



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

دور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي

"دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الحروش -سكيكدة-"

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبة: سراج أحلام

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
فيلالي برزوق	أستاذ مساعد "أ"	20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
عماري سمير	أستاذ محاضر "أ"	20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا
سلطان كريمة	أستاذ محاضر "أ"	20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شُكْرُكُمْ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه

أجمعين... أما بعد

إن من دواعي دوام النعمة شكرانها، وقد أنعم الله تعالى علينا بما يسدي إلينا ما بوسعنا من التوجيه والتصويب.

عبر رحلة إنجاز هذه الدراسة، وكل هدف نشد إليه الرجال نجد دائما قائدا يرشد القافلة إلى سديد الرأي وليس هناك أروع من أن يكون هذا القائد أستاذا استغرق لحظاته ثمينة من وقته وأمدني بحصارة فكره وكان لي نعم العون والمستشار.

فكلمة ثناء وتقدير بكل ما تتضمنه الكلمة من معنى إلى الدكتور الفاضل: **عمار بن سمير** الذي أخرج هذا العمل إلى الحياة ورعاه إلى أن أوصله إلى مراحله الأخيرة.

أشكره على توجيهاته القيمة وملاحظاته الثاقبة وتدقيقاتها المنهجية، وهذا برغم التزاماته ومسؤولياته، فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتوجو بالشكر الجزيل إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تشريفهم و تقييمهم لهذه الدراسة ولا يفوتني كذلك أن أتوجو بالشكر والعرفان إلى كل من ساعدني في إنجاز وإعداد هذا العمل

وأشكر كل من دعمني وقدم لي يد المساعدة لإتمام هذا العمل

المتواضع من قريب أو بعيد.

شكرا لكم.

الإهداء

أؤمن بمقولة لكل بداية نهاية وها أنا أرى رحلتي الجامعية قد شارفت على الانتهاء بالفعل، من بعد تعب ومشقة لوقت طويل، وها أنا اليوم أتم بحمد تخرجي بكل ما لدي من همة ونشاط وبداخلي كل التقدير والامتنان لكل شخص كان له الفضل في مسيرتي
وقدم لي المساعدة ولو باليسير.

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، ما كنت لأفعل هذا لولا فضل الله في الحمد لله على البدء والختم بقوله تعالى:
"وَأَخْرَجَ مَوَاهِمَ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"
...أهدي هذا النجاح

إلى رمز الرجولة والتضحية، إلى من كلفه الله بالمهابة والوقار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار،
أبي الغالي.

إلى نبع الحنان، إلى بسملة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعاءها سر نجاحي وحنانها بسم جرحي، إلى
أمي الحبيبة أدمو الله أن يطيل عمرها.

إلى شريك حياتي وعززي وامتزازي، إلى من أراه خالدا وسط قلبه وصدري، إلى رفيق الدرب وصديق
الأيام وحبيبي وزوجي.

أدعوا الله أن تمتد بيننا الأيام السعيدة وأن يبقيك لي عمرا وحبا وقربا لا يعرفه البعد.



الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي لدى منظمة اتصالات الجزائر، وهذا من خلال التعرف على واقع القدرات التكنولوجية بمؤسسة اتصالات الجزائر، وأيضا التعرف على مدى اهتمام المؤسسة بتحقيق النجاح التنظيمي، كما تهدف الى معرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة أبعاد القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

ومن أجل تحقيق الأهداف استخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، حيث شملت عينة البحث 40 عامل بالمنظمة بمختلف المستويات الوظيفية، وقد تم استخدام أداة الاستبيان والقيام بالمعالجة الاحصائية عن طريق برنامج spss النسخة 26 لتحليل البيانات.

ومن النتائج المستخلصة مايلي:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد القدرات التكنولوجية على النجاح التنظيمي للمنظمة.
 - بالرغم من وجود علاقة بين أبعاد القدرات التكنولوجية ومحور النجاح التنظيمي إلا أنه يوجد بعد واحد له تأثير جوهري (قدرات الشبكات) على النجاح التنظيمي وهذا راجع إلى ارتباطها القوي فيما بينها.
 - ان القدرات التكنولوجية تعتبر القاعدة الاساسية لبناء أي المنظمة قوية قادرة على تحقيق النجاح التنظيمي من خلال اعتبارها المعيار الاساسي الذي يعبر عنه.
 - اشارت نتائج التحليل الاحصائي بوجود تأثيرات معنوية للقدرات التكنولوجية على النجاح التنظيمي.
- الكلمات المفتاحية:** القدرات التكنولوجية، النجاح التنظيمي، اتصالات الجزائر

Abstract :

This study aims to know the role of technological capabilities in achieving organizational success in the Algeria Telecom Organization, and this is through identifying the reality of the technological capabilities in the Algeria Telecom Organization, and also identifying the extent of the organization's interest in achieving organizational success. It also aims to know the extent of the existence of a statistically significant relationship that stands out The contribution of technological capabilities dimensions to achieving the organizational success of the Algeria Telecom Corporation.

In order to achieve the objectives, the descriptive approach was used in the theoretical aspect, and the analytical approach in the applied aspect. The research sample included 40 workers in the organization at various job levels. The questionnaire tool was used and statistical processing was carried out using the SPSS program, version 26, to analyze the data.

Among the results extracted are the following:

- There is a statistically significant effect of the dimensions of technological capabilities on the organizational success of the organization.
- Although there is a relationship between the dimensions of technological capabilities and the focus of organizational success, there is one dimension that has a fundamental impact (network capabilities) on organizational success, and this is due to their strong connection between them.
- Technological capabilities are considered the basic basis for building any strong organization capable of achieving organizational success by considering it the basic criterion that expresses it.
- The results of the statistical analysis indicated that there are significant effects of technological capabilities on organizational success.

Keywords: technological capabilities, organizational success, Algeria Telecom

الفهرس

الصفحة	الموضوع
I	الشكر
II	الاهداء
III	الملخص
VI	الفهرس
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
8	تمهيد
16-9	المبحث الأول: ماهية القدرات التكنولوجية
9	المطلب الأول: مفهوم القدرات التكنولوجية
11-10	المطلب الثاني: أهمية وأهداف القدرات التكنولوجية
14-12	المطلب الثالث: أبعاد القدرات التكنولوجية
16-15	المطلب الرابع: مضمون ومتطلبات القدرات التكنولوجية
20-17	المبحث الثاني: ماهية النجاح التنظيمي
17	المطلب الأول: مفهوم النجاح التنظيمي
18	المطلب الثاني: أهمية النجاح التنظيمي
20-19	المطلب الثالث: أبعاد النجاح التنظيمي
25-21	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الأدبيات السابقة)
23 -12	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
24	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

25-24	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
28	تمهيد
35-29	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
30-29	المطلب الأول: لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر
35-31	المطلب الثاني: خطوات وإجراءات الدراسة الميدانية
63-36	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
43-36	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المعتمدة
56-44	المطلب الثاني: تحليل الخصائص الديمغرافية وبيانات الدراسة
62-57	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض نتائجها
63	خلاصة الفصل
66-65	الخاتمة
71-68	قائمة المراجع
93-73	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
32	توزيع الاستبيان	1
34	جدول توزيع مقياس ليكرث الخماسي	2
35	جدول يبين فئات مقياس ليكرث ودلالاتها	3
37	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي -Kolmogorov Smirnov	4
38	جدول يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد قدرات البحث والتطوير التكنولوجي والدرجة الكلية للبعد.	5
39	جدول يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد قدرات الشبكات والدرجة الكلية للبعد	6
40	جدول يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد قدرات الإتصال والدرجة الكلية للبعد.	7
41	جدول يوضح درجة الارتباط بين عبارات محور النجاح التنظيمي والدرجة الكلية للمحور	8
43	جدول يبين اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان	9
44	جدول يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	10
45	جدول يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	11
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	12
47	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	13
49	جدول يبين استجابات أفراد العينة لبعد قدرات البحث والتطوير التكنولوجي	14
51	جدول يبين استجابات أفراد العينة لبعد قدرات الشبكات	15

52	جدول يبين استجابات أفراد العينة لبعد قدرات الإتصال	16
53	جدول يبين استجابات أفراد العينة لمحور النجاح التنظيمي	17
54	جدول بين معامل الارتباط بين محوري القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي	18
57	جدول بين معامل الارتباط بين بعد قدرات البحث والتطوير ومحور النجاح التنظيمي	19
58	جدول بين معامل الارتباط بين بعد قدرات الشبكات ومحور النجاح التنظيمي	20
59	جدول بين معامل الارتباط بين بعد قدرات الاتصال ومحور النجاح التنظيمي	21
60	اختبار تأثير أبعاد القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي في المؤسسة	22

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
32	رسم توضيحي لمتغيرات الدراسة	1
44	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	2
45	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	3
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	4
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	5

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
76-73	استمارة الاستبيان	1
93-77	مخرجات برنامج SPSS	2

مقدمة

توطئة

يشهد العالم تطورا مستمرا في كافة المجالات وان التطور الحاصل على صعيد القدرات التكنولوجية التي تسعى الشركات دائما الى احتوائها من اجل تحقيق النجاح التنظيمي الذي يمكنها من التفوق على المؤسسات العاملة في نفس القطاع لاسيما تلك المؤسسات التي تعمل على مستوى تقديم الخدمات، وتأتي هذه الدراسة من اجر معرفة تحقيق القدرات التكنولوجية للنجاح التنظيمي للمؤسسة لاسيما اننا نعيش في عصر يتميز بالتطور المتسارع في كل المجالات، اذ تصدرت التكنولوجيا اليوم مركزا مهما في جميع النواحي.

وأكدت الدراسات السابقة على ضرورة بحث موضوع القدرات التكنولوجية نظرا لاهميتها في عالم التطور المتسارع، وان ارتباط النجاح التنظيمي بالقدرات التكنولوجية يبدو واضحا جدا.

أولاً: مشكلة الدراسة

على ضوء هذا الحديث نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة أبعاد القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

ثانياً: الأسئلة الفرعية

ينقسم التساؤل الرئيسي الى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة قدرات البحث والتطوير في تحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة قدرات الشبكات في تحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة قدرات الاتصال في تحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

ثالثا: الفرضيات

استنادا على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية، والتي سنقوم باختبارها للوصول الى نتائج من اجل حل جزء من مشكلة الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات التكنولوجية وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة .

الفرضيات الفرعية

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) تبرز مساهمة قدرات البحث والتطوير في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة.

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) تبرز مساهمة قدرات الشبكات في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة.

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) تبرز مساهمة قدرات الاتصال في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات، قدرات الاتصال) في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

رابعا: أهمية البحث

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية متغيراته وابعاده الفكرية واثرها في تشجيع المنظمات على تطوير وتحسين دائم على مستوى خدماتها من خلال الدور الذي تلعبه القدرات التكنولوجية من اجل تلبية متطلبات الزبائن وتعزيز ثقتهم ، فضلا عن الدور الذي تلعبه جودة المنتج في تحقيق هدف المنظمة ومن هذا المنطلق نجد المتغيرات الرئيسية في الدراسة والمتمثلة بالقدرات التكنولوجية ، والنجاح التنظيمي قد نالت اهتمام المنظمة بوصفها الادوات والوسائل والاهداف التي تمكنها من

تحسين ادائها ، وتعزيز من قدرتها على مواكبة التغيرات المستمرة في بيئة الاعمال فضلا عن مواكبة المتطلبات المتجددة لحاجات المستهلك وعرى هذا الاساس تكتسب الدراسة الحالية اهمية فريدة من خلال جمعه للمتغيرين والاستفادة منها في الوصول الى اهداف استراتيجية مهمة تتضمن تحقيق اعلى قيمة للجودة مقارنة بالمنافسين.

خامسا: أهداف البحث

تهدف الدراسة الحالية الى تبيان دور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر سكيكدة، وهذا من خلال:

- الاطلاع على مستجدات الموضوع، ومحاولة الوصول الى أخذ صورة معمقة لمتغيرات الدراسة، خصوصا القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي.
- التعرف على واقع القدرات التكنولوجية بمؤسسة اتصالات الجزائر
- التعرف على مدى اهتمام المؤسسة بتحقيق النجاح التنظيمي.
- التعرف على مدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة أبعاد القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- تقديم جملة من الاقتراحات والتي من شأنها المساهمة في تفعيل دور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

سادسا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

ان عملية اختيار البحث الجاد والدراسة العلمية لهذا الموضوع راجع الى أسباب عدة أسباب نوضحها كالتالي:

- التعرف على واقع تسيير المؤسسات من خلال المفاهيم المتعلقة بالموضوع المدروس.
- أهمية القدرات التكنولوجية واستخدامها في مختلف المؤسسات، نظرا لمساهمتها افعالة في تحقيق النجاح التنظيمي حيث اصبح استخدامها وتأثيرها الشغل الشاغل للمسؤولين في هذا المجال.
- إعطاء نظرة عن تطبيقات القدرات التكنولوجية في احدى المؤسسات الخدمتية الجزائرية الا وهي مؤسسة اتصالات الجزائر.

– الإحاطة والالمام بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية في ما يتعلق بدور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي.

سابعا: حدود الدراسة

تضمنت هذه الدراسة جميع الجوانب المتعلقة بالموضوع من خلال الاهتمام بالمحاور المرتبطة بدراسة العلاقة بين القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي.

– **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة وتوزيع الاستبانات واستلامها من تاريخ 21 ماي الى 25 ماي 2024، إذا كانت هذه الفترة كافية لعملية توزيع الاستبانات وجمعها من افراد العينة المدروسة.

– **الحدود المكانية:** لقد تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر لتكون مجالا للدراسة لأنها رائدة في الاتصالات السلكية واللاسلكية وكذلك أنها تعتبر من المنظمات عالية التكنولوجيا.

– **الحدود البشرية:** يعتبر المجال البشري هو المجتمع الأصلي للدراسة، ففي دراستنا يتمثل في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر –ولاية سكيكدة-، اذ شملت الدراسة عينة قدرها 40 مفردة بمختلف المصالح والأقسام.

– **الحدود الموضوعية:** تميز النموذج العام للدراسة بالاتساع، حيث أن كل متغير من متغيري الدراسة يتطلب دراسات خاصة به، كما أن جمع كل من هذين المتغيرين فيما بينهما يزيد من صعوبة الالمام بكل جزئيات الدراسة ناهيك عن دراسة طبيعة العلاقة فيما بينها .

كما نجد في كثير من الأدبيات تداخلا بين مفهومي النجاح التنظيمي، وبين القدرات التكنولوجية. وعليه فقد حاولنا اقتراح إطار نظري متكامل يميز بين هذه المفاهيم ويشير إلى طبيعة العلاقات فيما بين البناءات الجزئية المكونة للنموذج العام للدراسة.

ثامنا: هيكله الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها، وكذلك معرفة مدى صحة أو خطأ الفرضيات التي انطلقنا منها، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين بدءًا بالمقدمة ووصولاً إلى الخاتمة العامة:

وفي هذا الصدد يتم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للقدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي في منظمات الأعمال من خلال ثلاثة مباحث؛ يتناول المبحث الأول ماهية القدرات التكنولوجية وذلك بتحديد مفهوم القدرات التكنولوجية وأهميتها وأهدافها وابعادها ومتطلباتها.

وفي ما يتعلق بالمبحث الثاني فقد تم تخصيص للحديث عن سيورة النجاح التنظيمي في منظمات الأعمال مفهومه، أهميته وأبعاده .

أما المبحث الثالث فسنتناول فيه الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)، وقسم إلى ثلاثة مطالب ، يتضمن المطلب الأول الدراسات باللغة العربية الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الكفاءات والنجاح التنظيمي. وسنتناول في المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية. وفيما يخص المبحث الثالث تم تخصيصه لموقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة حيث يتم التعليق على الدراسات السابقة وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

ولتدعيم مفاهيمنا النظرية المدروسة والخاصة بالقدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي أسقطنا هذه المفاهيم ميدانيا لمعرفة واقع القدرات التكنولوجية وكيفية سيرورتها من خلال منظمة اتصالات الجزائر، وعلى هذا تم تخصيص الفصل الثاني للدراسة الميدانية، حيث سنتناول المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة، بإبراز منهج ومجالات الدراسة، أدوات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة.

وخصص المبحث الثاني إلى تحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات. وسنتطرق في المبحث الثالث إلى تفسير نتائج الدراسة، وفي الأخير سيتم عرض الخاتمة والنتائج، وأيضا الاقتراحات والآفاق.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

كان للضغوط التنافسية وتغير اتجاهات المستفيدين نتائج بالغة الأثر في صناعات الخدمة، فقد تحولت الكثير من منظماتها الى واحدة من ألمع المؤسسات بعد ايمانها بفلسفة عمل تركز على امتلاكها القدرات التكنولوجية، في اطار سعيها لتحقيق ميزات فريدة لقاعدة المستفيدين من خدماتها، والمحافظة على قدراتها التنافسية في سوق متسارع الوتيرة في مجال الابتكارات التكنولوجية، وهذا ما زاد من أهمية القدرات التكنولوجية الذي تعول عليه تلك المنظمات في انتاج الخدمة وتقديمها، وصولا لتحقيق النجاح على المدى البعيد.

وعليه تم تقسيم الفصل الحالي الى أربع نقاط رئيسية متمثلة: القدرات التكنولوجية، والنجاح التنظيمي، والدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية القدرات التكنولوجية

تعتبر القدرات التكنولوجية احدى القدرات الأساسية لأغلب المنظمات في الوقت الحالي لما لها من دور في تطوير قدرات المنظمة وأداء مهامها والوصول الى أهدافها المسطرة وتقديم قيمة إضافية لزيائنها.

المطلب الأول: مفهوم القدرات التكنولوجية

بدأ مصطلح التكنولوجيا يحظى باهتمام خاص منذ أوائل الستينات من القرن العشرين، بعد ان أضحت التكنولوجيا مثار اهتمام المنظمات، وقد تعددت تصنيفات الكتاب والباحثين.

فقد عرفها Glykeria etal أنها: "المعرفة والمهارات المطلوبة لتحديد وتقدير واستخدام تقنيات مناسبة ذات الصلة بالصناعات التقليدية لأغراض مرافق الإنتاج الجديدة و عمليات الانتاج وتنظيم التكاليف اللازمة لتحديد إمكانات التطوير المستمر والابتكار في هذه التقنيات وتقنيات المنتجات وانها ترسخ البحث والتطوير والانشطة وتنفيذ المزيد من الأنشطة التكنولوجية الأساسية".¹

وفي تعريف آخر نرى أنها "هي مجمل العناصر التكنولوجية التي تمتلكها المنظمة والتي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية وتعزيز مستويات الأداء".²

كما تعني " ان المنظمات تمتلك الكفاءات التقنية والعلمية اللازمة لتصميم تقنيات وحلول وعمليات ومنتجات جديدة لتعزيز استمراريتهما على الامد الطويل".³

كما يمكننا القول أنها " عملية اكتساب المعرفة التقنية أو عملية التعلم التنظيمي او كالقدرة على إيجاد واستخدام التكنولوجيا لتأمين الميزة التنافسية والح ام عليها تعكس القدرات التكنولوجية

¹مهند جاسم مهدي المسعودي، تأثير القدرات التكنولوجية في تعزيز أنشطة التحسين المستمر للمنظمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2021، ص33

²العدوان، سامي يوسف، أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الخلية بالمملكة الأردنية الهاشمية، الأردن، 20156، ص24

³ Irene Helen , Siu Chow, "The mechanism underlying the empowering leadership-creativity relationship", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 39 Issue,2018, p : 278

قدرات الشركة على توظيف الموارد التقنية المختلفة وتنفيذ جميع الوظائف الفنية التي تنطوي عليها تشغيل وتحسين وتحديث المرافق الإنتاجية للشركة".¹

المطلب الثاني: أهمية وأهداف القدرات التكنولوجية

أولاً: أهمية القدرات التكنولوجية

تساهم القدرات التكنولوجية وبشكل مباشر في تعزيز قدرة المنظمة على تنفيذ مهامها بالشكل الناجح والسليم من خال استعمال التكنولوجيات الحديثة التي تمتلكها المنظمة، إذ يكون للقدرات التكنولوجية أهمية بالغة تساهم في تحقيق الأهداف المنظمة تكمن في منح الأفراد العاملين المهارات والمعرفة والخبرة مطلوبة لتشغيل الأنظمة الحديثة واحداث تغييرات تكنولوجية كبيرة، كما تعمل على منح المنظمات القدرة على إنشاء أو استيعاب المعرفة التكنولوجية الحديثة من خلال التفاعل مع البيئة وتراكم المهارات والمعارف التي اكتسبتها مسبقاً، ولها القدرة على إنشاء وإدارة التغييرات في التكنولوجيات المستخدمة في الإنتاج، والتركيز على تحسين أداء المهام وتحقيق إنتاجية أكبر للعاملين وبالتالي تحقيق أقصى قدر من الكفاءة.

كما تساهم في استثمار العوائد الاقتصادية الناشئة عن الأنشطة المختلف من خلال استعمال تكنولوجيات الإنتاج الحديثة لاستكشاف وتطوير منتجات جديدة عندما تعتقد المنظمة أن هناك سوق لمنتجاتها وعملياتها الجديدة.²

ويرى Guerra & Camargo بأن للقدرات التكنولوجية أهمية تمكن المنظمات من العمل في بفاعلية كبيرة بالرغم من إشداد المنافسة في عالم متقلب وسريع التغيير، حيث تتجلى هذه الأهمية في:³

– تمنح المنظمات القدرة على تقديم منتجات جديدة مع مرور الوقت.

¹مهند جاسم مهدي المسعودي، تأثير القدرات التكنولوجية في تعزيز أنشطة التحسين المستمر للمنظمة، مرجع سابق، ص34

²مهند جاسم المسعودي، تأثير القدرات التكنولوجية في تعزيز أنشطة التحسين المستمر للمنظمة-دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل النورة كربلاء المقدسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم إدارة الاعمال، اشراف صفاء عبد علي عبد الأمير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2021، ص34

³مهند جاسم المسعودي، تأثير القدرات التكنولوجية في تعزيز أنشطة التحسين المستمر للمنظمة، مرجع سابق، ص35

- تكوين استراتيجيات تنافسية تساهم في تحسين الأداء من خلال تحسين العلاقة بين الجودة والتكلفة والأداء.
- تفعيل دور التحالفات الاستراتيجية من أجل توليد شراكات ذات قيمة أعلى واكتساب المعرفة.
- تقوية العاقبة التفاعلية بين أداء المنظمة وحركة السوق، إلى جانب التأثير على الأداء المالي للمنظمة.
- تعزيز التعاون مع المنافسين والتشجيع على ابتكار منتجات جديدة تلبي حاجة السوق والزبائن.

ثانيا: أهداف القدرات التكنولوجية

- تساهم القدرات التكنولوجية في تعبئة الموارد العلمية والتكنولوجية المختلفة بشكل يمكن المنظمات من تطوير منتجاتها المبتكرة وعملياتها الإنتاجية بنجاح من خلا جملة من الأهداف تتمثل في:¹
- توليد بيئة تنافسية تمكن المنظمة من التفوق على مثيلاتها من المنظمات الأخرى من خلال تحقيق المزايا التنافسية وتحسين الأداء.
 - منح براءات الاختراع، وإنتاج المنتجات الجديدة وحل المشكلات المعقد من خلال الاعتماد على الاستراتيجيات المتعلقة باستراتيجية تحديد مصادر التكنولوجيا.
 - إنشاء وتشغيل واستيعاب ودعم وتوسيع نطاق القيم الجديدة للعمليات والمنتجات في بيئة التصنيع المتغيرة ديناميكيا.
 - إدارة الاستراتيجية التكنولوجية للمنظمة من خال تحديد وتنفيذ وصيانة وتحسين التعاون التكنولوجي بشكل فاعل وكفوء.
 - توليد حالة من التعاون بين الاستراتيجية التكنولوجية والقدرة الديناميكية للمنظمة، بشكل يمنحها قدر استراتيجية فاعلة لتحقيق ميزة تنافسية.

¹Ahmad, Norazwa, Othman, Siti & Lazim, Halim, A review of technological capability and performance relationship in manufacturing companies, International symposium on tecnology management and emerging technologies conference, 2014, p :27-29

المطلب الثالث: ابعاد القدرات التكنولوجية

تشمل القدرات التكنولوجية على ثلاثة ابعاد هي: ¹

أولاً: قدرات البحث والتطوير

هو أحد أنشطة المؤسسة التي من خلاله يتم اعتماد الوسائل والأساليب العلمية لنجاحها، حيث تهتم وظيفة البحث والتطوير في المؤسسة باكتشاف منتجات جديدة أو تطوير المنتجات الموجودة سابقاً، كذلك تطوير وإيجاد وسائل وأساليب جديدة إضافة الى تطوير نظم وقواعد جديدة، وهو نشاط مقترن بالابتكار وتزويد المعرفة وتحويل نتائج البحوث الى سلع أو خدمات أو معا، تطوير المنتجات والعمليات بالشكل الذي يحقق الميزة التنافسية لهذه المنشآت، يشتمل البحث والتطوير على ثلاث أنشطة هي:

1. قدرة البحوث الأساسية: تهتم هذه البحوث باكتساب المعرفة والاكتسابات العلمية الجديدة، فهي عملية بحث في الظواهر للوصول الى إضافة لمخزون المعرفة بدون التركيز على إمكانية تطبيق هذه النتائج او توظيفها لأهداف اقتصادية او تجارية محددة، تقترن هذه البحوث بعنصر التأكد في تحديد النتائج، كما يصعب تحديد المدة اللازمة لانجاز هذه البحوث.²

2. قدرة البحث التطبيقي: تسعى البحوث التطبيقية الى الاستفادة من النتائج التي يتم التوصل اليها في البحوث الأساسية، عن طريق اجراء عمليات الاختبار لتحويلها الى قيم مادية يمكن استخدامها في تطوير منتج جديد، تحسين المنتج، تطوير الأساليب الجديدة للإنتاج، تطوير مواد جديدة لاستخدامها في الإنتاج او رفع مستوى الإنتاجية، مع التركيز على الأهداف الاقتصادية والتجارية بوجه خاص.³

¹ Croteau, Anne Marie & Rymonde, Louis ; Performance Outcoms of strategic and IT Competencies Alignment, Journal of information technology ; Vol. 19, 2004, p :178-190

² محمد سعيد اوكيل، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص55

³ خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الاعمال، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن،

3. قدرة التطوير: عندما تقوم المنظمة ببناء قدراتها التكنولوجية، فإنها تستثمر موارد كبيرة في البحث والتطوير، الذي يتضمن (اكتشاف منتج جديد، وتراكم لمخزون المعرفة، وتدريب الكوادر الفنية)¹

ثانياً: قدرة الشبكات

هناك الكثير من التصنيفات نذكر منها تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي، التي بدورها تنقسم الى عدة أنواع نذكر منها مايلي:²

1. الشبكة المحلية **Local Area Network**: تقوم بربط أجهزة الكمبيوتر مع أجهزة أخرى في نطاق محلي، مثل نطاق جغرافي معين، أو أجهزة كمبيوتر في بناية مع بعضها البعض.
2. الشبكة الخطية **Bus Network**: هنا لا يوجد كمبيوتر مركزي للسيطرة على الشبكة، ولا يؤثر تعطل كمبيوتر في الشبكة على عملها، وهذا النوع يستخدم في الشبكات المحلية.
3. الشبكة الحلقية **Ring Network**: هنا لا يوجد كمبيوتر مركزي، وكل كمبيوتر له تطبيقاته المستقلة عن الكمبيوترات الأخرى، وفي حال تعطل الكمبيوترات الأخرى لا تتعطل هذه الشبكة.
4. الشبكة النجمية **Star network**: تتألف من كمبيوتر مركزي مرتبط مع عدد من أجهزة الكمبيوترات الأخرى من خلال محطات طرفية، بحيث تمر جميع المعلومات التي يتم تداولها عبر الكمبيوتر المركزي، أي انه هو الأساس في التحكم بعملية نقل البيانات.
5. الشبكات الواسعة **WAN**: يتم فيها ارسال المعلومات بين أجهزة الكمبيوتر المختلفة، في مناطق اتصال مختلفة، تقدم خدمات اتصال الكتروني بين أجهزة الكمبيوتر من خلال الكمبيوتر المركزي.
6. شبكة الانترنت: تعرف الانترنت على انها مجموعة من شبكات حواسيب على اختلاف أنواعها واحجامها، وشبكات الاتصالات ترتبط فيما بينهما لتقديم العديد من الخدمات والمعلومات، بين الافراد والجماعات تعتمد نظم تراسل عالمية عرفت بـ TCP/IP، تتكون من برمجيات لتشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بالانترنت تساعد على نقل وتبادل المعلومات.³

¹ Zhou, Kevin Zheng & Wu, Frang, Technological Capability, Strategic Flexibility, and product innovation, strategic management journal, Vol31, 2010, p :547-561

²سعد غالب، اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005، ص164

³حسن محمد العفسي ومها أحمد غنيم، وقائع المؤتمر العربي شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر، القاهرة، مصر، 1999، ص416

7. شبكة الانترنت: تعرف بأنها شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، لكنها لا تستخدم بروتوكولات الانترنت وكل ادواتها.¹

8. شبكة الاكسترانت: تعرف على انها نتائج تزواج كل من الانترنت والانترنت، فهي شبكة انترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركات اعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول الى بيانات المؤسسة، او على الأقل جزء منها، قد يكون هؤلاء الشركات موردين، موزعين، شركاء عملاء، او مراكز، بحيث تجمع بينهم شراكة عمل في مشروع واحد.

ثالثا: قدرات الاتصال

يمثل الاتصال بالنسبة للمنظمات العصب الرئيسي لتبادل المعلومات داخليا ويشكل حلقة وصل بينها وبين المحيط الخارجي مع زبائن او منظمات، لذلك تسعى المنظمات لاستغلال التكنولوجيا في عملية الاتصال.

1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال: هي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها ونتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها للأفراد والمجموعات.²

2. قدرات تكنولوجيا المعلومات: قدرة المنظمة على تشغيل شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالتوافق مع أنظمة الحاسوب لديها في دعم عملياتها واعمالها، تتمثل هذه القدرات في العناصر التالية:

- قدرة الأجهزة المادية.
- قدرة قواعد البيانات.
- قدرة البرمجيات.
- قدرات العنصر البشري.

¹سعد غالب ياسين، اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005، ص422

²محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص166

المطلب الرابع: مضمون ومتطلبات القدرات التكنولوجية

أولاً: مضمون القدرات التكنولوجية

يرى Croteau & Raymond أن القدرات التكنولوجية تتضمن "قدرات البحث والتطوير التكنولوجي، قدرات الشبكات، قدرات الاتصال". إذ أن قدرات البحث والتطوير التكنولوجي تتمثل بما تمتلكه المنظمة من تكنولوجيا ومهارات تقنية وبحثية في المجال التكنولوجي قادرة على توفير المعرفة والمعلومات في المجالات التي تختص بها. وهو كل ما يسهم في دعم توجه المنظمة الاستراتيجي من معلومات قادرة على رفع أدائها وذلك من خلال التقنيات الحديثة التي تمتلكها.

فيما تعني قدرات الشبكات بقدرة المنظمة في تطوير وتحسين العلاقات المتبادلة بين الأطراف الفاعلة المشتركة في العملية الاتصالية التفاعلية بالإضافة الى قوة الشبكة المنظمة او المؤسسة.

وأخيراً فإن قدرة الاتصال تعد مهمة وتقوم بدعم نظم تخطيط الموارد للمنظمات وإدارة الاعمال التكنولوجية المختلفة، ومثل هذه النظم تحتاج الى بنى تحتية تكنولوجية عالية المستوى قادرة على توفير التنسيق والتكامل (التواصل) بين مختلف وحدات الاعمال الوظيفية.¹

ثانياً: متطلبات القدرات التكنولوجية

تمتاز القدرات التكنولوجية بعدد من المتطلبات التي قد تكون العمود الفقري لنجاحها في أي منظمة سواء اكانت صناعية أم خدمية لما لها من دور بارز في تفعيل عملها بالشكل الصحيح، فقد أشار Bhatt & Grover الى أن متطلبات القدرات التكنولوجية تتمثل في:²

✓ **البنى التحتية** : يتم تعريف البنية التحتية للقدرات التكنولوجية على أنها مجموعة من المكونات التي تشكل أساس عمل التكنولوجيا في المنظمة والتي تضم نوعين من المكونات هي المادية كأجهزة الكمبيوتر والمعدات، وبرمجية كالبرامج والشبكات المختلفة، حيث يعتمد نجاح العمل في جميع أقسام المنظمة على البنية التحتية للقدرات التكنولوجية، إذ إن جميع الأجهزة والبرامج

¹ اوس بهجت رشيد الوندائي، اثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة- دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية-، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الاعمال، اشراف الدتور حميد شبيبي، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص23

² Bhatt, Ganesh D, Varun, Type of information technology capabilities and thier role in competitive advantage : An empirical study, Journal of management information systems, Vol 22, No 2, 2005, p :33

والشبكات والمرافق وما إلى ذلك من أجهزة ومعدات لازمة لتطوير أو اختبار أو تقديم أو مراقبة أو دعم القدرات التكنولوجية يندرج تحت مسمى البنية التحتية للقدرات التكنولوجية.

✓ **طبيعة المهام :** من الواجب على مديري المنظمات والعاملين الاستفادة من المهام التي تطلبها القدرات التكنولوجية، حيث إنهم ينشغلون في كثير من الأحيان بمسئوليات عديدة طوال عملهم، مما يستلزم توافر العديد من المهام التي تستوجب أتمتها ونشرها وتوفيرها، حيث تقتصر طبيعة مهام القدرات التكنولوجية على (المهام البرمجية، والمتطلبات المادية، إنشاء الحسابات، تنظيم العمل، تنمية مهارات العاملين).

✓ **مق.دار التعلم التنظيمي :** يحدث التعلم التنظيمي عندما تكتسب أي وحدة من وحدات المنظمة المعرفة بأنها مفيدة من الناحية النظرية للمنظمة، حيث يقتصر التعلم التنظيمي على الطريقة التي يتعلم بها الأفراد العمل، وكيف يتم تطوير وتحديث مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم بشكل يمكن استثمارها لصالح المنظمة وتحديد واختبار أي الإجراءات الإدارية التي تعمل على تحسين الفعالية التنظيمية، فهي عملية تقوم المنظمة من خلالها بتوسيع أعمالها وتطويرها وتمييزها من أجل زيادة القدرة على تحقيق مكاسب مادية ومركز تنافسي متميز عن طريق اعتمادها على قدراتها التكنولوجية ومعالجتها للمعلومات المتاحة.

المبحث الثاني: ماهية النجاح التنظيمي

ان جميع المنظمات على اختلاف أنواعها وأهدافها وأنشطتها تحتاج الى استعمال معايير للحكم على نجاح المنظمة، وانه لا يمكن تحديد معيار واحد فقط للحكم على نجاح المنظمة ولم يعد مقبولاً الاعتقاد بوجود معيار عالمي واحد للحكم على نجاح المنظمات.

المطلب الأول: مفهوم النجاح التنظيمي

كما هو الحال مع العديد من المفاهيم الأخرى لا يتفق جميع المؤلفين على تعريف واحد لمفهوم النجاح التنظيمي، لذا سنقدم بعض التعريفات للنجاح التنظيمي.

إن مفهوم النجاح التنظيمي يتمثل في قدرة منظمات الأعمال على استغلال طاقاتها الداخلية وتسخيرها لتحقيق أهدافها.

تعريف heerwagen :

النجاح التنظيمي هو القدرة على تحقيق وخلق اهداف المنظمة وكذلك استمرارها في المحافظة على التنافس من خلال الرؤية والأهداف والتخطيط و العمليات و التحسين المستمر و الثقافة العالية و القيادة الاستراتيجية.¹

تعريف الشماع وحمود:

النجاح التنظيمي هو مرحلة نوعية و جديدة في تطور تحديد توجه المنظمة لتحقيق أهدافها بدأ بمفهوم كفاءة المنظمة مروراً بمفهوم الفاعلية وصولاً الى نجاح المنظمة.

هو تلك النظرة الشمولية التي تحقق التلازم بين المعايير طويلة الأمد و قصيرة الأمد ، و بين المعايير الداخلية و الخارجية ، و بين معايير النتائج و العمليات و ربط ذلك بالرؤية الاستراتيجية التي تحقق توقعات جميع أصحاب المصلحة.²

¹ شعيب احمد عزيز ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، المجلد 11، العدد 2، 2021، ص 35

² زيد خوام محمود ، اليقظة الاستراتيجية و تأثيرها في النجاح التنظيمي ، بحث استطلاعي في شركة الفارس العامة ، وزارة الصناعة ، ص 12 ،

مما سبق نستنتج ان تعريف النجاح التنظيمي هو: استمرار في خلق المستقبل للمنظمة كما تراها لتوفير الاحتياجات المحتملة لعملائها ، واستثمار الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي و المساعدة في تحفيز أعضاء المنظمة على تحقيق الرؤية و الأهداف و تعزيز السلوكيات الأساسية اللازمة لنجاح المنظمة.

المطلب الثاني: أهمية النجاح التنظيمي

ان أهمية النجاح التنظيمي تتلخص فيما يلي:

- يمكن المنظمة من مواجهة التغيرات البيئية المفاجئة و الاحداث الطارئة المتعلقة بالجوانب المالية والمادية .
- ان النجاح التنظيمي يساهم في رفع الروح المعنوية لدى الموظفين ويوفر لهم الظروف التي تساعدهم على الابداع والتجديد والابتكار.
- يوفر سمعة جيدة لدى الأطراف الخارجية المتعاملة مع المنظمة.
- يساعد المنظمة على تحقيق الأهداف و الخطط الاستراتيجية الخاصة بالمنظمة على المدى القريب و البعيد.
- يساعد المنظمة على توفير احتياجاتها البشرية و المادية والمعنوية و المعلوماتية وفق ما تحتاجه
- إيجاد مناخ ملائم من الثقة و التعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال زيادة شكاوي الموظفين ضد المنظمة.
- رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار امكانياتهم وقدراتهم وبما يؤدي التقدم و التطور .
- تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج هذه العملية يمكن ان تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
- مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.¹

¹ياسين رشيد هاشم ، د .عبد الرزاق الشخلي ، دور الذكاء الاستراتيجي في النجاح التنظيمي ، بحث تحليلي في كليات جامعة الفلوجة ، مجلة 27، عدد125، 2021، ص27

المطلب الثالث: أبعاد النجاح التنظيمي

تعرف بانها تلك المقاييس التي تعتقد بانها تبين لنا اثر اعمالنا وهي قد تكون معايير كمية و ادراكية قابلة لقياس بطريقة معينة بحيث تعكس غرض ورسالة المنظمة.

1. الرؤية الاستراتيجية: هي التطلع المستقبلي الذي يحدد توجه ورغبة المنظمة في تحقيق النجاح التنظيمي المرغوب به مستقبلاً، وتوضح الرؤية الاستراتيجية ما يمكن ان تصبح عليه المنظمة، كما ينبغي ان تقدم صورة حقيقية وواقعية لما يمكن تحقيقه في المستقبل، وتهدف المنظمة من خلال صياغة رؤيتها الاستراتيجية الى تحقيق رسالتها وأهدافها.

2. النشاط العملي: يشير الى جميع النشاطات المقترنة بعملية تحويل الموارد الى سلع أو خدمات، فالعمليات لا تقتصر فقط على عملية الانتاج وانما تشمل مفهوم أوسع، إذ أحتل حقل إدارة العمليات أهمية بالغة كحقل معرفي وكميدان للعمل، لذلك يتم تحديد الاحتياجات اللازمة لإنجاز الأعمال والمدى الذي يجب ان تتجز به الأهداف.

3. القيادة والإدارة: تمثل القيادة العامل المهم والمؤثر في نجاح المنظمة، وتُعد بمثابة الرأس من الجسد للإدارة وبهذا فأن القيادة الناجحة تؤدي أداء متميز لإنجاز العمل، اما دور الإدارة يتمثل بالتركيز على إنجاز الأهداف التنظيمية من خلال الافراد وموارد المنظمة الأخرى، ويقع على عاتق الإدارة العليا أو المديرين التنفيذيين في المنظمة القيام بإعادة تنظيم جميع موارد المنظمة ومن ثم تقوية عوامل النجاح على المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة، لذلك فأن نجاح المنظمة يعتمد على وجود الإدارة الفعالة التي تستخدم الأساليب العلمية في صنع القرارات وفي أداء الوظائف الإدارية التي تسعى الى الابداع والتطوير والتكيف مع الظروف المختلفة.

4. التقييم والمراجعة: عملية جمع المعلومات عن الوضع الراهن والافصاح عن كافة الاحداث التي حصلت اثناء عملية التنفيذ في كل نشاط من أنشطة المنظمة الرئيسية والفرعية وما تم انجازه وما تبقى حتى الان، حيث يتم قياس الأداء الفعلي للأنشطة والعمليات المختلفة التي تم القيام بها أو التي ما زالت تتم أثناء مرحلة تنفيذ الاستراتيجية، ثم مقارنة نتائج الأداء الفعلي بالأهداف الاستراتيجية المحددة من قبل.

اما الأبعاد التي تم الاعتماد عليها في دراستنا هي:

البعد الأول: النمو

وفق هذا البعد تسعى المنظمة الى تخصيص الموارد اللازمة لدعم عمليات التوسع والنمو الخاصة بها، لضمان الحفاظ على حصتها السوقية وعدم التراجع مقارنة مع المنظمات المنافسة لها، بالشكل الذي يعزز قدرتها على تحقيق الأرباح اللازمة، لدعم المشاريع الاستثمارية الأخرى التي يمكن ان تتقدها مستقبلا.¹

البعد الثاني: البقاء

الذي يتمثل في قدرة المنظمة على ترسيخ جذورها في البيئة، التي تعمل ضمن حدودها من خلال تعزيز سمعتها السوقية، وتقوية علاقتها مع الأطراف ذات العلاقة بعملياتها لضمان تقديم الدعم من الكافي لها في أوقات الازمات، ومن ثم اختراق الصعاب لديمومة عملياتها، وبقاء أطول فترة ممكنة في العمل.²

¹ الكبيسي، صلاح الدين عواد وحسن، رنا فلاح، علاقة العوامل الحرجة لنقل المعرفة في فرص الجاح الاستراتيجي، بحث ميداني

في عدد من الكليات الاهلية في بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 24، العدد

103، 2018، ص 246

² Snider , Janne H. & Davies, Kevin J. Success Strategies for Small Financial Planning Firms , International Journal of Applied Management and Technology, Vol 17, No 1, 2018, 24

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

تعتبر الدراسات السابقة جزءا لا يتجزأ من خطة البحث العلمي، وذلك للأهمية البالغة التي تلعبها داخل هذا المجال من إكتساب معلومات، تجنب الأخطاء، تطوير الافكار... الخ، حيث أن الدراسات السابقة أصبحت تمثل للباحثين المصباح الذي ينير الطريق المظلم في شتى المجالات باعتبارها العنصر الأساسي الذي يسمح للباحثين بتحديد مشكلة دراسته والهدف منها وكيفية التعامل معها، فهي تعبر عن السند الذي تقوم عليه كل من الفرضيات وصولا الى صحة النتائج التي تم ابرازها من طرف الباحثين.

أن الدراسات السابقة تعتبر الركزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثان للوصول إلى مشكلة الدراسة وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية والنماذج العملية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف إلى الأساليب والإجراءات التي اتبعتها، والنتائج وأهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات.

لذلك سنتطرق الى الدراسات التي تم الاعتماد عليها في بحثنا:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

عرض اهم الدراسات السابقة العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، لأهميتها من حيث معرفة مجتمع البحث وعينة الدراسة، التزود بالمفاهيم والاصطلاحات، كذلك التأكد بعدم التطرق للمشكلة من نفس الزاوية.

1.دراسة دخينية عمر ورمضان سليمان (2022) بعنوان: أثر إدارة الكفاءات على النجاح التنظيمي في منظمات الأعمال.¹

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر إدارة الكفاءات على النجاح التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة حالة قسم الإنتاج للمديرية الجهوية لسوناتراك حاسي الرمل، وقد تم استخدام أداة الاستبيان و القيام بالمعالجة الاحصائية عن طريق برنامج spssالنسخة 24 لتحليل البيانات حيث شملت عينة البحث

¹دخينيسة عمر ورمضان سليمان ، أثر إدارة الكفاءات على النجاح التنظيمي في منظمات الأعمال، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسمعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر

30 عامل بالمنظمة بمختلف المستويات الوظيفية و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. خلصت نتيجة الدراسة الى وجود علاقة بين إدارة الكفاءات وتحقيق النجاح التنظيمي، و هناك ارتباط قوي بين المتغير المستقل إدارة الكفاءات و المتغير التابع تحقيق النجاح التنظيمي، وجاءت نسبة ارتباط إبعاد إدارة الكفاءات على النجاح التنظيمي متقاربة بين الكفاءة والفاعلية و الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى أن واقع تطبيق إدارة الكفاءات على النجاح التنظيمي في المنظمة محل الدراسة كان مقبولا بمستوى متوسط لكنه غير كافي.

2.دراسة: محمد حولي، مباركي صفاء، (2019) بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون.¹

تناولت هذه الدراسة الموضوع بالاشكالية التالية: كيف يتم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز جودة خدمة الزبون؟

هدفت الى تسليط الضوء فيما يتعلق بإدماج تكنولوجيا المعلومات باعتباره احد الدعائم الأساسية للمنظمات بصفة عامة والخدمية بصفة خاصة، وذلك من خلال ابراز الدور الفعال للخدمات وكيفية الارتقاء بجودتها/، على هذا الأساس تم اخذ عينة (غير احتمالية) من مستخدمي وزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بمنطقة عنابة، قوامها 47 مفردة من مجتمع الدراسة.

وللقيام بمتطلبات هذه الدراسة تم تصميم استبيان، اين يشمل المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اما المتغير التابع فيضم الابعاد المتعلقة بجودة خدمة الزبون . وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

– وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وابعاد جودة خدمة الزبون.

– وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على ابعاد جودة خدمة الزبون من وجهة نظر المبحوثين.

¹محمد حولي، مباركي صفاء، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 3، العدد 1، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2019

3.دراسة فاطمة الزهراء كراششة (2018) بعنوان: إدارة التميز كمدخل للنجاح التنظيمي
شهد العالم في أعقاب نهاية القرن العشرين العديد من التغيرات والتحولت التي مست جل نواحي ومستويات الحياة، كان للإدارة منها نصيب وافر تجلى فيما باتت تعيشه المنظمات من تحديات ورهانات عجزت أساليبها التسييرية التقليدية عن مواجهتها. الأمر الذي كان محفزا لظهور أساليب تسييرية جديدة، فظهرت نتاج ذلك إدارة التميز كفلسفة إدارية حديثة أضحت لها مكانتها المرموقة في الفكر الإداري، لما لها من قدرة على مواكبة التطورات الحاصلة من جهة وتحسين المنظمات ضد تهديدات بيئتها الفائقة التنافسية والمتسمة بالتغير المتسارع وذلك بتزويدها بسبل استغلال الفرص الحاسمة لتحقيق ترتيبات تنافسية تعزز فرص نجاحها التنظيمي.¹

4.دراسة رافد فاضل مراد (2017)، بعنوان: اثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات.²

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات في المعمل الألبسة الجاهزة في النجف الاشرف، ومن اجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث بتصميم استمارة الاستبانة والتي اشتملت على 52 فقرة، من اجل جمع المعلومات اللازمة عن عينة الدراسة المكونة من 122 مفردة وزعت على كافة المهندسين والفنيين العاملين في الأقسام ذات العلاقة بموضوع الدراسة كقسم التكنولوجيا وقسم الجودة وقسم العلاقات...

وبعد اجراء التحليل للدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها:

– وجود اثر ذو دلالة إحصائية بمستوى معنوية 0.01 للقدرات التكنولوجية بجميع ابعادها على جودة المنتجات، في المعمل المبحوث.

¹موقع الكتروني على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/65239> on line , consulté le 10/06/2024.

²رافد فاضل مراد، اثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة كربلاء، العراق،

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

دراسة (2008) Isob, Etal بعنوان: **Technological capabilities and firm performance¹**

هدفت هذه الدراسة الى معرفة ماهية العلاقة بين القدرات التكنولوجية وأداء الشركات، وقد اشتملت الدراسة على 302 شركة صناعية متوسطة وصغيرة في اليابان كعينة للدراسة، واستنتجت الدراسة ان القدرات التكنولوجية ترتبط ارتباطا مباشرا بأداء الشركات، اضافة الى ذلك العوامل الخارجية والداخلية ، كالتعاون الداخلي وحجم الشركات والتي ترتبط ارتباطا إيجابيا بقدرات الشركة التكنولوجية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

في هذا المطلب سنتطرق الى اظهار واقع الدراسات السابقة ومحاولة اسقاط اهم النقاط المشتركة والمختلفة مع الدراسة الحالية.

أولاً: أوجه التشابه

تتشابه الدراسة الحالية والدراسات السابقة في عدة أوجه تتمثل في:

- تناولت بعض الدراسات السابقة دور القدرات التكنولوجية بأبعادها الثلاثة (البحث والتطوير، قدرات الشبكات، قدرات الاتصال)
- تطرقت الدراسات السابقة الى ابعاد النجاح التنظيمي من حيث البقاء والنمو.
- معظم الدراسات السابقة التي درست القدرات التكنولوجية تطرقت الى مساهمة بعض قدرات البحث والتطوير في مختلف المجالات.

¹ Isobe, Etal, **Technological capabilities and firm performance** , the case of small manufacturing firms in japan. T Isobe, S Makino, DB Montgomery- Asia Pacific journal of management, 2008.

ثانيا: أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة أوجه تتمثل في:

– وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، بينما اسقطنا دراستنا الحالية على مؤسسة اتصالات الجزائر

– اختلاف في متغيرات الدراسة وخاصة المتغير التابع وهو النجاح التنظيمي.

ثالثا: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

انطلاقا من الدراسات السابق ذكرها، نجد بأن ما يميز دراستنا، هو أنها تناولت **فجوة معرفية** جديرة بالدراسة، كونها تربط بين متغيرين ، حيث أن كل متغير يتميز عن بقية الدراسات على النحو الآتي:

أ- **من حيث عنوان البحث** : لم تتناول إي من الدراسات العربية السابقة موضوع القدرات التكنولوجية مرتبطا مع النجاح التنظيمي حيث لم نجد على أي بحث يتناول كلا المتغيرين مما ولد لدينا دافعا اتجاه عنوان الدراسة الحالية.

ب- **من حيث أبعاد الدراسة الحالية** : بالنسبة للقدرات التكنولوجية ، فهي تعتبر بديلا لما هو موجود في الدراسات السابقة التي انحصرت عند قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات وقدرات الاتصال.

ث- **بالنسبة لنجاح التنظيمي** : حيث إن ربط النجاح التنظيمي ببعد النمو و بعد البقاء مع أبعاد القدرات التكنولوجية يمهد لدراسات في هذا المجال.

ج - **من حيث بيئة الدراسة** : زيادة على النقاط الاربعة السابقة ، فإن اسقاط هذه الإشكالية على قطاع الخدمات وهي منظمة اتصالات الجزائر ميزة تجعل من هذه الإشكالية جديرة بالدراسة.

ح - **تتميز الدراسة الحالية** : عن الدراسات السابقة المتناولة بان الدراسة الحالية بنيت في تناولها لمتغير النجاح التنظيمي على بعدين هما البقاء والنمو، اما الدراسات السابقة تناولت ابعادا مختلفة.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم التطرق الى مختلف المفاهيم المتعلقة بالقدرات التكنولوجية ومختلف ابعادها المتمثلة في (البحث والتطوير، قدرات الشبكات وقدرات الاتصال)، كذلك ابراز المفاهيم المتعلقة بالنجاح التنظيمي وابعاده التي تتماشى مع دراستنا وهي (النمو والبقاء).

كما عرضنا مختلف الدراسات السابقة التي تطرقت الى القدرات التكنولوجية، والدراسات التي تطرقت الى النجاح التنظيمي، حيث قمنا بمقارنة هاته الدراسات التي استفدنا منها من حيث المفاهيم وابعاد متغيري الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد إتمام جميع الإجراءات المنهجية للدراسة، انطلاقاً من بناء الإشكالية إلى بناء استمارة الاستبانة وللوصول إلى النتائج وتحقيق أهدافها، وتبعاً لنوع الدراسة والتي تستخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان موزع على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - سكيكدة-، وبغية الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها التي وجهت لعينة الدراسة، من أجل الوصول إلى معطيات دقيقة وحسابات صحيحة، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، حيث إن المبحث الأول يتضمن تعريفاً بالمؤسسة محل التريص والطريقة والأدوات، أما بالنسبة للفصل الثاني فقد تطرقنا إلى تفسير وتحليل المخرجات وعرض النتائج.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المطلب الأول: لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر المتعامل الأول لخدمات الهاتف الثابت بالإضافة إلى خدمات أخرى، حيث تؤدي دوراً هاماً في تسهيل الاتصالات في الجزائر، وتضع لذلك قدرات ووسائل هامة من أجل تقديم الأفضل لزيائنها عبر كامل التراب الوطني.

1. مفاهيم عامة للمؤسسة الأم "اتصالات الجزائر"

1.1. تاريخ اتصالات الجزائر:

وعياً بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1990 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، حيث جاء هذا القانون لأنه احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم، واستغلال وتسيير الشبكات. وتطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية الخدمات المالية البريدية متمثلة في شركة "بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروعاً أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدراسات الدولية بشبكات VSAT في سنة 2003 الربط المحلي في المناطق الحضرية في سنة 2004، و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في سنة 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة.

وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم، ودخلت اتصالات الجزائر في ماي 2013 في عملية تحول للشركة من متعامل شبكة إلى متعامل خدمات.¹

1.2. ميلاد شركة اتصالات الجزائر:

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 على استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء شركة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح بعدها اتصالات الجزائر شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

فبعد أزيد من سنتين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال تبعا لقرار 2000/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

وفي 01 جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى هذا التاريخ لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومجبرة على اثبات وجودها في عالم اشتدت فيه المنافسة، خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

1.3. الإطار القانوني للمؤسسة:

تعتبر اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم برأسمال، تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، تأسست بالجزائر وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت سنة 2000 والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، حيث جاء في المادة الأولى يحدد هذا القانون القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ويهدف لاسيما إلى:

¹ الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر، www.algeriatelecom.dz لوحظ يوم: 1 جوان 2024 على الساعة 14:35.

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية في ظروف موضوعية وشفافة وبدون تمييز في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة.
- تحديد إطار وكيفيات ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- خلق ظروف تطوير النشاطات المنفصلة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- تحديد الإطار المؤسسي لسطة ضبط مستقلة وحررة.¹

المطلب الثاني: خطوات وإجراءات الدراسة الميدانية

سنعرض في هذا المبحث أهم الخطوات والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية حول دور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي التي قمنا بها بمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع الحروش-سكيكدة، من خلال توضيح مجتمع الدراسة، منهجية الدراسة، عينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

1.مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة مجموعة العناصر البشرية المراد دراستها، ويتكون مجتمع دراستنا من إطارات وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر- فرع الحروش-سكيكدة.

2.عينة الدراسة:

حيث تعرف العينة على أنها :جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث. بحيث تم توزيع الاستبيان على عينة حجمها 45 موظف إلا انه تم استرداد 42 استمارة كانت 40 منهم صالحة للتفريغ كاملة المعلومات كما هو موضح في الجدول التالي:

¹ وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، القانون رقم 03-2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 48، الصادرة بتاريخ 6 أوت 2000، ص 30.

الجدول رقم (1): توزيع الاستبيان

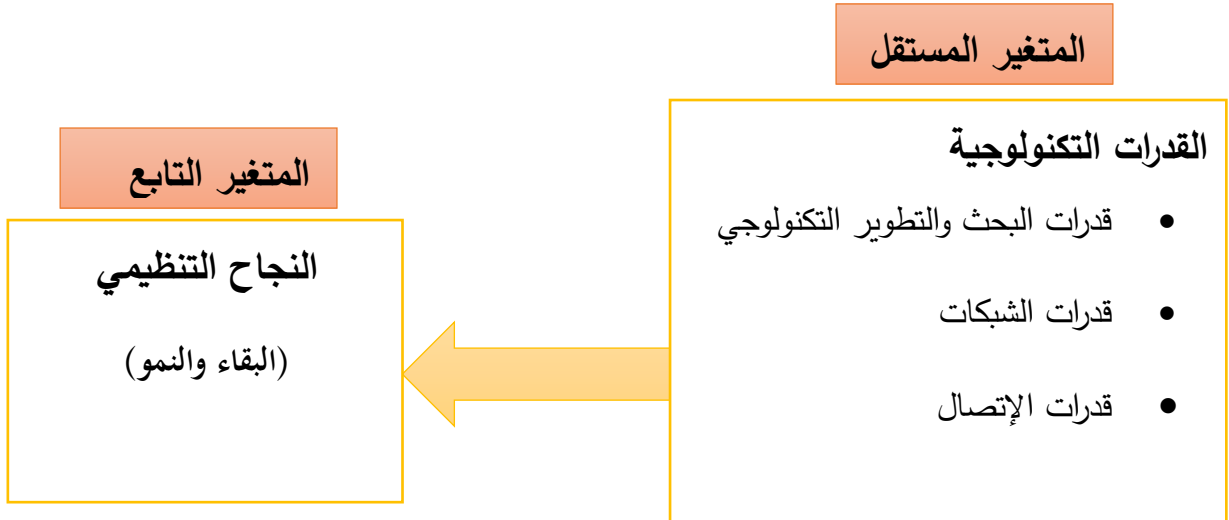
الاستبانة	التكرار	النسبة
الاستبيانات الموزعة	45	% 100
الاستبيانات المسترجعة	42	% 93,3
الاستبيانات الصالحة للتفريغ	40	% 88,9

المصدر: من إعداد الطالبة

3. متغيرات الدراسة:

تم تقسيم الاستبيان وفق متغيرات الدراسة الى متغير مستقل والذي تمثل في القدرات التكنولوجية، أما المتغير التابع فكان النجاح التنظيمي كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (1): رسم توضيحي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

4. منهج وأداة الدراسة

للقيام بأي دراسة علمية للوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها، ومجموعة من الأدوات لجمع البيانات.

أ- منهج الدراسة

يجب إتباع منهج واضح للقيام بأي دراسة علمية للوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة، من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، والمتمثلة في معرفة مدى تأثير القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي من خلال إجراء دراسة عن مؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع الحروش- سكيكدة"، فقد اعتمدنا على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها وأبعادها ويقوم بتحليلها استنادا للبيانات المجمعة حولها ثم محاولة الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها.

ب- أدوات جمع البيانات:

من أجل جمع البيانات اللازمة لاستكمال الدراسة الميدانية تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات تتمثل فيما يلي:

✓ استمارة الاستبيان:

يمثل المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة والذي صمم في صورته الأولية بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، ليكون شاملا من كل الجوانب التي تخدم بحثنا الحالي.

وقد استخدمنا نوع الاستبيان المغلق وهو الذي تكون أسئلته محددة الإجابات حيث يتكون هذا الاستبيان من 37 سؤال، وقد تم توزيع الاستبيان باستخدام طريقة التوزيع المباشر حيث تم توزيع الاستبيانات باليد على المبحوثين وجها لوجه، واعتمدنا في الدراسة على هذه الأداة لما لها من أهمية كبيرة في جمع المعلومات الميدانية وأنها تناسب دارستنا وقد قسم استبيان دارستنا إلى ثلاث محاور أساسية وهي:

- **محور البيانات الشخصية:** يتضمن المعلومات الشخصية والوظيفية للأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي.

- **المحور الأول:** يضم هذا المحور 19 فقرة مقسمة إلى 3 أبعاد لقياس القدرات التكنولوجية:
 - **البعد الأول:** يضم هذا البعد 7 عبارات (1-7) لقياس قدرات البحث والتطوير التكنولوجي
 - **البعد الثاني:** يضم هذا البعد 4 عبارات (8-13) لقياس قدرات الشبكات
 - **البعد الثالث:** يضم هذا البعد 4 عبارات (14-19) لقياس قدرات الإتصال
- **المحور الثاني:** يضم هذا المحور 12 فقرة لقياس النجاح التنظيمي

وقد تم عرض الاستبيان في صورته المبدئية على الأستاذ المشرف، بقصد تحكيم الاستبيان والتعرف على قدراته في تحقيق أهداف الدراسة، وقد تمت الاستفادة من الاقتراحات المشار إليها وأصبح الاستبيان بعد تعديله في صورته النهائية.

ومن أجل قياس درجة استجابة أفراد عينة الدراسة حول فقرات الاستبيان تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): جدول توزيع مقياس ليكرث الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى بالفرق بين أعلى وأقل درجة بمقياس ليكرث الخماسي (5-1=4) ثم تقسيمه على 5 للحصول على طول الخلية (0.8=4/5) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا ودرجتها كما يلي:

الجدول رقم (3): يبين فئات مقياس ليكرث ودلالاتها

الإجابة	مجال المتوسط الحسابي	الدرجة
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1,79	منخفضة جدا
غير موافق	من 1,80 إلى 2,59	منخفضة
محايد	من 2,60 إلى 3,39	متوسطة
موافق	من 3,40 إلى 4,19	مرتفعة
موافق بشدة	من 4,20 إلى 5	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة

المبحث الثاني: تحليل نتائج الإستبيان

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المعتمدة

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج الحزمة الإحصائية SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) نسخة 26 وسوف يتم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية :

❖ **النسب المئوية والتكرار:** للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة وتحديد استجاباتها اتجاه عبارات الاستبيان.

❖ **المتوسط الحسابي:** لمعرفة اتجاهات عينة الدراسة نحو كل فقرة أو كل بعد.

❖ **الانحراف المعياري:** لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة عن المتوسط الحسابي.

❖ **معامل الارتباط بيرسون Pearson:** لمعرفة درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه.

❖ **اختبار ألفا كرونباخ Crampbch Alpha:** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

❖ **اختبار كولموغوروف سميرنوف Kolmogorov-Smirnov:** للتأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

❖ **اختيار الانحدار الخطي المتعدد:** لتحديد تأثير وشكل العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

1. اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل الشروع في اختبار الخصائص السيكومترية والفرضيات وجب التأكد فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ولهذا الغرض يتم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov لأن حجم العينة 40، للتحقق من مدى تطابق البيانات مع التوزيع الطبيعي المفترض والجدول الموالي يوضح النتائج المحصل عليها:

الجدول رقم (4): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov

المحاور	القيمة الاحصائية	درجة الحرية	قيمة المعنوية Sig
القدرات التكنولوجية	0,113	40	0,200
النجاح التنظيمي	0,129	40	0,093

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان:

✓ قيمة المعنوية Sig لمحور القدرات التكنولوجية أكبر من 0,05 وبالتالي أجوبة الاستبيان على المحور تتوزع توزيعا طبيعيا

✓ قيمة المعنوية Sig لمحور النجاح التنظيمي أكبر من 0,05 وبالتالي أجوبة الاستبيان على المحور تتوزع توزيعا طبيعيا

وبالتالي نلاحظ أن كلا محوري الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي فإنه يمكن إجراء كل من الاختبارات المعلمية والانحدار الخطي خلال المراحل القادمة من الدراسة والتي تتعلق بدراسة الفرضيات والتأكد من مدى صحتها.

2. الخصائص السيكومترية للدراسة

أ- صدق الاتساق الداخلي للأداة

الجدول رقم (5): يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد قدرات البحث والتطوير التكنولوجي والدرجة الكلية للبعد.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
01	تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من المختصين في مجال التكنولوجيا	0,819	0,000	دال عند 0.01
02	تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب البحث العلمي	0,871	0,000	دال عند 0.01
03	لدى مؤسستكم شبكة معلومات لمتابعة أحدث التطورات التكنولوجية	0,871	0,000	دال عند 0.01
04	تعمل مؤسستكم على تقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال عملها	0,808	0,000	دال عند 0.01
05	يوجد في مؤسستكم فرق عمل خاصة بالبحث والتطوير	0,767	0,000	دال عند 0.01
06	تهتم مؤسستكم بكافة المؤتمرات والندوات في المجال التكنولوجي	0,642	0,000	دال عند 0.01
07	يوجد بمؤسستكم المختصين في مجال صيانة الأجهزة والمعدات.	0,738	0,000	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات بعد قدرات البحث والتطوير التكنولوجي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 حيث تراوح بين 0,642 و0,871 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط قوي مع الدرجة الكلية للبعد مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

الجدول رقم (6): يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد قدرات الشبكات والدرجة الكلية للبعد.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
08	تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها	0,711	0,000	دال عند 0.01
09	الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم توفر خدمات جيدة للزبائن	0,778	0,000	دال عند 0.01
10	لدى مؤسستكم إرتباط بشبكات المؤسسات الأخرى ذات العلاقة	0,577	0,000	دال عند 0.01
11	الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن تطبيقات متطورة	0,701	0,000	دال عند 0.01
12	الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن خدمات بسرعة عالية	0,660	0,000	دال عند 0.01
13	المعلومات المتاحة على شبكة مؤسستكم واضحة وسهلة الاستخدام	0,427	0,006	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات بعد قدرات الشبكات موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 حيث تراوح بين 0,427 و 0,778 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط متوسط مع الدرجة الكلية للبعد مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

الجدول رقم (7): يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد قدرات الإتصال والدرجة الكلية للبعد.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
14	توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للإتصال تربط مختلف أقسامها.	0,670	0,000	دال عند 0.01
15	تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للإتصال تربطها بشركائها في العمل مثل: الزبائن، الموردين	0,883	0,000	دال عند 0.01
16	نظم الاتصالات في مؤسستكم تسمح بالوصول إلى البيانات في الوقت المناسب	0,850	0,000	دال عند 0.01
17	نظم الاتصالات المستخدمة في مؤسستكم تدعم عملية الاتصال والتواصل بين مختلف أقسامها	0,811	0,000	دال عند 0.01
18	أنظمة الاتصال في مؤسستكم تشمل مختلف مجالات العمل	0,683	0,000	دال عند 0.01
19	تتوافر مؤسستكم على بنية تحتية للاتصالات عالية المستوى	0,472	0,002	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات بعد قدرات الإتصال موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 حيث تراوح بين 0,472 و 0,850 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط متوسط الى قوي مع الدرجة الكلية للبعد مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

الجدول رقم (8): يوضح درجة الارتباط بين عبارات محور النجاح التنظيمي والدرجة الكلية للمحور

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
20	تسمح مؤسستكم لموظفيها بالمشاركة في عمليات الارتقاء بتلبية حاجاتهم	0,653	0,000	دال عند 0.01
21	تتفوق مؤسستكم على نظرائها من المؤسسات الأخرى في مجال الحرص على رضا المستفيدين من خدماتها	0,847	0,000	دال عند 0.01
22	تتيح مؤسستكم نظاما لتلقي آراء وشكاوى زبائننا	0,734	0,000	دال عند 0.01
23	تعطي مؤسستكم الفرصة لزبائننا للمشاركة في خطط تطوير أدائها التنافسي	0,751	0,000	دال عند 0.01
24	تتوافر مؤسستكم على ثقافة تنظيمية من أهم أولوياتها تحقيق رضا المستفيدين	0,690	0,000	دال عند 0.01
25	تمنح مؤسستكم لموظفيها حوافز وظيفية من أجل زيادة ولائهم والتزامهم الوظيفي اتجاهها	0,772	0,000	دال عند 0.01
26	تعمل مؤسستكم على تدريب موظفيها على أساليب تقديم الخدمات وآليات إنجاز العمل	0,719	0,000	دال عند 0.01
27	تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة	0,597	0,000	دال عند 0.01
28	تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها.	0,561	0,000	دال عند 0.01
29	تعمل مؤسستكم على تنظيم دورات تكوينية لموظفيها لتطوير أدائهم	0,602	0,000	دال عند 0.01

30	تعمل مؤسساتكم على تمكين موظفيها على صناعة القرارات دون الرجوع إلى رؤسائهم	0,637	0,000	دال عند 0.01
31	تشارك مؤسساتكم في مختلف النشاطات الاجتماعية والثقافية المنظمة من المؤسسات الأخرى	0,684	0,000	دال عند 0.01
32	تعتمد مؤسساتكم على لغة حوار محفزة ومشجعة لزيائنها على التفكير وإكتساب المعرفة	0,603	0,000	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات محور النجاح التنظيمي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 حيث تراوح بين 0,561 و 0,847 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط قوي مع الدرجة الكلية للمحور مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

ب- اختبار الثبات

يتم استخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach لأجل تقدير ثبات الدراسة. ويقصد بالثبات مدى دقة النتائج ودرجة توافقها في حالة تكرار الدراسة في وقت آخر من طرف باحث آخر. أي أنه يعكس قابلية تعميم النتائج.

يأخذ معامل ألفا كرونباخ قيمة بين الصفر والواحد بمتوسط يساوي (0,6)، حيث يتم الحكم على ثبات أداة الدراسة وفق هذا المعامل حسب ما يلي :

- إذا كان ذو قيمة أقل من 0,6 فهذا يعني أن ثبات الدراسة ضعيف، وينبغي إعادة النظر في بنائها.
- إذا كان هذا المعامل بقيمة تتراوح بين (0,6) و (0,7) فإنه يمكن القول أن ثبات الدراسة مقبول.
- إذا كانت قيمته بين (0,7) و (0,8) فإن ثبات الدراسة جيد.
- في حالة تجاوز قيمته لـ (0,8) فإن ثبات الدراسة ممتاز.

تم حساب معامل ألفا-كرونباخ (Cronbach's Alpha) باستخدام برنامج SPSS 26 ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (9): يبين اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
القدرات التكنولوجية	19	0,904
النجاح التنظيمي	13	0,907
الاستبيان ككل	32	0,944

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن:

✓ معاملات قيمة الثبات لكافة فقرات محور القدرات التكنولوجية قدرت ب 0,904 وهي نسبة ثبات ممتازة

✓ معاملات قيمة الثبات لكافة فقرات محور النجاح التنظيمي قدرت ب 0,907 وهي نسبة ثبات ممتازة

✓ معاملات قيمة الثبات لكافة فقرات الاستبانة 0,944 وهي نسبة ثبات ممتازة ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

المطلب الثاني: تحليل الخصائص الديمغرافية وبيانات الدراسة

1- تحليل البيانات الشخصية:

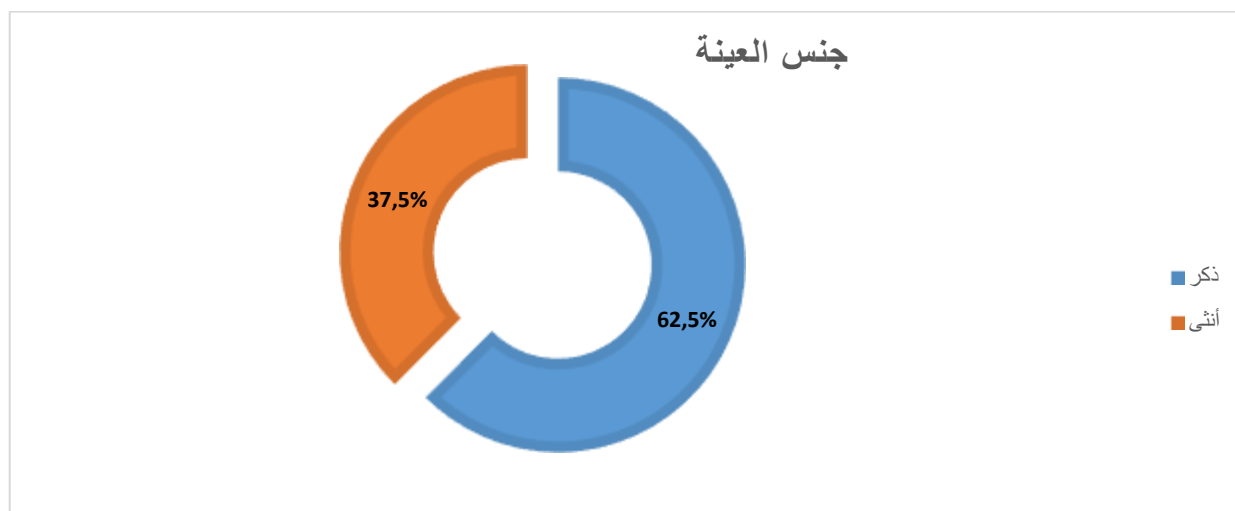
أ- خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (10): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

متغير الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	62,5%
أنثى	15	37,5%
المجموع	40	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات EXCEL

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن العينة المستجوبة تتكون من 40 فردا موظفا في بمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع الحروش-سكيكدة، بحيث النسبة الأكبر هي للذكور ب 62,5 %، تليها الإناث بنسبة 37,6%، وما نفسره هنا على أن المؤسسة تحتاج إلى الفرد الذكوري أكثر من الأنثوي وذلك لطبيعة الوظائف المتاحة في المؤسسة والتي قد تكون موجهة بشكل أكبر للذكور ومع ذلك، فإن وجود نسبة ملموسة من الإناث يعكس أيضًا أن المؤسسة تتيح فرص العمل للنساء.

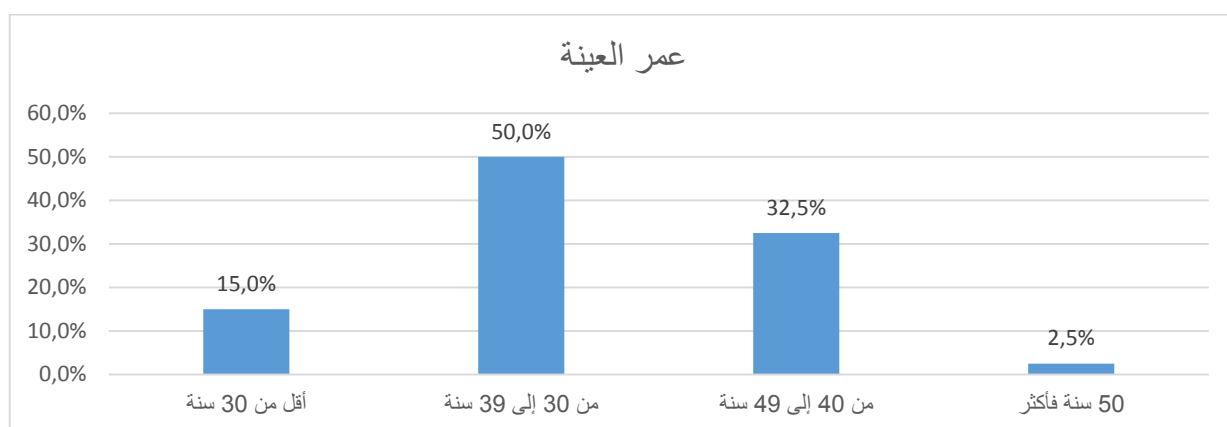
ب- خصائص عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (11): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

متغير العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	06	15,0%
من 30 إلى 39 سنة	20	50,0%
من 40 إلى 49 سنة	13	32,5%
50 سنة فأكثر	01	2,5%
المجموع	40	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم (3): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات EXCEL

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن نصف الموظفين المبحوثين في المؤسسة تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة بنسبة 50,0%، يشير إلى أن المؤسسة تفضل توظيف الأشخاص في هذه الفئة العمرية لما قد يتمتعون به من خبرة عملية ونشاط بدني وذهني مناسبين لأداء المهام الوظيفية بكفاءة، تليها فئة من الموظفين تتراوح أعمارهم بين 40 و 49 سنة بنسبة 32,5%، تدل على وجود عدد كبير من الموظفين ذوي الخبرة الذين يمكنهم تقديم الإرشاد والتوجيه للموظفين الأصغر سناً، تليها فئة أخرى أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 15,0%، تعكس توظيف جيل جديد من الموظفين الجدد الذين قد يكونون في بداية مسأرتهم المهني، مما يشير إلى أن المؤسسة تستثمر في

تكوين كوادر جديدة. وفي الأخير فئة صغيرة من العمال أعمارهم 50 سنة فأكثر بنسبة 2,5%، تدل على وجود نسبة محدودة من الموظفين القدامى، وهذا قد يكون بسبب التقاعد أو سياسات التوظيف التي تفضل الأعمار الأصغر نسبياً.

بشكل عام، توزيع الأعمار هذا يشير إلى أن المؤسسة تحافظ على توازن بين الخبرة والشباب في قاعدتها العمالية، مما قد يساعد في ديناميكية العمل ونقل المعرفة بين الأجيال المختلفة.

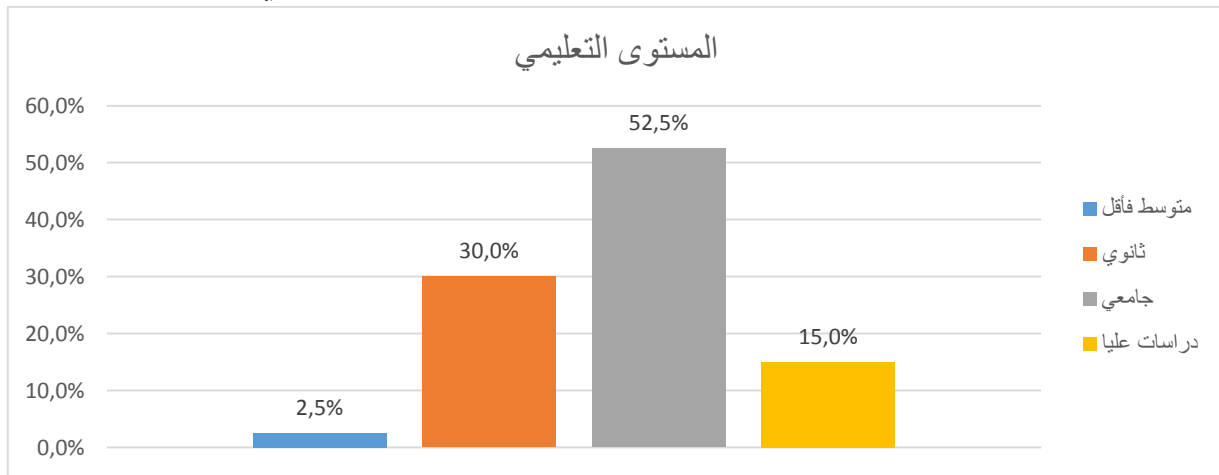
ج- خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (12): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

متغير المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط فأقل	01	2,5%
ثانوي	12	30,0%
جامعي	21	52,5%
دراسات عليا	06	15,0%
المجموع	40	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم (4): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات EXCEL

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن المؤسسة تعتمد في توظيفها على متخرجين جامعيين حاملين شهادات ليسانس وماستر بنسبة 52,5%، هذا يعكس حرص المؤسسة على

الاستفادة من الكفاءات العلمية والمعرفة المتقدمة التي يحملها هؤلاء المتخرجون، مما يساهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية داخل المؤسسة، تليها فئة من الموظفين ذوو مستوى ثانوي ذلك بنسبة 30,0%، تشير إلى أن المؤسسة لا تستثني الموظفين الذين يحملون مؤهلات أقل من الجامعية، بل تستفيد من مهاراتهم وخبراتهم في مجالات قد لا تتطلب شهادات جامعية ولكن تتطلب مهارات عملية ومعرفة تقنية. بينما نسبة الموظفين الذين أكملوا دراسات عليا من الحاملين لشهادة الدكتوراه هي 15,0%، تدل على أن المؤسسة تقدر البحث العلمي والتخصصات الدقيقة، وتسعى للاستفادة من خبرات هؤلاء في المجالات المتقدمة والمشاريع البحثية والتطويرية. وأخيرا تواجدت نسبة صغيرة من العمال لهم مستوى متوسط فأقل قدرت ب 2.5%. مؤشراً على أن المؤسسة تفضل توظيف العمالة ذات الكفاءة العالية وتقديم فرص تطوير للموظفين لرفع مستوياتهم التعليمية والمهنية.

بشكل عام، هذا التوزيع التعليمي يعكس استراتيجية المؤسسة في بناء فريق عمل متنوع من حيث المستويات التعليمية، مع التركيز على الكفاءات العلمية لتعزيز الابتكار والجودة في الأداء المؤسسي.

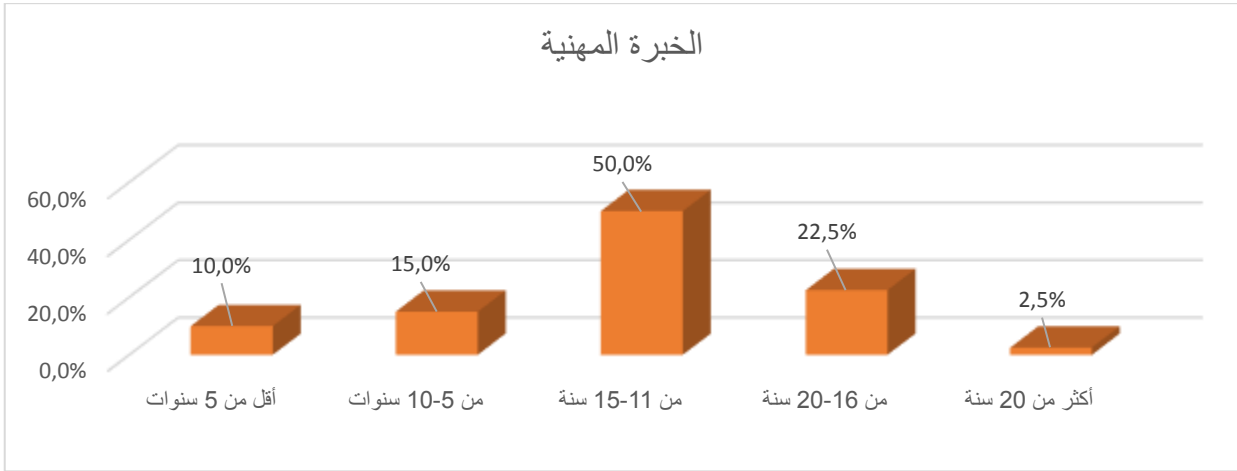
د- خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

متغير الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	04	10,0%
من 5-10 سنوات	06	15,0%
من 11-15 سنة	20	50,0%
من 16-20 سنة	09	22,5%
أكثر من 20 سنة	01	2,5%
المجموع	40	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم (5): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات EXCEL

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن نصف العاملين المبحوثين في المؤسسة تمتلك خبرة مهنية تتراوح بين 11 و 15 سنة بنسبة 50,0%، يعكس توجه المؤسسة نحو الاستفادة من الخبرات المتراكمة لهؤلاء الموظفين في تحسين الأداء والإنتاجية، وضمان استمرارية الجودة في العمل، تليها الفئة التي تحوز على خبرة مهنية من 16 إلى 20 سنة وذلك بنسبة 22,5%، تشير إلى أن هناك عدداً كبيراً من الموظفين الذين يمتلكون خبرات عميقة وطويلة في مجالات عملهم، مما يعزز من القدرة على التعامل مع التحديات المعقدة واتخاذ قرارات مبنية على معرفة وخبرة واسعة، تليها الفئة التي تحوز على خبرة مهنية من 5 إلى 10 سنوات وذلك بنسبة 15,0%، تعني أن المؤسسة تضمن وجود جيل من الموظفين الذين هم في مرحلة متوسطة من مساهمهم المهني، مما يمكنهم من تقديم توازن بين الحيوية والابتكار من جهة، والخبرة والمعرفة العملية من جهة أخرى كما تواجدت فئة أخرى خبرتها المهنية أقل من 5 سنوات بنسبة 10,0%، تمثل الموظفين الجدد الذين يجلبون طاقات جديدة وأفكاراً مبتكرة، ويعكس هذا حرص المؤسسة على تجديد دماء كوادرها وتوفير فرص عمل للشباب، وفي الأخير نجد فئة صغيرة لديها برة مهنية أكثر من 20 سنة وذلك بنسبة 2,5%، تشير إلى أن المؤسسة لديها عدد قليل من الموظفين القدامى الذين يقتربون من سن التقاعد، أو قد يكونون في مناصب استشارية أو قيادية.

بشكل عام، هذا التوزيع في سنوات الخبرة يعكس استراتيجية المؤسسة في الحفاظ على توازن بين الخبرات المختلفة، والاستفادة من الخبرات الطويلة والمعتدلة، وفي الوقت نفسه، ضخ دماء جديدة في الفريق الوظيفي لضمان الاستمرارية والتطوير المستدام.

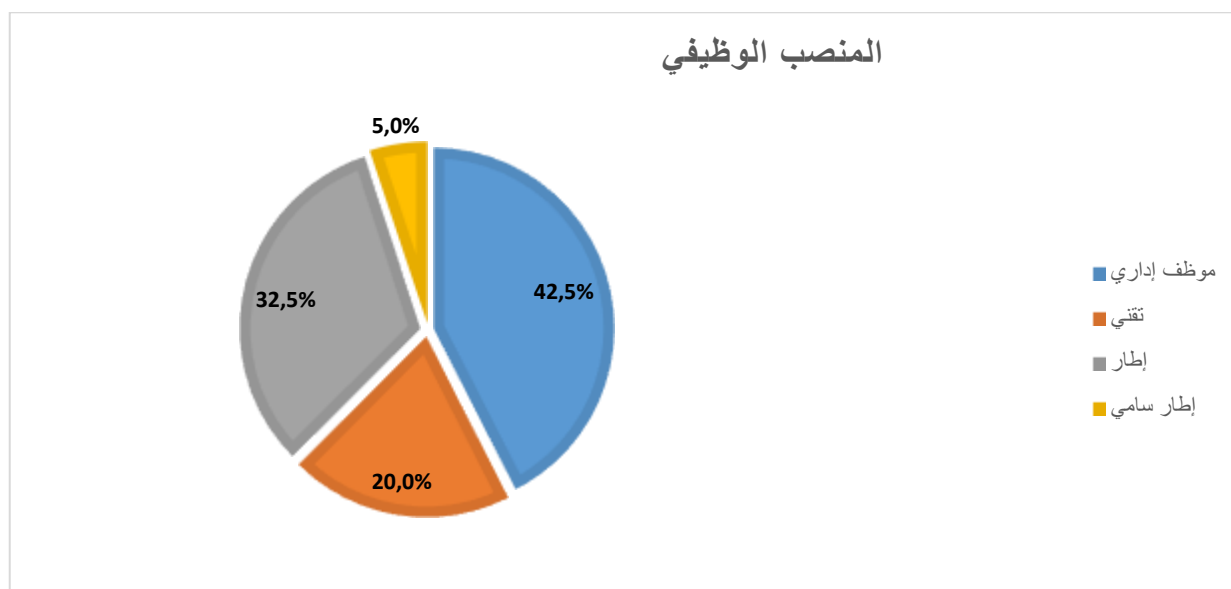
هـ- خصائص عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

الجدول رقم (13): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	متغير المنصب الوظيفي
42,5%	17	موظف إداري
20,0%	08	تقني
32,5%	13	إطار
5,0%	02	إطار سامي
100,0%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم (6): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات EXCEL

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أعلى نسبة من موظفي المؤسسة المبحوثين هم موظفون إداريون وقد بلغت نسبتهم 42,5%، يشير إلى أن الأنشطة الإدارية تلعب دوراً محورياً في تشغيل المؤسسة وإدارتها اليومية، وأن هناك حاجة كبيرة لإدارة الأعمال والعمليات البيروقراطية لضمان سير العمل بكفاءة. تليها فئة الإطارات بنسبة 32,5%، تعكس أهمية هذه الفئة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والإشراف على تنفيذ السياسات والإجراءات داخل المؤسسة. هؤلاء الموظفون يلعبون دوراً حيوياً في قيادة الفرق وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المؤسسية. بينما قدرت نسبة التقنيين بـ 20,0%، تشير إلى أن هناك اهتماماً واضحاً بالجانب الفني والتقني في المؤسسة، حيث يعتمد العمل بشكل كبير على المهارات التقنية والتخصصات الفنية لضمان جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة، وفي الأخير نجد فئة إطار سامي بنسبة 5,0%، تعكس وجود مجموعة صغيرة من القادة والمسؤولين التنفيذيين الذين يتولون مناصب قيادية عليا. هؤلاء الأفراد هم المسؤولون عن وضع الاستراتيجيات الكبرى واتخاذ القرارات الحاسمة التي تؤثر على مستقبل المؤسسة. بشكل عام، هذا التوزيع الوظيفي يعكس توازناً في هيكل القوى العاملة داخل المؤسسة، حيث يتم الجمع بين الإدارة والقيادة الفنية والتقنية لضمان سير العمل بشكل فعال وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل مستدام.

2- التحليل الوصفي لبيانات محاور الدراسة:

أ- استجابة أفراد العينة للمحور الأول: القدرات التكنولوجية

الجدول رقم (14): يبين استجابات أفراد العينة لبعث قدرات البحث والتطوير التكنولوجي

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		32,5	10,0	7,5	45,0	5,0			
ع2	ك	7	8	9	13	3	2,92	1,248	متوسطة
	%	17,5	20,0	22,5	32,5	7,5			
ع3	ك	5	7	5	20	3	3,22	1,208	متوسطة
	%	12,5	17,5	12,5	50,0	7,5			
ع4	ك	4	8	7	17	4	3,22	1,187	متوسطة
	%	10,0	20,0	17,5	42,5	10,0			
ع5	ك	2	7	9	16	6	3,42	1,106	مرتفعة
	%	5,0	17,5	22,5	40,0	15,0			
ع6	ك	3	4	10	15	8	3,52	1,154	مرتفعة
	%	7,5	10,0	25,0	37,5	20,0			
ع7	ك	1	4	6	20	9	3,80	0,992	مرتفعة
	%	2,5	10,0	15,0	50,0	22,5			
							3,27	0,942	متوسطة
قدرات البحث والتطوير التكنولوجي									

--	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد قدرات البحث والتطوير التكنولوجي تدخل ضمن المتوسط المرجح الثالث حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3,27 وبانحراف معياري قدره 0,942، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة متوسطة على العبارات الخاصة بهذا البعد.

الجدول رقم (15): يبين استجابات أفراد العينة لبعده قدرات الشبكات

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
									درجة الموافقة
ع8	ك	4	5	7	21	3	3,35	1,122	متوسطة
	%	10,0	12,5	17,5	52,5	7,5			
ع9	ك	/	4	7	27	2	3,67	0,729	مرتفعة
	%	/	10,0	17,5	67,5	5,0			
ع10	ك	2	3	9	22	4	3,57	0,957	مرتفعة
	%	5,0	7,5	22,5	55,0	10,0			
ع11	ك	2	5	6	19	8	3,65	1,098	مرتفعة
	%	5,0	12,5	15,0	47,5	20,0			
ع12	ك	3	2	8	20	7	3,65	1,075	مرتفعة
	%	7,5	5,0	20,0	50,0	17,5			
ع13	ك	1	1	7	18	13	4,02	0,919	مرتفعة
	%	2,5	2,5	17,5	45,0	32,5			

مرتفعة	0,631	3,65	قدرات الشبكات
--------	-------	------	---------------

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد قدرات الشبكات تدخل ضمن المتوسط المرجح الرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3,65 وبانحراف معياري قدره 0,631، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا البعد.

الجدول رقم (16): يبين استجابات أفراد العينة لبعده قدرات الإتصال

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	%	5,0	17,5	5,0	55,0	17,5			
ع15	ك	3	6	10	16	5	3,35	1,122	متوسطة
	%	7,5	15,0	25,0	40,0	12,5			
ع16	ك	1	2	13	16	8	3,70	0,939	مرتفعة
	%	2,5	5,0	32,5	40,0	20,0			
ع17	ك	2	1	9	19	9	3,80	0,992	مرتفعة
	%	5,0	2,5	22,5	47,5	22,5			
ع18	ك	/	1	10	20	9	3,92	0,764	مرتفعة
	%	/	2,5	25,0	50,0	22,5			
ع19	ك	2	1	10	17	10	3,80	1,017	مرتفعة
	%	5,0	2,5	25,0	42,5	25,0			

مرتفعة	0,725	3,70	قدرات الإتصال
مرتفعة	0,639	3,54	القدرات التكنولوجية

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد قدرات الإتصال تدخل ضمن المتوسط المرجح الرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3,70 وبانحراف معياري قدره 0,725، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا البعد.

وفي الأخير اجابات أفراد العينة حول محور القدرات التكنولوجية تدخل ضمن المتوسط المرجح الرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 3,54 وبانحراف معياري قدره 0,639، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على أبعاد المحور.

ب- استجابة أفراد العينة للمحور الثاني: النجاح التنظيمي

الجدول رقم(17): يبين استجابات أفراد العينة لمحور النجاح التنظيمي

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
									درجة
ع20	ك	7	6	4	14	9	3,30	1,435	متوسطة
	%	17,5	15,0	10,0	35,0	22,5			
ع21	ك	3	9	7	16	5	3,27	1,176	متوسطة
	%	7,5	22,5	17,5	40,0	12,5			
ع22	ك	2	6	11	16	5	3,40	1,057	مرتفعة
	%	5,0	15,0	27,5	40,0	12,5			
ع23	ك	3	6	3	22	6	3,55	1,153	مرتفعة
	%	7,5	15,0	7,5	55,0	15,0			

مرتفعة	1,144	3,65	10	15	8	5	2	ك	ع24
			25,0	37,5	20,0	12,5	5,0	%	
مرتفعة	1,152	3,57	7	20	5	5	3	ك	ع25
			17,5	50,0	12,5	12,5	7,5	%	
مرتفعة	1,120	3,77	10	20	3	5	2	ك	ع26
			25,0	50,0	7,5	12,5	5,0	%	
مرتفعة	0,810	3,90	7	25	6	1	1	ك	ع27
			17,5	62,5	15,0	2,5	2,5	%	
مرتفعة	1,106	3,82	11	19	4	4	2	ك	ع28
			27,5	47,5	10,0	10,0	5,0	%	
مرتفعة	0,999	3,77	8	21	7	2	2	ك	ع29
			20,0	52,5	17,5	5,0	5,0	%	
مرتفعة	0,831	3,77	6	22	10	1	1	ك	ع30
			15,0	55,0	25,0	2,5	2,5	%	
مرتفعة	0,863	3,85	8	21	9	1	1	ك	ع31
			20,0	52,5	22,5	2,5	2,5	%	
مرتفعة	0,861	3,97	12	17	9	2	/	ك	ع32
			30,0	42,5	22,5	5,0	/	%	
مرتفعة	0,723	3,66	النجاح التنظيمي						
مرتفعة	0,640	3,60	الإستبيان ككل						

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول محور النجاح التنظيمي تدخل ضمن المتوسط المرجح الرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 3,66 وبانحراف معياري قدره 0,723، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا المحور. وأخيرا إجابات أفراد العينة حول الإستبيان ككل تدخل ضمن المتوسط المرجح الرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 3,60 وبانحراف معياري قدره 0,640، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بكل المحورين.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض نتائجها

سنركز في هذا الجزء على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع دراستنا وعرض أهم النتائج المتوصل إليها.

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات التكنولوجية وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات التكنولوجية وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة
 - الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات التكنولوجية وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة
- الأسلوب الإحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار الارتباط بيرسون
- الجدول رقم (18): بين معامل الارتباط بين محوري القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي

النجاح التنظيمي		القدرات التكنولوجية
0,767	معامل الارتباط بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين محور القدرات التكنولوجية ومحور النجاح التنظيمي قد بلغ 0,767 مما يدل على وجود علاقة موجبة وطرديّة بين القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي، أي كلما زاد تطبيق القدرات التكنولوجية أدى إلى ارتفاع النجاح التنظيمي، وكما نلاحظ أن مستوى المعنوية بلغ 0.000 وهي أقل من المستوى الفرضي 0,01. وبالتالي فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات التكنولوجية

وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة"

الفرضية الفرعية الأولى:

• الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات البحث والتطوير وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

• الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات البحث والتطوير وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الأسلوب الإحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار الارتباط بيرسون

الجدول رقم (19): بين معامل الارتباط بين بعد قدرات البحث والتطوير ومحور النجاح التنظيمي

النجاح التنظيمي		قدرات البحث والتطوير
0,645	معامل الارتباط بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد قدرات البحث والتطوير ومحور النجاح التنظيمي قد بلغ 0,645، ونلاحظ أن مستوى المعنوية بلغ 0,000 وهي أقل من المستوى الفرضي 0,01، وبالتالي فإننا نرفض الفرض الصفرى ونقبل الفرض البديل. أي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) تبرز مساهمة قدرات البحث والتطوير في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات الشبكات وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
 - الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات الشبكات وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- الأسلوب الاحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار الارتباط بيرسون

الجدول رقم (20): بين معامل الارتباط بين بعد قدرات الشبكات ومحور النجاح التنظيمي

النجاح التنظيمي		قدرات الشبكات
0,740	معامل الارتباط بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد قدرات الشبكات ومحور النجاح التنظيمي قد بلغ 0,740، ونلاحظ أن مستوى المعنوية بلغ 0,000 وهي أقل من المستوى الفرضي 0,01، وبالتالي فإننا نرفض الفرض الصفرى ونقبل الفرض البديل. أي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) تبرز مساهمة قدرات الشبكات في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات الاتصال وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
 - الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات الاتصال وتحقيق النجاح التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- الأسلوب الاحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار الارتباط بيرسون

الجدول رقم (21): بين معامل الارتباط بين بعد قدرات الاتصال ومحور النجاح التنظيمي

النجاح التنظيمي		قدرات الاتصال
0,548	معامل الارتباط بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد قدرات الاتصال ومحور النجاح التنظيمي قد بلغ 0,548، ونلاحظ أن مستوى المعنوية بلغ 0,000 وهي أقل من المستوى الفرضي 0,01، وبالتالي فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل. أي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) تبرز مساهمة قدرات الاتصال في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع الحروش-سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات، قدرات الاتصال) في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع الحروش-سكيكدة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات، قدرات الاتصال) في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات، قدرات الاتصال) في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- الأسلوب الإحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار الانحدار الخطي المتعدد

الجدول رقم (22): اختبار تأثير أبعاد القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي في المؤسسة

معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرات				معنوية العلاقة بين المتغيرات			
				معامل التحديد	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	
(SIG)	T	B	معاملات نموذج الانحدار	R ²	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة
0,625	0,48	0,23	B ₀ الثابت	0,63	0,79	0,00	20,882
	3	6		5	7	0	
0,085	1,77	0,18	B ₁ قدرات البحث والتطوير				
	1	4					
0,000	4,02	0,58	B ₂ قدرات الشبكات				
	2	8					
0,144	1,49	0,18	B ₃ قدرات الاتصال				
	5	3					

المصدر: من إعداد طالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه:

- معنوية العلاقة بين المتغيرات من خلال نتيجة اختبار فيشر حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت 20,882 وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة (Sig= 0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد الممثل للعلاقة المدروسة. وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد القدرات التكنولوجية (قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات، قدرات الاتصال) في تحقيق النجاح التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

- معامل الارتباط بيرسون (r): بلغ قيمة 0,797 وهو موجب يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرات طردي إيجابي أي بزيادة مستويات لأبعاد القدرات التكنولوجية يؤدي لزيادة مستويات النجاح التنظيمي.

- **معامل التحديد (R^2):** من خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ 0,635 أي أن مستويات تطبيق القدرات التكنولوجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة تفسر 63,5% في التغييرات التي تحدث في النجاح التنظيمي، والنسبة المتبقية 36,5% راجعة لعوامل أخرى.

نموذج الانحدار الخطي المتعدد الممثل للعلاقة بين أبعاد القدرات التكنولوجية ومحور النجاح التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة حسب المعادلة التالية:

$$y = B_0 + B_1(X_1) + B_2(X_2) + B_3(X_3) + \varepsilon_i$$

○ y : النجاح التنظيمي

○ B_0 : معامل الانحدار الثابت

○ B_1 : معامل الانحدار للمتغير المستقل (قدرات البحث والتطوير) (X_1)

○ B_2 : معامل الانحدار للمتغير المستقل (قدرات الشبكات) (X_2)

○ B_3 : معامل الانحدار للمتغير المستقل (قدرات الاتصال) (X_3)

○ ε_i : قيمة الخطأ العشوائي

- **تفسير قيمة معامل الانحدار B :**

● قيمة معامل الانحدار لبعده قدرات البحث والتطوير بلغ ($B_1 = 0,184$) (غير دال إحصائياً) لأن قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0,085$) الخاصة بقيمة الاختبار ($t = 1,771$) هي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)

● قيمة معامل الانحدار لبعده قدرات الشبكات بلغ ($B_2 = 0,588$) (دال إحصائياً) لأن قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0,000$) الخاصة بقيمة الاختبار ($t = 4,022$) هي أقل من مستوى المعنوية (0,05)

● قيمة معامل الانحدار لبعده قدرات الاتصال بلغ ($B_3 = 0,183$) (غير دال إحصائياً) لأن قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0,144$) الخاصة بقيمة الاختبار ($t = 1,495$) هي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)

وعليه نستنتج أنه بالرغم من وجود علاقة بين أبعاد القدرات التكنولوجية ومحور النجاح التنظيمي إلا أنه يوجد بعد واحد له تأثير جوهري (قدرات الشبكات) على النجاح التنظيمي وهذا راجع إلى ارتباطها القوي فيما بينها، وفي الأخير نموذج الانحدار الخطي المتعدد ممثل في المعادلة التالية:

$$y = 0,236 + 0,588(X_2) + \varepsilon_i$$

خلاصة الفصل

تم التطرق بداية باختصار الى التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر ، بعدها تم تناول الخطوات المنهجية التي اتبعناها في الدراسة الحالية ، وقد تم في هذا الفصل اختبار فرضيات الدراسة ، بعد تطبيق مقاييس الاحصاء الوصفي و تحاليل الانحدار و التباين الاحادي على بيانات الدراسة حيث كان الاستبيان الاداة الرئيسية للدراسة ، و للتأكيد من ثبات الاداة تم استخراج معامل الفا كرونباخ للاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بصيغته النهائية الكلية ، حيث لوحظ من قيمة الفا معامل الثبات كانت مرتفعة.

تم تناول بعد ذلك عرض نتائج الاقسام الثلاثة للاستبيان ، ومناقشة نتائجها ، و الاجابة عن فرضياتها ، لهذا الغرض باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية spss نسخة 26.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن مفهوم القدرات التكنولوجية و الذي يعتبر نظام متكامل ومدى مساهمته في النجاح التنظيمي ، بحيث تناولت هذه الدراسة مفهوم القدرات التكنولوجية و أهميتها وابعادها وتطبيقاتها وكذا مفهوم النجاح التنظيمي مرتكزين على مفهومه ، أهميته و ابعاده ، والتوصل الى العلاقة الطردية بين متغير الدراسة.

ومن أبرز النتائج المتوصل اليها:

- أتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط بين القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي في المنظمة عينة البحث.
- اشارت نتائج التحليل الاحصائي بوجود تأثيرات معنوية للقدرات التكنولوجية على النجاح التنظيمي.
- بين تحليل التباين الاحادي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين حول النجاح التنظيمي التي تعزى للمؤهلات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية ، المستوى الدراسي ، الوظيفة ،الخبرة).
- ان القدرات التكنولوجية تعتبر القاعدة الاساسية لبناء أي المنظمة قوية قادرة على تحقيق النجاح التنظيمي من خلال اعتبارها المعيار الاساسي الذي يعبر عنه.

الاقتراحات

- ان القدرات التكنولوجية تُعد ضرورة حتمية ومطلباً استراتيجياً يجب على المنظمة المبحوثة امتلاكها لتحقيق التميز والنجاح التنظيمي في بيئة العمل.
- توفير بيئة عمل فعالة في المنظمة تركز على القدرات التكنولوجية وعن طريقها تكون المنظمة قادرة على تحقيق النجاح التنظيمي من خلال توفير المعلومات التي تُسهم في صنع قرارات تدعم الأداء في مختلف الأقسام والوحدات التنظيمية.
- تقييم ومراجعة أداء الأفراد العاملين من حين لآخر، وكذلك يجب على إدارة المنظمة مراجعة أدائها ومعرفة مدى تحقق أهدافها.
- ضرورة ان تسعى إدارة المنظمة نحو توسيع فهمها بموضوع القدرات التكنولوجية وابعادها، لتعزيز قدرتها على التجديد والتكيف مع بيئة عملها التي تتصف بالتغيير المستمر.

– التعامل بجدية و اهتمام اكبر بالأفكار و الحلول التي يقترحها الموظفون لمعالجة مختلف المشاكل و القضايا التي تواجههم.

الآفاق

ان القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي من المواضيع الحديثة التي تستدعي المزيد من البحث و التمحيص، لذلك نقترح المواضيع التالية لمواصلة البحث فيهما:

- اثر الثقافة التنظيمية على النجاح التنظيمي.
- اثر العوامل التنظيمية و الشخصية في فاعلية تطبيق القدرات التكنولوجية.
- دور تكنولوجيا المعلومات في النجاح التنظيمي في منظمات الاعمال.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

✓ الكتب

1. محمد سعيد اوكيل، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
2. خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الاعمال، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007.
3. سعد غالب، اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005.
4. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004.

✓ الأطروحات والذكرات

5. مهند جاسم مهدي المسعودي، تأثير القدرات التكنولوجية في تعزيز أنشطة التحسين المستمر للمنظمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2021.
6. العدوان، سامي يوسف، أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2015.

7. اوس بهجت رشيد الوندائي، اثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة- دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية-، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الاعمال، اشراف الدكتور حميد شيببي، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.
8. دخينية عمر ورمضان سليمان ، أثر إدارة الكفاءات على النجاح التنظيمي في منظمات الأعمال، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسمعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2022
9. رافد فاضل مراد، اثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة كربلاء، العراق، 2017

✓ المجالات والدوريات

10. شعيب احمد عزيز ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، المجلد11، العدد2، 2021.
11. زيد خوام محمود ، اليقظة الاستراتيجية و تأثيرها في النجاح التنظيمي ، بحث استطلاعي في شركة الفارس العامة ، وزارة الصناعة .
12. ياسين رشيد هاشم ، د .عبد الرزاق الشخلي ، دور الذكاء الاستراتيجي في النجاح التنظيمي ، بحث تحليلي في كليات جامعة الفلوجة ، مجلة27، عدد125، 2021.
13. الكبيسي، صلاح الدين عواد وحسن، رنا فلاح، علاقة العوامل الحرجة لنقل المعرفة في فرص النجاح الاستراتيجي، بحث ميداني في عدد من الكليات الاهلية في بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد24، العدد 103، 2018.

14. محمد حولي، مبارك صفاء، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 3، العدد 1، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2019

15. وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، القانون رقم 2000-03، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 48، الصادرة بتاريخ 6 أوت 2000، ص 30.
✓ المؤتمرات

16. حسن محمد العفسي ومها أحمد غنيم، وقائع المؤتمر العربي شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر، القاهرة، مصر، 1999.

17. سعد غالب ياسين، اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005.

ثانيا: المراجع الأجنبية

18. Irene Helen , Siu Chow, "The mechanism underlying the empowering leadership-creativity relationship", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 39 Issue, 2018

19. Ahmad, Norazwa, Othman, Siti & Lazim, Halim, A review of technological capability and performance relationship in manufacturing companies, International symposium on technology management and emerging technologies conference, 2014

20. Croteau, Anne Marie & Rymonde, Louis ; Performance Outcoms of strategic and IT Competencies Alignment, Journal of information technology ; Vol. 19, 2004

21. Zhou, Kevin Zheng & Wu, Frang, Technological Capability, Strategic Flexibility, and product innovation, strategic management journal, Vol31, 2010.

22. Bhatt, Ganesh D, Varun, Type of information technology capabilities and their role in competitive advantage : An empirical study, Journal of management information systems, Vol 22, No 2, 2005

Snider , Janne H. & Davies, Kevin J. Success Strategies for Small Financial Planning Firms , International Journal of Applied Management and Technology, Vol 17, No 1, 2018

23. Isobe, Etal, Technological capabilities and firm performance , the case of small manufacturing firms in japan. T Isobe, S Makino, DB Montgomery- Asia Pacific journal of management, 2008.

ثالثا: مراجع الأنترنت

24. موقع الكتروني على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/65239> on line , consulté le

10/06/2024.

25. الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر ، www.algeriatelecom.dz لوحظ يوم: 1

جوان 2024 على الساعة 14:35.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (01): استمارة الاستبيان

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة: ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال، بعنوان: "دور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الحروش - سكيكدة".

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع آرائكم حول دور القدرات التكنولوجية في تحقيق النجاح التنظيمي بمؤسستكم، حيث يقصد بـ:

القدرات التكنولوجية: مختلف الأجهزة والمعدات التكنولوجية التي تمتلكها مؤسستكم، والتي يتيح استخدامها تحقيق النجاح وإملاك ميزة تنافسية أو قدرة تنافسية وصولاً إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء.

النجاح التنظيمي: قدرة مؤسستكم على تلبية احتياجات زبائنها والعاملين فيها وجميع أصحاب المصلحة، الأمر الذي يتيح لها ضمان الإستمرار والبقاء في السوق وتحقيق النمو.

يرجى منكم التكرم بقراءة كل عبارة قراءة متأنية، ثم تحديد إجاباتكم الموافقة لرأيكم متوخين في ذلك الموضوعية والصراحة، علماً أنّ المعلومات التي ستدّون بها سيتم التعامل معها بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فحسب.

لكم منا خالص التقدير لحسن تعاونكم.

إشراف الأستاذ:

د. عماري سمير

إعداد الطالبة:

سراج أحلام

السنة الجامعية 2023-2024

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية
الرجاء وضع العلامة (x) في المكان المناسب:

1.الجنس:

أنثى	ذكر

2. العمر:

أقل من 30 سنة	من 30-39 سنة	من 40-49 سنة	50 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي

متوسط فأقل	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	أخرى

4.الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	من 11-15 سنة	من 16-20 سنة	أكثر من 20 سنة

5. المنصب الوظيفي

موظف إداري	تقني	إطار	إطار سامي

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: القدرات التكنولوجية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي واقع القدرات التكنولوجية في مؤسستكم، من واقع عملكم الرجاء وضع العلامة (✓) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسباً من بين الخيارات المتاحة.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: قدرات البحث والتطوير التكنولوجي						
01	تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من المختصين في مجال التكنولوجيا					
02	تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب البحث العلمي					
03	لدى مؤسستكم شبكة معلومات لمتابعة أحدث التطورات التكنولوجية					
04	تعمل مؤسستكم على تقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال عملها					
05	يوجد في مؤسستكم فرق عمل خاصة بالبحث والتطوير					
06	تهتم مؤسستكم بكافة المؤتمرات والندوات في المجال التكنولوجي					
07	يوجد بمؤسستكم المختصين في مجال صيانة الأجهزة والمعدات.					
البعد الثاني: قدرات الشبكات						
08	تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها					
09	الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم توفر خدمات جيدة للزبائن					
10	لدى مؤسستكم إرتباط بشبكات المؤسسات الأخرى ذات العلاقة					
11	الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن تطبيقات متطورة					
12	الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن خدمات بسرعة عالية					
13	المعلومات المتاحة على شبكة مؤسستكم واضحة وسهلة الاستخدام					
البعد الثالث: قدرات الإتصال						
14	توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للإتصال تربط مختلف أقسامها.					
15	تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للإتصال تربطها بشركائها في العمل مثل: الزبائن، الموردين					
16	نظم الاتصالات في مؤسستكم تسمح بالوصول إلى البيانات في الوقت المناسب					
17	نظم الاتصالات المستخدمة في مؤسستكم تدعم عملية الإتصال والتواصل بين مختلف أقسامها					
18	أنظمة الإتصال في مؤسستكم تشمل مختلف مجالات العمل					

					تتوافر مؤسساتكم على بنية تحتية للاتصالات عالية المستوى	19
--	--	--	--	--	--	----

المحور الثاني: النجاح التنظيمي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مدى اهتمام مؤسساتكم بتحقيق النجاح التنظيمي، من واقع عملكم الرجاء وضع إشارة (✓) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسباً من بين الخيارات المتاحة.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
20	تسمح مؤسساتكم لموظفيها بالمشاركة في عمليات الارتقاء بتلبية حاجاتهم					
21	تتفوق مؤسساتكم على نظرائها من المؤسسات الأخرى في مجال الحرص على رضا المستفيدين من خدماتها					
22	تتيح مؤسساتكم نظاماً لتلقي آراء وشكاوي زبائنهم					
23	تعطي مؤسساتكم الفرصة لزبائنهم للمشاركة في خطط تطوير أدائها التنافسي					
24	تتوافر مؤسساتكم على ثقافة تنظيمية من أهم أولوياتها تحقيق رضا المستفيدين					
25	تمنح مؤسساتكم لموظفيها حوافز وظيفية من أجل زيادة ولائهم والتزامهم الوظيفي اتجاهها					
26	تعمل مؤسساتكم على تدريب موظفيها على أساليب تقديم الخدمات ولآليات إنجاز العمل					
27	تمتلك مؤسساتكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة					
28	تتوفر مؤسساتكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها.					
29	تعمل مؤسساتكم على تنظيم دورات تكوينية لموظفيها لتطوير أدائهم					
30	تعمل مؤسساتكم على تمكين موظفيها على صناعة القرارات دورن الرجوع إلى رؤسائهم					
31	تشارك مؤسساتكم في مختلف النشاطات الاجتماعية والثقافية المنظمة من المؤسسات الأخرى					
32	تعتمد مؤسساتكم على لغة حوار محفزة ومشجعة لزبائنهم على التفكير واكتساب المعرفة					

ملحق رقم (02): مخرجات برنامج SPSS

التوزيع الطبيعي

Explore

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
القدرات_التكنولوجية	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
النجاح_التنظيمي	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
القدرات_التكنولوجية	,113	40	,200*	,966	40	,259
النجاح_التنظيمي	,129	40	,093	,965	40	,250

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

a. Lilliefors Significance Correction

صدق الإتساق الداخلي

Correlations

Correlations		قدرات_البحث_والتطوير_التكنولوجي
1. تتوفر مؤسساتكم على العدد الكافي من المختصين في مجال التكنولوجيا	Pearson Correlation	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
2. تعمل مؤسساتكم على تطوير أساليب البحث العلمي	Pearson Correlation	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

3 لدى مؤسستكم شبكة معلومات لمتابعة أحدث التطورات التكنولوجية	Pearson Correlation	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
4 تعمل مؤسستكم على تقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال عملها	Pearson Correlation	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
5 يوجد في مؤسستكم فرق عمل خاصة بالبحث والتطوير	Pearson Correlation	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
6 تهتم مؤسستكم بكافة المؤتمرات والندوات في المجال التكنولوجي	Pearson Correlation	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
7 يوجد بمؤسستكم المختصين في مجال صيانة الأجهزة والمعدات.	Pearson Correlation	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

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

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

Correlations

		قدرات_ الشبكات
8 تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها	Pearson Correlation	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
9 الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم توفر خدمات جيدة للزبائن	Pearson Correlation	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
10 لدى مؤسستكم إرتباط بشبكات المؤسسات الأخرى ذات العلاقة	Pearson Correlation	,577**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
11 الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن تطبيقات متطورة	Pearson Correlation	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
12 الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن خدمات بسرعة عالية	Pearson Correlation	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	40
13 المعلومات المتاحة على شبكة مؤسستكم واضحة وسهلة الاستخدام	Pearson Correlation	,427**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	40

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

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

Correlations

		قدرات_الإتصال
14 توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للإتصال تربط مختلف أقسامها.	Pearson Correlation	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
15 تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للإتصال تربطها شركائها في العمل مثل: الزبائن، الموردین	Pearson Correlation	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
16 نظم الاتصالات في مؤسستكم تسمح بالوصول إلى البيانات في الوقت المناسب	Pearson Correlation	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
17 نظم الاتصالات المستخدمة في مؤسستكم تدعم عملية الإتصال والتواصل بين مختلف أقسامها	Pearson Correlation	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
18 أنظمة الإتصال في مؤسستكم تشمل مختلف مجالات العمل	Pearson Correlation	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
19 تتوافر مؤسستكم على بنية تحتية للاتصالات عالية المستوى	Pearson Correlation	,472**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	40

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

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

Correlations

		النجاح_التنظيمي
20 تسمح مؤسستكم لموظفيها بالمشاركة في عمليات الارتقاء بتلبية حاجاتهم	Pearson Correlation	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
21 تتفوق مؤسستكم على نظرائها من المؤسسات الأخرى في مجال الحرص على رضا المستفيدين من خدماتها	Pearson Correlation	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	40
22تتيح مؤسستكم نظاما لتلقي آراء و شكاوي زبائننا	Pearson Correlation	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
23تعطي مؤسستكم الفرصة لزبائننا للمشاركة في خطط تطوير أدائها التنافسي	Pearson Correlation	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
24تتوافر مؤسستكم على ثقافة تنظيمية من أهم أولوياتها تحقيق رضا المستفيدين	Pearson Correlation	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
25تمنح مؤسستكم لموظفيها حوافز وظيفية من أجل زيادة ولائهم والتزامهم الوظيفي اتجاهها	Pearson Correlation	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
26تعمل مؤسستكم على تدريب موظفيها على أساليب تقديم الخدمات ولآليات إنجاز العمل	Pearson Correlation	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
27تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة	Pearson Correlation	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
28تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها.	Pearson Correlation	,561**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
29تعمل مؤسستكم على تنظيم دورات تكوينية لموظفيها لتطوير أدائهم	Pearson Correlation	,602**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
30تعمل مؤسستكم على تمكين موظفيها على صناعة القرارات دون الرجوع إلى رؤسائهم	Pearson Correlation	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
31تشارك مؤسستكم في مختلف النشاطات الاجتماعية والثقافية المنظمة من المؤسسات الأخرى	Pearson Correlation	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
32تعتمد مؤسستكم على لغة حوار محفزة ومشجعة لزبائننا على التفكير واكتساب المعرفة	Pearson Correlation	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39

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

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

اختبار الثبات ألفا كرونباخ
Reliability

Scale: ALL VARIABLES

المحور الأول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	19

المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	13

الإستبيان ككل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	32

التكرارات

Frequencies

Frequency Table

البيانات الشخصية

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	25	62,5	62,5	62,5
	أنثى	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

توزيع أفراد العينة حسب العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	6	15,0	15,0	15,0
	من 30-39 سنة	20	50,0	50,0	65,0
	من 40-49 سنة	13	32,5	32,5	97,5
	50 سنة فأكثر	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المستوى التعليمي لأفراد العينة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط فأقل	1	2,5	2,5	2,5
	ثانوي	12	30,0	30,0	32,5
	جامعي	21	52,5	52,5	85,0
	دراسات عليا	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الخبرة المهنية لأفراد العينة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	10,0	10,0	10,0
	من 5-10 سنوات	6	15,0	15,0	25,0
	من 11-15 سنة	20	50,0	50,0	75,0
	من 16- 20 سنة	9	22,5	22,5	97,5
	أكثر من 20 سنة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي لأفراد العينة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف إداري	17	42,5	42,5	42,5
	تقني	8	20,0	20,0	62,5
	إطار	13	32,5	32,5	95,0
	إطار سامي	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المحور الأول: القدرات التكنولوجية

البعد الأول: قدرات البحث والتطوير التكنولوجي

1. تتوفر مؤسساتكم على العدد الكافي من المختصين في مجال التكنولوجيا

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	13	32,5	32,5	32,5
	غير موافق	4	10,0	10,0	42,5
	محايد	3	7,5	7,5	50,0
	موافق	18	45,0	45,0	95,0
	موافق بشدة	2	5,0	5,0	100,0

Total	40	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

2تعلم مؤسستكم على تطوير أساليب البحث العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	17,5	17,5	17,5
	غير موافق	8	20,0	20,0	37,5
	محايد	9	22,5	22,5	60,0
	موافق	13	32,5	32,5	92,5
	موافق بشدة	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

3لدى مؤسستكم شبكة معلومات لمتابعة أحدث التطورات التكنولوجية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	12,5	12,5	12,5
	غير موافق	7	17,5	17,5	30,0
	محايد	5	12,5	12,5	42,5
	موافق	20	50,0	50,0	92,5
	موافق بشدة	3	7,5	7,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

4تعلم مؤسستكم على تقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال عملها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	8	20,0	20,0	30,0
	محايد	7	17,5	17,5	47,5
	موافق	17	42,5	42,5	90,0
	موافق بشدة	4	10,0	10,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

5يوجد في مؤسستكم فرق عمل خاصة بالبحث والتطوير

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	7	17,5	17,5	22,5
	محايد	9	22,5	22,5	45,0
	موافق	16	40,0	40,0	85,0
	موافق بشدة	6	15,0	15,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

6تهتم مؤسستكم بكافة المؤتمرات والندوات في المجال التكنولوجي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5

غير موافق	4	10,0	10,0	17,5
محايد	10	25,0	25,0	42,5
موافق	15	37,5	37,5	80,0
موافق بشدة	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

7 يوجد بمؤسستكم المختصين في مجال صيانة الأجهزة والمعدات.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	4	10,0	10,0	12,5
	محايد	6	15,0	15,0	27,5
	موافق	20	50,0	50,0	77,5
	موافق بشدة	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

البعد الثاني: قدرات الشبكات

8 تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	5	12,5	12,5	22,5
	محايد	7	17,5	17,5	40,0
	موافق	21	52,5	52,5	92,5
	موافق بشدة	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

9 الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم توفر خدمات جيدة للزبائن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
	محايد	7	17,5	17,5	27,5
	موافق	27	67,5	67,5	95,0
	موافق بشدة	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

10 لدى مؤسستكم ارتباط بشبكات المؤسسات الأخرى ذات العلاقة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	3	7,5	7,5	12,5
	محايد	9	22,5	22,5	35,0
	موافق	22	55,0	55,0	90,0
	موافق بشدة	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

11 الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن تطبيقات متطورة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	5	12,5	12,5	17,5
	محايد	6	15,0	15,0	32,5
	موافق	19	47,5	47,5	80,0
	موافق بشدة	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

12 الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن خدمات بسرعة عالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	غير موافق	2	5,0	5,0	12,5
	محايد	8	20,0	20,0	32,5
	موافق	20	50,0	50,0	82,5
	موافق بشدة	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

13 المعلومات المتاحة على شبكة مؤسستكم واضحة وسهلة الاستخدام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	1	2,5	2,5	5,0
	محايد	7	17,5	17,5	22,5
	موافق	18	45,0	45,0	67,5
	موافق بشدة	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

البعد الثالث: قدرات الإتصال

14 توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للإتصال تربط مختلف أقسامها.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	7	17,5	17,5	22,5
	محايد	2	5,0	5,0	27,5
	موافق	22	55,0	55,0	82,5
	موافق بشدة	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

15 تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للإتصال تربطها بشركائها في العمل مثل: الزبائن، الموردین

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	غير موافق	6	15,0	15,0	22,5
	محايد	10	25,0	25,0	47,5
	موافق	16	40,0	40,0	87,5
	موافق بشدة	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

16 نظم الاتصالات في مؤسستكم تسمح بالوصول إلى البيانات في الوقت المناسب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	2	5,0	5,0	7,5
	محايد	13	32,5	32,5	40,0
	موافق	16	40,0	40,0	80,0
	موافق بشدة	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

17 نظم الاتصالات المستخدمة في مؤسستكم تدعم عملية الاتصال والتواصل بين مختلف أقسامها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	1	2,5	2,5	7,5
	محايد	9	22,5	22,5	30,0
	موافق	19	47,5	47,5	77,5
	موافق بشدة	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

18 أنظمة الاتصال في مؤسستكم تشمل مختلف مجالات العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	محايد	10	25,0	25,0	27,5
	موافق	20	50,0	50,0	77,5
	موافق بشدة	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

19 توافر مؤسستكم على بنية تحتية للاتصالات عالية المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	1	2,5	2,5	7,5
	محايد	10	25,0	25,0	32,5
	موافق	17	42,5	42,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المحور الثاني: النجاح التنظيمي

20 تسمح مؤسستكم لموظفيها بالمشاركة في عمليات الارتقاء بتلبية حاجاتهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	17,5	17,5	17,5
	غير موافق	6	15,0	15,0	32,5
	محايد	4	10,0	10,0	42,5
	موافق	14	35,0	35,0	77,5
	موافق بشدة	9	22,5	22,5	100,0

Total	40	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

21 تتفوق مؤسستكم على نظرائها من المؤسسات الأخرى في مجال الحرص على رضا المستفيدين من خدماتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	غير موافق	9	22,5	22,5	30,0
	محايد	7	17,5	17,5	47,5
	موافق	16	40,0	40,0	87,5
	موافق بشدة	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

22 تتيح مؤسستكم نظاما لتلقي آراء و شكاوي زبائننا

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	6	15,0	15,0	20,0
	محايد	11	27,5	27,5	47,5
	موافق	16	40,0	40,0	87,5
	موافق بشدة	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

23 تعطي مؤسستكم الفرصة لزبائننا للمشاركة في خطط تطوير أداؤها التنافسي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	غير موافق	6	15,0	15,0	22,5
	محايد	3	7,5	7,5	30,0
	موافق	22	55,0	55,0	85,0
	موافق بشدة	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

24 تتوافر مؤسستكم على ثقافة تنظيمية من أهم أولوياتها تحقيق رضا المستفيدين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	5	12,5	12,5	17,5
	محايد	8	20,0	20,0	37,5
	موافق	15	37,5	37,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

25 تمنح مؤسستكم لموظفيها حوافز وظيفية من أجل زيادة ولائهم والتزامهم الوظيفي اتجاهها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	غير موافق	5	12,5	12,5	20,0

محايد	5	12,5	12,5	32,5
موافق	20	50,0	50,0	82,5
موافق بشدة	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

26تعلم مؤسستكم على تدريب موظفيها على أساليب تقديم الخدمات ولآليات إنجاز العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	5	12,5	12,5	17,5
	محايد	3	7,5	7,5	25,0
	موافق	20	50,0	50,0	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

27تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	1	2,5	2,5	5,0
	محايد	6	15,0	15,0	20,0
	موافق	25	62,5	62,5	82,5
	موافق بشدة	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

28تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	4	10,0	10,0	15,0
	محايد	4	10,0	10,0	25,0
	موافق	19	47,5	47,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

29تعلم مؤسستكم على تنظيم دورات تكوينية لموظفيها لتطوير أدائهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	2	5,0	5,0	10,0
	محايد	7	17,5	17,5	27,5
	موافق	21	52,5	52,5	80,0
	موافق بشدة	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

30تعلم مؤسستكم على تمكين موظفيها على صناعة القرارات دون الرجوع إلى رؤسائهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	1	2,5	2,5	5,0
	محايد	10	25,0	25,0	30,0
	موافق	22	55,0	55,0	85,0
	موافق بشدة	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

31تشارك مؤسستكم في مختلف النشاطات الاجتماعية والثقافية المنظمة من المؤسسات الأخرى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	1	2,5	2,5	5,0
	محايد	9	22,5	22,5	27,5
	موافق	21	52,5	52,5	80,0
	موافق بشدة	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

32تعتمد مؤسستكم على لغة حوار محفزة ومشجعة لزيانها على التفكير واكتساب المعرفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	9	22,5	22,5	27,5
	موافق	17	42,5	42,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الإحصاء الوصفي Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
توزيع أفراد العينة حسب الجنس	40	1,00	2,00	1,3750	,49029
توزيع أفراد العينة حسب العمر	40	1,00	4,00	2,2250	,73336
المستوى التعليمي لأفراد العينة	40	1,00	4,00	2,8000	,72324
الخبرة المهنية لأفراد العينة	40	1,00	5,00	2,9250	,94428
المنصب الوظيفي لأفراد العينة	40	1,00	4,00	2,0000	,98710

1تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من المختصين في مجال التكنولوجيا	40	1,00	5,00	2,8000	1,43581
2تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب البحث العلمي	40	1,00	5,00	2,9250	1,24833
3لدى مؤسستكم شبكة معلومات لمتابعة أحدث التطورات التكنولوجية	40	1,00	5,00	3,2250	1,20868
4تعمل مؤسستكم على تقييم التكنولوجيا المعاصرة في مجال عملها	40	1,00	5,00	3,2250	1,18727
5يوجد في مؤسستكم فرق عمل خاصة بالبحث والتطوير	40	1,00	5,00	3,4250	1,10680
6تهتم مؤسستكم بكافة المؤتمرات والندوات في المجال التكنولوجي	40	1,00	5,00	3,5250	1,15442
7يوجد بمؤسستكم المختصين في مجال صيانة الأجهزة والمعدات.	40	1,00	5,00	3,8000	,99228
قدرات_البحث_والتطوير_التكنولوجي	40	1,14	5,00	3,2750	,94228
8تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها	40	1,00	5,00	3,3500	1,12204
9الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم توفر خدمات جيدة للزبائن	40	2,00	5,00	3,6750	,72986
10لدى مؤسستكم إرتباط بشبكات المؤسسات الأخرى ذات العلاقة	40	1,00	5,00	3,5750	,95776
11الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن تطبيقات متطورة	40	1,00	5,00	3,6500	1,09895
12الشبكات التي تستخدمها مؤسستكم تتضمن خدمات بسرعة عالية	40	1,00	5,00	3,6500	1,07537
13المعلومات المتاحة على شبكة مؤسستكم واضحة وسهلة الاستخدام	40	1,00	5,00	4,0250	,91952
قدرات_الشبكات	40	2,33	5,00	3,6542	,63199
14توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للإتصال تربط مختلف أقسامها.	40	1,00	5,00	3,6250	1,12518
15تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للإتصال تربطها بشركائها في العمل مثل: الزبائن، الموردين	40	1,00	5,00	3,3500	1,12204
16نظم الاتصالات في مؤسستكم تسمح بالوصول إلى البيانات في الوقت المناسب	40	1,00	5,00	3,7000	,93918
17نظم الاتصالات المستخدمة في مؤسستكم تدعم عملية الإتصال والتواصل بين مختلف أقسامها	40	1,00	5,00	3,8000	,99228
18أنظمة الإتصال في مؤسستكم تشمل مختلف مجالات العمل	40	2,00	5,00	3,9250	,76418
19تتوافر مؤسستكم على بنية تحتية للاتصالات عالية المستوى	40	1,00	5,00	3,8000	1,01779
قدرات_الإتصال	40	2,33	5,00	3,7000	,72521
القدرات_التكنولوجية	40	2,44	5,00	3,5431	,63987
20تسمح مؤسستكم لموظفيها بالمشاركة في عمليات الارتقاء بتلبية حاجاتهم	40	1,00	5,00	3,3000	1,43581
21تتفوق مؤسستكم على نظرائها من المؤسسات الأخرى في مجال الحرص على رضا المستفيدين من خدماتها	40	1,00	5,00	3,2750	1,17642
22نتيح مؤسستكم نظاما لتلقي آراء و شكاوي زبائننا	40	1,00	5,00	3,4000	1,05733
23تعطي مؤسستكم الفرصة لزبائننا للمشاركة في خطط تطوير أدائها التنافسي	40	1,00	5,00	3,5500	1,15359
24تتوافر مؤسستكم على ثقافة تنظيمية من أهم أولوياتها تحقيق رضا المستفيدين	40	1,00	5,00	3,6500	1,14466
25تمنح مؤسستكم لموظفيها حوافز وظيفية من أجل زيادة ولائهم والتزامهم الوظيفي اتجاهها	40	1,00	5,00	3,5750	1,15220
26تعمل مؤسستكم على تدريب موظفيها على أساليب تقديم الخدمات ولآليات إنجاز العمل	40	1,00	5,00	3,7750	1,12061
27تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة	40	1,00	5,00	3,9000	,81019
28تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها.	40	1,00	5,00	3,8250	1,10680
29تعمل مؤسستكم على تنظيم دورات تكوينية لموظفيها لتطوير أدائهم	40	1,00	5,00	3,7750	,99968
30تعمل مؤسستكم على تمكين موظفيها على صناعة القرارات دون الرجوع إلى رؤسائهم	40	1,00	5,00	3,7750	,83166
31تشارك مؤسستكم في مختلف النشاطات الاجتماعية والثقافية المنظمة من المؤسسات الأخرى	40	1,00	5,00	3,8500	,86380
32تعتمد مؤسستكم على لغة حوار محفزة ومشجعة لزبائننا على التفكير واكتساب المعرفة	40	2,00	5,00	3,9750	,86194
النجاح_التنظيمي	40	1,62	5,00	3,6641	,72353

الإستبيان_ككل	40	2,06	5,00	3,6036	,64099
---------------	----	------	------	--------	--------

اختبار صحة الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى

Correlations

		القدرات التكنولوجية	النجاح التنظيمي
القدرات_التكنولوجية	Pearson Correlation	1	,767**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
النجاح_التنظيمي	Pearson Correlation	,767**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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

الفرضية الفرعية الأولى

Correlations

Correlations

		قدرات_البحث_والتطوير_التك	
		نولوجي	النجاح_التنظيمي
قدرات_البحث_والتطوير_التكنولوجي	Pearson Correlation	1	,645**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
النجاح_التنظيمي	Pearson Correlation	,645**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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

الفرضية الفرعية الثانية

Correlations

		قدرات_الشبكات	
		قدرات_الشبكات	النجاح_التنظيمي
قدرات_الشبكات	Pearson Correlation	1	,740**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
النجاح_التنظيمي	Pearson Correlation	,740**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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

الفرضية الفرعية الثالثة

Correlations

		قدرات_الإتصال	
		قدرات_الإتصال	النجاح_التنظيمي
قدرات_الإتصال	Pearson Correlation	1	,548**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
النجاح_التنظيمي	Pearson Correlation	,548**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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

الفرضية الرئيسية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	قدرات_الإتصال, قدرات_الشبكات, قدرات_البحث_والتطوير_التكنولوجي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: النجاح_التنظيمي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,635	,605	,45494

a. Predictors: (Constant), قدرات_الإتصال, قدرات_الشبكات, قدرات_البحث_والتطوير_التكنولوجي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,966	3	4,322	20,882	,000 ^b
	Residual	7,451	36	,207		
	Total	20,417	39			

a. Dependent Variable: النجاح_التنظيمي

b. Predictors: (Constant), قدرات_الإتصال, قدرات_الشبكات, قدرات_البحث_والتطوير_التكنولوجي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,236	,479		,493	,625
	قدرات_البحث_والتطوير_التكنولوجي	,184	,104	,240	1,771	,085
	قدرات_الشبكات	,588	,146	,513	4,022	,000
	قدرات_الإتصال	,183	,122	,183	1,495	,144

a. Dependent Variable: النجاح_التنظيمي