وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي:..... /2021

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعـــة: 2021/2020

الشعبة: علوم التسيير

الفرع: إدارة الأعمال

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي للمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة –

من إعداد الطلبة:

- إلهام فارح
- فريال عبد المالك

إشراف الدكتورة:

- صباح براجي

أعضاء لجنة التقييم

الاســـــم واللقـــــب	الرتبـــــة العلميـــــة	الصفـــــــة
بورحلة منجية	أستاذ محاضر –ب–	رئيسا
براجي صباح	أستاذ محاضر –ب–	مشرفـــا ومقررا
بوطرفة صرية	أستاذ محاضر –ب–	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/ 2021

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

ربي إشرح لي صدري ويسر لي أمري وأحلل عقدة من لساني تفقه قولي

إلى من قال فيهما الله "ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما " صدق الله العظيم

إلى قوتي وسندي.. إلى من يهمه أمري.. ويسره فرحي.. ويعزه نجاحي.. إلى قرة عيني.. وحنون قلبي.. إلى من أنتمي إليه وأفتخر كوني إبنته.. إلى والدي الغالي أطال الله في عمره.....

يتعثر حرفي، وتهتري روحي، لكل صنيع بذلته لأصل إلى ما وصلت إليه الآن، لن أنسى شقاءك في تعليمي، لكن ما يشفع لي أن دعائي لكي لا ينفك، إني أرى لنفسي نظرة قاصرة حين أرى عطاءك اللامحدود وأسعى لأجازيك، إلى من كانت دعواتها عنوان دربي ، إلى من سأبقى طفلتها التي تكتب اسمها في دفتر قلبها ساعة حزنها ويهتف بفضلها في كل أمر جميل يحصل لها، إلى جنتي ونعمتي، إلى تاج النساء، أنت وبحق نقطة ضعفي، إلى من أفتخر أنها أمي حفظها المولى عز وجل

إلى من حملنا رحم واحد، إلى عزوتي وسندي في الحياة، إلى من أفتخر بذكرهم بين الناس، إلى من إذا مسهم الضر مسني أضعافه، إلى من أعتز بأنهم إخوتي وأخواتي حفظهم الله لي....

إلى من أعتز بصداقتهن، إلى من كن رفيقات روحي، إلى من شاركوني مشواري الدراسي.

إلى من تعبت وتقاسمت معي عنان هذا العمل، إلى ابنة خالتي وزميلتي في الدراسة، إلهام.....

فـــريـــال

الإهداء

ربي إشرح لي صدري ويسر لي أمري وأحلل عقدة من لساني تفقه قولي

إلى من قال فيهما الله "ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما " صدق الله العظيم

إلى قوتي وسندي . . إلى من يهمه أمري . . ويسره فرحي . . ويعزه نجاحي . . إلى قرة عيني . . وحنون قلبي . . إلى من أنتمي إليه وأفتخر كوني إبنته . . إلى والدي الغالي أطال الله في عمره . . . . . .

يتعثر حرفي، وتهتز روحي، لكل صنيع بذلته لأصل إلى ما وصلت إليه الآن، لن أنسى شقاءك في تعليمي، لكن ما يشفع لي أن دعائي لكي لا ينفك، إني أرى لنفسي نظرة قاصرة حين أرى عطاءك اللامحدود وأسعى لأجازيك، إلى من كانت دعواتها عنوان دربي ، إلى من سأبقى طفلتها التي تكتب إسمها في دفتر قلبها ساعة حزنها ويهتف بفضلها في كل أمر جميل يحصل لها ، إلى جنتي ونعمتي، إلى تاج النساء ، أنت وبحق نقطة ضعفي، إلى من أفتخر أنها أمي حفظها المولى عز وجل . . . .

إلى من حملنا رحم واحد ، إلى عزوتي وسندي في الحياة، إلى من أفتخر بذكرهم بين الناس، إلى من إذا مسهم الضر مسني أضعافه، إلى من أعتز بأنهم إخوتي وأخواتي حفظهم الله لي . . . .

إلى من أعتز بصداقتهن، إلى من كن رفيقات روحي، إلى من شاركوني مشواري الدراسي .

إلى من تعبت وتقاسمت معي عنان هذا العمل، إلى إبنة خالتي وزميلتي في الدراسة،

إلهام . . . . . .

الشكر والعرفان

"....ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"....

اللهم إجعلنا نسعى إلى حبك ونرضيك بالعمل وكل الجهد، نشكر الله

ونحمد فضله الذي أنعم علينا ووفقنا لإنهاء هذا العمل،

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة الفاضلة " براجي صباح"

التي أشرفت على تأطيرنا ونتمنى لها كل الخير والمزيد من الدرجات العليا،

إلى جميع أساتذة قسم علوم التسيير وإلى كل من مد لنا يد العون،

إلى كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل.

الفهارس

الفهرس العام

العنوان	الصفحة
الشكر والعرفان	
الإهداء	
الفهارس	
1. الفهرس العام	
2. فهرس الجداول	
3. فهرس الأشكال	
مقدمة عامة	أ-خ
الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثرها على الأداء الكلي للمؤسسة الإقتصادية	
تمهيد	08
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال	09
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال	09
1/ تعريف تكنولوجيا المعلومات	09
2/ تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال	11
3/ خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال	12
4/ أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات والإتصال	12
4-1 أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال	12
4-2 أهداف تكنولوجيا المعلومات والإتصال	13
المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	13
المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال	14
المطلب الرابع: أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	16
1/ نظم المعلومات	16
2/ التجارة الإلكترونية	17
3/ الأعمال الإلكترونية	17
المطلب الخامس: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على وظائف المؤسسة	17
1/ تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الإنتاج	17
2/ تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على وظيفة التسويق	18
3/ أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوظائف الإدارية والفنية وإدارة الموارد البشرية	19
3-1 أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوظائف الإدارية لإدارة الموارد البشرية	19
3-1-1 التخطيط الإلكتروني	20
3-1-2 التنظيم الإلكتروني	20
3-1-3 القيادة الإلكترونية والتوجيه الإلكتروني	21
3-1-4 الرقابة الإلكترونية	22
3-2 أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوظائف الفنية لإدارة الموارد البشرية	22

1-2-3 التوظيف الإلكتروني	22
2-2-3 التدريب الإلكتروني	23
3-2-3 التقديم الإلكتروني	23
المبحث الثاني: مدخل لمضمون الأداء الكلي في المؤسسة الإقتصادية	24
المطلب الأول: مفهوم الأداء ومستوياته	24
1/ تعريف الأداء	25
2/ مستويات الأداء	25
المطلب الثاني: مكونات الأداء ومحدداته	27
1/ مكونات الأداء	27
2/ محددات الأداء	27
المطلب الثالث: مؤشرات الأداء	30
المطلب الرابع: أبعاد الأداء	31
المطلب الخامس: معايير تقييم الأداء	33
المبحث الثالث: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال	34
المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية	35
المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	36
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	38
خلاصة الفصل	43
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي لمؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة-	45
تمهيد	45
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	46
المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق	46
1/ التعريف بالمؤسسة الأم	46
2/ أهمية المنجم ووضعية الإنتاج بالمركب	46
3/ مؤهلات المركب	47
المطلب الثاني: إجراءات الدراسة	47
1/ مجتمع الدراسة	48
2/ عينة الدراسة	48
3/ منهج الدراسة	49
المطلب الثالث: أدوات ووسائل الدراسة	49
1/ وسائل جمع المعلومات	49
المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية للبيانات	50
المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية	51
1/ طريقة الدراسة	51
2/ أدوات الدراسة	52
3/ صدق وإثبات الإستبيان	56
المطلب الثاني: تحليل بيانات المراقبة للعينة	57

1/ متغير الجنس	**57**
2/ متغير العمر	**58**
3/ التخصص	**60**
4/ متغير المؤهل العلمي	**61**
5/ متغير المركز الوظيفي	**62**
6/ متغير سنوات الخبرة	**63**
المطلب الثالث: تحليل إجابات العينة حول عبارات المحور الأول واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة مناجم الفوسفات	**65**
المطلب الرابع: تحليل إجابات العينة حول عبارات المحور الثاني مؤشرات الأداء الكلي للمؤسسة	**69**
المبحث الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة	**78**
المطلب الأول: إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	**79**
المطلب الثاني: إختبار الفرضية الرئيسية الثانية	**90**
خلاصة الفصل الثاني	**102**
خاتمة	**104**
قائمة المراجع	**109**
قائمة الملاحق	**113**

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الكلي للدراسة الحالية	38
02	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	39
03	عدد العمال في مؤسسة مناجم الفوسفات- تبسة-	48
04	جدول عدد الإستبيانات الموزعة لعينة الدراسة	48
05	جدول مقياس ليكارت الثلاثي	55
06	توزيع الدرجات حسب ليكارت	55
07	صدق الإتساق البنائي لأداة الدراسة	56
08	قيمة معامل ألفا كرونباخ للإستبيان	57
09	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	57
10	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	58
11	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصص	60
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	61
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي	62
14	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	63
15	إستجابات إجابة العينة حول عبارات المحور الأول واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات	65
16	ترتيب العبارات حسب تأثيرها في واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة	68
17	إستجابات إجابة العينة حول عبارات مؤشرات الأداء الإنتاجي	69
18	ترتيب العبارات حسب تأثيرها في مؤشرات الأداء الإنتاجي	70
19	إستجابات إجابة العينة حول عبارات المحور الثالث الأداء التسويقي	71
20	ترتيب العبارات حسب تأثير الأداء التسويقي	72
21	إستجابات إجابة العينة حول عبارات محور الأداء التمويلي	72
22	ترتيب العبارات حسب فعاليتها في الأداء التمويلي	74
23	إستجابات إجابات العينة حول عبارات محور الأداء المالي والإقتصادي	74
24	ترتيب العبارات حسب تأثيرها في الأداء المالي والإقتصادي	75
25	إستجابات إجابات العينة حول عبارات محور أداء الموارد البشرية	76

26	ترتيب العبارات حسب تأثيرها وفعاليتها في أداء الموارد البشرية	77
27	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	78
28	نتائج الإنحدار الخطي للفرضية الأولى	81
29	توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير الجنس	91
30	توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير العمر	93
31	توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير المستوى التعليمي	95
32	توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير المركز الوظيفي	97
33	توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير الخبرة المهنية	99
34	تحليل التبيان الأحادي ANOVA لبيانات المراقبة	100

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	مكونات و سيرورة عمل نظام المعلومات	16
02	مستويات الأداء	26
03	العوامل المحددة للأداء	29
04	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	58
05	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	59
06	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصص	60
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	61
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي	63
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	64

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمركب المنجمي	113
02	مخطط سير عملية الإنتاج	114
03	إستمارة الإستبيان	116
04	معامل إرتباط بيرسون	120
05	معامل ألفا كرونباخ	121
06	التكرارات والإحصاء الوصفي	122
07	إختبار التوزيع الطبيعي	125
08	إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	125
09	إختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى	126
10	إختبار الفرضية الرئيسية الثانية	131

مقـــــــدمة عامـــة

تمهيد:

يشهد العالم اليوم موجة من التغيرات والتطورات المتسارعة، والتي أضفت بآثارها على كل مستويات الاقتصاد جزئية كانت أم كلية، وعلى مختلف الأصعدة، وقد اتفق المختصون على تسميتها بالعولمة أو الشمولية. وإذا تم التمعن في هذه الظاهرة التي هي في تطور مستمر، يمكن إيجاد أن أهم عنصر صنع هذه الخصوصية والتميز فيها هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وبالرغم من أن هذا المصطلح مكون من مفهومين واسعين هما المعلومات، والاتصال، وبالرغم من شساعتهما وعمقهما فهما متلازمين ومترابطين إلى حد كبير، فلولا الاتصال وتكنولوجياته ما استطاعت المعلومات بلوغ الأهمية التي يحييها الكون اليوم. والتي من أهم سماتها إلغاء الحواجز المكانية والزمانية بفضل الإنترنت ثمرة تكنولوجيا المعلومات، التي مكنت كل من الاتصال وتبادل المعلومات في كل مكان وفي أي زمان مع كل العالم، كما كان لها الفضل الكبير في تغيير نمط وإدارة منظمات الأعمال، حيث كان القرن الواحد والعشرين هو قرن التكنولوجيا والأفكار المبتكرة، والتي فاق تأثيرها في المجتمع العالمي التأثير الذي أحدثته الطباعة في القرن الخامس عشر، فالعالم يعتبر نقطة تحول تاريخية نحو الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات، فمن حيث الوسائل ظهرت وسائل تكنولوجية جديدة للإعلام والاتصال وتخزين المعلومات ثم استرجاعها، ولعل أهمها على الإطلاق شبكة الإنترنت والحاسوب، ثم الأقراص المضغوطة، والبريد الإلكتروني والهاتف الخلوي وغيرها من المبتكرات، وقد ظهرت ملامح التفاعلات بين وسائل الإعلام والاتصال المعاصرة والمجتمع بظهور التجارة الإلكترونية، العمل عن بعد، التعلم السريع وغيرها، وبسبب التقدم في هذه التكنولوجيات يعبر العالم الأن من مرحلة التحول في اقتصاد ما بعد الصناعة إلى الاقتصاد الشبكي الرقمي الذي ينقل القوة من البائع التقليدي إلى المشتري، ومن المؤسسة التقليدية إلى المؤسسة المفتوحة غير المقيدة بجدران تعسفية التي تقدم خدماتها ومنتجاتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان.

كما انعكس ازدياد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم الأعمال والشركات والمؤسسات الاقتصادية في إنفاق مبالغ طائلة على تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة والتماشي معها وقد ساعد ذلك إلى حد ما في تحسين وتطور أداء المؤسسات والشركات في مختلف أنحاء العالم، خاصة في مجال المنافسة وتحسين الإنتاج ونوعية المنتج وتخفيض التكاليف فضلا على الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن سواء على مستوى توفير المعلومات التي يحتاج إليها مستخدمو البيانات على اختلاف أصنافهم وأهدافهم. وقد أظهرت الكثير من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسات بشكل عام كمقياس للأداء الكلي.

إن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها، بدءا بالمعلومة المتعلقة بأذواق المستهلكين وقدراتهم، وأنشطة ومنتجات المنافسين، وإنتهاءًا بالمعلومة الخاصة بالسلسلة الطويلة لعملية الإنتاج وكل حلقة منها تتنوع احتياجاتها من المعلومة بفروعها المختلفة، وفي حالة استغلال حسن تؤدي حتما إلى تخفيض تكلفة الإنتاج ورفع كمية المنتجات ومضاعفة مستوى جودة السلعة مما يؤدي بالتالي إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة.

إن أهم التحديات التي أصبحت تواجه التقنيين في إدارة المعلومات وتخزين البيانات هي مواكبة أحدث التطورات ومساعدة الزملاء على فهم المنهجيات المناسبة للتعامل مع احتياجات تخزين البيانات في مؤسستهم هذه المواكبة لن تتم باستخدام وسائل الاتصال الحديثة ومختلف وسائل التعليم الإلكتروني لزيادة كفاءة المستخدمين، والوصول إلى أفضل البرمجيات الممكنة وتحديث البرامج التشغيلية من أجل الرفع من مستوى الإنتاجية وذلك بالسماح بالانتقالالسريع للملفات والبيانات حيث تعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة من خلال الدقة والسرعة في توفير المعلومات وتحقيق درجة من التكامل مما يسمح للمؤسسة بتحسين نشاطها وأدائها.

أولا: إشكالية الدراسة

إن المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ليست بمعزل عما يدور في بيئة الأعمال العالمية، حيث يمثل قطاع المناجم ركيزة من ركائز الاقتصاد الجزائري، لذلك سيكون محل الدراسة في مؤسسة مناجم الفوسفات "**SOMIPHOS**"، المتواجدة بولاية تبسة.

ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لفحص وجهة نظر عينة الدراسة فيما يخص تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي للمؤسسة، ومنه فإن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات–تبسة–؟

ولغرض الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع يمكن طرح جملة من الأسئلة الفرعية الموالية:

1- كيف يتم استخدامتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة مناجم الفوسفات؟

2- فيما تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

3- ما مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ وماهو دورها على الأداء الكلي للمؤسسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

على ضوء ما سبق ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية ولمحاولة للإجابة عن التساؤلات الفرعية تم طرح الفرضيتين الرئيسيتين المواليتين.

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإنتاجي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والاقتصادي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي تعزى لخصائص بيانات المراقبة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في مؤسسة مناجم الفوسفات- تبسة-

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة-
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة-

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

ثالثا: أسباب ودوافع اختيار الموضوع

ترجع أسباب ودوافع اختيار هذا الموضوع دون غيره من المواضيع العلمية المقترحة للأسباب التالية:

- أن الموضوع يعتبر حديث الساعة من خلال ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- الرغبة في البحث في الموضوع لارتباطه بالتخصص؛
- ظهور وسائل وتقنيات جديدة في مجال الاتصال وتكنولوجيا المعلومات ودخولها كمبتكر جديد ومدخل مهم من مدخلات المؤسسة؛
- الرغبة في معرفة كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التأثير على الأداء الكلي؛

رابعا: أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة منطلقات هي:

- تسليط الضوء على أكثر وسائط المعلومات والاتصال الحديثة استخداما و توظيفا في المؤسسة ومدى أهميتها في تحسين أدائها؛
- تتناول الدراسة واحدة من المؤسسات ذات الأهمية للاقتصاد الوطني؛
- تسمح بإلقاء الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات وتشجيع الباحثين لدراسة قطاعات أخرى؛
- التدريب على القيام بالبحوث الميدانية والتحكم في منهجية البحث العلمي؛
- تكمن أهمية هذه الدراسة كذلك في كونها زاوية من الزوايا التي تعالج موضوع تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في عالم الأعمال فهو تكملة لمواضيع أخرى لها صلة بالموضوع (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) كالتجارة الإلكترونية، نظم المعلومات...إلخ.

خامسا: أهداف الدراسة

للدراسة مجموعة من الأهداف أهمها:

- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة مناجم الفوسفات؛
- استجلاء الغموض، وتوضيح الرؤيا تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- التعرف على أهم الوسائل(الهاتف النقال، الأنترنت، الأنترانت، الإكسترانت...) المستخدمة في المؤسسة؛
- الإشارة على الوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وتبيين أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال حول المؤسسة؛
- معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فاعلية أداء المؤسسة؛
- إعطاء صورة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية

سادسا: منهج الدراسة

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة والتي تعكس إشكالية الدراسة واختيار الفروض سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في متناول الجانب النظري للدراسة، والذي يحاول وصف أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي في المؤسسة، في حين سيتم استعمال أسلوب دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية في المؤسسة محل الدراسة، معتمدين على المقابلة الشخصية ووثائق المؤسسة وتقنية الاستبانة لجمع البيانات من أجل تحليلها إحصائيا لغرض اختيار الفرضيات.

سابعا: حدود الدراسة

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

1/الحدود الموضوعية: تركزت الدراسة بصفة عامة نظريا وتطبيقيا على توضيح أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل على الإداء الكلي كمتغير تابع في المؤسسة مناجم الفوسفات-تبسة-؛

2/المجال المكاني: إن المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية هو مؤسسة مناجم الفوسفات بولاية- تبسة-.

الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء الكلي للمؤسسة الاقتصادية

مقدمة الفصل:

تحتل تكنولوجيا المعلومات والإتصال " الحاسب الآلي، الهاتف، الشبكات بمختلف أنواعها " دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة من خلال تطبيق نظم وتقنيات ملائمة تساهم في تعظيم مواردها، إذ أدى إستعمال هذه التكنولوجيات إلى إدخال هذه المنظمات في حركية شبكة حديثة، دعمت إنفتاحها على المحيط الخارجي وعززت من تواصلها الداخلي نظرا لأهميتها في تخزين، تنظيم، وعرض وإرسال وإسترجاع المعلومات بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب.

حيث يعتبر الأداء من المفاهيم المهمة في المنظمات الحديثة، من خلال إهتمام الباحثين والممارسين به على حد سواء، فهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وبشكل عام فإن الأداء الكلي هو نتيجة تفاعل أداء الأنظمة الفرعية للمنظمة.

وعليه تم التطرق في هذا الفصل للنقاط التالية:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

المبحث الثاني: مدخل لمضمون الأداء الكلي في المؤسسة الإقتصادية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في العصر الحديث, حيث أصبحت موردا رئيسيا وأساسيا في ظل الثورة المعلوماتية، فقد خلقت بنية تحتية لمنظمات الأعمال مكنتها من توفير العديد من الوسائل التكنولوجية، لاسيما في مجال معالجة ونقل المعلومات وتحسين عملية الإتصال الداخلي والخارجي.

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال كالقلب النابض في مختلف المنظمات، كما تعتبر ميزة العصر الحالي، إذ تساهم في توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها، وعليه من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وأهم خصائصها، وأهميتها، ثم أهدافها.

1/تعريف تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال، يتوجب علينا إعطاء تعاريف لكل من :التكنولوجيا، المعلومات، ثم تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات والإتصال .

1-1-**معنى لتكنولوجيا**: تعد التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإلتباس والتأويل، حيث تعني

لغة: كلمة تكنولوجيا هي تعريف لكلمة technologyوالتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية Techno وتعني فن أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة logyفهي مأخوذة من logos والتي تعني علما أو دراسة.[1]

إصطلاحا : " **فهي** الفن والعلم المستخدم في لإنتاج وتوزيع السلع والخدمات."[2]

ويمكن تعريفها بأنها "مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث أو دراسات مبتكرة في مجالات الخدمات والإنتاج، كونها التطبيق المنظم للمعرفة، والخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعات الوسائل، والأساليب الفنية التي يستعملها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية، وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية.[3]

[1] – **عبد الحميد بهجت فأيد** ،إدارة الإنتاج ، مكتبة عين الشمس ، مصر 1997 ،ص80

[2] – **محمد التدبير** الاقتصاد علي المؤسسات ، منشورات الساحل ،الجزائر 2001،ص83

[3] – منصر خالد، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديث وإغتراب الشباب ، ط1،دار الكتاب الجامعي ،الإمارات العربية المتحدة ،2017،ص44

كما تعني " مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والأدوات، والوسائل المادية، والتنظيمية، والإدارية التي يستخدمها الفرد في أداء عمل ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية على مستوى الفردوالمجتمع".[1]

ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها : جهد إنساني وطريقة التفكير في إستخدام المعلومات، والمهارات، والخبرات، والعناصر البشرية المتاحة في مجال معين، وتطبيقها لحل مشكلات الفرد وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.

التعريف الإجرائي: التكنولوجيا هي مختلف الإبتكارات والإختراعات التي تمس مختلف المجالات وهي عبارة عن وسائل وأدوات يستخدمها الفرد للقيام بالأعمال والسرعة والدقة المطلوبة.

1-2- المعلومات: عادة ما يستخدم مصطلحي المعلومات والبيانات في الحياة العلمية كمرادفين لوصف شيء واحد، على الرغم من الاختلاف الشديد في مفهوم معنى كل منهما، لذلك يتطلب الأمر في بداية الحديث عن مفهوم المعلومات، التحديد الواضح للفرق بين هذين المصطلحين. حيث يعبر مصطلح (البيانات) عن حقائق مجردة وليست ذات معنى أو دلالة في ذاتها، بمعنى أنها تركت على حالها فلن تضيف شيء إلى معرفة مستخدميها بما يؤثر على سلوكهم في إتخاذ القرارات، لذا يمكن القول أنها" مجموعة من الحروف والرموز والأرقام التي تعبر عن حقيقة ونوع أحداث معينة ، داخل النظام أو التعامل مع الأطراف الأخرى خارج النظام (البيئة)."[2]

أما **المعلومات** فيمكن تعريفها كما يلي: "فهي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة، أو هي بيانات تمت معالجتها ثم تطبيقها وتحليلها وتلخيصها بشكل يسمح بإستخدامها والإستفادة منها، حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها".

وهناك ما يعرفها بأنها "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد، والتي لها قيمة مدركة في الإستخدام الحالي أو الموقع أو في القرارات التي يتم إتخاذها ."

1-3- **تكنولوجيا المعلومات**: بعد أن تم تعريف كل من تكنولوجيا والمعلومات يمكن إعطاء التعاريف التالية لتكنولوجيا المعلومات:

[1] – زايد مراد، نظم المعلومات ، الاتجاهات الحديثة في إدارة الخلدونية ،2013،ص112

[2] – برايموندهكليود وجورج شيل، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الإنجليزية ،دار المريخ للنشر والتوزيع ،الأردن 2008، ص20.

"هي القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال ،إذ تساهم في تسهيل إنسيابية القرارات المناسبة وتوجه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي."[1]

كل أنواع التقنيات التي تستخدم من أجل تحقيق أهدافها في التخطيط والرقابة والتنظيم وإتخاذ القرارات."[2]

التعريف الإجرائي: "تعني البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية".

2/تكنولوجيا المعلومات والإتصال : ويمكن تعريفها على أنها :

" مجموعة الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة ،التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، ثم تخزينها ومن ثم إسترجاعها في الوقت المناسب، ونشرها ونقلها من مكان لآخر، وقد تكون تلك التقنية يدوية أوآلية أو إلكترونية أو كهربائية." [3]

كما يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المنظمات المعاصرة لجمع المعلومات التي تستخدمها في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية بالشكل الذي يؤدي بها إلى تميزها ونجاحها .

التعريف الإجرائي: هي مجموعة من الوسائل، والأدوات المادية، وشبكات التواصل الإجتماعي، تستخدم من أجل تبادل المعلومات، وتخزينها، وإسترجاعها للإستفادة منها في الوقت المناسب.

3/خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

يمكن إستنتاج أهم الخصائص التي تتصف بها تكنولوجيا المعلومات من التعاريف السابقة كما يلي:[4]

- **التفاعلية:** أي المستعمل لها يمكن أن يكون مرسل أو مستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وباقي الجماعات.

[1] – **غسان قاسم الأمي**، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات علمية، ط 1 ،دار المناجم للنشر والتوزيع ،الأردن 2007،ص166

[2]– **عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبدالقادر الجنابي** ،نظم المعلومات الإدارية ،ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الأردن 2007،ص32

[3] – إلهام يحياوي وليلى بوحديد، أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، العدد السادس 2017، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ص323

[4] – طرشي محمد وتقرورت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،13-14ديسمبر2011،ص28

- **اللاتزامية:** حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال وإستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب بإستخدام النظام في الوقت نفسه.
- **الشيوع والإنتشار:** أي قابلية الشبكة للتوسع والإنتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.
- قابلية التوصيل: أي إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة بغض النظر عن المنظمة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.
- سهولة الإستخدام: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، وامثلة ذلك الفيديو، الفاكس.
- تقليص المكان: تتيح تكنولوجيا المعلومات والإتصال وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- تخفيض الوقت: يمكن القول ودون أي مبالغة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الأنترنت، التي تسمح لكل فرد الحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي.

4/ أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات والإتصال :[1]

بعد ما تم التطرق إليه حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال ونظرا لما تتضمنه إلا أنه لها أهمية بالغة وأهداف كبيرة، حيث تكتسي كل منهما من خلال الدور الذي تلعبه، ويمكن حصر كلاهما في النقاط التالية:

4-1أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في ما يلي:

- المساهمة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات ؛
- توسيع الأعمال وتحسين الإنتاج والتحكم في التكاليف؛
- الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء الأعمال بشكل مناسب ومميزا؛
- الإستفادة من مزايا وتقنيات الإتصال الحديثة ؛
- الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان؛
- تعمل على إختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية؛

[1] – زرزار العياشي وغياد كريمة، إستخدامات تكنولوجيا المعلومات الإتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2016،ط1، ص30

- تتيح للمنظمة إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا، من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها؛
- إدارة أكثر فعالية للمورد البشري؛

4- 2- أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- أمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل أجهزة متنوعة؛
- أمن المعلومات، حيث تعني الطرق والوسائل المعتمدة للسيطرة على أنواع ومصادر البيانات وحمايتها؛
- سرعة تطوير النظام، أي تلبية حاجة متوقعة من المستخدمين المحتملين أو للإستخدام الشخصي؛
- القدرة على التغيير و التعديل؛
- قدرة تحمل أعمال إضافية، من خلال الإعتماد على الأهداف والمعتقدات والخبرات السابقة؛
- المجهود اللازم للحفاظ على النظام، وذلك بالسعي وبذل الجهد لتحقيق أهدافه؛
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات، عن طريق صيانة وضمان دقة البيانات وتنفيد وإستخدام نظام يخزن ويسترجع البيانات.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

تعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والإتصال وغيرها، وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال:[1]

- **الأجهزة (Hardware)**:وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة
- **البرمجيات(Software)**:وهي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة، وقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب وإسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.
- **الشبكات (Networks)**:**وهي** عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط إتصال بحيث يمكن لمستخديها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق

[1] - James A. O Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise,1999,p,190.

مجموعة من الأغراض مثل: توفير الإتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها، وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:

- **الشبكات المحلية(Local Area Network (LAN**:
- يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد بإستخدام ما يسمى بالخادم (Client-Serveur)
- **شبكة المنطقة**(Metropolitation Area Network(MAN):
- تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة .
- **الشبكات الواسعة (Wide Area Networks (WAN**):
- وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والإتصال دوليا.
- **الأنترنت(Internet)**: تمثل شبكة الأنترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم، وهي كلمة مشتقة من (inter national network)وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للإتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلوماتية في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.
- **قواعد البيانات(Data Base)**: وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها وإسترجاعها بغرض إستخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للإستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي إستخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانية إقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بمايلي:

- جمع تفاصيل وقيود أو سجلات النشاطات.
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات والمعلومات.
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كتابة أو صوت أو صورة.
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صورة أو أصوات أو غيرها.

- تخزين البيانات والمعلومات وإسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر .
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر بإستخدام الإيمايل الإلكتروني والرسائل الصوتية وغيرها.

وتختص تكنولوجيا المعلومات والإتصال بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر ويتم إختزالها في العمليات الأساسية الآتية:[1]

1/ الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تجميع البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن تحصيل البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية، وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها، وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة وتتوقف عليهما دقة مخرجات النظام.

2/ المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها، وتركيبها، وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات ، ومعالجة الوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات .

3/ الخزن : إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لإستعمالها كمخرجات حين يحتاجها المستفيد، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لإستعمالها في وقت لاحق.

4/ الإرسال: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر، وذلك بإستخدام وإعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غيرها.

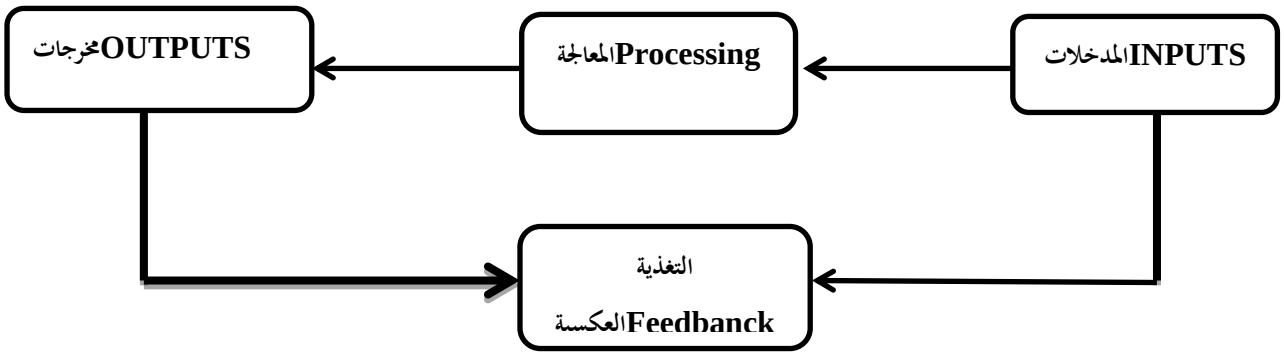
[1]- يونس، أنفال فيصل، تأثير أنظمة المعلومات على إستراتيجية تطوير الإنتاج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العراق، 2007، ص25.

المطلب الرابع: أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال Application Of ICT

تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في منظمات الأعمال فيما يلي:[1]

1/ نظم المعلومات Information Système(IS)): يقصد به ذلك النظام الذي يختص بجمع وتخزين، ومعالجة وإسترجاع، ونقل المعلومات وإيصالها بهدف تدعيم عملية إتخاذ القرارات، والمساعدة في حل المشاكل التي تواجه المسيرين، وعليه فإن نظام المعلومات يهدف إلى خدمة النظم الفرعية داخل المنظمة، وبذلك أصبح العاملون وخبراتهم وإبتكاراتهم من أكبر ممتلكات المنظمة في العصر الحالي، وحتى يتمكن صاحب المنظمة من المنافسة في السوق فعليه أن يمتلك قاعدة تقنية معلوماتية قوية للقدرة على الإبتكار والتطوير.

الشكل رقم(01): مكونات وسيرورة عمل نظام المعلومات



المصدر: إبراهيم بختي، الإنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2002-2003، ص 17، متصرف

يمثل الشكل السابق عناصر عمل نظم المعلومات والتي تتمثل في:[2]

المدخلات: وهي جميع العناصر التي تدخل في النظام قصد معالجتها، وتنظيمها لتصبح ذات قيمة.

المعالجة: تتمثل في العمليات والتي من خلالها يتم تحويل المدخلات إلى مخرجات، وتتضمن العمليات الرياضية والمنطقية وغيرها من العمليات.

المخرجات: وهي نتاج عملية ومؤثرة في عملية صنع القرارات ،تحويل المدخلات، وإيصالها إلى المستهلك.

[1]- سهام عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، رسالة مقدمة ضمن نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3،الجزائر ،2012-2013، ص ص 68-74.

[2] -Kieso, E. Donald, jerry J. Wwygandt and T, d. Warfield, Intermediate Accounting, Tenthedition, 2001

التغذية العكسية أو ما يعرف بالرجعية: وهي من الصفات الأساسية لنظم المعلومات لما له من إيجابية في التعديل وفقا للظروف، ويتم ذلك بإستخدام أسلوب التغذية العكسية.

2/ التجارة الإلكترونيةElectronic Commerce(EC) : يعرفها TURBAN على أنها "تلك العمليات المتضمنة للبيع والشراء والتسويق والخدمات والتسليم والدفع للمنتجات أو الخدمات عبر الأنترنت ، الإكسترانت، وغيرها من شبكات الإتصال بين المنظمة وزبائنها وموردیها."[1]

3/ الأعمال الإلكترونية Electronic Business (EB): "هي الأكثر شمولية من التجارة الإلكترونية، فهي عملية ربط مباشرة بين الأنظمة التجارية مع الزبائن أو البائعين أو المزودين عبر الأنترنت أو الأنترانت أو حتى الإكسترانت، الأعمال الإلكترونية تعني إستخدام المعلومات الإلكترونية لتحسين الأداء التجاري ولصنع القيمة للشركة بتشكيل علاقة قوية بين الشركة التجارية والزبائن، الأعمال الإلكترونية تتعدى عملية البيع والشراء، كما هو الحال في التجارة الإلكترونية إلى ما وراء ذلك لتقوية العلاقة بين المنظمة والأطراف الأخرى المختلفة مثل الزبائن وشركاء العمل وغيرهم...."[2].

المطلب الخامس: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على وظائف المؤسسة

لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والإتصال على العديد من الجوانب المختلفة وعلى المنظمة الإقتصادية خاصة حيث تتمثل في ما يلي .

1/تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الإنتاج.

ويبرز أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على العملية الإنتاجية في:[3]

- زيادة كفاءة وفعالية وإنتاجية عمليات الإنتاج، من خلال زيادة حجم المبيعات وتحقيق رضا العملاء والعاملين؛
- تخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والمالية كما يساعدها على تحقيق ميزة تنافسية من خلال التكلفة.
- تخفيض الوقت اللازم لأي عملية تشغيلية؛
- زيادة كفاءة المنظمة في جذب القوة العاملة المؤهلة تأهيلا عاليا؛
- زيادة غير مسبوقة في سرعة أداء العمليات الإنتاجية؛
- تزايد التحول على إنتاج الخدمات والبرامج مقابل إنتاج السلع والخدمات؛

[1]- عباس لحمر إبن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الواقع والمعوقات ،ط1، الدار الجزائرية ،2015، ص164.

[2]- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ،ط1،دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن،2012، صص77-78.

[3]- سعيد كامل البصري، الإمكانات المستقبلية والتدريب بإستخدام المعلومات،W.w.w.re2gqrorg ص ص:6-9.

- إتباع نظام المنافسة وتحولها من المحلية والعالمية؛

2/ تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على وظيفة التسويق.[1]

تتمثل آثار تكنولوجيا المعلومات والإتصال على عناصر المزيج التسويقي في:

2-1 المنتج : تتضح آثار تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المنتج في النقاط التالية:

- أصبح تصميم السلع والخدمات يتم بإستخدام الحاسوب عوض عن الأساليب التقليدية؛
- تسريع وتقصير مدة تصميم وتطوير المنتج؛
- إنتاج السلع وتقديم الخدمات بإستخدام الحاسوب؛
- الحصول في الوقت الحقيقي على المعلومات الفورية عن أوضاع المنتجات والحصص السوقية والعمليات التجارية، وكذلك القيام بالبحوث الخاصة بالسوق والمستهلكين؛
- إستخدام نموذج الإختبار القياسي للمنتج الجديد المعروف بالمخمن حيث يلجأ إليه المسوقون وتأدية التنبؤ بالحصة السوقية له؛
- أصبح بإمكان المشترين القيام بالمقارنة بين السلع والمنتجات المعروضة عبر الأنترنت شكل مباشر وفي نفس الوقت الحقيقي؛
- أصبح من الممكن الحصول على الخدمات مطلقة، كتقديم الخدمات المصرفية إلكترونيا والسفر الإلكتروني؛

2-**2 التسعير**: ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إحداث ثورة في مجال الأسعار وأساليبها، ويتضح ذلك من خلال الآتي:

- دراسة إستراتيجيات التسعير البديل وتفحصها؛
- تطوير منحنى مرونة التسعير البديل الذي يبين كيفية تغيير المبيعات وفق تغير السعر صعودا أو نزولا؛
- إختيار السعر الأمثل بالإعتماد على الإستراتيجية الأفضل؛
- التحكم بالتغيرات السعرية المفاجئة وإتخاذ قرارات فورية بشأنها؛
- تقرير الطلب على المنتجات وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة؛
- تناهي إستخدام الطرق الإبداعية في التسعير عبر الأنترنت، حيث تمكن الأنترنت المشتري من البحث في الأسعار المتوفرة عبرها.

[1]- حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري، عمان2006، ص ص 341-347.

2-3 الترويج: هو الأكثر تأثيرا بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، ومن أبرز وسائل الترويج الجديدة نذكر منها:

- إعلان البريد المباشر؛
- الإعلان عبر الأجهزة النقالة؛
- الإعلان حسب الطلب؛
- الإتصالات التسويقية التفاعلية التي مكنت المشتركين من إجراء محادثات بسرعة فائقة والتفاعل بشكل مباشر مع المروجين.

2/ أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوظائف الإدارية والفنية وإدارة الموارد البشرية

في عالم سادت فيه تكنولوجيا المعلومات والإتصال حيث أصبحت الأعمال تعتمد على المعلومات الرقمية والمنظمات تتركز على الحواسيب والبرمجيات والشبكات كل هذا أثر على الوظائف الإدارية بالمنظمة عموما وإدارة الموارد البشرية خصوصا، من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة بالإضافة إلى التأثير على المهام المسندة لإدارة الموارد البشرية، حيث يتم توضيح للأثر الذي طبعته تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية بوظائفها الإدارية والفنية.

2-1- أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوظائف الإدارية لإدارة الموارد البشرية.

لا تزال التكنولوجيا تؤثر تأثيرا أكثر غلى ممارسة الموارد البشرية في حدوث تغيرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة، حيث تحولت إلى وظائف إلكترونية من أجل الإستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد والطاقات.[1] وفي الواقع التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد الإلكتروني المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق، وهي الوظائف تم إدراجها فيما يلي:

2-1-1- التخطيط الإلكتروني:

في ظل بيئة سريعة التغير يطرح السؤال فيما إذا كانت هنا حاجة فعلية للتخطيط بالنسبة للمنظمات التي تعمل بسرعة فائقة، أين سيكون من الضروري إعادة كتابة الخطة أكثر من الخطط الأصلية.[2] من هنا ظهر التخطيط الإلكتروني لتواكب المنظمة التغيرات في البيئة.

[1]- محمد مسلم حائلي عليا، محمد عباس محمد عبدالرحيم، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير وظائف الإدارة بجامعة تبوك، مجلة كلية التربية بالأزهر، الجزء الثالث العدد143،ديسمبر 2009،ص 342.

[2]- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن2009، ص ص 248-249.

1-1 تعريف التخطيط الإلكتروني:

يعرف على أنه "عملية ديناميكية في إتجاه الأهداف الواسعة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلاف للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف ذو تأثير سلبي على كفاءة التخطيط."[1]

1-2 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التخطيط

تظهر من خلال : [2]

- نقل عملية التخطيط من ممارسة إحتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة المستويات التنفيذية وهذا يساهم في تنمية قدراتهم؛
- إلزام المنظمات بتحقيق سرعة الإستجابة لمتطلبات العملاء كأسبقية تنافسية يقدم على أساسها العميل إتخاذ القرار عن مدى إستمراره مع هذه المنظمة عن عدمه؛
- زيادة قدرة المنظمة على تشخيص المشاكل نتيجة قدراتها على تحليل المعلومات؛
- دعم قدرة المنظمة على تحديد البدائل المختلفة وتقديم كل بديل.
- القدرة على تفعيل وعدم القدرات.

3/ التنظيم الإلكتروني:

يرتبط التنظيم بالهيكل التنظيمي، التقسيم الإداري، نطاق الإشراف المركزية واللامركزية، السلطة والتفويض.

1-3 تعريف التنظيم الإلكتروني:

يعرف التنظيم :على أنه " ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وأنه هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية، وذلك من خلال المكونات الأساسية للتنظيم من الهيكل التنظيمي والتقديم الإداري وسلسلة الأوامر المركزية واللامركزية ، حيث تهدف هذه المكونات تطورات في الفترة التي تسبق الإنترنت.

[1]-يوسف محمد يوسف أبو أمونه ،واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، مذكرة متطلبات إستكمال درجة الماجستير، إدارة أعمال،2009،ص53.

[2]- موسى عبدالناصر، محمد قريشي، ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد09، 2011

أما عن التنظيم الإلكتروني: "فهو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين.[1]

التعريف الإجرائي: التنظيم الإلكتروني هو تنظيم يسمح بالإتصال والتعاون بين مختلف الأفراد، وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت المناسب وفي كل مكان في المنظمة.

4/ القيادة الإلكترونية والتوجيه الإلكتروني:

4-1 تعريف القيادة الإدارية الإلكترونية.

القيادة الإدارية الإلكترونية :"عملية التأثير على الأفراد باتجاه تحقيق أهداف المنظمة، والنقطة الأساسية التي يجب التركيز عليها، هي أن المنظمات بحاجة للقيادة القوية والنظام الإداري القوي، وهذ التحقيق الفعالية ومواجهة كافة التحديات الراهنة، وإيجاد رؤى مستقبلية، وخلق التركيب التنظيمي الكفء، والإشراف على العمليات اليومية.[2]

4-2 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التوجيه.

وذلك من خلال النقاط التالية:

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا وذلك لتوجيه العاملين وأنشطتهم؛
- توفير الإتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين؛
- توفير الإتصال المستمر بين القادة والموردين والشركاء الآخرين؛
- زيادة القدرة على الإبتكار؛
- زيادة القدرة على التحفيز وإنجاز المهام؛
- زيادة الرغبة في المبادرة من خلال حل المشكلات؛
- زيادة المهام والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة.

[1]- محمد سميرأحمد، مرجع سابق، ص257

[2]- موسى عبد الناصر و محمد القريشي، مرجع سابق

5/ الرقابة الإلكترونية:

تقوم الرقابة الإلكترونية على مفهوم الرقابة الإستراتيجية التي تهدف إلى التأكد من تحقيق المنظمة لرسالتها من خلال مراقبة ومراجعة وتقييم جميع الأنشطة التي تمارسها المنظمة بالإعتماد على أسلوب التقارير الإلكترونية وتحتاج الرقابة الإلكترونية إلى: [1]

- نظام معلومات يساعد على وصول المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب؛
- نظام إتصالات فعال يوفر الوقت للقيام بعمليات الرقابة؛
- نظام إلكتروني لوضع وإعداد معايير الأداء وقياس النتائج.

5-1 مجالات الرقابة الإلكترونية: تشمل الرقابة الإلكترونية المجالات الآتية:

- **الرقابة على الموارد المادية:** تشمل الرقابة على المخزون وتستهدف ألا يكون أقل من اللازم أو أكثر لضمان جودة الرقابة؛
- **الرقابة البشرية:** ترتبط بأنشطة إختيار العاملين لوضعهم في الأعمال المناسبة والقيام بتدريسهم ووضع معايير تتعلق بتقييم أداء العاملين؛
- **الرقابة على موارد المعلومات:** تتعلق بالمعلومات الدقيقة، وهي من أهم أصول المنظمة التي تدعم عمليات الرقابة؛
- **الرقابة على الموارد المالية** : ترتكز على التدابير اللازمة لعملية الإنفاق على أنشطة المنظمة.[2]

3/ أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوظائف الفنية لإدارة الموارد البشرية.

تتأثر الوظائف الفنية لإدارة الموارد البشرية على غرار الوظائف الإدارية بتكنولوجيا المعلومات حيث باتت تعتمد على معلومات إلكترونية في إدارة هذه الوظائف، وهذا ما سيتم توضيحه من خلال الفروع أدناه.

3-1التوظيف الإلكتروني:

يعتبر التوظيف الإلكتروني عملية تعيين المرشحين المحتملين لشغل الوظائف الشاغرة، بإستخدام موارد الإلكترونية خاصة الأنترنت، تستخدم المنظمات حاليا الأنترنت للوصول إلى عدد كبير من الباحثين عن العمل،

[1]- عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط01،2013،ص382

[2]- نفس المرجع السابق، ص383.

حيث يشمل التوظيف الإلكتروني عملية التوظيف الشاملة والمتكاملة للعثور على المرشحين المحتملين، وتقييمهم وإجراء مقابلات وظيفية معهم وقبولهم حسب متطلبات الوظيفة، ويمكن الأنترنت القيام بذلك على نحو أكثر فاعلية، حيث يستطيع التوظيف الإلكتروني تسهيل العديد من الإجراءات المرتبطة بعملية التوظيف والمتمثلة في الآتي:[1]

- الإعلان عن الوظائف الشاغرة؛
- توفير آليات البحث؛
- وجود روابط لأصحاب العمل السابقين والمنظمات التعليمية؛
- يضم مسابقة المتقدمين للوظائف.

3-2 التدريب الإلكتروني:

هو النمط الحالي والمستقبلي من أجل الحصول على العمل في شتى الميادين، فإكتساب المعارف لم يعد بحاجة للتوجه لمكان معين، والتدرب أيدي أناس مفروضين من جانب الجهة، والخيارات في ظل التدريب الإلكتروني لا حصر لها.

مزايا التدريب الإلكتروني:

- خفض تكاليف التدريب بشكل كبير؛
- النشر الإلكتروني؛
- إكتساب خبرات متعددة؛
- بيئات التعليم الإلكتروني بيئات غير متميزة حيث تعتبر وسيط جيدا لتقديم فرص الدخول المتساوي إلى معالم المعلومات لكل المستخدمين؛
- التحرر من العوائق الجغرافية والزمنية.

4/ التقديم الإلكتروني:

يعرف التقديم الإلكتروني بأنه " النظام الذي يستخدم شبكة الأنترنت لتقديم فعالية أداء الموظفين فتستخدم إدارة الأداء التكنولوجيا لإتمام عملية جمع البيانات ومراقبة عمل الموظفين، حيث يعتبر تقييم الأداء من الأدوات

[1] -Olivier lagree, lourent magnée Management Comment les nouvelles technologies transeformen le role du mnager, Dunod, paris ,2001,pp:77.79.

الهامة التي تستخدمها الإدارة في الرقابة على المواد البشرية في النظمة التي تستند إلى ضرورة وجود معايير ثم إجراء تعديلات تستخلصها من عملية المقارنة.[1]

المبحث الثاني: مدخل لمضمون الأداء الكلي في المؤسسة الاقتصادية

لجأ رواد علم الاجتماع التنظيم إلى دراسة عملية العمل الذهني والعضلي ومكوناته باختلافها ، بغية الوصول إلى الأداء الأمثل عن طريق دراسة الحركة والزمن، أو تقسيم العمل وتوزيع السلطة والمسؤوليات في المستويات المختلفة، واتجه السلوكيون إلى دراسة السلوك الإنساني وفهم مختلف جوانبه حتى يتسنى توجيهه وفق ما يحمله على تحقيق الأداء الذي يضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات، ثم تقييم هذه العملية بالموضوعية والطرق الكفيلة التي من شأنها أن تدفع بالعامل والموظف على بذل قصارى الجهود في تحسين وتطوير إنتاجيته وأدائه من خلال الاستخدام الأمثل للقدرات والإرادات الفردية والجماعية التي يحكمها ويوجها العقل البشري في كل المواقف التي تواجهها، ومن ذلك يصبح شأن المنظمة ومسؤوليتها أوسع من وضع التخطيط وتنظيم الأعمال أو التوريد المالي المادي من أجلها، بل تعمل من خلال ذلك كله على زيادة قدرة هؤلاء العاملين في تحقيق أهداف المنظمة وعليه نهدف من خلال هذا المبحث إلى دراسة الأداء.

المطلب الأول: مفهوم الأداء ومستوياته

نتعرض من خلال هذا المطلب إلى أهم التعاريف التي جاء بها الباحثون والمختصون حول مصطلح الأداء وتحديد أهم مستوياته.

1/ تعريف الأداء

أن أصل الأداء هو لاتيني (performance) فاللغة الانجليزية هي التي أعطت له معنا واضحا ومحددا (to perform) بمعنى تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

ويعرف الأداء لغة حسب قاموس (Le petit Robert) بأنه: « تحقيق النتيجة المطلوبة من طرف عداء» وذلك في التعريف الأول، بينما في التعريف الثاني له في نفس القاموس فهو يعني « النتيجة الاقتصادية التي يمكن مراجعتها».

[1]- جلال عبد الرحيم، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية مجلة العلم والإيمان، مؤسسة المعالي للنشر والإعلام، الجزائر، العدد35،جويلية2009، ص.314

أما اصطلاحا فيقول**(M.Gervais)**[1]: « الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعالية يسمح بالوصول إلى مستوى الأداء.»

أما حسب (G.Domnadieu):« فأداء المؤسسة يمكن الحكم عليه من خلال ثلاث معايير مختلفة ولكنها مكملة لبعضها البعض، وهذه المعايير هي: أهمية الهدف، القدرة على بلوغ الهدف، الطريقة الاقتصادية لبلوغ الهدف، وهذه المعايير الثلاثة تكون مفهوم الأداء الشامل للمنظمة».[2]

ويعرف الأداء بأنه: « انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها».[3]

إنطلاقا من التعاريف السابقة يمكن تعريف الأداء على أنه: « ذلك المستوى الذي تصله المنظمة عندما تتوفر لديها الكفاءة والفعالية، أو بتعبير آخر نقول عن منظمة ما بأنها في مستوى الأداء إذا استطاعت أن تحقق أهدافها المسطرة (الفعالية) باستخدام اقتصادي وعقلاني لمواردها المتاحة (الكفاءة)».

إلا أنه يجب الإشارة إلى جانب مهم لتوفر الأداء وإلا أنه لابد من تحقق الكفاءة والفعالية معا، حيث يمكن للمنظمة أن تحقق أهدافها المسطرة دون أن يكون هناك بالضرورة استخدام عقلاني أن للموارد أو عكس ذلك فتوفر الكفاءة لكن لا يتم تحقيق الأهداف المسطرة فكلا الحالتين لا تعكسان مستوى الأداء ولا يمكن القول أن هذا الأخير قد تم الوصول إليه.

2/ مستويات الأداء

يقسم أغلب المؤلفين مستويات الأداء إلى المستويات الثلاثة الآتية:

1/ المستوى الاستراتيجي

يختص ويتعلق هذا النوع بالخيارات التي تلزم المنظمة في الأجل الطويل، هذه القرارات تهتم بالأداء الخارجي دون الداخلي خاصة على مستوى الأداء المالي، المستوى الأوسع والأكثر استخداما في المنظمة، حيث يستخدم تمثيل الأداء ونقطة البداية التي نستطيع عن طريقها نشره في كل المنظمة».[4]

---

[1]-(m) – Gervais, contrôle de gestion, Economica, 6eme edition , Paris, 1997, p15.

[2] -(G). Donnadeu, les ressources humaines, édition d'organisation, Paris, 1999, p231.

[3]- فلاح حسن عداي الحسيني، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل، عمان، 2000، ص 231.

[4]-Philippe (L), Comte et récits de récits de la performance, essai sur le pilotage de l'entreprise, les éditions d'organisation, Paris, 1995, P166.

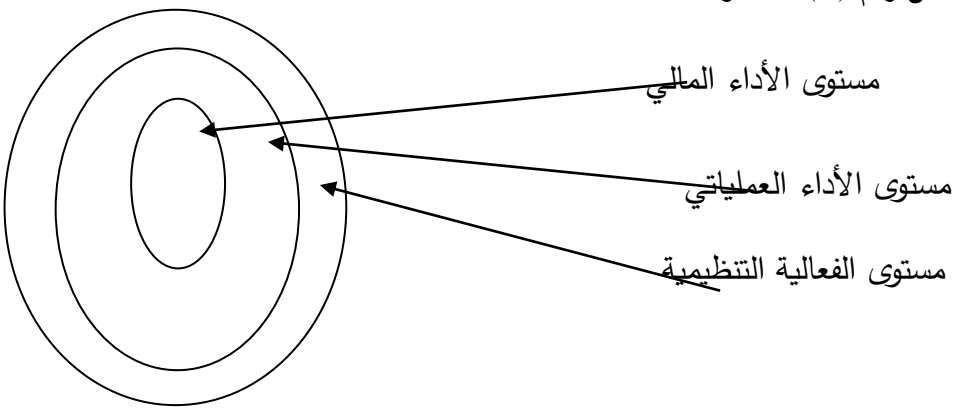
ويعتقد بأن « الأداء الاستراتيجي ما هو إلا دراسة وبحث لقياس الفعالية التنظيمية»[1]، ولذلك فإن معظم الدراسات المعاصرة تهتم بتحديد مقاييس الفعالية التنظيمية، والتي تتمثل بالأساس في تحديد إمكانية وقدرة المنظمة على التنافس والبقاء والاستمرار.

2/ المستوى العملي: هو مستوى قرارات روتينية مبرمجة مسبقا تحافظ على سير نشاطات الاستغلال للمنظمة أقصى ربح، وتهدف هذه القرارات إلى تحسين الأداء الداخلي، وبالإضافة إلى المؤشرات المالية، فإنه يتم استخدام مؤشرات عملياتية في قياس الأداء، كالحصة السوقية، فهي ترجمة الأداء إلى أعمال واقعية أثناء تحقيق النشاطات.

3/ المستوى التكتيكي: تسمح مختلف القرارات بإدارة وهيكلة الموارد بغية الحصول على أحسن النتائج الممكنة، ومستوى الأداء المتعلق بهذا المستوى يجمع بين الأداء الداخلي والخارجي، حيث يمثل الأداء الأوسع والأشمل لأداء المنظمة، ويدخل في مضامينه أسس كل من الأداء المالي والأداء العملياتي، إضافة إلى الفعالية التنظيمية.

والشكل الآتي يوضح هذه النظرة لمستويات الأداء المالي، الأداء العملياتي، الأداء الاستراتيجي.

الشكل رقم (2): مستويات الأداء



المصدر: فلاح حسن عداي السيني، الإدارة الإستراتيجية، مرجع سابق، ص 236.

المطلب الثاني: مكونات الأداء و محدداته

يتعلق أداء المنظمة بمجموعة من المكونات والمحددات والعناصر التي تؤثر وتتأثر إيجابيا أو سلبيا به منها هو داخلي يمكن للمنظمة أن تتحكم فيه منها ما هو خارجي صعب التحكم فيه لذلك على المنظمة أن تتكيف معها.

[1]- فلاح حسن العداي الحسيني، مرجع سابق، ص 237.

1/ مكونات الأداء

كثيرا ما يعبر عن الأداء بمصطلحين هما: الكفاءة والفعالية، أنهما يمثلان أما قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وأما القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المدخلات المتاحة، فالأداء يتجسد من خلال ما سبق بمستويات الكفاءة والغالية التي تحققها المنظمة وفيما يلي توضيح أوسع لهذين العنصرين.

1-1 الكفاءة: تعرف الكفاءة ب أنها: « الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج والمخرجات»[1]، أي أنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة، بينما يعرف ها (Malo) بأنها: « تعظيم العلاقة بين المدخلات والمخرجات أي إنتاج حجم مقبول من المخرجات باستعمال أقل للمدخلات، أو استعمال حجم معين من المدخلات لتحقيق حجم أقصى من المخرجات» ويضيف أيضا بأن المنظمة الكفؤة هي التي تستعمل مواردها بأسلوب أكثر إنشائي وتتفادى تبذير الموارد[2].

يظهر من خلال هذه التعاريف أن الكفاءة هي ترجمة للعلاقة بين المخرجات والمدخلات في المنظمة.

2-1 الفعالية:

يركز مفهوم الفعالية على مخرجات أو نتائج أداء المنظمة، فالفعالية هي دالة على مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، واصطلاحا هي أكثر شمولا من الكفاءة، فالفعالية هي: « محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة لعبا تحتوي هنا أنشطة إدارية، وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية وهذا لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة».[3] بينما هناك من يرى: « ارتباط الفعالية بتحقيق الأهداف، فنقول عن منظمة ما أنها فعالة إذا استطاعت أن تحقق الأهداف المسطرة، واقل فعالية إذا حققت جزءا منها، بينما توصف بأنها غير فعالة تماما إذا لم تستطع تحقيقها كليا»[4]، كما تعرف الفعالية أيضا بأنها: « القدرة على تحقيق الأهداف في ظل متغيرات بنية محيطة، وهي تحشد علاقة نوعية وليست كمية بين المدخلات والموارد المستخدمة وبين المخرجات أو النتائج المحققة بغض النظر عن التكلفة، ويتمثل منهجها في اختيار مزيج مناسب ومتناسب كما ونوعا من المدخلات واستخدامه بالأسلوب الصحيح في أداء الإنجاز الفعلي أو المحقق إلى الإنجاز المخطط أو المرغوب فيه». [5]

---

[1]- عبد السلام أبو قحف، أساسيات التنظيم والإدارة، الطبعة الثالثة، دار المعرفة، عمان، 2001، الجزء الأول، ص 24.

[2] -(J.L) Malo, l'essentiel du contrôle de getion, edition d'organisation, 2eme edition, Paris, 1998, p 11.

[3]- سعد صادق بحيري، إدارة توازن الأداء، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 201.

[4]- الداوي الشيخ، دراسة تحليلية للكفاءة في التسيير، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم التسيير جامعة الجزائر، 1995، ص 110.

[5]- محمد فريد الصحن، عبد السلام أبو قحف، اقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1987، ص 92.

1-3 العلاقة بين الكفاءة والفعالية:

هناك ارتباط وثيق بين الكفاءة والفعالية، ولكن هذا لا يعني أنهما مترادفين، فقد تميز المنظمة بالفعالية في تحقيق الأهداف ولكن لا تتسم بالكفاءة في استخدام الموارد، كما ق تتميز بالكفاءة ولكنها لا تتميز بالفعالية، إلا أن هذا لا يعني وجود تناقض بين كل منهما، فإذا نظرنا إلى الفعالية على أنها درجة نجاح المنظمة في تحقيق هذه الفعالية، إذ أثبتت الكثير من الدراسات أن الفعالية يمكن النظر إليها باعتبارها متغيرا تابعا يتحدد بفعل تأثير عدد من المتغيرات المستقلة، وأودى هذه المتغيرات الهامة هو الاستخدام العقلاني للموارد لتحقيق الأهداف المحددة.

2/ محددات الأداء

يرى(Jean pierre Mercien) في هذا الإطار أن العوامل التي يرتكز عليها أداء المنظمة تتمثل في: [1]

- الإستراتيجية؛
- الرؤية، القيم، الرسالة؛
- الموارد البشرية؛
- هيكلة المنظمة؛
- العمليات والأنظمة؛
- الموازنة.

أما (Tompeters, Robert watrman):[2] فيشيران إلى ثمانية عوامل للأداء هي:

- التميز في العمل؛
- الاستماع للزبون؛
- تشجيع الاستقلالية والإبداع؛
- ترسيخ الإنتاجية بتحفيز الأفراد؛
- القيم الجماعية؛
- الاحتفاظ بهيكلة بسيطة؛
- المزج بين الليونة والصرامة؛

[1] -(J.P) Mercien, Mesurer et Développer les performances, les éditions A Quedecor, Montréal, 2003, P7.

[2]-(TàPeteisn (R) Wontréal, Le prix D'excellence, les 8 leviers de la performances, édition Dunod, paris, 1999, p8.

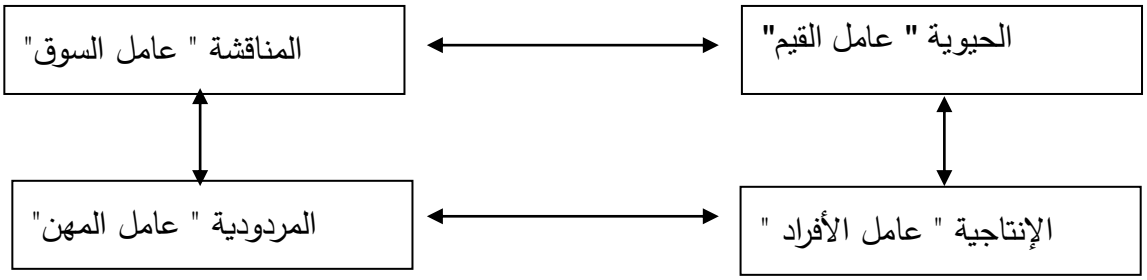
- الاهتمام والارتباط بما نعرف القيام به.

أما بالنسبة لـ (Poul Pinto) فيرى أن هناك أربع عوامل للأداء هي:[1]

- الحيوية؛
- القيم قاعدة للنظام في مجمله؛
- الأسواق (المنافسة) أين يتم قيام الأداء؛
- الأفراد (الإنتاجية) الذين هم ركيزة؛

كل واحد من هذه الأعمدة حسب المؤلف يمثل قاعدة أساسية للأداء ويمكن تمثيلها في الشكل التالي:

الشكل رقم (3) العوامل المحددة للأداء



المصدر: Paul Pinto, la performance durable, renouer avec les fonds des montants des entereprises qui durant, editionDunod, Paris,2003, p11

حيث يمثل المخطط العوامل المحددة للأداء ل Paul Pinto والتي تعتبر هذه العوامل قاعدة أساسية للأداء حيث أن المورد البشري ظهر كعامل أساسي ومحدد للأداء وعامل لا يتحقق إلا عن طريق الأداء، وقدرة المنظمة على التنافس والبقاء والإستمرارية، كما أن المنظمة تصل إلى مستوى أدائها إذا إستطاعت أن تحقق أهدافها المسطرة (الفعالية) ومواردها المتاحة (الكفاءة).

ويتضح مما سبق أن الأداء يتأثر بمجموعة من العوامل المختلفة والمتداخلة حيث أن العوامل المحددة للأداء مجالها واسع فكل منظمة لها قائمة تختلف عن الأخرى من حيث أدائها وطرق تحسينها لأن كل عامل أو مجموعة عوامل لها تأثير مختلف في ظل الظروف المختلفة.

[1]-(P) Pinto la performance durable, renouer avec les fonds des montants des entreprisse qui durant, édition Dunod, paris, 2003, P 11.

وبالنسبة لبعض الباحثين هناك من يضيف عوامل الأداء إلى داخلية وأخرى خارجية " فنجد أن العوامل الداخلية تتمثل في: العنصر البشري، الإدارة، التنظيم، طبيعة العمل، بيئة العمل، العوامل الفنية، أما بالنسبة للعوامل الخارجية فتتمثل في البيئة السياسية، البيئة القانونية، البيئة الاقتصادية، البيئة الاجتماعية.

أما المقاربة الإستراتيجية فترى أن أهم عوامل تحقيق الأداء المرتفع تأتي من المنظمة نفسها قبل المحيط، أو بالأحرى من مواردها.

المطلب الثالث: مؤشرات الأداء

مؤشرات قياس أداء هي أهم الركائز الرئيسية في الإدارة والتخطيط وأهم الوسائل التي تضمن لك تحقيق هدفك وانجازه وتساعدك على التركيز وعدم التشتت والانتباه الدائم، وهذه المؤشرات هامة جدا في قياس أداء الأفراد (أداء المنظمات)، أداء الخطط وأيضا أداء البرامج والتقنية وكل شيء أو أمر يحتاج إلى التقييم والمتابعة بشكل عام.

1/ مؤشرات قياس الأداء

هي مجموعة من المؤشرات والقيم النوعية والرقمية، والتي من خلالها يمكن تقييم أداء كل ما يحدث سواء في المنظمة ككل أو تقييم الأهداف والمهام ودورها التأكد من انك مازالت في مسارك الصحيح حيث أنها تعتبر مهمة في الإدارة الإستراتيجية.

أجبرت الكثير من الدراسات عن الأداء وعلاقته بالتخطيط الاستراتيجي باعتباره أحد مداخل تحسين الأداء، وبيئت هذه الدراسات أهم مؤشرات الأداء وربطها بالعديد من العوامل المستخدمة في صياغة إستراتيجية المنظمة وبالتحديد تم التركيز على الأداء الداخلي، التوجه الخارجي، إدارة العمليات استراتيجيات الموارد، نظم القدرة الإبداع، آليات الرقابة...الخ، وتتمثل هذه المؤشرات في:

1-1المؤشرات المالية: التي ترتكز على أرقام محاسبة تتمتع بمزايا أنها فعالة وموضوعية، كما أنها تعطي نظرة تركيبية للأداء.

1-2 المؤشرات المالية المحدودة:تركز اهتمام المدراء على الأمد القصير للتميز بالقدرة على رد الفعل لأن المشاكل تكتشف بشكل متأخر جدا، وتعطي نظرة تركيبية للأداء، الأمر الذي يسهل التحليل الضروري.

لكن تبقى التحليلات التقليدية لهذه المؤشرات توجه غالبا اهتمام المدراء إلى تخفيض التكاليف فقط، وهناك من حدد مؤشرات الأداء الكلي في مجموعة المقاييس التي تساعد المديرين على اتخاذ القرار، كما تبين لهم مدى جودة العمل، ويتم تحديد مؤشرات الأداء حسب الخطة الإستراتيجية للمنظمة، ومن أهم مؤشرات الأداء الحلية ما يلي:

- الربحية؛
- الحجم؛
- النمو؛

كما تجدر إشارة إلى أن المنظمة ترصد أهدافا مختلفة حسب مستوياتها وتحدد حسب مجالها، ويتم وضع الأهداف كليا على أساس القوى الدافعة الإستراتيجية والتي تمثل القضايا التي يجب أن تواجهها المنظمة خلال فترة تتراوح بين 3-5 سنوات، كي تحقق موقعا ومركزا قويا في الأسواق.

المطلب الرابع: أبعاد الأداء

كان الأداء لفترة قريبة جدا يعتبر ذو بعد داخلي فقط، لكن المصطلح تغير ولم يعد أحادي البعد، حيث نكتشف مع مرور الوقت أن الأداء صار له بعدين داخلي وخارجي وفقا للمعادلة التالية: (الأداء= الأداء الداخلي+ الأداء الخارجي).

1/ البعد الداخلي للأداء:

يمكن توضيح البعد الداخلي للأداء من خلال العناصر المكونة له كما يأتي:

1-1النوعية: أن النوعية اليوم هي عامل أساسي للأداء الداخلي، حيث يمكن أن نعرفها بأنها مجموع الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة أو المنتج التي تكون قادرة على إرضاء حاجات الزبائن، فالنوعية إذن هي التكيف الكامل مع توقعات السوق حسب الاختيارات الإستراتيجية للمنظمة من وجهة نظر الإستراتيجية، أما من وجهة نظر الأداء المرتبط برضا الزبون فهي تصور ملائمة ومرافقة المنتجات أو الخدمات مع توقعات وتطلعات الزبائن.

1-2 التكلفة: هي « مجموع الأعباء المتعلقة بمرحلة معينة أو بمنتج مادي معين، أو مجموعة منتجات أو خدمة أو مجموعة خدمات، مقدمة في مرحلة معينة قبل المرحلة النهائية أي قبل وصولها إلى البيع»[1]أن التكلفة تمثل البعد المالي للأداء الداخلي، إذ أن كل منظمة تحلل في الداخل العلاقة بين الوظيفة والتكلفة كما يحلل الزبون العلاقة بين النوعية والثمن حين تعتبر كل نشاط يخلق قيمة بتكلفة كلية أقل من تلك التي لدى المنافسين هو نشاط ذو تكلفة إيجابية ولهذا " فالأداء بالنسبة لهذا المفهوم قد تطور من حيث قياسه وتحول إلى تدنيه التكاليف"[2]

[1]- ناصر دادي عدون، المحاسبة التحليلية، دروس وتمارين، دار المحمدية، الجزائر، الجزء1، 1999، ص 14.

[2]- نفس المرجع السابق، ص 43.

1-3 الآجال: بصفة عامة يمثل الأجل بالنسبة للمنتجات الموجودة، « مجال الوقت بين استقبال الطلبية وتسليم المنتج[1]، أما بالنسبة للمنتجات الجديدة فهو يمثل الفترة الضرورية للعرض في السوق منتج معروف ومحدد، لأن الأداء هو الاحتياط واحترام المسؤوليات المحددة، داخليا وخارجيا، وهو كذلك معرفة كيفية عزل المراحل الوسيطة التي لا تخدم الزبون ولا توقعاته، وبذلك فالأجل هو ضلع مختلط للأداء، داخلي بالنسبة للجزء الأكبر وخارجي بالنسبة للجزء الظاهر للزبون في الداخل والمؤشرات المرتبطة بالآجال تفسر سرعة المنظمة في التفاعل مع المؤثرات الخارجية (عدم استقرار البيئة، طلبات الزبائن، المنافسة...الخ) وأصبح معيارا مهما للحصول على حصص من السوق، فبعدما كان أداء المنظمة يتحقق عن طريق تقليص الآجال، تقليص التكاليف وتحسين النوعية، أصبح الآن يتحقق عن طريق التبادل والعلاقة بين تقليص الآجال والإيرادات وبين تقليص التكاليف وتحسين النوعين.

2/ البعد الخارجي للأداء:

في ظل البيئة المتقلبة، أداء المنظمة الخارجي يجب أن يقيم بالنسبة للرضا، لأن نجاح هذه الأخيرة متعلق برضا الزبون، فإذا تلقى هذا الأخير منتج أو خدمة ذو نوعية ترضي توقعاته سيشعر بقيمة بين الثمن والنوعية، وإذا نفس الزبون تلقى منتج يرضي توقعاته بسرعة كبيرة سوف يكون لديه شعور الاستفادة من الخدمة الحيدة، وعليه فالأداء الخارجي ذو علاقة وطيدة مع الأداء الداخلي فالأداء الداخلي الجيد هو ضروري للأداء الخارجي، لأنه يمثل إسقاط له.

ويعرف الأداء الخارجي بأنه: " القدرة على تحسين العلاقة بين "القيمة المعروفة من الزبون- تكلفة الوسائل الضرورية لخلق القيمة"[2] فرضا الزبون هو الوحيد الذي يضمن القابلية لتنافسية يتعلق بهذه القيمة، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تؤكد أن معالم أو مكونات الأداء الخارجي نجدها ضمن عوامل النجاح الأساسية للمنظمة، هذه الأخيرة يمكن تعريفها بأنها: « العوامل التي لها تأثير حاسم على الموقع التنافسي في قطاع معين».

المطلب الخامس: معايير تقييم الأداء

ان ارتكاز عملية الأداء على مقاربة الأهداف المسطرة مع النتائج المحققة يبين ضرورة وجود معايير تعبر كميا وكيفيا على أهداف المنظمة، الأمر الذي يسهل عملية التقييم ويكسبها المصداقية اللازمة، وفيها يأتي أهم المعايير المتعارف عليها عند المفكرين.

[1] -Berrah (L), opcit, p24.
[2] -Jacques et autresn pilotage stratégique, 2eme edition, Edition d'organisation, Paris, 2001, p77.

1/ معيار المردودية:

يكتسب معيار المردودية أهمية بالغة في المؤسسة كمؤشر بأخذ فكرة حقيقية على فعاليتها المالية، كما ان تحقيق المنظمة لمردودية مرتفعة يعتبر شرطا مهما إستمراريتها وتطورها، وعليه فإن مفهوم المردودية يرتب بالنتيجة المالية التي تحققها المنظمة في إطار نشاطها الإستغلالي العادي[1].

2/معيار الإنتاجية

يعتبر معيار الإنتاجية من معايير التقييم، حيث يتفق أغلب الباحثين والمختصين على أن اية محاولة للحكم على أداء المنظمة قد تفقد أهميتها إذ لم يأخذ بعين الإعتبار جانبها الإنتاجي، هذا الجانب الذي يعكسه معيار الإنتاجية، ويرتبط مفهوم الإنتاجية بالعلاقة الموجودة بين الناتج النهائي وعوامل الإنتاج المستعملة في تحقيقه، فالتحسن في هذه العلاقة يفسر نمو الفعالية الإنتاجية[2].

3/ معيار التنافسية

ان اخذ الجانب التنافسي بعين الإعتبار عند تقييم أداء المنظمة يعتبر توجها حديثا، إذ أصبحت المنظمات تعي جيدا ان اقتصار التقييم على الجوانب المالية والإنتاجية يعد غير كاف لتكوين صورة شاملة وحقيقية عن المنظمة، فلهذا أصبح الجانب التنافسي للمنظمة يحتل مكانة مرموقة في أي عملية لتقييم الأداء، بل أصبح يمثل الجانب الرئيسي الذي لا يجب تجاهله، اذ يقول (J.Castelmau) ان أداء المنظمة ما هو إلا ترجمة لتنافسيتها ولا يمكن أن نتكلم عن أدائها بدون الأخذ بعين الإعتبار جانبها التنافسي[3]، "ويرتبط مفهوم التنافسية بالقدرة على مواجهة القوى المضادة في الأوساق والتي تقلل من نصيب المنظمة في السوق".[4]

المبحث الثالث: الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعتبر الدراسات السابقة خطوة أساسية لبداية أي دراسة، فهي من أهم المصادر الأساسية التي تلعب دورا أساسيا في أي بحث علمي حيث تساعد الباحث في إعطاء فكرة عامة عن موضوع الدراسة وعن مراحل تطوره، لذا فمن الأساسي إستعراض في هذا المبحث إلى أهم الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال و الأداء الكلي للمنظمة الإقتصادية.

---

[1]- فلاح حسن عداي الحسين، مرجع سابق، ص233.

[2]-(A). Hamadouche, Critères de mesure de performance des Entreprises publiques industrielles dans les PVD. Thèse de doctorat université d'Alger, Algérie, Tome 01, 1992, p136.

[3]-(J). Castelmau, op.cit, p77.

[4]-فريد راغب النجار، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا، دار المطبوعات الجامعية، القاهرة، 1997، ص123.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

01/ دراسة حورية بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية

– دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق(GRTG)،مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 178:[1]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الاستخدامات الحديثة انطلاقا من ترتيب إستخدام كل من التكنولوجيات الأربعة(جهاز الحاسوب ،شبكة الأنترانت، شبكة الإكسترانت، شبكة الأنترنت) والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام وأثره على مستوى المنظمة المدروسة. و لمعالجة هذا الموضوع تم وضع الإشكالية التالية: " **ما مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بمؤسسة سونالغاز بولاية قسنطينة؟"** وذلك من خلال الكشف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا بتفعيل العلاقة بين أفراد المنظمات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد. وإشتملت عينة الدراسة على 43موظفا وإعتمدت في ذلك على المنهج التحليلي الوصفي ،حيث توصلت الدراسة إلى: وجود تباين في هذه التكنولوجيات حيث إحتل الحاسوب المرتبة الأولى وشبكة الأنترانت المرتبة الثانية، وعادة المرتبة الثالثة الأنترنت والمرتبة الرابعة لشبكة الإكسترانت وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثرعلى نسبة إستخدام الإتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والإستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن الإهتمام بمتابعة وسائل الإتصال الجماهيري أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الإتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المنظمة، حيث ساهمت في تفعيل الإتصال بشقه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

02/ شوقي شادلي، تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطةالجزائرية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016–2017.[2]

[1]– **حورية بولعويدات**، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ،2008، ص178

[2]– **شوقي شادلي** ،تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،الجزائر ،2016-2017

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتبيين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومدى إستخدامها من قبل المنظمات الصغيرة والمتوسطة بالإضافة إلى الوقوف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في الرفع من مستويات أداء هذه المنظمات، ولدراسة هذا الموضوع تم وضع **الإشكالية التالية** :"**هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو مجتمع المعلومات؟**"

وهذا من خلال قياس أثرها على التكاليف وكذا جودة الخدمات المقدمة للزبائن وزيادة المبيعات للمنظمة في حد ذاتها، وقد إتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي ،إضافة إلى إستخدامها لبرنامج SPSS16مع معالج الجداول (MS-EXCEL). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر منها ما يلي:

- حل المنظمات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الإتصال من :الهاتف الثابت ،الفاكس، الهاتف النقال، البريد الإلكتروني، بمستويات مرتفعة كما هو حال مثيلاتها في الدول الأوروبية.
- لم نسجل إستخدام هاته المنظمات للأنترانت ومواقع الويب ،ناهيك عن إستغلالها الضعيف للأغراض التجارية كالترويج.
- كما لم تسجل أي عملية للدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- Fidèle Nwamen, Impact des technologies de I 'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises, la Revue des Sciences de Gestion, Paris, France, 2004[1].

هدفت هذه الدراسة إلى وصف إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الشركات وإبراز تأثير هذا الإستخدام على الأداء التجاري للشركات، تتضمن الدراسة هدفان رئيسيان هما إكتشاف وتقييم درجة إستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل الشركات وإبراز وجود علاقة بين درجة إستخدام هذه الأدوات وأداء الشركات. حيث قامت الدراسة على الإشكالية التالية: **ما مدى أثر إستخدامTIC على الأداء التجاري للمؤسسات؟**

1-Link http://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2006-2-p-111.htm

حيث إشتملت الدراسة على عينة مكونة من 115شركة في مدينتي باوندي ودوالا في الكاميرون، وتم الحصول على 54إستبيان صالح للإستعمال ، وذلك خلال الفترة من15مارس إلى 30أفريل 2004.

كما اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي بإستعمال أداة الإستبيان. حيث أدى التحقق من فرضيات العمل لدينا بإستخدام إختيار كاي مربع ومعامل الإرتباط إلى النتائج التالية:

- يتأثر الأداء التجاري بشدة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال عندما يتم إستخدامها من قبل المدير أو مدير الشركة .
- يعتمد هذا الأداء بقوة وإيجابية على درجة إستخدام الأنترنت والأنترنيت والهاتف المحمول كلما زادت المعلومات التي يتم تداولها في الشركة من خلال إتصال الكمبيوتر، كلما زادت هذه الشركة من الأداء التجاري العالي، في مثل هذه الوحدات التي تخلق الثروة، يتلقى واضعو القرارات ويوزعون في الوقت الحقيقي المعلومات الضرورية وذات الصلة بالتشغيل السلس للمنظمة بأكملها.
- يرتبط إرتباطا وثيقا أداء الأعمال ويشكل إيجابي في "البحث والتطوير للعملاء" أو منتجات جديدة وإدارة الأعمال على وجه الخصوص من حيث تتبع العلماء .

2- Influence of Intenet and Information technology on work and Human Resource Management, Peter Baloh and PeterTrkman, Faculty of Economic, University of Ljublhana, Slovenia June, 2003.[1]

افترضت هذه الدراسة والتي أجريت في سلوفانيا، أثر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والإتصال في حياة الفرد، وكيفية تغيير الأنترنت لنمط حياة الإنسان الإجتماعية وطريقة تفكيره وكذلك كيفية الإتصال والتعلم، وأثر التغيير على العمل وإدارة الموارد البشرية، ولمعالجة هذا الموضوع تم وضع الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات على العمل وإدارة الموارد البشرية؟

حيث توصل هذه الدراسة إلى أن الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات الآتية:

- إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال Information and Communications Technology
- لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم.
- تغيير طرق إدارة المعلومات وإستغلال المعرفة.

-1

- تغيير وظائف الأفراد وإجراءات العمل.
- تغيير نمط القيادة في المنظمات وزيادة التفويض.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

من خلال عرض أهم الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة الحالية والمتمثلين في تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الكلي وتعدد الجوانب التي تم فيها التطرق إلى هذين المتغيرين يمكن مقارنتها مع الدراسة الحالية على النحو التالي:

1/ **المقارنة مع الدراسات باللغة العربية**

يمكن توضيح أوجه الإختلاف والتشابه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(1):مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الكلي للدراسة الحالية

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيري الدراسة	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال	طريقة معالجة الموضوع	عينة الدراسة
دراسة حورية بلعويدات، مذكرة ماجستير	التعرف على مدى الإستخدامات الحديثة للتكنولوجيات وأثرها على مستوى المؤسسة	المتغير المستقل: إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة. المتغير التابع: أثر التكنولوجيا على المؤسسة الإقتصادية	تفعيل العلاقة بين أفراد المؤسسات القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات	إستخدام التحليل الإحصائي للبيانات والمقابلة	43 موظفا بمؤسسة سونلغاز بقسنطينة
دراسة شوقي شادلي، أطروحة شهادة دكتوراه	معرفة وتبين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومدى إستخدامها من	المتغير المستقل: تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات	أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال – مساهمة التكنولوجيا في	إستخدام برنامج SPSS16 معالج الجداول Ms- Excel	

	قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومساهمتها في الرفع من أدائها	الصغيرة والمتوسطة المتغير التابع: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال	الرفع من مستويات الأداء		
الدراسة الحالية ماستر	معرفة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في المؤسسات الإقتصادية	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والإتصال المتغير التابع: الأداء الكلي	أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل تحسين الأداء. - تحقيق الأداء المتميز وتعزيز ديمومة مراكز التكنولوجيا التنافسية.	إستخدام التحليل الإحصائي للبيانات SPSS	40موظف بمؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على الدراسات السابقة

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن جميع الدراسات السابقة اشتركت في المتغير المستقل للدراسة الحالية، إضافة إلى إستخدام نفس الأسلوب: التحليل الإحصائي للبيانات.

ومن أهم الإختلافات هي أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي اعتمدت عليها كل الدراسة، حيث أن الدراسة الحالية تم الإعتماد فيها على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال المتمثلة في: تحقيق التميز، تعزيز مراكز التكنولوجيا، إستخدام التكنولوجيا للتدريب والتحفيز والتطوير.

2/ المقارنة مع الدراسات باللغة الأجنبية

سيتم التعرف على أوجه الشبه و الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة الأجنبية السابقة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(2): يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة الحالية والدراسات الحالية

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيري الدراسة	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال	طريقة معالجة الموضوع	عينة الدراسة
دراسة FidéleNwamen,Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprise, la Revue des Sciences de Gestion	وصف إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإبراز تأثير هذا الإستخدام على الأداء التجاري في الشركات	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والإتصال. المتغير التابع: الأداء التجاري	إكتشاف وتقييم إستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والإتصال. إبراز وجود علاقة بين درجة إستخدام هذه الأدوات وأداء الشركات	تم استخدام التحليل الإحصائي للاستبيان SPSS	115 شركة في مدينتي باوندي ودوالا في الكامرون
Influence of Intenet and Information technology on Work and Human Resource Management, Peter Baloh and Peter	معرفة أثر الإنترنت وتكنولوجيا	المتغير المستقل: الإنترنت وتكنولوجيا	تدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم.		

Trkman.	المعلومات فيحياة الفرد وكيفية تغيير الأنترنت لنمط الحياة الإجتماعية وأثره على إدارة الموارد البشرية	ا المعلومات المتغير التابع: إدارة الموارد البشرية	إستغلال المعرفة. تغيير نمط القيادة في المنظمات		
الدراسة الحالية ماستر	معرفة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في المؤسسات الإقتصادية بمؤسسة	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والإتصال المتغير التابع: الأداء الكلي	أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل تحسين الأداء. - تحقيق الأداء المتميز وتعزيز	إستخدام التحليل الإحصائي للبيانات SPSS	40موظ ف بمؤسسة مناجم الفوسفات - تبسة-

	مناجم الفوسفات – تبسة–		ديمومة مراكز التكنولوجيا التنافسية.		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على الدراسات السابقة

يمكن الملاحظة من الجدول أعلاه أن الدراستين مختلفتين عن الدراسة الحالية من خلال عينات الدراسة والإستمارات الموزعة، تختلف في الأبعاد المعتمدة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وتتشابه فقط في طريقة معالجة الموضوع.

رغم وجود إختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة إلا أن هناك تشابه أيضا مع الدراسات السابقة، ففي هذه الدراسة تم التركيز على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي يمكن أن تأثر على الموظفين، وعلى تطوير الكفاءات البشرية لتعزيز أداءها وجعلها كميزة تنافسية.

إن الدراسات السابقة التي ناقشت أحد متغيري الدراسة الحالية، سواء كانت كتب أو مذكرات أو رسائل جامعية أو مجلات، كلها ناقشت وإتبعت في معالجتها الإحصائية وأسئلة الإستبيان على تكنولوجيا المعلومات والإتصال، رغم إختلافها لكنها إتفقت كلها على الأبعاد التالية: التأثير المثالي، تحقيق الأداء المتميز، تعزيز مراكز التكنولوجيا، مع الدراسة الحالية.

3/ مدى الإستفادة من الدراسة السابقة

- ساعدت الدراسات السابقة على تكوين محصلة علمية لدى الطالبتين عن متغيرات البحث ألا وهي تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الكلي؛
- ساعدت الدراسات السابقة على معرفة نشأة كلا المتغيرين وكيفية تطورها عبر الفترات الزمنية المختلفة لهذه الدراسات وإعطاء فكرة عامة حول كيفية معالجة هذا البحث؛
- ساهمت الدراسات السابقة في توضيح أبعاد الدراسة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تم تطويرها؛
- ساعدت في إعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن إجراء الدراسة من حيث المنهج الذي سيتم إتباعه، ومن حيث أدوات الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة؛

- ساعدت في تكوين فكرة شاملة عن المعلومات، التي يجب أن يحتويها الإستبيان لكلا المتغيرين؛
- ساهم الإختلاف في مكان وبلد تطبيق الدراسة إلى إكتساب الطالبتين ثقافة هذا البلد في معالجة القضايا المعلوماتية والتكنولوجية، وأيضا تمييز أبرز الإختلافات بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

خاتمة الفصل

يمكن القول بأنه التقنيات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، تساهم بشكل كبير في تحقيق إستراتيجية المنظمة وأهدافها، فكل تقنية تلعب دورا فعالا في المنظمة، كل حسب الخصائص والقدرات التي تميزها، وتعد شبكة الأنترنت من أكبر التكنولوجيات إبداعا نتيجة لقدراتها الواسعة، التي أدت إلى تنوع المجالات التي تستخدم فيها، وخدماتها المتنوعة التي عادت على المنظمة الإقتصادية بالفائدة القصوى خاصة في تنفيذ أعمالها وعملياتها التجارية، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تعد كالقلب النابض في مختلف المؤسسات، إذ تساهم في تسهيل إنسيابية القرارات المناسبة، وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها، فهيا مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي لمؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي لمؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

بعد التطبيق للجانب النظري لموضوع البحث، كان لابد من دراسة تطبيقية تدعيما للموضوع، ولكشف فعالية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المنظمات الإقتصادية، تم القيام بإختيار إحدى أهم المنظمات الوطنية وهي مؤسسة الفوسفات، منجم جبل العنق- بئر العاتر-.

وفي هذا الفصل سوف يتم التطرق إلى المراحل التي يميزها منتوج هذه المؤسسة وكذا إعطاء لمحة عن المركب، وعلى هذا الأساس سيتم تلخيص مباحث هذا الفصل في النقاط التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية؛

المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية للبيانات؛

المبحث الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسةالميدانية

قبل البدء في الدراسة الميدانية لابد من تعريف القارئ بالمنظمة محل الدراسة، انطلاقا من لمحة تاريخية عنها والتحولات التي مرت بها، ووضعيتها في السوق الوطنية والدولية، إضافة إلى القطاع الذي تنتمي إليه ونوعية المادة التي تنتجها. والتعرف على نوعية المورد البشري العامل بها وتركيبته السوسيومهنية باعتبار أن الدراسة ستركز على هذا المورد من خلال محاولة تبيان علاقة إبداع عامليه في الإدارة بالأداء الوظيفي للعاملين ككل، ومن ثمة استخلاص النتائج من الدراسة.

المطلب الأول : نبذة تاريخية عن المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق

سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالمنظمة ومؤهلاتها

1/ التعريف بالمؤسسة الأم

أنشأت المنظمة الوطنية للحديد والفوسفات فارفوس (Ferphos) بموجب المرسوم رقم83/441 الصادر بتاريخ 16/07/1983 بعد هيكلة الشركة الوطنية للأبحاث والاستغلالات المنجمية (Sonarem، وتحولت سنة 1990 إلى شركة ذات أسهم رساميلها الاجتماعي

4.000.000.000.00 دينار جزائري. يوجد مقرها الاجتماعي بولاية عنابة في الشرق الجزائري، ولها عدة فروع تتوزع عبر المناطق التي تتواجد بها المناجم التي تستغلها الشركة، ومن أهم فروعها[1]:

- سومي فوس (Somiphos) وتستغل منجم الفوسفات بجبل العنق.
- سومي فار (Somifer) تعمل على منجم الحديد بعناني وروينة، منجم بني صاف، منجم الحديد بالونزة.
- فاربات (Ferpat)
- سوترامين (Sotramin)

2/ أهمية المنجم ووضعية الإنتاج بالمركب

إن احتياطات المنجم المتوقعة عن طريق دراسات التنقيب هائلة جدا، فمنجم جبل العنق يشمل: الجميجمة، كاف السنون، طرفاية، بلاد الحدبة. ويصنف ضمن أكبر المناجم في العالم، إذ يبلغ احتياطي المنجم 2 مليار طن حسب تقديرات 2006، وتقدر طاقة المركب الإنتاجية ب 5000 طن يوميا.

[1] معلومات مقدمة من طرف المؤسسة الوطنية للفوسفات

كما أن المركب يسعى لتوسيع وتطوير مراحل جديدة لمعالجة وتثمين وإنتاج المواد الكيميائية، كحمض الفوسفات وكلورور الفوسفات، فضلا عن إنتاج ومعالجة الفوسفات، وقد أقيمت فعلا دراسات معمقة حول المشروعين ولم يبدأ العمل بهما بعد.

والفوسفات له دور فعال على مستوى الحياة الاقتصادية والاجتماعية، كما تعتبر الوحدة المنظمة الوحيدة في إنتاج الفوسفات في هذه المنطقة، فلها دور فعال ومهم في الصناعة الجزائرية، وهذا يرجع إلى خصوصيتها العامة المتمثلة في إنتاج ومعالجة الفوسفات، الذي يعتبر الأساس لصناعات تحويلية وكيميائية كثيرة منها: الطلاء، الصيدلة، المتفجرات... الخ، إلى جانب أهمية الفوسفات في ميدان الفلاحة وتخصيب الأرض الفلاحية، باستخدام الأسمدة الفوسفاتية التي تلعب دورا هاما في تحسين المنتوج الفلاحي، وبالتالي تنمية الاقتصاد الوطني. وقد ساعد موقعه على تطوير مدينة بئر العاتر، كما أنه يمثل جزء من المجتمع من محركي وعمال المركب، ومن أهم مستهلكي فوسفات المركب:

- شركة أسميدال.

- المتعاملون من الخارج: المؤسسة تسوق معظم إنتاجها للخارج والدول التي تتعامل معها المنظمة هي: الهند، هولندا، البرازيل، الفيليبين، أوكرانيا.

3/ مؤهلات المركب

يملك المركب عدة مؤهلات تجعله يتنافس في الأسواق العالمية ومن بينها التالي:

1/ **وسائل الإنتاج**: وتتمثل في: المحجر، المفتت، هراس عملاق، غربال، حوض ضخم للماء، فرنان للتجفيف وآلة للنفض، آلة لنزع الوحل.

2/ **وسائل التخزين**: يحتوي المركب على خمسة 5 مطامير لتخزين الفوسفات المعالج بالطريقة الجافة، تبلع سعة الواحد 4 ألاف طن، بسعة إجمالية 20 ألف طن.

وسبعة صهاريج لتخزين الفوسفات المعالج بالماء، يتسع الواحد ل 400 طن، بسعة إجمالية 2800 طن.

كما يحتوي المركب على آلات تساعد بصفة مباشرة في الإنتاج والنقل منها: شاحنات عملاقة لنقل الفوسفات الخام من المنجم للمركب وأخرى لنقل الفوسفات المعالج إلى محطة التصدير بعنابة، سكة حديدية

المطلب الثاني: إجراءات الدراسة

تتطلب أي دراسة علمية إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي سوف يقود أي باحث لمعرفة ما يريده الباحث، وأيضا لإجابته على الأسئلة أو إيجاد إستفسارات حول الموضوع الذي يريد دراسته، وهذه الدراسات تختلف من دراسة

إلى أخرى، إلا أن هذه الأساليب تساعد على جمع المعلومات التي يرجى من خلالها إيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة.

1/ مجتمع الدراسة

بالنظر إلى تجانس المجتمع الدراسي حيث أن كل العمال يعتمدون على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في آداء المهام ولكن بدرجة متفاوتة ونظرا لظروف الصحية وطبيعة العمل تعذر الوصول إلى كل العمال وعليه تم اختيار عينة عشوائية تقدر بـ 56 عامل:

الجدول رقم(3): عدد العمال في منظمة مناجم الفوسفات –تبسة–

عدد الأعوان	سير مصلحة المستخدمين
4	**الإطارات العليا**
83	**إطارات**
460	**أعوان التحكم**
594	**أعوان التنفيذ**
1141	**المجموع**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة

2/ عينة الدراسة:

استهدفت عينة الدراسة عينة منتقية بطريقة عشوائية لأن متغيرات الدراسة تمس كل أفراد المجتمع الدراسي مما يعبر على التجانس النسبي وقد قدرت بـ 56 موظفا من المجتمع الدراسي ويعود سبب عدم اعتماد على المجتمع كاملا لصعوبة الوصول إلى بعض الموظفين بسبب تعدد مسؤولياتهم ومهامهم ولجمع البيانات تم توزيع استمارات على العينة العشوائية لمجتمع الدراسة والجدول الموالي يوضح ذلك: ويتضح من خلال الجدول الموالي أنه تم توزيع 56 عينة وتم استرجاع 52 عينة صالحة لتحليل و 04 عينات لم يتم استرجاعها.

الجدول رقم(4): جدول عدد الإستبيانات الموزعة لعينة الدراسة

الإستبيانات	العدد	النسبة
الموزعة	56	100
التي لم يتم استرجاعها	4	7.14
الصالحة للتحليل	52	92.85

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة

يلاحظ من الجدول رقم (4) أنه تم توزيع 56 استبيان بما يوافق حجم عينة الدراسة، حيث تم إسترجاع 52 إستمارة بنسبة 92.85٪ من مجموع الإستبيانات الموزعة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

4/ منهج الدراسة

يتمثل منهج الدراسة المتبع من خلال البحث في المنهج الوصفي، كما يهتم بجمع المعلومات والملاحظات التي تقود إلى الكشف عن الحقيقة، وهو بمثابة المسار الذي يتخذ قصد الوصول إلى نتائج علمية في دراسة المواضيع على إختلافها، وذلك من خلال عدد من القواعد العامة التي يجب توفرها للوصول إلى أفضل النتائج، حيث تم إتباع المنهج الوصفي الذي يعتبر من أبرز وأكثر المناهج شيوعا، ويعرف على أنه منهج يهدف إلى وصف ظواهر وأحداث أو أشياء معينة، كما تم إستخدام المنهج الإحصائي لتفسير الفروق والدلالات الإحصائية بين بعض المتغيرات التابعة والمستقلة.

المطلب الثالث: أدوات ووسائل الدراسة

الغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالوسائل اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل مؤسسة الفوسفات– تبسة – والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للمنظمة وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي.

1/ وسائل جمع المعلومات

1–1 الوثائق والسجلات: لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالمنظمة من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي للمنظمة وكذلك من خلال إجراء بعض المقابلات.

1–2المقابلة: تعرف المقابلة بأنها: "عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو الأشخاص المبحوثين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة"، وقد تم الاعتماد على المقابلة لجمع بعض البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة، من خلال الالتقاء ببعض رؤساء الأقسام ومساعديهم من أجل الاستفسار حول أمور تخص الموضوع محل الدراسة.

1- **3الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من الأدوات المساهمة في جمع البيانات، نظرا لتميزها بالسهولة النسبية وتطبيقها مباشرة، حيث تساعد في وصف الأحداث والحقائق، إذا استعملت من قبل الباحثتان بطريقة سليمة، وذلك من خلال ملاحظة كافة التحركات والتفاعلات بالاعتماد على الحواس، لتشخيص وضع المنظمة محل الدراسة.

1–4 الإستبيان (أداة الدراسة): تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراستها[2]، كما تعتبر المصدر الأول والأساسي الذي تم إستخدامه في هذا البحث.

وقد تم إعداد الاستمارة بناءا على المراحل التالية:

- مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع وتحرير العبارات منها؛
- إعداد استمارة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- عرض الاستمارة الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين؛
- ضبط النموذج النهائي من الاستمارة بناء على ملاحظات المحكمين رفقة الأستاذة المشرفة؛

1–5 الهدف من الإستبيان

يهدف هذا الإستبيان إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي بمنظمة مناجم الفوسفات –تبسة–

المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية للبيانات

يستعرض هذا المبحث التحليل الوصفي الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، وعرض المؤشرات الإحصائية ونتائج تطبيق أدوات الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والتكرارات لكل متغيرات الدراسة، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج حقيقية يتم الإعتماد عليها فيما بعد، وسيتم تحليل إستمارة البحث من خلال:

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية؛

المطلب الثاني: تحليل بيانات المراقبة لعينة الدراسة؛

المطلب الثالث: تحليل فقرات محور تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛

المطلب الرابع: تحليل فقرات محور الأداء الكلي.

[1]مصطفى صلاح فوال، مناهج البحث العلمي الإجتماعية، دار غريب، مصر، 1998، ص305

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

لكل بحث علمي إطاره المنهجي الذي من خلاله يقوم الباحث بحصر جوانب البحث في مجموع من المراحل لتسهيل تتبع هذه الدراسة ولعرض النتائج والتحليلات اللازمة والإجابة على مختلف التساؤلات في هذا البحث والتحقق من الفرضيات المقدمة.

أولا: طريقة الدراسة

1/ أدوات جمع المعلومات:

1. **أدوات جمع البيانات:** هناك مجموعة من الأدوات التي يتم الاعتماد عليها للحصول على البيانات، ونظرا لتعدد مصادر جمع هذه البيانات فقد تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات الأولية والثانوية وتتمثل في الآتي:

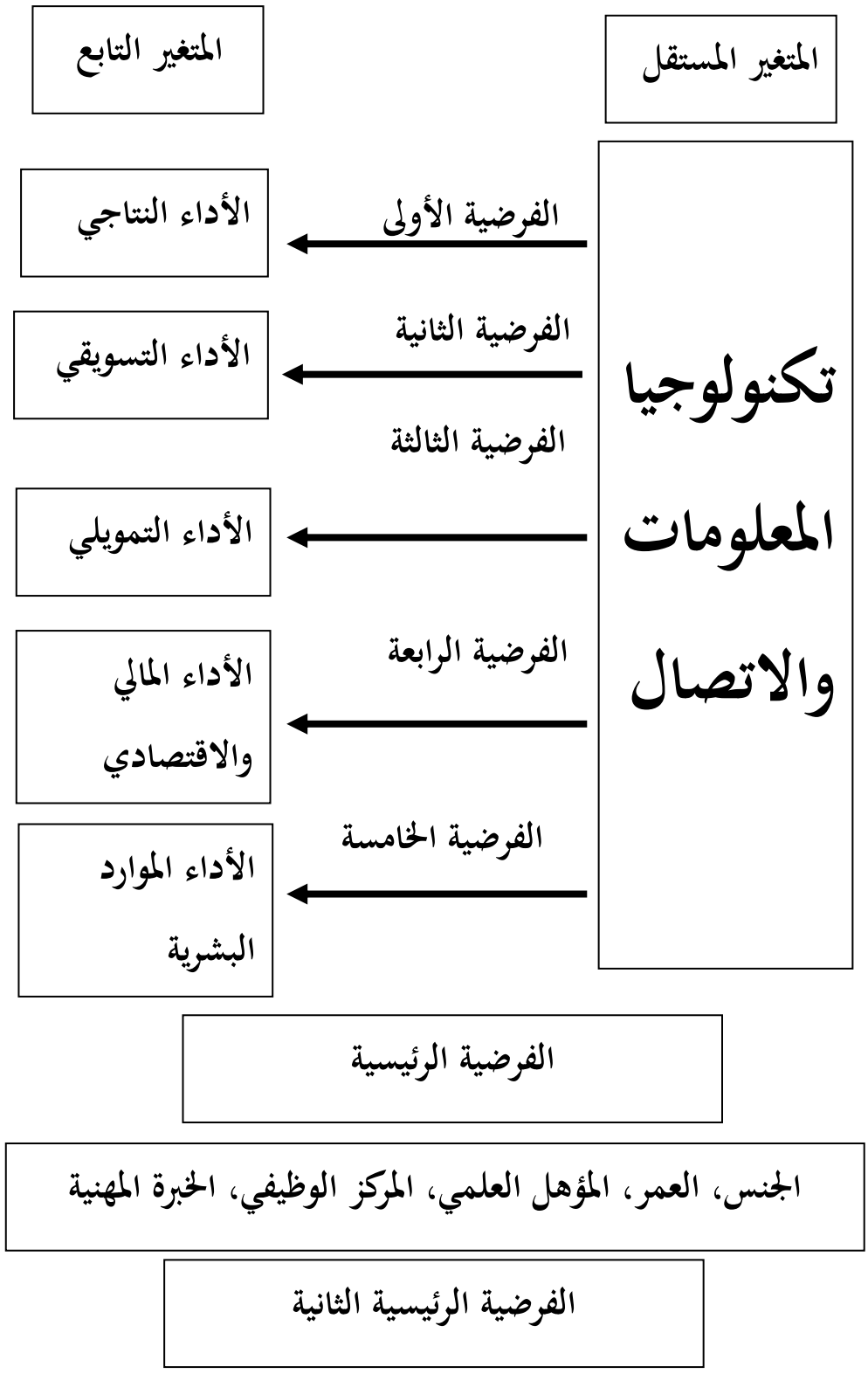
1-1 البيانات الأولية: وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع الاستبيان وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بمشكلة البحث، يعدها الباحث وتكون موجهة للمبحوثين من أجل الإجابة عليها من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS V.25) واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

1-2 البيانات الثانوية: وذلك من خلال مراجعة الكتب والمنشورات التي تتعلق بموضوع البحث لإثراء الدراسة بشكل علمي.

2نموذج الدراسة: تتناول الدراسة البحث في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي في المؤسسة الاقتصادية وبالتالي فهو يشتمل على المغيرات التالية:

المغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغير التابع: الأداء الكلي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة

ثانيا: أدوات الدراسة

سيتم خلال هذا المطلب التعرف على الأداة التي استخدامها في الجانب التطبيقي من الدراسة وكذا التعرف على الوسائل الإحصائية التي تم استعمالها.

1/ أداة جمع البيانات الميدانية

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجد أن أنسب طريقة لجمع المعلومات هي الاستبيان، وقد تم تصميم استبيان أولي بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

- إعداد استبيان يتضمن 49 سؤال من أجل استخدامها في جمع المعلومات.
- عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف من أجل اختبار مدى ملائمته لجمع البيانات.
- توزيع الاستبيان على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

2/ محتوى الاستبيان

باعتبار أن الاستبيان من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات، تم الاستعانة به في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول موضوع الدراسة، وقد اشتملت على:

محور بيانات المراقبة.

المحور الأول: واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات

المحور الثاني: مؤشرات الأداء الكلي للمنظمة.

3/ أدوات التحليل الإحصائي

لدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر، يتم الاعتماد على الطرق الإحصائية حتى يتم وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينهما، ومن أجل دراسة الاستمارة وتحليل البيانات التي تم جمعها، كان من الضروري القيام بترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستخدام برنامج الإحصائية الاجتماعية SPSSV25 للتحليل، وقد تم اعتماد العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها.

1–التكرارات: وهو تعداد كل الإجابات المذكورة لأسئلة الاستبيان وتلخيصها في جداول، وذلك عند عرض نتائج الاستبيان.

2–النسبة المئوية: لمعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأسئلة وهي الوسيلة الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تفسير خصائص أفراد العينة ومن ثم تمثيلها في أشكال إحصائية، وذلك من أجل الاستعانة بها في تحليل نتائج محور الاستبيان.

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}}$$

3–المتوسط الحسابي: يستخدم للتعرف على مستوى شدة الإجابة لأفراد عينة الدراسة.

هو قيمة تتجمع حولها قيم مجموعة ويمكن من خلالها الحكم على بقية قيم المجموعة، فتكون هذه القيمة هي الوسط الحسابي.

نفرض أن لدينا المتغيرات $x_1, x_2, \ldots$، (x_i)، يعطى المتوسط الحسابي لهذه القيم بالعلاقة:

$$\bar{x} = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n} x_i = \frac{1}{n}(x_1 + \cdots + x_n).$$

حيث أن n هو عدد المتغيرات

4–الانحراف المعياري: يستخدم لبيان تركيز وتشتت إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة.

وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه الفقرة أو بعد والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، يوضح أيضا التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعد متشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

نفرض أن لدينا المتغيرات($x_1, x_2, \ldots$, x_i)، يعطى الانحراف المعياري لهذه القيم بالعلاقة:

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N}(x_i - \bar{x})^2}.$$

حيث أن N هو عدد المتغيرات

معامل الثبات ألفا كرومباخ: لقياس درجة الاتساق بين فقرات الاستبيان. ويعبر عنه بالمعادلة:

$$a = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum vi}{vt}\right)$$

حيث:

α: يمثل ألفا كرونباخ.

n: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

5–مستوى الدلالة 0.05: يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية هو0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا (α) تساوي(0.05)، ويعني ذلك أن إحتمال الخطأ في المعاينة يجب ألا يزيد عن0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لايزيد عن 5 %.

6–مربع كاي للاستقلالية Chi Square test for Independence: لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين.

7–معامل ارتباط بيرسون: يستخدم معامل الارتباط "بيرسون " لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقا من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$r_{vv} = \frac{\sum(xi - X)(y1 - \bar{y})}{(n-1)SxSy}$$

حيث:

n : عدد المشاهدات.

xi : قيم المتغير الأول.

yi : قيم المتغير الثاني.

sx :الإنحراف المعياري للمتغير الأول.

sy :الإنحراف المعياري للمتغير الثاني.

8–اختبار التوزيع الطبيعي (Sample Kolmogrov–Smirnov–1):

استخدم لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الإختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

9–الانحدار الخطي البسيط: (**Simple Regression Analysis**)

يتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل (غير معروف) اعتمادا على بيانات جمعت عن الماضي (المعروف)، فهو يحلل أحد المتغيرات (المتغير التابع) متأثرا بعامل أخر أو أكثر من عامل مستقل 1، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تاثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الأداء الكلي ومحاوره لمؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة.

10–اختبارT للعينات المستقلة: إختبار إحصائي لاختبار فرضية إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05).

11–مقياس ليكارت Likert: لقياس رأي أفراد عينة الدراسة بخصوص العبارات التي تضمنها الاستبيان استخدم (مقياس ليكارت Likert)، بحيث سيتم تحديد مجالات الإجابة على العبارات وأوزانها على النحو الآتي:

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكارت الثلاثي

المقياس	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين

ويتم الحصول على المستويات من خلال طول الفترة وهي عبارة عن حاصل قسمة 2 على 3، حيث تمثل 2 عدد المسافات (من 1 إلى2 مسافة، من 2 إلى 3 مسافة)، و3 تمثل عدد الاختبارات، وعند قسمة 2 على3 ينتج طول الفترة ويساوي 0.666.

الجدول رقم (5): توزيع الدرجات حسب ليكارت

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.666	منخفض
من 1.667 إلى 2.333	متوسط
من 2.334 إلى 3	مرتفع

المصدر:من إعداد الطالبتين.

رابعا: صدق وثبات الاستبيان:

1–صدق الاتساق البنائي وفقا لمعامل ارتباط بيرسون: يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تستعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من المحاور القياسية بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان.

يتم إحتسابه بأخذ 25% من عينة الدراسة حيث لدينا العينة الكلية تحتوي 56 إجابة نأخذ منها 14ونحصل على النتائج الموالية.

الجدول رقم (6): صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

أبعاد ومحاور الاستبيان	الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان يساوي=		
	Pearson Correlation	Sig	N
المحور الأول: واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات	0.798	0.001	**14**
المحور الثاني: مؤشرات الأداء الكلي للمؤسسة	0.552	0.041	**14**

قـــاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي بين محور وأبعاد الاستبيان والدرجة أو المعدل الكلي لإجمالي عبارات الاستبيان.

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

من خلال الجدول رقم (6)أعلاه تم إيجاد أن معاملات الارتباط بين كل محاور الاستبيان والدرجة الكلية لإجمالي عبارات الاستبيان دالة إحصائيا حيث أن قيمة مستوى المعنوية اقل من مستوى الدلالة 0.05، ومنه تعتبر محاور الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

2–ثبات الاستبيان: توجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان، وفي هذه الدراسة تم التحقق من ثبات عبارات محاور الاستبيان من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ.

طريقة معامل ألفا كرونباخ: أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة ومجالات مختلفة لدرجة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ.

الجدول رقم(7) : قيمة معامل الفا كرونباخ للإستبيان

محاور وأبعاد الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ	نتيجة الاختبار
المحور الأول: واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات	0.789	**ثابت**
المحور الثاني: مؤشرات الأداء الكلي للمؤسسة	0.720	**ثابت**
الإستبيان ككل	0.813	**ثابت**

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V25

اتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة في جميع محاور الاستبيان، وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت (0.813) وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة تجدر الإشارة هنا أن معامل ألفا كرونباخ كلما اقتربت قيمته من 1 دلّ ذلك على أن قيمة الثبات مرتفعة.

المطلب الثاني: تحليل بيانات المراقبة للعينة:

في هذا العنصر سيتم عرض وتحليل البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستمارة، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (EXCEL2010؛SPSSV25).

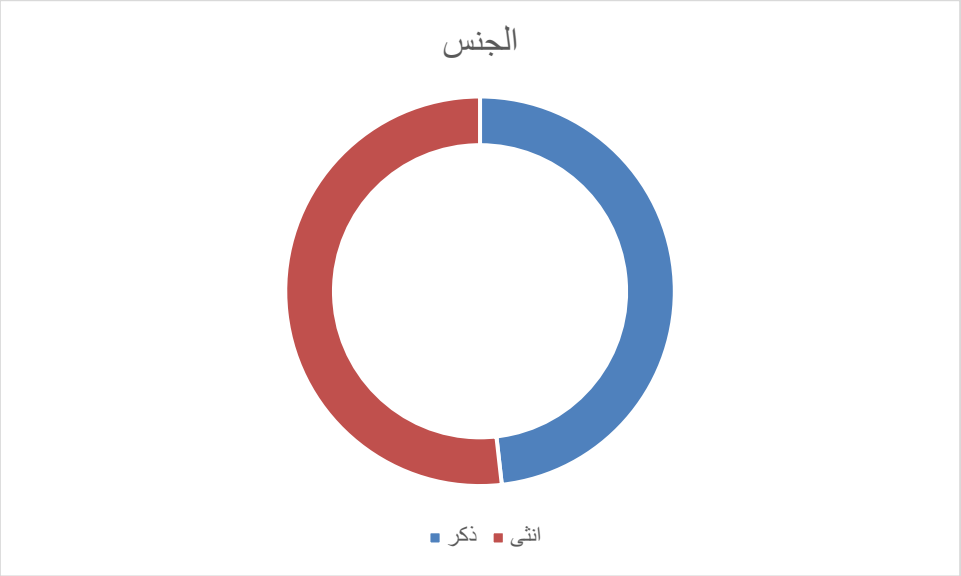
1–متغير الجنس

الجدول رقم(8) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	27	48.2
أنثى	29	51.8
المجموع	**56**	**100.0**

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

الشكل رقم(4) :توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



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

من خلال الجدول رقم(8) لوحظ بأن أفراد العينة المكونة من 56 موظف كان تقسيمهم حسب الجنس على النحو التالي: 29 من 56 إناث، أي ما يعادل نسبة 51.8%، ونسبة الذكور 48.2% بعدد بلغ 27من أصل 56.

يتبين أن التوزيع متقارب بين الجنسين في العينة من عمال شركة الفوسفاط تبسة.

2–متغير العمر:

تم تقسيم متغير العمر إلى 4 فئات سيتم توضيحها في الجدول الموالي:

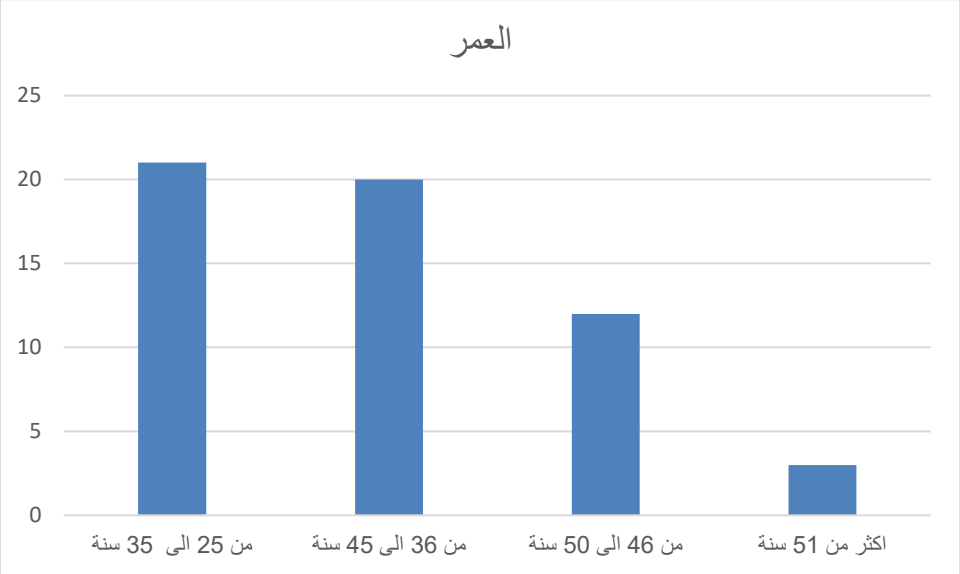
الجدول رقم(9): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 25 الى 35 سنة	21	37.5

من 36 الى 45 سنة	20	35.7
من 46 الى 50 سنة	12	21.4
أكثر من 51 سنة	3	5.4
المجموع	**56**	**100**

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

الشكل رقم(5): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر



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

يلاحظ من خلال الجدول رقم (9)أن الفئة العمرية من 25-35 سنة هي الاكثر تكرارا (21 تكرار من أصل56) بنسبة 37.5%، تليها باقي الفئات العمرية بنسب أقل، الفئة العمرية من 36-45 سنة بنسبة 35.7%، ثم الفئة العمرية من 46 إلى 50 سنة بنسبة 21.4%، وأخيرا الفئة العمرية أكبر من 50 سنة بأقل بنسبة 5.4%.

الملاحظ أن الفئات العمرية الأصغر هي الأكثر تكرار.

فأغلب الفئات العمرية في المنظمة تتراوح أعمارهم بين 25 سنة و45 سنة حيث يمثلون 73.2% من العينة.

يفسر على أن المنظمة تختار موظفيها من مختلف الفئات العمرية بما يتناسب وطبيعة وظائفها، وهنا يمكن القول أن المنظمة تعمل على تنويع تركيبتها البشرية من حيث توظيف جميع الفئات العمرية مع التركيز على الفئات الشبانية حيث فئة "من 25 إلى 35 سنة" أكبر فئة من العمال، واضافة كفاءات بشرية مؤهلة من الفئات الأكبر عمرا.

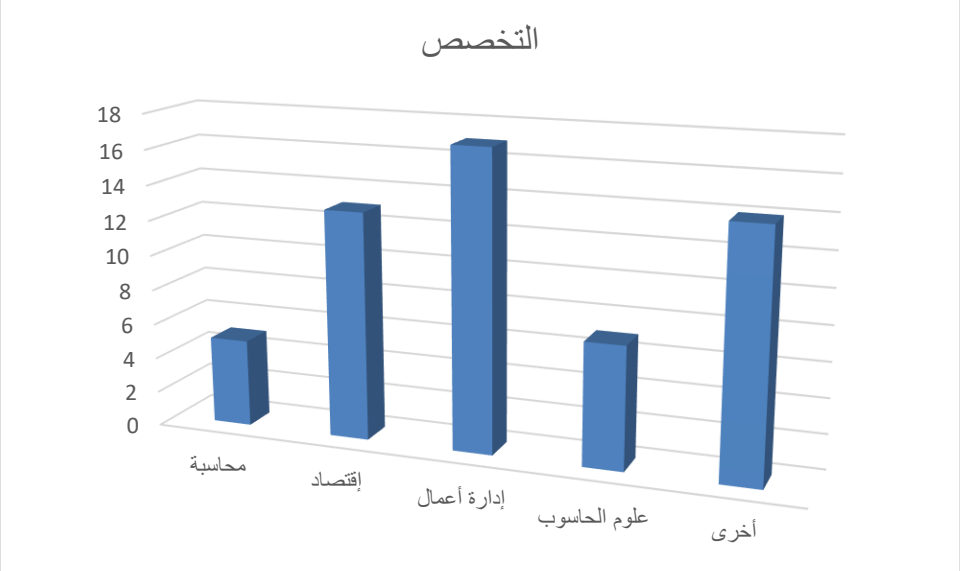
3- التخصص:

الجدول رقم(10): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية %
محاسبة	5	8.9
إقتصاد	13	23.2
إدارة أعمال	17	30.4
علوم الحاسوب	7	12.5
أخرى	14	25
المجموع	56	100

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

الشكل رقم(6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصص



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

يتبين من الجدول رقم(10) أن تخصص إدارة الأعمال هو الأكثر تكرارا في العينة بنسبة 30.4%، تخصص إقتصاد بنسبة 23.2%، تخصص علوم الحاسوب يمثل نسبة 12.5%، بينما أقل نسبة في تخصص محاسبة 8.9%.

باقي التخصصات الأخرى تمثل نسبة 25%.

الملاحظ أن تخصص إدارة الأعمال وتخصص اقتصاد يمثلان أكثر من نصف العينة بنسبة 52.6% على مستوى المديرية لمنظمة مناجم الفوسفاط تبسة.

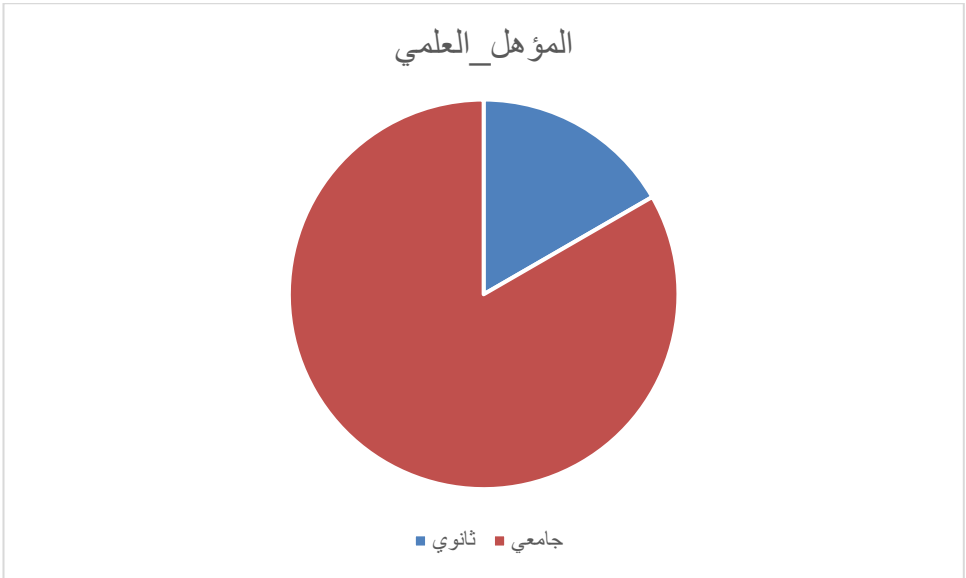
4- المؤهل العلمي:

الجدول رقم(11): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي	8	14.3
جامعي	48	85.7
المجموع	56	100

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

الشكل رقم(7): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي



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

من خلال نتائج الجدول رقم (11) اعلاه يلاحظ أن أغلبية العينة هي بمستوى جامعي بنسبة 85.7%، ثم فئة المستوى الثانوي بنسبة 14.3%.

أغلب أفراد العينة بمستوى تعليمي عالي.

يمكن القول أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات الجامعية بنسبة عالية في التسيير.

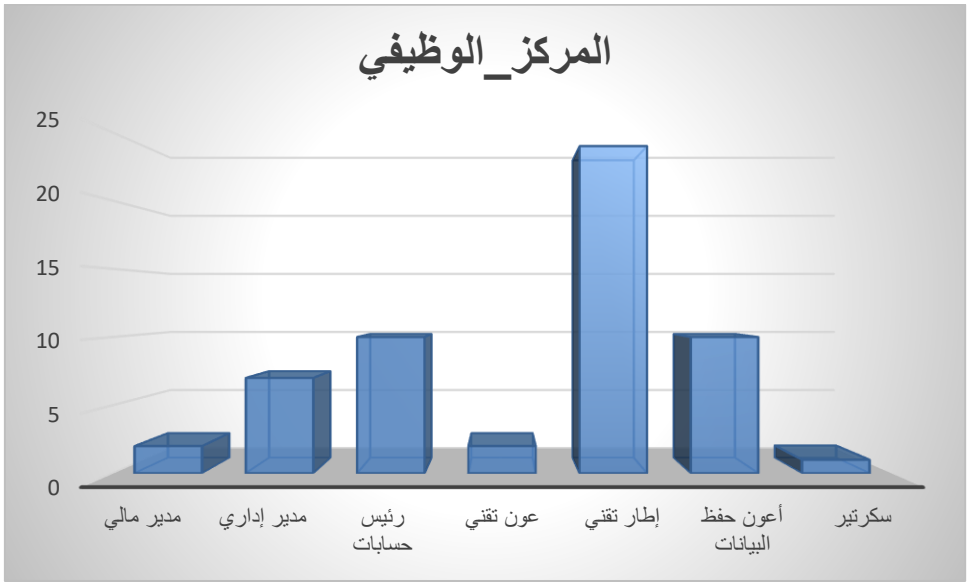
5–المركز الوظيفي:

الجدول رقم(12) :المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية %
مدير مالي	2	3.6
مدير إداري	7	12.5
رئيس حسابات	10	17.9
عون تقني	2	3.6
إطار تقني	24	42.9
عون حفظ البيانات	10	17.9
سكرتير	1	1.8
المجموع	56	100.0

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.V25

الرسم البياني رقم(8):توزيع العينة حسب المركز الوظيفي



المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

يتبين من نتائج الجدول رقم (12) أن أكثر فئة تكرارا هي إطار تقني بنسبة 42.9%، تليها باقي الفئات بنسب أقل، حيث نجد فئة عون حفظ البيانات بنسبة 17.9%، وفئة رئيس حسابات بنفس النسبة17.9%، مدير إداري بنسبة 12.5%، بينما3.5% تمثل نسبة مدير مالي وكذلك نفس النسبة لعون تقنيي، بينما سكرتير بأقل نسبة 1.8%.

الملاحظ أن أغلب الوظائف في منظمة مناجم الفوسفاط تبسة على مستوى المديرية هي وظائف إدارية عليا حيث فئة الإطارات والمدراء تمثل 59% من العينة المدروسة.

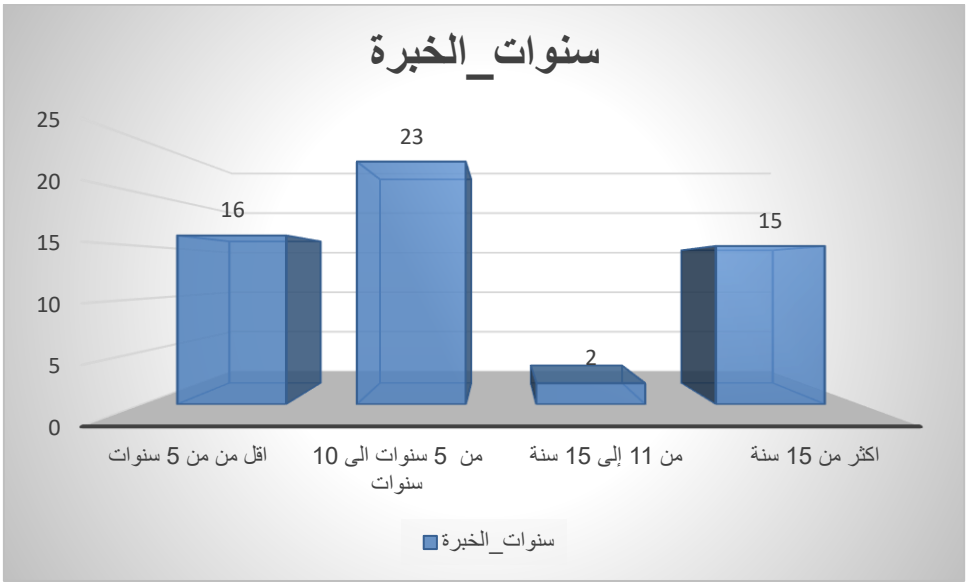
6–سنوات الخبرة:

الجدول رقم(13):توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	16	28.6
من 5 سنوات الى 10 سنوات	23	41.1
من 11 إلى 15 سنة	2	3.6
اكثر من 15 سنة	15	26.8
المجموع	56	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS .V25

الرسم البياني رقم(9): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

تشير نتائج الجدول رقم(13) اعلاه ان تقريبا نصف العينة بنسبة 41.1% لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات، تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 28.6%، ثم فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 26.8%.اما أقل فئة تكرارا هي من 11 إلى 15 سنة بنسبة 3.6%.

يتبين حسب متغير الخبرة المهنية أن المؤسسة لديها نسبة كبيرة 69.7% لديهم خبرة إلى 10 سنوات حسب العينة المدروسة وهذا يتوافق مع متغير العمر حيث الفئات الشبانية هي أكبر فئة، مع وجود الفئة ذات الخبرة الكبيرة في المناصب العليا.

أولا: تحليل إجابات العينة حول عبارات المحور الأول "واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات"

الجدول رقم (14):استجابات إجابات العينة حول عبارات المحور الأول "واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	تتوفر مؤسستكم على تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها بعدد كافي ذات تقنية عالية	2,97	0,17	مرتفع	1
2	–تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد على ممارسة أداء الأعمال	2,97	0,17	مرتفع	2

3	–تتوفر مؤسستكم على برمجيات أصلية على مستوى أجهزة الإعلام الآلي.	2,83	0,45	مرتفع	5
4	–توفر المؤسسة برنامج مضاد للفيروسات في كل أجهزة الإعلام الآلي	2,72	0,51	مرتفع	9
5	–لدى المؤسسة شبكتان داخلية وخارجية (الأنترنيت،الإكسترانت) مع الموردين والشركاء.	2,75	0,50	مرتفع	7
6	–يستفيد الموظفين والأعوان من خدمة الأنترنت داخل المؤسسة	2,58	0,60	مرتفع	17
7	–تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ عليها	2,64	0,59	مرتفع	14
8	–تعتمد مؤسستكم على آلية الدفع الإلكتروني–E Paymentمن طرف الزبائن.	1,83	0,81	متوسط	18
9	–تستعمل المؤسسة البريد الإلكتروني E-mail بشكل واسع في أعمالها	2,67	0,53	مرتفع	11
10	–تعتمد مؤسستكم على ممارسة الإدارة الإلكترونية–E Administration	2,61	0,64	مرتفع	15
11	–توفر مراكز الإتصال خدمات نوعية ومقيدة للزبائن بدل تنقلهم للمؤسسة	2,58	0,65	مرتفع	16
12	–يتم الإعتماد على نظم المعلومات Systéme D'informationفي المؤسسة في إنجاز كافة الأعمال	2,67	0,59	مرتفع	12
13	–تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل	2,89	0,32	مرتفع	3
14	–تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل	2,89	0,40	مرتفع	4
15	–تلجأ المؤسسة الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعالجة إخفاقات العمل	2,75	0,50	مرتفع	8

16	–يؤدي إستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالضرورة إلى تقليص التكاليف	2,75	0,50	مرتفع	6
17	–تتميز المؤسسة بالكفاءة والفعالية من خلال تحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكلفة ممكنة	2,64	0,64	مرتفع	13
18	–تقوم مؤسستكم بدورات تدريبية وتكوينية لموظفيها في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	2,67	0,63	مرتفع	10
واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات		2.70	0.25	مرتفع	

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

يلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور يأخذ القيمة (2.7) بمستوى **مرتفع**، وانحرافا معياريا قدره (0.25) ما يعني تجانس عالي في إجابات العينة في محور واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات.

حسب النتائج في المحور الأول إجابات العينة تشير إلى واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات هي بدرجة مرتفعة.

حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى المجال [2.334 – 3] حسب مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال (18) عبارة تميزت أغلبها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على أغلب فقرات محور واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات.

العبارة "**تتوفر مؤسستكم على تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها بعدد كافي ذا تقنية عالية.**" والعبارة " **تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد على ممارسة أداء الأعمال** " في الرتبة الأولى والثانية بأكبر ونفس المتوسط الحسابي (2.97) ومستوى مرتفع "أي أن الإجابة المتوسطة هي موافق" وأصغر إنحراف معياري (0.17) في عبارات المحور أي تأكيد وإجماع من العينة على العبارتين.

كذلك العبارة "**تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل** " بمستوى مرتفع وفي الرتبة 3 كأكبر متوسط حسابي (2.89).

هذا ما يشير إلى إجماع وتأكيد لدى العينة بمستوى مرتفع على: توفر المؤسسة على تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها بعدد كافي ذات تقنية عالية وكذلك إقتناء المنظمة أحدث البرمجيات التي تساعد على ممارسة أداء الأعمال وعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل هي أهم 3 جوانب في واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات.

أي أنها أكثر العناصر تطبيقا في واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات.

العبارة " **تعتمد مؤسستكم على آلية الدفع الإلكتروني E-Payment من طرف الزبائن** ."بأصغر متوسط حسابي(1.83) وفي الرتبة الأخيرة للمحور وبمستوى متوسط وإنحراف معياري مرتفع نسبيا عن أغلب العبارات (0.81)، هذا ما يشير إلى أن إعتماد المنظمة على آلية الدفع الإلكتروني أقل الجوانب تطبيقا في واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات.

باقي عبارات المحور كلها بمستوى مرتفع.

ترتيب العبارات حسب تأثيرها وتطبيقها في واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات هو كالآتي من الأكثر تطبيقا إلى الأقل في الجدول الموالي:

الجدول رقم(15): ترتيب العبارات حسب تأثيرها في واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة

الرتبة	العبارة
1	تتوفر مؤسستكم على تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها بعدد كافي ذات تقنية عالية؛
2	تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد على ممارسة أداء الأعمال؛
3	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل؛
4	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل؛
5	تتوفر مؤسستكم على برمجيات أصلية على مستوى أجهزة الإعلام الآلي؛
6	يؤدي إستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالضرورة إلى تقليص التكاليف؛
7	لدى المؤسسة شبكتان داخلية وخارجية (الأنترنيت، الإكسترانت) مع الموردين والشركاء؛
8	تلجأ المؤسسة الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعالجة إخفاقات العمل؛
9	توفر المؤسسة برنامج مضاد للفيروسات في كل أجهزة الإعلام الآلي؛
10	تقوم مؤسستكم بدورات تدريبية وتكوينية لموظفيها في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؛

11	تستعمل المؤسسة البريد الإلكتروني E-mail بشكل واسع في أعمالها؛
12	يتم الإعتماد على نظم المعلوماتSystémeD'informationفي المؤسسة في إنجاز كافة الأعمال؛
13	تتميز المؤسسة بالكفاءة والفعالية من خلال تحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكلفة ممكنة
14	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ عليها
15	تعتمد مؤسستكم على ممارسة الإدارة الإلكترونية E-Administration
16	توفر مراكز الإتصال خدمات نوعية ومقيدة للزبائن بدل تنقلهم للمؤسسة
17	يستفيد الموظفين والأعوان من خدمة الأنترنت داخل المؤسسة
18	تعتمد مؤسستكم على آلية الدفع الإلكتروني E-Payment

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

المطلب الثاني: تحليل إجابات العينة حول عبارات المحور الثاني" مؤشرات الأداء الكلي للمؤسسة "

1–مؤشرات الأداء الإنتاجي

الجدول رقم (16): استجابات إجابات العينة حول عبارات "مؤشرات الأداء الإنتاجي "

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
19	–يساهم الأداء الإنتاجي في زيادة أكبر للمخرجات من خلال تحسين جودتها	2.72	0.62	مرتفع	1
20	–يقوم الأداء الإنتاجي من خلال تخفيض حجم المخلفات	2.58	0.69	مرتفع	3
21	–تعمل المؤسسة على زيادة الكفاءة والفعالية والعمليات الانتاجية في جذب القوى العاملة المؤهلة	2.33	0.83	متوسط	4
22	–تقوم المؤسسة بتخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والمالية التي تساعدها على تحقيق الميزة التنافسية من خلال التكلفة	2.61	0.6	مرتفع	2
مؤشرات الأداء الإنتاجي		**2.56**	**0.43**	**مرتفع**	

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

المتوسط الحسابي لمحور مؤشرات الأداء الإنتاجي يأخذ القيمة (2.56) بمستوى **مرتفع**، وانحرافا معياريا قدره (0.43) بدرجة تجانس جيدة في إجابات العينة على عبارات مؤشرات الأداء الإنتاجي.

حسب نتائج المحور الثاني إجابات العينة تدل على أن مؤشرات الأداء الإنتاجي هو بمستوى مرتفع.

حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى المجال [2.334 – 3] حسب مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال 4 عبارات تميزت 3 منها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على أغلب فقرات محور مؤشرات الأداء الإنتاجي في شركة مناجم الفوسفات.

العبارة "**يساهم الأداء الإنتاجي في زيادة أكبر للمخرجات من خلال تحسين جودتها.**" بأكبر متوسط حسابي (2.72) والرتبة الأولى في ترتيب عبارات المحور ومستوى مرتفع في عبارات المحور أي تأكيد من العينة على مساهمة الأداء الإنتاجي في زيادة أكبر للمخرجات من خلال تحسين جودتها.

العبارة "**تقوم المؤسسة بتخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والمالية التي تساعدها على تحقيق الميزة التنافسية من خلال التكلفة.**" كذلك بمستوى مرتفع وفي الرتبة 2 كأكبر متوسط حسابي (2.61) وأصغر إنحراف معياري في المحور (0.60) أي أكثر عبارة لا يوجد عليها فروقات واختلافات في الإجابات.

ثم العبارة "**يقوم الأداء الإنتاجي من خلال تخفيض حجم المخلفات.**" بمستوى مرتفع وفي الرتبة 3 كأكبر متوسط حسابي (2.58).

أما العبارة "تعمل المؤسسة على زيادة الكفاءة والفعالية والعمليات الانتاجية في جذب القوى العاملة المؤهلة." بمستوى متوسط وفي الرتبة 4 وأصغر متوسط حسابي في مؤشرات الأداء الإنتاجي (2.33).

نلاحظ أن أكثر الجوانب تأثيرا في مؤشرات الأداء الإنتاجي بمستوى مرتفع هي: مساهمة الأداء الإنتاجي في زيادة أكبر للمخرجات من خلال تحسين جودتها، وقيام المنظمة بتخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والمالية التي تساعدها على تحقيق الميزة التنافسية من خلال التكلفة، يقوم الأداء الإنتاجي من خلال تخفيض حجم المخلفات كلها تأثر إيجابا بمستوى مرتفع على مؤشرات الأداء الإنتاجي .

أما عمل المنظمة على زيادة الكفاءة والفعالية والعمليات الانتاجية في جذب القوى العاملة المؤهلة هو أضعف مؤشرات الأداء الإنتاجي.

ترتيب العبارات حسب تأثيرها في مؤشرات الأداء الإنتاجي هو كالآتي من الأكثر إلى الأقل في الجدول التالي:

الجدول رقم(17): ترتيب العبارات حسب تأثيرها في مؤشرات الأداء الإنتاجي

الرتبة	العبارة
1	يساهم الأداء الإنتاجي في زيادة أكبر للمخرجات من خلال تحسين جودتها؛
2	تقوم المؤسسة بتخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والمالية التي تساعدها على تحقيق الميزة التنافسية من خلال التكلفة؛
3	-يقوم الأداء الإنتاجي من خلال تخفيض حجم المخلفات؛
4	-تعمل المؤسسة على زيادة الكفاءة والفعالية والعمليات الانتاجية في جذب القوى العاملة المؤهلة.

الجدول رقم (18): استجابات إجابات العينة حول عبارات محور الثالث "الأداء التسويقي"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
23	-يساهم التعامل الإلكتروني في تزايد عدد الزبائن	2.78	0.48	مرتفع	1
24	-أصبح بإمكان المشترين القيام بالمقارنة بين السلع والمنتجات المعروضة عبر الإنترنت بشكل مباشر	2.78	0.54	مرتفع	2
25	-تحرص المؤسسة في الحصول على معلومات فورية عن أوضاع المنتجات والحصص السوقية والعمليات التجارية	2.50	0.88	مرتفع	3
26	-يتم إختيار مؤشرات قياس الأداء التسويقي المناسبة و أهميته في المؤسسة	2.33	0.79	متوسط	5
27	-عناصر المزيج الترويجي التي يتم استخدامها من طرف المؤسسة مناسبة للتعريف او الاشهاربالمنتجات	2.39	0.60	مرتفع	4
محور "الأداء التسويقي"		**2.56**	**0.43**	**مرتفع**	

المصدر :من إعداد الطالبتين الاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

يلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أعلاه أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء التسويقي يأخذ القيمة (2.56) بمستوى **مرتفع**، وانحرافا معياريا قدره (0.43) ما يعني ذلك وجود تجانس عالي في إجابات العينة في المحور.

حسب النتائج في المحور إجابات العينة تشير إلى أن الأداء التسويقي هو بدرجة مرتفعة.

حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى المجال [2.334 - 3] حسب مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال 5 عبارات تميزت 4 منها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على أغلب فقرات محور مؤشرات الأداء التسويقي في شركة مناجم الفوسفات.

العبارة "**يساهم التعامل الإلكتروني في تزايد عدد الزبائن.**" لديها اكبر متوسط حسابي (2.78) ومستوى مرتفع.

العبارة"**يتم اختيار مؤشرات قياس الأداء التسويقي المناسبة وأهميته في المؤسسة.** "بأصغر متوسط حسابي(2.33) وفي الرتبة الأخيرة للمحور وبمستوى متوسط.

باقي عبارات المحور كلها بمستوى مرتفع.

ترتيب العبارات حسب تأثيرها في الأداء التسويقي هو كالآتي من الأكثر إلى الأقل حسب الجدول الموالي:

جدول رقم (19): ترتيب العبارات حسب تأثيرها على الأداء التسويقي

الرتبة	العبارة
1	يساهم التعامل الإلكتروني في تزايد عدد الزبائن؛
2	–أصبح بإمكان المشترين القيام بالمقارنة بين السلع والمنتجات المعروضة عبر الإنترنت بشكل مباشر؛
3	تحرص المؤسسة في الحصول على معلومات فورية عن أوضاع المنتجات والحصص السوقية والعمليات التجارية؛
4	عناصر المزيج الترويجي التي يتم استخدامها من طرف المؤسسة مناسبة للتعريف او الاشهار بالمنتجات؛
5	يتم إختيار مؤشرات قياس الأداء التسويقي المناسبة وأهميته في المؤسسة.

3–الأداء التمويلي

الجدول رقم (20): استجابات إجابات العينة حول عبارات محور "الأداء التمويلي"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
28	–تقوم المؤسسة بالحصول على الإئتمان من قبل المؤسسات المالية.	2.17	0.94	متوسط	7
29	–تتمثل مصادر التمويل للمؤسسة الإقتصادية في كل	2.44	0.84	مرتفع	4

	المصادر الداخلية عن طريق التوظيف المالي والإقتراض.				
30	–تقوم المؤسسة بالحصول على زيادة رأس المال بهدف زيادة التمويل للمشروع	2.08	0.87	متوسط	8
31	–تقوم المؤسسة بإستخدام أسلوب التحليل المالي من أجل تحليل وتقييم تركيبة الهيكل التمويلي للمؤسسة	2.53	0.70	مرتفع	1
32	–توفر المؤسسة مجموعة واسعة من الخدمات الإستثمارية في السوق	2.44	0.69	مرتفع	5
33	–يتمثل الهيكل التمويلي للمؤسسة في كيفية تمويل إجمالي موجودات وإستثمارات المؤسسة.	2.50	0.74	مرتفع	2
34	–تخضع المؤسسة للقانون من أجل إسترداد المبالغ المستحقة من العملاء.	2.47	0.70	مرتفع	3
35	–تبادر المؤسسة في المبادرة على حل المشاكل المالية بفعالية وإيجاد بدائل مناسبة للتعامل مع العقبات التي تواجه العمل.	2.42	0.84	مرتفع	6
محور" الأداء التمويلي "		**2.44**	**0.32**	**مرتفع**	

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

المتوسط الحسابي لمحور الأداء التمويلي يأخذ القيمة (2.44) بمستوى **مرتفع**، وانحرافا معياريا قدره (0.32) بدرجة تجانس عالية في إجابات العينة على عبارات الأداء التمويلي.

حسب نتائج محور إجابات العينة تدل على أن جانب الأداء التمويلي حسب العينة في المؤسسة المدروسة هو بمستوى مرتفع.

حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى المجال [2.334 – 3] حسب مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال 8 عبارات تميزت 6 منها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على أغلب فقرات محور مؤشرات الأداء التمويلي في شركة مناجم الفوسفات.

العبارة " تقوم المؤسسة بإستخدام أسلوب التحليل المالي من أجل تحليل وتقييم تركيبة الهيكل التمويلي للمؤسسة." بأكبر متوسط حسابي (2.53) ومستوى مرتفع في عبارات المحور أي تأكيد من العينة على العبارة.

أما العبارة " تقوم المؤسسة بالحصول على الإئتمان من قبل المؤسسات المالية." والعبارة "تقوم المؤسسة بالحصول على زيادة رأس المال بهدف زيادة التمويل للمشروع" بأصغر المتوسطات الحسابية في المحور (2.17) و(2.08) ومستوى متوسط في الرتبة الأخيرة للمحور ما يدل على أنهما أضعف الجوانب في الأداء التمويلي.

باقي العبارات كلها بمستوى مرتفع.

ترتيب العبارات حسب فعاليتها في الأداء التمويلي هو كالآتي من الأكثر إلى الأقل حسب الجدول الموالي:

جدول رقم(21): ترتيب العبارات حسب فعاليتها في الأداء التمويلي

الرتبة	العبارة
1	تقوم المؤسسة بإستخدام أسلوب التحليل المالي من أجل تحليل وتقييم تركيبة الهيكل التمويلي للمؤسسة؛
2	يتمثل الهيكل التمويلي للمؤسسة في كيفية تمويل إجمالي موجودات وإستثمارات المؤسسة؛
3	تخضع المؤسسة للقانون من أجل إسترداد المبالغ المستحقة من العملاء؛
4	تتمثل مصادر التمويل للمؤسسة الإقتصادية في كل المصادر الداخلية عن طريق التوظيف المالي والإقتراض؛
5	توفر المؤسسة مجموعة واسعة من الخدمات الإستثمارية والإستشارية في السوق؛
6	تبادر المؤسسة في المبادرة على حل المشاكل المالية بفعالية وإيجاد بدائل مناسبة للتعامل مع العقبات التي تواجه العمل؛
7	تقوم المؤسسة بالحصول على الإئتمان من قبل المؤسسات المالية؛
8	تقوم المؤسسة بالحصول على زيادة رأس المال بهدف زيادة التمويل للمشروع.

4– الأداء المالي والإقتصادي

الجدول رقم (22):استجابات إجابات العينة حول عبارات محور"الأداء المالي والإقتصادي"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
36	–تعمل التكنولوجيا على خفض التكاليف والمخاطرة والتنويع بالإضافة الى زيادة الارباح والحصة السوقية	2.92	0.37	مرتفع	1

37	–تم رفع قيمة رقم أعمال المؤسسة بعد تطبيق التكنولوجيات الحديثة في الوظائف	2.78	0.54	مرتفع	2
38	–يعتبر الأداء الإقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الى بلوغها	2.75	0.60	مرتفع	3
39	–تعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية	2.58	0.60	مرتفع	5
40	–يعتبر التوازن المالي هدفا ماليا تسعى الوظيفة المالية لبلوغه.	2.67	0.53	مرتفع	4
محور "الأداء المالي والإقتصادي"		**2.74**	**0.26**	**مرتفع**	

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

يلاحظ من خلال الجدول رقم(22) أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور يأخذ القيمة (2.74) بمستوى **مرتفع**، وانحرافا معياريا قدره (0.26) ما يعني ذلك وجود تجانس عالي في إجابات العينة في محور.

حسب النتائج في محور إجابات العينة تشير إلى الأداء المالي والإقتصادي في المؤسسة هو بدرجة مرتفعة.

حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى المجال [2.334 – 3] حسب مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال 5 عبارات تميزت كلها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على أغلب فقرات محور مؤشرات الأداء المالي والإقتصادي في شركة مناجم الفوسفات.

عبارات المحور كلها بمستوى مرتفع.

ترتيب العبارات حسب تأثيرها في الأداء المالي والاقتصادي هو كالآتي من الأكثر إلى الأقل حسب الجدول الموالي:

جدول رقم(23): ترتيب العبارات حسب تأثيرها في الأداء المالي والإقتصادي

الرتبة	العبارة
1	تعمل التكنولوجيا على خفض التكاليف والمخاطرة والتنويع بالإضافة الى زيادة الارباح والحصة السوقية؛
2	تم رفع قيمة رقم أعمال المؤسسة بعد تطبيق التكنولوجيات الحديثة في الوظائف؛
3	يعتبر الأداء الإقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الى بلوغها؛
4	يعتبر التوازن المالي هدفا ماليا تسعى الوظيفة المالية لبلوغه؛
5	تعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافس.

5–أداء الموارد البشرية

الجدول رقم(24) :استجابات إجابات العينة حول عبارات محور"أداء الموارد البشرية "

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
45	–حسنت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من أداء العمال عن طريق تقليص حجم المنتجات	2.81	0.47	مرتفع	2
46	–توفير المؤسسة بيئة أفضل للعمل عن طريق سهولة الاتصال وسرعتها	2.97	0.17	مرتفع	1
47	–تساعد المورد البشري على اكتشاف الاخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة	2.33	0.83	متوسط	5
48	–تعمل تكنولوجيا المعلومات على توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها	2.47	0.77	مرتفع	4
49	–تقليص قنوات الاتصال بما يساعد على سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات	2.64	0.59	مرتفع	3
محور" أداءالموارد البشرية "		**2.72**	**0.31**	**مرتفع**	

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS. V25

المتوسط الحسابي لمحور أداء الموارد البشرية يأخذ القيمة (2.72) بمستوى **مرتفع**، وانحرافا معياريا قدره (0.31) بدرجة تجانس عالية في إجابات العينة على عبارات أداء الموارد البشرية.

حسب نتائج محور إجابات العينة تدل على أن أداء الموارد البشرية للعينة هو بمستوى مرتفع.

حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تنتمي إلى المجال [2.334 - 3] حسب مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال 5 عبارات تميزت 4 منها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول رقم (23) أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على أغلب فقرات محور مؤشرات أداء الموارد البشرية في شركة مناجم الفوسفات.

العبارة "**توفير المؤسسة بيئة أفضل للعمل عن طريق سهولة الاتصال وسرعتها.**" بأكبر متوسط حسابي (2.97) ومستوى مرتفع وأصغر إنحراف معياري في المحور (0.17) في عبارات المحور أي تأكيد وإجماع من العينة على العبارة.

أما العبارة " **تساعد المورد البشري على اكتشاف الاخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة.**" بأصغر متوسط حسابي (2.33) وفي الرتبة الأخيرة للمحور بمستوى متوسط.

باقي العبارات كلها بمستوى مرتفع.

ترتيب العبارات حسب تأثيرها وفعاليتها في أداء الموارد البشرية هو كالآتي من الأكثر إلى الأقل حسب الجدول الموالي:

جدول رقم(25): ترتيب العبارات حسب تأثيرها وفعاليتها في أداء الموارد البشرية

الرتبة	العبارة
1	توفير المؤسسة بيئة أفضل للعمل عن طريق سهولة الاتصال وسرعتها؛
2	حسنت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من أداء العمال عن طريق تقليص حجم المنتجات؛
3	تقليص قنوات الاتصال بما يساعد على سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات؛
4	تعمل تكنولوجيا المعلومات على توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛
5	تساعد المورد البشري على اكتشاف الاخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1/اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف سمرنوف – (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لإفتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا.

وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الإستمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (26): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	القيمة الإحصائيةZ	مستوى المعنوية sig	نتيجة التوزيع
المحور الأول: واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	1.073	0.203	توزيع طبيعي
المحور الثاني: مؤشرات الأداء الكلي للمؤسسة	1.223	0.101	توزيع طبيعي
الاستبيان ككل	1.137	0.151	توزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (26) أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن ($sig>0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

المبحث الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

تم طرح الفرضيتين الرئيسيتين المواليتين.

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha\leq0.05$)

الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$).
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لخصائص بيانات المراقبة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في مؤسسة مناجم الفوسفات– تبسة–

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

1–إختبار الفرضية الأولى

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة العلاقة وتأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي ومحاوره (الأداء الإنتاجي، الأداء التسويقي، الأداء التمويلي، الأداء المالي والإقتصادي، أداء الموارد البشرية) في مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة، حيث لاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($Y=ax+b$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع الأداء الكلي ومحاوره، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)وقد تم حساب معامل التحديد ($R2$) لمعرفة نسبة التأثير في المتغير المستقل نتيجة للتغير في المتغير التابع. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (27): نتائج الإنحدار الخطي للفرضية الأولى

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة	ثابت الإنحدار (β)	مستوى المعنوية لثابت الإنحدار (sig)	معامل الإنحدار (α)	معامل الإرتباط (R)	معاملالتحديد ($R2$)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (Fcal)	مستوى المعنوية لنموذج الإنحدار (sig)
	الأداء الكلي	1.477	0.000	0.411	0.436	0.190	3.562	12.685	**0.001**
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**الأداء الإنتاجي**	2.020	0.000	0.157	0.135	0.018	1.001	1.002	**0.321**
	الأداء التسويقي	0.630	0.022	0.708	0.392	0.154	3.133	9.816	**0.003**
	الأداء التمويلي	0.871	0.001	0.621	0.349	0.122	2.736	7.486	**0.008**
	الأداء المالي	1.860	0.000	0.326	0.311	0.097	2.402	5.770	**0.020**

	والإقتصادي								
	أداء الموارد البشرية	1.960	0.003	0.460	0.414	0.171	4.358	9.917	**0.004**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي ومحاوره (الأداء الإنتاجي، الأداء التسويقي، الأداء التمويلي، الأداء المالي والإقتصادي، أداء الموارد البشرية) في مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة، حيث تبين في إختبار فرضيات الدراسة:

إختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية العدمية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم (27) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة والتأثير بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة، وعليه تبين أن هناك تأثير لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي، حيث نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.411) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.436)، وهو ارتباط بدرجة متوسطة وايجابي وهذه المعاملات معامل الانحدار والارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار ستودنت(T) وإختبار فيشر (F)، وهذا دليل على وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

حسب اختبار فيشر(F-test) للتأكد من معنوية نموذج الانحدار البسيط حيث ومن الجدول أعلاه نجد القيمة الإحصائية المحسوبة (Fcal)تأخذ القيمة (12.685)وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة مستوى المعنوية (sig)

تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في هذه الدراسة، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

منه نقول بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

من الاختبار السابق تم إستنتاج قرار اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومنه تم القيام بقبول الفرضية الرئيسية الأولى.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الإنحدار حسب المعاملات هي كالآتي:

معامل الارتباط (R): بينت النتائج أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الكلي في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.436)وهو ضمن مجال علاقة ارتباطية بدرجة متوسطة (بين 0.4 و0.7)، وعلاقة الارتباط الموجبة تدل وتبين أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية أي بزيادة مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى زيادة الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة.

معامل التحديد (R2):تبلغ قيمة معامل التحديد (0.190) ويتضح منها أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يفسر نسبة 19% من الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة حسب نموذج الإنحدار الخطي.

وتدل قيمة معامل الانحدار (α) للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والإتصال انه بزيادة وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة بقيمة0.411 وحدة (علاقة طردية).

بالنسبة لثابت الانحدار (β) للنموذج هو معنوي ويفسر بأنه قيمة ثابتة تعبر عن قيمة المتغير الأداء الكلي تساوي 1.477 وحدة عندما تكون قيمة المتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساوي صفر.

إختبار الفرضيات الفرعية:

1–الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية العدمية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم (27) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة والتأثير بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي في مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة، وعليه تبين أنه لا يوجد تأثير وعلاقة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي، حيث نجد أن:

حسب اختبار فيشر (F-test) للتأكد من معنوية نموذج الانحدار البسيط حيث ومن الجدول أعلاه نجد القيمة الإحصائية المحسوبة (Fcal) تأخذ القيمة (1.002)وهي غير دالة احصائيا حيث أن قيمة مستوى المعنوية (sig)تساوي (0.321) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في هذه الدراسة، وهذا يشير إلى عدم معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

أي أنه لا يوجد تأثير وعلاقة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من الاختبار السابق نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى: نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومنه تم قبول الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية العدمية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم (27) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة والتأثير بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة، وعليه تبين أن هناك تأثير

لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي، حيث نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.708) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.392)، وهو ارتباط ايجابي وهذه المعاملات معامل الانحدار والارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار ستودنت (T) وإختبار فيشر (F)، وهذا دليل على وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

حسب اختبار فيشر (F-test) للتأكد من معنوية نموذج الانحدار البسيط حيث ومن الجدول أعلاه نجد القيمة الإحصائية المحسوبة (Fcal) تأخذ القيمة (9.816) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة مستوى المعنوية (sig)تساوي (0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في هذه الدراسة، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

منه يمكن القول أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

من الاختبار السابق نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومنه تم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الإنحدار حسب المعاملات هي كالآتي:

معامل الارتباط (R): بينت النتائج أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء التسويقي في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.392)، وعلاقة الارتباط الموجبة تدل وتبين أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية أي بزيادة مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى زيادة الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة.

معامل التحديد (R2): تبلغ قيمة معامل التحديد (0.154) ويتضح منها أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يفسر نسبة 15% من الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة حسب نموذج الإنحدار الخطي.

وتدل قيمة معامل الانحدار (α) للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والإتصال انه بزيادة وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة بقيمة 0.708 وحدة (علاقة طردية).

بالنسبة لثابت الانحدار (β) للنموذج هو معنوي ويفسر بأنه قيمة ثابتة تعبر عن قيمة المتغير الأداء التسويقي تساوي 0.630 وحدة عندما تكون قيمة المتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساوي صفر.

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$).

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية العدمية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم (27) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة والتأثير بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة، وعليه تبين أن هناك تأثير لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي، حيث نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.621) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.349)، وهو ارتباط ايجابي وهذه المعاملات معامل الانحدار والارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار ستودنت (T) وإختبار فيشر (F)، وهذا دليل على وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

حسب اختبار فيشر (F-test) للتأكد من معنوية نموذج الانحدار البسيط حيث ومن الجدول أعلاه نجد القيمة الإحصائية المحسوبة (Fcal) تأخذ القيمة (7.486) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوي (0.008) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في هذه الدراسة، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

منه تم القول أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

من الاختبار السابق نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومنه نقوم بقبول الفرضية الفرعية الثالثة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الإنحدار حسب المعاملات هي كالآتي:

معامل الارتباط (R): بينت النتائج أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء التمويلي في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.349)، وعلاقة الارتباط الموجبة تدل وتبين أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية أي بزيادة مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى زيادة الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة.

معامل التحديد (R2): تبلغ قيمة معامل التحديد (0.122) ويتضح منها أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يفسر نسبة 12% من الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة حسب نموذج الإنحدار الخطي.

وتدل قيمة معامل الانحدار (α) للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والإتصال انه بزيادة وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى تحسين الأداء التمويلي للمؤسسة بقيمة 0.621 وحدة (علاقة طردية).

بالنسبة لثابت الانحدار (β) للنموذج هو معنوي ويفسر بأنه قيمة ثابتة تعبر عن قيمة المتغير الأداء التمويلي تساوي 0.871 وحدة عندما تكون قيمة المتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساوي صفر.

الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية العدمية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي في منظمة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم (27) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة والتأثير بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والاقتصادي في منظمة مناجم الفوسفات تبسة، وعليه تبين أن هناك تأثير لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والاقتصادي، حيث نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.326) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.311)، وهو ارتباط ايجابي وهذه المعاملات معامل الانحدار والارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار ستودنت (T) وإختبار فيشر (F)، وهذا دليل على وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والاقتصادي في منظمة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

حسب اختبار فيشر (F-test) للتأكد من معنوية نموذج الانحدار البسيط حيث ومن الجدول أعلاه نجد القيمة الإحصائية المحسوبة (Fcal) تأخذ القيمة (5.770) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوي (0.020) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في هذه الدراسة، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

منه قيل أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

من الاختبار السابق نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي في منظمة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومنه القيام بقبول الفرضية الفرعية الرابعة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الإنحدار حسب المعاملات هي كالآتي:

معامل الارتباط (R): بينت النتائج أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء المالي والإقتصادي في المنظمة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.311)، وعلاقة الارتباط الموجبة تدل وتبين أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية أي بزيادة مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى زيادة الأداء المالي والإقتصادي في منظمة مناجم الفوسفاط تبسة.

معامل التحديد (R2): تبلغ قيمة معامل التحديد (0.097) ويتضح منها أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يفسر نسبة 9% من الأداء المالي والإقتصادي في منظمة مناجم الفوسفاط تبسة حسب نموذج الإنحدار الخطي.

وتدل قيمة معامل الانحدار (α) للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والإتصال انه بزيادة وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى تحسين الأداء المالي والإقتصادي للمنظمة بقيمة 0.326 وحدة (علاقة طردية).

بالنسبة لثابت الانحدار (β) للنموذج هو معنوي ويفسر بأنه قيمة ثابتة تعبر عن قيمة المتغير الأداء المالي والإقتصادي تساوي 1.860 وحدة عندما تكون قيمة المتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساوي صفر.

الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في منظمة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية العدمية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في منظمة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في منظمة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم (27) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة والتأثير بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في منظمة مناجم الفوسفات تبسة، وعليه تبين أن هناك تأثير لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية، حيث نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.460) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.414)، وهو ارتباط ايجابي وهذه المعاملات معامل الانحدار والارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار ستودنت (T) وإختبار فيشر (F)، وهذا دليل على وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الموارد البشرية في منظمة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

حسب اختبار فيشر (F-test) للتأكد من معنوية نموذج الانحدار البسيط حيث ومن الجدول أعلاه نجد القيمة الإحصائية المحسوبة (Fcal) تأخذ القيمة (9.917) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوي (0.004) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في هذه الدراسة، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

منه القول أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

من الاختبار السابق أستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومنه نقوم بقبول الفرضية الفرعية الخامسة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الإنحدار حسب المعاملات هي كالآتي:

معامل الارتباط (R): بينت النتائج أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال و أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.414)، وعلاقة الارتباط الموجبة تدل وتبين أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية أي بزيادة مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى زيادة أداء الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة.

معامل التحديد (R2): تبلغ قيمة معامل التحديد (0.171) ويتضح منها أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يفسر نسبة 17% من أداء الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفاط تبسة حسب نموذج الإنحدار الخطي.

وتدل قيمة معامل الانحدار (α) للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والإتصال انه بزيادة وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال يؤدي إلى تحسين أداء الموارد البشرية للمنظمة بقيمة 0.460 وحدة (علاقة طردية).

بالنسبة لثابت الانحدار (β) للنموذج هو معنوي ويفسر بأنه قيمة ثابتة تعبر عن قيمة المتغير أداء الموارد البشرية تساوي 1.960 وحدة عندما تكون قيمة المتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساوي صفر.

المطلب الثاني: إختبار الفرضية الثانية

يتضمن هذا المطلب عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لخصائص بيانات المراقبة

(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في منظمة مناجم الفوسفات– تبسة–.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لخصائص بيانات المراقبة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في منظمة مناجم الفوسفات– تبسة–

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الجنس في منظمة مناجم الفوسفات– تبسة–
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير العمر في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في منظمة مناجم الفوسفات –تبسة–
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$)من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

لاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية يتم الاعتماد على نتائج تحليل الجداول المركبة وإختبار كي تربيع بهدف المقارنة بين توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع بيانات المراقبة(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في منظمة مناجم الفوسفات– تبسة–

الجدول الموالي يوضح توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع بيانات المراقبة حيث إختبار كي تربيع يكون معنوي بمستوى معنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05) عند وجود تباينات في توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع بيانات المراقبة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) أي وجود فئة مميزة وتختلف في المستويات عن باقي الفئات.

1–الفرضية الفرعية الأولى

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الجنس في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

نص الفرضية الإحصائية

الفرضية العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الجنس في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الجنس في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

الجدول رقم (28): توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير الجنس

مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي		الجنس		المجموع
		ذكر	انثى	
متوسط	التكرار	0	2	2
	النسبة %	0.00%	10.50%	5.60%
مرتفع	التكرار	17	17	34
	النسبة %	100.00%	89.50%	94.40%
المجموع	**التكرار**	**17**	**19**	**36**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

		كا^2 المحسوبة	**مستوى الحرية**	**مستوى المعنوية**
	كاي تربيع	1.895	1	0.169

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل(SPSS)

من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب كا^2 والمبينة في الجدول أعلاه تم إيجاد أن قيمة مستوى المعنوية (0.169) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) إذن لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

ومنه تم قبول الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الجنس في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

حيث أن كلى الجنسين (ذكر وأنثى) في عينة الدراسة في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة– لديهما مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مرتفعة بنسب عالية (100.00%و 89.50%) ولا يوجد إختلاف مؤثر بين الفئتين.

من الإختبار السابق أستنتج قرار إختبار الفرضية الأولى:

رفض الفرضية الفرعية الأولى

2–الفرضية الفرعية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير العمر في منظمة مناجم الفوسفات –تبسة–

نص الفرضية الإحصائية

الفرضية العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير العمر في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير العمر في منظمة مناجم الفوسفات – تبسة–

الجدول رقم (29): توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير العمر

مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي		العمر				المجموع
		من 25 الى 35 سنة	من 36 الى 45 سنة	من 46 الى 50 سنة	اكثر من 51 سنة	
متوسط	التكرار	2	0	0	0	2
	النسبة %	14.30%	0.00%	0.00%	0.00%	5.60%
مرتفع	التكرار	12	13	7	2	34
	النسبة %	85.70%	100.00 %	100.00 %	100.00%	94.40 %
المجموع	التكرار	14	13	7	2	36

		كا^2 المحسوبة	مستوى الحرية	مستوى المعنوية
كاي تربيع		3.328	3	0.344

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل(SPSS)

من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب كا^2 والمبينة في الجدول أعلاه وجد أن قيمة مستوى المعنوية (0.344) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) إذن لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

ومنه قبول الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

حيث أن كل الفئات العمرية(من 25 الى 35 سنة ، من 36 الى 45 سنة ، من 46 الى 50 سنة، اكثر من 51 سنة) في عينة الدراسة في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة– لديها مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مرتفعة بنسب عالية (85.70% ، 100.00% ، 100.00% ، 100.00%) ولا يوجد إختلاف مؤثر بين الفئات.

من الإختبار السابق إستنتج قرار إختبار الفرضية الثانية:

رفض الفرضية الفرعية الثانية

3–الفرضية الفرعية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–

نص الفرضية الإحصائية

الفرضية العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

الجدول رقم (30): توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير المستوى التعليمي

مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي			المستوى التعليمي		المجموع
			ثانوي	جامعي	
	متوسط	التكرار	1	1	2
		النسبة %	16.70%	3.30%	5.60%
	مرتفع	التكرار	5	29	34
		النسبة %	83.30%	96.70%	94.40%
المجموع		**التكرار**	6	30	**36**

مستوى المعنوية	**مستوى الحرية**	**كا² المحسوبة**	
0.193	1	1.694	**كاي تربيع**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب كا^2 والمبينة في الجدول أعلاه وجد أن قيمة مستوى المعنوية (0.193) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) إذن لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

ومنه قبول الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–

حيث أن كلا الفئتين (مستوى جامعي ومستوى تعليم ثانوي) في عينة الدراسة في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة– لديها مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مرتفعة بنسب عالية (96.70% و83.30%) ولا يوجد إختلاف مؤثر بين الفئتين.

من الإختبار السابق إستنتج قرار إختبار الفرضية الثالثة:

رفض الفرضية الفرعية الثالثة.

4–الفرضية الفرعية الرابعة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

نص الفرضية الإحصائية

الفرضية العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة

الجدول رقم (31): توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير المركز الوظيفي

مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي		المركز الوظيفي							المجموع
		مدير مالي	**مدير إداري**	**رئيس حسابات**	**عون تقني**	**إطار تقني**	**عون حفظ البيانات**	**سكرتير**	
متوسط	التكرار	0	0	0	0	1	1	0	2
	النسبة%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00 %	6.70 %	14.30%	0.00 %	5.60 %
مرتفع	التكرار	2	4	6	1	14	6	1	34
	النسبة%	**100.00%**	**100.00 %**	**100.00%**	**100.00%**	**93.30%**	**85.70%**	**100.00%**	**94.40 %**
المجموع	**التكرار**	**2**	**4**	**6**	**1**	**15**	**7**	**1**	**36**

مستوى المعنوية	مستوى الحرية	كا^2 المحسوبة	
0.931	6	1.876	**كاي تربيع**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل(SPSS)

من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب كا^2 والمبينة في الجدول أعلاه وجد أن قيمة مستوى المعنوية (0.931) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) إذن لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

ومنه قبول الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–

حيث أن كل الفئات الوظيفية (مدير مالي، مدير إداري، رئيس حسابات، عون تقني، إطار تقني، عون حفظ البيانات، سكرتير) في عينة الدراسة في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة– لديها مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مرتفعة بنسب عالية (100.00% ،100.00%، 100.00%، 100.00%، 93.30%، 85.70%، 100.00%) ولا يوجد إختلاف مؤثر بين الفئات.

من الإختبار السابق نستنتج قرار إختبار الفرضية الرابعة:

نرفض الفرضية الفرعية الرابعة.

5–الفرضية الفرعية الخامسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

نص الفرضية الإحصائية

الفرضية العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة–

الجدول رقم (32): توزيع مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مع متغير الخبرة المهنية

مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي			الخبرة المهنية				المجموع
			اقل من 5 سنوات	من 5 سنوات الى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	اكثر من 15 سنة	
متوسط		التكرار	1	1	0	0	2
		النسبة %	10.00%	6.70%	0.00%	0.00%	5.60%
مرتفع		التكرار	9	14	1	10	34
		النسبة %	90.00%	93.30%	100.00 %	100.00 %	94.40 %
المجموع		**التكرار**	**10**	**15**	**1**	**10**	**36**

مستوى المعنوية	**مستوى الحرية**	**كا^2 المحسوبة**	
0.787	3	1.059	**كاي تربيع**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب كا^2 والمبينة في الجدول أعلاه وجد أن قيمة مستوى المعنوية (0.787) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) إذن لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

ومنه قبول الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–

حيث أن كل فئات الخبرة المهنية (اقل من من 5 سنوات، من 5 سنوات الى 10 سنوات، من 11 إلى 15 سنة، اكثر من 15 سنة) في عينة الدراسة في مؤسسة مناجم الفوسفات – تبسة– لديها مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي مرتفعة بنسب عالية (90.00%، 93.30%، 100.00%، 100.00%) ولا يوجد إختلاف مؤثر بين الفئات.

من الإختبار السابق أستنتج قرار إختبار الفرضية الخامسة:

رفض الفرضية الفرعية الخامسة.

حسب نتائج الفرضيات الفرعية تم القيام برفض وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى إلىخصائص بيانات المراقبة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية) في مؤسسة مناجم الفوسفات– تبسة–.

ومنه رفض الفرضية الرئيسية الثانية.

كذلك تحليل التباين يؤكد النتائج المتوصل إليها في الفرضية الرئيسية الثانية.

حيث نتائج تحليل التباين الأحادي Anova للمقارنة بين المتوسطات أو الوصول إلى القرار بوجود أو عدم وجود فروق بين متوسطات الأداء عند المجموعات التي تعرضت لمعالجات مختلفة بهدف التوصل إلى العوامل التي تجعل متوسط من المتوسطات يختلف عن المتوسطات الأخرى باعتبار قيمة F المحسوبة والجدولية والدلالة الإحصائية التي تشير إلى أقل أو تساوي (0.05) ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (33): تحليل التباين الأحادي ANOVA لبيانات المراقبة

بيانات المراقبة	المتغير التابع	درجة الحرية	قيمةF المحسوبة	مستوى المعنوية (sig)
الجنس	**تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي**	55	0.712	0.403
العمر		55	1.667	0.185
المستوى التعليمي		55	1.705	0.197
المركز الوظيفي		55	1.882	0.103
الخبرة المهنية		55	1.227	0.309

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

حيث وجد أن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية ومستوى الدلالة فيها أكبر من (0.05) لجميع بيانات المراقبة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية)، وعليه فإنه لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) من إجابات أفراد العينة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى لمتغيرات بيانات المراقبة في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–.

وهو ما يؤكد نفي الفرضية الرئيسية الثانية.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل والذي تم فيه إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، لمحاولة معرفة واقع إعتماد مناجم الفوسفات تبسة على نمط تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وأثر هذا النمط على الأداء الكلي بالمنظمة، وذلك بالإعتماد على نموذج إفتراضي لتوضيح متغيرات الدراسة وبناءا على هذا النموذج تم تصميم إستمارة الدراسة والتي تتكون من ثلاث محاور أساسية، يمثل المحور الأول جزء البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة والمحور الثاني خاص بالمتغير المستقل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، بتوجيه أسئلة 25 سؤال على عينة مكونة من 56 موظف، أما المحور الثالث والذي يمثل المتغير التابع : الأداء الكلي فتم توجيه إلى نفس العينة 31سؤال، ليتم بعد ذلك إخضاع البيانات الواردة في الإستمارة للتحليل بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي "Spss" في نسخته 25، حيث تم الإستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والإستدلالية لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، الذي يؤكد أو ينفي صحة فرضيات الدراسة.

خـــاتمـــة

خاتمة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العصر الحالي، تمثل سلاحا تنافسيا قويا لمنظمات الأعمال، تستطيع إستخدامه للتأثير على البيئة التنافسية بما يحقق أهدافها، حيث أدى التطور التكنولوجي السريع إلى ظهور أساليب جديدة تزيد من كفاءة وفعالية الأداء في المنظمات.

كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة، من المصادر التي خلقت فرصا غير مسبوقة في معظم منظمات الأعمال لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، فهي تحاول الكشف عن أفضل السبل التي تمكن المنظمات من القيام بعملية الإنتاج بشكل أفضل وبطرق أكثر نجاعة في تصريف المنتجات، وبالتالي فهي تتداخل في العديد من المجالات منها الإقتصادية، الإجتماعية، والثقافية.

ومن خلال ما سبق يمكن إستخلاص أن الأداء الكلي يعتبر من العناصر المهمة والأساسية التي ينبغي تسييره بالشكل السليم الذي يمكن إستغلاله، ومن أهم المصادر لإختلاف المنظمة عن غيرها، وإستنادا إلى ما أظهره التحليل العملي للبيانات الدراسية فإن الباحث توصل إلى مجموعة من النتائج حول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي لمنظمة مناجم الفوسفات –تبسة–، ويمكن تحديدها في النقاط التالية:

1/ نتائج الدراسة

بعد إستفتاء البحث من خلال فصلين، الأول نظري والثاني تطبيقي، تم التوصل إلى النتائج التالية:

النتائج النظرية:

- في عصر تكنولوجيا المعلومات والإتصال فإن المعلومات كمورد تتطلب نظاما فعالا لحجز، تخزين وبث هذه المعلومات، مما يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الأداء، لا سيما نظام المعلومات.
- بفضل تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدى في وقت قصير جدا، وهوما يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب، وبإتخاذ القرارات والإجراءات الإستعجالية السليمة قبل فوات الأوان، وبالتالي تقليص التكاليف. كما أن الدقة تسمح بتفادي التكاليف المترتبة عن كثرة الأخطاء.
- ساءت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة على النظام الكلاسيكي، ككثرة الأوراق، وضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف والغموض في بعض الأحيان في تأدية المهام نتيجة صعوبة وإنتقال المعلومة داخل المؤسسة، وبالتالي رفع من الكفاءة والإنتاجية مما يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي.
- لقد كان لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أهمية كبيرة في تحسين الأداء الكلي فهي تحفز العاملين في المؤسسة وتساعدهم بالقيام بأعمالهم، كما كان لها دور كبير كذلك بفضل هذه التكنولوجيا أصبحت المعلومات تنتقل بطريقة سهلة وسريعة داخل المؤسسة.

- أدى العمل عبر الأنترنت إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي، ومن المكتب، وفي وقت أقصر وأسرع، دون الحاجة إلى التنقل من مكتب إلى آخر، وهذا يساعد أكثر في تكريس الجهد البشري في العمل، والرفع من الإنتاجية وبالتالي تحسين الأداء.
- هناك جهود تبذل في المؤسسة الجزائرية "مؤسسة مناجم الفوسفات" وتأهيلها مع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، الذي نال أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة لدى المسؤولين، من أجل إستقطاب هذه التكنولوجيا وإستغلالها.
- يؤدي أغلبية المسيرين في مؤسسة مناجم الفوسفات إستغلال التكنولوجيات الحديثة لتدعيم أنشطة المؤسسة، بإعتبارها أداة مميزة لتسهيل وتفعيل العمل الإداري، حيث زادت من سرعة إنتقال المعلومة، الدقة، الجودة، السرية، توفير الجهد.

2/ النتائج التطبيقية:

- إنسجام الأفراد فيما بينهم وسهولة الإتصال والتواصل مع بعضهم مما يدل على روح التعاون بين العمال في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–.
- تم إكتشاف أن مؤسسة مناجم الفوسفات تولي إهتماما كبيرا لأهمية الأداء الكلي، فهي تسعى إلى توفير بيئة عمل مناسبة.
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–؛
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا لمعلومات والإتصال على الأداء التمويلي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة– ؛
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–؛
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا لمعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–؛
- لا توجد فروقات ذو طلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال غلى الأداء الكلي تعزى لبيانات المراقبة وبيانات الوظيفية للأفراد.

2/ إختبار الفرضيات

من خلال ماسبق وبعد الإحاطة بمختلف الأطر النظرية والتطبيقية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الكلي، تم التوصل إلى وجود علاقة تأثير قوية بينهما، أي أن المؤسسة كلما إستخدمت تكنولوجيا المعلومات كلما كان هناك تطور في أداء المؤسسة، وهومايثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى المتمثلة في: يوجدتأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي في مؤسسة مناجم الفوسفات عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

تتمحور الفرضية الفرعية الأولى لهذه الدراسة حول: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الإنتاجي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

تم نفي صحة هذه الفرضية أي أنه لايوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تأثير الأداء الإنتاجي.

أما الفرضية الثانية: تتمحور حول: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوىمعنوية$\alpha \leq 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التسويقي.

حيث تم إثبات صحتها لأنه توجد علاقة تأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التسويقي.

أما الفرضية الفرعية الثالثة فتتمحور حول: يودج تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي.

هذه الفرضية تم إثبات صحتها حيث أن هناك دور موجب ذو دلالة إحصائية على تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التمويلي.

أما الفرضية الفرعية الرابعة تتمحور حول: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي

هذه الفرضية تم إثبات صحتها أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والإقتصادي

الفرضية الفرعية الخامسة تتمحور حول: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية.

هذه الفرضية تم إثبات صحتها أي أن تمكين العاملين في نجاح عمل الأفراد يساعد على إكتشاف إمكانيات جديدة لأفراد المنظمة.

كما تم رفض الفرضية الرئيسية الثانية المتمثلة في: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين إجابات أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الكلي تعزى بيانات المراقبة

والبيانات الوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوطيفي، الخبرة المهنية) في مؤسسة مناجم الفوسفات –تبسة–.

3/ الإقتراحات والتوصيات

في إطار هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- توسيع دائرة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة؛
- تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية ودور هذه التكنولوجيات وأنها ليست تحدي لهم بقدر ماهي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم؛
- من الضروري إختبار هذه التكنولوجيا قبل التطبيق؛
- كل المؤسسات الإقتصادية مطالبة بمسايرة التطورات الحاصلة، والعمل على الإستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة.
- نرى ومن الضروري أن يكون موقع للمؤسسات الإقتصادية المدروسة على الشبكة العالمية ويب وأن تستخدم المؤسسات الانترنت في عرض سلعها/خدماتها الإلكترونية، وأن تكون لها قناة مباشرة في الاتصال مع الزبائن لغرض إجراء لقاء او نقاشات وحوارات إلكترونية مع الزبائن وبشكل مباشر، وأن تستخدم الانترنت كقناة ترويجية للمؤسسة ولسلعها /خدماتها
- تبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات داخليا بين مختلف أقسام المؤسسة، لتستطيع إقناع الزبون ولفت انتباهه لأهمية العمل بها والمزايا التي تقدمها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب

الكتب باللغة العربية

1. برايموند هكليود وجورج شيل، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الإنجليزية ،دار المريخ للنشر والتوزيع ،الأردن 2008.

2. حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري، عمان2006

3. خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ،ط1،دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن،2012،.

4. زايد مراد، نظم المعلومات ، الاتجاهات الحديثة في إدارة الخلدونية ،2013

5. زرزار العياشي وغياد كريمة، إستخدامات تكنولوجيا المعلومات الإتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2016،ط1،

6. سعيد كامل البصري، الإمكانات المستقبلية والتدريب بإستخدام المعلومات،W.w.w.re2gqrorg

7. سعد صادق بحيري، إدارة توازن الأداء، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

8. عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبدالقادر الجنابي ،نظم المعلومات الإدارية ،ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الأردن 2007

9. عبد الحميد بهجت فأيد ،إدارة الإنتاج ، مكتبة عين الشمس ، مصر 1997

10. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط01،2013

11. عبد السلام أبو قحف، أساسيات التنظيم والإدارة، الطبعة الثالثة، دار المعرفة، عمان، 2001، الجزء الأول.

12. عباس لحمر إبن تاج، تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، الواقع والمعوقات ،ط1، الدار الجزائرية ،2015

13. غسان قاسم الأمي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات علمية، ط 1 ،دار المناجم للنشر والتوزيع ،الأردن 2007.

14. فلاح حسن عداي الحسيني، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل، عمان، 2000

15. فريد راغب النجار، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا، دار المطبوعات الجامعية، القاهرة، 1997.

16. منصر خالد، تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديث وإغتراب الشباب ، ط1،دار الكتاب الجامعي ،الإمارات العربية المتحدة ،2017-

17. محمد التدبير، الاقتصاد علي المؤسسات ، منشورات الساحل ،الجزائر 2001.

18. محمد فريد الصحن، عبد السلام أبو قحف، اقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1987،.

19. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن2009.

20. ناصر دادي عدون، المحاسبة التحليلية دروس وتمارين، دار المحمدية، الجزائر، الجزء1، 1999.

ثانيا: الكتب باللغة الأجنبية

21. (A). Hamadouche, Critères de mesure de performance des Entreprises publiques industrielles dans les PVD. Thèse de doctorat université d'Alger, Algérie, Tome 01, 1992

22. Jacques et autresn pilotage stratégique, 2eme edition, Edition d'organisation, Paris, 2001.

23. (J.L) Malo, l'essentiel du contrôle de getion, edition d'organisation, 2eme edition, Paris, 1998, p 11.

24. (J.P) Mercien, Mesurer et Développer les performances, les éditions A Quedecor, Montréal, 2003

25. James A. O Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise,1999.

26. (G). Donnadeu, les ressources humaines, édition d'organisation, Paris, 1999

27. Kieso, E. Donald, jerry J. Wwygandt and T, d. Warfield, Intermediate Accounting, Tenthedition, 2001 (m) – Gervais, contrôle de gestion, Economica, 6eme edition , Paris, 1997.

28. Olivier lagree, lourent magnée Management Comment les nouvelles technologies transeformen le role du mnager, Dunod, paris ,2001.

29. Philippe (L), Comte et récits de récits de la performance, essai sur le pilotage de l'entreprise, les éditions d'organisation, Paris, 1995,.

30. (P) Pinto la performance durable, renouer avec les fonds des montants des entreprisse qui durant, édition Dunod, paris, 2003

31. TàPeteisn (R) Wontréal, Le prix D'excellence, les 8 leviers de la performances, édition Dunod, paris, 1999

ثالثا: المذكرات

32. الداوي الشيخ، **دراسة تحليلية للكفاءة في التسيير**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم التسيير جامعة الجزائر، 1995،

33. حورية بولعويدات، **إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية**، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ،2008

34. سهام عبد الكريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة**، رسالة مقدمة ضمن نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر ،2012-2013.

35. **شوقي شادلي،تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لإستخدام تكنولوج**يا **المعلومات والاتصال**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،الجزائر ،2016-2017

36. موسى عبدالناصر، محمد قريشي،**مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي** –دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد09، 2011

37. يوسف محمد يوسف أبو أمونه ،**واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية**، قطاع غزة، مذكرة متطلبات إستكمال درجة الماجستير، إدارة أعمال،2009

38. يونس، أنفال فيصل، **تأثير أنظمة المعلومات على إستراتيجية تطوير الإنتاج**، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العراق، 2007

رابعا:الملتقيات

39. طرشي محمد وتقرورت محمد، **أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،13-14ديسمبر2011،

خامسا: المجلات

40.جلال عبد الرحيم، **التكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال في إدارة الموارد البشرية**، مجلة العلم والإيمان، مؤسسة المعالي للنشر والإعلام،الجزائر، العدد35،جويلية2009

41.محمد مسلم حائلي عليا، محمد عباس محمد عبدالرحيم، **الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير وظائف الإدارة بجامعة تبوك**، مجلة كلية التربية بالأزهر، الجزء الثالث العدد143،ديسمبر 2009.

42.إلهام يحياوي وليلى بوحديد، **أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية**، العدد السادس 2017، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور، الجلفة

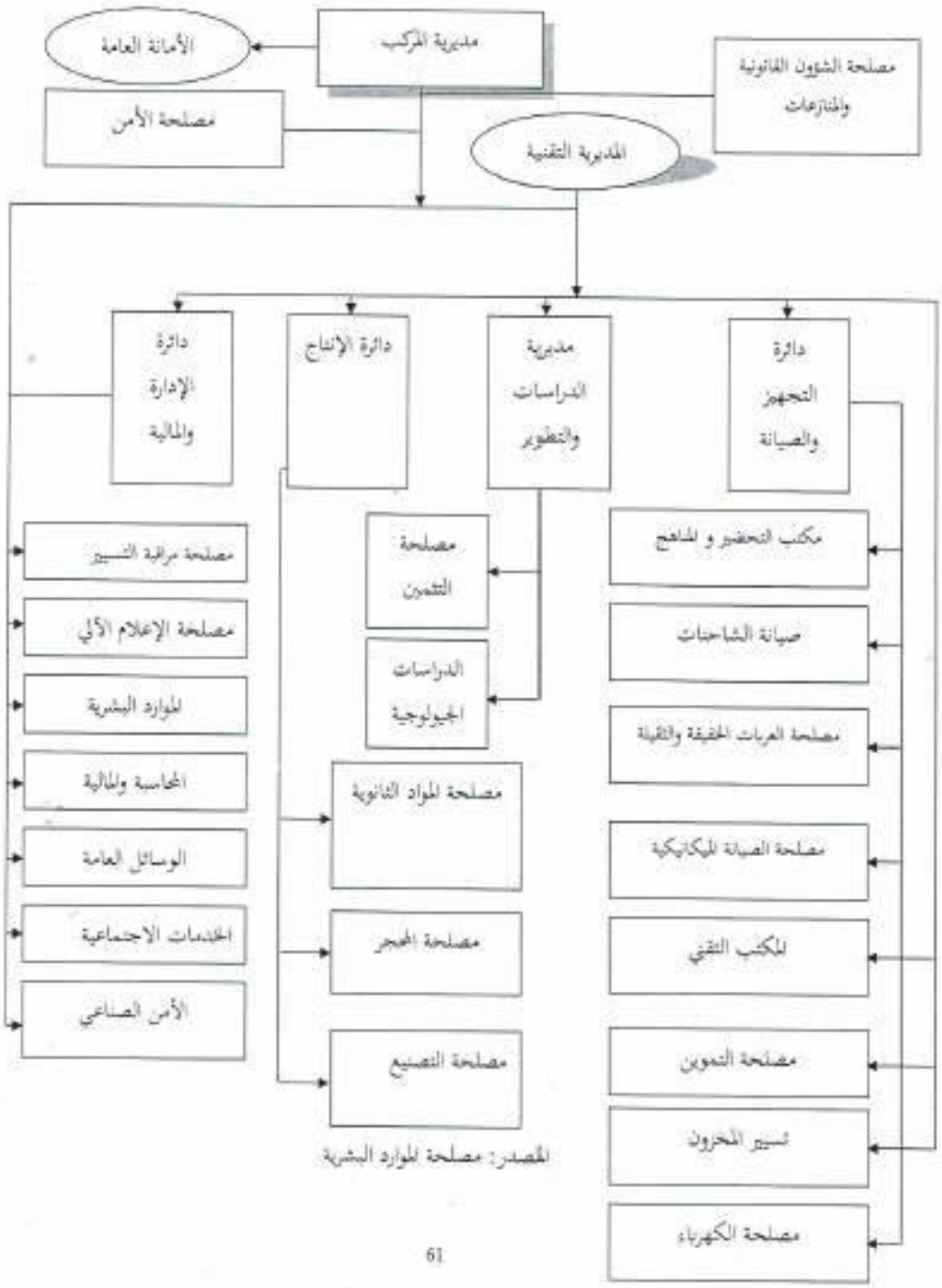
سادسا: المواقع الإلكترونية

43. Link http://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2006-2-p-111.htm

قائمة الملاحق

الملحق 01: الهيكل التنظيمي للمركب المنجمي

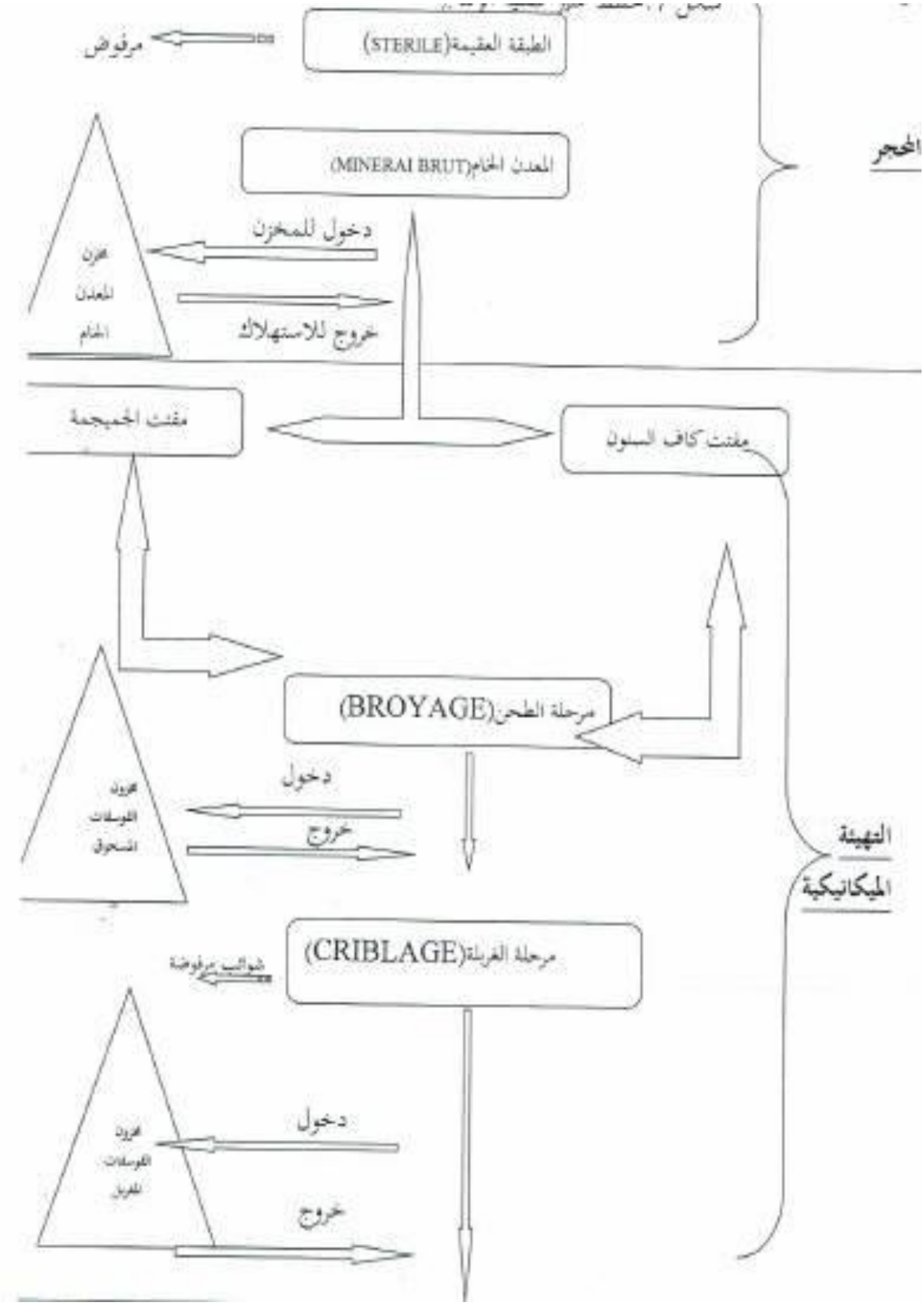
الشكل رقم 1 : الهيكل التنظيمي للمركب المنجمي

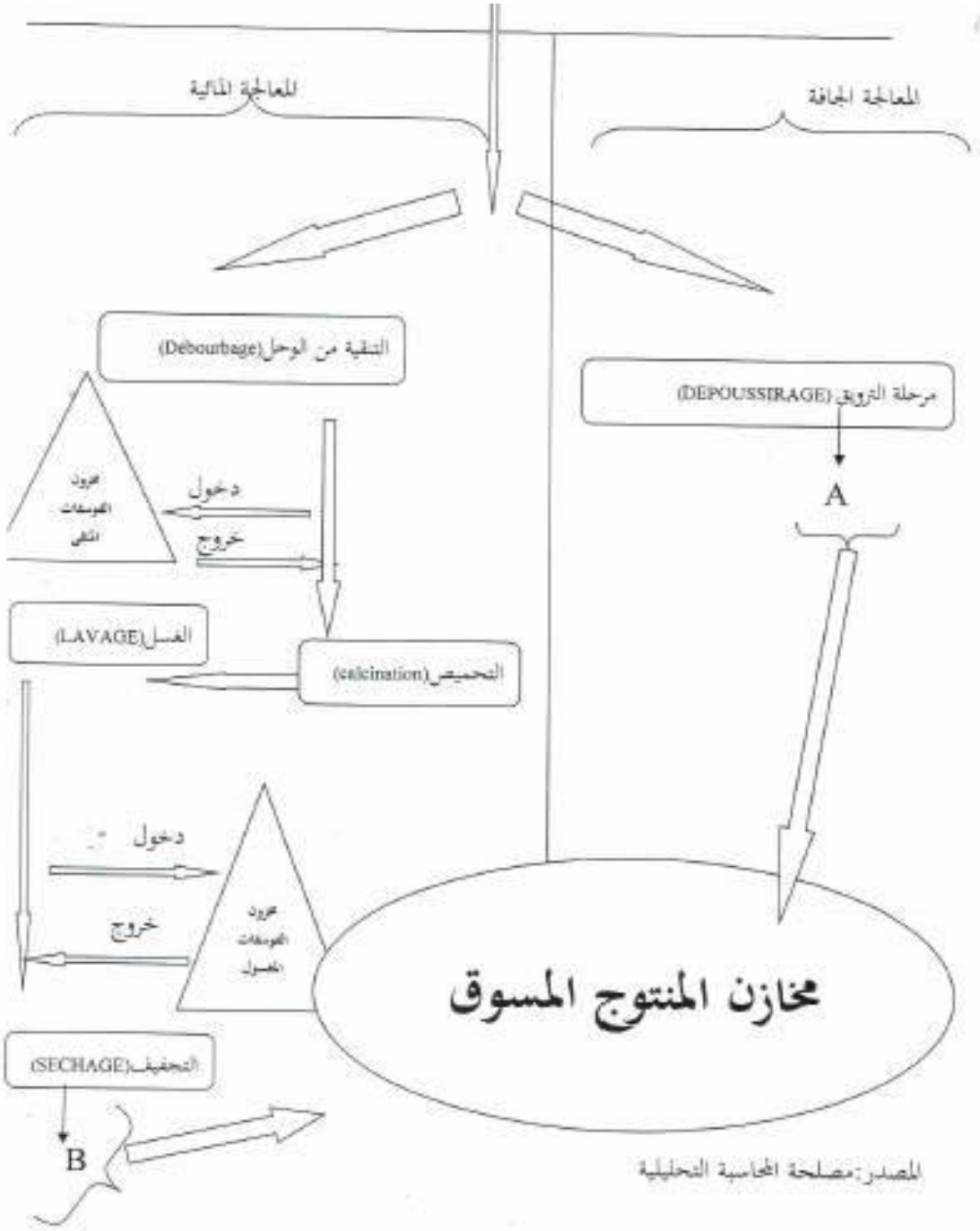


المصدر: مصلحة الموارد البشرية

61

الملحق 02: مخطط سير عملية الإنتاج





المصدر:مصلحة المحاسبة التحليلية

الملحق 03: إستمارة الإستبيان

أولا : بيانات المراقبة :

أرجومن عنايتكم بوضع علامة X أمام الإجابة التي توافقكم

1- الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر :

من 25إلى 35 ☐ من 35إلى 45 ☐ من 45إلى 50 ☐

من 50 فأكثر ☐

3- التخصص :

محاسبة ☐ إقتصادإدارة أعمال ☐

علوم الحاسوب ☐ علوم صحية ☐ أخرى ☐

4- المؤهل العلمي :

إبتدائي متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

5- المركز الوظيفي :

مدير مالي ☐ مدير إداري ☐ رئيس حسابات ☐

عون تقني ☐ إطار تقني ☐ عون حفظ البيانات ☐

سكرتير ☐ محاسب ☐

6- سنوات الخبرة المهنية :

أقل من 5سنوات ☐ من 5إلى 10سنوات ☐

من 10 إلى 15سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

ثانيا : بيانات الدراسة :

نرجو التكرم بوضع علامة X أمام الإجابة التي توافقكم

المحور الأول : واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات

الرقم	البيانات	موافق	غير موافق	محايد
1.	- تتوفر مؤسستكم على تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها بعدد كافي ذات تقنية عالية			
2.	- تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد على ممارسة أداء الأعمال			
3.	- تتوفر مؤسستكم على برمجيات أصلية على مستوى أجهزة الإعلام الآلي .			
4	- توفر المؤسسة برنامج مضاد للفيروسات في كل أجهزة الإعلام الآلي			
5	- لدى المؤسسة شبكتان داخلية وخارجية (الأنترنيت ،الإكسترانت) مع الموردين والشركاء .			
6	- يستفيد الموظفين والأعوان من خدمة الأنترنت داخل المؤسسة			
7	- تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ عليها			
8	-تعتمد مؤسستكم على آلية الدفع الإلكتروني E-Paymentمن طرف الزبائن .			
9	-تستعمل المؤسسة البريد الإلكتروني E-mailبشكل واسع في أعمالها			
10	- تعتمد مؤسستكم على ممارسة الإدارة الإلكترونية E-Administration			
11	- توفر مراكز الإتصال خدمات نوعية ومقيدة للزبائن بدل تنقلهم للمؤسسة			
12	- يتم الإعتماد على نظم المعلومات Systéme D'informationفي المؤسسة في إنجاز كافة الأعمال			
13	- تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل			
14	- تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل			
15	- تلجأ المؤسسة الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعالجة إخفاقات العمل			
16	- يؤدي إستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالضرورة إلى تقليص التكاليف			
17	- تتميز المؤسسة بالكفاءة والفعالية من خلال تحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكلفة ممكنة			
18	- تقوم مؤسستكم بدورات تدريبية وتكوينية لموظفيهافي مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة			

المحورالثاني :مؤشرات الأداء الكلي للمؤسسة

/1

الرقم	الأداء الإنتاجي	موافق	غير موافق	محايد
19	- يساهم الأداء الإنتاجي في زيادة أكبر للمخرجات من خلال تحسين جودتها			
20	-يقوم الأداء الإنتاجي من خلال تخفيض حجم المخلفات			
21	-تعمل المؤسسة على زيادة الكفاءة والفعالية والعمليات الانتاجية في جذب القوى العاملة المؤهلة			
22	- تقوم المؤسسة بتخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والمالية التي تساعدها على تحقيق الميزة التنافسية من خلال التكلفة			

/2

الرقم	الأداء التسويقي	موافق	غير موافق	محايد
23	- يساهم التعامل الإلكتروني في تزايد عدد الزبائن			
24	-أصبح بإمكان المشترين القيام بالمقارنة بين السلع والمنتجات المعروضة عبر الإنترنت بشكل مباشر			
25	- تحرص المؤسسة في الحصول على معلومات فورية عن أوضاع المنتجات والحصص السوقية والعمليات التجارية			
26	- يتم إختيار مؤشرات قياس الأداء التسويقي المناسبة و أهميته في المؤسسة			
27	- عناصر المزيج الترويجي التي يتم استخدامها من طرف المؤسسة مناسبة للتعريف او الاشهاربالمنتجات			

/3

الرقم	الأداء التمويلي	موافق	غيرموافق	محايد
28	- تقوم المؤسسة بالحصول على الإئتمان من قبل المؤسسات المالية.			
29	- تتمثل مصادر التمويل للمؤسسة الإقتصادية في كل المصادر الداخلية عن طريق التوظيف المالي والإقتراض .			
30	- تقوم المؤسسة بالحصول على زيادة رأس المال بهدف زيادة التمويل للمشروع			
31	- تقوم المؤسسة بإستخدام أسلوب التحليل المالي من أجل تحليل وتقييم تركيبة الهيكل التمويلي للمؤسسة			
32	- توفر المؤسسة مجموعة واسعة من الخدمات الإستثمارية والإستشارية في السوق			
33	- يتمثل الهيكل التمويلي للمؤسسة في كيفية تمويل إجمالي موجودات وإستثمارات المؤسسة .			
34	- تخضع المؤسسة للقانون من أجل إسترداد المبالغ المستحقة من العملاء.			
35	- تبادرالمؤسسة في المبادرة على حل المشاكل المالية بفعالية وإيجاد بدائل			

	مناسبة للتعامل مع العقبات التي تواجه العمل.			

/4

الرقم	الأداء المالي والإقتصادي	موافق	غيرموافق	محايد
36	- تعمل التكنولوجيا على خفض التكاليف والمخاطرة والتنويع بالإضافة الى زيادة الارباح والحصة السوقية			
37	- تم رفع قيمة رقم أعمال المؤسسة بعد تطبيق التكنولوجيات الحديثة في الوظائف			
38	- يعتبر الأداء الإقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الى بلوغها			
39	- تعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية			
40	- يعتبر التوازن المالي هدفا ماليا تسعى الوظيفة المالية لبلوغه.			

/5

الرقم	أداء الموارد البشرية	موافق	غير موافق	محايد
45	-حسنت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من أداء العمال عن طريق تقليص حجم المنتجات			
46	-توفير المؤسسة بيئة أفضل للعمل عن طريق سهولة الاتصال وسرعتها			
47	-تساعد المورد البشري على اكتشاف الاخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة			
48	- تعمل تكنولوجيا المعلومات على توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها			
49	- تقليص قنوات الاتصال بما يساعد على سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات			

الملحق04: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.25

معامل ارتباط بيرسون

Correlations

		واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	الأداء الكلي	TT
واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Pearson Correlation	1	.061	.798**
	Sig. (2-tailed)		.836	.001
	N	14	14	14
الأداء الكلي	Pearson Correlation	.061	1	.552*
	Sig. (2-tailed)	.836		.041
	N	14	14	14
TT	Pearson Correlation	.798**	.552*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.041	
	N	14	14	14

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملحق رقم 05: معامل الفا كرونباخ

المحور الأول: واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركة مناجم الفوسفات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	18

المحور الثاني: مؤشرات الأداء الكلي للمؤسسة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	28

الإستبيان ككل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.813	46

الملحق رقم06 : التكرارات و الإحصاء الوصفي

محور بيانات المراقبة:

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	27	48.2	48.2	48.2
	انثى	29	51.8	51.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 الى 35 سنة	21	37.5	37.5	37.5
	من 36 الى 45 سنة	20	35.7	35.7	73.2
	من 46 الى 50 سنة	12	21.4	21.4	94.6
	اكثر من 51 سنة	3	5.4	5.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

التخصص

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محاسبة	5	8.9	8.9	8.9
	إقتصاد	13	23.2	23.2	32.1
	إدارة أعمال	17	30.4	30.4	62.5
	علوم الحاسوب	7	12.5	12.5	75.0
	أخرى	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

المؤهل_العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	8	14.3	14.3	14.3
	جامعي	48	85.7	85.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

المركز_الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير مالي	2	3.6	3.6	3.6
	مدير إداري	7	12.5	12.5	16.1
	رئيس حسابات	10	17.9	17.9	33.9
	عون تقني	2	3.6	3.6	37.5
	إطار تقني	24	42.9	42.9	80.4
	أعون حفظ البيانات	10	17.9	17.9	98.2
	سكرتير	1	1.8	1.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

سنوات_الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من من 5 سنوات	16	28.6	28.6	28.6
	من 5 سنوات الى 10 سنوات	23	41.1	41.1	69.6
	من 11 إلى 15 سنة	2	3.6	3.6	73.2
	اكثر من 15 سنة	15	26.8	26.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

المتوسطات والانحراف المعياري لعبارات الاستبيان

	N	Mean	Std. Deviation
x1	56	2.97	.167
x2	56	2.97	.167
x3	56	2.83	.447
x4	56	2.72	.513
x5	56	2.75	.500
x6	56	2.58	.604
x7	56	2.64	.593
x8	56	1.83	.811
x9	56	2.67	.535
x10	56	2.61	.645
x11	56	2.58	.649

x12	56	2.67	.586
x13	56	2.89	.319
x14	56	2.89	.398
x15	56	2.75	.500
x16	56	2.75	.500
x17	56	2.64	.639
x18	56	2.67	.632
a19	56	2.72	.615
a20	56	2.58	.692
a21	56	2.33	.828
a22	56	2.6111	.59894
b23	56	2.7778	.48469
b24	56	2.7778	.54043
b25	56	2.5000	.87831
b26	56	2.3333	.79282
b27	56	2.3889	.59894
c28	56	2.1667	.94112
c29	56	2.4444	.84327
c30	56	2.0833	.87423
c31	56	2.5278	.69636
c32	56	2.4444	.69465
c33	56	2.5000	.73679
c34	56	2.4722	.69636
c35	56	2.4167	.84092
d36	56	2.9167	.36839
d37	56	2.7778	.54043
d38	56	2.7500	.60356
d39	56	2.5833	.60356
d40	56	2.6667	.53452
f45	56	2.8056	.46718
f46	56	2.9722	.16667
f47	56	2.3333	.82808
f48	56	2.4722	.77408
f49	56	2.6389	.59295
واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	56	2.6961	.25369
الأداء الإنتاجي	56	2.5625	.43250
الأداء التسويقي	56	2.5556	.42524
الأداء التمويلي	56	2.4414	.32365
الأداء المالي والإقتصادي	56	2.7389	.26107
أداء الموارد البشرية	56	2.7222	.30925
الأداء الكلي	56	2.6041	.23201
Valid N (listwise)	56		

الملحق رقم 07: اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Statistic	df	Sig.
واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	1.073	56	0.203
الأداء الكلي	1.223	56	0.101
الاستبيان ككل	1.337	56	0.151

إختبار فرضيات الدراسة

الملحق رقم08: الفرضية الرئيسية الأولى:

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء الكلي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.436[a]	.190	.175	.21556

a. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.589	1	.589	12.685	.001[b]
	Residual	2.509	54	.046		
	Total	3.099	55			

a. Dependent Variable: الأداء الكلي

b. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.477	.312		4.731	.000
	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	.414	.116	.436	3.562	.001

a. Dependent Variable: الأداء الكلي

الملحق رقم09 :إختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

الفرضية الفرعية 01

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الاداء الإنتاجي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.135[a]	.018	.000	.29006

a. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.084	1	.084	1.002	.321[b]
	Residual	4.543	54	.084		
	Total	4.628	55			

a. Dependent Variable: الأداء الانتاجي

b. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.020	.420		4.806	.000
	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	.157	.157	.135	1.001	.321

a. Dependent Variable: الأداء الانتاجي

الفرضية الفرعية 02:

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء التسويقي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392[a]	.154	.138	.41845

a. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.719	1	1.719	9.816	.003[b]
	Residual	9.456	54	.175		
	Total	11.174	55			

a. Dependent Variable: الأداء التسويقي

b. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.630	.606		2.783	.022
	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	.708	.226	.392	3.133	.003

a. Dependent Variable: الأداء التسويقي

الفرضية الفرعية 03:

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الاداء التمويلي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.349[a]	.122	.105	.42071

a. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.325	1	1.325	7.486	.008[b]
	Residual	9.558	54	.177		
	Total	10.883	55			

a. Dependent Variable: الأداء التمويلي

b. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.871	.609		4.113	.001
	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	.621	.227	.349	2.736	.008

a. Dependent Variable: الأداء التمويلي

الفرضية الفرعية 04:

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء المالي والإقتصادي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.311[a]	.097	.080	.25155

a. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.365	1	.365	5.770	.020[b]
	Residual	3.417	54	.063		
	Total	3.782	55			

a. Dependent Variable: الأداء المالي والإقتصادي

b. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.860	.364		5.105	.000
	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	.326	.136	.311	2.402	.020

a. Dependent Variable: الأداء المالي والإقتصادي

الفرضية الفرعية 05:

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.414[a]	.171	.163	.29877

a. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.232	1	.232	9.917	.004[b]
	Residual	4.820	54	.089		
	Total	5.052	55			

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.960	.433		4.224	.003
	واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	.460	.161	.214	4.358	.004

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشرية

الملحق رقم 10: إختبار الفرضية الرئيسية الثانية

الفرضية الفرعية 01

ANOVA

واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.045	1	.045	.712	.403
Within Groups	3.387	54	.063		
Total	3.432	55			

الفرضية الفرعية 02

ANOVA

واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.301	3	.100	1.667	.185
Within Groups	3.130	52	.060		
Total	3.432	55			

الفرضية الفرعية 03

ANOVA

واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.105	1	.105	1.705	.197
Within Groups	3.326	54	.062		
Total	3.432	55			

الفرضية الفرعية 04

ANOVA

واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.643	6	.107	1.882	.103
Within Groups	2.789	49	.057		
Total	3.432	55			

الفرضية الفرعية 05

ANOVA

واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.227	3	.076	1.227	.309
Within Groups	3.205	52	.062		
Total	3.432	55			

الملخص

إن العالم يتجه وبسرعة نحو التطور والنمو وذلك خلال بالتنافسية مدعومة بالتطور التكنولوجي، وثورة المعلومات التي عملت على إحداث تغيرات جذرية وعميقة في المجتمع شملت مختلف الميادين، إلا أن المجال الإقتصادي ظل من أكثر الميادين تأثرا بها، حيث أن الدور الفعال لهذه التكنولوجيات جعلها من أهم مقومات بالتحتية اللازمة في المؤسسات لتحسين أدائها، وتعزيز مكانتها التنافسية محليا ودوليا، تتزايد بذلك تسابق المؤسسات الجزائرية على إختلافها من أجل مسايرة وإقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، ولقد كانت شركة مناجم الفوسفات –تبسة- من بين المؤسسات الإقتصادية التي تكيفت مع هذا المدخل كنمط جديد في مجال تعاملها مع محيطها الداخلي والخارجي، وتنفيذ نشاطاتها اليومية، إلا أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال كان لها أثرا إيجابيا على مستوى شركة مناجم الفوسفات- تبسة-، إذ ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي والخارجي، إضافة إلى مساهمتها في زيادة الإنتاجية وزيادة المبيعات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الإتصال، الأداء، الكفاءة، الفعالية

Summary

The world is rapidly moving towards development and growth through competitiveness supported by technological development, and the information revolution that has brought about radical and profound changes in society that included various fields, but the economic field remained one of the fields most affected by it, as the effective role of these technologies made it one of the most important elements With the necessary infrastructure in institutions to improve their performance and enhance their competitive position locally and internationally, the Algerian institutions are increasingly competing with their different in order to keep pace with and acquire the latest advances in this field, and the Phosphate Mines Company - Tebessa - was among the economic institutions that have adapted to this approach. As a new pattern in dealing with its internal and external surroundings, and implementing its daily activities, information and communication technology had a positive impact on the level of the Tebessa Phosphate Mines Company, as it contributed to improving internal and external communication, in addition to its contribution to increasing productivity and increasing sales.

Keywords: information technology, communication technology, performance, efficiency, effectiveness