

انعكاسات علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي بجامعة البليدة 2 لونيسى علي  
من وجهة نظر الهيئة الإدارية

**The implications of the relationship of information and communication technology to  
job satisfaction at the University of Blida 2 Lounisi Ali from the point of view of the  
administrative staff**

د. عبدالحق القينعي

مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة البليدة 2 لونيسى علي (الجزائر)، [aelkinai@yahoo.fr](mailto:aelkinai@yahoo.fr)

تاريخ النشر: 2022/10/13

تاريخ القبول: 2022/10/08

تاريخ الاستلام: 2022/07/16

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي، وأجريت الدراسة على الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2 لونيسى علي، وهذا من خلال اتباع المنهج الوصفي وباستخدام الاستبانة وتحليلها من خلال توظيف برنامج الحزم الإحصائية SPSS-V 26.

وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي؛ كما خلصت الدراسة إلى أن موظفي جامعة البليدة 2 تمكنوا من التحكم في تقنيات استخدام وتسيير المعدات والتجهيزات والوسائل والبرمجيات لممارسة وظائفهم بجودة عالية، بالإضافة إلى تسجيل مستوى رضا مقبول لدى الموظفين جامعة البليدة 2.

**كلمات مفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، الرضا الوظيفي.

**تصنيف JEL :** M15، L86، J28.

**Abstract:**

This study aimed to identify the relationship of information and communication technology to job satisfaction, it was conducted on the management frameworks at the University of Blida 2, by following the descriptive methodology, using a questionnaire, and analysing it by employing the statistical packages program SPSS-V26.

A set of results were reached, the most important of which are: There is a strong positive correlation between information and communication technology and job satisfaction; it was also reached to accept the sub-hypotheses related to the dimensions of information and communication technology (hardware and means; software; networks and data; and control of use) with job satisfaction among the employees of the University of Blida 2 Lounisi Ali, the level of attachment is medium, and this is from the point of view of the interviewed individuals.

**Keywords:** information technology; Connection; Job Satisfaction.

**JEL Classification:** M15, L86, J28.

## 1. مقدمة:

منذ بداية القرن العشرين ونحن نشهد اهتماماً متزايداً بالعلاقة بين الموظف ووظيفته، وكل المناقشات تركز في المقام الأول حول الرضا الوظيفي؛ هذا الأخير يتم دراسته بشكل متكرر في العديد من الأبحاث والدراسات العلمية والأكاديمية خاصة في علم النفس الصناعي والتنظيمي، هذا لما يشكله من تهديد ومصدر قلق لدى أصحاب المؤسسات والمدراء على الاستقرار الوظيفي، وينتج عنه اضطراب في العمل وكثرة الغيابات وارتفاع معدلات دوران العمل، وينعكس بشكل مباشر على الأداء العام.

فذهب العديد من العلماء والباحثين في البحث عن أساليب وطرق العلمية التي ترفع من الروح المعنوية لدى العاملين، فمنهم من ربط ذلك بالأجر والحوافز؛ ومنهم من اتبعه بالعدالة في توزيع العوائد والمكافآت؛ وآخر ربطه بنمط الاشراف والقيادة والعمل بروح الفريق الواحد، بالإضافة إلى حجم ساعات العمل والظروف المحيطة بالعمل، وفي هذا الإطار يسعى بحثنا إلى محاولة ربط أحد الظروف المادية لبيئة العمل وهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي، ويرى موتولين بأن الهندسة البشرية هي تكنولوجيا أقرب للتطبيق، أي أنها أقل من علم ولكنها أيضاً أكثر من أسلوب، وهذا يعني أن الهندسة البشرية يمكن النظر إليها على أنها عملية تكنولوجية بالدرجة الأساس موضوعها تناسق أنظمة البشر والآلات حسب معايير معينة.

## 1.1 إشكالية الدراسة:

وبالنظر إلى واقع الجامعات الجزائرية والتطور الحاصل في مجال استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال انطلاقاً من التسجيل الجامعية لحاملي البكالوريا والخدمات الجامعية وبرمجة المحاضرات على الخط وإعلان النتائج، ونظام الترقية عبر منصة البروغرس؛ وفرق البحث والمخابر والمجلات العلمية... الخ، كل هذه الاعمال والأنشطة التي يؤدي فيها الموظف دور الوسيط في إنجازها، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي

لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؟

## 2.1 الأسئلة الفرعية:

وتدرج ضمن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الأجهزة والوسائل بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين البرمجيات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الشبكات والبيانات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التحكم في استخدام بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؟

## 3.1 الفرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة لاختبار الفرضيات الآتية:

ينطلق البحث من فرضية رئيسية مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا

المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

والتي تم تجزئتها إلى الفروض الفرعية التالية:

- وجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الأجهزة والوسائل بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين البرمجيات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الشبكات والبيانات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التحكم في استخدام بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية.

#### 4.1 أهداف الدراسة:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- دراسة وتحليل مدى العمل وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجامعة البلدة 2 لونيبي علي؛
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة البلدة 2؛
- تقديم اقتراحات وتوصيات لتحسين وتطوير مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ وتحسين من مستوى الرضا الوظيفي.

#### 5.1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من المكانة والدور الذي أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤديه في المؤسسات بمختلف أشكالها الربحية وغير الربحية، ومن هذا المنطلق حاولنا ربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي لدى موظفين بجامعة البلدة 2؛

#### 6.1 منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يقوم على أسلوب دراسة الحالة، وفي هذا الإطار فقد تم إسقاط الجانب النظري على حالة جامعة البلدة 2 لونيبي علي؛ من خلال اختيار عين من الموظفين؛ وتم الحصول على المعلومات الثانوية من خلال الاطلاع على المراجع والبحوث العلمية المنشورة في المجالات؛ أم البيانات الأولية فقد تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على الموظفين، وقد تم استخدام العديد من المؤشرات والأدوات الإحصائية لتحليل البيانات.

#### 7.1 إطار الدراسة:

تم تحديد حدود الدراسة أساساً في إطارها الزمني والمكاني والبشري فيما يلي:

**الحدود المكانية:** أجريت الدراسة بجامعة البلدة 2 لونيبي علي؛ وعلى مستوى رئاسة الجامعة وكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛ وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؛ وكلية الآداب واللغات؛

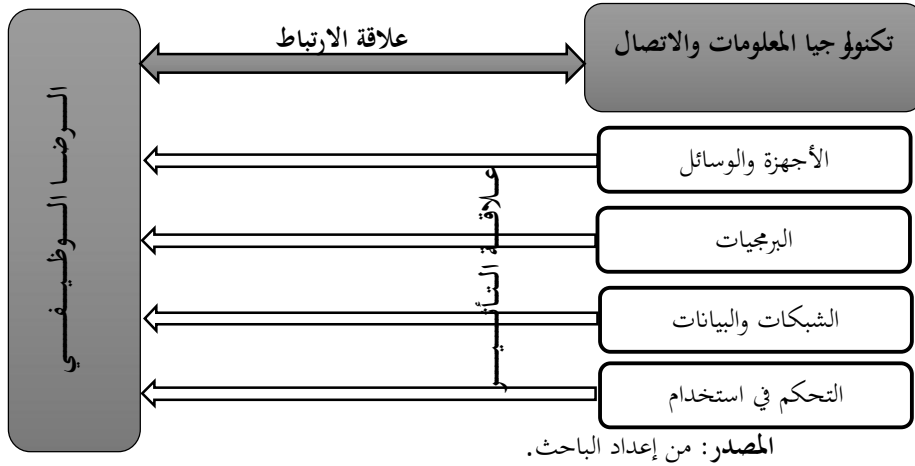
**الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2022/05/15 إلى غاية 2022/07/06؛

**الحدود البشرية:** اقتصر عينة الدراسة على الموظفين (الهيئة الإدارية) بجامعة البلدة 2 وعلى مستوى الكليات سابقة الذكر.

#### 8.1 نموذج الدراسة:

تتطلب الجوانب العلمية لمعالجة إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية والفرضيات؛ بناء وتصميم مخطط افتراضي والذي يشير إلى محاولة ربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال (متغير المستقل) بأبعادها الأربعة: الأجهزة والوسائل؛ البرمجيات؛ الشبكات والبيانات؛ التحكم في استخدام، بالرضا الوظيفي الذي يعتبر متغير تابع.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



## 2. الإطار النظري:

### 1.2 ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Information and Communication Technologies -ICT) في ثمانينيات القرن العشرين وازدادت انتشاراً مع نهاية التسعينيات من نفس القرن؛ إلا أنه لا يوجد تعريف واحد مقبول عالمياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنظر إلى استخداماتها في مجالات متنوعة وتطورها السريع، إلا أن هذا لا يمنعنا من محاولة إعطاء بعض التعاريف؛ والتطرق إلى أبعاد ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### 1.1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعرف ثابت عبدالرحمان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها "تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات الربط بين الحواسيب وعناصر أخرى ذات العلاقة"<sup>1</sup>. وتعرف كذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها تلك العمليات التي تستخدم في إنشاء ونقل؛ وتخزين؛ وعرض؛ وإدارة المعلومات باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، وأهمها الحاسب الآلي وملحقاته، كالطابعة والمساح الضوئي؛ والكاميرا الرقمية؛ والوسائط المتعددة؛ والأقراص المضغوطة وشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)<sup>2</sup>.

ومن خلال ما سبق فيمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها التقنيات التي تسمح بنقل وتجميع وتخزين وتنظيم ومعالجة البيانات، سواء كانت في صورة رقمية أو وصفية أو صوت، من خلال توظيف أجهزة الإعلام الآلي من الحاسبات والبرامج والمعدات وشبكات الاتصال والتواصل ومختلف العناصر والمكونات التي لها صلة، بما يخدم ويدعم احتياجات والعمليات التشغيلية والقرارات المنظمة.

#### 2.1.2 أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

توجد عدة أبعاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لكن أغلب الباحثين في هذا المجال يركزون على: الأجهزة والمعدات؛ والبرمجيات والشبكات والبيانات؛ والمستخدمون، وهذا ما تم استناد عليه في بناء نموذج الدراسة، الأبعاد هي كالآتي:<sup>3</sup>  
- **الأجهزة والمعدات:** وهي تلك الأجزاء الملموسة من التقنيات والتي تمثل عادة بالحاسبات الالكترونية وملحقاتها، كلوحة المفاتيح؛ والمساحات الضوئية والسماعات؛ والشاشات مرئية؛ والطابعات؛ والأقراص الليزرية والصلبة والمرنة... الخ؛

- البرمجيات: وتشتمل البرمجيات على برامج نظم التشغيل، وهي برامج النظام التي تقوم بتوجيه المكونات المادية للحاسوب وتسيطر عليها، والبرمجيات هي خطوات متسلسلة تحكمها مجموعة إرشادات للإيعاز الى الحاسوب بما يجب أن يفعل، أي أنها تعليمات وإرشادات مكتوبة بلغة برمجة الحاسوب، وهذا بهدف دعم وتنسيق الوظائف والعمليات وانسيابية في تدفق المعلومات والمعرفة؛

- الشبكات والبيانات: وتتألف من الأجهزة الفعلية والبرمجيات التي تربط أجزاء عديدة ومختلفة من الأجهزة وتقوم بتحويل البيانات من موقع إلى موقع آخر، وهي بصفة عامة تتكون من مجموعة من وسائل ترتبط مع بعضها البعض لتحقيق الاتصال اللازم لنقل البيانات والمعلومات بين المنظمة والمتعاملين كالفاكس؛ الهاتف الذكي؛ والتلكس؛ والانترنت والانترنت والاكسترنات... الخ، ويمكن الاستفادة منها في نقل البيانات بين مختلف الأنظمة؛

- المستخدمين: يُعد المستخدمون أهم بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالأفراد يعتبرون من أهم مصادر خلق الميزة التنافسية، وهم جميع أفراد الذين يقومون بتشغيل وإدارة تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويمكن وصفهم مركز لتراكم المعرفة الضمنية في أذهان المستخدمين.

### 3.1.2 مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال قد يحقق لها العديد من المزايا والفوائد، والتي نذكر منها ما يلي:<sup>4</sup>

- تساهم في زيادة المبيعات والأرباح وإشباع حاجا ورغبات المستهلكين، حيث يترتب على زيادة المبيعات تحسين ربحية الوحدة الواحدة وتخفيض تكاليف الإنتاج؛

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن من تحقيق مزايا تنافسية، وهذا من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تتلاءم متطلبات ورغبات المتعاملين؛

- إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في خفض التكاليف، وهذا من خلال استخدام الحواسيب ومعدات تأدية الاعمال والمهام بصفة آلية وأجهزة الرقابة كل هذا وغيره أدى إلى اختصار وتقليص الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة العوائق من خلال ربط المؤسسة بالهيئات الحكومية والمؤسسات المالية والأفراد والمتعاملين؛

- كما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة من خلال البرامج والتصاميم تحسين الجودة والرقابة على المخرجات والتبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات، وإجراء مختلف العمليات والمعاملات الإلكترونية، بما يسمح من تقليل الأخطاء.

بالإضافة إلى كل ما سبق، فنعتقد أنه توجد العديد من المزايا التي يمكن أن تجنيها المؤسسة جراء تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد تمكن من السهولة الوصول للمعلومات مما يعطيها صفة الشفافية في التعاملات والراحة النفسية لدى الموظفين؛ كما قد تساعد متخذ القرار في عملية التواصل بسرعة ومشاركة كل الأطراف في عملية صنع القرارات؛ إن توافر هذه الأجهزة والمعدات يسهل عملية إنجاز الأعمال بسهولة؛ كما قد يسهل عملية التوجيه والتنسيق بين كل الأطراف.

### 2.2 مدخل للرضا الوظيفي:

يُعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين والأكاديميين وعلماء النفس، وهذا لارتباطه بالحالة النفسية للموظف وتأثيرها على الأداء الوظيفي ونجاح وبقاء المؤسسة، وعليه فالموضوع جدير بالبحث والدراسة لذا سوف نحاول إعطاء بعض التعاريف والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

## 1.2.2 تعريف الرضا الوظيفي:

عرف Hoppock الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق إنني راضي عن وظيفتي،<sup>5</sup> وفقاً لهذا التعريف فإن الرضا الوظيفي يخضع لعدة عوامل خارجية؛ إلا أنه يظل شيئاً داخلياً شعورياً في نفسية الفرد، وحدد كل من Colquitt & Lepine & Wesson الرضا الوظيفي بأنه حالة عاطفية ممتعة ناتجة عن تقييم الوظيفة أو الخبرة الوظيفية،<sup>6</sup> ويُعرف الرضا الوظيفي بأنه إعادة دمج التأثير الناتج عن إدراك الفرد للفوائد باحتياجاته فيما يتعلق بعمله وما يحيط به، ويرى كل من Cote & Morgan بأن الرضا الوظيفي على أنه الشعور الإيجابي للفرد بالمنصب وقبول عمله، والأفراد الذين لديهم الدافع للعمل يتأثرون بشكل إيجابي ويشعرون بالراحة والسعادة حيال وظائفهم.<sup>7</sup>

وأخيراً يمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية في نفسية للفرد العامل وقد تظهر في سلوكياته وأفعاله، وهو إحساس العامل بالإنجاز وتمتع بالكفاءة والقيمة ويستحق التقدير، والرضا الوظيفي هو نتاج تفاعل الفرد ببيئة العمل ومتغيراتها ومدى إشباع حاجياته ورغباته المتعددة ومختلفة ومن وقت لآخر، وينعكس هذا الشعور بالثقة والعمل والولاء والانتماء على الرغبة في العمل والابتكار والإبداع والأداء بما يحقق أهداف المنظمة.

## 2.2.2 العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا هو حالة شعورية ونفسية لدى الفرد العامل، هذه الحالة النفسية يصعب قياسها وضبط محدداتها من فرد إلى فرد آخر، حتى ولو داخل نفس المنظمة، وهذا نتيجة لتأثرها بعدة عوامل محيطة بالفرد (البيئة الداخلية والخارجية)، ومن بين أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي نجد ما يلي:<sup>8</sup>

- **الرضا عن الأجر:** تؤكد العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية بين الأجر ومستوى الرضا الوظيفي، بحيث يُعد الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الفسيولوجية والاجتماعية، ويمنح الأجر مكانة نسبية للفرد أمام زملائه؛ ويساعد الأجر في تخفيف حدة الاضطراب والتوتر النفسي... الخ؛

- **محتوى العمل:** يتضمن محتوى العمل جملة من الاعتبارات والتي تتمثل في: درجة تنوع مهام العمل ومدى حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل ومدة الإنجاز؛ ومدى استخدام الفرد لقدراته لإنجاز المهام؛ ومدى تحقيق الفرد لمستوى أداء أعلى؛

- **فرص الترقية:** تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي؛

- **نمط الإشراف:** إن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محورا لاهتمامه ومساندته لهم وتفهمه لأفكارهم وسعة صدره، فإن ذلك سيساعد على اكتساب ولائهم وجعلهم أكثر حرصاً على أداء أعمالهم؛

- **جماعة العمل:** فكما كان تفاعل الفرد مع الآخرين في العمل يحقق منافع متبادلة بينه وبينهم، كلما كانت جماعة العمل مصدر لرضا الفرد عن العمل؛

- **ساعات العمل:** قد تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وتقييد من حرية الفرد في استخدامه لهذا الوقت؛

- **ظروف العمل المادية:** تؤثر ظروف العمل: التهوية؛ درجة الحرارة؛ النظافة؛ الرطوبة... الخ، على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، وبالتالي على رضاه عن العمل.

بالإضافة إلى العوامل السابقة فهناك من يضيف عامل **عدالة العوائد:** هذا وقد أوضح آدمز في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهارته؛ قابليته؛ خبراته؛ مستوى تعليمه... الخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.<sup>9</sup>

ويرى Clark بأن إذا كان الموظفون غير راضين عن المهام الموكلة لهم، فهذا نتيجة لعدم رضاهم عن حقوقهم المهضومة؛ وظروف العمل غير الآمنة؛ ولغياب روح التعاون والجماعة في العمل؛ بالإضافة إلى أن مشرفيهم الذين لا يمنحونهم الاحترام والتقدير والاعتبار لأرائهم وأفكارهم في صنع القرارات، وهذا ما يجعلهم يشعرون بالانفصال عن وظائفهم،<sup>10</sup> وما ينعكس ذلك على كثرة الغيابات وارتفاع معدلات الدوران؛ وتزايد حدة الصراعات والشكاوى والاعتراض الوظيفي، وهذا من شأنه أن يؤثر على استقرار وأهداف المنظمة.

### 3 الدراسة التطبيقية:

#### 1.3 منهجية الدراسة التطبيقية:

**المجتمع الإحصائي والعينة:** تم اختيار جامعة البليدة 2 لونيبي علي موقعاً لإجراء الدراسة التطبيقية، وقد شمل المجتمع الإحصائي كل الموظفين على مستوى كل الكليات والأقسام و رئاسة الجامعة والبالغ عددهم حوالي 800 موظف على مختلف الوظائف الإدارية والمصالح، أما عينة الدراسة والتي تم اختيارها بصفة عشوائية والبالغ عددها 100 موظف بنسبة (12,5%) عبر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وكلية الآداب واللغات وعلى مستوى رئاسة الجامعة (الإدارة المركزية).

وتم استرداد 85 استبانة؛ وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 5 استبانة (ملغاة) لأسباب متنوعة، وعليه يصبح عدد الاستبانة الصالحة والخاضعة للدراسة والتحليل 80 استبانة، أي بمعدل (10%) من مجتمع الدراسة.

**أداة الدراسة:** تم استخدام الاستبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة بهدف جمع البيانات، بحيث تم تصميم الاستبانة لتكون من النوع المغلق، وتمت صياغة فقراتها بأسلوب واضح ومفهوم لأفراد العينة، وهذا لقياس قوة العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2 لونيبي علي.

**مقياس الأداة:** لقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، والسبب في هذا لأنه يعتبر من أكثر المقاييس المستخدمة لقياس الآراء ولسهولة تطبيقه، وقد ترجمت الاستجابات على النحو الآتي:

الدرجات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
الأوزان	5	4	3	2	1

ويتم تحديد درجة الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة من خلال استخدام المعادلة التالية: (الحد الأعلى للمقياس (5)- الحد الأدنى للمقياس (1)) مقسوم على عدد الفئات المطلوبة (3) نحصل على 1,33، ومن ثم نضيف 1,33 إلى الحد الأدنى لنحصل على الحد الأعلى وهكذا نحصل على مقياس التحليل الإجابات كما يلي:

#### الجدول رقم (1): مستوى الأهمية النسبية للإجابات أفراد العينة

الأهمية النسبية للإجابة	المجال
مستوى منخفض	[ 1 - 2,33 ]
مستوى متوسط	[ 2,34 - 3,66 ]
مستوى مرتفع	[ 3,67 - 5 ]

المصدر: من إعداد الباحث.

**الصدق الظاهري للاستبانة:** لقد تم عرض مسودة استبانة على عدد من المحكمين المختصين في مجال الدراسة، وقد تم الأخذ بأرائهم وملاحظاتهم من خلال حذف وإضافة بعض الفقرات، وتم الخروج بالاستبانة بصيغتها النهائية ومن ثم توزيعها على عينة الدراسة واستكمال باقي الخطوات.

ثبات الاستبانة: يهدف اختبار ثبات الاستبانة إلى قياس مدى الاعتماد على نتائج التحليل ومن ثم تعميم نتائج الدراسة، وذلك من خلال حساب معامل الفا كرونباخ (Cornback-Alpha)، الذي يركز على اختبار الصدق للمحتوى والثبات الخاص بالاتساق الداخلي، وإذا تجاوزت القيمة 60 بالمئة فهذا يعبر عن وجود ارتباط إيجابي بين أسئلة الاستبانة.

### الجدول رقم (2): قيم معامل ألفا كرونباخ لأداة جمع البيانات

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحاور والأبعاد
0,860	0,740	4	البعد الأول الأجهزة والوسائل
0,840	0,710	4	البعد الثاني البرمجيات
0,837	0,701	4	البعد الثالث الشبكات والبيانات
0,841	0,708	4	البعد الرابع التحكم في استخدام
0,940	0,885	16	محور المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0,923	0,852	15	محور المتغير التابع الرضا الوظيفي
0,954	0,910	31	المحتوى الكلي للاستبانة

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

أظهرت نتائج الجدول رقم (01) أعلاه قيمة ألفا كرونباخ لأبعاد المتغير المستقل والتي جاءت على النحو التالي: الأجهزة والوسائل (0,740)؛ البرمجيات (0,710)؛ الشبكات والبيانات (0,701)؛ التحكم في استخدام (0,708)؛ أما المحور الخاص بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بـ (0,885)، فحين المحور الخاص بالمتغير التابع الرضا الوظيفي بقيمة (0,852)؛ أما قيمة ألفا لكل فقرات المحورين الثاني والثالث فكانت بقيمة (0,910)، وعليه فإن كل قيمة ألفا كرونباخ كانت أكبر من معدل القبول وهو مما يدل على أن هناك ثبات في تناسق فقرات الاستبانة وإمكانية الوثوق فيها.

أما بحساب معامل الصدق والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ، يساوي لأبعاد المتغير المستقل على التوالي (0,86)، (0,84)، (0,83)، (0,84) أما محور المتغير المستقل ككل فكانت القيمة (0,94)، أما بالنسبة للمتغير التابع فكانت القيمة تساوي (0,92)، أما معامل الصدق لكل فقرات المحورين يساوي (0,95)، وعليه فكل القيم مقبولة إلى حد كبير جدا، مما يشير وبقوة إلى مصداقية وثبات فقرات الاستبانة.

### 2.3 عرض وتحليل نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الاستبانة، والتي قسمت إلى ثلاثة محاور تناولنا في المحور الأول البيانات الشخصية لعينة الدراسة، وفي المحور الثاني تطرقنا إلى المتغير المستقل والذي شمل الأبعاد الأربع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ أما في المحور الثالث والذي تم فيه دراسة المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي.

1.2.3 خصائص عينة الدراسة: بحيث تم تحليل البيانات الخاصة بأفراد العينة المكونة من 80 موظف بجامعة البليدة 2، وفيما يلي عرض ووصف إحصائي للبيانات الشخصية التي تتعلق بالجنس والسن؛ والخبرة المهنية والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية، كما هي معروض في الجدول التالي:

### الجدول رقم (03): تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة

المتغير	البيانات	التكرارات	النسبة المئوية	المتغير	البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	22	27,5 %	المؤهل العلمي	تقني سامي	15	18,8 %
	أنثى	58	72,5 %		ثانوي	10	12,5 %
العمر	أقل من 30	14	17,5 %		ماستر	39	48,8 %
	من 30 إلى 39	36	45 %		ليسانس	16	20 %
	من 40 إلى 49	28	35 %	م ي ن التنفيذ	11	13,8 %	



11,3 %	9	م ي ن التحكم	الرتبة	2,5 %	2	50 فأكثر	الخبرة المهنية
28,7 %	23	م ي ن التطبيق	الوظيفية	21,3 %	17	أقل من 5	
46,3 %	37	م ي ن التصميم		57,5 %	46	من 5 إلى 14	
				18,8 %	15	من 15 إلى 24	
				2,5 %	2	25 فأكثر	

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

من الجدول أعلاه يتضح لنا بأن غالبية أفراد العينة كانوا إناث بنسبة (72,5 %) أما نسبة الذكور فكانت (27,5 %). وهذا قد يرجع إلى طبيعة هذه الوظائف الإدارية كأعوان الإدارة والكتاب والمتصرفون الإداريون والأعوان التقنيون والمعاونون وأمناء المحفوظات... الخ من الوظائف التي تجذب إليها جنس الإناث على الذكور، أما بالنسبة لسن أفراد العينة فكانت غالبيتها من 30 سنة إلى 39 سنة بنسبة تقدر بـ (45 %)؛ أما الفئة الثانية من حيث العدد فهي من 40 سنة إلى 49 سنة بنسبة تقدر بـ (35 %)، أما المرتبة الثالثة فكانت للفئة التي سنها أقل من 30 سنة بنسبة تقدر بـ (17,5 %)، أما الفئة الأخير والتي سنها أكبر من 50 سنة فنسبتها تقدر بـ (2,5 %)، وعليه فإن ما يميز عينة الدراسة من حيث السن فإن غالبيتها شباب والتي تتميز بالنشاط والحيوية، أما بالنسبة للخبرة المهنية فنلاحظ بأن غالبية أفراد العينة خبرتهم من 5 سنوات إلى 14 سنة تقدر نسبتهم بـ (57,5 %) وفي حالة إضافة نسبة أفراد العينة التي تقل سنوات الخبرة لديهم عن 5 سنوات إلى النسبة السابقة نجد (79 %) وهي نسبة كبيرة جدا والتي قد ترجع إلى حداثة جامعة البلدة 2 والتي انفصلت عن جامعة سعد دحلب بالبلدة، بالإضافة إلى سياسة التوظيف الجديد لسد ثغرات المناصب الشاغرة.

فحين نجد أن غالبية أفراد العينة من ذوي المؤهل العلمي ليسانس وماستر وهذا بنسبة (70 %)؛ وهذا يرجع إلى المستويات التأهيل التي تشترطها هذه الوظائف الإدارية (مهندس دولة في الإعلام الآلي؛ متصرف رئيسي؛ أمناء المحفوظات... الخ)؛ فحين باقي الموظفون مؤهلهم العلمي كان بين التقني والثانوي على التوالي (18,8 %), (12,5 %) نفس الشيء الامر يرجع إلى المؤهل العلمي الذي يشترط لشاغلي تلك الوظائف؛ فمثلا عون حفظ البيانات مستواه ثانوي فحين عون مكتب مستواه ثانوي أما سكرتيرة مستواها تقني، أما الرتبة الوظيفية والتي تم تقسيمها على أساس تصنيف الوظائف وحسب مستوى التأهيل والذي يقسمها المرسوم 06-03 في المادة الثامنة منه إلى أربعة مجموعات: المجموعة (د) والتي تضم الموظفين الحائزين على مستوى التأهيل لممارسة نشاط التنفيذ مثل عون مكتب و عون حفظ البيانات، أما المجموعة (ج) والتي تضم الموظفين الحائزين على مستوى التأهيل لممارسة نشاط التحكم مثل تقني في الإعلام الآلي؛ فحين المجموعة (ب) والتي تضم الموظفين الحائزين على مستوى التأهيل لممارسة نشاط التطبيق مثل تقني سامي في الإعلام الآلي وملحق رئيسي للإدارة و كاتب مديرية رئيسي، أما المجموعة (أ) والتي تضم الموظفين الحائزين على مستوى التأهيل لممارسة نشاط التصميم والبحث والدراسات مثل مهندس دولة ووثاقي أمين محفوظات رئيسي ومتصرف رئيسي، وهذه المجموعة الأخيرة والتي تقدر نسبتها (46 %) من أفراد عينة الدراسة فحين ضمت المجموعة (ب) ما نسبته (29 %) وهذا ما يفسر على أن حوالي (75 %) من أفراد عينة الدراسة مستواهم العلمي ليسانس وماستر وهذا بحكم أن الوظائف الإدارية تتطلب هذا المستوى العلمي.

### 2.2.3 تحليل نتائج المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

سوف نقوم بعرض نتائج آراء أفراد عينة الدراسة وهذا بالتطرق لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة والوسائل؛ البرمجيات؛ الشبكات والبيانات؛ التحكم في استخدام) وهذا لمعرفة مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجامعة البلدة 2.

## 1.2.2.3 تحليل نتائج البعد الأول الأجهزة والوسائل:

يتناول الجدول الموالي إجابات أفراد العينة المستهدفة حول بعد الأجهزة والوسائل، وقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات هذا البعد ثم ككل الفقرات، على أن يتم تحديد مستوى الأهمية لكل فقرة، وهذا لمعرفة مستوى امتلاك المؤسسة قيد الدراسة للأجهزة والوسائل والمعدات.

## الجدول رقم (04): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات العينة لبعد الأجهزة والوسائل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية للإجابات
01	تمتلك الإدارة أجهزة الاعلام الآلي متطورة و بعدد كافي لكل الوظائف.	2,81	1,068	متوسط
02	الأجهزة المستخدمة تتلاءم مع احتياجات مختلف الوظائف الإدارية.	3,02	0,993	متوسط
03	تقوم الإدارة باقتناء أجهزة الاعلام الآلي والمعدات بصفة دورية.	3,09	1,105	متوسط
04	تحرص الإدارة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة الحواسيب والمعدات.	3,05	1,018	متوسط
	الإجمالي	2,99	0,78	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسابية لأربعة فقرات البعد الأول كانت على الترتيب (2,81)، (3,02)، (3,09)، (3,05) وجميعها بمستوى الأهمية المتوسطة، وانحرافات معيارية تراوحت بين (0,99) و (1,10)، بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول يساوي (2,99) وانحراف معياري (0,78) مما يدل على أن آراء أفراد عينة الدراسة تشير إلى أن مستوى الأهمية متوسطة لامتلاك الجامعة لأجهزة الاعلام الآلي وموافقتها مع متطلبات مختلف الوظائف؛ بالإضافة إلى مسألة اقتنائها بصفة دورية؛ ضف إلى ذلك صيانتها بصفة دورية ومستمرة.

## 2.2.2.3 تحليل نتائج البعد الثاني البرمجيات:

أما في هذا الجزء من الدراسة فسوف نعرض نتائج آراء أفراد العينة حول مدى العمل بالبرمجيات، وهذا من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرات وللبعد ككل، ثم نعرض مستوى الأهمية النسبية، والجدول التالي يعرض هذه النتائج كالتالي:

## الجدول رقم (05): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات العينة لبعد البرمجيات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية للإجابات
05	تمتلك الإدارة البرمجيات المتخصصة لإنجاز مختلف المهام والأعمال في مختلف الوظائف.	3,06	0,972	متوسط
06	تعتمد الإدارة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل والبرامج الجاهزة.	3,10	0,989	متوسط
07	تقوم الإدارة باقتناء البرمجيات الجاهزة الحديثة.	2,94	1,011	متوسط
08	تعمل الإدارة على توفير برمجيات الحماية والأمن لحماية البيانات وسريتها.	2,90	1,109	متوسط
	الإجمالي	3,00	0,704	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

تشير نتائج الجدول رقم 5 إلى أن جميع متوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت محصورة ما بين (2,90) و (3,10) أما بالنسبة لانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0,97) و (1,10) والتي جميعها تفسر بأن مستوى الأهمية لفقرات هذا البعد وحسب آراء المستجوبين كانت متوسطة، كما يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه بأن المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد الثاني وإجابات المستقي منهم حول مدى العمل بالبرمجيات بجامعة البليدة 2، قد بلغ (3,00) والذي يعبر على نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي، الأمر الذي يوضح مستوى الأهمية لآراء المستجوبين عند المستوى المتوسط.

## 3.2.2.3 تحليل نتائج البعد الثالث الشبكات والبيانات:

أما الجدول أدناه يبين لنا نتائج آراء المستجوبين حول البعد الثالث الشبكات والبيانات، بحيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرات هذا البعد وللمجموع الفقرات؛ ومن ثم تحديد مستوى الأهمية لكل فقرة، وهذا لمعرفة مستوى استخدام وامتلك الشبكات والبيانات بالمؤسسة قيد الدراسة.

## الجدول رقم (06): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات العينة لبعد الشبكات والبيانات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية للإجابات
09	تستخدم الإدارة وسائل اتصال متنوعة وحديثة كالفاكس والهاتف الذكي والانترنت لنقل البيانات والاتصال بين الموظفين وفي جميع المصالح والأقسام.	3,41	1,087	متوسط
10	تمتاز شبكة الاتصال بسرعة عالية في تدفق البيانات.	2,50	1,136	متوسط
11	تمتلك الإدارة موقع لنشر المعلومات والمستجدات للمتعاملين.	3,50	1,091	متوسط
12	تمتلك الإدارة قاعدة بيانات متاحة لكل من يحق له الوصول إليها من أساتذة وطلبة وموظفين.	3,05	1,101	متوسط
	الإجمالي	3,116	0,801	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

اشتمل البعد الثالث على الفقرات من 9 إلى 12 وبالبالغ عددها أربعة فقرات، والتي اعتمدت لقياس مدى امتلاك والعمل بالشبكات ووسائل الاتصال والبيانات في جامعة البليدة 2، وجاءت المتوسطات الحسابية لها (3,41)، (2,50)، (3,50)، (3,05) أما بالنسبة لانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (1,08) و (1,13)، بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد يساوي (3,11) وانحراف معياري (0,80)، مما يدل بأن آراء أفراد العينة حول مدى العمل بالشبكات والبيانات كان بمستوى الأهمية المتوسطة.

## 4.2.2.3 تحليل نتائج البعد الرابع التحكم في استخدام:

فيما يأتي عرض لنتائج آراء أفراد العينة حول البعد الرابع التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف الموظفين، كما سوف نقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرات هذا البعد وللمجموع الفقرات؛ ومن ثم الخروج بنتيجة حول الأهمية النسبية لكل الفقرة والبعد ككل، وهذا لمعرفة مدى ومستوى التحكم في استخدام البرمجيات ووسائل الاتصال لدى الموظفين داخل المؤسسة قيد الدراسة.

## الجدول رقم (07): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات العينة لبعد التحكم في استخدام

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية للإجابات
13	يملك الموظفون بمختلف المصالح والأقسام الخبرة والمهارات الكافية للتحكم في البرمجيات والاتصال.	3,04	1,012	متوسط
14	تقوم الإدارة بإعداد دورات تدريبية للموظفين في مجال الإعلام الآلي وتقنيات الاتصال الحديثة والبرمجيات.	2,53	0,927	متوسط
15	تحفز الإدارة الموظفين على التحكم في الحواسيب والبرمجيات والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي والمعدات الخاصة بالاتصالات.	2,66	0,967	متوسط
16	يوجد بالإدارة قسم (أو فريق/شخص) متخصص في البرمجيات يقوم بمعالجة أي خلل يحدث في النظام.	3,24	1,161	متوسط
	الإجمالي	2,865	0,745	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسابية لأربعة فقرات البعد الرابع من الفقرة 13 إلى الفقرة 16 كانت على الترتيب (3,04)، (2,53)، (2,66)، (3,24) وجميعها بمستوى الأهمية المتوسطة، وانحرافات معيارية تراوحت بين (0,92) و(1,16)، بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الرابع يساوي (2,86) وانحراف معياري (0,745) مما يدل على أن آراء أفراد عينة الدراسة تشير إلى أن مستوى الأهمية متوسطة حول مدى امتلاك الخبرة حول التحكم في البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات؛ بالإضافة إلى إجراء دورات تدريبية في البرمجيات من طرف الجامعة لموظفيها؛ وتحفيزهم على التحكم الجيد في أجهزة الإعلام الآلي والبرمجيات.

### 3.2.3 تحليل نتائج الرضا الوظيفي:

أما الجدول أدناه يعرض نتائج آراء أفراد العينة حول المتغير التابع وهو الإبداع الرضا الوظيفي، وهذا من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل الفقرات والبعد ككل، ثم نعرض الأهمية النسبية لمستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة قيد الدراسة.

#### الجدول رقم (08): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات العينة لبعد التحكم في استخدام

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية للإجابات
17	يسود الاحترام والتعاون في العمل بين الموظفين.	3,89	0,675	مرتفعة
18	يوجد في الإدارة الاهتمام والمتابعة والتنسيق والتوجيه من قبل الرؤساء لمؤسسيهم لإنجاز أعمالهم.	3,49	0,900	متوسط
19	يوجد في الإدارة من المسؤولين والرؤساء من يستمع لأرائك ومقترحاتك لتحسين وإنجاز الأعمال.	3,41	0,937	متوسط
20	ساهمت شبكات الاتصال والتواصل في تقليص شكاوى الأساتذة والموظفين والطلبة.	3,05	1,054	متوسط
21	ساهمت أجهزة الحواسيب ومعدات الإعلام الآلي في إنجاز الأعمال بدقة وسرعة.	3,45	1,042	متوسط
22	تحكمي الجيد في استخدام البرمجيات ووسائل الاتصال حقق لي الراحة والاستقرار في العمل.	3,58	0,897	متوسط
23	الإدارة منصفة وعادلة للغاية في تعاملها مع جميع الموظفين بدون استثناء.	2,45	0,953	متوسط
24	معظم الموظفون راضون عن عملية تقييم أدائهم وفرص ترقيةهم.	2,58	1,123	متوسط
25	تتلاءم الأجور والمكافآت مع المهام الموكلة للموظفين.	2,20	1,084	منخفضة
26	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقييم أداء الموظفين بعدالة وشفافية.	2,69	1,038	متوسط
27	مدى رضاك عن ظروف العمل المادية والبيئية (أجهزة مكتب، معدات، تكييف، ضوضاء، الإضاءة، تهوية، نظافة... الخ).	2,69	1,098	متوسط
28	تمنح الإدارة الموظفين الحرية في اتخاذ القرارات التي تتناسب مع عملهم.	2,84	0,974	متوسط
29	توفر الإدارة البرامج التكوينية لتحسين وتطوير أداء الموظفين بصورة مستمرة.	2,61	0,921	متوسط
30	يتمتع الموظفون بوقت راحة مناسب ليساعدهم على إنجاز أعمالهم بكل ايجابية وكفاءة.	3,10	1,074	متوسط
31	تتوفر لدى الموظفين الجاهزية والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي.	2,43	1,111	متوسط
	الإجمالي	2,962	0,569	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

أما فيما يتعلق بالمتغير التابع الرضا الوظيفي والذي يتكون من الفقرات 16 إلى 31 أي خمسة عشر فقرة، والجدول أعلاه يبين لنا بأن كل الفقرات التالية (18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 26، 27، 28، 29، 30، 31) جاءت متوسطات الحسابية لها محصورة ما بين [2,33 – 2,66] أي أن الأهمية النسبية لها متوسطة، أما الفقرة رقم 25 والتي جاء متوسط

الحسابي لها (2,20) وبانحراف معياري (1,08) والتي مفادها: تتلاءم الأجور والمكافآت مع المهام الموكلة للموظفين، إلا أن آراء المستجوبين كانت متوسطة الأهمية لهذه الفقرة، فحين الفقرة رقم 17 والتي كان متوسط الحسابي لها يساوي (3,89) بانحراف معياري (0,67) مما يدل بأن آراء المستجوبين كان متفقة حول هذه الفقرة التي مفادها يسود الاحترام والتعاون في العمل بين الموظفين؛ والتي تدل على المستوى الأهمية النسبية مرتفعة، بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المحور يساوي (2,96) وبانحراف معياري (0,569)؛ مما يدل على أن مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر الأفراد المستجوبين كان متوسط الأهمية النسبية بجامعة البليدة 2.

### 3.3 نتائج اختبار الفرضيات:

1.3.3 اختبار الفرضية الرئيسية: يهدف الباحث إلى اختبار الفرضية الرئيسية التي مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2، وهذا من خلال استخدام الانحدار المتعدد بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع الرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

البيانات	الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
أبعاد المتغير المستقل	0,702	0,493	18,213	0,000

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة ( $sig = 0,000$ ) وهي أقل من (0,05) مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي؛ حيث قيمة معامل الارتباط تساوي (0,702)، كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0,493$ ) والتي تعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما قيمته (49,3%) من الرضا الوظيفي، في حين تعود النسبة الباقية لمتغيرات أخرى. وعليه نحكم بقبول الفرضية الرئيسية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

2.3.3 اختبار الفرضية الفرعية الأولى: الجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي مفادها: وجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الأجهزة والوسائل بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

الجدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

البيانات	الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
الأجهزة والوسائل	0,556	0,309	34,898	0,000

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة ( $sig = 0,000$ ) وهي أقل من (0,05) مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين بعد الأجهزة والوسائل بالرضا الوظيفي؛ حيث قيمة معامل الارتباط تساوي (0,556)، كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0,309$ ) والتي تعني أن الأجهزة والوسائل تفسر ما قيمته (30,9%) من الرضا الوظيفي، في حين تعود النسبة الباقية لمتغيرات أخرى. وعليه نحكم بقبول الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الأجهزة والوسائل بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

3.3.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية: وفيما يلي عرض لنتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين البرمجيات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

الجدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

البيانات	الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
البرمجيات	0,468	0,219	21,887	0,000

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة ( $sig = 0,000$ ) وهي أقل من ( $0,05$ ) مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين بعد البعد الثاني وهو البرمجيات بالرضا الوظيفي؛ حيث قيمة معامل الارتباط تساوي ( $0,468$ )، كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0,219$ ) والتي تعني أن البرمجيات تفسر ما قيمته ( $21,9\%$ ) من الرضا الوظيفي، في حين تعود النسبة الباقية لمتغيرات أخرى. وعليه نحكم بقبول الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين البرمجيات والرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

4.3.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يشير الجدول أدناه إلى نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الشبكات والبيانات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البيانات	الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
الشبكات والبيانات	0,567	0,321	36,931	0,000

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة ( $sig = 0,000$ ) وهي أقل من ( $0,05$ ) مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين بعد الشبكات والبيانات بالرضا الوظيفي؛ حيث قيمة معامل الارتباط تساوي ( $0,567$ )، كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0,321$ ) والتي تعني أن الشبكات والبيانات تفسر ما قيمته ( $32,1\%$ ) من الرضا الوظيفي، في حين تعود النسبة الباقية لمتغيرات أخرى. وعليه نحكم بقبول الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الشبكات والبيانات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

5.3.3 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: أما الجدول أدناه يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التحكم في استخدام الرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية.

الجدول رقم (13): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

البيانات	الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
التحكم في استخدام	0,553	0,306	34,444	0,000

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة ( $sig = 0,000$ ) وهي أقل من ( $0,05$ ) مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية متوسطة بين بعد التحكم في استخدام الرضا الوظيفي؛

حيث قيمة معامل الارتباط تساوي (0,553)، كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0,306$ ) والتي تعني أن التحكم في استخدام تفسر ما قيمته (30,6%) من الرضا الوظيفي، في حين تعود النسبة الباقية لمتغيرات أخرى.

وعليه نحكم بقبول الفرضية الفرعية الرابعة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التحكم في استخدام بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2.

#### 4. الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة التي حاولنا فيها معرفة علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي، وهذا بإسقاط الجانب النظري على حالة جامعة البليدة 2 لونييسي علي، ومن وجهة نظر الهيئة الإدارية، فقد توصلنا إلى وجود علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي، كما تم التوصل إلى جملة من النتائج النظرية والتطبيقية والتي نوجزها على النحو الآتي:

#### 1.4 نتائج الدراسة:

- من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى جملة من النتائج التي نعرضها على النحو التالي:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؛
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الأجهزة والوسائل بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؛
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين البعد الثاني البرمجيات والرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؛
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الشبكات والبيانات بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؛
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التحكم في استخدام بالرضا الوظيفي لدى الهيئة الإدارية بجامعة البليدة 2؛
  - إن مستوى تبني وامتلاك واقتناء جامعة البليدة 2 للأجهزة والوسائل الاعلام الآلي وموافقتها مع احتياجات مختلف الوظائف؛ وصيانتها بصفة دورية ومستمرة كان بالمستوى المتوسط؛
  - وحسب آراء الأفراد المستجوبين فإن مستوى امتلاك واقتناء جامعة البليدة 2 للبرمجيات واعتمادها على المتخصصين كان بالمستوى الأهمية النسبية متوسطة؛
  - أما بالنسبة لمدى استخدام شبكات الاتصال وسرعة التدفق؛ بالإضافة إلى وجود قاعدة البيانات بجامعة البليدة 2 فإن آراء المستجوبين كانت متوسطة الأهمية النسبية لهذا البعد؛
  - فحين كانت آراء المستجوبين حول مدى التحكم في استخدام أجهزة الاعلام الآلي ووسائل الاتصال والتحكم في البرمجيات من طرف الموظفين بجامعة البليدة 2 كانت الأهمية النسبية لهذا البعد متوسطة؛
  - أما بالنسبة لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة البليدة 2 وحسب آراء المستجوبين فكان مستوى الرضا لديهم متوسط؛
  - أظهرت الدراسة بأنه يسود الاحترام والتعاون في العمل بين الموظفين بجامعة البليدة 2 وهذا حسب آراء الأفراد المستجوبين؛
  - كما أظهرت الدراسة على عدم تلاءم الأجور والمكافآت مع المهام الموكلة للموظفين بجامعة البليدة 2.

## 2.4 التوصيات:

- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث المسؤولين والإدارة بجامعة البليدة 2 بالآتي:
- ضرورة اقتناء أجهزة الأعلام الآلي بما يتوافق واحتياجات مختلف الوظائف؛ والحرص على صيانتها بصفة دورية ومستمرة؛
  - كذلك العمل على توفير برمجيات لحماية البيانات وسريتها؛ بالإضافة إلى العمل على التكوين للموظفين في هذا المجال؛
  - العمل على دعم شبكات الاتصال وتوفير الانترنت بشكل دائم وبجودة عالية وفي مختلف الكليات والأقسام والمكاتب؛
  - عمل على تفعيل موقع الجامعة والكليات بمختلف المعلومات والمستجدات التي تخدم المجتمع والأستاذ والطالب والموظفين؛
  - بالإضافة إلى ضرورة العمل على تحفيز الموظفين قصد التحكم الجيد في البرمجيات ووسائل الاتصال والأعلام الآلي... الخ؛
  - ضرورة التعامل الإدارة من رؤساء الأقسام والعمداء والمسؤولين بعدالة في تعاملهم مع مختلف الموظفين دون استثناء؛ بالإضافة إلى العدالة والشفافية في عملية تقييم أدائهم وترقيتهم؛
  - ضرورة الاهتمام بالظروف المادية لبيئة العمل من خلال توفير الإضاءة والتهوية وتوفير مختلف متطلبات العمل؛
  - بالإضافة إلى ضرورة إشراك الموظفين في عملية صنع القرارات الإدارية وهذا في حدود صلاحياتهم وعملهم.

## 6. الهوامش والإحالات:

- <sup>1</sup> - بن ميري مصطفى و فلاق علي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة مجتمع - تربية - عمل، المجلد 5، العدد 1، جامعة تيزي وزو، الجزائر، جوان 2020، ص 39.
- <sup>2</sup> - علي عبدالوهاب هادي العرداوي، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في تدريس التاريخ، مجلة دراسات تربوية، المجلد 9، العدد 33، وزارة التربية، العراق، 2016، ص 286.
- <sup>3</sup> - ماجد إبراهيم حمادي و عامر علي حمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في جودة خدمة قطاع السياحة والفندقة - دراسة تحليلية في مجموعة فنادق مختارة في العاصمة العراقية بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 13، العدد 45، جامعة بغداد، العراق، 2018، ص ص 143-144.
- <sup>4</sup> - كامل جسام محمد و جازم علي مطير، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع مستوى كفاءة الموظفين في الهيئة العامة لصيانة مشاريع الري والبنزل، مجلة إشراقات تنموية، المجلد 6، العدد 26، مؤسسة العراقية للثقافة والتنمية، العراق، 2021، ص 219.
- <sup>5</sup> - Brikend AZIRI, **JOB SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW**, MANAGEMENT RESEARCH AND PRACTICE, VOL. 3 ISSUE 4, BUCHAREST UNIVERSITY OF ECONOMIC STUDIES, Romania, 2011, p 77.
- <sup>6</sup> - Purwani Puji Utami and others, **Job Satisfaction And Work Productivity: An Empirical Approach**, A multifaceted review journal in the field of pharmacy, Vol 11, Issue 12, Universitas Airlangga, Selangor Malaysia, December 2020, p 1245.
- <sup>7</sup> - Badreya Al Jenaibi, **Job Satisfaction: Comparisons Among Diverse Public Organizations in the UAE**, MANAGEMENT SCIENCE AND ENGINEERING, Vol 4, No 3, canada, 2010, p 61.
- <sup>8</sup> - منال البرودي أحمد، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015، ص 43-45.
- <sup>9</sup> - سيف الدين عماد أحمد وعلاء حسين علوان، العلاقة بين زيادة الرواتب والأجور والرضا الوظيفي للموظفين - دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، المجلد 16، العدد 68، الجامعة المستنصرية، العراق، 2019، ص ص 27-28.
- <sup>10</sup> - R. Naga Bhavya Sree & R. Satyavathi, **Employee Job Satisfaction**, International Journal of Engineering and Management Research, Volume 7, Issue 5, New Delhi, October 2017, p 86.