

استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في المؤسسة الخدمية
دراسة حالة المديرية العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

**Use information technology as a tool to empower employees
CASE STUDY OF THE OPERATIVE DIRECTOR OF ALGERIA
TELECOMMUNICATIONS in Ouargla**

إبراهيم بلمهدي

بوبكر قواميد

جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر

جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تمكين العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، ومن اجل ذلك تم استخدام أداة الاستبيان من اجل معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من خلال أبعاده: (الأجهزة؛ البرمجيات؛ المعلومات؛ الشبكات؛ الموارد البشرية). ودرجة التأثير على تمكين العاملين، وهذا بتوزيعها على عينة عشوائية من عمال اتصالات الجزائر وكانت الاستثمارات القابلة للدراسة في حدود 55 استبيان، وذلك باستخدام برنامج الإحصائي SPSS .

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى استخدام عالي لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة وان هناك علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتمكين العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر حسب آراء أفراد العينة.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات؛ تمكين العاملين؛ وسائل الاتصال؛ نظم المعلومات؛ اتصالات الجزائر .

Abstract: ... The abstract must not be more than 10 lines(12 pts New Times Roman)

The aim of this study is to know the impact of the use of information technology on the empowerment of the employees of the Algerian telecommunications organization in Ouargla. The questionnaire was used to determine the extent to which information technology is used in the organization through its dimensions (hardware, software, information, networks, human resources). And the degree of impact on the empowerment of workers, and this distributed to a random sample of Algeria Telecom workers and the forms can be studied within the scope of 55 questionnaires, and using the statistical program spss.

The study concluded with a number of results, the most important of which is the high level of use of information technology in the institution, and there is a strong correlation between the information technology and the empowerment of the employees of the Algerian Telecom Corporation according to the opinions of the sample members.

Keywords: Information technologies , Empowering employees, Means of communication , Information Systems Algerian communications . five keywords as the order of their appearance in the manuscript.

تمهيد :

إن التحولات المتسارعة في مجالات مختلفة في هذا العالم الذي جعل منه قرية صغيرة ، بفضل حجم التطورات التكنولوجية المستخدمة وخاصة في مجال الاتصال والمعلومات، والذي خلق مجتمع وبيئة اقتصادية تتسم بكثير من التنافسية بين مؤسساتها من هنا وقع على مؤسستنا المحلية رهان وتحمدي كبير من اجل البقاء والنمو في ظل هذه البيئة الديناميكية، وقد لا يتسنى لهذا المؤسسات تحقيق هذه الأهداف

إلى من خلال تهيئة مناخ تنظيمي وثقافي لكسب واستخدام مزيد من تكنولوجيا المعلومات في مختلف الأنشطة بالمؤسسة ومن بين أهم هذه الأنشطة إدارة الموارد البشرية التي يتعين عليها أكثر من غيرها تحديث قاعدة وظائفها الرئيسية بما يتماشى مع هذا التحول التكنولوجي والعلماتي الكبير، ويمكن القول إن وظيفة إدارة الموارد البشرية الرئيسة هي محاولة توفير مجموعة من العناصر والظروف التكنولوجية والتنظيمية من اجل رفع مستوى تمكين العاملين في أداء وظائفهم بالشكل الفعال وضمان مستوى إنتاجية عالية. أن مؤسسة اتصالات الجزائر نراها اليوم كغيرها من المؤسسات تراهن على قسم إدارة المواد البشرية من اجل ضمان وتوفير مستوى استخدام قوى لتكنولوجيا المعلومات وهذا يؤثر بالضرورة على مستوى تمكين العاملين في أداء وظائفهم وأنشطتهم الروتينية والإدارية .

من خلال هذا الطرح يمكن استخلاص الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى تمكين العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة ؟ .

ويمكن تجزئة سؤال الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية الموالية:

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- ما هو مستوى توافر تمكين العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة ؟
- هل هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتمكين العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة؟

فرضيات البحث:

- يوجد مستوى مرتفع من إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة.
- يوجد مستوى متوسط من تمكين العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة.
- هناك علاقة طردية قوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتمكين العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة.

أهمية البحث:

تتمثل في إظهار أهمية متغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة و تأثيره على تمكين العاملين، وكذا معرفة حيثيات الدراسة من خلال دراسة الواقع و تبين إختلافه عن الجانب النظري.

أهداف البحث:

- تهدف هذه الدراسة بالتحديد إلى التعرف على:
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في المديرية العملية لاتصالات الجزائر؛
- معرفة واقع التمكين في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تمكين العاملين.

مبررات ودوافع اختيار الموضوع:

- يعود اختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:
- الرغبة الذاتية في معالجة الموضوع.
- طبيعة الموضوع التي تميل إلى الحداثة.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة.

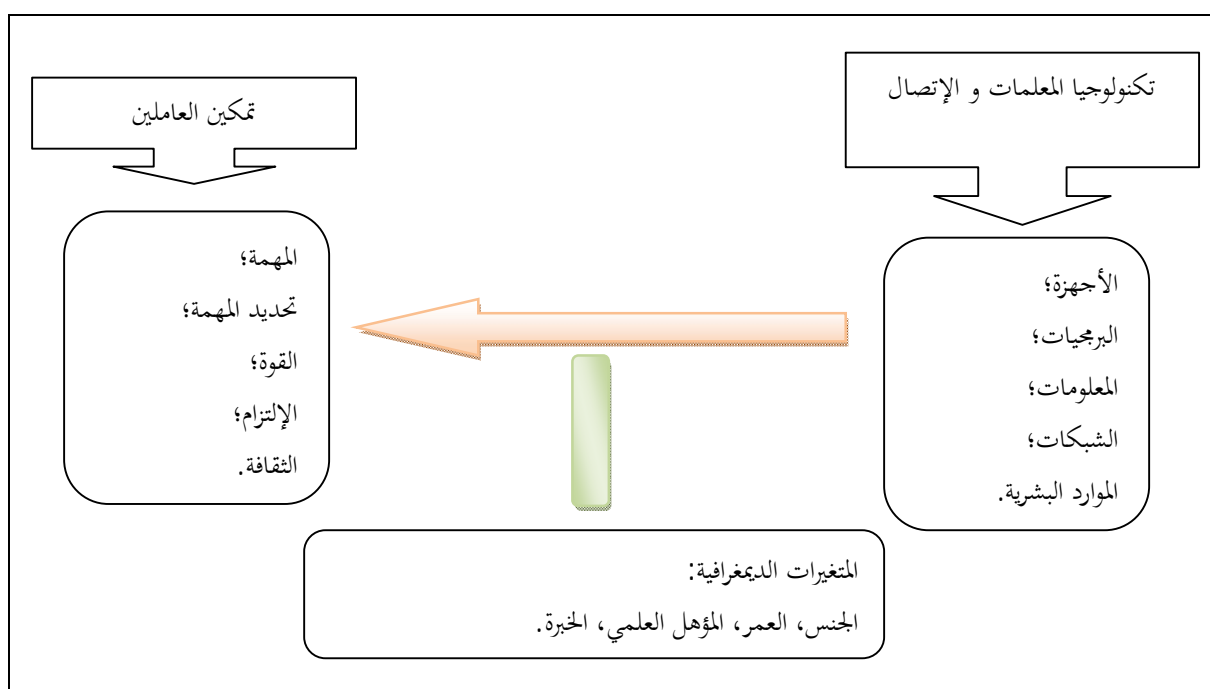
● **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة علي مجالين من المجالات الحيوية في الموارد البشرية ونظم المعلومات وهما : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتمكين العاملين حيث تم قياسهما من أجل تحديد التأثير بينهما من وجهة نظر موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.

منهجية الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة وإختبار صحة الفرضيات، إعتدنا في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما في الدراسة الميدانية فقد تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع المعطيات، الذي وجه لعينة الدراسة، الذي تم ترميزه وتفرغته بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتحليل وتفسير نتائجه.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1): شكل يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان

الدراسات السابقة

1- دراسة حجاج نفيسة: أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي 2017

تهدف الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات البترولية، حيث اعتمدت في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ومنهج دراسة الحالة بإسقاطها على عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية (ENSP، ENTP، ENAFOR، ENGTP، ENAFO، NAFTAL) في الفترة (2010-2014)، وقد توصلت إلى نتائج مهمة من أهمها أن تسيير تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات يساهم بدور مهم في رفع مستويات أدائها الكلية والمالية بوجه الخصوص.

2- دراسة بلخضر مسعودة، بوخضير مريم، واقع تمكين العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بعناية وأثره على الإبداع، 2016

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى توفر التمكين بالإضافة إلى التعرف على مستوى توفر الإبداع في المديرية العملية للاتصالات بعنابه، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب البحث الوصفي للإطلاع على الأدبيات المتعلقة بالدراسة وأسلوب الاستبيان في الصعيد الميداني في جمع البيانات وتحليلها إحصائياً، حيث قامت الباحثتان باستطلاع رأي 43 عاملاً بالمديرية، وتوصلت الدراسة إلى أن العمال لا يتمتعون بالقدر الكافي من الحرية لإنجاز المهام الموكلة إليهم ما أدى إلى تقييدهم والحد من قدراتهم الإبداعية وعدم حرص المؤسسة على تحسين أداء العمال وأفكارهم.

3- دراسة بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية 2013

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، حيث تم تبني المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فتمثل في دراسة حالة حيث هدفت الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

4- Study of Amir Abou Elnaga and Amen Imran :The Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction Theoretical Study 2014

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تمكين الموظف والرضا الوظيفي من خلال مراجعة وتحديد جميع العوامل التي تؤثر على هذه العلاقة، هذه الدراسة وصفية مبنية على جمع وتحليل نتائج الدراسات والتقارير والدوريات والكتب المتعلقة بموضوع الدراسة من أجل دراسة العلاقات بين تمكين الموظف والرضا الوظيفي وهذا بمجموعة من المؤسسات، وتوصلت بأن مشاركة الموظفين في الشركات تحدف دائماً إلى زيادة أداء الشركة، إذ أن الشركات التي تمارس أنواع من مشاركة الموظف في عملية صنع القرار من أجل تمكين الموظفين من الحصول على رؤية كاملة لعمليات الشركة والمشاركة في الأنشطة المهمة المختلفة وبالتالي فالموظفين يحصلون على معلومات أكثر عن أنشطة الشركة ويحصلون على مهام ذات مسؤولية كبيرة، فإنهم سيعملون على مستوى أعلى، ونظراً لزيادة أداء الموظفين فإنه سيزداد أيضاً أداء الشركة.

5- Study of Mahmoud Ali AL-Rousan :The Relationship between the Management Information System and the Administrative Empowerment (A field study on the Jordanian banking sector) 2014

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير نظام إدارة المعلومات (MIS) على التمكين الإداري، ومن خلال دراسة حالة أجريت الدراسة على القطاع المصرفي الأردني، وتألقت العينة من (425) عامل في البنوك في مؤسسات مختلفة، تبين من خلال النتائج أن هناك تأثير لنظام المعلومات على التمكين بجميع مكوناته وهي (تفويض السلطة، فرق العمل، التدريب، الاتصال الفعال، وتحفيز العاملين)، وان نظم المعلومات تساهم بدور محوري في نجاح التمكين.

1- الجانب النظري للدراسة

1.1- الأدبيات النظرية لتمكين العاملين

سننتظر إلى مختلف الجوانب الأساسية لتمكين العاملين من مفهوم و أهداف .

• مفهوم تمكين العاملين

يعتبر مصطلح التمكين من المصطلحات الحديثة في الفكر الإداري فهو يسعى إلى تنمية الجانب الإنساني داخل المنظمة إن مفهوم التمكين ليس مجرد كلمة أو مصطلح فمهما بلغت الكلمة في بلاغتها فإن قيمتها لا تبدع إلا من خلال استخدامها أو تحويلها إلى فعل أو أداء . وهذا التمكين يدفع بالعاملين إلى العمل بأفضل مستوى من الفعالية و الكفاءة ولقد تعددت و اختلفت التعاريف لهذا المصطلح و من أهمها: 1

- 1- التمكين هو عملية إعطاء الأفراد سلطة أوسع في ممارسة الرقابة و تحمل المسؤولية وفي استخدام قدراتهم، و من خلال تشجيعهم على اتخاذ القرارات.
 - 2- التمكين هو تشجيع الأفراد على تحمل مسؤولية الشخصية لتطوير الطريقة التي يؤدون بها عملهم من خلال تفويض السلطة في اتخاذ القرارات على المستوى الأدنى؛
 - 3- التمكين هو منح العاملين قوة التصرف واتخاذ القرارات و المشاركة الفعلية من جانب هؤلاء العاملين في إدارة المنظمات التي يعملون فيها و حل مشكلاتها و التفكير الإبداعي و تحمل المسؤولية و الرقابة؛
 - 4- أن مفهوم التمكين قد يبدو أنه عملية تمكين أو نقل السلطة من فرد أو مجموعة إلى فرد آخر. هذا يعني على سبيل المثال أن شخصاً ما لديه الحق في اتخاذ قرار في حين أن هذا الحق كان ينتمي إلى شخص آخر سابقاً؟²
- ومنه يمكننا إيجاز مفهوم تمكين العاملين "هو إعطاء العاملين الصلاحيات و المسؤوليات و منحهم الحرية لأداء العمل بطريقة دون تدخل مباشر من الإدارة، مع توفير كافة الموارد و بيئة العمل المناسبة لتأهيلهم مهنيا و سلوكيا لأداء العمل مع الثقة المطلقة فيهم".

• أهداف تمكين العاملين

يمكن إبرازها في النقطتين التاليتين:³

- ✓ يهدف تمكين العاملين لجعل المنظمة أكثر قدرة على الاستجابة لبيئة المتغيرات و أكثر تقدرا لدعم الابتكار، كذلك يتيح للعمالة الممكنة لتصبح أكثر قدرة على تبني أفكارا مبتكرة، و التحلي عن الطرق التقليدية للاتصال بالمنظمة، كما أنها أكثر قدرة على إيجاد القيادات في المنظمة؛
- ✓ كما و يهدف التمكين الوظيفي إلى التغلب على البيروقراطية من خلال خلق و إيجاد الاندماج الوظيفي المرتفع. كما أنه يساعد العاملين على المساهمة و المشاركة في اتخاذ القرارات، بالإضافة على تحمل مخاطر عملهم بشكل فعال، أضف إلى ذلك يساعد العاملين على حل المشكلات التي يواجهونها دون انتظار حلها من قبل رؤسائهم.

• أبعاد تمكين العاملين

حدد Lashely and McGoldrick(1994) أربع أبعاد للتمكين يمكن أن تتوفر وسيلة لوصف أو تحديد هيئة التمكين المستخدم في أي منظمة. وفيما يلي عرضا لهذه الأبعاد باختصار:⁴

البعد الأول: المهمة (Task)

يهتم هذا بجزئية التصرف التي تسمح للفرد الذي تم تمكينه من أداء المهام التي وظيف من أجلها. و إلى أي مدى يسمح للفرد من تفسير الجوانب الملموسة و غير الملموسة في المنظمة كرضا العاملين على سبيل المثال.

البعد الثاني: تحديد المهمة (Task allocation)

يأخذ هذا البعد بعين الاعتبار كمية الاستقلالية المسئول عنها الموظف أو مجموعة الموظفين للقيام بمهام عملهم. و إلى أي مدى يتم توجيههم، أو حاجتهم للحصول على إذن لإنجاز المهام التي يقومون بها؟ و إلى أي درجة توضح سياسات و إجراءات المنظمة ما يجب القيام به، و من ثم إعطاء الفرصة للموظفين للقيام بإنجاز المهام؟ و إلى أي مدى هناك تضارب بين المسؤولية الاستقلالية و الأهداف المرسومة من قبل المديرين لتحقيق الأداء الفعال؟

البعد الثالث: القوة (Power)

إن أول الخطوات في التبصر و التعمق في مفهوم التمكين يرتكز على دراسة مفهوم القوة و كيفية تأثيرها على عملية التمكين، سواء من ناحية وجهة نظر القيادة أو العاملين على حد سواء. و يأخذ بعد القوة بعين الاعتبار الشعور بالقوة الشخصية التي يمتلكها الأفراد نتيجة تمكينهم. ما المهام التي يقوم بها الأفراد الممكنين؟ إلى أي مدى السلطة التي يمتلكها الفرد محددة في المهام؟ و إلى أي مدى تقوم الإدارة بجهود لمشاركة العاملين في السلطة و تعزيز شعورهم بالتمكين؟

البعد الرابع: الالتزام (Commitment)

يأخذ هذا البعد بعين الاعتبار اكتشاف الافتراضات عن مصادر التزام الأفراد و الإذعان التنظيمي لأسلوب محدد للتمكين. و يتصل بعد الالتزام بالمواضيع المتصلة بزيادة تحفيز الأفراد من خلال توفير احتياجات الفرد للقوة و الاحتياجات الاجتماعية و زيادة الثقة بالنفس.

البعد الخامس: الثقافة (Culture)

يبحث هذا البعد في مدى قدرة ثقافة المنظمة على تعزيز الشعور بالتمكين، و إلى أي مدى يمكن وصف الثقافة كبروقراطية، موجه للمهمة، الأدوار، أو التحكم. فالثقافة التنظيمية التي توصف بالقوة و التحكم من غير المحتمل أن توفر بيئة ملائمة لنجاح التمكين، بل على الأرجح قد تشكل عائقاً لبيئة التمكين.

2.1 الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

سننتقل إلى مختلف الجوانب الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من مفهوم و أهداف وخصائص ومكونات

• مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، و من أهم التعاريف نذكر:⁵
هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (و تستخدم أحيانا كبديل لنظم المعومات)، و بينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات، وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها إلى المستفيدين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، و التي أثبتت محدوديتها و عجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب، بخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم و نوع البيانات، و بات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيق نظام المعلومات.
و يقصد بتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأفراد والبيانات، والإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة؛

أما (الزغبي وآخرون) فينظر إليها بأنها مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة و معالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني، سواء أكانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو، و ذلك باستخدام الحاسوب؛
و عرفها "الجاسم" بأنها حالة عملية تحويل الفكرة العلمية من علم نظرية معرفية إلى حالة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية أو معدات، أو أجهزة ووسائل، يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات و المعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد و المجتمع و الدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي؛
ويعبر عنها (Laudon & Laudon) مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، البيانات، والأفراد التي تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات و خزنها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية، النصية)؛
ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أنها مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان.

• خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

لكي تصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزء من إستراتيجية المؤسسة ينبغي أن تغير النظرة إليها من الداخل وأن ينظر إليها كمحرك جديد للنمو، و تتميز بخصائص عديدة من شأنها أن تزيد من أهميتها، ويمكن عرض هذه الخصائص في النقاط التالية:⁶
- **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد مستعمليها، فعند استعمالنا مثلا للحاسوب قد نستخدمه لكتابة نصوص أو من أجل استخدام برنامج معين أو لأغراض أخرى، وبالتالي فإن استعمال الحاسوب يختلف من شخص لآخر وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة؛
- **النمومة:** الأسرع، الأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع انخفاض في أسعارها سنويا مما يجعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين وخاصة ميدان التسيير والاقتصاد؛
- **النمو بوتيرة متزايدة:** حيث يرتبط التطور الاقتصادي ارتباطا وثيقا بالتطور في تكنولوجيا المعلومات فكلما تطورت هذه الأخيرة صاحبت معها تطورا ملحوظا في النظام الاقتصادي ككل، مما يؤدي إلى التغيير السريع في قطاعات الأعمال الأخرى، وبالتالي إمكانية تكيفها مع هذا التطور؛

- **التفاعلية:** أي المستعمل لما يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات؛
- **اللاجماهيرية:** بمعنى الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها؛
- **اللاتلازمية:** حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه؛
- **الشيوع و الانتشار:** أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي؛
- **قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل؛
- **سهولة الاستخدام:** حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والانترنت؛
- **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأسره؛
- **تخفيض الوقت:** بإمكاننا القول ودون مبالغة أن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الانترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي.

• أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة من الأهداف التي يمكن حصرها فيما يلي:⁷
- **تحسين إنتاجية ومردود الموظفين:** يعتبر هذا الدور من أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات. تتميز هذه الأخيرة بالسرعة وقدرة كبيرة على التخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات والمعلومات وذلك بتخفيض الأخطاء و الوقت و بالتالي تخفيض التكاليف المرتبطة بمعالجة المعلومات؛
- **دعم عملية اتخاذ القرار:** تلعب تكنولوجيا المعلومات دور معتبر في دعم عملية اتخاذ القرارات وذلك بتوفير المعلومات المناسبة و الملائمة للمسيرين و متخذي القرار (نظم دعم القرار و تكنولوجيا المعلومات التي تنتمي إلى الذكاء الاصطناعي)؛
- **تحسين العمل الجماعي:** تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كنظم دعم العمل الجماعي، من رفع مردودية وفعالية فرق العمل داخل المؤسسات عن طريق تسهيل و تحسين عملية الاتصال و تدفق المعلومات ما بين أفراد الفرق؛
- **خلق تحالفات و شراكات عمل:** إن استعمال تكنولوجيا المعلومات يمكن المؤسسات من العمل والتعامل مع مؤسسات أخرى بطريقة فعالة لتقدم أحسن المنتجات والخدمات في فترة زمنية قصيرة؛
- **تسهيل دخول أسواق عالمية:** تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على تسويق منتجاتها وخدماتها في كل أنحاء العالم و إقامة شراكات في بلدان متعددة؛
- **تسهيل التغيير التنظيمي:** تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على التأقلم مع البيئة التي تكون متواجدة فيها والاستجابة للطلبات المتنامية والمتغيرة للمستهلكين. وقد يكون هذا التغيير شامل أو جزئي كتغيير طريقة عرض أو توزيع منتجاتها وخدماتها.

• مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمس مكونات نذكرها فيما يلي:
- أ. **الأجهزة:** تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، وسرعتها، وإمكانيات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ، تخزين، معالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها.
- وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسب باعتباره الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آليا وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحيانا المقارنة بين شيئين أو أكثر وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية

مشفرة، بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0، 1) وتسمى Bits وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes؛⁸

ب. البرمجيات: يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد، و الذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بذونه، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها ، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهننا على ارتقاء الفكر عن المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية طبيعية كانت أو مالية؛⁹

ج. المعلومات: عبارة عن بيانات أحرقت عليها عمليات تشغيلية من خلال نظام المعلومات لتحويلها إلى معلومات تساعد على تنمية المعارف وزيادة ثقافة متخذ القرار، وتصله عبر قنوات الاتصال، وذات خصائص تناسب القرارات المختلفة بما يؤدي إلى قرار أفضل لبناء تنافسية وتحقيق إستراتيجية المؤسسة¹⁰؛

د. الشبكات: ¹¹ الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية لبرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج، وأخبار، أصوات، وصور، و تعد شبكات الاتصال ثروة من المنتجات والخدمات للمنظمات مثلما هي مهمة لحياتنا الخاصة، ولكائته البارزة في تقنيات الإدارة الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة تشغيل ودعم صناعات القرارات من خلال:

- كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات؛

- التشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استخدامها؛

- المشاركة في البرمجيات والمعلومات وقواعد المعلومات.

هـ. الموارد البشرية: تمثل الموارد البشرية مجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، وتعد تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات لأنه المسئول عن السيطرة وإدارة و تشغيل المكونات الأخرى فيها ويقاس تفوق المنظمة بما تمثله من معلومات وخبرات ومهارات وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أداءها التنافسي من خلال التطوير المبدع والإستراتيجي لمخرجاتها، وبالنتيجة بمنحها القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة.

2- الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر

1.2 - الطريقة والأدوات :

من خلال هذه الدراسة تم إستعمال مجموعة من الأدوات والطرق من أجل تحليل المعطيات المجمعة وعرضها ومقارنتها مع الفرضيات ومن

خلال هذا المبحث سيتم التطرق لها من خلال مطلبين.

الفرع الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

أولا - مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع دراستنا في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة 89 عامل، حيث كانت العينة كانت عشوائيا، تم توزيع 60 إستبانة وإسترجع منها (55) حيث تم إلغاء (3) منها، وكان مجتمع الدراسة (52) من موظفي المديرية.

5- منهج الدراسة:

إستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لظاهرة الموضوع، حيث تم إستخدام إستبانة وزعت على عينة من مجتمع الدراسة لتبيين دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين وكانت الدراسة على مستوى المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة.

ثانيا - طرق جمع البيانات

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع الإستبيان لجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها بإستخدام برنامج **SPSS 20** وإستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

• أدوات الدراسة**أولا - إعداد الاستبيان:**

تم إعداد الإستبيان على النحو التالي:

- ✓ إعداد إستبيان أولي من أجل إستخدامها في جمع البيانات و المعلومات؛
- ✓ عرض الإستبيان على المشرف من أجل إختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات؛
- ✓ تم عرض الإستبيان على محكمين و الذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.

ثانيا - بناء ومحتوى الاستبيان:

صمم الإستبيان وفقا لذلك بطريقة مبسطة وتضمن أسئلة واضحة وسهلة، وفق سلم ليكارت الثلاثي كما كانت الإجابة على الأسئلة وفق منهاج الإجابات المغلقة (غير موافق، محايد، موافق) وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج.

تم تقسيم الإستبيان إلى ثلاثة أجزاء و هي كما يلي:

- أ - الجزء الأول: يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 4 فقرات.
- ب - الجزء الثاني: يتناول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتم تقسيمه إلى خمسة أبعاد كما يلي:
 - البعد الأول: أسئلة تتعلق بالأجهزة ويتكون من 4 فقرات من الفقرة 1 إلى 4؛
 - البعد الثاني: أسئلة تتعلق بالبرمجيات ويتكون من 3 فقرات من الفقرة 5 إلى 7؛
 - البعد الثالث: أسئلة تتعلق بالمعلومات ويتكون من 5 فقرات من الفقرة 8 إلى 12؛
 - البعد الرابع: أسئلة تتعلق بالشبكات ويتكون من 4 فقرات من الفقرة 13 إلى 16؛
 - البعد الخامس: أسئلة تتعلق بالموارد البشرية و يتكون من 5 فقرات من الفقرة 17 إلى 21.
- ج - الجزء الثالث: يتناول تمكين العاملين و يتكون من خمسة أبعاد من الفقرة 22 إلى 38.

ثالثا- المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الإستبيان من خلال برنامج **SPSS** الإحصائي وتم إستخدام الإختبارات الإحصائية التالية:

- ◆ النسب المئوية والتكرارات؛
 - ◆ إختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان؛
 - ◆ معامل الإرتباط (بيرسون)؛
 - ◆ تحليل التباين الأحادي (ANOVA & T-test) لإختبار تأثير المتغيرات .
- وكل هذا من خلال تفريغ أسئلة الإستبيان وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي **SPSS** (الإصدار 20).

رابعا - ثبات أداة الدراسة

وقد تم حساب (ألفا كرونباخ) بإستخدام البرنامج الإحصائي **SPSS** والجدول الموالي يبين ذلك :

جدول (2): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ

المتغيرات	ألفا كرونباخ
38	0.927

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-2) معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.927 وهذا بإدخال 38 سؤال التي تحتوي على درجات من الموافقة أي أن 92.7% من موظفي المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة سيعيدون نفس إجاباتهم إذا تم إستجوابهم من جديد وهذا يعبر عن نسبة ثبات عالية ومقبولة جدا للأداة المستخدمة في الدراسة مما يعطي أكثر مصداقية للنتائج.

2.2 النتائج ومناقشتها:

الفرع الأول: تحليل النتائج المتعلقة بمستوى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ولتحليله تم تقسيمه إلى خمسة أبعاد وهي كما يلي:

❖ البعد الأول: الأجهزة

الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الأجهزة.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة متطورة و حديثة	2.71	0.60	مرتفع	2
2	تساهم الأجهزة المتوفرة في أداء جيد للعمل	2.87	0.44	مرتفع	1
3	تعد أجهزة المؤسسة مواكبة للعصر	2.67	0.61	مرتفع	3
4	المؤسسة بحاجة إلى تطوير أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المستخدمة أكثر	2.67	0.85	مرتفع	4
	المجموع	2.73	0.36	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

يظهر من دراسة فقرات الأجهزة أن متوسطه العام (2.73) بانحراف معياري (0.36) و قد احتلت الفقرة (02) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.87) و بانحراف معياري (0.44)، وهذا يدل على أن للأجهزة دور فعال الرفع من أداء العمال، و احتلت الفقرة (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر (2.71) و احراف معياري (0.60) و هذا يبين أن الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة و تتسم بالحدثة و احتلت الفقرة (03) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.67) و إنحراف معياري (0.61) مما يدل على مواكبة أجهزة المؤسسة للمتغيرات. و احتلت الفقرة (04) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.67) و إنحراف معياري (0.85). وهذا يدل على أن اجهزة المؤسسة متطورة جدا.

❖ البعد الثاني: البرمجيات

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد البرمجيات.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
1	تميز البرامج المستخدمة في المؤسسة بالحدثة	2.79	0.49	مرتفع	1
2	تساعدك البرامج على التحكم الجيد في الحواسيب	2.77	0.46	مرتفع	3
3	تتيح لك البرامج الإختصار في وقت تنفيذ العمل	2.81	0.48	مرتفع	2
	المجموع	2.78	0.36	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

تبين دراسة فقرات البرمجيات أن متوسطه العام (2.87) و إنحراف معياري (0.36) حيث إحتلت الفقرة (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.81) و إنحراف معياري (0.48) و يدل ذلك على أن البرامج تساعد على الإختصار في وقت تنفيذ الأعمال و إحتلت الفقرة (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.79) و إنحراف معياري (0.49) و هذا يدل على أن البرامج المستخدمة في المؤسسة جيدة و حديثة و إحتلت الفقرة (02) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.77) و إنحراف معياري (0.46) و يدل على أن هذه البرامج تساعد على التحكم الجيد في الحواسيب، حيث جاءت المتوسطات الحسابية بدرجة مرتفعة مما يدل على الإهتمام بالبرامج المستخدمة.

❖ البعد الثالث: المعلومات

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد المعلومات.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تتوفر المعلومات بشكل كاف	2.63	0.62	مرتفع	2
2	المعلومات المتوفرة تتسم بالدقة و الوضوح	2.56	0.75	مرتفع	3
3	توجد سهولة في الحصول على المعلومة	2.52	0.72	مرتفع	4
4	هناك إمكانية إستغلال المعلومة في أي وقت	2.52	0.75	مرتفع	5
5	تلعب المعلومة دورا مهما في المؤسسة	2.88	0.47	مرتفع	1
	المجموع	2.62	0.53	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

توضح دراسة فقرات المعلومات أن متوسطها بلغ (2.62) بإنحراف معياري (0.53) و قد إحتلت الفقرة (05) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.88) و إنحراف معياري (0.47)، مما يدل على أهمية المعلومة في المؤسسة وحرصها على توفرها بشكل جيد، في حين جاءت الفقرة (01) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.63) و إنحراف معياري (0.62) ثم تليها الفقرة (02) التي إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.56) و إنحراف معياري (0.75) و يلي ذلك الفقرتين (03) و (04) بمتوسط حسابي قدره (2.52) و إنحراف معياري (0.72) و (0.75) على التوالي حيث يتبين أن المتوسطات الحسابية لكل الفقرات جاءت مرتفعة .

❖ البعد الرابع: الشبكات

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الشبكات.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تعمل الشبكات على تسهيل التواصل بين مختلف الموظفين	2.87	0.44	مرتفع	1
2	الشبكات المستخدمة في المؤسسة تفي بالغرض	2.69	0.57	مرتفع	3
3	يتم نقل وتبادل المعلومات عبر الشبكات بشكل جيد وفي الوقت المحدد	2.73	0.63	مرتفع	2
4	أنا راض عن طبيعة و نوعية الشبكات المستخدمة	2.58	0.69	مرتفع	4
	المجموع	2.71	0.45	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

تظهر دراسة فقرات الشبكات ان متوسطها قد بلغ (2.71) و احراف معياري (0.45). حيث احتلت الفقرة (01) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (2.87) و انحراف معياري (0.44)، و يدل ذلك على ان الشبكات تسهل التواصل بين الموظفين، ثم تليها الفقرة (03) بمتوسط حسابي بلغ (2.73) و انحراف معياري (0.63) و بعدها الفقرة (02) التي احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.69) و انحراف معياري (0.57) و

حلت الفقرة (04) المرتبة الاخيرة بمتوسط (2.58) و انحراف معياري (0.69) و يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لكل فقرات الشبكات مرتفعة، مما يدل على وجود اهتمام مرتفع بالشبكات و ذلك حرصا من المؤسسة على تسهيل الاتصال و التواصل.

❖ البعد الخامس: الموارد البشرية

الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الموارد البشرية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	لديك الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	2.65	0.62	مرتفع	3
2	توفر المؤسسة التكوين المستمر لعمالها في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	2.56	0.66	مرتفع	4
3ب	رفعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أدائك في العمل	2.79	0.49	مرتفع	2
4	سرعة التغير في تكنولوجيا المعلومات تصعب عليك مسايرتها	1.92	0.76	متوسط	5
5	تكنولوجيا المعلومات الجديدة تدفعك لتحسين أدائك	2.87	0.39	مرتفع	1
	المجموع	2.55	0.40	مرتفع	

المصدر : من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

تبين دراسة فقرات الموارد البشرية أن المتوسط العام قد بلغ (2.55) و الإنحراف المعياري (0.40) وقد احتلت الفقرة (05) المرتبة الأولى بمتوسط (2.87) و إنحراف معياري (0.39)، ويدل ذلك على أن تكنولوجيا المعلومات تشجع الموظفين على رفع الأداء، ثم تليها الفقرة (03) بمتوسط حسابي (2.79) و إنحراف معياري (0.49) ثم جاءت الفقرة (01) بمتوسط حسابي (2.65) و إنحراف معياري (0.62) تم الفقرة (02) و كان متوسطها (2.56) و إنحراف معياري (0.66) و احتلت الفقرة (04) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.92) و إنحراف معياري (0.76) و يظهر لنا أن أغلب المتوسطات الحسابية لأغلب الفقرات الموارد البشرية جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على كفاءة الموارد البشرية في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ومن خلال الجداول الخمسة السابقة التي تبرز مستوى استخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة حسب آراء العينة نلاحظ أن كل الأبعاد الخمسة متوفرة بمستوى عالي وبالتالي نستطيع القول والجزم ان هناك استخدام جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة حسب عمال المؤسسة في هذه الفترة .

الفرع الثاني : تحليل النتائج المتعلقة بمستوى تمكين العاملين بالمؤسسة

سنحاول اعطاء صورة اجمالية لمستوى التمكين من خلال دراسة وسطه وانحرافه المعياري بشكل مجمل لابعاد الخمسة التي اعتمدت ويلخص الجدول الموالي النتائج .

جدول رقم (8): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لأبعاد تمكين العاملين.

تمكين العاملين	الثقافة	الإلتزام	القوة	تحديد المهمة	المهمة
2,53	2,44	2,58	2,30	2,59	2,65
0,37	0,57	0,37	0,48	0,45	0,48
					الانحراف المعياري

المصدر : من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن البعد الأكثر توفرا هو نوع المهمة أي المؤسسة تحدد بشكل دقيق نوع المهمة بمتوسط حسابه 2.65 ثم يليه تحديد تفاصيل المهمة بالشكل المطلوب لتزيد من قدرة العامل على أداء مهامه دون تدخل أو تعارض في المهام، وفي العموم فإن كل الأبعاد متوفرة بشكل عالي، ومن خلال التركيز على الوسط الحسابي للمحور بشكل عام فإننا نلاحظ ان تمكين العاملين متوفر بمستوى عالي لان الوسط الحسابي يقدر ب2.53.

الفرع الثالث: تحليل النتائج المتعلقة بعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتمكين العاملين باستعمال معامل الارتباط بيرسون جدول رقم(9) : يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تمكين العاملين.

المؤشرات/الأبعاد	الأجهزة	الرمجيات	المعلومات	الشبكات	الموارد البشرية	تكنولوجيا المعلومات	
تمكين العاملين	معامل الارتباط بيرسون	0.260	0.448	0.660	0.497	0.476	0.637
	مستوى الدلالة	0.063	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00
	حجم العينة	52	52	52	52	52	52

المصدر : من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

أولاً: علاقة بعد الأجهزة بتمكين العاملين

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0,260 أي أن هناك علاقة خطية طردية ضعيفة بين الأجهزة و تمكين العاملين و ليس لها دلالة إحصائية لأن sig كان 0.063 أي أكبر من 0.05؛

ثانياً: علاقة بعد البرمجيات بتمكين العاملين

نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,448 أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بين البرمجيات و تمكين العاملين، وكذلك نلاحظ أن لها دلالة إحصائية لأن sig كان 0.01 و بالتالي أقل من 0.05؛

ثالثاً: علاقة بعد المعلومات بتمكين العاملين

يتبين لنا من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0,660 وهذا يدل أن هناك علاقة خطية طردية قوية بين المعلومات و تمكين العاملين، كما أن لها دلالة إحصائية لأن sig كان 0.00 أقل من 0.05؛

رابعاً: علاقة بعد الشبكات بتمكين العاملين

الملاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط يساوي 0,497 أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بين الشبكات و تمكين العاملين، و بما أن مستوى دلالتة 0.00 أقل من 0.05 يبين أن له دلالة إحصائية؛

خامساً: علاقة بعد الموارد البشرية بتمكين العاملين

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,476 و هذا يعبر عن وجود علاقة خطية طردية متوسطة، وكما ان لها دلالة احصائية لأن sig 0.00 اقل من 0.05؛

و من خلال كل ما سبق و من خلال النتائج نلاحظ أن أغلب العلاقات الارتباطية ذات دلالة إحصائية و عند مستويات إيجابية متوسطة، حيث كان معامل الارتباط الكلي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تمكين العاملين يساوي 0,637 أي أن هناك علاقة خطية طردية قوية بينهما كما أن له دلالة إحصائية لأن sig 0.00 و هو أقل من 0.05.

ثانياً: باستعمال معادلة خط الانحدار المتعدد

جدول رقم (10) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار

نموذج	معاملات غير معيارية		معاملات موحدة	T	مستوى المعنوية
	A	الخطأ المعياري	Bêta		
1 (ثابت)	18,023	7,028		2,564	0,014
XA (الاجهزة)	0,061	0,587	0,014	0,104	0,917
XB (البرمجيات)	0,209	0,950	0,035	0,220	0,827
XC (المعلومات)	1,237	0,444	0,533	2,869	0,006
XD (الشبكات)	0,353	0,538	0,100	0,655	0,515
XE (الموارد البشرية)	0,162	0,470	0,052	0,344	0,732

المصدر : من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 18,023 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة لأبعاد المتغير المستقل، و بالتالي ندرس قيم sig حيث أن البعد الأول الأجهزة قيمته (0,917) و هي قيمة ليس لها دلالة إحصائية لأنها أكبر من 0,05، و بالنسبة للبعد الثاني البرمجيات كانت (0,827) و هي أكبر من 0,05 و هي قيمة ليس لها دلالة إحصائية، فيما يخص البعد الثالث المعلومات قيمة sig (0,006) وتعتبر قيمة لها دلالة إحصائية لأنها أقل من 0,05 ، فيما كانت قيمة sig في بعد الشبكات (0,515) و ليس لها دلالة إحصائية لأنها أكبر من 0,05 ، أما عن بعد الموارد البشرية بغلت قيمته (0,732) و هي قيمة ليس لها دلالة إحصائية لأنها أكبر من 0,05، و بالتالي تصبح معادلة خط الانحدار:

$$Y=18,023+1,273XC$$

أي انه كلما زاد بعد المعلومات بوحدة واحدة أدى إلى زيادة تمكين العاملين ب127.3%

الخلاصة :

ومن خلال الدراسة التي تم القيام بها واختبار الفرضيات تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتفع وقوي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر، وذلك راجع لطبيعة نشاطها الذي يتطلب هذا الاستخدام الكبير والواسع لأنها منتجة للتكنولوجيا المعلومات والاتصال من جانب آخر.
 - ✓ هناك مستوا اهتمام وتطبيق جيد لتمكين العاملين من طرف إدارة المؤسسة حسب آراء الموظفين.
 - ✓ هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتمكين العاملين حسب آراء الموظفين.
- ويمكن الإشارة أن بعد المعلومات هو الوحيد الذي يؤثر في تمكين العاملين من باقي الأبعاد الأخرى بحيث أن له دلالة إحصائية

توصيات واقتراحات الدراسة: بناء على نتائج الدراسة يمكن تحديد مجموعة من الاقتراحات و التوصيات الآتية:

- ❖ العمل على صيانة ومراقبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموجودة بالمؤسسة بشكل دوري؛
- ❖ العمل على زيادة أمن المعلومات وحماية معلومات المؤسسة؛

- ❖ العمل على تدريب وتكوين المورد البشري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- ❖ إعطاء العاملين صلاحيات أوسع في أداء المهام؛
- ❖ العمل على رفع رضا العاملين بسياسات تحفيزية كالترقية؛
- ❖ توفير مناخ جيد في المؤسسة يساعد على العمل؛
- ❖ تشجيع العمال على تقديم أفكار جديدة لسير العمل.

آفاق الدراسة:

وفي ختام الدراسة وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث ومنها:

- للـ أثر التمكين على أداء المورد البشري في المؤسسة؛
- للـ أثر نظام المعلومات على أداء المؤسسة.

الهوامش والمراجع :

- ¹ عطية أفندي ، تمكين العاملين: مدخل للتطوير و التحسين المستمر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص.ص11،10.
- ²Eveliëne Westgeest, Master Thesis: EMPLOYEE EMPOWERMENT AND ITS RELATION TO AFFECTIVE COMMITMENT, RSM Erasmus University, 2011, p6.
- ³ عمر جهاد عبد الرحيم محمدي، أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص.15.
- ⁴ سعد مرزوق العتيبي، الجودة في العمل.. تحقيق للأمل، الملتقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة، جامعة الملك سعود، الخبر، 2005، ص.ص46-47.
- ⁵ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعترز، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص.ص125-126.
- ⁶ حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص.ص5-6.
- ⁷ قوراري مریم وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إبداع المؤسسة، Les cahiers du MECAS، العدد9، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2013، ص.280.
- ⁸ طويهرري فاطمة، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران 2، 2015، ص.14.
- ⁹ نفسه، ص.14.
- ¹⁰ سلامي أسماء، دور نظام المعومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران، 2015، ص.27.
- ¹¹ غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، 2013، ص.12.