



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

من إعداد الطلبة: بلكو سليمان - سعيدات أحمد.

بـعـنـوان:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي دراسة ميدانية  
للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" غرداية  
-بنورة-

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/09.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الجامعة	الصفة	إسم ولقب الأستاذ
جامعة غرداية	رئيسا	د/ بن ساحة علي
جامعة غرداية	مشرفا	د/ زوزي محمد
جامعة غرداية	مشرفا مساعدا	د/ رافع حسن
جامعة غرداية	مناقشا	د/ بوخالفي مسعود

السنة الجامعية: 2023/2022





## جامعة خرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الكلية: علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

من إعداد الطلبة: بلكو سليمان - سعيدات أحمد.

بـعـنـوان:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي دراسة ميدانية  
للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" خرداية  
-بنورة-

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/09.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الجامعة	الصفة	إسم ولقب الأستاذ
جامعة خرداية	رئيسا	د/ بن ساحة علي
جامعة خرداية	مشرفا	د/ زوزي محمد
جامعة خرداية	مشرفا مساعدا	د/رافع حسن
جامعة خرداية	مناقشا	د/ بوخالفي مسعود

السنة الجامعية: 2023/2022

# الأدعية

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه أجمعين

أهدي ثمرة هذا العمل إلى والديا حفظهما الله ورعاهما اللذان لم يبخلا عليا بدعواتهما ونصائحها القيمة.

وإلى جميع إخواني وأهلي وإلى كل من كان له عون في تحقيقي لهذا النجاح ولو بكلمة أو دعاء.

إلى جميع أصدقائي ورفاق دربي وكل من صادفتنا بهم الأقدار في هذا الطريق، أتمنى أن يفتح الله طريقهم

وييسر لهم دربهم إلى النجاح والتوفيق، وشكرا لكل من قدم لي يد العون أو أفادني بنصيحة أو معلومة.

**سليمان - أحمد**

# الشكر

الحمد لله حمدا كثيرا، اللهم اجعل القرآن العظيم ربيع قلوبنا ونور صدورنا وجلاء حزننا وذهاب همنا.

نحمد الله سبحانه وتعالى على إتمامنا لهذا العمل، وأن يجعل فيه خيرا ومنفعة للأجيال القادمة.

نتقدم بجزيل الشكر للدكتور زوزي محمد لما منحه لي من وقت وجهد وإرشاد وتوجيه، وللدكتور رافع حسن ولكل

أستاذ كان له يد عون في إتمام هذا العمل.

وإلى كل موظفي المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب alfa pipe.

إلى كل من ساهم بقليل أو كثير في إتمام هذا العمل.

**سليمان - أحمد**

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة نظام تكنولوجيا المعلومات في الرفع من كفاءة الإتصال الحكومي، وتبسيط الضوء على الاطار العام لتكنولوجيا المعلومات وتحديد القواعد الرئيسية لها ومعرفة مدى تطبيقها في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب alfa pipe،

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تكوين خلفية علمية حول موضوع دراستنا وذلك من خلال التعرف على جميع جوانب نظام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي والعلاقة بينهما، وتناولنا جانبا من الدراسات السابقة التي كانت في سياق موضوعنا، وقمنا بتحديد عينة لتطبيق دراستنا عليها تمثلت في مؤسسة alfa pipe لصناعة الأنابيب وتم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد العينة ليتم بذلك الحصول على 37 نسخة صالحة للتحليل الاحصائي، لنقوم بعدها بتحليلها بواسطة برنامج الحزمة الاحصائية SPSS من أجل الحصول على نتائج لدراستنا.

وكانت أهم النتائج المتوصل لها هي توفر مؤسسة صناعة الأنابيب -بنورة غرداية- على أغلب عناصر الإتصال الحكومي، ووجود نظام تكنولوجيا معلومات متكامل وفعال في المؤسسة يساعد في الزيادة من كفاءة الإتصال الحكومي.

أما التوصيات المتوصل إليها هي استقطاب خبراء ومختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل إقامة دورات تكوينية عملية مما يزيد الثقة لدى العاملين، كما يجب على جميع المؤسسات الاقتصادية تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال تماشيا مع المعايير والارشادات الوطنية.

**الكلمات المفتاحية:** نظام؛ تكنولوجيا المعلومات؛ تكنولوجيا؛ اتصال حكومي؛....

## **Abstract:**

This study aimed to know the extent of the contribution of the information technology system in raising the efficiency of government communication, and its shedding light on the general framework of information technology and identifying the main rules for it and knowing and the extent of its application in the Algerian institution for the manufacture of pipes **Alfa Pipe**.

And we relied on the descriptive analytical approach in order to form a scientific background on the subject of our study by identifying all aspects of the information technology and government communication system and the relationship between them, and we dealt with part of the previous studies that were in the context of our topic, and we identified a sample to apply our study on it, which was represented by the **Alfa Pipe** Foundation for the manufacture of pipes, the questionnaire forms were distributed to the sample members so that 37 copies were obtained valid for statistical analysis, to be analyzed by the statistical package SPSS program from In order to obtain the results of our study.

The most important results reached were the availability of the Pipe Industry Corporation – **Bounoura Ghardaia** – on most elements of government communication, and the presence of an integrated and effective information technology system in the firm that helps increase the efficiency of government communication.

The recommendations reached are to attract experts and specialists in the field of information technology in order to hold practical training courses, which increases workers confidence, and all economic firms must develop information and communication technology systems in line with national standards and guidelines.

**Keywords:** system; information technology; technology; Government communication.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الاهداء
-	الشكر
III	الملخص باللغة العربية
VII	الملخص باللغة الأجنبية
V-VI	فهرس المحتويات
VII-VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الاختصارات والرموز
أ-ث	مقدمة عامة
-	<b>الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة.</b>
2	تمهيد الفصل.
3	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي.
3	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.
3	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها.
7	الفرع الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ووظائفها.
10	الفرع الثالث: المجالات الإقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وخصائصها.
12	المطلب الثاني: أساسيات الإتصال الحكومي.
12	الفرع الأول: مفهوم الإتصال الحكومي.
15	الفرع الثاني: شروط ووظائف الإتصال الحكومي.
18	الفرع الثالث: البناء التنظيمي لإدارة الإتصال الحكومي ومبادئه.
21	المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي.
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
22	المطلب الأول: الدراسات العربية.
24	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.
26	المطلب الثالث: ما يميز الدراسة عن سابقتها.



27	خلاصة الفصل
-	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي والدراسة الميدانية.
29	تمهيد الفصل.
30	المبحث الأول: دراسة المتغيرات.
30	المطلب الأول: طريقة الدراسة.
30	الفرع الأول: مجال ومتغيرات الدراسة.
37	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.
41	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.
41	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة.
42	الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.
43	الفرع الثالث: البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة.
44	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.
44	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.
45	الفرع الأول: تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة alfa pipe.
52	الفرع الثاني: تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب alfa pipe.
54	الفرع الثالث: اختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات.
62	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة.
62	الفرع الأول: تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة صناعة الأنابيب alfa pipe.
63	الفرع الثاني: تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب.
63	الفرع الثالث: العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي.
65	خلاصة الفصل
67	خاتمة عامة
71	المراجع
74	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل الاحصائي على عينة الدراسة	01
37	توزيع العينة حسب الجنس	02
38	توزيع العينة حسب السن	03
38	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	04
39	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	05
40	توزيع العينة حسب التخصص	06
40	توزيع العينة حسب مكان العمل	07
41	مقياس ليكرت الخماسي	08
42	فقرات محاور الاستبيان	09
43	معدل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة	10
44	طول الفئة	11
46-45	مساهمة الأجهزة والمعدات في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في المؤسسة	12
47	مساهمة تدريب الأفراد في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في المؤسسة	13
48	مساهمة قواعد البيانات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في المؤسسة	14
50-49	مساهمة البرمجيات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في المؤسسة	15
51-50	مساهمة الشبكات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في المؤسسة	16
52	مساهمة عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات في فعالية النظام	17
53	تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب	18
55	العلاقات الارتباطية بين نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب	19
56	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	20
57	اختبار معنوية الانحدار	21
58	قيم معاملات خط الانحدار	22
59	المتغيرات المستقلة والمتغير المتبقي	23
59	معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع	24
60	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	25

61	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	26
----	---	----

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
06	تكنولوجيا المعلومات	01
09	مكونات تكنولوجيا المعلومات	02
13	عملية الاتصال	03
19	البناء التنظيمي للاتصال الحكومي	04
33	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب alfa pipe	05
35	الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية للمؤسسة صناعة الأنابيب	06
36	الهيكل التنظيمي لمصلحة تسيير العاملين لمؤسسة صناعة الأنابيب	07
37	توزيع العينة حسب الجنس	08
38	توزيع العينة حسب السن	09
38	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	10
39	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	11
40	توزيع العينة حسب التخصص	12
40	توزيع العينة حسب مكان العمل	13

## قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
74	استمارة الاستبيان.	01
77	معامل الفاكرونباخ ومتغيرات الدراسة.	02
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب ل فقرات الاستبيان	03
92	العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة	04

## قائمة الاختصارات والرموز

المختصر باللغة العربية	المختصر باللغة الأجنبية	الاختصار
مزود خدمة الأنترنت	Internet service provider	ISP
جامعة الفلبين ديليمان	University of the Philippines Diliman	UPD
برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	statistical package for social sciences	SPSS
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	information and communications technology	ICT

# مقدمة عامة

## توطئة:

شهد العالم تطورات وتغيرات لم يشهدها خلال العقود السابقة إذ شملت تغيرات في أسلوب الحياة تميزت بالعمق والشمول والسرعة نتيجة ثورة تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت تساهم بقدر كبير في تكوين التيار الجارف لمفهوم العولمة التي شملت اقتصاديات العالم خلال العقدين السابقين ومن المنتظر أن تستمر وتتسع آثارها لتشمل كل القطاعات.

أدت العولمة إلى تسارع تدفق المعلومات إلى الحد الذي أصبح فيه الجميع يعرف الكثير عن كل شيء وعن أي شيء، فلم يعد أي أحد بمعزل عما حوله، إلا إذا أراد هو ذلك، فأصبحت المعلومات المتاحة أكبر بكثير من قدرة المجتمعات على استيعابها.

تعد تكنولوجيا المعلومات التي ترادف ما أطلق عليه "ادوارد سابير" الاتصالات، الأدوات و النظم التي تساعد على القيام بالاتصال، و قد استطاع الإنسان عن طريق اختراع هذه الوسائل الفنية تحسينها وزيادة عددها أن يحرر عملية الاتصال من قيود الزمان و المكان، و قد اعتمدت تكنولوجيا المعلومات في البداية على الوسائل اليدوية التي تطورت إلى وسائل ميكانيكية، ثم ميكانيكية كهربائية، حتى وصلت الآن إلى المرحلة الإلكترونية التي تعتمد على توظيف الحاسبات الإلكترونية في كل مراحل معالجة المعلومات من حيازتها حتى نشرها.

لقد بات جلياً أن الاتصال الحكومي يلعب دوراً كبيراً في بناء صورة المنظمة الحكومية، وإبراز دورها في المجتمع المحلي والعالمي، وإيصال رسالتها الخدمية أو التنموية وذلك لتحقيق تواصل فعال مع المجتمع بكافة فئاته، فالاتصال الحكومي يساهم في دعم ثقة المجتمع بالمؤسسة، وبيان دوره، والخدمات التي تقدمها للأفراد، وفي ظل التطور الملحوظ والمتسارع ومع تعدد وتنوع حاجات الجمهور المعلوماتية والخدمية، أصبح لزاماً على الحكومات تلبية تلك الحاجات عبر اتصال متفاعل حديث.

– الإشكالية: على ضوء ما سبق تقديمه نظرح إشكالية موضوعنا في التساؤل التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في الإتصال الحكومي؟

ومن خلال الإشكالية الرئيسية نظرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الإتصال الحكومي في مؤسسة ALFA PIPE صناعة الأنابيب؟
2. ما هو واقع الإتصال في مؤسسة ALFA PIPE صناعة الأنابيب؟
3. ما هي طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي؟



## - فرضيات البحث:

من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع ومحاولة الاجابة على أغلب التساؤلات المطروحة، وضعنا الفرضيات التالية:

1- تتوفر مؤسسة صناعة الأنابيب على أغلب عناصر الإتصال الحكومي.

2- تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات إلى حد كبير في رفع كفاءة الاتصال الحكومي في المؤسسة.

3- هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي في مؤسسة ALFA PIPE.

## - أهداف الدراسة وأهميتها: تهدف هذه الدراسة إلى:

✚ معرفة نوع العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي.

✚ معرفة مدى تطبيق مؤسسة ALFA PIPE لنظام تكنولوجيا المعلومات.

✚ تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات في الرفع من كفاءة الإتصال الحكومي.

## - أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بتكنولوجيا المعلومات من جهة، وكذا تأثير الإتصال الحكومي من جهة ثانية، و لاسيما في ظل العولمة وما تحققه من قوة وتفوق للمؤسسات الرائدة.

- تكمن الأهمية الحقيقية لموضوع دراستنا إلى إبراز أثر العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي في المؤسسة الجزائرية، ومحاولة إيجاد آليات علمية ومناسبة تساعد المؤسسات العمومية على الرفع من كفاءة الإتصال.

- أصبح التنافس العالمي يمس كل المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، نظرا للإنتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعليه أصبح مهم جدا تركيز المؤسسات اليوم على تحقيق مزايا تنافسية لضمان بقائها في الأسواق.

## - مبررات اختيار البحث: تتمثل أهم الأسباب التي جعلتنا نختار الموضوع والبحث فيه ما يلي:

✚ الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إطار ما يسمى باقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة أو اقتصاد المعلومات.

✚ التعمق في دراسة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في الإتصال الحكومي.

✚ الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع

- حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في:

الحدود المكانية: تمت الدراسة في مؤسسة ALFA PIPE صناعة الأنابيب -بنورة غرداية-

الحدود الزمانية: تمت الدراسة لمدة 3 أشهر من شهر جانفي إلى غاية شهر مارس بخصوص استقصاء آراء عينة الدراسة حول نظام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الإتصال الحكومي.

- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

استخدمنا أو اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تكوين خلفية علمية حول موضوع دراستنا، وذلك من خلال التعرف على جميع جوانب نظام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي والعلاقة بينهما، أما في الجانب الميداني لدراستنا فقد قمنا بتطبيق ما درسناه عن الموضوع على عينة الدراسة وهي مؤسسة ALFA PIPE صناعة الأنابيب وذلك بتوزيع إستمارة الاستبيان على أفراد عينة الدراسة للحصول على آرائهم حول موضوع دراستنا، وبعد الحصول على جميع إجابات المستجوبين قمنا باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية SPSS V22 من أجل الحصول على نتائج البيانات المتحصل من أفراد العينة، ثم تحليلها ومناقشتها.

- مرجعية الدراسة:

في الجانب الأول (النظري): اعتمدنا على المراجع مثل: الكتب والرسائل الجامعية مذكرات التخرج والدراسات الجامعية والمدخلات والملتقيات وغيرها من المواقع الالكترونية المعتمدة.

في الجانب الثاني (التطبيقي): قمنا باستخدام الاستبيان كمصدر أولي في جمع المعلومات من عينة الدراسة.

- صعوبات البحث: من أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال دراستنا هي:

-نقص المراجع حول موضوع دراستنا.

-عدم استقبال مؤسسة ALFA PIPE للطلبة بسبب الوضع الصحي الراهن.

-صعوبة الوصول إلى جميع أفراد عينة الدراسة.

-خطة الدراسة:

من أجل تحقيق هدف دراستنا والاجابة عن الاشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين، في الفصل الأول كان الجانب النظري للدراسة وقمنا بتقسيمه لمبحثين، الأول تطرقنا فيه لمتغيرات الدراسة من خلال ثلاث مطالب، الأول تناولنا فيه نظام تكنولوجيا المعلومات وجميع جوانبها أما المطلب الثاني فتطرقنا فيه إلى أساسيات الإتصال الحكومي ومبادئه، والمطلب الثالث تناولنا فيه العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحكومي نظريا.

أما في المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة التي كانت في سياق موضوعنا عبر ثلاث مطالب، الأول كان للدراسات العربية، أما الثاني فكان للدراسات الأجنبية والثالث تضمن الفرق بين دراستنا والدراسات السابقة.

وفي الفصل الثاني كان لدينا الجانب التطبيقي وقمنا بتقسيمه إلى مبحثين، الأول تناولنا فيه متغيرات الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما الثاني فقمنا فيه بتحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

**الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي  
لِلدراسة.**

### تمهيد الفصل:

في ظل التطور السريع الذي يشهده العالم اليوم باتت التكنولوجيا بالنسبة للمؤسسات الحديثة أحد أهم الأساسيات لأي نشاط سواء كان صناعي، تجاري، أو خدماتي على المستوى المحلي أو العالمي، حيث أخذ موضوع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مكانة خاصة، وذلك للدور البارز الذي تلعبه هذه الأخيرة في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول بالإضافة الى تأثيرها المباشر على جميع نواحي الحياة، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية في نقل المجتمعات النامية و تحويلها الى مجتمعات متطورة.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة ونتطرق أيضا إلى بيان تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية الإتصال الحكومي، وأيضا نتناول جانبا من عملية الإتصال، كل هذا سيكون ضمن المبحث الأول، أما في المبحث الثاني سوف نتطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي عالجت تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات.

### المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي.

من خلال هذا المبحث سوف نستعرض أهم أساسيات نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي وماهم من أهمية كبيرة في المؤسسات الاقتصادية، وستعرف على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ومراحل تطورها والعناصر المميزة لتكنولوجيا المعلومات.

#### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

تعد تكنولوجيا المعلومات مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بجمع وتخزين ونقل ومعالجة المعلومات في شكل صور وأصوات وبيانات، وهي تشمل الالكترونك الدقيقة، علم البعديات الالكترونية و التكنولوجيات الملحقه.

#### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها.

#### أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

#### 1- التكنولوجيا:

تعني كلمة التكنولوجيا لغويا (Technology) دراسة الوسائل الفنية، وهي كلمة مؤلفة من مقطعتين (Techno) وتعني تقنيات، و (Logy) تعني علم أو دراسة، فيصبح معناها علم التقنيات أو علم دراسة التقنيات وتعرف التكنولوجيا اصطلاحاً على أنها المعلومات أو الأساليب والعمليات التي يتم من خلالها تحويل المدخلات في أي نظام إلى مخرجات، كما يشير هذا المفهوم إلى المعرفة الفنية كجزء أساسي من التكنولوجيا، فهي إذن تلك الحزمة من المعلومات بما في ذلك المخترعات وبراءة الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الملكية الصناعية التي تتناول المعرفة والمهارات اللازمة للإنتاج وتسويقها<sup>1</sup>.

يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها: مجموعة من الآلات و المعدات و التقنيات و المعارف العلمية و الأفكار و الوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية معينة، بمعنى أن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد: الآلات و المعدات التي يستعملها الإنسان، و المعارف و الأفكار التي تمكن من استخدام هذه الآلات و المعدات.

#### 2- المعلومات:

تعرف بأنها البيانات التي تمت معالجتها و أصبحت ذات دلالة وذات قيمة، وهي عبارة عن مجموعة من الحقائق والمفاهيم و الآراء التي تتعلق بموضوع ويكون الهدف منها زيادة المعرفة، ويمكن الحصول عليها مف خلال القراءة، الرؤية، السمع<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> العلمي بن عطاء الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018، ص 22.

<sup>2</sup> طالي رياض، تكنولوجيا المعلومات والأداء دراسة ميدانية بمتوسطة معنصر ميلاد عين كرشة أنموذجا، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علوم اجتماعية، جامعة العربي بن المهدي أم البواقي، 2017، ص 15.

وهناك من يرى المعلومات من زاويتين: الأولى تخص الإطار العام الذي توصف فيه بأنها النتاج الفكري البشري المتضمن في الأنواع المختلفة لمصادر المعلومات أو الرسائل المتناقلة بين المرسل والمستقبل من خلال تقنيات الاتصالات المتنوعة أو الأفكار و المفاهيم التي يتم بثها من خلال وسائل البث الموجه.

أما الإطار الخاص للمعلومات فهو الذي توصف فيه بأنها تلك البيانات التي خضعت لعمليات المعالجة و التقييم الترتيب و التنظيم و التصنيف، باستخدام الوسائل الآلية و اليدوية و الزاوية الثانية لهذا المفهوم ترتبط بالتقنيات التي استخدمت في عمليات المعالجة و التناقل و البث<sup>1</sup>.

### 3- تكنولوجيا المعلومات:

#### 3-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها " الأسلوب المنهجي المنتظم الذي تتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة (بعد ترتيبها و تنظيمها في نظام خاص)، بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية باستخدام الكمبيوتر، و ما يتصل به من معدات اتصال و برمجيات تمكنه من التخاطب في إطار شبكي مع أجهزة أخرى".

و يقصد أيضا بتكنولوجيا المعلومات " مجموعة المجالات المعرفية من علمية و تقنية و هندسية و إنسانية و اجتماعية، و الإجراءات الإدارية والتقنيات المختلفة المستخدمة، و تخزينها و معالجتها، و نقلها و بثها و استرجاعها، مما ينشأ من تفاعلات بين هذه التقنيات و المعارف و الإنسان المتعامل معها بكافة حواسه و ادراكاته"<sup>2</sup>.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات يشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم عادة في الاتصالات<sup>3</sup>.

تكنولوجيا المعلومات هي ذلك الإطار الذي يحوى علوم الحاسوب ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف فروع العمل الإنساني المنتظم، وتمتاز بالسرعة والدقة وكمية المعلومات المتاحة وتعدد خيارات الاسترجاع للمعلومات بالإضافة الى قلة الجهد البشري المبذول، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات المعدات (Hardware) والبرمجيات (Software) وتبرز أهميتها للأسباب الآتية:

1 طرشاني سهام، الأساليب والتطبيقات الناجحة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 9، جامعة حسيبة بن بوعلی- الشلف، سبتمبر 2013، ص243.

2 بومنجل فوزي، تكنولوجيا المعلومات دلالات وأبعاد، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، العدد 46، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، ديسمبر 2016، ص411-412.

3 العلمي بن عطاء الله، مرجع سبق ذكره، ص20.

✚ زيادة المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة.

✚ زيادة نفوذ وسلطات العاملين والمديرين في الإدارات الحديثة.

✚ تنمية وتطوير شبكات الاتصالات والمعالجات الدقيقة.

✚ ظهور نظم معلومات جديدة مبنية على استخدام اجهزة الحاسبات وشبكات الاتصالات.

✚ تزايد الطلب على المعلومات مما جعلها مورد استراتيجي مهم.

✚ الميزة التنافسية والتي اصبحت من صنع عقل الانسان وقدراته.

وتعتمد تكنولوجيا المعلومات على:

✚ **ادخال البيانات (Data Input):** يتم ادخال انواع البيانات والمعلومات الى الحاسوب بوحدات الادخال المناسبة منها لوحة المفاتيح (Keyboard)، والفأرة (Mouse) والمسح الضوئي (Scanner) وغير ذلك من وحدات الادخال.

✚ **المعالجة (Processing):** معالجة البيانات المدخلة وتحويلها إلى نتائج ومعلومات مفهومة وقابلة للاستعمال.

✚ **المخرجات (Output):** اخراج النتائج والمعلومات المطلوبة لاصحاب القرار والمستخدمين الآخرين بواسطة وحدات الاخراج منها شاشة الحاسوب (Monitor) و الطابعة (Printer) وغير ذلك من وحدات الاخراج.

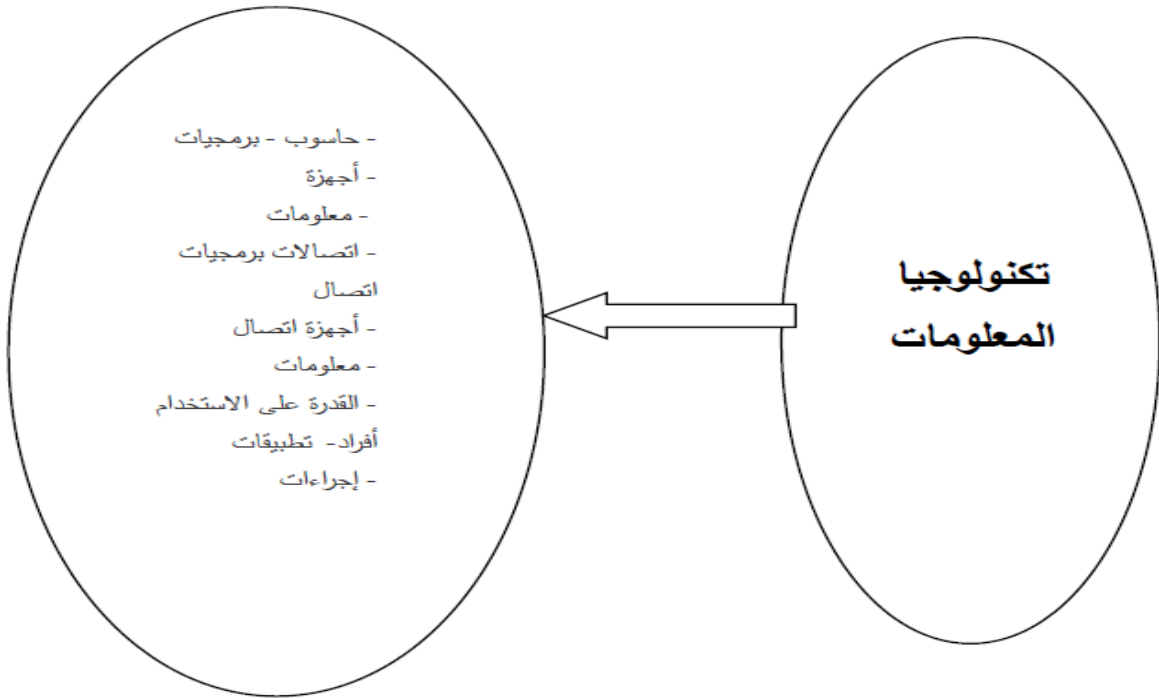
✚ **التغذية العكسية (feedback):** وهي إعادة استعمال المخرجات أو جزء منها كمدخلات للحاسوب لإعادة معالجتها والحصول على نتائج جديدة مختلفة<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> احمد ذياب احمد، بشرى خريبط جاسم، أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاحصاء في المؤسسات الحكومية، المؤتمر العلمي التخصصي الرابع الكلية التقنية، هيئة المعاهد الفنية، مركز الحاسبة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، نوفمبر 2018، ص4-5.



## الشكل رقم (01): تكنولوجيا المعلومات



المصدر: بن عيشي بشير، حامد نور الدين، تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التنمية الاقتصادية، مجلة الحقيقة، العدد 08، جامعة محمد خيضر بسكرة، ماي 2006، ص31.

ومن التعريفات السابقة يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات هو عبارة عن مجموعة الأدوات والأجهزة التي تسمح باستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم استرجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية والبصرية والنصية)، وتوصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم، وكذا الاطلاع عليها في أي وقت دون حواجز أو قيود.

### 3-2- فوائد تكنولوجيا المعلومات:

- ❖ تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.
- ❖ تسمح بالتواجد في كل مكان.
- ❖ تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- ❖ العمل على تقليص الأعمال الإدارية و التركيز على المهام الأساسية.
- ❖ تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- ❖ تعطي التفاعل مع تحركات المنافسين بمسيرة تطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج والتوزيع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص44-45.

ثانيا: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تاريخية عدة تمثلت في:

- ❖ **مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الأولى:** وتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها وقد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.
- ❖ **مرحلة ثورة المعلومات أو الاتصالات الثانية:** وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالات عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها.
- ❖ **مرحلة ثورة المعلومات أو الاتصالات الثالثة:** تتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات كالمصادر المسموعة والمرئية كالهاتف، والراديو والتلفاز والأقراص والأشرطة الصوتية واللاسلكي.
- ❖ **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** وهذه تتمثل باختراع الحاسوب وتطوره ومراحل أجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وأثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.
- ❖ **ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** تتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة، الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تنقل كمية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الأنترنت<sup>1</sup>.

الفرع الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ووظائفها.

من خلال هذا الفرع سوف نتطرق إلى البنية التحتية لنظام تكنولوجيا المعلومات وأهم وظائفها.

أولا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يلي:

**1- البيانات Data:** وهي الأساس الأول لبناء المفهوم والذي من دورها لا يمكن إطلاقا لباقي الأسس والبنى أن تعمل أو بأخرى أن تقوم لها قائمة أصلا.

**2- الأجهزة Hardware:** هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، والتي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات.

والحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، والحاسوب يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها رموز، كلمات ويمثل بالرقم

<sup>1</sup> طالبي رياض، مرجع سبق ذكره، ص22-23.

صفر أو واحد Bit صور وغيرها حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية وتسمى بث وتستخدم لتخزين Byte والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى بايت الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها.

**3- البرمجيات Software:** وهي البنى التي بواسطتها يمكن السيطرة على الأساس الأول إضافة إلى التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على نتائج وحل المشكلات حسب الحاجة والطلب ويوجد نوعان رئيسيان من البرامج وهما: برامج النظام (applications software) وبرامج التطبيقات (system software) ويؤدي كل منهما وظيفة مختلفة عن الآخر.

ويقصد ببرامج النظام مجموعة البرامج العامة والتي تقوم بإدارة موارد الحاسوب مثل المشغل المركزي، الاتصالات والأجهزة الأخرى المحيطة به، وتشمل هذه البرامج على العديد من الأنواع المختلفة مثل برامج نظم (windows)، أما برامج التطبيقات فهي عبارة عن مجموعة من تعليمات الحاسوب ومكتوبة بلغة البرمجة وهي توجه الأجهزة المادية للحاسوب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات ومن أمثلة تلك البرامج برامج الكتابة على الحاسوب، برامج قواعد البيانات<sup>1</sup>.

**4- الإتصالات Communication:** وهي من نتائج تطور البنية التحتية سابقة الذكر والتي ساعدت على نشر وتوزيع البيانات وتناجها وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والغسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالإتصالات عن بعد والتي قصرت المسافات وجعلت العالم كله كقرية واحدة

**5- الشبكات Networks:** وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها.

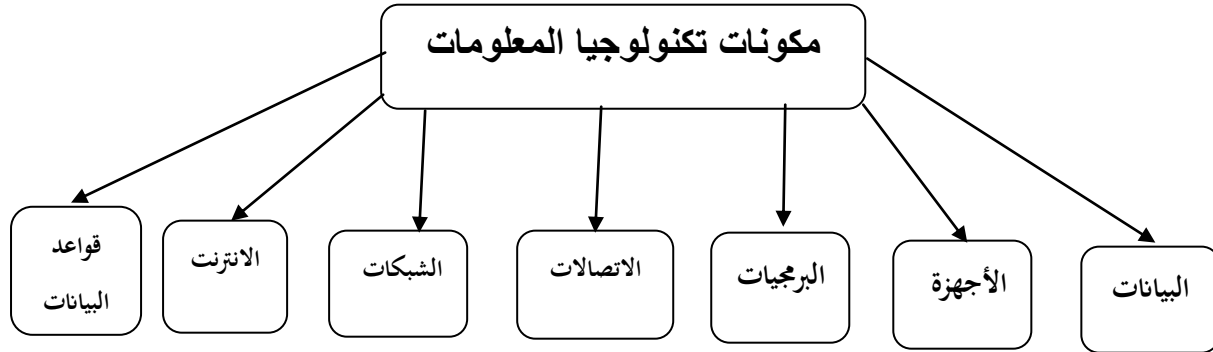
**6- الانترنت Internet:** تمثل شبكة الانترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من Inter National Network وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.

**7- قواعد البيانات Data Base:** وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند

<sup>1</sup> طالي رياض، مرجع سبق ذكره، ص24.

الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات<sup>1</sup>.

الشكل رقم (02): مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على ما سبق.

ثانيا: وظائف تكنولوجيا المعلومات:

1- يرى seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي:

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.
- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

2- أما Alter فقد عرف وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات.

3- بينما ذهب Curtin إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدائها وهذه الوظائف هي:

- معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.
- إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى.

<sup>1</sup> توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص7.

- تبسيط المعلومات بحيث سهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة<sup>1</sup>.

الفرع الثالث: المجالات الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وخصائصها.

أولاً: المجالات الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

ساعدت التكنولوجيا بصفة عامة المجتمعات في ممارسة أعمالهم اليومية بسهولة، وتكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك مجتمعاً إلا واقتمحت جميع أنشطته سواء السياسية، المدنية، العسكرية، التجارية، التعليمية،... إلخ. وباتت بذلك تطبيقاتها غير محدودة ولا متناهية، بل وشملت الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها ففتحت بذلك آفاقاً جديدة و أوجدت مجالات حديثة للبحث.

ويمكن الإشارة إلى بعض التطبيقات التي مست علم الاقتصاد على سبيل المثال في ما يلي:

### ❖ قطاع المال والاقتصاد:

- إكمال أعمال البنوك: من أجل تحسين الخدمة بشكل عام ، وسرعة الضبط للحسابات، بالإضافة إلى مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- تحويل الأموال إلكترونياً: والهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.
- إدارة الاستثمارات: بتعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر.
- تنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
- التصميم بمساعدة الكمبيوتر: لسرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

### ❖ مجال التعليم والتدريب:

- نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف و الخطر.
- برمجيات مساندة التعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطلاب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدتها.
- نظم المعلومات التربوية، والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم.

<sup>1</sup> توامي يعقوب، مرجع سبق ذكره، ص8-9.

هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا تعتبر نوعا من المبالغة إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء<sup>1</sup>.

### ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص هي:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن، إلكترونيا، متجاوزة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- **إقسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- **النممة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنات مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع<sup>2</sup>.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

<sup>1</sup> هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص 45-46.

<sup>2</sup> مرجع السابق، ص 43.

- **اللامكانية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

- **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أساسيات الإتصال الحكومي.

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى معرفة أهم أساسيات ومبادئ الإتصال الحكومي.

### الفرع الأول: مفهوم الإتصال الحكومي.

#### 1- الإتصال: إن الإتصال مفهوم متعدد الأشكال، حيث يمكن تعريفه:

- **كسلسلة للمعلومات:** هذا المدخل يصف ظاهرياً آليات نقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل سلسلة عناصر كالمورد، القناة، ومكان الوصول.

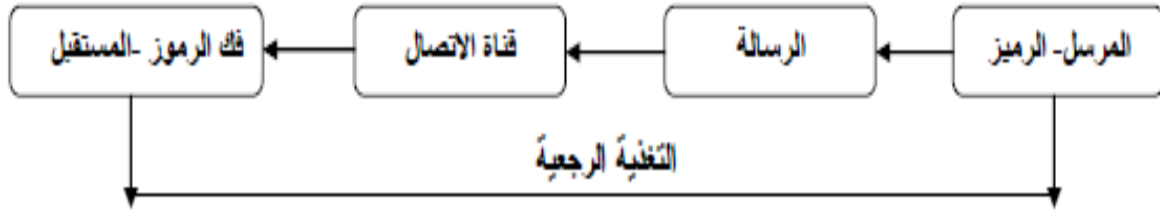
- **كآلية أو عملية تأثير:** هذه النظرة تسلط الضوء على التأثير الممارس من طرف المتصل في المجموعة، والاتصال هنا يسبب تغيير في الأفكار والاعتقادات عند المستقبل.

- **كنظام:** هذا المدخل يعتبر أن الإتصال يجب أن يكون ملائم كنظام يسمح بإدراك، وفهم ديناميكية الظواهر المعقدة في مجموعها، ويؤيد نظرة عامة، بحيث تكون مجموع العلاقات التي تربط مختلف العناصر (أفراد، جماعات، منظمات، محيط) علاقات ذات دلالة.

وعموماً تعرف الاتصالات على أنها الوسائط الإلكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات على مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة، كما تعرف على أنها عملية تناقل المعلومات والمعارف وتبادلها من المرسل (مصدر المعلومات) إلى المستقبل، أو مجموعة المستقبلين (مستلمو المعلومات)، وذلك باستخدام الوسائل والتكنولوجيات المتاحة، والشكل التالي يبين ذلك.

<sup>1</sup> هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص 44.

الشكل رقم (03): عملية الإتصال.



المصدر: هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص36-37.

## 2- مفهوم الإتصال الحكومي

يمكن تعريف الإتصال الحكومي بأنه كافة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية وهيئات القطاع العام، التي تستهدف نشر ومشاركة المعلومات بهدف تقديم وشرح وتفسير القرارات والأعمال الحكومية ودعم التوجهات الحكومية والدفاع عن القيم والمساعدة في الحفاظ على الروابط الاجتماعية، ويرتبط الإتصال الحكومي بكافة أعمال الوزارات والهيئات الحكومية وكذلك الشركات المملوكة للدولة، ويستخدم كافة أنواع وسائل الإتصال للوصول إلى الجمهور.

فالإتصال الحكومي يعمل على رصد اتجاهات المجتمع واهتماماته وتطلعاته، وفهم مشكلاته والتعرف على الفئات التي تواجه مشكلات معينة والعمل على تقديم الحلول والمشورة بشأن هذه المشكلات، والعمل على إشراك المجتمع في عمليات اتخاذ القرار، وإعلامه بالسياسات والقرارات الحكومية، وهو بذلك يقدم المعلومات للجميع ويهتم بكافة قطاعات المجتمع دون تمييز ويساهم في دعم ارتباط المواطنين بمجتمعهم ودولتهم<sup>1</sup>.

يعرف الإتصال الحكومي بأنه كافة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، والتي تستهدف نشر ومشاركة المعلومات بهدف تقديم وشرح وتفسير القرارات والأعمال الحكومية ودعم القيم الوطنية والمجتمعية، ويرتبط الإتصال الحكومي بكافة أعمال الوزارات والهيئات الحكومية وكذلك الشركات المملوكة للدولة، ويستخدم كافة أنواع وسائل الإتصال للوصول إلى الجمهور.

كما يعرف بأنه الجهود التي تبذلها الحكومة عن توظيف استخدام البيانات والمعلومات المتاحة لديها للتأثير في معارف وسلوكيات أفراد المجتمع، بما يحقق أهدافها وطموحاتها، ويتضمن ذلك أيضا التعرف على آرائهم واحتياجاتهم بغرض توظيف ذلك في وضع الأهداف والسياسات الحكومية، وبناء على ذلك يستخدم الإتصال الحكومي في تحديد

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش وآخرون، الإتصال الحكومي النظرية والتطبيق، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، دولة الامارات العربية المتحدة، الشارقة، 2020، ص12.



أولويات المجتمع وتشكيل السياسات الحكومية، وفي التعريف بالجهود والخدمات الحكومية، وتنفيذ حملات الاتصال وتقييمها.

ويعمل الاتصال الحكومي على تقديم وتفسير السياسات والقرارات الحكومية وشرحها للجماهير المعنية، وبناء الفهم والتأييد لهذه السياسات، وكسب الدعم والمساندة للأعمال الحكومية، كما يعمل على نشر القيم الوطنية والاجتماعية بين المواطنين<sup>1</sup>.

### ✚ الخطوات العشر للاتصال الحكومي الناجح:

- ❖ يبدأ الاتصال الحكومي الناجح بدراسة وتقييم للموقف أو القضية التي يتعامل معها من حيث نقاط القوة المدعمة له، ونقاط الضعف المؤثرة سلباً على فاعليته، وكذلك الفرص المتاحة أمامه لتحقيق الأهداف، والتحديات التي يعمل على مواجهتها.
- ❖ يتم وضع أهداف ملموسة قابلة للتطبيق، ويمكن قياس مدى تحققها.
- ❖ الرصد المستمر والتقييم للتطور في تحقيق الأهداف.
- ❖ تحديد المسؤوليات والمهام، والأنشطة المطلوب تنفيذها، وتحديد الجماهير المعنية ذات العلاقة المطلوب استهدافها من الاتصال.
- ❖ بناء الرسائل الاتصالية بما يتوافق مع اهتمامات الجمهور واحتياجاته من الاتصال.
- ❖ دعم الاتصال بالنماذج والبيانات والأدلة.
- ❖ استخدام وسائل اتصال وفعاليات متنوعة.
- ❖ إشراك الجمهور والتفاعل معه، مع التركيز على وسائل الاتصال الحديثة كمنصات التواصل الاجتماعي.
- ❖ تحديد الشركاء والداعمين على المستويين الداخلي والخارجي.
- ❖ الاستفادة من آراء وتقييم ومقترحات خبراء الاتصال، والسياسيين وخبراء المجتمع المدني<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش، دليل الضوابط المهنية والمعايير الأخلاقية في الاتصال الحكومي، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة، الشارقة، 2021، ص 11.

<sup>2</sup> المرجع سابق، ص 26.

الفرع الثاني: شروط ووظائف الإتصال الحكومي.

أولاً: شروط الإتصال الحكومي.

- ❖ وجود استراتيجيات واضحة ومخططة للإتصال الحكومي.
- ❖ وجود وسائل وقنوات اتصال فعالة في المجتمع.
- ❖ توفر أدوات للتعرف على الرأي العام وقياسه.
- ❖ اعتماد قيم الشفافية والمصدقية والموضوعية في الإتصال الحكومي.
- ❖ الايمان بمبدأ حق وسائل الإعلام والمواطنين في الحصول على المعلومات.
- ❖ حرية وسائل الإعلام في المجتمع.
- ❖ الحوار الدائم مع مؤسسات المجتمع.

أما بالنسبة لأدوار الاتصال الحكومي فهي كما يلي:

- 1- **الدور الإعلامي:** يستهدف الدور الإعلامي للاتصال الحكومي، نشر المعلومات والأخبار الخاصة بالدولة وحكومتها ومؤسساتها المختلفة، بهدف التعريف بأنشطتها وإنجازاتها وأعمالها المختلفة.
- 2- **الدور الوطني والثقافي:** يتضمن الدور الوطني والثقافي للاتصال الحكومي نشر القيم الوطنية، والقيم المعبرة عن ثقافة الدولة على المستوى المحلي والدولي، والتعريف بموروثاتها المتنوعة، ونشر قيم الحوار والإحترام بن فئات المجتمع، وبما يضمن نشر السلم المجتمعي ومواجهة التعصب.
- 3- **الدور المجتمعي:** يهدف الاتصال الحكومي ضمن الدور المجتمعي إلى بناء الوعي بموضوعات وقضايا التنمية والاستدامة بالمجتمع، والتأثير في اتجاهات وسلوكيات المواطنين المرتبطة بهذه القضايا، وكذلك تعريف المواطنين بالقوانين والإجراءات المختلفة.
- 4- **الدور السياسي:** يقع على عاتق الإتصال الحكومي ضمن دوره السياسي توضيح سياسات الدولة وتفسير مواقفها، ونشر المعلومات حول نظامها السياسي وتوجهاتها الإقليمية والدولية، ومتابعة أدوار وأنشطة قيادتها. كما يساهم الإتصال الحكومي في مواجهة الأزمات والشائعات والتعامل الاتصالي معها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش، دليل الضوابط المهنية والمعايير الأخلاقية في الاتصال الحكومي، مرجع سبق ذكره، ص 12-13.

### ثانياً: وظائف الإتصال الحكومي.

ترتبط وظائف الاتصال الحكومي بعدد من المهام المرتبطة بتفعيل عمليات المشاركة والحوار وتداول المعلومات بين الحكومة والمواطنين، وقد حدد العديد من الباحثين والتقارير في مجال الإتصال الحكومي عدد من الوظائف التي يؤديها هذا الإتصال:

❖ التأثير في آراء واتجاهات وسلوكيات الجمهور، بما يخدم قضايا الدولة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وغيرها.

❖ دعم برامج التطوير والإصلاح التي تقوم بها الحكومة على كافة المستويات الإدارية والتشريعية والاقتصادية والاجتماعية.

❖ كسب التزام المواطنين بخطط ومشروعات الحكومة وتبني توجهاتها نحو خطط وبرامج التنمية والتطوير.

❖ تقديم المعلومات اللازمة للمواطنين حول الموضوعات والقضايا ذات الأولوية في المجتمع.

❖ توضيح وتفسير القرارات والأعمال الحكومية.

❖ التغطية الإعلامية لمشروعات الحكومة وأخبارها وإنجازاتها.

❖ توضيح سياسات الحكومة ومواقفها أمام الرأي العام العالمي ووسائل الإعلام الدولية.

❖ رصد اتجاهات الرأي العام، وآراء واحتياجات واستفسارات المواطنين والاستجابة لها<sup>1</sup>.

ومن خلال الوظائف السابقة، يمكن تقسيم وظائف الاتصال الحكومي إلى ثلاثة مستويات:

#### 1- وظائف الاتصال الحكومي على مستوى المنظمة الحكومية:

❖ تعريف منتسبي المنظمة الحكومية بالقرارات والتوجهات الحكومية وأولوياتها.

❖ تعريف منتسبي المنظمة الحكومية برسالة ورؤية المنظمة وقيمها.

❖ تعريف منتسبي المنظمة الحكومية بسياسات واستراتيجيات المنظمة وأعمالها.

❖ إعلام منتسبي المنظمة الحكومية بأخبارها، وأنشطتها، والتطورات القائمة بها.

❖ التفاعل مع منتسبي المنظمة الحكومية لرصد آرائهم واتجاهاتهم ودفعهم للمشاركة في اتخاذ القرار.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش، الاتصال الحكومي النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 16-17.

### 2- وظائف الاتصال الحكومي على مستوى الدولة:

- ❖ نشر القيم الوطنية بين مواطني الدولة.
- ❖ تعريف المواطنين بجهود الدولة ومؤسساتها في مختلف المجالات.
- ❖ كسب تأييد والتزام المواطنين بخطط الدولة وبرامجها للتطوير.
- ❖ تقديم المعلومات اللازمة عن القوانين والسياسات والقرارات الحكومية، وتوضيحها وتفسيرها.
- ❖ توضيح سياسات الدولة ومواقفها تجاه القضايا المحلية والإقليمية والدولية.
- ❖ نشر الوعي المجتمعي والتأثير في معارف واتجاهات وسلوكيات المواطنين حول الموضوعات التنموية المختلفة.
- ❖ رصد اتجاهات الرأي العام حول القضايا المختلفة.
- ❖ بناء أولويات وسائل الإعلام والمواطنين حول الموضوعات والقضايا المهمة.
- ❖ التفاعل مع المواطنين وإشراكهم في عمليات اتخاذ القرار.

### 3- وظائف الإتصال الحكومي على المستوى الدولي/ العالمي:

- ❖ توضيح سياسات الدولة المحلية والإقليمية والدولية، وتفسير مواقفها.
- ❖ بناء الصورة الجيدة عالمياً عن الدولة ومؤسساتها وأعمالها.
- ❖ التواصل مع وسائل الإعلام الدولية والمنظمات العالمية.
- ❖ مواجهة الأخبار غير الحقيقية والشائعات ونشر الحقائق.
- ❖ إدارة الحملات الإعلامية التي تنفذها الدولة على المستوى العالمي.
- ❖ دعم الجهود الترويجية للدولة على المستوى العالمي في قطاعات متنوعة كالسياحة والتجارة والثقافة، وغيرها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش، دليل الضوابط المهنية والمعايير الأخلاقية في الاتصال الحكومي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

– أما قيم الإتصال الحكومي كما يلي :

**1- الانفتاح ( Openness):** ويعني نشر المعلومات والأخبار عن سياسات وقرارات وأعمال الحكومة بصورة صادقة وشفافة وفي التوقيت المناسب، وبما يلبي حاجة المواطنين إلى المعرفة، والإيمان بمبدأ إشراك الجمهور في عمليات النقاش والمشورة واتخاذ القرار، كما يعني إتاحة التقارير والبيانات المفتوحة للمجتمع من خلال الوسائل الرقمية الحديثة، بما لا يضر بالمعلومات الخاصة والسرية للدولة.

**2- الموثوقية (Reliability):** بأن تكون كل المعلومات والأخبار المنشورة دقيقة وواضحة وكافية، وملتزمة بالحياد والنزاهة، ما يكسب ثقة المواطنين في الإتصال الحكومي، كما يعني القيام بتصحيح أي معلومات مغلوطة، أو أخبار كاذبة، أو سوء فهم بصورة سريعة ومباشرة، وأن توفر الدولة الوسائل الاتصالية اللازمة لمتابعة الجمهور لهذه المعلومات والأخبار.

**3- النزاهة (Impartiality):** تتحقق النزاهة من خلال التواصل مع جميع الفئات ذات العلاقة مع الجمهور المعني بنفس القدر من المساواة والعدل، من حيث طبيعة المعلومات، ووسائل الإتصال المستخدمة، ولغة الإتصال المستخدمة، وتساوي فرص التعبير عن الرأي مع مراعاة أساليب التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث تصل لهم الرسالة بالطريقة التي يتواصلون بها.

**4- الوضوح (Intelligibility):** ويعني ذلك وضوح الرموز المستخدمة في الإتصال الحكومي، سواء اللفظية أو الرمزية، بحيث تكون سهلة الفهم والإدراك لكافة فئات المجتمع وثقافته المتنوعة، مع الأخذ في الاعتبار توظيف الرسومات والصور ومقاطع الفيديو والرسوم المتحركة بصورة تدعم من استيعاب الرسالة.

**5- التفاعل (Interactivity):** يعد تفاعل الإتصال الحكومي مع فئات الجمهور كافة، من قيم الإتصال المهمة من خلال الحوار المتبادل للتعرف على الانطباعات والآراء المختلفة مع توظيف التقنية الحديثة والوسائط الرقمية التفاعلية في تحقيق ذلك، وتفعيل التواصل مع أصحاب الفكر والرؤى من القطاعات المختلفة بالمجتمع<sup>1</sup>.

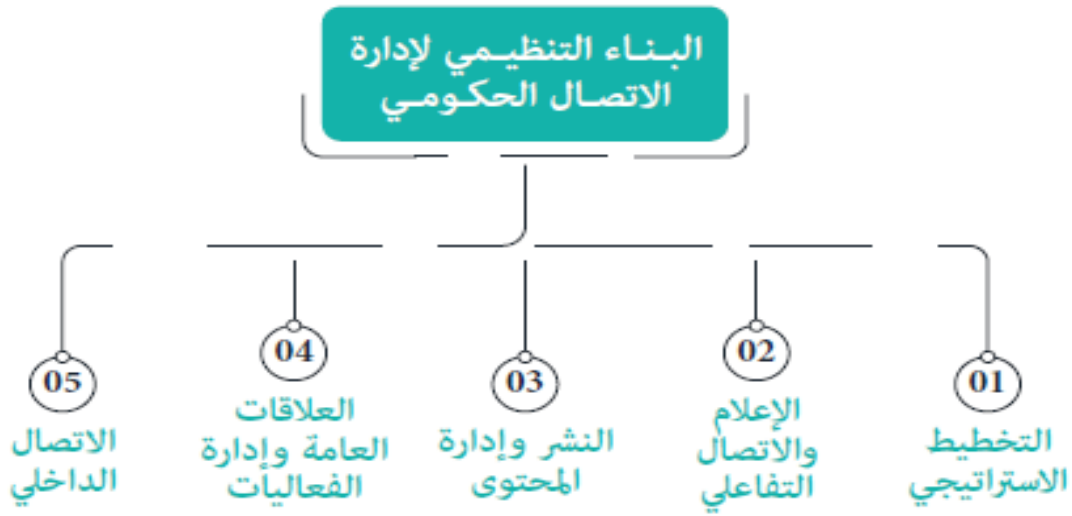
الفرع الثالث: البناء التنظيمي للإتصال الحكومي ومبادئه.

أولاً: البناء التنظيمي لإدارة الإتصال الحكومي:

يختلف ويتنوع تنظيم إدارة الإتصال الحكومي وفقاً لطبيعة المؤسسة والوظائف التي تؤديها، إلا أنه وبصفة عامة يمكن أن تشمل إدارة الإتصال الحكومي على الإدارات الفرعية أو الأقسام التالية:

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش، دليل الضوابط المهنية والمعايير الأخلاقية في الإتصال الحكومي، مرجع سبق ذكره، ص15.

الشكل رقم (04): البناء التنظيمي للاتصال الحكومي.



المصدر: مُجد إبراهيم عايش، دليل الضوابط المهنية والمعايير الأخلاقية في الاتصال الحكومي، مرجع سبق ذكره، ص22

1- **التخطيط الاستراتيجي:** وتعنى هذه الإدارة بوضع الأهداف والسياسات والبرامج والحملات والمبادرات الاتصالية الحكومية وقياس نتائج تحققها، وتقييم الأداء الاتصالي الحكومي.

2- **الإعلام والاتصال التفاعلي:** وتعنى هذه الإدارة بالتعامل مع وسائل الإعلام المتنوعة المحلية أو الدولية، إلى جانب إنتاج ونشر وسائل الاتصال الحكومية المختلفة بكافة أنواعها المطبوعة أو الإلكترونية أو الرقمية، وتختص بإدارة عمليات التفاعل مع الجمهور عبر حسابات التواصل الاجتماعي الحكومية.

3- **النشر وإدارة المحتوى:** وتعنى هذه الإدارة بإنتاج محتوى الاتصال الحكومي، من خلال التغطيات الاعلامية، وتحرير المواد، وكافة عمليات إنتاج المحتوى النصي أو المصور أو الفيديوي.

4- **العلاقات العامة وإدارة الفعاليات:** وتعنى هذه الإدارة بتنفيذ الفعاليات والأنشطة الاتصالية الحكومية، وتوظيف أدوات الاتصال المباشر مع الجماهير ذات العلاقة، كالمعارض والندوات واللقاءات وغيرها.

5- **الاتصال الداخلي:** وتعنى هذه الإدارة بالتواصل مع العاملين بالمؤسسة الحكومية، وتوجيه الرسائل الاتصالية لهم عبر وسائل الاتصال الداخلية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> مُجد إبراهيم عايش، دليل الضوابط المهنية والمعايير الأخلاقية في الاتصال الحكومي، مرجع سبق ذكره، ص22-23.

### ثانياً: مبادئ إتصال الحكومي:

يؤدي الإتصال الحكومي الأدوار المنوطة به وفقاً لعدد من المبادئ التي أوضحتها العديد من الدراسات والتقارير في مجال الإتصال الحكومي ومنها:

1. **الحياد:** يقصد بمبدأ الحياد أن يكون الإتصال الحكومي موجهاً نحو مصالح أفراد المجتمع والدولة، دون أن يتوجه نحو جهة سياسية معينة، فهو إتصال يدعم ديمقراطية الإتصال والحق في الحصول على المعلومات والتواصل مع جميع فئات المجتمع.

2. **المهنية:** يحقق الإتصال الحكومي فاعليته في تحقيق وظائفه من خلال الالتزام بالقواعد المهنية في الإتصال وعملياته الخاصة بالتخطيط والتنفيذ والتقييم، ويقوم به ممارسو إتصال لديهم المهارات والمعرفة اللازمة لإدارة وتنفيذ عمليات الإتصال.

3. **الأمانة:** ترتبط أمانة الإتصال، بالالتزام بتقديم المعلومة الصحيحة والدقة في نقل الأحداث، ومتابعة الأحداث وإحاطة الرأي العام بها. إلى جانب الاعتراف بالخطأ وتوضيح إجراءات إصلاحه وما يضمن عدم حدوثه مستقبلاً، ومن متطلبات الأمانة أيضاً احترام حق المواطن في معرفة أسباب اتخاذ قرارات تمس حياتهم ومصالحهم.

4. **الابتكار:** يرتبط العمل في مجال الإتصال الحكومي بدعم الإبداع والابتكار في تطوير سياسات الإتصال وإنتاج المواد الإعلانية وصناعة المحتوى الاتصالي الإعلامي، إلى جانب التطوير المهني للعامل في المجال وإيجاد الطرق الحديثة لتقييم النتائج.

5. **الشرح والتفسير والتبرير:** يعمل الإتصال الحكومي على شرح وتفسير القرارات والمواقف الحكومية وتوضيح وتبرير الأعمال والإجراءات التي تتخذها الحكومة أو مؤسساتها.

6. **الإحترام:** ويقصد بهذا المبدأ احترام جميع الفئات وتقبل الآراء المختلفة والإجابة عن الاستفسارات والشكاوى، وحماية خصوصية الأفراد واحترامهم والمساواة بين الجميع في الحق في الإتصال والحصول على المعلومات.

7. **التعاون:** ويقصد بذلك التعاون بين المؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام وأصحاب التأثير في المجتمع.

8. **الشمول:** ويتطلب هذا المبدأ استخدام لغة واضحة وسهلة وبسيطة ومفهومة في رسائل الإتصال الحكومية بحيث تصل إلى الجميع باختلاف مستوياتهم وفئاتهم، مع مراعاة متطلبات الإتصال للفئات ذات الخصوصية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش، الإتصال الحكومي النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 20-21.

9. الانفتاح: ويقصد به اعتماد مبدأ الشفافية في التعامل مع الجمهور ودعم مشاركته والأخذ بآرائه، والمبادرة بإجراء الحوار المجتمعي، وإحاطة الأفراد بمسئولياتهم، وكذلك الانفتاح نحو تقبل النقد سواء من وسائل الإعلام أو المواطن أو منظمات المجتمع المدني.

10. المسؤولية: ويقصد بها تحمل إدارات الاتصال الحكومي المسؤولية نحو تحقيق أهداف وخطط الحكومة والالتزام بالسياسات والتوجهات الحكومية، وسياسات الاتصال المعلنة، والقواعد المنظمة للعمل الإعلامي الحكومي والتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة ومراعاة مصالح المواطن عند تنفيذ البرامج والأنشطة الاتصالية<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي.

ظهور تكنولوجيا المعلومات كان نتيجة لثورة المعلومات والاتصال وتفجرها والتي تضم الكم الهائل من المعلومات وتزايد أنواعها وتغير طبيعتها وزيادة مصادر المعلومات والجهات المستخدمة لها، وبالتالي استحالة قدرة الأفراد والهيئات المختلفة استيعابها وتذكرها، وهو ما أدى إلى عجز الوسائل التقليدية عن تلبية الاحتياجات من المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها.

والحاسوب كجهاز وتقنية متقدمة لتجميع وتخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات قد دعم استخدامه كافة مجالات الاقتصاد سواء في الأعمال، التجارة، المصارف<sup>2</sup>.

تظهر عمومية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدة طرق، فالتكنولوجيا الحديثة تتطلب حضور عدة علوم (المعلوماتية، الرياضيات، الالكترونك، الفيزياء، ...)، أضف إلى ذلك أن تكنولوجيا المعلومات ليست حكراً على قطاع معين أو مجموعة من القطاعات، بل تتواجد في كل القطاعات وتخص كل المهن كما تؤدي إلى ظهور مهن جديدة.

إن نظم المعلومات هي العمود الفقري للمؤسسة والتحكم في المعلومة ونشرها أصبح أمراً رئيسياً على كل مستويات الحياة المهنية والشخصية.

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بطبيعتها أحد المحددات الرئيسية للعمولة الرامية إلى نشر المعلومات عبر أرجاء المعمورة بطريقة أقل كلفة وتساعد على التفاعل بين مختلف استعمالاتها وكذا إلغاء الحدود والمسافات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عايش، الاتصال الحكومي النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص22.

<sup>2</sup> بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2011، ص70.

<sup>3</sup> بن بوزيد شهرزاد، مرجع سابق، ص75.



### المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى الدراسات السابقة التي كانت في نفس سياق موضوعنا وسنقوم بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، الأول سوف نتناول فيه الدراسات العربية والثاني نتناول في الدراسات الاجنبية وفي الأخير سوف نتطرق إلى أهمية هذه الدراسة عن سابقاتها.

#### المطلب الأول: الدراسات العربية.

سوف نستعرض في هذا المطلب الدراسات العربية التي لها علاقة بموضوعنا كآتي:

#### 1- دراسة بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، 2013:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الاستراتيجية، وكانت دراسة الحالة بالمؤسسة الجزائرية للاتصالات -موبيليس- لخدمات الهاتف النقال، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فكان عبارة عن دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي بالمؤسسة محل الدراسة.

وقد تضمنت الدراسة عدد من التوصيات التي تؤكد على ضرورة الاستفادة أكثر من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توعية الأفراد (المورد البشري) بالأهمية الاستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سبيل اكتساب مزايا تنافسية تسمح للمؤسسة بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة بالإضافة إلى خلق اقسام خاصة بالذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة والبحث والتطوير من أجل النهوض بالمؤسسة وتحقيق التميز.

#### 2-دراسة عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي لإدارة المعرفة -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بمسيلة - 2018:

هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق، وفي إسقاط لهذا الأثر على جامعة المسيلة كمؤسسة محل الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى تفعيل جانبين مهمين هما: ضرورة الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة وإمكانية تحسين دور هذه الوظيفة (إدارة الموارد البشرية) بإدخال التكنولوجيا الجديدة.

3-دراسة طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء -بتيارت-، 2014:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت، العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقاً لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.
- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.
- لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها.

4-دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، 2010:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفاً، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، حيث توصلت نهاية الدراسة إلى: استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في غدارة الموارد البشرية وإدراك تام لفوائدها المتعددة، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، والاتصال والتعلم الإلكتروني.

5-دراسة الشيشاني عامر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية، دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم، 2004:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية، حيث اهتمت بمجموعة من المتغيرات وهي (اكتساب المنظمة لميزة تنافسية، وتحسين أداء العاملين، ورفع مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين المنافسة السعرية)، حيث تم إعداد استبيانين أحدهما للقيادات الإدارية في الشركة والثاني للعملاء المشتركين مع الشركة.

بعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها تبين أن هناك علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة واكتساب المنظمة لميزة تنافسية، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

وأظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تحسين أداء الموظفين في الشركة، ويرفع من إنتاجيتهم، كما أنها تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، كما تساهم تكنولوجيا شبكات الحاسوب في زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للشركة وفروعها الخارجية المنتشرة وأهمية ذلك في تحسين أداء الشركة وزيادة فعاليتها.

كما بينت الدراسة توجهها إيجابيا للقيادات الإدارية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تقديم الخدمات المميزة وتحقيق منافسة سريعة وزيادة الحصة السوقية للشركة، كما أظهرت الدراسة أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تحسين المنافسة السريعة وتقديم عروض جديدة للزبائن. ومن جهة أخرى أوصى الباحث بضرورة قيام الشركة بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في سبيل تطوير ورفع جودة خدماتها التكنولوجية.

**6- دراسة بن عامر زليخة، واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بجامعة خيضر بسكرة،**

**2001.**

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص الأبعاد والعوامل التي تحكم الاتصال في الجامعة وتنظم علاقتها بجمهورها الداخلي والخارجي لكسب ثقة هذا الجمهور، مع محاولة تحديد المعوقات التي تؤثر على اتصال المؤسسة الجامعية بالمجتمع وجماهيره

وقد توصلت هذه الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

- تستخدم الجامعة مجال الدراسة في اتصالها بجمهورها الداخلي والخارجي الاتصال الشفوي والكتابي معا حسب ما تتطلبه طبيعة المعلومات المقدمة والوسائل المستخدمة.
- تتوفر المؤسسة الجامعية مجال الدراسة على خلية الإعلام والاتصال، تقتصر مهمتها على تنظيم التظاهرات العلمية والثقافية، من معارض ومحاضرات وملتقيات... الخ.
- كشفت الدراسة أيضا أن أفراد عينة البحث يجدون صعوبة في فهم الرسائل ولغتها.

**7- دراسة هامل مهدية، الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بعنابة، 2002.**

تبرز أهمية هذه الدراسات من الناحية العلمية لإثراء الحقل المعرفي في مجال اتصال المؤسسة، خصوصا والعلوم الآنية والاجتماعية عموما، كما تظهر أهميتها من الناحية العلمية في توجيه المسيرين إلى مجالات الضعف في العملية الاتصالية، واكتشاف مواطن القوة والعمل على تدعيمها وتعميمها.

وكانت النتائج المتوصل إليها:

- أن عملية الاتصال الإشهاري يقوم بها أفراد من اختصاصات علمية مختلفة ومتعددة، تجارية، قانونية، لهذا يكون القائم بالاتصال خاصة في تخصص العلاقات العامة والإشهار.
- أن الوسيلة الأكثر استخداماً في الاتصال الإشهاري، هي الإشهار في الصحف وفي المرتبة الثانية تأتي الإذاعة (المحلية) التي تبث الإعلانات وبعدها تأتي وسيلة التسويق المباشر.
- تقوم عملية التقييم في الاتصال الإشهاري على طريقة سبر الآراء وذلك لمعرفة إنشغالات الزبائن دون أن تهتم بتقييم نوعية الاتصالات الأخرى.
- كشفت الدراسة أن نشاطات العلاقات العامة غير كافية لأنه يتم أدائها من قبل كفاءات مهنية غير متخصصة.

### 8- دراسة المانع مُحدّد، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة ميدانية على الضباط العاملين في الأمن العام في الرياض، 2006.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوفرة في الأجهزة الأمنية، والمعوقات التي تواجهها، وتقديم التوصيات التي تساهم في الحد من هذه المعوقات، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة وذلك بأخذ عينة عشوائية حجمها حوالي 40% من المجتمع الأصلي.

وأهم النتائج التي توصل إليها تمثلت في أن واقع تقنية الاتصال الإداري في جهاز الأمن العام متأخر، وأن استخدام تقنيات الاتصال يحقق فعالية كبيرة جداً في أداء المهام، وأن من أهم المعوقات التي تواجه استخدام التقنية هو قلة هذه الأجهزة، وقدم المتوافر منها وانخفاض مستوى تدريب العاملين، بالإضافة إلى عدم صيانتها وقائياً مما يؤدي إلى كثرة أعطالها.

### 9- دراسة رومي إسماعيل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في مدينة الخليل، 2001.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المصارف التجارية، ودراسة وتحليل الواقع الإداري لهذه التكنولوجيا، والتعرف على نقاط القوة والضعف، والفرص والتهديدات المرتبطة بطريقة استخدام المصارف لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وذلك في محاولة لتقديم التوصيات المناسبة والمتعلقة بالاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا، بطريقة تساعد على تطوير العمل الإداري في المصارف التجارية على ضوء النتائج، لتكون عوناً لأصحاب القرار في اتخاذ الإجراءات المناسبة.

توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباط بمستويات مختلفة بين استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل، وتطوير العمل الإداري في المصارف، وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطوير العمل الإداري في المصارف، و بين كل من إلحاق متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بدائرة مستقلة (دائرة المعلومات)، وموقع هذه الدائرة في الهيكل التنظيمي. وقد دلت النتائج على أن هذا الواقع يجب أن يرتبط مباشرة بمدير المصرف، وجود اتجاهات إيجابية يحملها الزبائن المتعاملون مع المصارف التجارية تجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تعتبر سبباً مباشراً لاختيارهم المصرف الذي سيتعاملون معه.

### المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

من خلال هذا المطلب سوف نستعرض الدراسات الأجنبية التي لها علاقة بموضوعنا كالاتي:

#### 1-دراسة Hart-Teeter، الحكومة الإلكترونية: الثورة الأمريكية القادمة 2000:

هدفت هذه الدراسة إلى أن التقنية المعلوماتية غيرت بشكل جذري طريقة الاتصال والعمل والتعلم في المجتمع، لقد استطاعت الحكومة الإلكترونية أن تعيد صياغة الاتصال بين الناس وحكوماتها، كما أن باستطاعتها جعل الحكومة أكثر استجابة لرغبات الناس وتطوير التعامل فيما بينهم، الفكرة الأساسية أن الحكومة الإلكترونية تصل الناس ليس فقط فيما بينهم ولكن أيضاً في ميادين تبادل الأفكار، والنقاشات، والمبادرات، والابتكارات، والتعاملات، والنتائج، تفيد الدراسة أنه مع الوقت ستحدث الحكومة الإلكترونية ثورة في العلاقة بين الناس وحكوماتهم ليس كزبائن للخدمات الحكومية فحسب ولكن أيضاً كمواطنين يعيشون في مناخ من الحرية السياسية.

تتلخص نتائج الدراسة فيما يلي:

- يعتقد الأمريكيون أن الحكومة الإلكترونية تعني حكومة أفضل.
- أن عامة الأمريكيين يرغبون أن تمضي الحكومة قدما في طريق التقنية المعلوماتية ولكن بشكل حذر لضمان حماية الخصوصية والأمن إذ هي من الأولويات.
- نظرة عموم الناس للحكومة الإلكترونية تمتد لأكثر من الكفاية الاقتصادية والجودة في تقديم الخدمات لتشمل تثقيف وتعزيز دور المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر مسؤولية، تشير الإحصاءات لذا الصدد إلى أهم أربعة فوائد للحكومة الإلكترونية:
  - حكومة أكثر مسؤولية (36%).
  - سهولة الوصول للمعلومات (23%).
  - حكومة أكثر كفاءة وفاعلية (21%).
  - تسهيل الحصول على الخدمات العامة (13%) يلاحظ أن أهم شيء تقدمه الحكومة الإلكترونية هو جعل القيادات الإدارية أكثر استجابة ومساءلة ومحاسبة على قراراتها وأنشطتها، إلا أن التقرير نص على عدة مبادئ أساسية في تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي: سهولة الاستخدام، متوفر للجميع، الخصوصية والأمان، الإبداعية والهدفية، التعاون المشترك بين القطاعات المختلفة، الفاعلية في إحداث تغيير نوعي في العمل الحكومي.

### 2-دراسة Patricia Vendramin Gérard Valenduc، تكنولوجيا المعلومات ومجال الاتصالات التوظيف وجودة العمل، دراسة أجراها مركز أبحاث العمل والتكنولوجيا، 2002:

الهدف من هذا البحث تقديم الدعم العلمي لتطوير قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوظيف في البرنامج الحكومي، وكذلك لبعض المبادرات التي اتخذها الوزير في إطار الرئاسة البلجيكية للاتحاد الأوروبي، في النصف الثاني من عام 2001 وبشكل أكثر تحديدا يدور البحث حول ثلاثة محاور:

- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خلق فرص العمل.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ظروف العمل.
- التحليل المقطعي لأثر النوع الاجتماعي في المسألتين المذكورة أعلاه.

على الرغم من ارتباط هذه القضايا الثلاث ارتباطا وثيقا، إلا أنه يتم تناول كل منها على وجه الخصوص، يتناول القسم الأول التوظيف في مجتمع المعلومات ويسلط الضوء على تنوع الوظائف والمهارات ذات الصلة ويحدد المشاريع التي يتعين الإطلاع بها من أجل التحكم الجماعي في التغيرات في سوق العمل.

يقع موضوع جودة العمل في قلب القسم الثاني، الذي يرسم أولا سلسلة من الملاحظات المتعلقة بالتناقضات والتهديدات التي تمثلها الأشكال الجديدة لتنظيم الشركات والعمل.

يتعامل القسم الثالث مع مكانة المرأة في المهن المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي يجعل من الممكن معالجة مسألة النوع الاجتماعي بشكل منهجي من خلال العديد من أبعاد المجتمع.

### 3-دراسة Hamid SLIMANI ، Taoufik BENKARAACHE، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والتنمية الإقليمية، ورقة المؤتمر، 2016 :

في سياق يتسم باقتصاد معولم ومنفتح، تزداد أهمية قضية التنمية الإقليمية من ناحية أخرى، فإن التقدم العلمي الذي يتسارع بشكل كبير يتطلب من منتجي وتجار السلع والخدمات واستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات (ICT) التي تم تطويرها لتكون قادرة على مواجهة المنافسة المتزايدة بينهم، مع الاعتراف بمزايا وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للإقتصاد، وإسهاماتها في تنمية الإقليم الذي يعد اليوم فضاء متعذر الأبعاد.

يهدف الاتصال الحالي في نقطة أولى إلى إثارة، من خلال التفكير النظري كيف يمكن أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة التنمية الإقليمية في نقطة ثانية.

### 4- دراسة KATZ kobe et maurice دور الاتصال التنظيمي في رفع الإنتاجية، 1950.

هدفت هذه الدراسة هو أن الشركة التي تم فيها البحث استطاعت خلال الإتصال الفعال أن تقنع العاملين بضرورة إحضار وجباتهم ومشروباتهم إلى مكان عملهم وأن يقضوا فترات الراحة بجوار آلاتهم بدلا من الذهاب إلى الكافيتريا

وتضييع الوقت، وكان مسؤولي الشركة واضحين وصريحين في هذا المجال بحيث بينوا وأوضحوا كيف أن منحى الإنتاج ينخفض إلى أقل من نصف المعدل خلال 15 د السابقة واللاحقة لفترة تناول المشروبات والوجبات وكذلك الخرائط الإحصائية التي أوضحت هذا التذبذب في الإنتاج مقنعة مما أدى إلى أن يتقبل العاملون الإستغناء عن الذهاب إلى الكافيتيريا عن طيب خاطر واقتناع.

### 5- دراسة TechnRuaber استخدام تقنيات الاتصال في إدارة المشاريع في سويسرا، 2005.

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) وتطبيقاتها على كفاءة إدارة المشاريع وتحسين الأداء، واستخدم (Ruaber) المنهج التحليلي، و ذلك بتوزيع 225 استبانة على أصحاب المشاريع من مختلف المستويات الإدارية، وتوصل إلى كثير من النتائج من أهمها، أن تقنيات الاتصال ترفع من أداء العاملين، وتساهم إلى حد كبير في إنجاز المهام في الوقت المحدد.

وبينت الدراسة بأن (الإنترنت) وتطبيقاته، وخاصة البريد الإلكتروني، هي أهم وسيلة يتم استخدامها للتنسيق بين فريق العمل داخل أي مشروع، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من التقنيات في التنسيق والاتصال بين أعضاء المشروع، ومواكبة التقدم التكنولوجي ومسايرته، لما له من أهمية في سرعة ودقة إنجاز المهام.

### 6- دراسة YinnisSpanos، العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على اتخاذ القرارات، 2002.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اتخاذ القرارات في الشركات اليونانية الكبرى، استخدم (Spanos) المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتوزيع 50 استبانة على متخذي القرارات في الشركات اليونانية، النتائج أظهرت بأن استخدام أنواع مختلفة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والأداء والمنافسة الجيدة، وتشير أيضا إلى أن الشركات اليونانية في وعي وإدراك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتمكين ودعم التغييرات التي هي ضرورية للنجاح في التنافس الشديد في بيئة تنافسية، وتبين النتائج بأن الشركات تعترف بالحاجة إلى موظفين ذوي مهارات متعددة لاستغلال المزايا الناجمة عن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الثالث: ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها:

تطرقت الدراسات السابقة إلى تحليل مفهوم نظام تكنولوجيا المعلومات حيث ركزت على بعد واحد، إما تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإتصال، أو كتقنية حديثة للتواصل في المؤسسات الاقتصادية، وتناولت دراسات أخرى التقنية المعلوماتية التي غيرت بشكل جذري طريقة الإتصال والعمل والتعلم في المجتمع، وأيضا تناولت جانب آخر من معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية، وكان أغلب تركيز الدراسات حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإتصال بصفة عامة، وأغلب نتائج الدراسات السابقة تركزت بالإيجاب على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لما لها من انعكاسات ايجابية على دور المؤسسات.

ومن خلال دراستنا هذه سوف نتطرق إلى نظام تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر سمة عصر ما بعد الثورة الصناعية، لما لها من دور فعال في تحقيق عملية اتصال جيد وفعال في المؤسسات، ويساعد في تحقيق الرفاه الإجتماعي والاقتصادي، وأيضا تطرقنا الى جانب الإتصال الحكومي، ومن خلال هذا البحث سوف نسلط الضوء على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإتصال الحكومي، وهذا الجزء من الدراسة لم تتطرق له الدراسات السابقة، وهذا الأمر يؤدي بنا إلى دراسة واقعها في المؤسسات الاقتصادية.



### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يمكن القول أن نظام تكنولوجيا المعلومات أصبح السمة السائدة في يومنا هذا، لما لهذه التكنولوجيا من تأثيرات على المجتمع بصفة عامة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدور الرئيسي والفاعل في تحريك عجلة التنمية وخاصة على المستوى المحلي، بالإضافة لما توفره هذه التكنولوجيا كذلك من هوامش كبيرة في مجال الاتصال.

فصارت التكنولوجيا إحدى زوايا الأساس للوجود الإنساني، إذ اقتحمت بيئة المجتمع الجديد بعدما ألحقت به صفة الرقمية، بغية إحداث التكامل بين خصائص كل منهما في جوانب عدة، لذلك عملت هذه المؤسسات على وضع خطط قصيرة ومتوسطة المدى محاولة منها على تخطي هذه العقبات، وهذا لمحاكاة تجارب الدول المتقدمة والتي سبقتها في هذا الميدان فيما يخص توظيف إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى مناحي الحياة.

**الفصل الثاني: الجانب التطبيقي والدراسة  
الميدانية.**

## تمهيد الفصل:

من أجل الوصول إلى هدفنا من هذه الدراسة وهو معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي، وبعد تقديمنا للجانب النظري للدراسة والذي تناولنا فيه مختلف المفاهيم المتعلقة بنظام تكنولوجيا المعلومات وأيضاً عرضنا الاتصال الحكومي في المؤسسات الاقتصادية.

سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية لنظام تكنولوجيا المعلومات من خلال دراسة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE غرداية،

وذلك من أجل تحليل ومناقشة النتائج والمعطيات التي يمكن الحصول عليها، وسيتم هذا من خلال مبحثين: المبحث الأول سوف نستعرض فيه متغيرات الدراسة، والمبحث الثاني سوف نقوم فيه بمناقشة النتائج المتحصل عليها من دراستنا لمتغيرات الدراسة.

## المبحث الأول: دراسة المتغيرات.

من خلال هذا المبحث سوف نعرف مجتمع الدراسة ونستعرض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة وذلك من خلال مطلبين، الأول يتضمن مجتمع الدراسة وطريقة الدراسة، والثاني يتضمن الأدوات المستخدمة في الدراسة.

### المطلب الأول: طريقة الدراسة.

يتضمن هذا المطلب الطريقة والمنهجية المتبعة في إعداد دراستنا والتعريف بمجتمع الدراسة بالإضافة إلى أسلوب ومصادر جمع البيانات والمعلومات.

### الفرع الأول: مجال ومتغيرات الدراسة.

في هذا الفرع سوف نتطرق إلى مجال دراستنا وإلى المتغيرات محل الدراسة كالتالي:

أولاً- مجال الدراسة: يمكن التطرق إليه من خلال المجال المكاني والمجال الزماني.

### 1 - المجال المكاني للدراسة:

#### مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE.

سوف نتطرق إلى التعريف بالمجال المكاني لدراستنا والمتمثل في مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE كالاتي:

#### - التطور التاريخي للمؤسسة وتعريفها:

تعتبر صناعة الحديد والصلب من أهم الصناعات التي تساهم في التنمية الاقتصادية، ومن بين المؤسسات التي تعتمد على صناعة الحديد والصلب المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية التي أنشأت سنة 1974م، حيث قامت "الشركة الألمانية" بمساعدة المؤسسة لفترة طويلة دامت 10 سنوات بعد تسليمها مفاتيح المشروع، وخلال هذه السنوات طرأت عليها تغيرات نحددها في مايلي:

- 05 نوفمبر 1983م تم إعادة هيكلة الوحدة وهذا حسب القرار الصادر في الجريدة الرسمية رقم 16 بتاريخ 08 نوفمبر 1983م بمرسوم 627/83.

- في سنة 1986م، تم إنشاء ورشة التغليف بالزفت في إطار توسيع نشاطها.

- وفي سنة 1989م إنقسمت إلى وحدتين هما:

- وحدة الأنابيب والخدمات القاعدية "ISP" التي تشمل حوالي 390 عاملا.

- وحدة الخدمات المختلفة "UPD" التي تشمل حوالي 350 عاملا.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

وفي سنة 1991م تم ضم الوحدات من جديد نظرا لفشل تسيير وحدة الخدمات المختلفة "UPD" بسبب الخطأ في الدراسة التقنية لورشة التغليف الداخلي بالإسمنت للأنابيب الناقلة للمياه، حيث أعيدت الوحدة إلى حالتها السابقة، وأصبحت تسمى وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية "TUBESSPIRAL".

وفي سنة 1992م تم إنشاء ورشة جديدة للتغليف الداخلي والخارجي للأنابيب بمادة البوليتلان "POLLYTHYLENE" من أجل التطور والتحسين في جودة المنتجات.

- ما بين 1994-1997م شهدت وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية ركودا في الإنتاج بسبب انخفاض قيمة الدينار وضغط المنافسين بحيث أصبحت قيمة الأنبوب جاهزا تساوي قيمة مادته الأولية، مما أدى بالمؤسسة إلى تفضيل شراء جاهزا من الخارج، وهذا أدى بها إلى تقديم التقاعد المبكر للعمال وتقليص في مدة العمل والعقود بقصد تسريح العمال بطريقة غير مباشرة، وذلك لقلّة العمل مما أدى إلى تدخل الدولة بإصدار قرار يلزم المؤسسات المستهلكة بالشراء من المؤسسات المحلية قصد تحسين وضعيتها.

- وفي 08 فيفري 1998م أعيدت هيكلية الأنابيب واحتفظت بنفس التسمية إلى غاية 2000م.  
- وفي 15 أكتوبر 2000م بعد إعادة هيكلة الأنابيب أصبحت مؤسسة عمومية إقتصادية تحتل إسم مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز "PIPE GAZ" ومديرية مستقلة ماليا إداريا تابعة لمجمع الأنابيب "GROOPE ANABIB".  
- وفي 20 جانفي 2001م تحصلت مؤسسة الأنابيب على شهادة الجودة العالمية "ISO9001" وعلى شهادة المعهد الأمريكي البترولي "APIGI".

- وفي سنة 20 جانفي 2002م تم إدخال مشروع جديد لمراقبة النوعية "NDT" يعمل بالأشعة الصينية أشعة X.  
- وفي 15 أوت 2006م فكرت مؤسسة "PIPE GAZ" في مشروع دمج الشركتين "PIPE GAZ" ومؤسسة "ALFA TVS" بالحجار لزيادة رأس مالها.

- وفي سنة 2007م تم دمج المؤسستين معا وأصبحت تحمل إسم "PIPE GAZ".

### - تعريف المؤسسة:

أنشأت وحدة الأنابيب الحلزونية سنة 1974م وهي من أقدم المؤسسات العمومية الإقتصادية الجزائرية برأس مال قدره 700.000.000 دينار جزائري، حيث قامت الشركة الألمانية "HOCH" بإنجاز هذا المشروع بكافة هياكله بالمنطقة الصناعية بنورة التي تبعد بـ 8 كلم من مدينة غرداية، وتبلغ مساحة المؤسسة 24 هكتار وتعد أكبر وحدة إنتاج على مستوى ولاية غرداية، بحيث تضم عدد من العمال بلغ 764 عاملا.

- وفي إطار التحويلات الاقتصادية تم دمج شركة "PIPE GAZ" بنورة "غرداية"، ومؤسسة "ALFA TVS" بالحجار "عنابة" تحت إسم الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE" برأس مال قدره 2.500.000.000.00 دينار جزائري، وتشغل حاليا 915 عاملا.

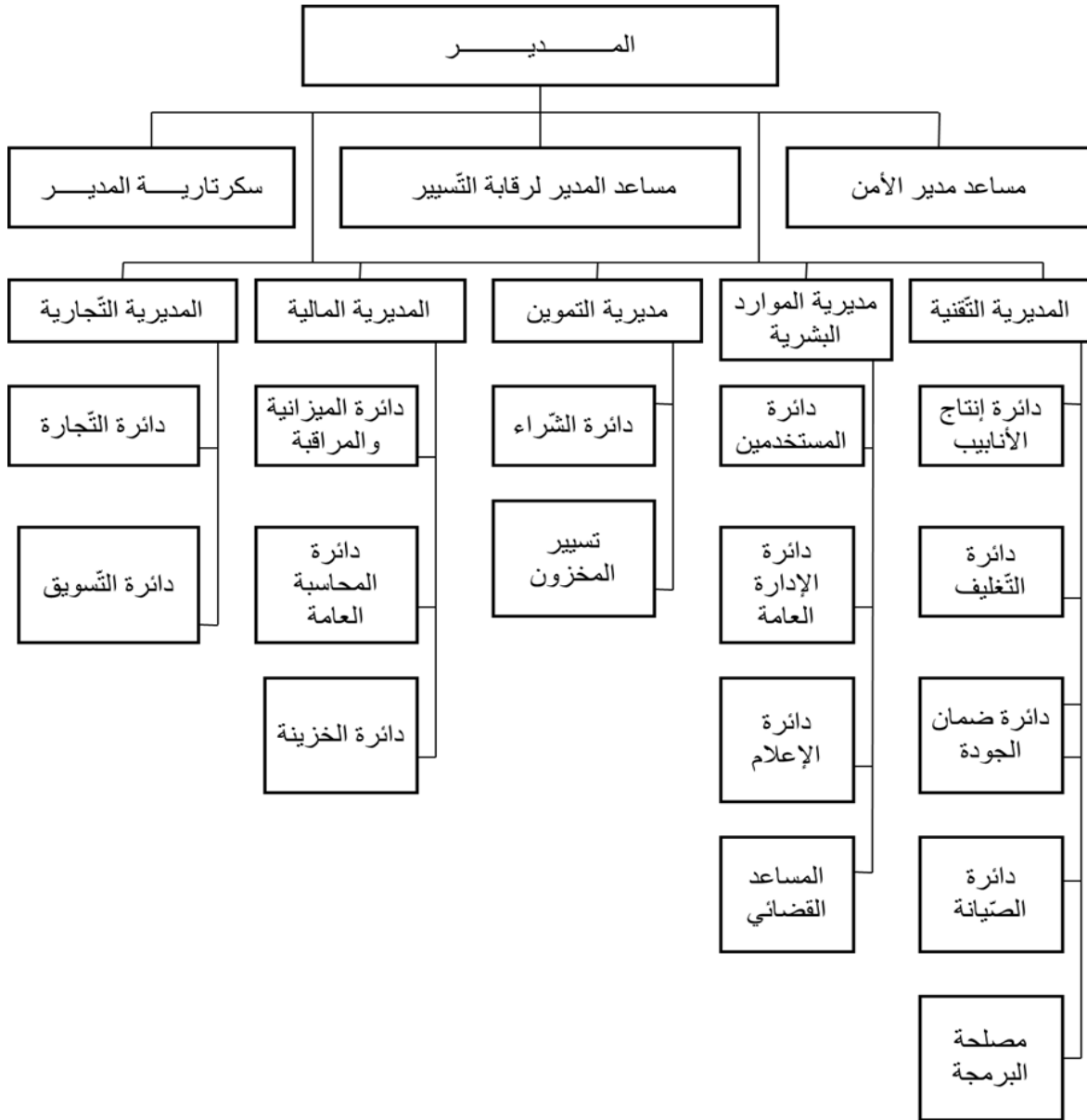
- أهمية المؤسسة:

- تلعب المؤسسة دورا إقتصاديا على مستوى مختلف المؤسسات المحلية والوطنية أو حتى الدولية، مما جعلها تكسب أهمية إقتصادية كبيرة تتمثل فيما يلي:
- تساهم في تموين أكبر مشاريع سونطراك مثل: "G01- G02- GK1"
  - تساهم كذلك في تموين مشروع قرقار لنقل المياه الصالحة للشرب، ومشروع "GZ2" لنقل البترول من حوض الحمراء إلى أرزيو.
  - تدعم عدد كبير من القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني كقطاع الفلاحة والري، وقطاع المحروقات، كما أنها تتعامل مع كل من سونطراك وسونالغاز ومحاور الرش.
  - تقوم المؤسسة بتشغيل حوالي 915 عاملا، مما يعني تقليل حجم كبير من البطالة الموجودة بالمنطقة، وهذا التشغيل يشمل جميع المناصب كالمساعدين، والأمن الداخلي، العمال، المهندسون، المسيرين، هذا كله على الصعيد المحلي.
  - أما على الصعيد الدولي تلعب دورا فعّالاً في نشر السمعة الحسنة على مستوى الجودة للمنتجات الوطنية للمؤسسة خصوصا بعد حصولها على شهادة الإيزو "ISO9100".
  - ساهمت كذلك في فك العزلة عن مناطق الجنوب بصفة عامة وعلى وجه الخصوص منطقة غرداية، وساعدها موقعها الإستراتيجي القريب من مناطق البترول كحاسي مسعود، وحاسي رمل، وعين أميناس، على زيادة فعاليتها.

- أهداف المؤسسة: تتمثل أهدافها في العناصر التالية:

- المساهمة في تنمية الإستثمارات في المنطقة وذلك بفك العزلة عنها.
- الإحتكاك بالمؤسسات الأجنبية من أجل إكتساب الخبرة والتكنولوجيا الجديدة.
- محاولة كسب مستثمرين أجنب من خلال التعريف بالمؤسسة.
- تغطية مختلف الحاجات الوطنية للمؤسسات: "سونطراك ، سونالغاز ، البناء ، الري".
- إيجاد أسواق داخلية وخارجية لتصريف المنتجات للحصول على المادة الأولية.
- المشاركة في المشاريع الوطنية الكبرى.
- تلبية طلبات المستهلكين كما ونوعا في الوقت المناسب.
- توفير العملة الصعبة عن طريق بيع المنتج لعملاء أجنب.
- التخفيض من ديون المؤسسة.
- تسعى إلى التغيير والتطوير في كافة المجالات لضمان بقائها واستمراريتها.
- تقوم بجميع الأساليب والتقنيات الجديدة في إطار عملها.
- تقوم بتطوير التقنيات الجديدة في إطار عملها.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE":



المصدر: وثائق من مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE":

1- المدير العام: يمثل أعلى سلطة في المؤسسة، حيث يقوم بالإشراف على المديرية التابعة لها، كما يقوم بإصدار الأوامر والتعليمات وإتخاذ القرارات من أجل تحقيق وتنمية وتطوير المؤسسات.

2- السكرتارية: هي ذلك الجهاز من العاملين المنظم والمساعد الأيمن للمدير والمسؤولين في إنجاز وأداء أعمالهم الوظيفية والتي تقدم مساعدات وخدمات للإدارة سواء فنية أو مكتبية، وتقوم بمعاونة تلك الوحدات الإدارية، وتعتبر

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

القلب النابض الذي يمد كافة الأجهزة بما يلزمها من معطيات وبيانات، وبمراقبة المديرية الأخرى وتتبع الإنحرافات أثناء حدوثها للتقليل من الأخطار.

**3- مساعد الأمن الصناعي:** مهمته تولى كل ما يخص الأمن الداخلي والخارجي للمؤسسة، كما أنه يقوم بإعطاء التعليمات للعمال لتفادي الحوادث المحتمل وقوعها، وتوعيتهم بمختلف إجراءات الوقاية، بالإضافة إلى إقامة دوريات مراقبة يومية حول الورشات والمصالح لضمان سير نشاط على أحسن الظروف.

**4- مساعد المدير لرقابة التسيير:** مهمته السهر على مراقبة ومتابعة مختلف العمليات لمديرية المؤسسة، ويحرص على تطبيق جميع الأوامر والقرارات بكل صرامة وجدية، وذلك من خلال الربط والتنسيق بين المهام المختلفة لجميع المديرية ومصالحها، بالإضافة إلى متابعة العمل.

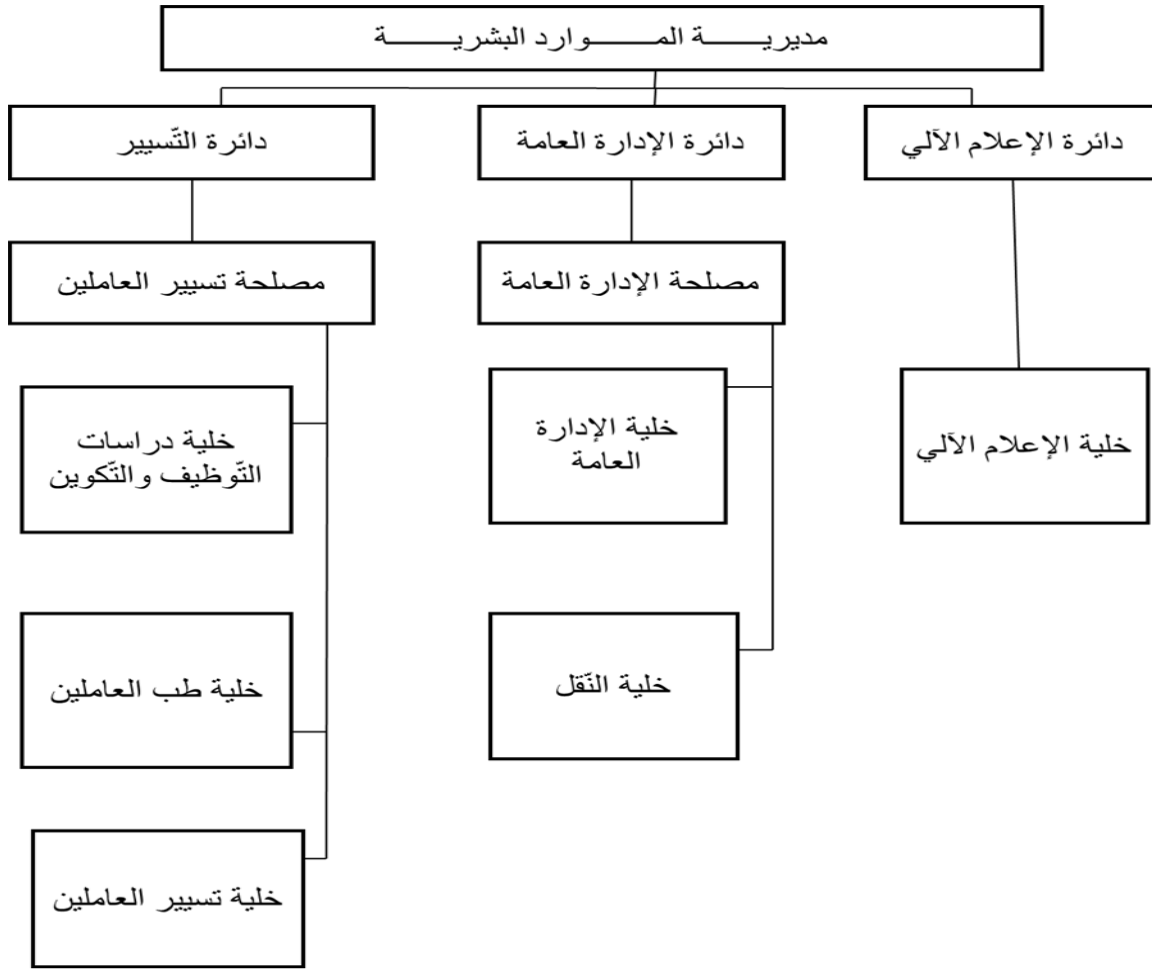
**5- المديرية:** يوجد خمس مديريات وهي على التوالي:

❖ **مديرية التقنية:** وتعد الركيزة الأساسية الإنتاجية، إذ تقوم بوضع البرامج الإنتاجية إنطلاقاً من تحديد معايير الإنتاج والمدة اللازمة لعمليات الإنتاج، وهي تحرص على تقديم مختلف الخصائص والمواصفات المتعلقة بالإستثمارات الجديدة، وتضم الدوائر والمصالح التالية: دائرة صنع الأنابيب، دائرة ضمان الجودة، دائرة التغليف، دائرة الصيانة، مصلحة البرمجة.

❖ **مديرية الموارد البشرية:** تتولى هذه المديرية السهر على مصالح المستخدمين، سواء من حيث التوظيف، والتدريب، والتأهيل، والتحفيز، والترقية، وتوزيع الأجور، والمكافآت، والعطل، وتوفير التأمين الشامل لهم، والوظيفة الإجتماعية إتحاف الضمان الاجتماعي وذلك على أساس معلومات المديرية من مختلف الإدارات الأخرى، كما تضم ثلاثة دوائر وهي: دائرة المستخدمين، دائرة التسيير، دائرة الإعلام الآلي، مساعد قضائي كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية للمؤسسة لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE"



المصدر: وثائق من مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE".

**1- مصلحة تسيير العاملين:** مهمتها حفظ كل ما يتعلق بشؤون العاملين، كما تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالعمال منذ دخوله للمؤسسة في اليوم الأول وحتى خروجه إلى التقاعد، وهي تضم ثلاث خلايا: خلية دراسات التوظيف والتكوين، خلية طب العمل، خلية تسيير العاملين.

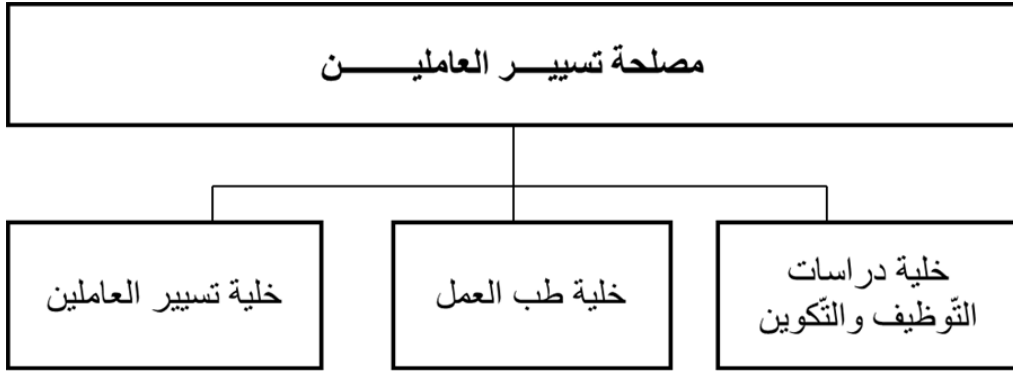
- **خلية دراسات التوظيف والتكوين:** تقوم هذه الخلية بدراسات ملفات التوظيف، فعندما يتقدم شخص بطلب عمل تقوم هذه الخلية المكونة من عاملين بدراسة ملفه ومطابقة ذلك على إحتياجات المؤسسة من مناصب عمل، كما تقوم هذه الخلية بدراسة ملفات التكوين المهني في مختلف التخصصات.

- **خلية طب العمل:** لهذه الخلية دور حساس على مستوى المؤسسة، فهي الخلية التي تقوم باستقبال العاملين عند أول خطوة لهم في المؤسسة فهي تعطي الموافقة أو عدم الموافقة للعامل بالنسبة لمنصب عمله وذلك بعد إجراء الفحوصات الطبية، كما تقوم هذه الخلية بمعالجة العمال داخل المؤسسة والسهر على سلامتهم، فهي مهمة في المؤسسة ولا يمكن الإستغناء عنها.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

- خلية تسيير العاملين: تتكون هذه الخلية من رئيس إضافة إلى خمسة مسيرين، فهي تقوم بحساب أيام العمل وهذا لدفع الأجرة لكل عامل حسب الأيام التي عملها في المؤسسة، فهذه الخلية لها دورها الأساسي في المؤسسة فهي تعتبر لب المؤسسة والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لمصلحة تسيير العاملين لمؤسسة صناعة الأنابيب "ALFA PIPE"



المصدر: وثائق من مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE":

**1- المديرية المالية:** تعد من أهم المديريات لدى المؤسسة وذلك لأن عملها حساس نوعا ما مقارنة مع باقي المديريات، إذ تهتم بمختلف عمليات المالية والمحاسبية وذلك بتحليل الحسابات ومراقبة مختلف التصريحات من رقم العمال لمعرفة الضرائب واجبة الدفع، كما تهتم بإعداد مختلف الدفاتر والسجلات المحاسبية، إضافة إلى القيام بإعداد مختلف الميزانيات ومراقبتها، وهذا كله بهدف تحديد الوضعية أو الحالة المالية العامة للمؤسسة ومتابعة سير النشاط، وهي تضم: إدارة الميزانية والمراقبة، دائرة المحاسبة العامة، دائرة الخزينة.

**2- المديرية التجارية:** تعتبر همزة وصل بين الشركة والزبائن حيث تقوم بتلقي كافة الطلبات والعروض المقدمة لدراستها، كما تهتم بكل الإجراءات صرف المنتج وتعمل على تلبية أكبر عدد ممكن من الطلبات، وتضم: دائرة التجارة، دائرة التسويق.

**3- مديرية التّموين:** تعتبر هذه المديرية وسيطا بين المؤسسة والمورد، فيقوم بإعداد برنامج التموين إما عن طريق جلب الإحتياجات المختلفة للمؤسسة من الداخل أو عن طريق الإستيراد، إضافة إلى حرصها على التخزين الأمثل وتوفير ما تحتاجه المؤسسة من مواد أولية ولوازم بالكمية المطلوبة وأقل سعر وفي الوقت المناسب، وتضم: دائرة الشراء، دائرة تسيير المخزون.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المدراء التنفيذيين ، ورؤساء الأقسام والمصالح ، وجميع الموظفين بمجال التكنولوجيا والاتصال للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFA PIPE".

الجدول الموالي يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي والنسبة المئوية لكل منها.

الجدول رقم (01): الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل الإحصائي على عينة الدراسة:

الصافي المستخدم		المستبعدة		المستردة		الموزعة		الاستبانة
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
74%	37	12%	6	86%	43	100%	50	العينة

المصدر: من اعداد الطالب.

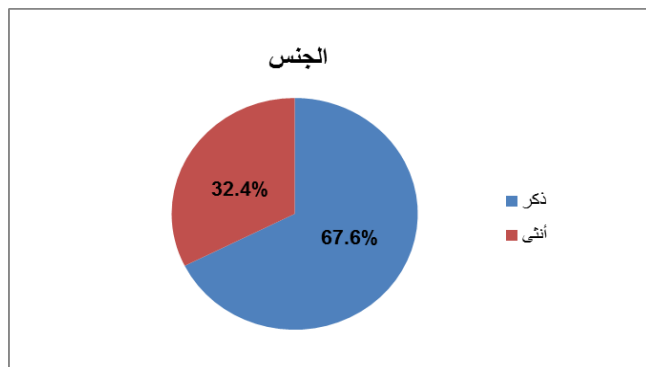
نلاحظ من خلال الجدول أنه تم إسترجاع 43 استبانة أي بنسبة 86% من إجمالي الاستبيانات الموزعة وهي نسبة جيدة للدراسة، وتم استبعاد 06 استبيانات بسبب عدم الاجابة على جميع أسئلة الاستبانة وأيضا لعدم إجابة بعض المستخدمين بالطريقة الصحيحة.

ثانيا: المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

سنتطرق في هذا العنصر إلى خصائص أفراد العينة من حيث (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى العلمي، التخصص، مكان العمل)، والجدول التالي تبين خصائص وسمات أفراد العينة:

1-الجنس: توزيع العينة حسب الجنس.

الشكل رقم(08):



الجدول رقم(02):

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	67.6%
أنثى	12	32.4%
المجموع	37	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و Excel على (الملحق رقم 2)

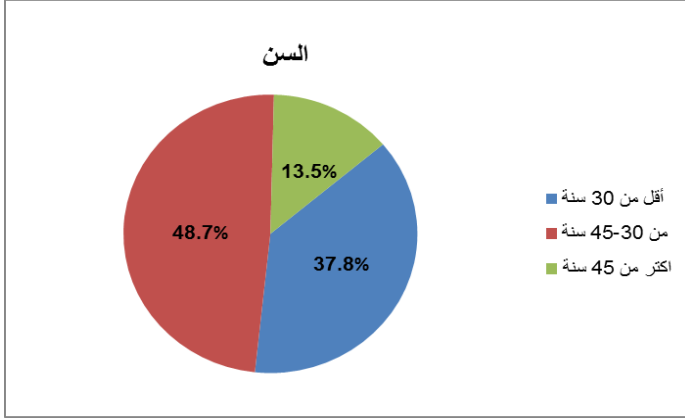
## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب الجنس، كان بنسبة 67.6% بالنسبة للذكور وهي أكثر فئة تكرارا، ثم تليها 32.4% بالنسبة للإناث بفئة أقل تكرار.

2- السن: توزيع العينة حسب السن.

الشكل رقم (9):

الجدول رقم (3):



السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	14	37.8%
من 30-45 سنة	18	48.7%
أكثر من 45 سنة	5	13.5%
المجموع	37	100%

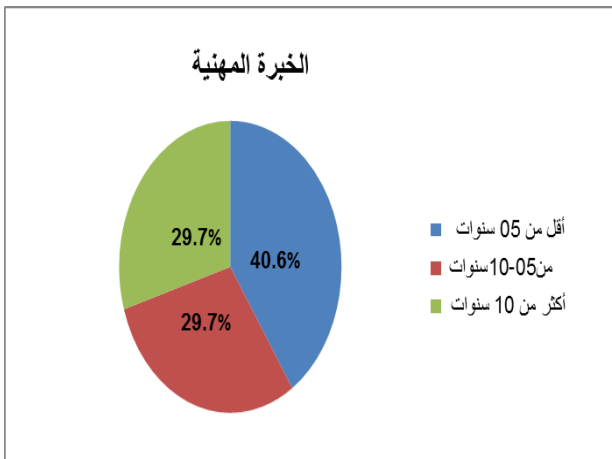
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و Excel على (الملحق رقم 2)

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن توزيع أفراد العينة كان بنسبة 48.7% بالنسبة لفئة السن من 30-45 سنة، وهي أعلى نسبة وأكثر فئة تكرار، ثم تليها نسبة 37.8% كانت لفئة السن أقل من 30 سنة، وآخر فئة بنسبة 13.5% كانت لفئة السن أكثر من 45 سنة، ومن هذا المنطلق يمكن القول أن أكثر فئة كان عندها تجاوب مع أداة الدراسة هي الفئة من 30 إلى 45 سنة.

3- الخبرة المهنية: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية.

الشكل رقم (10):

الجدول رقم (4):



الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	15	40.6%
من 05-10 سنوات	11	29.7%
أكثر من 10 سنوات	11	29.7%
المجموع	37	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و Excel على (الملحق رقم 2)

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية بلغ 40.6% بالنسبة للأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات هي أكثر فئة تكرار، ثم تليها نسبة 29.7% بالنسبة للأفراد الذين

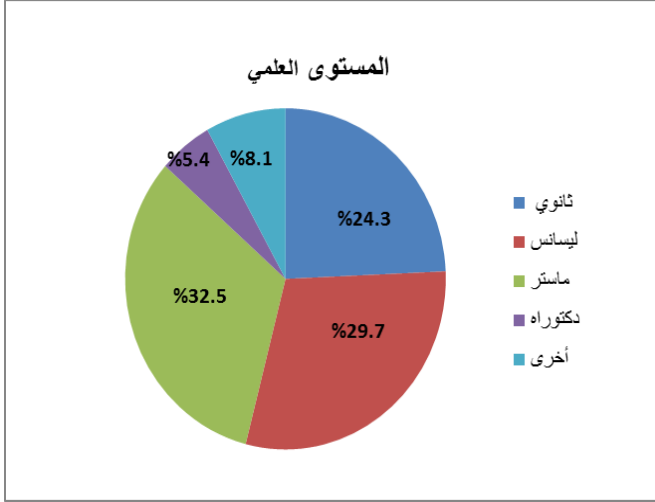
## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

لديهم خبرة من 5 - 10 سنوات وللأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات، وبهذا يمكن القول أن أكثر فئة كانت تجاوبا مع أداة الدراسة هي الفئة التي لها خبرة أقل من 5 سنوات.

4-المستوى العلمي: توزيع العينة حسب المستوى العلمي.

الشكل رقم(11):

الجدول رقم(5):



المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	9	24.3%
ليسانس	11	29.7%
ماستر	12	32.5%
دكتوراه	2	5.4%
أخرى	3	8.1%
المجموع	37	100%

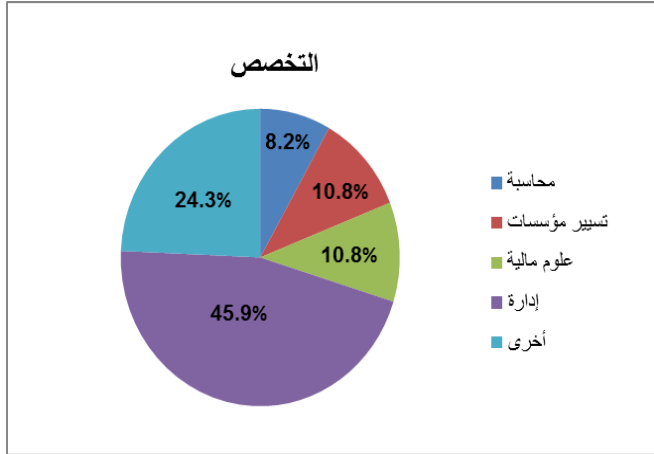
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و Excel على (الملحق رقم 2)

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي بلغ 32.5% بالنسبة لمستوى الماستر وهي أعلى نسبة، ثم تليها نسبة 29.7% بالنسبة لمستوى الليسانس، ثم تليها نسبة 24.3% بالنسبة لمستوى الثانوي، ثم تأتي نسبة 8.1% بالنسبة للمستويات الأخرى، ثم تليها نسبة 5.4% بالنسبة لمستوى الدكتوراه، ومن خلال هذه النسب يمكن القول أن أكثر أفراد العينة كانوا من المستوى الجامعي الماستر و ليسانس فقد كان مجموعهما معا 62.1% ومن خلال هذه النسبة يمكن القول أن أغلب أفراد العينة هم خريجي جامعات وهذا الأمر يزيد من مصداقية إجابات العينة.

5-التخصص: توزيع العينة حسب التخصص.

الجدول رقم(6):

الشكل رقم(12):



التخصص	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	3	8.2%
تسيير مؤسسات	4	10.8%
علوم مالية	4	10.8%
إدارة	17	45.9%
أخرى	9	24.3%
المجموع	37	100%

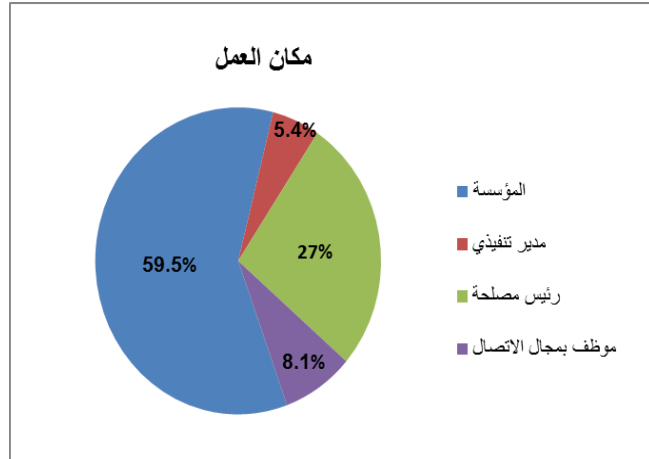
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و Excel على (الملحق رقم 2)

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب التخصص بلغ 45.9% بالنسبة لتخصص الإدارة، ثم تليها نسبة 24.3% بالنسبة للتخصصات الأخرى، ثم تليها نسبة 10.8% بالنسبة لتخصص العلوم المالية وتسيير المؤسسات، وفي الأخير نسبة 8.2% بالنسبة لتخصص المحاسبة، ومن خلال هذه النسب يمكن القول أن أغلب أفراد العينة كانوا من تخصص الإدارة والتخصصات الأخرى.

6-مكان العمل: توزيع العينة حسب مكان العمل.

الجدول رقم(7):

الشكل رقم(13):



مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
المؤسسة	22	59.5%
مدير تنفيذي	2	5.4%
رئيس مصلحة	10	27%
موظف بمجال الاتصال	3	8.1%
المجموع	37	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS و Excel على (الملحق رقم 2)

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل بلغ 59.5% بالنسبة للموظفين في المؤسسة، ثم تليها 27% بالنسبة لرؤساء المصالح أو الأقسام، ثم تأتي 8.1% بالنسبة للموظفين في مجال الاتصال، وفي الأخير نسبة 5.4% بالنسبة للمدراء التنفيذيين، وانطلاقاً من هذه النسب يمكن القول أن أغلب أفراد العينة كانوا موظفين بالمؤسسة وهذا بدوره يعزز أو ينعكس إيجاباً على مصداقية إجابات الموضوع.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

سنتطرق في هذا المطلب إلى جميع الأدوات المستخدمة في عملية جمع وتحليل واختبار الفرضيات والتي ساهمت في الوصول إلى نتائج الدراسة بدءاً بعرض أداة الدراسة، ومعرفة مدى صدقها وثباتها وصولاً إلى البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

قمنا باستخدام الاستبيان كمصدر أساسي لجمع البيانات اللازمة للدراسة الميدانية.

- الاستبيان: تم الإعتماد عليه في جمع البيانات من عينة الدراسة، وذلك بغرض اختبار الفرضيات واستنتاج النتائج، ثم إستخدام مكونات الرقابة الداخلية وفق إطار COSO الذي تم اعتماده في العديد من الدراسات السابقة، واستخدمنا مقياس ليكرت الخماسي لمعرفة آراء واتجاهات العينة حول محور الاستبيان وذلك باعطاء موافقتهم على فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(8): مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
التصنيف	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالب نقلا عن هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص 240.

وتم تقسيم الاستبيان إلى محورين:

- المحور الأول: شمل المعلومات الشخصية للعينة من حيث: الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى العلمي، التخصص العلمي، مكان العمل.

- المحور الثاني: تم تقسيمه إلى قسمين ليتماشى مع طبيعة الموضوع وتضمن هذا المحور 36 فقرة كانت كالتالي:

\* القسم الأول: تضمن 26 فقرة تناولت تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE.

\* القسم الثاني: تضمن 10 فقرات تمحورت حول تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة alfa pipe.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

الجدول رقم(9): فقرات محاور الاستبيان

عدد الفقرات	البيان
5	الأجهزة والمعدات.
6	تدريب الأفراد.
5	قواعد البيانات.
5	البرمجيات.
5	الشبكات.
26	المحور الأول: تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة alfa pipe
10	المحور الثاني: تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة alfa pipe.
36	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث.

الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.

أولاً: صدق أداة الدراسة.

للتأكد من صحة فقرات الاستبانة ومدى وضوح أسئلتها وشموليتها لموضوع الدراسة بالإضافة إلى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات وإمكانية استخدامها في الدراسة الميدانية للاطلاع على موقف فئات عينة الدراسة، تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم. بعدما كان النموذج الأول يتشكل من 40 فقرة وهي كالآتي:

المحور الأول: يضم 29 فقرة، تنص على تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة alfa pipe.

المحور الثاني: يضم 11 فقرة تنص على تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة alfa pipe.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

قبل استخراج نتائج هذا الاستبيان قمنا بخطوة أساسية وهي قياس مدى ثبات أداة الدراسة وقياس درجة مصداقية إجابات عينة الدراسة تم قمنا باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، فكلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات، وكانت نتائج ثبات الاستبانة كما يلي:



جدول رقم(10):معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
36	0.923

المصدر: من اعداد الطالب بناءا على نتائج برنامج spss (الملحق رقم 2)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.923 مما يعني أنه في حالة توزيع الاستبانة مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف فإن أكثر من 92 % منهم يعيدون نفس الإجابة وهو ما يعبر عن نسبة ثبات جيدة لهذه الدراسة، وهذا ما يعطي مصداقية أكثر لنتائج الدراسة التي يمكن استنتاجها من هذه الاستبانة، أي يمكن تعميم نتائج الاستبانة على مجتمع الدراسة ويمكن استنتاج وتقدير درجة صدق هذه النتائج أيضا من خلال الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ:

$$\sqrt{(0.923)} = 0.9607$$

#### الفرع الثالث: البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تسهيل عملية التحليل، وبعدها قمنا بجمع البيانات المحصل عليها من الاستبانة، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS الإصدار (v22) لتحليل الاستبيان وذلك لتحويل البيانات الوصفية إلى بيانات إحصائية يمكن تحليلها، وقد تم استخدام برنامج Excel وجملة من الأساليب الإحصائية التي تتكون من:

- اختبار الفاكرونباخ لمعرفة مدى ثبات وصدق أداة الدراسة ومدى مصداقية آراء العينة.
- النسب المئوية والتكرارات.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في الدراسة ومدى انحراف الإجابات عن الفرضيات.
- مصفوفة الارتباط معامل سبيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد لإختبار صلاحيات نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

## المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض نتائج دراستنا ونقوم بتحليلها ومناقشتها من أجل الاجابة على الاشكالية المطروحة في دراستنا.

### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

سنقوم في هذا المطلب باستعراض نتائج الدراسة التي من خلالها سنحاول الإجابة على اشكاليتنا من أجل ذلك تم طرح 36 فقرة في الاستبانة، 26 فقرة الأولى لتقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة alfa pipe، وال فقرات 10 الأخيرة تبين تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة alfa pipe، ولتليخيص مدى ملاءمة البدائل في كل فقرة أو في كل قسم أو محور يمكن الاعتماد على متوسط إجابات المستجوبين في هذه الفقرات وفي هذه الأقسام والمحاور، بحيث كل ما كان المتوسط أكبر كل ما يعني درجة موافقة أكثر على تلك الفقرة ومنه درجة ملاءمة أعلى.

وللحصول على نتائج أكثر دقة فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت اليها دراستنا سوف يتم التعامل معها حسب السلم الذي يبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة او تقديرات العينة في كل فقرة او في كل قسم أو في كل محور والذي اقترح من طرف ليكرت والموضح سابقا، وبالتالي نقوم بحساب طول الفئة كالاتي:

$$\text{المدى} = \text{أعلى قيمة} - \text{أدنى قيمة}$$

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} / \text{عدد الفئات}$$

$$\text{طول الفئة} = 5/4 = 0.80$$

$$\text{ومنه: المدى} = 5 - 1 = 4$$

والآن نقوم بإضافة 0.80 لأقل فئة يصبح طول الفئة كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم(11): طول الفئة.

الرقم	المستوى	الاتجاه	درجة الموافقة
01	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة بين 1 - 1.80	موافق بشدة	مرتفعة جدا
02	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة بين 1.81 - 2.60	موافق	مرتفعة
03	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة بين 2.61 - 3.40	محايد	متوسطة
04	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة بين 3.41 - 4.20	غير موافق	منخفضة
05	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة بين 4.21 - 5	غير موافق تماما	منخفضة جدا

المصدر: من اعداد الطالب.

-تحليل الاستبيان.

### الفرع الأول: تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ALFA PIPE.

في هذا الجانب سنحاول الإجابة على التساؤل الأول المتعلق بواقع نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة صناعة الأنابيب alfa pipe، من خلال الفقرات 26 الأولى، تقيس كل واحدة منها جانب معين من مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق فاعلية اتصال جيد في مؤسسة صناعة الأنابيب، وقد تم تقسيم العبارات في هذا المحور إلى خمس أقسام كالآتي:

✚ من الفقرة 1 إلى الفقرة 5 تقيس مدى مساهمة الأجهزة والمعدات في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في مؤسسة صناعة الأنابيب.

✚ من الفقرة 6 إلى الفقرة 11 تقيس مدى مساهمة تدريب الأفراد في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في مؤسسة صناعة الأنابيب.

✚ من الفقرة 12 إلى الفقرة 16 تقيس مساهمة قواعد البيانات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.

✚ من الفقرة 17 إلى الفقرة 21 تقيس مدى مساهمة البرمجيات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.

✚ من الفقرة 22 إلى الفقرة 26 تقيس مدى مساهمة الشبكات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.

والآن سنقوم باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمكونات كل عنصر من عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات كما يلي:

#### 1- مدى مساهمة الأجهزة والمعدات في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في مؤسسة صناعة الأنابيب:

من خلال الجدول الآتي سوف نقوم بتوضيح مساهمة كل عنصر من عناصر الأجهزة والمعدات:

جدول رقم(12): مساهمة الأجهزة والمعدات في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في المؤسسة.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق تماما	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	فقرات الأجهزة والمعدات
موافق بشدة	0.603	1.57	00	00	2	17	18	التكرار	تمتلك المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة للتواصل (فاكس، هاتف، ....)
			00	00	5.4	45.9	48.6	النسبة(%)	

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

موافق بشدة	0.498	1.59	00	00	00	22	15	التكرار	لدى المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.
			00	00	00	59.5	40.5	النسبة(%)	
موافق	0.705	1.95	00	1	5	22	9	التكرار	تأمين عدد كاف من الطابعات في المؤسسة.
			00	2.7	13.5	59.5	24.3	النسبة(%)	
موافق	0.614	2.11	00	1	6	26	4	التكرار	تأمين عدد كاف من المساحات الضوئية في المؤسسة.
			00	2.7	16.2	70.3	10.8	النسبة(%)	
موافق	0.834	2.16	00	2	10	17	8	التكرار	تقوم المؤسسة بتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.
			00	5.4	27.0	45.9	21.6	النسبة(%)	
موافق	0.463	1.88	مساهمة الأجهزة والمعدات في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في المؤسسة						

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 3)

من خلال تحليل جدول عناصر الأجهزة والمعدات نلاحظ ما يلي:

- يعد عنصر تطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة صناعة الأنابيب بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.83) حيث يأتي في مقدمة المساهمة، ثم يليه عنصر تأمين عدد كاف من المساحات الضوئية في المؤسسة بمتوسط حسابي (2.11) وانحراف معياري (0.61)، ثم يليه عنصر تأمين عدد كاف من الطابعات في المؤسسة بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0.70)، ثم يليه في المرتبة الرابعة لدى المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي بمتوسط حسابي (1.59) وانحراف معياري (0.49)، ثم يليه في المرتبة الأخيرة عنصر عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة للتواصل (فاكس، هاتف، ....) بمتوسط حسابي (1.57) وانحراف معياري (0.60)، تركزت أغلب النتائج نحو اتجاه موافق ليكون بهذا الاتجاه العام للنتائج هو موافق.

2- مدى مساهمة تدريب الأفراد في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في مؤسسة صناعة الأنابيب.:

من خلال الجدول الاتي سوف نقوم بتوضيح مساهمة كل عنصر من عناصر تدريب الأفراد:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

جدول رقم(13): مساهمة تدريب الأفراد في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في مؤسسة صناعة الأنابيب .:

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق تماماً	لا أوافق	مُحايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	فقرات تدريب الأفراد
موافق	0.575	2.05	00	00	7	25	5	التكرار	تناسب البرامج التدريبية التي يتم تنصيب الموظفين فيها مع مستواهم العلمي والثقافي.
			00	00	18.9	67.6	13.5	النسبة(%)	
موافق	0.681	2.38	00	1	15	18	3	التكرار	تقوم المؤسسة باستقطاب مختصين في إدارة النظام.
			00	2.7	40.5	48.6	8.1	النسبة(%)	
موافق	0.705	1.95	00	1	5	22	9	التكرار	تساهم تكنولوجيا المعلومات في النهوض بنوعية التدريب والتعلم وتبادل الخبرات والمعلومات.
			00	2.7	13.5	59.5	24.3	النسبة(%)	
موافق	0.875	2.11	00	3	7	18	9	التكرار	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.
			00	8.1	18.9	48.6	24.3	النسبة(%)	
موافق	0.811	2.19	00	1	13	15	8	التكرار	تقدم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها.
			00	2.7	35.1	40.5	21.3	النسبة(%)	
موافق	0.750	2.22	00	1	12	18	6	التكرار	تقدم المؤسسة التحفيزات المادية الملائمة لعمالها.
			00	2.7	32.4	48.6	16.2	النسبة(%)	
موافق	0.476	2.15	مساهمة تدريب الأفراد في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال في مؤسسة صناعة الأنابيب						

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 3)

من خلال جدول تدريب الأفراد نلاحظ مايلي:

- نلاحظ من الجدول أن مؤسسة صناعة الانابيب تقوم باستقطاب مختصين في إدارة النظام ويعد من أهم عناصر تدريب الأفراد لمساهمته الكبيرة في تحقيق نظام معلومات فعال بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.68)، ويليه عنصر تقديم المؤسسة التحفيزات المادية الملائمة لعمالها بمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري (0.75)، ثم يليه في المرتبة الثالثة عنصر تقديم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.81) ليأتي بمساهمة متوسطة في تقييم تدريب الافراد في المؤسسة، ثم يليه عنصر قيام المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة بمتوسط حسابي (2.11) وانحراف معياري (0.87)، ثم

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

يليه عنصر تتناسب البرامج التدريبية التي يتم تنصيب الموظفين فيها مع مستواهم العلمي والثقافي بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.57)، ثم يليه في المرتبة الأخيرة عنصر تساهم تكنولوجيا المعلومات في النهوض بنوعية التدريب والتعلم وتبادل الخبرات والمعلومات بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0.70)، جميع النتائج السابقة تركز الإجابة ضمن الاتجاه العام موافق بدرجة موافقة مرتفعة.

### 3- مساهمة قواعد البيانات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.

من خلال الجدول الآتي سوف نقوم بتوضيح مساهمة كل عنصر من عناصر قواعد البيانات:

### جدول رقم (14): مساهمة قواعد البيانات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق تماماً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	فقرات قواعد البيانات
موافق	0.743	2.05	00	2	5	23	7	التكرار	يتوفر لدى المؤسسة قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها وأنشطتها و المعلومات التي تمتلكها.
			00	5.4	13.5	62.2	18.9	النسبة (%)	
موافق	0.646	1.84	00	00	5	21	11	التكرار	تكنولوجيا المعلومات المستعملة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة إليها.
			00	00	13.5	56.8	29.7	النسبة (%)	
موافق	0.743	2.05	00	1	8	20	8	التكرار	تعمل المؤسسة على تطوير قاعدة البيانات باستمرار بما يحقق فاعلية الخدمات المقدمة.
			00	2.7	21.6	54.1	21.6	النسبة (%)	
موافق	0.687	1.97	00	00	8	20	9	التكرار	جميع فروع المؤسسة مجهزة بحواسيب مربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمات.
			00	00	21.6	54.1	24.3	النسبة (%)	
موافق	0.784	2.32	00	2	13	17	5	التكرار	تعمل المؤسسة على جمع المعلومات بصورة إيجابية وواضحة من مصادرها المختلفة بشكل مستمر.
			00	5.4	35.1	45.9	13.5	النسبة (%)	
موافق	0.506	2.05	مساهمة قواعد البيانات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.						

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 3)

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

من خلال جدول قواعد البيانات نلاحظ مايلي:

- يعد عنصر تعمل المؤسسة على جمع المعلومات بصورة إيجابية وواضحة من مصادرها المختلفة بشكل مستمر من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة صناعة الأنابيب بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (0.78)، ثم يليه في المرتبة الثانية عنصر تعمل المؤسسة على تطوير قاعدة البيانات باستمرار بما يحقق فاعلية الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.74)، ويليه في نفس الترتيب عنصر يتوفر لدى المؤسسة قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها وأنشطتها والمعلومات التي تمتلكها ليكون لهما نفس الأهمية من حيث تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.74)، ثم يليه عنصر جميع فروع المؤسسة مجهزة بحواسيب مبروطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمات بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (0.68)، ثم يأتي في المرتبة الأخيرة عنصر تكنولوجيا المعلومات المستعملة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة إليها بمتوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري (0.64)، جميع هذه النتائج كانت ضمن الاتجاه العام موافق لتأتي بدرجة موافقة مرتفعة.

#### 4- مدى مساهمة البرمجيات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب:

من خلال الجدول الاتي سوف نقوم بتوضيح مساهمة كل عنصر من عناصر البرمجيات:

#### جدول رقم (15): مساهمة البرمجيات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق تماما	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	فقرات البرمجيات
موافق	0.769	1.73	00	1	4	16	16	التكرار	تستخدم المؤسسة برمجيات حاسوبية حديثة في عملها.
			00	7.2	10.8	43.2	43.2	النسبة(%)	
موافق	0.809	1.89	00	1	7	16	13	التكرار	تمتلك المؤسسة برمجيات متطورة لحماية معلوماتها.
			00	2.7	18.9	43.2	35.1	النسبة(%)	
موافق	0.553	1.84	00	00	3	25	9	التكرار	البرامج المستخدمة في المؤسسة تسهل تدفق المعلومات و تسرع من أداء العمليات.
			00	00	8.1	67.6	24.3	النسبة(%)	
موافق			00	2	7	23	5	التكرار	تقوم المؤسسة بتطوير البرمجيات

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE**

	0.727	2.16	00	5.4	18.9	62.2	13.5	النسبة(%)	باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد.
موافق	0.726	1.97	00	00	9	18	10	التكرار	تتمت المؤسسة باستخدام أحدث البرمجيات التي تحقق فاعلية التواصل بين الدوائر المختلفة.
			00	00	24.3	48.6	27	النسبة(%)	
موافق	<b>0.461</b>	<b>1.92</b>	مساهمة البرمجيات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.						

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 3)

من خلال جدول البرمجيات نلاحظ مايلي:

-أول عنصر كانت له مساهمة كبيرة في مكون البرمجيات ليساهم بدرجة كبيرة في تحقيق نظام تكنولوجيا معلومات فعال هو عنصر تقوم المؤسسة بتطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد ليأتي بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.72)، ثم يليه عنصر تهتم المؤسسة باستخدام أحدث البرمجيات التي تحقق فاعلية التواصل بين الدوائر المختلفة بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (0.72)، ثم يليه عنصر تمتلك المؤسسة برمجيات متطورة لحماية معلوماتها بمتوسط حسابي (1.89) وانحراف معياري (0.80)، ثم يليه عنصر البرامج المستخدمة في المؤسسة تسهل تدفق المعلومات و تسرع من أداء العمليات بمتوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري (0.55)، ثم يليه في المرتبة الخامسة عنصر تستخدم المؤسسة برمجيات حاسوبية حديثة في عملها بمتوسط حسابي (1.73) وانحراف معياري (0.76)، جميع هذه النتائج كانت ضمن الاتجاه العام موافق لتأني بدرجة موافقة مرتفعة.

**5- مدى مساهمة الشبكات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب:**

من خلال الجدول الاتي سوف نقوم بتوضيح مساهمة كل عنصر من عناصر الشبكات:

**جدول رقم(16): مساهمة الشبكات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.**

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق تماما	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	فقرات الشبكات
موافق	0.682	1.92	00	00	7	20	10	التكرار	تعمل المؤسسة ضمن شبكة إلكترونية تسهل تدفق المعلومات بين الموظفين.
			00	00	18.9	54.1	27.0	النسبة(%)	
موافق	0.658	1.89	00	00	6	21	10	التكرار	تحقق الشبكات مزيدا من المشاركة والتعاون بين الموظفين وزيادة فاعلية التواصل بينهم.
			00	00	16.2	56.8	27.0	النسبة(%)	



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

موافق	0.664	2.05	00	00	9	21	7	التكرار	وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الأنترنت.
			00	00	24.3	56.8	18.9	النسبة(%)	
موافق	0.705	1.95	00	00	8	19	10	التكرار	وجود شبكة داخلية تساعد على التنسيق والتكامل بين أعمال الدوائر المختلفة.
			00	00	21.6	51.4	27.0	النسبة(%)	
	0.787	2.14	00	2	8	20	7	التكرار	تساهم الشبكات في تبادل المعلومات المختلفة وجعلها متاحة ومتوفرة بدقة للجميع.
			00	5.4	21.6	54.1	18.9	النسبة(%)	
موافق	0.478	1.99	مساهمة الشبكات في تحقيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب.						

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 3)

من خلال جدول الشبكات نلاحظ مايلي:

أول عنصر كانت له مساهمة كبيرة في مكون الشبكات هو عنصر تساهم الشبكات في تبادل المعلومات المختلفة وجعلها متاحة ومتوفرة بدقة للجميع بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (0.78)، ثم يليه عنصر وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الأنترنت بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.66)، ثم يأتي في المرتبة الثالثة عنصر وجود شبكة داخلية تساعد على التنسيق والتكامل بين أعمال الدوائر المختلفة بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0.70)، ثم يأتي في المرتبة الرابعة عنصر تعمل المؤسسة ضمن شبكة إلكترونية تسهل تدفق المعلومات بين الموظفين بمتوسط حسابي (1.92) وانحراف معياري (0.68)، ثم يأتي في المرتبة الأخيرة عنصر تحقق الشبكات مزيدا من المشاركة والتعاون بين الموظفين وزيادة فاعلية التواصل بينهم بمتوسط حسابي (1.89) وانحراف معياري (0.65)، جميع هذه النتائج كانت ضمن الاتجاه العام موافق لتأتي بدرجة موافقة مرتفعة.

6- مساهمة عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات في فعالية النظام:

يمكننا توضيح ذلك عن طريق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات المتبعة في مؤسسة صناعة الانابيب، وسنقوم بتوضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

جدول رقم(17): مساهمة عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات في فعالية النظام.

العنصر	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام	درجة الموافقة
الأجهزة والمعدات	1.88	0.46	5	موافق	مرتفعة
تدريب الافراد	2.15	0.47	1	موافق	مرتفعة
قواعد البيانات	2.05	0.50	2	موافق	مرتفعة
البرمجيات	1.92	0.46	4	موافق	مرتفعة
الشبكات	1.99	0.47	3	موافق	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على الجداول السابقة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أهم عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات المتبعة من طرف مؤسسة صناعة الأنابيب هي عنصر تدريب الأفراد بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.47)، ثم يليه في المرتبة الثانية عنصر قواعد البيانات بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.50)، ثم يليه في المرتبة الثالثة عنصر الشبكات بمتوسط حسابي (1.99) وانحراف معياري (0.47)، ثم يليه في المرتبة الرابعة عنصر البرمجيات بمتوسط حسابي (1.92) وانحراف معياري (0.46)، ثم يليه في المرتبة الأخيرة عنصر الأجهزة والمعدات بمتوسط حسابي (1.88) وانحراف معياري (0.46)، جميع عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات جاءت ضمن الاتجاه العام موافق بدرجة موافقة مرتفعة.

#### الفرع الثاني: تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب alfa pipe.

من خلال هذا الجانب سنحاول الإجابة على التساؤل الثاني المتعلق بواقع الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب، حيث سيتم تقييم الاتصال الحكومي من خلال 10 فقرات من 27-37 من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل عنصر وهذا ما سنوضحه في الجدول الموالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

جدول رقم(18): تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب.

الاتجاه	الانحراف المعياري المتوسط	لا أوافق تماما	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة (%)	ملاحظات
موافق	0.658	2.11	00	00	10	21	6	التكرار
			00	00	27.0	56.8	16.2	النسبة (%)
موافق	0.845	2.19	00	2	11	16	8	التكرار
			00	5.4	29.7	43.2	21.6	النسبة (%)
موافق	0.878	2.30	00	4	9	18	6	التكرار
			00	10.8	24.3	48.6	16.2	النسبة (%)
موافق	0.699	2.11	00	1	8	22	6	التكرار
			00	2.7	21.6	59.5	16.2	النسبة (%)
موافق	1.017	2.51	2	3	12	15	5	التكرار
			5.4	8.1	32.4	40.5	13.5	النسبة (%)
موافق	0.646	1.84	00	00	5	21	11	التكرار
			00	00	13.5	56.8	29.7	النسبة (%)
موافق	0.699	2.11	00	00	11	19	7	التكرار
			00	00	29.7	51.4	18.9	النسبة (%)
موافق	0.688	1.84	00	00	6	19	12	التكرار
			00	00	16.2	51.4	32.4	النسبة (%)

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE**

موافق	0.784	2.32	00	1	13	19	4	التكرار	يتم استخدام النظم الخبيرة في مجال تقديم الخدمات الحكومية للمساعدة في اتخاذ القرارات.
			00	2.7	35.1	51.4	10.8	النسبة(%)	
موافق	0.475	1.68	00	00	00	25	12	التكرار	تساهم عمليات الاتصال في تبادل المعلومات بالمؤسسة وجعلها متاحة ومتوفرة للجميع.
			00	00	00			النسبة(%)	
موافق	0.437	2.10	تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب.						

**المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 3)**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أهم عنصر في تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب هو تتيح عملية الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية مهارات الأفراد وتحسين نشاطهم بما يخدم أهداف المؤسسة حيث جاء بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (1.01)، ثم يليه عنصر يتم استخدام النظم الخبيرة في مجال تقديم الخدمات الحكومية للمساعدة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (0.78)، ثم يأتي بعدها عنصر تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتمييز في عملية الاتصال بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.87)، ثم يأتي بعدها عنصر تشجع المؤسسة على زيادة كفاءة العمل باستخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة مثل: (نظام البوابات الإلكترونية، نظام الأسيكودا العالمي) بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.84)، ثم يأتي بعدها في نفس المستوى العناصر التالية: تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل، و تضمن الاتصالات الإلكترونية الجديدة في المؤسسة الأمان وجودة المعلومات للموظفين، و تعتبر المؤسسة مشروع استخدام عملية الاتصال جديرا بالثقة يحتاج للتطوير بمتوسط حسابي واحد (2.11) وانحراف معياري على التوالي (0.69)، (0.69)، (0.65)، ثم يليه في المرتبة السادسة وفي نفس المستوى العنصرين تساعد المؤسسة موظفيها في حالة وجود مشاكل تقنية في عمليات الاتصال، و تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام وسائل الاتصال على مستوى جميع اداراتها، بمتوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري على التوالي (0.68)، (0.64)، ثم يليه في المرتبة الأخيرة عنصر تساهم عمليات الاتصال في تبادل المعلومات بالمؤسسة وجعلها متاحة ومتوفرة للجميع بمتوسط حسابي (1.68) وانحراف معياري (0.47)، جميع النتائج السابقة كانت ضمن الاتجاه العام موافق لتأتي بدرجة موافقة مرتفعة.

**الفرع الثالث: اختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات.**

من خلال هذا الجزء سنحاول الاجابة على التساؤل الأخير المتعلق بطبيعة العلاقة الارتباطية بين نظام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب، أي العلاقة بين عناصر نظام الرقابة الداخلية ومخاطر الائتمان كالآتي:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

1- العلاقات الارتباطية بين المتغيرات: من خلال الجدول الموالي سوف نوضح العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

جدول رقم (19): العلاقات الارتباطية بين نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب.

الفقرات	المحتوى	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	الأجهزة والمعدات	**0.555	0.00
02	تدريب الأفراد	**0.591	0.00
03	قواعد البيانات	**0.652	0.00
04	البرمجيات	**0.614	0.00
05	الشبكات	**0.667	0.00
المحور الأول	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات	<b>**0.786</b>	0.00
المحور الثاني	المتغير التابع: الاتصال الحكومي	<b>**0.786</b>	0.00

المصدر: المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)

من خلال جدول الارتباطات أعلاه نلاحظ أن جميع العلاقات الارتباطية لها دلالة احصائية وبمستويات ايجابية بين المتغيرات المستقلة (نظام تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الاتصال الحكومي) في مؤسسة صناعة الأنابيب، بالنسبة لكل متغير على حدى أو بالنسبة للمتغيرات ككل حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي ككل (78.6%) وهي قيمة ايجابية تبين تأثير نظام تكنولوجيا المعلومات في فاعلية وتطوير الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب، أما بالنسبة للعناصر كل على حدى فقد بلغت أعلى قيمة ارتباط بالنسبة لعنصر الشبكات بنسبة (66.7%)، ثم يليه عنصر قواعد البيانات بقيمة ارتباط (65.2%)، ثم يأتي في المرتبة الثالثة عنصر البرمجيات حيث بلغت قيمة الارتباط بنسبة (61.4%)، ثم يأتي بعده عنصر تدريب الأفراد بقيمة ارتباط بلغت (59.1%)، ثم يأتي في المرتبة الأخيرة عنصر الأجهزة والمعدات بقيمة ارتباط (55.5%)

### 2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

يمكن إيجاد العلاقة واتجاهها قوتها بين المتغيرات من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 5% حيث أن المتغيرات المستقلة هي (الأجهزة والمعدات، تدريب الأفراد، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) والمتغير التابع (الاتصال الحكومي في المؤسسة)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

جدول رقم(20): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

الخطأ المعياري للتقدير	معامل الارتباط للمتغير التابع المعدل	معامل الارتباط للمتغير التابع	معامل الارتباط	النموذج
0.279	0.593	0.604	0.777	1

1- المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

2- المتغير التابع: الاتصال الحكومي

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب هو (77.7%) أي أن هناك ارتباط متوسط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، ومربع معامل الارتباط بالنسبة للمتغير التابع هو (60.4%)، بمعنى أن 60% من كفاءة الاتصال الحكومي تعود لنظام تكنولوجيا المعلومات، في حين أن النسبة المتبقية (39.6%) ترجع لعوامل أخرى وهذا يعني أن نسبة التفسير الكبيرة تعود للمتغير التابع.

3-تباين خط الانحدار.

يوضح لنا الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار (تحليل anova) حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية (اختبار معنوية الانحدار) التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة"

جدول رقم(21): اختبار معنوية الانحدار.

مستوى دلالة الاختبار	اختبار تحليل التباين	معامل الارتباط للمتغير التابع المعدل	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
<sup>b</sup> 0.00	53.351	4.155	1	4.155	توزيع
		0.078	35	2.725	باقي
			36	6.880	مجموع

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

من خلال جدول ANOVA نلاحظ مايلي:

مجموع مربعات الانحدار يساوي 4.155 ومجموع مربعات البواقي هو 2.725 ومجموع المربعات الكلي يساوي 6.880.

درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 35.

معدل مربعات الانحدار هو 4.155 ومعدل مربعات البواقي هو 0.078.

قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 53.351.

مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 5% فنرفضها، ومنه الانحدار معنوي وتوجد علاقة بين المتغير المستقل (نظام تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الاتصال الحكومي)، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك:

#### 4-دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

جدول رقم(22): قيم معاملات خط الانحدار.

Sig	t	معاملات غير موحدة		نموذج
		Beta	الانحراف المعياري	
0.241	1.194		0.251	(ثابت)
0.00	7.304	0.777	0.123	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:

ميل خط الانحدار يساوي 0.299 الذي يمثل قيمة a من معادلة المستقيم  $Y=a+bx$ ، أما قيمة b ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، وقبل التطرق لفرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل، ندرس قيم Sig، حيث أن المتغير المستقل نظام تكنولوجيا المعلومات قيمته (0,00) وهي أقل من 5% ومنه نرفض الفرضية

$H_0$  ونقبل الفرضية  $H_1$  وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار:  $Y=0.299 + 0.899x$

حيث: X: هو المتغير المستقل.

Y: هو المتغير التابع.

ومنه يمكن القول أنه كلما تطور نظام تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة كلما تم زيادة كفاءة الاتصال الحكومي (0.899).

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE**

**5- التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:**

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار يجب علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Régression) لمعرفة طريقة الزيادة من فعالية الاتصال الحكومي في المؤسسة من خلال نظام تكنولوجيا المعلومات والجدول الموالي يوضح لنا ذلك:

**جدول رقم(23): المتغيرات المستقلة والمتغير المتبقي.**

النموذج	المتغيرات	الطريقة
1	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات	طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

**المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغير المستقل الوحيد المتبقي في النموذج النهائي للدراسة هو متغير تكنولوجيا المعلومات فقط.

والجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

**جدول رقم(24): معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع.**

النموذج	R	R Square	الإنحراف المعياري
1	0.777	0.604	0.279

**المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)**

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج خمس متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغير واحد مستقل هو تكنولوجيا المعلومات وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد التي قمنا بها سابقا.

بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الاتصال الحكومي) نسبة (77.7%) وهذا دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما، حيث أن نسبة (60.4%) تعود إلى تكنولوجيا المعلومات والقيمة المتبقية (39.6%) تعود إلى عوامل أخرى.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise:

جدول رقم(25): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise.

ANOVA

الدلالة	F	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.00	53.351	4.155	1	4.155	توزيع
		0.078	35	2.725	
			36	6.880	

a. Dependent Variable: الاتصال الحكومي

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ مايلي:

مجموع مربعات الانحدار يساوي 4.155 ومجموع مربعات البواقي هو 2.725 ومجموع المربعات الكلي يساوي 6.880.

درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 35.

معدل مربعات الانحدار هو 4.155 ومعدل مربعات البواقي هو 0.078.

قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 53.351.

مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (5%) فنرفضها ونقبل الفرضية H1، وبالتالي توجد علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

أما بالنسبة لدراسة قيم معاملات خط الانحدار فالجدول الآتي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise:

جدول رقم(26): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.

الدلالة	t	معاملات موحدة	معاملات غير قياسية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.241	1.194		0.251	0.299	(ثابت)
0.00	7.304	0.777	0.123	0.899	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج spss (الملحق رقم 4)

من خلال الجدول أعلاه الخاص بمعاملات خط الإنحدار بين المتغيرات يمكننا كتابة معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 0.299 + 0.899x$$

- ومن الجدول السابق يمكن القول أن المتغير الوحيد الذي له دلالة إحصائية هو متغير تكنولوجيا المعلومات.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي - حالة مؤسسة صناعة الأنابيب ALFA PIPE

وبالنظر إلى اختبار المعنوية Sig يمكن القول أن القيمة معدومة أي مقبولة لأنها أقل من (5%)، فنرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية H1.

### المطلب الثاني: مناقشة النتائج.

من خلال هذا المطلب سوف نقوم بمناقشة وتفسير النتائج المتوصل إليها في المطلب السابق والمتعلق بنتائج الدراسة بعد وصف وتحليل محاور الاستبيان من خلال برنامج SPSS.

### الفرع الأول: تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة صناعة الأنابيب alfa pipe.

من خلال المتوسط العام لتقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة صناعة الأنابيب كان بدرجة موافقة مرتفعة، وهذا يدل على أن الاتجاه العام لأفراد العينة كان بدرجة موافقة على مدى توفر المؤسسة على عناصر تكنولوجيا المعلومات التي تساهم في تحقيق فعالية هذا النظام، عن طريق تحقيق الأهداف المرجوة من نظام تكنولوجيا المعلومات ومنه تحقيق أهداف البنك. والآن سوف نتطرق لكل عنصر على حدى وحسب ترتيبهم بدرجة المساهمة كالاتي:

#### 1- بالنسبة لعنصر تدريب الأفراد:

جاء هذا العنصر في المرتبة الأولى بتقدير موافقة مرتفعة وهذا دليل على موافقة أغلب أفراد العينة على ضرورة وجود مصلحة تقوم بتدريب الأفراد بكفاءة في مؤسسة صناعة الأنابيب من أجل إتخاذ الاجراءات اللازمة في الوقت المناسب، وهذا ما يعزز أهداف نظام تكنولوجيا المعلومات.

#### 2- بالنسبة لعنصر قواعد البيانات:

جاء هذا العنصر في المرتبة الثانية بتقدير موافقة مرتفعة وهذا دليل على موافقة أغلب أفراد العينة على ضرورة استخدام قواعد البيانات ومتابعة عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يساعد في التعديل عليها مع ما يتناسب والظروف الطارئة والمحيطة، وهذا ما يدل أن المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب لديها قواعد بيانات هامة جدا توفر للمسيرين ومتخذي القرار كافة المعلومات الضرورية بشكلها الصحيح وفي الوقت المطلوب.

### 3- بالنسبة لعنصر الشبكات:

جاء هذا العنصر في المرتبة الثالثة بتقدير موافقة مرتفعة وهذا دليل على موافقة أغلب أفراد العينة على تطوير الشبكات وتوفير وسائل اتصال جيدة تساعد الموظفين على فهم السياسات الخاصة بنظام تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يدل على أن مؤسسة صناعة الأنابيب لديها شبكات تصل إلى جميع وكالاتها وكذا مديريتها العامة، وحياسة المؤسسة على أنظمة حماية للمعلومات السرية والحساسة، فأى معلومة تسرب للخارج من المحتمل أن تعود بنتائج سلبية على المؤسسة.

### 4- بالنسبة لعنصر البرمجيات:

جاء هذا العنصر في المرتبة الرابعة بتقدير موافقة مرتفعة وهذا دليل على موافقة أغلب أفراد العينة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل جميعها قبول مرتفع، وهذا يدل على أن مؤسسة صناعة الأنابيب تمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية الحديثة اللازمة لأداء أعمالها حيث تقوم بتحديث هذه البرمجيات باستمرار، ولديها أيضا أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها، وهذا ما يساعد في تحقيق الهدف من نظام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

### 5- بالنسبة لعنصر الأجهزة والمعدات:

جاء هذا العنصر في المرتبة الأخيرة من عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات بتقدير موافقة مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبول يتراوح بين المرتفع والمتوسط، وهذا يدل على أن مؤسسة صناعة الأنابيب تمتلك أحدث الأجهزة والمعدات وأفضلها، كما توفر المعدات الخاصة بالاتصال اللازمة لأداء وظائفها.

### الفرع الثاني: تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب.

من خلال هذا الجانب سوف نقوم بمناقشة نتائج الاستبيان حول الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب كالآتي:

-المتوسط العام لتقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب جاء بدرجة موافقة مرتفعة ليكون بذلك الاتجاه العام لأفراد العينة موافق، ومن خلال هذا يجب على المؤسسة زيادة كفاءة العمل والتواصل باستخدام الأجهزة والبرمجيات المتطورة، وأيضا يجب على المؤسسة أن تضمن الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمان وجودة المعلومات للموظفين وتكثيف مواقعها الالكترونية لتسهيل العمل في المؤسسة.

الفرع الثالث: العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي.

سنقوم في هذا الجانب بمناقشة النتائج الاحصائية المتحصل عليها من خلال لدارستنا للعلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة (عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الاتصال الحكومي) وذلك من خلال:

**1-معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Spearman):**

الهدف من هذا المعامل هو قياس قوة الارتباط بين المتغيرات على شكل صورة بيانية وصفية حيث يتم وضعها في صورة ترتيبية مثلما رأينا في الجدول رقم (19) حيث كان لدينا معامل الارتباط سبيرمان هو (78.6%) وهذه القيمة ايجابية من خلالها- يمكن القول أن هنالك دور لنظام تكنولوجيا المعلومات في التأثير على الاتصال الحكومي، وكان ترتيب عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات من حيث قوة العلاقة كالأتي: أولا الشبكات ثم يليه عنصر قواعد البيانات ثم يليه البرمجيات ثم عنصر تدريب الأفراد ثم في الأخير عنصر الأجهزة والمعدات. (الملحق رقم )

**2-معامل ارتباط الانحدار الخطي:**

لقياس معامل الانحدار الخطي البسيط نستعمل طريقة المربعات الصغرى، حيث كان لدينا معامل الارتباط الخطي بنسبة (77.7%) كما يوضحه الجدول رقم (20)، ومن خلال هذه القيمة يمكن القول أن هناك ارتباط متوسط بين المتغير التابع (الاتصال الحكومي) والمتغير المستقل (الأجهزة والمعدات، تدريب الأفراد، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) يمكن الاعتماد عليه في الدراسة، وأيضاً يبين لنا معامل الارتباط أن نسبة (60.4%) من كفاءة الاتصال الحكومي تعود لنظام تكنولوجيا المعلومات في حين أن النسبة المتبقية (39.6%) تعود لعوامل أخرى.

واتضح لنا معادلة الانحدار الخطي البسيط ( $Y=0.299 + 0.899x$ ) أنه كلما تحسن نظام تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة استطعنا زيادة كفاءة الاتصال الحكومي ب 0.899.

**3-معامل ارتباط الانحدار المتعدد التدريجي:**

من خلال معامل الارتباط الخطي المتعدد يمكن أن هناك ارتباط بين المتغيرات بنسبة (77.7%)، ومنه يمكن القول أن هناك ارتباط متوسط يمكن الاعتماد عليه بين عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي، حيث أن نسبة (60.4%) من زيادة كفاءة الاتصال الحكومي تعود لعنصر تكنولوجيا المعلومات والنسبة المتبقية (39.6%) تعود لعوامل أخرى.

ومن خلال معادلة الانحدار الخطي المتعدد ( $Y=0.299 + 0.899x$ ) يمكن القول أنه كلما تحسن عنصر تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة أثر على كفاءة الاتصال الحكومي ب 0.899.

## خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة الجزائرية صناعة الانابيب alfa pipe -بنورة غرداية- حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي في المؤسسة، وتطرقنا فيه إلى التعريف بالمؤسسة ثم قمنا بعرض نتائج دراستنا الميدانية والتي كانت في 37 استمارة استبيان صالحة للتحليل الاحصائي، ثم قمنا بعدها بإدخال بيانات هذه الاستمارات في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS و برنامج معالج البيانات Excel، وفي الخطوة الثانية قمنا بعرض وتفسير ومناقشة النتائج المتحصل عليها، بغية الاجابة على الدراسة التي قمنا بطرحها، ويمكن القول أن أهم النتائج التي توصلنا إليها هي:

✚ يؤدي استخدام عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق نظام اتصال جيد وفعال في المؤسسة.

✚ من خلال آراء أفراد عينة الدراسة يمكن القول أن عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجابيا في عمليات الاتصال في المؤسسة.

✚ استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة تلعب دورا في زيادة كفاءة العمليات الاتصالية.

✚ تساهم تقنيات الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات داخل وخارج المؤسسة وجعلها متاحة ومتوفرة للجميع.

✚ من خلال رأي أفراد العينة هناك علاقة ارتباطية بين عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي.

خاتمة عامة

يلعب نظام تكنولوجيا المعلومات دورًا رئيسيًا في أي نوع من المؤسسات، والذي يعتبر من أهم الوسائل التي تعتمد عليها هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها التنظيمية أو الاقتصادية، فهو يساعد على تحسين كفاءة الاقتصاد وتتيح له فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها الاقتصاد نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية مع زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات.

من خلال هذه الدراسة حاولنا التطرق إلى مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي في المؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب alfa pipe، وبعد طرحنا لإشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في الإتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الانابيب، تطرقنا للإجابة عليها وذلك من خلال تقسيم دراستنا إلى قسمين رئيسيين، القسم الأول جانب نظري تطرقنا فيه إلى جميع الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي في المؤسسة، وتطرقنا بعدها إلى الدراسات السابقة التي تطرقت إلى نفس سياق دراستنا، وفي القسم الثاني تطرقنا إلى الدراسة الميدانية وإلى واقع نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي وللإجابة على الاشكالية المطروحة أسقطنا دراستنا على مؤسسة alfa pipe بنورة غرداية ومن خلال ذلك توصلنا إلى مجموعة من النتائج كان لها الفضل في اختبار فرضياتنا المطروحة كآلاتي:

### -اختبار الفرضيات:

من خلال ما قمنا بعرضه سابقا سوف نقوم بالتحقق من صحة الفرضيات المطروحة قصد الاجابة على الاشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية.

### الفرضية الأولى: تتوفر مؤسسة صناعة الأنابيب على أغلب عناصر الاتصال الحكومي.

بعد تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها استنتجنا أن أفراد العينة يرون أن الموظفين والعاملين في مؤسسة صناعة الأنابيب يمتلكون عناصر الاتصال الحكومي، وهذا ما يؤدي بنا إلى قبول الفرضية.

### الفرضية الثانية: تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات في الرفع من كفاءة الاتصال الحكومي.

بعد تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها استنتجنا أن أفراد العينة يرون أن تقنيات تكنولوجيا المعلومات تساهم في الرفع من كفاءة الاتصال الحكومي، وبالتالي نقبل الفرضية الثانية.

### الفرضية الثالثة: هناك علاقة بين نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي في مؤسسة alfa pipe.

بعد تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها استنتجنا أن أفراد العينة يرون أنه توجد علاقة إيجابية طردية بين نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي في المؤسسة ولتعزيز صحة الفرضية نتطرق إلى النتائج الاحصائية للانحدار

الخطي المتعدد التدرجي الذي وضع لنا أن (60.4%) من زيادة كفاءة الاتصال الحكومي تعود لنظام تكنولوجيا المعلومات.

وأيضاً وضحت معادلة الانحدار المتعدد التدرجي ( $Y=0.299 + 0.899x$ ) أنه كلما تحسن عنصر تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة تم الزيادة من كفاءة الاتصال الحكومي ب 0.899، وهذا عند مستوى معنوية (5%) مما يعني ذلك قبول صحة الفرضية.

### -نتائج الدراسة:

بعد اختبار الفرضيات يمكننا التوصل إلى النتائج التالية:

- تتوفر مؤسسة صناعة الأنابيب على أغلب عناصر الاتصال الحكومي.
- حسب رأي أفراد العينة فإنه كلما توفرت جميع عناصر نظام تكنولوجيا المعلومات ساعد ذلك في تحقيق نظام فعال في مؤسسة صناعة الانابيب.
- وجود نظام تكنولوجيا معلومات متكامل وفعال في المؤسسة يساعد في الزيادة من كفاءة الاتصال الحكومي.
- تتسارع المؤسسات الاقتصادية المعاصرة اليوم نحو الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما لها من مزايا و فوائد تعود بالنفع على المؤسسة.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات بدرجة كبيرة في تحقيق كفاءة الاتصال الحكومي.
- هناك علاقة إيجابية طردية بين وجود نظام تكنولوجيا معلومات فعال وكفاءة الاتصال الحكومي في المؤسسة.

### -التوصيات:

- يستوجب على المؤسسات الاقتصادية سواء العامة أو الخاصة بعناصر نظام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، تدريب الأفراد، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) وذلك من أجل تحقيق أهداف تطور المؤسسة.
- استقطاب والاستعانة بخبراء ومختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات، من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.
- على المؤسسة أن تستثمر بشكل مستمر في مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي.
- يجب على جميع المؤسسات الاقتصادية تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تماشياً مع المعايير والارشادات الوطنية.



### -آفاق الدراسة:

لا يمكن لأي بحث أو دراسة أن تخلو من النقائص، ومن أجل اثناء موضوعنا نقترح عليكم مجموعة من الآفاق المستقبلية التي تصلح لتكون مواضيع للدراسة:

- ضرورة التعمق أكثر في العلاقة التي تربط بين نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي.

- ضرورة دراسة العلاقة الارتباطية بين الاتصال ونظام تكنولوجيا المعلومات.

- ضرورة التطرق إلى طرق أخرى جديدة لزيادة كفاءة الاتصال الحكومي وكيفية تطويره.

- معرفة أثر أو إنعكاس تكنولوجيا المعلومات على أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك.

- معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التميز المؤسسي.

المراجع

- الكتب:

1. مُجّد إبراهيم عايش وآخرون، الاتصال الحكومي النظرية والتطبيق، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، دولة الامارات العربية المتحدة، الشارقة، 2020.
2. مُجّد إبراهيم عايش، دليل الضوابط المهنية والمعايير الأخلاقية في الاتصال الحكومي، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة، الشارقة، 2021.

- رسائل الدكتوراه والماجستير والبحوث الجامعية:

1. العلمي بن عطاء الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة مُجّد خيضر بسكرة، 2018.
2. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013.
3. الشيشاني عامر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية، دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم، رسالة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، جامعة آل البيت الاردن، 2004.
4. المانع مُجّد، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة ميدانية على الضباط العاملين في الأمن العام في الرياض، 2006.
5. بن عامر زليخة، واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بجامعة خيضر بسكرة، رسالة ماجستير تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، 2001.
6. بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة مُجّد بوقرة بومرداس، 2011.

7. توامي يعقوب، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
8. رومي إسماعيل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في مدينة الخليل، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال دراسات عليا، جامعة القدس، 2001.
9. طالبي رياض، تكنولوجيا المعلومات والأداء دراسة ميدانية بمتوسطة معنصر ميلاد عين كرشة أمودجا، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علوم اجتماعية، جامعة العربي بن المهدي أم البواقي، 2017.
10. طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق، جامعة وهران 2، 2014.
11. عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، 2010.
12. هامل مهدية، الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بعنابة، رسالة ماجستير تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة عنابة، 2002.
13. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.

المجلات والمطبوعات:

1. بومنجل فوزي، تكنولوجيا المعلومات دلالات وأبعاد، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، العدد 46، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، ديسمبر 2016.
2. بن عيشي بشير، حامد نور الدين، تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التنمية الاقتصادية، مجلة الحقيقة، العدد 08، جامعة محمد خيضر بسكرة، ماي 2006.
3. طرشاني سهام، الأساليب والتطبيقات الناجحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 9، جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف، سبتمبر 2013.
4. عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي لإدارة المعرفة -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بمسيلة، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، جامعة المسيلة، 2018.

المؤتمرات العلمية:

1. احمد ذياب احمد، بشرى خريط جاسم، أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاحصاء في المؤسسات الحكومية، المؤتمر العلمي التخصصي الرابع الكلية التقنية، هيئة المعاهد الفنية، مركز المحاسبة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، نوفمبر 2018.

المراجع الأجنبية:

1. Hart-Teeter، الحكومة الإلكترونية: الثورة الأمريكية القادمة 2000.
2. Patricia Vendramin Gérard Valenduc، تكنولوجيا المعلومات ومجال الاتصالات التوظيف وجودة العمل، دراسة أجراها مركز أبحاث العمل والتكنولوجيا، 2002.
3. Hamid SLIMANI، Taoufik BENKARAACHE، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والتنمية الإقليمية، ورقة المؤتمر، 2016.
4. KATZ kobe et maurice، دور الاتصال التنظيمي في رفع الإنتاجية، 1950.
5. TechnRuaber، استخدام تقنيات الاتصال في إدارة المشاريع في سويسرا، 2005.
6. YinnisSpanos، العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على اتخاذ القرارات، 2002.

الملاحق

الملحق رقم (1): استمارة الاستبيان.

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة غرداية -

السنة الثانية ماستر تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسات.

إستبيان حول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي.

أخي الكريم، أختي الكريمة، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج المكتملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات في جامعة غرداية، و من أجل إستكمال هذه الدراسة ومحاولة الإلمام بجميع جوانبها، أضع بين أيديكم هذا الإستبيان المتعلق بموضوع الدراسة، وأتمنى من سيادتكم الإجابة على الفقرات بكل بمصداقية، علما أن إجاباتكم التي ستقدمونها ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا في نطاق البحث العلمي، ولكم مني جزيل الشكر والإحترام على تعاونكم ومساهمتم في إثراء هذه الدراسة.

تقبلو مني فائق التقدير والإحترام. وشكرا.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1-الجنس: ذكر  -أنثى

2-السن:

-أقل من 30 سنة  -من 30 إلى 45 سنة  -أكثر من 45 سنة

3-الخبرة المهنية:

-أقل من 5 سنوات  -من 5 إلى 10 سنوات  -أكثر من 10 سنوات

4-المستوى العلمي:

-ثانوي  -ليسانس  -ماستر  -دكتوراه  -أخرى

5-التخصص:

-محاسبة  -تسيير مؤسسات  -علوم مالية  -إدارة  -أخرى

6-مكان العمل:

-بالمؤسسة  -مدير تنفيذي  -رئيس مصلحة أو قسم  -موظف بمجال الاتصال

المحور الثاني: محاور الدراسة.

الرجاء قراءة العبارات التالية جيدا وتقديم رأيكم بوضع علامة (X) في المكان المناسب لها.

القسم الأول: تقييم نظام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة alfa pipe:

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
الأجهزة والمعدات.						
01	تمتلك المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة للتواصل (فاكس، هاتف، ...)					
02	لدى المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.					

## الملاحق

					03 تأمين عدد كاف من الطابعات في المؤسسة.
					04 تأمين عدد كاف من المساحات الضوئية في المؤسسة.
					05 تقوم المؤسسة بتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.
<b>تدريب الأفراد.</b>					
					01 تتناسب البرامج التدريبية التي يتم تنصيب الموظفين فيها مع مستواهم العلمي والتقني.
					02 تقوم المؤسسة باستقطاب مختصين في إدارة النظام.
					03 تساهم تكنولوجيا المعلومات في النهوض بنوعية التدريب والتعلم وتبادل الخبرات والمعلومات.
					04 تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.
					05 تقدم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها.
					06 تقدم المؤسسة التحفيزات المادية الملائمة لعمالها.
<b>قواعد البيانات.</b>					
					01 يتوفر لدى المؤسسة قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها وأنشطتها و المعلومات التي تمتلكها.
					02 تكنولوجيا المعلومات المستعملة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة إليها.
					03 تعمل المؤسسة على تطوير قاعدة البيانات باستمرار بما يحقق فاعلية الخدمات المقدمة.
					04 جميع فروع المؤسسة مجهزة بحواسيب مبربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمات.
					05 تعمل المؤسسة على جمع المعلومات بصورة إيجابية وواضحة من مصادرها المختلفة بشكل مستمر.
<b>البرمجيات.</b>					
					01 تستخدم المؤسسة برمجيات حاسوبية حديثة في عملها.
					02 تمتلك المؤسسة برمجيات متطورة لحماية معلوماتها.
					03 البرامج المستخدمة في المؤسسة تسهل تدفق المعلومات و تسرع من أداء العمليات.



## الملاحق

					تقوم المؤسسة بتطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد.	04
					تتعمد المؤسسة باستخدام أحدث البرمجيات التي تحقق فاعلية التواصل بين الدوائر المختلفة.	05
<b>الشبكات.</b>						
					تعمل المؤسسة ضمن شبكة إلكترونية تسهل تدفق المعلومات بين الموظفين.	01
					تحقق الشبكات مزيدا من المشاركة والتعاون بين الموظفين وزيادة فاعلية التواصل بينهم.	02
					وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الأنترنت.	03
					وجود شبكة داخلية تساعد على التنسيق والتكامل بين أعمال الدوائر المختلفة.	04
					تساهم الشبكات في تبادل المعلومات المختلفة وجعلها متاحة ومتوفرة بدقة للجميع.	05

### المحور الثاني: تقييم الاتصال الحكومي في مؤسسة alfa pipe:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
01	تعتبر المؤسسة مشروع استخدام عملية الاتصال جديرا بالثقة يحتاج للتطوير.					
02	تشجع المؤسسة على زيادة كفاءة العمل باستخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة مثل: (نظام البوابات الإلكترونية، نظام الأسيكودا العالمي).					
03	تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتميز في عملية الاتصال.					
04	تضمن الاتصالات الإلكترونية الجديدة في المؤسسة الأمان وجودة المعلومات للموظفين.					
05	تتيح عملية الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية مهارات الأفراد وتحسين نشاطهم بما يخدم أهداف المؤسسة.					
06	تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام وسائل الاتصال على مستوى جميع اداراتها.					
07	تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل.					
08	تساعد المؤسسة موظفيها في حالة وجود مشاكل تقنية في عمليات الاتصال.					
09	يتم استخدام النظم الخبيرة في مجال تقديم الخدمات الحكومية للمساعدة في اتخاذ القرارات.					
10	تساهم عمليات الاتصال في تبادل المعلومات بالمؤسسة وجعلها متاحة ومتوفرة للجميع.					

الملحق رقم (2): معامل الفاكرونباخ ومتغيرات الدراسة.

Statistiques de fiabilité

(معامل ألفا)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.923	36

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	25	67.6	67.6	67.6
انثى	12	32.4	32.4	100.0
Total	37	100.0	100.0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	14	37.8	37.8	37.8
من 30 إلى 45 سنة	18	48.6	48.6	86.5
أكثر من 45	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	15	40.5	40.5	40.5
من 5 إلى 10 سنوات	11	29.7	29.7	70.3
أكثر من 10 سنوات	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

## الملاحق

### المستوى العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	9	24.3	24.3	24.3
ليسانس	11	29.7	29.7	54.1
ماستر	12	32.4	32.4	86.5
دكتوراه	2	5.4	5.4	91.9
أخرى	3	8.1	8.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

### التخصص العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محاسبة	3	8.1	8.1	8.1
تسيير مؤسسات	4	10.8	10.8	18.9
علوم مالية	4	10.8	10.8	29.7
إدارة	17	45.9	45.9	75.7
أخرى	9	24.3	24.3	100.0
Total	37	100.0	100.0	

### مكان العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide المؤسسة	22	59.5	59.5	59.5
مدير تنفيذي	2	5.4	5.4	64.9
رئيس مصلحة	10	27.0	27.0	91.9
موظف بمجال الاتصال	3	8.1	8.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

الملحق رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب لفقرات الاستبيان

Statistiques

		تمتلك المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة للتواصل (فاكس، هاتف)	لدى المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.	تأمين عدد كاف من الطابعات في المؤسسة.	تأمين عدد كاف من الماسحات الضوئية في المؤسسة.	تقوم المؤسسة بتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.	الأجهزة والمعدات
N	Valide	37	37	37	37	37	37
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	1.57	1.59	1.95	2.11	2.16	1.88
	Ecart type	.603	.498	.705	.614	.834	.463

Table de fréquences

تمتلك المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة للتواصل (فاكس، هاتف، )

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	18	48.6	48.6	48.6
	أوافق	17	45.9	45.9	94.6
	محايد	2	5.4	5.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

لدى المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	15	40.5	40.5	40.5
	أوافق	22	59.5	59.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

## الملاحق

تأمين عدد كاف من الطابعات في المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق بشدة	9	24.3	24.3	24.3
	أوافق	22	59.5	59.5	83.8
	محايد	5	13.5	13.5	97.3
	لا أوافق	1	2.7	2.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تأمين عدد كاف من المساحات الضوئية في المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق بشدة	4	10.8	10.8	10.8
	أوافق	26	70.3	70.3	81.1
	محايد	6	16.2	16.2	97.3
	لا أوافق	1	2.7	2.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تقوم المؤسسة بتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق بشدة	8	21.6	21.6	21.6
	أوافق	17	45.9	45.9	67.6
	محايد	10	27.0	27.0	94.6
	لا أوافق	2	5.4	5.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

## الملاحق

### Statistiques

	تتناسب البرامج التدريبية التي يتم تنصيب الموظفين فيها مع مستواهم العلمي والثقافي.	تقوم المؤسسة باستقطاب مختصين في إدارة النظام.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في النهوض بنوعية التدريب والتعلم وتبادل الخبرات والمعلومات.	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة للتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.	تقدم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها.	تقدم المؤسسة التحفيزات المادية الملائمة لعمالها.	تدريب الافراد
N Valide	37	37	37	37	37	37	37
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2.05	2.38	1.95	2.11	2.19	2.22	2.15
Ecart type	.575	.681	.705	.875	.811	.750	.476

### Table de fréquences

تتناسب البرامج التدريبية التي يتم تنصيب الموظفين فيها مع مستواهم العلمي والثقافي.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	5	13.5	13.5	13.5
أوافق	25	67.6	67.6	81.1
محايد	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

تقوم المؤسسة باستقطاب مختصين في إدارة النظام.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	3	8.1	8.1	8.1
أوافق	18	48.6	48.6	56.8
محايد	15	40.5	40.5	97.3
لا أوافق	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

## الملاحق

تساهم تكنولوجيا المعلومات في النهوض بنوعية التدريب والتعلم وتبادل الخبرات والمعلومات.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	9	24.3	24.3	24.3
	أوافق	22	59.5	59.5	83.8
	محايد	5	13.5	13.5	97.3
	لا أوافق	1	2.7	2.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	9	24.3	24.3	24.3
	أوافق	18	48.6	48.6	73.0
	محايد	7	18.9	18.9	91.9
	لا أوافق	3	8.1	8.1	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تقدم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	8	21.6	21.6	21.6
	أوافق	15	40.5	40.5	62.2
	محايد	13	35.1	35.1	97.3
	لا أوافق	1	2.7	2.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تقدم المؤسسة التحفيزات المادية الملانمة لعمالها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	6	16.2	16.2	16.2
	أوافق	18	48.6	48.6	64.9
	محايد	12	32.4	32.4	97.3
	لا أوافق	1	2.7	2.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Statistiques

		يتوفر لدى المؤسسة قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها وأنشطتها و المعلومات التي تمتلكها.	تكنولوجيا المعلومات المستعملة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة إليها.	تعمل المؤسسة على تجهزة بحواسيب متطورة قاعدة البيانات باستمرار بما يحقق فاعلية الخدمات المقدمة.	جميع فروع المؤسسة مبروطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمات.	تعمل المؤسسة على جمع المعلومات بصورة إيجابية وواضحة من مصادر مختلفة بشكل مستمر.	قواعد البيانات
N	Valide	37	37	37	37	37	37
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2.05	1.84	2.05	1.97	2.32	2.05
	Ecart type	.743	.646	.743	.687	.784	.506

Table de fréquences

يتوفر لدى المؤسسة قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها وأنشطتها و المعلومات التي تمتلكها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	7	18.9	18.9	18.9
	أوافق	23	62.2	62.2	81.1
	محايد	5	13.5	13.5	94.6
	لا أوافق	2	5.4	5.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تكنولوجيا المعلومات المستعملة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة إليها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	11	29.7	29.7	29.7
	أوافق	21	56.8	56.8	86.5
	محايد	5	13.5	13.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	



## الملاحق

تعمل المؤسسة على تطوير قاعدة البيانات باستمرار بما يحقق فاعلية الخدمات المقدمة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	8	21.6	21.6	21.6
أوافق بشدة				
أوافق	20	54.1	54.1	75.7
محايد	8	21.6	21.6	97.3
لا أوافق	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

جميع فروع المؤسسة مجهزة بحواسيب مبروطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	9	24.3	24.3	24.3
أوافق بشدة				
أوافق	20	54.1	54.1	78.4
محايد	8	21.6	21.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	

تعمل المؤسسة على جمع المعلومات بصورة إيجابية وواضحة من مصادرها المختلفة بشكل مستمر.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5	13.5	13.5	13.5
أوافق بشدة				
أوافق	17	45.9	45.9	59.5
محايد	13	35.1	35.1	94.6
لا أوافق	2	5.4	5.4	100.0
Total	37	100.0	100.0	

### Statistiques

	البرمجيات	الدوائر المختلفة.	جديد.	أداء العمليات.	لحماية معلوماتها.	برمجيات متطورة	برمجيات حاسوبية حديثة في عملها.
N	37	37	37	37	37	37	37
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	1.92	1.97	2.16	1.84	1.89	1.73	
Ecart type	.461	.726	.727	.553	.809	.769	

## الملاحق

تستخدم المؤسسة برمجيات حاسوبية حديثة في عملها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	16	43.2	43.2	43.2
أوافق بشدة	16	43.2	43.2	86.5
أوافق	4	10.8	10.8	97.3
محايد	1	2.7	2.7	100.0
لا أوافق	37	100.0	100.0	
Total				

تمتلك المؤسسة برمجيات متطورة لحماية معلوماتها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	13	35.1	35.1	35.1
أوافق بشدة	16	43.2	43.2	78.4
أوافق	7	18.9	18.9	97.3
محايد	1	2.7	2.7	100.0
لا أوافق	37	100.0	100.0	
Total				

البرامج المستخدمة في المؤسسة تسهل تدفق المعلومات و تسرع من أداء العمليات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	9	24.3	24.3	24.3
أوافق بشدة	25	67.6	67.6	91.9
أوافق	3	8.1	8.1	100.0
محايد	37	100.0	100.0	
Total				

تقوم المؤسسة بتطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5	13.5	13.5	13.5
أوافق بشدة	23	62.2	62.2	75.7
أوافق	7	18.9	18.9	94.6
محايد	2	5.4	5.4	100.0
لا أوافق	37	100.0	100.0	
Total				

## الملاحق

تهتم المؤسسة باستخدام أحدث البرمجيات التي تحقق فاعلية التواصل بين الدوائر المختلفة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	27.0	27.0	27.0
أوافق بشدة	18	48.6	48.6	75.7
أوافق	9	24.3	24.3	100.0
محايد	37	100.0	100.0	
Total				

### Statistiques

	تعمل المؤسسة ضمن شبكة إلكترونية تسهل تدفق المعلومات بين الموظفين.	تحقق الشبكات مزيدا من المشاركة والتعاون بين الموظفين وزيادة فاعلية التواصل بينهم.	وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الأنترنت.	وجود شبكة داخلية تساعد على التنسيق والتكامل بين أعمال الدوائر المختلفة.	تساهم الشبكات في تبادل المعلومات المختلفة وجعلها متاحة ومتوفرة بدقة للجميع.	الشبكات
N	37	37	37	37	37	37
Valide	0	0	0	0	0	0
Manquant	1.92	1.89	2.05	1.95	2.14	1.99
Moyenne	.682	.658	.664	.705	.787	.478
Ecart type						

تعمل المؤسسة ضمن شبكة إلكترونية تسهل تدفق المعلومات بين الموظفين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	27.0	27.0	27.0
أوافق بشدة	20	54.1	54.1	81.1
أوافق	7	18.9	18.9	100.0
محايد	37	100.0	100.0	
Total				

تحقق الشبكات مزيدا من المشاركة والتعاون بين الموظفين وزيادة فاعلية التواصل بينهم.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	27.0	27.0	27.0
أوافق بشدة	21	56.8	56.8	83.8
أوافق	6	16.2	16.2	100.0
محايد	37	100.0	100.0	
Total				

## الملاحق

وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الأنترنت.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	7	18.9	18.9	18.9
أوافق بشدة	21	56.8	56.8	75.7
أوافق	9	24.3	24.3	100.0
محايد	37	100.0	100.0	
Total				

وجود شبكة داخلية تساعد على التنسيق والتكامل بين أعمال الدوائر المختلفة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	27.0	27.0	27.0
أوافق بشدة	19	51.4	51.4	78.4
أوافق	8	21.6	21.6	100.0
محايد	37	100.0	100.0	
Total				

تساهم الشبكات في تبادل المعلومات المختلفة وجعلها متاحة ومتوفرة بدقة للجميع.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	7	18.9	18.9	18.9
أوافق بشدة	20	54.1	54.1	73.0
أوافق	8	21.6	21.6	94.6
محايد	2	5.4	5.4	100.0
لا أوافق	37	100.0	100.0	
Total				

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
تعتبر المؤسسة مشروع استخدام عملية الاتصال جديرا بالثقة يحتاج للتطوير.	37	0	2.11	.658
تشجع المؤسسة على زيادة كفاءة العمل باستخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة مثل: نظام البوابات الإلكترونية، نظام الأسبوكودا العالمي.	37	0	2.19	.845
تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتميز في عملية الاتصال.	37	0	2.30	.878
تضمن الاتصالات الإلكترونية الجديدة في المؤسسة الأمان وجودة المعلومات للموظفين.	37	0	2.11	.699
تتيح عملية الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية مهارات الأفراد وتحسين نشاطهم بما يخدم أهداف المؤسسة.	37	0	2.51	1.017
تخطيط المؤسسة إلى تعميم استخدام وسائل الاتصال على مستوى جميع اداراتها.	37	0	1.84	.646
تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل.	37	0	2.11	.699
تساعد المؤسسة موظفيها في حالة وجود مشاكل تقنية في عمليات الاتصال.	37	0	1.84	.688
يتم استخدام النظم الخبيرة في مجال تقديم الخدمات الحكومية للمساعدة في اتخاذ القرارات.	37	0	2.32	.784
تساهم عمليات الاتصال في تبادل المعلومات بالمؤسسة وجعلها متاحة ومتوفرة للجميع.	37	0	1.68	.475
الاتصال الحكومي	37	0	2.10	.437

## الملاحق

تعتبر المؤسسة مشروع استخدام عملية الاتصال جديرا بالثقة يحتاج للتطوير.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	6	16.2	16.2
	أوافق	21	56.8	73.0
	محايد	10	27.0	100.0
Total		37	100.0	100.0

تشجع المؤسسة على زيادة كفاءة العمل باستخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة مثل: نظام البوابات الإلكترونية،

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	8	21.6	21.6
	أوافق	16	43.2	64.9
	محايد	11	29.7	94.6
	لا أوافق	2	5.4	100.0
Total		37	100.0	100.0

تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتميز في عملية الاتصال.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	6	16.2	16.2
	أوافق	18	48.6	64.9
	محايد	9	24.3	89.2
	لا أوافق	4	10.8	100.0
Total		37	100.0	100.0

تضمن الاتصالات الإلكترونية الجديدة في المؤسسة الأمان وجودة المعلومات للموظفين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	وافق بشدة	6	16.2	16.2
	أوافق	22	59.5	75.7
	محايد	8	21.6	97.3
	لا أوافق	1	2.7	100.0
Total		37	100.0	100.0

## الملاحق

تتيح عملية الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية مهارات الأفراد وتحسين نشاطهم بما يخدم أهداف المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق بشدة	5	13.5	13.5	13.5
	أوافق	15	40.5	40.5	54.1
	محايد	12	32.4	32.4	86.5
	لا أوافق	3	8.1	8.1	94.6
	لا أوافق تماماً	2	5.4	5.4	100.0
Total		37	100.0	100.0	

تخطيط المؤسسة إلى تعميم استخدام وسائل الاتصال على مستوى جميع اداراتها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق بشدة	11	29.7	29.7	29.7
	أوافق	21	56.8	56.8	86.5
	محايد	5	13.5	13.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق بشدة	7	18.9	18.9	18.9
	أوافق	19	51.4	51.4	70.3
	محايد	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

تساعد المؤسسة موظفيها في حالة وجود مشاكل تقنية في عمليات الاتصال.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أوافق بشدة	12	32.4	32.4	32.4
	أوافق	19	51.4	51.4	83.8
	محايد	6	16.2	16.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

## الملاحق

القرارات اتخاذ في للمساعدة الحكومية الخدمات تقديم مجال في الخبرة النظم استخدام يتم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
أوافق بشدة	4	10.8	10.8	10.8
أوافق	19	51.4	51.4	62.2
محايد	13	35.1	35.1	97.3
لا أوافق تماما	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

تساهم عمليات الاتصال في تبادل المعلومات بالمؤسسة وجعلها متاحة ومتوفرة للجميع.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
أوافق بشدة	12	32.4	32.4	32.4
أوافق	25	67.6	67.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	



الملحق رقم (4): العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

العلاقات الارتباطية بين نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومي في مؤسسة صناعة الأنابيب.

		المتغير التابع: الاتصال الحكومي	
Rho de Spearman	الأجهزة والمعدات	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	** .555 .000 37
	تدريب الأفراد	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	** .591 .000 37
	قواعد البيانات	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	** .652 .000 37
	البرمجيات	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	** .614 .000 37
	الشبكات	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	** .667 .000 37
	المتغير المستقل: نظام تكنولوجيا المعلومات	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	** .786 .000 37

الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.777 <sup>a</sup>	.604	.593	.279

a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات

b. Variable dépendante : الاتصال الحكومي

## الملاحق

اختبار معنوية الانحدار.

ANOVA<sup>a</sup>

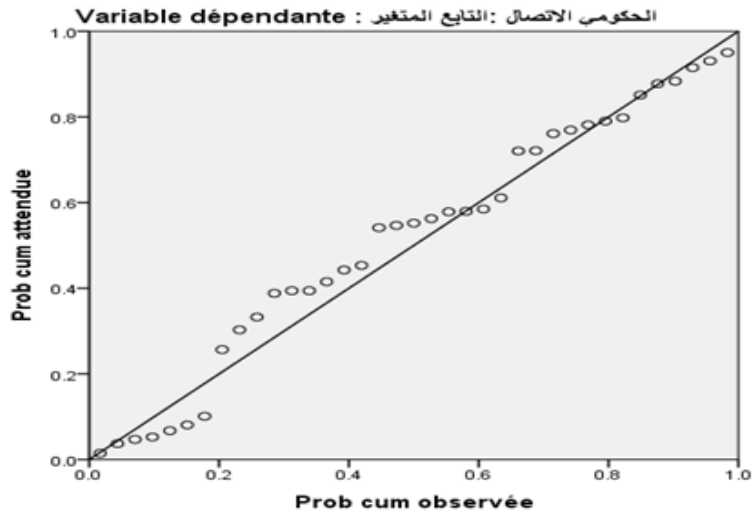
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4.155	1	4.155	53.351	.000 <sup>b</sup>
Résidus	2.725	35	.078		
Total	6.880	36			

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الاتصال الحكومي

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

مدى ملاءة خط الانحدار.

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



قيم معاملات خط الانحدار.

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.299	.251		1.194	.241
تكنولوجيا المتغير المستقل المعلومات	.899	.123	.777	7.304	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الاتصال الحكومي

## الملاحق

### المتغيرات المستقلة والمتغير المتبقي.

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تكنولوجيا المتغير المستقل: المعلومات	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع: الاتصال الحكومي

### معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل والمتغير التابع.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 <sup>a</sup>	.604	.593	.279

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

b. Dependent Variable: المتغير التابع: الاتصال الحكومي

### تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.155	1	4.155	53.351	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2.725	35	.078		
	Total	6.880	36			

a. Dependent Variable: الاتصال الحكومي

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

### قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	.299		
	المعلومات تكنولوجيا المتغير المستقل	.899	.123	.777	7.304	.000

a. Dependent Variable: الاتصال الحكومي