مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية
ISSN 2352-9962/E-ISSN 2572-0147
المجلد 5، العدد 2 - ديسمبر 2018

OEBUniv.Publish.

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة
-دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي-

The impact of the use of information and communication technology on improving the management of time in the organization - Analytical study of Algerie Poste- Oum El Bouaghi.

ط.د. سلمى عمارة*

مخبر الأبحاث والدراسات الاقتصادية، جامعة سوق أهراس، الجزائر.

amaraselma20@yahoo.fr

تاريخ التسليم:2018/05/29، تاريخ المراجعة:2018/10/24، تاريخ القبول:2018/10/26

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبيان بغرض جمع البيانات المطلوبة وقد اخترنا طريقة العينة العشوائية البسيطة لتحديد أفراد عينة الدراسة حيث تكونت هذه العينة من (30) فرد، وبعد جمع الاستبيانات الموزعة وتحليل البيانات التي تضمنتها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تحصلنا على معلومات تفيد بأن هناك ارتباط موجب معنوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الوقت.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، إدارة الوقت، مؤسسة بريد الجزائر.

Abstra

This science has an objective which aim is the impact of technological information and communication for the development and success of time management in post Algerian. To achieve these aims، questions were asked to a group of 30 people، After gathering request and analyzing theme using SPSS we obtained information، which deals with positive and moral Relationship between technology information، communication and time management.

Key words: information technology، communication technology، time management، Algérie Poste Foundation.

***المؤلف المراسل: سلمى عمارة**،amaraselma20@yahoo.fr

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في أنشطتها نتيجة للتطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها خاصة التكنولوجية منها، هذه التطورات كانت بمثابة قفزة سريعة في مختلف قطاعات ومجالات الحياة بشكل عام وعلى القطاعات الاقتصادية بشكل خاص، مما جعلت الاقتصاد يستفيد من السرعة والفعالية التي توفرها له ونتيجة لهذا التطورات أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحتل مكانة واسعة وذات أهمية على جميع الأصعدة.

ومن هذا المنطلق أصبحت المؤسسات بمختلف أشكالها وأحجامها تعيش في بيئة تتسم بالديناميكية وسرعة التغير خاصة في المجال التكنولوجي، فبعد أن كان الاقتصاد يعتمد في نموه على عوامل تقليدية من رأسمال، يد عاملة ومواد خام، برزت التكنولوجيا كعامل مؤثر في جميع المهام داخل المؤسسة خاصة تلك المتعلقة بجمع ومعالجة المعلومات وبثها أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق أهداف معينة.

وتعتبر إدارة الوقت من المفاهيم الحديثة في العلوم الإدارية والتي شغلت أذهان العديد من المفكرين في مختلف الميادين، خاصة من جهة محاولتهم لمعرفة أهم العوامل المساعدة في تحسينها، حيث أصبح الوقت بمثابة امتلاك سلاح جوهري وإدارته بفعالية يمكن المؤسسة من النمو والبقاء والاستقرار، هذا ولقد أصبحت المؤسسات تتجه نحو تبني هذا المفهوم باعتباره إحدى أهم المرتكزات التي تسمح للمؤسسة على اختلاف نشاطها وحجمها من وضع إستراتيجية تضمن لها النجاح ببلوغ الأهداف المسطرة.

1. إشكالية البحث

بناءا على ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ✓ **هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي؟**

انطلاقا من السؤال الرئيسي يتم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام المعدات المادية على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؟
- ✓ هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؟

- ✓ هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام الشبكات على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؟

2. فرضيات البحث

استنادا إلى مشكلة البحث والأسئلة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر عند مستوى دلالة (0.05)".

وينتج عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام المعدات المادية على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؛
- ✓ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؛
- ✓ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام الشبكات على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؛

3. أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من عدة نقاط أهمها :

- ✓ موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال له أهمية في مختلف المجالات؛
- ✓ معرفة التوجهات الحديثة في مجال الثورة الرقمية والمعلوماتية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ✓ أهمية مورد الوقت الكبيرة في تسيير مجموع المهام والوظائف داخل المؤسسة؛
- ✓ من المهم التعرف على واقع المؤسسة ومستواها في تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيرها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية بهدف تحسين إدارة الوقت؛
- ✓ إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المعرفة، مع النقص الملاحظ في معالجة موضوع إدارة الوقت وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4. أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ✓ معرفة أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ الوقوف على مدى وعي وإدراك أصحاب المؤسسات بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- ✓ الإلمام بكافة جوانب المتعلقة بإدارة الوقت؛
- ✓ توضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الوقت في المؤسسة؛

5. منهج البحث

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات المعتمدة سيتم الاعتماد على المنهج الاستنباطي أي الانتقال من العام إلى الخاص، وفي الجانب التطبيقي سيتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ثم القيام بتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

6. الدراسات السابقة

✓ دراسة من إعداد الطالبة بلقيدم صباح 2012-2013، "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة،

وقد عالجت الباحثة من خلال هذه الأطروحة إشكالية ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، حيث توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تؤثر على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، وذلك من خلال استعمال المعلومة في جميع عمليات وأنشطة المنظمة، التي تساعد في التسيير الجيد، وقد أفادتنا هذه الدراسة في أنها أوضحت لنا جانبا مهما في أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت جزءا لا يتجزء من نسيج الإدارة المعاصرة وموردا في تفعيل التسيير، وقد أضفنا لهذه الدراسة كيفية تسيير الوقت وإدارته من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

✓ دراسة من إعداد الدكتور يرقي حسين وجوال محمد السعيد، أيام 13/12 ماي 2010."**المدير وضرورة التغيير نحو تحقيق الإدارة الفعالة للوقت**"، ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب، البليدة.

وقد عالجا الباحثان في هذا الملتقى إشكالية كيف يمكن للمدير إحداث التغيير المناسب للوصول إلى إدارة فعالة للوقت، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن على المدير التغيير في بيئة الأعمال المعاصرة وذلك بزيادة اهتمامه بعامل الوقت باعتباره موردا خاصا، وباعتبار المدير الموجه الرئيسي وصاحب السلطة داخل المنظمة وهنا تظهر أهمية المدير ودوره في تحقيق الإدارة الفعالة للوقت، وقد أفادتنا هذه الدراسة في أنها أوضحت لنا أنه متى ما أدرك المدير هذه الفكرة وآمن بضرورة الكفاح من أجل استغلال الوقت فهو يسير في الطريق الصحيح نحو النجاح، وقد أضفنا لهذه الدراسة منهجية

خاصة تقوم على التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة على وقت العمل ومختلف الأنشطة التي تتم داخل المنظمة.

✓ دراسة من إعداد الطالب لمين علوطي، 2007-2008. "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر.

وقد عالج الباحث من خلال هذه الرسالة إشكالية ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، حيث توصلت الدراسة إلى أنه تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة وذلك من خلال مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع مستوى الأداء البشري والتقليل أكثر من ضغوطات العمل الكلاسيكية، وقد أفادتنا هذه الدراسة في أنها أوضحت لنا أهمية تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمال وإمكانية تأثيرها على المورد البشري، وقد أضفنا إلى هذه الدراسة استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.

أولا/ الإطار النظري للدراسة

1. ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمتاز هذا العصر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل الميادين حيث أن جميع المؤسسات سواء الخاصة أو العامة، كلها مبنية على تداول المعلومات وتبادلها، ومن هذا المنطلق سيتم التطرق في هذا المبحث الى تقديم مفهوم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطورها، والبنية التحتية لها.

1.1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لم تحض تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيرها من المصطلحات الحديثة بتعريف موحد، فقد اختلف الباحثون حول تحديد مفهومها تبعا لرؤية كل واحد لها، وفيما يلي عينة من هذه التعاريف:

- تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو التالي: "تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، نقل ومعالجة المعلومات في شكل صور، أصوات وبيانات وهي تشمل الإلكترونيك الدقيقة، علم البعديات الالكترونية والتكنولوجيا الملحقة"(بوكفة، 2008، ص 103-104)

من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تلك التكنولوجيات التي تسمح بترجمة المعلومات المكتوبة والمقروءة في شكل معلومات الكترونية.

- وكتعريف أخر لـ Herbert Simon أن: "تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجعل كل معلومة قادرة على الوصول إلى الإنسان على شكل شفهي أو رمزي، ومتوفرة على شكل مقروء بواسطة الحاسوب، بحيث تصبح الكتب والمذكرات مخزنة في الذاكرات الإلكترونية من خلال القيام بالتقاط ومعالجة واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص صوت أو صورة".(بوقلقول، سوامس، 2005، ص 294)

نستنتج من خلال هذا التعريف أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كل ما يتم تخزينه في الذاكرة الالكترونية من معلومات تم استرجاعها أو معالجتها من مصادر مختلفة كتب، مذكرات...الخ، وجعلها في شكل معطيات رقمية.

ومما سبق طرحه يمكن إعطاء تعريف شامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها جميع أنواع تكنولوجيات الحواسيب والاتصالات الحديثة المستخدمة للتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث تشغيلها، وتنظيمها، وتخزينها في شكل الكتروني، ونقلها وإيصالها إلى الأطراف المعنية في الوقت المناسب من أجل الاستفادة منها.

2.1. أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقيت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اهتماما كبيرا منذ بروزها في عالم الأعمال، باعتبارها من أهم ركائز نجاح المنظمة وهذا الاهتمام راجع إلى أهميتها الكبيرة التي تحققها والتي يمكن حصرها في النقاط التالية: (بن وراث، 2008، ص ص 15-16)

أ. عولمة الاقتصاد إذ أن فروق الزمان والمكان لم تعد تذكر، فكل النشاطات الاقتصادية، طغى عليها طابع العالمية؛

ب. من خلال شبكة المعلومات والاتصالات يمكن لمنظمة الأعمال التواصل مع فروعها وكأنها موجودة في نفس المكان والزمان؛

ج. توفير المعلومات من مصادرها الأصلية المختلفة، فبإمكان المنظمة اللجوء إلى مصادر المعلومات الخارجية والمصادر الداخلية بسهولة ويسر، وبالتالي فاتخاذ قراراتها يبنى على ظروفها الداخلية في إطار ما يحيط بها عالميا؛

د. المساهمة في تخفيض التكاليف والجهد والوقت، فالكل أصبح يميل إلى تقليل الحركة وتعويضها بالاتصال عبر الوسائل المختلفة، فالمنظمة اليوم تتجه إلى استبدال حركة عمالها وما ينتج عنها من مصاريف التنقل والإقامة، وكذا الوقت المستغرق في السفر، بإنشائها مختلف شبكات الاتصال التي تكفل لها ذلك بكلفة منخفضة ووقت اقل.

3.1. أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العناصر التي تحتاجها كل مؤسسة للقيام بنشاطاتها والتي تتمثل عموما فيما يلي:

أ. **المعدات المادية:** "هو جهاز إلكتروني يقوم باستقبال وتخزين البيانات ثم يقوم بمعالجتها بإجراء مجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية عليها وفقا لسلسلة من العمليات (البرامج) المخزنة في ذاكرته، ومن ثم يقوم بإخراج نتائج المعالجة على وحدات الإخراج المختلفة".(books.makktaba.com)

ب. **البرمجيات:** "هي مجموعة الأوامر التي سيتم تنفيذها بواسطة الحاسب الآلي بهدف انجاز مهمة معينة، ويعتبر المكمل الأساسي للحاسوب من أجل أن يصبح هذا الأخير أداة قابلة للاستعمال، وفي هذا التعريف العام يدخل عناصر مكملة مثل نظام البحث، برامج الجمع، مترجم، مكتبة البرامج المستعملة والتطبيقات".(vidal et d'autre، 2005، p 81)

ج. **الشبكات:** "هي عبارة عن ربط بين الحواسيب المختلفة مع أدوات و برامج مخصصة للعمل الشبكي و ذلك لإتاحة التشارك في ما بينها، وتتدفق المعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية ويتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعات كبيرة جدا ويجب أن تسافر، هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب، إذا فالشبكة هي عبارة عن ربط بين جهازين كمبيوتر أو أكثر من أجل تبادل البيانات والمعلومات والتشارك أيضا بالمصادر."(http://info-net-dz.blogspot.com)

ويمكن تصنيف أهمها من خلال النقاط التالية:

- **شبكة الانترنت:** "هي لفظة جديدة تم إنشاؤها من البادئة اللاتينية Inter الذي يعني داخل وكلمة Network الإنجليزية والتي تعني الشبكة.(amar، 2013، p 40)
- **شبكة الانترانت:** "وهي شبكة داخلية خاصة بمؤسسة أو إدارة معينة، تستخدم تكنولوجيا الانترنت والويب كمحرك لانتقال المعلومات في المؤسسة، والانترانت يمكن أن تحفظ وراء جدار حماية " Par feu": برمجة تحمي الشبكة الداخلية ضد أي دخيل بحيث تصبح كل معلومة تنشر تبقى محمية في وسط المؤسسة."(saadoun، 2000، p241)
- **شبكة الاكسترانت:** " تشبه الانترانت لكن الدخول يتم عن بوابة الويب ويمكن الدخول من اي مكان اذا كان للمستخدم كلمة السر واسم المستخدم. الغرض منها السماح بالتعاون والمشاركة في المصادر ليس فقط داخل المنظمة ولكن للمستخدمين خارج الشركة وممكن ان يكونو غير موظفين فيها مثل المزودين والزبائن لاستخدام مصادر الشركة والاكسترانت تساهم بشكل فعال بسلسة التزويد"

2. ماهية إدارة الوقت

يختلف مفهوم الوقت لدى الأفراد، وذلك باختلاف دوافعهم واحتياجاتهم وطبيعة وظائفهم، وهو يختلف من ثقافة لأخرى. كما أن الإدارة تنظر إلى الإنجاز على أنه هدف مرتبط بتوجيه معين نحو الوقت المستهدف، لذلك فلإدارة الوقت أهمية كبيرة داخل المؤسسة.

1.2. تعريف إدارة الوقت

- عرف الدكتور الخضيري إدارة الوقت بأنها: "علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت وهي علم إستثمار الزمن بشكل فعال، وعملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتحفيز والإتصال وهي إدارة لأقل عنصر متاح للمشروع، فإذا لم نحسن إدارته فإننا لن نحسن إدارة أي شيء". (الناطور، 2011، ص 161)

- ويرى بيتر دراكر أن إدارة الوقت: "تمثل فلسفة ورؤية، فالفلسفة تدل على أن ما نملكه حقيقة في هذه الحياة هو الوقت، والرؤية تدل على أن الوقت هو الحياة ذاتها، وأن إدارة وقتنا تعني بالفعل إدارة حياتنا باعتبار اليوم وحدة زمنية في الحياة". (عقيلان، 2014، ص 52)

وكتعريف شامل لإدارة الوقت يمكن القول أنها عملية إدارية قائمة على الاستخدام الرشيد للوقت عن طريق وضع أولويات المهام والأعمال، مما يستدعي ذلك قدرا عاليا من التخطيط المسبق والتنظيم والمتابعة وتوجيه الأداء والرقابة الفعالة للوقت بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في استخدامه من قبل الفرد أو المنظمة.

2.2. أهمية إدارة الوقت

يمكن تلخيص أهمية إدارة الوقت في النقاط التالية: (عقيلان، 2014، ص 54-55)

- تحقيق الفعالية في الأجهزة والإدارات، فالإسهامات التي تهيئها الجهات المختصة في المنظمات الإدارية من نظام للاتصالات والمعلومات، ووضوح الإجراءات، وأساليب طرق التخزين والحفظ، وكذلك دراسات الوقت تؤثر إلى حد كبير على مدى فعالية المنظمات في إستغلال وقتهم، وتحقيقهم مستوى عال من الإنتاجية؛
- معرفة نوعية الإنتاج، وذلك لأن بصفة عامة سواء كان سلعا أو موارد أو خدمات، يعتمد إعتمادا كليا على مدى استغلال الوقت بطريقة مثلى لإنتاج مثل هذه الأشياء، والتعرف على الفوارق الفردية للعاملين، حيث نجد أن العامل النشيط المنتج والمتميز يحتاج إلى وقت أطول لتحقيق إنتاجية أفضل، وهذا يفيد المنظمة في عملية التميز بين العاملين، وتقويم الأداء؛

- من خلال دراسة الوقت تتعرف المنظمة على الوقت الحقيقي للإنتاج وجميع الأنشطة الأخرى سواء عن طريق وقت الدوام الرسمي أم الإضافي، الذي يكون عادة فترات قصيرة ومحددة؛
- الاستفادة من إدارة الوقت في التطوير الوظيفي والسلوكي، من حيث تغيير الاتجاهات والمفاهيم والسلوك عن كيفية استغلال الوقت لتحقيق نتائج أفضل؛
- دراسة الوقت توضح أهم مضيعات الوقت، وإيجاد الحلول الممكنة.

ثانيا/ الإطار الميداني للدراسة

1. الإطار المنهجي للدراسة

بعد التأكيد على تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الوقت في الجانب النظري المعرفي، سيتم اختبار هذه الفرضية على أرض الواقع من خلال دراسة ميدانية في مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية أم البواقي.

1.1. مجتمع وعينة الدراسة

أ. **مجتمع الدراسة:** يمثل مجتمع الدراسة مجموعة من العاملين والإداريين في مؤسسة بريد الجزائر بولاية أم البواقي.

ب. **عينة الدراسة:** من أجل القيام بهذه الدراسة سوف نعتمد على عينة قدرها (30) فردا لنجري عليها دراستنا وتكون النتائج فيما بعد عامة على باقي الأفراد داخل مؤسسة بريد الجزائر، ومن أجل اختيار هذه العينة اعتمدنا على طريقة العينة العشوائية البسيطة.

2.1. الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد تم تحليل وتفريغ الاستبيان بالاعتماد على برنامج **SPSS** وهو اختصار لعبارة **S**TATISTICAL **P**AKAGE FOR THE **S**OCIAL **S**CIENCES وتعني (المجموعة الاحصائية للعلوم الاجتماعية)، وذلك لأن بيانات الدراسة بيانات وصفية غير رقمية وقد استخدمنا الأساليب الاحصائية التالية:

أ. النسب المئوية والتكرارات، يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لغرض معرفة تكرار فئات متغير ما وتفيد في وصف عينة الدراسة المبحوثة فيما يتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة المدروسة؛

ب. معامل الثبات **Alpha de Cronbach** للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم؛

ج. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات عينة الدراسة تجاه أبعاد محاور الدراسة؛

د. الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات؛

هـ. مستوى الأثر: حيث تم تحديده باستخدام طول الخلايا لتفسير نتائج المتوسطات الحسابية كما يلي:

- ✓ متوسط يتراوح بين 4.20 إلى 5 يشير إلى موافق بشدة وتسهم بدرجة مرتفعة جدا؛
- ✓ متوسط يتراوح بين 3.40 إلى 4.19 يشير إلى موافق وتسهم بدرجة مرتفعة ؛
- ✓ متوسط يتراوح بين 2.60 إلى 3.39 يشير إلى محايد وتسهم بدرجة متوسطة؛
- ✓ متوسط يتراوح بين 1.80 إلى 2.59 يشير إلى غير موافق ويسهم بدرجة ضعيف؛
- ✓ متوسط يتراوح بين 1 إلى 1.79 يشير إلى غير موافق بشدة ولا يوجد أثر.

3.1. صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

للتحقق من صدق وثبات الاستبيان الخاص بدراستنا سنعتمد على معامل alpha de cronbach لقياس ثبات الاستبيان، والنتائج مبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم(1): معامل Alpha de Cronbach لقياس ثبات الاستبيان

المحـــــاور	عدد الفقرات	alpha Cronbach	معامل الصدق =الجذر التربيعي لمعامل alpha
مجموع المحور الأول	15	0.830	0.911
مجموع المحور الثاني	20	0.638	0.798
مجموع الاستبيان ككل	35	0.832	0.912

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل Alpha de Cronbach مرتفعة وتقدر بـ(0.832) وهذا ما يدل على ثبات الاستبيان، بالإضافة إلى أن الجذر التربيعي لمعامل Alpha Cronbach (0.912) وهذا ما يؤكد صدق الاستبيان.

4.1. تحليل النتائج واختبار الفرضيات

1.4.1. خصائص العينة

الجدول الآتي يوضح كيفية توزيع أفراد العينة بحسب الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة وحالة المنصب كمايلي:

الجدول رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
	ذكر	16	53.3

الجنس	أنثى	14	46.7
السن	من 20 إلى 30 سنة	12	40.0
	من 31 إلى 40 سنة	12	40.0
	من 41 إلى 50 سنة	4	13.3
	أكبر من 50 سنة	2	6.7
المستوى الدراسي	متوسط	03	10.0
	ثانوي	12	40.0
	جامعي	15	50.0
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	12	40.0
	من 5 إلى 10 سنوات	7	23.3
	أكثر من 10 سنوات	11	36.7
الوظيفة	إدارة تنفيذية	21	70.0
	إدارة وسطى	06	20.0
	إدارة عليا	03	10.0
حالة المنصب	مؤقت	8	26.7
	دائم	22	73.3

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته (53.33%) من عينة الدراسة تمثل في الذكور، في المقابل (46.67%) من أفراد العينة كانوا إناث، وبالنسبة للفئة العمرية فنلاحظ أن 12 من أفراد العينة أي ما يمثل (40%) من الحجم الإجمالي للعينة يتراوح عمرهم مابين 20 و30 سنة، كذلك بلغ عدد أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم ما بين 31 و40 سنة إلى 12 فردا أي ما نسبته (40%) وهي معادلة لنسبة أفراد الفئة السابقة، في حين بلغ عدد أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم ما بين 41 و50 سنة إلى 4 أفراد وبنسبة (13.3%) وهي نسبة قليلة مقارنة بالعينات السابقة، أما فيما يخص عدد أفراد العينة الأخيرة والتي أكبر من 50 سنة فقدرت بفردين فقط أي بنسبة (6.7%) وتعتبر أقل نسبة من العدد الإجمالي لأفراد عينة الدراسة.

من جهة أخرى يتضح لنا أن ما نسبته (50.0%) من الحجم الإجمالي للعينة مستواهم التعليمي جامعي، ويرجع السبب في ذلك إلى أن معظم أفراد المؤسسة يعتمدون على المؤهل العلمي في العمل

بشكل كبير، في حين أن ما نسبته (40.0%) من عينة الدراسة مستواهم التعليمي الثانوي، بينما (10%) من أفراد العينة مستواهم التعليمي متوسط، وبالنظر إلى الخبرة نلاحظ أن (12) من أفراد العينة تقل خبرتهم عن 5 أي ما نسبته (40%)، بينما (7) من أفراد العينة تتراوح خبرتهم ما بين 5 و10 سنوات خبرة أي ما نسبته (23.3%) في حين أن (36.7%) من أفراد العينة خبرتهم أكثر من 10 سنوات. وفي الأخير فإننا نلاحظ أن ما نسبته 73.3% من أفراد العينة هم في وضعية دائمة، وتعتبر نسبة جد عالية مقارنة بأفراد العينة الذين هم في وضعية مؤقتة بالمؤسسة والتي قدرت بنسبة 26.7%.

2.3. عرض النتائج وتحليلها

من خلال هذا العنصر سنتناول التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة: **المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

الجدول رقم 3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومستوى الأثر للمحور الأول

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف
المعدات المادية	4.326	0.597	13.800
البرمجيات	4.413	0.416	9.42
الشبكات	4.360	0.387	8.876
المحور الأول ككل	4.366	0.374	8.566

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى أن المتوسط الحسابي لجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الكلي (4.366) وبانحراف معياري يقدر بـ (0.374) وهذا يدل على أن تشتت الإجابات منخفض مع إنخفاظ معامل الإختلاف الكلي والذي قدر بـ (8.566) وهذا يدل على أن إجابات عينة الدراسة كانت متقاربة، ومنه نستنتج أن مؤسسة بريد الجزائر يقوم عملها أساسا على توظيف الشبكات والبرمجيات واستخدام المعدات المادية في عملياتها الإدارية ذلك لتحسن من أدائها وتواكب التغيرات التكنولوجية المتكررة، بالإضافة إلى أننا لاحظنا من خلال إجابات عينة الدراسة أن هذه المؤسسة تعتمد بشكل كبير على تقديم خدماتها بشكل إلكتروني مما يسهل عليها وعلى الزبون تلقي الخدمة.

أ. المحور الثاني: إدارة الوقت

الجدول رقم 4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومستوى الأثر للمحور الثاني

أبعاد إدارة الوقت	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف
تخطيط الوقت	4.360	0.369	8.463
تنظيم الوقت	3.946	0.374	9.477
توجيه الوقت	4.386	0.344	7.843
رقابة الوقت	3.833	0.306	7.983
المحور الثاني ككل	4.131	0.232	5.616

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى أن المتوسط الحسابي لجميع أبعاد إدارة الوقت كانت بين المتوسط إلى المرتفع، مما اثر ذلك على قيمة المتوسط الكلي حيث بلغ(4.131) أي أنه مرتفع وبانحراف معياري يقدر بـ (0.232) وهذا يدل على غياب التشتت في إجابات أفراد العينة، مع إنخفاظ معامل الإختلاف الكلي والذي قدر بـ (5.616) وهذا يدل على أن إجابات عينة الدراسة كانت متقاربة، ومنه نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتخطيط الوقت من أجل القيام بأعمالها وتحقيق الأهداف المطلوبة وهذا ما يؤكده المتوسط الحسابي المرتفع لهذا البعد وتقارب إجابات معظم أفراد العينة حول فقرات هذا البعد، بالإضافة إلى أنها تقوم بتنظيم أعمالها حسب الوقت المحدد وحسب أهمية كل عمل مستعينة في ذلك أسلوب صفوف الإنتظار لتقديم الخدمات إلى الزبون الذي يسهل عليها مهمتها وينظم سير العمل، وحسب أغلب إجابات العينة فالمؤسسة تقوم بتوجيه عمالها وفق الوقت المحدد مستعينة بذلك أسلوب الرقابة على الوقت بشكل مقبول يجعل الأفراد يقومون بالعمل المطلوب وكما هو مخطط له.

3.3. التحليل الاحصائي واختبار فرضيات الدراسة

سنتناول فيما يلي دراسة وتحليل العلاقة بين المتغيرين، وذلك باستخدام بعض طرق التحليل الاحصائي ثم سنقوم باختبار فرضيات الدراسة.

1.3.3. تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة

على اعتبار هذه الدراسة تبحث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة محل الدراسة، كان علينا دراسة علاقة الارتباط بين المتغيري بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون والذي يمكن توضيح نتائج تحليله من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 5: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الوقت

إدارة الوقت / تكنولوجيا المعلومات والاتصال	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
بعد المعدات المادية	**0.509**	**0.004**
بعد البرمجيات	**0.448**	**0.013**
بعد الشبكات	**0.306**	**0.101**
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**0.541**	**0.002**

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام مخرجات SPSS

يشير الجدول أعلاه إلى وجود علاقة واضحة ومعامل ارتباط عالي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الوقت في هذه المؤسسة حيث بلغ (0.541)، ومستوى دلالة أقل من (0.05) والذي بلغ (0.002) كذلك يبين معاملات ارتباط كل من بعدي المعدات المادية والبرمجيات بقيمة (0.509)و(0.448) على التوالي وهي قيم عالية نسبيا وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة(0.004) و(0.013) على التوالي، باستثناء بعد الشبكات الذي كان ارتباطه ضعيفا بقيمة (0.306)ومستوى دلالة أكبر من (0.05)، ويمكن أن نستنتج أن هناك علاقة بين إدارة الوقت وبعد المعدات المادية، كذلك بين إدارة الوقت وبعد البرمجيات، ونستنتج أيضا أنه لا توجد علاقة بين إدارة الوقت وبعد الشبكات وذلك لعدم وجود دلالة إحصائية لمعامل الارتباط الذي جاء ضعيفا.

2.3.3. نموذج الانحدار المتعدد: يستعمل نموذج الانحدار من أجل تفسير التغيرات التي تحصل على المتغير التابع والتي ترجع بالأساس إلى التغيير في المتغير المستقل، والجدول الموالي يلخص نتائج الانحدار:

الجدول رقم -6-: نتائج إختبار أثر استراتيجيات التعلم التنظيمي على الاداء التنافسي للمؤسسة

الفرضيات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الثبات A	مستوى المعنوية sig	النتيجة
الفرضية الفرعية الأولى	0.509	0.259	3.276	0.004	مقبول

الفرضية الفرعية الثانية	0.448	0.200	3.030	0.013	مقبول
الفرضية الفرعية الثالثة	0.306	0.093	3.332	0.101	غير مقبول
الفرضية الرئيسية	0.541	0.293	2.666	0.002	مقبول

المصدر: من إعداد الباحثتين بالإعتماد على مخرجات spss

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المعدات المادية على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؛

يوضح الجدول أعلاه أثر استخدام المعدات المادية على تحسين إدارة الوقت، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المعدات المادية على تحسين إدارة الوقت، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.509) عند مستوى دلالة (0.05)، وبمعامل تحديد (R^2=0.259) أي ما قيمته (25.9%) من التغيرات الحاصلة في إدارة الوقت ناتج عن استخدام المعدات المادية والباقي راجع إلى عوامل أخرى لم تؤخذ في عين الاعتبار في هذا النموذج، أما بالنسبة لمعامل الثبات فقد بلغ (3.276) في حين بلغ مستوى المعنوية (0.004) وهو أقل من (0.05) وهذا يعني صحة وقبول الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؛

يوضح الجدول أعلاه أثر استخدام البرمجيات على تحسين إدارة الوقت، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البرمجيات على إدارة الوقت، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.448) عند مستوى دلالة (0.05)، ومعامل التحديد قدر بـ(R^2=0.200) أي ما قيمته (20%) من التغيرات في إدارة الوقت ناتج عن استخدام البرمجيات، والباقي أي ما نسبته (80%) يدل على وجود متغيرات أخرى لم تؤخذ في عين الاعتبار في هذا النموذج، وقد بلغ معامل الثبات (3.030)، أما مستوى المعنوية فبلغ(0.013) وهو أقل من (0.05) وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية 02

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الشبكات على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؛

يوضح الجدول أعلاه أثر استخدام الشبكات على تحسين إدارة الوقت، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أنه لا يوجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الشبكات على تحسين إدارة الوقت، فقد بلغ معامل الارتباط (R=0.306) عند مستوى دلالة (0.05)، وبمعامل تحديد (R^2=0.093)، كما بلغ معامل الثبات (3.332)، بالإضافة إلى أن مستوى التحديد (0.101) وهو أكبر من (0.05) وهذا يعني عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في مؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي عند مستوى دلالة (0.05)؛

يوضح الجدول أعلاه أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين إدارة الوقت، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.541) عند مستوى دلالة (0.05) وهو ارتباط قوي، بمعامل تحديد (R^2=0.293) أي ما قيمته(29.3%) من التغيرات الحاصلة في إدارة الوقت ناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بمعامل ثبات (2.666)، ومستوى معنوية (0.002) وهو أقل من (0.05) وهذا يعني صحة وقبول الفرضية الرئيسية.

الخاتمة:

من خلال دراستنا النظرية فقد تبين لنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على تحسين إدارة الوقت داخل المؤسسة، مما يمكن هذه الأخيرة من تحقيق أهدافها في الوقت المناسب، من جهة ثانية ومن خلال الجانب التطبيقي للدراسة فقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج حول المؤسسة محل الدراسة والتي سيتم عرضها ومناقشتها فيما يلي:

- يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرا موجبا على إدارة الوقت داخل المؤسسة من خلال توظيف مختلف أبعادها توظيفا صائبا؛
- هناك اهتمام ملحوظ من قبل المؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك راجع للمنصب الذي تشغله في بيئة الأعمال والذي يحتم عليها استخدام هذه التقنية؛

- تسيطر مؤسسة بريد الجزائر على سير أعمالها من خلال الإعتماد على نظام الوقت المحدد في تنظيم الزبائن، والذي أثر تأثيرا موجبا على إدارة الوقت؛
- تستخدم مؤسسة بريد الجزائر شبكات الانترنت لتسهيل عملية الاتصال مع زبائنها وبين مختلف العمال، من اجل تقليص وقت تقديم الخدمة؛
- يساهم استخدام البرمجيات داخل المؤسسة محل الدراسة في حفظ البيانات وتسهيل الرجوع إليها في أي وقت وهذا من مميزات تأثير بعد البرمجيات على تحسين إدارة الوقت؛

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج؛ يمكن تقديم الإقتراحات التالية:

- يتوجب على المؤسسة محل الدراسة أن تراعي الدور الهام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك لما لها من أهمية ودور فعال في توضيح مصير المنظمة وبقاءها ونموها؛
- تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية هذه التكنولوجيا وأنها ليست تحدي لهم بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم؛
- تعميق مفهوم الوقت وأهميته لدى العاملين، من خلال تحفيز الذات على إدارة الوقت؛
- العمل على زيادة استخدام العمال لوسائل أخرى لتنظيم وإدارة وقت العمل، مثل الاعتماد على الانترنت، المفكرة الالكترونية، البريد الالكتروني، وغيرها؛
- التركيز أكثر على استخدام أفضل الأساليب لإدارة الوقت بفعالية؛
- تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يلائم التغير المستمر في بيئة الأعمال.

قائمة المراجع

- بوكفة، حمزة.(2007-2008).اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة". جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص مناجمنت المؤسسة.
- بوقلقول، الهادي. سوامس، رضوان.(08-09 مارس 2005).الأداء التنظيمي المتميز في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية. جامعة باجي مختار عنابة: المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات.
- بن وارث، حكيمة. (2008). دور وأهمية التجارة الالكترونية في اقتصاد المعرفة. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص مناجمنت المؤسسة.

- الناطور، فايز عبد الكريم.(2011).التحفيز ومهارات تطوير الذات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عقيلان، فادي حسن.(2014). إدارة الوقت والذات. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع.
- souilah ammar.(2013). "Implications et effets de l'introduction d'Internet،" Présenté en vue de l'obtention du diplôme de Magister، Filière : Français، Université Mohamed Cherif Messaadia، Souk-Ahras.
- Mélissa Saadoun. (2000). "technologies de l'information et management،" harmés science publications paris.
- Pascal vidal. Philippe Planeix. François Lacroux. Marc Augier. Alain Lecoeur. (2005)، "systémes d'information organisationnels،" France : pearson education.،
- http://books.makktaba.com/2010/12/Introduction-computer.html.
- http://info-net-dz.blogspot.com/2014/07/blog-post_9.html.