

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت
القلبية

مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص إدارة سلسلة التوريد

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع
دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بتميمون-

تحت اشراف:

-الأستاذ مداحي عثمان

من إعداد الطلبة:

-بوزيدي فتيحة

-شحمي رانيا

السنة الجامعية: 2023/2022

الملخصات

ملخص

يعد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة التوزيع أمراً حيوياً في الوقت الحالي، حيث أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من العمليات اللوجستية وإدارة التوزيع. وفي هذا الصدد تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون. لهذا الغرض تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب الميداني بتصميم استبيان، لقياس كل من المتغير المستقل المتمثل في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و المتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع، وتم توزيعه على عينة تشمل 84 موظف. في حين أنه تم اختبار صحة فرضيات الدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام طريقة المربعات الصغرى، إضافة إلى الانحدار المتعدد التدريجي باستعمال برنامج (SPSS). خلصت نتائج الدراسة أن هناك علاقة موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها المختلفة، وإدارة التوزيع. و عليه ويمكن القول أن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لخلق تغيير وتطوير في مجال إدارة التوزيع يمثل خياراً جيداً لتحقيق التحسينات والتطويرات اللازمة لتحقيق النمو والريادة في السوق.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إدارة التوزيع، نظام المعلومات، مؤسسة سونلغاز، مديرية التوزيع بتيميمون.

Résumé

Le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'amélioration de la gestion de la distribution est aujourd'hui vital, car la technologie est devenue partie intégrante des opérations logistiques et de la gestion de la distribution. A cet égard, cette étude vise à mettre en évidence l'apport des technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de l'efficacité de la gestion de la distribution de la Direction Distribution de la société Sonelgaz à Timimoune. Dans ce but l'approche descriptive analytique s'est appuyée sur l'utilisation de la méthode de terrain en concevant un questionnaire pour mesurer chacune des variables indépendantes représentées par les dimensions des technologies de l'information et de la communication, et la variable dépendante l'efficacité de la gestion de la distribution, et il a été distribué à un échantillon de 84 employés. Alors que la validité des hypothèses de l'étude a été testée à l'aide du modèle de régression linéaire simple utilisant la méthode des moindres carrés, en plus de la régression multiple progressive à l'aide du programme (SPSS). Les résultats de l'étude ont conclu qu'il existe une relation positive entre les technologies de l'information et de la communication et ses différentes dimensions, et la gestion de la distribution. En conséquence, on peut dire que l'utilisation des techniques des technologies de l'information et de la communication pour créer un changement et un développement dans le domaine de la gestion de la distribution représente une bonne option pour réaliser les améliorations et les développements nécessaires pour atteindre la croissance et le leadership sur le marché.

Mots clés : technologies de l'information et de la communication, gestion de la distribution, système d'information, SONELGAZ, direction de distribution Timimoune.

Abstract

The role of information and communication technology (ICT) in improving distribution management is vital today, as technology has become an integral part of logistics operations and distribution management. In this regard, this study aims to highlight the contribution of information and communication technologies in improving the efficiency of the distribution management of the Distribution Department of the Sonelgaz company in Timimoune. In order to reach the goal, the analytical descriptive approach relied on the use of the field method by designing a questionnaire to measure each of the independent variables represented by the dimensions of information and communication technologies, and the dependent variable distribution management efficiency, and it was distributed to a sample of 84 employees. While the validity of the study hypotheses was tested using the simple linear regression model using the least squares method, in addition to the progressive multiple regression using the program (SPSS). The results of the study concluded that there is a positive relationship between information and communication technologies and its various dimensions, and distribution management. As a result, it can be said that the use of information and communication technology techniques to create change and development in the field of distribution management represents a good option to achieve the necessary improvements and developments. to achieve growth and market leadership.

Keywords: information and communication technologies, distribution management, information system, SONELGAZ, Timimoune distribution management

شكر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

نحمد الله ونشكره على توفيقه وسداده لنا

أتقدم بكل تعابير وثنايا الشكر العطر أولاً الى استاذنا البروفيسور "مداحي عثمان" الذي ثابر

وجاهد معنا في كل كبيرة وصغيرة لنصل الى ما وصلنا اليه اليوم

إلى كل أساتذة هذا الدرب الوعر الشكر موصول أيضاً الى أولئك الاخيار الذي ساندونا وشجعونا

لإنجاز هذه المذاكرة.

كما أتقدم بخالص الشكر الى كل عمال مؤسسة سونلغاز الذين قدموا لنا يد العون من اجل إتمام هذه

الدراسة.

فهرس المحتويات

I	المخلصات
III	شكر
IV	فهرس المحتويات
VI	قائمة الاشكال
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الملاحق
1	مقدمة
2	توطئة:
3	أولا: إشكالية البحث
3	ثانيا: فرضية الدراسة
3	ثالثا: أهمية الدراسة
3	رابعا: أهداف الدراسة
4	خامسا: نموذج الدراسة
4	سادسا: منهج ومجال الدراسة
5	سابعا: هيكلية الدراسة
7	الفصل الأول الإطار النظري
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الدراسات السابقة
9	المطلب الأول: أهم الدراسات السابقة
14	المطلب الثاني: ملخص وتعقيب عن الدراسات السابقة
16	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
16	المطلب الأول: أسس حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
24	المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
25	المطلب الثالث: أهمية ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
28	المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لإدارة التوزيع
28	المطلب الأول: أسس ومفاهيم التوزيع
30	المطلب الثاني: أسس ومفاهيم إدارة التوزيع
36	المطلب الثالث: أبعاد ومعايير قياس وتقييم إدارة التوزيع
39	خلاصة الفصل الأول
40	الفصل الثاني: الإطار المنهجي والميداني

41.....	تمهيد:
42.....	المبحث الأول:التصميم النظري للدراسة
42.....	المطلب الأول: نموذج الدراسة
42.....	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة
44.....	المبحث الثاني: التصميم العملي للدراسة
44.....	المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة
45.....	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
47.....	المطلب الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
48.....	المبحث الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة
48.....	المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
49.....	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي
49.....	المبحث الرابع:ميدان الدراسة
50.....	المطلب الأول: تقديم الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز
53.....	المطلب الثاني: مديرية التوزيع بتيميمون
57.....	المطلب الثالث: استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التوزيع سونلغاز
63.....	خلاصة الفصل الثاني
64.....	الفصل الثالث: عرض النتائج ومناقشتها
65.....	تمهيد الفصل الثالث
66.....	المبحث الأول:عرض وتحليل البيانات
66.....	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
71.....	المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بأبعاد المحور الأول
73.....	المطلب الثالث: عرض النتائج المتعلقة بأبعاد بالمحور الثاني
75.....	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ونموذج الدراسة
75.....	المطلب الأول: إختبار الفرضية الفرعية الأولى
75.....	المطلب الثاني: إختبار الفرضية الفرعية الثانية
76.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية
85.....	المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
89.....	خلاصة الفصل الثالث
90.....	خاتمة
91.....	أهم نتائج الدراسة
92.....	التوصيات
92.....	آفاق البحث
94.....	قائمةالمراجع
98.....	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

- الشكل رقم 1: نموذج الدراسة العام 4
- الشكل رقم 2: العلاقة بين المعلومات والبيانات 19
- الشكل رقم 3: يوضح قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات 27
- الشكل رقم 4: النموذج المفصل للعلاقات المختبرة في هذا البحث 42
- الشكل رقم 5: الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب 52
- الشكل رقم 6 الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع 54
- الشكل رقم 7: توزيع عينة الدراسة وفق الجنس 66
- الشكل رقم 8: توزيع عينة الدراسة وفق السن 67
- الشكل رقم 9: توزيع عينة الدراسة وفق الوظيفة 69
- الشكل رقم 10: توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة 70
- الشكل رقم 11: رسم بياني لمدى ملائمة خط الإنحدار 82
- الشكل رقم 12: منحنى بياني لمدى ملائمة خط الإنحدار 82
- الشكل رقم 13: رسم بياني لمدى ملائمة توزع المعطيات لخط الإنحدار المتدرج 85
- الشكل رقم 14: منحنى بياني لمدى ملائمة توزع المعطيات لخط الإنحدار المتدرج 85

قائمة الجداول

- جدول رقم 1: ملخص شامل عن الدراسات السابقة المطلع عليها ذات صلة بالموضوع.....14
- جدول رقم 2: نسبة التحسن في الأداء عند إستخدام التكنولوجيا.....18
- جدول رقم 3: التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....25
- جدول رقم 4: المقاييس الكمية لكفاءة إدارة التوزيع.....37
- جدول رقم 5: المقاييس النوعية لكفاءة إدارة التوزيع.....38
- جدول رقم 6: توزيع عمال مديريةية التوزيع تيميمون.....45
- جدول رقم 7: يلخص نتائج حسب العينة.....45
- جدول رقم 8: يمثل إجابات الإستبيان إعتقادا على سلم ليكارت الخماسي.....46
- جدول رقم 9: درجة الموافقة حسب مجالات المتوسط الحسابي.....47
- جدول رقم 10: معامل ألفا كرونباخ لفقرات إستبيان الدراسة.....48
- جدول رقم 11: نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.....49
- جدول رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....66
- جدول رقم 13: توزيع عينة الدراسة وفق متغير السن.....67
- جدول رقم 14: وصف خصائص العينة حسب المستوى التعليمي.....67
- جدول رقم 15: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي.....68
- جدول رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي.....69
- جدول رقم 17: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة.....70
- جدول رقم 18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد شبكة المعلومات و الاتصال.....71
- جدول رقم 19: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد الأجهزة والبرمجيات.....71
- جدول رقم 20: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد قواعد البيانات.....72
- جدول رقم 21: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد الموارد البشرية.....72
- جدول رقم 22: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد جودة الخدمة.....73
- جدول رقم 23: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد الوقت اللازم لأداء الخدمة.....73
- جدول رقم 24: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد تكلفة الخدمة.....74
- جدول رقم 25: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجبات مفردات العينة حول بعد رضا الموظفين.....74
- جدول رقم 26: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجبات مفردات العينة حول المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التوزيع).....75
- جدول رقم 27: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجبات مفردات العينة حول المتغير (كفاءة إدارة التوزيع).....75
- جدول رقم 28: ملخص نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين شبكة المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة التوزيع...76
- جدول رقم 29: ملخص نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بعد الأجهزة و البرمجيات وكفاءة إدارة التوزيع.....77
- جدول رقم 30: ملخص نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بعد قواعد البيانات وكفاءة إدارة التوزيع.....78
- جدول رقم 31: ملخص نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بعد الموارد البشرية وكفاءة إدارة التوزيع.....79
- جدول رقم 32: نتيجة تحليل الإنحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.....81
- جدول رقم 33: معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين.....81
- جدول رقم 34: تحليل تباين خط الإنحدار ANOVA.....81
- جدول رقم 35: قيمة معامل الإنحدار.....82
- جدول رقم 36: النماذج المقبولة باستعمال الإنحدار المتعدد التدريجي.....83
- جدول رقم 37: يوضح معاملات الارتباط الخطية للمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع.....83
- جدول رقم 38: تحليل تباين خط الإنحدار المتدرج ANOVA.....84
- جدول رقم 39: قيم معاملات الإنحدار الخطي المتدرج.....85

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
99	الإستبيان	1
105	نتائج اختبار ألفا كرومباغ اختبار التوزيع الطبيعي	2
107	نتائج التحليل الوصفي لخصائص العينة	3
110	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى و الثانية	4
114	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لكل بعد من ابعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	5
117	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال على كفاءة إدارة التوزيع	6
119	نتائج الإنحدار المتعدد التدريجي	7

مقدمة

توطئة:

مع ظهور الثورة الصناعية الرابعة، يحدث العديد من التغييرات والتطورات في بيئة الأعمال، مما يؤثر على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية. في مواجهة هذه البيئة الجديدة ، يجب أن تكون المنظمة أكثر مرونة لتتلاءم مع هذه البيئة المعقدة ، التي لم تعد تقتصر على المنافسة ، بل ما بعدها ، مما يهدد استمراريتها وبقائها ، مما يدفعها إلى إعادة التفكير في أساليب عملها و التوجه إلى التحول الرقمي. من هذا المنظر، شرعت المنظمات العامة الجزائرية في تنفيذ مشاريع التحديث التي تتدرج في إطار إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.

يعتبر الانضباط في إدارة التوزيع في منظمات الأعمال اليوم أحد أهم الخدمات اللوجيستية ، وأحد مظاهر الإدارة الحديثة ، وأحد أهم مكونات العلوم الإدارية المعاصرة. و سيتزايد الاهتمام بهذا المفهوم نظرا لكبر المؤسسات و تنوع منتجاتها و تعدد أنشطتها و ذلك من أجل القدرة على البقاء في سوق تنافسية للغاية ، وتحقيق حصة سوقية عالية وتمتعها بميزة تنافسية.

أهم ما يميز بيئة الأعمال اليوم هو ديناميكية المجال التكنولوجي ، الذي أصبح حلقة وصل رئيسية في تطوير وتقديم المؤسسات الاقتصادية ، حيث أنه مجموعة من التقنيات والعمليات التي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على الإنتاج. تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من عوامل الإنتاج الحديثة التي تسعى إلى إعادة تشكيل طريقة الحياة التقليدية للمؤسسة ، حيث أنها مكرسة لمعالجة المعلومات إلكترونياً مع ضمان التوقيت والتنسيق عند إرسال المعلومات بين إدارات المؤسسة المختلفة عبر وسائل الإعلام المختلفة ، لذلك هو مشروع يهدف إلى إيجاد طرق لتحسين الأداء الاقتصادي والمالي للمنظمة.

وفي ظل الأهمية المتزايدة والمكانة المرموقة لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد أصبح الميل إلى تعميمها حقيقة وضرورة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مما سيستلزم إعداد وتوفير البنية التحتية الأساسية والكافية للشروع في هذا المسار ، وذلك من أجل تحسين الأداء ، وخاصة الأداء الإداري ، وهو أحد التحديات التي تواجه هذا الأخير .

يعد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنشيط إدارة التوزيع أمراً بالغ الأهمية اليوم حيث أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من العمليات اللوجيستية وإدارة التوزيع. من خلال استخدام التكنولوجيا ، يمكن تحسين عمليات الإدارة والتخزين والتوزيع ، وزيادة الكفاءة والفعالية ، وتحسين خدمة العملاء، من خلال توفير أنظمة الإدارة الرقمية والتقنيات الحديثة، يمكن للشركات تحليل البيانات واستخدامها بكفاءة، وتحسين الرؤية العامة للعمليات التجارية. من الممكن أيضاً تحسين إدارة المخزون وتقليل تكاليف إدارة اللوجستيات.

فمثلاً باستخدام أنظمة تحديد المواقع عالية الدقة ، يمكن تحسين الشحنات وعمليات التسليم ، ويمكن تقصير المهل الزمنية بتكلفة أقل ، ويمكن تتبع الشحنات ، ويمكن تحليل المرتجات ، ويمكن تحسين العمليات اللوجيستية بشكل عام. و بالتالي يمكن القول أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإحداث تغييرات وتطورات في مجال إدارة التوزيع هو خيار جيد لتحقيق التحسينات والتطورات اللازمة لتحقيق نمو السوق والريادة، و هذا ما يتجه بحثنا إلى إثباته في شركة توزيع الكهرباء و الغاز الجزائرية مديرية التوزيع تيميمون.

أولاً: إشكالية البحث

بناءً على ما سبق تبين أن وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أحد أهم العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسات، من خلال توفير الدقة وسرعة المعلومات وتمكين درجة معينة من التكامل، وبالتالي تمكين الشركات من تحسين أنشطتها خاصة أنشطة التوزيع. و عليه جاءت إشكالية الدراسة لإبراز دور هذه التكنولوجيا على مديرية التوزيع سونلغاز على النحو التالي:

- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون؟

▪ تتبثق من هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية أهمها :

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال و ما هي أبعادها؟

- ما مستوى توجه مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟

- ما هي أهم تكنولوجيات المعلومات و الاتصال المستعملة في سونلغاز؟

- ما مدى كفاءة إدارة التوزيع في مؤسسة سونلغاز بتيميمون ؟

ثانياً: فرضية البحث

للإجابة على إشكالية الدراسة سنقوم باختبار صحة الفرضية الرئيسية:

▪ H_1 : تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز.

▪ بالإضافة إلى فرضيتين فرعيتين يمكن صياغتهما على النحو التالي:

▪ - هناك توجه واضح لمؤسسة سونلغاز بتيميمون نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بدرجة كبيرة.

▪ - هناك كفاءة عالية لإدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بمديرية التوزيع بتيميمون.

ثالثاً: أهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة في الوقوف ميدانياً و معالجة موضوع حديث و مهم و هو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أصبحت محل توجه و اهتمام الأكاديميين و المهنيين على حد سواء في الوقت الحالي، خاصة بعد الإدراك الجيد لمدى أهميتها في ظل الظروف و التغيرات التي شهدتها العالم بسبب جائحة كورونا، إذ كانت الوسيلة المعتمدة و الحل الوحيد لمختلف المؤسسات بغض النظر عن طبيعتها لضمان استمراريتها. نظراً للدور الهام الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تسهيل و تسريع مختلف العمليات ما ينعكس في تفعيل و تحسين كفاءة إدارة التوزيع.

رابعاً: أهداف البحث

يهدف هذا البحث بصفة عامة إلى تبيان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تفعيل إدارة التوزيع على مستوى مديرية التوزيع بتيميمون من وجهة نظر عمالها. سعينا في الوصول إلى النتائج المرغوبة على المستوى النظري و الميداني عبر تحقيق ما يلي:

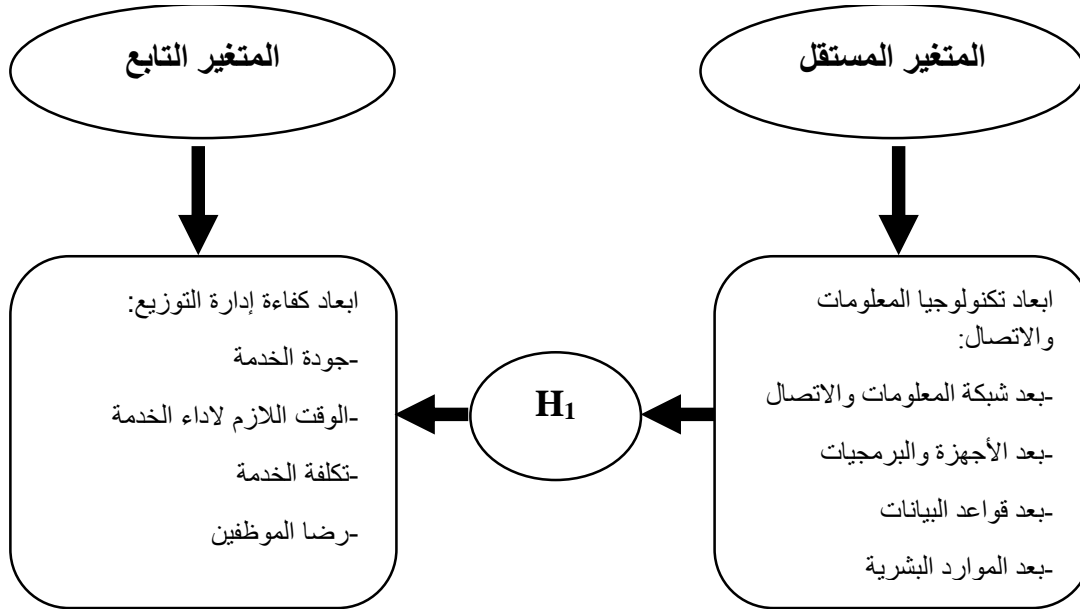
▪ التطرق إلى بعض الدراسات التجريبية ذات صلة بموضوع الدراسة، من خلال عرض أهم النتائج التي توصلت إليها؛

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أبعادها؛
- التعرف بمفهوم إدارة التوزيع و معايير كفاءتها
- البحث عن مختلف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستعملة من طرف سونلغاز؛
- تحليل العلاقة بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كفاءة إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز؛
- الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تخدم موضوع الدراسة.

خامسا: نموذج البحث

بعد الاطلاع وتحليل الدراسات السابقة واعتمادا على دراسة (الواعر و بوسيكي، 2023) تم بناء نموذج الدراسة الذي يعكس التوجهات النظرية للعلاقة بين المتغيرات، من خلال الاهتمام بمساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل، وكفاءة إدارة التوزيع كمتغير تابع.

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة العام



سادسا: منهج ومجال البحث

انطلاقا من طبيعة الموضوع والأهداف المنشودة منه وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة، اعتمدنا في هذه الدراسة على المناهج والاقترابات التالية: (شروخ، 2003)

- المنهج الوصفي

يعنى المنهج الوصفي لدراسة وإيضاح خصائص الظاهرة أو حالة معينة كما هي في الواقع، وتفسيرها وتحديد علاقاتها في إطار ظواهرها والمتغيرات المحيطة بها، ويتطلب هذا المنهج جمع بيانات حول الظاهرة محل

البحث، وفق الملاحظة والمشاهدة وإجراء ترصبات ميدانية والتي تعتمد بدرجة كبيرة على اختيار عينات مناسبة بمختلف أنواعها، سواء كانت عينات بسيطة أو عشوائية، عمدية أو منتظمة، مع اختبار وتحليل هذه العينات وفق برمجة حاسوبية

- المنهج التحليلي

يعنى المنهج التحليلي بتمحيص الوقائع وإخضاعها لتفسيرات سببية ومقارنات واختبار صحة الفروض، والقيام بالتجارب معتمداً على القياس الكمي أكثر من النوعي للوصول للحقائق العلمية، في إطار ما يجب أن يكون، ومن ثم يمثل التحليل إطار منهجي يفسر ويمحص ويحلل ما وصف بالفعل، في إطار تحليل وتفسير البيانات أو المعلومات المجمعة ودلالاتها، وإبراز علاقاتها السببية أو العللية والمقارنات ومدى الترابط وفق تحليل المتغيرات المستقلة والتابعة.

- منهج البحث الميداني

يتم اللجوء إلى منهج البحث الميداني عادة لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن، يطبق غالباً على مجموعات كبيرة من السكان، يستطيع الباحث أن يأخذ منها بالتقريب كل ما يريد أن يكشف عنه، إن هذا المنهج يسمح بدراسة طرق العمل والتفكير والإحساس لدى هذه المجموعات، انطلاقاً من تنوع الاهتمامات بإمكان الباحث أن يستعمل معظم تقنيات البحث، إن أهداف كل تحقيق خاص هي التي تحدد هل ستكون الدراسة فيما بعد وصفية مثلما هو الحال في سير الرأي العام، أو تصنيفية مثلما هو الحال عند القيام بالتعدادات العامة، أو تفسيرية، و هو الحال في دراستنا التي تعتمد على طريقة تطبيق الاستمارة، كما أن منهج البحث الميداني يتم عن طريق الاستعانة بالمعاينة وذلك بانتقاء جزء من مجموع هؤلاء الأفراد.

ويتمثل مجال الدراسة فيما يلي:

المجال المكاني: تم إجراء الدراسات الميدانية على مستوى مؤسسة سونلغاز بمديرية التوزيع بتيميمون.

المجال البشري: تم توزيع الاستبيان على عينة تضم 51 من عمال مديرية التوزيع سونلغاز بتيميمون التي تضم 106 عامل في مختلف المستويات.

المجال الزمني: مدة التريص في مؤسسة سونلغاز كانت من 2023/02/19 الى 2023/04/19.

سابعاً: هيكلية البحث

بغية الإحاطة بكل جوانب الموضوع و الإجابة على إشكالية الدراسة و تحقيق أهدافها، تم تقسيم هذا البحث إلى أربعة فصول، تم تنظيم محتواها على النحو التالي:

الفصل الأول:

تحت عنوان الإطار النظري و المفاهيمي من خلال ثلاث مباحث، تم عرض أهم نتائج الدراسات السابقة و تحليلها ثم التعقيب عن الدراسات في المبحث الأول، أما المبحث الثاني تناول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، و في المبحث الثالث تطرقنا إلى المفاهيم الأساسية حول إدارة التوزيع.

الفصل الثاني:

عرضنا فيه الإطار المنهجي والميداني للدراسة، من خلال التطرق إلى أربعة مباحث، حيث خصص المبحث الأول لدراسة التصميم النظري للدراسة من خلال تقديم نموذج ومتغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني تناولنا فيه التصميم العملي للدراسة عن طريق تحديد عينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة، أما المبحث الثالث فقد عرضنا فيه التصميم

الإحصائي للدراسة واختبار صدقوثبات الاستبيان في حين تم التطرق في المبحث الرابع لتقديم ميدان الدراسة المتمثل في مؤسسة سونلغاز بصفة عامة ومديرية التوزيع بتيميمون خاصة.

الفصل الثالث:

لعرض ومناقشة النتائج حيث تضمن ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول عرض نتائج الاستبيان، أما المبحث الثاني و الثالث تم تخصيصهما لتحليل و مناقشة فرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات الإحصائية الملائمة و اعتمادا على مخرجات SPSS.

الفصل الأول

الإطار النظري

تمهيد

إن التطورات الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت واقع العمل المؤسسي يغلبه استخدام هذه التكنولوجيات نظرا للتطورات والامكانيات التي تضمنها من اجل تسهيل العمل للوصول لنتائج مرضية في الربح والإنتاج.

وتعتبر ادارة التوزيع داخل المؤسسة هي الاخرى احد المستفيدين من هاته التكنولوجيات لكونها القسم الاكثر نشاطا داخل المؤسسة .ومن أجل دراسة أكثر تعمقا لهذا الموضوع قسمنا الجزء النظري لبحثنا الى ثلاث مباحث كالتالي :

المبحث الاول: دراسة سابقة

المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: الاطار المفاهيمي لإدارة التوزيع

المبحث الأول: الدراسات السابقة

تطرقنا في هذا المبحث إلى أهم الدراسات التي لها صلة بموضوع دراستنا مع عرض أهدافها، الإشكالية المطروحة لكل دراسة والمنهجية المتبعة للإجابة عليها مع ذكر الأداة المستعملة لجمع البيانات، وفي الأخير النتائج التي توصلت إليها كل دراسة. ثم قمنا بإعداد جدول شامل لأهم عناصر كل دراسة مع تعقيب عن كل دراسة وذكر علاقتها مع موضوعنا.

المطلب الأول: أهم الدراسات السابقة

يركز هذا العنصر على عرض بعض الدراسات السابقة التي تمس أجزاء من البحث اين يظهر هناك تشابه كبير بين نتائج مختلف الابحاث العلمية التي أجريت حول دور تكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات داخل المؤسسة، حيث نجد أن نتائج هذه الأبحاث العلمية توصلت الى وجود علاقة موجبة بين متغيريها.

1. الدراسة الاولى:دراسة (بولعيدات ، 2008) حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة

تدور هذه الدراسة حول الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، باعتبارها مصدر أساسي للمعلومات وذلك لمواكبة التطورات الحديثة لتغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكي والوقوف أمام المساهمة الفعلية للحاسب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية والقدرة الهائلة على التخزين باعتماده على منظومة الشبكات والمعلومات .

- **إشكالية الدراسة:** حاولت هذه الدراسة أن تعالج هذا الموضوع عن طريق إيجاد ايجابيات موضوعية من خلا طرح التساؤلات التالية: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز؟ ما هو ترتيب وسائل تكنولوجيا الاتصال الأربعة جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت، من ناحية استخدامها في المؤسسة؟ هل تأثر العوامل الذاتية للمبوحثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ ما هو أثر استخدامهم على مستوى المؤسسة؟
- **منهج الدراسة:** وقد استعانت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية .
- **اداة جمع البيانات:** قامت الباحثة بالاعتماد عل كل من الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات أكثر ملائمة لإجراء الدراسة .
- **أهم النتائج المتواصل إليها:** هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال حيث :
 - يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام؛
 - تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام؛
 - تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام؛
 - تحتل شبكة الاكسترانت المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام؛
 - أن العوامل الذاتية للمبوحثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال؛
 - أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة .

2. الدراسة الثانية: دراسة (هني، 2018) حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة نماذج بعض الدول العربية

يهدف البحث الى معرفة حقيقة امكانية وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسات الاقتصادية، اضافة الى معرفة محددات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، وأخيرا إعطاء صورة على واقع استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر لنمذجة العلاقة بين أدوات تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة الاقتصادية.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها أولا من أهمية استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي وإمكانية تأثيرها على الاداء المالي للمؤسسة. وثانيا من الفائدة التطبيقية التي من خلالها تمت دراسة أثر استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في البرمجيات، الانترنت، الاكسترنات، وصفحة الانترنت على الأداء المالي لعينة من المؤسسات الجزائرية، كما تبرز الدراسة إمكانية وجهود علاقة بين استثمار المؤسسة الجزائرية اموالها في تتبع اخر تطورات تكنولوجيا المعلومات على ادائها المالي.

- **إشكالية الدراسة:** تظهر معالم الاشكالية التي تعالجها الدراسة في التساؤلات الجوهرية التالية: ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟ هل يوجد علاقة بين استعمال تكنولوجيا المعلومات واداء المؤسسة؟
- **منهج الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث ولتحقيق الفهم الأفضل للظاهرة المتعلقة بها بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلات وموضوع البحث لتفسيرها والوصول إلى دلالاتها.
- **اداء جمع البيانات:** استعمل في هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
- **أهم النتائج المتوصل إليها:** بينت الدراسة أن استعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات له أثر إيجابي على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. من خصوصيات هذه الدراسة هي تحديدها للعوامل الميدانية التفسيرية لأدوات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، فبعد دراسة التقنيات المستعملة، تم تقسيم هذه الأدوات إلى برمجيات، أنترنت، إنترنت، إكسترنات، وصفحة الإنترنت.

3. الدراسة الثالثة: دراسات (MEZIANE و ZIZI ، 2021) (دزيري، 2020) (مرواني و شراد ، 2019) (AKCHICHE، 2018) حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون

أجمعت هذه البحوث على دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون في مختلف المؤسسات الوطنية. يتمثل العامل المشترك بين هذه الدراسات في المتغير المستقل الذي يتكون من ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتغير التابع المتمثل في إدارة العلاقة مع الزبون. تتمثل الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسات في ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون؟ و عليه تنص الفرضية الرئيسية على أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور فعال في تحسين إدارة العلاقة مع الزبون. تبرز أهمية هذا الموضوع من كون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساعد الأول لجميع جهود وأساليب إدارة العلاقة مع الزبائن في إطار الأعمال، حيث تؤثر هذه التكنولوجيا على الطريقة التي يتم بها جمع وتفسير وتوزيع المعلومات عن رغبات وتوجهات الزبائن، فهي التي تحدد كيفية التواصل الإلكتروني للمؤسسة بزبائنهم، مما يسهل عمليات تنفيذ وتقديم الخدمات التي تتوافق مع رغبات هؤلاء الزبائن، مما يحقق رضاهم، وبالتالي اكتساب عامل يمكن من الوصول إلى تعزيز التنافسية. تهدف هذه الدراسات إلى

إظهار مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم إدارة علاقات الزبون ومن ثم بناء علاقة ترابطية معه طويلة الأمد، كما تسعى هذه الدراسة إلى إظهار الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة العلاقة مع الزبائن الالكترونية، والكشف عن الربط الكبير بين إدارة العلاقة مع الزبائن الالكترونية في كسب رضا وولاء الزبائن ما يحقق الميزة التنافسية. للوصول إلى هذه الأهداف تم الاعتماد في هذه الدراسات على المنهج الوصفي لضبط مختلف المفاهيم كمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مفهوم التسويق بالعلاقات، مفهوم إدارة العلاقة مع الزبون، الرضا، الولاء، الاحتفاظ بالزبون، قيمة الزبون، وأخيرا إدارة العلاقة مع الزبون الكترونيا، كما تم اتباع المنهج التحليلي لتحليل جوانب ومضمون مختلف المفاهيم الواردة في البحوث، وتحليل نتائج الدراسات التطبيقية وذلك من خلال اعداد استبيان لغرض الدراسة، موجها لعينة من الزبائن لكل مؤسسة مدروسة في الدراسات الأسبق ذكرها قصد الوقوف على آرائهم فيما يخص الموضوع . اتفقت كل الدراسات المذكورة على الدور الإيجابي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة العلاقة مع الزبائن.

4. الدراسة الرابعة:دراسة (هوارى، 2020)تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل تفعيل التطوير التنظيمي

في منظمات الأعمال دراسة حاله مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات بالجلفة

تسعى الدراسة إلى معرفه تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور التنظيمي في منظمات الأعمال وقد تم اختيار هذه الدراسة بمؤسسه اتصالات الجزائر بالجلفة كحالها يستقصى فيها وجود هذا الأثر .

- إشكالية الدراسة: تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم في تفعيل التطور التنظيمي بمؤسسه اتصالات الجزائر بالجلفة وتتفرع من هذه الإشكالية مجموعه من الأسئلة الفرعية التالية :ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما هي أهم أدواتها؟ ما مفهوم التطور التنظيمي وما هي أهم محاوره؟ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة؟
- أهداف الدراسة :من بين اهداف الدراسة عرض موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطوير التنظيمي على أساس نظري ليشكل قيمة تضاف إلى الملفات العربية، والقيام بدراسة ميدانية في المنظمة المدروسة للوقوف على آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.بالإضافة المحاولة اختبار طبيعة العلاقة التي تربط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطور التنظيمي بالمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.
- منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكيفية .
- أدوات الدراسة: حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات وقد تم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف العاملين بالمنظمة وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية.
- أهم النتائج المتوصل إليه: مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات كان مرتفع من وجهة نظر الدراسة اما مستوى توافر تكنولوجيا الاتصال بالمنظمة فكان متوسطا .بالإضافة الى ذلك درجة ممارسة فعاليات التطور التنظيمي بالمنظمة كانت متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة كما ان الدراسة اكدت وجود مستوى دلالة إحصائية على مستوى المعنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.
- للدراسة توصيات أهمها: ضرورة اهتمام المؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة بتكنولوجيا الاتصال وخصوصا شبكاتها سواء من حيث ربط أفراد المنظمة ببعض أو ربط المنظمة بزبائناتها وتحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال الاهتمام أكثر بعملياتها وخدماتها ومعالجة مشاكل تدفق الإنترنت التي تعاني منها؛ ضرورة الاهتمام

بتطوير العمل الجماعي وكذلك ضرورة الاستفادة من الطاقات الفكرية الغير مستغلة والعمل على تطوير قدرات ومهارات أفرادها .

5. الدراسة الخامسة: دراسة (لوصيف و حمودي، 2021) دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي

تكمن أهمية الدراسة في كونها تبرز دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل للاتصال الإداري، كما تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لما تملكه من إمكانيات وقدرات تساعد على تفعيل الاتصال الإداري، وهذا ما يعود بالإيجاب على الوكالة في توجيهها نحو الارتقاء نحو الأفضل.

○ **إشكالية الدراسة:** ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي؟ ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية ما هي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة داخل الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي؟ كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي؟ ما هي المعوقات التي تواجهه الوكالة في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

○ **اهداف الدراسة:** يمكن إيجاز أهداف هذه الدراسة كما يأتي :

- التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتواجد داخل الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي؛

- معرفة كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل للاتصال الإداري؛

- توضيح معوقات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في القرض المصغر ولاية أم البواقي.

○ **منهج الدراسة:** تندرج الدراسة ضمن المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكيفية .

○ **أدوات الدراسة:** حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات وقد تم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف العاملين بالمنظمة.

○ **اهم النتائج:** من خلال الدراسة التطبيقية للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي تم استخلاص أن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة يكمن في إحداث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، فطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستلزم على الوكالة العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات حديثة نتيح إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين ، وبالتالي سهولة الوصول إلى المعلومة في أقل وقت وبأقل تكلفة ، إذ أصبحت الوكالة تعتمد على الوسائل الالكترونية في جميع تعاملاتها بدلا من الورقية ، فهي تعتمد على مختلف شبكات الاتصال ، لتداول المعلومات بين مصالح المؤسسة، ولتعريف أكثر بالوكالة . كل هذا من شأنه أن يزيد من كفاءة الوكالة، ويبقى هذا نتيجة للاستغلال الأمثل لمختلف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

6. الدراسة السادسة: دراسة (عثمانية و طاهر ، 2022)تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة سونلغاز عنابة

تهدف الدراسة إلى إبراز معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اتخاذ القرار بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية عنابة، إذ تسعى إلى الكشف عن أثر واتجاه العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات المتخذة والوقوف على

واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات. كما تطرقت الى التعريف باتجاهات متخذة القرارات نحو دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل عملية اتخاذ القرارات.

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال دور تكنولوجيا المعلومات في إمداد المؤسسة بالمعلومة اللازمة وكذا سهولة معالجة القرارات في ظل توفر كل المعطيات، تحديد طبيعة تكنولوجيا المعلومات وكيفية بناء هيكل معلوماتي منطور في المؤسسة. فضلا عن أهمية عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة باعتبارها جوهر العملية الإدارية.

○ **إشكالية الدراسة وفرضياتها:** تتمثل إشكالية الدراسة في: هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز؟ للإجابة على السؤال الرئيسي السابق تم تبني وصياغة الفرضية الرئيسية الآتية: لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز، هذه الفرضية تنفرد عنها الفرضيات الآتية:
-تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز؛
-تؤثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز.

○ **منهج الدراسة:** للإجابة على التساؤل السابق وبغية التوصل إلى ما يؤكد أو ينفي الفرضية السابقة اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضافر النتائج الكيفية باعتباره الأنسب لمثل هذه المواضيع.

○ **أداة الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة في الجانب التطبيقي تم استخدام الملاحظة والاستبيان الذي تم توزيعه على الإطارات، رؤساء الأقسام والمصالح وأعاون التحكم. ولتحليل هذه البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS النسخة 24.

○ **اهم النتائج:** خلصت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي توفر المعلومات اللازمة لحل المشكلات، كما سهلت عملية الاتصال، التنسيق وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح والمحيط الخارجي، فضلا عن كونها تساعد على توفير المعلومات الدقيقة، الملائمة والكافية في الوقت المناسب وعلى النحو الذي يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات.

7. الدراسة السابعة: دراسة (الواعر و بوسيكى، 2023) مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاداء المالي للمؤسسات دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بميلة

تهدف هذه الورقة البحثية الى إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بولاية ميلة، علما أن وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة من خلال الدقة والسرعة في توفير المعلومات وتحقيق درجة من التكامل مما يسمح للمؤسسة بتحسين نشاطها وأدائها المالي.

○ **إشكالية الدراسة وفرضياتها:** جاءت إشكالية الدراسة لمحاولة تبيان مكانة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى احدى المؤسسات الاقتصادية بالجزائر، وذلك على النحو الآتي: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحسين الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بميلة؟ للإجابة عن الإشكالية الرئيسية للدراسة تم اختبار صحة الفرضيتين الآتيتين:

-هناك توجه واضح لمؤسسة سونلغاز بميلة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبدرجة كبيرة.

-تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحسين الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بميلة.

○ **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، نوجزها في النقاط التالية:

-التعرف على اتجاه تطور مؤشر الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بميلة؛

-تحليل العلاقة بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بولاية ميلة؛
-الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تخدم موضوع الدراسة.

- **منهج الدراسة:** بناء على طبيعة الموضوع المعالج والاهداف المتوخاة منه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، نظرا لاعتماد هذا الاخير على دراسة الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع، حيث يقوم بوصفها وصفا كميا وكيفيا، كما أن هذا المنهج لا يكتفي بجمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة بل يقوم بتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج صادقة تبنى على اساسها اقتراحات وتوصيات تساهم في إثراء الرصيد المعرفي عن الموضوع.
- **أداة الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة في الجانب التطبيقي تم استخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على العمال. ولتحليل هذه البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS النسخة 24.
- **نتائج الدراسة:** تتلخص أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة في النقاط التالية: تبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست العامل الوحيد الذي يؤثر على الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بل هناك عوامل أخرى، إلا أنه لا يمكن إهمال مساهمتها في تحسين مؤشرات الأداء المالي، إذ أن تبنيتها يحتاج إلى تكثيف الجهود وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية المتعلقة بتوفير البنية التحتية وإحداث تغييرات جذرية في ثقافة المؤسسة؛ كما تفتقر الكوادر البشرية العاملة بمؤسسة سونلغاز الى الاحترافية التي تمكنها من التحكم في وسائل التكنولوجيا المعاصرة وكذا استخدامها بالشكل الأمثل؛ بالإضافة الى وجود بعض من العمليات التي تقوم بها المؤسسة تفتقد للمسة التكنولوجية ولا تزال تقليدية وخاصة فيما يتعلق ببعض عمليات التوزيع والمتابعة والتحكم في الطاقة، وكذا استشعار المخاطر؛ تتوفر المؤسسة على قدرات عالية بحكم مركزها المالي، تمكنها من استقطاب احدث وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتمكين كل مصالحها منها ما سوف ينعكس ايجابا على اداءها المالي.

المطلب الثاني: ملخص وتعقيب عن الدراسات السابقة

يركز هذا العنصر على عرض ملخص موجز عن الدراسات السابق ذكرها بالتفصيل في العنصر السابق إضافة إلى علاقتها مع موضوع دراستنا مع تبيان أوجه التشابه:

جدول رقم 1: ملخص شامل عن الدراسات السابقة المطلع عليها ذات صلة بالموضوع

الدراسة	الإشكالية الرئيسية	الفرضية الرئيسية	المنهج	والاداة	النتائج
(الواعر و بوسكي، 2023)	هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز؟	لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز	الوصفي التحليلي	الاستبيان	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها في تحسين مؤشرات الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بميلة
(عثمانية و ظاهر ، 2022)	هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز؟	لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسسة سونلغاز	الوصفي التحليلي	الملاحظة والاستبيان	تكنولوجيا المعلومات تساهم في حل المشكلات، عملية الاتصال، التنسيق وتبادل المعلومات توفير المعلومات الدقيقة، الملائمة والكافية في الوقت المناسب لتحسين عملية اتخاذ القرارات
(لوصيف و حمودي، 2021)	ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير	تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة	الوصفي التحليلي	الاستبيان	سهولة الوصول إلى المعلومة في أقل وقت وأقل تكلفة و الزيادة في كفاءة الوكالة .

			الوطنية لتسيير القرض المصغر	القرض المصغر ولاية أم البواقي؟	
تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال. مستوي استعمال تكنولوجيا المعلومات مرتفع على عكس تكنولوجيا الاتصال	الاستبيان	الوصفي التحليلي	تساهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل التطوير التنظيمي بمؤسسه اتصالات الجزائر	يمكن كيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم في تفعيل التطوير التنظيمي بمؤسسه اتصالات الجزائر بالجلفة	(هوارى، 2020)
ضمن تطبيقات برمجية لإدارة علاقات معهم الكترونيا، وهذا يقصد الحصول على فهم أكثر عمقا لحاجاتهم ورغباتهم وتحقيق رضائهم وولائهم من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق.	الاستبيان	الوصفي التحليلي	لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور فعال في تحسين إدارة العلاقة مع الزبون	ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون؟	(MEZIANE و ZIZI ، 2021) (دزيري، 2020) (مرواني و شراد ، 2019) (AKCHICHE، 2018)
وجود علاقة بين بعض ابعاد تكنولوجيا المعلومات واداء المؤسسات فلها دور كبير في تحسين المؤشرات المالية للمؤسسة الا انه يبقى محدود الاستعمال بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية وبخاصة الجزائرية	الاستبيان	المنهج الو صفي	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها في تحسين الأداء المالي	ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟	(هني، 2018)
أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة .	الملاحظة والمقابلة والاستبيان	الوصفي التحليلي	مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال مرتفق و له أثر ايجابي	ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغازو ما أثره؟	(بولعيدات ، 2008)

المصدر: من طرف المؤلفين

التعقيب عن الدراسات السابقة:

تشابهت كل الدراسات السابقة مع دراستنا في كونها بحثت عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، وظهرت أوجه التشابه من خلال المتغير المستقل ألا وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال. اعتمدت كل الدراسات نفس الإجراءات المنهجية، حيث إندرجت كلها ضمن الدراسة الوصفية وكلها دراسات ميدانية معظمها في نفس المؤسسة المدروسة في هذا البحث. إضافة إلى اعتمادها لنفس المنهج الا وهو المنهج الوصفي التحليلي، كذلك استخدامها لنفس الأداة " الاستبيان " ويغض النظر عن الاختلافات المتمثلة في كون الدراسة ركزت على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف الجوانب بالمؤسسات الجزائرية واعتمادها على متغيرات تابعة مختلفة على دراستنا، نظرا لأن دراستنا ركزت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التوزيع إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول موضوعنا. أما من حيث نتائج الدراسات اتفقت جلها على الأثر الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة بصفة عامة و على مختلف عناصرها.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الآن الواقع للشركات العاملة في عصر المعرفة الجديد. مع اعتماد واستخدام هذه التقنيات، يجب على المنظمات إعادة التنظيم للتكيف مع التغييرات التي تحدثها هذه المقدمة من أجل استخدام فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الأداء العام للأعمال.

المطلب الاول: أسس حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إذا قولنا ان المعلومات هي كمية المعطيات او الحقائق المتوصل اليها والتي يمكن بعد معالجتها جمعها واسترجاعها مرة اخرى وتشكيلها في قالب جديد وإذا كانت التكنولوجيا هي استثمار للمعلومة في حد ذاتها سواء من أجل تصميم جديد ومحاولة لتوسيع المقدره الانسانية على تطوير نفسها فماهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

1.1 تعريف تكنولوجيا:

تعود أصول كلمة التكنولوجيا إلى اللغة اللاتينية، حيث يتكون الكلمة من اثنتين: Techno وتعني الفن أو الصناعة، وكلمة logos وتعني "الدراسة أو العلم". وعند جمع الكلمتين ينتج عنها معنى "علم الفنون" أو "دراسة الحرف". ولكن يعد من الصعب إعطاء تعريف واحد لمفهوم التكنولوجيا بسبب تعدد مجالات استخدامها في الحياة. وقد ظهرت كلمة "التكنولوجيا" في العصور الحديثة بعد ظهور الثورة الصناعية، عندما بدأت الآلة تحتل مكانة مهمة في مجال الإنتاج الزراعي والصناعي. (المصيرفي، 2009)

هناك من يرون أن التكنولوجيا هي درجة المعرفة بالأساليب والأدوات والأنشطة المستخدمة لتحويل المدخلات مثل المواد والمعلومات إلى منتجات وخدمات محسنة.

وتُعرف التكنولوجيا أيضاً بأنها الإدارة والاستخدام الفعّال لمعرفة الإنسان عن طريق وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية. (طارق، 2007)

وعلى هذا الأساس، فإن التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية وأحدث الاكتشافات في التطبيقات والتطورات العلمية. وتتراوح تعريفات التكنولوجيا من الاستخدام العام للمعرفة إلى عالم الفنون الصناعية والأدوات، بما في ذلك الأدوات الآلية والأدوات العقلية مثل اللغات العقلية المبرمجة. (عودة، 2007)

1.1.1 مراحل تطور التكنولوجيا:

مرت بعدة مراحل: (علوطي، 2004)

1- مرحلة الصناعات اليدوية (handicraft).

2-مرحلة الآلية المكننة (mechanization).

3-مرحلة الإنتاج الواسع (mass production).

4-مرحلة التحكم الذاتي (cybamation).

تستخدم جميع المراحل في نشاطات الإنسان المختلفة.

2.1.1. تصنيفات التكنولوجيا:

يمكن تصنيف التكنولوجيا بأكثر من طريقة، ومنها:

أولاً: حسب درجة التحكم فيها: ويتضمن

- التكنولوجيا الأساسية: التي تمتلكها المؤسسات الصناعية وتتميز بدرجة تحكم كبيرة، وتشمل التكنولوجيا الشائعة
- تكنولوجيا التميز: التي تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وتكون درجة تحكمها أقل.

ثانياً: حسب موضوع التكنولوجيا، ويتضمن

- تكنولوجيا المنتج: المحتواة والمتضمنة في المنتج النهائي.
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: التي تستخدم في عمليات الصنع والتركيب والتفتيش.
- تكنولوجيا التسيير: التي تستخدم في معالجة مشاكل التنظيم وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج التسييرية.
- تكنولوجيا التصميم التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدم في معالجة ونقل المعلومات وتشمل أنظمة دعم القرار. وتزداد أهميتها باستمرار في عمليات التسيير.

ثالثاً: حسب أطوار حياتها: تمر التكنولوجيا بأربعة مراحل: الانطلاق، النمو، النضج، والزوال.

- في المرحلة الأولى: تعتبر التكنولوجيا حديثة وجديدة.
- في المرحلة الثانية: تتحسن التكنولوجيا وتتنويع بشكل مستمر.
- في المرحلة الثالثة: تصل التكنولوجيا إلى نضجها الكامل وتصبح مستقرة.
- في المرحلة الرابعة: يبدأ استبدال التكنولوجيا بتقنيات أحدث وأفضل.

رابعاً: حسب مكان استخدامها: يمكن تصنيف التكنولوجيا إلى:

- التكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسات: وتكون درجة التحكم فيها عالية.
- التكنولوجيا المستخدمة خارج المؤسسات: ويجعل عدم توفرها داخل المؤسسة ترتبط المؤسسة بالتبعية للمحيط الخارجي.

خامساً: حسب كثافة التكلفة المالية: يمكن تصنيف التكنولوجيا إلى:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وتزيد من عدد العمالة المطلوبة لإنتاج وحدة من الإنتاج.
- التكنولوجيا المكثفة للرأس المال: وتزيد من تكلفة الإنتاج لوحدة من الإنتاج.
- التكنولوجيا المحايدة: حيث يتغير معامل العمل والرأس المال بنفس النسبة.

سادساً: حسب درجة التعقيد: يمكن تصنيف التكنولوجيا إلى:

- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وتكون شديدة التعقيد.
- التكنولوجيا العادية: وتكون أقل تعقيداً وأسهل استخداماً للفنيين والمختصين في الدول النامية.

3.1.1. دور التكنولوجيا في المؤسسة: لها عدة فوائد منها

- تخفيض التكاليف،
- زيادة المبيعات وتحقيق الميزة التنافسية،
- المساهمة في تحسين الجودة،
- تسريع أوقات تسليم المنتجات عن طريق تقليل أوقات العمل والتأخير في العمل،
- تحسين الظروف البيئية من خلال القضاء على الضوضاء،
- تحقيق هذه الفوائد المذكورة يساهم في رفع الأداء الداخلي للمؤسسة، كما هو موضح في الجدول (علوي، 2004).

جدول رقم 2: نسبة التحسن في الأداء عند استخدام التكنولوجيا

مؤشرات الأداء	نسبة التحسين
- الكفاءة	زيادة بنسبة 75%
- المساحات والفضاءات	أقل من 50%
- مستويات التغذية	انخفضت إلى 60%
- كميات الإنتاج	زادت ب 50%
- نسبة الانتفاع من الآلات	ارتفعت إلى 15%
- التكاليف	انخفضت إلى 90%
- الوقت الزمني	انخفضت إلى 80%
- التنوع	عالية جدا
- الإبداع	عالي
- الجودة	متميز
- المرونة	عالية

المصدر: غسان قاسم داود اللامي، (اللامي، 2007).

2.1. تعريف المعلومات

يعدُّ الاستفادة من المعلومات مورداً أساسياً يحتاجه المؤسسة في جميع مراحلها، ويمكن تقسيمها إلى:

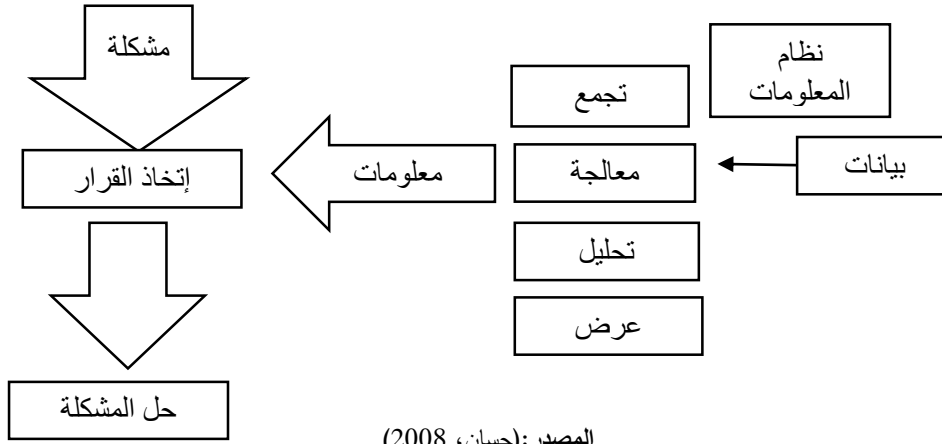
-**المعلوماتية** : وهي معالجة البيانات المنتجة في البيئة، وتساعد على زيادة مستوى المعرفة لدى الأشخاص الذين يحصلون عليها، إذ تعد المعرفة أكثر أهمية من المعلومات. (الصاوي، 2007)

-**المعلومات** : وتشمل التفاصيل والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم اليومية، وتتم عادةً عبر وسائل الاتصال ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، وتستخدم لتوصيل الحقائق والمفاهيم إلى الأفراد من أجل زيادة معارفهم. (طارق، 2007)

-**البيانات** : وتشمل كافة الحقائق والأرقام والرموز التي تساعد في تحقيق فكرة ما، كما تعتبر العنصر الأساسي للمعلومات التي يتم معالجتها أو إنتاجها بواسطة الحاسوب.

وبناءً على ذلك، يتضح أن هناك فرقاً بين البيانات والمعلومات والمعرفة، إذ يتم توليد المعلومات من خلال معالجة البيانات واستخدامها في اتخاذ القرارات، بينما تُنظَّم المعرفة وتُستخدم في حل المشكلات.

الشكل رقم 2: العلاقة بين المعلومات والبيانات



المصدر: (حسان، 2008)

1.2.1. خصائص المعلومات:

- الدقة** : تمثيل المعلومات للحدث أو الموقف بدقة عالية ووفقاً للحقيقة. (الفيومي، 1992)
 - الشكل** : يمكن أن تكون المعلومات في شكل كمي أو وصفي، رقمي أو بياني، مطبوع أو معروض.
 - التكامل** : يقيس ويحدد مدى الحاجة للمعلومات وجمعها وإنتاجها.
 - المدى** : يشير إلى نطاق الأحداث والأماكن والأشخاص التي تمثلها المعلومات.
 - **المصدر**: مصدر المعلومة الذي جمعت أو نشأت منه.
 - الفترة الزمنية** : يتعلق بتوافر المعلومات في الماضي والحاضر والمستقبل وتغطية الأحداث المتعلقة بها.
 - الارتباط** : يعني أهمية ربط المعلومات بالسياق الذي تم الحصول عليها فيه، وتطبيقها على الموقف الجاري.
 - التوقيت** : يتعلق بالحاجة إلى توفر المعلومات في الوقت المناسب والمناسبة للاستخدام الفعال.
- وهناك ثلاثة عوامل تؤثر في جودة المعلومات، وهي فائدتها المقدمة لاتخاذ القرارات ودرجة رضا المستخدم عنها والأخطاء والتحيز الممكنة في جمع وتحليل المعلومات. (سلطان، 2001)

2.2.1 أنواع المعلومات

- يمكن تصنيف المعلومات إلى عدة أنواع حسب مصادرها وخصائصها، ومن ضمنها:
- الدرجة الرسمية** : حيث تكون المعلومات إما رسمية تقدمها نظم المعلومات المؤسسية، أو غير رسمية ومتاحة من مصادر خارجية للمؤسسة.
 - مصدر المعلومات** : حيث يمكن أن تكون المعلومات داخلية وتنتجها عمليات المؤسسة، أو خارجية وتأتي من بيئة المؤسسة.

- درجة التغيير: حيث تتميز المعلومات إما بالثبات وعدم التغيير، أو بالتغير المستمر. ويعد التعرف على أنواع المعلومات وتصنيفاتها أمراً مهماً لتحكم المؤسسة فيها والحفاظ على استمرارياتها. (صابر، 2007)

3.1. تعريف الاتصال: عدة تعاريف قد وردت عند الباحثين حول مفهوم الاتصال، منها

الاتصال هو كل عملية تتم بين شخصين أو أكثر، باستخدام مجموعة من الرموز المكوّنة من حركات وكلمات وتعابير، يتم تحويلها إلى شكل معلومات من قِبَل المرسل إلى المُستقبل، ويتضمن نقل رسالة بين طرفين من أجل تحقيق أغراض وأهداف محددة. (الحسنية، 2006)

-وبالنسبة للاتصال اللغويّ، فهو مصطلح مشتقّ من مصدر "وَصَلَ"، الذي يعني أساساً الصلّة والوصول إلى الغاية . (دليو، 2003)

-وفي هذا السياق، يتم تعريف الاتصال أيضاً على أنه عملية اجتماعية تتسم بالتفاعل بين طرفين أو جماعات، سواءً في إطار دولي أو جهوي أو محلي، وذلك من أجل تحقيق أغراضٍ محددة سلفاً. (الراوي، 2011)

- ومن الملاحظ أن كل تعريف يُقدّم معنىً إضافياً يزيّد من فهمنا للاتصال، كما أنها تُمثّل انعكاساً لوجهة نظر الباحثين الذين درسوا الاتصال وأسسوا مفاهيمه، وتتمحور التعاريف حول مكّونات الاتصال وأطرافه.

1.3.1. أنواع الاتصال:

بما أن الاتصال يتميز بالشمولية والغاية، فإن أنواع الاتصال تتضمن:

-الاتصال اللغوي: وهو مقسم إلى نوعين، اللفظي (شفهي أو كتابي) وغير اللفظي (إشارات وصور ورسوم)، ولا يوجد فصل كامل بين النوعين، بل هما يتمان بعضهما البعض لتحسين عملية الاتصال.

-الاتصال وفقاً للاتجاه: وهو مصنف إلى نوعين، الاتجاه الواحد عندما تكون السرعة مطلوبة أو عند نقد الآخرين أو عند الاختباء عن أخطاء الآخرين، والاتجاهين عند الرغبة في زيادة الثقة بين الأفراد عند البحث عن معرفة أثر الرسالة في المستقبل وغيرها. (دليو، 2003)

-ومن حيث الدرجة والمدى التأثير: يتم تقسيمه إلى ثلاثة أنواع، الشخصية (وجهاً لوجه بدون قنوات وسيطة)، والتنظيمية خاصة بالمنظمات مثل الاجتماعات وبرامج التدريب وحفلات التكريم)، والجماهيرية (الأوسع والأكثر تأثيراً للاستخدام من وسائل الاتصال الجماهيري).

-وفقاً لطبيعة مصدره، يتم تقسيمه إلى نوعين، الرسمي (مرتبط بالمنظمة ويكون إما صاعداً أو نازلاً أو متوافقاً)، وغير رسمي (يتم التحدث خارج القنوات الاتصالية ويكون إما مكماً للاتصال الرسمي أو معيقاً له).

2.3.1. عناصر الاتصال:

-المرسل: هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال لأنه لديه أهداف ورسالة يريد إيصالها إلى الطرف الآخر (المستقبل). (العلاق، 2010)

-المستقبل: هو الشخص الذي يستقبل الرسالة ويطلع عليها لفهم مضمونها.

-الرسالة: تشمل الفكرة أو المعلومات التي يريد المرسل إيصالها أو نقلها إلى الجهة المقابلة، وتأخذ شكلاً مختلفاً كالصور أو التجسيديات أو الكلمات.

- وسيلة الاتصال: هي القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة أو إرسالها، وتتضمن وسائل مختلفة كالهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

- تحويل الرسالة إلى رموز: هي عملية اختيار الرموز أو الرموز المشفرة.

-ترجمة الرموز: تتمثل في فك رموز التشفير المتضمنة في الرسالة لتفسيرها.

-التغذية العكسية: هي تأثير استجابة المستقبل التي تعكس درجة فهمه للرسالة.

-الضوضاء: هي مجموعة المعوقات التي تقلل من قدرة المستقبل على فهم معنى الرسالة.

- الاستجابة: هي رد فعل المستقبل.

3.3.1. العوائق في الاتصال: يوجد مجموعة من العوائق منها:

-العوائق الشخصية: وهي العوائق التي تنشأ من الاختلافات في الثقافة والقيم والمبادئ والاتجاهات بين المرسل والمستقبل.

-العوائق اللغوية: وهي العوائق التي تنشأ من اختلاف التفسير للكلمات والعبارات بين الأفراد مما يؤثر على محتوى ومعنى الرسالة.

-العوائق المادية: وهي العوائق التي تنشأ نتيجة للظروف المادية كالضوضاء والازدحام والتشويش.

- العوائق في الاستماع: حيث يتجاهل الأفراد الاستماع بشكل صحيح وتركيزهم على الرسائل المهمة.(احمد، 2008)

4.1.تعريف تكنولوجيا المعلومات:

بعدما تحدثنا سابقاً عن تكنولوجيا الاتصال، يجب علينا الإشارة إلى مفهوم آخر له صلة بها وهو تكنولوجيا المعلومات. وسوف نتعرف على هذا المفهوم. فهناك بعض الباحثين الذين يصفونها بأنها مجموعة من الأجهزة الحديثة مثل الحواسيب، ووسائل الاتصال المختلفة، بدءاً من الألياف الضوئية وصولاً إلى الأقمار الصناعية، وتقنيات المصغرات الفيلمية. كما أنها تشمل مجموعة من المعارف والخبرات والأدوات المساعدة والتنظيمية والإدارية التي تساعد في جمع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، وهي تعتبر ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بتطور المجتمع، حيث ما يعد جديداً في مجتمع ما قد يعتبر تقليدياً في مجتمع آخر.

بعض الباحثين يمزجون بين المعدات والمعارف عند الحديث عن تكنولوجيا المعلومات، حيث تشمل هذه التكنولوجيا المجموعة الكاملة للمعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، بالإضافة إلى الأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات المفوظة، المرسومة، الرقمية وفي معالجتها وبنائها وتخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع. وتشمل هذه التكنولوجيا تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية، الاتصالات السلكية واللاسلكية، التكنولوجيا السمعية والمرئية، والطباعة، وتعد كل هذه التكنولوجيا جزءاً من تكنولوجيا المعلومات.(سيفون، 2014).

5.1. تعريف تكنولوجيا الإتصال:

بناءً على العرض السابق الذي قدمناه لمفهوم التكنولوجيا ومفهوم الإتصال باعتبارها مصطلح مركب، سوف نحاول الآن تقديم أهم التعريفات المقدمة لمفهوم تكنولوجيا الإتصال، ومن بين هذه التعريفات نجد تعريف "روين"، حيث عرفها بأنه أي آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض المعلومات. وهناك من يعرفها أيضاً بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها. (الدين ح.، 2009)

ويعرف بعض الأشخاص تكنولوجيا الإتصال بأنها مجموعة من التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم استخدامها لمعالجة المحتوى الذي يراد إيصاله عن طريق عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الواسطي. ويتم جمع المعلومات أو البيانات المسموعة والمرئية والمطبوعة أو الرقمية من خلال الحواسيب الإلكترونية. ثم يتم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب. ثم يتم نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المحتويات المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها. ويمكن أن تكون تلك التقنيات آلية أو إلكترونية أو كهربائية وفقاً لتطور وسائل الإتصال والمجالات التي تغطيها هذه التقنيات.

يمكن وصف تكنولوجيا الإتصال على أنها مجموعة من التقنيات والأدوات والوسائل التي تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية واللاسلكية، وذلك باستخدام مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والتقنيات اللاسلكية والكمبيوتر. (الدين م.، 1997)

يمكن وصفها أيضاً بأنها "مجلد المعرفة والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، بالإضافة إلى الأدوات والوسائل والتنظيمات والإدارة المستخدمة لجمع وإنتاج وتخزين واسترجاع ونشر المعلومات وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات. تُعد هذه الظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد ونسبية بطبيعتها، وترتبط بشكل وثيق بتطور المجتمعات، حيث ما قد يعد حديثاً في مجتمع ما قد يعد تقليدياً في مجتمع آخر." (الدين م.، 2003)

6.1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

يعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "مجموعة التقنيات الحديثة المستخدمة في جمع وتصنيف وتخزين المعلومات ونقلها وبثها، باستخدام تركيبة من الأجهزة الإلكترونية والحواسيب وتقنيات الإتصال عن بعد". (المصيرفي، 2009)

وتعرف أيضاً بأنها "مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات، وخاصةً فيما يتعلق بالإعلام الآلي والإنترنت والعمل التعاوني عن بعد والإدارة الإلكترونية للأشياء وغيرها من الدعام الإلكترونية المساعدة في عملية الإتصال". (Kalika، 2006)

وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الوسائل المستخدمة لإنتاج واستخدام وتوزيع المعلومات بجميع أشكالها، سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو مرئية، ولذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الأساس الذي قامت عليه معظم المؤسسات في الماضي، حيث أنها تؤثر على جميع جوانب عمل المؤسسات وتعزز من كفاءتها، تأثر خدمات العملاء واستراتيجيات الإنتاج والتسويق والتوزيع بشكل كبير بتقنية المعلومات والاتصالات، وتقريباً يتم الاعتماد عليها في معظم هذه الأنشطة. (العبد، 2000)

وتعني تقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة في المؤسسة كل التقنيات الحديثة المتاحة في مجال الاتصالات والمعلومات، سواء اللسبية أو غير اللسبية، والتي تم تنظيمها وتنسيقها بشكل متكامل تحت تصرف المؤسسة بغية تحسين أدائها وإنتاجيتها.

ويتطلب التحديث بدقة عن تقنية المعلومات والاتصال الإشارة إلى بعض النقاط التي يمكن أن توضح معناها، وهذا يمكن القيام به من خلال تسليط الضوء على: (المصيرفي، 2009)

-تقنية المعلومات والاتصال المنظمة على شبكة، وهو ما يعني أنه يمكن التحكم في جزء منها للسيطرة عليها بالكامل.
-يعتبر التحكم في تقنية المعلومات والاتصال هو التحكم في تقنية المعلومات والاتصال بشكل عام، والتحكم في المصنعين، وبالتالي في مستخدميها، وهذا يتطلب اتخاذ قرارات سياسية فيما يتعلق بتقنية المعلومات والاتصال وتطويرها.

-لتقنية المعلومات والاتصال آثار تنموية لأنها لها قوة اقتصادية.

- يتجه الاقتصاد المتقدم نحو الاقتصاد المعتمد على المعرفة والبحث العام والتقنية غير المادية، وبالتالي فإن وظائف العمل المرتبطة بهذا الاقتصاد تزداد، وعلى الجانب الآخر، تتخفف وظائف العمل التقليدية غير المرتبطة بالمعرفة والمعارف والتقن

يتم اليوم الحديث عن الأمم السريعة والأمم البطيئة، والأمم الغنية والأمم الفقيرة بشكل عام. إذا لم يكن لديك المعرفة والتكنولوجيا والبحث العام، فستكون بطيئاً، وإذا كان لديك ذلك، فستكون سريعاً. لذلك، أصبح من الممكن تعريف العالم المتقدم بأنه المجتمع الذي يقوم على التكنولوجيا المتطورة والمعرفة والبحث العام. ويمكن تحقيق العولمة بواسطة تقنية المعلومات والاتصالات، وفرض القيم الجديدة عبر القنوات الفضائية والإنترنت، والمفاهيم التي تتجاوز الحدود الجغرافية والسياسية للدولة.

1.6.1. تقنيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أولاً: تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تنقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى مجموعة من المصادر التقنية الضرورية التي تسمح بعمل خدمات الاعلام والاتصال والمتمثلة في الانتاج والتحويل والتخزين والتيسير والنقل والاسترجاع لإتاحة المعلومات والاتصال.

ويمكن تصنيف هذه التقنيات إلى الفئات التالية

- الإلكترونيات الدقيقة وقطع الغيار،
- تجهيزات الإعلام الآلي الخوادم عتاد الإعلام الآلي والحواسيب والبرامج،
- شبكات الإعلام الآلي،
- الشبكات البنية التحتية وأنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية. أجهزة الكمبيوتر الطرفية (terminales) للاتصالات (ثابتة ومتنقلة) شبكات البث الإذاعي والتلفزيوني (عبر الحزم الكهرومغناطيسية الهرتزية، عبر الأقمار الصناعية، غير الكوابل)،
- أجهزة الاستقبال الإلكترونية (راديو، تلفزيون).

ثانياً: خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كثيرة ومتعددة ولعل أشهرها ما يلي

- خدمات الاتصالات الهاتفية الصوتية،
- خدمات نقل البيانات،
- خدمات الاتصال عبر الإنترنت،
- خدمات الوسائط المتعددة والسمعي البصري،
- خدمات التجارة الإلكترونية. (العلمي، 2019)

المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

1. التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تم إطلاق مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبديل لكل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، إذ يتضمن هذا المصطلح مزيجاً من الأنشطة التي تتعلق بمعالجة المعلومات، إلى جانب المستجدات التي أدت إلى تقليل تكلفة الاتصال عبر المسافات.

يمكننا القول إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رغم حداثة وارتباطه الكبير بالحواسيب، إلا أنه في الحقيقة ليس وليد الساعة، حيث ارتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث. وهكذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة فيما بينها مرتبطة بخمس مراحل تاريخية نذكرها كما يلي: (كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، 2016)

-**المرحلة الأولى** : تتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها، حيث عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدرته الذهنية.

-**المرحلة الثانية** : تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها، والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادتها.

-**المرحلة الثالثة**: تتمثل في ظهور مختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، مثل الهاتف، والراديو، والتلفاز، والأسطوانات والأشرطة الصوتية، واللاسلكي، إلى جانب المصادر المطبوعة والورقية، وقد ساعدت هذه المصادر في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

-**المرحلة الرابعة** : تتمثل في اختراع الحاسوب وتطوره ومراحل وأجياله المختلفة، مع كافة مميزاته وفوائده وأثاره الإيجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

- مرحلة الخامسة: تتمثل في تزويج وترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة التي حققت إمكانيات تتناقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة، بغض النظر عن الزمان والمكان، وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمته شبكة الإنترنت.

المطلب الثالث: أهمية ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ان دور التطور العلمي والتكنولوجي قد شارك بنسبة كبيرة في تسهيل حياة الافراد والمؤسسات من ناحية توفير خدمات الاتصال بأنواعها وكذا المعلومات المطلوبة كما ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحتوي على ثلاثة مكونات رئيسية وهي المكونات المادية والبرمجيات وشبكة الاتصال.

1. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تُظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة عند وجود كم كبير جداً من المعلومات، التي يصعب معالجتها بسرعة إلا باستخدام هذه التكنولوجيا. كما تُظهر أهميتها في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات، من خلال توسع الأعمال، وانخفاض التكاليف، وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى المرونة العالية، وسرعة الاستجابة للزيائن، والتحسين المستمر للجودة.

تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مهمة جداً في مختلف المؤسسات، حيث تُساهم في تسهيل انسيابية العمليات المناسبة، وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها ووظائفها، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مصدراً حيويًا لاستمرارية المؤسسة وبقائها، وذلك بسبب القدرات والإمكانيات التي تتمتع بها هذه التكنولوجيا، مثل:

- القدرة على القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم بسرعة كبيرة.

- التزويد باتصالات سريعة ودقيقة ومنخفضة التكلفة بين أفراد المؤسسة وبين المؤسسات فيما بينها.

- تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مساحة صغيرة وسهلة الوصول إليها.

- السماح بالحصول السريع على كميات كبيرة من المعلومات بتكلفة أقل.

- القدرة على القيام بالأعمال والوظائف بشكل آلي، بدلاً من القيام بالمهام يدوياً أو بشكل شبه آلي.

ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساعد العديد من المؤسسات في ترك قواعد العمل القديمة واستحداث أساليب وعمليات جديدة، ويعكس الجدول التالي التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قواعد العمل.

جدول رقم 3: التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رقم	القاعدة القديمة	أثر تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	القاعدة الجديدة
01	يمكن إظهار المعلومات في مكان واحد في وقت واحد	قواعد المعلومات المشتركة والبريد الإلكتروني	يمكن إظهار المعلومات في عدة مواقع في نفس الوقت
02	لا يمكن أداء الأعمال المعقدة ، إلا بواسطة الخبراء	النظم الخبيرة	يمكن للموظفين العاديين القيام بمهام الخبراء
03	يجب الإختيار بين المركزية واللامركزية	الاتصال عن بعد ، وشبكات الإتصال	يمكن الجمع بين المركزية واللامركزية
04	يقوم المدراء باتخاذ كافة القدرات	أنظمة دعم القرار ، أنظمة الخبرة، وأنظمة دعم المؤسسة	المشاركة في إتخاذ القرارات

05	يحتاج الموظفون الميدانيون إلى المكاتب لاستقبال واسترجاع وارسال المعلومات	الاتصالات اللاسلكية، الحواسيب الألية المحمولة والبريد الإلكتروني	تمكين الموظفين الميدانيين من استقبال وارسال المعلومات في كافة المواقع التي تم تجديدها
06	أفضل الأساليب للاتصال مع الزبائن هي الاتصالات الشخصية	أقراص الفيديو المتفاعلة والبريد الإلكتروني	أفضل أساليب الاتصال هي الاتصالات الفاعلة
07	يجب البحث لتحديد مواقع وطريق وموارد العمل يدويا	التعقب التكنولوجي، برمجيات	تحديد ومتابعة مواقع العمل أليا
08	تتم مراجعة الخطة يدويا ودوريا	تقنية الحاسبات الألية المتقدمة	تتم مراجعة الخطة في كل لحظة
09	الخدمة تكون عالية وتتخذ وقت طويل للتطوير	التصميم بمساعدة الكمبيوتر، والأنظمة الخبيرة	الخدمات يمكن أن تكون سريعة ورخيصة
10	وقت طويل لتقديم المنتج للسوق	تبادل البيانات إلكترونيا	يمكن من تقليل وقت تقديم المنتج للسوق
11	المؤسسات القائمة على العمليات والبيانات	الذكاء الصناعي والأنظمة الخبيرة	المؤسسة القائمة على العمليات والمعرفة

المصدر: (كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، 2016، صفحة 34)

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعدة خصائص مميزة تختلف عن تكنولوجيات أخرى في معالجة المعلومات وتطبيقاتها المختلفة، وتفاعل الإنسان مع الحاسوب، ولها انعكاسات اقتصادية وثقافية. وتشمل أهم هذه الخصائص:

- تقليص المسافات: فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المسافات المتباعدة جغرافياً متقاربة إلكترونياً.
- تقليص المكان: حيث تستطيع وسائط التخزين الإلكترونية استيعاب حجماً هائلاً من البيانات والمعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- تقليص الوقت: فكلما تطورت التكنولوجيا، تتخفض المدة المطلوبة للاستجابة للطلبات.
- اقتسام المهام مع الآلة: نتيجة لتفاعل بين الإنسان والحاسوب للقيام بمختلف المهام.
- زيادة النظم الشبكية: حيث تطورت نظم الاتصالات والشبكات لتمكين الربط بين النظم الداخلية والخارجية.
- تطوير البيئة الإلكترونية فكرياً: حيث يسهم التفاعل لفترات طويلة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تشكيل السلوك الفكري للأفراد. (نعيمة، 2005)

2. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك ثلاث مكونات رئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي:

أ. **المكونات المادية:** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها

واستقبالها وبنها للمستفيدين، وتتضمن الحاسوب وما يرتبط به من أجهزة أي ملحقاته.

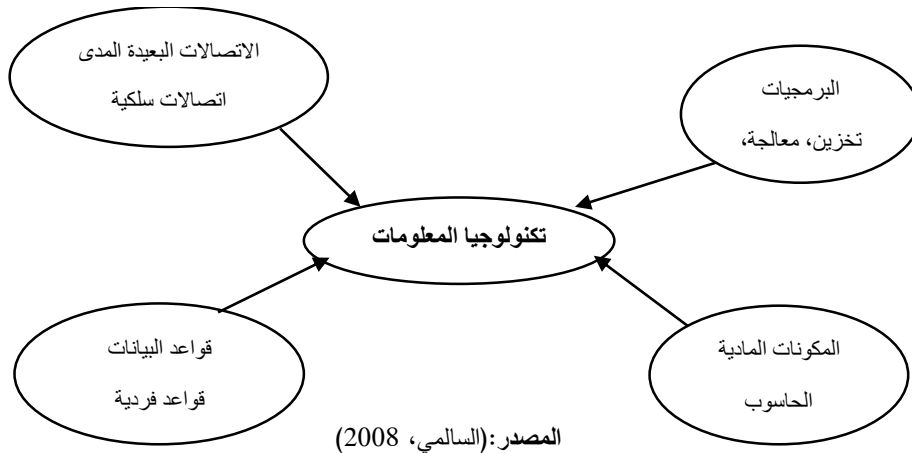
ب. البرمجيات: وهي المكونات اللامرئية التي تتولى إدارة موارد الحاسوب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونقل

البيانات. يوجد ثلاث أنواع من البرمجيات:

- **برمجيات النظام:** هي برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته مع بعضها البعض، ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل التي تعتبر جزءا مهما في الحاسوب وتخزن فيه داخليا.
- **برمجيات التأليف:** تتمثل في مجموعة البرامج التي تقوم بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.
- **البرمجيات التطبيقية:** تُعرف البرمجيات التطبيقية بأنها برامج تم إنشاؤها لتنفيذ عمليات محددة ومنهجية، وتحتوي هذه البرامج على جميع التعليمات التي تحدد تسلسل العمليات اللازمة لمعالجة البيانات وتنفيذها بشكل صحيح. وتُعتبر البرامج ضرورية لأداء وظائف المؤسسات، حيث توجد برامج خاصة بمراقبة العمليات وطرق التنبؤ بالطلب والبرمجة الخطية، بالإضافة إلى أنظمة مراقبة المخزون والإنتاج وطرق الجدولة، وتستخدم البرمجيات كدعامة لأنظمة المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات، كما تساعد على تنفيذ العمل بشكل سريع وفعال. (Mckeonwn.P, 2001)
- ت. **شبكات الاتصالات:** فهي تمثل وسائل الاتصال عن بعد مثل الهواتف والفاكس والألياف الضوئية، بالإضافة إلى الشبكات الإلكترونية التي تتيح لمستخدمي أجهزة الحاسوب الاتصال بأي موقع بشكل مباشر، كما يمكن الاتصال بمستخدم آخر لجهاز الحاسوب في موقع آخر، مثل شبكة الإنترنت التي تعتبر شبكة داخلية للمؤسسة، بالإضافة إلى شبكة الإكسترانت التي تربط بين المؤسسة والعملاء الخارجيين، وشبكة الإنترنت والتي تعتبر شبكة عالمية تربط بين الحواسيب في جميع دول العالم.

ث. قواعد البيانات:

الشكل رقم3: يوضح قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات



المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لإدارة التوزيع

يعتبر موضوع ادارة التوزيع في منظمات الأعمال اليوم من الأعمال اللوجستية الهامة وهو يمثل أحد مظاهر الإدارة الحديثة واحد أهم عناصر العلوم الإدارية المعاصرة، وقد تزايد الاهتمام بهذه الأنشطة والوظائف بسبب كبر حجم الشركات وتنوع منتجاتها وتعدد أنشطتها ووظائفها واتساع أسواقها المحلية والدولية وذلك من اجل تعظيم الزبائن لقيمة منتجاتها وتحقيق الارباح والوفورات الاقتصادية وزيادة القدرة على البقاء في ظل الأسواق التنافسية الكبيرة، وتحقيق حصة سوقية عالية النمو السوقي)، وتمتع الشركة بميزة تنافسية. إن التوزيع هو نظام شمولي متكامل يعتمد على مفاهيم إدارية أخرى مثل إدارة الإنتاج والعمليات وإدارة التسويق والمبيعات وإدارة المخازن والمشتريات وإدارة العلاقات العامة وإدارة التمويل والمالية ونظم المعلومات التسويقية وإدارة المخاطر والأزمات والبحث والتطوير وغيرها وذلك بهدف دمج هذه الوظائف في الشركة في إطار عملي قابل للتطبيق بواسطة الشركات وذلك للارتقاء بكفاءة وفعالية أدائها ورفعته في تدفق وانسياب وانتقال وحركة السلع والخدمات إلى الأسواق، إذ إن خدمة الزبون هي محور نشاط التوزيع.

المطلب الأول: أسس ومفاهيم التوزيع

التوزيع هي أحد عناصر المزيج التسويقي المهمة، نظرا لما يحتله من تأثير على جميع العناصر الأخرى بدءا بالمنتج الذي يؤثر ويتأثر بهذه السياسة إلى سياسة ويتأثر الترويج المعتمدة التي تساعد على توسيع الإستراتيجية التوزيعية للمؤسسة. إن علم التوزيع أحد مجالات العلوم الإدارية الجديدة التي اهتم بها أكاديميا وعلميا وتطبيقيا وذلك من اجل أن تواجه الشركات التحديات في الأسواق وان تدبر أعمالها الداخلية بهدف تدفق السلع والخدمات إلى زبائنها وبشكل أفضل من المنافسين، وعنصر التوزيع يحقق المنافع الزمنية، والمكانية، والحيازية، والقيمية (الشكلية).

1. تعريف التوزيع

التوزيع هو عبارة عن مجموعات الأفراد أو المؤسسات التي يتم عن طريقها نقل السلع والخدمات من مصادر إنتاجها إلى المستهلك الأخير، وهي التي يتم عن طريقها خلق المنافع الزمنية والمكانية ومنفعة الحيازة. بعبارة أخرى هو الطريق الذي تسلكه السلع من المنتج إلى المستهلك النهائي أو المستعمل الصناعي من خلال مجموعة من الأجهزة المتخصصة التي إما أن تكون تابعة للشركة أو مستقلة عنها. من خلال هذين التعريفين نلاحظ وجود أفراد أو مؤسسات يتولون عملية انتقال السلع والخدمات إلى المستهلكين الا وهم الوسطاء وهذه الحالة هي الأكثر انتشارا في الوقت الحاضر حيث أصبح الآن من النادر أن يقوم المنتج بنقل وإيصال منتجاته إلى المستهلك وإن قام بشيء من هذا القبيل فإن ما يقوم به سينتهي عند تاجر التجزئة وليس عند المستهلك. كما يمكن إعطاء تعاريف أخرى نذكر منها: إن أكثر التعاريف قبولا هو ذلك الذي قدمته جمعية التوزيع الأمريكية والذي ينص على أن: «التوزيع هو تنفيذ أنشطة الشركة المختلفة التي تهدف إلى توجيه تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك أو المستخدم ويعرف الاقتصادى *BARTELS* التوزيع على أنه عملية اقتصادية، اجتماعية وثقافية هدفها تلبية حاجات المستهلكين لمنتجات وخدمات وأسعار مقبولة. (الزعيبي، 2015)

هناك تعريف آخر اقترحه دراسة (Poças Rascão، 2020) حسب منظورين مختلفين:

أ. **من وجهة نظر المنتجين:** التوزيع هو مجموعة الهياكل والوسائل التي تمكنهم من الوصول إلى المستهلكين، مما يجعل منتجاتهم في متناول الجميع. وبالتالي فإن تحديد سياسة التوزيع يعني اختيار وسائل التوزيع الأنسب لقدرات التسويق والتطوير لمنتجاتهم، أي ضمان الشركة نفسها أو من قبل شركات أخرى. مفهوم التوزيع المعتمد من قبل

المنتجين ويميل العديد من منظريها إلى اعتبارها أحد متغيرات المزيج التسويقي، مثل المنتج والسعر والترويج. من هذا المنظور، يقتصر التوزيع على وصف العلاقة بين الإنتاج والاستهلاك، والجمع بين جميع العمليات اللازمة لضمان تدفق المنتجات.

ب. **من وجهة نظر المورد:** التوزيع هو قطاع الأعمال الذي يؤدي الوظيفة الأساسية بين الإنتاج والاستهلاك، مما يسمح لهم بجلب منتجاتهم إلى السوق، وكميات كبيرة من المنتجات؛ • التخزين المؤقت للسلع؛ • وضع المنتجات في قطاع البيع بالتجزئة، أي في الأماكن التي يتجمع فيها المستهلكون؛ • توافر المنتجات للمستهلكين في نقاط البيع؛ • الترويج للمنتجات في وسائل الإعلام؛ • جمع البيانات وفقاً لطلبات المستهلكين. عمليات ترويجية أو ترويجية؛ لذلك يمكن القول إن التوزيع يشمل عدداً من المؤسسات من خلال العديد من المعاملات التجارية والعمليات اللوجستية المختلفة، من مرحلة الإنتاج إلى مرحلة الاستهلاك، في الوقت المناسب وفي الأماكن المناسبة، من أجل تلبية احتياجات المستهلك.

2. مفهوم التوزيع

المفهوم التقليدي للتوزيع: التوزيع هو مجموعة الأنشطة البشرية التي تستهدف تسهيل عمليات التبادل، لقد وضع كوتلر (Kotler, 2003) هذا المفهوم الذي مازال الأكثر شيوعاً، ويتضمن هذا المفهوم ما يلي:

- أ. إن التوزيع نشاط إنساني على خلاف أنشطة أخرى كالإنتاج والاستهلاك.
- ب. إن التوزيع يستهدف تسهيل عملية التبادل سواء كان التبادل الصفقة واحدة، أو لإجراء عمليات تبادل مختلفة.
- ج. إن التبادل ليس مقصوراً فقط على السلع وإنما يشمل الخدمات أيضاً، وقد تكون المبادرة في عملية التبادل من طرف المشتري عندما ينزل للأسواق باحثاً عن السلعة، كما قد تكون من طرف البائع الذي ينزل للأسواق باحثاً عن مشتري لسلعته.

المفهوم الحديث للتوزيع: التوزيع هو العمل الإداري الخاص بالتخطيط الإستراتيجي لجهود الشركة وتوجيهها والرقابة على استخدامها في برامج تستهدف الربح للمنظمة، وإشباع حاجات المستهلكين، ذلك العمل الذي يتضمن توحيد كل أنشطة المنظمة (بما فيها الإنتاج والتمويل والبيع) في نظام عمل موحد. ويقوم هذا المفهوم على ثمانية عناصر هي: (الحناوي، 2006)

- أ. تقدير وتفهم المركز الإستراتيجي لدور المستهلك في ارتباطه ببقاء الشركة ونموها واستقرارها.
- ب. إدراك الإدارة الواعي لتأثير القرارات المتخذة في قسم معين على الأقسام الأخرى وعلى التوازن الإجمالي لنظام الشركة مع النظم المحيطة.
- ج. اهتمام الإدارة بابتكار المنتجات التي يتم تصميمها في ضوء دور محدد هو الإسهام في حل مشكلات شرائية معينة لدى المستهلكين.
- د. اهتمام الإدارة بآثار تقديم المنتجات الجديدة على المركز الربحي للشركة في الحاضر والمستقبل، وإدراكها للنتائج الإيجابية التي ستترتب على التخطيط العلمي للمنتجات الجديدة من جهة نمو الأرباح وضمان استقرارها.
- هـ. تقدير عام لدور بحوث التسويق ووحدات البحث عن الحقائق الأخرى خارج النطاق التقليدي لتلك البحوث.

و. عمل كافة إدارات المنظمة من خلال شبكة أهداف بمعنى وجود جهد دائم في كل قطاعات الشركة موجهة نحو وضع أهداف محددة على مستوى الشركة والأقسام تكون مفهومة ومقبولة من قبل المديرين على مختلف المستويات.

ز. التخطيط الرسمي طويل وقصير الأجل لأهداف الشركة واستراتيجياتها وخطط ما ينتج عنه جهد محدد منسق في القطاعات الوظيفية للشركة.

ح. خلق أو التوسع في إلغاء وإعادة تنظيم أقسام الشركة إذ استلزم الأمر ذلك في ضوء تعبئة واستخدام والرقابة على الجهاز الكلي للشركة نح وحل مشكلات استهلاكية مختارة.

ويتطلب تقييم المفهوم الحديث للتوزيع توافر عدة متطلبات أساسية هي:

أ. أن يكون التوزيع هو الموجه الأساسي لفلسفة الشركة.

ب. أن يصمم الهيكل التنظيمي للشركة بما يتفق وهذا المفهوم.

ج. التخطيط المنظم.

د. تخطيط وتطوير المنتجات.

هـ. القيام ببحوث التوزيع.

و. تأكيد أهمية الإعلان والترويج (صابر م.، 2007)

3. مكونات وأبعاد نشاط التوزيع

إن المكونات الرئيسية لنشاط التوزيع والإمداد هي:

1. إدارة التوزيع الداخلي: وتشمل الأنشطة المسؤولة عن إدارة وحركة المواد الخام والسلع نصف المصنعة من الموردين إلى مستودعات الشركة.
2. إدارة المواد: وتشمل الأنشطة المسؤولة عن إدارة وحركة المواد الخام والسلع نصف المصنعة من المخزون لتلبية متطلبات عملية الإنتاج.
3. إدارة التوزيع المادي: وتشمل الأنشطة المسؤولة عن إدارة وحركة المواد الخام والسلع تامة الصنع إلى الأسواق والزبائن المستهدفين. (الصميدعي، 2010)

المطلب الثاني: أسس ومفاهيم إدارة التوزيع

إن أدوات وعناصر المزيج التوزيعي في العادة موزعة على إدارات الشركة المختلفة وذلك حسب نطاق المسؤولية في الهيكل التنظيمي فمثلا تعتبر العلاقات العامة من مسؤوليات وواجبات المدير العام للشركة أو رئيس مجلس الإدارة، بينما يعتبر النقل من ضمن نطاق أعمال ونشاطات مدير المبيعات في الشركة، أما الخزن وأوامر الشراء والإعلان فهو من مسؤولية مدير التسويق وقد يعتمد على وكالة إعلانية خارجية في ذلك، والتوزيع المباشر قد يقوم به رجال بيع ومندوبين من خارج الشركة أو ليسوا من موظفيها.

ولكن وفي عالم اليوم عالم الاقتصاد الواحد تقتضي الضرورة ولاعتبارات الكفاءة والفاعلية إبراز إدارة للتوزيع ضمن الهيكل التنظيمي للشركة لها واجباتها وصلاحياتها ومسؤولياتها واتصالاتها إدارة منفصلة مثل الإدارات الأخرى أو على الأقل أن تتبع إدارة التسويق على اعتبار أن التوزيع والتسويق هما وجهان لعملة واحدة، وبهذا سيكون للشركة نظام تسويقي واضح ونظام توزيعي فاعل ثم ولأن التوزيع الأعلى كلفة وسعرا في مخصصات الميزانية المالية في الشركة فهذا يتطلب أن تكون هناك إدارة للتوزيع منفصلة وهي عند ذلك ستستخدم الطرق التالية في تحديد حجم الإنفاق التوزيعي. (الزعيبي، 2009)

1. مراحل تطور إدارة التوزيع والإمداد

يعتبر التوزيع بمعناه الحالي حديث النشأة نسبيا، إذ يؤكد كل من روبرت كينغ وجيرون ميكارتي أن الإدارة في المؤسسات الاقتصادية لم تعرف مفهوم التوزيع إلا في الخمسينات، حيث كان المفهوم السائد قبل ذلك هو مفهوم البيع، ويرى روبرت كينغ أن مفهوم التوزيع قد تطور عبر المراحل الثلاث التالية: (الصميدعي، 2010)

1.1. مرحلة التوجيه بالإنتاج

وفيها كانت مشكلة الإنتاج هو محور انشغال الإدارة في المؤسسة، ولم يكن تعريف الإنتاج يواجه أي صعوبة لأن السوق لم تكن مشبعة، ولذا كان التركيز في هذه المرحلة على الإشباع الكمي للحاجات وأن قضايا النوعية أو الجودة في الإنتاج كانت للمبادرة من مهندسي، الإنتاج وتميزت هذه المرحلة بعدم تدخل رجال البيع في قضايا الإنتاج واقتصار وظيفتهم على إقناع المستهلك بأن ما أنتج هو ما يشبع حاجتك.

2.1. مرحلة التوجيه للبيع

حيث زاد الإنتاج بمعدلات كبيرة بفضل إدخال أساليب الإدارة العلمية في المشروعات واقتصادها تميز بالإنتاج الكبير، ومن ثم برزت الحاجة لنظام توزيع قادر على تصريف هذا الإنتاج وازداد الاهتمام بوظيفة البيع ولكن فلسفة البيع لم تتغير فازداد استخدام الإعلان، وظهرت بحوث التوزيع لتزويد إدارة الشركة بالمعلومات التوزيعية اللازمة لترشيد قراراتها المتعلقة بالإنتاج والتخزين والتوزيع... الخ.

3.1. مرحلة التوجيه بالمفهوم التوزيعي من سنة 1955 إلى اليوم

وفيها تبنت الإدارة في المؤسسة الإنتاجية فلسفة جديدة في الإنتاج مفهومها "الأسهل صنع ما يحب المستهلك أن يشتري أفضل من محاولة بيع ما يحب المنتج أن يصنع"، وقد تميزت هذه المرحلة بالسرعة في ابتكار منتجات جديدة لمسايرة سرعة تغير أذواق المستهلكين، وازدادت شدة المنافسة من أجل جذب المستهلكين وكسب رضاهم، وقد ساعد على تطور هذا المفهوم عوامل كثيرة تكنولوجية واقتصادية واجتماعية.

2. أهداف إدارة التوزيع

يقصد بأهداف التوزيع النتائج النهائية التي يرغب المؤسسة في تحقيقها من خلال نشاط إدارة التوزيع، فهناك إجماع بين الاقتصاديين على أن للمؤسسة الاقتصادية على اختلاف طبيعتها ثلاث أهداف إستراتيجية يشترك في تحقيقها مختلف أنشطة المؤسسات، وهذه الأهداف هي الربح والنمو والبقاء. (تفيدة، 2013)

1.2. هدف الربح

- أ. يكون دور التوزيع هو تحقيق حجم مريح من المبيعات عن طريق خلق فرص تسويقية جديدة، البحث عن القطاعات السوقية المريحة تشجيع البحث عن سلع جديدة...الخ).
- ب. علاقة الربح بربحية المؤسسة: إن القيمة المطلقة للربح لا تعطي صورة حقيقية عن ربحية المؤسسة، فتحقيق ربح سنوي قدره مليون دينار قد يعتبر مؤشر نجاح بالنسبة المؤسسة صغيرة كورشة للنجارة مثلا، بينما تمثل خطوة نح والإفلاس بالنسبة المؤسسة كبيرة كشركة للإنتاج السيارات مثلا، ولكي يعبر الربح تعبيراً صادقا عن ربحية المؤسسة لا بد أن ينسب إلى جميع أصولها، وهو ما يطلق عليه معدل العائد على رأس المال الربح الصافي مجموع الأصول، الذي يقيس مقدار الربح الناتج عن كل دينار من الاستثمار.
- ت. دور التوزيع في زيادة معدل العائد على الاستثمار: يظهر دور التوزيع في زيادة معدل العائد على الاستثمار من خلال تحسين كل من معدل الربح ومعدل الدوران، باعتبار أن:

$$\text{معدل الربح - الربح الصافي} / \text{المبيعات} = \text{معدل العائد على الاستثمار}$$

$$\text{معدل الدوران} = \text{المبيعات} / \text{مجموع الأصول}$$

2.2. هدف النمو

يساهم التوزيع في تحقيق هدف النمو من خلال التوسع عن طريق زيادة حجم المبيعات التي يتأتى بزيادة حصة المؤسسة من حجم السوق أو غزو أسواق جديدة، ومن أهم دوافع النمو: زيادة الطلب على الإنتاج حيث تعمل المؤسسة على توسيع قاعدتها الإنتاجية، أي زيادة عدد الأقسام والوحدات وهو ما يطلق عليه بالنمو الداخلي. بالإضافة إلى زيادة شدة المنافسة مما يؤدي بالمؤسسة إلى القيام باستثمارات جديدة والذي يترتب عليه زيادة التكلفة الثابتة. (توماس، 2005)

3.2. هدف البقاء

يعتبر بقاء المؤسسة واستمرار نشاطها في السوق هدف رئيسي يشترك في تحقيقه جميع أقسام وحدات المؤسسة، ويقوم نشاط التوزيع بدور حيوي في تحقيقه، ولا بد لإدارة التوزيع من أن تدرك هذه الحقيقة وتقتنع بها. ومن ثم يمكن لها أن تساهم بفعالية في تحقيق استمرارية المؤسسة من خلال قيامها بالوظيفتين التاليتين:

- أ. البحث باستمرار على فرص توزيعية جديدة سواء بزيادة الحيز الذي تحتله المؤسسة في السوق القائمة أو بغز وأسواق جديدة أو التحول إلى منتجات توزيعيه أكثر ربحية.
- ب. ضرورة تنظيم وتطوير نظم المعلومات التوزيعية أي نظام جمع ومعالجة وتدوين المعلومات بالشكل الذي يسمح لها بتزويد الإدارة العليا في المؤسسة بمعلومات التوزيع في الوقت المناسب، حتى تتمكن من اتخاذ القرارات السليمة في جميع مجالات نشاطها

وهناك من الكتاب من أشار إلى تقسيم أهداف سلسلة التوزيع إلى هدفين رئيسيين هما: (ادريس، 2006)

الأول: يقوم على تعظيم الزبائن لقيمة منتجات الشركة وذلك من خلال القيام بالآتي:

- أ. التعرف وابتناء على رغبات وحاجات الزبائن والعوامل المؤثرة عليها والتخطيط المستمر لها.
- ب. العمل على وجود نظام اتصالات تسويقية فاعلة لإدامة المعلومات بين الشركة وزبائناتها.
- ت. العمل على وجود نظام متابعة ورقابة لطلبات الزبائن.

- ث. العمل على رفع كفاءة الشركة في الإنتاج والتوزيع والنقل لمنتجاتها في الزمان والمكان المناسبين.
- ج. العمل على إدارة التدفقات العكسية للمنتجات والتخطيط لذلك وكفاءة عالية.
- ح. العمل على تقديم منتجات جديدة للزبائن وإشراك الموردين بذلك.

الثاني: يتعلق بإدارة الشركة لإعمالها وكفاءة مع تحقيق التكامل بين عناصر التوزيع وذلك من خلال القيام بالآتي:

- أ. العمل على وضع نظام فعال لمراقبة المخزون تلبية لحاجات الزبائن.
- ب. العمل على إيجاد أنظمة إنتاجية فاعلة وقادرة على تلبية رغبات العملاء.
- ت. العمل على اعتبار الموردين والمجهزين شركاء حقيقيين للشركة وليس مجرد رجال يدبرون الماد الخام ومواد الإنتاج فقط.
- ث. العمل على إشراك كل الزبائن والموردين في عملية تطوير المنتجات الحالية وتنمية المنتجات الجديدة.

وهناك من أشار إلى أن أهداف العملية التوزيعية في الشركات هي: (مرسي، 2003)

- تزويد الزبائن بالمعلومات الفورية الصادقة والصحيحة عن المنتجات المعروضة.
- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالمنتجات من خلال التوزيع المباشر وغير المباشر.
- تغيير الميول والاتجاهات والرغبات الاستهلاكية حول السلع والخدمات.
- تغيير التقضيلات الاستهلاكية والإقناع والوصول إلى قرار الشراء وتكرار الشراء.
- العمل على تشكيل أنماط حياتية متطورة.
- رفع مستوى جهود التنمية الاجتماعية والاقتصادية في الدولة.
- تحقيق فوائض نقدية متداولة وازدياد متواصل.

3. وظائف إدارة التوزيع

بشكل عام يؤدي نشاط التوزيع عددا من الوظائف يمكن إيرادها على النحو التالي: (الزعيبي، 2015)

طلبات وأوامر الشراء.

- إيصال السلع والماركات المختلفة للمستهلكين المستهدفين في الوقت والمكان المناسبين
- تزويد المستهلكين بكافة المعلومات والبيانات عن كيفية استخدام وصيانة السلع من التلف.
- تخزين السلع والمواد الخام والمواد نصف المصنعة لحين الحاجة إليها.
- تأمين نقل السلع أو الماركات المختلفة منها بالوسائل المختلفة.

كما تقوم منافذ التوزيع بوظائف أخرى متخصصة مثل التسهيلات المالية المرتبطة بالشحن والتأمين على البضاعة المنقولة من مراكز إنتاجها إلى أماكن استهلاكها.

- التسليم والمناولة.
- تحمل المخاطر.
- الاتصالات.

4. أنشطة إدارة التوزيع

تتكون أنشطة وإعمال التوزيع من الآتي: (william, 2005)

1.4. خدمة الزبائن : وهذا يشير إلى فلسفة الشركة في خدمة زبائنها ومستوى الكلف التي سوف تتحملها من أجل الوفاء لطلبات العملاء.

2.4. التنبؤ بحجم الطلب المتوقع : وهذا يشير إلى تحديد الكميات المتوقع طلبها في فترة زمنية ما من قبل العملاء والخدمات المصاحبة لها وهذا يؤثر على خطط الشراء والإنتاج والتوزيع للشركة.

3.4. نشاط النقل: يمثل أحد المكونات الهامة في التوزيع وقد تصل كلفته من 40% إلى 45% من كلفة النظام الكلية.

4.4. نشاط المخزون على المنظمة توفير مستوى معقول من منتجاتها ومستلزمات إنتاجها للقيام بالعملية الإنتاجية وتلبية طلبات الزبائن لأنه من النادر أن يتم توفير ذلك بصورة فورية للشركة.

5.4. إدارة المناولة : وهذا يشمل إدارة وحركة السلع والمواد الخام للشركة من مستودعاتها إلى مراكز إنتاجها أو حركة السلع أثناء التصنيع ويشمل أيضا حركة السلع من مخازنها إلى الأسواق والزبائن.

6.4. إدارة المستودعات : وهذا يتضمن إدارة المساحات المتوفرة للمستودعات واختيار مواقعها المناسبة والتنظيم الداخلي وتحديد مناطق الشحن والفحص والإنتاج داخلها.

7.4. التغليف : وهذا يضمن انتقال المنتجات والمواد الخام مع عدم تعرضها للتلف أثناء عملية التوزيع والمناولة والشحن والنقل.

8.4. احتياجات الإنتاج : وهذا يهتم بتوفير مواد ومستلزمات الإنتاج من حيث مواقعها ومصادر توليدها والكميات المطلوبة ووقت الشراء والجودة المناسبة وإدارة العلاقة مع الموردين بشكل أفضل.

9.4. جدولة وتخطيط للإنتاج وتدقيقه للسوق : وهذا يتعلق بعملية التوازن بين العملية الإنتاجية والكميات والأنواع المطلوبة من الزبائن من أجل توفيرها في الزمان والمكان المناسبين.

10.4. نظم المعلومات : ينبغي على الشركة التي تحرص على كفاءة التوزيع والإمداد أن تحرص على وجود نظم معلومات تعكس مستوى أداء تلك الأنشطة والكلف المرتبطة بها وسرعة توصيل هذه المعلومات.

11.4. نظم الاتصالات التسويقية : ينبغي على الشركة التي تحرص على كفاءة التوزيع والإمداد أن تحرص على وجود نظم معلومات اتصالات تعكس مستوى أداء تلك الأنشطة والكلف المرتبطة بها وسرعة توصيل هذه المعلومات.

12.4. التصميم العكسي لمنافذ التوزيع : نظراً لوجود عيوب في المنتجات أو تعرضها للتلف أثناء عمليات الشحن والنقل والمناولة ومرجعيات المبيعات من العملاء وقد تكون تكاليفها عالية وحتى لا تؤثر على ربحية الشركة وخدماتها يجب أن تحتوي على قنوات عكسية إلى الموردين.

13.4. تحديد الكلفة لأنشطة التوزيع : لأن كلفة التوزيع والإمداد تصل إلى 65% من كلف منتجات الشركة الكلية فقد أدركت هذه الشركات أهمية تحليل كافة عناصر كلف الإمداد والتوزيع من أجل خفض الكلف الكلية وتعظيم الأرباح وقد أشارت الدراسات إلى أن المكونات الرئيسية لكلفة التوزيع الكلية هي :

- كلفة مستوى خدمة الزبون،
- كلفة النقل،
- كلفة إدارة المستودعات،
- كلفة الاحتفاظ بالمخزون،
- كلفة الأوامر والطلبات،
- كلفة الشراء بكميات كبيرة.

5. أهمية إدارة التوزيع:

تحتل إدارة التوزيع مكانا بارزا في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية، ذلك لحاجتها المتزايدة إلى القيام بدراسات وتحليل السوق، ومعرفة ردود أفعال الزبائن والمنافسين.... ويزداد الاهتمام بإدارة التوزيع كلما كبرت المؤسسة، وازداد إنتاجها، واتسع سوقها، وقد تشرف بعض المؤسسات بنفسها على تنظيم ومراقبة مبيعاتها قنوات التوزيع المباشرة أو تسند عملية التوزيع إلى مؤسسات متخصصة أي قنوات التوزيع غير المباشرة، ويتوقف الاختيار بين الأسلوبين على عدة عوامل أهمها: المقدرة المالية للمؤسسة، المقدرة التنظيمية وحجم الإنتاج وتوزيعه، وحجم عدد العملاء... الخ.

ويمكن إبراز أهمية إدارة التوزيع من خلال المعايير التالية:(love, 2002)

- **نسبة تكاليف التوزيع:** بالرغم من صعوبة تقدير تكاليف التوزيع بدقة، إلا أن كثيرا من الدراسات بينت أنها لا تقل في معظم الحالات عن 60% من سعر البيع عند الاستهلاك، وقد تصل هذه النسبة في بعض الحالات إلى 50% وأكثر من سعر البيع عند الإنتاج.
- **حجم العمالة:** لقد زادت نسبة المشتغلين في مجال التوزيع زيادة كبيرة، حيث تضاعف خلالها عدد العاطلين في مجال الإنتاج مرتين في أمريكا، بينما تضاعف عددهم في مجال التوزيع ب 15 مرة خلال نفس الفترة.
- **صعوبة تخفيض تكاليف التوزيع:** لقد أدى التوسع في استخدام طرق الإنتاج الآلية إلى تخفيض تكاليف الإنتاج إلى النصف، وفي بعض الصناعات إلى الثلث، في حين أن تكاليف التوزيع لم تنخفض بنفس النسبة.

6. مهام إدارة التوزيع:

إن العنصر الذي يجب على الشركة أن تهتم به في موضوع التوزيع هو المهام التي يجب عليها القيام بها لإدارة قنواتها التوزيعية بكفاءة عالية وتشمل:

- وجود نظام اتصالات ومعلومات مرن لتحقيق الترابط والتكامل بين أعضائها.
 - تحديد التسهيلات المطلوبة واللازمة لتدفق المنتجات إلى الأسواق.
 - التخطيط الفعال لأنشطة الإمداد والتوزيع.
 - اعتماد نظام الرقابة المشتركة على أعضاء القنوات التوزيعية.
 - العمل على توافق نظم عمل الشركة مع نظم التشغيل لدى أعضاء القناة التوزيعية.
 - تحمل المخاطر والمشاركة في العوائد.
 - تحقيق التعاون والتنسيق بين الشركة والأعضاء في القنوات التوزيعية من اجل نجاح العمل وتعظيم القيمة والأرباح.
- (الزعبي، 2015)

7. الإطار التنظيمي لإدارة التوزيع:

لقد أدركت الشركات أهمية التوزيع وأنشطته وتأثيرها على نجاحها في الأسواق وعلى تعظيم أرباحها وعلى حصتها السوقية ومن هنا بدأت تجمع الأنشطة التوزيعية في إدارة واحدة في الهيكل التنظيمي لها، ومع ازدياد حجم المنافسة في الأسواق وتغير شكلها من المنافسة السعرية إلى المنافسة غير السعرية تقوم على قدرة الشركة على تعظيم قيمة لمنتجاتها وتقديم خدمات لزيائنها لجذبهم مع تغير حاجاتهم ورغباتهم فقد أدى هذا إلى اهتمام الشركة بمنافذ وقنوات التوزيع لتحقيق ذلك.

ومن هنا تغير تركيز الشركة من التركيز على نشاط منفرد إلى التركيز على الأنشطة بصورة مجمعة مع محاولة تخفيض الكلف الكلية للتوزيع، وقد انعكس هذا على تغير تدفق سلع وخدمات الشركة إلى الأسواق وذلك بالتركيز على العلاقة مع الوسطاء والموردين أي خارج حدودها وليس في الداخل فقط. ومن هنا بدأت الشركات تركز على مفهوم النظم لإدارة عملياتها التوزيعية وقد أطلق على هذا الأمر سلسلة التوزيع والإمداد وخطوات بنائها هي: (علي الزعبي، 2012)

1.7. تحديد هيكل سلسلة الإمداد والتوزيع : حيث أن هناك إطراف رئيسية وأطراف داعمة للتوزيع.

2.7. تحديد شكل سلسلة الإمداد والتوزيع: من حيث طولها، عمقها، موقع الشركة في السلسلة.

3.7. تحديد نمط العلاقة بين إدارة الشركة وأطراف سلسلة الإمداد والتوزيع : حيث أن هناك علاقات متكاملة وعلاقات تحتاج للرقابة وعلاقات لا تحتاج للرقابة وعلاقات لا تحتاج إلى إدارة.

المطلب الثالث: أبعاد ومعايير قياس وتقييم إدارة التوزيع

1. ابعاد تقييم كفاءة ادارة التوزيع:

يمكن تقييم أداء المؤسسة داخل القناة بعدة ابعاد كمية ونوعية وهي: (الضمور، 2002)

1.1. الفاعلية : تقوم المؤسسات والوكالات التجارية داخل القناة التسويقية بمجموعة من الوظائف وأهمها : نقل الملكية المادية للسلعة. الترويج المفاوضات التمويل وتحمل المخاطر. إصدار أوامر الشراء، وعملية الدفع وأن هدف هذه المؤسسات من القيام بهذه الوظائف هو الوصول إلى وصف المخرجات القناة التسويقية وهي: حجم الطلبية ووقت التسليم، المكان المناسب التشكيلة الواسعة من السلع. أما مستخدمو المؤسسة والمستهلكون فهما العاملان الرئيسيان في قنوات التسويق وذلك لمشاركتهم في وظائف التسويق وعليه فكلما قلت المشاركة في أداء

الوظائف زاد حجم العمل المطلوب من الأعضاء والنتيجة أن السلع والخدمات ستكون مرتفعة السعر لهؤلاء المستهلكين والعكس صحيح تماماً. تمر عملية تقييم فعالية نظام القناة التسويقية عبر خطوات تتمثل في:

1.1.1. الخطوة الأولى : تحديد حاجات المستهلك وهذا يتضمن الموقع المناسب. وحجم الطلبية، ووقت التسليم، وتشكيلة واسعة.

2.1.1. الخطوة الثانية : تحديد ماهية المؤسسات التسويقية التي ستتولى مسؤولية القيام

3.1.1. الخطوة الثالثة : تحديد كيفية يمكن تلبية احتياجات المستهلكين بصورة جيدة.

4.1.1. الخطوة الرابعة : اتخاذ الإجراءات التصحيحية كلما دعت الحاجة.

5.1.1. الخطوة الخامسة : تعزيز فعالية أداء القناة التسويقية.

2.1. العدالة : وذلك عن طريق تجنب التفرقة العنصرية والتمييز الاقتصادي والاجتماعي والتمييز السعري ضد الأقليات.

3.1. الإنتاجية : الإنتاجية هي مقياس لكفاءة مؤسسة ما في مدى استخدامها لعناصر الإنتاج (الأرض، رأس المال العمال) من أجل إنتاج خرجات مثل : الربح وحجم المبيعات حيث نفاس إنتاجية أي عضو في القناة كنسبة بين مخرجات الشركة (الإيرادات) إلى عناصر الإنتاج (المدخلات). الحساب ذلك نستخدم حجم المبيعات كمتغير للمخرجات، وحجم العمالة كمتغير للمدخلات.

4.1. الربحية : الإنتاجية في القنوات التوزيعية = كمية المخرجات = المستهلك - السلعة. الإنتاجية في المؤسسات التسويقية = حجم المبيعات + العمالة. إن طرق الربحية هي:

1.4.1. طريقة تحليل كلفة التوزيع : يستخدمها المنتجون أو الموردون الأصليون لمنتج معين هذه الطريقة تتضمن ثلاث خطوات هي :

- إعادة تصنيف البيانات المحاسبية عن أرباح وخسائر الشركة.
- إعادة توزيع الكلف الوظيفية لكل من القنوات في الشركة.
- إعداد بيان محاسبي عن ربح وخسائر كل قناة.

2.4.1. نموذج إستراتيجية الربح : يكشف هذا النموذج العلاقات المتبادلة بين النسب المالية المختلفة. إن العناصر الأساسية لنموذج إستراتيجية الربح بالتفصيل هو :

- صافي هامش الربح = صافي الربح - صافي المبيعات.
- معدل دوران الأصول = صافي المبيعات / الأصول الكلية.
- حجم العائد على الأصول = صافية الأرباح / الأصول الكلية.
- نسبة رأس المال المفترض = الأصول الكلية / صافية القيمة.
- العائد على الاستثمار = صافي الأرباح / صافي القيمة.

5.1. مقاييس أخرى متفرقة

1.5.1. المقاييس الكمية لكفاءة إدارة التوزيع

جدول رقم 4: المقاييس الكمية لكفاءة إدارة التوزيع

1. معدل تكلفة التوزيع الإجمالي للوحدة الواحدة.
2. معدل تكلفة النقل للوحدة الموحدة.
3. معدل تكلفة التخزين للوحدة الواحدة.
4. معدل تكلفة الإنتاج للوحدة الواحدة.
5. نسبة البضائع المخزنة المهملة.
6. نسبة البضائع التي انتهت صلاحيتها.
7. نسبة الديون المشكوك فيها.
8. مستوى خدمة المستهلك من السلعة.
9. درجة الدقة بالنتيؤ بحجم المبيعات.
10. عدد الأخطاء في إملء الطلبيات.
11. عدد الأسواق الجديدة.

12. معدل حجم المبيعات في الأسواق الجديدة.
13. معدل دوران الوطاء في القنوات التسويقية.
14. عدد الموزعين الجدد ونسبتهم.
15. نسبة الضائع المتضررة من الشحن.
16. حجم الطلبات
17. القدرة على اللحاق بالتكنولوجيا.

المصدر: مقتبس من (الزعيبي، 2015)

2.5.1. المقاييس النوعية لأداء إدارة التوزيع

جدول رقم 5: المقاييس النوعية لكفاءة إدارة التوزيع

1. درجة التنسيق والتعاون في القناة التسويقية.
2. درجة الصراع داخل القناة التسويقية.
3. مقدار الازدواجية في أداء الوظائف التسويقية.
4. مقدار الالتزام والولاء للقناة التسويقية.
5. مدى توفر المعلومات التالية: هيكل الأسعار خصائص السلعة. التخزين المادي المعلومات الترويجية ظروف السوق. توفر الخدمات التسويقية.
6. العلاقات مع مجموعات المستهلكين.
7. العلاقات مع الاتحادات التجارية.

المصدر: مقتبس من (الزعيبي، 2015)

2. معايير وطرق تقييم إدارة التوزيع:

إن الهدف من عملية التقييم هو التأكد من استمرار صلاحية الوسيط أو قناة التوزيع البديلة للعمل في سلسلة التوزيع للسلعة والخدمة والمعايير هي: (الشنواني، 2005)

1.2. معيار السيطرة/ الرقابة : القضايا التي تبحث من هذا المعيار :

أ. العلاقات العمودية.

ب. العلاقات الأفقية.

ت. العلاقات بين القنوات التوزيعية.

ث. المشاكل القانونية.

2.2. معيار الملائمة (مرونة الحركة) : ويقصد به حرية المنتج في التكيف مع الظروف المتغيرة.

3.2. المعيار القانوني: هو القاعدة أو المقياس الذي يُستخدم في التقييم واتخاذ القرارات القانونية.

4.2. المعيار الاقتصادي

أ. التكاليف الثابتة لوكلاء البيع أقل من بناء وتدريب رجال البيع في الشركة.

ب. التكاليف الوكلاء البيع سترتفع كلما زاد حجم المبيعات لأنهم سيتقاضون عمولة أكثر.

خلاصة الفصل الأول

يمكننا القول في نهاية هذا الفصل ان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسات الاقتصادية علاقة هيمنة تامة من حيث الضمان التسهيلي للإنتاج والتوزيع والتواصل ما بين العملاء وغيرها من الميزات التي وفرتها هاته التكنولوجيات للمؤسسات جعلتها تختصر على نفسها الجهد وتضمن لها جودة الربح مما ساعدها أيضا على خلق جو منافسة رهيب أساسه التطور والسمو بالمؤسسة.

حيث لاحظنا ان مجموعة الدراسات السابقة اتخذت كل منها جهة بحث متصورها الأساسي دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة سواء على صعيد التوزيع او في تفعيل الاتصال الإداري والتطور التنظيمي للأعمال. وأكدت نتائجها ان كل جوانب المؤسسة تشغل هذه التكنولوجيا للرفع من عوائدها والهيمنة على ضمان الاختيار الأول للعملاء.

ونستنتج من المبحث الثالث ماهية التوزيع واهميته في الرفع من نشاط المؤسسة إضافة الى الدور الذي تلعبه في الهيكل التنظيمي مما يجعله من اهم الاعمال المعتمد عليها لزيادة نشاط المؤسسة وتطوير اقتصادها حيث الاعتماد على التكنولوجيا في التوزيع يجعل الامر أسهل للعامل وافر له كما يضمن الوصول الى نتائج أفضل في ظروف اصح ووقت أقل.

ويمكننا القول ان التكنولوجيا المعلوماتية داخل الإدارة التوزيعية للمؤسسة تعتبر مجالا رحبا للولوج الى عالم فسيح في تنظيم الاعمال والتفاعل والتواصل مع التوجيهات الحديثة.

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي

والميداني

تمهيد:

تم في هذا الفصل عرض الإطار المنهجي المتبع في دراسة العلاقة بين متغيرات البحث والتي تشكل الأساس الذي تبنى عليه الدراسة الميدانية لهذه المذكرة، حيث تشكل منهجية البحث عنصر مهم في إنجازة تحقيق أهداف البحث. تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة المستهدفة و من ثم عرض مختلف أدوات و طرق التحليل الإحصائي التي اعتمدنا عليها للوصول إلى النتائج المطلوبة، إضافة إلى وصف الإجراءات المتبعة في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء و الغاز بمديرية التوزيع بتيميمون. كل هذا بالتفصيل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: التصميم النظري للدراسة
- المبحث الثاني: التصميم العملي للدراسة
- المبحث الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة
- المبحث الرابع: ميدان الدراسة

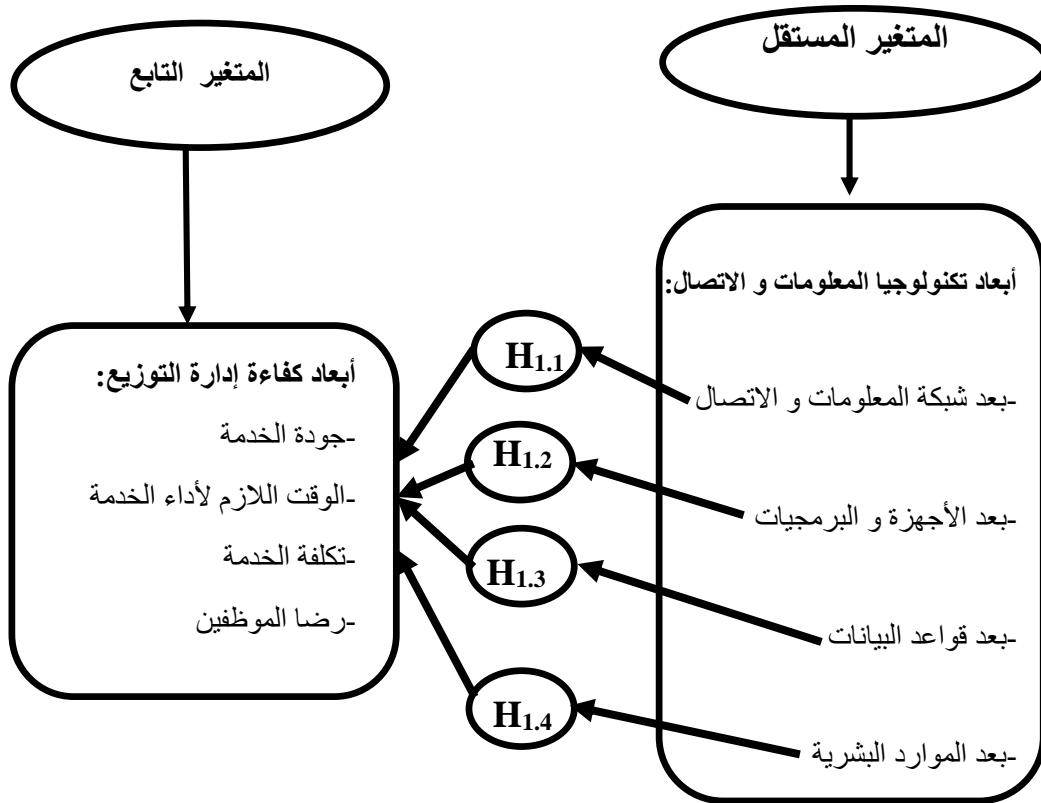
المبحث الأول: التصميم النظري للدراسة

تم في هذا المبحث عرض النموذج العام للدراسة الجامع بين متغيراتها التي تتكون كل منها على أربعة أبعاد التي تم توضيحها بطريقة موجزة، إذ تم تطوير هذا النموذج بناء على الدراسة النظرية و الدراسات السابقة و أدبيات الموضوع، والذي قمنا باختباره.

المطلب الأول: نموذج الدراسة

في هذا المطلب نقدم النموذج المقترح للدراسة والذي يبين الارتباط بين متغيري الدراسة المتمثلين في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها و كفاءة إدارة التوزيع بأبعادها، حيث تم تصميم هذا النموذج بعد الرجوع للعديد من الدراسات و المقاربات النظرية التي مست بموضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها الفعال في المؤسسات. وفقا لكل ما سبق يبرز النموذج التالي المتغير المستقل و أبعاده بالإضافة إلى المتغير التابع و أبعاده و العلاقة المختبرة بينهما.

الشكل رقم 4: النموذج المفصل للعلاقات المختبرة في هذا البحث



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة

يشمل هذا البحث على متغيرين رئيسيين أحدهما مستقل يتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و الثاني كفاءة إدارة التوزيع يمثل المتغير التابع. لكل منهما أبعاد كما سبق الذكر. سنتطرق في هذا العنصر إلى أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

1. أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المدروسة في هذا البحث هي :

1.1. شبكة المعلومات و الاتصال:

وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فضلاً عن النصوص.

2.1. الأجهزة و البرمجيات:

المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ومخزن البيانات. أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذ أنها تمثل أربعة مكونات رئيسة هي أدوات الإدخال والمعالجة، والإخراج، والتخزين.

3.1. قواعد البيانات:

هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضه التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية ممغنطة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الإستراتيجية على وفق أسس صحيحة، ولتتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

4.1. الموارد البشرية:

يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام المعلومات و الاتصال. ويمكن تقسيمهم على صنفين: الأول، ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستخدمين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.

2. أبعاد كفاءة إدارة التوزيع:

أبعاد كفاءة إدارة التوزيع المدروسة في هذا البحث هي :

1.2. جودة الخدمة:

يتلقى العملاء الخدمات استجابة لاحتياجات محددة، ويكون لدى كل عميل توقع مثالي للخدمة التي يريد الحصول عليها، وعليه تقيس جودة الخدمة مدى جودة تقديمها مقارنةً بتوقعات العملاء، وتعد الأعمال التي تلبى التوقعات أو تتجاوزها ذات جودة خدمة عالية.

2.2. الوقت اللازم لأداء الخدمة:

ويعرف علم ادارة الوقت بأنه أحد فروع علم الادارة التي تهتم باستثمار الوقت و الاستفادة منه قدر الامكان بكل فعالية وكفاءة والحد من فرص اضاعته وهدره دون جدوى وتسخيره بزيادة انتاجية العاملين في وقت محدد.

3.2. تكلفة الخدمة:

هي نوع من تكاليف التشغيل التي تستخدم في المنظمات التي تقدم الخدمات بدلاً من إنتاج السلع، في هذه الطريقة من محاسبة التكاليف، تضاف جميع التكاليف المنكبدة في إنتاج خدمة ما. ثم تقسم على مجموع عدد وحدات الخدمة المقدمة، ثم يتم تقسيم التكلفة الإجمالية على مجموع الوحدات للوصول إلى تكلفة الوحدة.

4.2. رضا الموظفين:

الرضا الوظيفي هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظفون تجاه وظائفهم داخل مكان العمل، فبحجم هذا الرضاء تزيد إنتاجية الشركة ونجاحها، كما أنه يحافظ على موظفيها، فالموظف الراضي يسعى دائماً نحو تقديم أفضل ما لديه أثناء تأدية مهامه ، على الجانب الآخر الموظف غير الراضي يكون خاملاً أثناء تأديه مهامه بل يرتكب العديد من الأخطاء ويعرض الشركة للعديد من الخسائر ليصبح عبئاً عليها، لذا تهتم كافة المؤسسات لتحقيق الرضا الوظيفي لكافة موظفيها لتصبح عنصراً أساسياً في أي مكان عمل يرغب في تحقيق النجاح.

المبحث الثاني: التصميم العملي للدراسة

تطرقنا في هذا المبحث إلى الجانب العملي للدراسة و ذلك بتحديد مجتمع و عينة الدراسة بالإضافة إلى أداة جمع البيانات المستعملة و أساليب تحليلها ثم الأساليب الإحصائية المستعملة.

المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة

تتطلب كل دراسة تحديد العينة المستهدفة و ذلك بغية التأكد أن المعلومات المجموعة تسمح لنا بالإجابة على الإشكالية بالطريقة الصحيحة، لذا من المستلزم تحديد بطريقة دقيقة كل من مجتمع و عينة الدراسة مع إبراز خصائص هذه الدراسة.

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الشركة الوطنية الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بمديرية التوزيع لولاية بتيميمون. إذ يبلغ عددهم 106 موظف بمختلف المصالح كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم 6: توزيع عمال مديرية التوزيع تيميمون

المصلحة	إطار	عون تحكم	عون تنفيذ	المجموع
تقنية الكهرباء	5	20	3	28
تقنية الغاز	3	10	2	15
الوكالة التجارية	2	13	18	33
العلاقات التجارية	3	2	2	7
المحاسبة	2	0	0	2
الموارد البشرية	0	0	1	1
الإدارة و الصفقات	1	0	1	2
دراسة و تنفيذ الأشغال الكهربائية	1	0	2	3
مصلحة الأمن الداخلي	1	0	9	10
السيكرتارية	0	0	1	1
مصلحة الأعلام و الاتصال	1	1	0	2
تحقق و مراقبة التسيير	1	1	0	2
المجموع	20	47	39	106

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات المؤسسة

2. عينة الدراسة:

لحساب عينة الدراسة استعملنا الموقع الإلكتروني www.rmpd.ca، و ذلك عند مستوى دلالة 0,95 و نسبة خطأ مساوية ل 0,05. فيما يلي جدول يوضح النتائج المستخلصة:

جدول رقم 7: يلخص نتائج حسب العينة

حجم المجتمع	مستوى الدلالة	نسبة الخطأ	عينة الدراسة
106	95%	5%	84

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الموقع (www.rmpd.ca)

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع، بغية تحقيقه قمنا بجمع البيانات للظاهرة المدروسة ميدانيا اعتمادا على الأدوات التالية:

المعاينة الميدانية و الملاحظة:

لقد وقفنا من خلال المعاينة الميدانية في مديرية التوزيع بتيميمون على مستوى التقدم في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية عصرنة الإدارة والاندماج في مجتمع المعلومات، من خلال الوقوف على التجهيزات والشبكات و البرامج الخاصة بهم حيث مكنتنا هذه المعاينة من أخذ تصوّر عن مدى عزم الشركة الوطنية الجزائرية على الاستفادة من توظيف إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذا من جهة ومن جهة أخرى قد لاحظنا من خلال زيارتنا لمختلف مصالح المديرية سهولة ويسر العمل و الاتصال بين مختلف العاملين بها جراء توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما عزز لدينا ا فرضية تأثير توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة إدارة التوزيع.

المقابلة غير المقننة:

من أجل معرفة بعض الحقائق عن توظيف إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا كفاءة إدارة التوزيع في المديرية ، عمدنا انتهز فرصة مقابلتنا لمختلف إطارات المديرية طرح بعض الأسئلة التي ساعدتنا في تحليل وتفسير نتائج الاستبيان.

استمارة الاستبيان:

تعرف استمارة الاستبيان بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد (سالم، 2006) حيث كانت الأسئلة المطروحة في الاستمارة تهدف إلى:

- معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة في مديرية التوزيع؛
- معرفة مدى كفاءة إدارة التوزيع بالمديرية.

ولقد تم تصميم استمارة الاستبيان المستخدمة في البحث لجمع البيانات الميدانية بالاعتماد على أدبيات متغيرات الدراسة في شقها المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا في شقها المتعلق بإدارة التوزيع، كما احتوت الاستمارة على ثلاثة أجزاء، حيث كان الجزء الأول مخصص للبيانات العامة لمفردات العينة، فيما خصص الجزء الثاني للأبعاد الخاصة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بينما الجزء الثالث فقد خصص للأبعاد الخاصة بكفاءة إدارة التوزيع.

وجدير بالذكر أن الصياغة النهائية لاستمارة الاستبيان تمت بعد عرضها على مجموعة من الموظفين وقد تم الأخذ بالآراء المقدمة بتعديل وحذف وإعادة صياغة بعض العبارات، وكذا تجريبها على عينة تجريبية صغيرة تمثلت في 10 موظفين بالمديرية ليتم تعديلها وفقاً لذلك والتوصل إلى الشكل النهائي الذي تم استخدامه في الدراسة الميدانية والمرفق ضمن قائمة الملاحق.

وقد تم تطبيق الاستمارة من خلال التوزيع المباشر و غير المباشر في آن واحد وذلك بالاتصال مباشرة بالمكلف بالإعلام و الاتصال ليقوم بدوره بتوزيعها على باقي الموظفين للحصول على أكبر عدد من الإجابات. و في الأخير تم استرجاع 76 استمارة قابلة للتحليل و حذف ثمانية منها لعدم قابلتها و هذا بنسبة 90 % من الاستمارات المسترجعة و 10 % غير مسترجعة.

لقياس إجابات الاستبيان المتعلقة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، اعتمدنا على سلم ليكارت الخماسي (*échelle de LIKERT*) و الذي يعطي ترقيم لكل إجابة من 1 إلى 5 كما يلي:

جدول رقم 8: يمثل إجابات الإستبيان اعتماداً على سلم ليكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات الإحصائية، ويرمز لها باختصار SPSS وذلك للتمكن من الإجابة عن تساؤل الدراسة، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. **المتوسط الحسابي:** استخدم لتحديد مستويات مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة وكذلك تحديد مدى كفاءة إدارة التوزيع، وعليه قمنا بتحديد خمس مجالات يمكن للمتوسط الحسابي أن يقع فيها و يتم تحديد هذه المجالات كالتالي:

حساب المدى: حيث أنه يعبر عن الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة و بالتالي المدى في هذه الحالة: المدى=5-1=4
حساب متوسط المدى: يتم حسابه من خلال قسمة قيمة المدى على عدد الفئات أو الخيارات، وعليه متوسط المدى=5/4=0,8

بإضافة العدد 0,8 لأقل قيمة في المقياس عند نهاية كل مجال نتحصل على مستوى الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة الجدول الموالي يلخص ذلك:

جدول رقم 9: درجة الموافقة حسب مجالات المتوسط الحسابي

المجال	1 1،1,8]	1 2,6 ، 1,8]	1 3,4، 2,6]	1 4,2 ، 3,4]	1 5 ، 4,2]
المستوى	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	قوية	قوية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

2. **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha):** قبل إجراء التحليل واختبار الفرضيات فإنه لا بد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة القياس وللتأكد من هذا سوف نعتمد على معامل ألفا كرونباخ، تم حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ ، حيث يعد هذا المعامل من أفضل التقديرات الخاصة بحساب الثبات وأكثرها استخداما من طرف الباحثين. بحيث تكون قيمة هذا المعامل محصورة ما بين الصفر والواحد، فكلما كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة كلما زادت مصداقية وثبات البيانات المستخدمة.
3. **التكرارات (Effectifs):** تم استخدامها بهدف معرفة عدد تكرار إجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات الاستبيان.
4. **النسب المئوية (Percentages):** تم استخدامها بهدف معرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأجوبة عن عبارات الاستبيان.
5. **الانحراف المعياري (Standard deviation):** لمعرفة درجة تشتت القيم حول متوسطها الحسابي ، وكذا احتساب الانحراف المعياري لكل عبارات الاستبيان من أجل تأكيد دقة التحليل.
6. **معامل الجودة (R-square):** تم استخدامه لمعرفة نسبة تفسير المتغير المستقل للتغيرات الحاصلة في المتغير التابع.
7. **اختبار (kolmogorov-smirnov):** للتحقق من طبيعة توزيع البيانات المستخدمة.
8. **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear Regression):** باستعمال طريقة المربعات الصغرى لتحليل العلاقة والتأثير بين المتغيرات واختبار الفرضية الرئيسية للبحث.
9. **تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple stepwise regression):** لتحليل العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل و المتغير التابع

المبحث الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة

نعني بذلك اختبار صحة بيانات التحليل الإحصائي، وذلك من خلال التدقيق في صحة العبارات ومدى تماشيتها مع متغيرات الدراسة، كذلك اختبار صدق وثبات عبارات الاستبانة من خلال ألفا كرونباخ.

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، قبل القيام بتوزيع الاستبيان من الضروري قمنا بالتحقق من موثوقية أداة القياس المستخدمة باستعمال معامل ألفا كرونباخ للتأكد من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بصيغته النهائية الكلية، وتكون قيمة المعامل مقبولة إذا كانت محصورة ما بين 0.7 و 0.8 وجيدة إذا كانت محصورة ما بين 0.70 و 0.8، أما إذا كانت أكبر من 0.8 فتكون ممتازة والجدول التالي يوضح اختبار معامل ألفا كرونباخ للاستبيان إضافة إلى كل متغير و كل بعد:

جدول رقم 10: معامل ألفا كرونباخ لفقرات إستبيان الدراسة

البيان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الجزء الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال		
بعد شبكة المعلومات و الاتصال	5	0,959
بعد الأجهزة و البرمجيات	5	0,927
بعد قواعد البيانات	5	0,863
بعد الموارد البشرية	5	0,842
المتغير المستقل	20	0,959
الجزء الثاني: كفاءة إدارة التوزيع		
جودة الخدمة	5	0,931
الوقت اللازم لأداء الخدمة	5	0,941
تكلفة الخدمة	5	0,774
رضا الموظفين	5	0,890
المتغير التابع	20	0,927
الثبات الكلي للاستبيان		
الاستبيان	40	0,957

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة ألفا كرونباخ ممتازة فقد تحصلنا على نسبة 95,7%، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، كذلك بالنسبة لأبعاد كل متغير المستقل والتابع إذ أنها تجاوزت كلها الحد الأدنى حيث أن أصغر قيمة قدرت ب 77,4% وهي قيمة جيدة. مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائج الاستبيان في قياس العلاقة بين المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستجوبين، وبالتالي نقول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي ومنه إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة ككل.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تحليل البيانات واختبار الفرضيات يجب أولاً التعرف على خصائص البيانات بكونها تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ، وذلك بهدف معرفة إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية بدل الاختبارات اللامعلمية، لذلك قمنا باختبار (*kolmogoro* - *Smirnov*) الذي يستخدم إذا كان عدد الحالات أكبر من 50، وتكون قاعدة القرار قبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة المعنوية (*sig*) أكبر من (5%). يجب أولاً وقبل كل شيء التأكد من أن البيانات الخاصة بمتغيرات كل من ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد كفاءة إدارة التوزيع تتبع التوزيع الطبيعي (*Bruit Blanc*) باستخدام اختبار (كولموغوروف سميرونوف) وهذا بدوره يتطلب اختبار صحة الفرضيتين التاليتين:

H_0 : بيانات المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي ($Sig < 0.05$)

H_1 : بيانات المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي ($Sig > 0.05$)

والجدول الموالي يلخص نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (*Smirnov- Kolmogrove*) لبيانات الدراسة:

جدول رقم 11: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

المتغير	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
الجزء الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال		
شبكة المعلومات و الاتصال	0,793	0,555
الأجهزة و البرمجيات	0,959	0,316
قواعد البيانات	0,871	0,434
الموارد البشرية	0,977	0,295
المتغير المستقل	0,928	0,755
الجزء الثاني: كفاءة إدارة التوزيع		
جودة الخدمة	0,557	0,916
الوقت اللازم لأداء الخدمة	0,726	0,667
تكلفة الخدمة	0,867	0,440
رضا الموظفين	0,901	0,391
المتغير التابع	0,673	0,355

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان جميع القيم الإحصائية تتوزع داخل المجالات المحددة إذ يتضح أن مستوى الدلالة الإحصائية (*Sig*) لاختبار كولموغوروف - سميرنوف لجميع المتغيرات أكبر من 0.05 ($sig < 0.05$) ما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) ، أي أن هذه المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي ، مما يتيح لنا استخدام الأدوات الإحصائية المعلمية في اختبار وتحليل فرضيات الدراسة.

المبحث الرابع: ميدان الدراسة

تعد الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المستثمر الوحيد للطاقة بالجزائر ، إنتاجا ونقلًا وتوزيعًا إضافة إلى اختصاصها في شراء ونقل وتوزيع الغاز الطبيعي، وهذا لإشباع حاجات مختلف زبائننا للأغراض المنزلية أو الصناعية، وسنتناول في هذا المبحث التطور التاريخي لشركة سونلغاز وتنظيمها الهيكلي إضافة إلى دراسة حالة مديرية التوزيع بتيميمون.

المطلب الأول: تقديم الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز.

1. التطور التاريخي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز

طرأت على الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز عدة تغيرات تتبلور في المراحل التالية:(المصدر: وثائق المؤسسة)

1.1. فترة ما بين (1947 - 1968):

تميزت هذه الفترة بتأميم إدارة الاستعمار للشركة الخاصة LEBON عام 1947 والتي كانت تنشط في الجزائر في مجال الطاقة الكهربائية والغاز، وتأسيس شركة كهرباء وغاز الجزائر (EGA)، في 05/06/1947.

2.1. فترة ما بين (1969 - 1981)

تم إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بموجب الأمر رقم 95/69 المؤرخ في 26 جويلية 1969 والصادر في الجريدة الرسمية الجزائرية في 01 أوت 1969، بإنشاء شركة كهرباء وغاز الجزائر والذي حدد المهمة العامة للسياسة الطاقوية الوطنية، (باحتكار الإنتاج، والنقل، والتوزيع) وقد تمكنت المؤسسة في هذه الفترة من تحقيق أهدافها من خلال تطوير الإمكانيات والقدرات الداخلية لها.

3.1. فترة ما بين (1982 - 1994)

تميزت هذه الفترة بإعادة هيكلة المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز، شأنها شأن الكثير من المؤسسات العمومية آنذاك، وظهرت مؤسسات جديدة نتيجة لإعادة هيكلتها وهي:

- مؤسسة كهركيب (KAHRKIB): المؤسسة الوطنية للأشغال والتركيبات الكهربائية التي تم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 82 / 306 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982 م.
- مؤسسة كهريف (KAHIF) المؤسسة الوطنية للأشغال الكهربائية، التي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 82 / 307 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982 م.
- مؤسسة كнгаز (KANAGAZ): المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات، والتي تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 82 / 308 والمؤرخ في 16 أكتوبر 1982 م
- مؤسسة أتركيب (ETTERKIB): المؤسسة الوطنية للتركيب الصناعي، التي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 82 / 309 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982 م.
- مؤسسة إنيرجا (INERGA) المؤسسة الوطنية لإنجاز البنية التحتية للطاقة، والتي تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 83 / 601 والمؤرخ في 20 أكتوبر 1983 م.

مؤسسة A. M. C: المؤسسة الوطنية لصناعة أجهزة القياس والمراقبة، وبموجب القانون 07/85 المؤرخ في 06 أوت 1985م تم وضع شروط تطبيق نشاطات إنتاج وتوزيع الطاقة، وضبط حقوق وواجبات المؤسسة في ظل الاحتكار.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91 / 475 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991م، تم تغيير الطبيعة القانونية للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز لتصبح مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تمهيدا لدخول الدولة إلى اقتصاد السوق، وبثت مجموعة من القوانين التي بناء عليها يمكن للشركة الوطنية للكهرباء والغاز امتلاك رؤوس الأموال في الشركات التالية:

- شركة النقل والصيانة اليدوية الممتازة للأجهزة الصناعية (TRASMEX).
- الشركة الجزائرية للخدمات الإلكترونية العامة (ALGESCO).
- الشركة المختلطة الجزائرية الفرنسية للهندسة الغازية (SAFIR).
- الشركة الجزائرية للميكانيكا الثقيلة والتصفيح تحت الضغط (SIAS).
- شركة الوقاية والنشاط الأمني (SPAS).
- الشركة المختلطة لحراسة وأمن الأشخاص والأشياء (SGS).

4.1. فترة ما بين (1995-2001)

تميزت هذه الفترة بإصدار المرسوم التنفيذي رقم 280/95 المؤرخ في 17 أكتوبر 1995م الذي تضمن تأكيد الطابع الصناعي والتجاري للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز (EPIC) وبقيتها تحت وصاية وزارة الطاقة والمناجم، وبهذا تمتعت سونلغاز بالاستعمال المالي إضافة لتمتعها بالشخصية المعنوية، أصبحت تسير حسب قواعد القانون العام في علاقتها مع الدول.

5.1. الفترة ما بين (2002-2003)

تميزت هذه الفترة بتغيير الشكل القانوني للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز من مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري لتصبح شركة ذات أسهم (SPA)، وذلك بموجب المرسوم الرئاسي 195/02 المؤرخ في 01 جوان 2002، والذي حدد النظام القانوني للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز وحدد لها الأهداف التالية:

- نقل الكهرباء والغاز لحاجات السوق الوطنية - الإنتاج - النقل - التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية في الخارج.
- توزيع وتجارة الغاز عن طرق القنوات في الجزائر.
- التنمية والتزويد بجميع خدمات الطاقة.
- دراسة وتطوير وإعادة تقويم كل أشكال مصادر الطاقة.
- تنمية كافة أشكال التعامل في الجزائر وخارج الجزائر، بين الشركات الجزائرية والخارجية.
- إنشاء الفروع ومشاركة جميع الشركات بالقيم المنقولة ورؤوس الأموال في الشركات الموجودة في الجزائر وخارجها.
- تنمية كافة النشاطات التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة بالصناعة الكهربائية والغازية.

6.1. الفترة ما بين (2004-2006)

تميزت هذه الفترة بإصدار المرسوم التنفيذي رقم 2005/03 والمؤرخ في 30 أبريل 2005م الذي تضمن هيكلة قطاع توزيع الكهرباء والغاز، حيث تم اختفاء مناطق التوزيع، وتقسيم المديرية العامة للتوزيع إلى أربع مناطق وهي (المديرية العامة للتوزيع الوسط، المديرية العامة للتوزيع الجزائر، المديرية العامة للتوزيع الشرق، المديرية العامة للتوزيع الغرب).

وبموجب هذا القرار تحولت مراكز التوزيع إلى مديريات جهوية تتبع مباشرة للمديرية العامة للتوزيع، كما تحولت المصالح على مستوى كل مديرية إلى أقسام وأصبح كل قسم يحتوي على مجموعة من المصالح بالنظر إلى أهمية القسم في الإستراتيجية العامة للتوزيع.

7.1. الفترة ما بين (2006-إلى يومنا هذا)

وفي سنة 2010 تحولت المديريات الجهوية للتوزيع إلى مديريات للتوزيع تتبع مباشرة للمديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز التابعة لها.

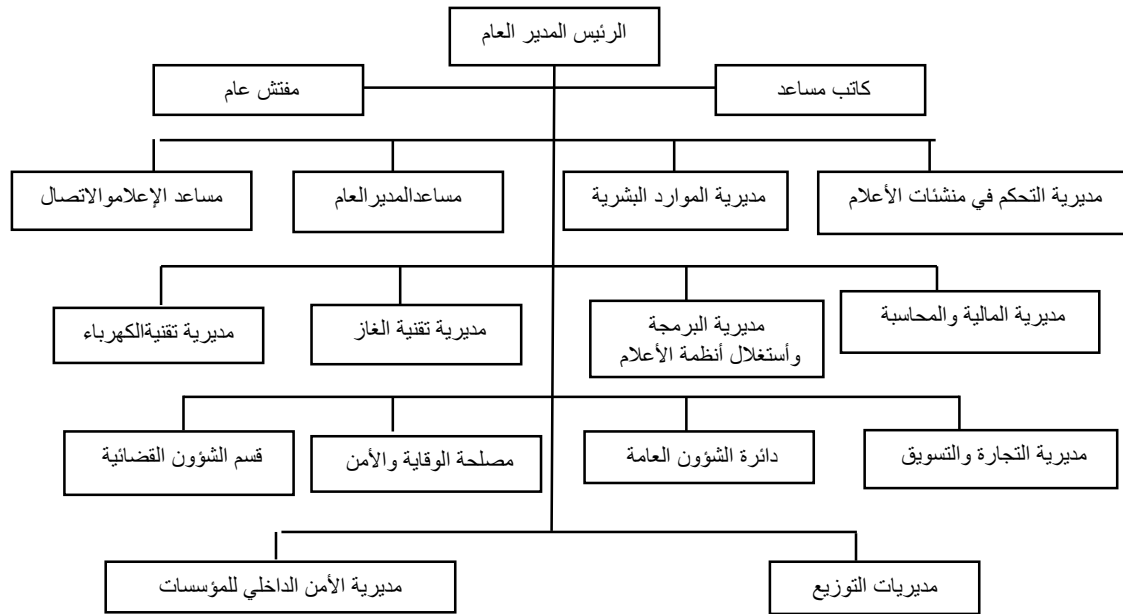
2. تنظيم الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز

لقد أستدعى وجود الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز على كامل التراب الوطني، وجود هيكل تنظيمي متين يناسب تقسيماتها المختلفة، وهذا ما سنبرزه في النقاط التالية:

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

نظرا لكبر حجم الشركة الوطنية الجزائرية للكهرباء والغاز، وأتساع مجال نشاطها استدعى وجود هيكل تنظيمي متشعب، ولتبسيط الفهم اقتصرنا على هيكل أهم المديريات والوظائف الرئيسية

الشكل رقم 5: الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب



المصدر: مستخرج من وثائق الشركة

الهيكل التنظيمي يوضح تدرج المسؤوليات المتمثل في المستويين التاليين:

1. **المستوى الأول:** ويمثل المستوى الأعلى، ويشمل الإدارات العامة التي تقوم بإنجاز الخدمات الداخلية للشركة، ويشتمل كذلك على مجلس المديرين، الذي ينسق بين مختلف المديرين ويختص بحل المشاكل التي تواجه الشركة.

2. **المستوى الثاني:** ويضم المديرين التي تصنف إلى مديريات وظيفية ومديريات عملية.

- أ. **المديريات الوظيفية:** وتتكون من عدة مديريات تشترك في مهام التسيير والتخطيط وهي بإيجاز كما يلي:
- مديرية الموارد البشرية: وتقوم بتخطيط السياسة الخاصة بالعمل والتوظيف، الترقيات واعتماد سياسة التكوين بالإضافة إلى طب العمل وغيرها من وظائف إدارة الموارد البشرية.
 - مديرية المالية والموازنة: تنسق هذه المديرية بين جميع الموازنات كالإنتاج والتوزيع والمبيعات، كما تقوم بعملية التنفيذ والمراقبة.
 - مديرية التنظيم والإعلام الآلي: وتتبنى مبادئ التنظيم بالشركة، ووضع برامج التطوير والتحسين باستخدام الإعلام الآلي.
 - مديرية الدراسات الاقتصادية: يسند لها إنجاز دراسات المدى الطويل، وقد تقوم بتنفيذ موازنة التخطيط الطاقوي .
- ب. **المديريات العملية:** تسند لها المهام التنفيذية، وأهم المديريات التابعة لها هي:
- مديرية البحث والتطوير: وتهتم بالتطورات الجديدة وآخر المستجدات التي تبرز في مجال الأعمال الإشرافية، كما تشرف على مختلف العمليات المنجزة.
 - مديرية إنتاج ونقل الكهرباء: وتهتم بإنتاج ونقل الكهرباء بكافة أنواعها (توتر متوسط، وتوتر عالي) ثم تبئعها لمديرية التوزيع التي تعمل على توزيعها على مختلف الزبائن.
 - مديرية الهندسة: وتتمثل مهمتها في متابعة الإنجازات المتعلقة بقنوات التوزيع الخاصة.
 - مديرية نقل الغاز: وتتمثل مهمتها في نقل وبيع الغاز بجميع مستوياتها (ضغط منخفض، متوسط) لمديرية التوزيع هذه الأخيرة التي تقوم أيضا بتوزيعه على الزبائن.
 - مديرية التوزيع: تمارس هذه المديرية العمل التجاري حيث تشتري الكهرباء و الغاز من مديرتي إنتاج ونقل الكهرباء و نقل الغاز، ثم تقوم بتوزيعها على الزبائن بمختلف فئاتهم.

المطلب الثاني: مديرية التوزيع بتيميمون.

تعد مديرية التوزيع بتيميمون أحد ممثلي شركة سونلغاز على المستويين المحلي حيث تعمل تحت وصاية شركة توزيع الكهرباء و الغاز للمغرب بوهرا

1. تقديم مديرية التوزيع بتيميمون.

مديرية التوزيع بتيميمون هي أحد مديريات التوزيع التابعة لشركة توزيع الكهرباء و الغاز للمغرب بوهرا SDO، تأسست سنة (2005) بعد أن كانت مجرد مركز تابع لمنطقة التوزيع بشار، وذلك لأتساع حجم زبائنها، و زيادة احتياجاتهم. وفي إطار السياسة العامة لإعادة هيكلة شركة سونلغاز طبقا للأحكام القانونية المنظمة للشركات التجارية (شركة مساهمة)

4. مصلحة الشؤون القانونية (القضائية): ومن مهامها

- التكفل بكل الملفات الموجودة على مستوى المحاكم.
- متابعة تنفيذ القرارات القضائية.

5. مهندس الحماية والأمن:

- يكلف بوضع البرامج السنوية للتحسيس.
- تحضير جلسات لتوعية العمال ضد أخطار الغاز والكهرباء مع المصالح التقنية.
- زيارة المشاريع (الشبكات الجديدة، التوصيلات.....).
- توضيح ونشر أنواع الأخطار في ملصقات، ووضع لائحة لعتاد الحماية.

6. مساعد مكلف بالأمن الداخلي: ومن مهامه:

- وضع مخطط المناوبة لتطبيق الأمن الداخلي في مديرية التوزيع والمصالح التقنية للكهرباء والغاز والوكالات التجارية.
- إعلام مدير المديرية بالطرق المستعملة في الحماية.
- وضع تقارير حقيقية حول وضعية الأمن الداخلي بالمديرية.
- القيام بزيارات دورية في كل مصالح مديرية التوزيع والوكالات التجارية لمراقبة وضعية الأمن الداخلي.

7. قسم العلاقات التجارية: ويعتبر ذا أهمية بالغة كونه يمثل همزة وصل بين المديرية والزبون ويشمل: قسم تجاري

تقني، قسم التحصيل، قسم مكلف بالزبائن والخزينة، ومن مهامه:

- إرسال الفواتير ومتابعة تحصيلها.
- توصيل أو ربط الكهرباء والغاز.
- تحصيل ديون الشركة في أقرب وقت ممكن.
- الرد على شكاوى واحتجاجات الزبائن.

8. قسم تقنية الشبكة: تهتم بالمراقبة والمتابعة الدورية لشبكة وأخذ القياسات.

- تصليح الإعطاب التي تتعرض لها الشبكة.
- الحفاظ على أمن وسلامة الأشخاص والشبكات.

9. قسم تسيير استغلال أنظمة الإعلام الآلي: وهو قسم يعمل على معالجة المعلومات والبيانات الواردة عن طريق

المعالجة الآلية ومن مهامه:

- إصدار فواتير الزبائن.
- تخزين المعلومات في الأقراص لمواجهة احتمال وجود نزاعات.

- تسيير الشبكة الداخلية للاتصالات أي ضمان تحقيق ربط دائم لجميع أجهزة الإعلام الآلي بالمديرية.

10. مصلحة الوسائل العامة: ومن مهامها تسيير:

- الوسائل العامة: والتي تعمل على تلبية احتياجات المديرية من مكاتب تجهيزات مكتبية وعمليات الصيانة.

- حظيرة السيارات: تستعمل من أجل تسيير سيارات المديرية من حيث التصليح، الصيانة، شراء قطع غيار، نقل العمال، نقل العتاد.

11. قسم الموارد البشرية: وهو القسم الذي يهتم بكل ما يتعلق بالعاملين منذ لحظة توظيفهم وحتى التقاعد، حيث يقوم بالتسيير الإداري (عطل، ساعات إضافية، أجور، مكافآت ...) ووضع مخططات أنقويم للعمال وضمان علاقات دائمة مع طب العمل والنقابات العمالية وغيرها.

12. قسم تقنية الغاز: يهتم بالمراقبة والمتابعة الدورية لقنوات الغاز وأخذ القياسات واستعمال برامج الأعلام الآلي.

-تصليح الإعطاب التي تتعرض لها القنوات.

-الحفاظ على أمن وسلامة الأشخاص والقنوات.

13. قسم الدراسات وتنفيذ إشغال الكهرباء والغاز: يهتم بدراسة وتنفيذ مشاريع الكهرباء والغاز.

14. قسم الإدارة والصفقات: ومن مهامه تحرير الصفقات والاتفاقيات والإعلان عن المناقصات ومراقبة الفواتير وتقديمها لقسم المحاسبة والمالية،

15. قسم التخطيط للكهرباء والغاز: وهو قسم يهتم بدراسة وتطوير الشبكة الكهربائية وقنوات الغاز وتميئتها.

16. قسم المحاسبة والمالية: وهو قسم يهتم بدراسة جميع العمليات وتسجيلها محاسبيا، حيث يقوم بالإضافة للتسجيل المحاسبي المراقبة المالية، مراقبة الميزانية.

2.1 أهداف مديرية التوزيع بتيميمون: لا يمكن أن تخرج أهداف مديرية التوزيع عن أهداف المديرية العامة للتوزيع، وتتمثل أهم هذه الأهداف فيما يلي:

- الاعتناء بزبائن المؤسسة وتنمية مبيعاتها.

- التحكم في الديون من خلال محاولة تحصيلها من الزبائن.

- وضع سياسة تجارية للمؤسسة ومراقبة مدى تطبيقها.

- استمرارية التسيير من خلال (التحكم، الاستغلال، الصيانة)

- وضع ميكانيزمات لتنمية الهياكل، والصيانة واستغلال الشبكات.

- المحاولة قدر الإمكان من تقليص مدة إيصال زبائنها الجدد بالكهرباء والغاز.

- التقليل من عدد الحوادث المهنية، وتحسيس العمال والزبائن من خطورة الغاز والكهرباء.

- ضمان تمثيل جيد لشؤون الغاز والكهرباء على المستوى المحلي.

- التقليل من الطاقة الضائعة.

المطلب الثالث: استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التوزيع سونلغاز.

في السنوات الأخيرة، تمت إعادة هيكلة SONELGAZ من أجل التكيف مع الجديد وذلك باستخدام أنواع مختلفة من وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي سوف نعرضها الآن.

1. تكنولوجيا المعلومات:

1.1. برنامج إدارة علاقات العملاء CRMs الخاص بشركة سونلغاز:

هو برنامج ادارة جهات الاتصال لفرق المبيعات والتسويق وخدمة العملاء حيث يمثلون نقاط الاتصال الأولى في أي استراتيجية اتصال مع العملاء. كما يساعد في الحصول على المزيد من العملاء والحفاظ على العملاء الحاليين.

• استعمالات CRMs:

- **الشكوى:** الشكوى هي تعبير شفهي أو كتابي عن عدم الرضا الذي يعبر عنه العميل (أو المواطن بشكل عام) فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المقدمة.
 - **تذكير:** أي شكوى تشير إلى شكوى مسجلة بالفعل في النظام ولم يتم الرد عليها.
 - **المتابعة المتأخرة:** مطالبة تشير إلى مطالبة تمت معالجتها بالفعل.
 - **الرجوع:** كانت أي شكوى تشير إلى شكوى مسجلة بالفعل على النظام موضوع رد اعتبره مقدم الطلب غير مرضي.
 - **تسجيل الشكاوى:** العملية التي تتكون، للسلطة المسؤولة عن الرد على العميل، من حفظ طلب مقدم الطلب من أجل ضمان إمكانية تتبعه.
 - **إحالة الشكوى:** عملية إرسال الشكوى للجهة مسؤولة عن إصدار التعليمات و / أو التحقيق قبل إرسال رد للعميل مع تأكيد القدرة على تتبع هذه الشحنة.
 - **العميل النهائي:** أي شخص طبيعي أو اعتباري يشتري الكهرباء و / أو الغاز الطبيعي لاستخدامه الخاص
 - **الطاقة:** هي الكهرباء و / أو الغاز.
 - **المدعي:** أي شخص طبيعي أو اعتباري (عميل أو غير عميل) يقدم شكوى من قبل موزع الكهرباء.
 - **شبكة توزيع الكهرباء:** مجموعة الهياكل المكونة من خطوط هوائية وكابلات أرضية ومحولات ومحطات فرعية وملحقات لتوزيع الكهرباء.
 - **شبكة توزيع الغاز:** جميع الأعمال التي تتكون من خطوط الأنابيب والمحطات الفرعية والمعدات والملحقات المعدة لتوزيع الغاز (sonelgaz, 2020).
- في 2009 شركة El Djazayer Information Technology (ELIT) أو ما يعرف ب الجزائر للمعلومات والتكنولوجيا وقد قامت هاته الأخيرة بتطوير العديد من أنظمة المعلومات لصالح الشركات التابعة لمجموعة سونلغاز مثل نظام إدارة الموارد البشرية (NOVA) ونظام إدارة المخزون (ATTAD) ونظام الإدارة المالية والمحاسبة (HISAB).

2.1. نظام المعلومات المحاسبية المالية «Hissab»:

كان نظام المعلومات المحاسبية المالية يعمل في 15 جويلية 2012 في شركة التوزيع لسونلغاز -موقع تجريبي- وتم توسيعه لاحقا ليشمل جميع شركات مجموعة سونلغاز .

1.2.1. تعريف نظام المعلومات المحاسبية المالية:

ان نظام المعلومات المحاسبية المالية أحد اهم النظم الفرعية لنظام المعلومات الإداري فالمؤسسات الاقتصادية، وذلك للعدد المعبر من المعلومات الذي ينتجه، والذي بدوره يساعد الأطراف الداخلية والخارجية للمؤسسة على اتخاذ القرارات. ومع التقدم الهائل في نظم معلومات المحاسبية المالية أصبحت ترتبط بمجموعة من المهارات في المجالين: هما المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات والى جانب هذا طالبت هيئات المحاسبية الدولية المؤسسات الاقتصادية اعتماد نظم لمعلومات المحاسبية تتماشى مع معايير المحاسبية الدولية بما يحقق انتاج معلومات تفي بمتطلبات متخذي القرارات. من هذا المنطلق سعت العديد من المؤسسات الوطنية كسونلغاز الى تصميم نظام معلومات محاسبي مالي يهدف الى توفير معلومات محاسبية.

ونظرا الى أهمية هذا النظام وجب ذكر مساهمته في توثيق معلومات المحاسبية المالية الخاصة بمجمع سونلغاز.(زوزي، 2017)

2.2.1. التطور التاريخي ل HISSAB على مستوى إدارة التوزيع لسونلغاز:

تم إنشاء قسم نظم المعلومات في عام 2006 على مستوى مجموعة سونلغاز من أجل مركزية ومراقبة نشاط نظام المعلومات. أدى الاعتراف بالطبيعة الرئيسية لأنظمة المعلومات كتنقية إلى إنشاء شركة الجزائر للمعلومات والتكنولوجيا (elit) في عام 2009 ، كمجتمع متخصص لتطوير ودعم نظام معلومات حديث. هذا من ناحية لتلبية جميع احتياجات شركات مجموعة سونلغاز ومن ناحية أخرى للتطوير في السوق المحلية.

أتاح تحليل مجال أنظمة المعلومات التابعة لشركة Elit الفرعية تحديد أربعة قطاعات أخرى ، بالإضافة إلى تطوير ونشر أنظمة المعلومات ، وهي: المشورة / المساعدة ، والخدمات المدارة ، وتوريد خدمات الإنترنت وأنشطة Sonelgaz .

3.2.1. مساهمة نظام المعلومات المحاسبية المالية:

- يعتبر نظام المعلومات المحاسبي المالي مرآة عاكسة لجميع الاحداث الاقتصادية لمجمع سونلغاز ،
- يساهم في تعزيز شفافية التعبير لما يحدث للمعلومات المحاسبية المالية في مختلف فروع مجمع سونلغاز ،
- يساهم أيضا في تقوية التأكد من صحة المعلومات المحاسبية لمجمع سونلغاز ،
- يشارك في حيادية قياس والافصاح للمعلومات المحاسبية دائما في مجمع سونلغاز .

4.2.1. الوظائف الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية المالية:

يؤدي نظام إدارة المعلومات المحاسبية ثلاث وظائف مهمة في أي مؤسسة، حيث تتمثل هذه الوظائف في:

- جمع وتخزين البيانات حول نشاطات وموارد المؤسسة،
- تحويل هذه البيانات إلى معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات، مما يتيح للإدارة القيام بأنشطة التخطيط والتفويض والرصد،
- توفير نظم للرقابة لحماية أصول وممتلكات المؤسسة، بما في ذلك بيانات المؤسسة، والتأكد من توافر هذه البيانات عند الحاجة إليها وصحتها وموثوقيتها.

5.2.1. مراحل نظام المعلومات والمحاسبة المالية:

يتركب نظام المعلومات المحاسبي كأى نظام على مجموعة من العناصر والتي تتمثل في الاحداث المالية (مدخلات)، التسجيل والتبويب والتلخيص (معالجة)، والقوائم المالية (مخرجات).

• المدخلات:

تتألف وظيفة المدخلات في نظام المعلومات المحاسبية من المعاملات المالية التي تم توثيقها بالمستندات المؤكدة والمؤرخة بتاريخ معينة، حيث يتم تسجيل تلك المعاملات في سجل خاص يسمى بدفتر اليومية ويخضعون لعملية معالجة تتمثل في ترحيلهم من السجل الأولي إلى السجل الثاني وهو سجل الأستاذ العام، حيث يتم ترصيد الحسابات المختصة واستخراج أرصدها وفقاً لطبيعة كل حساب ونوع المؤسسة الاقتصادية خلال فترات زمنية محددة.

• المعالجة:

تتمثل مجموعة العمليات التشغيلية في عمليات تجميع وتبويب وتلخيص المدخلات (البيانات)، والتي تشمل الدفاتر والسجلات المحاسبية، وذلك وفقاً للمبادئ والمفاهيم والقواعد المحاسبية.

• المخرجات:

يتم تقديم المعلومات المحاسبية المستنبطة من المرحلة السابقة من خلال إعداد القوائم المالية والتقارير الأخرى، والتي تهدف جميعها إلى تحقيق الهدف الرئيسي للمحاسبة، وهو توصيل المعلومات المحاسبية إلى الأطراف ذات العلاقة أو المهتمين. وتعد التقارير الأكثر استخداماً لتقديم مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للمستفيدين داخل وخارج الوحدة الاقتصادية. لذلك، تعتبر جودة هذه التقارير وملاءمتها للمستخدمين أحد مؤشرات فاعلية نظام المعلومات المحاسبية. (عيسى، 2015)

3.1. نظام إدارة الموارد البشرية «NOVA»:

NOVA هو نظام إدارة مصمم لتوفير إدارة فعالة لوظيفة الموارد البشرية، وخاصة الإدارة الإدارية (الملفات)، والإدارة المهنية.

• مميزاته

- التنظيم الإداري
- إدارة الوقت والأنشطة
- تجهيز كشوف المرتبات
- إنتاج كشوف حسابات الرواتب
- إنتاج كشوفات الدفع اللاحق
- معالجة رد الاتصال
- إدارة التدريب
- طبعة من الوثائق الإدارية
- إدارة الغياب والإجازة
- إدارة التقييمات والترقيات

4.1. نظام إدارة المخزون والتوريد « ATTAD »

تعتبر إدارة المخزون أولوية قصوى لأي عمل تجاري. تتولى Elite Hardware عمليات التخزين وتجمع بين التنظيم السريع وتوفير التكاليف. تم تصميم إيليت أتاد وفقاً لمعايير المحاسبة. دارة التوريد لتقييم إدخال المخزون، وعدم الإبلاغ عن أسعار التكلفة والوظائف الأخرى إدارة أنواع مختلفة من حركات المخزون دعم الأرقام التسلسلية وتواريخ انتهاء الصلاحية الحجز المسبق لوظائف إدارة المخزون

• مميزاتة:

- ادارة التوريدات لتقييم الدخول إلى المخزون حسب سعر التكلفة
- التقارير والميزات الأخرى
- إدارة أنواع مختلفة من حركات المخزون
- دعم الأرقام التسلسلية وتواريخ انتهاء الصلاحية
- التعرف المسبق على أعمال إدارة المخزون.

2. تكنولوجيا الاتصال:

1.2. الانترنت:

أولاً وقبل كل شيء، نستطيع ان نحدد الانترنت على انها ذات مستويين، الأولى هي الأجهزة وهي شبكة العنكبوت (الويب) التي تؤلف ملايين أجهزة الكمبيوتر المتصلة معا. اما عن المستوى الثاني، فيمكننا القول على انها تولد من روابط منطقية (روابط فائقة) يبينها البرنامج بين ملايين الوثائق متعددة الوسائط التي تسمح للمستخدم وبنقرة واحدة بالسفر من بلد الى اخر مهما كان موقعه المادي. بالإضافة الى تنوع المصطلحات "ان الانترنت هي شبكة إلكترونية تربط جميع أجهزة الكمبيوتر في العالم".

▪ مساحة التواصل:

يعتبر الويب مساحة جد مهمة للتواصل والتي تعرف الى حد الان بأربعة مستخدمين: المتصفح، البريد الالكتروني، المنتديات، الدردشة (A.Aris, 1997).

▪ دور الانترنت:

وعلى حسب راي بيلقيت الرئيس التنفيذي للشركة مايكروسوفت: "الانترنت لها دور في العديد من التغييرات في المجتمع، كما انها طريقة جد فعالة لربط المشتركين بالبائعين." وتعتبر أداة قوية تسمح للشركة بتنفيذ استراتيجيات ولا تشكل استراتيجية في حدي ذاتها من ناحية أخرى يمكننا إطلاق استراتيجيات تستمد قوتها من الجارة الالكترونية. وبذلك الانترنت لا تخلق فرص جديدة، لكنها تجعل الفرصة الحالية أكثر اثاره من أي وقت مضى كما انها تغير ديناميكيات النشاط الاقتصادي. الاتصال البيئي الذي أصبح ممكن عن طريق الأنترنت سيربطنا اكثر فالأكثر بعملائنا وممولينا، وبذلك تتحول الغلاقة التجارية البسيطة الى شراكة حيث سيربح الجميع (RACHEDI, 2006).

1.2. أصناف الأنترنت:

كما ان الانترنت تنقسم بدورها الى صنفين:

1.1.2. الشبكة الداخلية:

تعتبر الشبكة الداخلية شبكة للاستخدام الخاص. وتستخدم لنقل ومعالجة تدفقات المعلومات الداخلية لمجموعة من المستخدمين (داخل نفس الشركة او الإدارة او تمتد الى العملاء او الشركاء او الموردين.)، يتم استخدامه بالطبع للتواصل، ولكن أيضا للإضفاء الطابع الرسمي على المعرفة او المعلومات التي سيتم مشاركتها لنشر تطبيقات وكذا متابعة الإجراءات او العمليات (سير العمل). وإذا أردنا تعريفا رسميا للأنترنت فيمكننا القول: "انها شبكة كومبيوتر داخلية توفر وصولا امنا حيث يمكن التحكم فيه الى معلومات الشركة وقواعد البيانات والموارد من خلال تقنيات المفتوحة للأنترنت". تشير الانترنت الى الشبكات الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت (محركات البحث، برامج الملاحة). تتم مشاركة كل شيء من قبل أعضاء المجموعة بغض النظر عن مكان وجودهم (H.Simon, 1947).

■ خصائص الشبكة الداخلية:

- تسمح بالعمل والتدريب بفضل المجموعات،
- زيادة المهارة،
- يمكن للشركات العمل معا عبر الانترنت،
- الاندماج في الاقتصاد العالمي.

■ كيفية عمل الانترنت:

كان ينظر اليها دائما على انها منصة التي تخدم إدارة الموارد البشرية بشكل أفضل لأنها تخدم الفرد فحسب بل تخدم أيضا المجموعة والشركة. لها القدرة على انشاء صلة بين الشركة والجهات الفاعلة فيها (موظفوها)، مع تعزيز استقلاليتها (رضا الفرد والقدرة على صنع القرار على جميع المستويات مما يجعل من الممكن تطوير الابتكار والابداع على مستوى الفرد وكذلك المجموعة. تتيح الشبكة الداخلية إمكانية العمل التعاوني وتعزيز برامج المجموعات (RACHEDI, 2006).

■ أهمية الشبكة الداخلية:

تسمح بالربط بين أنظمة المعلومات الداخلية للشركة بفضل الانترنت. توحيد العناصر (اهداف علاقة العمل، وانشطة مشاريع ثقافة الشركة). وذلك بفضل الانترنت كما انها تجعل من الممكن تبادل قواعد البيانات والوصول اليها، وكذا المشاركة في مجموعات العمل، كل هذا في الوقت الحقيقي ودون شروط هرمية مسبقة (H.Simon, 1947).

2.1.2. الشبكة الخارجية:

توسع الانترنت الوصول الى شبكة الانترنت للجمهور خارج الشركة وهو جمهور مقيد ومختار (العملاء، والموردون) يتم تقليل وظائف الوصول الى الجماهير الخارجية اعتمادا على نوع البيانات المستخدم (Westphalen). ومن ثم فان الشبكة الخارجية تتيح تخصيص أدوات الانترنت تطوير البنية التحتية خاصة بالمؤسسة، والسيطرة على المشاكل الأمنية. لكن الشبكة الداخلية لا تزال موجهة نحو الشركة، ولا تسمح بالانفتاح على الشركاء الخارجيين، وهكذا تتيح الشبكة الداخلية في الخارج. والواضح ان هذا التعاون مفيد لكلا الطرفين لأنه يسمح بمطابقة أفضل خدمات الشركة مع احتياجات العميل، وبذلك تحافظ على سرية البيانات. ومن خلال التعريفات السابقة نلاحظ اننا مصطلح الانترنت، يشير الى شبكة

الانترنت مسموح لها بالوصول الى جمهور خارجي محدود (العملاء، والموردون، والشركاء، وما الى ذلك) وتشكل شبكة مغلقة. (Westphalen).

2.2. طرق الدفع:

من اجل تسهيل عملية الدفع للزبون بالنسبة للفواتير ومن دون التنقل لمصالحها عمدت سونلغاز الى ان تضع بين ايدي عملائها مختلف وسائل الدفع.

• الدفع من خلال مكتب البريد او البنك:

من حق كل مشترك ان يسوي وضعيته لدى أحد المكاتب البريدية، او البنكية، كم خلال رمز سري يتغير من فصل الى اخر.

• الدفع من خلال الشباك التابع لوكالتها التجارية:

عملاء الوكالة باستطاعتهم تسوية فواتيرهم بشكل جد تقليدي، وهو التقرب الى أقرب وكالة تجارية.

• عن طريق البطاقة الذهبية:

وضعت شركة سونلغاز تحت تصرف زبائنها خدمة الدفع عبر الانترنت لفاتورة الكهرباء الخاصة بيها بفضل هاته الخدمة تصبح إمكانية سداد فاتورتي الغاز والماء بأمان، وذلك باستخدام البطاقة الذهبية.

• الدفع عن بعد:

بالإضافة الى وسائل الدفع المذكور أعلاه، قدمت سونلغاز وسيلة أخرى وهي بإعداد مدفوعات الكهرباء ويتم الدفع لدى قدوم الوكيل السؤول عن قراءة العدا

خلاصة الفصل الثاني

وفي ختام هذا الفصل نرى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تشكل أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة الجزائرية فالتكنولوجيا لها أهمية بالغة على كل الأصعدة، إذ أصبح استخدام هذه التكنولوجيات في المؤسسة ضرورة حتمية تستوجب استخدامها، وذلك بغرض مواكبة التطورات الحاصلة في العصر المتطور، فمن خلال الدراسة التطبيقية لمؤسسة سونلغاز وحدة التوزيع تيميمون و بالإضافة الى الأساليب التحليل الاحصائي المستخدمة لاحظنا أن استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كبيرة جدا في المؤسسة وفي جميع مصالح المؤسسة فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يستلزم على الوكالة العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات حديثة تتيح إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين ، وبالتالي سهولة الوصول إلى المعلومة في أقل وقت وبأقل تكلفة ، إذ أصبحت مؤسسة سونلغاز وحدة التوزيع تيميمون تعتمد على الوسائل الالكترونية في جميع تعاملاتها بدلا من الورقية ، فهي تعتمد على مختلف شبكات الاتصال ، لتداول المعلومات بين مصالح المؤسسة، كل هذا من شأنه أن يزيد من كفاءة الوكالة، ويبقى هذا نتيجة للاستغلال الأمثل لمختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الثالث:

عرض النتائج

ومناقشتها

تمهيد الفصل الثالث

ضمن تحليل ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، سيتم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الخاصة بالاستبيان أو ما يخص عرض نتائج محور البيانات الوصفية العامة (الجنس، العمر، الوظيفة...) باستخدام طرق الإحصاء الوصفي التالية: التكرارات، النسب المئوية و إعطاء تئيلات بيانية لها. كذا و عرض محوري استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كفاءة إدارة التوزيع باستخدام طرق الإحصاء الوصفي التالية: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف، وذلك لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة. و في الأخير عرض نتائج الإنحدار المعياري البسط بين المتغيرين لاختبار الفرضية الرئيسة للدراسة و الإجابة على الإشكالية الرئيسية وذلك استنادا إلى ما تم التوصل إليه في العنصرين السابقين، إضافة إلى ذلك تحليل ومناقشة نتائج الإحصاء الاستدلالي الارتباط الانحدار، ... وذلك من خلال التطرق للمباحث التالية :

المبحث الأول: عرض نتائج الدراسة الخاصة بالاستبيان؛

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ونموذج الدراسة.

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات

سيتم في هذا العنصر عرض لنتائج الخاصة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، بالإضافة إلى عرض نتائج المحور الأول والثاني.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

إشتملت عينة الدراسة على مجموعة من الخصائص الشخصية، حيث تضمن الاستبيان مجموعة من المتغيرات هي: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة).

• أولاً: وصف خصائص العينة حسب الجنس

يلخص الجدول التالي خصائص العينة استناداً إلى متغير الجنس:

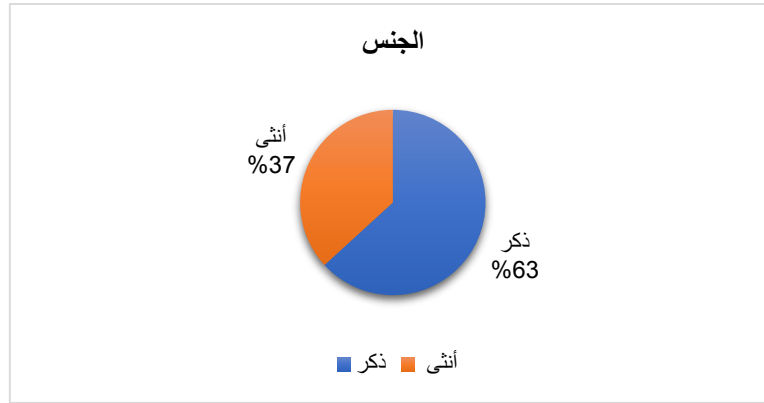
جدول رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	48	% 63.2
أنثى	28	% 36.8
المجموع	76	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الشكل رقم 7: توزيع عينة الدراسة وفق الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام مخرجات Excel

يتضح من خلال الجدول والشكل السابق أن جنس الذكور هو الفئة الغالبة في عينة الدراسة من نسبة الإناث حيث قدرت ب 63,2 % اي ما يعادل 48 ذكر مقابل 36,8 % بالنسبة للإناث اي ما يعادل 28 انثى وهذا يدل على أن الذكور أكثر من الإناث في هذه المؤسسة.

• **ثانياً: وصف خصائص العينة حسب السن**

الجدول الموالي يبين توزيع العينة حسب متغير السن:

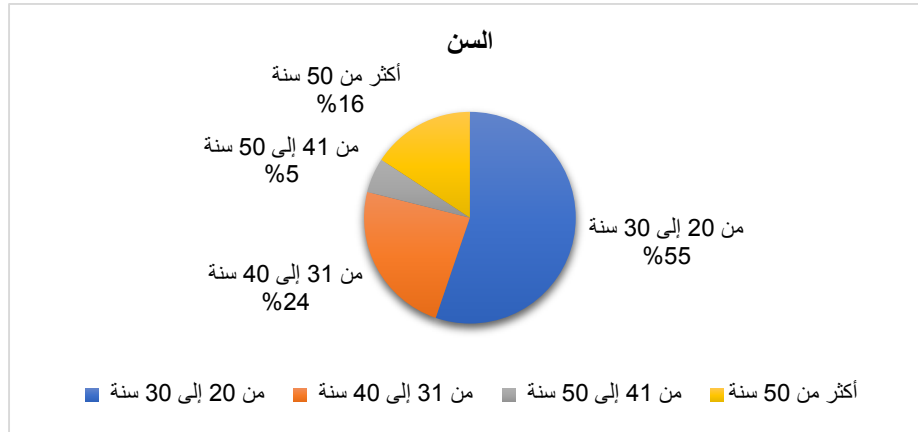
جدول رقم 13: توزيع عينة الدراسة وفق متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
55.3 %	42	من 20 إلى 30 سنة
23.7 %	18	من 31 إلى 40 سنة
5.3 %	4	من 41 إلى 50 سنة
15.8 %	12	أكثر من 50 سنة
100 %	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب السن:

الشكل رقم 8: توزيع عينة الدراسة وفق السن



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام مخرجات Excel

يتضح من خلال الجدول والشكل السابق أن الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة شكلت النسبة الأعلى من بين الفئات الأخرى بنسبة 55 % أي ما يعادل 42 موظف تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية ما بين 31 إلى 40 سنة أي ما يعادل 18 فرد أما الفئة العمرية أكثر من 50 سنة فقد احتلت المرتبة الثالثة وذلك بنسبة 16 % أي ما يعادل 12 موظف في حين كانت النسبة الأقل من نصيب الفئة العمرية من بين 41 إلى 50 سنة أي ما يعادل 4 موظفين ما يدل على أن مؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع بتيميمون تحرص كل الحرص على توظيف فئة الشباب لديها

• **ثالثاً: وصف عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:**

يلخص الجدول التالي خصائص العينة استناداً إلى المستوى التعليمي:

جدول رقم 14: وصف خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

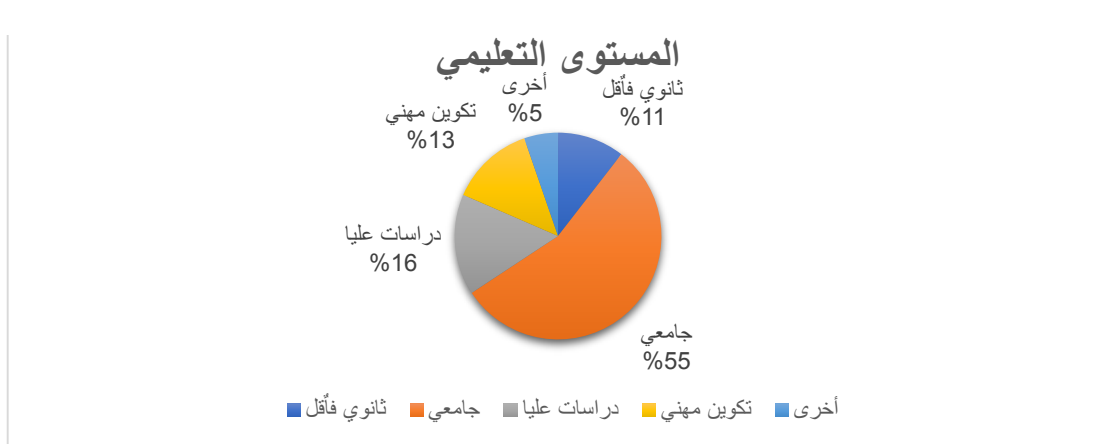
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
10.5 %	8	ثانوي فأقل
55.3 %	42	جامعي
15.8 %	12	دراسات عليا

تكوين مهني	10	% 13.2
أخرى	4	% 5.3
المجموع	76	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الشكل رقم 9: توزيع عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام مخرجات Exce

نلاحظ من خلال معطيات الجدول و الشكل أن نسبة الجامعيين تفوق المستويات الاخرى حيث بلغت 55 % اي ما يعادل 42 موظف ثم يليها اصحاب الدراسات العليا بنسبة 16 % اي ما يعادل 12 موظف ليأتي بعدها أصحاب التكوين المهني بنسبة 13 % اي ما يعادل 10 من موظفي المؤسسة وأصحاب الثانوي فأقل تحتل المرتبة الرابعة وذلك بنسبة 11 % اي ما يعادل 8 أفراد و في الأخير الدراسات الأخرى بنسبة 5 % اي ما يعادل 4 افراد وهذا ما يدل على أن مؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع بتيميمون تخصص أغلب المناصب لحاملي الشهادات الجامعية تماشياً مع احتياجاتها وطبيعة عملها أو نشاطها وكذا رغبتها في تحسين أدائها.

• رابعا: وصف عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

يلخص الجدول التالي خصائص العينة استنادا لمتغير التخصص العلمي:

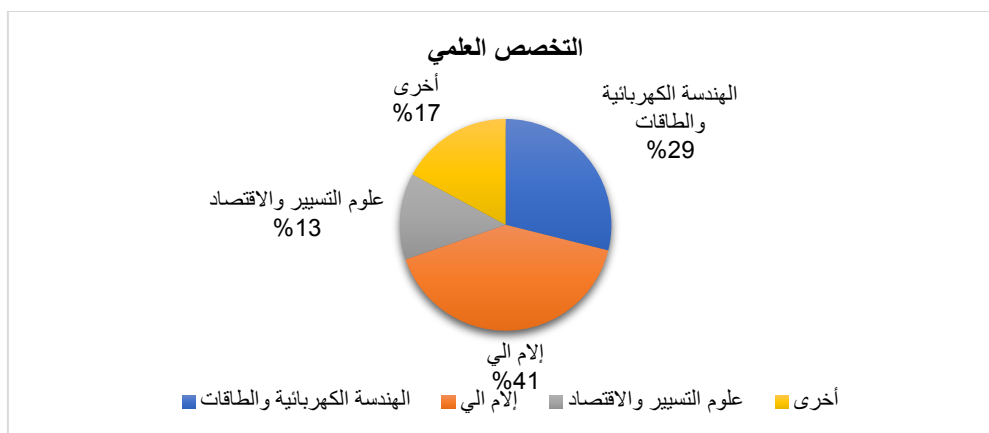
جدول رقم 15: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية
الهندسة الكهربائية والطاقات	22	% 28.9
إعلام ألي	31	% 40.8
علوم التسيير	10	% 13.2
أخرى	13	% 17.1
المجموع	76	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي:

الشكل رقم 9: توزيع عينة الدراسة وفق التخصص العلمي



المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام مخرجات Excel

يتضح لنا من نتائج الجدول و الشكل اعلاه أن افراد عينة الدراسة يتوزعون حسب تخصصهم العلمي كما يلي:
 41% إعلام ألي 13% علوم التسيير والاقتصاد 29% الهندسة الكهربائية والطاقات والباقي النسبة 17% تخصصات
 اخرى (الصيانة, علوم الاتصال الخ).

• خامسا: وصف عينة الدراسة حسب الوظيفة

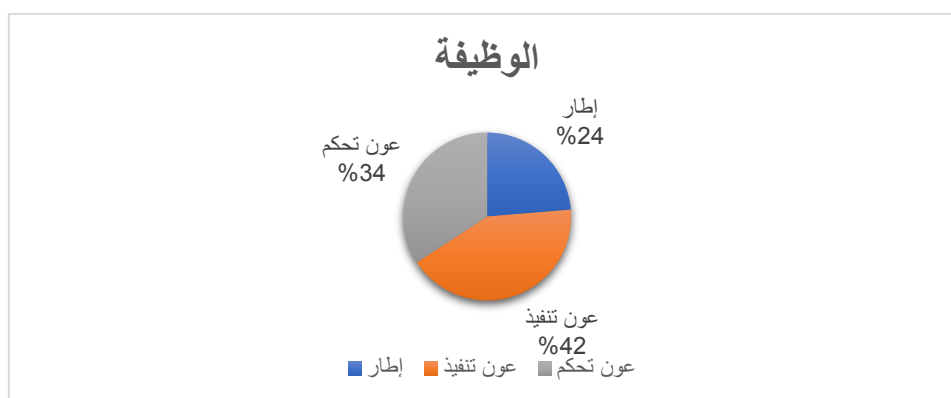
يلخص الجدول والشكل المواليين يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

جدول رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إطار	18	23.7%
عون تنفيذ	32	42.1%
عون تحكم	26	34.2%
المجموع	76	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم 9: توزيع عينة الدراسة وفق الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام مخرجات Excel

يتضح من نتائج توزيع أفراد العينة حسب المناصب التي يشغلونها ان نسبة أعوان التنفيذ هي الاكبر حيث بلغت 42 % تليها مباشرة فئة أعوان التحكم بنسبة إجمالية قدرت ب 34 % في المقابل لم تتجاوز نسبة إطار 24%
 • سادسا: وصف عينة الدراسة حسب الخبرة

يلخص الجدول التالي خصائص العينة استنادا لمتغير الخبرة:

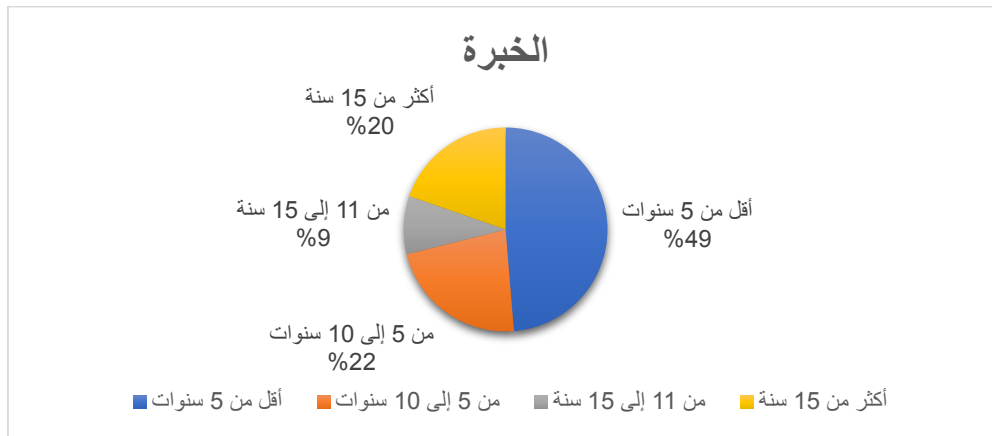
جدول رقم 17: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	37	48.7 %
من 5 إلى 10 سنوات	17	22.4 %
من 11 إلى 15 سنة	7	9.2 %
أكثر من 15 سنة	15	19.7 %
المجموع	76	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الشكل رقم 10: توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين باستخدام مخرجات Excel

يتبين لنا من خلال الجدول والشكل السابق أن اغلب موظفي مؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع بتيميمون خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات وذلك بنسبة 49 % ثم تليها فئة الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح ما بين 5 و 10 سنوات و ذلك بنسبة 22 % في حين تحتل المرتبة الثالثة فئة الموظفين التي خبرتهم أكثر من 15 سنة وذلك بنسبة 20 % في الاخير الفئة الموظفين التي خبرتهم ما بين 11 الى 15 سنة وذلك بنسبة 9 % وهذا ما يدل على أن أغلب موظفي المؤسسة يتمتعون بالقدرة والمهارة العالية على تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكل نجاعة وكفاءة.

المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بأبعاد المحور الأول

• البعد الأول: شبكة المعلومات و الاتصال

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها شبكة المعلومات و الاتصال و لفقراته:

جدول رقم 18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات مفردات العينة حول بعد شبكة المعلومات و الاتصال

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يتواجد لدى المؤسسة شبكة اتصال داخلية تربط جميع الأقسام والموظفين ويتم فحصها بشكل دوري	3.78	0.988	3	قوية
2	تحرص المؤسسة على تطوير و تحديث شبكة المعلومات و الاتصال بشكل يواكب التكنولوجيا الحديثة	3.74	1.088	4	قوية
3	تستخدم الادارة التقنيات التكنولوجية الحديثة لانجاز بعض أعمالها، مثل (الهواتف الذكية، البريد الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)	3.79	1.037	2	قوية
4	تتعامل الادارة في بعض الأحيان مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة،	3.72	1.001	5	قوية
5	تتواصل الادارة مع موظفيها من خلال الوسائط الالكترونية الحديثة (البريد الالكتروني، الموقع الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)	3.88	1.095	1	قوية
	بعد شبكة المعلومات و الاتصال	3.7816	0.90048	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال ما ورد في الجدول أعلاه ان بعد شبكة المعلومات والاتصال، حسب إجابات مفردات عينة الدراسة، كانت درجة الموافقة عليه قوية، كذا و لكل عباراته، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي ب(3.7816) بانحراف معياري (0.90048).

• البعد الثاني: الأجهزة و البرمجيات

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الأجهزة و البرمجيات و لفقراته:

جدول رقم 19: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات مفردات العينة حول بعد الأجهزة و البرمجيات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	درجة الموافقة
1	تتميز الأجهزة المستعملة بسعة تخزين كبيرة	2.93	1.300	5	متوسطة
2	يتم تحديث الأجهزة بصفة دورية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات	3.22	1.302	3	متوسطة
3	توفر الإدارة حواسيب ذات نوعية جيدة للموظفين لتأدية أعمالهم	3.62	1.107	2	قوية
4	يتم تحديث البرمجيات بصفة دورية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات	3.74	1.075	1	قوية
5	تتميز البرمجيات المستعملة بسعة تخزين كبيرة	3.21	1.398	4	متوسطة
	بعد الأجهزة و البرمجيات	3.71	0.914	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

تناول الجدول المذكور أعلاه جملة من العبارات والتي تمثل بعد الأجهزة و البرمجيات حيث كانت درجة الموافقة متباينة للغاية بين متوسطة و قوية ولكن عموما درجة الموافقة في هذا البعد حسب إجابات مفردة عينة الدراسة قوية بمتوسط حسابي قدره (3.71) بانحراف معياري (0.914).

• البعد الثالث: قواعد البيانات

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد قواعد البيانات و لفقراته:

جدول رقم 20: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات العينة حول بعد قواعد البيانات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تتميز قواعد البيانات بتوفير المعلومات في وقت قياسي و بأقل تكلفة ممكنة	2.91	1.073	2	متوسطة
2	تتميز قواعد البيانات بالمرونة و القدرة على استيعاب و مواكبة التقنيات الحديثة	3.71	1.030	4	قوية
3	مصممة بطريقة فعالة من أجل التعامل مع كمية ضخمة من البيانات	2.91	1.133	2	متوسطة
4	تمكن المستخدمين، حسب صلاحياتهم، من مسانلة قاعدة المعطيات بطريقة مباشرة وتحليل البيانات وتعديلها وتغذيتها بالجديد.	3.78	1.015	3	قوية
5	الاعتماد على نظام خاص لاسترجاع البيانات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية)	3.95	1.018	1	قوية
	بعد قاعدة البيانات	3.75	0.877	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

تناول الجدول المذكور أعلاه جملة من العبارات والتي تمثل بعد قواعد البيانات حيث كانت درجة الموافقة متباينة للغاية بين متوسطة و قوية عموما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان بعد قواعد البيانات حسب إجابات مفردات عينة الدراسة كانت درجة الموافقة قوية وذلك بمتوسط حسابي قدره(3.75) بانحراف معياري (0.877).

• البعد الرابع: الموارد البشرية

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد الموارد البشرية و لفقراته:

جدول رقم 21: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية مفردات العينة حول بعد الموارد البشرية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تسعى الإدارة إلى توظيف أشخاص ذو كفاءة و خبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات	3.67	1.100	5	قوية
2	تلجأ الإدارة إلى أسلوب التحفيز و الترقية لتحسين أداء موظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	2.88	1.143	2	متوسطة
3	تلقى أغلب الموظفين تكويننا على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	3.79	0.970	4	قوية
4	يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	3.80	0.864	3	قوية
5	يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة	3.89	1.014	1	قوية
	بعد الموارد البشرية	3.83	0.807	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

ينضح من خلال الجدول السابق درجة الموافقة في بعد الموارد البشرية متباينة كانت قوية في معظم العبارات باستثناء العبارة الثانية فكانت متوسطة لكن عموما وحسب إجابات مفردات الدراسة درجة الموافقة قوية بمتوسط حسابي قدره(3.83) وانحراف معياري قدره(0.807).

المطلب الثالث: عرض النتائج المتعلقة بأبعاد المحور الثاني

• البعد الأول: جودة الخدمة

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها جودة الخدمة و لفقراته:

جدول رقم 22: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات مفردات العينة حول بعد جودة الخدمة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق إرضاء زبائنها	3.64	1.042	5	قوية
2	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري	3.68	0.941	4	قوية
3	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع حاجيات المواطن	3.74	1.012	2	قوية
4	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها	3.86	0.934	1	قوية
5	استطاعت الإدارة لتغلب الى حد كبير على الطاقة الضائعة	3.72	1.127	3	قوية
	بعد جودة الخدمة	3.73	0.853	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل بعد جودة الخدمة ان درجة الموافقة قوية في جميع العبارات بمتوسط حسابي اجمالي يقدر ب(3.82) بانحراف معياري (0.867).

• البعد الثاني: الوقت الازم لأداء الخدمة

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الوقت الازم لأداء الخدمة و لفقراته:

جدول رقم 23: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات مفردات العينة حول بعد الوقت الازم لأداء الخدمة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين	3.57	1.024	5	قوية
2	استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل	3.67	0.985	3	قوية
3	استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من احتجاج العملاء (مواطنين، زبائن، ...)	3.62	1.045	4	قوية
4	استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تضرر الموظفين	3.71	0.991	2	قوية
5	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل	3.76	0.992	1	قوية
	بعد الوقت الازم لأداء الخدمة	3.67	0.896	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال ما ورد في الجدول أعلاه الذي يمثل البعد الثاني الوقت الازم لاداء الخدمة في كل خمس عبارات درجة الموافقة كانت قوية بمتوسط حسابي اجمالي قدره (3.67) بانحراف معياري (0.896).

•البعد الثالث: تكلفة الخدمة

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء تكلفة الخدمة و لفقراته:

جدول 24: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات مفردات العينة حول بعء تكلفة الخدمة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين	3.83	1.088	1	قوية
2	استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل	3.80	1.020	2	قوية
3	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف	3.83	0.971	1	قوية
4	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل	3.79	0.914	4	قوية
5	يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم	3.83	1.051	1	قوية
	بعء تكلفة الخدمة	3.82	0.867	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ عموما من خلال ما ورد في الجدول أعلاه ان جميع عبارات تكلفة الخدمة كانت درجة الموافقة حسب عينة الدراسة قوية بمتوسط حسابي اجمالي قدره(3.82)بانحراف معياري (0.867).

•البعد الرابع:رضا الموظفين

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء رضا الموظفين و لفقراته:

جدول رقم 25: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات مفردات العينة حول بعء رضا الموظفين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تثبيت و استقرار الموظفين في العمل	3.66	0.987	1	قوية
2	استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل	3.42	1.036	3	قوية
3	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين	3.57	1.037	2	قوية
4	استطاعت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل	3.37	1.141	4	متوسطة
5	تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحفيز الموظفين على العمل	3.66	1.053	1	قوية
	بعء رضا الموظفين	3.54	0.973	-	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان درجة الموافقة ف بعء رضا الموظفين قوية في معظم العبارات باستثناء عبارة استطاعت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل كانت درجة الموافقة فيها متوسطة لكن وبصفة عامة درجة الموافقة في هذا البعد قوية بمتوسط حساب قدره(3.54) وانحراف معياري(0.973).

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ونموذج الدراسة.

سيتم في هذا المبحث اختبار صحة الفرضيات الفرعية و الفرضية الرئيسية للدراسة و هذا باستعمال برنامج SPSS.

المطلب الأول: إختبار الفرضية الفرعية الأولى

للإجابة على الإشكالية الفرعية الأولى " ما مستوى توجه مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟"، سنقوم بإختبار الفرضية الأولى المتضمنة أنه هناك توجه واضح لمؤسسة سونلغاز بتيميمون نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبدرجة كبيرة.

• المتغير المستقل الأول : توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المديرية

يمثل الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لاجابات العينة حول المحور الأول الخاص المتغير المستقل المتمثل في توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مديرية التوزيع المدروسة

جدول رقم26: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير المستقل

المتغير المستقل الاول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ادارة التوزيع	3.7684	0.83356	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن القول ان درجة الموافقة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية التوزيع كانت قوية وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا المتغير و المقدر ب(3.7684) وانحراف معياري مقدر ب(0.83356) وهذا ما تؤكدته نتائج قياس الابعاد الخاصة بهذا المتغير والتي تضمنت في مجملها درجة موافقة قوية ومنه يمكن القول ان توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب اجابات عينة الدراسة ذات درجة مستوى قوي. و بهذا نرفض الفرضية المنعدمة و نقبل الفرضية البديلة و التي تنص أنه هناك توجه واضح لمؤسسة سونلغاز بتيميمون نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبدرجة كبيرة.

المطلب الثاني: إختبار الفرضية الفرعية الثانية

للإجابة على الإشكالية الفرعية الثانية ما مدى كفاءة إدارة التوزيع في مؤسسة سونلغاز لمديرية التوزيع بتيميمون؟"، سنقوم بإختبار مدى صحة الفرضية الثانية " هناك كفاءة عالية لإدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بمديرية التوزيع بتيميمون".

• المتغير التابع: كفاءة إدارة التوزيع

جدول رقم27: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات العينة حول المتغير (كفاءة إدارة التوزيع)

المتغير التابع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
كفاءة ادارة التوزيع	3.73	0.791	قوية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الملاحظة الدقيقة والمتأنية لما جاء في الجداول السابقة يمكن القول ان درجة الموافقة لكفاءة ادارة التوزيع كانت قوية وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا المتغير والمقدر ب(3.73) وانحراف معياري مقدر ب(0.783) وهذا ما

تؤكدته نتائج قياس الابعاد الخاصة بهذا المتغير والتي تضمنت في مجملها درجة موافقة قوية ومنه يمكن القول ان كفاءة إدارة التوزيع حسب إجابات عينة الدراسة ذات درجة مستوى قوي. وكإجابة على الإشكالية الثانية ومن خلال ما تقدم من احصائيات وتحاليل التي توجهت إلى أن هناك موافقة بدرجة قوية، وهذا ما يؤسس لقبول الفرضية السابقة القائلة بأن " هناك كفاءة عالية لإدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بمديرية التوزيع بتيميمون.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية

للإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في : هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون؟ سنقوم باختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية للدراسة التالية :

H₁: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمديرية التوزيع سونلغاز بتيميمون.

لاختبار هذه الفرضية سنقوم أولاً باختبار تأثير كل بعد على حدا من أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على كفاءة أدارة التوزيع ثم باختبار تأثير كل الأبعاد مجتمعة عليها. حيث يتطلب هذا دراسة وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة باختبار الارتباط بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أبعادها والمتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع.

1. اختبار تأثير كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على كفاءة إدارة التوزيع

سيتم فيما يلي تقييم تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل على كفاءة إدارة التوزيع و التي تمثل المتغير التابع باستعمال الانحدار الخطي البسيط.

1.1. تأثير بعد شبكة المعلومات و الاتصال.

في هذا الجزء سيتم اعتبار بعد شبكة المعلومات و الاتصال كمتغير مستقل فرعي و التابع كفاءة إدارة التوزيع و تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) و اختبار الفرضيتين التاليتين:

H_{0.1}: لا يوجد تأثير لبعد شبكة المعلومات والاتصال على كفاءة إدارة التوزيع

H_{1.1}: يوجد تأثير لبعد شبكة المعلومات والاتصال على كفاءة إدارة التوزيع

ويوضح الجدول التالي أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل الفرعي شبكة المعلومات والاتصال والمتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع :

جدول رقم 28: ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين شبكة المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة التوزيع

معامل الارتباط الخطي R	معامل الجودة R-deux	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة الاختبار	معامل الارتباط a	الثابت b
0.836	0,7	172,368	0,000	0,946	0,735

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

• تحليل الانحدار الخطي:

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) بين بعد شبكة المعلومات و الاتصال وكفاءة إدارة التوزيع هو (83,6%)، أي أن هناك ارتباط قوي بينهما، ومعامل الجودة (-R deux) قد بلغ مستوى (70%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أن (70%) من كفاءة إدارة التوزيع يعود لتوظيف شبكة المعلومات و الاتصال، والنسبة المتبقية (30%) تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

• تحليل تباين خط الانحدار:

حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" كما نجد من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (F) هي (172,368) الانحدار مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000) أقل من 5 و منه الانحدار معنوي و نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة اي أنه توجد علاقة بين المتغير المستقل الفرعي و التابع

• معادلة الانحدار الخطي:

حيث تعبر المعادلة التالية عن تلك العلاقة : $(y) = (a) \times (x) + (b)$

حيث (y) تشير للمتغير التابع، و (x) تشير للمتغير المستقل، و (a) تشير لمعامل الارتباط، و (b) تشير للثابت، وعليه تكون المعادلة التي تعبر عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع في دراستنا هذه كما يلي:

$$\text{كفاءة إدارة التوزيع} = 0,946 \times \text{توظيف شبكة المعلومات و الاتصال} + 0,735$$

وعليه نستنتج من خلال المعادلة السابقة أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل (شبكة المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع).

2.1. بعد الأجهزة والبرمجيات

في هذا الجزء سيتم اعتبار بعد الأجهزة والبرمجيات كمتغير مستقل فرعي و التابع كفاءة إدارة التوزيع و تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) و اختبار الفرضيتين التاليتين:

$H_{0.2}$: لا يوجد تأثير بعد الأجهزة والبرمجيات على كفاءة إدارة التوزيع

$H_{1.2}$: يوجد تأثير بعد الأجهزة والبرمجيات على كفاءة إدارة التوزيع

ويوضح الجدول التالي أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل بعد الأجهزة والبرمجيات والمتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع :

جدول رقم 29: ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بعد الأجهزة و البرمجيات وكفاءة إدارة التوزيع

معامل الارتباط الخطي R	معامل الجودة R-deux	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة الاختبار	معامل الارتباط a	الثابت b
0,828	0,686	161,487	0,000	1,064	0,717

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

• تحليل الانحدار الخطي:

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) بين بعد شبكة المعلومات و الاتصال وكفاءة إدارة التوزيع هو (82,8)، أي أن هناك ارتباط قوي بينهما، ومعامل الجودة (R deux-) قد بلغ مستوى (68,6%) ، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أن (68,6%) من كفاءة إدارة التوزيع يعود لتوظيف الأجهزة والبرمجيات، والنسبة المتبقية (31,4%) تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

• تحليل تباين خط الانحدار:

حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" كما نجد من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (F) هي (161,487) الانحدار مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000) أقل من 5% و منه الانحدار معنوي و نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة اي أنه توجد علاقة بين المتغير المستقل الفرعي و التابع

• معادلة الانحدار الخطي:

حيث تعبر المعادلة التالية عن تلك العلاقة : $(b) + (x) \times (a) = (y)$

حيث (y) تشير للمتغير التابع، و (x) تشير للمتغير المستقل، و (a) تشير لمعامل الارتباط، و (b) تشير للثابت، وعليه تكون المعادلة التي تعبر عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع في دراستنا هذه كما يلي:

$$\text{كفاءة إدارة التوزيع} = 1,064 \times \text{توظيف الأجهزة و البرمجيات} + 0,717$$

وعليه نستنتج من خلال المعادلة السابقة أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل (الأجهزة و البرمجيات) والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع).

3.1. بعد قواعد البيانات

في هذا الجزء سيتم اعتبار بعد قواعد البيانات كمتغير مستقل فرعي و التابع كفاءة إدارة التوزيع و تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) و اختبار الفرضيتين التاليتين:

$H_{0.3}$: لا يوجد تأثير بعد قواعد البيانات على كفاءة إدارة التوزيع

$H_{1.3}$: يوجد تأثير بعد قواعد البيانات على كفاءة إدارة التوزيع

ويوضح الجدول التالي أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل بعد قواعد البيانات والمتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع :

جدول رقم 30: ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بعد قواعد البيانات وكفاءة إدارة التوزيع

معامل الارتباط الخطي R	معامل الجودة R-deux	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة الاختبار	معامل الارتباط a	الثابت b
0,846	0,715	186,008	0,000	0,862	0,763

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

• تحليل الانحدار الخطي:

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) بين بعد شبكة المعلومات و الاتصال وكفاءة إدارة التوزيع هو (84,6%)، أي أن هناك ارتباط قوي بينهما، ومعامل الجودة (-R deux) قد بلغ مستوى (71,5%) ، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي والمتغير التابع، بمعنى أن (71,5%) من كفاءة إدارة التوزيع يعود لتوظيف قواعد البيانات، والنسبة المتبقية (28,5%) تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

• تحليل تباين خط الانحدار:

حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" كما نجد من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (F) هي (186,008) الانحدار مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000) أقل من 5 و منه الانحدار معنوي و نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة اي أنه توجد علاقة بين المتغير المستقل الفرعي و التابع

• معادلة الانحدار الخطي:

حيث تعبر المعادلة التالية عن تلك العلاقة : $(y) = (a) \times (x) + (b)$

حيث (y) تشير للمتغير التابع، و (x) تشير للمتغير المستقل الفرعي، و (a) تشير لمعامل الارتباط، و (b) تشير للثابت، وعليه تكون المعادلة التي تعبر عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل الفرعي والمتغير التابع في دراستنا هذه كما يلي:

$$\text{كفاءة إدارة التوزيع} = 0,862 \times \text{قواعد البيانات} + 0,763$$

وعليه نستنتج من خلال المعادلة السابقة أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل الفرعي (قواعد البيانات) والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع).

4.1. بعد الموارد البشرية

في هذا الجزء سيتم اعتبار بعد الموارد البشرية كمتغير مستقل فرعي و التابع كفاءة إدارة التوزيع و تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى دلالة (0.05) و اختبار الفرضيتين التاليتين:

$H_{0.4}$: لا يوجد تأثير بعد الموارد البشرية على كفاءة إدارة التوزيع عند مستوى دلالة 0.05

$H_{1.4}$: يوجد بعد الموارد البشرية على كفاءة إدارة التوزيع عند مستوى دلالة 0.05.

ويوضح الجدول التالي أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل الفرعي بعد الموارد البشرية والمتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع :

جدول رقم 31: ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بعد الموارد البشرية وكفاءة إدارة التوزيع

معامل الارتباط الخطي R	معامل الجودة R-deux	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة الاختبار	معامل الارتباط a	الثابت b
0,872	0,76	234,672	0,000	0,454	0,855

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

• تحليل الانحدار الخطي:

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) بين بعد شبكة المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة التوزيع هو (87,2%)، أي أن هناك ارتباط قوي بينهما، ومعامل الجودة (R deux-) قد بلغ مستوى (76%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أن (76%) من كفاءة إدارة التوزيع يعود للموارد البشرية، والنسبة المتبقية (24%) تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

• تحليل تباين خط الانحدار:

حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة كما نجد من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (F) هي (234,672) الانحدار مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000) أقل من 5 و منه الانحدار معنوي و نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة اي أنه توجد علاقة بين المتغير المستقل الفرعي و التابع.

• معادلة الانحدار الخطي:

حيث تعبر المعادلة التالية عن تلك العلاقة : $(y) = (a) \times (x) + (b)$

حيث (y) تشير للمتغير التابع، و (x) تشير للمتغير المستقل الفرعي، و (a) تشير لمعامل الارتباط، و (b) تشير للثابت، وعليه تكون المعادلة التي تعبر عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل الفرعي والمتغير التابع في دراستنا هذه كما يلي:

$$\text{كفاءة إدارة التوزيع} = 0,454 \times \text{الموارد البشرية} + 0,855$$

وعليه نستنتج من خلال المعادلة السابقة أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل الفرعي (الموارد البشرية) والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع).

2. اختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على كفاءة إدارة التوزيع

في هذا الجزء سيتم أخذ المتغير المستقل الرئيسي للدراسة المتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دراسة مدى تأثير توظيفها في مديرية التوزيع بتيميمون على كفاءة إدارة التوزيع و الممثل للمتغير التابع للدراسة تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) و اختبار الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمديرية التوزيع سونلغاز بتيميمون.
 H_1 : تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمديرية التوزيع سونلغاز بتيميمون.

يتوجب للإجابة على الإشكالية الرئيسية و اختبار صحة الفرضية الرئيسية دراسة و تحليل الارتباط بين المتغيرين من خلال تحليل العناصر التالية:

• تحليل الانحدار الخطي

• يتوجب تحليل الانحدار الخطي استخدام طريقة المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى دلالة (0.05)، حيث المتغير المستقل هو (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتغير التابع هو (كفاءة الإدارة المحلية)، حيث كانت النتائج كما يلي :

جدول رقم 32: نتيجة تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

البيان	المتغيرات المدخلة	المتغيرات المستبعدة	الطريقة
1	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال		المربعات الصغرى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

إذن من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن هناك ارتباط بين المتغير المستقل (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) ، والمتغير التابع (كفاءة الإدارة المحلية) ، حيث نلاحظ أن نموذج الانحدار كان قياسي لا يستبعد أي متغير .

• تحليل معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و التابع الرئيسيين:

لمعرفة قوة الارتباط بين المتغير المستقل الرئيسي (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) بالمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع قمنا بتحليل معطيات الجدول المستخرج من برنامج SPSS التالي :

جدول رقم 33: معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين

المعايير الإحصائية				
معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المصحح	إحصائية F	مستوى الدلالة Sig
0,887	0,786	0,783	272,141	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي (R) بين بعد شبكة المعلومات و الاتصال وكفاءة إدارة التوزيع هو (88,7%)، أي أن هناك ارتباط قوي بينهما، ومعامل الجودة (-R deux) قد بلغ مستوى (78,6%) ، وهذا يعني أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى أن (78,6%) من كفاءة إدارة التوزيع يعود للموارد البشرية، والنسبة المتبقية (21,4%) تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

• تحليل تباين خط الانحدار:

حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة"، نتأجه موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 34: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

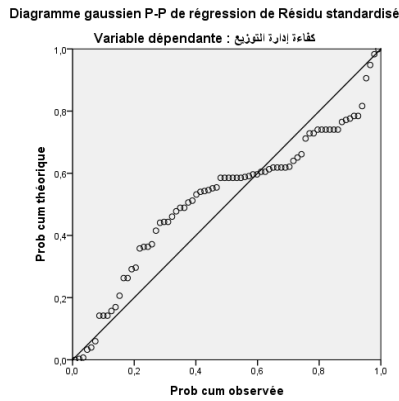
البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F الحسابية	القيمة المعنوية
بين المجموعات	36,915	1	36,915	272,141	,000 ^b
داخل المجموعات	10,038	74	,136		
التباين الكلي	46,952	75			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على SPSS

كما نجد من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (F) هي (272.14) الانحدار مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000) أقل من 5% و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات و منه الانحدار معنوي و نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و بذلك يمكن القول أن النموذج مناسب لتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات

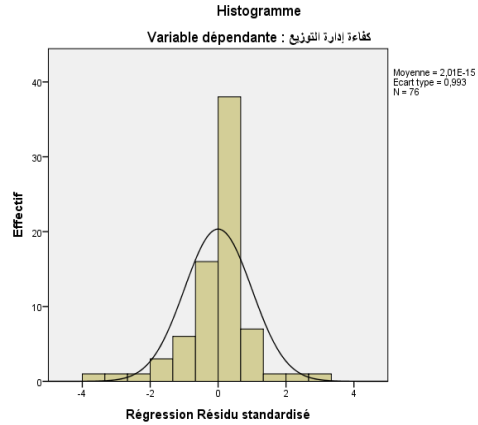
و الاتصال و كفاءة إدارة التوزيع أنه توجد علاقة بين المتغير المستقل الفرعي و التابع. و أنه لا توجد مشكلة في النتائج و أنها تتبع التوزيع الطبيعي كما سبق الذكر و الشكلان المواليين يوضحان ذلك:

الشكل رقم 12: منحني بياني لمدى ملائمة خط الإنحدار



المصدر: مخرجات SPSS

الشكل رقم 11: رسم بياني لمدى ملائمة خط الإنحدار



المصدر: مخرجات SPSS

• معادلة الانحدار الخطي:

الجدول الموالي يوضح قيمة معامل الانحدار:

جدول رقم 35: قيمة معامل الانحدار

المعنوية sig	t	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	Std Error	
0,006	2,807		0,197	الثابت
0,000	16,497	0,887	0,051	توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال معطيات الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار (t) المحسوبة للمتغير المستقل تساوي (2,807)، وهي بذلك أكبر من القيمة الجدولية (0.006)، وبذلك يرفض الباحث الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وهو أن الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين المتغير المستقل الرئيسي (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع)

حيث تعبر المعادلة التالية عن تلك العلاقة : $(b) + (x) \times (a) = (y)$

حيث (y) تشير للمتغير التابع، و (x) تشير للمتغير المستقل، و (a) تشير لمعامل الارتباط، و (b) تشير للثابت، وعليه تكون المعادلة التي تعبر عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع في دراستنا هذه كما يلي:

$$\text{كفاءة إدارة التوزيع} = 0,842 \times \text{توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال} + 0,553$$

وعليه نستنتج من خلال المعادلة السابقة أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل الرئيسي (توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع).

2.2 اختبار الانحدار المتعدد التدريجي

لصياغة النموذج التفصيلي لمعادلة خط الانحدار قمنا بالتحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (*Stepwise Multiple Regression*) للنتيجة بكفاءة إدارة التوزيع من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي ما يلي تحليل النتائج من خلال التطرق للعناصر التالية:

• عرض النماذج المقبولة

يوضح الجدول التالي أسماء المتغيرات التي أدخلت في معادلة الانحدار

جدول رقم 36: النماذج المقبولة باستعمال الانحدار المتعدد التدريجي

النموذج	المتغيرات المدخلة	المتغيرات الملغية	الطريقة
1	بعد الموارد البشرية		التدرج: معامل الاحتمال
2	بعد الأجهزة و البرمجيات		أقل أو يساوي 0,05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الملاحظ من هذا أن خلال الجدول أعلاه هناك نموذجين لتحليل الانحدار المتعدد التدريجي، يعني هناك بعدين من بين أربعة أبعاد تدخل ضمن المتغير المستقل الرئيسي، تؤثر في المتغير التابع، وهم على التوالي بعد الموارد البشرية، و بعد الأجهزة و البرمجيات وفي ما يلي سوف نوضح النموذجين بأكثر تفصيل :

-**النموذج الأول:** بالنسبة للنموذج الأول تم قبول البعد الرابع المتمثل في بعد الموارد البشرية لأنه البعد الأكثر تأثير . من بين الأبعاد الأخرى، حيث كان معامل الاحتمال (F) الخاص به أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول 1111 أعلاه.

-**النموذج الثاني:** بالنسبة للنموذج الثاني تم قبول البعد الثاني الذي يكمن في بعد الأجهزة و البرمجيات لأنه البعد الأكثر تأثير من بين الأبعاد الأخرى بعد البعد الرابع بعد الموارد البشرية، حيث كان معامل الاحتمال (F) الخاص به أقل أو يساوي القيمة (0.05) حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه.

✓ تحليل معاملات الارتباط الخطية للمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع

لمعرفة قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة الفرعية التالية بعد الموارد البشرية، وبعد الأجهزة و البرمجيات والمتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع، نقرأ معطيات الجدول التالي :

جدول رقم 37: يوضح معاملات الارتباط الخطية للمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المصحح	إحصائية F	مستوى الدلالة Sig
1	0,872	0,760	0,757	234,672	0,000
2	0,885	0,784	0,778	7,933	0,006

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر للنموذج الثاني نجد أن معامل الارتباط الخطي (R) قد بلغ نسبة (88,5%)، وهذا يعني أن هناك ارتباط مرتفع بين المتغيرات المستقلة الفرعية (الموارد البشرية، و الأجهزة و البرمجيات) والمتغير التابع (كفاءة ادارة التوزيع بالمديرية)، وبالنظر كذلك لمعامل الجودة (R-deux) نجد أنه قد بلغ النسبة (78,4%)، وهذا يعني أن النموذج مناسب جداً لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ومما سبق يمكن القول أن نسبة (78,4%) من كفاءة الإدارة المحلية في الجزائر تعود للموارد البشرية، و الأجهزة و البرمجيات ، والنسبة الباقية تعود لعوامل أخرى بما فيها العوامل العشوائية والخطأ.

✓ تحليل تباين خط الانحدار المتدرج

الجدول الموالي يوضح نتائج تحليل تباين خط الانحدار المتدرج:

جدول رقم 38: تحليل تباين خط الإنحدار المتدرج ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F الحسابية	القيمة المعنوية
1	بين المجموعات	1	35,696	234,672	0,000
	داخل المجموعات	74	11,256		
	التباين الكلي	75	46,952		
2	بين المجموعات	2	36,799	132,295	0,000
	داخل المجموعات	73	10,153		
	التباين الكلي	75	46,952		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

خلال الجدول أعلاه، وبالنظر للنموذج الثاني، نجد ما يلي : ومن

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (F) هو (132,295) .

- مستوى دلالة الاختبار (Sig) هو (0.000)

من وبما أن قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (F) المحسوبة والمقدرة بـ (132,295) أكبر من القيمة الجدولية

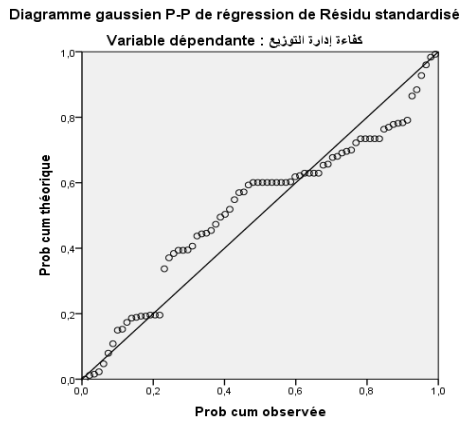
(0.000)، فإن الباحث يرفض الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات،

وبذلك يمكن القول بأن هناك علاقة طردية بين المتغيرات المستقلة الفرعية المتمثلة في الموارد البشرية، و الأجهزة و

البرمجيات ، والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع)، وأنه لا توجد مشكلة في النتائج حيث تتوزع وفق التوزع الطبيعي،

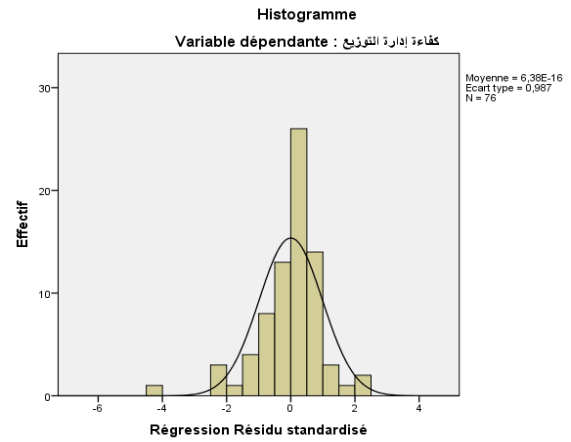
والشكليين المواليين يوضحان ذلك :

الشكل رقم 14: منحني بياني لمدى ملائمة توزيع المعطيات لخط
الإنحدار المتدرج



المصدر: من إعداد طالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم 13: رسم بياني لمدى ملائمة توزيع المعطيات لخط
الإنحدار المتدرج



المصدر: من إعداد طالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

✓ تحليل قيم معاملات خط الانحدار المتدرج

بالنظر لمعطيات الجدول التالي يمكن تحديد قيم معاملات الانحدار الخطي المتدرج، وكذا للمعادلة التي تحدد العلاقة بينالمتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع.

جدول رقم 39: قيم معاملات الإنحدار الخطي المتدرج

المعنوية sig	t	المعاملات غير المعيارية		المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	Std Error	A		
0,041	2,081		0,218	0,454	الثابت	1
0,000	15,319	0,872	0,056	0,855	بعد الموارد البشرية	
0,031	2,195		0,209	0,458	الثابت	2
0,000	5,752	0,614	0,105	0,602	بعد الموارد البشرية	
0,006	2,816	0,300	0,092	0,260	بعد الأجهزة و البرمجيات	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال معطيات الجدول أعلاه وبالنظر لقيم معامل الانحدار (t) المحسوبة للمتغيرات المستقلة الفرعية في النموذج الثاني والمقدرة على التوالي بـ (2,816، 5,752)، وهي أكبر من القيم الجدولية المقابلة لها وهي على التوالي، (0,000، 0,006) وبذلك يرفض الباحث الفرض العدمي ويقبل بالفرض البديل، وهذا يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة الفرعية المتمثلة في بعد الموارد البشرية، بعد الأجهزة و البرمجيات و والمتغير التابع (كفاءة إدارة التوزيع)، حيث المعادلة التالية تعبر عن تلك العلاقة بين المتغيرات المستقلة الفرعية والمتغير التابع :

$$\text{كفاءة إدارة التوزيع} = 0,602 \times \text{بعد الموارد البشرية} + 0,260 \times \text{بعد الأجهزة و البرمجيات} + 0,458$$

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

سننطلق في هذا المبحث إلى مناقشة النتائج التي تم عرضها في المبحث السابق بخصوص اختبار كل من الفرضية الرئيسية التي تدرس العلاقة بين المتغير المستقل و التابع و الفرضيات الفرعية. كل هذا لضمان إجابة فعالة على إشكالية الدراسة التي تطرح التساؤل حول هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تفعيل إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون؟ و هذا باختبار صحة الفرضية الرئيسية التي تنص أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة تساهم في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمديرية التوزيع سونلغاز بتيميمون.

لدراسة الموضوع بشكل مفصل قمنا بصياغة تساؤلات فرعية. حول مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة بالإضافة إلى مدى كفاءة إدارة التوزيع و اختبار الفرضيات الخاصة بهم كالتالي:

أولاً طرح التساؤل حول ما مدى توجه مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟ و للإجابة على هذا التساؤل قمنا باختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى و التي تنص على أنه هناك توجه واضح لمؤسسة سونلغاز بتيميمون نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بدرجة كبيرة. لاختبار صحة هذه الفرضية قمنا بدراسة مدى توظيف كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المديرية. و من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية تبين أن مستوى توظيف كل الأبعاد كان مرتفع بدرجات متفاوتة بعد الموارد البشرية كان الأعلى و يليه على التوالي بعد شبكة المعلومات و الاتصال ثم بعد قواعد البيانات و في الأخير بعد الأجهزة و البرمجيات. أما عن مدى توظيف هذه الأبعاد مجمعة فوضحت النتائج أن درجة الموافقة قوية أي أن مستوى توظيفها مرتفع و بالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى حيث تبين حسب إجابات عينة الدراسة أن هناك توجه واضح نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل إدارة التوزيع بالمديرية و بدرجة كبيرة ، بمتوسط حسابي قدر ب 3,77 و بانحراف معياري قدر ب 0,83، ما يعبر عن الوعي الكبير لدى موظفي المؤسسة بالدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل وتحسين الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة بأقل جهد وتكلفة. و نذكر بهذا دراسة (الواعر و بوسيكى، 2023) إذ توصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كذا و لكل أبعادها في مؤسسة سونلغاز بميلة.

ثانياً طرح التساؤل حول ما مدى كفاءة إدارة التوزيع في مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون؟ و للإجابة على هذا التساؤل قمنا باختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية و التي تنص على أنه هناك كفاءة عالية لإدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بمديرية التوزيع بتيميمون. لاختبار صحة هذه الفرضية قمنا بدراسة مدى كفاءة كل بعد من أبعاد إدارة التوزيع في المديرية. و من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية تبين أن مستوى كفاءة تكلفة الخدمة كان الأعلى و يليه على التوالي بعد شبكة جودة الخدمة ثم بعد الوقت اللازم لأداء الخدمة و في الأخير بعد رضا الموظفين. أما عن مدى كفاءة هذه الأبعاد مجمعة فوضحت النتائج أن درجة الموافقة قوية أي أن مستوى كفاءتها مرتفع و بالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى حيث تبين حسب إجابات عينة الدراسة أن هناك توجه كفاءة عالية لإدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بمديرية التوزيع بتيميمون ، بمتوسط حسابي قدر ب 3,73 و بانحراف معياري قدر ب 0,79.

بعد دراسة متغيري الدراسة المستقل و التابع على حدة، تم بعد ذلك دراسة الارتباط بينهما للإجابة على الإشكالية الرئيسية واختبار فرضياتها، و ذلك على جزأين باختبار العلاقة بين كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمتغيرات مستقلة فرعية، و كفاءة إدارة التوزيع كمتغير تابع ثم اختبار العلاقة بين المتغير المستقل الرئيسي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المتغير التابع كفاءة إدارة التوزيع، و اختبار الفرضيات الخاصة بهم كالتالي:

أولا طرح التساؤل حول هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تفعيل إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتيميمون؟ لدراسة تأثير كل بعد على حدا و للإجابة على هذا التساؤل قمنا باختبار صحة الفرضيات الفرعية التالية:

✓ الفرضية الأولى: $H_{1.1}$ التي تنص على أنه يوجد تأثير لبعده شبكة المعلومات والاتصال على كفاءة إدارة التوزيع قمنا بدراسة الارتباط بين بعد شبكة المعلومات و الاتصال كمتغير مستقل فرعي، و المتغير التابع إدارة التوزيع . لاختبار صحة هذه الفرضية قمنا باختبار الانحدار الخطي البسيط ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين بعد شبكة المعلومات والاتصال، و كفاءة إدارة التوزيع و منه قبول الفرضية الأولى. حيث قدرت قيمة معامل بعد شبكة المعلومات والاتصال في النموذج ب 0,946 ، ما يعني أنه في حالة زيادة بعد شبكة المعلومات والاتصال بنسبة 1 %، فإن كفاءة إدارة التوزيع بالمديرية محل الدراسة سوف يرتفع بنسبة 0,946 ، أي أن هذه الأخيرة لها دور ايجابي وتساهم في تحسين ورفع كفاءة إدارة التوزيع. كنتيجة يمكن القول أن لتوظيف شبكة المعلومات والاتصال في عمل إدارة التوزيع ، تأثير على كفاءة إدارة التوزيع ، حيث أثبتت النتائج أن نسبة (70%) من كفاءة إدارة التوزيع تعود لتوظيف شبكة المعلومات و الاتصال.

✓ الفرضية الثانية: $H_{1.2}$ التي تنص على أنه يوجد تأثير لبعده الأجهزة و البرمجيات على كفاءة إدارة التوزيع قمنا بدراسة الارتباط بين بعد الأجهزة و البرمجيات كمتغير مستقل فرعي، و المتغير التابع إدارة التوزيع . لاختبار صحة هذه الفرضية قمنا باختبار الانحدار الخطي البسيط ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين الأجهزة و البرمجيات ، و كفاءة إدارة التوزيع و منه قبول الفرضية الأولى. حيث قدرت قيمة معامل الأجهزة و البرمجيات في النموذج ب 1,064 ، ما يعني أنه في حالة زيادة بعد الأجهزة و البرمجيات 1 %، فإن كفاءة إدارة التوزيع بالمديرية محل الدراسة سوف يرتفع بنسبة 1,064 ، أي أن هذه الأخيرة لها دور ايجابي وتساهم في تحسين ورفع كفاءة إدارة التوزيع. كنتيجة يمكن القول أن لتوظيف الأجهزة و البرمجيات في عمل إدارة التوزيع ، تأثير على كفاءة إدارة التوزيع ، حيث أثبتت النتائج أن نسبة (68,6%) من كفاءة إدارة التوزيع تعود لتوظيف الأجهزة و البرمجيات.

✓ الفرضية الثالثة: $H_{1.3}$ التي تنص على أنه يوجد تأثير لبعده قواعد البيانات على كفاءة إدارة التوزيع قمنا بدراسة الارتباط بين بعد قواعد البيانات كمتغير مستقل فرعي، و المتغير التابع إدارة التوزيع . لاختبار صحة هذه الفرضية قمنا باختبار الانحدار الخطي البسيط ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين قواعد البيانات ، و كفاءة إدارة التوزيع و منه قبول الفرضية الأولى. حيث قدرت قيمة معامل قواعد البيانات في النموذج ب 0,862 ، ما يعني أنه في حالة زيادة بعد قواعد البيانات بنسبة 1 %، فإن كفاءة إدارة التوزيع بالمديرية محل الدراسة سوف يرتفع بنسبة 0,862 ، أي أن هذه الأخيرة لها دور ايجابي وتساهم في تحسين ورفع كفاءة إدارة التوزيع. كنتيجة يمكن القول أن لتوظيف قواعد البيانات في عمل إدارة التوزيع ، تأثير على كفاءة إدارة التوزيع ، حيث أثبتت النتائج أن نسبة (71,5%) من كفاءة إدارة التوزيع تعود لتوظيف قواعد البيانات.

✓ الفرضية الرابعة: $H_{1.4}$ التي تنص على أنه يوجد تأثير لبعده الموارد البشرية على كفاءة إدارة التوزيع قمنا بدراسة الارتباط بين بعد قواعد البيانات كمتغير مستقل فرعي، و المتغير التابع إدارة التوزيع . لاختبار صحة هذه الفرضية قمنا باختبار الانحدار الخطي البسيط ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين الموارد البشرية ، و كفاءة إدارة التوزيع و منه قبول الفرضية الأولى. حيث قدرت قيمة معامل الموارد البشرية في النموذج ب 0,454 ، ما يعني أنه في حالة زيادة بعد الموارد البشرية بنسبة 1 %، فإن كفاءة إدارة

التوزيع بالمديرية محل الدراسة سوف يرتفع بنسبة 0,454 ، أي أن هذه الأخيرة لها دور ايجابي وتساهم في تحسين ورفع كفاءة إدارة التوزيع. كنتيجة يمكن القول أن لتوظيف الموارد البشرية في عمل إدارة التوزيع ، تأثير على كفاءة إدارة التوزيع ، حيث أثبتت النتائج أن نسبة (76%) من كفاءة إدارة التوزيع تعود لتوظيف الموارد البشرية.

ثانيا طرحت التساؤل حول هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتميمون؟ لدراسة تأثير كل بعد على حدا و للإجابة على هذا التساؤل قمنا باختبار صحة الفرضيات الرئيسية للدراسة التي تنص : **H1** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها في تفعيل إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز . باستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط و اختبار الانحدار المتعدد التدريجي بين المتغير المستقل و التابع الرئيسيين. تم التوصل إلى تأكيد الفرضية الرئيسية للدراسة و وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و كفاءة إدارة التوزيع. حيث قدرت قيمة معامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النموذج ب0,842، ما يعني أنه في حالة زيادة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 1 %، فإن كفاءة إدارة التوزيع بالمديرية محل الدراسة سوف يرتفع بنسبة 0,842، أي أن هذه الأخيرة لها دور ايجابي وتساهم في تحسين ورفع كفاءة إدارة التوزيع. كنتيجة يمكن القول أن لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل إدارة التوزيع ، تأثير على كفاءة إدارة التوزيع ، حيث أثبتت النتائج أن نسبة (78,6%) من كفاءة إدارة التوزيع تعود لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة. كما بين اختبار الانحدار المتعدد التدريجي أن بعد الموارد البشرية و الأجهزة و البرمجيات هما الأكثر تأثيرا.

خلاصة الفصل الثالث

تطرقنا في هذا الفصل الى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة القائمة في ميدان المؤسسة وكذلك اراء واجابات العينة المدروسة للوصول الى صحة الفرضيات المقترحة الداعمة لموضوع البحث، حيث بينت النتائج المتواصل اليها خلال الدراسة الميدانية حول نوع الجنس العامل داخل المؤسسة الى وجود فئة الذكور اكثر من الاناث و بأعمار شبابية اكثر من الكهول وبمستوى تعليمي عالي وهذا ما يدل على حرص المؤسسة على توظيف عمال من فئة الشباب و حاملي شهادات جامعية تماشيا مع احتياجاتها وطبيعة عملها لضمان تحسين كفاءتها.

اما بالنسبة لتحليل النتائج بعد شبكة المعلومات والاتصال سجلنا درجة الموافقة قوية بمتوسط اجمالي حسابي مقدر ب: 3,7816 وفيما يخص بعد البرمجيات والاجهزة حيث توصلنا الى تباين بين المتوسط والقوي لكن حسب اجابات الفئة حول هذا البعد كانت قوية بمتوسط اجمالي حسابي قدره 3,71 أما بعد قواعد البيانات حسب اراء العينة فكانت قوية بمتوسط حسابي قره 3,75 وفي بعد الموارد البشرية كانت قوية حسب راي العينة بمتوسط حسابي قره 3,83.

كما توصلنا حول بعد جودة وتوقيت الخدمة الى نتائج قوية مرضية للعملاء حسب اراء العينة وذلك بمتوسط حسابي 3,54 حول بعد ارضاء الموظفين، كما حصلنا على صحة الفرضية المتعلقة بوجود كفاءة عالية للإدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز تيميمون استنادا على تحليل كفاءة ادارة التوزيع داخل المؤسسة حسب راي العينة.

اما اشكالية البحث القائلة هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بابعادها المختلفة في تحسين كفاءة مؤسسة سونلغاز بتيميمون تم اثباتها وذلك باختبار تأثير ابعاد تكنولوجيا المعلومات الاربعة على كفاءة التوزيع حيث وجدنا من خلال خط الانحدار علاقة طردية بين الاثنتين.

خاتمة

باتت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أساسية في تحسين كفاءة إدارة التوزيع وتحديد المكان والتتبع وتخفيض التكاليف، وهذا يشجع الشركات على البحث والاستثمار في التقنية والشبكات اللازمة لدعم نظام توزيع أكثر كفاءة وتحملًا.

ومن المتوقع أن يستمر تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى إدارة التوزيع وتوسيع مجال تطبيقاتها، حيث تتطلع الشركات إلى المستقبل لتحسين عملياتها وتحقيق الربحية المستدامة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل. وبالتالي يصبح استخدام التكنولوجيا بشكلٍ مفعم بالحيوية والتحدي لدعم هذه الأهداف، وحدها قادرة على تحسين كفاءة إدارة التوزيع وتحقيق المزيد من النجاح.

تم من خلال هذا البحث إعطاء نظرة على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بتقييم ومدى ابعاد استخداماتها لهذه التكنولوجيات وذلك بعد من خلال استخدام أدوات متعددة لجمع البيانات وتقريرها وتحليلها بالاعتماد على الجانب النظر ودراسة الميدانية وتساؤلات وأراء العينات داخل المؤسسة.

اتضح لنا أن استعمال تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعادها لها أثر بالغ الأهمية إذ تساهم هذه التكنولوجيا في تقليص الجهد والوقت وبالتالي تخفيض عبء العمل، تسهل عملية الحصول على المعلومات يعني سرعة التداول وأداء المهام وتنفيذها، تنتج من جهة زيادة تدفق العمل وتشجيع العمل الجماعي وكذا تطوير العمل عن بعد.

وقد توصلت دراستنا من خلال نتائج التحليل الاحصائي أنه يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على رضا الموظفين وجودة الخدمة، وفيما يلي عرض لأهم النتائج المتحصل عليه.

أهم نتائج الدراسة

نتلخص أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ يمثل الذكور الأغلبية في عينة الدراسة؛
- ✓ أغلب الموظفين بالمديرية المنتمين للعينة من الفئة العمرية ما بين 20 و 30 سنة و خبرة؛
- ✓ انتمت أغلبية أفراد العينة إلى المستوى الجامعي بوظيفة أعوان تنفيذ؛
- ✓ حقق بعد الموارد البشرية المرتبة الأولى من حيث مستوى التوظيف من طرف المؤسسة؛
- ✓ تفتقر استعمال أسلوب التحفيز و الترقية لتحسين أداء موظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
- ✓ يأتي بعد شبكة المعلومات و الاتصال في المرتبة الثانية من حيث مستوى التوظيف من طرف المؤسسة؛
- ✓ جاء بعد قواعد البيانات في المرتبة الثالثة من حيث مستوى التوظيف من طرف المؤسسة؛
- ✓ احتل ببعد الأجهزة و البرمجيات المرتبة الرابعة من حيث مستوى التوظيف من طرف المؤسسة؛
- ✓ حضرت الفقرات المتعلقة ب سعة و جودة الأجهزة المستعملة من طرف المؤسسة بمستوى متوسط؛
- ✓ مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مرتفع؛
- ✓ رتبت أبعاد كفاءة إدارة التوزيع على النحو التالي: تكلفة الخدمة كان الأعلى و يليه على التوالي بعد شبكة جودة الخدمة ثم بعد الوقت اللازم لأداء الخدمة و في الأخير بعد رضا الموظفين؛
- ✓ تتمتع إدارة التوزيع بمؤسسة سونلغاز بكفاءة عالية؛
- ✓ حضرت الفقرات المتعلقة برضا الموظفين على مستوى متوسط؛
- ✓ يساهم توظيف شبكة المعلومات و الاتصال في رفع كفاءة إدارة التوزيع؛
- ✓ يساهم توظيف الأجهزة و البرمجيات في رفع كفاءة إدارة التوزيع؛

- ✓ يساهم توظيف قواعد البيانات في رفع كفاءة إدارة التوزيع؛
- ✓ يساهم توظيف الموارد البشرية في رفع كفاءة إدارة التوزيع؛
- ✓ يعتبر بعد الموارد البشرية و الأجهزة و البرمجيات الأكثر تأثيراً في كفاءة إدارة التوزيع؛
- ✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع بمديرية التوزيع سونلغاز؛
- ✓ تبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست العامل الوحيد الذي يؤثر على إدارة التوزيع لمؤسسة سونلغاز بل هناك عوامل أخرى، إلا أن مساهمتها ذات نسبة عالية. إذ أن تبنيها يحتاج إلى تكثيف الجهود وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية المتعلقة بتوفير البنية التحتية وإحداث تغييرات جذرية في ثقافة المؤسسة؛
- ✓ هناك بعض من العمليات التي تقوم بها المؤسسة تفتقد للمسة التكنولوجية ولا تزال تقليدية وخاصة فيما يتعلق ببعض عمليات التوزيع والمتابعة والتحكم في الطاقة.

التوصيات

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، فإننا سنقوم بوضع مجموعة من التوصيات التي نراها مناسبة والتي تساعد مؤسسة سونلغاز بولاية تيميمون على تحسين كفاءتها:
- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتميز بالتطور السريع والمستمر، مما يستدعي ضرورة قيام المؤسسة بمتابعة كافة التطورات والمستجدات الحاصلة فيها، والسعي لتوفير كافة الإمكانيات اللازمة لتطبيقها داخل المؤسسة؛
- ✓ التوجه نح وتبني نهج الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة ربطه بأهداف ذات بعد استراتيجي لتحسن وتعزيز كفاءتها؛
- ✓ تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يحتاج إلى تكثيف الجهود وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية المتعلقة بتوفير البنية التحتية من أجهزة و برمجيات و تحديثها بصفة دورية.

آفاق البحث

- و في ختام دراستنا و بناءً على النتائج التي توصلنا إليها نقترح بعض المواضيع الممكن معالجتها مستقبلاً لاكمال البحث على سبيل المثال:
- التطرق إلى بعد الأجهزة و البرمجيات الخاص بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأهميته التي لا يمكن إهمالها تحسين أداء المؤسسة؛
- التطرق إلى بعد الموارد البشرية الخاص بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأهميته و تأثيره القوي في تحسين أداء المؤسسة؛
- دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مواكبة تطوراتها في تفعيل الأداء.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

➤ قائمة المراجع بالعربية

• الكتب

1. بشير العلاق. (2010). نظريات الاتصال مدخل متكامل،، عمان: دار اليازوري العلمية.
2. زرار العياشي و غيادة كريمة. (2016). استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. عمان: دار الصفاء لمنشر والتوزيع.
3. سليم الحسنية. (2006). نظم المعلومات الإدارية، إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية. عمان: الوراق للنشر و التوزيع.
4. سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان. (2001). نظم المعلومات الإدارية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
5. صلاح الدين شروخ. (2003). منهجية البحث العلمي. الجزائر: دار العلوم للنشر و التوزيع.
6. طه طارق. (2007). ادارة البنوك و تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الجامعة الجديدة.
7. عبد القادر قندوز، محمد الطيب الراوي. (2011). المدخل إلى علوم الإعلام والاتصال ،، غرداية: المطبعة العربية.
8. عزت محمد جرادات صادق ابراهيم عودة. (2007). العلم و التكنولوجيا و التنمية. تأليف الطبعة الاولى (صفحة 137). عمان: دار الصفا.
9. علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان: وائل للنشر و التوزيع.
10. علاء محمد ابراهيم عيسى. (2015). تأثير تطبيق حوكمة الشركات على المخاطر نظم المعلومات المحاسبية. الجزائر العاصمة: الدار الجزائرية للنشر.
11. علي فلاح الزعبي. (2015). ادارة التوزيع مدخل تطبيقي متكامل. عمان-الاردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
12. علي هلال تفيده . (2013). إدارة المواد و الإمداد. جامعة الإسكندرية مركز التنمية الإدارية.
13. غسان قاسم داود اللامي. (2007). إدارة المعرفة و التكنولوجيا مفاهيم ومراحل تقنيات وتطبيقات علمية. الطبعة الأولى.
14. فضيل دليو. (2003). الاتصال-مفاهيمه-نظرياته-وسائله. القاهرة: دار الفجر.
15. محمد احمد حسان. (2008). نظم المعلومات الادارية. الاسكندرية.
16. محمد الفيومي. (1992). مقدمة الحسابات الالكترونية وتطبيقاتها في نظم المعلومات المحاسبية . الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

17. محمد المصيرفي. (2009). ادارة تكنولوجيا المعلومات. تأليف الطبعة الاولى (صفحة 13). الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
18. محمد تيمور، ومحمود علم الدين. (1997). الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال. القاهرة: دار الشروق.
19. محمد صالح الحناوي. (2006). الإدارة المالية : مدخل القيمة و اتخاذ القرارات. الدار الجامعية الاسكندرية.
20. محمد عبد العليم صابر. (2007). نظم المعلومات الإدارية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
21. محمود جاسم الصميدعي. (2010). تسويق الخدمات. عمان: دار المسيرة .
22. محمود علم الدين. (2003). الصحافة في عصر المعلومات الأساسيات والمستحدثات. القاهرة: مطابع الأهرام.
23. معين محمود عياصرة ومروان محمد بني احمد. (2008). القيادة والرقابة والاتصال الإداري،. عمان: دار الحامد.
24. منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد. (2000).
25. ياسر الصاوي. (2007). ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. 19: دار السحاب للنشر و التوزيع.
26. محمد صاير. (2007). ادارة اللوجستيات الشراء و الخزنو التوزيع الاسكندرية مصر: دار الفكر الجامعي.
27. هاني الضمور. (2002). ادارة قنوات التوزيع عمان-الاردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
28. باسم توماس. (2005). ادارة المواد. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر .
29. ثابت ادريس. (2006). ادارة الاعمال اللوجستية الامداد و التوزيع. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر .
30. علي فلاح الزعبي. (2009). ادارة المبيعات مدخل تطبيقي وظيفي. عمان-الاردن: دار اليازوري للنشر و التوزيع.
31. علي فلاح زعبي. (2012). ادارة الاعمال اللوجستية. عمان-الاردن: دار المسيرة للنشر .
32. صلاح الشنواني. (2005). الادارة التوزيعية الحديثة. الاسكندرية-مصر: الدار الجامعية للنشر .

• الأطروحات و المذكرات

33. إلياس سالم. (2006). مذكرة ماجستير تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم وحدة المسيلة. جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية .
34. باية سيفون. (2014). تأثير تكنولوجيا الاتصال على النشر الإلكتروني للصحف اليومية الجزائرية المكتوبة،. الجزائر: طروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال،.
35. حورية بولعويدات . (2008). استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة. ، لنيل شهادة ماجستير غير منشورة، تخصص اتصال علاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قسنطينة ، سنة 2008-2007.

36. سارة دزيري. (2020). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة العالقة مع الزبون دراسة حالة مؤسسة -وكالة أم البواقي - OOREDOO. مذكرة.

37. العلمي. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءات الإدارة المحلية (دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي). جامعة محمد خيضر بسكرة.

38. فاطمة هواري. (2020). التكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات بالجلفة. أطروحة مقدمه لنيل شهادة الدكتوراه غير منشوره، تخصص إدارة المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، سنة 2019-2020.

39. لمين علوطي. (2003-2004). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة. الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم غير منشورة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر.

40. ليلية لوصيف، و عبد العالي حمودي. (2021). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي. مذكرة.

41. وسيلة هني. (2018). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء المؤسسة الاقتصادية دراسة نماذج بعض الدول العربية. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. تخصص علوم مالية، جامعة الجيلالي اليايس سيدي بلعباس.

• المقالات

42. توفيق عثمانية، و لعرج طاهر . (2022). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة سونلغاز عنابة. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الاعمال، المجلد 5 العدد 2 ، ديسمبر ، 22-41.

43. رايح مرواني، و ياسين شراد . (Novembre, 2019). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منصة قاعدية لتفعيل إدارة علاقة الزبون الالكترونية - مع الإشارة إلى تجربة شركة اتصالات الجزائر. تم الاسترداد من [ResearchGate: https://www.researchgate.net](https://www.researchgate.net)

44. الطاهر خامرة ، محمد الطاهر الأخضرري ، محمد زوزي. (2017). دور نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني في تعزيز موثوقية المعلومات المحاسبية حالة سونلغاز.

45. لخميسي الواعر ، و حليلة بوسيكى. (2023). مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاداء المالي للمؤسسات دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ميلة. *Algerian scientific journal platform*.

46. منير ، نوري نعيمة. (2005). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في إقتصاديات الدول العربية لمسيرة تحديات الاقتصاد العالمي الجديد. الإسكندرية.

• قائمة المراجع الأجنبية • الكتب

47. A.Aris .(1997) .*Les autoroutes de l'information*.Paris: universitaires de france.

48. H.Simon .(1947) .*L'information dans l'organisation*.

49. JosePoças Rascão .(2020) *Information system for logistics and distribution management* .ResearchGate: <https://www.researchgate.net>
50. Marie Hélène Westphalen *.Le guide la communication d'entreprise.*
51. Mckeonwn.P".(2001) *Information Technology" Harcoout college publishers.*
52. Michel Kalika.(2006) .
53. philippe Kotler .(2003) *Marketing Management*.Prentice-Hall, Upper Saddle River: 11th Edition.

• الأَطْرُوحَاتُ وَ الْمَذْكُورَاتُ

54. Abdelkader RACHEDI .(2006) *L'impact des TIC sur l'entreprise* .memoire online: https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise4.htm
55. LYES AKCHICHE .(2018) *L'impact des nouvelles technologies de l'information et de communication sur la gesyion de la relation client: cas SONELGAZ direction de distribution de TIZI-OUZOU* *.Mémoire.*
56. RabahMEZIANE و ، Rabah ZIZI .(2021) . *Le système d'information et son rôle dans la gestion de la relation client Cas : Algérie Télécom (Direction Générale) .(Mémoire.*

• الْمَقَالَاتُ

57. ABID, N., & LAGHA, S. K. (2015). L'efficacité du système d'information au sein de la Direction des Finances et Comptabilité de la Société de Distribution d'électricité et du gaz d'Alger. *Algerian scientific journal platform*, 225-239..
58. Nabila ABID) .Avril, 2022 *.(Transformation digitale et performance des entreprises Étude de cas du système d'information de l'entreprise publique Sonelgaz* .ResearchGate: <https://www.researchgate.net>
59. R Riex .(2011) *.Systèmes d'information et management des.*
60. Stanton william.(2005).*fundamentals of Marketing*.McGraw-Hill comp.
61. Love S.F(2002).*The Role of the internet in supply chain Mangement* .New York. MC Grawa Hill.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1: الاستبيان

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع

تحية طيبة و بعد:

نحن الطلبة بوزيدي فتيحة و شحمي رانيا، قمنا بإعداد هذا الاستبيان في إطار التحضير لشهادة الماستر تخصص إدارة سلسلة التوريد بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين كفاءة إدارة التوزيع دراسة ميدانية للشركة الوطنية الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز مديرية التوزيع بتيميمون"، حيث يوجه خصيصا للموظفين العاملين في هذه المؤسسة. يرجى ملء كل الخانات حتا تتمكن من الإستفادة منها. و نحيطكم علما أن المعلومات الواردة ستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط و أنه سيتم إرسال إجاباتكم بصفة مجهولة إضافة إلى أنه لا يوجد اجابة جيدة و أخرى سيئة. نتقدم بشكركم سلفا على وقتكم و جهدكم و حسن تعاونكم للإجابة على الأسئلة بدقة و موضوعية.

Indiqueunequestionobligatoire

هل أنت موظف في مديرية التوزيع سونلغاز بتيميمون؟

نعم

لا

البيانات الشخصية

فيما يلي بعض الاسئلة المتعلقة ببياناتكم الشخصية

* الرجاء تحديد جنسكم Q1.

أنثى

ذكر

الرجاء تحديد الفئة العمرية الخاصة بكم Q2.

من 20 إلى 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

* الرجاء تحديد المستوى التعليمي الخاص بكم Q3.

ثانوي فأقل

جامعي

دراسات عليا

تكوين مهني آخر

* الرجاء تحديد تخصصكم العلمي. Q4.

الهندسة الكهربائية و الطاقات

إعلام آلي

علوم التسيير و الإقتصاد

أخرى

* ما هي الوظيفة التي تشغلونها بالمؤسسة؟ Q5.

إطار

عون تنفيذ

عون تحكم

كم عدد سنوات الخبرة بالمؤسسة الحالية؟ Q6.

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

I. المحور الأول: توظيف أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عمل الإدارة

A. بعد شبكة المعلومات و الاتصال

* لكل من العبارات التالية حدّدو مدى موافقتكم أو معارضتكم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					A1. يتواجد لدى المؤسسة شبكة اتصال داخلية تربط جميع الأقسام و الموظفين و يتم فحصها بشكل
					تحرص A 2 المؤسسة على تطوير و تحديث شبكة المعلومات و الاتصال بشكل يواكب التكنولوجيا الحديثة
					تستخدم A 3 الدارة التقنيات التكنولوجية الحديثة النجاز بعض أعمالها، مثل الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...).
					تتعامل A 4 الدارة في بعض الأحيان مع عمالها/ قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي)...

					تتواصل A.5 الدارة مع موظفيها من خلال الوسائط الالكترونية الحديثة (البريد الالكتروني، الموقع الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...).
--	--	--	--	--	--

B. بعد الأجهزة و البرمجيات

* لكل من العبارات التالية حدو مدى موافقتكم أو معارضتكم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					B.1 تتميز الأجهزة المستعملة بسعة تخزين كبيرة
					يتم B.2 تحديث أجهزة بصفة دورية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات
					B.3 توفر الدارة حواسيب ذات نوعية جيدة للموظفين لتأدية أعمالهم
					B.4 يتم تحديث البرمجيات بصف دورية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات .
					B.5 تتميز البرمجيات المستعملة بسعة تخزين كبيرة

C. بعد قواعد البيانات

* لكل من العبارات التالية حدو مدى موافقتكم أو معارضتكم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					C.1 تتميز قواعد البيانات بتوفير المعلومات في وقت قياسي وبأقل تكلفة ممكنة
					C.2 تتميز قواعد البيانات بالمرونة و القدرة على استيعاب و مواكبة التقنيات الحديثة
					3. مصممة بطريقة فعالة من أجل التعامل مع كمية ضخمة من البيانات
					4. C.4 تمكن المستخدمين، حسب صالحياتهم، من مسألة اعدة المعطيات بطريقة مباشرة وتحليل البيانات وتعديلها وتغذيتها بالجديد
					C.5. الاعتماد على نظام خاص الاسترجاع البيانات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية)

D. بعد الموارد البشرية

* لكل من العبارات التالية حدو مدى موافقتكم أو معارضتكم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					1. تسعى الدارة إلى توظيف أشخاص ذو كفاءة وخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات
					. 2D تلجأ الدارة إلى أسلوب التحفيز و الترقية لتحسين أداء موظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
					3. D. تلقى أغلب الموظفين تكويناً على استخدام تكنولوجيا
					4. D4 يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
					D5. يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة

II. المحور الثاني: أبعاد كفاءة إدارة التوزيع

E. جودة الخدمة

* لكل من العبارات التالية حدو مدى موافقتكم أو معارضتكم .

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					E1. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق الشفافية الإدارية
					E2. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري
					E3. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع حاجيات المواطن
					E4. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها
					E5. استطاعت الإدارة لتغلب إلى حد كبير على مشكلة البيروقراطية

F. الوقت اللازم لأداء الخدمة

* لكل من العبارات التالية حدو مدى موافقتكم أو معارضتكم.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					F1. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين
					F2. استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل
					F3. استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من احتجاج العملاء (مواطنين، زبائن،...)
					F4. استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تدمير الموظفين
					F5. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل

G. تكلفة الخدمة

* لكل من العبارات التالية حدو مدى موافقتكم أو معارضتكم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					G1. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين
					G2. استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل
					G3. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف
					G4. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل
					G5. يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم

H رضا الموظفين

* لكل من العبارات التالية حدو مدى موافقتكم أو معارضتكم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					H1. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تثبيت و استقرار الموظفين في العمل
					H2. استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل
					H3. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين
					H4. استطاعت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل
					H5. يستطيع الموظفون إلى حد كبير من تحفيز الموظفين على العمل

الملحق رقم 2: نتائج اختبار الالفا كرومباغ و اختبار
التوزيع الطبيعي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,774	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,959	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,863	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,957	40

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,959	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,927	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,931	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,927	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	5

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	N	Paramètres normaux ^{a,b}		Différences les plus extrêmes			Z de Kolmogorov-Smirnov	Signification asymptotique (bilatérale)
		Moyenne	Ecart-type	Absolue	Positive	Négative		
بعد الأجهزة و الرمجيات	10	3,46	1,011	,303	,176	-,303	,959	,316
بعد قواعد البيانات	10	3,64	,842	,275	,183	-,275	,871	,434
بعد الموارد البشرية	10	3,58	,763	,309	,141	-,309	,977	,295
بعد شبكة المعلومات و الاتصال	10	3,6600	1,09565	,251	,178	-,251	,793	,555
جودة الخدمة	10	3,68	,700	,176	,134	-,176	,557	,916
الوقت اللازم لإنهاء الخدمة	10	3,32	,784	,230	,131	-,230	,726	,667
تكلفة الخدمة	10	3,76	,532	,274	,154	-,274	,867	,440
رضا الموظفين	10	3,64	,747	,285	,127	-,285	,901	,391

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	أبعاد كفاءة إدارة التوزيع	أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
N	10	10
Paramètres normaux ^{a,b}		
Moyenne	3,60	3,5850
Ecart-type	,534	,82059
Différences les plus extrêmes		
Absolue	,213	,293
Positive	,180	,160
Négative	-,213	-,293
Z de Kolmogorov-Smirnov	,673	,928
Signification asymptotique (bilatérale)	,755	,355

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

الملحق رقم 03: نتائج التحليل الوصفي لخصائص العينات

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى 28	36,8	36,8	36,8
	ذكر 48	63,2	63,2	100,0
	Total 76	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 30 سنة 42	55,3	55,3	55,3
	من 31 إلى 40 سنة 18	23,7	23,7	78,9
	من 41 إلى 50 سنة 4	5,3	5,3	84,2
	أكثر من 50 سنة 12	15,8	15,8	100,0
	Total 76	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أقل 8	10,5	10,5	10,5
	جامعي 42	55,3	55,3	65,8
	دراسات عليا 12	15,8	15,8	81,6
	تكوين مهني 10	13,2	13,2	94,7
	أخرى 4	5,3	5,3	100,0
	Total 76	100,0	100,0	

التخصص العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الهندسة الكهربائية والطاقات 22	28,9	28,9	28,9
	إعلامي 31	40,8	40,8	69,7
	علوم التسيير والاقتصاد 10	13,2	13,2	82,9
	أخرى 13	17,1	17,1	100,0
	Total 76	100,0	100,0	

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	24	31,6	31,6
	عون تنفيذ	32	42,1	73,7
	عون تحكم	20	26,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	37	48,7	48,7
	من 5 الى 10 سنوات	17	22,4	71,1
	من 11 الى 15 سنة	7	9,2	80,3
	أكثر من 15 سنة	15	19,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0

**الملحق رقم 04 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى و
الثانية**

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بعد شبكة المعلومات و الاتصال	76	1,00	5,00	3,7816	,90048
يتواجد لدى المؤسسة شبكة اتصال داخلية تربط جميع الأقسام و الموظفين و يتم فحصها بشكل دوري	76	1	5	3,78	,988
تحرص المؤسسة على تطوير و تحديث شبكة المعلومات و الاتصال بشكل يواكب التكنولوجيا الحديثة	76	1	5	3,74	1,088
تستخدم الإدارة التقنيات التكنولوجية الحديثة لانجاز بعض أعمالها، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...))	76	1	5	3,79	1,037
تتعامل الإدارة في بعض الأحيان مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة،	76	1	5	3,72	1,001
تتواصل الإدارة مع موظفيها من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...))	76	1	5	3,88	1,095
N valide (listwise)	76				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بعد الأجهزة و البرمجيات	76	1	5	3,71	,914
تتميز الأجهزة المستعملة بسعة تخزين كبيرة	76	1	5	2,93	1,300
يتم تحديث الأجهزة بصفة دورية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات	76	1	5	3,22	1,302
توفر الإدارة حواسيب ذات نوعية جيدة للموظفين لتأدية أعمالهم	76	1	5	3,62	1,107
يتم تحديث البرمجيات بصفة دورية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات	76	1	5	3,74	1,075
تتميز البرمجيات المستعملة بسعة تخزين كبيرة	76	1	5	3,21	1,398
N valide (listwise)	76				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بعد قواعد البيانات	76	1	5	3,75	,877
تتميز قواعد البيانات بتوفير المعلومات في وقت قياسي و بأقل تكلفة ممكنة	76	1	5	2,91	1,073
تتميز قواعد البيانات بالمرونة و القدرة على استيعاب و مواكبة التقنيات الحديثة	76	1	5	3,71	1,030

مصممة بطريقة فعالة من أجل التعامل مع كمية ضخمة من البيانات	76	1	5	2,91	1,133
تمكن المستخدمين، حسب صلاحياتهم، من مسائل قاعدة المعطيات بطريقة مباشرة وتحليل البيانات وتعديلها وتغذيتها بالجديد.	76	1	5	3,78	1,015
الاعتماد على نظام خاص لاسترجاع البيانات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية)	76	1	5	3,95	1,018
N valide (listwise)	76				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بعد الموارد البشرية	76	1	5	3,83	,807
تسعى الإدارة إلى توظيف أشخاص ذو كفاءة و خبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات	76	1	5	3,67	1,100
تلجأ الإدارة إلى أسلوب التحفيز و الترقية لتحسين أداء موظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	76	1	5	2,88	1,143
تلقي أغلب الموظفين تكويننا على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	76	1	5	3,79	,970
يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	76	1	5	3,80	,864
يعي الموظفون بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة	76	1	5	3,89	1,014
N valide (listwise)	76				

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
جودة الخدمة	76	1	5	3,73	,853
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحقيق الشفافية الإدارية	76	1	5	3,64	1,042
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من القضاء على الفساد الإداري	76	1	5	3,68	,941
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من اشباع حاجيات المواطن	76	1	5	3,74	1,012
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تحسين خدماتها	76	1	5	3,86	,934
استطاعت الإدارة لتغلب إلى حد كبير على مشكلة البيروقراطية	76	1	5	3,72	1,127
N valide (listwise)	76				

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الوقت اللازم لأداء الخدمة	76	1	5	3,67	,896
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين	76	1	5	3,57	1,024
استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل	76	1	5	3,67	,985
استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من احتجاج العملاء (مواطنين، زبائن، ...)	76	1	5	3,62	1,045
استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تدمير الموظفين	76	1	5	3,71	,991
استطاعت الإدارة إلى حد كبير ربح الوقت في العمل	76	1	5	3,76	,992
N valide (listwise)	76				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تكلفة الخدمة	76	1	5	3,82	,867
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين	76	1	5	3,83	1,088
استطاع الموظفون إلى حد كبير من تحسين طريقة العمل	76	1	5	3,80	1,020
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد عملية التوظيف	76	1	5	3,83	,971
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل	76	1	5	3,79	,914
يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم	76	1	5	3,83	1,051
N valide (listwise)	76				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	76	1,00	5,00	3,7684	,83326
مؤاداة التوزيع	76	1	5	3,73	,791
N valide (listwise)	76				

**الملحق رقم 05: نتائج الانحدار الخطي البسيط لكل بعد
من أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**

Récapitulatif des modèles ^b									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,836 ^a	,700	,696	,437	,700	172,368	1	74	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد شبكة المعلومات و الاتصال

b. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	32,850	1	32,850	172,368	,000 ^b
Résidu	14,103	74	,191		
Total	46,952	75			

a. كفاءة إدارة التوزيع. Variable dépendante :

b. بعد شبكة المعلومات و الاتصال. Valeurs prédites : (constantes),

Récapitulatif des modèles ^b									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,828 ^a	,686	,682	,447	,686	161,487	1	74	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد الأجهزة و البرمجيات

b. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	32,198	1	32,198	161,487	,000 ^b
Résidu	14,754	74	,199		
Total	46,952	75			

a. كفاءة إدارة التوزيع. Variable dépendante :

b. بعد الأجهزة و البرمجيات. Valeurs prédites : (constantes),

Récapitulatif des modèles ^b									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,846 ^a	,715	,712	,425	,715	186,008	1	74	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد قواعد البيانات

b. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	33,589	1	33,589	186,008	,000 ^b
	Résidu	13,363	74	,181		
	Total	46,952	75			

a. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

b. Valeurs prédites : (constantes), طبع وقواعد البيانات

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,872 ^a	,760	,757	,390	,760	234,672	1	74	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد الموارد المتبرية

b. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	35,696	1	35,696	234,672	,000 ^b
	Résidu	11,256	74	,152		
	Total	46,952	75			

a. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

b. Valeurs prédites : (constantes), بعد الموارد البشرية

**الملحق رقم 06 : نتائج الإنجاز الخطي البسيط لتوظيف
تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة إدارة التوزيع**

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	أبعاد تكنولوجيا المعلومات اتصال ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,887 ^a	,786	,783	,368	,786	272,141	1	74	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

b. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	36,915	1	36,915	272,141	,000 ^b
	Résidu	10,038	74	,136		
	Total	46,952	75			

a. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

b. Valeurs prédites : (constantes), أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		A	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VIF
		1	(Constante)	,553							
	أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	,842	,051	,887	16,497	,000	,887	,887	,887	1,000	1,000

a. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

الملحق رقم 07: جدول نتائج الإنحدار المتعدد التدريجي

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	بعد الموارد البشرية	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
2	بعد الأجهزة والبرمجيات	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).

Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

Récapitulatif des modèles^c

	Modèle	
	1	2
R	,872 ^a	,885 ^b
R-deux	,760	,784
R-deux ajusté	,757	,778
Erreur standard de l'estimation	,390	,373
Variation de R-deux	,760	,023
Variation de F	234,672	7,933
Changement dans les statistiques		
ddl1	1	1
ddl2	74	73
Sig. Variation de F	,000	,006

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد الموارد البشرية

b. Valeurs prédites : (constantes), بعد الأجهزة والبرمجيات, بعد الموارد البشرية

c. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	35,696	1	35,696	234,672	,000 ^b
	Résidu	11,256	74	,152		
	Total	46,952	75			
2	Régression	36,799	2	18,400	132,295	,000 ^c
	Résidu	10,153	73	,139		
	Total	46,952	75			

a. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع

b. Valeurs prédites : (constantes), بعد الموارد البشرية

c. Valeurs prédites : (constantes), بعد الأجهزة والبرمجيات

Coefficients ^a									
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
		A	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partie
1	(Constante)	,454	,218		2,081	,041			
	بعد الموارد البشرية	,855	,056	,872	15,319	,000	,872	,872	,872
2	(Constante)	,458	,209		2,195	,031			
	بعد الموارد البشرية	,602	,105	,614	5,752	,000	,872	,558	,313
	بعد الأجهزة والبرمجيات	,260	,092	,300	2,816	,006	,828	,313	,153

a. Variable dépendante : كفاءة إدارة التوزيع