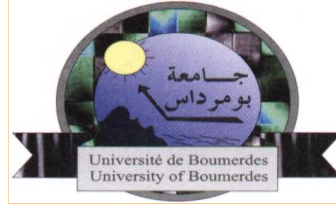


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la Recherche Scientifique
Université M'Hamed BOUGARA
Boumerdes
Faculté Des Sciences Economiques
Commerciales Et Des Sciences
De Gestion



وزارة التعليم العالي والبحث
العلمي
جامعة أمحمد بوقرة بومرداس
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية
و علوم التنسيير

قسم: العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

الموضوع:

تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة
الاقتصادية

- دراسة حالة : مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس -

تحت إشراف الأستاذة:

- بجاوية سهام

من إعداد الطالبة:

- عباس رازية

- تدريست سارة

السنة الجامعية 2022/2021



شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، حمدا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه
نحمده ونشكره كثيرا على توفيقه لنا لاتمام هذا العمل المتواضع

اللهم انا نسالك خير المسألة وخير الدعاء وخير النجاح وخير العمل والثواب وخير المهابة
وثبتنا على دينك وثقل موازينك وثبتت ايماننا وارفع درجاتنا في الجنة وتقبل صلواتنا
واجفر خطايانا ونسأل العلاء في جناتك الفردوس الأعلى .

اما بعد يسرني ويشرفني في نهاية هذا العمل ان أتقدم بالشكر الجزيل الأستاذة
الشرفة المحترمة " بجاوية سهام " اعترافا منى بجميله الأولا على قبولها الاشرافها على
الموضوع وعلى اشرافها وتوجيهاتها ونصائحها كما .

وفي أخير اشكر كل من ساعدني من قريب او من بعيد في انجاز مذكرتي هذه

الإهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار...إلى من علمني العطاء دون انتظار...إلى
من أحمل اسمه بكل افتخار...أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد
حان قطفها بعد طول

انتظار...وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وغدا...إليك "أبي الغالي"
حفظك الله وأدامك عزا وفخرا لنا

إلى ملاكي في الحياة..إلى معني الحب...إلى معني العنان والتفاني...إلى
بسمة الحياة وسر الوجود... أمي الحبيبة

والى كل من كان لهم أثر على حياتي والى كل من احبهم قلبي وكتبهم
قلمي

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى أجمل ما في الحياة، إخوتي
من ذكرهم القلب ونسيهم القلم أهدي ثمرة جهدي اليكم جميعا.

سارة

الإهداء

اهدي هذا الإنجاز الى امي الحبيبه و أبي الغالي وهذا الانجاز صغير بحقهما على كل ما قدماه لي من دعم معنوي ومادي ووقوفهما بجانبني وتقديمهما ما يستطيعان من صغير وكبير حتى انهى هذا المشوار الصعب الذي دام اعوام عديديه وكان له عقبات كثيره وأود ان اهدي هذا الانجاز الى اخوتي و وأخواني أصدقائي الذين وقفو بجانبني سواء بتشجيع او بدعوه في وجهي او في تحيبي اشكركم من اعماق قلبي

انتمت هذه المرحله بحياتي والتي قدمت لي اشخاص محترز وافتخر بمعرفتي لهم فهم اروغ من صادفت في دراستي احبكم من اعماق قلبي

كنت الحرفه منذ وقت طويل اني سأنجح في بلوغ الهدف وليس الأمر أنني تنبأت بالغيب بل كنت الحرفه منذ البداية ان الله عز وجل زودني بإرادة هائلة تفوق بحجمها كل الصعاب المتوقعه.

فرحة التخرج ذلك الحلم الذي اتعبني وسقت عمري في سبيل ان احققه هاهو قد تحقق واختلطت الدموع مع فرحة كنت انتظرها لعمرى الذي مضى اليوم ينتهي المشوار الذي كابدنا فيه وبعد فترة سنقول يالها من ذكريات جمعتنا باشخاص لم نكن لنعرفهم لولا مسيرتنا العلمية شكرا لكل من ساندني

رازية

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 قلمة، 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 75.83%، 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 قلمة 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 قلمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=05.0$).
- 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.

1. فهرس المحتويات

البسمة ** بسم الله الرحمن الرحيم **

شكر وتقدير

الاهداء ** الطالبة الأولى **

الاهداء ** الطالبة الثانية **

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات.

فهرس الجداول.

فهرس الأشكال.

مقدمة عامة أ.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

مقدمة الفصل 1.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال 2.

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال 3.

ثانياً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. 4.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة 5.

أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 6.

ثانياً أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 8.

- المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة 10
- أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة..... 11
- ثانياً: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات. 15

المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكات الاتصال في المؤسسة

- المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة. 17
- أولاً: نظم المعلومات ومكوناته..... 19
- ثانياً: أنواع نظم المعلومات في المؤسسة 19
- ثالثاً: وظائف نظم المعلومات. 20
- المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة..... 20
- أولاً: جهاز الحاسوب..... 21
- ثانياً: وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية. 21
- ثالثاً: الشبكات..... 22

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

- المطلب الأول: جرائم الحاسوب والامن المعلوماتي. 22
- أولاً: جرائم الحاسوب. 22
- ثانياً: الامن المعلوماتي..... 23
- المطلب الثاني: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة..... 24
- أولاً: الفوائد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 24
- ثانياً تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 26

المطلب الثالث: الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في	
المؤسسة	27
خلاصة الفصل	28
الفصل الثاني : الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	
مقدمة الفصل	29
المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة.	
المطلب الأول: ماهية الأداء.....	30
أولاً: تعريف الأداء.	30
ثانياً : مكونات الأداء.....	31
ثالثاً : أبعاد الأداء.....	32
المطلب الثاني: العوامل المحددة والمؤثرة على الأداء في المؤسسة.....	33
أولاً: العوامل المحددة للأداء.....	33
ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء.....	34
المطلب الثالث: أنواع الأداء.....	35
المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة.....	36
المطلب الأول: تقييم الأداء في المؤسسة.....	36
أولاً: مفهوم قياس وأهميته الأداء.....	37
ثانياً مفهوم تقييم الأداء وأهدافه.....	38
المطلب الثاني: مراحل وطرق تقييم الأداء في المؤسسة.....	39

أولاً: طرق تقييم الأداء.....	39.....
ثانيا المراحل الأساسية لتقييم الأداء.....	39
المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسة.....	40.....
أولاً: المؤشرات الكمية.....	40.....
ثانيا: المؤشرات النوعية.	41.....
ثالثا : المؤشرات التكنولوجية.....	42.....
المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة.....	42.....
المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الأداء.....	43.....
أولاً: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير الأداء.....	43.....
ثانيا: العوامل المؤثرة على الأداء المؤسسة.	44.....
المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عل الأداء في المؤسسة....	45.....
أولاً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي.....	47.....
ثانيا: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الابعاد التنظيمية والوظيفية.	48.....
ثالثا: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء العاملين.....	50.....
رابعا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات.	55.....
خامسا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي.	57.....
خلاصة الفصل.	60.....

الفصل التطبيقي : دراسة حالة للمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية بومرداس

مقدمة الفصل.....	61.....
------------------	---------

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

- المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة.....62
- أولاً: تأسيس اتصالات الجزائر.....63
- ثانياً: الاطار القانوني.....65
- ثالثاً: خدمات مجمع اتصالات الجزائر.....67
- المطلب الثاني: فروع واستراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر.....69
- أولاً: فروع اتصالات الجزائر.....71
- ثانياً: استراتيجيات اتصالات الجزائر.....72
- ثالثاً: الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر.....73
- المطلب الثالث: المديرية العملية الولائية لولاية بومرداس.....75
- أولاً: نشأة المديرية العملية لولاية بومرداس.....77
- ثانياً الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بومرداس.....79

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

- المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة.....80
- أولاً: نموذج الدراسة.....82
- ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.....85
- ثالثاً: أسلوب جمع البيانات.....86
- المطلب: الثاني: أساليب تحليل وقياس ثبات أداة الدراسة.....87
- أولاً: أساليب تحليل الاستبيان.....88

88.....ثانيا: ظروف عملية إعداد وتنفيذ الاستبيان

89.....ثالثا: قاعدة الاستبيان

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله

91.....المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

92.....أولا: المعلومات الشخصية

93.....ثانيا محاور الدراسة

95.....المطلب الثاني: عرض نتائج الاستبيان

96.....أولا: الاحصائيات الوصفية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

97.....خاتمة

100.....قائمة المراجع

110.....الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
30	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	01
31	توزيع عينة الدراسة	02
44	درجات سلم ليكارت الثلاثي	03
56	نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة	04
59	تكرارات أفراد العينة حسب الجنس	05
61	تكرارات أفراد العينة حسب السن	06
64	تكرارات أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
68	تكرارات أفراد العينة حسب التصنيف الوظيفي	08
70	تكرارات أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	09
71	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات	10
72	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور " البنية التحتية"	11
74	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "نظم المعلومات وشبكات الاتصال"	12
77	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بـ"متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات".	13
80	المتوسط والانحراف لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس .	14
84	المتوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة.	15
86	الانحدار الخطي المتعدد لمحاور الدراسة.	16
90	ملخص الفرضيات.	17
94	اختبار الفروق بين متوسط إجابات أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس.	18

95	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
07	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	01
12	أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة.	02
18	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية.	03
45	العلاقة بين الكفاءة والفعالية والإنتاجية.	04
49	العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	05
63	الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر.	06
65	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر "بومرادس"	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

مقدمة

مقدمة :

يشهد التاريخ بان البشرية مرت بعدة ثورات وأخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أدت إلى تحول العديد من اقتصاديات الدول للاستفادة من السرعة، الفعالية، تحسين النوعية، الكفاءة وكذا تحقيق جودة خدمة متميزة كل تلك المزايا تحقق بفضل هذه التكنولوجيا، التي أصبحت مهمة بممارسة الأعمال وإدارة الأنشطة الاقتصادية. ومع أن قطاع الخدمات أهم قطاع اقتصادي تنشط فيه المؤسسات خاصة في الدول المتطورة فهو يشكل عصب الاقتصاد العالمي. إذ يرجع السبب الأول لنمو هذا القطاع إلى تطور متطلبات الحياة العصرية إضافة إلى حاجة مختلف القطاعات الإنتاجية والصناعية.

لذا اتجهت معظم هذه المؤسسات إلى الاهتمام بجودة خدماتها، وتميزها والبحث عن النموذج الأمثل في الإدارة لتقديم الخدمات التي ترضي توقعات المستفيدين منها.

وبالنظر إلى ما ترغب بيه المؤسسات اليوم في وصوله من أهداف بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد أصبحت هذه التكنولوجيا قطاعا إنتاجيا في العديد من دول العالم وذلك من خلال تسهيل سبل الوصول إلى المعلومات واستحداث مستوى من الرقمية للاقتصاد. وذلك بفضل وسائل الاتصال فصناعة الاتصالات أصبحت تقدم خدمات جديدة ومتعددة تتميز بجودة عالية وبتكلفة منخفضة وتحقق في نفس الوقت رضا ورغبات المستفيد. ومن خلال كل ما سبق نطرح السؤال التالي:

❖ إلى أي مدى يمكن التكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تحسين جودة الخدمة؟

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

مقدمة الفصل:

تعتبر المنظمة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي ، ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة التكنولوجيا 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 إلا 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 ساعدة في بناء أنظمة مساعدة لاتخاذ القرارات المناسبة و السريعة المبنية على الحقائق و المعلومات.

- و بناء على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى 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 إلى 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 إلى تعريفها من الجانب التسييري الإداري. أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: نجيز تعريفها فيما يلي: ¹

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

تعريف 2: jaine laudon و kenne hlado: 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 التنظيم 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

¹ابحني إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد (7) 2009-2010 ، ص275.

على نقل المعطيات من مكان إلى مكان آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب الى معدات الاتصال التشكيل شبكات تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات.¹

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

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

ثانيا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتكون مما يلي:²

– الأجهزة والمعدات **Harder end devises**: وتشمل كافة المكونات المادية المتعمدة في إدخال

البيانات ومعالجتها لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرار و تضم الحاسوب و كل ملحقاتها الأقراص، الهاتف، الصراف الالي³

– 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 وتتمثل في البرامج النظام system software وكذا مختلف البرامج التشغيلية operating system التي

¹شادلى شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة ، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2017, 2008, ص12-13

² سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ص

³ pierre dusauge, bernard ramanantsoa , technologie et strategie d'entereprise, édition international paris, 1994 ,p 13.

تختلف باختلاف الهدف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة في ملفات الذاكرة".¹

- الشبكات و الاتصالات **networking end communication**: تعني كل الاجهزة و المعدات

المالية و البرمجة التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة إلى استخدامها. ويكمل أحدهما الآخر فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بنية جديدة للاتصالات لخدمة الشبكات.²

- البيانات والمعلومات **data end information**: هي تلك البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفع للفرد وتكون منسقة ومرتبطة لاتخاذ قرار معينة.³

- الإجراءات التنظيمية **organizing procedures**: هي مجموع الأنظمة القوانين الموضوعية لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة إلى الأجهزة الملحقة بالاتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات المخزنة.⁴

- الموارد البشرية **human and resource**: وهم مجموعة من الافراد الذين يستخدمون الحاسوب والمبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم البرامج.⁵

و تتمثل في الشكل الاتي:

¹ إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الميسر للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص 3

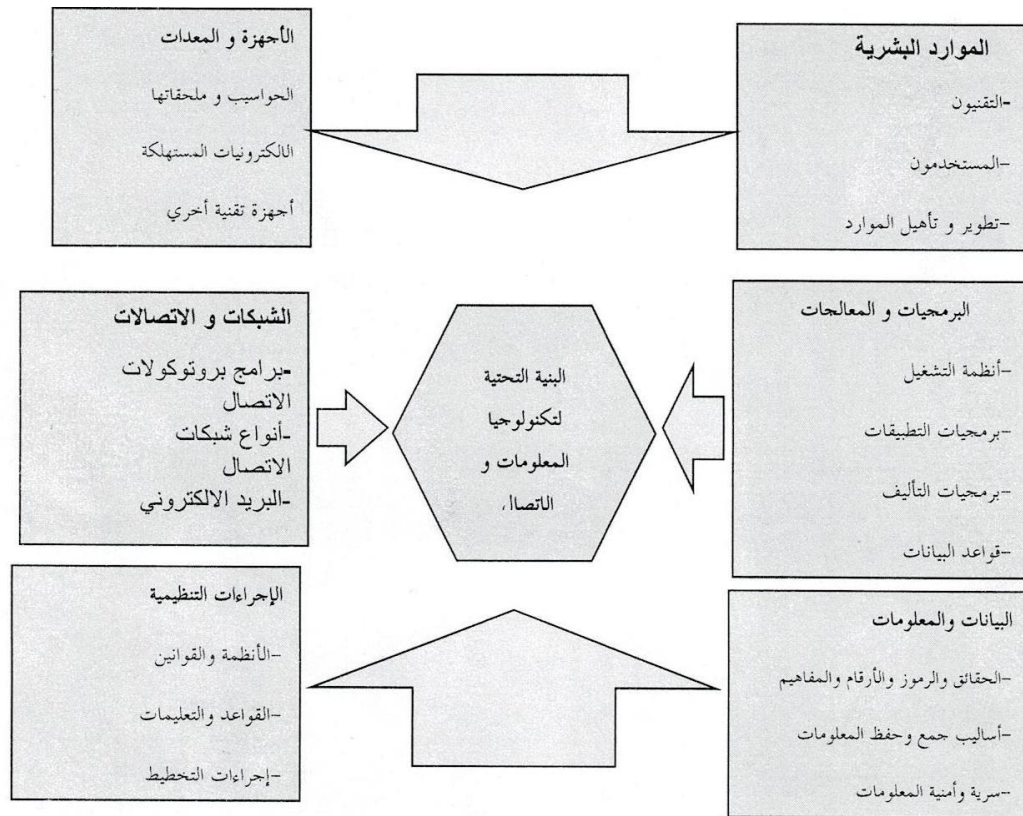
² حيدر شاكر البرزنجي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي ، ط1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2013 ص 22

³ محمد إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية ط 2، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن 2009، ص 55

⁴ نجم عبد الله الحميدي ، نظم المعلومات الإدارية ، ط 2، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009 ، ص 55

⁵ عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم المعلومات في العاذ القرار، ط 1، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، 1999، ص7

الشكل رقم (1): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الموارد البشرية



المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

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

أولاً - خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي¹:

- التفاعلية: أي أن 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.

¹بومايلة سعاد، فارس بوبا غور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 3، مارس 2014 ، ص 205 ، 206

- 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 إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة.
- اللامحورية: إمكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى الجماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.¹
- 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 و تنتشر عبر مختلف محيط عملها.
- خفيض الوقت: وذلك باختصارها للوقت والمكان.
- تقليص المكان: تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول اليها ببسر وسهولة.
- المرونة: تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.

¹يسع ياسمينه، دراسة قياسية لاثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأحلام الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص22

- النممنة: 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 الاعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الاعمال، يمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها:¹

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

المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

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

أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:²

أ-الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتية:

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، 15-14 أبريل (19) 20، ص (660).

- 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، الترقيات، العقوبات... الخ.
 - يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل
 - 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 المنتوجات المنافسة و مميزاتا للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
 - الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
 - النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستهلك.
- ب - الاستخدام الخارجي:**

ومن أهم الاستخدامات الخارجية: ¹

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

- 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 الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- تزويد المؤسسة بمعلومات تزيد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير .
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون 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 يفيدها في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.
- 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:¹
- تعظيم قيمة الزبون: من خلال تحديد حاجياته و رغباته بالتركيز على الجودة والسعر، من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة من أعمال الكترونية و تقنيات معلوماتية.
 - إعادة هندسة الاعمال: بإدخال تحسينات جديدة من أجل التميز واستقطاب زبائن أكثر من خلال
 - التكلفة و الجودة والسرعة في الخدمة .
 - تحسين جودة الاعمال: بالتركيز على الجودة من وجهة نظر الزبائن بالتركيز على الاداء والموثوقية والاستجابة.
 - تشكيل المنظمة الرشيقة: من خلال التسعير السريع والمستمر وفقا للأسواق العالمية التي تتطلب جودة عالية وأداء عالي المستويات.
 - تكوين المنظمة الافتراضية: وذلك في بنية الاعمال التنافسية العالمية، فتكوينها واحد من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتقوم المنظمة بربط الأشخاص والموجودات معا من خلال ربط الزبائن و الموردين 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.

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

- 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.
- 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 و التعلم 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 يلي:

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها .
- الأداء (حجم المبيعات).
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- طبيعة وخدمة المستخدم
- أمن المعلومات.

¹وصفي عبد الكريم الكساسبة، الحسين فاعلية الأداء، ط1، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011 ، ص 53-

- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل و أجهزة متنوعة¹.
- 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 دورا حسنا في صناعة الاعمال الحديثة و بناء الأهداف 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 و الاستراتيجية.

المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكات الاتصال في المؤسسة:

غالبا ما يحدث الخلط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم المعلومات وشبكات الاتصالية 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 إلى بروز اقتصاد المعرفة في معظم النشاطات الاقتصادية.

¹زرزار العياشي، عياد كريمة، استعلامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الموسسه و دورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2016 ، ص 35 .

المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة:

توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة نظاما معلوماتيا متكاملًا بين مختلف أقسامها وفروعها يوفر لها قاعة بيانات تكون منطلقًا لنشاطها و مرجعًا لاتخاذ القرار.

أولاً: أولاً نظام المعلومات ومكوناته:

تجدر الإشارة إلى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذا المفهوم:¹

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 إليها حين الحاجة.

تعريف نظام المعلومات الإلكتروني: هو مجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة و تخزين و توزيع المعلومات لدعم القرارات و التحكم في المنظمة و بالإضافة إلى عملية صنع القرار، بالتنسيق، والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضاً الإدارة العليا على تحليل المشاكل و الموضوعات المعقدة.²

ب: مكوناته: يتكون النظام المعلوماتي مما يلي :

- 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 آلة أو إنسان وتعمل على تحويل البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة.

¹صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008، ص 51.

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

- المخرجات: وتتمثل في المعلومات ونقلها إلى 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:¹

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

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

ب- **نظم المعلومات التكتيكي:** ويهتم بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد واستخدام الموارد و تقييم أداء الوحدات التشغيلية وهذا المستوى يضم فئة المديرين الذين يقومون مباشرة أسفل الإدارة العليا، وقرارات هذا المستوي يعتبر حلقة وصل بين المستوى التشغيلي والمستوى الاستراتيجي، فهو يقوم بتحويل الخطط والاستراتيجيات المعدة من قبل المستوى الاستراتيجي، إلى 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

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

اتباع إجراءات محددة مسبقا والشكل الموالي يوضح أنواع أنظمة المعلومات والمستويات الإدارية الموافقة لها.¹

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

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

ESS	تخطيط القوى الاستراتيجية	تخطيط الأرباح المباشر	تخطيط العمليات والموازنة	التنبؤ الاستراتيجي بالمبيعات	المستوى الاستراتيجي
	تخطيط القوى الاستراتيجية	تخطيط الأرباح المباشر	تخطيط العمليات والموازنة	التنبؤ الاستراتيجي بالمبيعات	المستوى الاستراتيجي
GDSS DSS	تحليل المبيعات	تحليل الربحية	جدولة الإنتاج	تحليل حساب	المستوى التكتيكي
	تحليل المبيعات	تحليل الربحية	جدولة الإنتاج	تحليل حساب	المستوى التكتيكي
MRS	تحليل الموقع المبيعات	تحليل الاستثمار	مراقبة المخزون	إدارة المسعات	المستوى الفني
	تحليل الموقع المبيعات	تحليل الاستثمار	مراقبة المخزون	إدارة المسعات	المستوى الفني
TPS OIS	إدارة شؤون الموظفين	إدارة النقدية والنظم	مراقبة الآلات	تتبع الطلب والعسلة	المستوى التشغيلي
	إدارة شؤون الموظفين	إدارة النقدية والنظم	مراقبة الآلات	تتبع الطلب والعسلة	المستوى التشغيلي
	الموارد البشرية	المحاسبة و التمويل	التصنيع و العمليات	التسويق والمبيعات	

¹ King William. Using marketing information system to perfection, Usa 2010,p164.

"المصدر: بالقيود صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة (NTIC)، على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2010 ، 2012، ص 160.
من خلال الشكل يتضح لنا أن أنظمة المعلومات على مستوى الأقسام تدعم المناطق الوظيفية التقليدية وتتمثل أنظمة المعلومات الرئيسية في:¹

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

أن 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 المحاسبة والمالية".

ثالثا: وظائف نظام المعلومات الادارية:

تتمثل الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات فيمل يلي:²

- توفير المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط

والتنظيم والسيطرة.

- تحديد و توضيح 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

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

² عبد الناصر علك حافظ، حسين ولد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن، ط 1 2013، ص ص 29، 28.

وجود خلل في تحقيق الأهداف.

- إمكانية الاستفادة من هذه التظم بإصدار تقارير سواء كانت تجمعية أو تفصيلية آنيا أو شهريا أو تفصيليا أو سنويا عن نشاطات المنظمة.
- توفر نظم المعلومات الإدارية قدرة متزايدة للوصول إلى 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

أن 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 و اللاسلكية ومنظومة الشبكات.

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

أ- **مفهومه ومكوناته:** هو الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع و ارسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت. وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صورة أو صوت أو معا.¹

ويتكون الحاسوب الالكتروني من "وحدة التشغيل" L'unite centrall و يحوي على وحدة التخزين الداخلية Unite interieur stockage ثم الوحدة الحسابية 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 إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني ، دراسة ميدانية

، د.م. ن، المكتب الجامعي الحديث ، 2005، ص 124

Unite de stokage exterieure وهي اما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة الشكل لتخزين البيانات مغطات غالبا بمادة مغناطسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي Disk dure.¹

پ- **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:²

- مرونة الحاسوب في تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى 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 إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35/100 الى 45/100 من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس الى البدائل المختلفة.

ثانيا: وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية:

أ- الوسائل السلكية للاتصالات: تشير الى عمليات النقل من خلال وسائط ملموسة مثل الاسلاك والكابلات وهو ما يتم استخدامه في شبكة التلفونات 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 إلى موجات كهرو مغناطيسية، و ارسالها عبر الأثير من خلال هوائيات

¹ اهدى حامد قشقوش ، جرائم الحاسب الالكتروني ، دار النهضة العربية ، د.ت ن ، القاهرة، ص ص، 20 ، 21.

² سعيد يس عامر ، على محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط2، مركز وايد سپر قيس، القاهرة،

خاصة، ثم يتم استقبال تلك الموجات بواسطة هوائيات ثم يتم تحويل الموجات المستقبلية إلى شكلها الأصلي. (الموجات الدقيقة أو الماير كرووفيف الأرضي، الأقمار الصناعية).¹

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 للبيانات وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة وهذه الشبكات في الانترنيت، الأنترنت، الإكسترانت:²

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 المعلومات. ويعرفها البعض الاخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات، فهي كلمة انجليزية مختزلة لعبارة interconnection of net وهي تجزأ الى كلمتين: interconnection وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين net work وتعني الشبكة.³

- استخدامات شبكة الانترنيت في المؤسسة:⁴

بالنظر إلى التأثير الإيجابي للشبكة على الأداء المؤسسة فان معظم المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحنوي

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

¹كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير علوم التسيير، جامعة قلمة الجزائر، 2010 ص 27

²محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصال و شبكات المعلومات، المكتبة الاكاديمية، مصر، 2001، ص 130

³حسام الدين محمد مازن، لتكنولوجيا المعلومات ووسائلها الالكترونية، العلم و الايمان للنشر و التوزيع، مصر، 2010،ص235

⁴سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الانترنيت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام، جامعة الأمير عبد القادر 2003، ص 32.

البعيد، لاتخاذ القرارات 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 إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها :

-دراسة السوق والتأثير على التسويق: ساهمت في زيادة الزبائن للمؤسسة بالإضافة إلى الموردين و البائعين 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: ¹

- الوصول إلى العميل في كل موقع و أينما 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 الا 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.

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

- سهولة عقد الصفقات والاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة. - زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.

ب: الانترانيت: من الوسائل الحديثة للاتصال الرأسي والافقي فهو شبكة خاصة بالمؤسسة وتستخدم فيها تكنولوجيا الانترنيت (مثل البريد الالكتروني، الروابط المتعددة النصوص ومحركات البحث) ولكن ضمن حلقة محدودة (محجوزة 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 فيه.

• الخدمات التي توديتها شبكة الانترانيت للمؤسسة: توفر العديد من الخدمات تتلخص 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.¹

- المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية 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 و مفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة للفراد، حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة حواسيب من مناطق متعددة.

- المشاركة على خط واحد: تتيح الأنترنت دخول المستخدمين من جهاز كمبيوتر على خط واحد من خطوط الانترانت و توفير تكلفة الشراء .

- اعتماد افضل على النظام: ففي حالة عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.

¹نبيل محمد مرسي ، التقنيات الحدية للمعلومات ، دار الجامعة الحدية ، مصر ، 2005 ، ص 156.

- المشاركة في الموارد: حيث توفر مشاركة أبر في الموارد، ما يؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الانترنت، وتوحيد العلاقات العضوية بين المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب والأدوات.

- الوصول المباشر: أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى 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 اعتمادية المعلومات أينما وجدت.

- تقليل التكلفة. - التدعيم المركزي المشترك.

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

ج الإكسترنات: و هي شبكة معلومات خاصة أو أكثر من الانترنت المرتبطة باستخدام الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN(virtual private network) وهي الشبكة الممتدة من استخدام شبكات معلوماتية عامة، و لكنها تنقل المعلومات بطريقة محمية أو ما يشكل غلاف الحماية نقل المعلومات الإكسترنات تعتمد تكنولوجيا الأنترنت نفسها و هي وسيلة لخرن المعلومات الالكترونية و توزيعها على باقي الأطراف كالبائعين، الزبائن، الموردين،... الخ. وتصنف شبكة الإكسترنات على قطاع الاعمال الذي يقسمها الى ثلاث أنواع هي:¹

- شبكات اكسترنات التزويد : وتربط بين مستودعات البضائع الرئيسية والفرعية للمحافظة على كمية ثابتة، قاعدة نقطة الطلب، التحكم في المخزون.

¹فائق محمد سرحان الزويبي، إبراهيم عبد الله عبدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الالعالية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن ، 2016 ، ص ص 107-103.

- شبكات اكسترنات التوزيع: تمنح صلاحيات للمتعاملين بحسب حجم تعاملاتهم في الطلب الالكتروني، تسوية الحسابات أليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية ... الخ.¹

- شبكات اكسترنات التنافسية: بمنحها فرصة متكافئة للبيع و الشراء بربط الشركات الصغيرة والكبيرة لتتنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة ما يعزز مستوى الخدمة وجودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

• استخدامات شبكات الاكسترنات في المؤسسة:

تعتبر استخدامات شبكة الاكسترنات هي نفسها استخدامات شبكة الانترنت ماعدا أنها موجهة إلى الجمهور أوسع، وتتمثل أهم استخداماتها في:²

- تسهيل عمليات الشراء، وذلك بقيام مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء الى مؤسسة من الغرب عبر الاكسترنات التي تربط بينهما و تلغبي الحاجة إلى 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: يتسهيل 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 التسريع عمليات الطلب الشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن بنا الطلبات المستندة

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

²حورية يولعويدات، استعلامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في الاتصال و العلاقات العامة جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007-2008 ، ص ص، 95-85

إلى 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، وإعادة هندسة الاعمال وغيرها من الأساليب الحديثة العمل الإداري.

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

لقد حققته تكنولوجيا المعلومات والاتصال خطوات عملاقة أدت إلى تغيير الواقع الاقتصادي كليا، والانتقال به الى اقتصاد المعرفة، ما أدى إلى ظهور إشكاليات جديدة أمام المؤسسات الاقتصادية، وطرح آليات جديدة للتجنب مخاطرها أو التقليل منها.¹

المطلب الأول: جرائم الحاسوب والامن المعلوماتية

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

أولا: 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 إلى تحقيق أضرار بالغة بالجهة المستخدمة للحاسبات كما أنها قد تؤدي أيضا في بعض الحالات الى تأثيرات سلبية على مستوى الامن القومي ككل.

¹ السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد الطيق، نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعة، الإسكندرية 2004، ص548

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

- 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 إلى 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.¹

- ج- أهم تهديدات جرائم الحاسب: تتعدد جرائم الحاسوب إلا أننا سنوجزها فيما يلي:
- اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لها الحق لدخول النظام أو أطراف خارجية (قرصنة) 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، و بالتالي يؤدي استعمالها إلى قرارات خاطئة.
- إمكانية إدخال فيروسات الى نظام المعلومات تعمل على اتلاف وتدمير أو تخريب كل أو بعض البيانات أو الملفات أو البرامج ونظم التشغيل.

¹ السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص 255

- إمكانية إعاقة عمل نظام المعلومات من خلال اغراقه بطلبات تبادل البيانات ما يؤدي إعاقة وصول المستخدمين الطبيعيين الى النظام وهذا يؤدي إلى فقد فرص نشاط حقيقية للمؤسسة.

- استخدام برامج غير ملائمة مفصلة أو جاهزة أو معدلة عادة إلى تشغيل خاطئ للبيانات، ومن ثمة الحصول على نتائج غير سليمة.

ثانياً: الامن المعلوماتي:

يعتمد أمن المعلومات في المؤسسة على نظام خاص يدعي نظام الحماية:¹

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

أ- عناصر الامن المعلوماتي: من أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لابد من توفير مجموعة من العناصر والتي صنفت الى خمسة عناصر وهي:²

- 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 و الفيروسات.

- 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 إليها بطرق غير مشروعة.

¹ Robert Longeon, Jean-Luc, Guide de la sécurité des systèmes d'information, France, 2009, P21

² الطاهر بن عمار و أحرون، مرجع سبق ذكره، ص3.

- المسؤولية: إمكانية تتبع الأثر في حالات التغيير والتحرير 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 إمكانياتها التنظيمية والمادية ويجب أن تكون قوية، ولذلك وضعت عدة متطلبات¹:

- وضع سياسة حماية عامة لا من نظم المعلومات تتحدد حسب طبيعة عمل و تطبيقات 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 و التطبيقات 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.

¹أمل إبراهيم أبو رحمة ، نظام معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة قوون الموظفين في فلسطين، مذكرة ماجستير، ادرة أعمال، جامعة غزة، فلسطين، 2005، ص 58.

المطلب الثاني: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

إن استخدامها في منظمات الاعمال أدى إلى تحقيق العديد من الفوائد و فرض العديد من التحديات لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي:¹

أولاً: الفوائد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: ونذكر أهمها:

- تطوير خدمات الإدارة العليا عن طريق تنظيم خدمات المستخدمين، بتحسين التوظيف الداخلي.
- تحسين الإنتاجية والكفاءة و تطوير 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 منها:²

- تحديات عمارة المعلومات: أي كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها.
- تحديات العولمة: أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف أنحاء العالم، وفي ظل المنافسة العالمية يتطلب هذا مراعات الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.

¹ احسن رضا التجار، 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، عياد كريمة، استعلامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في المسيرة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، ص 17.

- فقدان السيطرة الإدارية: وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع و استقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة فإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكشف عن صعوبات أكثر وأعد في البيئة الموزعة حيث أنها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة إليها.

- 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 تؤدي إلى 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 و الثقافة التنظيمية، حيث تفرض التغيير أو تجديد التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة أن تعني بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به و توزيع المهام وذلك بغية تحقيق التجانس والانسجام.

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

- التكاليف التشغيلية والمصاريف المستخدمين الاضافيين.
- 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: أن تطبيق المؤسسة النظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب، إضافة إلى تأمين أداء على المستوى عالي للمهام الصعبة والحرية .

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 او الإيجابيات في المؤسسة.

الإيجابيات	السلبيات
1-التمكن من انجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة الاعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.	1-حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستتوقف أو تنعمى بعض الوظائف.
2-مساعدة المنظمات على التعرف الاوسع والأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.	2-تسمح للمنظمات بجمع المعلومات تفصيلية عن الأفراد وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحريةهم 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 الآلية على الطائرات والمطارات.	4-تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم الآلية.
5-توزيع المعلومات بشكل فوري إلى ملايين من الأفراد 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- تحول العلاقات بين المتعاملين إلى اقل إنسانية.	6- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصول الشبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل، الإقامة)
7- هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا	7- الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلما، وبالتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع.

المصدر: عامر إبراهيم غندلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، الأردن، 2007، ص 66.

على الرغم من التأثير الايجابي الكبير للتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية، إلا أن لها آثار سلبية تتلخص أساسا في تقليص توظيف الافراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من

من خلال ما تقدم فان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة تعتمد الى حد ك و نوعية المعلومات، ولا تستطيع أي لمؤسسية جن و التخزين المعلومات، و تحليلها و الاستفادة توفير أساليب و تقنيات حديثة و متطورة، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات و الانترنت و غير أساسيا من مختلف الأنشطة و وظائف المؤسسة، و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية

الفصل الثاني

الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات

والاتصال

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 والرقمنة مثل تحديا للمنظمات الاعمال من أجل بقائها و استمراريتها و لتحسين أدائها و يجب 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 والمنافسة، فمكانتها مرهونة بما تملكه من معلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة، ما جعل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الأثر الكبير على أداء المؤسسة الاقتصادية من مختلف الجوانب خاصة المالي.

-وعليه تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة.

- المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة.

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

المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة:

يعبر الأداء عن نتائج أعمال المنظومة داخل المؤسسة، وذلك بالاستناد إلى مجموع المتغيرات البيئية سواء الداخلية والخارجية، لأجل تحقيق مكانة في بيئة الأعمال، 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 و ابعاد 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.¹

perform و الذي أشتق بدوره من الكلمة الفرنسية performer و التي تعني تنفيذ مهمة و تأدية عمل...

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

¹المجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص 29 .

² jean yves saulquin, Gestion des ressources humaines et performance des services les cas des etabliss-ements socio-santaire, Revue de gestion des Ressource Humaines no36, Editions Eska,Paris , 2000 P20.

3- تعريف: 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 يعني النتائج التي يحققها الفرد للمؤسسة نتيجة العمل المؤدى.¹

4- تعريف: الجمع بين الكفاءة و الفعالية، إذ تعني الفعالية: تحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة و تتعلق الكفاءة بالتسيير الأفضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج.²

ثانيا: مكونات الأداء:

وتتمثل مكونات الأداء في العناصر التالية ما يلي:³

- 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 و تتلقى مخرجاته
- التغذية الراجعة الخارجية: المعلومات من العملاء والمصادر الخارجية الأخرى التي تستعمل لقيادة الأداء

ثالثا: أبعاد الأداء:

¹ مجيد الكرخي، موازنة الأداء واليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، 2015 ص 141

² بو جميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في الحصاد المعرفة و الكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004 ص 98.

³ -بيروك برس ، تقسيم الأداء ، الشركة المصرفية العاملة للنشر ، ط1، لبنان ، 2007، ص 56.

للأداء العديد من المصطلحات القريبة منه في المعنى والمرتبطة به، وهذا ما يخلق نوعاً 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 و ذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك.¹

كما تمثل النسبة بين النتائج المحققة والأهداف الموضوعية مسبقاً ولهذا كلما كانت النتائج قريبة من الأهداف كانت المنظمة فعالة، ويمكن التعبير عن الفعالية بالعلاقة التالية:²

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

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

√ **الكفاءة:** الكفاءة تعني القدرة على اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة اعتماداً على الإمكانيات المتوفرة بمعنى آخر الكفاءة في الوصول إلى الأعظمية في أي هدف تسعى إليه المنظمة كما يقصد بها كذلك تحقيق أكبر ربح مقابل تكلفة مغطاة.

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 و الرسائل المستخدمة لبلوغ هذه الأهداف وفق العلاقة التالية:

$$\text{الكفاءة} - \text{تيمم المخرجات} / \text{قيمة}$$

ولكن ما الفرق الموجود بين الكفاءة والفعالية؟

¹ ناصر نادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 341

² عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، (20)، ص 26

يعرف (kalik m) الفعالية بأنها درجة تحقق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة و بهذا المفهوم الفعالية أوسع من الكفاءة.¹

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 الكفاءة .

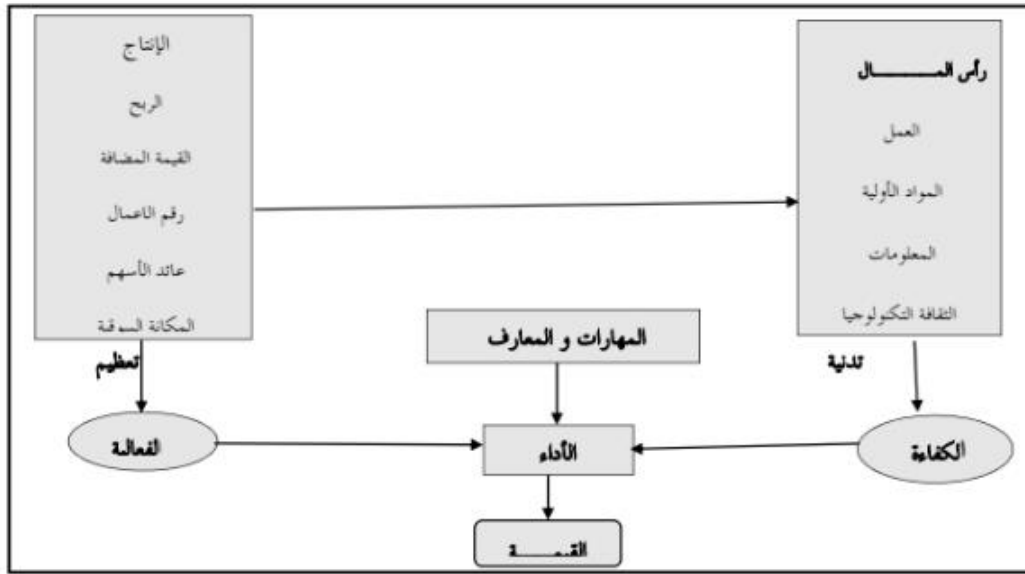
أما عن العلاقة الأداء بكل من الفعالية والكفاءة فهو مرتبط بهما معا، بهذا المعنى يمكن الحديث عن الأداء حينما توجد موارد مسخرة وأهداف مسطرة أي:²

$$\text{الأداء} - \text{الفعالية} \times \text{الكفاءة}$$

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

²عايد خطاب العولمة و إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1(2)() ، ص 273

و يمكن تلخيص هذا الطرح في الشكل الموالي :



المصدر : عبد الكريم مزهود، مفهوم الأداء بسن القيمة و الفعالية ، مجلة العلوم الإنسانية ،
(جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 1)، 2001 ص 88.

• الإنتاجية: تعرف الإنتاجية على أنها الناتج الذي نحصل عليه بقسمة المخرجات على أحد عناصر الإنتاج.¹

فهي العلاقة بين مدخلات ومخرجات نفقات وإيرادات كمية الإنتاج و عدد المكائن، كمية الإنتاج، وعدد العمال، قيمة الإنتاج و ساعات 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 ، لطيط و مراقبة الانتاج ، الدار الجامعة للنشر ، مصر ، 2000 ، ص 273

² طارق الحاج و فليح حسن ، الاقتصاد الإداري ، ط 1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2000 ، ص 241 .

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 سواء كانتا معا أو انفراد.¹

• 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 العالمية. ويقصد بها كذلك قدرة المنظمة على دخول المنافسة في الأسواق، وهي تقاس بالفرق بين القيمة والتكلفة.²

¹ عمر صفر ، العولمة و قضايا اقتصادية معاصرة ، الدار الجامعة للنشر ، مصر، 2002 ، ص 92

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

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 الوقت

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

ثانيا : العوامل المؤثرة على الأداء في المؤسسة

أن الأداء دالة تابعة للعديد من المتغيرات والعناصر التي تؤثر فيه سلبا أو إيجابيا، منها ذو طبيعة داخلية يمكن للمؤسسة أو بالأحرى لمسيرها التحكم فيها التعظيم آثارها الإيجابية وتقليص آثارها السلبية، وعلى قدر كثرة العوامل التي قد في الأداء تزداد أهمية عملية حصرها وتتمثل فيما يلي:¹

- **الثقافة التنظيمية:** تتصف المؤسسة بامتلاكها الثقافة تنظيمية وتميزها عن المؤسسات الأخر 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 و التكيف مع متغيرات المحيط و تعقيداته، وتحقيق أفضل النتائج من حيث المداخل، 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 و المجتمع 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

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

المؤسسة، فإن عندئذ يمكن للمؤسسة أن تتجاوز كل العقبات التي يفرضها المحيط المتعدد الأبعاد وضمان أداء متميز على المدى الطويل، لأنه بالرؤية وحدها يمكن بعث روح الابتكار في الأفراد حثهم على بلوغ أهداف المؤسسة.¹

- الإبداع وتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

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

المطلب الثالث: أنواع الأداء في المؤسسة:

وله عدة أنواع في المؤسسة، وتحديدها فرض على الباحثين تحديد العديد من المعايير للتقسيم، وهي كالآتي:²

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:³

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

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

¹ لياسمينه ياسع ، مرجع سبق ذكره، ص ص 86 ، 88 .

² Bernard Martory. Controle de gestation Sociale . librairie Vuibert; paris 1999; p 236.

³ عبد المليك مزهود، لأداء من الكفاءة و الفاعلية مفهوم و تقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001، جامعة بسكرة، ص13

- الأداء المالي: و يكمن في فعالية تعبئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة. فالأداء الداخلي هو أداء متأتي 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 لارتفاع 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 السلب.
- ب- حسب معيار شمول : حسب هذا المار يقسم الأداء داخل المنظمة إلى أداء كلي و أداء جزئي.
- 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 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 الطبيعة: وينقسم الى ما يلي:
- 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 الأداء 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 الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسلها المؤسسة أهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

1 - الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، من بين الأهداف السياسية نذكر منها "تمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم أو مناصب سامية الاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة".¹

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:

إن رغبة المسيرين، والملاك، 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.

¹عبد المليك مزهود، المرجع السابق، ص 90،

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 إلى 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 إلى الأهداف¹.

ب - أهمية قياس الأداء: وتتمثل إجمالاً فيما يلي:

- توفير معلومات مستندة إلى حقائق علمية وموضوعية لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرار، فضلاً عن أهمية تلك المعلومات للجهات الأخرى خارج المنظمة.²

- 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 و مكانياً بالمنظمات المماثلة .

- الكشف عن العناصر الكفاءة ووضعها في المواقع الأكثر إنتاجية.

- تعكس هذه العملية المركز الاستراتيجي للمنظمات ضمن القطاع الذي تنشط فيه، وبالتالي تحدد الآليات 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 ، الحودة و قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية ، دار الجوهر للنشر و التوزيع ، مصر ، ط1، 2015 ، ص43

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

ثانياً: مفهوم تقييم الأداء وأهدافه:

أ- مفهوم تقييم الأداء:

1- تعريف: 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 المستقبلية.

2- تعريف: 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.¹

اهداف تقييم الأداء: لتقييم الأداء أهداف كثيرة قد تقترب لهدف ما عن آخر نسبة لطبيعة العملية و التقييمية ومستلزمات التنفيذ وطريقته كأن يكون المشروع انتاجيا أو خدميا، ومع ذلك فإن الأهداف العامة تبقى مشتركة المختلف أوجه الأنشطة التي تقاس كفاءتها منها ما يأتي:

² - 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 التصميمية منعا لتكرارها و يساعد 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.

¹ حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء و العبو بالفعل، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011، ص90

² أ- فارس رشيد البياني، محاسبة الأداء في المؤسسات العلمية، دار ابله للنشر و التوزيع، الأردن ، ط1، 2008، ص 17، 18،

- الترشيح عن طريق متابعة كيفية استخدام المؤسسة لمواردها المتاحة بشكل جيد.
- تحفيز العاملين على الابداع لوجود تقييم موضوعي لجهودهم.
- إجراءات المقارنة الأداء المؤسسات ضمن المؤسسة الواحدة و بين 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 المدراء 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 أثار ذلك وانعكاسه على العاملين وقدراتهم.

المطلب الثاني: مراحل وطرق تقييم الأداء:

تمر عملية التقييم بعدة مراحل من أجل الوصول إلى 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 يلي:¹

- الإدارة بالأهداف: تهدف إلى التركيز في عملية التقييم على مقارنة الأهداف الموضوع مع ما تم إنجازه منها فعلياً 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 والإرشاد 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 و تعزيزها، إلى جانب الاستفادة من التقييم في الوظائف والمهام التي تتناسب مع قدراته ومهاراته، والتعرف على

¹- توفيق حناشي ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير ادارة الموارد البشرية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قلمة ، الجزائر ، ص ص 89-80

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، و تقييم زملائه له، وكذلك تقييم مباشر له.

- القوائم السلوكية المندمجة: تعتبر هذه الطريقة مكملة 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: ¹

- 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.

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

- لا تركز هذه الطريقة في التقييم على شكل النتائج و كمياتها 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 يلي :
- التعرف على البرامج (خطة التنفيذ).
- قياس الأداء الفعلي (النتائج).
- تحديد الانحرافات والاختلافات و الفروقات 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 .
- 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 أنه معلومة تساعد المسير على توجيه مهمة معينة نحو تحقيق هدف معين وتسمح له بتقييم الإنجاز ومن ثمة تحقيقها، فتسمح بقياس الوضعية الحالية قصد تطويرها إلى الأفضل. أولا: 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 استخداما نجد:¹

¹ lorino. PH, La performance et ses indicateurs, éléments de définition, paris, 2002, 25.

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، الجودة، بالقيمة المضافة:¹

تعتبر القيمة المضافة بمثابة مؤشر أساسي لقياس أداء المنظمة، وتمثل الفرق بين الإنتاج والاستهلاكات قيمة مستلزمات الإنتاج الوسيطة فكما تحسن هذا الفرق دل على تحسن أداء المؤسسة فائض الاستغلال المحام:²

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.³

ج- النتيجة الصافية (ربح أو خسارة): محاسبياً تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي لمردودية المنظمة، الذي يسمح بقياس أدائها خصوصاً من جانب المساهمين والمحللين الماليين د- معيار العائد على رأس المال المستثمر: يكتسب هذا المعيار أهمية كبيرة في دراسة تقييم كفاءة أداء المنظمة ويعبر عنه بالصيغة التالية:⁴

الربح / رأس المال المستثمر

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

¹ - صلاح محمد عبد الباقي، فضايا إدارية معاصرة، دار الجامعة، مصر، ط1، 1(0)2، ص 15.

² عقيل حاسم عبد الله، مدعمل في المشروعات، دار الحامد للنشر، الأردن، 1999، ص 212

³ يسع يسمينة، مرجع سبق ذكره، ص 90

ثانيا : المؤشرات النوعية لقياس الأداء :

المحيط الحالي الذي تتواجد به المنظمة قد تغير كثيرا، حيث لا يتوقف الابداع التكنولوجي، ما جعل المقاييس الكمية لا تجدي نفعا 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 المدي الطويل، فمثلا الاهتمام بالنتائج المالية على المدى القصير يدفع بالمنظمات الى زيادة الاستثمار في هذه النتائج الأنية و إهمال الاستثمار في الأصول غير المادية و الفكرية التي من شأنها أن ترفع النمو المستقبلي للمنظمة، و بالتالي تحسين الأداء.

لذا اجتهدت الأدبيات في وصف المؤشرات النوعية التي تقيس الأداء، لأن المنظمة حاليا وغدا يحكم عليها وفق مدى تحقيقها للهدف الرباعي التالي:¹

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

ثالثا : المؤشرات التكنولوجية لقياس الأداء : 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.

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

وجود البنية الاقتصادية و أساسية مناسبة با 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 والاتصال.

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 الرقمي 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 إلى وجود عرض متوازن لهذه المؤشرات حتى تكون لهم رؤية متعددة الابعاد.¹

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة

لقد أصبحت الإدارة الحديثة تملك قوة مذهلة الكترونية، 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 يرهنته فاعلية الأداء.

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

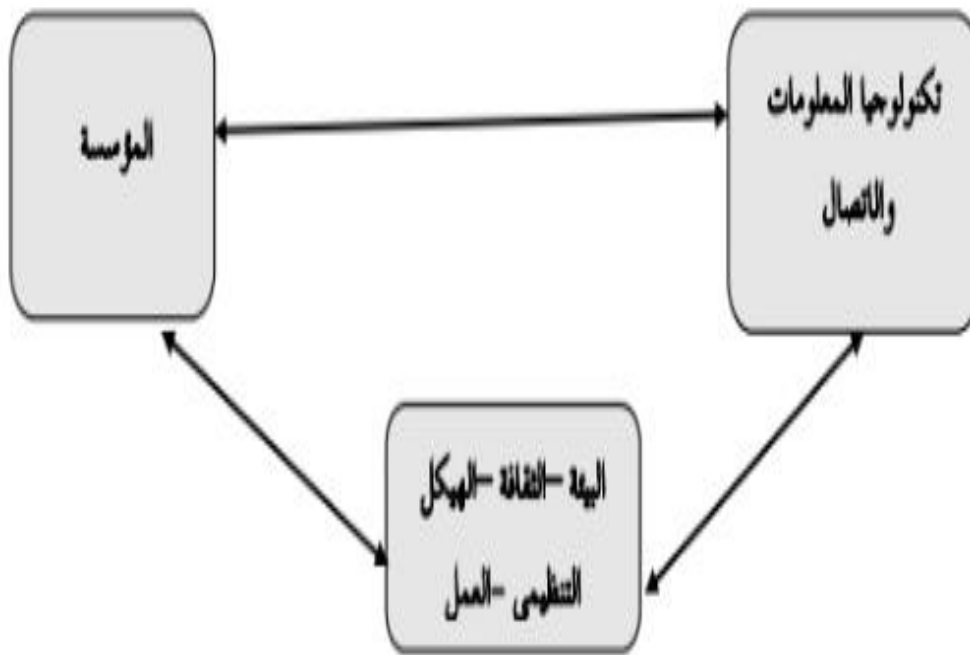
يشمل هذا المطلب علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعوامل المؤثرة على تحسين الأداء

¹ - سميرة طاحين، لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية مذكورة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2012 م ص 72

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، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج بأشكال ثلاث المرئية والمسموعة والمقروءة في أن واحد. ودخلت الى عالم الأعمال أيضاً المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال و ادماجها 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 العايبى، شوقى ناجي، العمليات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، اثناء للنشر و التوزيع، عمان، ط1 2008، ص 52.

ثانيا: 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، ... الج ومنه ما هو خارجي يخص مجموعة من المتغيرات الخارجة عن إدارة المؤسسة.¹

أ- العوامل الداخلية: وهي في المحيط الداخلي للمؤسسة و تنقسم إلى قسمين:

• العوامل التقنية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة و تنظم ما يلي:²

- 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.

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

² اعشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، 2002، ص

- القدرة الشخصية .
- حاجات ورغبات الافراد.
- المعرفة، الخبرة، التعليم، التدريب.
- التكوين النفسي
- ب- **العوامل الخارجية:** تتمثل في مجموعة المتغيرات و القيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحال المؤسسة استغلالها، ومصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها. ويمكن ايجازها فيما يلي: ¹
- **العوامل السياسية:** أن علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية التي تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، حظر على نشاط بعض المؤسسات، الانقلابات، كلها تؤثر على أداء المؤسسة.
- **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 .

¹تمجدين عمر، دراسة استرالية السوع في تحسين الامام المؤسسة ، رسالة ماجستير علوم اقتصادية و علم التسيير، جامعة بسكرة 2013، ص 49.

المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

يؤثر استخدامها في المؤسسة من خلال ما تمتاز بمن 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 خلال:¹

- بدلاً من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني.
- تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الإلكتروني.
- استبدال التكاليف الباهظة لإرسال ونتاج قوائم البيع بالبريد الإلكتروني، النشرات الفنية والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الإنترنت
- 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.²

✓ عملية الإنتاج: أن أحد العناصر الأكثر تنظيمياً لعرض المؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن تكون للمؤسسة تكاليف أقل ارتفاعاً من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال، ومن أجل ذلك لا بد أن نستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، حيث أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال

¹ - إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات الصغيرة و المتوسطة ماجستير تسيير المنظمات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004-2005 ص50

² طراد لموجة سميرة، أحلام الإدارة الحرارية في ظل ثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير ، علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004-2005 ص،30-20

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 خلال:¹

- 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 المتفق على التنسيق. - تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (email, fax) و شبكات العمل الصغيرة و الاتصال عن بعد ساعدت في تحقيق كفاءة في استخدام الوقت.

ثانياً: أثر تكنولوجيا المعلومات على الابعاد التنظيمية والوظيفية:

حيث تثير 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 للمؤسسة. حيث تمتاز بما يلي:²

إزالة الحدود بين الوحدات التنظيمية والوظيفية، أدى الى تطور الهيكل التنظيمي. التركيز على الفرق المدارة ذاتياً، 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 و التوزيع، بيروت ، 2001، ص18،

² عين بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة و المتوسطة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2011-2012، ص92 91 ،

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 الإشراف، ما ساهم في التحول إلى الهياكل ما بعد البيروقراطية PAST BURECRATIC، والتي من أشهرها:¹

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 مختلفة.

ثالثاً: اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين

ذلك من خلال تأثيرها على مجموعة من المحاور:²

• **التغيير في التركيب المهني و المهارة لقوة العمل :** اذ بدأنا نشهد التقلص التدريجي لفئات العمالة الماهرة الصالح الفئات المهنية الفنية الأكثر اتصالا بأساليب التكنولوجيا الحديثة ، وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "التكنوقراطي" و هو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل الكفاءته التقنية، و بروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب2. إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل، من خلال تقليص توظيف الافراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

• **تغيرات في تنقلية العمل:** أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى 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 سبباً للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.

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، ص 65

² على محمد رحمونة، الانترنت و المنظومة التكنوقراطية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان 2001، ص

وقد ترتب عن هذا التغيير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، وظهور مصطلح الجماعة المتعارض "Group de collaboration" وتستخدم خصيصا لهذا الغرض

تكنولوجيا البريد الالكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الانترنت.¹

• تغيير 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 المتقدمة .

رابعا: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات:

• مكانزمات التنسيق: يعرف التنسيق على أنه مجموع التدابير الموضحة تهدف من جهة إلى إيجاد نوع من الانسجام بين الاعمال التحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين و ترتيب و تنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة. 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 مسبقا، هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة.²

• عملية الاتصال: أن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في احدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية فيشكل نقل المعلومات والبيانات والمعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة.³

• مستوى رضى الزبون: لا يمكن للمؤسسة أن تعيش لا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبناء، و كلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل لا بد من الاقتراب منه

¹عجلان بن محمد الشهيري، ص70. - بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، WWW.Unio-chlf.dz

²حورية بن لعويديات، مرجع سبق ذكره، ص. 110.

³- بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره

قدر الإمكان أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبناء الحاليين والمحتملين، وادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دورا كبيرا في انتاج قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبناء للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.¹

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 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 الأعمال.

خامسا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي:

ونوضح ذلك من خلال ما يلي:²

• فعالية اتخاذ القرار: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية على تسيير شؤونها و مستقبلها، و قد عرفت عملية اتخاذ القرار: بأنها عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو تحقيق هدف معين، و تحتاج عملية اتخاذ القرار إلى 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: إلى استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي

- الرئيسي

¹عجلان بن محمد الشهري ، التقنيات المكتبية الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة ، منشورات مركز البحوث و الدراسات الإدارية ، الرياض ، 1999 ، ص 69

²أحمد موسى فرج، مرجع سبق ذكره، ص 69.

- يرتبط بجميع أجزاء بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرار، وكذلك بالعمليات التي تنتج عنها تخفيض عدد الفروع والمخازن ومواقع العمل.¹

- 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 إلى الإدارة الوسطية 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.²

• مرونة المؤسسة: تبحث مرونة المؤسسة في مجملها إلى 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، وهذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، أو عجز 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 سواء من ناحية الوقت، أو من ناحية طريقة الاستجابة، ومن هنا يظهر التأثير الاستراتيجي للتكنولوجيا المعلومات، تأثيرا كامتا أو ظاهرا على سرعة الاستجابة، و على قدرة النظام على التغيير و كذا التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات أو في اتخاذ القرارات.³

¹ محمد فهمي طلبة وأحرون، الحاسب و نظم المعلومات الإدارية، المكتب المعى الحديث، الإسكندرية، مصر، دث، ص 442.

² طراد خوجة سميرة، مرجع سبق ذكره، ص 32.

³ حورية بولعويدات، 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 اختبارات 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، التحقيق ديمومة المنظمة واعمالها وتوفير ميزة تنافسية.

الفصل الثالث

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لبومرداس

مقدمة الفصل:

بعدما 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 قالمه، 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 بومرداس، 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 بومرداس 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 قالمه.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان و تحليله .

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

إن المؤسسات الخدمانية 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 لتكفل 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 البريد.

أولا: تأسيس مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية جزائرية تأسست سنة 2003، تنشط في مجال الهاتف الثابت والنفال موبيليس، وخدمات الأنترنت "جواب" والاتصالات الفضائية، نشأت بموجب

قانون 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل البريد عن قطاع الاتصالات، ودخلت رسميا في سوق العمل في 01 جانفي 2003 وسطرت مجموعة من الأهداف متمثلة في

- المردودية

- الفعالية

الجودة في الخدمات لقد بلغ عدد مشتركها 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.

ثانيا: 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 فضلا 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.

الشبكة الهاتفية المجمعة (RTC): تقنية تسمح بالتحدث بين أكثر من متحدثين وذلك بزيادة قدرات التركيبات المكلفة بالأسلاك والكوابل النحاسية في وقت واحد.

-إن شبكة الهاتف المجمعة هي نوعا ما تدريجية وتسلق ثلاث أنواع كبيرة من الشبكات .

- شبكات المناطق.

- شبكة المناطق الريفية.

- شبكة وطنية ودولية.
- پ - خدمات الهاتف الثابت ونذكر منها:¹
- 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 إلى الأطفال والمعاقين بصريا والأشخاص المسنين.
- خدمة المنبه: وهي برمجة كل المواعيد و المكالمات في التواريخ وأرقام المواعيد أتوماتيكي.
- تحويل المكالمات المؤقت: تساعد على تحويل المكالمات من مكان لآخر.
- الأرقام المختصرة: تسمح ببرمجة الرقم المراد الاتصال به من واحد إلى 8 لريح الوقت وتقادي الخطأ. إظهار رقم المتصل: يكشف رقم المتصل وهو جهاز هاتفي مصحوب بمتعهد إعلانات إغلاق تشكيل المكالمات الدولية: يوضع 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 واستراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر

أولا: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر

لقد أنشئت هذه الفروع لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات وهي كما يلي:²

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. اتصالات الجزائر للأنترنيت جواب: مختصة في تكنولوجيا الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير و توفير الأنترنت ذو السرعة الفائقة، وللإشارة فإن

¹ www.algérietelecom.dz

² www.algérietelecom.dz

قطاعات النشاطات الكبرى في البلاد (التعلي العالي، البحث، التربية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية، الوزارات على اختلافها الخ)، مبروطة حاليا بشبكات الأنترنت عن طريق شبكة جواب. اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية .

3- ثانيا: استراتيجيات مؤسسة اتصالات الجزائر: أن مجمع اتصالات الجزائر يعمل وفق ثلاث استراتيجيات كلها تهدف إلى تقديم الأحسن:¹

- على المستوى التقني: الانتشار بشبكة اتصالات متسلسلة حديثة مركزة على أحدث التكنولوجيا .

- (DWDM) (IP/MPLS) 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 الانترنت (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 و إعلام داخلية وخارجية عبر مختلف قنوات الاتصال، و القيام بإعداد أدوات التسيير التجاري و التقني الفعالة، والعمل على تحسين التنظيم الداخلي. وفي إطار تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة للزبون، قام مجمع اتصالات الجزائر بمجموعة من الاستثمارات لعل أهمها ما يلي:

• إنجاز شبكة متعددة الخدمات ذات ربط و اسعة (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.

¹ www.algérietelecom.dz.

- 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.

1- تعريف المديرية العملية المؤسسية اتصالات الجزائر - بومرداس -

تقع هذه المديرية بحي 1200 مسكن بلدية بومرداس 01/01/2003 رقم سجلها التجاري 02 ب 18083 تاريخ القيد 11/05/2002، الشكل القانوني للشركة شركة ذات أسهم" رقم سجلها الجبائي 00021600180833716001 رقمها الضريبي 00216290656936، التسمية أو اللافتة المستعملة تليكم تعمل هذه المديرية على تطوير الشبكة الهاتفية على مستوى ولاية بومرداس و ذلك عن طريق وكالات تجارية و مراكز تقنية لتحقيق مشاريع في هذا الميدان بالمناطق المهيئة AADL و الغير مهيئة بعد، و ذلك بإعلان اصفهات و مناقصات وطنية لإنجاز مشاريعها كما تقوم بمراقبة و تسيير مهام الوكالات التجارية و المراك التقنية التابعة لها نذكر منها "دلس، برج منايل، بودواو ، خميس الخشنة، الثنية، بومرداس و مستقبلا سوف تفتح وكالة تجارية جديدة ببلدية زموري.

2 - مهام و أهداف المديرية العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بومرداس -

- أولا : مهام المديرية العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بومرداس - .
- يمكن حصر مهام المديرية العملية للاتصالات ببومرداس في النقاط التالية:
- برمجة مشاريع لنشر و توزيع الشبكة الهاتفية و الأنترنت في اختصاصها الإقليمي رغبة شط إلى غاية دلس .
 - تكريس المشاريع المبرمجة أو المخططة من خلال السنة المالية نفسها إنشاء مشاريع على المدى
 - تسيير وكالات تجارية و مراكز الصيانة كالخطوط الهاتفية و مراقبة كل أعمالها .

- مراقبة المراكز التقنية و إصلاح التعطيلات التي تمس الخطوط المشتركة فضلا عن المتابعة اليومية

- رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية.

- تقديم اقتراحات للمديرية العامة قصد اكتساب أو صيانة و إيجار ممتلكات عقارية جديدة تدخل في إطار تطوير شبكة اتصالات أو لأغراض أخرى (فتح وكالات جديدة أو مراكز الصيانة الخطوط الهاتفية الجديدة.

- السماح للزبائن بالاطلاع على فواتيرها عن طريق الأنترنت.

ثانيا : أهداف المديرية العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بومرداس -

تتمثل أهداف المديرية العملية فيما يلي:

1- وصل خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين خاصة في المناطق الريفية النائية.

2- تحسين جودة الخدمات من اجل رفع تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة.

3- تطوير الخدمات الهاتفية و الأنترنت و بالتالي كسب ثقة الزبائن.

4- تحسين قيمة المبيعات.

3- خدمات المديرية العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر -بومرداس

تقوم مديريةية العملية للاتصالات الجزائر -بومرداس - بمجموعة متكاملة من خدمات الاتصال و التي تعرفنا عليها من خلال الاحتكاك المباشر بالوكالة

أولا: خدمة الهاتف السلكي الثابت " نذكر منها:

1- خدمة الدفع المسبق عن طريق الرصد الاستهلاكي للخط الثابت أو العمومي.

2- إشارة المناداة المنتظرة "خدمة المكالمة الثانية في الانتظار.

4- تحويل المكالمة المؤقتة => تحويل المكالمة إلى مكان آخر و تكون غالبا في المؤسسات.

5- خدمة الدليل الهاتفي، خدمة التواصل الدائم و الاستفسار.

6- خدمة فيديو فوتي (ttH) = نظام تطبيقي خاص.

ثانيا: خدمة الأنترنت

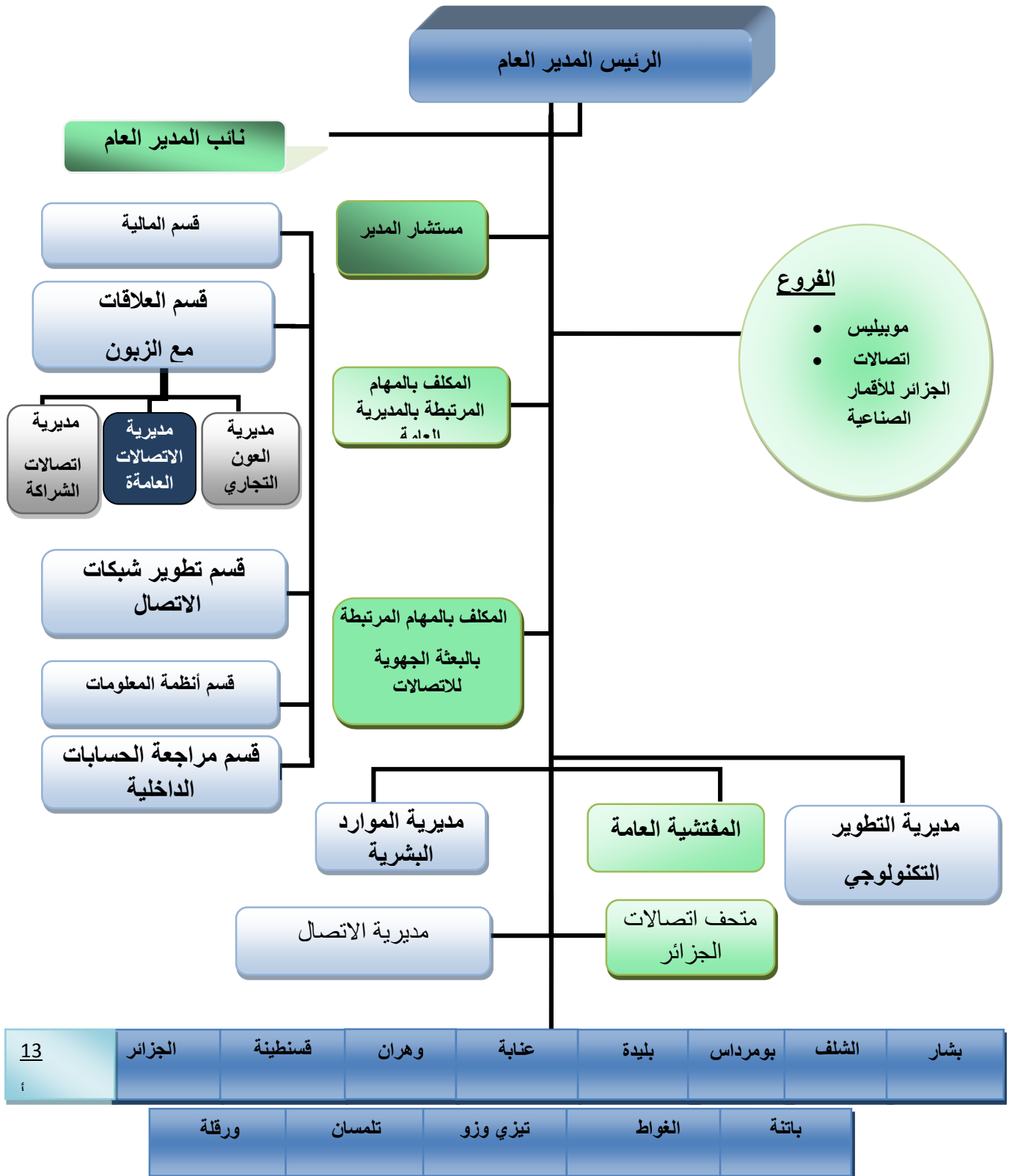
(ADSL جواب) و تخص الاشتراك الشخصي و الاشتراك الاحترافي و هي - حيث يستفيد المشارك من تركيب مجاني لمعدات الاتصال. متوفر في أي مكان و غير محدود و بسرعة تتدفق من M1 إلى M8 مع تخفيضات مغرية للزبائن مع وجود خدمات إضافية مدعمة. خدمة الجيل الرابع G4 جاءت بعد ظهور 36 من قبل مؤسسة الاتصال المنافسة كما تتميز عليها بعدة مزايا أفضل من 36 كما منحت الأولوية لأصحاب الخطوط الرديئة و المناطق النائية

ثالثا: خدمة الساتيليت SATELLITE

اكون أن الجزائر لم تحتوي بعد على Satellite للاتصال الخاص بها فهي تستأجر ممر من دول أخرى عند الضرورة أو في حالة وقوع كارثة كالزلازل مثلا أين يتم هلاك كل الشبكة الهاتفية الأرضية لما فيها الهوائيات المخصصة للهاتف النقال.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر

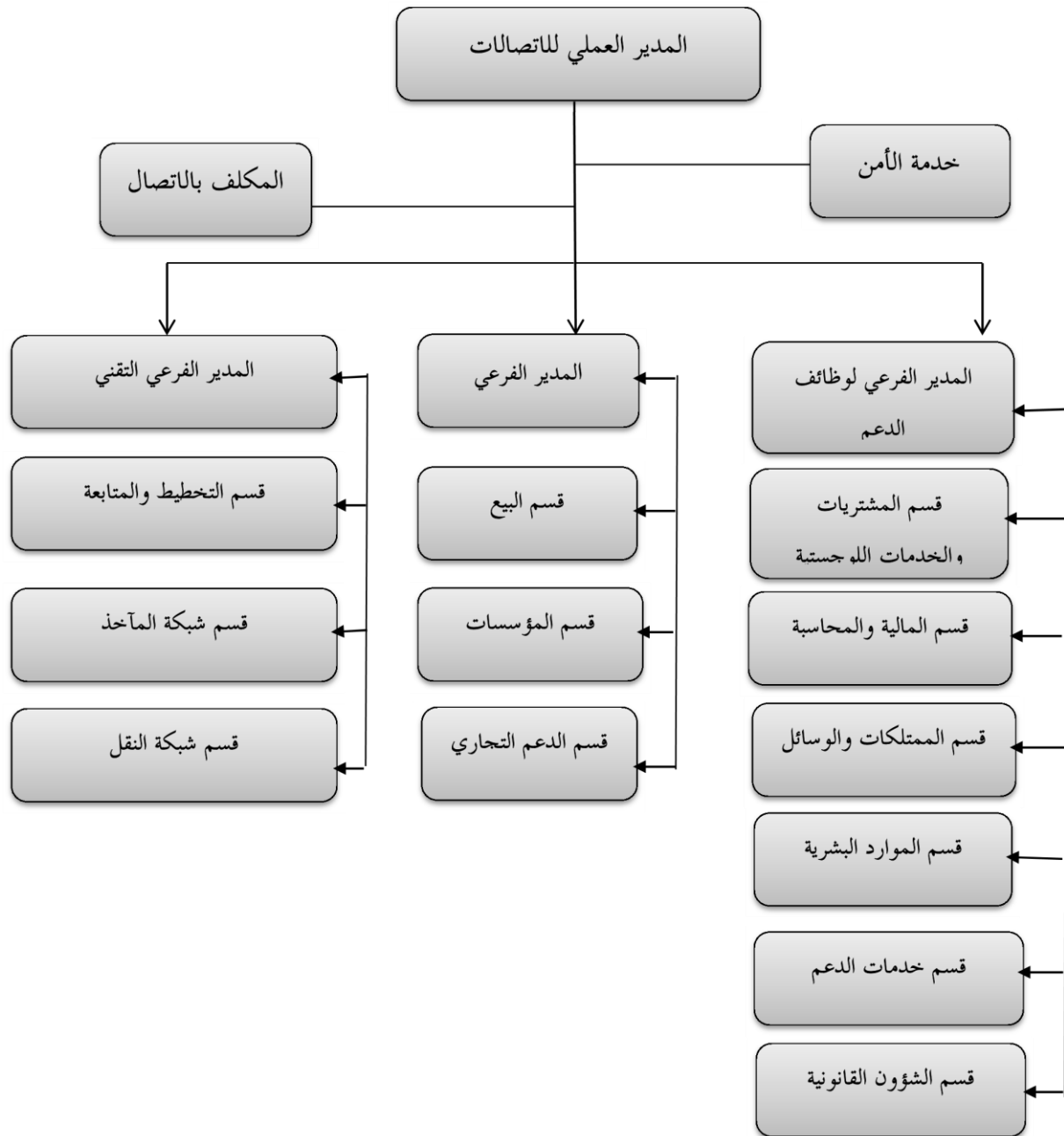
الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر - بومرداس-



مصدر : وثائق من مؤسسة اتصالات ولاية بومرداس

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر "بومرداس" يتلخص الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بومرداس في:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر "بومرداس"



المصدر: مصلحة الموارد البشرية

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

1- المدير العملي directeur operationnel: وهو المسؤول عن كل المصالح و الدوائر المعتمدة في المديرية العملية الاتصالات الجزائر حيث يرتبط بعلاقة مباشرة بكافة الوحدات ويعمل على مساعدته مصلحتين:

- المكلف بالاتصال chargé de la communication: وهو الناطق الرسمي للمؤسسة.
- مصلحة معدمة الأمن: service de sécurité: وهو المشرف على المصالح التقنية للمدرية وتطبيق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال.

2- المدير الفرعي التقني s/d technique: وهو المشرف على المصالح التقنية للمدرية 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 التوصيل département réseau d'accès: المخصصة في توفير شبكة المأخذ والأسلاك الهاتفية، وايصالها لأكثر عدد من الزبائن.

- قسم شبكة النقل département réseau de transport: مسؤول على توصيل شبكة الألياف البصرية لأكثر عدد من الزبائن تعمل هاته الوحدة يدا بيد مع قسم شبكة التوصيل.
3- المدير الفرعي للمصالح التجارية s/d commerciale: وهو المشرف على المصالح التجارية للمدرية العملية وتطبق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال، و يندرج تحت مسؤوليته العديد من المصالح وهي كالاتي:

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

- قسم المؤسسات département colporté: وتمثل علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى، حيث تقدم لها خدمات و معاملات خاصة تعود عليها بالريح الكبير .

¹مركز التوثيق بمؤسسة اتصالات الجزائر الولاية بومرداس

- قسم الدعم التجاري *département support*: المسؤول عن أنظمة المعلومات في النشاط التجاري، و التسويق باستخدام أنظمة الإعلام الآلي.
- 4- المدير الفرعي لوظائف الدعم *s/d fonctions*: هو المسؤول عن تطبيق استراتيجيات المؤسسة في مجال وظائف الدعم و يندرج تحت مسؤولية العديد من المصالح و هي كالاتي:
- قسم المشتريات والخدمات اللوجستية *département achats et logistique*: مسؤول عن كل ما يخص المديرية العلمية من عتاد و أوراق الخ، وعلى توفير كل الوسائل المساعدة على العمل.
- قسم المالية والمحاسبة *département financier et comptabilité*: مسؤول عن تسيير أموال المديرية العملية و تسيير ميزانيتها وتسجيل دخول وخروج المواد المالية من الخزينة .
- قسم الموارد البشرية *département RH*: المسؤول عن تكوين وتدريب وتطوير إمكانيات الموارد البشرية ومهاراته، وعلاقاته مع باقي العمال، ومع الإدارة، ومراقبتهم من بداية علاقة العمل إلى نهايتها.
- قسم الممتلكات و الوسائل *département patrimoines et moyenne*: المسؤول عن ممتلكات ووسائل المديرية العملية من البناءات والمكاتب ووسائل النقل و التكنولوجيا.
- 1 - 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 و الشبكة 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 بومرداس

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 الأفراد عينة الدراسة

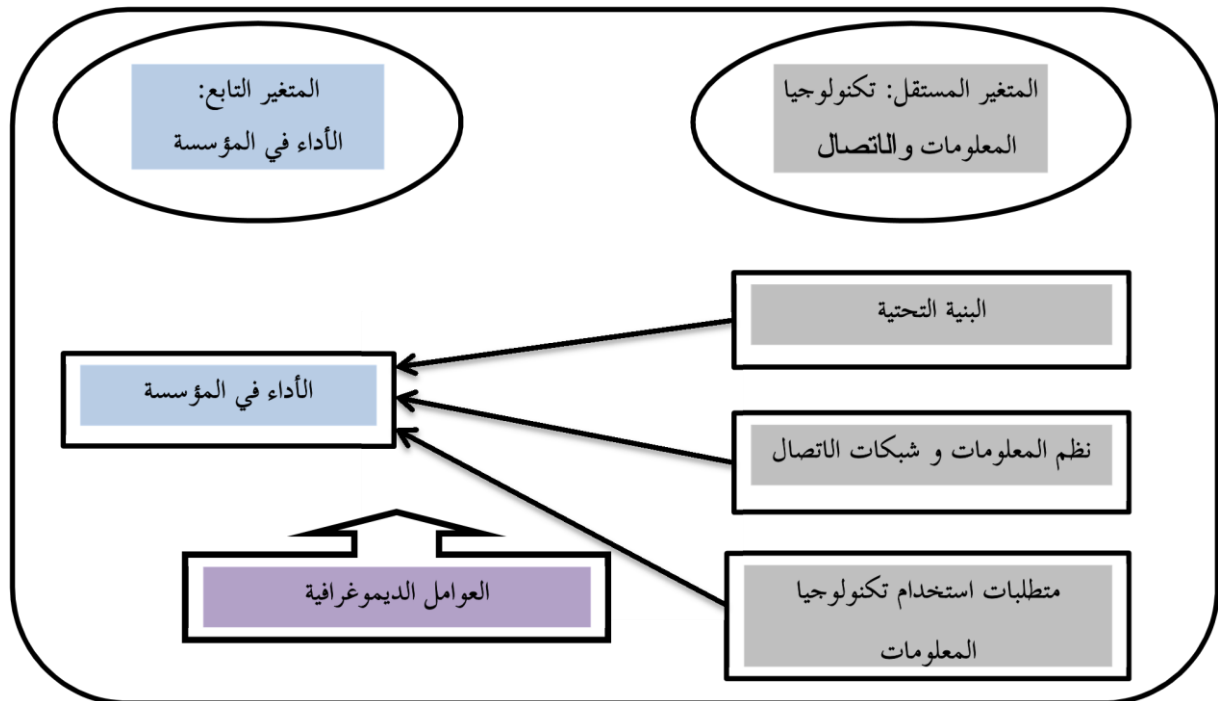
المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة

سنترك 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

بههدف دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء في المؤسسة، ثم اختيار مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس 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 و استعمالها 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

أولا: أساليب تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج SPSS21 في عملية تفريغ 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. و الشكل التالي يبين نافذة هذا البرنامج.

الشكل رقم 09: نافذة برنامج "SPSS 21"

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال SPSS
ثانيا: ظروف عملية إعداد وتنفيذ الاستبيان

قبل أن يخرج الاستبيان في شكله الحالي مر على عدة مراحل حيث تم إعداد قائمة الأساتذة و بعد 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 العمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس دون المقابلات الشخصية في المؤسسة، وذلك نظرا للأزمة 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 بنسبة 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 الاستمارات المحفوظ 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	موافق	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 لا بد 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 كرومباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
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

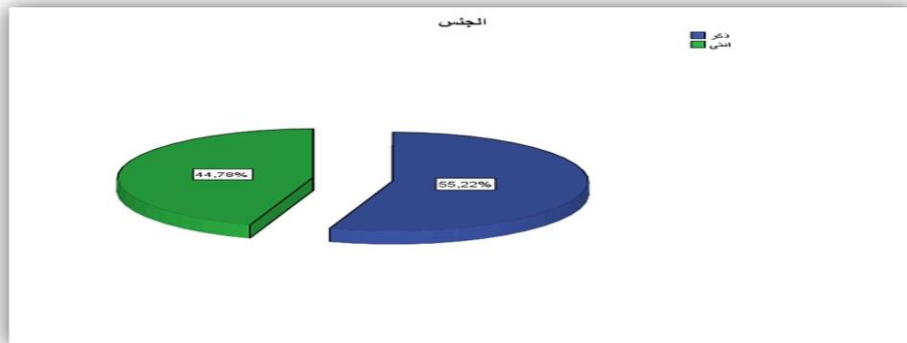
• الجنس: من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

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 ال SPSS

الشكل رقم (10): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



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

من خلال الشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل كبير جدا في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 2.55%، بينما الإناث تقدر نسبتهم في العينة بـ 8.44% 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 قلمة جلهم من جنس الذكور.

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

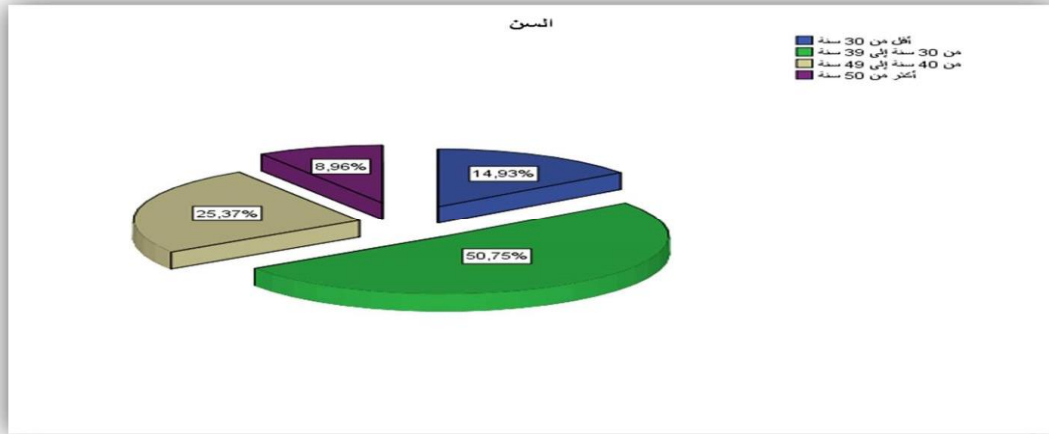
الجدول رقم (06): تكرارات أفراد العينة حسب السن

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

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 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 50.75%، ثم تليها فئة العمال من 40 سنة إلى 49 سنة بنسبة 25.37%، وتليها كل من فئة العمال الأقل من 30 سنة بنسبة 14.93%، وبينما 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 وتتمتع بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن.

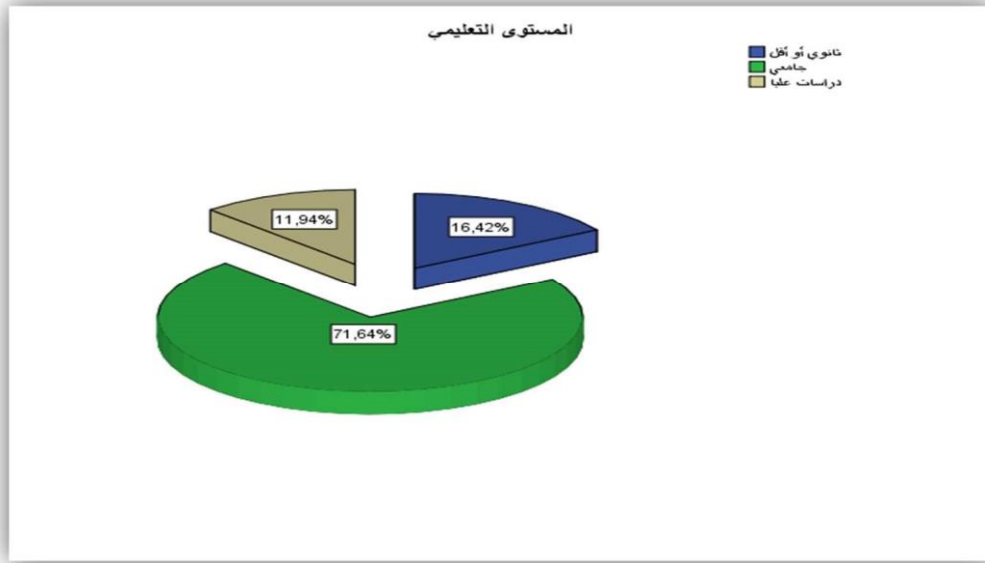
المستوى التعليمي: من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

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 من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هو المستوى الجامعي بنسبة 71.64%، بنسبة متباعدة مع المستويات الأخرى، تليها فئة ثانوي أو أقل بنسبة 16.42%، أما النسبة الأقل فتمثلت في الأفراد الذين لهم مستوى تعليمي ذات دراسات عليا بنسبة 11.94%، 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 والمتدنية.

• الوظيفة (التصنيف الوظيفي): من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا

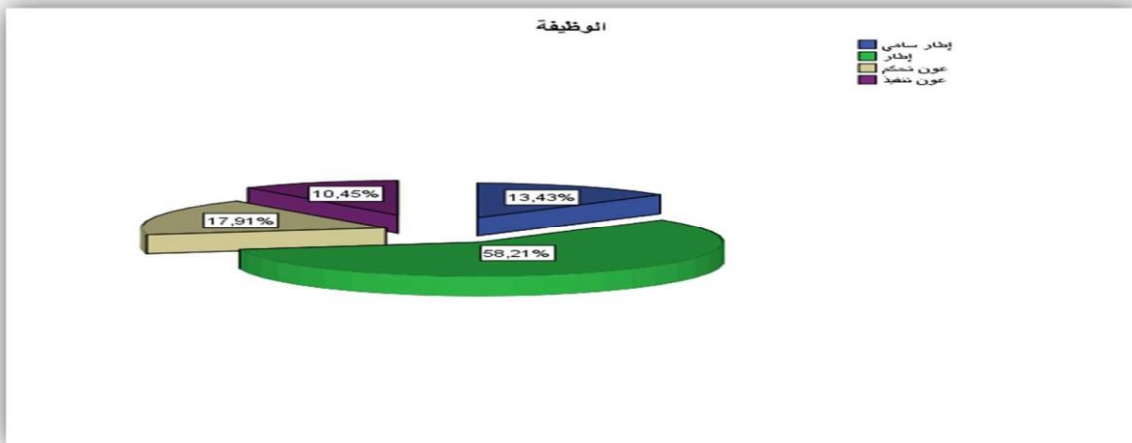
الجدول التالي:

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 ال SPSS الشكل

رقم (13): تركيبة عينة الدراسة حسب الوظيفة



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

والشكل أعلاه نجد أن فئة الإطارات احتلت المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الاحصائية، بحيث بلغ عددهم 39 إطار، إذ تمثل نسبة 58.21% من الحجم الإجمالي للعينة، تليها فئة أعوان التحكم بحيث بلغ عددهم 12 عون أي بنسبة 17.91%، بينما فئة الإطارات السامية بلغ عددهم 9 إطار سامي أي بنسبة 13.43%، بحيث جاءت النسبة الأخيرة والمتمثلة في أعوان التنفيذ بنسبة 10.45%، وهذا ما يدل على وجود مستوى أكاديمي عادل ضمن مستويات الإدارة المختلفة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قلمة.

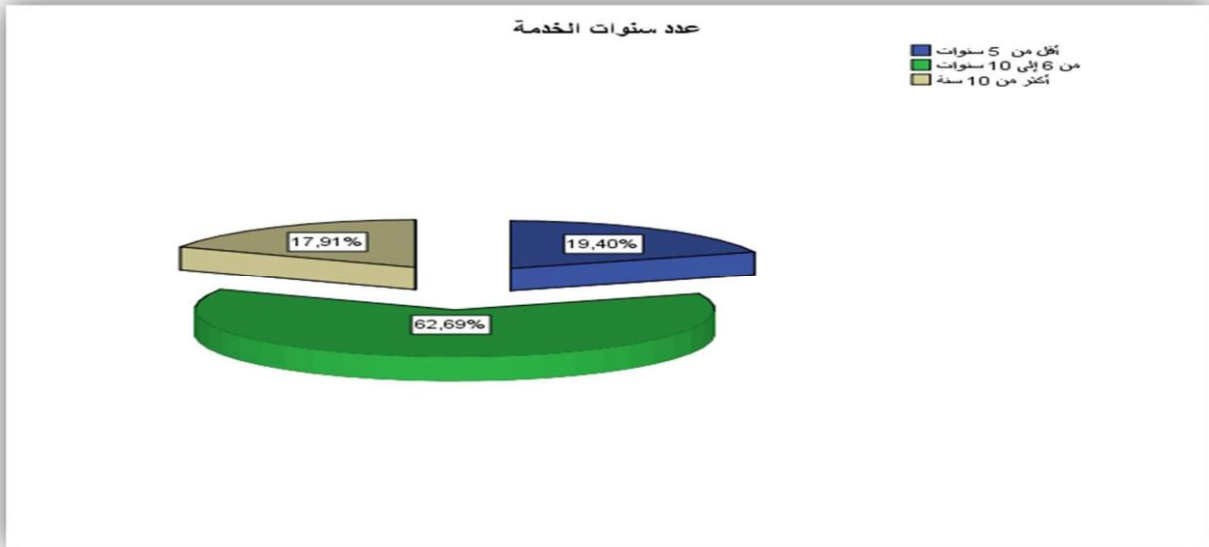
• عدد سنوات الخدمة: من مجموع 67 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (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 ال SPSS .

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



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

السنوات من الشكل أعلاه، نجد أن الفئة الغالبة لأفراد العينة الاحصائية تتراوح مدة خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات، إذ تمثل نسبة 7.62% من مجموع الأفراد، في حين نجد الذين تتراوح مدة خبرتهم أقل من 5 سنوات، إذ تمثل نسبة 4.19%، أما الفئة التي تزيد مدة خبرتها عن 10 سنوات جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 9.17%، وبالتالي نستنتج أن معظم العاملين ذو خبرة تفوق 5 سنوات، وتدل 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: $8.0 = 5/4$

وبإضافة 8.0 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: الإحصاءات 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 والذيميل إلى مجال الموافقة أي أن معظم الأفراد المستقصي منهم يرون بأن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها كأعلى متوسط حسابي لهذا المحور بـ 01.4، وبانحراف معياري 91.0، 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 47.3 وبتباخراف معياري 40.0، مما يدل على وجود تجانس لإجابات عينة الدراسة حول محور نظم المعلومات وشبكات الاتصال، وتمثلت قيم هذه المتوسطات من 21.2 إلى غاية 99.3، 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 للعبارات المتعلقة بـ"متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات

و الاتصال"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	التباخراف 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
مجموع		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، وبانحراف معياري يقدر بـ 0.63 أي أن جميع العبارات الخاصة بهذا المحور تميل إلى مجال الموافقة وتراوحت القيم من 51.3 إلى 78.3، 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 بومرداس 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 [4.3....2.4]، وتراوحت القيم من 47.3 إلى القيمة 63.3، ونلاحظ بأن الانحراف المعياري لمجمل العبارات 51.0 وهذا دلالة على وجود تجانس (تقارب) في الإجابات. وهذا يثبت لنا وجود دور هاته الأبعاد بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس.

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 57.3 حيث يقع ضمن المجال [2.4....4.3]، حيث تراوحت القيم من 99.2 إلى القيمة 81.3، 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 بومرداس 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 54.0 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 $(\alpha = 05.0)$.

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:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 05.0)$.

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى معنوية $(05\alpha \leq .0)$.

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

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

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

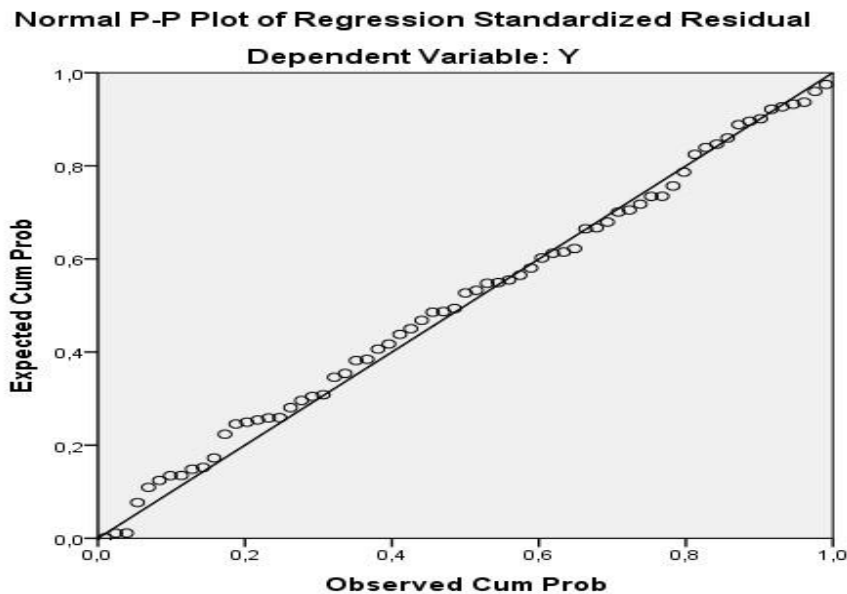
من خلال الجدول أعلاه نستنتج معادلة الانحدار الخطي المتعدد كآآتي:

$$\text{تكنولوجيا المعلومات والاتصال} = 0.622 - 0.422(م1) + 0.298(م2) + 0.445(م3).$$

ونلاحظ أن معامل التحديد (676.0) 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 6.67% على الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة، كما أن (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=05.0$)، وهذا يدل على ملائمة النموذج للبيانات أما معامل الانحدار فهو يساوي (-622.0)، والقيمة الاحتمالية (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha= 05.0$)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الأولى، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى معنوية ($05\alpha \leq .0$)، كذلك هذا يدل على مدى معنوية وملائمة النموذج للبيانات كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(15): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



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 و الاتصال على الأداء ، ما ماليا التطور الإيجابي للنتيجة أي تغطي قيمة التكاليف (مجموع المدخلات) و التي تمثل تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و الاستغلال خاصة و أن مدة حياة هذه التكنولوجيا قصير ، أي أن صافي التدفقات النقدية كان يتطور إيجابيا فيظل تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

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 $(\alpha=0.05)$.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البنية التحتية على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البنية التحتية على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.

فبمقارنة $Sig = 0.000$ مع $\alpha=05.0$ نجد أن Sig أقل من α و منه فإن نقبل الفرضية H_1 .

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

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء نظم المعلومات وشبكات الاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء نظم المعلومات وشبكات الاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.

بمقارنة $000\text{Sig}=.0$ مع $\alpha=05.0$ ، نجد أن Sig أقل من α و منه فإن نقبل الفرضية H_1 .

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.
 H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده متطلبات تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.

بمقارنة $004\text{Sig}=.0$ مع $\alpha=05.0$ ، نجد أن Sig أقل من α و منه فإن نقبل الفرضية H_1 . ومنه نستنتج الجدول التالي المتعلق بملخص الفرضيات:

الجدول رقم (17): ملخص الفرضيات

رقم الفرضية	الفرضية	النتيجة
01	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده البنية التحتية على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.	مقبولة
02	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده نظم المعلومات وشبكات الاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.	مقبولة
03	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده متطلبات تكنولوجيا المعلومات على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس عند مستوى الدلالة $(\alpha=05.0)$.	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة

3-الفرضية الرئيسية الثانية

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

H_1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية 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 ($\text{sig}=0.360$) وهي أكبر من مستوى الدلالة بمعنى أن ($\alpha \geq 05.0$)، 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 لمتغيرات (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	-		
الوظيفة	بين المجموعات	4.925	18	0.274	0.330	0.994
	داخل المجموعات	39.762	48	0.828		
	المجموع	44.687	66	-		
عدد سنوات الخدمة	بين المجموعات	3.534	18	0.196	0.439	0.970
	داخل المجموعات	21.451	48	0.447		
	المجموع	-	-	-		

	-	-	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 $\alpha= 05.0$ ، 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 $\alpha= 05.0$ 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 $\alpha= 05.0$ 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 $\alpha= 05.0$ 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 بومرداس، 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

خاتمة

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لمالها 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 الالكترونية، 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 توظيفها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي، ولا سيما إذا تم استغلالها وتوجيهها توجيهها 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 بومرداس، توصلنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات.

أولا: 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 ، معالقدرة 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، بتشكل 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 بشاكل 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 لرفق 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.

قائمة المراجع

1. إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي 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 تكنولوجياي، 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، ط 1، عمان، 2016.
5. سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإداري، ط2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998.
6. السيد عبد المقصود دبيان، 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، ط، 2013.
9. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
10. عدنان عواد الشوابكة، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ط 1، 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 الزويتي، 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 ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن ، 2009
- محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصال وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، مصر ،2001.
14. نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، مصر ،2005.
15. نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
16. نهلا عبد القادر مومن، الجريمة المعلوماتية، دار الثقافة، ط 1، عمان، 2008.
17. هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الالكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012.
18. وصفي عبد الكريم الكساسية، تحسين فاعلية الأداء، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن ،2011،
19. ناصر داددي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998.
20. محيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2015.
21. محمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجوهر للنشر والتوزيع، مصر، ط،1، 2015،
22. مجيد الكرخي، موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1 ، 2015
23. فارس رشيد البياتي، محاسبة الأداء في المؤسسات الخدمية، دار آيلة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2008.
24. عمر صقر، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2002 .
25. علي شريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعة للنشر ، ط ، 2 مصر ، 1997.
- على محمد رحمونة، الانترنت والمنظومة التكنو اجتماعية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2001، ص334 .
26. عقيل جاسم عبد الله ، مدخل في المشروعات ، دار الحامد للنشر ، الأردن ، 1999.
27. عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة ، منشورات مركز البحوث و الدراسات الإدارية ، الرياض، 1999.

28. عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد و تسيير المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2000.
29. عابد خطاب ، العولمة و إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2001.
30. سونيا محمد البكري ، تخطيط و مراقبة الانتاج ، الدار الجامعة للنشر ، مصر ، 2000.
31. صلاح محمد عبد الباقي ، قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعة ، مصر ، 2001.
32. طارق الحاج و فليح حسن ، الاقتصاد الإداري ، ط1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2000.
33. حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن،
2011.
34. الحسيني فلاح حسن، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيمها - مداخلها - عملياتها المعاصرة) ، دار وائل للنشر ، مصر ،
2000.
35. بروك يرس ، تقييم الأداء ، الشركة المصرفية العاملة للنشر ، ط ، 1 لبنان ، 2007.
36. 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 الاعمال، 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 ،2011/2012.
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 قالمة، 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 أداء 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، 2014/2013.
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 ياسمينه، 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 الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8، العدد2، 2018.
5. عبد الملوك 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 الملوك 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 أفريل، 2009.

هـ - 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

أولا : البيانات الشخصية و الوظيفية

أ. الجنس:

ذكر

أنثى

ب. السن:

أقل من 30 سنة

من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 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

ثانيا: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة

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

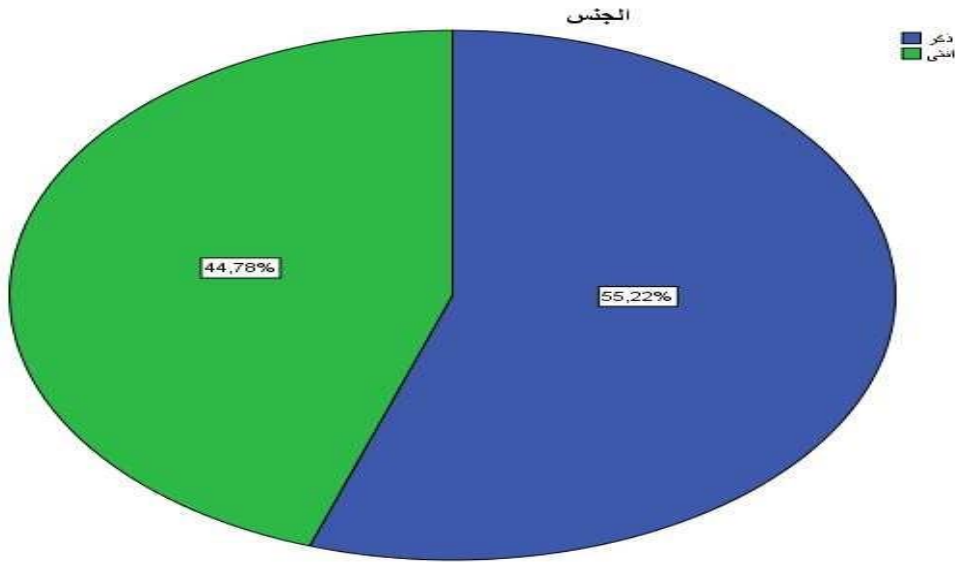
الجنس

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

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 بصور 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



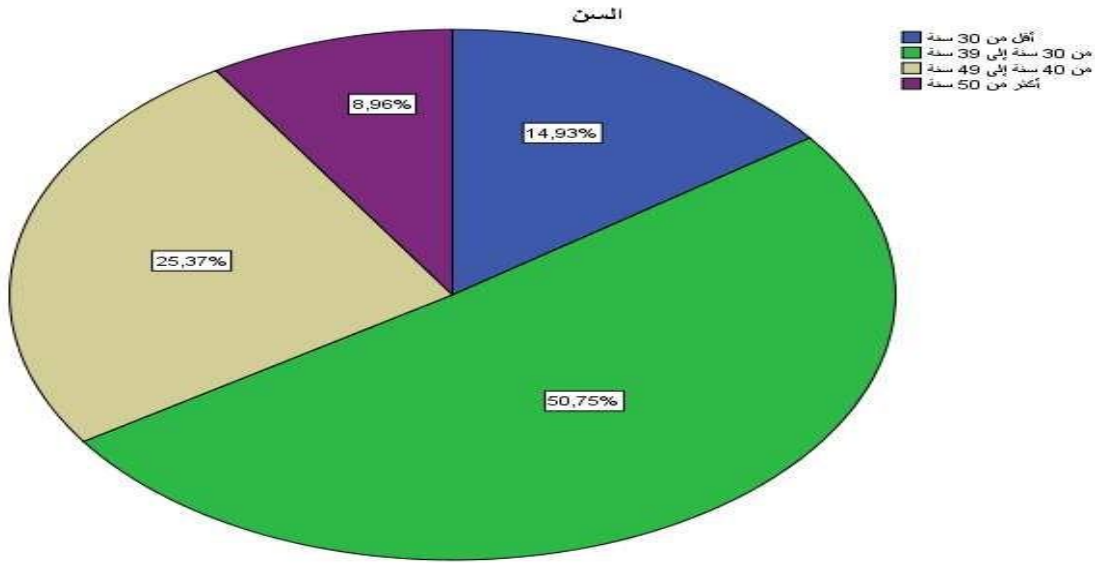
الملحق رقم (04):

Frequencies

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	14,9	14,9	14,9

سنة 03 من أقل سنة 93 إلى	34		50,7	65,7
سنة 03 من	17	50,7	25,4	91,0 100,0
سنة 94 إلى سنة 04 من سنة	6		9,0	100,0
Total من أكثر 05	67	25,4		
			9,0	
			100,0	



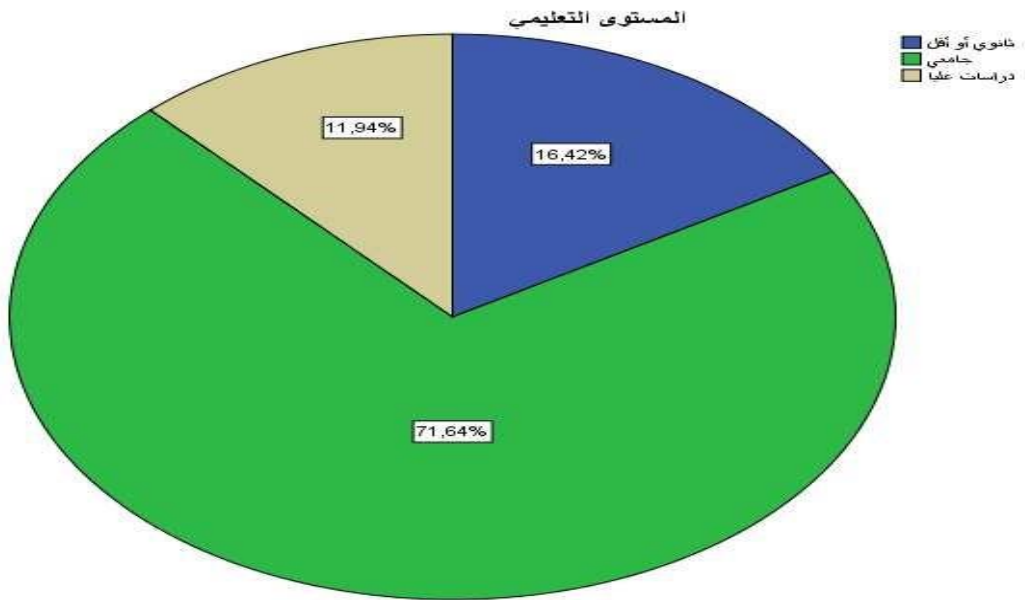
الملحق رقم (05):

Frequencies

المستوى التعليمي

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

		100,0	100,0
--	--	-------	-------

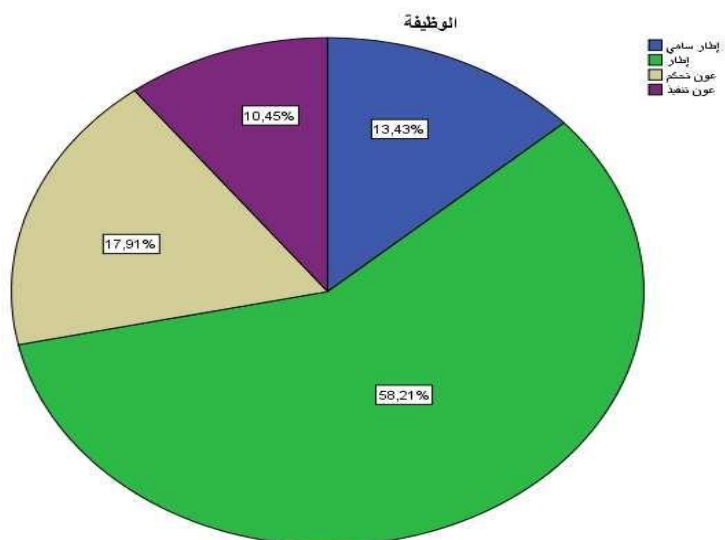


الملاحق رقم (06):

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
عون تحكم	12	17,9	17,9	89,6
عون تنفيذ	7	10,4	10,4	100,0
Valid Total	67	100,0	100,0	



الملحق رقم (07):

Frequencies

عدد سنوات الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		19,4		19,4
	13	62,7	19,4	82,1
أقل من 5 سنوات	42	62,7	62,7	100,0
من 6 إلى 10 سنوات	12	17,9	17,9	
أكثر من 10 سنة	12	17,9	17,9	
Valid 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 ,999
14س	67	3,61	
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.
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

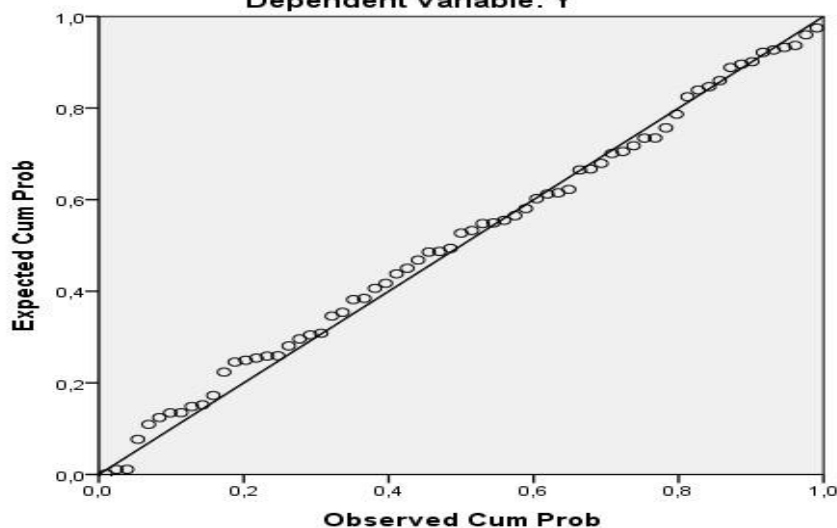
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,622	,431		-1,446	,153
AX1	,422	,098	,351	4,322	,000
AX2	,298	,099	,221	3,010	,004
AX3	,445	,069	,523	6,484	,000

a. Dependent Variable: Y

الملحق رقم (11):

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Y



الملحق رقم (12):

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	-,629	65	,532	-,08446	,13436	-,35279	,18387
	Equal variances not assumed			-,637	64,492	,526	-,08446	,13260	-,34933	,18041

الملحق رقم (13):

Oneway

AN OVA						
		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			

