

## تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في عملية القرارات الإدارية

### -دراسة ميدانية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة-

عادل بلخيري<sup>1</sup>، أحمد مبدووة<sup>2</sup>، سليمة جلفاوي<sup>3</sup>

<sup>1</sup>تسهم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر

<sup>2</sup>تسهم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، الجزائر

<sup>3</sup>تسهم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر

### ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة. ولتحقيق ذلك، تم اعتماد المنهج الوصفي وإعداد استبيان لجمع البيانات من عينة تضم (28) مفردة. وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.V26، توصلت النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية داخل المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ القرار: عملية القرارات الإدارية؛ المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

### المقدمة

في الآونة الأخيرة وفي ظل العالم الرقمي المهيمن، أصبحت المنظمات ملزمة بتحديث وتجديد قراراتها باستمرار من أجل التكيف مع البيئة الديناميكية التي تتميز بعدم الثبات؛ وذلك للحفاظ على ميزتها التنافسية ومكانتها السوقية. وتعتبر عملية القرارات الإدارية من أهم العمليات التي تحظى باهتمام كبير داخل المنظمة، حيث تعمل الإدارة على تطويرها ودعمها باستمرار، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المداخل التي تركز عليها هذه العملية وذلك من خلال تحسين سرعة وجود القرار عن طريق الوسائل التكنولوجية الحديثة كالأجهزة المتطورة وسرعة إيصال وتبادل المعلومات والاحتفاظ بالبيانات وسهولة الوصول إليها بهدف المساهمة في اتخاذ قرارات صحيحة واستراتيجية في الوقت المناسب، بالإضافة إلى توفير بدائل القرار المناسبة وذلك بغرض تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

## مشكلة الدراسة:

في ظل التحول السريع الذي تشهده المنظمات المعاصرة أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الدعائم الرئيسية التي تعتمد عليها المنظمات في عملية اتخاذ قراراتها، وفي هذا السياق دراسة حديثة نشرت في مجلة **Journal of Education, Teaching and Learning Research** تقيم كيف تسهم التحولات التكنولوجية في تحسين إدارة واتخاذ القرار في مؤسسات التعليم العالي، من خلال مسح استبائي على 2000 مشارك، حيث قدمت هذه الدراسة دليلاً تجريبياً على كيفية تعزيز التحول التكنولوجي للإدارة واتخاذ القرار في التعليم العالي (Emere, 2025). وفي ذات السياق نشرت مجلة **جامعة السعيد للعلوم الإنسانية** دراسة تهدف إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية لدى القيادات الإدارية في محافظتي عدن ولحج، وذلك من خلال توزيع استبيان على 180 مبحوثاً، وتوصلت إلى وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية (صلاح، 2023). بالإضافة إلى دراسة نشرت في **مجلة المنتدى الأكاديمي (العلوم الإنسانية)**، تبحث في تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري في المنظمة وذلك من خلال توزيع استبيان على 30 مبحوثاً، وتم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمة (Kleab, Mansour, Bashir, & Al-Dziri, 2025).

ورغم هذا الزخم البحثي لاتزال نتائج الدراسات البحثية تختلف باختلاف البيئات التنظيمية والثقافية، وهذا أمر متوقع خاصة أن العديد من المنظمات تعاني من ضعف استثمار التكنولوجيا في دعم قراراتها الإدارية، وذلك راجع لعدة عوامل ومتغيرات. وعليه تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تسعى إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية، بالإضافة إلى تحديد مدى تأثير المتغير الأول على الثاني.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة؟

واستناداً الى ذلك فان هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة؟

- ما مستوى توافر عملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة؟

- هل توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وعملية القرارات الإدارية كمتغير تابع بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل في عملية القرارات الإدارية كمتغير تابع بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة؟
- فرضيات الدراسة:**

- انطلاقاً من المشكلة الرئيسة والأسئلة الفرعية تم صياغة ثلاث فرضيات رئيسية كالآتي:
- **الفرضية الأولى:** "يوجد مستوى مرتفع ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من وجهة نظر العاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".
- **الفرضية الثانية:** "يوجد مستوى مرتفع ذو دلالة إحصائية لعملية القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".
- **الفرضية الثالثة:** "توجد علاقة ارتباط مقبولة وموجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".
- **الفرضية الرابعة:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".
- أهداف الدراسة:**

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسة، وهي كما يلي:
- محاولة تحديد مستوى كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.
- دراسة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.
- تحديد مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.
- استخلاص نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تفيد الباحثين في هذا المجال، فضلاً عن تقديم إرشادات تساهم في تطوير العمل داخل المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

## أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في جانبين رئيسيين:

**الأهمية العلمية:** تتبع الأهمية العلمية للدراسة من خلال أنها تمثل إضافة علمية مفيدة يمكن الاستفادة منها من قبل الطلاب والباحثين والمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية، كذلك أنها توفر فهماً معمقاً لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بعملية القرارات داخل المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

**الأهمية العملية:** تتبع الأهمية العملية للدراسة من خلال أنها تسلط الضوء على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية القرارات الإدارية داخل المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة، إضافةً إلى ذلك تساهم النتائج والتوصيات المستخلصة من الدراسة في دعم صانعي القرار بالمديرية وتعزيز كفاءة وفاعلية عملية القرارات الإدارية داخل المؤسسة.

## الدراسات السابقة ذات الصلة:

تستعرض الدراسات السابقة البحوث العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة، بهدف تحديد نتائجها والتوجهات البحثية للاستفادة منها في بناء إطار الدراسة الحالية.

-دراسة (سهام طرشاني:2014)، بعنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار بالمؤسسة، دراسة تطبيقية لعينة من المؤسسات الجزائرية"، أطروحة دكتوراة في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات بمجموعة من المؤسسات الجزائرية، حيث تمت الدراسة على فئة من المديرين بالمؤسسات. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، كما أنها استخدمت برنامج (SPSS) في تحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين اتخاذ القرارات من قبل مدراء المؤسسات محل الدراسة.

وأهم ما اقترحته هذه الدراسة هو الابتعاد عن العمل بالأساليب التقليدية في الحصول على المعلومات، معالجتها وبنها لما لها من تأثير إيجابي حول جودة القرار النهائي.

-دراسة (فورزان بن عبد الله بن محمد التويجري، عبد العزيز بن سالم بن محمد النوح:2022)، بعنوان: "متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية"، مقال علمي.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدام أداة المقابلة من خلال اجراء المقابلات مع (17) خبيراً من قيادات الوزارة.

وتوصلت الدراسة إلى أن أهم متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية هو رفع مستوى جودة البيانات المتوفرة لدى وزارة التعليم ومعالجتها وتوحيد مركز البيانات والمعلومات في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

وأهم ما اقترحته هذه الدراسة هو وضع رؤية وفلسفة من شأنها أن تعمل على توجيه الذكاء الاصطناعي لتطوير العمل الإداري والتنظيمي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. -دراسة (محمد محمد إبراهيم، احمد احمد عبد الله اللحح، محمد عبد الحميد إبراهيم ربيع:2025)، بعنوان: " دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في دعم القرارات الإدارية -دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية الإدارية"، مقال علمي.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في دعم القرارات الإدارية بالجامعات الحكومية المصرية. تم تطبيق هذه الدراسة على عينة عشوائية تمثلت في (250) قيادياً من القيادات الإدارية بالجامعات الحكومية المصرية. كما أنها اعتمدت على المنهج الوصفي، وعلى برنامج (SPSS) في تحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ضعف في تطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات في دعم القرارات الإدارية في بعض الجامعات الحكومية المصرية.

وأهم ما اقترحته هذه الدراسة هو رفع الوعي بأهمية نظم وتكنولوجيا المعلومات في دعم القرارات الإدارية وتهيئة العاملين لقبولها واستخدامها نظراً لأهميتها. -ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتشابه هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي، كما أنها تتشابه مع دراسة (طرشاني، 2014) و(إبراهيم واللحح وعبد الحميد إبراهيم، 2025) في دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، بالإضافة الى استخدام أداة الاستبانة وتحليلها ببرنامج (SPSS) .

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة (التويجري والنوح، 2022) في أداة الدراسة، حيث اعتمدت هذه الأخيرة على المقابلة.

أما من ناحية البيئة التي تمت فيها الدراسة فتنشابه هذه الدراسة مع دراسة (طرشاني، 2014)، كونها طبقت في بيئة جزائرية، وتختلف مع دراسة (التويجري والنوح، 2022) و (إبراهيم واللحج وعبد الحميد إبراهيم، 2025) من ناحية البيئة التي طبقت فيها الدراسة.

أما ما يميز هذه الدراسة فهو مجال التطبيق حيث طبقت في قطاع الاتصالات بالجزائر، بالإضافة إلى العينة المستهدفة فقد استهدفت الدراسات السابقة المديرين والقادة في حين استهدفت هذه الدراسة جميع العاملين، مما الأشك فيه قد يعطي نتائج مختلفة يمكن الاستفادة منها من قبل المديرين وخاصة في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة، والباحثين في هذا المجال.

### المنهجية: إجراءات الدراسة والأدوات

#### منهج البحث:

في هذه الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي، مع مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. وعلى الصعيد التطبيقي، تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، بينما تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26 لتحليل هذه البيانات.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة على مستوى المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين (إطارات، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ)، والبالغ عددهم 80 موظفًا. وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من 28 مبحوثًا، بعد توزيع 36 استمارة، تم استرجاع 30 استمارة منها، واستبعدت استمارتان لعدم صلاحيتها، ليصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 28 استمارة.

#### أداة الدراسة:

تم استخدام استمارة بحثية تتكون من أربعة أجزاء. خصص الجزء الأول للرسالة التعريفية والتحفيزية، حيث تم من خلاله تعريف المبحوثين بطبيعة الدراسة وأهدافها، والتأكيد على سرية المعلومات وارتباطها بمتطلبات البحث العلمي، مع الإشارة إلى ضرورة الدقة في الإجابة وعدم إغفال أي فقرة. أما الجزء الثاني فركز على جمع البيانات والخصائص الشخصية للعينة. في حين تناول الجزء الثالث المتغير المستقل، المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأبعاده وهي: "الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، والموارد البشرية". أما الجزء الرابع فاختص بالمتغير التابع وهو عملية القرارات الإدارية، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في المحورين الأخيرين الذي يتوزع على خمس درجات (5) موافق بشدة، (4) موافق، (3) موافق بدرجة متوسطة، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة.

الطرق والمفاهيم الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم في تحليل بيانات الدراسة الاستعانة بالعديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي

والاستدلالي، ويمكن توضيح أبرزها على النحو التالي:

- معامل كرونباخ، ألفا (Cronbach's Alpha).

- اختبار كولموجوروف - سبيرنوف (Kolmogorov-Smirnov - Test).

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures).

- اختبار ويلكسون لعينة واحدة (One sample wilcoxon).

- اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-Test).

- معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Corrélation Coefficient).

- معامل الانحدار الخطي البسيط (Sample Linear Régression).

صدق الأداة وثباتها:

من أجل التأكد من ثبات الدراسة تم استخدام معامل كرونباخ-الفا ( Cronbach's

Alpha)، حيث يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد وكلما اقترب من الواحد زاد ثبات أداة

الدراسة.

الجدول رقم (01): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام معامل كرونباخ - ألفا.

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات $\alpha$ (Cronbach's Alpha)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20	0.94
عملية القرارات الإدارية	08	0.93
متغيرات الدراسة ككل	28	0.95

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (01) يمكن القول أن الثبات للمحور الأول والمتمثل في تكنولوجيا

المعلومات والاتصال لدى عينة الدراسة بلغت قيمته (0.94) وهي تعتبر قيمة ممتازة، أما معامل

الثبات للمحور الثاني والمتمثل في عملية القرارات الإدارية لدى عينة الدراسة بلغت قيمته

(0.93) وهي أيضا قيمة ممتازة، أما معامل الثبات للدراسة ككل بلغت قيمته (0.95) وهي

قيمة ممتازة تدل على ثبات عال جدا تتمتع به الدراسة، وهذا ما يعني أننا متأكدون بنسبة 93%

من الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع أداة الدراسة، وبالتالي فإن الأداة صالحة

للتحليل الإحصائي.

اختبار التوزيع الطبيعي:

من أجل التأكد أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي قمنا بإجراء اختبار كولموجروف - سبيرنوف (Kolmogorov-Smirnov -Test) ، حيث حصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (02): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

المحور	القيمة الاحصائية	القيمة الاحتمالية (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.183	0.017*
عملية القرارات الإدارية	0.127	0.200*
متغيرات الدراسة ككل	0.150	0.105*

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (02) يتضح أن القيمة الاحتمالية (sig) لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، أي أنه لا يتبع التوزيع الطبيعي، في حين أن القيمة الاحتمالية (sig) لمتغير عملية اتخاذ القرارات الإدارية أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وعليه يمكن القول أنه يتبع التوزيع الطبيعي، أما متغيرات الدراسة ككل فهي تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمتها الاحتمالية (sig) أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبناء على هذا سيعتمد تحليلنا لاحقاً على الاختبارات اللامعلمية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعلى الاختبارات المعلمية لمتغير عملية القرارات الإدارية.

### الإطار النظري:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم أدوات العصر الحديث، إذ أسهمت بشكل كبير في تطور المجتمعات في جميع الميادين؛ اقتصادياً وسياسياً وعلمياً...، أيضاً ساهمت في جعل العالم كتلة واحدة من خلال نقل ومشاركة البيانات والمعلومات بسرعة وفعالية. ويعرف حميد حسين حاتم المودع وعبد الله علي القرشي هذه الأخيرة على أنها: "جميع الأدوات والأنظمة الرقمية التي تستخدمها المنظمات لجمع البيانات وتحليلها ومعالجتها وتخزينها لتسهيل تبادل المعلومات داخل المنظمة" (المودع و القرشي، 2025، صفحة 212). كما يرى غزلان رباحي أنها: "إطاراً شاملاً يضم مجموعة من التقنيات؛ تتألف من الأجهزة المادية والبرمجيات، وقواعد البيانات بالإضافة إلى البنية التحتية للشبكات، يتم استخدام هذه التقنيات لإدارة وتحليل وتبادل ونقل المعلومات بكفاءة، وتهدف هذه التقنيات في النهاية إلى تحقيق أهداف محددة مسبقاً مثل تسهيل عمليات التواصل، تحسين إدارة البيانات، اتخاذ القرارات وتعزيز الابتكار والإنتاجية"

(رباعي، 2025، صفحة 49). وحسب سليمة بوسنة تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعرف على أنها: "مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات وتشغيلها" (بوسنة، 2025، صفحة 05). أيضا تعرفها فيروز بحامد على أنها: "تعد فرعاً من فروع التكنولوجيا يُعنى بعملية معالجة المعلومات ويركز بشكل أساسي على عمليات جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها وبنائها باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، كما أنها تمثل نتاجاً لتكامل بين تكنولوجيا الحوسبة وتكنولوجيا الاتصال، مما يجعلها أداة فعالة لدعم المؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة" (بحامد، 2025، صفحة 23). وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصدراً لتحسين أداء المنظمة وزيادة كفاءتها، وتعزيز عملية التواصل بين الموظفين والعملاء، بالإضافة إلى السرعة في اتخاذ القرارات الإدارية (معط الله، 2025، صفحة 288). كما تعمل على دعم القيادة الإدارية، وتحقيق النمو والاستدامة (حبوشي، 2025، صفحة 07).

أما عملية القرارات الإدارية فتُعد من أهم مداخل التسيير الإداري، حيث تساهم في تحديد توجه المنظمات نحو الأهداف المسطرة، وهنا تظهر أهمية القرار؛ والذي يعرفه السكارنة بأنه: "عملية اختيار بديل من بين بديلين أو أكثر أو اختيار خطة عمل من بين عدة خيارات متاحة أمام المدير بقصد حل مشكلة" (كسكاس، 2025، صفحة 180). أما عملية القرارات الإدارية فتعرفها **خلود عبد الوهاب عبد الله** على أنها: "تعتبر أساس العملية الإدارية وأن أي نجاح تحققه المنظمة يرجع أساساً إلى كفاءة وقدرة قيادتها على اتخاذ القرارات تجاه المشاكل والمواقف التي تصادفها في سير أعمالها من خلال إيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل الأمثل" (عبد الوهاب، 2025، صفحة 172). أيضا هناك من يعرفها على أنها: "مجموعة من الخطوات العلمية المتتابعة التي يستخدمها متخذ القرار في سبيل الوصول إلى اختيار القرار الأنسب والأفضل" (طرشاني، 2014، صفحة 101). وتتم عملية القرارات الإدارية بعدة مراحل؛ بداية بتحديد وتحليل المشكلة، ثم تحديد الحلول الممكنة لعلاج المشكلة، بعد ذلك تقييم البدائل المتاحة واختيار أفضلها، ثم وضع خطة لتنفيذ القرار وتنفيذها، وأخيراً عملية متابعة تنفيذ القرار (ابراهيم، عبد الله اللح، و ابراهيم ربيع، 2025، صفحة 758.757). وتعتبر عملية القرارات الإدارية أساس العمل الإداري، فهي ضمن جميع وظائف الإدارة من التخطيط إلى غاية الرقابة. كما أنها تتطلب مستوى عالي من التفكير والتنبؤ، وترجع أهمية عملية اتخاذ القرار إلى مستوى أثر القرار على الفرد والمجتمع (التويجري و النوح، 2022، صفحة 159).

كما تتأثر عملية القرارات الإدارية بعدة متغيرات من أهمها تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث يكون تأثيرها مزدوجاً على توزيع صلاحيات اتخاذ القرار داخل المنظمة؛ فهي تمكن المستويات الإدارية الدنيا من الوصول إلى أفضل المعلومات التي تتعلق بالسياسات والأهداف التنظيمية، وبالتوازي مع ذلك فهي تسمح للقيادة العليا بمراقبة القرارات المتخذة في جميع المستويات؛ هذا ما يسمى باللامركزية من جهة ومن جهة أخرى توفر للقيادة العليا المعلومات اللازمة في الوقت اللازم، مما يسمح لها بالسيطرة على عملية القرارات الإدارية؛ وهذا ما يسمى بالمركزية. أي أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال تعمل على تسهيل مشاركة البيانات والمعلومات بين مختلف المستويات التنظيمية، مما يساعد المنظمة على توسيع مجال المشاركة في اتخاذ القرارات عبر مستويات هرمية متعددة (Lukić, 2014, p. 230).

مما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها مساهمة كبيرة في الأخذ بيد المنظمات نحو الاستدامة والتميز؛ من خلال التأثير في أهم مداخل الإدارة ومن أهمها التأثير في عملية القرارات الإدارية؛ والتي تعتبر عملية حيوية تمس جميع وظائف الإدارة من خلال التأثير بمكوناتها وأبعادها المتمثلة في الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، والموارد البشرية المؤهلة والمدربة على التكنولوجيا الحديثة، حيث هذه المكونات تكمل بعضها البعض لتشكل بنية تكنولوجية تتميز بالسرعة والفعالية والانتشار وضخامة البيانات، تساهم في قيادة المنظمة بقرارات فعالة نحو تحقيق الأهداف.

### النتائج والمناقشة:

الهدف من هذا المحور هو إعطاء تصور عام حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.  
خصائص عينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (03) خصائص عينة الدراسة والتي تم حصرها في خمس متغيرات رئيسية تمثلت في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، والمستوى الوظيفي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية.

البيانات الشخصية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	19	64.9%
	أنثى	09	32.1%

المجموع	28	100%
العمر		
30 سنة فأقل	4	14.3%
من 31 إلى 40 سنة	13	46.4%
من 41 إلى 50 سنة	8	28.6%
51 سنة فأكثر	3	10.7%
المجموع	28	100%
المؤهل العلمي		
ثانوي أو أقل	1	3.6%
تقني / تقني سامي	4	14.3%
ليسانس / مهندس / ماستر	21	75%
ماجستير / دكتوراة	2	7.1%
المجموع	28	100%
سنوات الخدمة		
05 سنوات فأقل	7	25%
من 06 إلى 10 سنوات	8	28.6%
من 11 إلى 20 سنة	9	32.1%
21 سنة فأكثر	4	14.3%
المجموع	28	100%
المستوى الوظيفي		
إطار	19	67.9%
عون تحكم	7	25%
عون تنفيذ	2	7.1%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (03) يتضح أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 64.9% وهذا ما يفسر التركيز والاعتماد الكبير على الصفة الرجالية من طرف المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة وهذا راجع لطبيعة مهامها. أما بالنسبة لمتغير العمر فنلاحظ أن أعلى نسبة للذين تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة بنسبة 46.4% حيث يمكن القول إن غالبية الموظفين في هذه المؤسسة هم خليط من الشباب والكهولة وبالتالي فهم يتمتعون بالحيوية والنشاط والحنكة مما يساعدهم على التميز في وظائفهم.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فنلاحظ أن الغالبية من الموظفين مهندسين وحاملون لشهادة الليسانس والماستر بنسبة 75%؛ وهذا ما يدل على أن نسبة كبيرة من الموظفين مؤهلين

## دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

وذوي كفاءة عالية، أيضا ما يفسر أن المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة تحرص على توظيف ذوي الكفاءات والمستويات العالية.

أما سنوات الخدمة فنلاحظ أن غالبية الموظفين بالمؤسسة ذوي خبرة أكثر من 11 سنة بنسبة 32.1% يليها ذوي الخبرة من 06 إلى 10 سنة بنسبة 28.6% وهذا يدل على أن المؤسسة تمتلك خبرة وأقدمية في مجال عملها كما تعتمد على الخبرة في تسيير شؤونها.

أما بالنسبة للمستوى الوظيفي فنلاحظ أن غالبية الموظفين هم إطارات بنسبة 67.9%، وهذا ما يعني أن المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة تعتمد بنسبة كبيرة في تسييرها على الإطارات المؤهلة.

## مستوى متغيرات وأبعاد الدراسة:

يسعى هذا المحور لعرض مستوى كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمتغيرات الدراسة.

النسبة المئوية	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد والمتغيرات
85.8%	مرتفع	0.51	4.29	المستوى العام لبعد الأجهزة.
82.8%	مرتفع	0.54	4.14	المستوى العام لبعد البرمجيات.
84%	مرتفع	0.57	4.20	المستوى العام لبعد الشبكات.
80.4%	مرتفع	0.63	4.02	المستوى العام لبعد قواعد البيانات.
76%	مرتفع	0.79	3.80	المستوى العام لبعد الموارد البشرية.
81.8%	مرتفع	0.50	4.09	المستوى العام لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
71.4%	متوسط	0.75	3.57	المستوى العام لمتغير عملية القرارات الإدارية.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (04) يتضح أن مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان مرتفعا من وجهة نظر عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير حيث

بلغ 4.09 بنسبة مئوية 81.8% وانحراف معياري قدره 0.50، مما يشير الى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المتغير.

كذلك أبعاد تكنولوجيا الاعلام والاتصال المتمثلة في (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات والموارد البشرية) كانت بمستوى مرتفع من وجهة نظر عينة الدراسة وهذا ما تعكسه المتوسطات الحسابية المرجحة الخاصة بها والتي بلغت على التوالي (4.20، 4.14، 4.29)، (3.80، 4.02)، بنسب مئوية (85.8%، 82.8%، 84%، 80.4%، 76%)، وانحرافات معيارية قدرها (0.51، 0.54، 0.57، 0.63، 0.79). أما مستوى عملية القرارات الإدارية فقد كان متوسط لدى أفراد عينة الدراسة حسب المتوسط الحسابي العام المرجح اذ بلغ 3.57 بنسبة مئوية 71.4% وانحراف معياري قدره 0.75.

يمكن القول إن مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة قد تحقق بدرجة مرتفعة، مما يعكس توفر البنية التقنية اللازمة واستعمالها بالشكل المطلوب. غير أن مستوى تحقق عملية القرارات الإدارية جاء متوسطاً، وهو ما يشير إلى وجود فجوة بين الإمكانيات التكنولوجية المتاحة وفعالية توظيفها في دعم القرار الإداري. وعليه، تستدعي هذه المعطيات من المؤسسة إعادة تقييم توجهاتها التنظيمية ومسارات عملها، والعمل على تعزيز الآليات والممارسات المتعلقة باتخاذ القرار، بما يضمن الارتقاء بها إلى مستويات أعلى من الكفاءة والفاعلية.

#### اختبار فرضيات الدراسة:

#### اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: "يوجد مستوى مرتفع ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من وجهة نظر العاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".  
وبما أن بيانات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يتبع التوزيع الطبيعي سنعتمد على الاختبار اللابارامتري ويلكسون لعينة واحدة (One sample wilcoxon) لفحص مدى وجود فرق دال إحصائياً (معنوي) بين المتوسط الحسابي المحسوب للمستجوبين والمتوسط الفرضي (03) \*.

\* المتوسط الفرضي: يتم الاستعانة به عند استخدام اختبار (One sample wilcoxon) حيث يهدف إلى الكشف عن وجود اختلاف معنوي (Significant Difference) بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحقيقي) نحو كل محور من محاور الاستبيان والمتوسط الفرضي (Constant) بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المستجوبين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجاباتهم والقيمة الثابتة (المتوسط الفرضي). ويتم تحديد القيمة النظرية للمتوسط الفرضي وفقاً للعلاقة التالية: المتوسط الفرضي =  $\frac{(H+L)}{2}$  حيث H: تمثل قيمة ترميز الحد الأعلى لسلم القياس؛ L: تمثل قيمة ترميز الحد الأدنى لسلم القياس وفي دراستنا فإن سلم القياس استجابات المستجوبين هو سلم الخماسي:

الجدول رقم (05): نتيجة الفرضية الأولى.

مستوى الدلالة sig	One sample wilcoxon	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	المتغير
0.000	403.000	3	4.095	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

تشير نتائج الجدول (05) إلى أن متوسط تقييم أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أكبر من المتوسط الفرضي (3)، حيث بلغت قيمة الاختبار 403.000 عند مستوى دلالة بلغ 0.000؛ أي أقل من مستوى المعنوية المحدد (0.05)، مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع ودال إحصائياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المبحوثين. وعليه يتم قبول هذه الفرضية. اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: "يوجد مستوى مرتفع ذو دلالة إحصائية لعملية القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".  
وبما أن بيانات متغير عملية القرارات الإدارية يتبع التوزيع الطبيعي سننعمد على الاختبار البارامتري (T) لعينة واحدة (One-Sample T-Test)؛ وذلك من خلال مقارنة المتوسط الفرضي (3) بمتوسط عينة الدراسة.

الجدول رقم (06): نتيجة الفرضية الثانية.

مستوى الدلالة sig	قيمة اختبار T	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	المتغير
0.000	4.062	3	3.57	عملية القرارات الإدارية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

تشير نتائج الجدول (06) إلى أن المتوسط الحسابي لعملية القرارات الإدارية 3.57 أكبر من المتوسط الفرضي (3)، مما يشير إلى وجود مستوى مقبول لعملية القرارات الإدارية إلا أنه لا يصل إلى المستوى المتوقع. أما قيمة اختبار T فقد بلغت 4.062، مما يعكس اتجاهًا إيجابياً يشير إلى أن متوسط العينة أكبر من المتوسط الفرضي. علاوة على ذلك، فإن مستوى الدلالة sig بلغ 0.000؛ وهو أقل من مستوى المعنوية المحدد (0.05)، مما يشير إلى دلالة إحصائية على الفرضية، وبالتالي يمكن قبولها.

$$\frac{(H + L)}{2} = a = \frac{(5 + 1)}{2} = 3$$

والرقم 03 ايضا يمثل القيمة الوسطى (حياد) في سلم الخماسي لمقياس المستخدم في الاستبيان.

## اختبار الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: "توجد علاقة ارتباط مقبولة وموجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".

ولتحديد علاقات الارتباط هذه لا بد من حساب معامل الارتباط (Pearson)، وذلك لتحديد طبيعة الارتباطات فيما بين المتغيرات الفرعية وبيان دقة اختبارها والجدول التالي يمثل ذلك: الجدول رقم (07): قيم الارتباط لمعامل Pearson بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

sig	عملية القرارات الإدارية	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.718	0.071	الأجهزة
0.008	0.493**	البرمجيات
0.006	0.508**	الشبكات
0.003	0.541**	قواعد البيانات
0.000	0.810**	الموارد البشرية
0.000	0.624**	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
//	df=n-2=28-2=26	درجة الحرية
<b>(**) الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة (<math>\alpha \leq 0.01</math>)</b>		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (07) يتضح أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الموارد البشرية وعملية القرارات الإدارية، حيث بلغت معاملات الخاصة بها على التوالي **0.493، 0.508، 0.541، 0.810**، ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ودرجة حرية (26)، في حين لا توجد علاقة ارتباط بين بعد الأجهزة وعملية القرارات الإدارية، حيث بلغ معامل الارتباط **0.071** عند مستوى معنوية **0.718**.

أما بالنسبة للعلاقة بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة وعملية القرارات الإدارية فهي علاقة ارتباط موجبة ومقبولة، إذ بلغ معامل الارتباط **0.624** ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ودرجة حرية (26)، مما يشير إلى أن بعد الأجهزة لم يؤثر بشكل ملحوظ في مستوى الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية. ومما سبق نجد أن هناك مبرر لقبول الفرضية الثالثة، التي تنص على وجود علاقة ارتباط مقبولة وموجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

## اختبار الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)  $(\alpha \leq)$ ، لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة".

يسعى هذا المحور الى اختبار الفرضية الرابعة، ومن أجل اختبار هذه الفرضية التي تعتبر جوهر البحث لا بد أولاً التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysés of Variance)، بالإضافة الى معامل تحليل الانحدار الخطي البسيط، (Sample Linear Régression)، وذلك لتحديد تأثير المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) على المتغير التابع (عملية القرارات الادارية).

الجدول رقم (08): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية نموذج لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الادارية.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	مستوى الدلالة (F)
الانحدار	1	5.911	5.911	16.547	0.389	0.000
الخطأ	26	9.287	0.357			
المجموع	27	15.198				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (08) يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F) البالغة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبناءا عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. ويتضح أيضا من خلال الجدول نفسه أن متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر على نحو عام ما مقداره 38.9% من التباين في المتغير التابع (عملية القرارات الإدارية). وهي قوة تفسيرية مقبولة مما يدل على أن هناك أثر بدلالة إحصائية في المتغير التابع لكنه بصورة معتبرة.

الجدول رقم (09): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية.

معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط (R)	اختبار (T)		المعامل (F)		معادلة الانحدار	
		مستوى الدلالة	المعامل (T)	مستوى الدلالة	المعامل (F)	الخطأ المعياري	المعامل (B)

		0.839	0.205			0.933	0.192	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
0.624	0.389			0.000	16.547			
		0.000	4.068			0.226	0.920	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (09) يتبين أن معامل الانحدار (B) قدرت قيمته ب 0.920 عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يعني وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية، وذلك عند قيمة (T) التي بلغت 4.068 بمستوى معنوية 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما أن معامل الارتباط (R) موجب بقيمة 0.389، وهو دال احصائياً على وجود علاقة ارتباط مقبولة تقدر بنسبة 38.9%. بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية، حيث أن قيمة معامل التحديد (R2) قد بلغت قيمة 0.624 وهذا يعني أن نسبة 62.4% من عملية القرارات الإدارية راجع إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما النسبة المتبقية فتفسرها يعود لعوامل أخرى.

وطبقاً لهذه النتائج نجد أن هناك مبرر لقبول الفرضية الرابعة، التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة. ومنه نستنتج المعادلة التالية:

$$Y = a + Bx_1$$

$$Y = 0.192 + 0.920x_1$$

#### الخلاصة:

تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى الركائز الأساسية في دعم عملية القرارات الإدارية، نظراً لما توفره من سرعة في التشغيل والوصول إلى المعلومات، وتسهيل المشاركة والتوزيع، فضلاً عن قدرتها على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات، مما يعزز قدرة متخذي القرار على الوصول إلى قرارات استراتيجية دقيقة وفعّالة. وتتمثل هذه التكنولوجيا في بنية متكاملة تشمل عدة عناصر أساسية، منها الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، بالإضافة إلى الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على استغلال هذه المكونات بالشكل الأمثل لضمان جودة ودقة

## دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

## الجامعة الأسلمية الإسلامية

القرارات المتخذة. وقد سعت هذه الدراسة إلى تقييم أثر ذلك عملياً في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة، حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع ودال إحصائياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من وجهة نظر العاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

- وجود مستوى متوسط ودال إحصائياً لعملية القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

- وجود علاقة ارتباط مقبولة وموجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية القرارات الإدارية. كذلك بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في (البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات والموارد البشرية) وعملية القرارات الإدارية فكانت علاقة مقبولة وموجبة، بخلاف بعد (الأجهزة) وعملية القرارات الإدارية فلم يكن هناك أي ارتباط بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في عملية القرارات الإدارية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

## التوصيات:

انطلاقاً من النتائج التي توصلت إليها دراستنا يمكن تقديم التوصيات التالية:

- العمل على رفع مستوى عملية القرارات الإدارية داخل المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة وذلك من خلال:

- ☑ مشاركة الموظفين في عملية القرارات الإدارية خاصة ذوي الخبرة منهم.
- ☑ تدريب الموظفين على مهارات اتخاذ القرارات الإدارية.
- ☑ تبسيط الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية.
- ☑ تعزيز الثقة للموظفين وتشجيعهم للتعبير عن آرائهم.

- يتعين على إدارة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة السعي نحو الاستغلال الأمثل للأجهزة ضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لما لها من دور أساسي في تعزيز الكفاءة والجودة في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري، وذلك من خلال:

- ☑ تدريب المستخدمين على استغلال الأجهزة بالشكل الأمثل.
- ☑ تخصيص الأجهزة حسب نوعية الوظائف وطبيعة القرارات الإدارية.
- ☑ القيام بتحديث دوري للأجهزة وفقاً لاحتياجات القرار الإداري.
- ☑ توفير أجهزة متخصصة لمتخذي القرار الإداري.

- يجب على إدارة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة العمل على ربط كل من (البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات والموارد البشرية) مع عملية القرارات الإدارية وذلك لتعزيز مستوى اتخاذ القرار الإداري في المنظمة، وذلك من خلال:

- ☑ تطوير البرمجيات وتخصيصها بما يناسب عملية القرارات الإدارية.
- ☑ ربط الشبكات الداخلية بأنظمة الاتصال الحديثة لتسهيل تبادل المعلومات بين متخذي القرار الإداري.
- ☑ ربط قواعد البيانات بمؤشرات أداء رئيسية لتوفير معلومات تدعم عملية القرارات الإدارية.
- ☑ ربط تقييم الأداء باستخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية القرارات الإدارية.

- يتعين على إدارة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالجلفة تعزيز مستوى عملية القرارات الإدارية من خلال الاستثمار في أساليب ومداخل إضافية بجانب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### المصادر المراجع:

1. حميد حسين حاتم المودع، و عبد الله علي القرشي. (2025). أثر تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في مصانع الإسمنت اليمينية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، الصفحات 194-227.
2. خلود عبد الله عبد الوهاب. (2025). أثر نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد واتخاذ القرارات الإدارية قصيرة الأجل -دراسة ميدانية في البنوك التجارية في م/عدن-. مجلة جامعة عدن للعلوم الانسانية والاجتماعية، الصفحات 165-187.
3. رستم شريف أحمد صلاح. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية في محافظتي عدن ولحج دراسة ميدانية على موظفي الإدارة المحلية في محافظتي عدن ولحج. مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، الصفحات 60-92.
4. سليمة بوسنة. (2025). إدارة الموارد البشرية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال دراسة حالة مؤسسة (Ooredoo) الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. الجزائر: جامعة الجزائر 03.
5. سهام طرشاني. (2014). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار بالمؤسسة-دراسة تطبيقية لعينة من المؤسسات الجزائرية-. أطروحة مقدمة لنيل أطروحة الدكتوراة في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. الجزائر: جامعة الجزائر 03.

6. عبد الناصر حبوشي. (2025). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية - حالة المؤسسة الجزائرية-. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. الجزائر: جامعة الجزائر 03.
7. غزلان رباعي. (2025). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة عينة من أساتذة كليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالشرق الجزائري. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. الجزائر: جامعة قلمة.
8. فتحي ابراهيم كسكاس. (2025). أثر مشاركة العاملين في اتخاذ القرار على الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الأندلس بمدينة زلتين. مجلة العلوم الإنسانية، الصفحات 175-193.
9. فوزان بن عبد الله بن محمد التويجري، و عبد العزيز بن سالم بن محمد النوح. (2022). متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع، الصفحات 154-171.
10. فيروز بحامد. (2025). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تحسين إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات العمومية دراسة حالة المعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية (INPED) خلال الفترة الممتدة ما بين سبتمبر 2024 إلى جانفي 2025. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة علوم في علوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الاعلام والاتصال. الجزائر: جامعة الجزائر 03.
11. ليلي معطا الله. (2025). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في جامعة أدرار. مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، الصفحات 284-304.
12. محمد محمد ابراهيم، أحمد أحمد عبد الله اللوح، و محمد عبد الحميد ابراهيم ربيع. (2025). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في دعم القرارات الإدارية -دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية الإدارية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، الصفحات 746-788.

13. Emere, O. N. (2025). **The Role of Technological Transformation in Enhancing Management and Administrative Decision-making in Tertiary Institutions in Anambra and Imo States.** *Journal of Eduaction, Teaching and Learning Research*, pp. 103-114.
14. Kleab, K., Mansour, S. F., Bashir, A., & Al-Dziri, K. (2025). **Information Technology and Its Impact on Improving Administrative Decisions (A Field Study of Administrators at the Lebda Cement Factory).** *مجلة المنتدى الأكاديمي (العلوم الإنسانية)*, pp. 3367-3390.
15. Lukić, J. (2014). **The Impact of Information and Communication Technology on Decision Making Process in The Big Data Era.** *Megatrend review*, pp. 221-232.

## INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON THE ADMINISTRATIVE DECISION PROCESS

### -A FIELD STUDY AT THE OPERATIONAL DIRECTORATE OF ALGERIA TELECOM IN DJELFA-

**Adel Belkheiri<sup>1</sup>, Ahmed Mebdoua<sup>2</sup>, Salima Djelfaoui<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Department Management sciences, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, University of Djelfa, Algeria

<sup>2</sup>Department Commercial Sciences, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, University of Mostaganem, Algeria

<sup>3</sup>Department Management sciences, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, University of Djelfa, Algeria

#### **Abstract**

This study aims to examine the impact of Information and Communication Technology (ICT) on the administrative decision process at the Operational Directorate of Algeria Telecom in Djelfa. To achieve this objective, the descriptive method was employed, and a questionnaire was designed to collect data from a sample of **28** participants. Data analysis using **SPSS.V26** revealed a statistically significant effect of ICT on the administrative decision process within the Operational Directorate of Algeria Telecom in Djelfa.

**Keywords:** Information and Communication Technology; Decision; Administrative Decision Process; Operational Directorate of Algeria Telecom in Djelfa.