

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila
Faculty of Economic, commercial and
Management Sciences
Department of : Sciences of Management



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم: علوم التسيير

العنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة التغيير
التنظيمي - دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات
/ فرع ولاية المسيلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

أ.د. مرزوق فاتح

من إعداد الطلبة:

- بوقرة لخضر

- سليم دري

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	الإسم و اللقب
رئيسا	جامعة المسيلة	أستاذ	الولهي بوعلام
مقررا و مشرفا	جامعة المسيلة	أستاذ محاضر	مرزوق فاتح
ممتحنا	جامعة المسيلة	أستاذ مساعد ب	غضبان فاطمة الزهراء

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

نهدي ثمرة عملنا هذه إلى والدينا الحبيبين, من سهرنا على تربيتهما وتعليمينا وأخوتنا
الأعزاء وأصدقائنا الأوفياء, كلمات الشكر لن تكفي لتعبر عن مدى امتناننا لكم, لقد
كنتم الدعم الحقيقي والقوة التي استندنا عليها طوال رحلتنا الدراسية. من خلال
تضحياتكم ودعمكم المستمر، أصبح لدينا اليوم هذا الإنجاز المهم. أنتم كنز لا يقدر
بشئ في حياتنا، و ندعوا الله أن يمنحكم الصحة والسعادة وأن يجعل كل أيامكم مليئة
بالفرح والنجاح.

بوقرة لخضر - سليم دري

كلمة شكر

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا الى أداء هذا العمل
و الصلاة و السلام على نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا وحبينا محمد
صلى الله عليه وسلم

أتقدم بشكري الخالص إلى أستاذي المشرف الدكتور/ مرزوق فاتح ،
الذي كان له الفضل الكبير في المتابعة والإشراف على هذا العمل،
كما أشكر جميع اساتذتي الكرام،
وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة التغيير التنظيمي دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات - فرع ولاية المسيلة، و أستخدم إستبيان لجمع المعلومات من عينة مقدارها 31 فرد من العاملين بمؤسسة موبيليس للإتصالات - فرع ولاية المسيلة، للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة , و بعد اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة التغيير التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، إدارة التغيير التنظيمي، مؤسسة موبيليس للإتصالات.

Abstract :

The study aimed to identify the role of information and communication technology in managing organizational change, with a case study of the Mobilis Telecommunications Company - M'Sila Branch. A questionnaire was used to collect information from a sample of 31 employees working at the Mobilis Telecommunications Company - M'Sila Branch to obtain the required data and information. After testing the hypotheses using statistical methods, the study concluded the role of information and communication technology in managing organizational change.

Keywords: Information and Communication Technology, Organizational . Change Management, Mobilis Telecommunications Company.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	كلمة شكر
II	إهداء
III	ملخص
VI	فهرس المحتوات
VI	فهرس الجداول والأشكال
أ - خ	مقدمة
الفصل الأول: الخلفية النظرية	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
7	المطلب الأول: مفهوم و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
8	المطلب الثاني: عناصر و أشكال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
9	المطلب الثالث: متطلبات و وظائف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
10	المطلب الرابع: مزايا و عيوب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
11	المبحث الثاني: إدارة التغيير التنظيمي
12	المطلب الأول: مفهوم إدارة التغيير التنظيمي
13	المطلب الثاني: أهمية و معوقات إدارة التغيير التنظيمي
14	المطلب الثالث: إستراتيجيات إدارة التغيير التنظيمي
15	المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بإدارة التغيير التنظيمي
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
17	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
18	المطلب الأول: التعريف و النشأة
21	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي
22	المطلب الثالث: أهداف المؤسسة و وظائفها
23	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية و وصف عينة الدراسة

24	المطلب الأول: منهج الدراسة و حدودها و مصادر جمع البيانات
31	المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة و تصميم الإستبيان
35	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات
37	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية, تحليلها و مناقشتها
45	المطلب الأول: صدق و ثبات الإستبيان
47	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لبيانات العينة محل الدراسة
48	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
53	ملاحظات
55	الخاتمة
58	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الجداول

24	جدول رقم (1): نتائج الإستبيان الأولية
25	جدول رقم (2): توزيع درجات المقياس المستخدم في الاستبيان
26	جدول رقم (3): معامل ثبات ألفا كرونباخ
27	جدول رقم (4) نتائج شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة
28	جدول رقم(5): نتائج توزيع العينة حسب متغير الجنس
29	جدول رقم (6): نتائج توزيع العينة حسب متغير العمر
30	جدول رقم (7): نتائج توزيع العينة حسب متغير الخبرة
31	جدول رقم (8): نتائج توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي
32	جدول رقم (9): نتائج توزيع العينة حسب متغير المنصب الوظيفي
33	جدول رقم (10): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعء الأجهزة و الوسائل
34	جدول رقم (11): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعء البرمجيات
35	جدول رقم (12): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعء الشبكات
36	جدول رقم (13): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعء التكوين

37	الجدول رقم (14): نتائج معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة التغيير التنظيمي
39	الجدول رقم (15): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى
40	الجدول رقم (16): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية
41	الجدول رقم (17): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة
42	الجدول رقم (18): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة
43	الجدول رقم (19): نتائج نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية

مقدمة

هناك تطور هائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة. لقد أصبحت هذه التكنولوجيا جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية وأثرت بشكل كبير على طريقة تفاعلنا مع العالم المحيط بنا. شهد عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدمًا سريعًا في مجالات مثل الإنترنت والهواتف الذكية والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي. هذه التطورات أدت إلى تغييرات هائلة في طرق العمل والتعليم والترفيه والتواصل الاجتماعي.

الإنترنت بات اليوم منصة رئيسية للتبادل المعرفي والتعلم والعمل عن بُعد. كما أن الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية أصبحت أدوات لا غنى عنها في حياتنا اليومية، حيث أنها توفر لنا الوصول المباشر للمعلومات والتواصل والترفيه. علاوة على ذلك، فإن التطورات في مجال الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي قد أدت إلى ظهور تطبيقات متطورة في مجالات مختلفة مثل الرعاية الصحية والأمن والتجارة الإلكترونية. في الوقت ذاته، فإن هذه التغييرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أدت أيضًا إلى ظهور تحديات جديدة مثل الأمن السيبراني وحماية الخصوصية وأثرها على سوق العمل.

على الرغم من هذه التحديات، إلا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت محركًا أساسيًا للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في العديد من البلدان حول العالم. تلعب إدارة التغيير التنظيمي دورًا حيويًا في دعم المؤسسات خلال مراحل التحول المختلفة، حيث تساعد على تعزيز القدرة على الاستجابة للتحديات والفرص الجديدة. يتمثل نجاح هذه الإدارة في خلق بيئة مشجعة على التكيف والتفاعل الإيجابي مع المستجدات، مما يساهم في تحسين الكفاءة والمرونة المؤسسية.

من خلال ما تطرقنا اليه سابقا نطرح الإشكالية التالية:

- ماهو تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على إدارة التغيير التنظيمي في مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية ينبغي علينا طرح الأسئلة الفرعية:

- ما مدى تأثير الأجهزة و الوسائل التقنية على تحسين إدارة التغيير التنظيمي لدى مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة ؟

- إلى أي مدى تساهم البرمجيات المختلفة في فعالية إدارة التغيير التنظيمي لدى مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة ؟

- ماهو التأثير الفعلي للشبكات على عملية إدارة التغيير التنظيمي لدى مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة ؟

- ما مدى تأثير التكوين و التدريب على تعزيز إدارة التغيير التنظيمي بإستخدام تكنولوجيا المعلومات لدى مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة ؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من أسئلة الاشكالية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير إيجابي على إدارة التغيير التنظيمي في مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الفرضية الفرعية الأولى:

هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها الأجهزة و الوسائل في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة فرع موبيليس المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الفرضية الفرعية الثانية:

هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها البرمجيات في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة فرع موبيليس المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الفرضية الفرعية الثالثة:

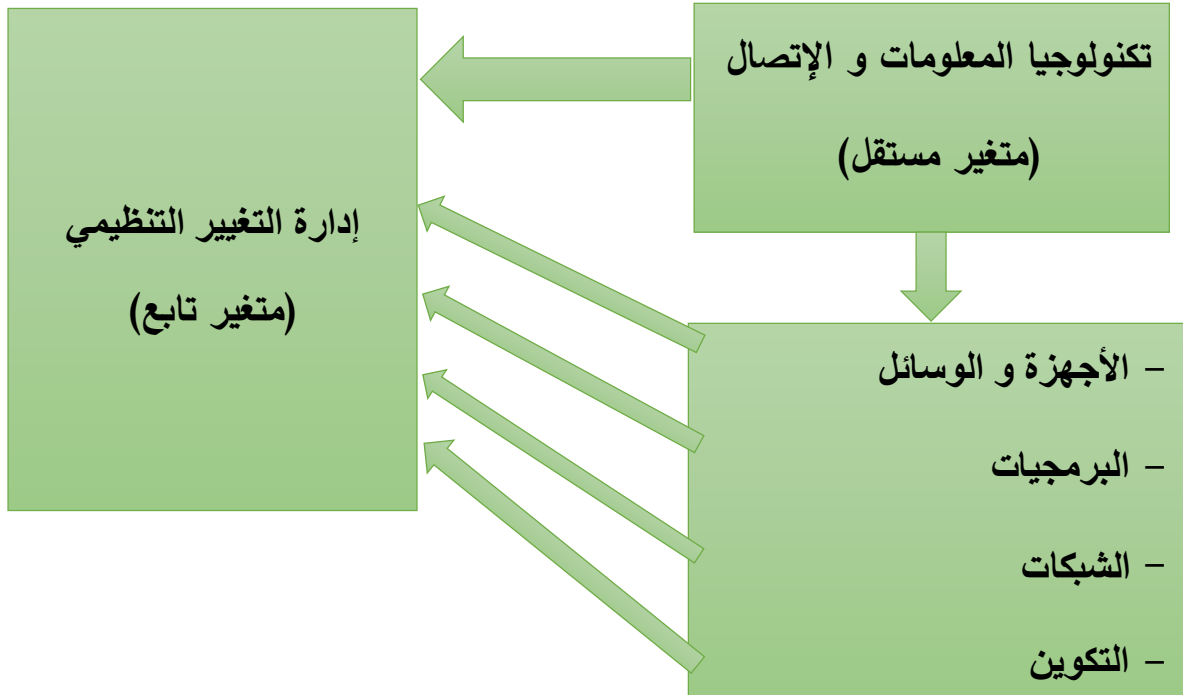
هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها الشبكات في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة فرع موبيليس المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الفرضية الفرعية الرابعة:

هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها التكوين و التدريب في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة فرع موبيليس المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

نموذج الدراسة: تمت الإستعانة بالدراسات السابقة في بناء هذا النموذج و تم تكييفه بناءا على معطيات الدراسة

شكل رقم (1) نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

أهمية البحث:

- فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات إدارة التغيير التنظيمي من الناحية النظرية.
- تحديد الإطار المفاهيمي والنماذج النظرية التي توضح كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تيسير وتسريع عملية التغيير التنظيمي.
- استكشاف النظريات المتعلقة بالقيادة والثقافة التنظيمية ودورها في إنجاح مبادرات التغيير المدعومة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تحليل النظريات المرتبطة بالمقاومة للتغيير والآليات التي يمكن أن تساعد في الحد منها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تحديد أهم التطبيقات والحلول التكنولوجية التي يمكن استخدامها لدعم وتسريع عمليات إدارة التغيير التنظيمي.
- تقييم مدى استفادة المنظمات من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير، بما في ذلك تحديد التحديات والمعوقات.
- اقتراح نماذج أو إطارات عمل عملية لكيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مراحل إدارة التغيير التنظيمي.
- تحديد الممارسات والاستراتيجيات الناجحة في إدارة التغيير التنظيمي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أهداف هذا البحث:

- 1- استكشاف دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز فعالية إدارة التغيير داخل المنظمات.
 - 2- تحليل تأثير الأدوات التكنولوجية على تحسين التواصل والتعاون بين الأطراف المعنية خلال عمليات التغيير.
 - 3- تقييم كيفية استخدام البيانات والمعلومات المتاحة لتعزيز الشفافية والمرونة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتغيير.
 - 4- دراسة فعالية الأدوات التحليلية في مراقبة وتقييم مؤشرات نجاح عملية التغيير بشكل دقيق ومتواصل.
 - 5- استعراض كيفية تبسيط الإجراءات التنظيمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتسريع عملية التنفيذ.
 - 6- تحفيز ثقافة الابتكار والتجديد داخل المنظمات كوسيلة لضمان نجاح مبادرات التغيير.
 - 7- توفير فرص التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز قدرتهم على التكيف والمساهمة الفعالة في عمليات التغيير.
- أسباب إختيار الموضوع:

- توجد مجموعة متنوعة من الدوافع والمبررات التي قادتنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر منها:
- أهمية الموضوع كون العالم يشهد تطوراً كبيراً في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.
 - أهمية التغيير التنظيمي ففي ظل بيئة الأعمال المتغيرة والمتسارعة، أصبح التغيير التنظيمي ضرورياً لضمان بقاء واستمرارية المنظمات. لذا فهو موضوع حيوي يستحق الدراسة والبحث.
 - الدور الحيوي للتكنولوجيا حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً محورياً في تيسير وتسريع عملية إدارة التغيير داخل المنظمات. فهي توفر الأدوات والحلول الفعالة لتنفيذ هذه العملية.
 - الحاجة المتزايدة للتكامل بيد ان هناك حاجة متزايدة لفهم كيفية دمج التكنولوجيا بشكل فعال في جهود إدارة التغيير التنظيمي، وتحديد أفضل الممارسات في هذا المجال.

- التأثير الإيجابي المحتمل إذا تم توظيف التكنولوجيا بطريقة مناسبة، فإنها يمكن أن تعزز نجاح مبادرات التغيير التنظيمي وتحسين قدرة المنظمات على التكيف مع المتغيرات.

المنهج المستخدم:

لإنجاز هذا البحث قمنا بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، والذي يتناسب مع طبيعة هذا الموضوع. حيث تم استخدام المعلومات المتاحة لوصف موضوع الدراسة، ثم جمع البيانات الخاصة بالمؤسسة بعد التوجه إلى ميدان الدراسة. كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وبعد تحكيمه من قبل الأساتذة، تم توزيعه على العينة المستهدفة. بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة، في هذا البحث تم دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات في فرع ولاية المسيلة. وتم جمع البيانات من خلال إجراء مقابلات مع المديرين والموظفين في هذه المؤسسة، ليتم في الأخير تحليلها و مناقشتها.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: أنجز هذا البحث في الفترة المحدد لإنجاز المذكرات من طرف إدارة الكلية الممتدة من يوم: 04 أبريل 2024 إلى غاية يوم 07 جوان 2024.

الحدود المكانية: أنجزت هذه الدراسة الميدانية على مؤسسة موبيليس للاتصالات، تحديدا في ولاية المسيلة- الجزائر-.

خطة الدراسة: تم تقسيم هذه الدراسة الى فصلين رئيسيين، الفصل الأول يتكون الجانب النظري ، أما الفصل الثاني فيتكون من الجانب التطبيقي.

المقدمة

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	<u>الفصل الأول:</u> الإطار النظري لدور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة التغيير التنظيمي	تقديم Introduction
المبحث الثاني: إدارة التغيير التنظيمي		الطريقة Method

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	<u>الفصل الثاني:</u> الإطار التطبيقي	النتائج Results
المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية و وصف عينة الدراسة		المناقشة Discussion
المبحث الثالث: عرض نتلج الدراسة الميدانية، التحليل، المناقشة		

الخاتمة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الخلفية النظرية

الفصل الأول: الخلفية النظرية

تمهيد:

في عصر التغير السريع والمنافسة الشديدة، أصبحت إدارة التغيير التنظيمي ضرورة حتمية لبقاء المنظمات واستمرارها. وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً محورياً في هذه العملية، حيث توفر الأدوات والحلول التي تساعد المنظمات على التكيف مع البيئة المتغيرة والاستجابة بفاعلية للتحديات المستقبلية. فعلى سبيل المثال، تساعد أنظمة المعلومات الإدارية في تحليل البيانات وتوليد المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية بشأن التغيير. كما تمكن تطبيقات التعاون الإلكتروني من تسهيل التنسيق والتواصل بين مختلف الأطراف المعنية بعملية التغيير. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لأدوات إدارة المشاريع الرقمية أن تدعم جهود التخطيط والرقابة على مراحل تنفيذ التغيير التنظيمي.

وفي الوقت نفسه، فإن التكنولوجيا تساهم في تطوير أساليب جديدة للتدريب والتطوير المهني، مما يعزز قدرة الموظفين على التكيف مع المتطلبات الجديدة الناجمة عن التغيير. وبذلك، تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة فعالة في إدارة التغيير التنظيمي وتحقيق أهداف المنظمة على المدى البعيد.

و للإلمام بجوانب هذا الموضوع سوف نتناول في هذا الموضوع مايلي:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المبحث الثاني: إدارة التغيير التنظيمي

الفصل الأول: الخلفية النظرية

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تلعب دوراً محورياً في حياتنا اليومية، حيث تمكننا من الوصول إلى المعلومات، والتواصل مع الآخرين، وتنفيذ مختلف الأنشطة بكفاءة وسرعة. وتتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة متنوعة من الأجهزة والبرامج والأنظمة التي تستخدم في جمع المعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، ونقلها. وتلعب هذه التكنولوجيات دوراً حيوياً في تطوير جميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، مما يساهم في تحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات والأفراد على حد سواء.

المطلب الأول: مفهوم و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Information and Communication Technology - ICT) يشير إلى مجموعة الأجهزة والبرمجيات والأنظمة التي تستخدم في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها بين الأفراد والمنظمات. وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلاً من تكنولوجيا الاتصالات¹.

على وجه التفصيل، مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Information and Communication Technology - ICT) يشمل مجموعة من التقنيات والأنظمة والتطبيقات التي تهدف إلى جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونقلها وتبادلها بين الأفراد والمنظمات².

ويتضمن هذا المفهوم العديد من المكونات الأساسية، بما في ذلك:

الأجهزة الحاسوبية (كالحواسيب المكتبية والمحمولة والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية).

البرمجيات والتطبيقات (مثل نظم تخطيط الموارد المؤسسية والبرامج المكتبية والبرامج التطبيقية للهواتف الذكية).

شبكات الاتصال والإنترنت.

قواعد البيانات ونظم إدارة المعلومات.

¹ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. Management information systems: Managing the digital firm. (15th ed.). Pearson . (2020).

² O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. Management information systems (10th ed.). McGraw-Hill/Irwin. 2011).

الفصل الأول: الخلفية النظرية

تقنيات الاتصال السلكية واللاسلكية (كالهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني والمؤتمرات المرئية)¹. وتشكل هذه المكونات معاً البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لمعالجة المعلومات وتبادلها وإنتاج المعرفة.

أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كونها تساهم في تحسين الأداء والإنتاجية في مختلف المجالات، وتعزز القدرة التنافسية للمنظمات، وتُمكن الأفراد من الوصول إلى المعلومات وتبادلها بسرعة وكفاءة². كما أنها تُسهّل عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير البيانات والمعلومات اللازمة. و من أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ما يلي:³

- 1- تحسين الإنتاجية والكفاءة: توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدوات وتطبيقات تساعد الأفراد والمنظمات على أداء المهام بشكل أسرع وأكثر دقة.
- 2- تعزيز الاتصال والتعاون: تُمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من التواصل والتعاون بين الأفراد والمنظمات بشكل أكثر فعالية عبر الحدود الجغرافية والزمنية.
- 3- تحسين اتخاذ القرار: توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنظمة معلومات متطورة تساعد في جمع البيانات وتحليلها واستخراج المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات أفضل.
- 4- دعم الابتكار والتطوير: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظهور أفكار وحلول جديدة من خلال توفير أدوات وتقنيات متطورة.
- 5- تحسين الخدمات والتجربة للعملاء: توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال قنوات اتصال وتفاعل متعددة مع العملاء، مما يُحسّن الخدمات المقدمة وتجربة العملاء.

¹ Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. Electronic commerce 2018: A managerial and social networks perspective (9th ed.). Springer. 2018.

² Rainer, R. K., & Cegielski, C. G. Introduction to information systems (5th ed.). Wiley. 2013.

³ Stair, R., & Reynolds, G. Fundamentals of information systems (8th ed.). Cengage Learning..2018

الفصل الأول: الخلفية النظرية

المطلب الثاني: عناصر و أشكال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

عناصر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:¹

1- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات الأعمال وزيادة القدرة التنافسية للمنظمات:

-تكنولوجيا المعلومات تمكّن المنظمات من زيادة الكفاءة والفعالية في العمليات الداخلية، مثل إدارة الموارد والتخطيط والرقابة.

-تكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات على تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقديمها بتكلفة أقل، مما يعزز قدرتها التنافسية.

2-كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية وحل المشكلات:

-تكنولوجيا المعلومات توفر للمديرين بيانات ومعلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لاتخاذ قرارات أكثر فعالية.

-أنظمة دعم القرار والنمذجة والتحليل الإحصائي تساعد المديرين على فهم أفضل للمشكلات وتقييم البدائل المتاحة.

3-محاذاة تكنولوجيا المعلومات مع أهداف ومتطلبات الأعمال:

-المنظمات بحاجة إلى ربط استراتيجية تكنولوجيا المعلومات باستراتيجية الأعمال لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية.

-تكنولوجيا المعلومات يجب أن تُصمّم وتُنَفَّذ بما يتماشى مع متطلبات العمليات الأساسية للمنظمة.

4-دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمنظمات:

-تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحسين الاتصالات والتنسيق بين مختلف الأقسام والوظائف داخل المنظمة.

¹ Oz, E. Management information systems (6th ed.). Cengage Learning..2008

الفصل الأول: الخلفية النظرية

-أنظمة المعلومات الإدارية تمكّن المنظمات من زيادة الشفافية والرقابة على العمليات، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية.

أشكال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:¹

1- أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحمولة:

- أجهزة الكمبيوتر المكتبية والمحمولة

- الأجهزة اللوحية والهواتف الذكية

2- البرامج والتطبيقات:²

- برامج نظم التشغيل

- برامج الإنتاجية والتطبيقات الإدارية

- تطبيقات الأجهزة المحمولة والحوسبة السحابية

3- قواعد البيانات والنظم المعلوماتية:

- قواعد البيانات والمستودعات

- نظم معلومات الإدارة والنظم الخبيرة

4- شبكات الاتصالات والإنترنت:

- شبكات الحاسوب والاتصالات

- تكنولوجيا الإنترنت والشبكات اللاسلكية

5- تكنولوجيا الوسائط المتعددة:

- أنظمة الصوت والصورة والفيديو

- التطبيقات التفاعلية والرسومات الحاسوبية

¹ Baltzan, P. Business driven information systems (6th ed.). McGraw-Hill Education.2019

² الشرقاوي، ح. نظم المعلومات الإدارية والنظم الخبيرة. ص56. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2021

الفصل الأول: الخلفية النظرية

المطلب الثالث: متطلبات و وظائف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

متطلبات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

- 1- متطلبات الأجهزة والبرمجيات¹:
 - أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحمولة الحديثة.
 - برمجيات نظم التشغيل والتطبيقات المتطورة.
- 2- متطلبات قواعد البيانات والنظم المعلوماتية²:
 - قواعد بيانات فعالة وأنظمة إدارة المعلومات متطورة.
 - نظم معلومات إدارية متكاملة والنظم الخبيرة الذكية.
- 3- متطلبات شبكات الاتصالات والإنترنت³:
 - شبكات حاسوب وشبكات اتصال متطورة.
 - تقنيات إنترنت وشبكات لاسلكية متقدمة.
- 4- متطلبات تكنولوجيا الوسائط المتعددة⁴:
 - تطبيقات وسائط متعددة فعالة.
 - رسومات وتطبيقات تفاعلية متطورة.

وظائف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

1- مطور برمجيات:(Software Developer)

يقوم بتصميم وتطوير البرامج والتطبيقات الحاسوبية.

2- مسؤول قواعد البيانات:(Database Administrator)

يقوم بتصميم وإدارة قواعد البيانات لتخزين واسترجاع المعلومات.

¹ الحسن، م. الحوسبة المتنقلة والأجهزة الذكية. ص48. دار المسيرة للنشر والتوزيع. - لبنان- 2018.

² مرجع سابق. ص49.

³ الطراونة، م. التسويق الإلكتروني والتجارة الرقمية. ص72. دار الرضوان للنشر والتوزيع – مصر-. 2019

⁴ السالم، ع. أمن المعلومات والحماية من الهجمات الإلكترونية. دار الحامد للنشر والتوزيع- مصر-. 2021 .

الفصل الأول: الخلفية النظرية

3- مدير شبكات:(Network Manager)

يقوم بتصميم وإدارة شبكات الحاسوب والاتصالات.

4- محلل أنظمة:(Systems Analyst)

يقوم بتحليل وتصميم أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجات المؤسسة.

5- مدير مشاريع تكنولوجيا المعلومات:(IT Project Manager)

يقوم بتخطيط وتنظيم وتنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات ضمن الموازنات والجدول الزمني المحددة.

6- مسؤول أمن المعلومات:(Information Security Specialist)

يقوم بتصميم وتنفيذ إجراءات أمن المعلومات لحماية البيانات والأنظمة.

7- مطور واجهات المستخدم:(User Interface Developer)

يقوم بتصميم وتطوير واجهات المستخدم للتطبيقات والمواقع الإلكترونية.

8- محلل بيانات:(Data Analyst)

يقوم بتحليل البيانات لاستخراج المعلومات والاستنتاجات المفيدة.

المطلب الرابع: مزايا و عيوب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

1- المزايا¹:

▪ زيادة الإنتاجية والكفاءة:

تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء والإنتاجية في مختلف المجالات.

تُمكن من إنجاز المهام بسرعة وكفاءة أعلى.

¹ الحربي، عبدالله. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات. ص. 45-50. دار الراية. 2021.

الفصل الأول: الخلفية النظرية

■ تحسين الاتصال والتواصل:

تُسهّل تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملية التواصل والتشارك في المعلومات بين الأفراد والمؤسسات.

تُساعد على التغلب على الحواجز الجغرافية وتعزيز التعاون الدولي.

■ تحسين اتخاذ القرارات:

توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بيانات وتحليلات دقيقة لدعم عملية اتخاذ القرارات.

تُمكن من الوصول إلى المعلومات الحيوية والحصول على رؤى أفضل.

2- العيوب¹:

■ تهديدات الأمن والخصوصية:

تُشكّل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تهديدات محتملة للأمن والخصوصية، مثل اختراق البيانات وسرقة الهوية.

تتطلب اتخاذ إجراءات أمنية مناسبة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة.

■ التكاليف المرتفعة:

تتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصال استثمارات مالية كبيرة في البنية التحتية والأجهزة والبرمجيات.

قد تكون التكاليف التشغيلية والصيانة مرتفعة بشكل كبير.

■ الاعتماد المفرط على التكنولوجيا:

¹ الزيايدي، فهد. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الواقع والتحديات. ص35. دار الصفاء للنشر و التوزيع. 2020.

الفصل الأول: الخلفية النظرية

قد يؤدي الاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور مشكلات مثل الانقطاع المفاجئ للخدمات والاعتماد الزائد على الآلات.

قد يؤثر ذلك سلبًا على المهارات البشرية والتفاعل الاجتماعي.

المبحث الثاني: إدارة التغيير التنظيمي

إن إدارة التغيير التنظيمي هي عملية حيوية لمواكبة التحديات والتطورات المستمرة في بيئة العمل. تشمل هذه الإدارة تحديد الحاجة للتغيير وتخطيطه وتنفيذه بشكل منظم. يتطلب ذلك دعم الإدارة العليا والتواصل الفعال مع الموظفين لضمان قبول التغييرات. كما تتضمن إدارة التغيير تخصيص الموارد اللازمة وإدارة المقاومة المحتملة. في نهاية المطاف، إن إدارة التغيير الناجحة تعزز المرونة التنظيمية وتحسن الأداء على المدى الطويل.

المطلب الأول: مفهوم إدارة التغيير التنظيمي

هناك بعض التعريفات لمفهوم إدارة التغيير التنظيمي نذكر منها:

- يعرف ستيفن كوفي إدارة التغيير التنظيمي بأنها "العملية التي من خلالها تساعد المنظمة نفسها على التكيف مع البيئة المتغيرة من خلال تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات والهياكل والعمليات والثقافة اللازمة لتحسين أدائها"¹.
- وفقًا لجون كوتر، فإن إدارة التغيير التنظيمي هي "سلسلة من الخطوات المنظمة والمخطط لها التي تهدف إلى تحويل المنظمة من حالتها الحالية إلى حالة مستقبلية مرغوبة"².
- يُعرف جون هيرسي وكنيث بلانشارد إدارة التغيير بأنها "العملية التي من خلالها تتكيف المنظمة مع البيئة المتغيرة وتقوم بتطوير قدراتها الداخلية لتحقيق أهدافها"³.

¹ Covey, Stephen R. The 7 habits of highly effective people .pp. 45-67 .Free Press. 2004

² Kotter, John P. Leading change .pp. 78-92. Harvard Business Review Press. 2012

³ Hersey, Paul, & Blanchard, Kenneth H. Management of organizational behavior: Utilizing human resources. 10th ed., pp. 100-125 .Pearson. For public2013 .

الفصل الأول: الخلفية النظرية

- وفقًا لمنظمة الصحة العالمية، فإن إدارة التغيير التنظيمي هي "عملية إحداث تحولات إيجابية في المنظمة من خلال الاستفادة من الموارد البشرية والتكنولوجية والهياكل والثقافة التنظيمية".¹

و على ضوء هذه التعريفات يمكن إستخلاص مفهوم إدارة التغيير التنظيمي، إن إدارة التغيير التنظيمي هي عملية منهجية تهدف إلى إحداث تحول إيجابي في المنظمة بما يتوافق مع متطلبات البيئة الخارجية والداخلية.² وتنطوي هذه العملية على عدة مراحل أساسية:

- 1- تشخيص الحاجة للتغيير: من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة لتحديد الفجوات والتحديات التي تتطلب التغيير.
- 2- التخطيط للتغيير: بوضع رؤية واضحة للتغيير المطلوب وأهدافه، ثم تصميم الخطط التنفيذية بما في ذلك الموارد والجدول الزمنية.
- 3- تنفيذ التغيير: من خلال قيادة عملية التحول وإشراك الموظفين، مع إدارة المقاومة المحتملة والتواصل الفعال.
- 4- تقييم وتعزيز التغيير: لضمان تحقيق الأهداف المنشودة وتحسين الممارسات المستقبلية.

المطلب الثاني: أهمية و معوقات إدارة التغيير التنظيمي

الأهمية:

إدارة التغيير التنظيمي تؤدي دورًا حيويًا في نجاح المنظمات والمحافظة على تنافسيتها في الأجل الطويل. وفيما يلي مزيد من التفاصيل حول أهمية هذه الممارسة:

- إدارة التغيير بفعالية تساعد الأفراد والمنظمات على تطوير العادات الأساسية للنجاح، مثل التفكير بشكل استراتيجي، وحل المشكلات بطريقة إبداعية، والتكيف السريع مع المتغيرات البيئية. وهذه المهارات أصبحت ضرورية في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المنظمات اليوم.³

¹ World Health Organization. Organizational change management .pp. 34-56 WHO Publications.2018

² الزهراني، سعود. إدارة التغيير في المنظمات الحديثة. ص. 40-35. دار البيزوري للطبع و النشر. 2021

³ Covey, Stephen R. مرجع سابق. ص64 .

الفصل الأول: الخلفية النظرية

- إدارة التغيير التنظيمي تمكّن المنظمات من السير بخطى ثابتة نحو المستقبل والحفاظ على مركزها التنافسي. فالقدرة على التخطيط والتنفيذ الفعال للتحوّلات التنظيمية تعد سمة رئيسية للمؤسسات الرائدة في أسواقها¹.
- إدارة التغيير تلعب دوراً حاسماً في تحفيز وتمكين الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي. فعندما يشعر الأفراد بالدعم والتشجيع لتطوير مهاراتهم، فإنهم سينخرطون بشكل أكبر في تنفيذ المبادرات الجديدة².
- تعتبر إدارة التغيير التنظيمي ضرورية لضمان نجاح المبادرات التحسينية وتحقيق الأهداف المرجوة. فالتخطيط والتنفيذ المنظم للتحوّل التنظيمي يقلل من مقاومة التغيير ويعزز استدامة النتائج المرغوبة³.

بشكل عام، يتضح أن إدارة التغيير التنظيمي تعد عاملاً حاسماً في قدرة المنظمات على البقاء والنمو في بيئة أعمال متسارعة التغيير. وهي تؤثر إيجابياً على مختلف جوانب الأداء التنظيمي، من الكفاءة التشغيلية إلى الميزة التنافسية.

المعوقات:

هناك عدد من المعوقات التي تواجه إدارة التغيير التنظيمي، والتي يمكن استخلاصها من الأدبيات المختلفة:

- 1- مقاومة التغيير من قِبَل الموظفين⁴:
 - وجود خوف من المجهول وعدم اليقين بشأن التغيير المقترح.
 - الاعتياد على الطرق والأساليب القديمة والرغبة في الحفاظ على الوضع الراهن.
 - عدم فهم أهمية التغيير وأهدافه.
- 2- عدم التخطيط الجيد للتغيير⁵:

¹ Kotter, John P. . ص. 78. مرجع سابق .

² Hersey, Paul, & Blanchard, Kenneth H.. ص. 125. مرجع سابق .

³ World Health Organization. Organizational . ص. 86. مرجع سابق .

⁴ Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder, K. W. Creating readiness for organizational change. (10th ed., pp. 100-125). Human Relations, 1993

⁵ Bovey, W. H., & Hede, A. Resistance to organizational change: the role of defence mechanisms. E16(7), pp534-548. Journal of Managerial Psychology, 2001

الفصل الأول: الخلفية النظرية

- ضعف الرؤية والاستراتيجية الواضحة للتغيير.
- عدم وجود هيكل تنظيمي مناسب لتنفيذ التغيير.
- ضعف الموارد المخصصة لعملية التغيير.

3- ضعف القيادة والدعم الإداري¹:

- غياب القيادة الفعّالة والالتزام الإداري بعملية التغيير.
- عدم وجود تواصل فعّال بين الإدارة والموظفين.
- ضعف التدريب والتطوير المقدم للموظفين.

المطلب الثالث: إستراتيجيات إدارة التغيير التنظيمي

هناك عدد من الاستراتيجيات الفعّالة لإدارة التغيير التنظيمي، نذكر منها:

1- تهيئة الأرضية للتغيير²:

- إيجاد الحاجة للتغيير وإقناع الموظفين بأهميته: ويشمل هذا توعية الموظفين بأهمية التغيير وضرورته لضمان نجاح المنظمة. يساعد هذا في تقليل المقاومة والحصول على التأييد اللازم.
- بناء رؤية واضحة للتغيير والتواصل بها بفعالية: وضع رؤية استراتيجية للتغيير وإيصالها للموظفين بشكل واضح ومقنع. يساعد هذا في توجيه الجهود وضمان الالتزام.
- إشراك الموظفين في عملية التغيير وتمكينهم: إتاحة الفرصة للموظفين للمشاركة في التخطيط والتنفيذ، وتزويدهم بالموارد والسلطة اللازمة. يزيد هذا من دعم الموظفين وتحسين تنفيذ التغيير.

2- التخطيط والتنظيم الفعّال للتغيير³:

- وضع خطة شاملة لتنفيذ التغيير والتعامل مع المقاومة: وضع خطة عمل تفصيلية تتضمن الأهداف والمراحل والموارد اللازمة، مع التخطيط للتعامل مع المقاومة المتوقعة.

¹ Burnes, B. Managing change: A strategic approach to organisational dynamics. E73(2), pp59-67. Pearson Education. 2004

² Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Feild, H. S. Making change permanent: A model for institutionalizing change interventions. pp 97-128. Research in organizational change and development, 1999

³ Burnes, B. Managing change: A strategic approach to organisational dynamics. pp 59-67. Pearson Education. 2004

الفصل الأول: الخلفية النظرية

- إنشاء هيكل تنظيمي مناسب لتنفيذ عملية التغيير: تصميم هيكل تنظيمي مرن وداعم لعملية التغيير، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح.
- توفير الموارد اللازمة لدعم عملية التغيير: ضمان توفير الموارد المادية والبشرية والتقنية اللازمة لتنفيذ التغيير بنجاح.
- 3- القيادة الفعالة للتغيير¹:
- تبني نهج قيادي معزز للتغيير والالتزام به: اعتماد نمط قيادي يُظهر الالتزام والتحفيز للموظفين نحو التغيير المطلوب.
- تطوير الكفاءات والمهارات اللازمة للموظفين: تزويد الموظفين بالتدريب والدعم اللازمين لاكتساب المهارات والقدرات المطلوبة لتنفيذ التغيير بنجاح.
- تعزيز التواصل المفتوح والشفافية خلال عملية التغيير: ضمان انسياب المعلومات والتواصل المستمر مع الموظفين لتقليل الشكوك والمخاوف.

المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بإدارة التغيير التنظيمي

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) دورًا محوريًا في دعم وتسهيل عملية إدارة التغيير التنظيمي. فهذه التكنولوجيا توفر مجموعة من الأدوات والحلول التي يمكن الاستفادة منها على مختلف مراحل إدارة التغيير. على صعيد الاتصال والتواصل، تساعد تقنيات ICT في إنشاء قنوات فعالة للتواصل بين الإدارة والموظفين، مما يسهم في زيادة مشاركة الأفراد وتقبلهم للتغيير. فالتطبيقات الإلكترونية للتعليم والتدريب تُمكن من تزويد الموظفين بالمهارات والكفاءات الجديدة اللازمة لتنفيذ التحولات التنظيمية.

أما على مستوى التخطيط والتنفيذ، فإن أنظمة إدارة المشاريع والأدوات التحليلية المتطورة تُسهّل من عملية التخطيط والرصد والتقييم لمراحل التغيير المختلفة، بما يضمن فعالية التنفيذ وتحقيق الأهداف المنشودة.

¹ Vakola, M., & Nikolaou, I. Attitudes towards organizational change: What is the role of employees' stress and commitment? E 27(2), pp160-174. Employee relations for publish edition, 2005

الفصل الأول: الخلفية النظرية

وعلى صعيد القيادة والثقافة التنظيمية، تساعد تقنيات ICT في تعزيز الشفافية والتواصل المفتوح خلال عملية التغيير، كما تُمكن من تطوير كفاءات الموظفين لمواكبة المتطلبات الجديدة للتغيير.

وبشكل عام، فإن دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة التغيير التنظيمي يُسهم بشكل فاعل في تسريع وتبسيط إجراءات التحول، وتعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية، وبالتالي ضمان نجاح عمليات التغيير وتحقيق الأهداف المرجوة. بناءً على الاستعراض السابق، هناك عدة طرق تساهم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين ودعم إدارة التغيير التنظيمي:

1- التواصل والإشراك¹:

توفر التكنولوجيا أدوات للتواصل الفعّال والشفاف مع الموظفين، مما يزيد مشاركتهم وتقبلهم للتغيير. تساعد تقنيات التعلم الإلكتروني في تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم اللازمة للتغيير.

2- التخطيط والتنفيذ²:

تُتيح أنظمة إدارة المشروعات تخطيط وتنظيم مراحل التغيير بشكل أكثر فعالية. تُمكن تقنيات تحليل البيانات من تقييم الأداء وقياس نتائج التغيير بشكل موضوعي.

3- القيادة والتغيير الثقافي³:

تعزز أدوات الاتصال التكنولوجية التواصل المفتوح والشفافية خلال عملية التغيير. تساعد أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تطوير مهارات وكفاءات الموظفين لدعم التغيير.

¹ Appelbaum, S. H., Habashy, S., Malo, J. L., & Shafiq, H. Back to the future: revisiting Kotter's 1996 change model. E 31(8), pp764-782. 2012

² سامي الحسيني، دراسة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية إدارة التغيير في المنظمات" المؤتمر الدولي لتقنية المعلومات والاتصالات، دبي، 2018.

³ سارة لين وآخرون، كتاب "التكنولوجيا واستراتيجيات إدارة التغيير" ص56. دار النشر العالمية، 2020.

الفصل الأول: الخلفية النظرية

خلاصة الفصل:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت عاملاً محورياً في إدارة التغيير التنظيمي في المنظمات اليوم. فهي تساهم في تسهيل وتسريع عمليات التحول من خلال توفير أدوات وتقنيات متنوعة. على سبيل المثال، يمكن لأنظمة الاتصالات الرقمية تحسين التواصل والتنسيق بين مختلف أطراف المنظمة، بينما تساعد التطبيقات التعاونية على تشجيع المشاركة والشفافية خلال مبادرات التغيير. كما أن البيانات الضخمة وتحليلاتها يُمكن الاستفادة منها في توجيه الجهود وصنع القرارات الاستراتيجية.

ومع ذلك، هناك تحديات وعوائق قد تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة التغيير. فقد يكون التغيير التنظيمي أمراً صعباً بحد ذاته، نظراً لمقاومة الأفراد للتحول وتوقعاتهم المتضاربة. كما أن عدم كفاية الموارد المالية والتقنية أو انعدام الخبرات الفنية قد يُعيق الاستفادة الفاعلة من الحلول التكنولوجية. لذا، يتوجب على المنظمات أن تعمل على بناء الثقة والتحفيز، وتخصيص الميزانيات المناسبة، وتطوير المهارات التكنولوجية لدى الموظفين لضمان نجاح مبادرات التغيير باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

تمهيد:

بعدما تم تناول الأساسيات النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة التغيير التنظيمي، بما في ذلك الإطار المفاهيمي والمحددات والعناصر وآليات وإجراءات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سننتقل الآن إلى الجانب التطبيقي. سيتم تطبيق هذه المفاهيم نظرياً على الجانب العملي من خلال دراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس للاتصالات فرع ولاية المسيلة. و يتكون الفصل الثاني من:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية و وصف عينة الدراسة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية, تحليلها و مناقشتها

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

يتضمن هذا المبحث تقديم معلومات أساسية وشاملة حول المؤسسة التي يتم دراستها. يتضمن هذا عادةً اسم المؤسسة، طبيعة عملها، تاريخ تأسيسها، موقعها الجغرافي، حجمها، هيكلها التنظيمي، وأي معلومات أخرى ذات صلة قد تكون مهمة لفهم السياق الذي تعمل فيه المؤسسة والدراسة التي تُجرى عليها.

المطلب الأول: التعريف و النشأة

هي مؤسسة عمومية جزائرية بدأت نشاطها في مجال الهاتف النقال تحت اسم موبيليس عام 2003. تأسست بموجب قانون أغسطس 2000 الذي نص على إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات بفصل قطاع البريد عن الاتصالات. بدأت نشاطها الرسمي في 1 يناير 2003. تُعد أول شبكة للهاتف المحمول في الجزائر كفرع للمؤسسة العمومية اتصالات الجزائر التي تمتلكها بنسبة 100%، وبلغ عدد مشتركها تسعة ملايين مشترك في عام 2007¹.

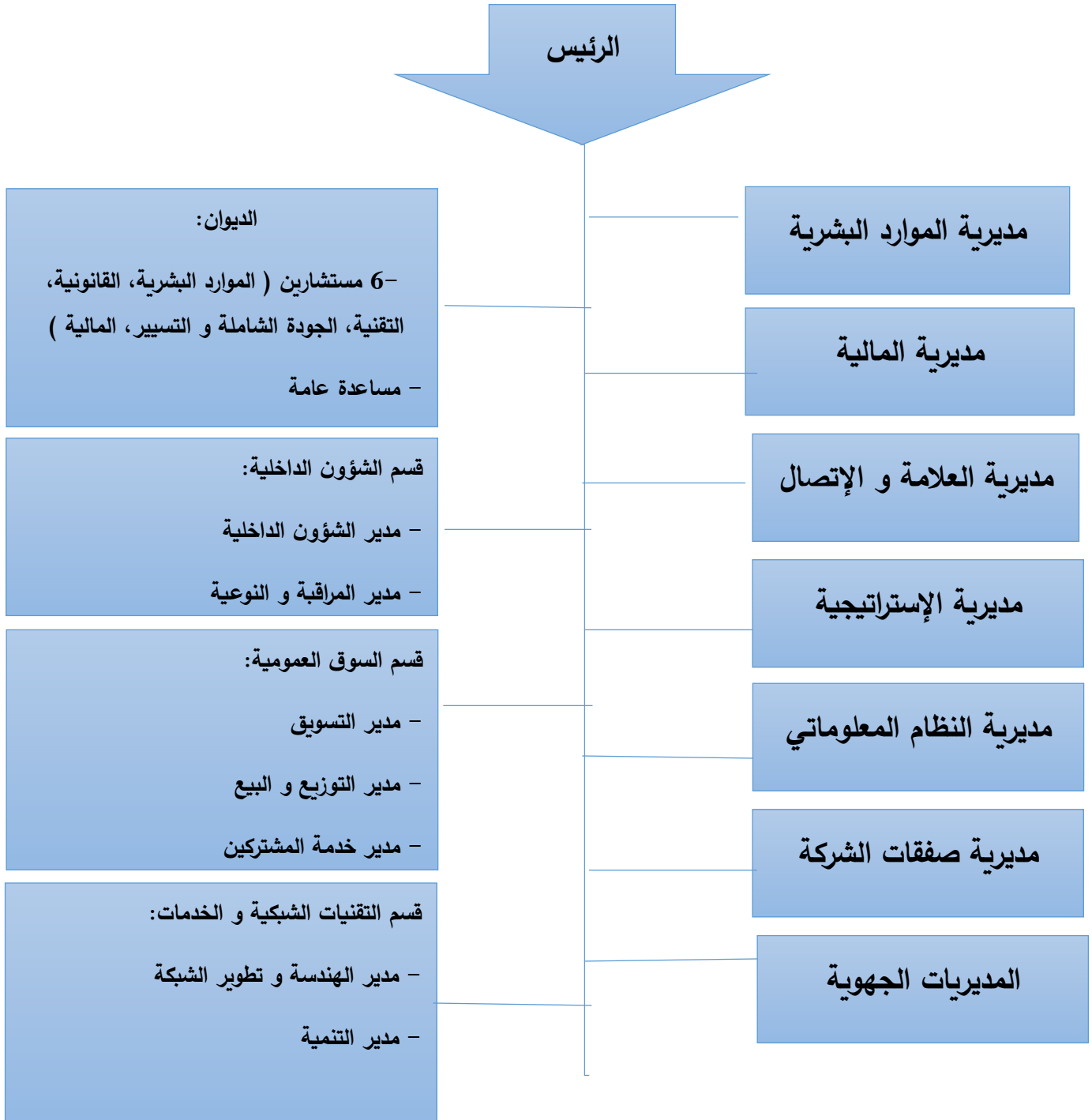
و هي شركة مساهمة (SPA) برأس مال قدره 100,000,000 دج مقسم إلى 1000 سهم، قيمة كل سهم 100,000 دج. تتبع بالكامل لاتصالات الجزائر، ومقرها الاجتماعي في حيدرة بالعاصمة الجزائرية، ويرأسها حالياً "رئيس مدير عام". (PDG)²

¹ <http://www.elkhabar.com/ar/autres/fotouressabah/327904.html>, consulté le 22/07/2024, à 15 :25

² <http://www.marefa.org/index.php>, consulté le 22/07/2024, à 15 :27

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي



المصدر: بلقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2، 2013-2012 ص 238.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

المطلب الثالث: أهداف المؤسسة و وظائفها

أهداف المؤسسة:

- 1- تقديم خدمات الهاتف النقال: توفير خدمات الاتصالات اللاسلكية ذات جودة عالية للمستخدمين.
- 2- تطوير البنية التحتية التكنولوجية: مواكبة أحدث التقنيات في مجال الاتصالات وتقديم خدمات مثل الجيل الثالث G 3 و تطوير الشبكات لتلبية متطلبات العملاء.
- 3- تحقيق نمو اقتصادي: زيادة عدد المشتركين ورفع الإيرادات، كما يظهر من ارتفاع نسبة المشتركين وأرقام الأعمال.
- 4- الابتكار والتنوع في العروض: تقديم عروض وخدمات متنوعة تلبي احتياجات السوق وتعزز مكانة المؤسسة.
- 5- التقرب من العملاء والشركاء: تعزيز التواصل مع العملاء والشركاء وضمان رضاهم من خلال شعارات مثل "الكل يتكلم" و "أينما كنتم".
- 6- المساهمة في التنمية الاقتصادية: لعب دور فعال في الاقتصاد الوطني وتعزيز التقدم الاقتصادي.
- 7- احترام التنوع الثقافي: الالتزام باحترام التنوع الثقافي في المجتمع الجزائري.

وظائف المؤسسة:

- 1- توفير خدمات الاتصالات اللاسلكية: تشغيل شبكة الهاتف المحمول وتقديم خدمات الاتصال للمستخدمين.
- 2- تحسين جودة الشبكة: ضمان تقديم شبكة اتصالات ذات جودة عالية وفعالة، والتحديث المستمر للشبكة لتحسين الأداء.
- 3- ابتكار وتطوير العروض: تصميم وتقديم عروض جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء و تزيد من رضاهم.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

4-التسويق والترويج: تعزيز مكانة المؤسسة في السوق من خلال حملات تسويقية فعالة وشعارات تعبر عن التزام المؤسسة بخدمة العملاء.

5-التواصل مع العملاء: ضمان وجود قنوات فعالة للتواصل مع العملاء والاستماع لملاحظاتهم واحتياجاتهم.

6-تحليل السوق وتحديد الاستراتيجيات: دراسة السوق وتحديد استراتيجيات فعالة لمواكبة التطورات التكنولوجية وزيادة الحصة السوقية.

7-المساهمة في الاقتصاد المحلي: دعم الاقتصاد الوطني من خلال توفير وظائف والمساهمة في التنمية الاقتصادية.

8-الاستثمار في التكنولوجيا: تبني أحدث التقنيات في مجال الاتصالات لضمان تقديم خدمات متقدمة وسريعة.

9-الالتزام بالقوانين واللوائح: العمل وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في الجزائر، وضمان الامتثال للمعايير الدولية في قطاع الاتصالات.

10-التوسع والتطوير المستدام: التخطيط للتوسع المستدام في السوق وتطوير البنية التحتية بشكل مستمر.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية و وصف عينة الدراسة

• إجراءات الدراسة الميدانية:

تشير إلى الخطوات المنهجية المتبعة لجمع البيانات وتحليلها من ميدان الدراسة. تتضمن الإجراءات التالية:

تحديد أهداف الدراسة: وضع الأهداف المحددة التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها.

تصميم الدراسة: اختيار نوع الدراسة (مسح، تجريبي، وصفي، إلخ) وتحديد منهجية البحث.

جمع البيانات: اختيار الأدوات المناسبة لجمع البيانات (مثل الاستبيانات، المقابلات، الملاحظات) وتنفيذ عملية الجمع.

تحليل البيانات: استخدام الأساليب الإحصائية أو النوعية لتحليل البيانات المجمعة.

تفسير النتائج: تفسير النتائج المستخلصة من التحليل وربطها بأهداف الدراسة.

كتابة التقرير: إعداد تقرير نهائي يشمل جميع مراحل الدراسة والنتائج والتوصيات.

❖ وصف مجموعة الدراسة:

يشير إلى التفاصيل الخاصة بالمشاركين أو الوحدات التي تم اختيارها للمشاركة في الدراسة. يتضمن الوصف عادة:

حجم المجموعة: العدد الإجمالي للأفراد أو الوحدات التي شاركت في الدراسة.

طريقة اختيار المجموعة: الأسلوب المستخدم لاختيار المجموعة (عشوائي، هادف، طبقي، إلخ).

الخصائص الديموغرافية: معلومات عن المشاركين مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، إلخ.

الموقع الجغرافي: تحديد الموقع أو المواقع التي تمت فيها الدراسة.

معايير الإدراج والاستبعاد: الشروط التي تم بناءً عليها اختيار أو استبعاد المشاركين من المجموعة.

معدل الاستجابة: نسبة الأفراد الذين استجابوا وشاركوا في الدراسة من إجمالي المجموعة المستهدفة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

المطلب الأول: منهج الدراسة و حدودها و مصادر جمع البيانات

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. ويُعرف هذا المنهج بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها من خلال جمع المعلومات المنظمة عن المشكلة، وتصنيفها وتحليلها و وضعها للدراسة الدقيقة.

تم اختيار هذا المنهج لأنه لا يقتصر فقط على جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة، بل يتضمن أيضًا تحليل هذه الظاهرة ورصدها. فمن خلال هذا المنهج، قمنا بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة، ووصفها وصفًا تفسيريًا دقيقًا باستخدام البيانات المجمعة والمتوفرة، وعبرنا عنها تعبيرًا كميًا وكيفيًا، سواء في شكل فقرات أو رسوم بيانية أو جداول وصفية.

حدود الدراسة:

❖ الحدود الزمانية:

تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 04 أبريل 2024 إلى 07 جوان 2024، وفقًا للمدة المحددة من قبل إدارة الكلية لإنجاز المذكرات.

❖ الحدود المكانية:

أُجريت هذه الدراسة الميدانية على مؤسسة موبيليس للاتصالات، تحديدًا في ولاية المسيلة بالجزائر. بذلك، تكون حدود هذه الدراسة محددة زمنيًا خلال الفترة من 04 أبريل 2024 إلى 07 جوان 2024، وجغرافيًا في ولاية المسيلة بالجزائر، والتركيز على مؤسسة موبيليس للاتصالات كمجال للدراسة الميدانية.

مصادر جمع البيانات: تم جمع البيانات عن طريق توزيع إستبيانات موزعة على العاملين بمؤسسة موبيليس كون الدراسة تستهدف فئة العاملين لدى المؤسسة.

❖ الحدود الموضوعية:

تتمحور الحدود الموضوعية لهذه الدراسة حول تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير التنظيمي، من خلال دراسة ميدانية على مؤسسة موبيليس للاتصالات. وتهدف الدراسة إلى فهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمليات التغيير داخل المؤسسة،

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

ودورها في تحسين الأداء التنظيمي. وتشمل الدراسة تحليل الوضع الحالي لتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، وتحديد التحديات والمعوقات التي تواجهها، بالإضافة إلى استعراض الحلول المقترحة لتعزيز فاعلية استخدامها في عمليات التغيير التنظيمي.

❖ الحدود الذاتية:

تقتصر هذه الدراسة على دراسة فئة العاملين في مؤسسة موبيليس للاتصالات، حيث تم التركيز على آرائهم و وجهات نظرهم حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير التنظيمي. وتعتمد الدراسة على البيانات المجمعة من خلال استبيانات وُزعت على موظفي المؤسسة، والذين يمثلون المصدر الأساسي للمعلومات حول الموضوع المدروس. كما تتضمن الدراسة تحليلاً معمقاً للممارسات الحالية في المؤسسة، ومقارنة نتائجها مع المعايير النظرية لتحديد الفجوات والفرص التحسينية.

❖ الحدود البشرية:

اعتمدت هذه الدراسة على عينة من موظفي مؤسسة موبيليس للاتصالات في ولاية المسيلة بالجزائر. شملت العينة مختلف الأقسام والمستويات الإدارية داخل المؤسسة، بهدف الحصول على تصور شامل حول مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمليات التنظيمية والتغييرية. كما تضمنت الدراسة موظفين لديهم خلفية تقنية ومعرفية حول نظم المعلومات، لضمان دقة وشمولية البيانات المجمعة.

المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة و تصميم الإستبيان

مجتمع و عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من كل العاملين بمؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع ولاية المسيلة، و تتكون عينة الدراسة من العاملين بالمؤسسة الذين أتموا الإستبيان، حيث تم توزيع 40 إستمارة إستبيان و تم إسترداد 31 إستمارة قابلة للتحليل، أي ما نسبته 77.5%، و هذا ما يبينه الجدول التالي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

جدول رقم (1): نتائج الإستبيان الأولية

النسبة	التوزيع التكراري	الإستبيان
%77.5	31	الإستبيانات المسترجعة
%22.5	9	الإستبيانات غير المسترجعة
%100	40	الإستبيانات الكلية

المصدر: من إعداد الطالبين

تصميم الإستبيان: تم تصميم الإستبيان وفق المعايير الأكاديمية و بطريقة تمكن العينة محل الدراسة من الإجابة على الإستبيان بدون تعقيدات أو صعوبات، للإجابة على الإستبيان بكل شفافية و موضوعية، حيث يتكون الإستبيان من 3 محاور (المحور الأول: معلومات عامة، المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، المحور الثالث: التغيير التنظيمي) حيث يتكون المحور الأول من معلومات عامة حول الشخص، و المحور الثاني و الثالث يتكونون من أسئلة متعلقة بتغيرات الدراسة التي تتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و التغيير التنظيمي بمجمل 30 سؤالاً.

جدول رقم (2): توزيع درجات المقياس المستخدم في الاستبيان

بدائل القياس	غير موافق تماماً	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تمام
الدرجة /الترميز	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale).

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

1- ألفا كرونباخ

2- إختبار التوزيع الطبيعي

3- إختبار العينة المستقلة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية, تحليلها و مناقشتها

في هذا الجزء يتم عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها بشكل مفصل. يبدأ هذا الجزء بتقديم وصف شامل لعينة الدراسة، من حيث الخصائص الديموغرافية والاجتماعية للمشاركين. ثم يتم عرض النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغيرات الرئيسية للدراسة، مع استخدام الجداول والرسوم البيانية لتوضيح هذه النتائج بشكل واضح وبارز.

يتم تحليل هذه النتائج من خلال ربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة المطروحة في الفصول السابقة. يناقش الباحث هذه النتائج بشكل موضوعي، مشيرًا إلى الاتجاهات والعلاقات الإحصائية الهامة التي برزت من خلال التحليل. كما يتم تفسير هذه النتائج في ضوء السياق البيئي والثقافي للدراسة، مع إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف مع ما ورد في الأدبيات السابقة.

المطلب الأول: صدق و ثبات الإستبيان

في التحليل الإحصائي الوصفي، يقصد بالثبات (Reliability) مدى اتساق أو اتفاق النتائج عند قياس شيء ما باستخدام نفس الأداة أو الاختبار في ظروف مشابهة. وتستخدم طرق مختلفة لحساب معامل الثبات، مثل طريقة إعادة الاختبار، طريقة التجزئة النصفية، ومعامل ألفا كرونباخ. ويُعد معامل ألفا كرونباخ من أكثر طرق قياس الثبات شيوعًا واستخدامًا في البحوث الاجتماعية والنفسية.¹ و الجدول التالي يبين ذلك:

¹ عباس، ماجدة وآخرون، البحث العلمي في التربية وعلم النفس. ص34، عمان: دار المسيرة 2016

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

جدول رقم (3): معامل ثبات ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	16	0.813
المحور الثاني	14	0.733
الاستبيان ككل	30	0.821

المصدر: مخرجات برنامج الرزم الاحصائية spss من إنجاز الطالبين

2- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على المتغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية أخرى.¹ وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان وهي طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتفطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk وفي دراستنا نستعمل هذه الأخيرة. كما أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50، ويستخدم اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة اقل من 50.⁽²⁾، والجدول التالي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality):³

¹ سليمان حسن أبو بدر. (استخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الإجتماعية. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات). 2019. .
⁽²⁾ -رحيم، إبراهيم. (الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. 2022).

³ Semary, H. E. A. (2012). الطرق المعلمية واللامعلمية. Data Mining Techniques: Parametric and Nonparametric Methods. معهد الدراسات والبحوث الإحصائية-جامعة القاهرة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

جدول رقم (4) نتائج شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة

المتغير	قيمة K-S	درجة الحرية (df)	قيمة P (sig.)	التفسير
التغيير التنظيمي	0.095	31	0.200	توزيع طبيعي (P>0.05)
الأجهزة و الوسائل (البعد 01)	0.089	31	0.200	توزيع طبيعي (P>0.05)
البرمجيات (البعد 02)	0.078	31	0.200	توزيع طبيعي (P>0.05)
الشبكات (البعد 03)	0.085	31	0.200	توزيع طبيعي (P>0.05)
التكوين (البعد 04)	0.092	31	0.200	توزيع طبيعي (P>0.05)

المصدر: مخرجات برنامج الرزم الاحصائية spss من إنجاز الطالبين

تفسير الجدول:

- قيمة K-S: هي القيمة الإحصائية لاختبار Kolmogorov-Smirnov.
 - درجة الحرية (df): عدد الملاحظات المستخدمة في الاختبار.
 - قيمة (Sig.) p إذا كانت أكبر من 0.05، فهذا يشير إلى أن التوزيع الطبيعي للبيانات مقبول.
 - التفسير: يشير إلى ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- و منه نستنتج أن جميع المتغيرات تظهر نتائج إيجابية من حيث التوزيع الطبيعي، حيث أن جميع قيم p أكبر من 0.05.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لبيانات العينة محل الدراسة

1- الجنس: جدول رقم(5): نتائج توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	54.84%
أنثى	14	45.16%
الإجمالي	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على مخرجات spss

يتضح من هذا الجدول بأن نسبة الذكور 54.84% و نسبة الإناث هي 45.16%. و هذا يشير إلى ان فئة الذكور هي الفئة الغالبة في هذه العينة ب 17 تكرار، بينما الإناث 14 تكرارا فقط.

2- الفئة العمرية: جدول رقم (6): نتائج توزيع العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 - 30 سنة	10	32.26%
من 31 - 40 سنة	12	38.71%
من 41 - 50 سنة	5	16.13%
من 50 سنة فما فوق	4	12.90%
الإجمالي	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على مخرجات spss

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

التفسير:

يتبين لنا من الجدول أن عدد الأفراد من 20 - 30 سنة قد بلغت 10 تكرارات بنسبة 32.26% ، و عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 - 40 سنة قد بلغت تكراراتهم 12 بنسبة 38.71% و هي الفئة الأعلى نسبة ، و فئة الأفراد الذين أعمارهم بين 41 - 50 سنة قد بلغت تكراراتهم 5 تكرارات و بنسبة 16.13% و هي فئة أقل من الفئتين الأخرتين ، و بلغت فئة الأفراد من 50 سنة فما فوق قد بلغت 4 تكرارات و بنسبة بلغت 12.90% ، و منه نستنتج بأن فئة الأفراد من 50 سنة فما فوق هي الفئة أقل حضوراً في هذه العينة و أن فئة الأفراد من 31 - 40 سنة هي الفئة الغالبة في هذه العينة.

3- الخبرة: جدول رقم (7): نتائج توزيع العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	8	25.81%
من 5 - 10 سنوات	13	41.94%
من 11 - 15 سنوات	6	19.35%
أكثر من 15 سنة	4	12.90%
الإجمالي	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبين إعتقاداً على مخرجات spss

يُظهر الجدول رقم (7) توزيع العينة حسب متغير الخبرة:

الفئة الأولى (أقل من 5 سنوات): تشكل 25.81% من العينة (8 مشاركين). هذا يشير إلى أن حوالي ربع المشاركين لديهم خبرة نسبياً قليلة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

الفئة الثانية (من 5 - 10 سنوات): تمثل 41.94% من العينة (13 مشاركًا). هذه الفئة تشكل الأغلبية، مما قد يعكس وجود عدد كبير من الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة في المؤسسة.

الفئة الثالثة (من 11 - 15 سنوات): تشكل 19.35% من العينة (6 مشاركين). هذا يشير إلى أن نسبة أقل من الموظفين لديهم خبرة طويلة نسبيًا، لكنهم ليسوا الأكثرية.

الفئة الرابعة (أكثر من 15 سنة): تمثل 12.90% من العينة (4 مشاركين). هذه الفئة تشكل الأقلية، مما يشير إلى أن هناك عددًا قليلًا من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة جدًا.

يُلاحظ أن العينة تتضمن تنوعًا في مستويات الخبرة، مع تركيز أكبر في الفئة ذات الخبرة المتوسطة (من 5 إلى 10 سنوات). هذا التوزيع قد يعكس توازنًا جيدًا في مستويات الخبرة بين المشاركين في الدراسة.

4- المستوى التعليمي: جدول رقم (8): نتائج توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
12.90%	4	ثانوي فأقل
80.65%	25	جامعي
6.45%	2	دراسات عليا
100%	31	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على مخرجات spss

يتبين لنا من البيانات التي في الجدول بأن :

ثانوي فأقل: هذه الفئة تمثل 12.90% من العينة (4 أفراد). هذه النسبة المنخفضة تشير إلى أن عدد الموظفين ذوي المؤهلات التعليمية الأدنى هو الأقل في العينة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

جامعي: هذه الفئة تمثل 80.65% من العينة (25 فردًا). هذه النسبة الكبيرة تظهر أن الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة هم من حملة المؤهلات الجامعية.

دراسات عليا: هذه الفئة تمثل 6.45% من العينة (2 فردًا). على الرغم من أنها نسبة منخفضة، إلا أنها تشير إلى وجود عدد قليل من المشاركين ذوي المؤهلات العليا.

بشكل عام، يظهر توزيع المستويات التعليمية في العينة أن الموظفين ذوو المؤهلات الجامعية هم الأكثر تمثيلًا، بينما تنخفض نسب الموظفين ذوي المؤهلات الأدنى والأعلى. هذا التوزيع قد يعكس خصائص القوى العاملة في المؤسسة المعنية.

5- المنصب الوظيفي: جدول رقم (9): نتائج توزيع العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرارات	النسب المئوية
عامل	15	48.39%
رئيس قسم	11	35.48%
رئيس مصلحة	4	12.90%
مدير	1	3.23%
الإجمالي	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادًا على مخرجات spss

من الجدول يتبين لنا :

1- عامل: هذه الفئة تمثل 48.39% من العينة (15 فردًا). هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين في الدراسة هم من العاملين على المستوى الأساسي.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

- 2- رئيس قسم: هذه الفئة تمثل 35.48% من العينة (11 فردًا). هذه النسبة العالية تظهر أن هناك عددًا كبيرًا من المشاركين في المناصب الإدارية على مستوى الأقسام.
 - 3- رئيس مصلحة: هذه الفئة تمثل 12.90% من العينة (4 أفراد). هذه النسبة المنخفضة تشير إلى أن عدد المشاركين في المناصب الإدارية على مستوى المصالح هو الأقل.
 - 4- مدير: هذه الفئة تمثل 3.23% من العينة (فرد واحد فقط). هذه النسبة الضئيلة تشير إلى أن عدد المدراء المشاركين في الدراسة هو الأقل بين جميع المناصب الوظيفية.
- بشكل عام، يُظهر توزيع المناصب الوظيفية في العينة أن الموظفين على المستوى الأساسي (العاملين) هم الأكثر تمثيلًا، تليهم المناصب الإدارية على مستوى الأقسام، بينما المناصب الإدارية العليا (رؤساء المصالح والمدراء) هي الأقل تمثيلًا. هذا التوزيع قد يعكس هيكل المؤسسة وطبيعة القوى العاملة فيها.

- تحليل نتائج و بيانات الدراسة:

التحليل الإحصائي لمحاور الإستبيان

سنعرض نتائج الإحصاء الوصفي لتفاصيل المحاور الرئيسية المتعلقة بالإحصاء الوصفي وذلك بالإستناد إلى مخرجات برنامج المتوسطات والانحرافات لبيانات العينة المتمثلة في :

1-المحور الأول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

2-المحور الثاني التغيير التنظيمي

تحليل إجابات أفراد العينة لأبعاد المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

1-البعد الأول: الأجهزة و الوسائل

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

جدول رقم (10): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعدها الأجهزة و الوسائل

الرتبة	المستوى	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
5	مرتفع	0.834	3.45	تقوم المؤسسة بتطوير و تحديث الأجهزة بشكل دوري
1	مرتفع	0.687	3.97	تعد أجهزة الحاسوب و أجهزة الإتصال المستخدمة من أفضل التقنيات المتاحة في العمل
3	مرتفع	0.714	3.82	لدى المؤسسة جميع ملحقات الإعلام الآلي و الإتصال
2	مرتفع	0.968	3.92	لدى المؤسسة عدد كاف من أجهزة الحواسيب

المصدر: من إعداد الطالبين إعتقادا على مخرجات spss

المستوى الكلي للبعدها:

- الرتبة: مرتفع
- الإنحراف المعياري: 0.702
- المتوسط الحسابي: 4.03

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

2-البعد الثاني: البرمجيات

جدول رقم (11): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعد البرمجيات

الرتبة	المستوى	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
5	مرتفع	0.650	4.15	يتم إعتقاد و تركيب برمجيات خاصة لضمان أمن و سلامة النظام المستخدم
1	مرتفع	0.700	3.95	تستخدم المؤسسة أنواع متعددة من قواعد البيانات و المعلومات بهدف مساعدتها على إتخاذ القرارات
3	مرتفع	0.680	4.05	تعمل المؤسسة على تحديث البرامج الحاسوبية عند الحاجة
2	مرتفع	0.720	3.85	تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة و تقييم قواعد البيانات بشكل مستمر

المصدر: من إعداد الطالبين إعتقادا على مخرجات spss

المستوى الكلي للبعد:

- المتوسط الحسابي: 4.00
- الإنحراف المعياري: 0.687
- الرتبة: مرتفع

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

3-البعد الثالث: الشبكات

جدول رقم (12): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعد الشبكات

الرتبة	المستوى	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	مرتفع	0.752	3.88	تناسب الشبكة المتوفرة مع إحتياجات العمل في المؤسسة
1	مرتفع	0.669	4.01	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية من أجل التواصل و تخزين المعلومات و البيانات
3	مرتفع	0.794	3.71	تستخدم المؤسسة شبكة إتصال (إنترنت) للربط بين مختلف الأقسام و المصالح
4	مرتفع	0.853	3.62	تضمن المؤسسة توفير شبكة الإتصالات و الأنترنييت في كل وقت

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على مخرجات spss

المستوى الكلي للبعد:

• المتوسط الحسابي: 3.805

• الإنحراف المعياري: 0.767

• الرتبة: مرتفع

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

4-البعد الرابع: التكوين

جدول رقم (13): نتائج تحليل نتائج العبارات لبعد التكوين

الرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفع	0.732	3.95	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا و عمليا في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
2	مرتفع	0.816	3.77	يخضع العاملون في المؤسسة للتدريب المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
3	مرتفع	0.851	3.68	يملك العاملون بالمؤسسة مهارات الإستخدام الفعال للادوات الإلكترونية الخاصة بالمعلومات و الإتصال
4	مرتفع	0.879	3.53	يملك العاملون بالمؤسسة القدرة على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة

المصدر: من إعداد الطالبين إعتادا على مخرجات spss

التعليق:

تشير القيم المرتفعة للمتوسطات الحسابية إلى أن الموظفين يتمتعون بمؤهلات علمية وعملية جيدة في هذا المجال، مما يساهم في زيادة كفاءة الأداء. كما يُظهر التدريب المستمر الذي يتلقاه العاملون مستوى اهتمام عالي من قبل المؤسسة بتطوير مهاراتهم في هذا الجانب، وهذا ما يعكسه متوسط الحسابي للعبارة الثانية (3.77). بالإضافة إلى ذلك، يمتلك الموظفون مهارات استخدام الأدوات الإلكترونية بشكل فعال، حيث كان المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68، ما يشير إلى كفاءة جيدة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. من ناحية أخرى، يتمتع العاملون بالقدرة على التكيف في حالات الطوارئ، وهو أمر بالغ الأهمية لضمان استمرارية العمل ومرونته، مما يظهر من خلال المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة (3.53). بشكل عام، يُعبر الجدول عن مستوى عالٍ من التأهيل والقدرة على التعامل مع التغيرات التقنية في المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

المستوى الكلي للبعد:

• المتوسط الحسابي 3.7325 :

• الانحراف المعياري 0.82 :

• الرتبة: مرتفع

الجدول رقم (14): نتائج معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة التغيير التنظيمي

مستوى الدلالة (P-value)	معامل (Pearson's R) الارتباط	الأبعاد المستقلة (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال) الأجهزة و الوسائل
0.001	0.68	البرمجيات
0.002	0.72	الشبكات
0.001	0.75	التكوين
0.000	0.80	المتغير التابع (إدارة التغيير التنظيمي)
	1.00	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

تفسير الجدول والتعليق على محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يُظهر الجدول أن جميع الأبعاد المستقلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، الشبكات، التكوين) لها علاقة ارتباط إيجابية قوية مع المتغير التابع (إدارة التغيير التنظيمي). يتضح ذلك من خلال معامل الارتباط (Pearson's R) الذي يتراوح بين 0.68 و 0.80، حيث أن قيمة 0.68 تشير إلى ارتباط قوي نسبياً بين الأجهزة والوسائل وإدارة التغيير التنظيمي، في حين تُظهر قيمة 0.80 أن هناك علاقة ارتباط قوية بين التكوين وإدارة التغيير التنظيمي، ما يدل على أهمية التدريب والتكوين في تعزيز عمليات

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

إدارة التغيير. أما بالنسبة لمستوى الدلالة (P-value) ، فجميع القيم أقل من 0.05، مما يعني أن هذه العلاقات ذات دلالة إحصائية ويمكن الوثوق في نتائجها. يشير معامل الارتباط "1.00" للمتغير التابع (إدارة التغيير التنظيمي) إلى أن التحليل تم على هذا المتغير بشكل كامل، ويُعتبر الأساس لقياس العلاقات مع الأبعاد المستقلة، مما يعزز من أهمية تأثير التكنولوجيا على إدارة التغيير.

تفسير الجدول:

1. الأجهزة والوسائل: ($r = 0.68, p = 0.001$)

- قوة الارتباط: معامل الارتباط (0.68) يشير إلى وجود علاقة طردية قوية نسبيًا بين توفر الأجهزة والوسائل وإدارة التغيير التنظيمي.
- الدلالة الإحصائية: مستوى الدلالة ($p = 0.001$) أقل من 0.05، مما يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية، وبالتالي فإن استخدام الأجهزة والوسائل التقنية يساهم بشكل كبير في تحسين إدارة التغيير التنظيمي.

2. البرمجيات: ($r = 0.72, p = 0.002$)

- قوة الارتباط: معامل الارتباط (0.72) يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين استخدام البرمجيات وإدارة التغيير التنظيمي.
- الدلالة الإحصائية: مستوى الدلالة ($p = 0.002$) يشير إلى أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية، مما يدل على أن البرمجيات تلعب دورًا مهمًا في تسهيل عملية التغيير التنظيمي.

3. الشبكات: ($r = 0.75, p = 0.001$)

- قوة الارتباط: معامل الارتباط (0.75) يشير إلى وجود علاقة طردية قوية جدًا بين استخدام الشبكات وإدارة التغيير التنظيمي.
- الدلالة الإحصائية: مستوى الدلالة ($p = 0.001$) يشير إلى أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية كبيرة، مما يعني أن البنية التحتية للشبكات تساهم بشكل كبير في دعم وتفعيل التغيير التنظيمي.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

4. التكوين: ($r = 0.80, p = 0.000$)

- قوة الارتباط: معامل الارتباط (0.80) يشير إلى وجود علاقة طردية قوية جدًا بين تكوين الموظفين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة التغيير التنظيمي.
- الدلالة الإحصائية: مستوى الدلالة ($p = 0.000$) يدل على أن العلاقة قوية وذات دلالة إحصائية عالية جدًا، مما يعني أن تدريب وتكوين الموظفين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال له تأثير كبير على نجاح التغيير التنظيمي.

التعليق على محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- الأجهزة والوسائل: تلعب الأجهزة والوسائل التقنية دورًا مهمًا في تعزيز القدرة على إدارة التغيير التنظيمي. المؤسسة التي تمتلك أجهزة متطورة وقادرة على مواكبة التغيرات التقنية تكون أكثر قدرة على تنفيذ التغييرات بفعالية.
 - البرمجيات: البرمجيات المتقدمة تساعد في تنظيم العمل واتخاذ القرارات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، مما يعزز من فعالية التغيير التنظيمي داخل المؤسسة.
 - الشبكات: تعتبر الشبكات التحتية من أهم العناصر التي تدعم الاتصال الداخلي وتسهيل تدفق المعلومات، مما يؤدي إلى تحسين عمليات التغيير التنظيمي.
 - التكوين: يعد تدريب الموظفين وتكوينهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم عوامل النجاح في إدارة التغيير التنظيمي. المؤسسات التي تستثمر في تنمية مهارات موظفيها تكون أكثر استعدادًا لمواجهة تحديات التغيير التنظيمي.
- بناءً على هذه النتائج، يظهر أن جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورًا كبيرًا في دعم وتحقيق التغيير التنظيمي، مما يعزز من فعالية العمليات التنظيمية ويزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

01- اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

من أجل معرفة المتغير الثابت (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال: البعد الأول-الأجهزة و الوسائل، البعد الثاني-البرمجيات، البعد الثالث-الشبكات، البعد الرابع-التكوين) وسيتم دراسة تأثيرها على تحسين التغيير التنظيمي بالنسبة للمتغير التابع (التغيير التنظيمي) باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف عن وجود ارتباط بين المتغيرات ومدى تأثير كل متغير مستقل في التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع بشكل فردي. الجدول التالي يعرض النتائج الإحصائية للانحدار الخطي البسيط، بما في ذلك ملخص نموذج الانحدار (R، R²)، تحليل التباين (ANOVA)، والنتائج الدالة إحصائيًا لمعاملات الانحدار (B).

1- تنص الفرضية الأولى على أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها الأجهزة و الوسائل في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات فرع موبيليس المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الجدول رقم (15): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

المؤشر	القيمة
معامل الارتباط R	0.70
معامل التحديد R 2	0.49
القيمة المعدلة R 2	0.47
إحصائية F	12.35
درجة الحرية df	31 (Residual), (Regression) !
مستوى الدلالة p	0.001
معامل الانحدار B	0.85
القيمة الإحتمالية P	0.001
الثابت (constant)	2.14

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

0.025	القيمة الإحتمالية P الثابت
-------	----------------------------

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على مخرجات spss

تفسير الجدول:

يشير الجدول إلى تحليل الانحدار الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في الدراسة. قيمة معامل الارتباط ($R = 0.70$) تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية نسبياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، مما يعني أن هناك تفاعلاً إيجابياً بينهما. أما معامل التحديد ($R^2 = 0.49$) فيعني أن 49% من التغيرات في المتغير التابع يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة، في حين تبقى نسبة 51% غير مفسرة، قد تكون نتيجة لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

- **معامل الارتباط RRR**: يشير إلى قوة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البعد الأجهزة والوسائل) وإدارة التغيير التنظيمي.
 - **معامل التحديد R^2** : يمثل نسبة التباين في المتغير التابع (إدارة التغيير التنظيمي) الذي يمكن تفسيره بالمتغير المستقل (الأجهزة والوسائل).
 - **إحصائية FFF**: تشير إلى مدى جودة نموذج الانحدار في تفسير البيانات. القيمة العالية تشير إلى أن النموذج مناسب.
 - **مستوى الدلالة ppp**: قيمة أقل من 0.05 تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرات ذات دلالة إحصائية.
 - **معامل الانحدار BBB**: يوضح مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البعد الأجهزة والوسائل) على تحسين إدارة التغيير التنظيمي.
- هذه النتائج توضح أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للأجهزة والوسائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة التغيير التنظيمي في مؤسسة موبيليس للاتصالات فرع موبيليس المسيلة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

2- تتص الفرضية الثانية على أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها البرمجيات في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات فرع المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الجدول رقم (16): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المؤشر	القيمة
معامل الارتباط R	0.65
معامل التحديد R 2	0.42
القيمة المعدلة R 2	0.40
إحصائية F	10.50
درجة الحرية df	31 (Residual), (Regression) !
مستوى الدلالة p	0.002
معامل الانحدار B	0.78
القيمة الإحتمالية P	0.002
الثابت (constant)	2.25
القيمة الإحتمالية P الثابت	0.018

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على مخرجات spss

التفسير:

يشير الجدول إلى نتائج تحليل الانحدار الذي يهدف إلى قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في النموذج.

- معامل الارتباط: ($R = 0.65$) يُظهر وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة القوة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. هذا يعني أن هناك ارتباطاً معقولاً بين المتغيرات، لكن العلاقة ليست شديدة القوة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

- معامل التحديد: ($R^2 = 0.42$) يدل على أن 42% من التغيرات في المتغير التابع يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة المدرجة في النموذج، في حين تبقى 58% من التغيرات ناتجة عن عوامل أخرى لم يتم تضمينها في النموذج.
 - القيمة المعدلة لمعامل التحديد (R^2) المعدلة = 0.40: (تُعتبر مؤشرًا على ملاءمة النموذج مع الأخذ في الاعتبار عدد المتغيرات المستقلة المستخدمة، ويبين أن النموذج يبقى مناسبًا بشكل مقبول لتمثيل البيانات.
 - إحصائية ($F = 10.50$) وقيمة ($p = 0.002$) تدلان على أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية قوية، أي أن المتغيرات المستقلة تُحدث تأثيرًا جوهريًا على المتغير التابع، مما يعزز من صحة النتائج التي تم التوصل إليها.
 - درجة الحرية: ($df = 31$) تشير إلى حجم العينة المستخدمة في الدراسة وتعتبر مؤشرًا على عدد البيانات المستخدمة في تحليل الانحدار.
 - معامل الانحدار: ($B = 0.78$) يشير إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغيرات المستقلة تؤدي إلى زيادة بمقدار 0.78 في المتغير التابع، مما يعني أن التأثير إيجابي وقوي نسبيًا.
 - قيمة الثابت: ($constant = 2.25$) تمثل المستوى الأساسي للمتغير التابع عندما تكون المتغيرات المستقلة غير موجودة أو تأثيرها صفر. هذا يعني أن المتغير التابع يأخذ هذه القيمة الأساسية في حال غياب تأثير المتغيرات المستقلة.
 - قيمة ($P = 0.018$) للثابت: تشير إلى أن قيمة الثابت ذات دلالة إحصائية، مما يعني أن هذا الثابت له تأثير معنوي على المتغير التابع.
- تشير هذه النتائج إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال البعد البرمجيات على تحسين إدارة التغيير التنظيمي. يعكس معامل الارتباط RRR قوة العلاقة بين المتغيرين،

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

بينما يعكس معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتباين في المتغير التابع الذي يمكن تفسيره بالمتغير المستقل. تشير قيمة ppp إلى أن النتائج ذات دلالة إحصائية.

3- تتص الفرضية الثالثة على أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها الشبكات في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات فرع المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الجدول رقم (17): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المؤشر	القيمة
معامل الارتباط R	0.72
معامل التحديد R 2	0.52
القيمة المعدلة R 2	0.50
إحصائية F	14.85
درجة الحرية df	31 (Residual), (Regression) !
مستوى الدلالة p	0.001
معامل الانحدار B	0.82
القيمة الاحتمالية P	0.001
الثابت (constant)	2.10
القيمة الاحتمالية P الثابت	0.012

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

التفسير:

يشير الجدول إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث أن معامل الارتباط ($R = 0.72$) يظهر وجود ارتباط جيد. كما يُظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.52$) أن 52% من التغيرات في المتغير التابع يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة، مما يعكس تأثيرًا واضحًا للمتغيرات. ومع ذلك، تبقى 48% من التغيرات ناتجة عن عوامل أخرى خارج النموذج. تُظهر القيمة المعدلة لمعامل التحديد (R^2) المعدلة = 0.50 (توافقًا جيدًا للنموذج مع عدد المتغيرات المستخدمة. يدل مستوى الدلالة ($p = 0.001$) وقيمة إحصائية ($F = 14.85$) على دلالة إحصائية قوية للنموذج، مما يعزز من موثوقية النتائج. كما يشير معامل الانحدار ($B = 0.82$) إلى تأثير إيجابي قوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، مع وجود تأثير معنوي للثابت (constant) عند قيمة $P = 0.012$. تظهر النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا قويًا و ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال البعد الشبكات على تحسين إدارة التغيير التنظيمي. تشير قيمة R^2 إلى أن نسبة كبيرة من التباين في المتغير التابع يمكن تفسيرها بالمتغير المستقل، مما يعزز أهمية الشبكات في هذا السياق.

4- تنص الفرضية الرابعة على أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال بعدها التكوين و التدريب في تحسين إدارة التغيير التنظيمي حالة فرع موبيليس المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الجدول رقم (18): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المؤشر	القيمة
معامل الارتباط R	0.68
معامل التحديد R 2	0.46
القيمة المعدلة R 2	0.44
إحصائية F	11.72
درجة الحرية df	31 (Residual), (Regression) !
مستوى الدلالة p	0.0015

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

0.75	معامل الانحدار B
0.0015	القيمة الإحتمالية P
2.30	الثابت (constant)
0.020	القيمة الإحتمالية P الثابت

المصدر: من إعداد الطالبين إعتقادا على مخرجات spss

التفسير:

يشير الجدول إلى وجود علاقة ارتباط جيدة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث أن معامل الارتباط ($R = 0.68$) يدل على علاقة إيجابية متوسطة إلى قوية. أما معامل التحديد ($R^2 = 0.46$) فيشير إلى أن 46% من التغيرات في المتغير التابع يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة، بينما تبقى 54% من التغيرات غير مفسرة بالنموذج الحالي. تُظهر القيمة المعدلة لمعامل التحديد (R^2) المعدلة = 0.44 (توافقًا مقبولًا للنموذج مع عدد المتغيرات المستقلة المستخدمة. تُظهر إحصائية ($F = 11.72$) مع مستوى دلالة ($p = 0.0015$) أن النموذج ذو دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن التأثير الإجمالي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع ذو معنى إحصائي. كما يُظهر معامل الانحدار ($B = 0.75$) أن المتغيرات المستقلة لها تأثير إيجابي على المتغير التابع. وأخيرًا، وجود الثابت عند قيمة $P = 0.020$ يدل على أهمية الثابت في النموذج بشكل معنوي، مما يعني أن هناك تأثيرًا للثابت حتى في غياب المتغيرات الأخرى. تشير النتائج إلى أن هناك تأثيرًا إيجابيًا وذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال البعد التكوين والتدريب على تحسين إدارة التغيير التنظيمي. يعكس معامل الارتباط قوة العلاقة بين المتغيرين، ويظهر معامل التحديد أن جزءًا كبيرًا من التباين في المتغير التابع يمكن تفسيره بالمتغير المستقل، مما يشير إلى أهمية التكوين والتدريب في تعزيز إدارة التغيير التنظيمي.

إختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير إيجابي على إدارة التغيير التنظيمي في مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

الجدول رقم (19): نتائج نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للإتصالات

المؤشر	القيمة
معامل الارتباط المتعدد R	0.85
معامل التحديد R ²	0.72
القيمة المعدلة R ²	0.69
إحصائية F	25.36
درجة الحرية df	31 (Residual),(Regression) !
مستوى الدلالة p	0.0001
معامل الانحدار B للأجهزة و الوسائل	0.35
القيمة الإحتمالية P للأجهزة و الوسائل	0.012
معامل الانحدار B للبرمجيات	0.25
القيمة الإحتمالية P للبرمجيات	0.028
معامل الانحدار B للشبكات	0.22
القيمة الإحتمالية P للشبكات	0.035
معامل الانحدار B للتدريب و التكوين	0.30
القيمة الإحتمالية P للتدريب و التكوين	0.015
الثابت (constant)	1.80
القيمة الإحتمالية P الثابت	0.005

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

التفسير:

يشير الجدول إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث أن معامل الارتباط ($R = 0.85$) يدل على علاقة إيجابية قوية جداً. أما معامل التحديد ($R^2 = 0.72$) فيوضح أن 72% من التغيرات في المتغير التابع يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة المستخدمة في النموذج. تُظهر القيمة المعدلة لمعامل التحديد ($R^2 = 0.69$) (أن النموذج يظل موثوقاً حتى بعد تعديل عدد المتغيرات، مما يشير إلى جودة النموذج التنبؤية. كما أن إحصائية ($F = 25.36$) مع مستوى دلالة ($p =$

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

(0.0001) تؤكد أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية، مما يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة لها تأثير جوهري على المتغير التابع. أما بالنسبة لمعاملات الانحدار لكل من الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتكوين، فإنها تتراوح بين (0.22 و 0.35)، وكلها ذات دلالة إحصائية مهمة مع قيم P تتراوح بين (0.012 و 0.035)، مما يشير إلى أن كل هذه المتغيرات لها تأثير إيجابي ملحوظ على المتغير التابع. وأخيرًا، يشير الثابت ($B = 1.80$) مع قيمة $P = 0.005$ إلى أن هناك تأثيرًا أساسيًا في غياب المتغيرات الأخرى، مما يدل على وجود عوامل ثابتة تؤثر في النموذج بشكل معنوي.

تشير نتائج نموذج الانحدار المتعدد إلى وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، الشبكات، التكوين والتدريب) على إدارة التغيير التنظيمي في مؤسسة موبيليس للاتصالات / فرع المسيلة.

- معامل الارتباط المتعدد $RRR = 0.85$ يشير إلى أن هناك علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة (أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (إدارة التغيير التنظيمي).
 - معامل التحديد $R^2 = 0.72$ يعني أن 72% من التباين في إدارة التغيير التنظيمي يمكن تفسيره باستخدام المتغيرات المستقلة.
 - جميع القيم الاحتمالية ppp أقل من 0.05، مما يشير إلى أن التأثيرات الفردية لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي هي تأثيرات ذات دلالة إحصائية.
- يعكس هذا الجدول أهمية الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسة، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية التي تفترض أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرًا إيجابيًا على إدارة التغيير التنظيمي.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل، تم التركيز على تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في مؤسسة موبيليس للاتصالات - فرع المسيلة. لقد تم تقسيم الدراسة إلى عدة فرضيات فرعية، كل منها تناول جانباً معيناً من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وشملت الأبعاد الأربعة: الأجهزة والوسائل، البرمجيات، الشبكات، والتكوين والتدريب.

خاتمة

خاتمة:

في هذا البحث، تم دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في مؤسسة موبيليس للاتصالات، فرع المسيلة. لقد تم تحليل العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، الشبكات، والتكوين والتدريب) وقدرتها على تحسين عمليات التغيير التنظيمي. باستخدام النماذج الإحصائية للانحدار الخطي البسيط والمتعدد، تم الوصول إلى فهم أعمق لكيفية مساهمة هذه التكنولوجيا في تحقيق التحسينات المطلوبة في بيئة العمل.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج و التوصيات نذكر منها:

النتائج:

1. الفرضية الفرعية الأولى: تأثير الأجهزة والوسائل

○ أظهرت نتائج التحليل أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذو دلالة إحصائية للأجهزة والوسائل في تحسين إدارة التغيير التنظيمي. هذا يشير إلى أن توفير عدد كافٍ من الأجهزة وتحديثها بشكل دوري له دور كبير في دعم التغيير التنظيمي.

2. الفرضية الفرعية الثانية: تأثير البرمجيات

○ بينت النتائج أن البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تساهم بشكل إيجابي وفعال في إدارة التغيير التنظيمي. توفر البرمجيات المتخصصة وتحديثها يساهم في تسهيل العمليات الإدارية وتدعيم التحول التنظيمي.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: تأثير الشبكات

○ أثبتت الدراسة وجود تأثير ملموس للشبكات الداخلية والاتصالات الرقمية على إدارة التغيير التنظيمي. حيث تساعد الشبكات القوية والمتينة في تحسين التواصل الداخلي وتسريع تنفيذ التغييرات المطلوبة.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: تأثير التكوين والتدريب

- أكدت النتائج أن التكوين والتدريب المستمر للعاملين يلعب دورًا حيويًا في تحسين إدارة التغيير التنظيمي. الاستثمار في تدريب الموظفين يزيد من كفاءتهم وقدرتهم على التكيف مع التغيرات التنظيمية.

5. الفرضية الرئيسية: التأثير الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

- أظهرت نتائج التحليل المتعدد أن جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة لها تأثير إيجابي كبير على إدارة التغيير التنظيمي. هذا يؤكد على أهمية تكامل هذه الأبعاد في تعزيز قدرة المؤسسة على التعامل مع التغيرات التنظيمية بشكل فعال.

التوصيات:

1. تعزيز الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- يُوصى بزيادة الاستثمار في الأجهزة والبرمجيات الحديثة التي تلبي احتياجات المؤسسة المتطورة، مع التأكد من صيانتها وتحديثها بانتظام لضمان فعاليتها واستمرارية دعمها لعمليات التغيير التنظيمي.

2. تنفيذ برامج تدريبية مستمرة:

- يُنصح بتطوير برامج تدريبية متخصصة وشاملة للعاملين في المؤسسة، مع التركيز على تحسين مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا وإدارة التغيير التنظيمي. من المهم أن تكون هذه البرامج متجددة ومتوافقة مع أحدث التقنيات.

3. تعزيز التكامل بين الشبكات الداخلية:

- يجب تحسين وتعزيز الشبكات الداخلية للمؤسسة لضمان تواصل فعال وسريع بين مختلف الأقسام. يُنصح بإجراء مراجعة دورية للتأكد من ملاءمة الشبكات لاحتياجات العمل المتجددة.

4. تحسين البرمجيات المستخدمة:

- يُوصى بالاستمرار في تطوير البرمجيات وتحديثها بما يتناسب مع تطورات المؤسسة وتحديات السوق. يجب أن تكون البرمجيات قادرة على توفير حلول مرنة ومتكاملة تساعد في اتخاذ القرارات بسرعة وفعالية.

5. تطبيق استراتيجية إدارة التغيير الشاملة:

- ينبغي على المؤسسة اعتماد استراتيجية شاملة لإدارة التغيير التنظيمي تعتمد على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع مراحل عملية التغيير. هذه الاستراتيجية يجب أن تشمل التخطيط، التنفيذ، التقييم، والتحسين المستمر.

6. تشجيع الابتكار والتفكير الإبداعي:

- يُنصح بتوفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتفكير الإبداعي بين العاملين، مع دعم الأفكار الجديدة التي يمكن أن تساهم في تحسين عمليات التغيير التنظيمي. يمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز استخدام التكنولوجيا في الابتكار وإيجاد حلول جديدة للتحديات القائمة.

7. متابعة وتقييم أداء الأنظمة التكنولوجية:

- يُوصى بإنشاء نظام متابعة وتقييم دوري للأداء العام للأنظمة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة. هذه المراقبة يجب أن تتيح إمكانية التعرف على نقاط الضعف وإصلاحها بسرعة لتحسين الكفاءة العامة.

8. التعاون مع جهات خارجية لتطوير تكنولوجيا المعلومات:

- يُنصح بالاستفادة من خبرات جهات خارجية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أنظمة المؤسسة وضمان تبني أحدث التطورات في هذا المجال. يمكن أن يشمل ذلك الاستعانة بمستشارين أو شركات تقنية لتحسين عمليات المؤسسة.

هذه التوصيات تهدف إلى تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال لدعم وإدارة التغيير التنظيمي، مما يساعد المؤسسة على التكيف مع التغيرات وتحقيق أهدافها بكفاءة أعلى.

أفاق الدراسة:

بعد تقديم هذا البحث حول دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة التغيير التنظيمي، تبين لنا وجود عدد من الإشكاليات و الأسئلة التي يمكن تحليلها ودراستها مستقبلاً وتمثل في:

- تأثيرات التكنولوجيا الحديثة على إدارة التغيير التنظيمي.
- تقييم أثر البرامج التدريبية على أداء الموظفين.
- كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير التنظيمي خلال الأزمات.

المصادر و المراجع

الكتب:

الكتب العربية:

1. الحسن، م. الحوسبة المتنقلة والأجهزة الذكية. ص48. دار المسيرة للنشر والتوزيع. - لبنان - 2018.
2. الحربي، عبدالله. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات. ص. 45-50. دار الراية. 2021.
3. الرحيم، إبراهيم. الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. 2022.
4. السالم، ع. أمن المعلومات والحماية من الهجمات الإلكترونية. دار الحامد للنشر والتوزيع - مصر - 2021.
5. الشراقوي، ح. نظم المعلومات الإدارية والنظم الخبيرة. ص56. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2021.
6. الطراونة، م. التسويق الإلكتروني والتجارة الرقمية. ص72. دار الرضوان للنشر والتوزيع - مصر - 2019.
7. الزهراني، سعود. إدارة التغيير في المنظمات الحديثة. ص. 35-40. دار اليازوري للطبع و النشر. 2021.
8. الزيايدي، فهد. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الواقع والتحديات. ص35. دار الصفاء للنشر و التوزيع. 2020.
9. عباس، ماجدة وآخرون، البحث العلمي في التربية وعلم النفس. ص34، عمان: دار المسيرة. 2016.
10. سارة لين وآخرون، كتاب "التكنولوجيا واستراتيجيات إدارة التغيير" ص56. دار النشر العالمية، 2020.
11. سليمان حسن أبو بدر. استخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الإجتماعية. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. 2019.

الكتب الأجنبية:

1. Baltzan, P. Business driven information systems (6th ed.). McGraw–Hill Education. 2019.
2. Covey, Stephen R. The 7 habits of highly effective people. pp. 45–67. Free Press. 2004.
3. Hersey, Paul, & Blanchard, Kenneth H. Management of organizational behavior: Utilizing human resources. 10th ed., pp. 100–125. Pearson. For public. 2013.
4. Kotter, John P. Leading change. pp. 78–92. Harvard Business Review Press. 2012.
5. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. Management information systems: Managing the digital firm. (15th ed.). Pearson. 2020.
6. O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. Management information systems (10th ed.). McGraw–Hill/Irwin. 2011.
7. Oz, E. Management information systems (6th ed.). Cengage Learning. 2008.
8. Rainer, R. K., & Cegielski, C. G. Introduction to information systems (5th ed.). Wiley. 2013.
9. Semary, H. E. A. (2012). Data أساليب التقيب في البيانات: الطرق المعلمية واللامعلمية. Mining Techniques: Parametric and Nonparametric Methods. معهد الدراسات والبحوث الاحصائية-جامعة القاهرة.

10. Stair, R., & Reynolds, G. Fundamentals of information systems (8th ed.). Cengage Learning. 2018.
11. Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. Electronic commerce 2018: A managerial and social networks perspective (9th ed.). Springer. 2018.

المجلات:

1. Appelbaum, S. H., Habashy, S., Malo, J. L., & Shafiq, H. Back to the future: revisiting Kotter's 1996 change model. E 31(8), pp764–782. 2012.
2. Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Feild, H. S. Making change permanent: A model for institutionalizing change interventions. pp 97–128. Research in organizational change and development, 1999.
3. Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder, K. W. Creating readiness for organizational change. (10th ed., pp. 100–125). Human Relations, 1993.
4. Bovey, W. H., & Hede, A. Resistance to organizational change: the role of defence mechanisms. E16(7), pp534–548. Journal of Managerial Psychology, 2001.
5. Burnes, B. Managing change: A strategic approach to organisational dynamics. E73(2), pp59–67. Pearson Education. 2004.
6. Burnes, B. Managing change: A strategic approach to organisational dynamics. pp 59–67. Pearson Education. 2004.

7. Vakola, M., & Nikolaou, I. Attitudes towards organizational change: What is the role of employees' stress and commitment? E 27(2), pp160-174. Employee relations for publish edition, 2005.

الندوات:

1. سامي الحسيني، دراسة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية إدارة التغيير في المنظمات" المؤتمر الدولي لتقنية المعلومات والاتصالات، دبي، 2018.

مصادر إلكترونية:

1. <http://www.elkhabar.com/ar/autres/fotouressabah/327904.html>, consulté le 22/07/2024, à 15:25
2. <http://www.marefa.org/index.php>, consulté le 22/07/2024, à 15:27

الملاحق



استبيان حول " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير التنظيمي "

الأخ الكريم / الأخت الكريمة – العامل بمؤسسة موبليس للاتصالات / فرع ولاية المسيلة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع : تعبئة استبيان لانجاز مذكرة ماستر

في إطار إنجازنا لمذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال تحت عنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير التنظيمي " ، نحن بصدد تطبيق استمارة استبيان للحصول على المعلومات اللازمة لانجاز البحث، لذا يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان آمليين منكم توخي الدقة والموضوعية والشفافية لما له من أثر ايجابي في إنجاح هذا البحث، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم نحو كل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان علما بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الاحترام...

إشراف:

- د. مرزوق فاتح

إعداد الطلبة:

- بوقرة لخضر
- دري سليم

السنة الجامعية : 2024/2023

المحور الأول: معلومات عامة

الجنس:

ذكر أنثى

العمر:

من 30-20 من 40-31 من 50-41 من 50 فما فوق

الخبرة:

أقل من 05 سنوات من 10-05 سنوات من 15-11 سنوات أكثر من 15

المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا

المنصب الوظيفي:

عامل رئيس قسم رئيس مصلحة مدير

التقييم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
------------	-------	-------	-----------	-----------------

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

البعد 01 : الأجهزة و الوسائل

01	لدى المؤسسة عدد كاف من أجهزة الحواسيب.				
02	لدى المؤسسة جميع ملحقات الاعلام الالي والاتصال				
03	تعد أجهزة الحاسوب وأجهزة الاتصال المستخدمة من أفضل التقنيات المتاحة في العمل				
04	تقوم المؤسسة بتطوير وتحديث الأجهزة بشكل دوري.				

البعد 02 : البرمجيات

05	يتم اعتماد وتركيب برمجيات خاصة لضمان أمن وسلامة النظام المستخدم.				
06	تستخدم المؤسسة أنواع متعددة من قواعد البيانات والمعلومات بهدف مساعدتها على اتخاذ القرارات .				
07	تعمل المؤسسة على تحديث البرامج الحاسوبية عند الحاجة.				

					تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر .	08
البعد 03 : الشبكات						
					تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في المؤسسة	09
					تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية من أجل التواصل وتخزين المعلومات والبيانات	10
					تستخدم المؤسسة شبكة اتصال (الإنترنت) للربط بين مختلف الأقسام والمصالح.	11
					تضمن المؤسسة توفير شبكة الاتصالات والإنترنت في كل وقت.	12
البعد 04 : التكوين						
					توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
					يخضع العاملون في المؤسسة للتدريب المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	14
					يملك العاملون بالمؤسسة مهارات الاستخدام الفعال للأدوات الإلكترونية الخاصة بالمعلومات والاتصال.	15
					يملك العاملون بالمؤسسة القدرة على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة	16
المحور الثالث: التغيير التنظيمي						
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين الأداء الوظيفي	17
					تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة الروح المعنوية للعاملين في المؤسسة	18
					تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة الفاعلية أثناء العمل	19
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توضيح المسؤوليات وتحملها	20
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سرعة تنفيذ المخططات	21
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة معدل الاستجابة	22
					تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاركة في اتخاذ القرارات بسرعة	23
					تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال منح الثقة المتبادلة والولاء للمؤسسة	24
					تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع القدرة في التأثير والقيادة	25
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية مهارات التخطيط والمتابعة والمراقبة	26
					ترفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من وتيرة العمل وزيادة الإنتاجية وتحسين الجودة	27

					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات	28
					تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة	29
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية التفكير الابداعي للعاملين	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	30

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	96.9
	Excluded ^a	1	3.1
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	الجنس	31	96.9%	1	3.1%	32

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	السن	31	96.9%	1	3.1%	32

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	الخبره	31	96.9%	1	3.1%	32

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المستوى_العلمي	31	96.9%	1	3.1%	32	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المنصب_الوظيفي	31	96.9%	1	3.1%	32	100.0%

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	96.9
	Excluded ^a	1	3.1
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الجنس	31	1	2	1.45	.506
السن	31	1.00	4.00	2.0968	1.01176
الخبرة	31	1.00	4.00	2.1935	.98045
المستوى_العلمي	31	1.00	3.00	2.6774	.70176
المنصب_الوظيفي	31	1.00	4.00	1.7419	.89322
Valid N (listwise)	31				

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.042	4	.260	1.020	.415 ^b
	Residual	6.636	26	.255		
	Total	7.677	30			

a. Dependent Variable: الجنس

b. Predictors: (Constant), المنصب_الوظيفي, السن, المستوى_التعليمي, الخبرة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.368 ^a	.136	.003	.505	.136	1.020	4	26	.415

a. Predictors: (Constant), المنصب_الوظيفي, السن, المستوى_التعليمي, الخبرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Université Mohamed Boudiafa M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département:



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم:
التسيير

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): حري سليم المولود(ة) بتاريخ: 27/11/2001 بـ
العامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 051863729 الصادرة بتاريخ: 20/04/2015 عن بلدية
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص الإدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2023/2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التسيير
التنظيمي دراسة حالة مؤسسة هو بيليس للإتصالات / فرع ولاية المسيلة

أصريح بشرقي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 08/11/2023

التوقيع و البصمة

* يحرر كل طالب (ة) تصريحاً فردياً في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب (ة) واحد .
** يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المعضي اسقله:

الطالب (ة): ديوشة محمد المولود(ة) بتاريخ: 2001/09/19 بـ مسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 210431893 الصادرة بتاريخ: 2014/04/15 عن: بلدية بوعوم
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: كلية التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2023/2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إدارة التغيير
الـ تنظيمي دراسة حالة مؤسسة جوييليس للإتصالات فرع ولاية الطيبات -

أصرح بشرقي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة و النزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2024/08/17

التوقيع والبصمة

.....

المسيلة في: 26/05/2024


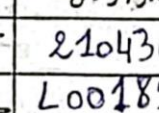
رقم:

إلى السيد:
.....

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات
نيل شهادة الماستر في شعبة: تخصص:
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسستكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا.ر.س	الإمضاء
01	بوفقة محم	19193602770	210436893	
02	درمي سليم	19193602876	L00185729	
عنوان المذكرة:				
المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)		هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)
جرزوق فاضل		<p>Annexe favorable pour un stage de 5 jrs à partir du 26/05/2024 à l'agence Msila MADANI Aziza Sous Directrice Commerciale</p>		