ر ت م د : 1112 - 9255
ر ت م د إ : 2588-2414
رقم الايداع القانوني: 136-2014

OEB Univ. Publish. Co.

# مجلة العلوم الإنسانية

## لجامعة أم البواقي

مجلة دولية دورية علمية سداسية محكمة
متعددة التخصصات

تصدر عن
جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر

المجلد 7 العدد02
جوان 2020

Revue des Sciences Humaines Vol7 N°2 المجلد 7 العدد 2

ISSN : 1112-9255
EISN :-2588- 2414
Dépôt légal : 136-2014

OEB Univ Publish Co

# Revue des sciences humaines

## Université Oum El Bouaghi

Revue Scientifique Semestrielle
à comité de lecture

Publiée par l'Université Larbi Ben M'Hidi
Oum El Bouaghi - Algérie

Volume 7 Numéro 2
Juin 2020

مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
المجلد7،العدد 2 – جوان 2020

# تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء الخدمة الإدارية

## دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل

# The Role of Information Technologies in Improving The Administrative Performance:A case Study In The Port Enterprise – DJEN DJEN- Jijel

د. عاشور علوطي ،جامعة المسيلة، الجزائر.
achour.allouti@univ-msila.dz
د عبد النور موسى عد النور،جامعة المسيلة، الجزائر.
abdenour.moussa@univ-msila.dz

تاريخ التسليم:(2019/08/18)، تاريخ التقييم:(2020/02/03)،تاريخ القبول:(2020/03/26)

ملخص :

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين متغير تكنولوجيا المعلومات بأبعاده ومتغير الخدمة الإدارية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، حيث وزعت استبانة على عينة قصدية متكونة من (80) مفردة. وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة عكسية ضعيفة بين نظم المعلومات الإدارية ووظيفة التنظيم الإداري، وأن هناك علاقة عكسية متوسطة بين القيادة التكنولوجية ووظيفة التوجيه. وخلصت الدراسة إلى أنه لاتوجد فروق بين البعدين تعزى لمتغير: الجنس، السن، الوظيفة والأقدمية في العمل.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات، الخدمة الإدارية، الوظائف الإدارية، القيادة التكنولوجية.

**Abstract :**

The purpose of thisstudy is to test the relationship between information technology variable dimensions and variable port enterprise administrative service djen djen in Jijel, wher edistributed to identify the sample consists of intentional (80). The results show thatthereis a weak inverse relationship between MIS and management function, and thatthereis an inverse relationship between technological leadership and routingfuncti The results show that thereis a weak inverse relationship between MIS and management function, and that thereis an inverse relationship between technological leadership and routingfunction. The study concluded that there were no differences between the dimensions due to variable :sex, age, job and seniority.

**Keywords** :Technology, information technology, service management, administrative functions, technological leadership..

* المؤلف المراسل: د. عاشور علوطي ،الإيميل: achour.allouti@univ-msila.dz

**مقدمة:**

تحتل الإدارة في جميع المنظمات موقعا مؤثرا، إذ تعد المسؤولة عن التطور والتقدم وكذا إدخال التحسينات الضرورية في التنظيم الإداري من خلال التأثير سلبا أو إيجابا على مسيرة المنظمة، حيث تشير الدراسات البحثية في المجال التنظيمي والبشري (الإنساني)، فالعنصر التنظيمي يتكون من الهياكل والوظائف التي يمكن تغييرها وإعادة تشكيلها بحيث تصبح أكثر كفاءة وفعالية وأكثر ملاءمة للظروف البيئية المتطورة في مقدمتها تكنولوجيا المعلومات.

**1.1 إشكالية الدراسة :**

إن التحدي الذي تعيشه مختلف المؤسسات عموما والجزائرية خصوصا ومنها المؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، يتمثل في مدى مواكبة إدارتها لتكنولوجيا المعلومات من خلال اعتمادها في عملية تحسين أداء الخدمة الإدارية ما يتطلب إعادة النظر في مختلف الوظائف على غرار اعتماد مختلف النظم المعلوماتية واستغلالها بطريقة عقلانية، ناهيك على إعادة النظر في الهياكل التنظيمية العمودية (الميكانيكية) التي تميز عموما التنظيمات البيروقراطية، بدلا من اعتماد الهياكل الأفقية المرنة، هذه التعقيدات الإدارية قد يضع المؤسسة لا محال في مشاكل تنظيمية قد يعيقها في عملية التكيف مع تغيرات البيئة الخارجية، كما أن عملية الإشراف الذي تمارسه الفئة الأكثر اشتغالا على تكنولوجيا المعلومات قد لا يستند على المعلومات الدقيقة والآنية من أجل اتخاذ القرارات المثلى في عملية التوجيه فالتعامل مع تكنولوجيا المعلومات بالكفاءة المطلوبة قد يمكن من تحقيق الآنية في العمل والفعالية في أداء الخدمة الإدارية.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتبحث موضوع العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمة الإدارية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، مترجمة في تساؤل رئيس مفاده:

هل توجد علاقة دالة إحصائيا بين تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل؟

وهو التساؤل الذي يتخذ من تساؤلاته الجزئية أبعاد للبحث المتمثلة في:

- ✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والخدمة الإدارية ؟
- ✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التكنولوجية والخدمة الإدارية ؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو مستوى تكنولوجيا المعلومات ودرجة الخدمة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المسمى الوظيفي الأقدمية في العمل) ؟

**2.1 فرضيات الدراسة:**

**الفرضية الرئيسية**

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تكنولوجيا المعلومات ودرجة الخدمة الإدارية في المؤسسة الميناائية جن جن بولاية جيجل.

وتنقسم الفرضية الرئيسية إلى ثلاثة فرضيات جزئية:

**الفرضية الجزئية الأولى:**

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والخدمة الإدارية.

**الفرضية الجزئية الثانية:**

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التكنولوجية والخدمة الإدارية.

**الفرضية الجزئية الثالثة:**

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ودرجة الخدمة الإدارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية(الجنس، السن، المسمى الوظيفي، الأقدمية)

**3.1 أهداف الدراسة** تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمة الإدارية كهدف رئيسي، كما ترمي إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

– الكشف عن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والخدمة الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة.

– الكشف عن العلاقة بين القيادة التكنولوجية والخدمة الإدارية.

– الكشف عن الفروق بين مستوى تكنولوجيا المعلومات ودرجة الخدمة الإدارية وفق المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المسمى الوظيفي والأقدمية في العمل).

– الوصول إلى بعض المقترحات، لتفعيل بعض الوظائف الإدارية في ظل تكنولوجيا المعلومات

**2. مفاهيم الدراسة**

**1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات:** تعرف على أنها "اندماج ثلاثي الأطراف بين الإلكترونيات الدقيقة والحواسيب ووسائط الاتصالات الحديثة وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا: استقصائها، معالجتها، ترتيبها، تصنيفها، تحليلها، تخزينها، الانتقاء منها وكذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنساخها وعرضها بالشكل المناسب، مرئية أم مطبوعة أم مسموعة". (الشريف، 1987، ص 124).

**التعريف الإجرائي:** يقصد بتكنولوجيا المعلومات في هذه الدراسة، مختلف البرامج ونظم المعلومات الإدارية، وكذا الأساليب الإدارية التي يعتمدها المشرفون ممن يمارسون مهامهم الوظيفية على مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات حيث تمكن هذه الوسائل من تحسين انسيابية العمل والمعلومات في شتى

الاتجاهات ومعالجة المعلومات وترتيبها وتصنيفها وتحليلها وتخزينها بما يخدم في النهاية الفئات المسيسة من صانعي القرار(القائد الإلكتروني) في المؤسسة محل الدراسة، لتتحقق في النهاية الفعالية الإدارية في ظل تكنولوجيا المعلومات.

**2.2 تعريف الأداء:** يعرف على أنه نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المؤسسة على استغلال إمكانياتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها بناء على أهداف طويلة الأجل.(عبادة، 2002، ص160). كما يعرف على أنه "انجاز هدف أو أهداف معينة خلال فترة أو فترات زمنية محددة".(بلوط، 2005، ص36)

**التعريف الإجرائي:** يقصد بالأداء في هذه الدراسة، الجهد الصافي الذي يقوم به المشرفين الذين يمارسون وظائفهم على مختلف الوسائل التقنية يقومون من خلالها بممارسة وظيفتي التنظيم والتوجيه.

**3.2 تعريف الخدمة الإدارية:** تعرف على أنها "عملية التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والقيادة والتحفيز والرقابة التي تمارس في حصول المنظمة على الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية ومزجها وتوحيدها وتحويلها إلى مخرجات بكفاءة عالية بغرض تحقيق أهدافها والتكييف مع بيئتها (الفاعلية)" (الشماع،2002، ص13)

**التعريف الإجرائي:** يقصد بالخدمة الإدارية في هذه الدراسة، مدى استجابة وتعاطي المشرفين ممن يشتغلون على تكنولوجيا المعلومات (القيادة التكنولوجية) لمختلف التحديات التي تفرضها تغيرات البيئة الخارجية والتي تنعكس على البيئة التنظيمية من خلال العملية الإدارية التي يمارسها المشرفين تتجلى في بعض الوظائف الإدارية: التنظيم الإداري الفعال، التوجيه الرشيد بالاعتماد على تكنولوجيا المتاحة.

**4.2 تعريف نظم المعلومات الإدارية:** تعرف على أنها عبارة عن مجموع الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء كانت على شكل نص أو صوت أو صورة وذلك باستخدام الحاسوب ومن هذه الأدوات الطابعة والأقراص والانترنت وتطبيقات تعدد الوسائط وغيرها.(الزغبي وأخرون، 2004، ص8)

**التعريف الإجرائي:** يقصد بنظم المعلومات الإدارية في هذه الدراسة، جملة البرامج التي يعتمد عليها المشرفون في المؤسسة من أجل أداء أعمالهم واليت تمكنهم من استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وإرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والمكان المناسبين من أجل عملية اتخاذ القرارات لتفعيل وظيفة التنظيم الإداري.

**5.2 تعريف القيادة التكنولوجية:** يمكن الإشارة إلى وظيفة التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة الذي "يتطلب وجود القيادات التكنولوجية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين،

من خلال القدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها". (أحمد، 2004، ص.ص71-73)

**التعريف الإجرائي:** يقصد بالقيادة التكنولوجية في هذه الدراسة، تلك السمات والخصائص الشخصية والمهارية التي يتميز بها المشرفون، التي تمكنهم من القدرة على التعامل بطريقة إلكترونية فعالة مع الأفراد الآخرين وكذا واتخاذ قرارات بطريقة سريعة وفورية داخل التنظيم وخارجه بما ينعكس إيجابا على فعالية التوجيه الإداري للمرؤوسين

## 3. الجانب الميداني للدراسة

### 1.3 الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

**أ.المنهج المستخدم:** اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، لملائمته لطبيعة الدراسة وتحقيق أهدافها والوصول إلى إجابات تسهم في وصف وتحليل إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل بعض الوظائف الإدارية.

**ب.مجتمع وعينة الدراسة:** يشتمل مجتمع الدراسة العاملين بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل والبالغ عددهم (1283) عامل (ة)، مقسمين إلى 114 إطار، 321 عامل تحكم، 695 عون تنفيذ موزعين على خمسة (05) مديريات، ومن أجل تحقيق الغرض الفعلي من الدراسة تم اختيار عينة قصدية (غرضية)، بلغ حجمها ثمانون (80) مفردة، ممن يشتغلون على مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة المينائية.

**ج. خصائص عينة الدراسة:**

**الجدول 01** : يوضح الخصائص الأساسية لعينة الدراسة

| المتغير | مستوى المتغير | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 50 | %62.5 |
| | أنثى | 30 | %37.5 |
| | المجموع | 80 | %100 |
| السن | من 20 إلى 29 سنة | 35 | %43.8 |
| | من 30 إلى 39 سنة | 21 | %26.3 |
| | من 40 إلى 49 سنة | 18 | %22.5 |
| | من 50 سنة فما فوق | 06 | %7.5 |
| | المجموع | 80 | %100 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| المسمى الوظيفي | عامل تنفيذ | 14 | %17.5 |
| | عامل تحكم | 44 | %55 |
| | إطار | 22 | %27.5 |
| | المجموع | 80 | %100 |
| الأقدمية في العمل | أقل من 5 سنوات | 36 | %45 |
| | من 5 إلى15سنة | 31 | %38.8 |
| | من 16 إلى 25 سنة | 11 | %13.8 |
| | من 25فما فوق | 02 | %2.5 |
| | المجموع | 80 | %100 |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

من خلال الجدول رقم (02)، يتضح أن أغلب المبحوثين ذكور وذلك بنسبة 62.5% من المجموع الكلي للمبحوثين، مقابل 37.5% إناث، ويمكن إرجاع هذا التفاوت بين الجنسين إلى عوامل اجتماعية تتمثل في تدخل القيم والعادات والتقاليد السائدة في المحيط الاجتماعي لولاية جيجل المعروف بمحيطه المحافظ، وهو ما فتح المجال أمام فئة الذكور للعمل، أما الفئة العمرية الغالبة من المبحوثين فتتمثل في تلك التي تتراوح أعمارها من 20 إلى 29 سنة بنسبة 43.80% من المجموع الكلي للمبحوثين مما يدل على أن أغلب عمال المؤسسة من فئة الشباب وهو ما يساعد على تفعيل الخدمة الإدارية بمختلف وظائفها التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، كون الشباب في الغالب لهم القدرة الفكرية والجسدية تساعدهم على الحركة وتحمل أعباء العمل، كما أن عمال التحكم هي الفئة الأكثر تمثيلا بنسبة 55% من المجموع الكلي للمبحوثين، فهذه الفئة من العمال لها أكثر كفاءة وأكثر تحكم في وسائل تكنولوجيا المعلومات، أما عن الفئة السائدة والتي لها أقدمية في العمل تلك التي حددت مدة عملها من 5 إلى 15 سنة بنسبة 38.8% من المجموع الكلي للعينة بالمؤسسة، وهي أقدمية كفيلة بمد العامل بالخبرة الفنية والمهنية المكرسة لنسق تكنولوجيا المعلومات ومحدداته التنظيمية.

**د.أداة جمع البيانات:** تعد الاستبانة أبسط أداة بحث وأكثرها استعمالا في مجال البحث الاجتماعي حيث أنها توفر التكاليف وتختصر الجهد والوقت وبغرض فهم أوسع ومتكامل لموضوع الدراسة تم الاستعانة باستبانة تضمنت اثنين وثلاثون (32) سؤالا، وجهت إلى ثمانون (80) مبحوثا يمثلون الفئات الفاعلة في مجال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل هذا وتطلب بناء الاستبيان وتبويبه إلى ثلاثة محاور تتماشى ومتغيرات الدراسة:

**المحور الأول:** خاص بالبيانات الديمغرافية(الجنس، السن، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل).

**المحور الثاني:**تضمن عبارات لقياس المؤشرات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، اشتمل على بعدين أساسيين: نظم المعلومات الإدارية، والقيادة التكنولوجية.

**المحور الثالث:** احتوى هذا المحور على عبارات تقيس الخدمة الإدارية من خلال بعدين أساسيين: وظيفة التنظيم، ووظيفة التوجيه الإداري.

**هـ. تقدير استجابات أفراد العينة نحو أبعاد الأداة بناء على المتوسط الحسابي**

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوصيف الإجابات وفقا لمقياس ليكرث الخماسي للعبارات، كونه أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء، ناهيك على سهولة فهمه وتوازن درجاته كما هو مبين في الجدول رقم (02) أدناه:

**الجدول رقم 02:** يوضح درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي

| المتوسط الحسابي | درجة التطبيق |
|---|---|
| من 1 إلى 1.80 | موافق بشدة (01) |
| من 1.81 إلى 2.60 | موافق (02) |
| من 2.61 إلى 3.40 | محايد (03) |
| من 3.41 إلى 4.20 | غير موافق (04) |
| من 4.21 إلى 5 | غير موافق بشدة (05) |

**المصدر:** من إعداد الباحثان.

هذا وتم تحديد القيم المعيارية للقياس باستخدام المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة (عمال تنفيذ، عمال تحكم وإطارات) بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، حيث تم تحديد معيار عند مناقشة النتائج وفقا للدرجات المعطيات لفئات الإجابة كما هو مبين في الجدول التالي.

**الجدول 03:** يوضح الدرجات المعتمدة في مناقشة النتائج

| المجالات المعتمدة لتصنيف المتوسط الحسابي | درجة التطبيق |
|---|---|
| من 1 إلى 2.60 | موافقة ضعيفة |
| من 2.61 إلى 3.40 | موافقة متوسطة |
| من 3.41 إلى 5 | موافقة عالية |

**المصدر:** من إعداد الباحثان.

**2.3 صدق وثبات الاستبانة:**

**أ. الصدق الظاهري:** قام الباحثان بعرض الاستبيان على سبع أساتذة محكمين برتبة أستاذ محاضرأ ورتبة أستاذ التعليم العالي، في تخصصات (علم اجتماع التنظيم والعمل، علم اجتماع إدارة وتنمية الموارد البشرية، علم النفس التنظيم والعمل، علم اجتماع الاتصال)، وذلك لإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول

مدى ملائمة ووضوح محتويات الاستبانة لقياس ما وضعت لأجله وبناء على ذلك تم تعديل وبناء الاستبانة في شكلها النهائي.

**ب. ثبات الاستبيان:** من أجل اختبار مصداقية وثبات الاستبيان وللتأكد من مصداقية المبحوثين في الإجابة على عبارات الاستمارة تم استخدام معامل الثبات ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha) بصيغتها النهائية الكلية، الجدول التالي يوضح ذلك.

**الجدول 04** :يوضح قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ

| عدد التكرارات | قيمة معامل الثبات ألفا-كرو نباخ |
|---|---|
| **70** | **0.82** |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

من خلال الجدول رقم (04)، يتضح أن قيمة معامل الثبات ألفاكرونباخ لمتغيرات الدراسة (محور تكنولوجيا المعلومات ومحور الخدمة الإدارية)، **(0.82)** وهي نسبة عالية ومقبولة لأغراض التحليل العلمي.

**3.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة**

في ضوء فرضيات الدراسة تم معالجة الدرجات الخام باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية اعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) نسخة 19 وهي:

- التكرارات والنسب المئوية لإيجاد تمثيل العينة حسب الخصائص الديمغرافية.
- ألفاكرونباخ لإيجاد معامل الثبات محور تكنولوجيا المعلومات ومحور الخدمة الإدارية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوصيف الإجابات وفقا لمقياس ليكرث الخماسي.
- معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة الإرتباطية بين أبعاد وبنود الاستبيان.
- اختبار (ت) (T-Test) لاختبار العينات المستقلة لإيجاد الفروق حسب (جنس المبحوث).
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق بين المتوسطات حسب الخصائص الديمغرافية للمبحوثين (السن، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل).

**4.3 عرض وتحليل البيانات الميدانية للدراسة**

**أ. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:**

التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظم المعلومات الإدارية ومستوى التنظيم الإداري في المؤسسة.

**الجدول 05** :يوضح قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بالفرضية الأولى.

| رقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|
| | **نظم المعلومات الإدارية** | | | |
| 01 | تساعد نظم المعلومات المستعملة في تحديد المشكلة وتحليلها. | 2.13 | 0.89 | 02 |
| 02 | تساعد نظم المعلومات في توليد البدائل الممكنة لحل المشكلة التنظيمية المطروحة. | 1.83 | 0.86 | 03 |
| 03 | تمكن الرؤساء من إدراك المشكلة واتخاذ القرار المناسب. | 1.69 | 0.75 | 06 |
| 04 | يساعد المرؤوسين في استيعاب الأوامر الموجهة إليهم. | 2.51 | 0.91 | 01 |
| 05 | تساهم النظم المعلوماتية في معرفة أولويات العمل. | 1.79 | 0.75 | 05 |
| 06 | تساهم أنظمة المعلومات في التنسيق بين العمال. | 1.83 | 0.67 | 04 |
| 07 | تساهم أنظمة المعلومات في تدعيم كفاءة التنظيم داخل المؤسسة. | 1.61 | 0.72 | 07 |
| | **وظيفة التنظيم الإداري** | | | |
| 01 | تعتبر أن المؤسسة تعتمد على الوسائل التقنية الملائمة في العمل. | 2.78 | 0.90 | 01 |
| 02 | يتم الاستعانة باليد العاملة المتخصصة في تنظيم العمل. | 2.28 | 0.91 | 02 |
| 03 | يتم توزيع الأدوار بين العاملين على أساس الأقدمية في العمل. | 2.19 | 0.79 | 03 |
| 04 | يتم توزيع الأدوار بين العاملين على أساس التخصص المهني. | 1.45 | 0.57 | 07 |
| 05 | ساهمت التقنيات الحديثة في ترتيب الأدوار الوظيفية للعمال. | 1.61 | 0.60 | 06 |
| 06 | مكنت نظم المعلومات الحديثة من تسهيل تدفق العمل. | 1.69 | 0.80 | 05 |
| 07 | ترى أن التقنيات الحديثة أسهمت في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العمال. | 1.80 | 0.80 | 04 |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

الملاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن المتوسطات المتعلقة ببعد نظم المعلومات الإدارية متباينة، حيث تراوحت بين (2.51-1.61) أي أن أفراد العينة يوافقون بدرجات ضعيفة حول التعامل مع مختلف نظم المعلومات الإدارية أثناء العمل حيث تمثلت العبارات الثلاثة الأولى من آراء عينة الدراسة الفقرة رقم "04" التي يقر فيها المبحوثين أن "نظم المعلومات الحالية تساعد المرؤوسين في استيعاب الأوامر الموجهة إليهم"، بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (0.91) وهذا يدل على إدراك المبحوثين بأهمية ودور نظم المعلومات الإدارية في تفعيل وترشيد القرارات الإداريةالمتخذة وهو ما يعود إيجابا على وظيفة التنظيم الإداري، ثم تليها الفقرة رقم "01" بمتوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (0.89)

والتي تفيد أن نظم المعلومات الإدارية المستعملة تساعد في تحديد المشكلة وتحليلها في المؤسسة محل الدراسة، الأمر الذي من شأنه المساعدة على تحقيق فعالية أكثر للعملية التنظيمية ومنه الحصول على دقة في النتائج وسرعة في أداء الأعمال، المفقرة الموالية، كانت رقم "02" بمتوسط حسابي (1.83) وانحراف معياري (0.86) والتي تشير إلى أن نظم المعلومات تساعد على توليد البدائل الممكنة لحل المشكلة التنظيمية المطروحة وهو ما يشير إلى أهمية قواعد البيانات التي يستوعبها نظام المعلومات وبالتالي اللجوء إليه في الوقت المناسب من أجل إعطاء الحلول المثلى واختيار الحل المناسب الذي يوافق المشكل المطروح، أما عن متوسطات البنود المتعلقة بوظيفة التنظيم الإداري، فهي تتراوح بين (1.45 – 2.78) أي أن أفراد العينة يوافقون بدرجة ضعيفة حول مدى اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات في عملية التنظيم الإداري وهو ما يدل أن المؤسسة لم تحقق بعد الأهداف المرجوة من خلال الاستغلال الأمثل للتقنيات الحديثة، بالرغم من أن متوسطات البنود الثلاثة الأولى التي يرى فيها المبحوثين لها الأسبقية فتمثلت في البند رقم"01" التي يقر فيها المبحوثين أن المؤسسة عموما تعتمد على الوسائل التقنية الملائمة في العمل بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري قدره (0.90)، كما يرون أن سياسة المؤسسة في مجال العمل على التقنيات الحديثة يعتمد على اليد العاملة المتخصصة أولا بمتوسط حسابي قدره (2.28) وانحراف معياري (0.91)، وهي حقيقة تفرضها ظروف الأمر الواقع حيث لا يمكن في أي حال من الأحوال الاعتماد على عمال لا يمتلكون مهارات فنية ذات صلة بتكنولوجيا المعلومات، فالتخصص حسب المبحوثين هو الحل الأمثل الذي يلجأ له الفئات المسيسة من صانعي القرار في المؤسسة، كما يرى المبحوثين أن للبند الثالث الأهمية الكبيرة حيث يؤكدون أن عملية توزيع الأدوار بين العاملين يتم على أساس الأقدمية في العمل، المهارات المكتسبة في العمل لها الأهمية الكبيرة في عملية العمل من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية ومنه إلى تجويد الأداء المؤسسي، هذه المعطيات تشير إلى أن المؤسسة تسعى لنشر ثقافة تنظيمية تعتمد في مجملها على الاستعمال العقلاني لمختلف التقنيات الحديثة في مقدمتها نظم المعلومات الإدارية، لإدراكها التام بأهمية هذه الأخيرة في عملية تنظيم العمل، كما تؤكد إجابات المبحوثين المترجمة في متوسطاتها الحسابية أن المؤسسة تعتمد في المقام الأول على التخصص في عملية العمل ثم الأقدمية في العمل.

**الجدول 06: يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون الخاص بالفرضية الأولى**

| البعد | قيمة معامل الارتباط بيرسون |
|---|---|
| نظم المعلومات الإدارية | |
| وظيفة التنظيم الإداري | **-0.10** |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

حسب الجدول 06 الذي يوضح قيمة "بيرسون" للعلاقة بين كل من مستوى نظم المعلومات الإدارية ودرجة التنظيم الإداري، فكانت علاقة عكسية ضعيفة وقيمته (0.10-) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

ومنه نقبل الفرض البديل (H1) القائل: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية ودرجة التنظيم الإداري.

ونرفض الفرض الصفري (H0) القائل: لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى نظم المعلومات الإدارية ودرجة التنظيم الإداري.

**ب. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:**

التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينالقيادة التكنولوجية ووظيفة التوجيه الإداري في المؤسسة.

**الجدول 07** :يوضح قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بالفرضية الثانية.

| رقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|
| | **القيادة التكنولوجية** | | | |
| 01 | تعتقد أن الاعتماد على التقنيات الحديثة مكن من تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة. | 1.89 | 0.90 | 06 |
| 02 | مكنت التقنيات الحديثة المعتمدة من أداء العمل طبقا للمعايير المطلوبة. | 1.75 | 0.80 | 07 |
| 03 | يقوم الرؤساء بتوجيه المرؤوسين في مجال التقنية بكفاءة وفعالية. | 2.49 | 1.21 | 03 |
| 04 | يتوفر لدى المشرفين المهارة والقدرات الكافية للتعامل مع التقنيات الجديدة. | 2.04 | 0.93 | 05 |
| 05 | يستعين الرؤساء بالتقنية الحديثة من أجل توجيههم وإرشادهم بعقلانية. | 3.01 | 1.27 | 02 |
| 06 | ترى أن الرؤساء يمنحون المهام والأدوار الوظيفية في مجال تكنولوجيا المعلومات حسب الكفاءة التقنية للعامل. | 2.41 | 1.21 | 04 |
| 07 | ترى أن هناك تواءم بين التقنيات الحديثة والمهارات التي تتطلبها الوظيفة. | 3.88 | 1.16 | 01 |
| | **وظيفة التوجيه الإداري** | | | |
| 01 | يقوم الرؤساء بتوجيه العمال وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها في | 2.11 | 1.05 | 06 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | المؤسسة. | | | |
| 02 | غالبا ما يقوم الرؤساء بعمليات التوجيه بالاستعانة بمخرجات أنظمة المعلومات المعتمدة. | 2.15 | 1.00 | 04 |
| 03 | غالبا ما يقوم المشرفون بتقييم الأداء الوظيفي للعمال بصفة مستمرة قبل عملية التوجيه. | 3.41 | 1.13 | 02 |
| 04 | يشتمل نظام تقييم الأداء الوظيفي على معايير موضوعية يمكنها قياس قدرات ومهارات الموظفين بالفاعلية المطلوبة. | 3.51 | 1.31 | 01 |
| 05 | هناك متابعة وتوجيه مستمرين من قبل الرؤساء لمرؤوسيهم لإنجاز أعمالهم بما يتلاءم مع نظم وقوانين العمل. | 2.14 | 1.09 | 05 |
| 06 | ترى أن عمليات التوجيه من طرف الرؤساء فعالة وتتسم بالرشد والعقلانية. | 3.23 | 1.42 | 03 |
| 07 | ترى أن وظيفة التوجيه الإداري في المؤسسة تسمح بتطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعمال. | 1.79 | 0.93 | 07 |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

الملاحظ من خلال الجدول رقم (06)، أن المتوسطات الحسابية المتعلقة بالقيادة التكنولوجية تتراوح بين (1.75- 3.88) أي أن جميع أفراد العينة يوافقون بدرجات من ضعيفة إلى متوسطة حول مدى فعالية القيادة التكنولوجية التي ينتهجها المشرفون ممن يشتغلون على مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات، حيث تمثلت العبارات الثلاثة الأولى من أراء المبحوثين الفقرة السابعة "7" التي تقر أنه يوجد تواءم بين التقنيات الحديثة والمهارات التي تتطلبها الوظيفة وذلك بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري قدره (1.16)، وهو ما يؤكد أن المؤسسة حسب المبحوثين تراعي مبدأ التخصص و الأقدمية في العمل كثقافة في عملية التوظيف وتوزيع الأدوار الوظيفية في العمل الأمر الذي أكده المبحوثين على أن الرؤساء يعتمدون أيضا على مختلف التقنيات الحديثة المتاحة من أجل ممارسة عملية التوجيه الإداري، في البند رقم "05" هذا بمتوسط حسابي قدره (3.01) وانحراف معياري (1.27) أما البند رقم "03" فيشير إلى أن المبحوثين يرون أن الفئات المسيسة من صانعي القرار يقومون بتوجيه المرؤوسين في مجال التقنية بكفاءة وفعالية، بمتوسط حسابي (2.49) وانحراف معياري (1.21)، أما عن متوسطات البنود المتعلقة بوظيفة التوجيه الإداري، فهي تتراوح بين (1.79- 3.51) وهي موافقة من ضعيفة إلى متوسطة، إذ ترى عينة الدراسة في البند رقم "4" الذي يشير إلى أن نظام تقييم الأداء الوظيفي يشتمل على معايير موضوعية يمكنها قياس قدرات ومهارات الموظفين بالفعالية المطلوبة، بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري قدره (1.31) وهي نتيجة لمختلف النظم الإدارية الفعالة، التي يعتمدها مسيرو

الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى الكفاءة التي يتمتع بها ذوي التخصص من العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات وهو ما يعود إيجابا على مختلف القرارات المتخذة وكذا عمليات التوجيه المبنية على معطيات دقيقة تخص كل موظف وقدراته الفنية والإدارية في وظيفته المشغولة، كما يؤكد المبحوثين على أن وظيفة التوجيه تسبقها غاليا عملية تقييم الأداء الوظيفي في البد رقم"03) وهذا بمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (1.13)، كما عبر المبحوثين عن رضاهم في مدى فعالية وظيفة التوجيه من طرف الرؤساء حيث أكدوا أنها تتسم بالرشد والعقلانية، في البند رقم "06"، بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.42)، هذه الشواهد الكمية تبين أن هناك اعتماد كلي على التقنيات الحديثة في مجال التوجيه من طرف الرؤساء حيث يتم تقييم الأداء الوظيفي للعمال بعدها يتم إعطاء التوجيهات اللازمة وفق النقائص المسجلة من أجل تداركها في الوقت المناسب وبالتالي تفعيل وظيفة التوجيه الإداري للقائد الإلكتروني بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

**الجدول 08** :يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون الخاص بالفرضية الثانية

| البعد | قيمة معامل الارتباط بيرسون |
|---|---|
| **القيادة التكنولوجية** | |
| **وظيفة التوجيه الإداري** | **-0.369** |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

حسب الجدول **(08)** الذي يوضح قيمة معامل "بيرسون" للعلاقة بين كل من القيادة التكنولوجية ووظيفة التوجيه الإداري، فكانت قيمتها (0.369-) وهي علاقة عكسية متوسطة، دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01). أي أنه حسب رأي عينة الدراسة من المبحوثين فإن مستوى قرارات القائد الإلكتروني (المشرفون ممن يعملون على تكنولوجيا المعلومات) تساهم بشكل عكسي في وظيفة التوجيه الإداري، كون العلاقة حسب قيمة "بيرسون" عكسية متوسطة وهو ما تم تأكيده من خلال المتوسطات الحسابية وقيمة الانحرافات المعيارية المتحصل عليها في البعد الأول والثاني المتعلق بالقيادة التكنولوجية ووظيفة التوجيه الإداري، حيث كانت بموافقات ضعيفة ومتوسطة على بنود الاستبيان.

ومنه نقبل الفرض البديل (H1) القائل: توجد علاقة دالة إحصائيا بين القيادة التكنولوجية ومدى فعالية وظيفة التوجيه الإداري، عند مستوى الدلالة (0.05).

ونرفض الفرض الصفري (H0) القائل: لاتوجد علاقة دالة إحصائيا بين القيادة التكنولوجية ومدى فعالية وظيفة التوجيه الإداري،عند مستوى الدلالة (0.05).

**ج. عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل)، عند مستوى معنوية (0.05).

ولاختبار الفرضية الجزئية الثالثة تم اختبار الفرضيات المتفرعة منها كما يلي:

- ✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الجنس.
- ✓ H1:توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الجنس.
- ✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الجنس.
- ✓ H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية، تعزى لمتغير السن.
- ✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
- ✓ H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
- ✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.
- ✓ H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمة الإدارية،تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

**الجدول 09** : يوضح نتائج تحليل اختبار العينات المستقلة (T) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات الخدمة الإدارية حسب متغير الجنس.

| محاور الدراسة | الجنس | قيمة المتوسطات والانحرافات المعيارية حسب الجنس | | المتوسط الحسابي الكلي |
|---|---|---|---|---|
| المتوسط الحسابي لتكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية | الذكور | المتوسط الحسابي | 2.28 | 2.24 |
| | | الانحراف المعياري | 0.66 | |
| الانحراف المعياري | | المتوسط الحسابي | 2.13 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| لتكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية | الإناث | الانحراف المعياري | 0.56 | 2.09 |
| قيمة T | 0.488 | | | |
| مستوى الدلالة | 0.629 | | | |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

الملاحظ من خلال الجدول رقم (09)، أن قيمة (T) بالنسبة للبعدين تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية يقدر بـ (0.488) ومستوى الدلالة بلغ (0.629) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) أي أن (0.629 > 0.05) وهذا يدل على أنه لا توجد فروق في إجابات المبحوثين نحو مستوى تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الجنس.

- ✓ ومنه نقبل الفرض الصفري (H0) القائل:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الجنس، عند مستوى معنوية (0.05).
- ✓ ونرفض الفرض البديل (H1) القائل:توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الجنس، عند مستوى معنوية (0.05).

**الجدول 10**: يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحاور تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية حسب متغير السن.

| تحليل الفروق بين تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية حسب متغير الســـن | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة F | القيمة الإجمالية Sing | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| من 20 إلى 29 سنة | 2.00 | 0.88 | 2.83 | 0.059 | غير دالة إحصائيا |
| من 30 إلى 39 سنة | 2.55 | 0.95 | | | |
| من 40 إلى 49 سنة | 2.79 | 1.20 | | | |
| من 50 سنة فما فوق | 1.94 | 0.83 | | | |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

الملاحظ من خلال الجدول رقم (10)، المتعلق بتحليل إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات الخدمة الإداري، تبعا لمتغير السن أن قيمة F بلغت (2.83) ومستوى الدلالة (0.05) والقيمة الإجمالية (Sing) (0.059) وكون مستوى الدلالة (0.05) < القيمة الإجمالية (Sing) (0.059)، فإن الفرض

الصفري (H0) محقق القائل بأنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير السنونرفض الفرض البديل (H1)، القائل بأنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير السن.

**الجدول 11:** يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحاور تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإداري حسب متغير المسمى الوظيفي.

| تحليل الفروق بين تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية حسب المسمى الوظيفي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة F | القيمة الإجمالية Sing | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| عامل تنفيذ | 2.20 | 0.22 | 0.102 | 0.903 | غير دالة إحصائيا |
| عامل تحكم | 2.22 | 0.18 | | | |
| إطار | 2.34 | 0.24 | | | |

**المصدر:** من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

الملاحظ من خلال الجدول رقم (11)، المتعلق بتحليل إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي، أن قيمة F بلغت (0.102) ومستوى الدلالة (0.05)، والقيمة الإجمالية (Sing) (0.903) وبما أن مستوى الدلالة (0.05)< القيمة الإجمالية (Sing) (0.903)، فإننا نقبل الفرض الصفري (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. ونرفض الفرض البديل (H1): توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

**الجدول 12:** يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحاور تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية حسب متغير الأقدمية في العمل.

| تحليل الفروق بين تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية حسب الأقدمية في العمل | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة F | القيمة الإجمالية Sing | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 2.30 | 0.72 | 0.73 | 0.53 | غير دالة إحصائيا |
| من 5 إلى 15 سنة | 2.37 | 0.64 | | | |
| من 16 إلى 25 سنة | 1.85 | 0.22 | | | |
| من 26سنة فما فوق | 1.89 | // | | | |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

الملاحظ من خلال الجدول رقم (10)، المتعلق بتحليل إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية تبعا لمتغير الأقدمية في العمل، أن قيمة F بلغت (0.73) ومستوى الدلالة (0.05)، والقيمة الإجمالية (Sing) (0.53) وكون مستوى الدلالة (0.05) < القيمة الإجمالية (Sing) (0.53) فإننا نقبل الفرض الصفري (H0)القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الأقدمية في العمل. عند مستوى معنوية (0.05)، وتعود للفئة العمرية التي لها أقدمية في العمل من 5 إلى 15 سنة ونرفض الفرض الصفري (H0): القائل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية، تعزى لمتغير الأقدمية في العمل. عند مستوى معنوية (0.05).

ومنه ومن خلال ما تحصلنا عليه من نتائج الفروض، نستنتج أن الفرض الكلي محقق والقائل بأنه: توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمة الإدارية في المؤسسة محل الدراسة.

**6.3 اقتراحات الدراسة:** وفق ما توصلنا إليه من نتائج وحتى تتمكن المؤسسة المينائية من تحقيق فعالية أكبر في الخدمة الإدارية في ظل تكنولوجيا المعلومات فإن هذه الدراسة تقترح الآتي:

– ضرورة مسايرة التطورات الحاصلة والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، خاصة أن المؤسسة محل الدراسة تعد من المؤسسات الحساسة المعول عليها في تحقيق عائدات إضافية للبلد خارج قطاع المحروقات.

– توسيع العمل بمختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات في جل المستويات الإداري، مع مراعاة خصائص اليد العاملة من حيث، المهارات، الثقافة في مجال المعلوماتية، ... من أجلتجنب مقاومة التغيير الذي قد تبديه بعض الفئات العمالية نتيجة عدم تحكمها في تكنولوجيا المعلومات.

– التركيز على التكوين والتدريب خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتوفير برامج تدريبية لفائدة الفئات المسيسة من صانعي القرار، والاعتماد على منهجية واضحة في التعامل مع التقنيات الحديثة سواء في عمليات تقييم الأفراد أو توجيههم من أجل فعالية أكبر للوظائف الإدارية.

– إيلاء الأهمية القصوى لوظيفة التخطيط باعتبارها أولى الوظائف الإدارية، مع الأخذ بعين الاعتبارلمختلف التقنيات التي تدخل حيز الخدمة، في عمليات التنظيم، التوجيه، الرقابة ...إلخ.

– ضرورة تمكين العاملين في مجال المعلوماتية داخل المؤسسة من المشاركة في وصناعة واتخاذ القرارات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

– العمل على التخلص من القيود الهيكلية من خلال اعتماد الهياكل التنظيمية المرنة ومختلف الشبكات (الإنترنت، الإنترانت...) مع خلق المرونة المهنية والتي تشير إلى القدرة والكفاءة للعمل في مهام مختلفة وفي فرق مختلفة وفي وقت واحد.

– وكاقتراح شامل، ضرورة توعية المديرين والأفراد العاملين في مختلف المستويات الإدارية بالمزايا والمنافع التي يمكن للمؤسسة أن تجنيها من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات واعتباره مدخل لتبني الإدارة الإلكترونية التي أضحت تفرض نفسها مع تشجيع العاملين على تبادل المعارف والمعلومات فيما بينهم والاستمرار في عقد الدورات التدريبية لإكساب العاملين المهارات والخبرات اللازمة.

**خاتمة:**

مما سبق يبدوا جليا أن لنسق تكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الخدمة الإدارية إذ بات الحديث عن سوسيو تنظيمية تكنولوجيا المعلومات مرتبط بالواقع التنظيمي الذي يدحض المنطلقات التقليدية الشمولية، التي تتنافى والتناول العلمي للسياق المؤسسي حيث يبقى نجاح المؤسسة الجزائرية في تفعيل العملية الإدارية، بمختلف وظائفها، مرهون بمدى رشدنة وعقلنة الفئات المسيسة لقراراتها الإدارية مع إدراكها بالأهمية التي تكتسيها التقنية في تحقيق العمل الآني الفعال وهذا بموائمتها مع المورد البشري المؤهل دوي المهارة والكفاءة المهنية، واعتباره الفاعل الأساسي في المعادلة السوسيو تنظيمية، بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات خاصة أثناء عمليات توزيع الأعمال، وتحديد واجباتهم وتنسيق مجهوداتهم وتحديد السلطة ونطاق الإشراف مع تحديد خطوط الاتصال بين الإدارات والأقسام، ناهيك عن عمليات التوجيه والإشراف الذي يتطلب تفهم للواقع التنظيمي للعمال مع تحسين علاقاتهم وتحفيزهم بمختلف المحفزات لتحقيق الأهداف التنظيمية المشتركة.

**قائمة المراجع:**

– أبوزيد، فهمي مصطفى وحسين، عثمان(2003)، الإدارة العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة.

– الشماع، خليل محمد حسن (2002)، مبادئ الإدارة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- حسن إبراهيم، بلوط (2005)، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، ط1، بيروت:دار النهضة العربية.
- عبد الحليم، عبادة (2002)، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، ط1، الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع.
- محمد بلال، الزغبي وآخرون (2004)، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة، ط6، عمان: دار وائل للنشر.
- محمد غنيم، أحمد (2004)، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية.
- الشريف، حسن (1987)، العرب وثورة الإلكترونيات الدقيقة، مجلة المستقبل العربي بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، العدد 101.

ر ت م د : 1112 - 9255
ر ت م د إ : 2588-2414
رقم الايداع القانوني: 136-2014

# مجلة العلوم الإنسانية

## لجامعة أم البواقي

مجلة دولية دورية علمية سداسية محكمة
متعددة التخصصات

تصدر عن
جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر

المجلد 7 العدد02
جوان 2020

Scanné avec CamScanner