

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير
تخصص: مالية المؤسسة

تحت عنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في
المؤسسة الاقتصادية.
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية – قالمة –

تحت إشراف الأستاذ:

-د/ توفيق بن شيخ.

من إعداد الطالبة:

- فضيلة عزازية .

أعضاء لجنة المناقشة

د. سويداني أحلام رئيسا

د. بن شيخ توفيق مشرفا مقرر

د. مجلح سليم 2 ممتحنا

السنة الجامعية 2020/2019

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير
تخصص: مالية المؤسسة

تحت عنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في
المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - قالمة -

تحت إشراف الأستاذ:

-د/ توفيق بن شيخ

من إعداد الطالبة:

- فضيلة عزازية

أعضاء لجنة المناقشة

- د. سويداني أحلام رئيسا
د. بن شيخ توفيق مشرفا مقرر
د. مجلخ سليم 2 ممتحنا

السنة الجامعية 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الخليل ابن أحمد : " الرجال أربعة "

رجل يدري ويدري أنه يدري فذلك عالم فاتبعوه.

ورجل يدري ولا يدري أنه يدري فذلك نائم فأيقظوه.

ورجل لا يدري ويدري أنه لا يدري فذلك مسترشد فأرشدوه.

ورجل يدري أنه لا يدري فذلك جاهل فرفضوه.

أبو حامد الغزالي / احياء علوم الدين.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها: (البنية التحتية، نظم المعلومات وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيرها على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (80) استبانة، وتم استعادة (69) منها، أما فيما يخص الاستبانات غير الصالحة للتحليل تمثلت في (02) استبانة، فأصبح في الأخير عدد الاستبانات الكلي الصالح للتحليل (67) استبانة، أي ما يعادل نسبة 83.75%، كما قمنا باستخدام برنامج SPSS21 لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها:

- ✓ مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم.
- ✓ أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة.
- ✓ لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظم المعلومات، شبكات الاتصال، الأداء.

Abstract:

This study aimed to identify information and communication technology in its dimensions: (infrastructure, information systems and communication networks, information technology requirements), and its impact on the performance of the organization in the Algerian Telecom Corporation in the state of Guelma. (80) questionnaires, and (69) of them were retrieved. As for the questionnaires that are not valid for analysis, they were (02) questionnaires, so in the end the total number of questionnaires valid for analysis became (67) questionnaires, equivalent to 83.75%. We also used a program SPSS21 to test the hypotheses of the study, the study showed results, including:

- The key to the organization's success and effectiveness is closely and directly related to the extent to which its employees know how to accomplish their work;
- The use of advanced information and communication technology means improved the organization's performance; Algeria Telecom, in the wilaya of Guelma, has the ability to adopt new ideas and methods of work;
- There is a statistically significant effect of the three dimensions of information and communication technology on the performance of a sample of Algerian Telecom workers in Guelma wilaya at the significance level ($\alpha = 0.05$);
- There are no statistically significant differences in the level of performance in the institution due to personal and functional variables (gender, age, educational level, job, number of years of experience)

Key words: Information and communication technology, information systems, communication networks, performance.

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
ملخص الدراسة	III - III
فهرس المحتويات.	III - III
فهرس الجداول.	III
فهرس الأشكال.	III
مقدمة عامة	أ - و
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	28-1
مقدمة الفصل	02
المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	03
ثانياً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	04
المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	06
أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	06
ثانياً أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	07
المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	07
أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.	07
ثانياً: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات.	10
المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكات الاتصال في المؤسسة.	11
المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة.	11
أولاً: نظم المعلومات ومكوناته.	11
ثانياً: أنواع نظم المعلومات في المؤسسة	12
ثالثاً: وظائف نظم المعلومات.	14
المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.	14
أولاً: جهاز الحاسوب.	14
ثانياً: وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية.	15
ثالثاً: الشبكات.	16
المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.	20
المطلب الأول: جرائم الحاسوب والامن المعلوماتي.	21
أولاً: جرائم الحاسوب.	21

22	ثانيا: الامن المعلوماتي.
23	المطلب الثاني: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.
24	أولاً: الفوائد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
24	ثانيا تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
26	المطلب الثالث: الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
28	خلاصة الفصل.
55-30	الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
30	مقدمة الفصل
31	المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة.
31	المطلب الأول: ماهية الأداء.
31	أولاً: تعريف الأداء.
32	ثانيا : مكونات الأداء .
32	ثالثاً : أبعاد الأداء.
36	المطلب الثاني: العوامل المحددة والمؤثرة على الأداء في المؤسسة
36	أولاً: العوامل المحددة للأداء.
37	ثانيا: العوامل المؤثرة على الأداء.
38	المطلب الثالث: أنواع الأداء.
40	المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة.
40	المطلب الأول: تقييم الأداء في المؤسسة.
40	أولاً: مفهوم قياس وأهميته الأداء.
41	ثانيا مفهوم تقييم الأداء وأهدافه.
42	المطلب الثاني: مراحل وطرق تقييم الأداء في المؤسسة
42	أولاً: طرق تقييم الأداء.
43	ثانيا المراحل الأساسية لتقييم الأداء.
44	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسة.
44	أولاً: المؤشرات الكمية.
45	ثانيا: المؤشرات النوعية.
46	ثالثاً : المؤشرات التكنولوجية
47	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة.

47	المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الأداء.
47	أولاً: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير الأداء.
48	ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء المؤسسة.
49	المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة.
49	أولاً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي.
50	ثانياً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأبعاد التنظيمية والوظيفية.
51	ثالثاً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين.
52	رابعاً: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات.
53	خامساً: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي.
55	خلاصة الفصل.
90-57	الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بولاية قلمة.
57	مقدمة الفصل.
58	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.
58	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة.
59	أولاً: تأسيس اتصالات الجزائر.
59	ثانياً: الإطار القانوني.
59	ثالثاً: خدمات مجمع اتصالات الجزائر.
60	المطلب الثاني: فروع واستراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر.
60	أولاً: فروع اتصالات الجزائر.
61	ثانياً: استراتيجيات اتصالات الجزائر.
63	ثالثاً: الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر.
64	المطلب الثالث: المديرية العملية الولائية لولاية قلمة.
64	أولاً: نشأة المديرية العملية لولاية قلمة.
65	ثانياً الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر قلمة.
67	المبحث الثاني: مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قلمة.
67	المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة.
67	أولاً: نموذج الدراسة.
68	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.
68	ثالثاً: أسلوب جمع البيانات.

69	المطلب: الثاني: أساليب تحليل وقياس ثبات أداة الدراسة.
69	أولاً: أساليب تحليل الاستبيان.
70	ثانياً: ظروف عملية إعداد وتنفيذ الاستبيان.
70	ثالثاً: قاعدة الاستبيان.
72	المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله.
72	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة.
72	أولاً: المعلومات الشخصية.
77	ثانياً محاور الدراسة
77	المطلب الثاني: عرض نتائج الاستبيان.
78	أولاً: الاحصائيات الوصفية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)
81	ثانياً: نتائج الاحصائيات الوصفية لمحور المتغير المستقل. (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)
82	ثالثاً: الاحصائيات الوصفية للمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)
83	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.
91	خلاصة الفصل
93	الخاتمة
96	قائمة المراجع.
	الملاحق.

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
26	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	01
70	توزيع عينة الدراسة	02
71	درجات سلم ليكارت الثلاثي	03
71	نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة	04
72	تكرارات أفراد العينة حسب الجنس	05
73	تكرارات أفراد العينة حسب السن	06
74	تكرارات أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
75	تكرارات أفراد العينة حسب التصنيف الوظيفي	08
76	تكرارات أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	09
78	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارة	10
78	الإحصاءات الوصفية للعبارة المتعلقة بمحور "البنية التحتية"	11
79	الإحصاءات الوصفية للعبارة المتعلقة بمحور "نظم المعلومات وشبكات الاتصال"	12
80	الإحصاءات الوصفية للعبارة المتعلقة بـ "متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات".	13
81	المتوسط والانحراف لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة.	14
82	المتوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة.	15
84	الانحدار الخطي المتعدد لمحاور الدراسة.	16
87	ملخص الفرضيات.	17
87	اختبار الفروق بين متوسط إجابات أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس.	18
88	اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسط إجابات أفراد العينة وفقا لمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة)	19

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
05	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	01
13	أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة.	02
34	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية.	03
35	العلاقة بين الكفاءة والفعالية والإنتاجية.	04
47	العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	05
63	الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر.	06
65	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر "قائمة"	07
68	نموذج الدراسة.	08
69	نافذة برنامج SPSS 21	09
72	تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس	10
73	تركيبة عينة الدراسة حسب السن	11
74	تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	12
75	تركيبة عينة الدراسة حسب التصنيف الوظيفي	13
76	تركيبة عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة	14
85	مدى ملائمة خط الانحدار	15

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المبحث الثاني: نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

مقدمة الفصل:

تعتبر المنظمة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي ، ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فأصبحت رهانا أساسيا لها، خاصة في ظل ما تمثله المعلومة من أهمية في العناصر الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة الاقتصادية، بما يضمن التفوق لهذه المنظمات، و الذي لا يتحقق الا من خلال أنظمة خاصة تجعلها قادرة على التحكم في حجم المعلومات و قدرة على حمايتها، كما بلعب الاتصال دورا مهما بضمانه تدفق المعلومات ، ما يؤمن تكامل بين الوظائف الإدارية في المنظمة، حيث تضمن شبكات الاتصال الرفع من مستوى التنسيق بين أجزاء هذه الأخيرة، و بهذا تكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد ساعدت في بناء أنظمة مساعدة لاتخاذ القرارات المناسبة و السريعة المبنية على الحقائق و المعلومات.

- وبناء على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى العناصر التالية:

- ✓ المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.
- ✓ المبحث الثاني: نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.
- ✓ المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

نحاول من خلال هذا الجزء إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالتطرق الى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها، من أجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات خدمية أو إنتاجية، ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات، ونحاول التطرق في هذا العنصر الى تعريفها من الجانب التسييري الاداري.

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: نجز تعريفها فيما يلي:

تعريف 1: هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تظم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات و تداولها مثل الحواسيب، البرامج و معدات الحفظ و الاسترجاع و النقل الالكتروني السلكي و اللاسلكي عبر و سائل الاتصال بكل أنواعها سواء مكتوباً أو مسموعاً أو مرئياً وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة و المفتوحة¹.

تعريف 2 jaine laudon و kenne hlodon : فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي على أنها : أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات:

- العتاد المعلوماتي: المعدات الفيزيائية للمعالجة.
- البرمجيات، برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية
- تكنولوجيا التخزين تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية.
- تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان الى مكان اخر بحيث يمكن وصول الحواسيب الى معدات الاتصال لتشكيل

¹- يختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010، ص 275.

شبكات تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات¹.

تعريف 3: فرع من المعرفة يتعامل العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي وهي تطبيق العلم ويضيف french russo أن التكنولوجيا مجموع العناصر تمزج فيما بينها بتدوين القوانين².

تعريف 4: "مجموع المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية للعمل، حيث تطبيقاتها يساهم في إشباع حاجات الاقتصادية والاجتماعية، الحقيقية أو المتوقعة³.

ثانيا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتكون مما يلي:

- الأجهزة والمعدات **Harder end devises**: وتشمل كافة المكونات المادية المتعمدة في إدخال البيانات ومعالجتها لنصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرار و تضم الحاسوب و كل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي
- البرمجيات والمعالجات **Software and processing**: هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر وتمثل في البرامج النظام **system software** وكذا مختلف البرامج التشغيلية **operating system** التي تختلف باختلاف الهدف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة في ملفات الذاكرة⁴.
- الشبكات و الاتصالات **networking end communication**: تعني كل الأجهزة و المعدات المالية و البرمجة التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة الى استخدامها. ويكمل أحدهما الآخر فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بنية جديدة للاتصالات لخدمة الشبكات⁵.

²- شادلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة ، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007، 2008، ص12-13.

²- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص 20.

³- pierre dusauge , bemark ramanantsoa , **technologie et stratégie d'entereprise** , édition international ,paris , 1994 ,p 13.

²-إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الميسر للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص3.

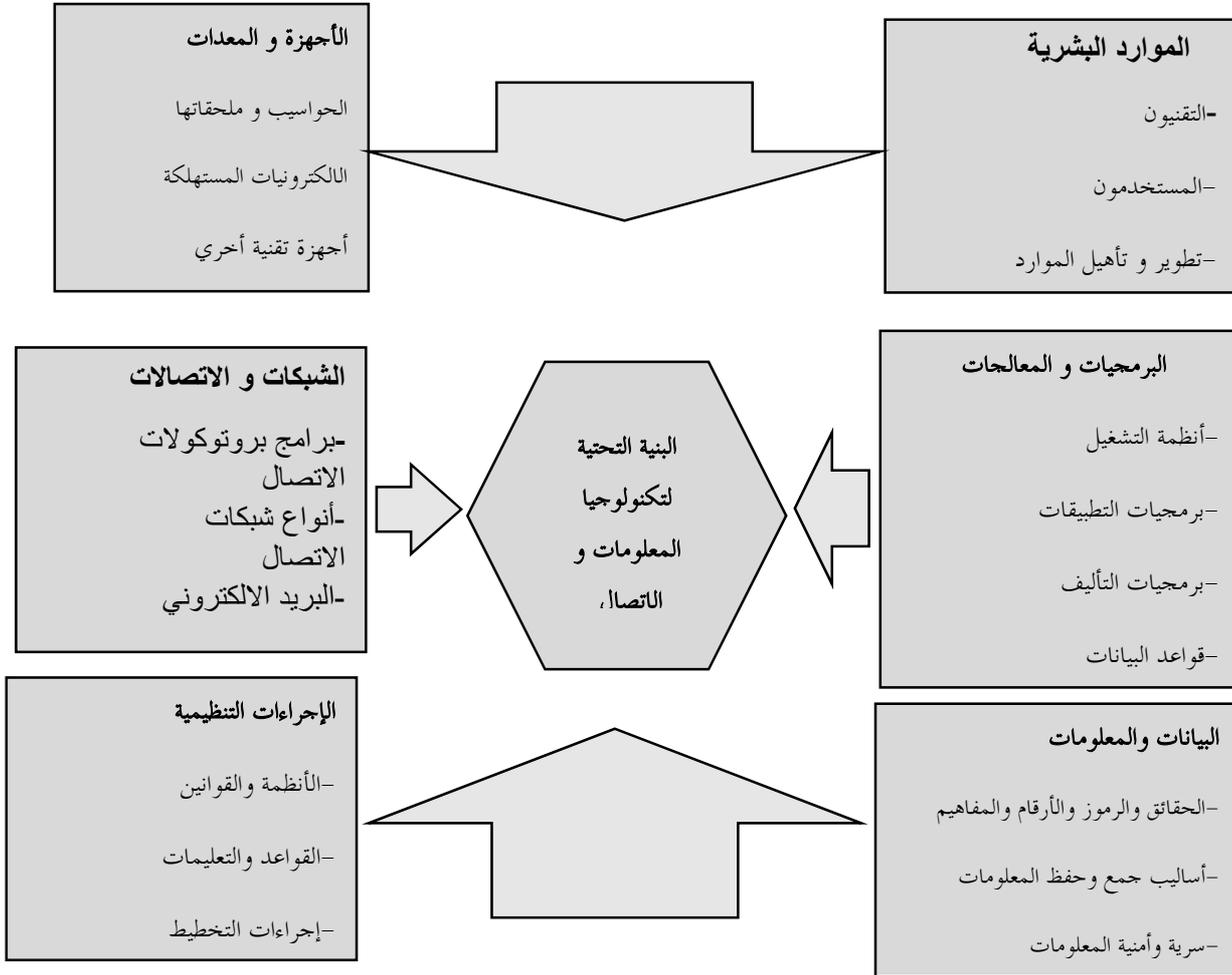
³-حيدر شاكر البرزنجي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي ، ط 1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2013، ص 22.

- البيانات والمعلومات **data end information**: هي تلك البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفع للفرد وتكون منسقة ومرتبطة لاتخاذ قرار معينة¹.

الإجراءات التنظيمية **organizing procedures**: هي مجموع الأنظمة القوانين الموضوعة لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة الى الأجهزة الملحقة بالاتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى الدخول غير المشروع الى القواعد البيانات المخزنة².

- الموارد البشرية **human and resource**: وهم مجموعة من الافراد الذين يستخدمون الحاسوب والمبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم البرامج³. و تتمثل في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



*المصدر: حيدر محمد نوري حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، 144.

⁴-محمد إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2009، ص 55.

⁵-نجم عبد الله الحميدي ، نظم المعلومات الإدارية ، ط 2 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009 ، ص 55 .

¹- عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ط 1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص7.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لها العديد من الخصائص في المؤسسة الاقتصادية، ما يجعلها ذات أهمية كبيرة.

أولا - خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتمثل فيما يلي¹:

- التفاعلية: أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.
- اللاتزامنية: أي أن استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الانترنت على مستوى العالم بأسره.
- قابلية التواصل: أي إمكانية الربط بين مختلف بين أجهزة الاتصال المختلفة.
- قابلية التحرك والحركة: أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.
- قابلية التحول: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مقروءة أو مطبوعة.
- اللاجماهيرية: امكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة الى الجماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.
- الشبوع والانتشار: بمعنى قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم.
- العالمية والكونية: المقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة وتنشر عبر مختلف محيط عملها.
- خفيض الوقت: وذلك باختصارها للوقت والمكان².
- تقليص المكان: تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول اليها بيسر وسهولة.

¹- بومائلة سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمت، العدد 3، مارس 2004، ص 205، 206.

²- يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، نخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص22.

- المرونة: تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.
- النممة: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- النمو والتطور: كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات كلما تغير النظام الاقتصادي.

ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي الى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال، يمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها¹:

- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعالية داخل المؤسسة.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

ان الطبيعة الاقتحامية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة. جعل من لاستخدامها العديد من الأهداف.

أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة: وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:

أ-الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي².

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج...الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقية، العقوبات...الخ.

¹- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص127.

²-لمبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 14/15 أبريل 2009، ص660.

- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل جزء.
 - الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
 - تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
 - وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
 - الحصول عن معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
 - الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
 - النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.
- ب- الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية¹:

- نشر الإعلانات والاشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.
- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيد في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.

¹- إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، 2005/2006، ص48.

- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتج أو المواد الأولية، السعر،... الخ.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة.
- كما يمكن استخدامها من إكساب المؤسسة ميزة تنافسية على النحو التالي:
- تعظيم قيمة الزبون: من خلال تحديد حاجياته رغباته بالتركيز على الجودة والسعر، من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة من أعمال إلكترونية وتقنيات معلوماتية.
- إعادة هندسة الأعمال: بإدخال تحسينات جديدة من أجل التميز واستقطاب زبائن أكثر من خلال التكلفة والجودة والسرعة في الخدمة.
- تحسين جودة الأعمال: بالتركيز على الجودة من وجهة نظر الزبائن بالتركيز على الأداء والموثوقية والاستجابة.
- تشكيل المنظمة الرشيقة: من خلال التسعير السريع والمستمر وفقا للأسواق العالمية التي تتطلب جودة عالية وأداء عالي المستوى¹.
- تكوين المنظمة الافتراضية: وذلك في بنية الأعمال التنافسية العالمية، فتكوينها واحد من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتقوم المنظمة بربط الأشخاص والموجودات معا من خلال ربط الزبائن والموردين والمنافسين مع المنظمة.
- بناء المنظمة المبدعة للمعرفة: او المنظمات التعليمية التي تقوم بإكساب المعرفة ونشرها وتطبيقها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأساليب التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن المختلفة من الأشخاص وتصنيف العمليات والموارد البشرية مما ينعكس إيجابا على الأداء.
- النجاح الاستراتيجي المستدام: وذلك بالاعتماد على ثلاث عوامل رئيسية
- ✓ البنية: العامل البيئي وهو هيكل الصناعة ومعطيات المنافسة والأوضاع الفردية للمؤسسة التي تتضمن التشريعات والسياسات وبراءات الاختراع.

¹ - غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 136 .

- ✓ العوامل الرئيسية: والمتمثلة في الموجودات والموارد التكنولوجية والمعرفية، التي تعتبر من أهم العوامل التي ترفع المنافسة في المنظمة.
 - ✓ استراتيجيات وأنشطة الإدارة مثل الدخول أولاً للسوق واستخدامات تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمة المنافسين أو إيجاد موانع دخول وقيادة الكلفة.
 - تطبيق إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي.
 - تطوير استراتيجيات سريعة الاستجابة لطلبات الزبائن والموردين بشكل أسرع من المنافسين.
 - إدارة مخاطر الأعمال من خلال تطبيق العديد من تكنولوجيا المعلومات ومبادئها الاستراتيجية.¹
- ثانياً: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي²:

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها
 - الأداء (حجم المبيعات).
 - ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
 - طبيعة وخدمة المستخدم.
 - أمن المعلومات.
 - إمكانية التشغيل على قواعد بياناتية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
 - سرعة تطوير النظام.
 - قدرة تعمل أعمال إضافية.
 - التكاليف الكلية للنظام.
 - طبيعة وخبرة المستخدم.
 - أمن المعلومات.
 - القدرة على التغيير والتعديل.
 - إمكانية تكبير الإمكانيات.
 - زمن الضياع.
 - المجهود اللازم للحفاظ على النظام
- ونلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً حسناً في صناعة الأعمال الحديثة وبناء الأهداف

²-وصفي عبد الكريم الكساسبية، تحسين فاعلية الأداء، ط1، دار البازوري للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011 ، ص 55،53.

¹-زرزار العياشي، عياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة و دورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2016 ، ص35.

الاستراتيجية المهمة للمؤسسة الاقتصادية.

تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الخصائص الكافية التي جعلت منها تتبوأ أهمية كبيرة في المؤسسة، مع اعتبارها ميزة تنافسية تعتمد على التكلفة والوقت ما يحقق للمؤسسة تعظيم قيمتها، وتحقيق أهدافها المرحلية والاستراتيجية.

المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكات الاتصال في المؤسسة:

غالبا ما يحدث الخلط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم المعلومات وشبكات اتصالية المختلفة، فنظم المعلومات هي أنظمة متكاملة لتدعيم التخطيط والرقابة وتنفيذ العمليات، بينما توفر الشبكات المختلفة نقل هاته المعلومات، فالارتباط بواسطة الحاسوب يجعل الفصل بينها مستحيلا، ما أدى الى بروز اقتصاد المعرفة في معظم النشاطات الاقتصادية.

المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة:

توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة نظاما معلوماتيا متكاملا بين مختلف أقسامها وفروعها يوفر لها قاعة بيانات تكون منطلق لنشاطها ومرجع للاتخاذ القرار.

أولاً: أولاً نظام المعلومات ومكوناته: تجدر الإشارة الى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذا المفهوم:

أ: نظم المعلومات:

تعريف نظم المعلومات: عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض التي تعمل على جمع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وتوزيعها على المستخدمين بغرض دعم القرار والرجوع اليها حين الحاجة¹.

تعريف نظام المعلومات الالكتروني: هو مجموعة من المكونات المترابطة تهدف الى جمع ومعالجة و تخزين و توزيع المعلومات لدعم القرارات و التحكم في المنظمة و بالإضافة الى عملية صنع القرار، بالتنسيق، والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل و الموضوعات المعقدة².

¹ - صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008، ص51.

² - الطاهر بن عمار و آخرون، أثر نظام الحماية الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8، العدد2، 2018، ص 3 .

ب: مكوناته: يتكون النظام المعلوماتي مما يلي¹:

- المدخلات: تتعلق بجمع وتوفير البيانات أو الحقائق الخام من داخل المنظمة أو من خارجها وذلك لأغراض تشغيلها والاستفادة و منها في تطبيق.
- العمليات: وقد تنجز تلك العمليات بواسطة الآلة أو انسان وتعمل على تحويل البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة.
- المخرجات: وتتمثل في المعلومات ونقلها الى الافراد الذين يحتاجون اليها والإدارات والأقسام والفرع لتصبح ذات معنى ودلالة.
- التغذية العكسية: ردود أفعال الأطراف المختلفة التي حصلت على المعلومات ومن ثم تقسيم مخرجات نظام المعلومات، ووجود احتمالات لتعديل أو تغيير المدخلات أو عمليات التشغيل في هذا النظام.

ثانيا: أنواع نظم المعلومات في المؤسسة:

هناك العديد من التصنيفات للنظم المعلوماتية في المؤسسة الا أننا نأخذها من جانب تصنيف المستويات التنظيمية في المؤسسة²:

أ- نظم المعلومات الاستراتيجية: وهم بتحديد الأهداف المؤسسة، والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، والقيام بعمليات التنبؤ والتصيد للمتغيرات البيئية لإيجاد فرص ممكنة لتحقيق الأهداف

ب- نظم المعلومات التكتيكية: ويهتم بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد واستخدام الموارد وتقييم أداء الوحدات التشغيلية وهذا المستوى يضم فئة المدربين الذين يقومون مباشرة أسفل الإدارة العليا، وقرارات هذا المستوى يعتبر حلقة وصل بين المستوى التشغيلي والمستوى الاستراتيجي، فهو يقوم بتحويل الخطط والاستراتيجيات المعدة من قبل المستوى الاستراتيجي، الى مهام المستوى التشغيلي.

ج- نظم المستوى التشغيلي: يتضمن هذا المستوى عمليات صنع القرار المتعلقة بتنفيذ المهام محددة، حددتها المستويات العليا ومن أمثالها وضع معايير المادية والبشرية عبر الوحدات التنظيمية ووضع معايير تقييم نواتج أداء مخرجات هذه الوحدات، وهذا المستوى يشمل فئة الإدارة التنفيذية الدنيا والقرارات وفي هذا المستوى عادة ما يتم وصفها بالبرمجة حيث يتم اتباع إجراءات محددة مسبقا والشكل الموالي يوضح أنواع أنظمة المعلومات والمستويات الإدارية الموافقة لها.

والشكل التالي يوضح أهم أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسة حسب الهيكل الإداري للمنظمة.

¹ - ثابت عبد الرحمن ادريس، نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010، صص، 80، 81.

2-King William. Using marketing information system to perfection, Usa, 2010, p164.

الشكل رقم (02): أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة.

ESS	التنبؤ الاستراتيجي بالمبيعات	تخطيط العمليات والموازنة	تخطيط الأرباح المباشر	تخطيط القوى الاستراتيجي	المستوى الاستراتيجي
	GDSS DSS	-تحليل حساب	-جدولة الإنتاج	-تحليل السعر -الربحية تحليل	المستوى التكتيكي
	MRS	إدارة المسعات	مراقبة المخزون تقدم العمليات	تحليل الاستثمار الأداء	المستوى الفني
	TPS OIS	تتبع الطلب و العملة	مراقبة الآلات مراقبة المصنع مراقبة حركة المواد	إدارة النقدية والنظم إدارة الأموال الثابتة إدارة رأس المال	إدارة شؤون الموظفين إدارة الاستقطاب إدارة التدريب
	التسويق والمبيعات	التصنيع والعمليات	المحاسبة و التمويل	الموارد البشرية	

*المصدر: بالقيود صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC)، على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، أطروحة
دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2001، 2012، ص 160.

من خلال الشكل يتضح لنا أن أنظمة المعلومات على مستوى الأقسام تدعم المناطق الوظيفية التقليدية
وتتمثل أنظمة المعلومات الرئيسية في¹:

"نظام المعلومات المحاسبي والمالي، التسويقي، الخاص بعمليات الإنتاج، لإدارة الموارد البشرية"،
وفي كل منطقة وظيفية يوجد بعض المهام الروتينية والمبتكرة وهي أساسية لتشغيل المؤسسة.

ان نظام المعلومات الذي يدعم مثل هذه المهام الروتينية المتكررة يدعى (نظام معالجة المبادلات
التجارية) وهذه الأخيرة تدعم الوظائف الداعمة (المناطق الوظيفية) ولكن يتم ذلك بصورة خاصة في مناطق

¹ - العياشي عبدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف
1، الجزائر، 2013/2014، ص 18.

المحاسبة والمالية".

ثالثا: وظائف نظام المعلومات الادارية: تتمثل الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات فيمل يلي¹:

- توفير المعلومات الى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.
- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا لتسهيل عملية التخطيط والتنظيم والاسترجاع.
- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
- إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجمعية أو تفصيلية آنيا أو شهريا أو تفصيليا أو سنويا عن نشاطات المنظمة.
- توفر نظم المعلومات الإدارية قدرة متزايدة للوصول الى معلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف صنع القرار بالوقت والسرعة المناسبة.
- تمكين المدراء من جمع المعلومات التي تحتاجها كل الإدارات في المنظمة لغرض انجاز أعمال المنظمة المختلفة.
- تجميع البيانات التي تحتاجها عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة وصياغتها لاتخاذ القرار .
- زيادة الكفاءة والفاعلية من خلال اشباع حاجياتها أو متطلبات من معلومات.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

ان تطور تكنولوجيا الاتصال جعلها تأخذ مكانة هامة في المؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها. حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيا المتمثلة في جهاز الحاسوب، و وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية ومنظومة الشبكات.

أولا: جهاز الحاسوب **COMPUTRE**: نتعرض في هذا الجزء الى مفهومه ومكوناته ثم خصائصه:

²- عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن، ط1، 2013، ص، ص، 28، 29.

أ- مفهومه ومكوناته: هو الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت¹. وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحاسوبية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صورة أو صوت أو معا.

ويتكون الحاسوب الإلكتروني من "وحدة التشغيل" L'unite central و يحوي على وحدة التخزين الداخلية Unite interieur stockage ثم الوحدة الحاسوبية L'unite calcule، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب و يطلق عليها L'unite d'out put ، وحدة التغذية بالمعلومات و هي Unite d'Imupute يضاف الى ذلك وحدات التخزين الخارجية Unite de stokage exterieure وهي اما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة الشكل لتخزين البيانات

مغطات غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي Disk dure².

ب- خصائص الحاسوب: إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع الى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، للخصائص التالية:

- مرونة الحاسوب في تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة الى زيادة العناصر البشرية.
- قلة الرقابة أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.
- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.
- العائد الاستثماري: تشير التقديرات الى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 100/35 الى 100/45 من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس الى البدائل المختلفة³.

ثانيا: وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية¹:

¹ -عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني ، دراسة ميدانية ، ذ.م.ن، المكتب الجامعي الحديث ، 2005، ص 124

¹ -هدى حامد قشقوش ، جرائم الحاسب الإلكتروني ، دار النهضة العربية ، د.ت ن ، القاهرة، ص ص، 20 ، 21 .

² -سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط2، مركز وايد سير فيس، القاهرة، 1998 ، ص467-468.

أ: الوسائل السلكية للاتصالات: تشير الى عمليات النقل من خلال وسائط ملموسة مثل الاسلاك والكابلات وهو ما يتم استخدامه في شبكة التلغرافات أو شبكات الحاسب التي تتواجد في مكان واحد. (الاسلاك النحاسية الاعتيادية، خطوط الكابل، الكابل المحوري).

ب: الوسائل اللاسلكية للاتصالات: تعتمد على الموجات الكهرومغناطيسية، حيث يتم تحويل البيانات و المعلومات الى موجات كهرو مغناطيسية، و ارسالها عبر الأثير من خلال هوائيات خاصة، ثم يتم استقبال تلك الموجات بواسطة هوائيات ثم يتم تحويل الموجات المستقبلية الى شكلها الأصلي. (الموجات الدقيقة أو الماير كرووييف الأرضي، الأقمار الصناعية).

ثالثا: الشبكات **Les réseaux**: هي الرابط بين البيانات الطرفية terminales للحاسبات بهدف نقل و تبادل المعلومات بين الحاسب الألي و النهايات الطرفية المتصلة، في إطار النقل على الخط المباشر Online للبيانات².

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة وهذه الشبكات هي الانترنت، الأنترانت، الإكسترانت

أ-الإنترنت: هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الأجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والاحجام في العالم، وتكمن فائدة الإنترنت في كونها وسيلة يستخدمها الافراد، المؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات³. ويعرفها البعض الاخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات، فهي كلمة انجليزية مختزلة لعبارة **interconnection of net work** وهي تجزأ الى كلمتين: **interconnection** وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين **net work** وتعني الشبكة⁴.

• استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسة:

بالنظر الى التأثير الإيجابي للشبكة على الأداء المؤسسة فان معظم المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على العديد من التغيرات السياسية و الاقتصادية والاجتماعية، و التكنولوجيا مما يحتم دراسة متأنية وافية و عدم الاكتفاء بها فحسب بل التنبؤ أيضا بما يحدث في المستقبل القريب أو البعيد، لاتخاذ القرارات

¹- كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير علوم التسيير، جامعة قلمة، الجزائر، 2010 ص27.

¹- محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصال و شبكات المعلومات، المكتبة الاكاديمية، مصر، 2001 ، ص 130 .

²-حسام الدين محمد مازن، تكنولوجيا المعلومات ووسائطها الالكترونية، العلم و الايمان للنشر و التوزيع، مصر، 2010، ص235.

³-سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام، جامعة الأمير عبد القادر 2003، ص 32 .

الصحيحة و من هذا المنطلق فان شبكة الانترنت شبكة وفر كم هائل من المعلومات الشبه وافية المحتاج اليها في مختلف المهام و المتغيرات التي تواجهها المؤسسة بالإضافة الى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها :

- **دراسة السوق والتأثير على التسويق:** ساهمت في زيادة الزبائن للمؤسسة بالإضافة الى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح بإمكان المؤسسة بأكثر من مجرد ارسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، بالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج للمبيعات، دراسة الأسعار كذا دراسة

أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات.

- **خدمات الاتصال:** عن طريق استخدام الانترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة الى مؤسسات عالمية وسهلت الانترنت أيضا:

- الوصول الى العميل في كل موقع وأينما وجد ونقل المعلومات اليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية... الخ وذلك بأقل التكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات وذلك أن الرسائل لن تصل الى للمعني.

- توفير الوقت حيث عم طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل اليه في أيمكان من العالم في ثوان معدودة.

- سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء.

- **خدمات المؤتمرات المفتوحة:** تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة:

- تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والافراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشرك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس.

- سهولة عقد الصفقات والاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.

- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.

ب: الانترنت: من الوسائل الحديثة للاتصال الرأسي والافقي فهو شبكة خاصة بالمؤسسة وتستخدم فيها تكنولوجيا الانترنت (مثل البريد الالكتروني، الروابط المتعددة النصوص ومحركات البحث) ولكن ضمن حلقة محدودة (محموزة لأعضاء من نفس المؤسسة). وهي تسمح بأقل تكلفة وبكل سلامة بنقل وتقاسم النصوص HTML و HTTP، الصور والأصوات بين مختلف أعضاء الجماعة من أي مكان يتواجدون فيه¹.

- الخدمات التي تؤديها شبكة الانترنت للمؤسسة: توفر العديد من الخدمات تلخص فيما يلي:
 - المشاركة في الملفات: حيث يستطيع العاملون في المؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات، بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع الموردين والعملاء وخطوط الإنتاج.
 - المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برامج تكلفتها غالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة.
 - البريد الإلكتروني: البريد الالكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة للفرد، حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة حواسيب من مناطق متعددة².
 - المشاركة على خط واحد: تتيح الأنترنت دخول المستخدمين من جهاز كمبيوتر على خط واحد من خطوط الانترنت وتوفير تكلفة الشراء.
 - اعتماد أفضل على النظام: ففي حالة عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.
 - المشاركة في الموارد: حيث توفر مشاركة أبر في الموارد، ما يؤدي الى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الانترنت، وتوحيد العلاقات العضوية بين المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب والأدوات.
 - الوصول المباشر: أي ان شبكة المعلومات الداخلية تهدف الى تحقيق المزايا الآتية:
 - توفير معلومات أكبر مما هو متاح
 - تقديم معلومات عن الخط المباشر Online تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع.
 - إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت مع زيادة اعتماده المعلومات أينما وجدت.

1-Olive Meier, **Dico du manager**, Dunod, paris, 2009,p.109.

¹-نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص 156.

- تقليل التكلفة.

- التدعيم المركزي المشترك¹.

الملاحظ أن هذه الخدمات لا تتوفر كلها في جميع المؤسسات، فهي تختلف حسب أقدمية الشبكة، القدرة المادية للمؤسسة والهدف المتوخاة من تبني هذا المبتكر.

ج-الإكسترانت: و هي شبكة معلومات خاصة أو أكثر من الانترانيت المرتبطة باستخدام الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN(virtual private network) و هي الشبكة الممتدة من استخدام شبيكات معلوماتية عامة، و لكنها تنقل المعلومات بطريقة محمية أو ما يشكل غلاف الحماية نقل المعلومات الإكسترانت تعتمد تكنولوجيا الأنترنت نفسها و هي وسيلة لحزن المعلومات الالكترونية و توزيعها على باقي الأطراف كالبائعين، الزبائن، الموردین،...الخ². وتصنف شبكة الاكسترانت على قطاع الاعمال الذي يقسمها الى ثلاث أنواع هي³:

- شبكات اكسترانت التزويد: وتربط بين مستودعات البضائع الرئيسية والفرعية للمحافظة على كمية ثابتة، قاعدة نقطة الطلب، التحكم في المخزون.
- شبكات اكسترانت التوزيع: تمنح صلاحيات للمتعاملين بحسب حجم تعاملاتهم في الطلب الالكتروني، تسوية الحسابات ألياً، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية... الخ
- شبكات اكسترانت التنافسية: بمنحها فرصة متكافئة للبيع والشراء بربط الشركات الصغيرة والكبيرة لتنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة ما يعزز مستوى الخدمة وجودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

● استخدامات شبكات الاكسترانت في المؤسسة:

تعتبر استخدامات شبكة الاكسترانت هي نفسها استخدامات شبكة الانترانت ماعدا انها موجهة الى الجمهور أوسع، وتمثل اهم استخداماتها في¹:

¹- بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص42.

²-فائق محمد سرحان الزويطي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص ص 107،103.

³-Anne Bedel, comment mettre en place une administration, www ,admiroutoutes.fr,(15/01/2020).

- تسهيل عمليات الشراء: وذلك بقيام مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء الى مؤسسة من الغرب عبر الاكسترنات التي تربط بينهما وتلغبي الحاجة الى المراسلات بكل أنواعها.
 - خدمات التوظيف: وذلك بربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب ...) مع سوق العمل المتخصصة لتقديم خدمة للطرفين، فتجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة.
 - متابعة الفواتير: بتسهيل عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، وتسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير الى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع.
 - تواصل شبكات توزيع البضائع: وذلك بينا الشبكة التي تربط بين الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب الشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن بنا الطلبات المستندة الى مفهوم نقطة الطلب، لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها، كما بدأت تظهر تطبيقات بصفة هائلة ككتيبات العرض الالكترونية والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار.
- من خلال ما تقدم نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تخلق فرص غير متوقعة للمؤسسات، ذلك أنها حققت نوع من التعاضد بين نظم المعلومات وشبكات الاتصال داخليا وخارجيا، ما أوجد قيمة متراكمة ومتجددة مكنت المؤسسة من التعامل الفوري مع المتغيرات المختلفة في الوقت المناسب بامتلاك معظم المعلومات بهيكل المنافسة في السوق وبهذا تكون قد أوجدت أساليب متقدمة في الإدارة، وذلك عبر عدة مداخل كإدارة الجودة، واعادة هندسة الاعمال وغيرها من الأساليب الحديثة العمل الإداري.

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

لقد حققته تكنولوجيا المعلومات والاتصال خطوات عملاقة أدت الى تغيير الواقع الاقتصادي كليا، والانتقال به الى اقتصاد المعرفة، ما أدى الى ظهور إشكاليات جديدة أمام المؤسسات الاقتصادية، وطرح أليات جديدة للتعجب مخاطرها أو التقليل منها.

¹ - حورية بولعوي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007/2008، ص 85، 95.

المطلب الأول: جرائم الحاسوب والامن المعلوماتي:

ان استخدام النظم الالية أدى الى ظهور نوع جديد من جرائم التي شكلت تهديدا، للأمن القومي ككل والامن الاقتصادي خاصة ما أثر على المؤسسات سلبا، واستدعى محاربتها للوصول للأمن المعلوماتي.

أولاً: جرائم الحاسوب:

أ-تعريف جرائم الحاسوب استخدام تلك النظم الالية المستخدمة بشكل مباشر. أو غير مباشر (عن بعد) للقيام بأنشطة وتصرفات تتصف بطبيعة الحال بعدم القانونية كالسرقة أو التخريب، مما قد يؤدي الي تحقيق أضرار بالغة بالجهة المستخدمة للحاسبات كما أنها قد تؤدي أيضا في بعض الحالات الى تأثيرات سلبية على مستوى الامن القومي ككل¹.

ب-خصائص الجريمة الالكترونية: وارتباط الجريمة المعلوماتية بجهاز الحاسوب وشبكة الانترنت أضفى عليها مجموعة من الخصائص والسميات المميزة لهذه الجريمة عن الجريمة التقليدية وهي²:

- الجريمة المعلوماتية متعددة الحدود أو جريمة عابرة للدول.
- صعوبة اكتشاف الجريمة المعلوماتية: عادة يتم اكتشافها بمحض الصدفة.
- صعوبة اثبات الجريمة المعلوماتية: لطبيعة الجريمة.
- أسلوب ارتكاب الجريمة المعلوماتية لا تحتاج الى العنف بل القدرة على التعامل مع جهاز الحاسوب. بمستوى تقني يوظف في ارتكاب الأفعال غير المشروعة.
- الجريمة الالكترونية تتم عادة بتعاون من شخص: (شخص متخصص في تقنيات الحاسوب والانترنت يقوم بالجانب الفني من المشروع، وشخص اخر لتغطية عملية التلاعب وتحويل المكاسب اليه).
- خصوصية مجرمي المعلومات: يتسم بخصائص معينة تميزه عن المجرم الذي يقترف الجرائم التقليدية.

ج-أهم تهديدات جرائم الحاسب: تتعدد جرائم الحاسوب الا أننا سنوجزها فيما يلي³:

¹ - السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص548.

² - نهلا عبد القادر مومن، الجريمة المعلوماتية، دار الثقافة، ط 1، عمان، 2008، ص50.

³ - السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص255

- اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لها الحق لدخول النظام أو أطراف خارجية (قراصنة) عن طريق سرقة أو تخمين كلمة سر النظام.
- إمكانية سرقة معلومات هامة، وقد تكون على درجة من السرية ويمكن الاستفادة منها ماليا
- إمكانية تحريف البيانات نظام المعلومات، وبالتالي يؤدي استعمالها الى قرارات خاطئة.
- إمكانية ادخال فيروسات الى نظام المعلومات تعمل على اتلانف وتدمير أو تخريب كل أو بعض البيانات أو الملفات أو البرامج ونظم التشغيل.
- إمكانية إعاقه عمل نظام المعلومات من خلال اغراقه بطلبات تبادل البيانات ما يؤدي إعاقه وصول المستخدمين الطبيعيين الى النظام وهذا يؤدي الى فقد فرص نشاط حقيقية للمؤسسة.
- استخدام برامج غير ملائمة مفصلة أو جاهرة أو معدلة عادة الى تشغيل خاطئ للبيانات، ومن ثمة الحصول على نتائج غير سليمة.

ثانيا: الامن المعلوماتي: يعتمد أمن المعلومات في المؤسسة على نظام خاص يدعي نظام الحماية:

نظام الحماية الالكتروني: هو جميع الطرق والتقنيات ووسائل المن والحماية لموارد نظام المعلومات، ويمثل الهدف من أي برنامج أمن يعد، لنظام المعلومات حماية المنظمة وذلك بتقليل المخاطر التي تؤثر على توفر المعلومات وسريتها بمستوى مقبول ومحدد¹.

أ- عناصر الامن المعلوماتي: من أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لابد من توفير مجموعة من العناصر والتي صنفتم الى خمسة عناصر وهي²:

- التحقق من المستعمل: التأكد من هوية المستعمل للمعلومات، بفحص الصلاحيات الالكترونية للمستخدم.
- سلامة المحتوى: محتوى المعلومات صحيح ولم يحرف، ولتفادي ذلك يجب على المؤسسة للتأمين من خلال إتباع وسائل الحماية مثل البرامج والتجهيزات المضادة للاختراقات والفيروسات.

¹ - الطاهر بن عمار و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص3.

² - Robert Longeon, Jean-Luc, Guide de la sécurité des systèmes d'information, France , 2009, P21

- استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة: سلامة وامن التخزين والاسترجاع باستمرارية عمل النظام بكل مكوناته أي استمرارية القدرة على التفاعل وتقديم الخدمات للمستخدمين المرخص لهم، ومنع استخدامها

أو الوصول اليها بطرق غير مشروعة.

- المسؤولية: إمكانية تتبع الأثر في حالات التغيير والتحريف والحذف، ويقصد به ضمان توفر طريقة أو وسيلة لإثبات أي تصرف يقوم به شخص في وقت معين.

- السرية والموثوقية: أي التأكد من المعلومات لا يمكن الاطلاع عليها من قبل أشخاص غير مصرح لهم.

ب: متطلبات الأمن المعلوماتي:

وتعتبر أهم المسائل الضرورية التي ينبغي على المؤسسة أخذها بعين الاعتبار ووضع خطة حماية شاملة في حدود امكانياتها التنظيمية والمادية ويجب أن تكون قوية، ولذلك وضعت عدة متطلبات¹:

- وضع سياسة حماية عامة لا من نظم المعلومات تتحدد حسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشأة.
- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات لأشخاص محددين.
- تحديد النظم المختلفة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- تحديد اليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية لنظم المعلومات بشكل أمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر.

المطلب الثاني: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

إن استخدامها في منظمات الاعمال أدى الى تحقيق العديد من الفوائد وفرض العديد من التحديات

لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي:

¹ - أمل إبراهيم أبورحمة، نظام معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في فلسطين، مذكرة ماجستير، ادرة أعمال، جامعة غزة، فلسطين، 2005، ص58.

أولاً: الفوائد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: ونذكر أهمها¹:

- تطوير خدمات الإدارة العليا عن طريق تنظيم خدمات المستخدمين، بتحسين التوظيف الداخلي.
- تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية.
- اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون. أي سرعة الاستجابة للزبون.
- ركيزة الابداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة... الخ.
- تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبون، وبناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها.
- انتشار وتوسيع التجارة الالكترونية.

ثانياً: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة: ونذكر منها²:

- تحديات عمارة المعلومات: أي كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها.
- تحديات العولمة: أدت ظاهرة العولمة الى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف أنحاء العالم، وفي ظل المنافسة العالمية يتطلب هذا مراعات الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.
- فقدان السيطرة الإدارية: وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكشف عن صعوبات أكثر وأعمق في البيئة الموزعة حيث أنها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة اليها.
- تحديات التكامل في الربط والتطبيق: ظهور مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط اللاسلكي للشبكات، والمعايير غير المتوافقة ومشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن

¹-حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال... المفهوم و التطور، المؤتمر الدولي: الاعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة.. لعالم جديد، جامعة البحرين، البحرين، 7-8 أبريل 2009، ص 506-507.

²-زراري العياشي، عباد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، ص 17.

تؤدي الى مشكل في تكامل التطبيقات لذلك نلاحظ أن التكامل في التطبيقات يكون صعب التحقيق في المؤسسات.

- **متطلبات التغيير التنظيمي في المؤسسة:** من أهم المجالات التي يشملها التغيير في التكنولوجيا أو تبني تكنولوجيا جديدة التغيير في كل من الهيكل والثقافة التنظيمية، حيث تفرض التغيير أو تجديد التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة أن تعتني بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به وتوزيع المهام وذلك بغية تحقيق التجانس والانسجام.

- **التكاليف غير المتوقعة:** فهذه الأخيرة بتبنيها كنظام شامل يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها، كما أنم العديد من المؤسسات وجدت أن الوفيرات المالية المتوقعة نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تتحقق بسبب التكاليف غير المتوقعة مثل:

- التكاليف التشغيلية والمصاريف المستخدمين الضافيين.

- تكاليف الوقت الذي يطلبه إدارة المعلومات والشبكات.

- تكاليف إيجاد الحلول الفنية.

- تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتحديثها المستمر.

- تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب.

- **سوء اختيار الافراد:** وهم الافراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين للنظام.

- **تحديات الموثوقية والاعتمادية:** ان تطبيق المؤسسة لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب، إضافة الى تأمين أداء على المستوى عالي للمهام الصعبة والحرجة.

المطلب الثالث: الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

يمكن توضيح اهم الانعكاسات الإيجابية والسلبية في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الايجابيات	السلبيات
1-التمكن من انجاز المسائل الحسائية وعمليات المعالجة الاعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الافراد	1-حوسبةالنشطات التي كان يؤديها الافراد، ستتوقف او تنعمى بعض الوظائف.
2-مساعدة المنظمات على التعرف الاوسع والاشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن	2-تسمح للمنظمات بجمع المعلومات تفصيلية عن الافراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحررياتهم الفردية
3-إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى.	3-استخدامها المكثف يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية.
4-التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي السيطرة الالية على طائرات والمطارات.	4-تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم الالية.
5-توزيع المعلومات بشكل فوري الى الملايين من الافراد في مختلف أنحاء العالم.	5-من الممكن استخدامها خاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية، وبطرق غير قانونية لكل من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
6-التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل، الإقامة)	6-تحول العلاقات بين المتعاملين الى أقل إنسانية.
7-الحاجة الى عمالة أعلى خبرة وتعلما، وبالتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع.	7-هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا

*المصدر: عامر إبراهيم قندلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007، ص 66.

على الرغم من التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية، الا ان لها اثار سلبية تلخص أساسا في تقليص توظيف الافراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من

خلال الدخول غير المشروع الي قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم المعلوماتية.

يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت الى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغيير التقني والتغيير التنظيمي و الذي حول بعمق المرور من المنظومة المركزية الى المعلومة الشبكية المتداولة، وظهر الابداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسة أو خارجها.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم فان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت و سيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة تعتمد الى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات، و لا تستطيع أي مؤسسة جمع و تخزين المعلومات، و تحليلها و الاستفادة منها دون توفير أساليب و تقنيات حديثة و متطورة، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات و الانترنت و غيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة، و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة.

المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة.

مقدمة الفصل:

يعتبر الأداء من المفاهيم المعقدة لدى المؤسسة الاقتصادية، فهو يركز على ما تحققه المؤسسة من ربحية و قدرة المورد البشري على تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، حيث يلعب الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من جهة أخرى، فالرفع من مستوى الأداء يكون بالاستجابة السريعة للفرص و التهديدات البيئية، خاصة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فانتشار الانترنت و الرقمنة مثل تحديا للمنظمات الاعمال من أجل بقائها و استمراريتها و لتحسين أدائها و جب القيام بالعديد من الخطوات بالاستعانة بهذه التكنولوجيا.

فهذه الأخيرة تعتبر ميزة الاقتصاد الحالي المبني على المعرفة، حيث أصبحت المعلومات مورد استراتيجي تسعى المؤسسات لامتلاكه خاصة الراغبة في التفوق و المنافسة، فمكائنها مرهونة بما تملكه من معلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة، ما جعل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الأثر الكبير على أداء المؤسسة الاقتصادية من مختلف الجوانب خاصة المالي.

-وعليه تم تقسيم الفصل الى المباحث التالية:

- ✓ المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة.
- ✓ المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة.
- ✓ المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة.

المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة:

يعبر الأداء عن نتائج أعمال المنظومة داخل المؤسسة، وذلك بالاستناد الى مجموع المتغيرات البيئية سواء الداخلية والخارجية، لأجل تحقيق مكانة في بيئة الاعمال، ذلك أنه يستدل بم على نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها.

المطلب الأول: ماهية الأداء:

لقد تعددت مفاهيم الأداء، بحسب الباحثين، ما جعلنا نتطرق الى عينة من هذه التعاريف لا الحصر مع الإحاطة بمكونات وابعاد الأداء.

أولاً: تعريف الأداء:

تعريف 1: الأداء لغة هو " إتمام، انجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل، قيام وفاء، إن جملة هذه المعاني تستند في الأصل الى مسمى الأداء المستمد من الكلمة الإنجليزية perform و الذي أشتق بدوره من الكلمة الفرنسية performer و التي تعني تنفيذ مهمة و تأدية عمل¹.

تعريف 2: يعرفه jean yves بأنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم تقييمي على الأنشطة والنتائج المنتجة وعلى آثار المؤسسة على البيئة الخارجية².

تعريف 3: هو تحقيق أهداف المؤسسة بغض النظر عن طبيعة أو اختلاف هذه الأهداف، والأداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها للمؤسسة، أي أنه يعنى النتائج التي يحققها الفرد للمؤسسة نتيجة العمل المؤدى³.

تعريف 4: الجمع بين الكفاءة والفعالية، إذ تعني الفعالية: تحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة وتتعلق الكفاءة بالتنسيق الأفضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج⁴.

¹-مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2015، ص 29 .

²-jean yves saulquin , **Gestion des ressources humaines et performance des services :les cas des etablissements socio – sanitaire** ,Revue de gestion des Ressource Humaines n°36, Editions Eska,Paris , 2000 ,P20.

³ -مجيد الكرخي، موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، 2015 ص 141.

⁴ - بو جميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004 ص 98.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثانيا: مكونات الأداء: وتمثل مكونات الأداء في العناصر التالية ما يلي¹:

- المهمة: الهدف الرئيسي الذي وجد نظام الأداء من أجله
- المدخلات: المعلومات، التقنية، العاملون، الأموال، الموارد، كلها، موارد تنفيذ العمل.
- النظام العام: نظام يستخدم ويخرج على الأقل مخرجا واحدا يقيمه مستقبل واحد خارجي.
- التغذية الراجعة الداخلية معلومات عن الأداء، مجموع العمل أو العمليات التي تقود العمل.
- المخرجات: معلومات، أموال، مواد، قروض بنكية، ووثائق التأمين تعويضات مدفوعة أو أي قيمة مضافة ناتجة عن عمل ما.
- أنظمة مستقبلية: مجموعة من الأنظمة مرتبطة بإحكام في نظام العمليات وتتلقى مخرجاته
- التغذية الراجعة الخارجية: المعلومات من العملاء والمصادر الخارجية الأخرى التي تستعمل لقيادة الأداء.

ثالثا: أبعاد الأداء:

للأداء العديد من المصطلحات القريبة منه في المعنى والمرتبطة به، وهذا ما يخلق نوعا من الالتباس في مفهومه، وبهدف توضيح مفهوم الأداء بدقة، سيتم التطرق إلى تحديد أبعاده والعوامل المحددة له.

- **الفعالية:** تعرف الفعالية ببساطة على أنها القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة وذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك².

كما تمثل النسبة بين النتائج المحققة والأهداف الموضوعية مسبقا ولهذا كلما كانت النتائج قريبة من الأهداف كانت المنظمة فعالة، ويمكن التعبير عن الفعالية بالعلاقة التالية:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{الأهداف المحققة}}{\text{الأهداف المسطرة}}$$

إذن ينظر الى الفعالية من زاوية الأهداف المحققة (النتائج)، مهما كانت الموارد المستخدمة لذلك، فإذا حققت المنظمة معدل الأرباح الذي سطرته كانت فعالة، وإذا انتج العامل عند الوحدات المطلوبة منه كان فعالا كذلك، لذلك فإن مفهوم الفعالية يحاول الإجابة على السؤال هل المنظمة تحقق أهدافها بطريقة مرضية سواء على المستوى الكمي أو النوعي³.

¹- بروك برس ، تقييم الأداء ، الشركة المصرفية العاملة للنشر ، ط 1 ، لبنان ، 2007 ، ص 56.

³- عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد و تسيير المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2000، ص 26 .

³- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 341 .

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- الكفاءة: الكفاءة تعني القدرة على اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة اعتماد أعلى الإمكانيات المتوفرة بمعنى آخر الكفاءة هي الوصول إلى الأعظمية في أي هدف تسعى إليه المنظمة كما يقصد بها كذلك تحقيق

أكبر ربح مقابل تكلفة مغطاة¹.

يتضح إذن أن الكفاءة تهتم بكمية الموارد المستخدمة لبلوغ الأهداف المحددة (عدد ساعات عمل الأفراد، الاستهلاكات الوسيطة، عدد ساعات عمل الآلات) ويمكن التعبير عن الكفاءة بالنسبة بين الأهداف المسطرة والوسائل المستخدمة لبلوغ هذه الأهداف وفق العلاقة التالية:

$$\text{الكفاءة} = \text{قيمة المخرجات} / \text{قيمة}$$

ولكن ما الفرق الموجود بين الكفاءة والفعالية؟

يعرف (kalik .m) الفعالية بأنها درجة تحقق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة و بهذا المفهوم الفعالية أوسع من الكفاءة¹.

من خلال التعريف، نستنتج أن هناك ارتباطا وثيقا بين الكفاءة والفعالية، ولكن هذا لا يعني أنهما مترادفان، فقد تتميز المنظمة بالفعالية في تحقيق الأهداف، ولكنها لا تتسم بالكفاءة في استخدام الموارد، قد تتميز بالكفاءة ولكن لا تتميز بالفعالية، فالكفاءة تعتبر من العناصر الهامة والضرورية لبلوغ الفعالية في تحقيق الأهداف، فمن غير المعقول أن نتصور منظمة تحقق أهداف طويلة، ومتوسطة المدى وتحافظ على البقاء، إذا كانت تقوم بتبذير مواردها وهو ما يبين أن الفعالية أوسع من الكفاءة².

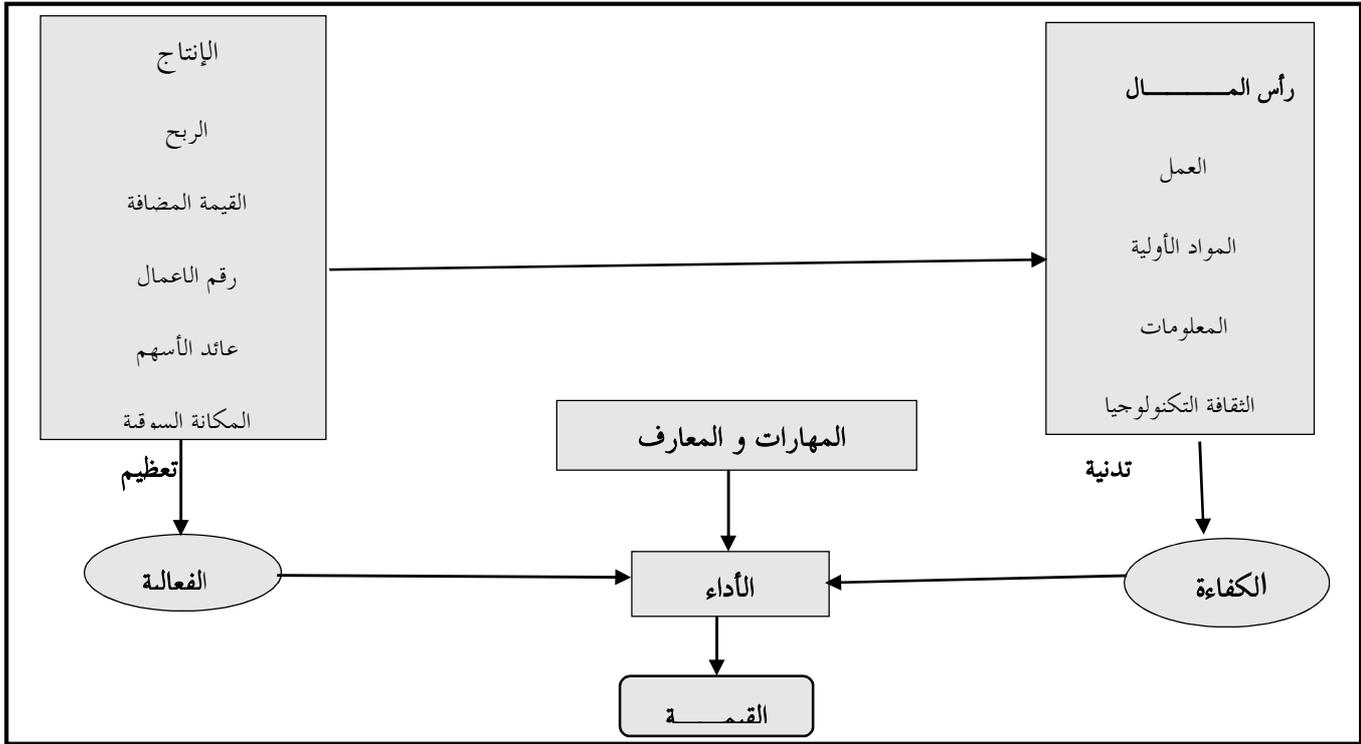
أما عن العلاقة الأداء بكل من الفعالية والكفاءة فهو مرتبط بهما معا، بهذا المعنى يمكن الحديث عن الأداء حينما توجد موارد مسخرة وأهداف مسطرة أي:

$$\text{الأداء} = \text{الفعالية} * \text{الكفاءة}$$

و يمكن تلخيص هذا الطرح في الشكل الموالي:

¹ -kalika .Michel , Structure d' entreprises ; Réalité , déterminante , performances , Editions economica ,Paris , 1995 , p ,328 .

³ -عابد خطاب ،العولمة وإدارة الموارد البشرية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2001 ، ص 273 .



*المصدر: عبد الكريم مزهود، مفهوم الأداء بين القيمة و الفاعلية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01 ، 2001 ، ص 88.

● الإنتاجية:

تعرف الإنتاجية على أنها الناتج الذي نحصل عليه بقسمة المخرجات على أحد عناصر الإنتاج¹.

فهي العلاقة بين مدخلات ومخرجات نفقات وإيرادات كمية الإنتاج و عدد المكائن، كمية الإنتاج، وعدد العمال، قيمة الإنتاج وساعات العمل. و هي تختلف عن الإنتاج من كونه يمثل العملية نصف النهائية أو النهائية، بينما الإنتاجية هي علاقة الإنتاج بمفردات العملية الإنتاجية. و بالتالي فهي تحمل تقييم أكثر دقة من الإنتاج فهي تقييم المنظمة و كفاءة العامل و طريقة استخدام الآلة و المواد الأولية... الخ²

أما بالنسبة لعلاقة الإنتاجية بالأداء فيمكن توضيحه من خلال الشكل الموالي.

¹ - سونيا محمد البكري ، تخطيط و مراقبة الانتاج ، الدار الجامعة للنشر ، مصر ، 2000 ، ص 273 .

² - طارق الحاج و فليح حسن ، الاقتصاد الإداري ، ط1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2000 ، ص 241 .

الشكل رقم (4): العلاقة بين الكفاءة والفعالية والإنتاجية.

عالية	إنتاجية متوسطة تحقيق الأهداف مع إفراط في استخدام الموارد	إنتاجية مرتفعة تحقيق الأهداف مع استخدام أمثل للموارد
الفعالية	إنتاجية منخفضة عدم تحقيق الأهداف و سوء استخدام الموارد	إنتاجية متوسطة عدم تحقيق الأهداف لكن استعمال أمثل للموارد
منخفضة	منخفضة	عالية

*المصدر: أحمد ماهر، السلوك التنظيمي دخل بناء المهارات، الدار الجامعة الإسكندرية، 2000، ص 31.

حيث نلاحظ أن الإنتاجية تكون في مستوى منخفض عند انخفاض كلا من الكفاءة والفعالية، وقد تكون في مستوى متوسط في حالة انخفاض الكفاءة أو الفعالية، أما الإنتاجية المرتفعة فتتطلب كفاءة وفعالية مرتفعين أي تحقيق الأهداف المسطرة باستخدام أفضل للموارد، وهو ما يجعل الإنتاجية أفضل في التعبير عن الأداء من الكفاءة والفعالية، سواء كانتا في الخارج سواءا كانتا معا أو انفراد.

● التنافسية:

يعرف المعهد الدولي لإدارة التنمية من خلال تقريره حول التنافسية العالمية في العالم التنافسية على أنها قدرة الدولة والمؤسسة على توليد أكبر من منافسيها في الأسواق العالمية¹. ويقصد بها كذلك قدرة المنظمة على دخول المنافسة في الأسواق، وهي تقاس بالفرق بين القيمة والتكلفة.

ويتضح إذن أن مفهوم التنافسية يشمل على عدة أبعاد، كالقدرة على التصدير والاستخدام الكفاءة لعوامل الإنتاج، وزيادة الإنتاجية. من هذا المنظور الاستراتيجي، الأداء يرتبط ارتباطا وثيقا بالقدرة التنافسية والتموقع حاضرا ومستقبلا، ويعبر عن قدرة المنظمة على الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق تنافسية متطورة أي تحقيق الكفاءة والفعالية في نفس الوقت².

¹ -عمر صقر، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2002، ص 92.

² -عبد المليك مزهود، المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومها و قياسها، المؤتمر العلمي الأول حول الأداء العلمي المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005، ص 487.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- **المردودية:** يقصد بالمردودية قدرة المنظمة على تحقيق النتائج، وتعتبر من القيود الأساسية لكل منظمة تحتاج

الى الاستمرار والتكيف والنمو في إطار محيط تنافسي تغيير دائم، اذ يرتبط مردودية المنظمة بتنافسياتها وحصتها في السوق وبتنافسية القطاع أيضا¹.

إضافة الى أن المساهمين الحاليين أو المحتملين يهتمون بالخصوص بمردودية المنظمة التي استثمروا أو ينوون الاستثمار فيها، فأرباحهم تتوقف على مستوى المردودية التي تحققها المنظمة.

المطلب الثاني: العوامل المحددة والمؤثرة على الأداء في المؤسسة:

للأداء العديد من العوامل المحددة وأخرى مؤثرة نوجزها فيما يلي:

أولاً: العوامل المحددة للأداء: وتتلخص فيما يلي:

- **عوامل متعلقة بالعامل:** " وتشمل على القدرة في الأداء الفعلي للعمل وتختلف الخصائص والسميات التي يتميز بها العامل عن غيره، والتي تتضمن المعرفة، التعليم، الاقدمية الخصائص الديمغرافية وكذا الاتجاهات والطموحات التي سعي الى اشباعها²
- **بعوامل متعلقة بالوظيفة:** وهي على نحوين:
 - " بعضها يتعلق بتصميم الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والتنظيم وأخرى مرتبطة بإنجاز العامل لوظيفته مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية والظروف الملائمة للعمل³.
- **عوامل متعلقة بالمؤسسة:** عادة ما يطلق عليها بالعوامل الفنية باعتبار العامل يعمل في إطار جماعي وإدارة تحدد استراتيجيات خاصة بها ولها جوانب فنية على كفاءتها وأفرادها.

¹ - قيدي عبد المجيد ، تحليل المنطق المالي للمؤسسات الاقتصادية كأسلوب لتقسيم الأداء المالي ، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و حكومات ، جامعة ورقلة ، 8-9 مارس 2005 ص 515 ، 521.

² - العربي عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، مجلة العدد 10 ، 2012 ، ص 323

³ - مشعلي بلال ، برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2012،

ص5.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- عوامل متعلقة بالبيئة: وهي مختلف العوامل المتعلقة بالجو العام وتشير الى الثقافة والقيم المشتركة بين الافراد وما يعكس من انتماء الفرد للبيئة أو اعتباره أجنيا عنها مثلا، وعموما هي عوامل المحيط الخارجي المؤثرة على العامل وأدائه لوظيفته¹.

ثانيا : العوامل المؤثرة على الأداء في المؤسسة

ان الأداء دالة تابعة للعديد من المتغيرات والعناصر التي تؤثر فيه سلبا أو إيجابيا، منها ذو طبيعة داخلية يمكن للمؤسسة أو بالأحرى لمسيرها التحكم فيها لتعظيم آثارها الإيجابية وتقليل آثارها السلبية، وعلى قدر كثرة العوامل التي قد في الأداء تزداد أهمية عملية حصرها وتمثل فيما يلي².

- الثقافة التنظيمية:

تتصف المؤسسة بامتلاكها لثقافة تنظيمية وتميزها عن المؤسسات الأخرى نتيجة اشتراك العاملين فيها بمجموعة من العادات والمعتقدات والمعارف المعاملات والمعايير الاجتماعية، ولقد أكدت الكثير من الدراسات والأبحاث الميدانية المتخصصة على وجود علاقة قوية بين الأداء والثقافة القوية السائدة داخل المؤسسات الأكثر نجاحا وفعالية هي تلك تملك ثقافات قوية تمكنها من الاستجابة والتكيف مع متغيرات المحيط وتعقيدها، وتحقيق أفضل النتائج من حيث المداخيل، عدد العمال الأرباح.

- الرؤية:

يمكن التعبير عن الرؤية بأنها تلك التي تحقق الهدف الرئيس الذي أنشأت لأجله المؤسسة والذي يشترك في تحقيقه كل الأطراف الأخذ (المساهمين، الزبائن، العمال، الشركات والمجتمع ككل) تتضمن أيضا القيم والمهام، الطموحات، الأهداف المستقبلية. قواعد اللعب، والتطورات المنشودة. وكذا سبل تحقيقها. فاذا تم الاتفاق بين أفراد المؤسسة ودستورا تعمل به، ومنشور يعرفها جميع الأفراد، ومرجعا للاختيارات الاستراتيجية قاعدة للعمل اليومي داخل المؤسسة، فإن عندئذ يمكن للمؤسسة أن تتجاوز كل العقبات التي يفرضها المحيط المتعدد الابعاد وضمان أداء متميز على المدى الطويل، لأنه بالرؤية وحدها يمكن بعث روح الابتكار في الافراد لحثهم على بلوغ أهداف المؤسسة.

¹- بر جعاد إلياس ، تفعيل الموارد البشرية و أثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات ، جامعة 20 أوت 1955 ، 2005-2006 ص 57 .

² يasmine ياسع ، مرجع سبق ذكره، ص 86 ، 88 .

- الابداع وتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن استمرار العلاقة التجارية وسوقها تركز أكثر فأكثر على الابداع، الذي أصبح من أهم محركات أداء المؤسسة، فالإبداع تمكنت المؤسسة من إحياء منتوجاتها، وتلبية احتياجات زبائنها المستمرة.

المطلب الثالث: أنواع الأداء في المؤسسة:

وله عدة أنواع في المؤسسة، وتحديدها فرض على الباحثين تحديد العديد من المعايير للتقسيم، وهي كالآتي:

أ- حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة الي نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.

● الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو

ينتج أساسا من التوليفة التالية:

- الأداء البشري: هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارها مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتهم بشكل فعال.

- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

فالأداء الداخلي هو أداء متأني من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، مالية، مادية.

- الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة. فالمؤسسة لا تتسبب في احداث هولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة للارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين، أو ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالنسبة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار الموارد واللوازم والخدمات، فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء بالإيجاب أو السلب¹.

ب- حسب معيار اشمول: حسب هذا المار يقسم الأداء داخل المنظمة إلى أداء كلي و أداء جزئي².

- الأداء الكلي: ويتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث

¹- Bernard Martory . **Controle de gestation Sociale . librairie Vuibert** ; paris 1999 ; p 236 .

² -عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم و تقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001، جامعة بسكرة، ص

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة.

- **الأداء الجزئي** : و على خلاف أداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكن فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به لا أهداف الأنظمة أخرى. ويتحقق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

ت- **حسب المعيار الوظيفي**: هذا الأخير يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة. وينقسم إلى: وظيفة الإنتاج، وظيفة الافراد، وظيفة التسويق، التموين، ويضيف البعض.

ث- **حسب المعيار الطبيعية**: وينقسم الى ما يلي¹:

- **الأداء الاقتصادي**: يتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها.
- **الأداء الاجتماعي**: يتمثل في الأهداف التي ترسلها المؤسسة، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى، خاصة الاقتصادية، وفي بعض الحالات لا يتحقق للأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.
- **الأداء التكنولوجي**: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهداف تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجيا معين، وفي أغلب الاحيان تكون الاهداف التكنولوجية التي ترسلها المؤسسة أهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.
- **الأداء السياسي**: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، من بين الأهداف السياسية نذكر منها "تمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين الى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة".

مما تقدم حول ما يمثل الأداء المؤسسي يتضح لنا أنه مفهوم شامل يتضمن التفوق والتميز على كل المستويات، بينما تبقى بقية المصطلحات قريبة منه، فالمرادوية تتضمن تحقيق التفوق في المجال المالي، والتنافسية تسعى للتفوق في المجال التجاري بينما الإنتاجية تعنى بالتفوق في المجال الإنتاجي، وغيرها من المفاهيم. (الكفاءة، الفعالية)، التي بتوفرها مجتمعة تصل المنظمة الى مستوى متميز، في البعدين الكمي (كمية الأداء) والكيفي (جودة الأداء) أي محاولة زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة.

المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة:

1 عبد المليك مزهود، المرجع السابق، ص 90.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن رغبة المسيرين، والملك، ومختلف أصحاب المصلحة، في تشخيص حالة المنظمة في وقت ما لا يكف، فتقديم النتائج بطريقة كمية يجب أن يكون مصحوب بجملة من الاقتراحات والحلول لبعض المشاكل والازمات، وهو الحل الأمثل لازدهار المؤسسة وتحقيق أهدافها، ما يجعل هؤلاء الأطراف على دراية بحالة المنظمة.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء في المؤسسة:

قبل التعرض لمفهوم تقييم الأداء والإحاطة بمختلف جوانبه، يجب التعرف على مفهوم قياس الأداء باعتباره المرحلة التي تسبق عملية التقييم. فهما عمليتان متتاليتان، الهدف منهما هو تحقيق أداء متميز، للوصول الى التحسين المطلوب والمستمر.

أولاً: مفهوم قياس الأداء وأهميته:

أ- تعريف قياس الأداء: هو العملية التي يتم فيها قياس ما تم تحقيقه في ضوء الأهداف والأولويات المعتمدة بغرض تحسين الأداء ورفع كفاءته للوصول الى الأهداف¹.

ب- أهمية قياس الأداء: وتمثل إجمالاً فيما يلي²:

- توفير معلومات مستندة الى حقائق علمية وموضوعية لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرار، فضلاً عن أهمية تلك المعلومات للجهات الأخرى خارج المنظمة.
- إظهار التطور الذي حققته المنظمة في مسيرتها نحو الأفضل أو نحو الأسوأ، وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للأداء زمانياً في المنظمة من مدة لأخرى ومكانياً بالمنظمات المماثلة.
- الكشف عن العناصر الكفاءة ووضعها في المواقع الأكثر إنتاجية.
- تعكس هذه العملية المركز الاستراتيجي للمنظمات ضمن القطاع الذي تنشط فيه، وبالتالي تحدد الليات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين المركز الاستراتيجي لها.
- تعكس هذه العملية درجة الملائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعدة لتنفيذها وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمنظمة.

¹ - محمد فتحي عبد الهادي ، الجودة و قياس الاداء في مرافق المعلومات العربية ، دار الجواهر للنشر و التوزيع ، مصر، ط 1، 2015 ، ص

² - الحسيني فلاح حسن، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيمها - مداخلها - عملياتها المعاصرة)، دار وائل للنشر ، مصر، 2000، ص، 423.

ثانيا: مفهوم تقييم الأداء وأهدافه:

أ- مفهوم تقييم الأداء:

تعريف 1: يعتبر تقييم الأداء شكل من أشكال الرقابة، يركز على تحليل النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال الجهود المبذولة على مختلف المستويات بهدف الوقوف على تحقيق أهداف وحدات الأعمال في استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام وترشيد الإدارة واعداد الخطط المستقبلية¹.

تعريف 2: هو دراسة استنتاجية شاملة لواقع مؤسسة خلال مدة زمنية معينة يكون القصد منها معرفة مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها واستخدامها لمواردها المتاحة أفضل استخدام ثم ترشيد الإدارة في اعداد الخطط المستقبلية.

ب - أهداف تقييم الأداء: لتقييم الأداء أهداف كثيرة قد تقترب لهدف ما عن آخر نسبة لطبيعة العملية والتقييمية ومستلزمات التنفيذ وطريقته كأن يكون المشروع انتاجيا أو خدميا، ومع ذلك فإن الأهداف العامة تبقى مشتركة لمختلف أوجه الأنشطة التي تقاس كفاءتها منها ما يأتي².

- يتم التعرف على الوحدة الاقتصادية ابتداء من الأهداف بغرض التأكد من أن قياسها تم طبقا لتلك الأهداف.
- التأكد من أن المؤسسة تسيير نحو تحقيق هدفها المحدد لها في قانون تأسيسها أو نظامها الداخلي.
- اكتشاف الانحرافات ومعرفة أسبابها واقتراح الإجراءات التصحيحية منعا لتكرارها ويساعد ذلك بمختلف المستويات الإدارية على ممارسة الوظيفة الرقابية عن طريق مبدأ الإدارة بالاستثناء، يركز المدراء على الانحرافات المكتشفة وفي نفس الوقت يتفرعون لمهامهم الأخرى.

- ترشيد الإدارة في إعداد الخطط المستقبلية.
- الترشيح عن طريق متابعة كيفية استخدام المؤسسة لمواردها المتاحة بشكل جيد.
- تحفيز العاملين على الابداع لوجود تقييم موضوعي لجهودهم.
- إجراءات المقارنة لأداء المؤسسات ضمن المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات في الوزارة الواحدة وبين الوزارات في نفس القطاع.
- الرقابة على المدراء التنفيذيين أو مدراء الأقسام، حينما تتبع الإدارة العليا نظاما لتقييم العاملين في تكليف

¹ - حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011، ص90.

³ - فارس رشيد البياتي، محاسبة الأداء في المؤسسات الخدمية، دار ايلة للنشر و التوزيع، الأردن ، ط 1 ، 2008، ص ص 17، 18.

المدرء التنفيذيين بمراقبة العاملين بصورة منتظمة وتقديم نتائج ذلك على شكل تقارير دورية مرفوعة لها.

- وسيلة عادلة لإنصاف المديرين الذين يعملون دون ضجيج.
- تقييم سياسات الاختبار والتدريب ومعرفة آثار ذلك وانعكاسه على العاملين وقدراتهم.

المطلب الثاني: مراحل وطرق تقييم الأداء:

تمر عملية التقييم بعدة مراحل من أجل الوصول الى حقيقة الأداء، كما هناك العديد من طرق فمنها التقليدية والحديث.

أولاً: طرق تقييم الأداء: هناك العديد من الطرق الحديثة لتقييم الأداء في المؤسسات وهذا بناء على العديد من الدراسات والأبحاث ومن بينها نجد ما يلي¹:

- **الإدارة بالأهداف:** تهدف الى التركيز في عملية التقييم على مقارنة الأهداف الموضوع مع ما تم إنجازه منها فعليا خلال فترة زمنية محددة، ثم تتم عملية المقارنة بعد ذلك، يعد الشرف تقريراً يتضمن الأهداف والخطط المستقبلية للفرد وهنا يظهر الفرق بين هدف التقييم التقليدي والإدارة بالأهداف، حيث يكون التركيز في الطريقة التقليدية على الماضي، بينما في الاتجاهات الحديثة يتم التركيز على المستقبل وتقديم نصائح والارشاد لمشاكل التقييم بهدف التعليم.
- **علانية التقييم:** إنما يغلب على طرق التقييم الحديثة إعلان نتائج التقييم، وذلك لتحقيق الفائدة الموجودة منه و الغرض من ذلك وقوف الموظف على مواطن القوة وتعزيزها، الى جانب الاستفادة من التقييم في الوظائف والمهام التي تتناسب مع قدراته ومهاراته، والتعرف على مواطن الضعف وتفاديها من ميزات التقييم، زيادة ثقة الموظفين في عملية التقييم، كما أن العلانية تزيد من عدالة وموضوعية التقييم ككل.
- **المقابلة التقييمية:** تأتي هذه المرحلة بعد إعلان نتائج التقييم حيث يقوم الرئيس بمقابلة الذين خضعوا لعملية التقييم لمناقشة مواطن الضعف لديهم، ووضع حلول مناسبة ومشاركة لتكون أكثر فاعلية لتطوير الأداء في المستقبل.
- **الطرق الثلاثية في التقييم:** يشمل هذا النوع على ثلاث مستويات من التقييم، حيث يقوم الموظف بتقييم ذاته، وتقييم زملائه له، وكذلك تقييم مباشر له.

¹ - توفيق حناشي ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قلمة ، الجزائر ، ص ص 89 ، 90.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- القوائم السلوكية المندمجة: تعتبر هذه الطريقة مكتملة لمدخل الإدارة بالأهداف حيث تركز الطريقة على أهمية الأهداف التطويرية وتحديد السلوك والأداء والنتائج.
 - طرق إدارة الجودة الشاملة: تعتبر من الطرق المعاصرة في تقييم الأداء العامل كونها أسلوب تسيير الموارد البشرية، يترجم الاتجاهات الحديثة في تقييم أداء العاملين كون المؤسسة اليوم أصبحت لا تستطيع أن تتجاهل أهمية ودور البعد الإنساني، لضمان التزام العمال وانتمائهم وتعاونهم لتمكينها من النجاح، تركز هذه الطريقة على المزج المركب في تقييم أداء للجميع من بين أسلوب وخصائص العامل بنتائج العمل، كما توفر عدة مزايا مقارنة بطرق التقييم السابقة أهمها:
 - تقيس الأداء في صورة الجودة، عكس طرق التقييم السابقة التي تقيس الأداء في صورة مصطلحات كمية.
 - تولي أهمية قصوى لاشتراك العمال في العوائد المالية والجوانب المادية والمعنوية وفقا لمساهمة العاملين في تحقيقها.
 - تعتمد هذه الطريقة على التحسين المستمر في جودة المنتج والنشاط، من خلال التحسين المستمر في الإجراءات والأساليب.
 - لا تركز هذه الطريقة في التقييم على شكل النتائج وكمياتها فقط، بل تركز على تزويد العاملين بمعلومات حول مجالات التحسين الممكنة في أدائهم.
- ثانيا: المراحل الأساسية لتقييم الأداء: يمكن تلخيص المراحل الأساسية التي يمر بها عملية تقييم الأداء بما يلي¹:

- التعرف على البرامج (خطة التنفيذ).
 - قياس الأداء الفعلي (النتائج).
 - تحديد الانحرافات والاختلافات والفروقات مع تحديد مراكز المسؤولية
 - اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على الهدف المخطط.
- وهناك بعض الاعتبارات التي يمكن أن تساعد المؤسسة على اختيار وسيلة التقييم الفعالة ومنها التقييم الفعالة ومنها التركيز على تدعيم الإيجابيات.
- تقديم المعلومات مرتدة عن الأداء تكون مرتبطة بالواقع الفعلي وليس نماذج عامة تستخدم في جميع المواقف على السواء.
 - تشجيع وتدعيم الابتكارات والقدرات الخلاقة.

1- علي شريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعة للنشر، ط 2، مصر، 1997، ص 365

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- زيادة الاتجاه الى الاعتماد على النظم الحديثة لتقييم الأداء مثل استخدام أنظمة المعلومات الالية.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية

يعرف مؤشر قياس الأداء على انه معلومة تساعد المسير على توجيه مهمة معينة نحو تحقيق هدف معين وتسمح له بتقييم الإنجاز ومن ثمة تحقيقه¹، فتسمح بقياس الوضعية الحالية قصد تطويرها الى الأفضل.

أولاً: المؤشرات الكمية: وهي من أهم المؤشرات لسهولة ووضوحها في تحديد اتجاهات الأداء، ولتوفر البيانات الحسابية في المنظمة التي من خلالها يمكن قياس الأداء والحصول على معطيات رقمية ومن أهم هذه المؤشرات استخداماً نجد:

أ- الإنتاجية: وهي تعكس درجة الرشد في الأداء سواء كان العمل فنياً أو إدارياً أو إدارياً، وهي من المعايير الكمية في قياس الأداء والمقارنة للتعرف على مستوى الأداء في المنظمة بالنسبة لغيرها من المنظمات في فترات زمنية مختلفة، ويقصد بها الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج، بما تتضمنه من موارد بشرية، معدات مواد خام، رأس المال، معلومات... الخ من أجل الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات. لذلك ترتبط الإنتاجية بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية، القيمة، الجودة².

ب- القيمة المضافة:

تعتبر القيمة المضافة بمثابة مؤشر أساسي لقياس أداء المنظمة، وتمثل الفرق بين الإنتاج والاستهلاكات (قيمة مستلزمات الإنتاج) الوسطية فكلما تحسن هذا الفرق دل على تحسن أداء المؤسسة³.

ت- فائض الاستغلال الخام:

يقيس الاستغلال الكلي الاقتصادي للمنظمة عن طريق استغلال مواردها البشرية والمادية، وهو يمثل الفائض الاقتصادي الناتج فقط عن عملية الاستغلال، وهو يحدد بذلك المردودية الحقيقية للاستغلال.

ج- النتيجة الصافية (ربح أو خسارة): محاسبا تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي لمردودية المنظمة، الذي يسمح بقياس أدائها خصوصا من جانب المساهمين والمحللين الماليين⁴.

²lorino. PH, **La performance et ses indicateurs**, éléments de définition, paris, 2002,p 25.

² صلاح محمد عبد الباقي، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعة، مصر، ط 1، 2001، ص 15.

³ عقيل جاسم عبد لله، مدخل في المشروعات، دار الحامد للنشر، الأردن، 1999، ص 212.

⁴ يسع يسمينة، مرجع سبق ذكره، ص 90.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

د- معيار العائد على رأس المال المستثمر: يكتسب هذا المعيار أهمية كبيرة في دراسة تقييم كفاءة أداء المنظمة ويعبر عنه بالصيغة التالية:

الربح / رأس المال المستثمر

كلما كانت هذه نسبة هذا العامل مرتفعة كان الأداء الاقتصادي كفاءاً، ويوضح هذا المؤشر السرعة أو الكفاءة التي تجري بها عملية استخدام أصول المنظمة في العمليات التشغيلية.

ثانياً: المؤشرات النوعية لقياس الأداء: المحيط الحالي الذي تتواجد به المنظمة قد تغير كثيراً، حيث لا يتوقف الابداع التكنولوجي، ما جعل المقاييس الكمية لا تجدي نفعاً كأدوات لقياس الأداء، فهي ترتبط بالمدى القصير، ما جعلها لا تتماشى مع المحيط التنافسي الحالي، حتى أنها يمكن أن تعرف قدرة المنظمة على القيمة الاقتصادية المدى الطويل، فمثلاً الاهتمام بالنتائج المالية على المدى القصير يدفع بالمنظمات الى زيادة الاستثمار في هذه النتائج الأنية وإهمال الاستثمار في الأصول غير المادية والفكرية التي من شأنها أن ترفع النمو المستقبلي للمنظمة، وبالتالي تحسين الأداء.

لذا اجتهدت الأدبيات في وصف المؤشرات النوعية التي تقيس الأداء، لأن المنظمة حالياً وغداً يحكم عليها وفق مدى تحقيقها للهدف الرباعي التالي:

- القيمة للمساهمين بمنحهم سعر سهم وكذا حصة ربح السهم.
- القيمة للعمال بتوفير بيئة تحثهم على التقدم والتطور.
- القيمة للزبائن بأن تقدم لهم المنظمة منتجات وخدمات تلبى احتياجاتهم وربما تفوق رغباتهم.
- القيمة للمجتمع من خلال تحقيق رقي وازدهار المجتمع¹.

ثالثاً: المؤشرات التكنولوجية لقياس الأداء: و نذكر من أهم المؤشرات ما يلي:

- أ- مؤشرات الاستعداد الشبكي والرقمي: يعتمد حساب هذا المؤشر على قواعد رئيسية وهي كالتالي:
- توافر عناصر أساسية لبناء مجتمع المعلومات أو المجتمع الرقمي والاستفادة منه كالأفراد والحكومات
- درجة الاستعداد لدى تلك العناصر في المجتمع لاستخدام تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

¹ - صلاح عباس هادي، الجودة الشاملة مدخا نحوى إدارة منظمي متميز، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005 ص 162 - 163.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- وجود البنية الاقتصادية وأساسية مناسبة¹.

ب- مؤشر الرقم القياسي للنفاذ الرقمي: يعتمد حساب هذا القياس على عوامل أو مؤشرات رئيسية تؤثر

على قدرة بلد ما في النفاذ لتكنولوجيا المعلومات وهي كالتالي:

- البنية التحتية

- القدرة المادية.

- المعرفة.

- الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال².

ت- الفجوة الرقمية: ويقصد بها عدم المساواة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الدول

المتقدمة والريفية، وتقاس الفجوة الرقمية بدرجة توافر أساس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند

الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العلمية وتوافر طرق المعلومات

السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي³.

رغم كل ما قيل عن عدم قدر المؤشرات الكمية (المالية) لقياس الأداء في ظل المحيط التنافسي

الحالي إلا أنه من الضروري احتواء لوحة القيادة في المنظمة على الصنفين معا (المؤشرات الكمية، والنوعية)

لان المسيرين بحاجة الى وجود عرض متوازن لهذه المؤشرات حتى تكون لهم رؤية متعددة الابعاد.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة: لقد أصبحت

الإدارة الحديثة تملك قوة مذهلة إلكترونية، جعلتها قادرة على الربط بين الوظائف الداخلية، ومختلف المتغيرات

البيئية الخارجية، بفضل ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خدمات باتحادها مع المورد البشري

المؤهل، وهذا ما برهنته فاعلية الأداء⁴.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء المؤسسة:

¹ - سميرة طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية مذكرة ماستر في العلوم

التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012 م ص 72.

³ - بن داودية و هيبية، واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مداخل مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول الاقتصاد الرقمي و مساهمتها

في تكوين مزايا تنافسية للبلدان العربية، جامعة شلف، الجزائر، ص 4.

³ - سميرة طاجين، مرجع سبق ذكره، ص 74.

⁴ - صلاح عباس هادي، مرجع سبق ذكره، ص 163.

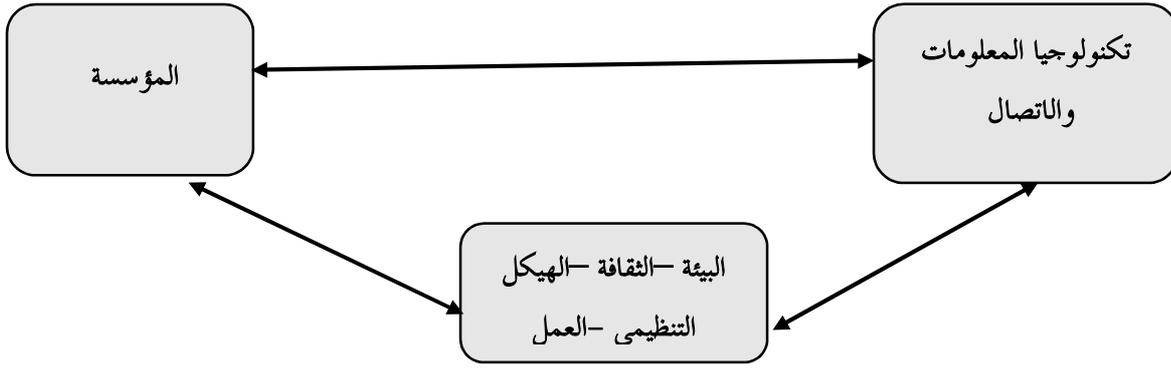
الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يشمل هذا المطلب علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعوامل المؤثرة على تحسين الأداء.

أولاً: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير الأداء في المؤسسة:

-العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والثقافة والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل، الى جانب المؤثرات السياسية الداخلية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج بأشكال ثلاث المرئية والمسموعة والمقروءة في أن واحد. ودخلت الى عالم الاعمال أيضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وادماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها الى الامام. والشكل الموالي يوضح شكل ابعاد هذه العلاقة.

الشكل رقم (5): العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



*المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي، العمليات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اثناء للنشر و التوزيع، عمان، ط1 2008، ص 52.

ثانياً: العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة:

يوجد العديد من العوامل المؤثرة فمنها ما هو خاص بالفرد وما هو خاص بالمؤسسة وخصائصها، فالأداء يتأثر بعوامل داخلية تتعلق بالفرد منها الحاجيات، المزاج وغيرها وأخرى بالمؤسسة منها أهداف وثقافة المؤسسة، نمط القيادة،... البج ومنه ما هو خارجي يخص مجموعة من المتغيرات الخارجة عن إدارة المؤسسة.

أ- العوامل الداخلية: وهي في المحيط الداخلي للمؤسسة وتنقسم الى قسمين¹:

¹ -عبد الصمد سميرة، أهمية تقييم اداء العاملين في إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2008 ص ص 56،

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- العوامل التقنية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتظم ما يلي:
 - نوع التكنولوجيا المستعملة.
 - نسمة الاعتمادات على الآلات مقارنة بالعمال.
 - نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.
 - مستوى الأسعار.
 - الموقع الجغرافي للمنظمة.
 - التوافق بين المنتجات المنظمة ورغبات طالبيها.
 - تصميم المنظمة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات، والآلات.
- -العوامل البشرية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم على الخصوص:
 - ظروف العمل.
 - القدرة الشخصية.
 - حاجات ورغبات الافراد.
 - المعرفة، الخبرة، التعليم، التدريب.
 - التكوين النفسي
- ب-العوامل الخارجية: تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي الى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحال المؤسسة استغلالها، ومصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها¹. ويمكن ايجازها فيما يلي²:
 - العوامل السياسية: ان علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية التي تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، حظر على نشاط بعض المؤسسات، الانقلابات، كلها تؤثر على أداء المؤسسة.

¹ -عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ،جامعة بسكرة ، الجزائر ، 2002 ، ص 26.

² - تمجدين عمر، دراسة استراتيجية التنوع في تحسين الاداء المؤسسة ، رسالة ماجستير علوم اقتصادية و علم التسيير، جامعة بسكرة، 2013، ص 49 .

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- العوامل الاقتصادية: وتشمل كل معدلات الفائدة، معدلات التضخم، معدلات البطالة، اتجاهات الأجور، توفر الطاقة... الخ.
- العوامل الاجتماعية: تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي الأنماط الاستهلاكية ومستوى التعليم.
- العوامل التكنولوجية: وتشمل معدلات الانفاق على البحث والتطوير، تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات والاختراعات الجديدة وغيرها من القوى في حل المشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.

المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة:

يؤثر استخدامها في المؤسسة من خلال ما تمتاز به من سرعة وكفاءة عالية في الأداء، ونوجزها في الآتي:

أولاً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي: ذلك على النحو التالي:

- تدنية التكاليف: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً كبيراً في تقليل المصاريف في المنظمة من خلال¹:
- بدلا من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني.
- تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الإلكتروني.
- استبدال التكاليف الباهظة لإرسال وإنتاج قوائم البيع بالبريد الإلكتروني، النشرات الفنية والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الانترنت
- تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوتي.
- تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.
- عملية الإنتاج: إن أحد العناصر الأكثر تنظيماً لعرض المؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن تكون المؤسسة تكاليف أقل ارتفاعاً من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون

¹- إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2005/2004، ص50.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

جهازها الإنتاجي فعال، ومن أجل ذلك لابد أن نستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع او الخدمات¹.

هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، حيث أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث العمل بدقة، الرفع من مستوى جودة العمل، بتخفيض تكاليف الأداء، مع تقليص الوقت المستغرق حيث تمكن من القيام م بعدة أعمال في وقت واحد.

● فعالية إدارة الوقت: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت من خلال²:

- قدرة الحاسبات الشكلية في البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة.
- لبرامج المتخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.
- قدرة نظم الشبكات الالكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات التي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال (email, fax) و شبكات العمل الصغيرة والاتصال عن بعد ساعدت في تحقيق كفاءة في استخدام الوقت.

ثانيا: أثر تكنولوجيا المعلومات على الابعاد التنظيمية والوظيفية:

حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثير واضح لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، حيث يمكن للحاسوب القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية متقاربة ما يسمح بإدماجها للوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة³. حيث تمتاز بما يلي:

- إزالة الحدود بين الوحدات التنظيمية والوظيفية، أدى الى تطور الهيكل التنظيمي.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتيا، مع اتساع نطاق الاشراف.
- تقليل حالات عدم التأكد بتوفر المعلومات لمتخذي القرار في كافة المستويات الإدارية.

¹ - أنطوان ايريس، ترجمة فؤاد شاهين، شبكات الاعلام، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص18.

² - بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة، جامعة أحمد بوقرة بوقرة بومرداس، 2012/2011، ص91،92.

³ - طراد حوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير، علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2005/2004، صص، 29،30.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويرى عدد من الباحثين أن التطورات المتلاحق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في ظهور هياكل تعرف بـ T-FORM المعتمدة على المعلومات، وتقليل المستويات الإدارية، واتساع نطاق الاشراف، ما ساهم في التحول الى الهياكل ما بعد البيروقراطية PAST BURECRATIC، والتي من أشهرها: الهياكل متعددة الوحدات، الهياكل الافتراضية VERTUAL كما ساهم في ظهور أنماط متعددة من المنظمات المعاصرة: منها المنظمات الدولية، المنظمات متعددة الجنسية، المنظمة العالمية التي تعمل على مستوى العالم واحدة، وليس مجموعة من المنظمات المستقلة المنتشرة في مناطق مختلفة¹.

ثالثا: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين: ذلك من خلال تأثيرها على مجموعة من المحاور:

- التغيير في التركيب المهني و المهارة لقوة العمل : اذ بدأنا نشهد التقلص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية الفنية الأكثر اتصالا بأساليب التكنولوجيا الحديثة ، وهذا ماساهم في استبدال اسم الموظف "التكنوقراطي" و هو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل الكفاءة ته التقنية، و بروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب². الا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل، من خلال تقليص توظيف الافراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة³.
- تغيرات في تنقلية العمل: أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الالكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سحنا للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل⁴.

وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، و ظهور مصطلح الجماعة المتعارض "Group de collaboration" وتستخدم خصيصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الالكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الانترنت.

¹- أحمد موسى فرج، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الأداء المؤسسي مؤسسات التعليم الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، ص65.

²- علي محمد رحمونة، الانترنت و المنظومة التكنو اجتماعية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان 2001، ص334.

³- عجلان بن محمد الشهيري، ص70.

⁴- بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، www.Unio-ehlf.dz

(2020/05/20)

- تغير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل: مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة¹.

رابعاً: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات:

- **مكائزات التنسيق:** يعرف التنسيق على أنه مجموع التدابير الموضحة تهدف من جهة الى إيجاد نوع من الانسجام بين الاعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها مترابطة. عندما تتعلق العلاقة بين الافراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين، المستخدمة من طرف عدد كبير من المنظمات فان تبادل المعلومات يتم بطريقة رسمية ومحددة، عن طريق ارسال واستقبال الرسائل التي تبث وتوزع الواحدة تلو الأخرى في نظام معد مسبقاً، هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة².
- **عملية الاتصال:** ان خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في احدى صورها الى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية فيشكل نقل المعلومات والبيانات والمعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة³.
- **مستوى رضى الزبون:** لا يمكن للمؤسسة أن تعيش لا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبناء، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل لا بد من الاقتراب منه قدر الإمكان أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبناء الحاليين والمحتملين، وادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دوراً كبيراً في انتاج قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة الى اتاحة المعلومات للزبناء للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها⁴.

ان التكامل بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الجودة الشاملة، يمكن أن يحقق للمنظمة العديد من الفوائد يأتي في مقدمتها: خفض تكاليف الإنتاج، وتحقيق رضا العملاء، زيادة ربحية المنظمة. فتزيد من قدرة

¹ -حورية بن لعويذات، مرجع سبق ذكره، ص110.

² - بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره.

³ -عجلان بن محمد الشهيري ، التقنيات المكتبية الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة ، منشورات مركز البحوث و الدراسات الإدارية ، الرياض ، 1999 ، ص 69 .

⁴ -أنطوان اريس ، مرجع سبق ذكره ، ص18.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المنظمة على إدارة الجودة الشاملة من خلال أربعة أبعاد هامة. وهي تنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية، زيادة قدرة المنظمة على جمع وتحليل البيانات وتوفير المعلومات في الوقت المناسب، وتأكيد جودة المخرجات، وأخيرا الابتكارات الهامة التي تزيد من درجة دقة أداء الأعمال¹.

خامسا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي: ونوضح ذلك من خلال ما يلي:

● **فعالية اتخاذ القرار:** تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية على تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار: بأنها عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، او تحقيق هدف معين²، و تحتاج عملية اتخاذ القرار الى عنصر مهم و هو المعلومات الصحيحة التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة بشكل هائل، خاصة ما تلعبه شبكة الانترنت نتيجة انفتاحها على العديد من الافراد و المؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لا مركزية القرار، حيث أن هناك اتجاهين متباينان حول هذه المسألة:

- **الاتجاه الأول:** الى استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي -الرئيسي - يرتبط بجميع أجزاء بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرار، وكذلك بالعمليات التي ستنجر عنها تخفيض عدد الفروع والمخازن ومواقع العمل.

- **الاتجاه الثاني:** أن استخدام الحاسوب يؤدي الى لامركزية أكثر، وذلك لان شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل المختلفة، مكنت المدراء في الإدارة العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرار الى الإدارة الوسطى³.

وبناء عليه فان النظام الالي المعتمد على الحاسوب يشجع الاتجاهين أو النمطين معا، إما مركزية ولا مركزية القرارات وللمؤسسات أن تختار النمط المناسب لسياستها ورؤيتها الخاصة، أو المزج بين الأسلوبين معا للاستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها.

● **مرونة المؤسسة:** تبحث مرونة المؤسسة في مجملها الى قدرة المؤسسة على التغيير، أو التغيير بسهولة، أو الاستجابة بشكل إيجابي مع المحيط الجديد، قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات لها ارتباط وثيق بجودة نظام المعلومات، و هذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة، أو عجز

¹ - أحمد موسى فرج، مرجع سبق ذكره، ص 69.

² - محمد فهمي طلبة وأخرون، الحاسب و نظم المعلومات الإدارية، المكتب المعي الحديث، الإسكندرية، مصر، د ت، ص 442.

³ - طراد خوجة سميرة، مرجع سبق ذكره، ص 32.

الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

متخذ القرار في استغلالها أو الاستفادة منها، هذين العاملين سيؤثران على جودة، حجم و سرعة الحصول على المعلومات، وهذا يؤثر على سرعة و جودة اتخاذ القرار كنتيجة لذلك، تتأثر سرعة استجابة المؤسسة الاقتصادية سؤاءا من ناحية الوقت، أو من ناحية طريقة الاستجابة، و من هنا يظهر التأثير الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، تأثيرا كامنا أو ظاهرا على سرعة الاستجابة، و على قدرة النظام على التغيير و كذا التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات أو في اتخاذ القرارات¹.

1-حورية بولعويديات، مرجع سبق ذكره، 118.

خلاصة الفصل:

من خلال ما استعرضناه يمكننا استخلاص أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا راجع الى دورها الفعال في حل العديد من المشاكل، كما توفر للمنظمة تحقيق ميزة تنافسية، فهي مصدر لخلق القيمة بدلا من التكلفة، وذلك بتحسين الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، وهي بذلك تساهم في الرفع من مستوى الأداء، وذلك بالاستخدام الأمثل للمورد البشري وتقليصها للأجزاء وتنظيمها تنظيما دقيقا، نظرا للمرونة التي جعلتها أكثر تلاؤما مع اختيارات المستهلك.

فتحسن الأداء مرهون بالاستخدام الأمثل لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، باعتبارها جزء من الإنتاج، المشتريات، الموارد البشرية... الخ والذي يجب أن ينفذ بكفاءة وفعالية من أجل الاستفادة مزاياها، لتحقيق ديمومة المنظمة واعمالها وتوفير ميزة تنافسية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة

اتصالات الجزائر المديرية العملية بقالمة

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية

قالمة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله.

مقدمة الفصل:

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري وتحديد المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسة، وسنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بغية التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة، وقد وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة، كونها رائدة بمجال الاتصال ويقوم نشاطها على وفرة التكنولوجيا المتطورة و نظم معلومات حديثة، و باعتبار أن الرفع من الأداء لا يأتي صدفة بل نتاج جملة من العوامل أهمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سنحاول في هذا الفصل التعرف على مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع قالمة على هاته التكنولوجيا من أجل الرفع من الأداء المؤسسي، ولهذا قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي كالتالي:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

إن المؤسسات الخدمائية تلعب دورا هاما في التطور الاجتماعي والاقتصادي للبلد، وعليه سنقوم بإعطاء نظرة عامة عن مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال نشأة المؤسسة وهيكلها التنظيمي، وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة.

باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 إصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، بسبب التحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطها البريد والمواصلات (وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكلف بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في مؤسسة "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2003 بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال، وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة متمما في 2005، وذلك في ظل احترام مبدأ الشفافية وقواعد المنافسة.

أن ميلاد اتصالات الجزائر كان بصدور قانون 03/2003 المؤرخ في 05 أوت 2000، حيث نص على استقلالية قطاع البريد والمواصلات بموجبه تم إنشاء مؤسسة بريد الجزائر لتتكفل بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، أذن بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها من وزارة البريد¹.

¹- Algérien télécom, 17-01-2020, entreprise organigramme direction générale, www.algérietelecom.dz

أولاً: تأسيس مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية جزائرية تأسست سنة 2003، تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقال

موبيليس، وخدمات الأنترنت "جواب" والاتصالات الفضائية، نشأت بموجب قانون 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل البريد عن قطاع الاتصالات، ودخلت رسمياً في سوق العمل في 01 جانفي 2003 وسطرت مجموعة من الأهداف متمثلة في:

- المردودية - الفعالية - الجودة في الخدمات

لقد بلغ عدد مشركيها في الهاتف حتى سنة 2008: 5.128.262 مشترك منها 922.731 مشترك الهاتف الثابت، أما عدد مشركي الهاتف النقال فبلغ أكثر من 11 مليون مشترك موبيليس نهاية 2010.

تعتبر اتصالات الجزائر من الشركات التي لها دور استراتيجي في تكوين وتخصيص الخطوط خدم المواطنين والمؤسسات، إذ تهدف إلى تطوير و إنعاش الاقتصاد باعتبار السبيل الوحيد للازدهار.

ثانياً: الإطار القانوني

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم (spa) برأس مال عمومي تنشط في سوق الخدمات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المحدد للقواعد العامة للبريد و المواصلات فضلاً عن قواعد المجلس الوطني للمساهمة الدولة (cnep) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها أسم اتصالات الجزائر.

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات رأس مال اجتماعي قدره 50.000.000.000 دينار جزائري، والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B02 0018083

من أهم خدمات اتصالات الجزائر هي الهاتف، حيث يعتبر وسيلة اتصال سريعة في أي وقت و أي مكان. أ- الشبكة الهاتفية المجمع (RTC): تقنية تسمح بالتحدث بين أكثر من متحدثين وذلك بزيادة قدرات التركيبات المكلفة بالأسلاك والكوابل النحاسية في وقت واحد¹.

- إن شبكة الهاتف المجمع هي نوعا ما تدريجية وتسلك ثلاث أنواع كبيرة من الشبكات.

- شبكات المناطق.

- شبكة المناطق الريفية.

- شبكة وطنية ودولية.

ب- خدمات الهاتف الثابت ونذكر منها:

- خدمة الدفع المسبق: تسمح بالقيام بالمكالمات في أي وقت كان وهذا باستعمال رصيد استهلاكي عن طريق استعمال خط هاتف عمومي.

- إشارة المناداة المنتظرة: تقوم بإعلام المتحدث أن هناك مكالمة ثانية.

- الاتصال دون أرقام: وفرت هذه الخدمة الى الأطفال والمعاقين بصريا والأشخاص المسنين.

- خدمة المنبه: وهي برمجة كل المواعيد والمكالمات في التواريخ وأرقام المواعيد أوتوماتيكي.

- تحويل المكالمات المؤقت: تساعد على تحويل المكالمات من مكان لآخر.

- الأرقام المختصرة: تسمح ببرمجة الرقم المراد الاتصال به من واحد إلى 8 لربح الوقت وتفادي الخطأ.

- إظهار رقم المتصل: يكشف رقم المتصل وهو جهاز هاتفي مصحوب بمتعهد إعلانات.

- إغلاق تشكيل المكالمات الدولية: بوضع رقم سري يقدم من طرف الوكالة actel القريبة من المشترك.

- الفاتورة المفصلة: تسمح للمشارك باقتناء فاتورة مفصلة في نهاية كل فترة فيها كل المكالمات.

- الهاتف اللاسلكي: هي تقنية لا سلكية.

المطلب الثاني: فروع و استراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر

أولاً: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر

لقد أنشئت هذه الفروع لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات وهي كما يلي²:

¹- www.algérietelecom.dz

²- www.algérietelecom.dz

- 1- فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": مختصة في الهاتف الخليوي ، وتعتبر موبيليس أهم متعامل الهاتف النقال في الجزائر حيث تعدت نسبة التغطية 98 % وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك سنة 2010.
- 2- اتصالات الجزائر للأنترنت جواب: مختصة في تكنولوجيا الأنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير و توفير الأنترنت ذو السرعة الفائقة، وللإشارة فإن قطاعات النشاطات الكبرى في البلاد (التعلي العالي، البحث، التربية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية، الوزارات على اختلافها ... الخ)، مربوطة حاليا بشبكات الأنترنت عن طريق شبكة جواب.
- 3- اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية.

ثانيا: استراتيجيات مؤسسة اتصالات الجزائر:

أن مجمع اتصالات الجزائر يعمل وفق ثلاث استراتيجيات كلها تهدف إلى تقديم الأحسن¹:

- على المستوى التقني:

الانتشار بشبكة اتصالات متسلسلة حديثة مرتكزة على أحدث التكنولوجيا (IP/MPLS- DWDM) أمنة أكثر، جد فعالة وهي مهيمنة بشكل خاص لربط جيد ومضمون.

- على المستوى التجاري:

إطلاق منتجات وخدمات بقيمة مضافة، إقامة شركات استراتيجية (محلية ودولية) في عدة قطاعات وخاصة الأنترنت (XDSL.VAIP)، وضع سياسة خاصة بإعادة توازن الأسعار من خلال شبكاتها التجارية و الموزعة عبر كل نقطة من ربوع الوطن.

- على المستوى التنظيمي:

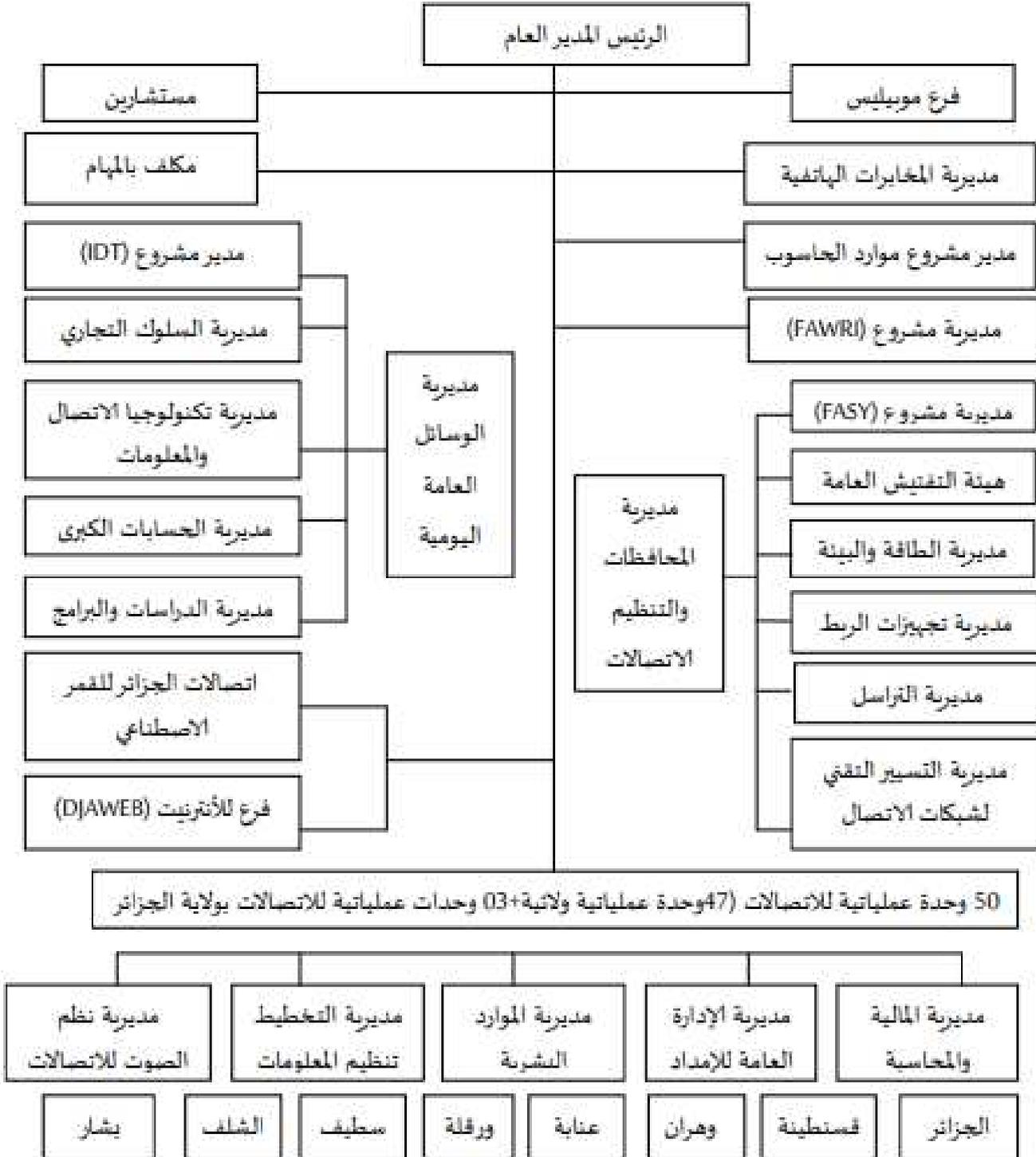
تحسين وضعية الأجهزة المكلفة بخدمة الزبون، الحسابات الكبرى والمناطق (الأحياء السكنية)، ثم وضع سياسة اتصال وإعلام داخلية وخارجية عبر مختلف قنوات الاتصال، و القيام بإعداد أدوات التسيير التجاري و التقني الفعالة، والعمل على تحسين التنظيم الداخلي. و في إطار تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة للزبون، قام مجمع اتصالات الجزائر بمجموعة من الاستثمارات لعل أهمها ما يلي:

¹ - www.algérietelecom.dz.

- إنجاز شبكة متعددة الخدمات ذات ربط واسعة (سلسلة IMMPLS + شبكة مزودة بعدة خدمات +مراقبة إجمالية)؛
- مشروع SEA NE WE4 (وصل FO الجزائر بأروبا).
- مشروع (WL/CDMA-EVDO)الهاتف الثابت دون خيط.
- توسيع شبكة اتصالات الجزائر الانترنت.
- توسيع شبكة اتصالات الجزائر عبر الأقمار الصناعية.
- مشروع؛ (WIMA-WIFI)؛
- مخطط شبكة اتصالات الجزائر السلكية و اللاسلكية 2004-2008.
- إبرام عقود الشراكة بهدف الاستفادة من الخبرات الأجنبية و تنويع الأنشطة.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر



Source: Algérien télécom, 17-01-2020, entreprise organigramme direction générale, www.algérietelecom.dz

المطلب الثالث: المديرية العملية الولائية لولاية قالمة

أولاً: نشأة المديرية العملية لولاية قالمة

ترجع نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر بقالمة الى نشأة اتصالات الجزائر ككل سنة 2003 حيث باشرت مهامها كوحدة عملية فرع قالمة، ومارست مهامها منذ ذلك الحين الى غاية سنة 2011 أصبحت مديرية بتفويض من DRT المديرية العامة لاتصالات الجزائر، وأصبح إسمها DOT المديرية العملية لاتصالات الجزائر وسنة 2016 انفصلت عن المديرية العامة وأصبح لها حرية اتخاذ القرار وأصبح إسمها DO المديرية العلمية¹.

أ : مهام و أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

طبقاً لاحكام المرسوم 03/2000 فان الوحدة العملية لاتصالات الجزائر قالمة متعددة المهام أهمها مايلي:

- القيام بتنمية استغلال و تسيير الشبكات العمومية و الخاصة بالاتصالات.
- دراسة و تحقيق و صيانة شبكة اتصالات الجزائر.
- رسم برنامج الاستغلال و الصيانة.
- إعداد الميزانية الزمنية الشهرية و السنوية.
- تسيير المستخدمين و الوسائل العامة.
- منح الاشتراكات للزبائن و بيع الخطوط الهاتفية.
- توسيع الشبكة و تلبية حاجيات المواطنين.
- تسيير و مراقبة الخطوط الهاتفية و مراقبة الفاتورة الهاتفية و متابعة تحصيلات القطاع.

¹ - مركز التوثيق بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر "قالمة"

يتلخص الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر قالمة في:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر "قالمة"



المصدر: مصلحة الموارد البشرية

من خلال الشكل نلاحظ أن مكونات الهيكل التنظيمي تتمثل في ما يلي¹.

1- المدير العملي **directeur opérationnel**: وهو المسؤول عن كل المصالح و الدوائر المعتمدة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر حيث يرتبط بعلاقة مباشرة بكافة الوحدات ويعمل على مساعدته مصطلحتين:

- المكلف بالاتصال **chargé de la communication**: وهو الناطق الرسمي للمؤسسة.

- مصلحة خدمة الأمن: **service de sécurité**: وهو المشرف على المصالح التقنية للمديرية وتطبيق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال.

2- المدير الفرعي التقني **s/d technique**: وهو المشرف على المصالح التقنية للمديرية وتطبيق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال ويندرج تحت مسؤوليته العديد من المصالح وهي:

- قسم التخطيط و المراقبة **département planification et suivi**: المكلف بالتخطيط والمتابعة لإيصال الشبكة الهاتفية لمساحة أكبر وبجودة ونوعية أفضل وكذا تكلفة أقل كما يتابع تنفيذ مشاريع المديرية.

- قسم شبكة التوصول **département réseau d'accès**: المخصصة في توفير شبكة المأخذ والأسلاك الهاتفية، وايصالها لأكثر عدد من الزبائن.

- قسم شبكة النقل **département réseau de transporté**: مسؤول على توصيل شبكة الألياف البصرية لأكثر عدد من الزبائن تعمل هاته الوحدة يدا بيد مع قسم شبكة التوصول.

3- المدير الفرعي للمصالح التجارية **s/d commerciale**: وهو المشرف على المصالح التجارية للمديرية العملية وتطبق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال، و يندرج تحت مسؤوليته العديد من المصالح وهي كالتالي:

- قسم البيع **département ventes**: تختص بمراقبة البيع والمبيعات ، أي مسؤول المبيعات.

- قسم المؤسسات **département colporté**: وتمثل علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى، حيث تقدم لها خدمات ومعاملات خاصة تعود عليها بالربح الكبير.

- قسم الدعم التجاري **département support**: المسؤول عن أنظمة المعلومات في النشاط التجاري، و التسويق باستخدام أنظمة الإعلام الآلي.

¹ - مركز التوثيق بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمية.

4- المدير الفرعي لوظائف الدعم s/d fonctions: هو المسؤول عن تطبيق استراتيجية المؤسسة في مجال وظائف الدعم و يندرج تحت مسؤولية العديد من المصالح و هي كالآتي:

- قسم المشتريات والخدمات اللوجستية **département achats et logistique**: مسؤول عن كل ما يخص المديرية العلمية من عتاد وأوراق.....الخ، وعلى توفير كل الوسائل المساعدة على العمل.

- قسم المالية والمحاسبة **département financier et comptabilité**: مسؤول عن تسيير أموال المديرية العملية وتسيير ميزانيتها وتسجيل دخول وخروج المواد المالية من الخزينة.

- قسم الموارد البشرية **département R H**: المسؤول عن تكوين وتدريب وتطوير إمكانيات الموارد البشرية ومهاراته، وعلاقاته مع باقي العمال، ومع الإدارة، ومراقبتهم من بداية علاقة العمل إلى نهايتها.

- قسم الممتلكات ووسائل المديرية العملية من البناءات والمكاتب ووسائل النقل والتكنولوجيا.

- قسم الشؤون القانونية **section**: المسؤول عن المعاملات القانونية في المديرية العملية ويمثل العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

- قسم خدمة الدعم **section supports**: المسؤول عن دعم أنظمة المعلومات، مكلف بدعم أنظمة المعلومات في مجال الإعلام الآلي للمديرية العملية ويعمل على: الحماية والشبكة بين المؤسسة والفروع.

من خلال ما تقدم يظهر لنا وأن "اتصالات الجزائر" رائدة، مجالها واعد، وهذا ما أوجب عليها التطوير والتحسين المستمر لأجل ضمان الإستمرار والبقاء كرائد في السوق، في ظل المنافسة في قطاع الإتصالات .

المبحث الثاني: مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة

خصصنا هذا المبحث للجزء التطبيقي من الدراسة وذلك من خلال عرض نتائج الاستبيان وتحليلها، حيث تطرقنا إلى طريقة إعداد الاستبيان ومن ثم قياس درجة ثبات أداة الدراسة، والتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

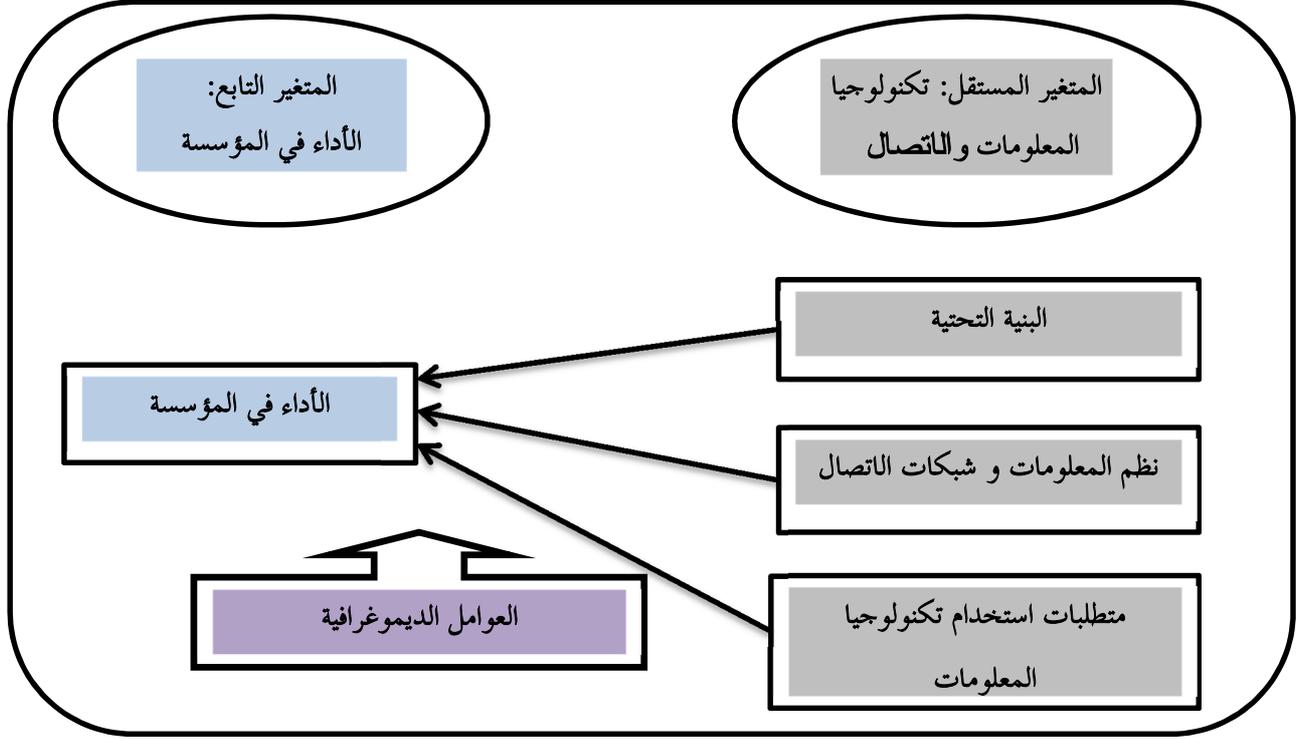
المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى نموذج ومجتمع عينة الدراسة، وكذا أسلوب جمع البيانات الأولية.

أولاً: نموذج الدراسة

قمنا في هذه الدراسة بتقسيمها إلى متغيرات مستقلة ومتغيرات تابعة، حيث أن المتغير المستقل يمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بينما المتغير التابع يتمثل في الأداء في المؤسسة، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

بهدف دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء في المؤسسة، تم اختيار مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قامة بحيث تتكون العينة من (80) عامل تم اختيارهم عشوائيا، من أصل 165، وذلك نظرا لمحدودية الوقت المخصص لإعداد المذكرة.

ثالثا: أسلوب جمع البيانات الأولية

تم الاعتماد في هذه الدراسة على طريقة الاستقصاء في جمع البيانات الأولية نظرا لانتشار تطبيقها واستعمالها الواسع وفعاليتها في دراسات السوق. وتم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين كما يلي:

- بيانات خاصة حول الموظف تتكون من (05) أسئلة.
- بيانات متغيري الدراسة لكل: تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسة، تتكون هذه الأسئلة من (26) سؤال.

المطلب الثاني: أساليب تحليل وقياس ثبات أداة الدراسة

أولاً: أساليب تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج SPSS21 في عملية تفرغ البيانات ومعالجتها وأيضا في الرسومات البيانية المختلفة، والتحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل " ألفا كرونباخ " من أجل ثبات أداة الدراسة.
 - التكرارات والنسبة المئوية من أجل عرض خصائص العينة ومعرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الاستبيان.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات أفراد العينة.
 - نموذج الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.
- والشكل التالي يبين نافذة هذا البرنامج.

الشكل رقم (09): نافذة برنامج " SPSS 21 "

	x1	x2	x3	x4	x5	1-ن	2-ن	3-ن	4-ن	5-ن	6-ن	7-ن	8-ن	9-ن
4	من 40 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	أكثر من 10 سنة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	محايد
5	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	عزب تكتم	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	غير موافق	موافق	موافق	غير موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
6	أكثر من 50 سنة نكر	جامعي	إشراك سلمي	أكثر من 10 سنة	محايد	غير موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
7	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	عزب تكتم	أقل من 5 سنوات	غير موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
8	من 30 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	أقل من 5 سنوات	محايد	غير موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
9	من 30 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	أقل من 5 سنوات	موافق	موافق	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
10	من 30 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
11	من 40 سنة إلى .. نكر	جامعي	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
12	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
13	أكثر من 50 سنة نكر	جامعي	إشراك سلمي	أكثر من 10 سنة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
14	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
15	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	عزب تكتم	أقل من 5 سنوات	موافق	غير موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
16	من 40 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
17	أكثر من 50 سنة نكر	جامعي	إشراك سلمي	أكثر من 10 سنة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
18	من 30 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
19	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	إشراك سلمي	أقل من 5 سنوات	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
20	أقل من 30 سنة نكر	جامعي	إشراك سلمي	أقل من 5 سنوات	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
21	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	عزب تكتم	أقل من 5 سنوات	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
22	من 30 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
23	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	إشراك سلمي	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
24	أكثر من 50 سنة نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	أكثر من 10 سنة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
25	أقل من 30 سنة نكر	جامعي	عزب تكتم	من 6 إلى 10 ...	محايد	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
26	من 30 سنة إلى .. نكر	دراسات عليا	إشراك سلمي	أكثر من 10 سنة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
27	أكثر من 50 سنة نكر	جامعي	إشراك سلمي	أكثر من 10 سنة	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
28	من 30 سنة إلى .. نكر	جامعي	عزب تكتم	من 6 إلى 10 ...	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS

ثانيا: ظروف عملية إعداد وتنفيذ الاستبيان

قبل أن يخرج الاستبيان في شكله الحالي مر على عدة مراحل حيث تم إعداد قائمة الأساتذة وبعد ذلك تم تحكيمها لدى بعض الأساتذة من أهل الاختصاص، ومن ثم مراجعتها وتصحيحها، وبعد ذلك تم إعادة صياغة قائمة الأسئلة من جديد بناء على الملاحظات السابقة حتى أصبحت في شكلها الحالي. تم تنفيذ هذا الاستبيان انطلاقا من تقديم الاستثمارات لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قائمة دون المقابلات الشخصية في المؤسسة، وذلك نظرا للآزمة التي مرت بها الدولة الجزائرية في ظل هذا الوباء، وقد تطرقت الطالبة إلى ذلك في صعوبات الدراسة وقد كان حجم العينة مقدر في بادئ الأمر ب (80) استبانة موزعة على عينة الدراسة، وتم استرجاع (69) استبيان أي ما يعادل نسبة 86.25%، وبلغ عدد الاستبانات التي لم تسترجع 11 استبانة أي ما يعادل نسبة 13.75%، أما فيما يخص الاستبانات غير الصالحة للتحليل فتمثلت في مفردتين أي ما يعادل نسبة 2.5%، والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة

الاستبانات	الموزعة	المسترجعة	غير مسترجعة	غير الصالحة للتحليل	النهائي
العدد	80	69	11	2	67
النسبة %	100%	86.25%	13.75%	2.5%	83.75%

المصدر: من إعداد الطالبة

ثالثا: قاعدة الاستبيان

يقصد بقاعدة الاستبيان، المعطيات المحصل عليها في شكلها الخام بعد تنفيذ الاستبيان، وقد اعتمدنا في بناء هذه القاعدة على برنامج SPSS21 بالنسبة للبيانات الخاصة بمحور الدراسة، حيث وصل عدد الأعمدة (26) عمود والأسطر (67) سطر، حيث الأعمدة تمثل المتغيرات والأسطر تمثل عدد الاستثمارات المحتفظ بها بعد المراجعة والفرز.

الجزء الأول من الاستبانة: يتضمن المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد البحث وهي (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخدمة).

الجزء الثاني من الاستبانة: يتضمن المتغيرات (المستقلة) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي تشمل 3 محاور وكل محور مكون من 6 أسئلة تتمثل في:

المحور 1: البنية التحتية (الأجهزة والمعدات والبرمجيات) ويشمل العبارات من (01 إلى 06).

المحور 2: نظم المعلومات وشبكات الاتصال ويشمل العبارات من (07 إلى 12).

المحور 3: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتشمل العبارات من (13 إلى 18).

الجزء الثالث من الاستبانة: يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة (التابعة) الخاصة بالأداء في المؤسسة وهي تشمل 08 أسئلة (أنظر الملحق رقم 01).

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس سلم " ليكارت الخماسي " والذي يحتمل خمس إجابات، للحصول على مجموع الاستمارات التي تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): درجات سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبة

رابعاً: قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

قبل إجراء البحوث واختبار الفرضيات فإنه لابد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة القياس. ويمكن في هذا الصدد اختبار " ألفا كرونباخ " بعد قيامنا بتطبيق ذلك على متغيرات الدراسة (من س1 إلى س26)، بواسطة برنامج ال SPSS21، وفي الجدول التالي نبين ما تم الحصول عليه من نتائج.

الجدول رقم (04): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
مجموع عبارات الاستبيان	26	0.806

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات ال SPSS (أنظر الملحق رقم 02)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.806، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات

المدرسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقضي منهم عبر الزمن، وبالتالي نقول أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع العينة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان و تحليله

سنتطرق في هذا المبحث إلى المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بموضوع البحث والمتمثلة في البيانات الشخصية لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة، بالإضافة إلى إجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان وكذا اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

أولاً: المعلومات الشخصية

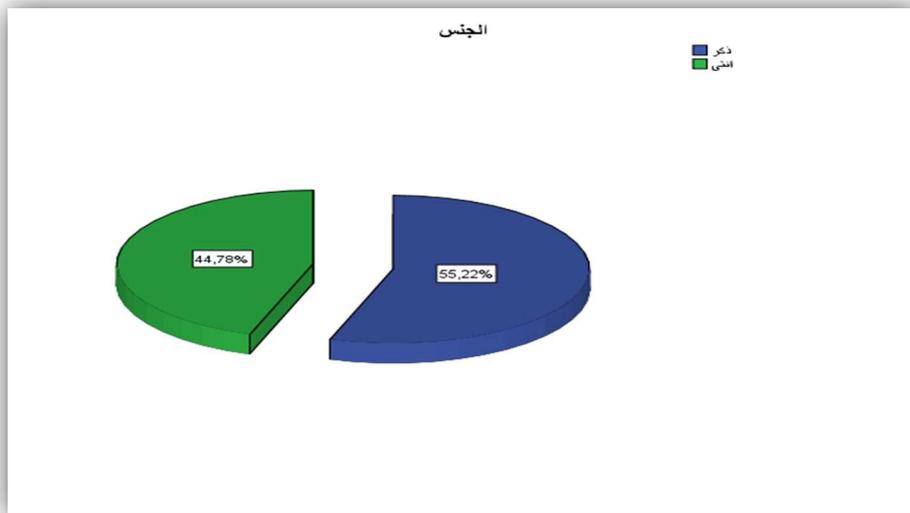
- الجنس: من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (05): تكرارات أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	نسبة
ذكر	37	55.2%
أنثى	30	44.8%
المجموع	67	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (10): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل كبير جدا في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 55.2%، بينما الإناث تقدر نسبتهم في العينة بـ 44.8% أي نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث وهذا يعود إلى طبيعة المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة، وإلى عشوائية العينة، أي نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث وهذا يعود إلى أن فئة الذكور تبقى مهيمنة إلى حد ما على هذا المجال في العمل، ومنه نستنتج أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة جلهم من جنس الذكور.

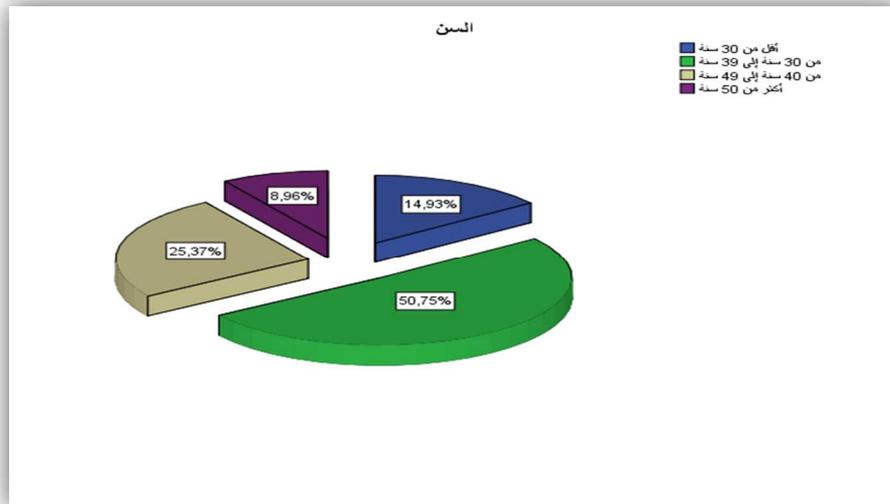
- السن: من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تكرارات أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
14.9%	10	أقل من 30 سنة
50.7%	34	من 30 إلى 39 سنة
25.4%	17	من 40 إلى 49 سنة
9.0%	6	من 50 سنة فما فوق
100%	67	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 04)

الشكل رقم (11): تركيبة عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة العمرية الأكثر تعاملًا مع العينة الإحصائية هي الفئة العمرية الذين أعمارهم من 30 سنة إلى 39 سنة وذلك بنسبة 50.7%، ثم تليها فئة العمال من 40 سنة إلى 49 سنة بنسبة 25.4%، وتليها كل من فئة العمال الأقل من 30 سنة بنسبة 14.9%، بينما الفئة التي تفوق 50 سنة جاءت بنسبة 9%، وهي أقل نسبة مقارنة بنسب الفئات العمرية الأخرى وهذا راجع إلى أن أغلب العينة الإحصائية التي تم استجوابهم هي فئة الشباب، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز وتمتع بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن.

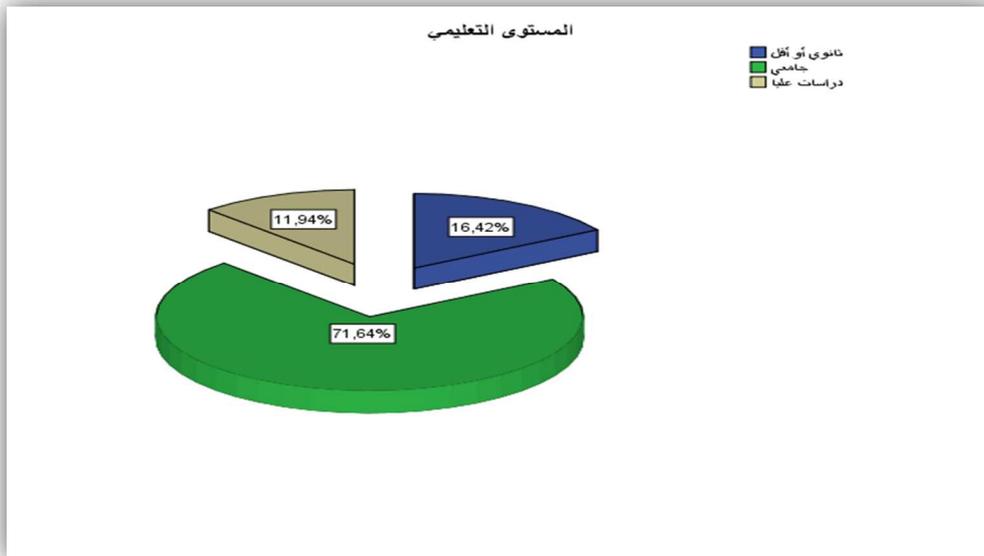
المستوى التعليمي: من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (07): تكرارات أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	نسبة
ثانوي أو أقل	11	16.4%
جامعي	48	71.6%
دراسات عليا	8	11.9%
المجموع	67	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (12): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة الاحصائية هو المستوى الجامعي بنسبة 71.6% بنسبة متباعدة مع المستويات الأخرى، تليها فئة ثانوي أو أقل بنسبة 16.4%، أما النسبة الأقل فتمثلت في الأفراد الذين لهم مستوى تعليمي ذات دراسات عليا بنسبة 11.9%، وبالتالي فإن معظم أفراد العينة ذو مستوى ومن حملة الشهادات، وهذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون أكثر فهما وموضوعية لإظهار واقع مؤسستهم، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة في حاجة إلى متخصصين في مجال عملها، ولا تقبل بالكفاءات الضعيفة والامتدنية.

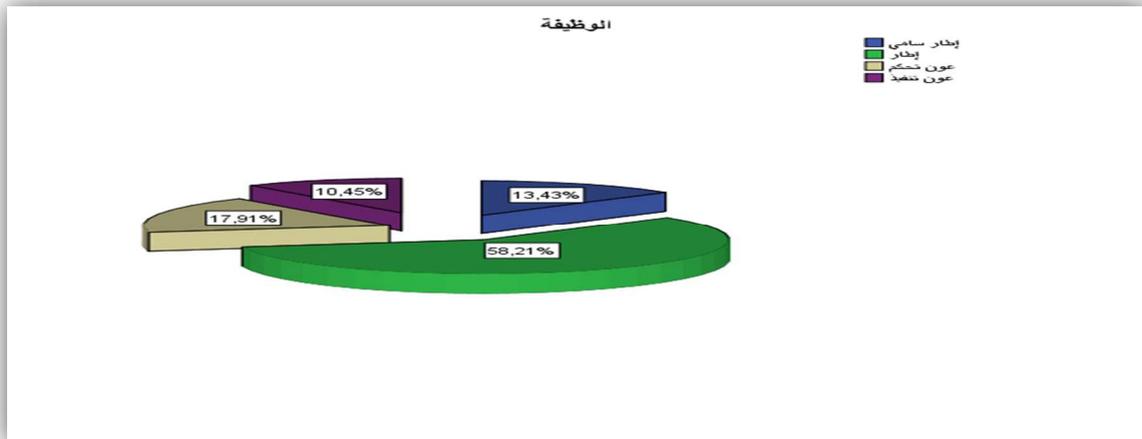
- الوظيفة (التصنيف الوظيفي): من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (08): تكرارات أفراد العينة حسب التصنيف الوظيفي

الوظيفة	التكرار	نسبة
إطار سامي	9	13.4%
إطار	39	58.2%
عون تحكم	12	17.9%
عون تنفيذ	7	10.4%
المجموع	67	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (13): تركيبة عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن فئة الإطارات احتلت المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الاحصائية، بحيث بلغ عددهم 39 إطار، إذ تمثل نسبة 58.2% من الحجم الإجمالي للعينة، تليها فئة أعوان التحكم بحيث بلغ عددهم 12 عون أي بنسبة 17.9%، بينما فئة الإطارات السامية بلغ عددهم 9 إطار سامي أي بنسبة 13.4%، بحيث جاءت النسبة الأخيرة والمتمثلة في أعوان التنفيذ بنسبة 10.4%، وهذا ما يدل على وجود مستوى أكاديمي عالٍ ضمن مستويات الإدارة المختلفة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة.

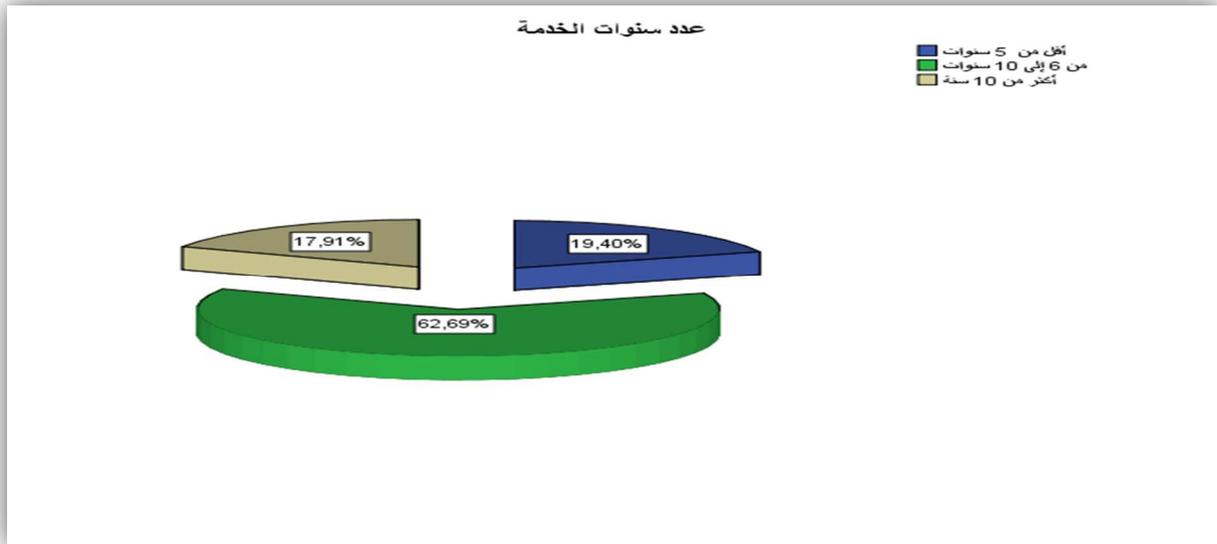
- عدد سنوات الخدمة: من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخراجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (09): تكرارات أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	نسبة
أقل من 5 سنوات	13	19.4%
من 6 إلى 10 سنوات	42	62.7%
أكثر من 10 سنوات	12	17.9%
المجموع	67	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS .

الشكل رقم (14): تركيبة عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 07)

السنوات من الجدول والشكل أعلاه، نجد أن الفئة الغالبة لأفراد العينة الاحصائية تتراوح مدة خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات، إذ تمثل نسبة 62.7% من مجموع الأفراد، في حين نجد الذين تتراوح مدة خبرتهم أقل من 5 سنوات، إذ تمثل نسبة 19.4%، أما الفئة التي تزيد مدة خبرتها عن 10 سنوات جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 17.9%، وبالتالي نستنتج أن معظم العاملين ذو خبرة تفوق 5 سنوات، وتدلل هذه النتائج على أن أفراد العينة يتمتعون بخبرة سنوات عملية جيدة وأن إجاباتهم تسمح لنا بمعالجة إشكالية بحثنا لما لهم من زاد معلوماتي حول طبيعة الموضوع، مع العلم أن المؤسسة لم تقم بعملية التوظيف خلال هاته الأخيرة، وذلك بسبب السياسة التي مرت بها الدولة الجزائرية في ظل الحكومة السابقة، كما نأمل أن تكون هناك سياسة توظيف جديدة في ظل الحكومة الجديدة.

وما يمكن استنتاجه من الجداول السابقة للمعلومات الشخصية عن العمال هو أن:

جنس الذكور يحتل المرتبة الأولى في الفئة العمرية من 30 سنة إلى 49 سنة والذين لديهم مستوى تعليمي جامعي وهم الأكثر حسب العينة المدروسة.

ثانيا: محاور الدراسة

اعتمدنا في قياس وتحليل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيرها على الأداء في المؤسسة، على وضع عبارات مقترحة تمحورت أساسا حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تتمثل في: (البنية التحتية، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال، ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات)، ثم دراسة تحليل الأداء في المؤسسة، بعد قيامنا بتفريغ بيانات استمارات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS 21.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

بعد أن قمنا بتحليل خصائص العينة التي تعبر عنها عبارات الاستبيان، قمنا بإجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان من خلال الاستعانة بالانحراف المعياري والمتوسط الحسابي (أنظر الملحق رقم 08)، الذي على أساسه نجد اتجاه الفرضية، ونظرا لاستخدامنا لمقياس (Likert) الخماسي فإن الأمر يستلزم تحديد خمس مجالات يمكن للمتوسط الحسابي أن يقع بينها، حيث يمكن تحديد هذه المجالات كالتالي:

- طول المدى: $4 = 1 - 5$

- متوسط المدى: $0.8 = 5/4$

وبإضافة 0.8 عند نهاية كل مجال نجد الاتجاه العام لأفراد العينة وذلك بالاعتماد على الجدول التالي:

الجدول رقم (10): مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات.

الاتجاه العام	المجال
غير موافق بشدة] 1.8 - 01]
غير موافق] 2.6 - 1.8]
محايد] 3.4 - 2.6]
موافق] 4.2 - 3.4]
موافق بشدة] 05 - 4.2]

المصدر: من إعداد الطالبة.

أولاً: الاحصاءات الوصفية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

الجدول رقم (11): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور " البنية التحتية "

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية	3.55	1.04	موافق
02	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من المؤهل العلمي للمورد البشري	3.67	0.80	موافق
03	يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم	3.22	1.17	محايد
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا.	3.52	1.03	موافق
05	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة	3.76	0.85	موافق
06	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	4.01	0.91	موافق
المجموع		3.62	0.45	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور البنية التحتية يقدر بـ 3.62 والذي يميل إلى مجال الموافقة أي أن معظم الأفراد المستقصي منهم يرون بأن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها كأعلى متوسط حسابي لهذا المحور بـ 4.01، وبانحراف معياري 0.91، ويرون أن تكنولوجيا المعلومات تستخدم في جميع أقسام المؤسسة، فالمؤسسة تمتلك أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الالكترونية لزيائنها، بينما العبارة رقم 03 تميل إلى مجال المحايدة، وهذا يعود إلى أن هناك نقص في قضية تجديد الأجهزة بصورة دورية.

الجدول رقم (12): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "نظم المعلومات وشبكات الاتصال"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
07	تمتلك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدماتها إلكترونيا	3.72	0.83	موافق
08	تعمل نظم المعلومات على تجميع و معالجة و تخزين و من ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية	3.99	0.72	موافق
09	تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار	3.81	0.83	موافق
10	يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الأنترنت من خارج العمل.	2.21	0.88	غ موافق
11	تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة	3.46	0.99	موافق
12	تعمل نظم الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.49	1.09	موافق
المجموع		3.47	0.40	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن هناك درجة موافق لمجمل العبارات عدا العبارة رقم 10 بغير موافق، والتي تعبر عن نظام العمل الإلكتروني المعمول به داخل المؤسسة هل يسمح الدخول إليه من خارج العمل، إذ قدر

المتوسط الحسابي الكلي بـ 3.47 و بانحراف معياري 0.40، مما يدل على وجود تجانس لإجابات عينة الدراسة حول محور نظم المعلومات وشبكات الاتصال، وتمثلت قيم هذه المتوسطات من 2.21 إلى غاية 3.99، ومن خلال الاتجاهات التالية نستطيع أن نقول أن نظم المعلومات تعمل على تجميع و معالجة و تخزين و من ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية، بحيث تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار، وعليه تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (13): الإحصاءات الوصفية للعبارة المتعلقة بـ "متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
13	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا	3.72	1.11	موافق
14	تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها	3.61	0.99	موافق
15	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.66	0.94	موافق
16	توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية	3.78	1.05	موافق
17	يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في ما يخص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	3.51	0.76	موافق
18	تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي	3.76	1.01	موافق
المجموع		3.67	0.63	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات يقدر بـ 3.67 والذي يميل إلى مجال الموافقة، وانحراف معياري يقدر بـ 0.63 أي أن جميع العبارات الخاصة بهذا المحور تميل إلى مجال الموافقة وتراوحت القيم من 3.51 إلى 3.78، وحسب إجابات العمال نلاحظ أنه يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في ما يخص تكنولوجيا المعلومات، وأن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية، ولديها نظام حوافز يرفع من مستوى الرضى الوظيفي للعاملين بهل ما جعلها تحظى بالكفاءات العالية التي تبين عمل البرامج التي تساعد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: نتائج الإحصاءات الوصفية لمحور المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

الجدول التالي يبين قياس أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة

الجدول رقم (14): المتوسط والانحراف لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال بمؤسسة

اتصالات الجزائر بولاية قالمة

أبعاد المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
البنية التحتية	3.62	0.45	موافق
نظم المعلومات وشبكات الاتصال	3.47	0.47	موافق
متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات	3.63	0.63	موافق
المجموع	3.57	0.51	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العمال موافقين على الأبعاد المتعلقة بالمحاور الثلاثة والمتمثلة في البنية التحتية، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال، ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات، إذ أن المتوسط الحسابي الكلي قدر بـ 3.57، حيث يقع ضمن المجال [3.4...4.2]، وتراوحت القيم من 3.47 إلى القيمة 3.63، ونلاحظ بأن الانحراف المعياري لمجمل العبارات 0.51 وهذا دلالة على وجود تجانس (تقارب) في الإجابات. وهذا يثبت لنا وجود دور هاته الأبعاد بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة.

ثالثا: الإحصاءات الوصفية للمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)

الجدول التالي يوضح متوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة

الجدول رقم (15): المتوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة

رقم العبارة	عبارات المتغير التابع (الأداء في المؤسسة)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
19	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة	2.99	1.14	محايد
20	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية	3.72	0.83	موافق
21	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	3.58	1.04	موافق
22	تطور ال tic أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا	3.55	0.92	موافق
23	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة	3.72	1.07	موافق
24	تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها	3.81	0.83	موافق
25	تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير	3.51	1.07	موافق
26	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة	3.76	0.9	موافق
المجموع		3.57	0.54	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من الجدول يتضح أن هناك درجة موافق بنسبة كبيرة، ومن خلال الانحرافات المعيارية نلاحظ بأن المتوسط الحسابي لجميع العبارات يتجه إلى موافق وقدر بـ 3.57 حيث يقع ضمن المجال [3.4....4.2]، حيث تراوحت القيم من 2.99 إلى القيمة 3.81، بينما القيمة الأقل والتي تميل إلى مجال المحايدة تمثلت في العبارة الأولى رقم 19، بينما باقي العبارات اتجهت نحو الموافقة، وهذا راجع إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قامة تقوم بالتنوع المستمر في منتجاتها، كما أنها تمتلك القدرة على

البحث والتطوير، وبصفة عامة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين الأداء وفي اتخاذ القرارات التشاركية.

ونلاحظ من الجدول رقم (15) بأن الانحراف المعياري لمجمل العبارات 0.54 وهذا دلالة على وجود تجانس (تقارب) في الإجابات (أنظر الملحق رقم 09).

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد أن تطرقنا لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي والاتجاه العام لآراء أفراد العينة سنقوم باختبار الفرضيات عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

1-الفرضية الرئيسية الأولى :

بهدف معرفة مدى صحة الفرضية الرئيسية قمنا بالبحث في أثر العلاقة بين الظاهرتين المدروستين، أي وجود أو عدم وجود أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة، وذلك بإجراء إحصاءات وصفية لمحاور الدراسة للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال الاستعانة بمعامل التحديد (أنظر الملحق رقم 10) وعلى أساسه نجد اتجاه الفرضية، ونتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسية والتي مفادها:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ولقد تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وسنوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (16): الانحدار الخطي المتعدد لمحاور الدراسة

قيمة a	قيمة f	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية	معامل الانحدار	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
			0.000	0.422	الأداء في المؤسسة	البنية التحتية
			0.000	0.298	الأداء في المؤسسة	نظم المعلومات وشبكات الاتصال
			0.004	0.445	الأداء في المؤسسة	متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
-0.622	43.716	0.676	0.000			أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج معادلة الانحدار الخطي المتعدد كالتالي:

$$\text{تكنولوجيا المعلومات والاتصال} = 0.622 - 0.422(1م) + 0.298(2م) + 0.445(3م).$$

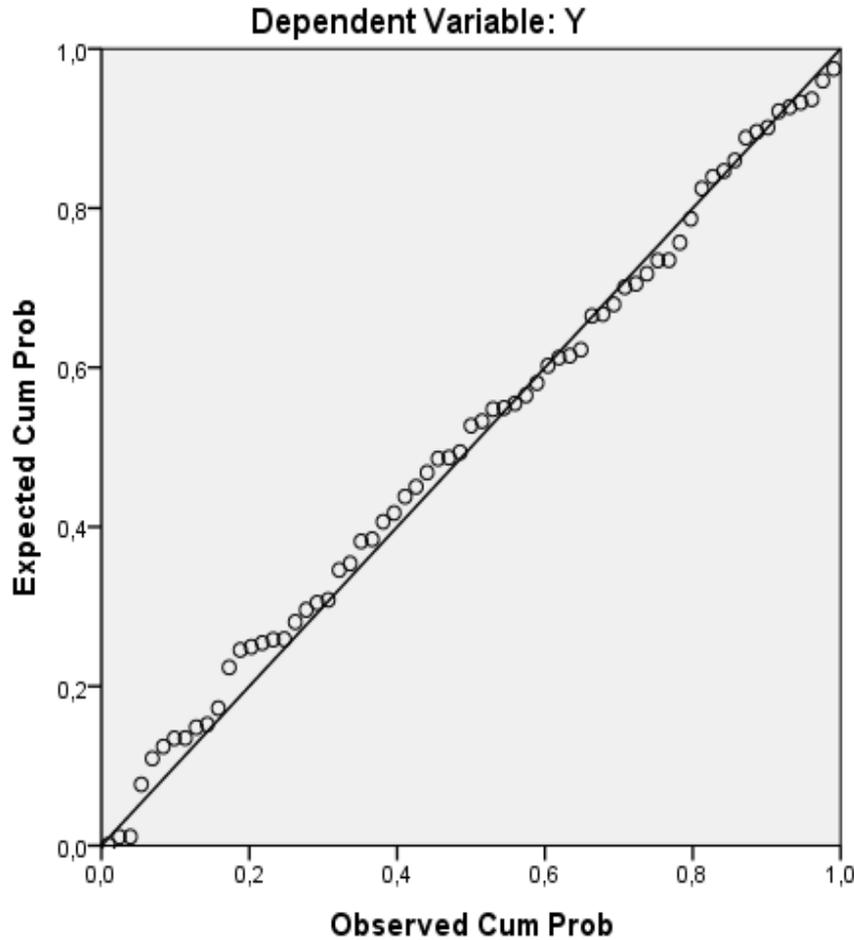
م: محور

ونلاحظ أن معامل التحديد (0.676) أي بنسبة 67.6% مما يعني أن هناك وجود أثر قوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة، ويدل هذا على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر بنسبة 67.6% على الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قامة، كما أن (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وهذا يدل على ملائمة النموذج للبيانات أما معامل الانحدار فهو يساوي (-0.622)، والقيمة الاحتمالية (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الأولى، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، كذلك هذا يدل على مدى معنوية وملائمة النموذج للبيانات كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(15): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 11)

حسب الشكل لا يوجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

ما يعني وجود أثر إيجابي كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء، ما ماليا التطور الإيجابي للنتيجة أي تغطي قيمة التكاليف (مجموع المدخلات) والتي تمثل تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاستغلال خاصة وأن مدة حياة هذه التكنولوجيا قصير، أي أن صافي التدفقات النقدية كان يتطور إيجابيا فيظل تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- الفرضيات الفرعية :

✓ - يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعء البنية التحتية على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البنية التحتية على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البنية التحتية على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

بمقارنة Sig = 0.000 مع $\alpha=0.05$ نجد أن Sig أقل من α و منه فإن نقبل الفرضية H₁.

✓ - يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعء نظم المعلومات وشبكات الاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء نظم المعلومات وشبكات الاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء نظم المعلومات وشبكات الاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

بمقارنة Sig=0.000 مع $\alpha=0.05$ ، نجد أن Sig أقل من α و منه فإن نقبل الفرضية H₁.

✓ - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء متطلبات تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

بمقارنة Sig=0.004 مع $\alpha=0.05$ ، نجد أن Sig أقل من α و منه فإن نقبل الفرضية H₁.

ومنه نستنتج الجدول التالي المتعلق بملخص الفرضيات:

الجدول رقم (17): ملخص الفرضيات

النتيجة	الفرضية	رقم الفرضية
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البنية التحتية على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	01
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها نظم المعلومات وشبكات الاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	02
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها متطلبات تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	03

المصدر: من إعداد الطالبة

3- الفرضية الرئيسية الثانية

✓ -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة).

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة).

1. بالنسبة للجنس:

لاختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار العينات المستقلة (Independent t-test)، وذلك كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (18): اختبار الفروق بين متوسط إجابات أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس

المتغير	قيمة f	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
الأداء في المؤسسة	0.850	65	-0.620	0.360

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 13)

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن قيمة (sig=0.360) وهي أكبر من مستوى الدلالة بمعنى أن ($\alpha \geq 0.05$)، ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول الأداء في المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.

2. بالنسبة للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخدمة):

من أجل اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار لتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، وكانت النتائج حسب الجدول الآتي:

الجدول رقم (19): اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسط إجابات أفراد العينة وفقا

لـمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة)

العوامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	11.021	18	0.612	0.850	0.636
	داخل المجموعات	34.590	48	0.721	-	
	المجموع	45.612	66	-	-	
المستوى التعليمي	بين المجموعات	3.982	18	0.221	0.714	0.781
	داخل المجموعات	14.883	48	0.310	-	
	المجموع	18.866	66	-	-	

0.994	0.330	0.274	18	4.925	بين المجموعات	الوظيفة
	-	0.828	48	39.762	داخل المجموعات	
	-	-	66	44.687	المجموع	
0.970	0.439	0.196	18	3.534	بين المجموعات	عدد سنوات الخدمة
	-	0.447	48	21.451	داخل المجموعات	
	-	-	66	24.985	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 14)

- بالنسبة لمتغير السن نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن قيمة (sig= 0.636) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha= 0.05$ ، ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول الأداء في المؤسسة تعزى لمتغير السن.
 - أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن قيمة (sig = 0.781) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha= 0.05$ ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول الأداء في المؤسسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
 - أما بالنسبة لمتغير الوظيفة فنلاحظ أن قيمة (sig = 0.994) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha= 0.05$ ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول الأداء في المؤسسة تعزى لمتغير الوظيفة.
 - أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخدمة فنلاحظ أن قيمة (sig = 0.970) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha= 0.05$ ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول الأداء في المؤسسة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.
- ومنه نرفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة).

و منه أجمعت العينة المدروسة بكل فروقها الى التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المؤسسي بمختلف جوانبه، ما ترجمته النتائج المحققة ميدانيا .

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث حاولنا إسقاط الجزء النظري على المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة، وقد قمنا بمعالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، ثم قمنا باختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها، حيث توصلنا إلى إثبات صحة الفرضيات المطروحة، والمتمثلة في وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل للدراسة بأبعادها الثلاثة، على الأداء في المؤسسة الذي يمثل المتغير التابع في هذه الدراسة، كما أننا لم نجد فروق في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الأداء في المؤسسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية والمتمثلة في الشخصيات البيانية للعاملين، كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة تمتاز بتقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في تكنولوجيا المعلومات من طرف إدارتها التي تبين عمل البرامج التي تساعد على تطبيق هذه التكنولوجيا، وهذا راجع للسياسة المنتهجة في تسيير إدارتها من خلال المسؤولين القادة ما أدى إلى الرفع من مستوى المردودية و الربحية الذي توج بمستوى عالي من التدفقات النقدية الصافية .



خاتمة



تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ما يحدث تغيرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، بفضل التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة، بحيث ترفع من الكفاءة والفعالية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

حيث أن طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفاعل، إذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب وإنما توطئتها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي، ولا سيما إذا تم استغلالها وتوجيهها توجيها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الاستراتيجية الكلية للمؤسسة.

وبعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة وطبيعة الأثر بينهما، وإسقاط ذلك على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قلمة، توصلنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات.

أولاً: النتائج

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى نتائج خاصة بالجانب النظري والثانية بالجانب التطبيقي، وذلك كما يلي:

1- النتائج النظرية :

- ينظر الى الأداء في المؤسسة على أنه مستوى تحقيق الأهداف المسطرة، أي تحويلها بصورة عملية الى واقع.
- يؤدي المزج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير الموظفين المؤهلين للتعامل مع هذه الوسائل الى فعالية وكفاءة عالية في الاداء.

- ترفع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، من القدرة على التوقع و الرؤية الشاملة و الواضحة ، مع القدرة على التعلم من الخبرات الداخلية و الخارجية ، و الزبائن ما يرفع من الإنتاجية ، و يجعلها أكثر قدرة على الاستمرارية.
- ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل، وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع، مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.
- إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت والإنترنت، واستخداماتها المتعددة، والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص والأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار.
- يؤدي استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى الرفع مستوى الأداء بالمؤسسة.

2- النتائج التطبيقية :

- المؤسسة محل الدراسة تعمل على تقييم الاداء بتفعيل الدور الرقابي ما أدى الى تدارك الأخطاء المرتكبة.
- توظيف المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدى الى تسهيل نشاطاتها التشغيلية.
- تعمل المؤسسة محل الدراسة على الرفع أدائها من خلال امتلاكها لبنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوفير متطلبات استخدام مثلى لها، خاصة من خلال أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال واليات تحفيزية مادية ومعنوية أدت الى الرفع من مستوى الرضى الوظيفي.
- المعرفة التي اكتسبتها المؤسسة من استخدام هذه التكنولوجيا مكنتها من التميز والتكامل بين مختلف عماليتها والتي تظهر أثارها أكثر تطبيقا، بتشكيل قواعد بيانات تشكل ذاكرة المنظمة.
- يعتبر تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء بصفة عامة، تأثيرا مباشرا وغير مباشر.
- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الى الرفع من النمط التشاركي في اتخاذ القرار، ذلك لما وفرته هذه الأخيرة من قواعد بيانات، واليات اتصال عبر شبكاتها.
- تعمل المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي، لتوفير أفضل خدمة لكسب رضى الزبون وولائه.

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات:

- وبناء على هذا ومن خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا تقديم هذه الاقتراحات والتي يمكن أن تكون مساهمة متواضعة في موضوع الدراسة وذلك على النحو التالي:

- توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشاغل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا.
- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كمال المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي منها أو التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة الداخلية.
- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالخدمات المعقدة والجديدة، لتسهيلها لكل الفئات.
- العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات لرفع مستوى الثقة من قبل كل الأطراف.
- استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.

ثالثا: آفاق الدراسة:

- إن إنهاء الدراسة لا يعني الإلمام بكل الجوانب المتعلقة بها، فهي لا تخلو من كثير من النقائص والقصور فيها بالنظر إلى الاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء في المؤسسة، ولعل اقتراحنا لمجموعة من الجوانب التي لها صلة بالموضوع وتفتح آفاق علمية من بينها:
- أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
 - التغيير التنظيمي في ظل اقتصاد المعرفة وتأثيره على أداء المؤسسة الاقتصادية.
 - الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على تطوير الأداء للمؤسسات الاقتصادية.
 - اقتصاد المعرفة وعلاقتها برفع إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.
 - مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ-الكتب:

1. إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنايبي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية، دار الميسر للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
2. ثابت عبد الرحمن إدريس، نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010.
3. حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013.
4. زراري العياشي، عياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.
5. سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإداري، ط2، مركز وايد سير قيس، القاهرة، 1998.
6. السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2004.
7. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008.
8. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن، ط1، 2013.
9. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
10. عدنان عواد الشوابكة، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 1999.
11. غسان عيسى العمري، نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
12. فائق محمد سرحان الزويتبي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
13. محمد إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2009.
14. محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصال وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2001.
15. نبيل محمد مرسى، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.

16. نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
17. نهلا عبد القادر مومن، الجريمة المعلوماتية، دار الثقافة، ط 1، عمان، 2008.
18. هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الالكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012.
19. وصفي عبد الكريم الكساسبية، تحسين فاعلية الأداء، ط 1، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
20. ناصر دادى عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998.
21. محيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2015.
22. محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجوهر للنشر والتوزيع، مصر، ط 1، 2015.
23. مجيد الكرخي، موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، 2015.
24. فارس رشيد البياتي، محاسبة الأداء في المؤسسات الخدمية، دار آيلة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2008.
25. عمر صقر، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2002 .
26. علي شريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعة للنشر ، ط 2 ، مصر ، 1997.
27. علي محمد رحمونة، الانترنت والمنظومة التكنو اجتماعية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2001، ص 334 .
28. عقيل جاسم عبد لله ، مدخل في المشروعات ، دار الحامد للنشر ، الأردن ، 1999.
29. عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة ، منشورات مركز البحوث و الدراسات الإدارية ، الرياض، 1999.
30. عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد و تسيير المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2000.
31. عابد خطاب ،العولمة و إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2001.
32. سونيا محمد البكري ، تخطيط و مراقبة الانتاج ، الدار الجامعة للنشر ، مصر ، 2000.
33. صلاح محمد عبد الباقي ، قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعة ، مصر ، 2001.
34. طارق الحاج و فليح حسن ، الاقتصاد الإداري ، ط 1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2000.
35. حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011.
36. الحسيني فلاح حسن، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيمها - مداخلها - عملياتها المعاصرة) ، دار وائل للنشر، مصر، 2000.
37. بروك يرس ، تقييم الأداء ، الشركة المصرفية العاملة للنشر، ط 1 ، لبنان ، 2007.
38. أنطوان ايريس ، ترجمة فؤاد شاهين ، شبكات الاعلام، عويدات للنشر و التوزيع، بيروت، 2001 .

ب-الاطروحات والرسائل:

1. أمل إبراهيم أبو رحمة، نظام معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في فلسطين، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة غزة، فلسطين، 2005.
2. بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2012/2011.
3. بوجعاد إلياس، تفعيل الموارد البشرية وأثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات جامعة 20 أوت 1955، 2005-2006.
4. بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2007.
5. تمجدين عمر، دراسة استراتيجية التنوع في تحسين الاداء المؤسسة، رسالة ماجستير علوم اقتصادية وعلم التسيير، جامعة بسكرة، 2013.
6. توفيق حناشي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، الجزائر.
7. سميرة رابح بوعيشة الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة والاعلام، جامعة الأمير عبد القادر 2003.
8. سميرة طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.
9. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007.
10. صلاح عباس هادي، الجودة الشاملة مدخا نحوى إدارة منظمي متميز، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005.
11. طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير، علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2005/2004.
12. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، دراسة ميدانية، د.م.ن المكتب الجامعي الحديث، 2005.
13. عبد الصمد سميرة، أهمية تقييم اداء العاملين في إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2008.

14. عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2002.
15. العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2013/2014.
16. كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير علوم التسيير، جامعة قالمة، الجزائر، 2010.
17. مشعلي بلال، برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2012.
18. يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة مذكرة ماجستير، نخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011.

ج - المجلات

1. بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010.
2. بوجميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة، 09-10، 2004.
3. بومايلة سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، العدد 3، 2004.
4. الطاهر بن عمار وآخرون، أثر نظام الحماية الإلكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8، العدد 2، 2018.
5. عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة بسكرة، 2001.
6. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة العدد 10، 2012.

د. المؤتمرات والملتقيات

1. حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال "المفهوم و التطور"، المؤتمر الدولي: الاعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة ..لعالم جديد، جامعة البحرين، البحرين، 7-8 أبريل 2009.

2. عبد المليك مزهود، المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومها و قياسها، المؤتمر العلمي الأول حول الأداء العلمي المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005.
3. قيدي عبد المجيد، تحليل المنطق المالي للمؤسسات الاقتصادية كأسلوب لتقسيم الأداء المالي، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات وحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005.
4. لمبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 15/14 أبريل، 2009.

ه - المحاضرات:

1. إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2006/2005.

و-المواقع الالكترونية:

1. بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، www.Unio-chlf.dz (20/05/2020)

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

أ- الكتب:

1. Bernard Martory, Controle de gestation Sociale, libraie Vuibert, paris 1999.
2. jean yves saulquin, Gestion des ressources humaines et performance des services :les cas des établissements socio – santaire, Revue de gestion des Ressource Humaines n°36, Editions Eska, Paris , 2000.
3. kalika .Michel, Structure d' entreprises, Réalité, déterminante, performances , Editions economica ,Paris, 1995.
4. King William, Using marketing information system to perfection, Usa, 2010.
5. Olive Meier, Dico du manager, Dunod, paris, 2009.
6. Robert Longeon, Jean-Luc, Guide de la sécurité des systèmes d'information, France, 2009.

ب -المواقع الالكترونية:

1. Anne Bedel, comment mettre en place une administration, www , admiroutoutes.fr, (15/01/2020).
2. , www.algérietelecom.dz



الملاحق





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

إن التطور العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب التطبيقية الواقعية، لذا وفي إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص مالية المؤسسة، تحت عنوان:

" تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على الأداء في المؤسسة "

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لمساعدتنا على إتمام الجانب التطبيقي من موضوع البحث .

و نرجو منكم قراءة العبارات بعناية واختيار الإجابة التي تعبر عن رأيكم و ذلك بوضع علامة (X) عند العبارة المناسبة و الموافقة لرأيكم .

كما نؤكد لكم بأن كل المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستكون موضع اهتمام و سيتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط.

تحت إشراف الأستاذ:

د. توفيق بن شيخ

من إعداد الطالبة:

- فضيلة عزازية

السنة الجامعية: 2020/2019

أولاً : البيانات الشخصية و الوظيفية

أ. الجنس:

ذكر أنثى

ب. السن:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة
من 40 إلى من 49 سنة من 50 سنة فما فوق

ج. المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل جامعي دراسات عليا

د. الوظيفة:

إطار سامي إطار عون تحكم عون تنفيذ

هـ. عدد سنوات الخدمة:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "						
المحور الأول: البنية التحتية (الأجهزة والمعدات والبرمجيات)						
					تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية	01
					التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من المؤهل العلمي للمورد البشري	02
					يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم	03
					توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا و خارجيا	04
					تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة	05
					تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	06
المحور الثاني: نظم المعلومات (قواعد البيانات) وشبكات الاتصال						
					تمتلك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدماتها إلكترونيا	07
					تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية	08
					تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار	09
					يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الأنترنت من خارج العمل.	10
					تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة	11
					تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	12
المحور الثالث: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال						

					تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال.	13
					تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها.	14
					توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	15
					توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية	16
					يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	17
					تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي.	18
المتغير التابع " الأداء في المؤسسة "						
					استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة.	19
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية	20
					توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	21
					تطور ال tic أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا	22
					تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة	23
					تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها.	24
					تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير	25
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة.	26

الملحق رقم (02):

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	67	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	67	100,0

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

Reliability Statistics

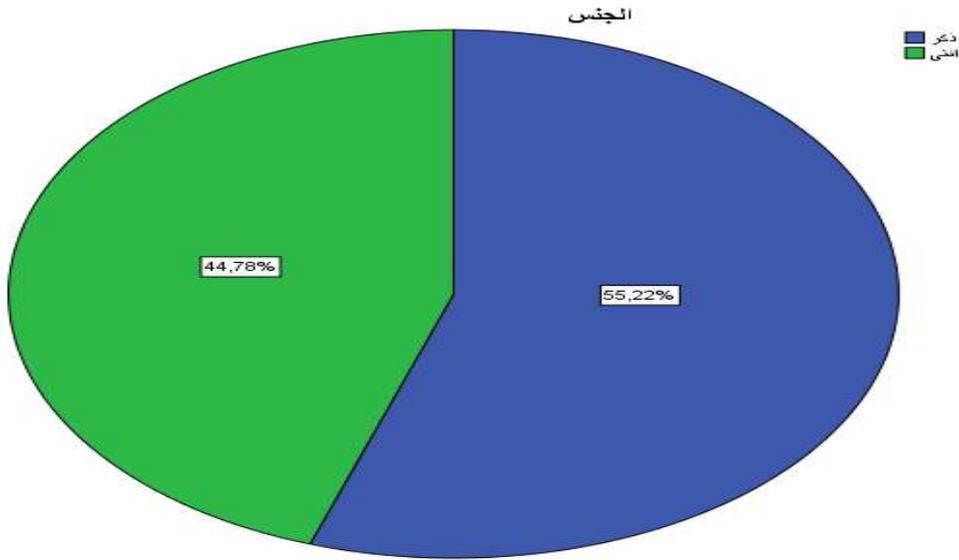
Cronbach's Alpha	N of Items
,806	26

الملحق رقم (03):

Frequencies

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذکر	37	55,2	55,2	55,2
انثى	30	44,8	44,8	100,0
Total	67	100,0	100,0	

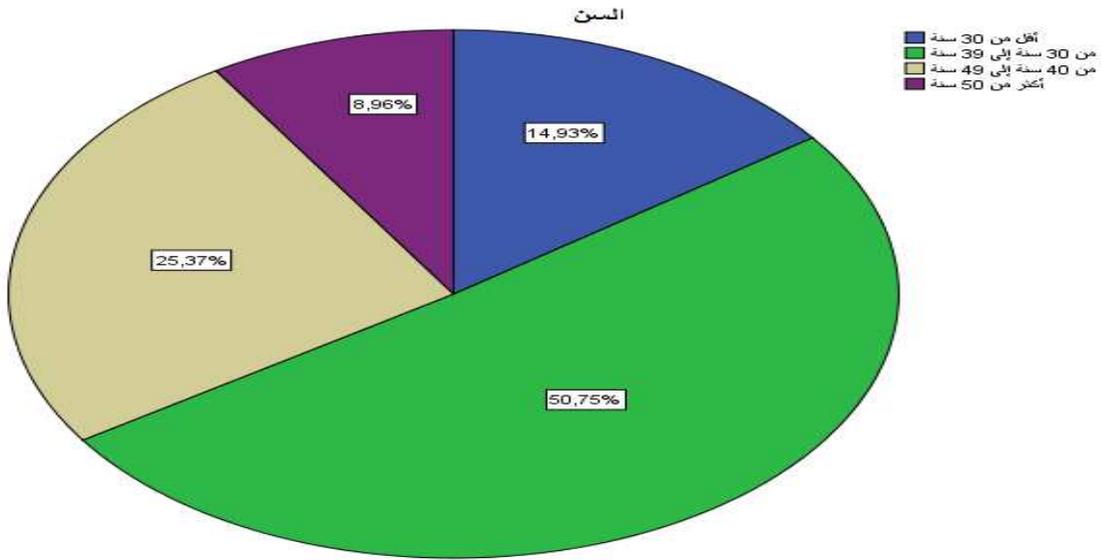


الملحق رقم (04):

Frequencies

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 30 من أقل	10	14,9	14,9	14,9
سنة 39 إلى سنة 30 من	34	50,7	50,7	65,7
Valid سنة 49 إلى سنة 40 من	17	25,4	25,4	91,0
سنة 50 من أكثر	6	9,0	9,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

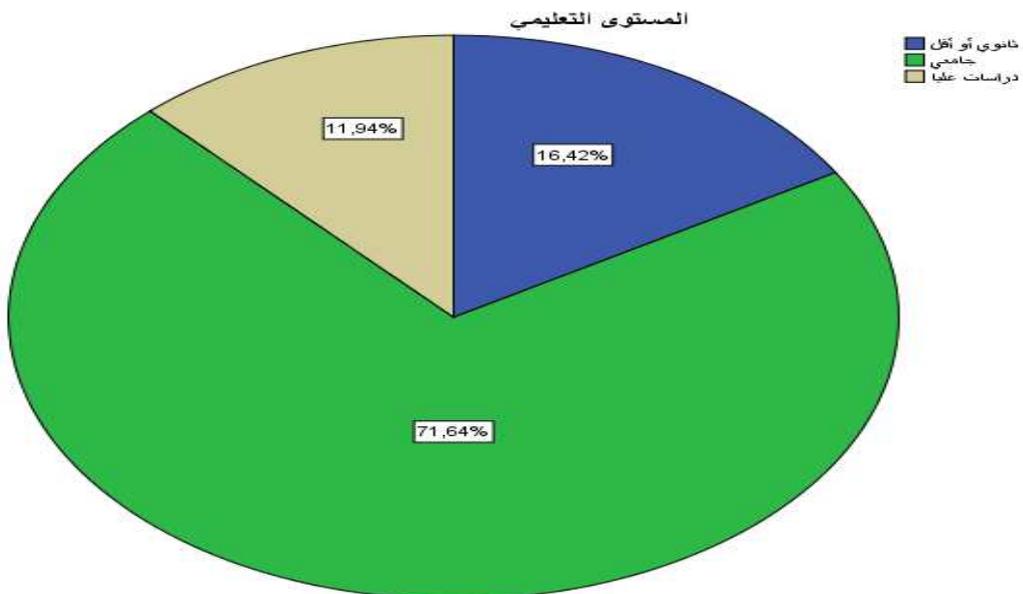


الملاحق رقم (05):

Frequencies

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي أو أقل	11	16,4	16,4	16,4
جامعي	48	71,6	71,6	88,1
دراسات عليا	8	11,9	11,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

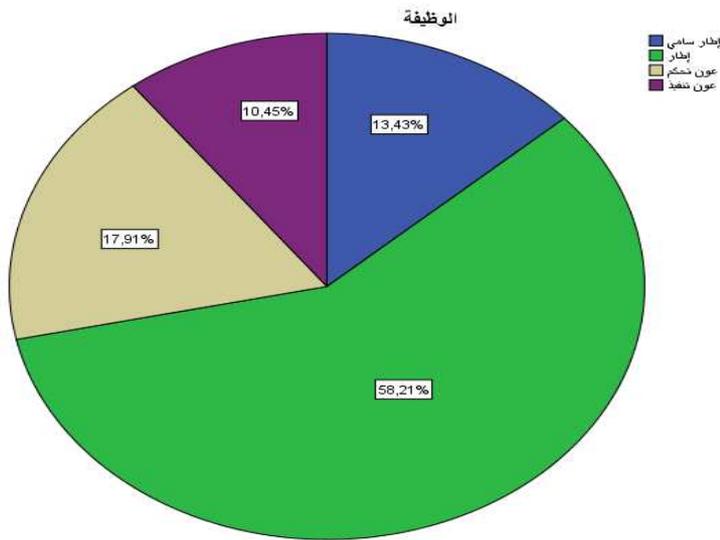


الملاحق رقم (06):

Frequencies

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إطار سامي	9	13,4	13,4	13,4
إطار	39	58,2	58,2	71,6
Valid عون قاكم	12	17,9	17,9	89,6
عون تنفيذ	7	10,4	10,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

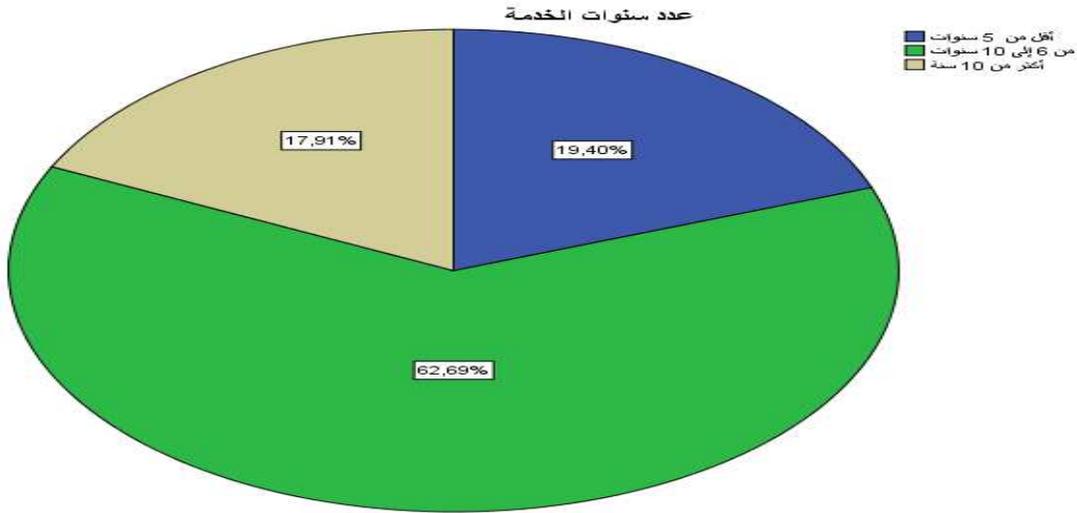


الملاحق رقم (07):

Frequencies

عدد سنوات الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	13	19,4	19,4	19,4
Valid من 6 إلى 10 سنوات	42	62,7	62,7	82,1
أكثر من 10 سنة	12	17,9	17,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	



الملحق رقم (08):

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1س	67	3,55	1,049
2س	67	3,67	,805
3س	67	3,22	1,178
4س	67	3,52	1,035
5س	67	3,76	,854
6س	67	4,01	,913
AX1	67	3,6244	,45259
7س	67	3,72	,831
8س	67	3,99	,728
9س	67	3,81	,839
10س	67	2,21	,880
11س	67	3,64	,995
12س	67	3,49	1,092
AX2	67	3,4751	,40228
13س	67	3,72	1,112
14س	67	3,61	,999
15س	67	3,66	,946
16س	67	3,78	1,056
17س	67	3,51	,766
18س	67	3,76	1,016
AX3	67	3,6716	,63958
Valid N (listwise)	67		

الملحق رقم (09):

Descriptives

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
س19	67	2,99	1,148
س20	67	3,72	,831
س21	67	3,58	1,047
س22	67	3,55	,926
س23	67	3,72	1,070
س24	67	3,81	,839
س25	67	3,51	1,078
س26	67	3,76	,923
Y	67	3,5784	,54436
Valid N (listwise)	67		

الملحق رقم (10):

Regression

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,676	,660	,31739

a. Predictors: (Constant), AX3, AX2, AX1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13,211	3	4,404	43,716	,000 ^b
Residual	6,346	63	,101		
Total	19,557	66			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), AX3, AX2, AX1

Coefficients^a

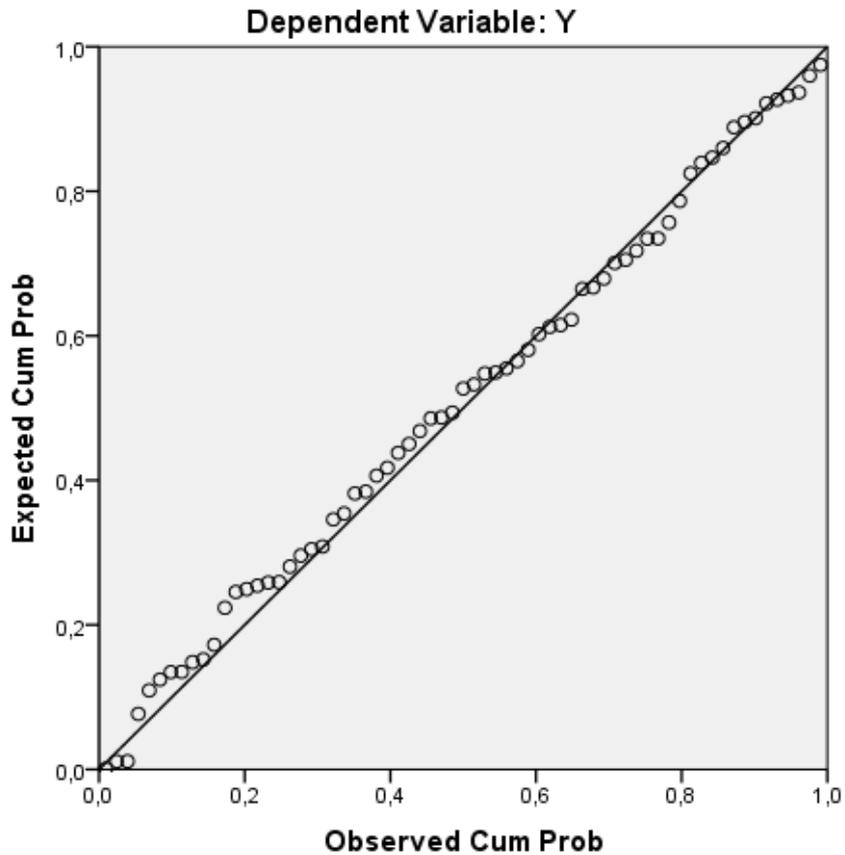
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.622	,431		-1,446	,153
AX1	,422	,098	,351	4,322	,000
AX2	,298	,099	,221	3,010	,004
AX3	,445	,069	,523	6,484	,000

a. Dependent Variable: Y

الملحق رقم (11):

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



T-Test

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y ذكر	37	3,5405	,57589	,09467
انثى	30	3,6250	,50855	,09285

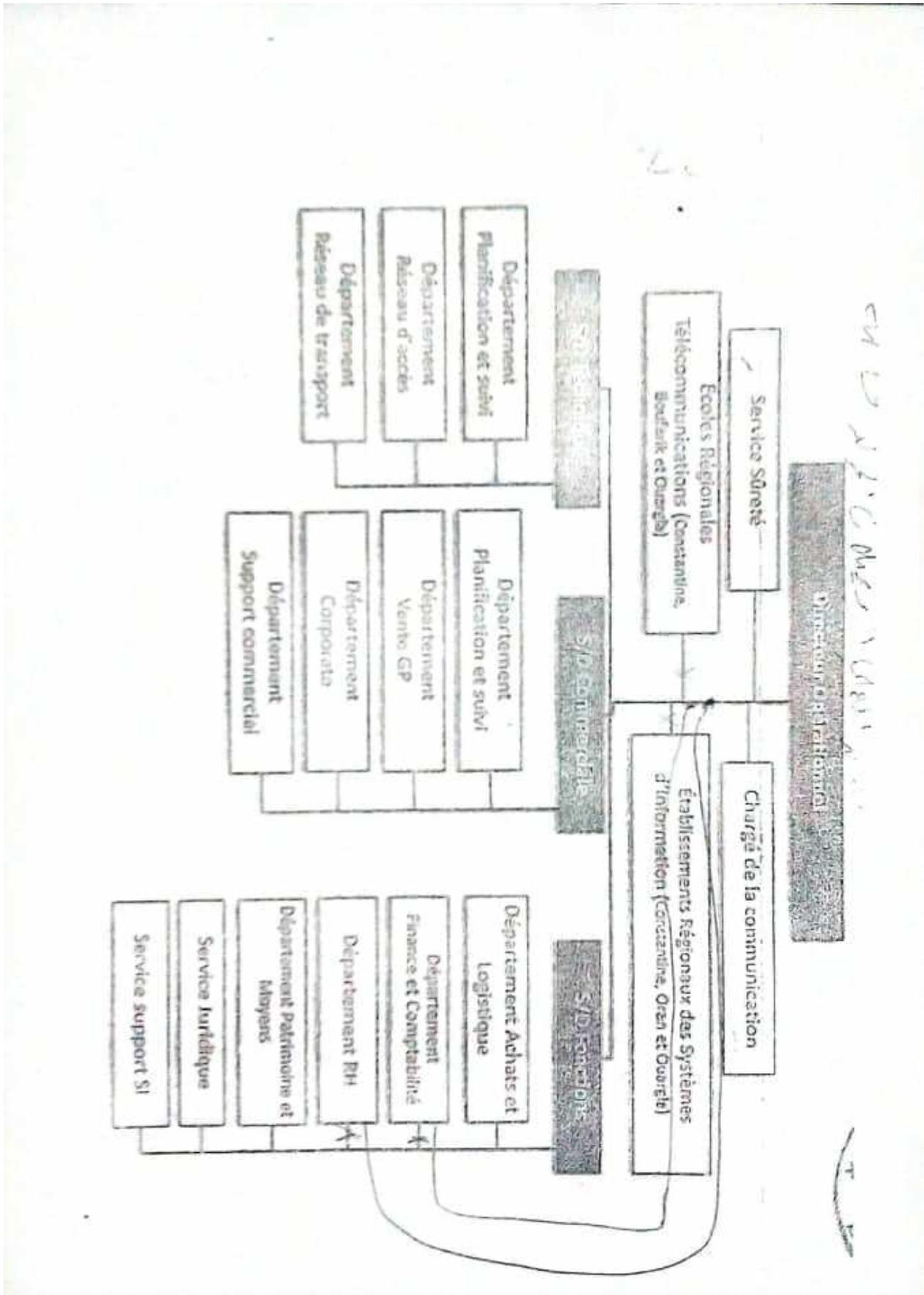
Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Y	Equal variances assumed	,850	,360	-6,29	65	,532	-,08446	,13436	-,35279	,18387
	Equal variances not assumed			-6,37	64,492	,526	-,08446	,13260	-,34933	,18041

الملحق رقم (13):

Oneway

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
السن	Between Groups	11,021	18	,612	,850	,636
	Within Groups	34,590	48	,721		
	Total	45,612	66			
التعليمي المستوى	Between Groups	3,982	18	,221	,714	,781
	Within Groups	14,883	48	,310		
	Total	18,866	66			
الوظيفة	Between Groups	4,925	18	,274	,330	,994
	Within Groups	39,762	48	,828		
	Total	44,687	66			
سنوات عدد الخدمة	Between Groups	3,534	18	,196	,439	,970
	Within Groups	21,451	48	,447		
	Total	24,985	66			



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLICUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION

قسم علوم التسيير

Ref : D.G/F.S.E.C.S.G/UG/20.....

الرقم: ع.ت.ك.ع.ت.ع.ت.ج.ق / 20.19

Guelma le :

قالمة في : 1 ديسمبر 2019

إلى السيد: المدير، اتصالات
الجزائر - قالمة

الموضوع : ف/ي إجراء زيارة ميدانية أو تربص

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب(ة):
الطالب(ة):

مسجل(ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى)/(ثانية) ماستر. فرع : (علوم التسيير)/(علوم مالية)
تخصص : في حاجة لأجراء زيارة ميدانية أو تربص
بمؤسستكم .

موضوع الزيارة:
مكانها:
على الأداء في المؤسسة

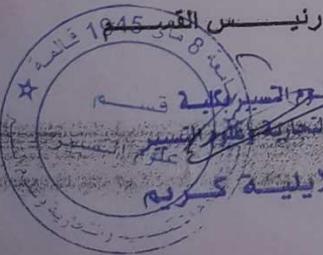
لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم من فائق التقدير والاحترام

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف

د. لوحيه بن الشيخ

امضاء



رئيس قسم علوم التسيير
العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
إمضاء: جلايلية كريمة

تأشيرة المؤسسة المستقبلة
المدير المسؤول للاتصالات قالمة

امضاء

