

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

طيوب نجاة
بوزيدي ريمة

تحت عنوان:

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستويات التعلم
التنظيمي في قطاع التأمينات

دراسة ميدانية لقطاع التأمينات بولاية المسيلة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. غلاب فاتح
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. حريزي فاروق
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. رحمانى سناء

السنة الجامعية: 2023/2022

سورة الاحقاف

شكر

أولا وقبل كل شيء الحمد لله الذي وفقنا
لإتمام هذا العمل

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

نتقدم بجزيل الشكر لأستاذنا الفاضل
الدكتور

حريزي فاروق

الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل

كما لا يفوتنا تقديم الشكر إلى الأستاذ

بوجلال عبد الرحيم

وإلى موظفي شركات التأمين على حسن
معاملتهم واستقبالهم

وفي الأخير نتقدم بالشكر لكل من ساهم في
انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

أهدا

الحمد لله على فضله وتوفيقه، أهدي
عملي هذا إلى أبي الحاضر بروح قلبي
دائما وملهمي الأول الذي رحل قبل أن
يقطف ثمار زرعه وجهده ويعانق هذا
النجاح الذي كان حلمه، فتوسده التراب قبل
أن تقر عينه برويتي اليوم، ها أنا اليوم
أحقق حلمك، ونقص الفرح بغيابك

رحمة الله عليك يا أبي

إلى نبع الحنان أُمي أطال الله في
عمرها وحفظها بحفظه

وإلى جميع أفراد عائلتي

وإلى كل الأصدقاء والأحباب

نجد

إهداء

الحمد لله ربي العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء
والمرسلين

يسعدني أن أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من وهبني الحياة
أمي الغالية حفظها الله

إلى من زرع في روحي الصبر والقوة
أبي حفظه الله

إلى من عرفت معنى المودة والرحمة والحب
أخواتي الغاليات

إلى من كان لي الحياة ومن تقاسمت معه مرارة وحلاوة الدنيا

BOBAE

إلى كل من علمني حرفا وجبر قلبي ولو بكلمة جميلة
إلى جميع أساتذة كلية العلوم التسيير لهم الفضل إلى ما أنا
عليه دفعة 2018

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ري
♦

المخلص:

تهدف الدراسة إلى إبراز دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستويات التعلم
التنظيمي (التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم على مستوى المنظمة) في قطاع التأمينات
بولاية المسيلة.

واعتمدنا بذلك على المنهج الوصفي التحليل لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبيان، حيث تم معالجة 38 استمارة بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS V26 وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، التعلم التنظيمي، قطاع التأمينات.

Summary:

The study aims to highlight the role of the use of information technology at organizational learning levels (individual learning, group learning, organization-wide learning) in the insurance sector of the MSILA state.

Thus, we relied on the analytical descriptive approach to highlight the concepts of the topic of the study, and to achieve the study's objectives, the questionnaire was designed, with 38 forms processed by the SPSS statistical programme V26 using many statistical methods.

Keywords: information technology, organizational learning, insurance sector.

الفه

...

فهرس المحتويات

- إهداء.....
- الملخص:
- فهرس المحتويات.....
- مقدمة:..... أ
- 1- الاشكالية:..... ب
- 2- الفرضيات:..... ب
- 3- اهمية الدراسة:..... ب
- 4- اهداف الدراسة:..... ت
- 5- اسباب اختيار الموضوع:..... ت
- 6- المنهج المتبع:..... ت
- 7- حدود الدراسة:..... ث
- 8- خطة الدراسة:..... ث
- 9- نموذج الدراسة..... ج
- الفصل الأول..... 1
- تمهيد:..... 2
- المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات..... 3
- المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات..... 3

6	المطلب الثاني: فوائد واثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.....
6	أولاً: فوائد تكنولوجيا المعلومات.....
7	ثانياً: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.....
8	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات
8	أولاً: المورد البشري
9	ثانياً: قواعد البيانات:
9	ثالثاً: البرمجيات والشبكات
11	رابعاً: الأجهزة والمعدات.....
14	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتعلم التنظيمي
14	المطلب الأول: ماهية التعلم التنظيمي.....
14	أولاً: مفهوم التعلم التنظيمي.....
16	ثانياً: خصائص التعلم التنظيمي.....
17	المطلب الثاني: أهمية وأنواع التعلم التنظيمي.....
17	أولاً: أهمية التعلم التنظيمي.....
18	ثانياً: أنواع التعلم التنظيمي.....
19	المطلب الثالث: أبعاد التعلم التنظيمي(مستوياته).....
22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة.....
22	المطلب الاول: دراسات سابقة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

25	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالتعلم التنظيمي
27	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية
27	أولاً: مقارنة الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات مع الدراسة الحالية
28	ثانياً: مقارنة الدراسات السابقة المتعلقة بالتعلم التنظيمي مع الدراسة الحالية
29	خلاصة الفصل:
30	الفصل الثاني
31	تمهيد:
32	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
32	أولاً: منهج الدراسة
32	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
33	ثالثاً: أداة الدراسة
34	المطلب الثاني: بناء أداة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها:
34	أولاً: بناء الاستبيان:
35	ثانياً: صياغة الأسئلة والمراجع المعتمد عليها:
36	ثالثاً: صدق الاستبيان
36	رابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة:
37	خامساً: ثبات أداة الدراسة:

38	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة
38	المطلب الأول: معالجة وتحليل البيانات الإحصائية:
38	1- تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة:
39	2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للمتغير المستقل:
40	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:
40	1- اختبار العلاقة الخطية بين متغيري الدراسة:
41	2- اختبار الفرضية الأولى:
43	3- اختبار الفرضية الثانية:
45	4- اختبار الفرضية الثالثة:
49	الخاتمة
52	المراجع
58	الملاحق

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ج
02	يوضح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	13
03	مستويات التعلم	21

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
33	أرقام حول توزيع واسترجاع الاستبيان في عينة الشركات المبحوثة	01
34	توزيع بنود الاستبيان على الابعاد والمحاور الرئيسية	02
35	تصميم استمارة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها	03
36	اختبار التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة (Shapiro-Wilk)"	04
37	معامل الثبات "Alpha Gronbachs"	05
38	توزيع مفردات العينة حسب الخصائص الشخصية والتنظيمية"	06
39	المتوسطات والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للمتغيرات المستقل	07
40	مصفوفة الارتباطات	08
42	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط للتعلم الفردي	09
42	معامل الارتباط والتحديد	10
43	تحليل التباين ANOVA	11
44	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط للتعلم الجماعي	12
44	معامل الارتباط والتحديد	13
45	تحليل التباين ANOVA	14
46	نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط للتعلم على مستوى المنظمة	15

46	معامل الارتباط والتحديد	16
47	تحليل التباين ANOVA	17
48	نتائج الفرضيات	18

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين	59
02	استمارة الاستبيان	60
03	نتائج SPSS	64
04	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية	70
05	طلب مساعدة الطلبة على إجراء التربص الميداني بالوكالات الأربعة محل الدراسة	72

المق

ت

مقدمة:

تعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي أهم ما يميز العصر الحالي في خضم التحولات التي تعيشها اليوم، حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات خاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات، وساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالية وإعلامية ومعلوماتية واحدة .

تعد تكنولوجيا المعلومات أداة قوية وفعالة لتعزيز وتحسين التعلم التنظيمي في مختلف السياقات التعليمية والتنظيمية تفنى التعلم التنظيمي بالعمليات التي يستخدمها الأفراد والمؤسسات لاكتساب وتطوير المعرفة والمهارات والقدرات والقيم التي تؤثر في أدائهم وقدرتهم على التكيف والابتكار في بيئة تنظيمية .

يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات فرصا هائلة للتعلم التنظيمي من خلال توفير سهل وسريع إلى المعلومات والموارد التعليمية يمكن للأفراد والمؤسسات الاستفادة من الأجهزة الإلكترونية، مثل الحواسيب، الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية للوصول إلى البرامج والتطبيقات التعليمية .

حيث تعزز تكنولوجيا المعلومات التعلم التنظيمي من خلال توفير أدوات وتطبيقات تعاونية وتفاعلية تمكن المتعلمين من التواصل والتفاعل مع زملائهم والمعلمين عبر الأنترنت علاوة على ذلك يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز العملية التعليمية وتحسين التعلم من خلال استخدام تطبيقات الويب .

يمكن أن تحدث تكنولوجيا المعلومات تأثير عميق على التعلم التنظيمي حيث توفر وسائل فعالة ومبتكرة للوصول إلى المعرفة والتواصل والتعاون والتقييم بفضل هذه التقنيات المتقدمة كما يمكن للمؤسسات والأفراد تحقيق أداء متميز وتحسين قدراتهم التنظيمية والابتكارية في عالم يتغير بسرعة.

1- الاشكالية:

لتعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات على مستويات التعلم التنظيمي في قطاع التأمينات بالمسيلة يمكننا طرح الاشكالية الرئيسية التالية:

• ما هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستويات التعلم التنظيمي في قطاع التأمينات؟

وللإجابة على الاشكالية ثم طرح الاسئلة الفرعية:

_ هل يوجد دور لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على التعلم الفردي؟

_ هل يوجد دور لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على التعلم الجماعي؟

_ هل يوجد دور لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والتعلم على مستوى المنظمة؟

2- الفرضيات:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 < a$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الفردي في المؤسسات محل الدراسة .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 < a$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الجماعي في المؤسسات محل الدراسة .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 < a$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم على مستوى المنظمة في المؤسسات محل الدراسة.

3- اهمية الدراسة:

- التعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستويات التعلم التنظيمي.

- اصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءا مهما في حياتنا اليومية.

- التعلم التنظيمي من أهم المجالات في عصرنا الحالي ويسعى لتحقيق ميزة تنافسية.

4- اهداف الدراسة:

- توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم التنظيمي بأبعاده (التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم على مستوى المنظمة)

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات محل الدراسة

- التعرف على مستويات التعلم التنظيمي في قطاع التأمينات من وجهة نظر موظفيها

5- اسباب اختيار الموضوع:

- اندراج الموضوع مع تخصصنا.

- مواكبة الموضوع لمتطلبات العصر الذي تعيش فيه المنظمات.

- الميل لمعالجة الموضوع.

- الاهتمام الكبير بموضوع تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات.

6- المنهج المتبع:

لمعالجة موضوع دراستنا تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تكنولوجيا المعلومات والتعلم التنظيمي، اين تم الاعتماد على أداة الاستبيان أحد اهم ادوات جمع المعلومات والبيانات كما تم استخدام المنهج الاحصائي في برنامج Spss v26 لمعالجة بيانات الاستبيان

7- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تمثلت في اهم المفاهيم المعتمدة خلال الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والتعلم التنظيمي

الحدود المكانية: شركات التأمين بالمسيلة (car, saa, caat, crma) (شركة التأمين وإعادة التأمين، الشركة الوطنية للتأمين، شركة التأمين للسيارات، الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي).

الحدود الزمنية: تمت الدراسة النظرية خلال الموسم الدراسي 2023/2022

اما الدراسة الميدانية تمت خلال شهر ماي 2023

8- خطة الدراسة:

للإجابة على اشكالية الدراسة قمنا بتقييم الدراسة حسب منهجية IMRAD إلى فصلين:

الفصل الاول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة قمنا بتقسيمه إلى 3 مباحث، المبحث الاول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات، والمبحث الثاني الإطار النظري للتعلم التنظيمي، والمبحث الثالث الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الدراسة.

الفصل الثاني: مخصص للدراسة الميدانية على عينة من شركات التأمين ومعالجة البيانات عن طريق البرنامج الاحصائي Spss V26 من خلال مبحثين

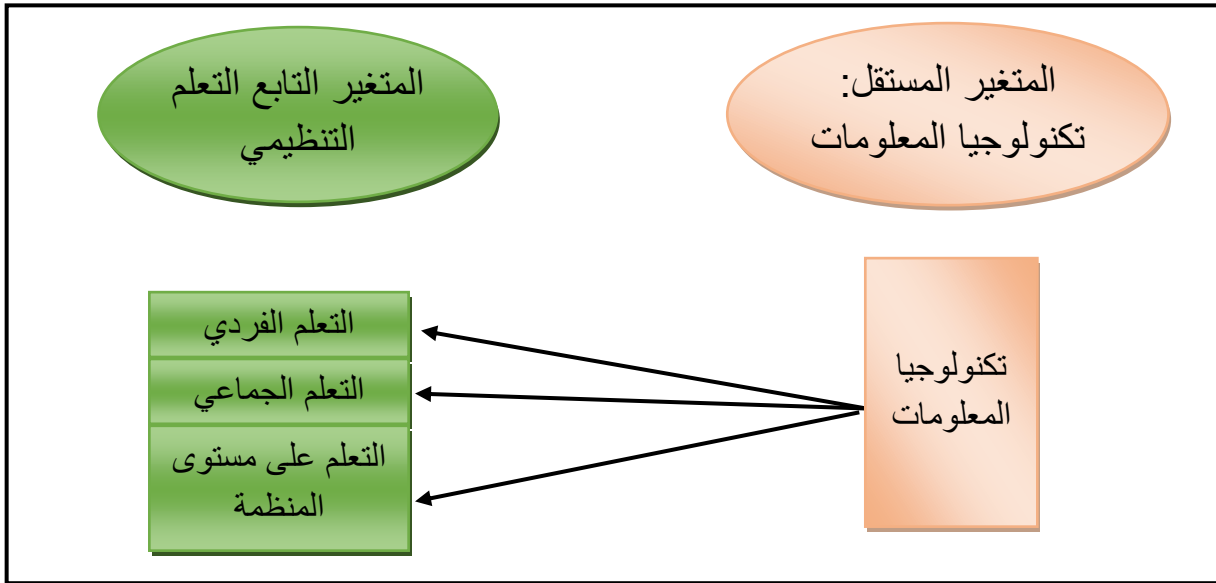
المبحث الاول: إجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة النتائج.

9- نموذج الدراسة

بناء على مجموعة من الدراسات السابقة وعلى ضوء اشكالية الدراسة وتبعاً للإطار النظري لها تم تطوير النموذج المقترح للدراسة والذي من خلاله تم الربط بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وبين أبعاد التعلم التنظيمي (المتغير التابع)

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبتين

التعريفات الاجرائية

أ. التعريفات الاجرائية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وأبعاده:

* **تكنولوجيا المعلومات:** عبارة عن مجموعة من المكونات المادية البرمجيات، الاتصالات، أو التي تسمح بتخزين معالجة نقل المعلومات في شكل اصوات بيانات

* **أبعاد تكنولوجيا المعلومات:** . المورد البشري . الاجهزة والمعدات

. قواعد البيانات . الشبكات

. البرمجيات

ونعتبرها بعدا واحدا

ب . التعريفات الإجرائية: للمتغير التابع (التعلم التنظيمي وابعاده)

• **التعلم التنظيمي:** عملية مستمرة لاكتساب معارف جديدة لحل مشكلات المنظمة وتحقيق أهدافها

• **ابعاد التعليم التنظيمي:**

. التعلم الفردي: هو التعلم الذي يقوم به الفرد لنفسه للتطوير من أفكاره ومهاراته

. التعلم الجماعي: يتم عن طريق فرق العمل لنقل المعرفة وتبادل الأفكار

والمقترحات والخبرات

. التعلم على مستوى المنظمة: مجموعة من الأفكار والمعلومات المتراكمة

والمكتسبة لدى المنظمة تمكنها في حل المشكلات

الفصل

الأول

الإطار النظري

للدراسة

تمهيد:

العصر الحالي هو عصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات ميزة العصر الذي نعيش فيه وتقف وراء كل ركيزة التطور التكنولوجي والرفع من مستوى وكفاءة التعلم التنظيمي الذي يركز على ضرورة اهتمام المنظمة بتجاربها السابقة وخبرات المنظمات الأخرى للاستفادة منها في حل المشاكل التي تواجهها لضمان البقاء والاستمرارية وتقديم خدماتها بكفاءة عالية ونظرا لأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات وتأثيره على مستويات التعلم التنظيمي سوف نتعرف على مفهوم واهمية وابعاد كل من المتغيرين.

المبحث الاول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: الإطار النظري للتعلم التنظيمي

المبحث الثالث: دراسات سابقة

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات تغيرات جذرية وعميقة وبعيدة المدى، بل تتسم ثورة تكنولوجيا المعلومات بخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة مثل قابلية التحرك والحركية والتحويل وتقليص الوقت والمكان ولهذا سنحاول تقديم هذا الفصل عن اهم المحطات المؤثرة في تكنولوجيا المعلومات ثم تقديم اهم الخصائص، مروراً بفوائد تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها وأثر استخدامها.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

قبل تعريف تكنولوجيا المعلومات يتطلب الأمر كشف النقاب عن ماهية التكنولوجيا بشكل عام.

إن التكنولوجيا بمعناها الواسع يقصد بها جانب الثقافة المتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الانسان في العالم الخارجي ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها.⁽¹⁾

هناك تعريفاً للتكنولوجيا أكثر دقة وشمولية ان تكنولوجيا عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية (تحويل العلم من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية (آلة) أو معدات وأجهزة. .. الخ) أدوات ووسائل يستخدمها الانسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما.⁽²⁾

حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) فإن تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع ومعالجة ونقل المعلومات في شكل أصوات وبيانات وصور فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق علم البعديات الالكترونية والتكنولوجيات الملحقه.⁽¹⁾

¹ - جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 49.

² - المرجع نفسه.

حيث عرفها ابوبكر محمد الهوش بانها البحث عن أفضل وسيلة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطلابها بسرعة وفعالية اذ يشتمل مفهوم تقنية المعلومات على فكرة تطبيق التقنية في تناول المعلومات من حيث انتاجها وحيازتها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية ويتطلب كذلك أجهزة ومعدات متفوقة. (2)

وتعرف أيضا بانها الأجزاء المعدنية والليينة وقاعدة البيانات الإدارية وغيرها من التكنولوجيا التي تستخدم من اجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات لتحسين كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات نذكر منها:

- **التفاعلية:** تعني ان المشاركين في عملية الاتصال يمكنهم من تبادل الادوار بحيث يكون المرسل هو نفسه المستقبل في ان واحد، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.

- **اللاتزامنية:** وتعني امكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه مثلا البريد الالكتروني نجد الرسالة ترسل مباشرة من المنتج إلى المستقبل دون حاجة لتواجد الاخر اثناء العملية. (3)

¹ - يزغش كاميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب، بسكرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009، ص72

² - قرناش هوارى، دور المعلومات في إدارة المخاطر بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم المالية والمحاسبة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، ص 54.

³ - بومابلة سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة باتنة، العدد 3، الجزائر، مارس 2004.

- اللامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال فلا يمكن لأي جهة ان تعطل الانترنت على مستوى العالم باسره. (1)
- قابلية التوصيل: وتعني امكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- قابلية التحرك والحركية: أي يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاتها من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الحاسب الآلي الناقل والهاتف.
- قابلية التحويل: بمعنى امكانية نقل المعلومات من وسيط إلى اخر كتحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة، أو ما يسميه علي محمد شمو بالمقروء الالكتروني.
- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الاماكن الكترونيا - متجاوزة
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها ببسر وسهولة. (2)
- الشبوع أو الانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.
- اللامجاهيرية: وتعني امكانية توجه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة، إلى جماهير ضخمة.

¹- قرفاش هواري، مرجع سبق ذكره، ص 60.

²- أعمامرة كريم، تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد 49، ديسمبر 2017، الجزائر، ص 348.

المطلب الثاني: فوائد واثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

أولاً: فوائد تكنولوجيا المعلومات

هناك عدة فوائد نذكر منها:

- تعمل على تطوير ادوات الادارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.
- تسمح بالتوحيد في كل مكان.
- العمل على تقليص الاعمال الادارية والتركيز على المهام الأساسية.
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة. (1)
- تحسين الانتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون.
- الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية.
- اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون.
- ركيزة الابداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة اسواق جديدة الخ.
- تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها.
- انتشار وتوسع التجارة الالكترونية. (2)

¹ - زيد جابر، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية - دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، ص38.

² - خيرة فوزية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 03، 2011، ص 737.

ثانيا: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا الا انه لا يجب النظر اليها على أنها خير خالص بل العكس من ذلك في بعض الجوانب وهذا ما سينجلي لنا في إطار الحديث عن الآثار الايجابية والسلبية لاستخدامها.

1- الآثار الايجابية

- الخدمات المقدمة من طرف شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة الخ، لقد زادت من شعور الفرد بالحرية ونزعت عن كاهله قيود ايقاع الزمن.
- توفر تقدم تكنولوجيا المعلومات مواد غنية ومهمة كما توفر المعلومات في شتى مجالات الحياة كالسفر والسياحة واللهو فضلا عن منتديات النقاش والحوار الالكترونية التي تساهم في الارتقاء.
- تساعد الانترنت القوى والحكومات والتنظيمات التابعة لها كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.
- تساهم شبكة الانترنت على الترويج وبيع مختلف انواع الكتب وتساعد في الاطلاع على الادبيات التي تحضرها بعض الحكومات.
- تؤدي الصحف الالكترونية في عصر المعلوماتية دورها في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب.
- اما في المجال العلمي ساهمت الانترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتحت آفاقا جديدة امام البحث العلمي. (1)

¹- بن سعد مجال، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، تندوف، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، عدد 01، أبريل 2022، ص 299.

2- الآثار السلبية

- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الافراد ستوقف أو تنتهي بعض الوظائف
- ستسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الافراد وبلك قد يتجاوز على خصوصياتهم وحررياتهم الفردية
- استخدامها المكثف قد يسبب الارهاق والمشاكل الصحية.
- تسبب شلل المجتمعات في كل الاعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه أنظم المالية.
- من ممكن استخدامها خاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية وبطريقة غير قانونية وبطريقة غير مشروعة.

- تفعيل العلاقات بين المتعاملين اقل إنسانية. (1)

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات

أولاً: المورد البشري

1- المورد البشري: هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع انظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين.

1-1 الاختصاصيين: وهم الافراد الذين يحلون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ويتكونون من محلي انظمة والمبرمجين ومشغلي الحاسوب والملاك الاداري والتقني والكتابي وطبيعياً يقوم محللو النظام بتصميم النظام باستثناء إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين يقوم المبرمجين بأعداد البرامج الحاسوب،

¹ - ياسع ياسمينه، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، دراسة حالة شركة القطن الممتص، مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص 34.

1-2 المستخدمين النهائيين: هم الافراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن ان يكون المدراء والمحاسبين أو المهندسين أو البائعين أو العملاء أو الكتبة وأكثر مستخدمين نهائيين الأنظمة المعلومات. (1)

ثانيا: قواعد البيانات:

تعتبر البيانات في المنظمة موردا تنظيميا حيويا وثمانيا لابد من ادارته كما هو حال اصول المنظمة الاخرى ادارة موارد البيانات تعني استخدام نظم وادوات تكنولوجيا المعلومات مثل نظم ادارة قواعد البيانات مستودع وتقنيات التنقيب عن البيانات وغيرها لإنتاج المعلومات ذات القيمة المضافة للأعمال ودعم عمليات وانشطة الادارة. (2)

وتتضمن قاعدة البيانات في النظم الحديثة تعريف كل عنصر من عناصر البيانات وتسجيله مرة واحدة في جميع الملفات وتنظيمها لأغراض التوصل الكفاء للمعلومات عل ان يكون ذلك عن طريق الافراد المسؤولين فقط كأن تكون المعلومات عن المبيعات متاحة لرجال التسويق ويفيد ذلك في ربط البيانات بالنواحي الوظيفية لمستخدمي المعلومات وتحسين كفاءة تدفق المعلومات. (3)

ثالثا: البرمجيات والشبكات

1- البرمجيات: تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية وتقوم بمختلف التطبيقات ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا المعلومات أساسية لتشغيل الحاسوب

¹ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي 30، الإسكندرية، 2009، ص 200.

² - المرجع السابق، ص 40.

³ - صياد صباح، أنظمة المعلومات وتأثيراتها على تنفسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة وهران 2، الجزائر، 2018/2017، ص 28.

وتساهم في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات وتقسم إلى برمجيات:⁽¹⁾

ومن اهم التصنيفات للبرمجيات نذكر منها:

- **برنامج النظام:** تسعى إلى تعظيم انتاجية النظام مع تخفيض التكاليف ولقد بدأ استعمالها في بداية الخمسينات وتؤدي هذه البرامج عدة وظائف من اهمها:⁽²⁾

▪ ادارة موارد الحاسوب.

▪ تخصيص مساحات التخزين للبيانات والمعلومات.

▪ المحافظة على سرية المعلومات.

- **برامج تطبيقية:** وهي البرامج التي يستخدمها المستخدم النهائي من اجل اداء تطبيقاته المختلفة على الحاسوب وإلى تتعلق بمجال نشاط معين مثل المحاسبة.

2- الشبكات: تنتقل المعلومات في شبكات الحاسب عبر وسائل أو قنوات اتصال ترتبط

بين عناصرها وتصنف وسائل الاتصال الشبكي إلى وسائط سلكية ولاسلكية.

1_ الوسائط السلكية:

الاسلاك المزدوجة، الكابلات المحورية كابلات الالياف البصرية.

2-الوسائط اللاسلكية:

الميكرويف، الأقمار الصناعية.⁽¹⁾

¹ - سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2016/2017، ص33.

² - طه حسين النوى، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال دراسة حالة المديرية لمؤسسة الاتصالات الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010، ص 100.

وتعد الشبكات محصلة ما افرزته الاتصالات عند بعد لما لها من فعالية وسرعة في نقل البيانات والمعلومات.

ويمكن تعريفها كترتيب منسق لوحدات مستقلة منفصلة متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر.²

رابعاً: الأجهزة والمعدات

الأجهزة والمعدات وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها ونقلها وتداولها استرجاعها واستقبالها و بثها للمستخدمين كما انها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى المكونات المادية وبذلك فان الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية، اما من حيث مكونات الحاسوب تشمل العناصر التالية:

- وحدة الادخال.

- وحدة المعالجة المركزية.

- وحدة التخزين.

- وحدة الاتصال.

1- **الحاسوب:** لقد أصبح استخدام الحاسوب ضروريا في حياة المؤسسات فالتطور الهائل ما هو الا دليل استخدام⁽¹⁾.

¹ - حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة مقارنة بين ماليزيا تونس الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2012/2023، ص24.

² - طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شبكة انتاج الكهرباء تسارت للحصول على شهادة الماجستير إدارة الأعمال، جامعة وهران 2، 2015، ص15.

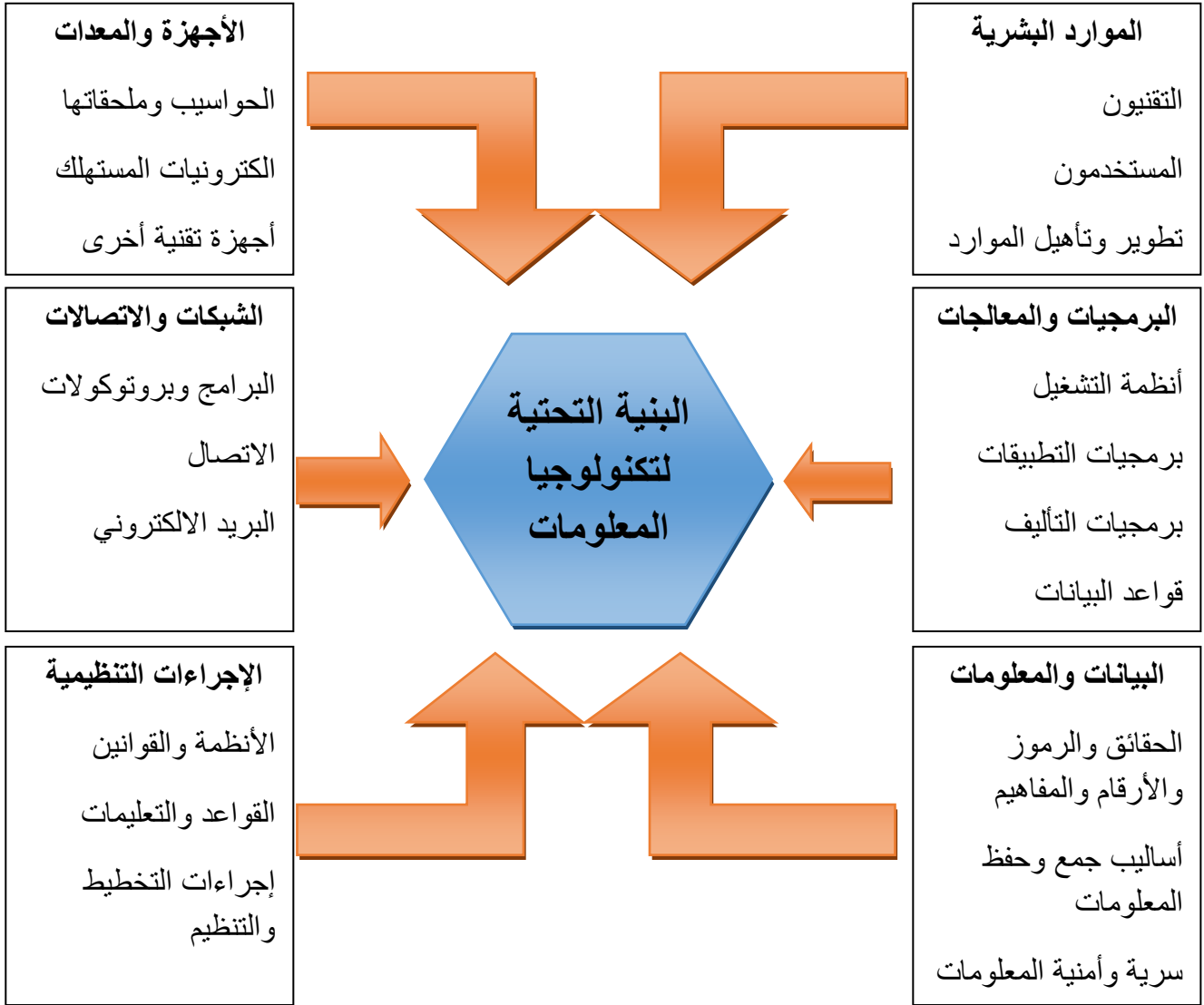
ومن اهم مميزات الحاسوب نذكر منها ما يلي: (2)

- السرعة: يمتاز بقدرة فائقة على انجاز العمليات الحسابية والمنطقية وتخزين البيانات.
- الدقة: من النتائج الي تستخرج بواسطة الحاسوب تكون غاية في الدقة.
- التخزين: للحواسيب قدرة على التخزين ويمكن حفظ عشرات المجلدات في ذاكرة الحاسوب ويكون التخزين في ذاكرة داخلية أو شريط أو اقراص.
- سهولة التشغيل: يمتاز بسهولة التشغيل والاستخدام دون تعقيدات.

¹ - عماوي علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018/2017، ص26.

² - هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة شركة الجزائر للهاتف النقال موبليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 84.

الشكل رقم (03): يوضح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: عمار محمد زهير تيناوي دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات بحث مقدم لنيل درجة الماجستير إدارة اعمال التخصصي الجامعة الافتراضية السورية، 2018-2019 ص42

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتعلم التنظيمي

التعلم التنظيمي من المفاهيم الإدارية الحديثة، فهو من أهم المجالات ويتمشى مع عصرنا الحالي، ويسعى لتحقيق ميزة تنافسية ومعالجة المشكلات، وهو عملية تتم في كافة المستويات الإدارية الموجودة داخل المنظمة وذلك راجع إلى أهمية هذه العملية التنظيمية التي تساعد المنظمة على تجديد قدرتها في مجال المهام الموكلة للعاملين بها.

فالتعلم التنظيمي عملية أو مجموعة من العمليات والأنشطة التي تسعى المنظمة من خلالها إلى تحسين قدراتها وتفعيل علاقتها مع بيئتها الداخلية والخارجية.

المطلب الأول: ماهية التعلم التنظيمي.

أولاً: مفهوم التعلم التنظيمي.

يمكن القول إن التعلم التنظيمي يعني التغيير في السلوك والأداء نتيجة التعلم حيث يعتبر سيمون (simon) من أوائل المفكرين الذين تطرقوا لمصطلح التعلم التنظيمي (1969) وعرفه على أنه " الوعي المتنامي بالمشكلات التنظيمية والنجاح في تحديد هذه المشكلات وعلاجها من قبل الأفراد العاملين في المؤسسات مما ينعكس على عناصر ومخرجات المنظمة ذاتها ¹.

هذا التعريف يتركز على عنصرين أساسيين هما:

✚ الوعي بالمشكلات المرتبط بمستوى التطور المعرفي في المؤسسة.

✚ المخرجات الناتجة عن هذا الوعي والمبنية على الإجراءات التي تتخذها

المؤسسة في التعامل مع هذه المشكلات.

¹ - شنشونة محمد، أهمية التعلم التنظيمي في نجاح المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة العدد 33، جانفي 2014، ص 109_110.

تعريف بيترسينج "التعلم التنظيمي هو الوسيلة التي من خلالها يكتشف الأفراد في المنظمات باستمرار، كيف أنهم هم الذين يشكلون الواقع الذي يعملون فيه. وكيف أن باستطاعتهم تغيير ذلك الواقع".¹

تعريف David A, Gravin 2003: " هو مهارة تنظيمية تتم من خلال تكوين واكتساب ونقل المعرفة وتحرير تصرفاتها لتحقيق معرفة ورؤى جديدة".²

وعرفه (هيجان 1998) على أنه " عملية مستمرة نابعة من رؤية أعضاء المنظمة، حيث تستهدف هذه العملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة، ورصد المعلومات الناتجة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة ومراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها".³

التعريف الإجرائي: يمكن القول ان التعلم التنظيمي هو " ذلك العملية التي تسعى المنظمة من خلالها إلى اكتساب معارف جديدة وخبرات تطمح من ورائها إلى تحسين قدراتها التنظيمية وتطوير ذاتها وتوظيفها جماعيا في حل مشكلات المنظمة والوصول إلى أهدافها التنظيمية شرط أن يتم ذلك في إطار ثقافة تنظيمية مبنية على رؤية مشتركة ومشجعة للعمل الجماعي".

¹ - شريفي مسعودة، إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة، دراسة حالة منظمة جنرال الكتريك " عملاق التكنولوجيا العالمي"، أطروحة دكتوراه، جامعة الشلف، الجزائر، 2016/2015. ص 94.

² - محمد مصطفى محمد قويني، المنظمات المتعلمة والتعلم التنظيمي على الموقع

<https://hrdiscussion.com/hr15951.html> بتاريخ 2023/04/08 على الساعة 00.00 ليلا.

³ - فايز عبد الرحمن الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء التنظيمي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 16.

ثانيا: خصائص التعلم التنظيمي.

إن التعلم التنظيمي يتميز بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:

- ❖ ظاهرة جماعية فالتعلم التنظيمي يتصف بالعمل الجماعي وروح الفريق ويرتبط بحاجات أعضاء المنظمة ودوافعهم واهتماماتهم والتفاعل الجماعي في حل المشكلات.¹
- ❖ تحتاج عملية التعلم التنظيمي إلى وجود رؤية مشتركة بين أعضاء المنظمة حول هدف ومستقبل المنظمة.
- ❖ إن عملية التعلم التنظيمي لا يمكن أن تحقق النتائج المرجوة منها دون مساندة من قيادة المنظمة التي يجب أن تكون قدوة للآخرين في السلوك والتصرف.²
- ❖ التعلم التنظيمي ظاهرة متعددة الأوجه والترابط بين عناصر مختلفة في شكل نظام لا يمكن دراسته من خلال تقليص مجال البحث في عنصر أو آخر وإنما يدرس كنظام متكامل.³
- ❖ التعلم التنظيمي عملية تتضمن عددا من العمليات الفرعية المتمثلة في الحصول على المعرفة من المصادر المختلفة لها وتخزينها في الذاكرة التنظيمية للاستفادة منها لحل المشكلات الحالية والمستقبلية.

¹ - رزيقة رحمون، وسيلة السبتي، يزيد تفرارات، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين أداء المنظمات، مجلة اقتصاد المال والأعمال FBE، جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، المجلد 03، العدد31، 2019/10/03، ص522.

² - سوزان محمد محمود عتوم، نموذج مقترح لقياس دور ثقافة التعلم التنظيمي والذكاء العاطفي في تحسين الأداء التنظيمي. أطروحة إستمالية لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه فلسفة في إدارة كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2011، ص 14.

³ - خديجة بلموهوب، دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة سطيف، الجزائر، 2011/2012. ص 32.

❖ يحصل التعلم التنظيمي من قبل الأفراد وهو عبارة عن تسلسل أفعال وخبرات تؤدي إلى تطوير تطبيقات ومعارف متحكم بها ويستغلها الأفراد في تسيير المواقف التي تمر بهم في العمل.

المطلب الثاني: أهمية وأنواع التعلم التنظيمي.

أولاً: أهمية التعلم التنظيمي.

تكمن أهمية التعلم التنظيمي في كونه الطريق الوحيد لنشر المعرفة داخل المؤسسة وتبرز أهميته داخل المؤسسة في تحقيق الأهداف التالية¹:

- ✓ تسيير وتوسيع دوائر وحلقات الاتصال في المؤسسة بحيث يتيح للأفراد عملية تبادل الخبرات ومناقشة التجارب الفردية، وبالتالي المساهمة في تكوين مفاهيم جديدة من السلوكيات الإيجابية.
- ✓ تنمية استخدام أساليب العمل الجماعي وفرق العمل كأساس للأداء في مختلف عمليات المؤسسة.
- ✓ خلق جو الشفافية بين العاملين.
- ✓ تطوير القدرة على التغيير الإستراتيجي².
- ✓ تطوير القدرة على الإبداع.
- ✓ تحسين الأداء التنظيمي.

¹ - مراد علة، التعلم التنظيمي في ظل الإدارة المعرفية، مدخل للمنظمات المتعلمة في عصر المعرفة، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد 08، 2012، ص 54.

² - حمزة معمري، سمرة كحلات، التعلم التنظيمي في قطاع التعليم العالي، أبعاد ورهانات تمويل الجامعة إلى منظمة متعلمة، جامعة الجزائر 2، أبو قاسم سعد الله، مخبر المخطوطات العربية، جامعة الجزائر 2، المجلد 06، العدد 02، جمادى الأولى 1444هـ / ديسمبر 2022، ص 248.

ثانياً: أنواع التعلم التنظيمي.

هناك تعدد في أنواع التعلم التنظيمي، لكن الباحثين أشاروا إلى 05 أنواع وهي:

1_ التعلم التكيفي: يعني أن المنظمة تصحح ذاتها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية لتكيف معها لتستفيد من تجاربها وخبراتها السابقة وتحليل الإجراءات والسلوكيات والنتائج ومقارنتها مع الأهداف المرسومة والنتائج الفعلية المحققة في الواقع وإعادة توجيه السلوك والإجراءات فيما تحقق الأهداف المرغوبة، والتعلم التكيفي يقوم على التغذية العكسية وتقويم النتائج وإجراء التعديلات فيما يتوافق ويتلاءم مع الأهداف¹.

2_ التعلم التنبؤي: هو التعلم المبني على اكتساب المعرفة الناتجة عن تصور المستقبل والاستعداد له عبر تغييرات تنظيمية مخططة، ويعتبر التعلم التنبؤي أكثر فائدة من التعلم التكيفي، لأن هذا النوع من التعلم يذهب إلى أبعد من مجرد للاستجابة للتغيرات البيئية، وهو توقع لمستقبل المنظمة وهذا النوع من التعلم يعمل على تنمية مهارات التفكير والإبداع والابتكار².

3_ التعلم التفاعلي: ظهرت فكرة التعلم التفاعلي في الأربعينيات من القرن العشرين وانتشرت بعد ذلك عالمياً حيث يشير إلى التعلم عن طريق العمل فمن خلاله يحدث التعلم في كل المواقف وبصفة مستمرة، نتيجة للخبرة المباشرة التي تنتج من خلال التفاعل مع الآخرين في المواقف الاجتماعية.

¹ - مروان أحمد يوسف، أثر التعلم التنظيمي على السلوك الإبداعي لرؤساء الأقسام في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان، رسالة إستمالية لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2015، ص20.

² - بلقاسم جوادي، التعلم التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2015، ص 39_40.

وهذا النوع من التعلم يقوم على فكرة " لا يوجد تعلم من دون عمل" ويقوم على فرضية أن الأفراد يتعلمون بصورة أفضل عندما يجتمعون معا ويناقشون قضايا عامة¹.

4_ التعلم الجماعي: هو التعلم الذي يتطلب عدد من القدرات مثل حل المشكلات، والتعلم من خلال الممارسة الجيدة، وتحويل المعرفة بكفاءة عبر المنظمة، وهذا ما يؤدي إلى زيادة اكتساب واستغلال التعلم².

5_ التعلم التوليدي: هو القدرة على توليد أفكار جديدة وهذا يعني أنه يقوم على الإبداع والمفاهيم التي من شأنها تطوير المهارات الجماعية وتحقيق النجاح للمنظمة³.

المطلب الثالث: أبعاد التعلم التنظيمي(مستوياته).

يشير مختلف الباحثين المهتمين إلى تقسيم مستويات التعلم التنظيمي إلى مستوى فردي ومستوى جماعي ومستوى تنظيمي.

1_ التعلم على المستوى الفردي: هو عملية خلق المعارف واكتسابها نتيجة الخبرة المكتسبة من التجارب والممارسات السابقة والتي يتم تدعيمها عن طريق التغذية العكسية، وأيضا يتعلق التعلم الفردي بالتعلم الذي يقوم به الفرد بنفسه⁴.

2_ التعلم على المستوى الجماعي: إن التعلم في هذا المستوى هو التعلم الذي يقوم به الأفراد عن طريق فرق العمل من خلال الأعمال المنفذة على مستوى الجماعة وبطريقة تعاونية

¹ - بريطل فطيمة الزهرة، أهمية التعلم التنظيمي في تكوين رأس المال الفكري، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل م د) في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2016، ص 30.

² - بلقاسم جوادى، المرجع السابق، ص 40.

³ - سليمانى عز الدين، استراتيجيات التعلم التنظيمي وكيفية تسريعه في المؤسسة الجزائرية، مجلة آفاق العلوم، جامعة الجلفة، العدد 03، ص 210.

⁴ - ترغيني صباح، دور التعلم التنظيمي في دعم الابتكار في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوعريبيج. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017/2018، ص 95-96.

وتشاركية بحيث يتطلب عددا من القدرات والخبرات لحل المشكلات والتعلم من خلال ممارسات جديدة¹.

وتعد الفرق (Teams) هي العجلة التي تحرك عملية التعلم التنظيمي، ومن بين خصائصها هو قدرتها على المناقشة المتبادلة بشكل مريح بين جميع الأعضاء، وتكون مناقشة جميع الأشياء مكشوفة بين الأعضاء وهم أعضاء يشتركون في نماذجهم العقلية.

(Mental Models) يتشاورون علانية في الحلول التي تتفق معهم، تتم عملية التعلم بينهم بطريقة تعاونية تشاركية ويمتلكون رؤية مشتركة، يسعون من خلالها الوصول إلى هدف موحد.

ويرى كل من (Rayan and zyber skerritt) أن نجاح برنامج التعلم الفرقي يتحقق

عندما:

- ❖ تؤمن الإدارة بأهمية التعلم بالممارسة.
- ❖ يتم تصميمه وتقييمه من طرف خبراء مختصين.
- ❖ تكوين روح الفريق بين العاملين من أجل حل مشكلة تهمهم جميعا.
- ❖ تكافئ المنظمة وتشجع المشاركة الناجحة².

3_ التعلم على المستوى التنظيمي: التعلم التنظيمي يعني المنظمة التي تتعلم عن طريق

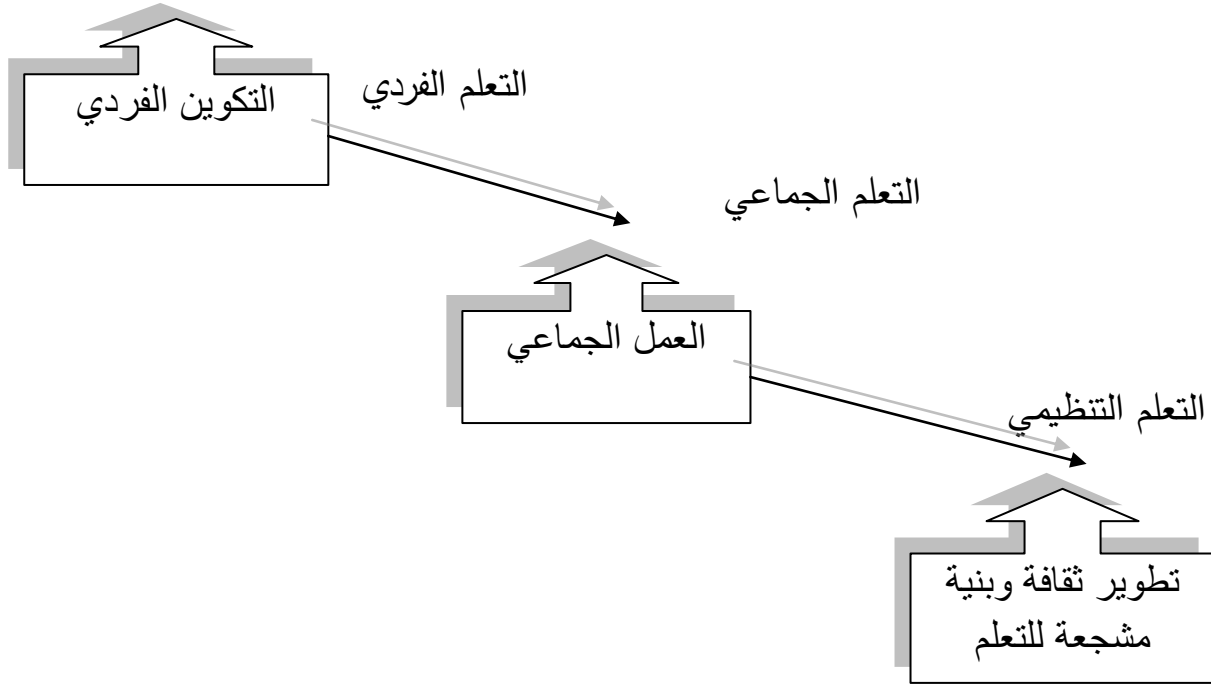
حفظ نتائج تجاربها واكتسابها بنشاطات أفرادها، وتمثل التعلم في هذا المستوى الحالة التي يتم فيها تبادل المعرفة والمعلومات والخبرات بين الأفراد بغض النظر عن مستوياتهم التنظيمية

¹ - بريطل فطيمة الزهراء. التعلم التنظيمي مدخل استراتيجي لتطوير المنظمات، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 02، ديسمبر 2017، ص 108.

² - عيشوش خيرة، التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص مالية دولية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010/2011، ص 20_21.

والاستراتيجيات والإجراءات والسياسات التي تعيق عملية التعلم وتسبب المشكلات في العمل اليومي¹.

الشكل رقم (04): مستويات التعلم



المصدر: سطوح سميرة، روابحية مريم، منظمات التعلم للبيئة الحاضنة للإبداع والتعلم التنظيمي، منشورات دار الفائز للطباعة والنشر والتوزيع. قسنطينة. 2016م / 1437هـ. ص 99.

¹ - سطوح سميرة، روابحية مريم، منظمات التعلم للبيئة الحاضنة للإبداع والتعلم التنظيمي، منشورات دار الفائز للطباعة والنشر والتوزيع، قسنطينة، 2016 م / 1437هـ، ص 98_99.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة

المطلب الاول: دراسات سابقة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

أولاً: دراسة قرناش هوارى، دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالتسليف، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري علمي منظم من خلال دراسة الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة وابرار مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة المخاطر المالية للمؤسسة واهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية للمؤسسة والوقوف على واقع المؤسسة الاقتصادية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

توصلت الدراسة إلى أن هناك عوامل عديدة ومتعددة خارجية وداخلية تؤثر في أداء المؤسسة إذا تعد تكنولوجيا المعلومات من بين أهم العوامل الداخلية التي تؤثر بدرجة كبيرة على كل من الاداء الوظيفي والتنظيمي وكذا الديناميكي للمؤسسة وتغير تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الاكثر اهمية في بيئة الأعمال المعاصرة وان الاستثمار في ابعاد تكنولوجيا المعلومات من شأنه تحقيق العديد من المزايا للمؤسسة كتخفيض عوائد أفضل والحصول على الجودة اما النتائج التطبيقية فتمثلت في:

تصورات المبحوثين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة جاءت مرتفعة اذ بلغ متوسط اجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة (3,78) وبانحراف معيار (0,82) وهذا ما يدل ان مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف تولي اهمية بالغة لهذا النوع من التكنولوجيا.

منهج الدراسة:

اعتمد الطالب في دراسته النظرية على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل اما الجانب التطبيقي فتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات وتصنيفها

ثانيا: دراسة مهيب وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية، مذكرة مقدمة من متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي جامعة الجزائر3، 2011-2012 هدفت دراسة هذا الطالب إلى التعريف بالإدارة الالكترونية للموارد البشرية ومتطلباتها المادية والبشرية الكشف عن المنافع التي يمكن أن تتحصل عليها المنظمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة مواردها البشرية توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

نتائج الجانب النظري: خلفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فجوة رقمية بين الدول وقسمت بذلك المجتمعات إلى ثلاث فئات مجتمعات مشاركة قادرة وتقوم بإنتاج تكنولوجيا جديدة مجتمعات متصلة تستطيع التواصل مع العالم مستهلكة لهذه التكنولوجيا مجتمعات معزولة أو مهمشة وهي التي لا يمكن أن تقوم بأي دور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اما في الجانب التطبيقي

تطلب دمج نظام المعلومات تسيير الموارد البشرية بمديرية الموارد البشرية انشاء خلية للإعلام الآلي كحالة طارئة بطلب من الشركة الكندية Avantech تتضمن مختصين في الاعلام الآلي لمتابعة اجراءات التنفيذ ولا تزال هذه الخلية كخلية تنظيمية لا يظهر لها أثر رسمي على مستوى الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية تظهر تطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال استغلال مديرية الموارد البشرية لشبكة الانترنت لاستقبال طلبات العطل وطلبات أخرى

اعتمدت الطالبة في منهجية بحثها على المنهج الوصفي بغية استيعاب الإطار النظري للموضوع وفهم مكوناته وتحليل ابعاده اما في جمع المعلومات اعتمدت على اداة الملاحظة والمقابلة.

ثالثا: دراسة بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير جامعة قسنطينة 2 (2013/2012)

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري علمي ومنظم من خلال دراسة اهمية التسيير الاستراتيجي للمنظمات وأهمية استعمال تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات . تحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية مرتبط بشكل رئيسي بالتسيير الاستراتيجي في ظل التنامي الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

* تكمن اهداف البحث في الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات أو عدم صحتها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور له.

* اعتمدت الطالبة في منهجية بحثها على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة اما الجانب التطبيقي من الدراسة تمثل في دراسة حالة توصلت نتائجها إلى:
* أحدث التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد اللامادية (المعرفة والمعلومات) اهم وسائل الإنتاج.

* توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروفة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.
* وعي وإدراك المؤسسات بان أداء الاعمال بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات متطورة واستثمار في طاقاتها البشرية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالتعلم التنظيمي

أولاً: دراسة (عشوش خيرة) بعنوان "التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة" دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، تخصص مالية دولية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر (2011) (2010)

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أبرز المفاهيم المعاصرة والتي تشكل مرحلة حاسمة في إطار التطور الإداري والعلمي وكذلك التعرف على حقيقة التعلم التنظيمي في شركة سوناطراك واستكشاف العلاقة بين التعلم التنظيمي وأداء المنظمة.

تم استخدام البحث المكتبي بالنسبة للجزء النظري اما الجزء الميداني الذي يتعلق بتحقيق اهداف الدراسة واختبار الفرضيات ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستدلالي، استخدمت الباحثة المقابلة الشخصية والاستبيان، وتكون مجتمع الدراسة من 1000 موظف بمؤسسة سوناطراك وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (120) موظف حيث تم استعاد 100 استبانة صالحة للتحليل الاحصائي وتم معالجة البيانات بالتكرارات والنسب المئوية حاولت الباحثة اسقاط النظرية على المؤسسة الاقتصادية وكانت المديرية العامة لشركة سوناطراك بحيدرة الجزائر العاصمة توصلت إلى النتائج التالية:

_ التعلم التنظيمي عملية مستمرة وتحدث تلقائيا كجزء من ثقافة المنظمة

_ المنظمة المتعلمة هي المنظمة المعاصرة في تكوين المعرفة واكتسابها ونقلها إلى جميع

المستويات الادارية

_ التعلم التنظيمي هو المفتاح الاساسي لنجاح المنظمات وتحسين ادائها وتميزها تنافسيا.

_ثقافة التعلم التنظيمي منعدمة في مؤسسة سوناطراك

ثانيا: دراسة (بلقاسم جوادي) بعنوان " التعلم التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين "

دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الاغواط تخصص علم النفس والعمل والتنظيم مذكرة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة خيضر بسكرة الجزائر (2015 2014).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التعلم التنظيمي وتمكين العاملين لدى عمال مديرية التوزيع للكهرباء والغاز سونلغاز الاغواط وكذلك الكشف عن العلاقة بين التعلم التنظيمي بمختلف ابعاده وتمكين العاملين.

تم اعتماد المنهج الوصفي "التحليلي" الذي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها، وتكون مجتمع الدراسة من 327 موظف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (111) مفردة.

توصلت إلى النتائج التالية:

_ وجود علاقة ارتباطية بين التعلم التنظيمي وتمكين العاملين.

_ القيام بدراسة خاصة بالتعلم التنظيمي والربط بالبعد الاستراتيجي للمنظمة في محاولة

الاستشراف المستقبل وذلك نظرا الأهمية الحيوية لمؤسسة سونلغاز.

_ خلق مناخ تنظيمي يدعم ويدرك أهمية التعلم التنظيمي في تعزيز فرص التمكين.

ثالثا: دراسة (ترغيني صباح) بعنوان "دور التعلم التنظيمي في دعم الابتكار في المؤسسة

الاقتصادية" دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوعرييج" تخصص اقتصاد وادارة المعرفة والمعارف اطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، (2018،2017)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور التعلم التنظيمي بأبعاده في دعم الابتكار وكذلك

استكشاف واقع الابتكار والتعلم التنظيمي بمؤسسة كوندور والبحث في الدور الذي يمارسه التعلم التنظيمي بمختلف ابعاده في دعم الابتكار بمؤسسة كوندور.

تم الاعتماد على الاستبيان وتوزيعه على 100 عامل وكذلك المقابلة لتدعيم اجابات الاستبيان والتأكد منها

وتوصلت النتائج إلى:

ان بعدي (التعلم من الزبائن والتعلم من المنافسين) لهما تأثير على دعم الابتكار اما أبعاد (تعلم الأفراد، التعلم بين الأفراد في الوظيفة الواحدة، التعلم بين الوظائف والتعلم من الموردين) ليس لهم دور في دعم الابتكار بمؤسسة كندور

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية

أولاً: مقارنة الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات مع الدراسة الحالية

*** دراسة قرناش هواري**

تتفق كل من الدراسة السابقة والحالية في تناول نفس متغير تكنولوجيا المعلومات بحيث قامت كل من الدراسة الحالية والسابقة بدراسة كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات. تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في تفسيرها أكثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات بحيث تناولت الدراسة السابقة المؤسسات الاقتصادية اما الحالية تناولت المؤسسة الخدمائية

*** دراسة مهيبيل وسام (2012)**

نلاحظ ان الدراسة الحالية قامت بدراسة كل ابعاد تكنولوجيا المعلومات عند الدراسة السابقة (المورد البشري).

*** دراسة بلقيدوم صباح 2013**

نلاحظ أن الدراسة السابقة لم تقم بدراسة كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات، أما الدراسة الحالية تناولت كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات (المورد البشري).

ثانياً: مقارنة الدراسات السابقة المتعلقة بالتعلم التنظيمي مع الدراسة الحالية

*** دراسة "عيشوش خيرة" (2010_2011)**

نلاحظ وجود تشابه بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية حيث انها تتضمن نفس الابعاد وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة هو ان الدراسة الحالية حديثة

*** دراسة "جوادي بلقاسم" (2015_2014)**

نلاحظ وجود تشابه مع الدراسة الحالية من حيث الأبعاد (التعلم الفردي، التعلم الجماعي والتعلم على مستوى المنظمة).

نلاحظ ايضا وجود اختلاف حيث ان الدراسة السابقة كانت اوسع من الدراسة الحالية وذلك بإضافة بعد جديد والمتمثل في "مستويات التعلم التنظيمي بحسب حلقاته (التعلم ذو الحلقة الواحدة، التعلم ذو الحلقة الثنائية، التعلم ذو الحلقة الثلاثية)

*** دراسة "ترغيني صباح" (2017_2018)**

نلاحظ وجود تشابه مع الدراسة الحالية لأنها تتضمن نفس الابعاد للتعلم التنظيمي. ونلاحظ وجود اختلاف في الدراسة السابقة حيث أنها اضافت بعد جديد عن الدراسة الحالية والمتمثل في " التعلم بالمستوى بين المؤسسات".

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من الاجهزة والمعدات والوسائل التقنية بالإضافة إلى قواعد البيانات والبرمجيات التي تساهم في ادارة البيانات كما لا ننسى شبكة الاتصال المتمثلة في الانترنت والانترانت والاكسترانت التي تهتم بإرسال ونقل المعلومات التي تم جمعها حيث تناولنا مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والمكونات التي تشكل منها وكذلك اهم الفوائد التي تتكون منها إضافة إلى الآثار السلبية والايجابية منها الناجمة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات

وفي المبحث الثاني قمنا بدراسة التعلم التنظيمي واهم ما يلفت في هذا الموضوع ان التعلم التنظيمي يعد وسيلة هامة لمساعدة المنظمات في حل مشاكلها ويعد وسيلة لتحسين أداء المنظمة وثمره من ثماره لكونه يمكن المنظمة من الارتقاء إلى منظمة متعلمة وبات لازما على مختلف المنظمات اقتحام مجال التعلم التنظيمي لضمان البقاء والنمو (الفردى، الجماعى، التنظيمى)

الفصل

١٠٠

الإطار الميداني

لِلدِّرَاسَةِ

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجزء النظري للدراسة إلى الإطار النظري، لتكنولوجيا المعلومات والتعليم والتنظيم، سنحاول في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية على المؤسسة محل الدراسة قيد معرفة دور التكنولوجيا المعلومات على مستويات التعلم التنظيمي وذلك من خلال عرض الطريقة والأدوات الإحصائية المستخدمة من تحليل البيانات قصد الوصول إلى نتائج:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة النتائج

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدنا على المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين المتغيرات (المتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع المتمثل في التعلم التنظيمي) ومنه نلجأ أيضاً إلى تفسير هذه العلاقة وذلك لقياس قوة العلاقة والدور الناجم عنها.

وقد اعتمدنا على دراسة كمية استخدمنا فيها مجموعة من الأدوات (الوثائق، الملاحظات) ومعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة والمؤسسات ميدان الدراسة والاتجاه إلى دراسة كمية من أجل تعميم النتائج.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من أربعة مؤسسات في قطاع التأمينات بولاية المسيلة وهي: la caat،

la caar، crma، saa

أما عينة الدراسة فتمثلت في موظفي مؤسسات التأمين بولاية المسيلة ويمكن توضيح ذلك

بالجدول التالي:

الجدول رقم (01): أرقام حول توزيع واسترجاع الاستبيان في عينة الشركات المبحوثة.

الرقم	المؤسسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة
1	شركة التأمين وإعادة التأمين La caar	6	6
2	الشركة الوطنية للتأمين SAA	8	8
3	شركة التأمين للسيارات La CAAT	7	7
4	الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	19	17
	المجموع	40	38

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وكان عدد الاستثمارات الموزعة 40 استمارة استبيان، واسترجعت 38 استمارة ليصبح عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل 38 استمارة.

ثالثا: أداة الدراسة

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته اتضح لنا ان الدراسة الكمية باستخدام الاستبيان كأداة بحث هي انسب ادوات البحث وأكثرها ملاءمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة.

تعريف الاستبيان: يعد الاستبيان من أدوات البحث العلمي الأكثر شيوعا، وفي الآونة الأخيرة ازداد استخدامه في البحوث العلمية حتى أنه أصبح الأداة الأولى التي تجمع بها المعلومات التي يمكن على ضوءها اختبار فروض الدراسة.

البرنامج المستخدم للتحليل: تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS

.V26

المطلب الثاني: بناء أداة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها:

أولاً: بناء الاستبيان:

1- أقسام الاستبيان: يتكون الاستبيان في هذه الدراسة من 30 سؤال مقسمة إلى ثلاث

أجزاء حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02): توزيع بنود الاستبيان على الأبعاد والمحاور الرئيسية

النسبة	عدد البنود	ترتيب البنود	الأبعاد	المحاور
16.667	05	من العبارة 01 إلى العبارة 05	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
33.33	10	من العبارة 01 إلى العبارة 10	تكنولوجيا المعلومات	المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)
16.667	05	من العبارة 01 إلى العبارة 05	التعلم الفردي	المتغير التابع (التعلم التنظيمي)
16.667	05	من العبارة 01 إلى العبارة 05	التعلم الجماعي	
16.667	05	من العبارة 01 إلى العبارة 05	التعلم على مستوى المنظمة	
% 100	30		المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين

2- المقياس المستخدم: اشتمل الاستبيان على الأسئلة المقيدة للإجابة عنها باختيار واحد من بين الاختيارات الخمسة المطروحة وذلك بوضع علامة (X) في الإجابة المناسبة، لذلك يتم استخدام مقياس Likert خمس درجات وهذا من أجل الحصول على مجال تباين أوسع وتحليل معطيات تعكس الظاهرة المدروسة.

ثانياً: صياغة الأسئلة والمراجع المعتمد عليها:

جاءت الأسئلة بناءً على ما جاء في الجانب النظري للدراسة ومن الدراسات السابقة حيث تم بناء استمارة الاستبيان بالاعتماد على المراجع التالية:

الجدول رقم (03): تصميم استمارة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها

عدد البنود	المراجع المعتمدة في بناء استمارة الاستبيان	الأبعاد	المحاور
05 بنود	/	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
10 بنود	الجانب النظري للدراسة قريرة لضاوية، 2020.	تكنولوجيا المعلومات	المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)
10 بنود	مجموع بنود المتغير المستقل		
05 بنود	الجانب النظري للدراسة جواني مريم 2020 بريطل فطيمة الزهرة 2016 العيون لمياء، بورماد منى 2019	التعلم الفردي	المتغير التابع (التعلم التنظيمي)
05 بنود		التعلم الجماعي	
05 بنود		التعلم على مستوى المنظمة	
15 بند	مجموع بنود المتغير التابع		
30 بند	مجموع البنود الكلي		

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: صدق الاستبيان

1- **الصدق الظاهري:** قمت الطالبتان بعرض أسئلة الاستبيان في صورتها الأولية على الأساتذة المحكمين، حيث تعددت توجيهاتهم وتركزت على ضرورة التقليل والحذف لبعض العبارات من بعض المحاور، وإضافة عبارات إلى بعض الأسئلة في محاور أخرى وبناء على الملاحظات والتوجيهات التي أقرها المحكمون قمنا بإجراء تعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين لتكون الاستمارة في صورتها النهائية.

رابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة:

بما ان العينة اقل من 50 فإننا سنعمل اختبار كل من **Shapiro-Wilk** للعينات الصغيرة، وهذا ما يوضحه الجدول رقم: (04)

الجدول (04): اختبار التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة (Shapiro-Wilk)

المحاور	قيمة Z	حجم العينة	مستوى الدلالة sig
تكنولوجيا المعلومات	0.92	38	0.011
تكنولوجيا المعلومات بعد المعالجة	0.983	38	0.082
التعلم التنظيمي	0.975	38	0.532

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS26.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 04 أن مستوى الدلالة لمحور تكنولوجيا المعلومات (0.011) أقل من 0.05 وهو ما يعكس عدم طبيعية البيانات، لذلك تمت المعالجة الإحصائية بواسطة برنامج SPSS لجعل هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (الملحق 02)، وبالتالي نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لكلا المحورين تراوحت بين (0.082) و(0.532) وهي أكبر من (0.05)، وهو ما يؤكد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

خامسا: ثبات أداة الدراسة:

من أجل قياس ثبات الدراسة تم الاستعانة بمعادلة معامل ألفا كرونباخ Alpha Gronbachs باستخدام برنامج SPSS 26، وجاءت النتائج وفق ما يوضحه الجدول (00).

الجدول (05): "معامل الثبات Alpha Gronbachs"

عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ ألفا	
10	0.899	تكنولوجيا المعلومات
15	0.902	التعلم التنظيمي
5	0.766	التعلم الفردي
5	0.772	التعلم الجماعي
5	0.832	التعلم على مستوى المنظمة
25	0.927	الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات بلغت 0.889 في حين بلغت قيمة معامل الثبات للمتغير التابع التعلم التنظيمي 0.902 وهي قيم مرتفعة ومقبولة، وتدل على ثبات الاستبيان، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلي كرونباخ ألفا 0.927، وهي نسبة مرتفعة وأكبر من النسبة المقبولة (0.7)، مما يدل على أن الاستبيان ثابت ويعتمد به لغرض الدراسة، ويؤكد صلاحيته للتطبيق الميداني.

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

المطلب الأول: معالجة وتحليل البيانات الإحصائية:

لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة استخدمنا أساليب وأدوات إحصائية مختلفة من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS26، كما تم استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية الوصفية (التوزيع التكراري، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والانحدار الخطي البسيط).

1- تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة: كما يوضحها الجدول (06).

الجدول رقم (06): "توزيع مفردات العينة حسب الخصائص الشخصية والتنظيمية"

المتغير	الفئات	العدد	% النسبة	المتغير	الفئات	العدد	% النسبة
الجنس	ذكر	23	60.5	المستوى التعليمي	متوسط	1	2,6
	أنثى	15	39.5		ثانوي	11	28,9
	المجموع	38	100		جامعي	23	60,5
الوظيفة	عون	8	21,1	الخبرة بالسنوات	دراسات عليا	3	7,9
	رئيس مكتب	11	28,9		المجموع	38	100
	رئيس مصلحة	14	36,8		10-05	9	23,7
	مدير	4	10,5		من 10-15	10	26,3
السن	مراقب	1	2,6	المجموع	15 فأكثر	19	50,0
	المجموع	38	100				
	40-30	16	42,1				
	50-40	16	42,1				
	أكثر من 50	06	15,8				
	المجموع	38	100				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26.

يتبين من خلال الجدول رقم (06) أن نسبة الذكور بلغت 60.5% من مجموع العاملين، في حين أن نسبة الإناث بلغت 39.5%، هذا ما يفسر طبيعة نشاط المؤسسات فهو يلائم فئة الذكور أكثر من فئة الإناث، أما متغير الوظيفة فقد بلغت نسبة رؤساء المصالح 36.8% وهي أكبر فئة في عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة العمال ذوي المستوى الجامعي نسبة 60.5% كإحدى نسبة في فئة العمال من حيث المستوى التعليمي، وهذا ما يفسر أن المؤسسات توظف الموارد البشرية المؤهلة التي تمتلك المهارات والكفاءات الوظيفية المناسبة، أما متغير العمر فقد بلغت فئة من 30-40 سنة نسبة 42.1% بالتساوي مع فئة 40-50، في حين بلغت نسبة فئة أكثر من 50 سنة نسبتها 15.8%، وهذا ما يعكس استراتيجية المؤسسة في توظيف الشباب والمحافظة عليهم، أما متغير الخبرة، فقد بلغت فئة أقل من 5-10 سنوات نسبة 23.7%، في حين بلغت فئة ما بين 10-15 سنة نسبة 29.3%، أما فئة أكثر من 50 سنة فبلغت نسبتها 50% .

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للمتغير المستقل:

الجدول رقم (07): "المتوسطات والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للمتغيرات

المستقل

ترتيب الأهمية	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الدراسة
	مرتفع جدا	0,754	4,03	تكنولوجيا المعلومات
	مرتفع	0,643	3,79	أبعاد التعلم التنظيمي
3	مرتفع	0,729	3,66	التعلم الفردي
1	مرتفع	0,746	3,87	التعلم الجماعي
2	مرتفع	0,804	3,84	التعلم على مستوى المنظمة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS26.

يوضح الجدول رقم (07) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات، حيث تشير البيانات إلى أن الأهمية النسبية المتغير المستقل مرتفعة جدا حي بلغ متوسط الاجابات (4.03) بانحراف معياري (0.754)، بينما كانت نتائج ابعاد المتغير التابع اقل اهمية، حيث يأتي بعد التعلم الجماعي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.746)، وجاء بعد التعلم على مستو المنظمة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.804)، وأخيرا بعد التعلم الفردي بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.729).

نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن الاتجاه العام للإجابات يأخذ شكل موافق، وهذا ما يفسر أن المؤسسات محل الدراسة تعطي اهمية مقبولة لتكنولوجيا المعلومات والتعلم التنظيمي.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

1- اختبار العلاقة الخطية بين متغيري الدراسة:

الجدول (08): مصفوفة الارتباطات

		التعلم التنظيمي	التعلم الفردي	التعلم الجماعي	التعلم مستوى المنظمة	تكنولوجيا المعلومات
أبعاد التعلم التنظيمي	Pearson	1	.804*	.837**	.893**	.499**
	Sig.		.000	.000	.000	.001
	N	38	38	38	38	38
التعلم الفردي	Pearson		1	.468**	.588**	.365*
	Sig			.003	.000	.024
	N		38	38	38	38
التعلم الجماعي	Pearson			1	.656**	.438**
	Sig				.000	.006
	N			38	38	38

التعلم على مستوى المنظمة	Pearson				1	.460**
	Sig					.004
	N					38
تكنولوجيا المعلومات	Pearson					1
	Sig.					
	N					38
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26.

توضح نتائج الجدول (08) أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة احصائية عند مستوى معنوية (Sig < 0.05) بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة في المؤسسات محل الدراسة. حيث نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون يتراوح بين 36 و 46 بالمئة بين المتغيرات التابعة والمتغير المستقل، فيما بلغ 49.9 % بين المتغير المستقل والمتغير التابع بأبعاده مجتمعة، مما يشير إلى وجود ارتباط خطي موجب ودال إحصائياً موجب بين محور تكنولوجيا المعلومات والتعلم التنظيمي.

2- اختبار الفرضية الأولى:

H₀ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الفردي في المؤسسات محل الدراسة.

H₁ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الفردي في المؤسسات محل الدراسة.

تم استخدام التباين تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات على التعلم الفردي في المؤسسات محل الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج تحليل الانحدار ومعامل التحديد لهذه الفرضية.

الجدول (09): نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط للتعلم الفردي

المتغير التابع: التعلم الفردي					
مستوى الدلالة Sig(t)	قيمة t	الخطأ المعياري	المعامل المعياري Bêta	المعامل B	
0.001	3.565	0.612		2.181	الثابت (constant)
0.019	2.455	0.149	0.379	0.366	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الواردة بالجدول رقم (09) أن قيمة الثابت B بلغت 2.181 وهي تشير إلى مستوى التعلم الفردي في حالة عدم وجود المتغير المستقل، أما القيمة 0.366 فتمثل درجة التغير في مستوى المتغير التابع في حالة تغير المتغير المستقل بوحدة واحدة، وهذا يدل على وجود تأثير موجب ودال إحصائياً تكنولوجيا المعلومات على التعلم الفردي بمستوى دلالة (Sig = 0.019) أقل من (0.05). وبالتالي رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 .

الجدول (10): معامل الارتباط والتحديد

المتغير التابع: التعلم الفردي				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
المتغير المستقل	0.379	0.143	0.120	0.684

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

يوضح الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد حيث بلغت 0.143 بمستوى دلالة (0.019) أقل من (0.05)، وهي تشير إلى أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 14.3 بالمئة من التغيرات

الحاصلة على مستوى المتغير التابع، وبالتالي يوجد تأثير موجب مقبول نسبيا ودال إحصائيا لتكنولوجيا المعلومات على مستوى التعلم الفردي، وهذا ما يؤكد صحة وقبول الفرضية الأولى.

الجدول (11): تحليل التباين ANOVA "

Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.019	6.026	2,821	1	2,821	تباين الانحدار
		0.468	36	16,852	تباين البواقي
			37	19,673	التباين الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS-26

يبين الجدول رقم (11) تحليل التباين ANOVA، حيث يقدر مجموع تباين المتغير التابع ب 19.673، وهو صادر عن تباين المتغير المستقل (2.821)، وتباين البواقي (16.852)، وهذا ما يؤكد وجود تأثير قوي موجب للمتغير المستقل على المتغير التابع والمتمثل في التعلم الفردي. كما تتضح لنا من خلال الجدول نفسه معنوية نموذج الدراسة وذلك من خلال قيمة F والتي بلغت (6.026) بمستوى دلالة (0.019) وهي أقل من (0.05) من أجل درجات حرية (df=1 و 37)، مما يشير إلى أن الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر، وهو ما يدل على أن المتغير المستقل له تأثير معنوي على التعلم الفردي.

3- اختبار الفرضية الثانية:

H₀ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الجماعي في المؤسسات محل الدراسة.

H₁ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الجماعي في المؤسسات محل الدراسة.

الجدول (12): نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط للتعلم الجماعي

المتغير التابع: التعلم الجماعي					
مستوى الدلالة Sig(t)	قيمة t	الخطأ المعياري	المعامل المعياري Bêta	المعامل B	
0.006	2,932	0.562		1.647	الثابت (constant)
0.000	4,023	0.137	0.557	0.551	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

تظهر نتائج الجدول رقم 12 أن قيمة B (0.366) وهذا يدل على وجود تأثير موجب ودال إحصائياً تكنولوجيا المعلومات على التعلم الجماعي بمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05). وبالتالي رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 .

الجدول (13): معامل الارتباط والتحديد

المتغير التابع: التعلم الجماعي				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
المتغير المستقل	0.557	0.310	0.291	0.628

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

بلغت قيمة معامل التحديد R Square (0.31) بمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وهي تشير إلى أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 31 بالمئة من التغيرات الحاصلة على مستوى التعلم الجماعي، وبالتالي يوجد تأثير موجب مقبول نسبياً ودال إحصائياً لتكنولوجيا المعلومات على مستوى التعلم الجماعي، وهذا ما يؤكد صحة وقبول الفرضية الثانية.

الجدول (14): تحليل التباين ANOVA

Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	16,187	6,384	1	6,384	تباين الانحدار
		0,394	36	14,198	تباين البواقي
			37	20,582	التباين الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

بلغ مجموع تباين المتغير التابع ب 20.582، وهو صادر عن تباين المتغير المستقل (6.384)، وتباين البواقي (14.198)، وهذا ما يؤكد وجود تأثير قوي موجب للمتغير المستقل على المتغير التابع والمتمثل في التعلم الجماعي. كما تتضح لنا من خلال الجدول نفسه معنوية نموذج الدراسة وذلك من خلال قيمة F والتي بلغت (16.187) بمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (0.05) من أجل درجات حرية (df=1 و 37)، مما يشير إلى أن الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر، وهو ما يدل على أن المتغير المستقل له تأثير معنوي على التعلم الجماعي.

4- اختبار الفرضية الثالثة:

H₀ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم على مستوى المنظمة في المؤسسات محل الدراسة.

H₁ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم على مستوى المنظمة في المؤسسات محل الدراسة.

الجدول (15): نتائج تقدير الانحدار الخطي البسيط للتعلم على مستوى المنظمة

المتغير التابع: التعلم على مستوى المنظمة					
مستوى الدلالة Sig(t)	قيمة t	الخطأ المعياري	المعامل المعياري Bêta	المعامل B	
0.011	2.669	0.631		1.684	الثابت (constant)
0.001	3.471	0.154	0.501	0.534	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

تظهر نتائج الجدول رقم (15) ان قيمة B (0.534) وهذا يدل على وجود تأثير موجب ودال إحصائيا لتكنولوجيا المعلومات على التعلم على مستوى المنظمة بمستوى دلالة (0.001) أقل من (0.05)، وبالتالي هذا يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 .

الجدول (16): معامل الارتباط والتحديد

المتغير التابع: التعلم على مستوى المنظمة				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
المتغير المستقل	0.501	0.251	0.230	0.750

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

بلغت قيمة معامل التحديد R Square (0.251) بمستوى دلالة (0.001) أقل من (0.05)، وهي تشير إلى أن المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) يفسر ما نسبته 25.1 بالمئة من التغيرات الحاصلة على مستوى التعلم التنظيمي، وبالتالي يوجد تأثير موجب مقبول نسبيا ودال

إحصائياً لتكنولوجيا المعلومات على مستوى التعلم التنظيمي، وهذا ما يؤكد صحة وقبول الفرضية الثالثة.

الجدول (17): تحليل التباين ANOVA

Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.001	12,047	5,995	1	5,995	تباين الانحدار
		0,498	36	17,914	تباين البواقي
			37	23,908	التباين الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات SPSS 26

بلغ مجموع تباين المتغير التابع ب 20.582، وهو صادر عن تباين المتغير المستقل (6.384)، وتباين البواقي (14.198)، وهذا ما يؤكد وجود تأثير قوي موجب للمتغير المستقل على المتغير التابع والمتمثل في التعلم الجماعي. كما تتضح لنا من خلال الجدول نفسه معنوية نموذج الدراسة وذلك من خلال قيمة F والتي بلغت (16.187) بمستوى دلالة (0.001) وهي أقل من (0.05) من أجل درجات حرية (df=1 و 37)، مما يشير إلى أن الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر، وهو ما يدل على أن المتغير المستقل له تأثير معنوي على التعلم الجماعي.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل ابراز المفاهيم النظرية التي يتم شرحها في الفصل الأول على الواقع الميداني حيث قمنا بدراسة ميدانية على مستوى أربع مؤسسات في قطاع التأمينات بولاية المسيلة وهذا اجراء الاستبيان على هذه المؤسسات بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة:


ما هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستويات التعلم التنظيمي؟

تم في هذا افصل اعداد الاستبيان بناءا على الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة تم اختيار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي النسخة spssv.26، حيث تحصلنا على النتائج التي قمنا بتلخيصها في الجدول التالي:

جدول رقم (18): نتائج الفرضيات

النتيجة	صياغتها	الفرضية
محقة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الفردي في المؤسسات محل الدراسة	الفرضية الأولى
محقة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم الجماعي في المؤسسات محل الدراسة	الفرضية الثانية
محقة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والتعلم على مستوى المنظمة في المؤسسات محل الدراسة	الفرضية الثالثة

المصدر: من إعداد الطالبتين

A decorative border with intricate floral and leaf patterns in black and white, framing the central text.

الخاتمة

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين، محور تكنولوجيا المعلومات ومحور التعلم التنظيمي، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكلاهما أو آراء عينة الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية، كما تم طرح مجموعة من التوصيات.

أولاً: الاستنتاجات النظرية


- 1- ضرورة الاهتمام والربط بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والتعلم التنظيمي داخل المؤسسة.
- 2-تكنولوجيا المعلومات تشكل احدى الموارد الأساسية التي تتميز من خلالها المنظمات.
- 3-التعلم التنظيمي يتصف بالعمل الجماعي.
- 4-تساهم التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.
- 5-تساعد تكنولوجيا المعلومات على بناء وتوطيد العلاقة بين المؤسسة وزبائنها.
- 6-التعلم التنظيمي هو خلق المعارف واكتسابها نتيجة الخبرات السابقة.

ثانيا: الاستنتاجات التطبيقية

- 1 - المؤسسة توفر برامج تدريبية تمكن الافراد من التطور الذاتي.
- 2-نتج عن تحليل اراء افراد العينة ان المؤسسة تعمل على تطوير فرق العمل الناجحة.
- 3-تساهم المؤسسات على تشجيع وتطبيق أسلوب العمل الجماعي.
- 4-تتيح المؤسسات على خلق جو عملي مناسب يشجع العاملين على اكتساب مهارات جديدة.
- 5-المساهمة على توفير فرص التعلم لكل الموظفين.

ثالثا: التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت اليها لدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات.
- 1- نقترح تفعيل فرق العمل الجماعي من اجل التشاور لاتخاذ القرار.
 - 2-ضرورة العمل على احترام الزملاء لبعضهم البعض من خلال وجهات نظرهم وان كانت مخالفة.
 - 3-ضرورة توفير الانترنت داخل المؤسسات.
 - 4-ضرورة تحديث البرمجيات باستمرار لتسهيل العمل.
 - 5-توفير جو العمل المناسب لانتقال المعرفة والخبرات السابقة.

A decorative border with intricate floral and leaf patterns in black, framing the central text. The border consists of a double-line rectangular frame with ornate, symmetrical floral motifs at each corner and along the sides.

المراجع

فهرس المراجع:

أولا الكتب:

- (1) جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- (2) سطوطاح سميرة، روابحية مريم، منظمات التعلم للبيئة الحاضنة للإبداع والتعلم التنظيمي، منشورات دار الفائز للطباعة والنشر والتوزيع، قسنطينة، 2016.
- (3) فايز عبد الرحمن الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء التنظيمي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 2010،
- (4) محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، 30 شارع سوتير الإسكندرية، 2009.

ثانيا المقالات:

- (5) أعمامرة كريم، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 49
- (6) بريطل فطيمة الزهراء، التعلم التنظيمي مدخل استراتيجي لتطوير المنظمات دراس حالة مؤسسة شركة سوناطراك، مجلة المقريري، للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 02، ديسمبر 2019.
- (7) بن سعد جمال، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر تتدوف، مجلة مجاميع المعرفة المجلد 08 عدد 01 أبريل 2022.
- (8) بومايلة سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 03.

(9) حمزة معمري، سمرة كحلات، التعلم التنظيمي في قطاع التعليم العالي أبعاد ورهانات تمويل الجامعة إلى منظمة متعلمة، جامعة الجزائر 02 أبو قاسم سعد الله، مخبر المخطوطات العربية، جامعة الجزائر 02، المجلد 06، العدد 02، جمادى الأولى 1444هـ، ديسمبر 2022.

(10) رزيقة رحمون، وسيلة سبتي، يزيد تفرارت، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين أداء المنظمات، مجلة اقتصاد المال والأعمال، FBE، جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، المجلد 03، العدد 31، 2019/10/03.

(11) سليمان عي الدين، استراتيجيات التعلم التنظيمي وكيفية تسريعه في المؤسسة الجزائرية، مجلة الآفاق للعلوم، جامعة الجلفة، العدد 03، 2010.

(12) شنشونة محمد، أهمية التعلم التنظيمي في نجاح المؤسسات الاقتصادية، مجلة العموم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 33، جانفي 2014.

(13) غيدة فوزية إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات، دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 03، 2011.

(14) مراد علة، التعلم التنظيمي في ظل الإدارة المعرفية مدخل للمنظمات التعليمية في عصر المعرفة، مجلة دراسات وأبحاث جامعة الجلفة، الجزائر، العدد 08، 2012.

ثالثا: الرسائل

(15) بلقاسم جوادي التعلم التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين، دراسة ميدانية على عينة من العمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

- 16) بريطل فاطمية الزهرة، أهمية التعلم التنظيمي في تكوين راس المال الفكري دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث م د في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2016/2015.
- 17) ترغيني صباح، دور التعلم التنظيمي في دعم الابتكار في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كوندور، برج بوعريريج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018/2017.
- 18) حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا تونس الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013/2012.
- 19) خديجة بالموهوب، دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة سطيف الجزائر، 2012/2011.
- 20) زيد جابر، دور إدارة المعرفة لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة بعض وكالات بنود بسكرة، أطروحة دكتوراه في علوم لتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018.
- 21) سوزان محمد محمود عتوم، نموذج مقترح لقياس دور ثقافة التعلم التنظيمي والذكاء العاطفي في تحسين الأداء التنظيمي، أطروحة إستكمالية لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه فلسفة في إدارة كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2011.
- 22) شريفي مسعودة، إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة، دراسة حالة منظمة جنرال الكتريك عملاق التكنولوجيا العالمي، أطروحة دكتوراه، جامعة الشلف، الجزائر، 2016/2015.

- (23) صياد صباح أنظمة المعلومات وتأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة وهران 2، 2018/2017.
- (24) طه حسين النوي، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال دراسة حالة المديرية لمؤسسة حالة الاتصالات الجزائر، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010.
- (25) طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة الجزائر لإنتاج الكهرباء تيارت، للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة وهران، 2015.
- (26) عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بحث لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2019/2018.
- (27) عماوي علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات لتنمية الكفاءات، دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018/2017.
- (28) عيشوش خيرة التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص مالية دولية جامعة تلمسان، الجزائر، 2011/2010.
- (29) قرناش هواري، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه.

- (30) مروان أحمد يوسف، أثر التعلم التنظيمي على السلوك الإبداعي، لرؤساء الأقسام في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان، رسالة إستكمالية لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة عمان العربية، 2015.
- (31) مهيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011.
- (32) هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.
- (33) ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات واتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، دراسة حالة شركة القطن الممتص، مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2010.
- (34) يزغش كاميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009/2008.

رابعاً: المواقع الالكترونية

- (35) محمد مصطفى محمد قويصني، المنظمات المتعلمة والتعلم التنظيمي على الموقع <https://hrdiscussion.com/hr15951.html> بتاريخ 2023/04/08 على الساعة 00.00 ليلاً.

A decorative border with intricate floral and leaf patterns in black and white, framing the central text.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

اسم ولقب المحكم	تخصص	ملاحظة
الأستاذ حريزي فاروق	-موارد بشرية -نظم المعلومات	- حذف بعض البنود - إعادة صياغة البند
الأستاذ مصطفى حوحو	-موارد بشرية	- تعديل بعض الكلمات في بعض البنود
الأستاذ عسلي نور الدين	-موارد بشرية	-انتقاء بعض البنود التي تخص الاستبيان -ترتيب البنود

المصدر: من اعداد الطالبتين

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

السنة الثانية ماستر

تحت إشراف د/ حريزي فاروق

من إعداد الطالبتين:

- طيوب نجاة

- بوزيدي ريمة

السادة والسيدات الكرام، تحية طيبة وسلاما عطرا يليق بمقامكم وبعد:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال تحت عنوان " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في مستويات التعلم التنظيمي في قطاع التأمينات "، يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيه والمتعلقة بالدراسة وهذا بوضع علامة (X) أمام الاجابة المناسبة، كما نحيطكم علما أن كل المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير على تعاونكم.

أولاً: البيانات الشخصية:

اسم المنظمة (مكان العمل):

الجنس: ذكر أنثى

السن: من 25 إلى 30 سنة

من 30 إلى 40 سنة

من 40 إلى 50 سنة

من 50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي دراسات

عليا

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة

من 15 سنة فأكثر

الصفة الوظيفية: عون رئيس مكتب رئيس مصلحة مدير

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	الأجهزة الموجودة داخل المؤسسة كافية لإنجاز المهام					
2	تستعمل مؤسستي أجهزة ومعدات حديثة لإنجاز الأعمال الإدارية					
3	جودة الأجهزة والمعدات عالية في تخزين المعلومات					
4	تقوم المؤسسة التي تعمل بها على تحديث البرمجيات باستمرار					
5	تمتلك المؤسسة أحدث البرمجيات اللازمة للمساعدة على إدارة البيانات					
6	تتلاءم البرمجيات المستخدمة في الحاسوب مع احتياجات معالجة المعلومات					
7	توفر المؤسسة شبكة أنترنت تربط بين جميع المكاتب					
8	تدفق الأنترنت داخل المؤسسة يتم بشكل سريع					
9	يقلل استخدام قواعد البيانات من الأخطاء في الأعمال الإدارية					
10	يمكن لأفراد المؤسسة الوصول الى قواعد البيانات المطلوبة بكل سهولة					

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	- تدعم الإدارة العليا فكرة التعلم.					
2	- تمتلك الرغبة في التعلم مع وجود هدف لتحقيقه.					
3	- هناك برامج تدريبية في المؤسسة تمكن الافراد من التطور الذاتي.					
4	- تقوم مؤسستكم بتحفيز الافراد ومكافأتهم مقابل التعلم					
5	- تسمح المؤسسة لك بحرية الإبداع والابتكار					
التعلم الجماعي						
6	- يحترم الزملاء وجهة نظر الآخرين وإن كانت مخالفة لآرائهم					
7	- تشجع الإدارة العليا الحوار بين أفرادها وتبادل الأفكار والمقترحات.					
8	- تشجع المؤسسة أسلوب العمل الجماعي.					
9	- تعمل مؤسستكم على تطوير فرق العمل الناجحة					
10	- تؤخذ قراراتكم بعين الاعتبار عن مشاركتكم في أداء مهمة مع فرق عمل في مؤسستكم					
التعلم على مستوى المنظمة						
11	- تسعى المؤسسة لتطوير ثقافة التعلم المستمر					
12	- جو العمل في المؤسسة يشجع العاملين على اكتساب مهارات جديدة					

الملاحق

					13 - تستفيد المؤسسة من أخطاء تجارب المؤسسات الأخرى.
					14 - توفر المؤسسة فرص التعلم لكل الموظفين.
					15 - تمتلك مؤسستكم القدرة على مواجهة أي منافس بفضل الكفاءات التي تمتلكها

الملحق رقم 03: نتائج SPSS

01: التوزيع الطبيعي:

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
AA	,126	38	,131	,921	38	,011
BB	,101	38	,200*	,975	38	,532

*. This is a lower bound of the true significance.

02: معالجة التوزيع الطبيعي لمحور تكنولوجيا المعلومات:

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
AA*	.098	38	.200*	.983	38	.823

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

ثانياً: اختبار الثبات:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	38	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.899	10

التعلم التنظيمي

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.902	15

التعلم الفردي

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.766	5

التعلم الجماعي:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.877	5

التعلم على مستوى المنظمة:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.832	5

الثبات الكلي:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.927	25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	23	60,5	60,5	60,5
	أنثى	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 30 إلى 40 سنة	16	42,1	42,1	42,1
	من 40 إلى 50 سنة	16	42,1	42,1	84,2
	من 50 سنة فأكثر	6	15,8	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	1	2,6	2,6	2,6
	ثانوي	11	28,9	28,9	31,6
	جامعي	23	60,5	60,5	92,1
	دراسات عليا	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 5 إلى 10 سنوات	9	23,7	23,7	23,7
	من 10 إلى 15 سنة	10	26,3	26,3	50,0
	من 15 سنة فأكثر	19	50,0	50,0	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون	8	21,1	21,1	21,1
	رئيس مكتب	11	28,9	28,9	50,0

الملاحق

رئيس مصلحة	14	36,8	36,8	86,8
مدير	4	10,5	10,5	97,4
مراقب	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

رابعاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية:

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تكنولوجيا المعلومات	38	4,03	,754
أبعاد التعلم التنظيمي	38	3,79	,643
التعلم الفردي	38	3,66	,729
التعلم الجماعي	38	3,87	,746
التعلم على مستوى المنظمة	38	3,84	,804
Valid N (listwise)	38		

Variables Entered/Removed^a

مصفوفة الارتباطات: معامل الارتباط بيرسون:

Correlations

		أبعاد التعلم التنظيمي	التعلم الفردي	التعلم الجماعي	التعلم على مستوى المنظمة	AA*
أبعاد التعلم التنظيمي	Pearson Correlation	1	.804**	.837**	.893**	.499**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001
	N	38	38	38	38	38
التعلم الفردي	Pearson Correlation	.804**	1	.468**	.588**	.365*
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.024
	N	38	38	38	38	38
التعلم الجماعي	Pearson Correlation	.837**	.468**	1	.656**	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.006
	N	38	38	38	38	38
التعلم على مستوى المنظمة	Pearson Correlation	.893**	.588**	.656**	1	.460**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.004
	N	38	38	38	38	38
AA*	Pearson Correlation	.499**	.365*	.438**	.460**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.006	.004	
	N	38	38	38	38	38

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

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,379 ^a	,143	,120	,684

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,821	1	2,821	6,026	,019 ^b
	Residual	16,852	36	,468		
	Total	19,673	37			

a. Dependent Variable: التعلم الفردي

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,181	,612		3,565	,001
	تكنولوجيا المعلومات	,366	,149	,379	2,455	,019

a. Dependent Variable: التعلم الفردي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,557 ^a	,310	,291	,628

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,384	1	6,384	16,187	,000 ^b
	Residual	14,198	36	,394		
	Total	20,582	37			

a. Dependent Variable: التعلم الجماعي

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

الملاحق

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,647	,562		2,932	,006
	تكنولوجيا المعلومات	,551	,137	,557	4,023	,000

a. Dependent Variable: التعلم الجماعي

الفرضية 03:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,501 ^a	,251	,230	,705

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.684	.631		2.669	.011
	تكنولوجيا المعلومات	.534	.154	.501	3.471	.001

a. Dependent Variable: التعلم على مستوى المنظمة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,995	1	5,995	12,047	,001 ^b
	Residual	17,914	36	,498		
	Total	23,908	37			

a. Dependent Variable: التعلم على مستوى المنظمة

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم:
Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département: Sciences de Gestion



تصريح شرفي
بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): المولود(ة) بتاريخ: ب:
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: الصادرة بتاريخ:
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: تخصص: خلال السنة الجامعية
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "....."
.....

أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ:/...../.....

التوقيع و البصمة

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



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

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : بهنور ريماء المولود(ة) بتاريخ: 1997/12/15 ب المسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.ر.س.) رقم: 49.813.45.4 الصادرة بتاريخ: 2014 عن: داخلة المشعل
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية:
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على
مستويات التعلم التنظيمي في قطاع التأمينات

أصرح بشرفي أي التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/01

التوقيع و البصمة

الملاحق

الملحق رقم 05: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريض الميداني بالوكالات الأربعة محل الدراسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم
.....



المسيلة في:
رقم:

إلى السيد:
.....

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريض 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:
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريضهم الميداني بمؤسساتكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و/ر.س	الإمضاء
01	طوب خيرة	171431084611	200343019	
02	بوزيد ريمية	181831084603	202429843	

عنوان المذكرة:
المستلم المتفكر:

المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)	هيئة التريض (الإمضاء والتختم)	رئيس القسم (الإمضاء والتختم)
		

<http://virtuallcampus.univ-mda.dz/facseg>
<http://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGC-Mala-475721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
ص ب: 166 المسيلة 28000 الجزائر. ☎ : 33-35-035



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم
معدودم المنسبيون.....



المسيلة في:

رقم:/.....

إلى السيد: الشركة الجزائرية للتأمين
وإعادة التأمين المساهمة بالمسيلة

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: معدودم المنسبيون..... تخصص: بإدارة:
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترصهم الميداني بمؤسستكم.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا.ر.س	الإمضاء
01	طوبى مجاهد	1714368761	200343019	
02	يوزيد - ريمته	17183687603	202429843	

عنوان المذكرة:
تكنولوجيا
المطلوبات:
مستويات:
الشعور المشغول:

المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)	هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسمالمسيير.....



المسيلة في:

رقم:

إلى السيد: مدير شركة CAAI
للمتخصصين في مجال.....

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:المسيير..... تخصص:إدارة الأعمال..... فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسساتكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا.ر.س	الإمضاء
01	طوب نجاة	121736084615	20034014	
02	يوزيدة ريمية	181876087603	200449843	

عنوان المذكرة:
تكنولوجيا المعلومات
مستطاع الترخيصات

المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)	هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)