابات والتناول من أكثر من جهة اختصاص، كمفهوم عام يشير الرضا عن العمل إلى وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم و استحسانهم للعمل الذي يزاولونه⁽³⁾.

وسنحاول عرض فيما يلي مجموعة من التعاريف التي أعطيت للرضا الوظيفي، وذلك على النحو التالي:

حيث يعطي كل من (سرتان و تات) في تعريفهما للرضا الوظيفي بأنه "شعور جارف بالانتماء إلى الجماعة، وهو محصلة المشاعر التي يكسبها العامل نتيجة اشتراكه في الجماعة".⁽⁴⁾

(1) -Alter, Information system : The foundation of E- Business, fourth edition, united state,2002,p 72 -74.

(2) -علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن، 2000 ، صص 437 - 438

(3) - سهيلة محمد عباس.علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر عمان الأردن، الطبعة الثالثة، 2003، صص 177

(4) -OSCAR ORSMAN , changer le travail , édition dunod , France , 1978 , p 92.

اما د. حامد بدر فتعريفه للرضا الوظيفي بأنه " شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته، من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها، وذلك من خلال عمله في وظيفة معينة، وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات الفرد بالفعل⁽¹⁾

اما Li & Shami يريان أن الرضا الوظيفي هو المواقف العاطفية من قبل الأفراد نحو الوظائف، ويتوقف ذلك على الملائمة والانسجام بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل للفرد وأولويات الفرد لهذه الوظائف⁽²⁾.

ويظهر من خلال التعريفات السابقة للرضا الوظيفي مدى تعدد وجهات النظر التي من خلالها الى هذا المصطلح، فهناك من ينظر له من جهة اشباع الحاجات الفردية، واخرون يعتقدون انه مدى تقبل الفرد لوظيفته، ومن يرى بانه انطباعات واتجاهات الفرد نحو الوظيفة ومكوناتها.

الفرع الثاني: عوامل الرضا الوظيفي

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، أو أن درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى . وهذه العوامل يمكن أن تحدد بالتالي⁽³⁾:

- 1- الرضا عن الأجر : وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد
- 2- الرضا عن محتوى العمل :توصل عدد الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين .
- 3- الرضا عن فرص الترقية :كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وانه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه ، كلما أصبح راضيًا أكثر عن عمله ، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل
- 4- الرضا عن الإشراف :كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيههم ، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافيًا عن أعمالهم ، بالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيههم .
- 5- الرضا عن جماعة العمل :اذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لا بد وسيرضى عن عمله ، وربما يصبح هذا العامل مؤثرًا قويا في رضاه عن العمل.
- 6- الرضا عن ساعات العمل :كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله ، والعكس صحيح.

(1)-حامد بدر، " الرضا الوظيفي"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 1983 م، ص63
 (2)-محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005 ، مصر، ص266 .
 (3)- المنصور، الرضا عن العمل،"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 2008، ص13.

7- الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة ، التهوية ، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل . وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

الفرع الثالث: قياس الرضا الوظيفي:

اولا: المقاييس الموضوعية: حيث يمكن قياس اتجاه العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب معينة مثل، الغياب، معدل الاستقالة أو ترك الخدمة، معدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوي ومستوى إنتاج الموظف.

ثانيا: المقاييس الذاتية: وهي التي تعتمد على جمع المعلومات من العامل ين باستخدام وسائل محددة كتصميم استمارة الاستقصاء تتضمن قائمة أسئلة خاصة بالرضا الوظيفي توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة من أجل معرفة درجة رضاهم عن العمل، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها. وقد بذل الباحثون والمنظرون في السلوك التنظيمي جهود كبيرة من أجل تطوير بعض المقاييس تكون أكثر صدق وثبات وستعرض لأهم الطرق الرئيسية المستخدمة في قياس الرضا نذكر منها⁽¹⁾:

أ - طريقة ليكرت LIKERT⁽²⁾:

يتكون هذا السلم من مجموعة العبارات الموجبة والسالبة الخاصة بالوظيفة ، يسأل المفحوص بشأنها لتحديد درجة موافقته عليها ، و يمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة ، لكل عبارة من عبارات الاستقصاء خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي ، والتي تبدأ بالموافقة الشديدة وتنتهي بالمعارضة الشديدة ، و تشمل الإجابات ما يلي:

-أوافق بشدة

-أوافق

-لم أقرر

-لا أوافق

-أعارض بشدة

ويمكن في هذه الحالة إعطاء كل إجابة من الإجابات الخمس السابقة رقم يستخدم في استخراج الدرجات الكلية التي حصل عليها كل فرد من إجاباته على العبارات التي يتضمنها الاستقصاء ، وعليه فالدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب ، والدرجة المنخفضة تدل على الاتجاه السالب.

(1)- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص170.

(2) محمودية شهيرة "الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2000 /

ب - أسلوب الأحداث الحرجة⁽¹⁾:

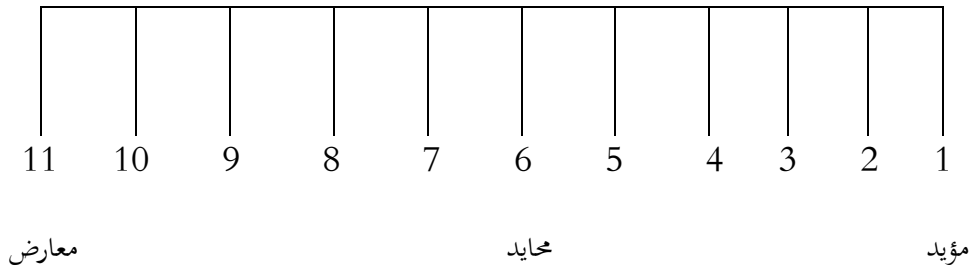
وهو أسلوب يعرف بطريقة هيرزبرج (HERZBERG) يتم من خلاله قياس وتقييم الرضا الوظيفي لدى الأفراد، حيث يطلب من الأفراد أن يصف بعض الأحداث المرتبطة بعمله، والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختبار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا، فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف في العمل تعرضوا فيها لمعاملة سيئة من المشرف، أو يمتدحون المسرف لمعاملته الطيبة يظهر أن نمط الإشراف يلعب دورا هاما في الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

ج - طريقة ثurstone⁽²⁾ : THURSTONE

وضع كل من CHAVE & THURSTONE عددا من العبارات بينها فواصل أو مسافات متساوية، عرضها على مجموعة من المحكمين ليسترشد برأيهم على أن العبارات تمثل أقصى الدرجات الإيجابية ، و أيها تمثل أقصى الدرجات السلبية ، و لقد استخدمنا طريقة المقارنة الزوجية ، لتحديد مواقع العبارات الأخرى بين هذين الطرفين.

و لقد كان الباحث يطلب من المحكمين أن يقسموا العبارات المعطاة لهم إلى (11) قسما أو فئة ، حيث توضع الموافقة الشديدة أو التقبل الشديد في الفئة الأولى ، وتوضع العبارة التي تدل على الرفض أو النفور الشديد في الفئة الأخيرة أي الفئة (11) و العبارة التي لا تدل على تقبل أو نفور توضع في الفئة (6) وهي العبارة المحايدة ، والعبارات تأخذ درجات من (1) إلى (11) تبعا للفئة التي تقع فيها عند كل محكم.

الشكل (1-2): طريقة ثurston لقياس الرضا الوظيفي



المصدر :محمودية شهيرة، مرجع سابق، ص38.

وهذا يضمن أن المقياس سوف يكون أقل تشتتا ، ذلك أن المحكمين سوف يتفقون بدرجة لا بأس بها على مجموعة العبارات ، وكذلك سيختلفون على عبارات ستكون كبيرة التشتت مما سيؤدي إلى حذفها ، وهذا النوع من المقاييس يتطلب من الحكام جهدا كبيرا ، ليحددوا وزن كل عبارة من العبارات.

(1)- احمد صقر عاشور، "إدارة القوى العاملة"، دار النهضة العربية ، القاهرة ، الطبعة 1 ، 1983، ص410.
(2)- محمودية شهيرة "الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم التجارية ، جامعة الجزائر 2000/2001، ص38.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول : الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة

الفرع الأول: الدراسات العلمية السابقة باللغة العربية

أولاً:

دراسة مهيبيل وسام (2012) تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3 وقد توصلت الباحثة إلى انه من الضروري تطوير نوعية الموارد البشرية ومهاراتها بالشكل الذي تتطابق مع التكنولوجيا المتقدمة أي تكنولوجيا المعلومات والاتصال و استخدامها بشكل كفاء بما يحقق توسع نشاطات المؤسسة.

ثانياً:

دراسة أنور عنان الرويلي (2004) بعنوان "أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية"، هدفت الدراسة التعرف على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أجهزة الحكومة المركزية في السعودية، وشملت الدراسة (384) موظفاً من مختلف المستويات الإدارية، وتم استخدام منهجية البحث الوصفي، والتاريخي بالإضافة إلى تحليل البيانات من خلال استخدام الاستبيان؛ لتحقيق أغراض الدراسة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين السمات الشخصية وبين استخدام تكنولوجيا المعلومات، ووجود علاقة سلبية بين الخبرة العملية و تكنولوجيا المعلومات

ثالثاً:

دراسة محمد الجداية (2008) بعنوان "مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة"، حيث استكشفت الدراسة مستوى استخدام أدوات TCI في الشركات الصناعية الأردنية، وحللت العلاقة ما بين هذه الأدوات والاداء التنظيمي.

وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط ايجابية بين مستوى استخدام ادوات Tic والاداء الكلي للاعمال وبين

مستوى استخدام الانترنت والعمل بروح الفريق الواحد.

واوصت الدراسة بجملة توصيات كان من اهمها:

1. تفعيل استخدام ادوات Tic بين الوحدات التنظيمية لما له من اثر على تسهيل وتسريع اداء العمليات .
2. الاستغلال الامثل لشبكات الانترنت بالتعامل مع الموردين والزبائن باعتبارها من اهم الموارد الاستراتيجية المنخفضة التكاليف كمصدر رئيسي لتحقيق ميزة تنافسية .
3. الموازنة بين امتلاك اجهزة الحاسوب المتطورة وبين الاستفادة من طاقات وامكانيات هذه الاجهزة باستغلال طاقتها القصوى في اداء الاعمال .

رابعاً:

دراسة المحتسب وجلعود (2004) والتي كانت بعنوان " العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك : دراسة تطبيقية على محافظة الخليل فلسطين وعلاقتها بالرضا الوظيفي . "

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة ما بين الرضا الوظيفي وكل من العوامل التالية :

الحوافز والتدريب ، وطبيعة الوظيفة ، والعلاقة مع الزملاء في العمل ، والعلاقة مع الرئيس المباشر ، ومدى تأثير الرضا الوظيفي على كل من : الإنتاجية والولاء ونسبة الغياب ومعدل دوران العمل .

وتكونت عينة الدراسة من (210) موظفًا وموظفة شملت جميع العاملين في قطاع البنوك في محافظة الخليل .

وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي :

أ) يوجد تأثير فعال لكل من : الحوافز ، والرئيس المباشر ، وطبيعة الوظيفة ، والتدريب ، وزملاء العمل على الرضا الوظيفي (العوامل مرتبة تنازليًا حسب قوة تأثيرها) .

ب) هناك تفاوت في مدى أهمية كلا من الحوافز ، والرئيس المباشر ، والولاء ، وطبيعة الوظيفة والتدريب ، وزملاء العمل ، وبيئة العمل على الرضا الوظيفي (ترتيب تنازلي) .

ج) هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وكل من الإنتاجية والولاء ، بينما هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وكل من نسبة الغياب ومعدل دوران العمل .

خامساً:

دراسة الشهري (2003) والتي كانت بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية : (الجنس ، سنوات الخدمة ، المؤهل التعليمي ، العمر ، الراتب ، الأمن الوظيفي ، ظروف العمل ، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، الترقية والتقدم في العمل) .

وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشًا جمركيًا يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض .

وكانت أهم نتائج الدراسة :

أ) وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28.992) عند مستوى 01 % ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 01 % أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين .

ب) الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل ، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا ، والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا .

ج) أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين .

د) هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث .

هـ) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا .

و) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 01 % لصالح ذوي المرتبات العليا .

ز) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.

ح) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا .

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الدراسة الاولى

دراسة Peterson, 2000

Peterson, Robert Blair, (2000), Principals' perceptions of the technological knowledge and skills necessary for effective school leadership, Journal of Leadership and Organizational Studies, May 18, 2010

هدفت الدراسة التعرف على المهارات التقنية الضرورية لمدير المدرسة الفعال، وحاولت الدراسة الكشف عن المعرفة والمهارات والكفايات التقنية لمدير المدرسة حتى يستطيع أن يحقق المعايير الوطنية لمدير المدرسة، وقد جمعت البيانات من 358 مدير مدرسة في مقاطعة ديغو بالولايات المتحدة، وأوضحت الدراسة أنه لا يوجد فهم واضح لدى مديري المدارس في المعرفة والمهارة والكفاية التقنية، وأن أغلب مديري المدارس رأوا أن البريد الإلكتروني، وشبكة الانترنت هي وسائل مهمة لكون المدير تقني، وتحقق المعايير الوطنية، بالإضافة إلى برامج معالجة النصوص، والجداول الإلكترونية.

الدراسة الثانية

دراسة (سيلفي جيريكس 2003) منشورة في المجلة الفرنسية "Horizons Bancaire" في العدد 316 ، بعنوان "L'impact Des Réseaux Sur L'activité Bancaire et Interbancaire"، آثار تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على خصائص نظام معلومات البنك حيث خصصت الباحثة دراستها في بنك واحد فقط عن طريق تبني نموذج مرجعي و هو اتباع نظرية آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة حيث توصلت في الأخير إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم بصفة كبيرة على تحديد العلاقة ما بين البنوك و عملائهم و الخدمات المالية و البنكية.

الدراسة الثالثة

دراسة (سارة سميث، 1987) بعنوان: "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى المعلمين اليابانيين والأمريكيين: دراسة مقارنة" وهدفت إلى معرفة الفروق في الرضا الوظيفي بين المعلمين اليابانيين والأمريكيين وأسباب تلك الفروق، وتوصلت الدراسة إلى أن المعلمين والأمريكيين أكثر رضا من المعلمين فيما يتعلق بظروف العمل، وان سبب عدم رضا المعلمين الياباني هو اختلاف توقعاته في عائد التدريس قبل الخدمة وبعد الخدمة.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

الجدول(1-1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

أوجه المقارنة الدراسة	المنهج والأدوات المعتمدة في الدراسة	المكان الدراسة	العينة و ومدة الدراسة	هدف الدراسة
الدراسة الحالية	استخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي والاداة الاستبيان واستخدام برنامج spss	بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار	العينة 34 عامل بأدرار والمدة 2016-2017	معرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة
مهيبيل وسام	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة الى دراسة الحالة	مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية بالجزائر	موظفي المديرية والمدة في 2012	مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية
أنور عنان الرويلي	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالإضافة الى تحليل البيانات من خلال استخدام الاستبيان	الاجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية	شملت الدراسة 384 موظف والمدة في 2004	هدفت الدراسة الى التعرف على درجة استخدام Tic في اجهزة الحكومة المركزية في السعودية
محمد الجداية	استخدمت المنهج الوصفي والاداة الاستبيان	الشركات الصناعية الاردنية	العينة: 384 مدير من مختلف المستويات الادارية والمدة 2008	دراسة مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثره على الأداء التنظيمي في الشركات

الصناعية الأردنية المساهمة العامة				
مدى تأثير الرضا الوظيفي على كل من الإنتاجية والولاء ونسبة الغياب ومعدل دوران العمل.	شملت الدراسة 210 موظفا من موظفي البنوك والمدة 2004	بنوك محافظة الخليل فلسطين	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي	المحتسب وجلعود
التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية	العينة 233 جبركي والمدة (2003)	منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية	استخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي والاداة الاستبيان واستخدام برنامج spss	دراسة الشهري
دراسة آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة ومساهمتها في تجديد العلاقة ما بين البنوك و عملائهم و الخدمات المالية و البنكية.	مجموعة من موظفي البنوك الفرنسية ومدة 2003	فرنسا	استخدام طريقة الاستقصاء بالاعتماد على أداة الاستبيان	سيلفي جيريكس
معرفة الفروق في الرضا الوظيفي بين المعلمين اليابانيين والأمريكيين وأسباب تلك الفروق	عينة من المعلمين في كل من امريكا واليابان 1987	في امريكا واليابان	استخدام طريقة الاستقصاء بالاعتماد على أداة الاستبيان	سارة سميث

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل معرفة الخلفية النظرية لموضوعنا، وذلك من خلال تحديد المفاهيم التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات و الرضا الوظيفي حتى تتمكن من التحكم الجيد في عناصر موضوع.

وقد تم تناول هذه المفاهيم من خلال مبحثين، المبحث الأول كان تمهيداً لأهم تعريفات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي وتبين العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي.

أما المبحث الثاني فكان عبارة عن عرض لبعض الدراسات السابقة التي بمثابة نقطة البداية لهذه الدراسة، ومن خلال هذا الفصل استخلاصنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمة في تنمية الكفاءات البشرية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة

والتنمية الريفية

تمهيد

تعد الدراسة الميدانية تجسيدا للإطار النظري في أرض الواقع، والمتمثل في الكشف عن طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا العاملين.

بعد أن قدمنا في الفصل السابق المفاهيم الأساسية المتعلقة بأداء الموارد البشرية و أهمية تقييمه، و بعدما استعرضنا مفهوم تكنولوجيا المعلومات، سنحاول في هذا الفصل الوقوف على هذه المعطيات وتجسيدها ميدانيا وذلك للإجابة على الإشكالية المطروحة، وهذا من خلال جمع معلومات عن المؤسسة المستهدفة وتحليلها للوصول إلى نتائج من شأنها الإجابة على الإشكال المطروح.

قسمنا هذا الفصل إلى محورين أساسيين، يتناول المحور الأول العينة المراد دراستها وكيفية جمع البيانات اللازمة للدراسة، بينما في المحور الثاني قمنا بعرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة.

المبحث الأول الطرق والأدوات:

يبرز هذا العنصر الطرق والأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة.

المطلب الأول : الطريقة

تحديد منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف دراستنا والتي يدور محتواها حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بينك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار، وسعياً لإجابة على الإشكالية المطروحة " هل لتكنولوجيا المعلومات تأثير على رضا العاملين " اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة:

انصبت هذه الدراسة على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية كمجتمع دراسة حيث تم توزيع (45) استمارة على عمال البنك وتم استرجاع (39) استمارة، واستبعد (05) منها.

متغيرات الدراسة

- ❖ المتغير التابع (رضا الوظيفي)
- ❖ المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات).
- ❖

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولا : الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في Excel والاستعانة ببرنامج SPSS ، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي :

- ❖ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة؛
- ❖ استخدام المتوسطات الحسابية؛
- ❖ استخدام الانحرافات المعيارية؛
- ❖ أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين إدارة المسارات المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- ❖ معامل الثبات معيار كرونباخ ألفا؛
- ❖ اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)

ثانيا : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدارسة ويتكون الاستبيان من جزأين يتمثل في:

الجزء الاول: ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثل: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة في مجال العمل، الرتبة الوظيفية، عدد الدورات التدريبية).

الجزء الثاني : يتعلق ببعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويحتوي على 20 عبارة.

الجزء الثالث : يتعلق ببعدها الرضا الوظيفي ويحتوي على 22 عبارة.

الجدول رقم (2-1): يوضح الاستبيانات الموزعة والمستردة

النسبة %	العاملين	البيان
100 %	45	الاستبيانات الموزعة
13 %	06	الاستبيانات المفقودة
11 %	05	الاستبيانات الملقاة
75.5 %	34	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج spss

و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الحماسي والذي يشمل خمسة إجابات وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان وبالتالي يسهل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الحماسي

5-4.2	4.2-3.4	3.4-2.6	2.6-1.8	1.8-1	المتوسط الحسابي
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الاتجاه

درجة التقييم	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا
--------------	-----------	-------	--------	-------	-----------

المصدر : من إعداد الطالب (اعتمادا على الاستبيان)

❖ الملاحظة العلمية :

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسخ المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الفروع والهيكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة سلوك وعلاقات العمال .

ثالثا : صدق وثبات الاستبيان

لقد تمت إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

✓ صدق المحكمين :

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

✓ ثبات الاستبيان :

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلو حظ ان معامل الثبات لمؤسسة مطاحن جديع نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. بحيث يجب ان لا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-3) : معاملات الثبات بدر باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

بنك بدر	المؤسسة
0.836	معامل ألفا كرونباخ

المصدر : من إعداد الطالب بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 0.888%، حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة:

نعرض في هذا العنصر مخرجات البرنامج المستخدم في معالجة معلومات العينة المدروسة، من ثم مناقشتها لاستخلاص النتائج ومقارنتها مع الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع من أجل إبراز أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها، ومن جهة أخرى إثبات أو نفي الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة.

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

أولاً : خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

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

النسبة %	التكرار	الجنس
73.5%	25	ذكر
26.5%	09	أنثى
100%	34	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس لأفراد العينة . حيث نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة كانوا كلهم ذكور وهذا بنسبة 73.5 %، أما الإناث فكانوا بنسبة 26.5 % . وبالتالي ان اغلب العاملين في وكالة بدر من الذكور ويفسر هذا بطبيعة تحفظ سكان المنطقة حول عمل الاناث.

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

النسبة %	التكرار	فئة العمر
32.4%	11	اقل من 30 سنة
20.6%	7	من 30 إلى 39 سنة

من 40 الى 49 سنة	11	32.4%
اكثر من 49 سنة	5	14.7%
المجموع	34	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق رقم فقد تبين أن الأفراد التي أعمارهم (اقل من 30 سنة) و (أكثر من 41 سنة) لهما نفس النسبة و يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ (32.4%) يلي ذلك الفئة العمرية (من 30 الى 39 سنة) حيث بلغت نسبتها 20.6% و (اكثر من 49 سنة) حيث بلغت نسبتها (14.7%) هذه النتيجة تدل على ان المؤسسة تسعى الى الاعتماد على عنصر الشباب أكثر من غيره من الفئات العمرية الأخرى.

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

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
8.8%	3	أقل من الثانوي
32.4%	11	المستوى الثانوي
58.8%	20	المستوى الجامعي
100%	34	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول المتعلقة بالمستوى التعليمي تدل على أن المستوى التعليمي لأغلب أفراد عينة الدراسة هو جامعي حيث كانت نسبته 58.8%، في حين أن المستوى الثانوي لعمال المؤسسة يبلغ 32.4%، اما مستوى اقل من الثانوي فبلغ 8.8% وهذا المؤشر يدل على ان مؤسسة بدر تعتمد بالدرجة الأولى على الكفاءات الجامعية نظرا لطبيعة العمل الذي يتطلب ذلك.

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

النسبة %	التكرار	الخبرة في المؤسسة
26.5%	9	اقل من 5 سنوات
41.2%	14	من 6-10 سنوات
5.9%	2	من 11 الى 15 سنة
26.5%	9	اكثر من 16 سنة
100%	34	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

تشير النتائج في الجدول إلى أن فئة (من 6 الى 10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 41.2% تم تليها الفئة (اقل من 5 سنوات) و(اكثر من 16 سنة) وهذه الاخيرة هي الفئة من العمال من ذوي خبرة طويلة في المؤسسة والتي تساهم في اعطاء المعارف والخبرات للاقل خبرة في المؤسسة، وتليها فئة اقل من 11 الى 15 سنة حيث بلغت نسبتها 5.9% وبالتالي تحاول المؤسسة الاستثمار في الطاقات الشابة بنسبة متقاربة من فئة السابقة.

جدول رقم (2-8) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية

النسبة %	التكرار	الرتبة الوظيفية
17.6%	6	لا شيء
47.1%	16	من 1 الى 3 دورات
5.9%	2	من 4 الى 6 دورات
29.4%	10	من 7 دورات فأكثر
100%	34	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول المتعلق بعدد الدورات التكوينية في المؤسسة الى ان فئة من (1 الى 3 دورات) تحصلت على اكبر نسبة والتي تقدر ب 47.7% وهذا يدل على ان المؤسسة سعت الى تطوير الكفاءات والمهارات الخاصة بموظفيها ، ثم تليها الفئة (من 7 دورات فاكثر) بنسبة بلغت 29.4% وهذا يؤكد حرص المؤسسة الى التطوير من قدرات المورد البشري، يلي ذلك الفئة التي لم تقم باي دورة بنسبة 17.6% ، بينما تحصلت الفئة (من 4 الى 6 دورات) على ما نسبته 5.2% .

ثانيا :عرض وتحليل البيانات

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارث" ذي 5 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك

1- ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

جدول رقم (2-9): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى استخدام الاجهزة والبرامج

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
مدى استخدام الاجهزة والبرامج					
1	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	4.67	0.58	2	مرتفع جدا
2	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	3.76	1.30	5	مرتفع
3	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	4.70	0.46	1	مرتفع جدا
4	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	4.1765	0.96	3	مرتفع
5	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	4.15	0.936	4	مرتفع
	المتوسط العام	4.30	0.52	--	مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة باستخدام الاجهزة والبرامج لوكالة بدر بلغ (4.30) وانحراف معياري (0.52)، وقد احتلت العبارتين (03) (01) على التوالي في المراتب الأولى بمتوسط حسابي (4.70)، (4.67) وانحراف معياري (0.46)، (0.58) في حين جاءت العبارة رقم (02) فالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (1.30). كما لوحظ في الأخير أن كل العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة وهذا يوضح بأن مؤسسة بينك بدر محل الدراسة لديها فهم ووعي جيد استخدام الاجهزة والبرامج. وهذا يظهر اهتمام إدارة المؤسسة و المسؤولين بالرقمي بالأجهزة والبرامج الإلكترونية اللازمة للعاملين ومواكبة كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، وأن سرعة تطور المعلومات التقنية يتطلب توفيرها بمبالغ مالية طائلة من المؤسسة، وهي تحاول جادة أن تواكب ذلك،

2-1 مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية

جدول رقم (2-10): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	تسهّم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	3.26	1.50	5	متوسط
7	نظم المعلومات المستخدمة تسهّم في توفير المعلومات الحديثة	3.82	1.11	2	مرتفع
8	نظم المعلومات الادارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرار	3.64	1.12	3	مرتفع
9	تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات	3.41	1.28	4	متوسط
10	أثقت بنظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة	3.97	1.26	1	مرتفع
	المتوسط العام	3.62	0.78	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

3-1 مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.78) وقد احتلت العبارة رقم (10) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (1.26)، في حين جاءت العبارة رقم (06) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.50). كما لوحظ في الأخير أن أغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة، كما يظهر الجدول أن اغلب المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وعي العمال وتمكنهم من استخدام نظم المعلومات الادارية من خلال توفير المؤسسة للمعلومات الضرورية لهم. حيث توصلت إلى ان استمرارية المؤسسة في تحسين استخدام العاملين لنظم المعلومات وهذا يعتبر عنصر أساسي لنجاح العاملين .

4-1 مدى قواعد البيانات

جدول رقم (2-11): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى قواعد البيانات

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	تسهّم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	4.52	0.66	1	مرتفع جدا
12	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	4.47	0.61	3	مرتفع جدا
13	تسهّم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	4.52	0.66	2	مرتفع جدا
	المتوسط العام	4.50	0.42	--	مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم قواعد البيانات بلغ (4.50) وانحراف معياري (0.42) وقد احتلت العبارتين رقم (11) و (13) المرتبة الأولى بنفس المتوسط حسابي (4.52) وانحراف معياري (0.66)، في حين جاءت العبارة رقم (09) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.90) وانحراف معياري (0.77). كما لوحظ في الأخير أن أغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية

مرتفعة، كما يظهر الجدول أن اغلب المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وعي العمال بمسارهم المهني المستقبلي من خلال توفير المؤسسة للمعلومات الضرورية لهم. أي هناك إدارة جيدة للمسارات المهنية للعاملين في المؤسسة، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الثاني على أنه هناك إدارة جيدة للمسارات المهنية من قبل المؤسسة. حيث توصلت إلى ان استمرارية المؤسسة في تحسين المسار المهني للأفراد يعتبر عنصر أساسي في ممارسة وإنجاح سلوك المواطنة التنظيمية .

5-1 مدى ملائمة البرامج المستخدمة

جدول رقم (2-12): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى ملائمة البرامج المستخدمة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
14	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	3.73	1.39	4	مرتفع
15	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	3.79	1.20	3	مرتفع
16	تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار	4.29	1.08	2	مرتفع
17	تمتاز البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالحماية من التلاعب	4.70	0.71	1	مرتفع جدا
	المتوسط العام	4.13	0.86		مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة مدى ملائمة البرامج المستخدمة في وكالة بدر بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.86) وقد احتلت العبارة رقم (17) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.70) وانحراف معياري (0.71)، في حين جاءت العبارة رقم (14) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (1.39). كما يظهر الجدول أن اغلب المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة

مرتفعة مما يدل على ملائمة البرامج المستخدمة من خلال عملية التحديث التي تشمل الإضافة والحذف والتعديل والتسجيل الإلكتروني، وهذا يحقق الميزة الرئيسية للبرامج الإلكترونية والتي انعكست على سرعة أداء العاملين وتوفير المؤسسة للمعلومات الضرورية لهم. ونستخلص أن البرامج الإلكترونية المستخدمة في المؤسسة تحتوى على جميع الخدمات الإدارية التي يحتاجها العمال، وحدثت البرامج وتطورها تكنولوجياً ساعد في توفير الوقت والجهد.

6-1 شبكات الاتصال

جدول رقم (2-13): تحليل اتجاه العينة لمتطلبات مدى ملائمة شبكات الاتصال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
18	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	4.88	0.40	1	مرتفع جدا
19	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الاقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	4.41	1.01	3	مرتفع جدا
20	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	4.85	0.35949	2	مرتفع جدا
	المتوسط العام	4.71	0.41	--	مرتفع جدا
	المتوسط العام لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4.25	0.40	--	مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول رقم (10) ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بشبكات الاتصال لوكالة بدر بلغ (4.71) وانحراف معياري (0.41) وقد احتلت العبارة رقم (18) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.88) وانحراف معياري (0.40)، في حين جاءت العبارة رقم (19) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي

(4.41) وانحراف معياري (1.01). كما لوحظ في الأخير أن أغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة جدا مما يدل على حرص المؤسسة على التطوير من شبكات الاتصال وتحديثها وحمايتها .

كما يتضح من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي العام لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغ (4.25) وانحراف معياري (0.40) وهو متوسط عام مرتفع مما يدل على توفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجهزة وبرامج وتطوير لشبكة الاتصال وغيرها.

2- ابعاد الرضا الوظيفي

جدول رقم (2-14): تحليل اتجاه العينة لبعدها الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
21	يتوافق راتي مع طبيعة العمل الذي أقوم به	3.76	0.95	15	مرتفع
22	يشبع الراتب حاجاتي الأساسية	3.55	1.02	18	مرتفع
23	ما أتقاضاه من راتب يحفزني على أداء العمل بأحسن صورة	4.14	1.41	10	مرتفع
24	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهود التي أبذلها	3.64	1.15	17	مرتفع
25	مقدار العلاوة السنوية لا يتناسب مع تكاليف المعيشة	3.02	1.42	21	متوسط
26	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بيني وبين المسؤول المباشر	2.67	1.73	22	متوسط
27	يستمتع مسؤولي المباشر إلى ملاحظاتي حول العمل	3.85	1.32	14	مرتفع
28	يظهر مسؤولي المباشر اهتماما قليلا بمشاعر الموظفين	3.38	1.39	20	متوسط
29	يعمل مسؤولي المباشر على تخفيض لإجراءات الوظيفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.70	1.31	16	مرتفع

30	تربطني علاقة جيدة مع المجموعة التي أعمل معها	4.91	0.28	1	مرتفع جدا
31	إنسجامي مع جماعة العمل يجعلني أعمل بجدية كاملة	4.58	0.60	6	مرتفع جدا
32	تتميز العلاقات والتفاعلات بين الزملاء في الحياة بالإيجابية	4.67	0.53	5	مرتفع جدا
33	يتم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تبادل المعلومات والمعرفة مع الزملاء	3.44	1.39	19	مرتفع
34	أنا على وفاق تام مع الزملاء الآخرين في تأدية الأعمال المناطة بنا	4.76	0.65	2	مرتفع جدا
35	أشعر بأهمية وقيمة العمل الذي أمارسه	4.38	0.85	8	مرتفع جدا
36	أشعر بالإستقرار الوظيفي من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل	4.11	1.00	12	مرتفع
37	ينسجم عملي في الحياة مع ميولي وإهتماماتي	4.14	1.04	9	مرتفع
38	تتوفر للموظفين فرص ترقية مستقبلية	4.44	0.85	7	مرتفع جدا
39	تعتمد معايير محددة وواضحة عند ترقيتي	4.17	0.46	11	مرتفع
40	تعد كفاءتي في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال معيارا مهما في إنتقالي لمستوى وظيفي أعلى	3.94	1.22	13	مرتفع
41	يوفر لي العمل فرص مناسبة لتدوير مهاراتي	4.79	0.47	3	مرتفع جدا
42	يعد النجاح الوظيفي مدخلا للحصول على ترقية	4.70	0.46	4	مرتفع جدا
	المتوسط العام لبعد الرضا الوظيفي	4.03	0.41	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول رقم (10) ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالرضا الوظيفي للعاملين في وكالة بدر بلغ (4.03) وانحراف معياري (0.41) وقد احتلت العبارة رقم (30) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.91) وانحراف معياري (0.28)، في حين جاءت العبارة رقم (26) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (1.73). كما لوحظ في الأخير أن أغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة، كما يظهر الجدول أن اغلب المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على رضا العاملين على محيط العام للعمل ورضاهم على المسؤولين من خلال تقليل الاجراءات الوظيفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها لتبادل المعلومات بين العمال والمسؤولين من خلال شبكات الاتصال.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

اختبار الفرضية و مناقشتها

1- أولاً : العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة : يوضح الجدول التالي العلاقات الارتباطية بين جميع المتغيرات حيث تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة في مؤسسة بدر محل الدراسة، والجدول التالي يوضح النتائج للمؤسسة محل الدراسة. :

جدول رقم (2-15) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي

		المتغير التابع: الرضا الوظيفي	
Rho de Spearman	مدى استخدام الأجهزة والبرامج	Coefficient de correlation	43.6
		Sig. (bilatérale)	0.010
		N	34
	استخدام نظم المعلومات الإدارية	Coefficient de correlation	32.7
		Sig. (bilatérale)	0.059
		N	34
	قواعد البيانات	Coefficient de correlation	24.1
		Sig. (bilatérale)	0.171
		N	34
ملائمة البرامج المستخدمة	Coefficient de correlation	45.9	
	Sig. (bilatérale)	0.006	

		N	34
شبكات الاتصال		Coefficient de correlation	30.9
		Sig. (bilatérale)	0.075
		N	34
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال		Coefficient de corrélation	49.3
		Sig. (bilatérale)	0.003
		N	34

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال جدول الارتباط لمؤسسة بدر بان جميع العلاقات الارتباطية ذات دالة إحصائية وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة (بدر)، في حين وجدنا ان أكثر بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على الرضا الوظيفي هو بعد ملائمة البرامج المستخدمة بنسبة (45.9%) ومستوى دلالة (0.006)، وهو اقل من 0.05 وبالتالي يجب على المؤسسة ان تستغل وتنمي وتحافظ بشكل اكبر على هذا البعد لدى الأفراد العاملين وهذا دال على ان عمال المؤسسة لا يرغبون في البرامج المستخدمة، وهي قيمة إيجابية وذات ارتباط متوسط تؤكد على الدور الكبير الذي يلعبه هذا البعد. إلا ان هناك عوامل أخرى تؤثر في الرضا الوظيفي. تليها مدى استخدام الأجهزة والبرامج بنسبة تقدر (43.6%) بمستوى دلالة (0.01)، في حين احتل البعد قواعد البيانات المرتبة الأخيرة بنسبة (24.1%) بمستوى دلالة (0.171) بالتالي هنا يجب على المؤسسة ان تعمل على البحث عن نقاط الضعف ومحاوله معالجتها و توفير مختلف الظروف والوسائل للتطوير من قواعد البيانات وعصرنتها لتواكب سرعة انجاز الاعمال. هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك تأثير بشكل مقبول وعلاقة ارتباطية متوسطة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع هو الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

جدول رقم (2-16) يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسة بدر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.539 ^a	.291	.268	.35455

a. Valeurs prédites : (constantes): المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: (constantes):

b. Variable dépendante : المتغير التابع : الرضا الوظيفي

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من الجدول السابق ان معامل الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الرضا الوظيفي بالنسبة لمؤسسة بدر ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية فيما بين المتغيرين بـ (53.9%) وهي قيمة ايجابية وليست سلبية حيث تثبت وتؤكد على الدور المهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين،. وإثبات هذه الإجابة تقوم بتحليل الانحدار الخطي وذلك باستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% فإنه يتضح معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين يبلغ (53.9%) أي هناك ارتباط متوسط بينهما، وبالتالي نقبل الفرضية التي ترى ان هناك علاقة ارتباطية متوسطة نسبيا بين المتغيرين، حيث ان مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (29.1%) وبالتالي نلاحظ من خلال هذه النتيجة والتي قدرت بـ (29.1%) من تحقيق الرضا الوظيفي يعود ذلك الى الفهم الجيد واستغلال المؤسسة لكافة الوسائل التي تؤدي الى بلوغه بشكل كبير لدى العاملين. والنسبة المتبقية (70.9%) ترجع الى عوامل اخرى.

3- تبين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تبين خط الانحدار والذي يدرس " مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات "

جدول رقم (2-17): يوضح تحليل تبين خط الانحدار لمؤسسة بدر

ANOVA^b

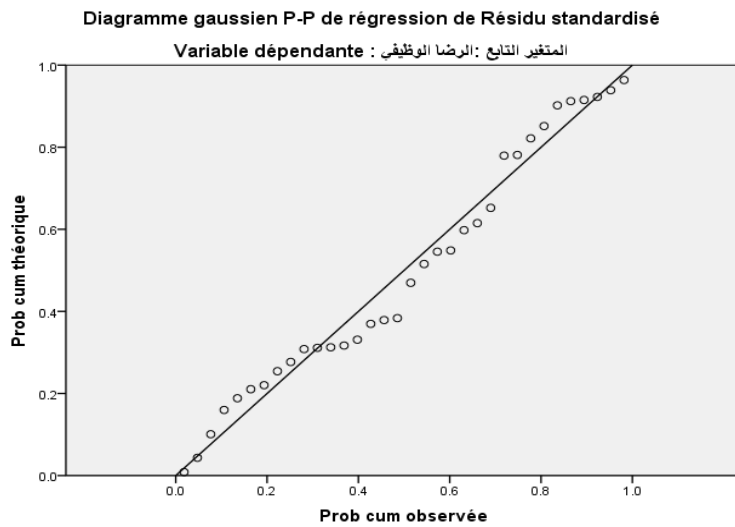
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1.647	1	1.647	13.105	.001 ^a
	Résidu	4.023	32	.126		
	Total	5.670	33			

- a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل: والاتصال المعلومات تكنولوجيا: ,
 b. Variable dépendante : المتغير التابع: الوظيفي الرضا:

من خلال الجدول نجد مايلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (1.647) ومجموع مربعات البواقي هو (4.023) ومجموع المربعات الكلي يساوي (5.670)؛
- درجة حرية الانحدار ddl هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 32؛
- معدل مربعات الانحدار هو (1.647) ومعدل مربعات البواقي هو (0.126)؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (13.105)؛
- مستوى دلالة الاختبار (0.001) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات. والأشكال التالية توضح ذلك :

الشكل (2-1): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

جدول رقم (2-18): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes	Coefficients standardisés	T	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.681	.654		2.569	.015
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.554	.153	.539	3.620	.001

a. Variable dépendante : المتغير التابع : الرضا الوظيفي :

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان :

- مقطع خط الانحدار يساوي 1.681 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ ما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.554 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $Y=1.681+0.554x$ ، بحيث Y متغير تابع و x متغير مستقل ؛

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 3.620، ومقطع خط الانحدار 2.569؛

وعند دراسة قيم sig نجد ان القيم 0.015، 0.001 هي قيم مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة خط الانحدار هي $Y=1.681+0.554x$.

4- اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها

في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في بنك بدر

a. متغير الجنس

جدول رقم (2-19): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب الجنس

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.222	1	.222	1.305	.262
Intra-groupes	5.448	32	.170		
Total	5.670	33			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير الجنس Sig=0.262 كانت اكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على الإجابات حول الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، ومنه تتغير إجابات المستجوبين الرضا الوظيفي بسبب جنس العامل في المؤسسة محل الدراسة.

b. متغير العمر

جدول رقم (2-20): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب العمر

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.317	3	.106	.592	.625
Intra-groupes	5.353	30	.178		
Total	5.670	33			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر كانت قيمة Sig=0.625 وهي اكبر من 0.05% و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية 0,05% بين العمر والرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة إذن عمر المستجوبين لا يؤثر على تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تهتم بالفئة الشابة وتسعى الى تطويرها. لا تتخلى عن الفئات الأخرى بل تهتم أيضا بالفئة الشابة وتسعى الى تطويرها.

c. متغير للمستوى التعليمي

جدول رقم (2-21): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.537	2	.768	5.762	.007
Intra-groupes	4.133	31	.133		
Total	5.670	33			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

تبين نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي لمؤسسة محل الدراسة ان القيمة الإحصائية لمتغير الخبرة $Sig=0.007$ كانت اقل من 0.05 وبالتالي هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحسين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، وبالتالي فان المستوى التعليمي للعامل في المؤسسة يؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي حيث وجدنا ان المؤسسة تتمتع بعمال ذوي اقدمية وكفاءة كبيرة في العمل.

d. متغير الخبرة

جدول رقم (2-22): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حسب الخبرة

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.568	3	.189	1.113	.359
Intra-groupes	5.102	30	.170		
Total	5.670	33			

المصدر : من إعداد الطالب بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي $Sig= 0.359$ كانت اكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير الخبرة للمستجوبين لا يؤثر على مستوى الرضى الوظيفي للعاملين في المؤسسة.

e. متغير الدورات التدريبية

جدول رقم (2-23): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة المسارات المهنية وأهميتها في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عدد حسب الدورات التدريبية

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.431	3	.144	.822	.492
Intra-groupes	5.239	30	.175		
Total	5.670	33			

المصدر : من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير عدد الدورات التدريبية $Sig= 0.492$ كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب و الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير التدريب للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة.

خلاصة الفصل :

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية حول اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين فيها، حيث تم التطرق فيها على مؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها، وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصرت على 34 استبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة التي لخصناها فيما يلي :

- 1- أتضح أنه يوجد هناك مستوى عالي من الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة .
- 2- كما تبين أن هناك استخدام جيدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائلها في المؤسسة.
- 3- حيث بينت النتائج كذلك أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير كبير على رضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

الخلاصة

خاتمة

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المواضيع الهامة التي الفت نظر المؤسسات، بحيث أصبحت هذه الاخيرة تسعى بدرجة كبيرة الى تحقيق الرضا الوظيفي لدى عاملها من خلال عدة وسائل، بحيث ان اهتمام المؤسسة بالرضا يؤدي الى زيادة اداء المنظمة والفرد وجماعة العمل، لذلك نجد ان المؤسسات تهتم بتحقيق الرضا الوظيفي للعامل والبحث عن العوامل التي ترفع وتحسن من مستواه لدى العاملين .

وقد تم التعرف من خلال الجانب النظري والميداني على تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات بصفة عامة وفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة خاصة.

وقد حاولنا من خلال الدراسة الميدانية التي اجريناها بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين اتضح بان هناك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

النتائج الخاصة بالفرضيات:

الفرضية الأولى :

هناك درجة عالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في المؤسسة اثبتت الدراسة انه هناك مستويات عالية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وهذا حسب المتوسطات الحسابية لكل من ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي العام الذي كانت قيمته (4.25) وهو مستوى مرتفع جدا.

الفرضية الثانية:

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05، ويعزز هذا بقيمة ارتباط (0.539) و العلاقة هي طردية لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2=0.291$) وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبيا مما يعني أن أبعاد متغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) تؤثر ما مقداره (29.1%) من المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والباقي (70.9%) يرجع لعوامل أخرى.

الفرضيات الفرعية

❖ الفرضية الفرعية الأولى : أثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استخدام الاجهزة والبرامج على

الرضا الوظيفي في بنك بدر محل الدراسة من خلال حساب الانحدار البسيط وهذا ما يعززه مستوى الدلالة المحسوب (0.01) وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

- ❖ **الفرضية الفرعية الثانية:** أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي في بنك بدر محل الدراسة من خلال حساب الانحدار البسيط وهذا ما يعززه مستوى الدلالة المحسوب (0.059) وهو أكثر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وهو ما يثبت صحة الفرضية
- ❖ **الفرضية الفرعية الثالثة :** أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بينقواعد البيانات والرضا الوظيفي في بنك بدر محل الدراسة من خلال حساب الانحدار البسيط وهذا ما يعززه مستوى الدلالة المحسوب (0.171) وهو أكثر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).وهو ما يثبت صحة الفرضية
- ❖ **الفرضية الفرعية الرابعة :** أثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة بين ملائمة البرامج المستخدمة والرضا الوظيفي في بنك بدر من خلال حساب الانحدار البسيط وهذا ما يعززه مستوى الدلالة المحسوب (0.006) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وهو ما ينفي صحة الفرضية
- ❖ **الفرضية الفرعية الخامسة :** أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين شبكات الاتصال والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال حساب الانحدار البسيط وهذا ما يعززه مستوى الدلالة المحسوب (0.07) وهو أكثر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو شبكات الاتصال والرضا الوظيفي تعزى الى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن ، الخبرة المهنية ، المركز الوظيفي، عدد الدورات التدريبية) من خلال حساب الانحدار البسيط وهذا ما يعززه مستوى الدلالة المحسوب (0.07) وهو أكثر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). باستثناء السمة الشخصية المتمثلة في المستوى التعليمي والرضا الوظيفي فانه توجد فروق ذات دلالة احصائية من خلال تحليل التباين وهذا ما يعززه مستوى الدلالة الذي بلغ (0.007) وهو اقل من مستوى الدلالة المحدد ب(0.05).

توصيات الدراسة :

على ضوء ما جاءت به هذه الدراسة خلصت إلى جملة من التوصيات التي نقدمها للمصالح العليا في البلاد ونوجزها فيما يلي :

- ❖ حتمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جميع نشاطات المؤسسات الجزائرية؛.
- ❖ تقديم المضمون التكنولوجي ببساطة ووضوح حتى يستوعبه جميع العاملين في المؤسسة..
- ❖ تحفيز العمال بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها حتى يولد لديهم الشعور بالرضا وكذا الاندماج والانتماء للمؤسسة.

❖ أن يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات التي تحظى باهتمام الإدارة العليا في المؤسسة ، فزيادة الرضا تؤدي إلى زيادة الأداء

❖ تحسين ظروف العمل المادية والوظيفية وتحسين علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وتوفير الخدمات الإرشادية والاستماع لشكاوى العمال وحل مشكلاتهم الشخصية مع الزملاء والرؤساء والعملاء بما يساهم في تقوية ولائهم وانتمائهم لإدارتهم ويزيد من تمسكهم بوظائفهم ويحول دون تسريحهم لوظائف أخرى.

أفاق الدراسة :

نوجز أهمها فيما يلي :

- ✓ ما هو دور نظم المعلومات في تفعيل الاتصال الداخلي ؟
- ✓ إلى أي مدى يؤثر الرضا الوظيفي في الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ؟
- ✓ ما هي آليات تحقيق الرضا الوظيفي في ظل نظام إدارة الجودة الشاملة ؟

المراجع

المراجع باللغة العربية

اولا : الكتب

1. ابو السعود ابراهيم، تقنيات الاتصالات والمعلومات، شركة الاسلام مصر للطباعة، مصر، 2005.
2. محمد الفاتح حمدي و آخرون، " تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة الاستخدام و التأثير"، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011
3. الصيرفي محمد ، ادارة تكنولوجيا المعلومات **IT**، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009.
4. الصيرفي محمد، السلوك التنظيمي، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005
5. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
6. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن، 2000
7. عامر قندلجي و ابراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2002
8. سهيلة محمد عباس. علي حسين علي ،إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر عمان الأردن، الطبعة الثالثة، 2003
9. عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011
10. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، 2008.
11. ماهر أحمد ، السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، الطبعة الثامنة ، 2008.
12. نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الادارية، الحاسب الالي-الاتصالات-الشبكات-الانترنت-قواعد البيانات-تحليل-تقييم-مراقبة-صور حية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2006.

ثانيا: البحوث الجامعية

1. القبلان يوسف محمد ، آثار التدريب الوظيفي على الرضا ، رسالة ماجستير ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1981.
2. لحر حكيمة، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، 2008/2009.
3. /د

ثالثاً: المجالات والمقالات

1. العديلي ناصر محمد، "الدوافع و الحوافز والرضا الوظيفي"، مجلة الإدارة العامة ، الرياض ، العدد3، 1983.
2. المنصور، الرضا عن العمل، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 2008
3. حامد بدر، "الرضا الوظيفي"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 1983 م
4. شاهر فلاح العرود، طلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات واثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الاردنية، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد5، العدد الرابع، الجامعة الاردنية، 2009.

المراجع باللغة الاجنبية:

1. -Alter, Information system : The foundation of E- Business, fourth edition, united state, 2002
2. OSCAR ORSMAN , changer le travail , édition dunod , France , 1978

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (1): استمارة أسماء المحكمين

اسم الأستاذ	درجة العلمية
عرابة الحاج	أستاذ محاضر – ب-
بن لطرش حورية	أستاذ مساعد – ب-
عطية العربي	أستاذ محاضر – أ-

الملحق رقم (2): الاستبيان الموجهة للموظفين.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي" وذلك من خلال اتجاهات موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ورقلة

بشرفنا أن نتقدم إليكم بملئ هذه الاستمارة الإستبائية علما بأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

عبد الباسط القطبي

البريد الإلكتروني Baset.elk@gmail.com

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (x) في الخانة التي تمتلك.

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	أقل من 30 سنة	السن
	من 30 إلى 39	
	من 40 إلى 49	
	أكثر من 49 سنة	
	أقل من ثانوي	المستوى التعليمي
	ثانوي	
	جامعي	
	5 سنوات فأقل	الخبرة المهنية
	من 6 إلى 10 سنوات	
	من 11 إلى 15 سنة	
	أكثر من 16 سنة	
	إدارة عليا	المركز الوظيفي
	إدارة وسطى	
	إدارة دنيا	
	لا شئ	عدد الدورات التدريبية
	من 1 إلى 3 دورات	
	من 4 إلى 6 دورات	
	من 7 دورات فأكثر	

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
الرقم	البند	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق تماماً
مدى استخدام الأجهزة والبرامج					
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة				
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق				
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة				
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة				
05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية				
استخدام نظم المعلومات الادارية					
06	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل				
07	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة				
08	نظم المعلومات الادارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرار				
09	تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات				
10	أثق بنظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة				
قواعد البيانات					
11	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها				
12	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها				

					تسهيم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	13
ملائمة البرامج المستخدمة						
					تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	14
					تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	15
					تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار	16
					تمتاز البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالحماية من التلاعب	17
شبكات الاتصال						
					تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	18
					تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	19
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	20
- الرضا الوظيفي						
					يتوافق راتبي مع طبيعة العمل الذي أقوم به	21
					يشبع الراتب حاجاتي الأساسية	22
					ما أتقاضاه من راتب يحفزني على أداء العمل بأحسن صورة	23
					يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهود التي أبذلها	24
					مقدار العلاوة السنوية لا يتناسب مع تكاليف المعيشة	25
					يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بيني وبين المسؤول المباشر	26
					يستمتع مسؤولي المباشر إلى ملاحظاتي حول العمل	27
					يظهر مسؤولي المباشر اهتماما قليلا بمشاعر الموظفين	28
					يعمل مسؤولي المباشر على تخفيض لإجراءات الوظيفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	29
					تربطني علاقة جيدة مع المجموعة التي أعمل معها	30

					31	إنسجامي مع جماعة العمل يجعلني أعمل بجدية كاملة
					32	تتميز العلاقات والتفاعلات بين الزملاء في الحياة بالإيجابية
					33	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تبادل المعلومات والمعرفة مع الزملاء
					34	أنا على وفاق تام مع الزملاء الآخرين في تأدية الأعمال المناطة بنا
					35	أشعر بأهمية وقيمة العمل الذي أمارسه
					36	أشعر بالاستقرار الوظيفي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل
					37	ينسجم عملي في الحياة مع ميولي وإهتماماتي
					38	تتوفر للموظفين فرص ترقية مستقبلية
					39	تعتمد معايير محددة وواضحة عند ترقيتي
					40	تعد كفاءتي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال معيارا مهما في إنتقالي لمستوى وظيفي أعلى
					41	يوفر لي العمل فرص مناسبة لتدوير مهاراتي
					42	يعد النجاح الوظيفي مدخلا للحصول على ترقية

الملحق رقم (3) نتائج الاحصاء الوصفي spss

معامل اتساق الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.836	42

مفاتيح الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	25	73.5	73.5	73.5
2.00	9	26.5	26.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	11	32.4	32.4	32.4
2.00	7	20.6	20.6	52.9
3.00	11	32.4	32.4	85.3
4.00	5	14.7	14.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	3	8.8	8.8	8.8
2.00	11	32.4	32.4	41.2
3.00	20	58.8	58.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	9	26.5	26.5	26.5
2.00	14	41.2	41.2	67.6
3.00	2	5.9	5.9	73.5
4.00	9	26.5	26.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

المركز الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	9	26.5	26.5	26.5
2.00	22	64.7	64.7	91.2
3.00	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

عدد الدورات التدريبية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	6	17.6	17.6	17.6
2.00	16	47.1	47.1	64.7
3.00	2	5.9	5.9	70.6
4.00	10	29.4	29.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	34	4.6765	.58881
تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	34	3.7647	1.30405
البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	34	4.7059	.46250
البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	34	4.1765	.96830
البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	34	4.1765	.93649
تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل	34	3.2647	1.50371
نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	34	3.8235	1.11384
نظم المعلومات الإدارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرار	34	3.6471	1.12499
تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات	34	3.4118	1.28199
أثقت بنظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة	34	3.9706	1.26695
تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	34	4.5294	.66220
تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	34	4.4706	.61473
تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	34	4.5294	.66220
تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	34	3.7353	1.39933
تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	34	3.7941	1.20049
تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار	34	4.2941	1.08793
تمتاز البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالحماية من التلاعب	34	4.7059	.71898
تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	34	4.8824	.40934
تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	34	4.4118	1.01854
تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	34	4.8529	.35949
يتوافق راتبني مع طبيعة العمل الذي أقوم به	34	3.7647	.95533
يشبع الراتب حاجاتي الأساسية	34	3.5588	1.02073

ما أتقاضاه من راتب يحفزني على أداء العمل بأحسن صورة	34	4.1471	1.41705
يبتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهود التي أبذلها	34	3.6471	1.15161
مقدار العلاوة السنوية لا يتناسب مع تكاليف المعيشة	34	3.0294	1.42457
يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بيني وبين المسؤول المباشر	34	2.6765	1.73591
يستمتع مسؤولي المباشر إلى ملاحظاتي حول العمل	34	3.8529	1.32876
يظهر مسؤولي المباشر اهتماما قليلا بمشاعر الموظفين	34	3.3824	1.39294
يعمل مسؤولي المباشر على تخفيض لإجراءات الوظيفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	34	3.7059	1.31494
تربطني علاقة جيدة مع المجموعة التي أعمل معها	34	4.9118	.28790
إنسجامي مع جماعة العمل يجعلني أعمل بجدية كاملة	34	4.5882	.60891
تتميز العلاقات والتفاعلات بين الزملاء في الحياة بالإيجابية	34	4.6765	.53488
يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تبادل المعلومات والمعرفة مع الزملاء	34	3.4412	1.39677
أنا على وفاق تام مع الزملاء الآخرين في تأدية الأعمال المناطة بنا	34	4.7647	.65407
أشعر بأهمية وقيمة العمل الذي أمارسه	34	4.3824	.85333
أشعر بالإستقرار الوظيفي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل	34	4.1176	1.00799
ينسجم عملي في الحياة مع ميولي وإهتماماتي	34	4.1471	1.04830
تتوفر للموظفين فرص ترقية مستقبلية	34	4.4412	.85957
تعتمد معايير محددة وواضحة عند ترقيتي	34	4.1765	.99911
تعد كفاءتي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال معيارا مهما في إنتقالي لمستوى وظيفي أعلى	34	3.9412	1.22947
يوفر لي العمل فرص مناسبة لتدوير مهاراتي	34	4.7941	.47860
بعد النجاح الوظيفي مدخلا للحصول على ترقية	34	4.7059	.46250
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	34	4.3000	.52165
استخدام نظم المعلومات الادارية	34	3.6235	.78588
قواعد البيانات	34	4.5098	.42826
ملانمة البرامج المستخدمة	34	4.1324	.86216
شبكات الاتصال	34	4.7157	.41139

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	34	4.2563	.40331
المتغير التابع: الرضا الوظيفي	34	4.0388	.41451

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (استخدام تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع هو (الرضا الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.539 ^a	.291	.268	.35455

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

b. Variable dépendante : المتغير التابع: الرضا الوظيفي

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.647	1	1.647	13.105	.001 ^a
Résidu	4.023	32	.126		
Total	5.670	33			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

b. Variable dépendante : المتغير التابع: الرضا الوظيفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta			
1 (Constante)	1.681	.654			2.569	.015
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.554	.153	.539		3.620	.001

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1.681	.654	2.569	.015	
	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.554	.153	.539	3.620	.001

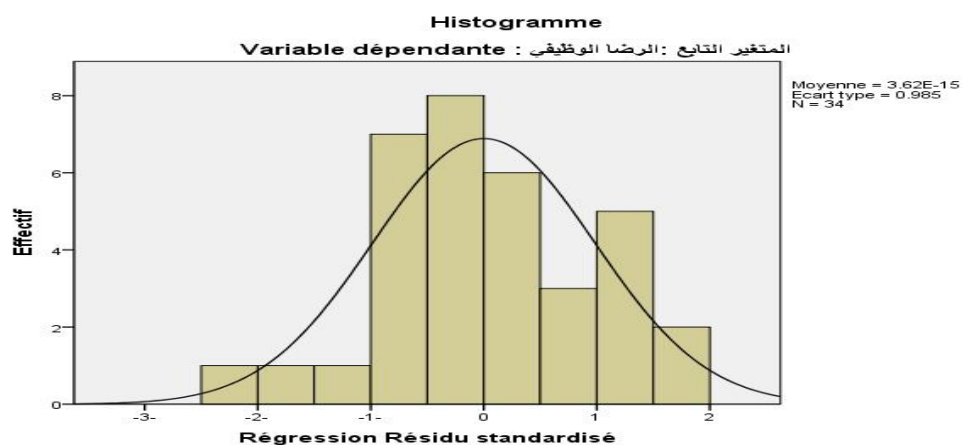
Variable dépendante : المتغير التابع: الرضا الوظيفي

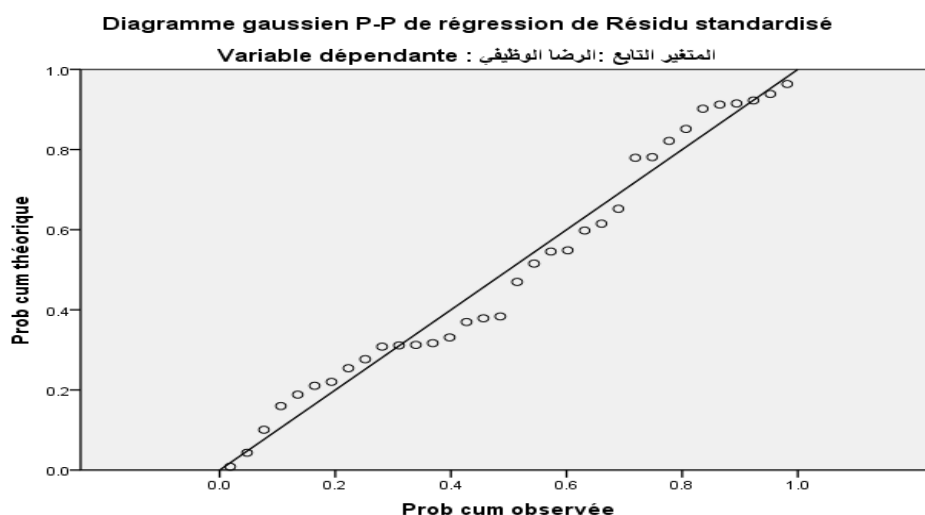
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	3.6364	4.4508	4.0388	.22343	34
Résidu	-.84651	.63631	.00000	.34914	34
Erreur Prévision	-1.801	1.844	.000	1.000	34
Erreur Résidu	-2.388	1.795	.000	.985	34

Variable dépendante : المتغير التابع: الرضا الوظيفي

Diagrammes





حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي
مصنوفة الارتباطات

		المتغير التابع الرضا الوظيفي	
Rho de Spearman	مدى استخدام الأجهزة والبرامج	Coefficient de corrélation	.436**
		Sig. (bilatérale)	.010
		N	34
	استخدام نظم المعلومات الإدارية	Coefficient de corrélation	.327
		Sig. (bilatérale)	.059
		N	34
	قواعد البيانات	Coefficient de corrélation	.241
		Sig. (bilatérale)	.171
		N	34
	ملائمة البرامج المستخدمة	Coefficient de corrélation	.459**
		Sig. (bilatérale)	.006
		N	34
	شبكات الاتصال	Coefficient de corrélation	.309

		Sig. (bilatérale)	.075
		N	34
	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Coefficient de corrélation	.493**
		Sig. (bilatérale)	.003
		N	34

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.436 ^a	.190	.165	.37879

a. ملائمة البرامج المستخدمة. Valeurs prédites : (constantes),

b. Variable dépendante : المتغير التابع: الرضا الوظيفي

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.079	1	1.079	7.518	.010 ^a
Résidu	4.591	32	.143		
Total	5.670	33			

a. ملائمة البرامج المستخدمة. Valeurs prédites : (constantes),

b. Variable dépendante : المتغير التابع: الرضا الوظيفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3.172	.323		9.832	.000
	ملائمة البرامج المستخدمة	.210	.076	.436	2.742	.010

a. Variable dépendante : الرضا الوظيفي

Variables exclues^b

Modèle	Bêta dans	T	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	.253 ^a	1.225	.230	.215		.586
	.186 ^a	1.033	.309	.182		.782
	.172 ^a	1.077	.290	.190		.987
	.232 ^a	1.467	.152	.255		.979

a. ملائمة البرامج المستخدمة. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes),

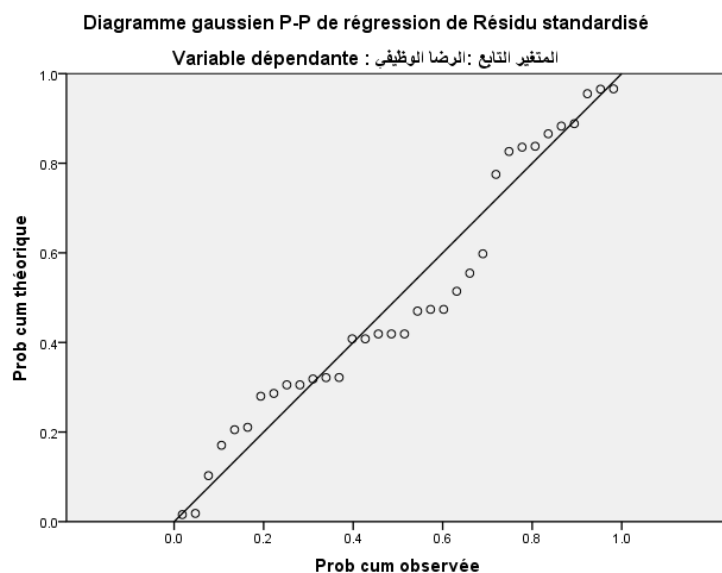
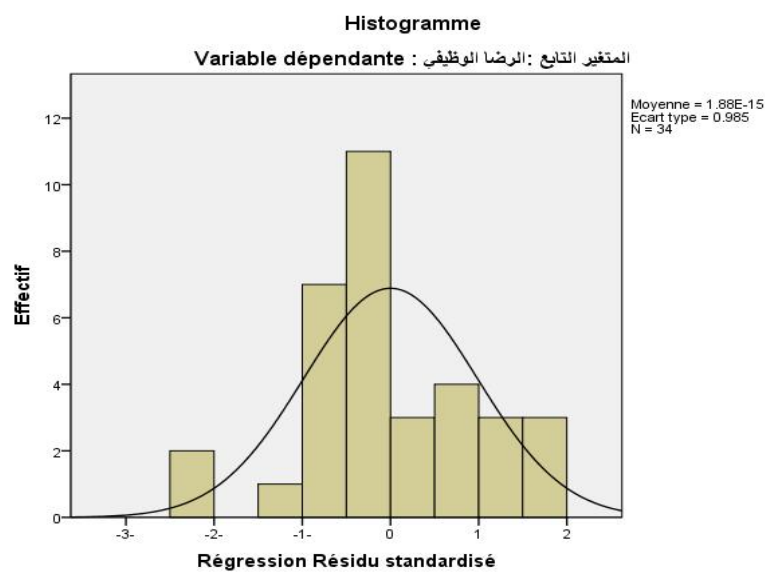
b. Variable dépendante : الرضا الوظيفي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	3.5392	4.2207	4.0388	.18079	34
Résidu	-.81526	.69171	.00000	.37300	34
Erreur Prévision	-2.763	1.006	.000	1.000	34
Erreur Résidu	-2.152	1.826	.000	.985	34

a. Variable dépendante : الرضا الوظيفي

Diagrammes



تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

أولا علاقة الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس

ANOVA

المتغير التابع : الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.222	1	.222	1.305	.262

Intra-groupes	5.448	32	.170		
Total	5.670	33			

ثانيا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.317	3	.106	.592	.625
Intra-groupes	5.353	30	.178		
Total	5.670	33			

ثالثا علاقة بالمستوى التعليمي توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.537	2	.768	5.762	.007
Intra-groupes	4.133	31	.133		
Total	5.670	33			

رابعا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.568	3	.189	1.113	.359

Intra-groupes	5.102	30	.170		
Total	5.670	33			

خامسا علاقة المركز الوظيفي لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.667	2	.334	2.067	.144
Intra-groupes	5.003	31	.161		
Total	5.670	33			

سادسا علاقة عدد الدورات لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.431	3	.144	.822	.492
Intra-groupes	5.239	30	.175		
Total	5.670	33			

الفهرس

الفهرس	
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
(أ)	المقدمة
الفصل الأول: الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
4	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6	الفرع الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6	المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي ومحدداته
6	الفرع الأول : مفهوم الرضا الوظيفي
7	الفرع الثاني: عوامل الرضا الوظيفي
7	الفرع الثالث: قياس الرضا الوظيفي
9	المطلب الثالث : آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العامل
10	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية
10	المطلب الأول: الدراسات السابقة
13	المطلب الثاني : مميزات دراستنا بالنسبة للدراسات السابقة
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
17	تمهيد
18	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة
18	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة
18	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة
21	المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية تحليلها ومناقشتها
21	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

31	المطلب الثاني : النتائج والمناقشة
39	خلاصة الفصل الثاني
41	الخاتمة
43	المراجع
45	الملاحق
62	الفهرس