

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

الرقم التسلسلي:

السنة الجامعية: 2024/2023

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر
تحت عنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء المؤسسات
الاقتصادية - دراسة حالة سونلغاز الطارف -

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف:

الدكتورة نوري سميحة

من إعداد الطالبين:

- لوجاني جيهان

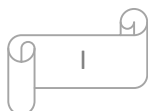
- بنوالة آية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يؤديه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والشبكات، قواعد البيانات، الأفراد) لتحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة-مؤسسة سونلغاز الطارف-وشملت الدراسة استطلاع آراء عينة عشوائية مكونة من (40) عامل لدى مؤسسة سونلغاز بالطارف، وقد تم استخدام أساليب إحصائية مناسبة وهي (SPSS-22) لتحليل بيانات هذه الدراسة، ومن تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة له دور واضح في تحسين الأداء داخل مؤسسة سونلغاز الطارف، رغم ضعف التكنولوجيا المستعملة.

الكلمات المفتاحية:

تحسين الأداء، أداء مالي، مؤسسة عمومية، اقتصاد جزائري.

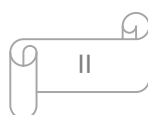


Abstract

This study aims to know the role played by the use of information and communication technology in its four dimensions (hardware and equipment, software and networks, databases, individuals) to improve performance in the institution under study - Sonelgaz El Tarf -andthe study included a survey of a random sample of (40) workers at Sonelgaz in El Tarf, and appropriate statistical methods were used, namely (SPSS-22) to analyze the data of this study, and from reaching a set of results, most notably that the application of information and communication technology in its four dimensions has a clear role in improving performance within Sonelgaz El Tarf, despite the weakness of the technology used.

Keywords:

Performance Improvement, Financial Performance, Public Institution, Algerian Economy



الإهداء

قال الله تعالى: "يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات "

صدق الله العظيم

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الانسان ما لم يعلم

أحمد الله تعالى على توفيقه و اعانتي طيلة مشواري الدراسي منذ بدايته الي نهايته فالحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه والصلاة

و السلام على حبيبنا و سيدنا محمد و على اله و صحبه اجمعين اما بعد

اهدي عملي هذا إلى من قال فيهما جل جلاله و بالوالدين إحسانا

الى الذي كان سندي و مسندي طيل هذه السنوات الي الذي احمل اسمه بكل فخر و غرور "**ابي الغالي**" حفظه الله

ورعاه

الى من علمتني اول حرف من حروف الأبجدية والتي لولا دعواتها لما وفقت إلى صديقتي وحببتي "**أمي الحنونة**" حفظها

الله ورعاها

الى اغلى ما املك اخي الوحيد "زاهر"

الى نسختاي و رفيقتاي اخوتاي الصغيرتان "نورهان و ليليان"

الى عمي الذي كان معي منذ أول مشواري العلمي ومن علمني اول سورة من القرآن الكريم "هشام"

الى جميع عائلتي

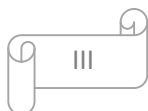
الى من يليق بهم كلمة الصداقة " شيماء " "ايه" "احلام" "دعاء"

أهدي هذا العمل الى أستاذتي المشرفة على بحثي التي لم تقصر في مد العون لي وصاحبة الفضل في توجيهنا ومساعدتنا في تجميع

المادة البحثية "**د. نوري سميحة**"

الى كل من وسعهم قلبي و لم يعهم قلمي.

جيهان



الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام "وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين"

أرى مرحلتي الدراسية قد شارفت على الانتهاء بالفعل, بعد تعب ومشقة دامت سنين في سبيل الحلم والعلم حملت في طياتها أمنيات الليالي, وأصبح عنائي اليوم للعين قرّة, ها أنا أقف على عتبة تخرجني أقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر, فالله لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا, لأنك وفققتني على إتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة. داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله فخري واعتزازي: "أبي الغالي".

إلى ملاكي في الحياة من ساندتني في صلاتها ودعائها, إلى من سهرت الليالي تنير دربي إلى معنى الحب والحنان, إلى أروع امرأة في الوجود, إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها, واحتضني قلبها قبل يديها: "أمي أجمل الأمهات".

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتد ومن بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها والى من عرفت معهم معنى الحياة: أخواتي وأختي "شيماء" "زهرة الإسلام" "عمران". إلى من شاركتني حلاوة العيش ومراراته أختي وابنة خالتي "صراط".

إلى من ساندتني بكل حب عند ضعفي إلى صديقة المواقف لا السنين شريكة الدرب الطويل من كانت لي سندنا لا يميل: أختي الغالية "دعاء".

إلى صديقة الطفولة "هدى", وصديقاتي "ملاك" "دلال".

إلى من تميزت بالوفاء والعطاء رفيقتي في المشوار "جيهان".

وأيضاً وفاء واعتزافاً مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة المخلصة التي لم تألوا جاهدة في مساعدتنا في مجال البحث العلمي الدكتورة الفاضلة: "نوري سميحة" صاحبة الفضل في توجيهنا فجزاها الله كل الخير.

آية

شكر و عرفان

يسعدنا بعد حمد الله وشكره أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير، وبأخلص آيات الاحترام والعرفان بالجميل للأستاذة الفاضلة الدكتورة "نوري سميحة" التي أنارت لنا الطريق بعلمها الغزير وتوجيهاتها السديدة، والتي كانت لإرشاداتها القيمة وروحها الطيبة الفضل الأكبر في إنجاز هذا البحث .
كما نتوجه بوافر التقدير والامتنان لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف على مساعدتهم وتوجيهاتهم .

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول الاشتراك في مناقشة هذا البحث المتواضع وتقييمه.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد .

وأخيرا نتوجه بخالص شكرنا وعظيم تقديرنا لوالدينا وأسرتينا لكل ما قدموه في صبر وصمت حتى يكتمل هذا البحث ويرى النور.

لكل هؤلاء نقول: شكرا

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
(05) نموذج الدراسة.....	01
(26) أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة.....	01-1
(35) الأمن المعلوماتي.....	02-1
(48) العوامل المؤثرة في الأداء.....	01-2
(56) أهداف تقييم الأداء.....	02-2
(60) مراحل عملية تقييم الأداء.....	03-2
(83) الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الطارف.....	01-3
(89) نموذج الدراسة الميدانية.....	02-3
(93) توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الجنس.....	03-3
(94) توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الفئة العمرية.....	04-3
(94) توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب المستوى التعليمي.....	05-3
(95) توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الخبرة المهنية.....	06-3

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
(39)	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.....	01-1
(70)	تصنيف المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.....	01-2
(89)	عناصر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	01-3
(90)	تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	02-3
(90)	درجة مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale.....	03-3
(91)	اختبار ثبات نموذج الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach.....	04-3
(93)	توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الجنس.....	05-3
(93)	توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الفئة العمرية.....	06-3
(94)	توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب المستوى التعليمي.....	07-3
(95)	توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الخبرة المهنية.....	08-3
(96)	مدى تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	09-3
(99)	وصف وتشخيص مستوى تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	10-3
(103)	العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	11-3
(104)	العلاقة الارتباطية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	12-3
(106)	العلاقة التأثيرية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	13-3
(108)	العلاقة التأثيرية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....	14-3

قائمة المختصرات

الترجمة إلى العربية	الكتابة الأصلية للمختصر	المختصر	الرقم
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Technologie de l'information et de communication	TIC	01
المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري	Entreprise public industriel et commercial	EPIC	02
المؤسسات العمومية الاقتصادية	Entreprise public économique	EPE	03
المؤسسات العمومية المحلية	Entreprise public local	EPL	04

جدول المحتويات

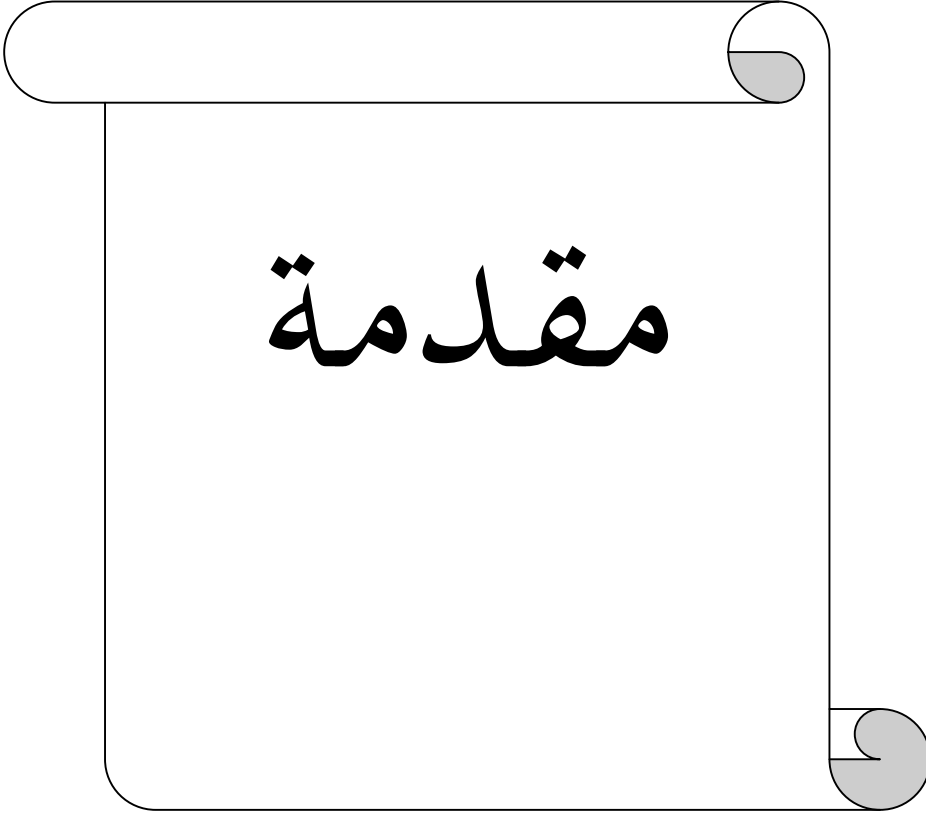
الصفحة	المحتوى
(I)	- الملخص.....
(II)	- Abstract.....
(III-IV)	- إهداء.....
(V)	- شكر و عرفان.....
(VI)	- قائمة الأشكال.....
(VII)	- قائمة الجداول.....
(VIII)	- قائمة المختصرات.....
(IX-XI)	- جدول المحتويات.....
(1)	- مقدمة.....
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
(11)	تمهيد.....
(12)	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
(12)	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال.....
(14)	المطلب الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
(15)	المطلب الثالث: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
(17)	المبحث الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
(17)	المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
(19)	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
(23)	المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
(25)	المبحث الثالث: نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.....
(25)	المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.....
(28)	المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
(31)	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأسباب التوجه نحوها.....

(33)	المبحث الرابع: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانعكاساتها على المؤسسة الاقتصادية.....
(33)	المطلب الأول: جرائم الحاسب والأمن المعلوماتي.....
(37)	المطلب الثاني: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.....
(39)	المطلب الثالث: الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.....
(41)	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية	
(43)	تمهيد.....
(44)	المبحث الأول: نظرة عامة حول الأداء في المؤسسة الاقتصادية.....
(44)	المطلب الأول: عموميات حول الأداء.....
(46)	المطلب الثاني: العوامل المحددة للأداء في المؤسسة الاقتصادية وأهميته.....
(49)	المطلب الثالث: أنواع الأداء.....
(52)	المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية.....
(52)	المطلب الأول: عموميات حول تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية.....
(59)	المطلب الثاني: مراحل وطرق تقييم الأداء في المؤسسة.....
(61)	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية.....
(63)	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع أداء المؤسسة الاقتصادية.....
(63)	المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع الأداء.....
(64)	المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة.....
(67)	المبحث الرابع: تطور المؤسسة الاقتصادية في الجزائر.....
(67)	المطلب الأول: المؤسسة الاقتصادية وأنواعها في الجزائر.....
(71)	المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة في الجزائرية.....
(74)	المطلب الثالث: أهمية تطور المؤسسة في ظل النظام الاقتصادي الجديد.....
(75)	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء بمؤسسة سونلغاز-

الطارف

(77)	- تمهيد.....
(78)	المبحث الأول: تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف.....
(78)	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز.....
(81)	المطلب الثاني: تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف.....
(83)	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) ولاية الطارف.....
(85)	المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية.....
(85)	المطلب الأول: إجراءات وأساليب الدراسة الميدانية.....
(88)	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية.....
(88)	المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية وحدودها.....
(91)	المطلب الرابع: قياس صدق وثبات نموذج الدراسة.....
(92)	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج.....
(92)	المطلب الأول: وصف وتحليل النتائج المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف.....
(102)	المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدراسة علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....
(105)	المطلب الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدراسة علاقة التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.....
(109)	المطلب الرابع: الأداء المالي للمؤسسة.....
(112)	خلاصة الفصل.....
(113)	الخاتمة.....
(119)	قائمة المصادر والمراجع.....
(130)	قائمة الملاحق.....



مقدمة

1. مدخل الدراسة

لقد عرفت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأصبح استخدامها ضرورة حتمية في جميع الأنشطة الاقتصادية، حيث أصبحت المؤسسات تتنافس حول كيفية الحصول عليها ومن تم استخدامها، لأن بقاءها واستمرارها مرهون بمدى مسيرتها لتغيرات المحيط المحلي والدولي.

تتبع أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ما تقدمه للمؤسسات من دعم يساعد في الوصول إلى تحقيق أهدافها المنشودة، كونها تتوفر على الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة على تحقيقها.

فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم نظرا لدورها الاستراتيجي في إمكانية المحافظة عليها واستخدام هذه التكنولوجيا يمكن المؤسسات من تحسين أدائها.

لذلك فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية يعد امرا ضروريا وذو أهمية كبيرة لتحقيق الاستمرارية والريادة ومن تم أهدافها المسطرة، إن هذه الأهمية ترجع بالأساس إلى التغيير الذي تحدثه هذه التكنولوجيات على أحد أهم العناصر في سيورة إدارة المؤسسة ونعني به المعلومات حيث أن للتغيرات المرتبطة بالمعلومات آثارا خارجية تتجسد في علاقات إدارة المؤسسة بمختلف المتعاملين (الموردين، الزبائن، الشركاء...). كما أن لها آثارا داخلية تخص العلاقات بين مختلف المصالح والأقسام والأعضاء المنتمين للمؤسسة.

والجزائر كباقي دول العالم تعيش هذه التغيرات المتسارعة في جميع الأصعدة وكذا المنافسة الشديدة وخصوصا بعد المفاوضات التي أبرمتها من أجل الدخول للمنظمة العالمية للتجارة، وما انجر عن ذلك من فتح الأسواق الجزائرية للمنافسة العالمية والاستثمار الأجنبي فأصبح على عاتق المؤسسات مهمة صعبة وهي مواجهة المنافسة الدولية ومحاولة امتلاك مكانة ضمنها وهذا ما يتطلب منها أن تكون على درجة عالية من الوعي لكل ما يحدث أو سيحدث، وكذا الرغبة في الولوج للمنظمات الاقتصادية الإقليمية كالبريكس.

وقطاع الكهرباء والغاز بالجزائر كغيره من القطاعات الجذ هامة والذي يشهد تطورات هائلة حيث تتميز بيئته بالتغيير وخاصة استعمال الاتصالات الخاصة بالهاتف النقال إذ هناك منافسة قوية في هذا المجال، ويلاحظ أنه يخضع لتغيير سريع من حيث الإبداع والتطبيق واستخدام تقنيات جديدة ومتطورة، وعليه كان لزاما على المؤسسة في هذا المحيط المتغير والمنافسة الشديدة أن تتبنى نظام اليقظة الاستراتيجية كوسيلة تسهر على العمل الجيد لها، وتراقب وترصد كل المؤشرات لتواكب التطور، والذي بدوره يؤهلها لأن تكون رائدة وسائدة من خلال تعميق فارق عدد مشتركها مقارنة بمشركي المؤسسات المنافسة.

2. إشكالية الدراسة:

وفي ضوء ما تقدم، يمكن صياغة إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء داخل مؤسسة سونلغاز الطارف؟

الأسئلة الفرعية:

وقد انبثقت تحت الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- هل هناك تباين في تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف؟
- هل يوجد تحسين كبير للأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف؟
- هل هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف؟
- هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف؟

3. فرضيات الدراسة:

قصد الإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية المطروحة، تم وضع أربع فرضيات رئيسية وتدرج من الفرضية الثالثة

والرابعة أربعة فرضيات فرعية لأجل التوصل لأهداف الدراسة، يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

- الفرضية الأولى : هناك تباين في تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف.
- الفرضية الثانية : يوجد تحسين كبير للأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.
- الفرضية الثالثة : توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف، والتي بدورها تنقسم إلى أربعة فرضيات فرعية كما يلي:
 - الفرضية الفرعية الأولى: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".
 - الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".
 - الفرضية الفرعية الثالثة: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".
 - الفرضية الفرعية الرابعة: "توجد علاقة ارتباط بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

- **الفرضية الرابعة:** "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف، والتي بدورها تنقسم إلى أربعة فرضيات فرعية كما يلي:
-**الفرضية الفرعية الأولى:** "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".
-**الفرضية الفرعية الثانية:** "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".
-**الفرضية الفرعية الثالثة:** "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

4. أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي :

- مساهمة هذا البحث في تركيز اهتمام الباحثين الأكاديميين والممارسين لموضوع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهمية دراسة تأثيرها على تحسين الأداء في المؤسسات وتحقيقها للمقومات الأساسية المتمثلة في رضا العميل عن الخدمة المقدمة؛
- محاولة تحسيس المهتمين وبوجه خاص القائمين على القطاع العمومي بضرورة إعطاء أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن وظائف المؤسسة باعتبارها أداة تحقق الربحية وتحافظ على مكانة المؤسسة في السوق ضمن المؤسسات المتنافسة.

5. دوافع اختيار الموضوع: توجد عدة حقائق تجعل من الموضوع محل اهتمام الباحثين، لعل أهمها:

-الدوافع الذاتية:تمثلت في:

- الرغبة الشخصية؛
- الموضوع ضمن مجال التخصص.

-الدوافع الموضوعية:تمثلت في:

- الدور الحيوي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اقتصاديات الدول؛
- تحسين الأداء الذي أصبح ضرورة ملحة يجب تحقيقها من طرف هذه المؤسسات؛
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة، وما يمكن أن يقدمه من نتائج تخدم مصالحها ومصالح زبائننا.

6. أهداف الدراسة: وتشمل:

- إبراز أهمية تبني المؤسسات لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف أبعادها؛
- التعرف على الكيفية التي تتمكن بها المؤسسة من استغلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أدائها؛
- التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية محل البحث؛
- تقديم بعض الاقتراحات المهمة التي قد تسهم في تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبقة في المؤسسة محل البحث؛
- لفت انتباه الباحثين والممارسين الأكاديميين إلى أهمية هذا الموضوع.

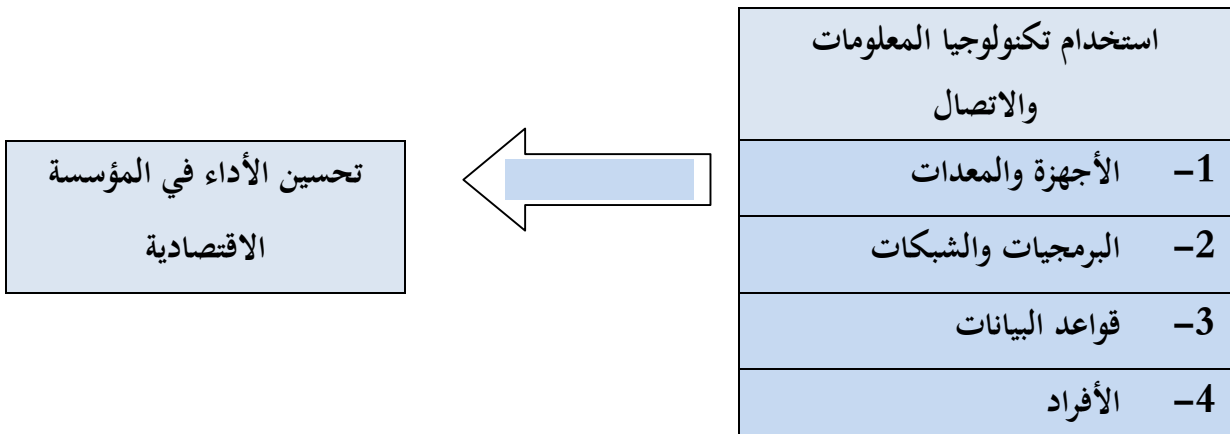
7. المنهج المتبع وأدوات الدراسة:

تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد على تحليل البيانات واستنباط التفسيرات والاستنتاجات المتعلقة بالمشكلة المطروحة في هذه الدراسة. كما تم استخدام أسلوب المسح الشامل في الجانب التطبيقي، وتمثلت أدوات الدراسة في:

- المصادر الثانوية: تم الاعتماد على مجموعة من الكتب والمذكرات والدوريات والملتقيات والمواقع الإلكترونية.
- المصادر الأولية: تم الاعتماد على: الملاحظة، الاستبيان، كما هو موضح في الفصل الثالث ضمن أدوات الدراسة الميدانية واستخدام برنامج SPSS في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج.

8. نموذج الدراسة: تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء إطارها النظري ومعاينتها الميدانية تصميم نموذج كما هو مبين في الشكل رقم (1) يشير إلى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوصفه متغيرا مستقلا وتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية بوصفه متغيرا تابعا.

الشكل رقم(1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

9. **حدود الدراسة:** لكل دراسة حدود مكانية، زمنية، وبشرية، وعليه فقد حددت حدود هذه الدراسة كالآتي:

- **الحدود المكانية:** إن الحدود المكانية لهذه الدراسة هي المؤسسة عينة البحث والمتضمنة مؤسسة سونلغاز الطارف.
- **الحدود البشرية:** تمثل الحدود البشرية بعينة الدراسة والتي تتكون من مجموعة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف، وقد بلغ حجم العينة 40 موظف.
- **الحدود الزمنية:** تمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة الفترة الممتدة من أكتوبر 2023 إلى غاية ماي 2024، أما فيما يخص الدراسة الميدانية تمثلت مدتها في الفترة الممتدة من 05 أبريل 2024 إلى غاية تاريخ 02 ماي 2024.

10. صعوبات الدراسة:

لقد واجه مسار هذه الدراسة العديد من الصعوبات الموضوعية والميدانية التي أثرت على معالجة بعض جزئياته والتي يمكن إبرازها فيما يلي:

- اتساع موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- صعوبة جمع المراجع المتعلقة بالربط بين متغيرات الدراسة الأساسية؛
- صعوبة إجراء الدراسة الميدانية.

11. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الباحثين الذين تطرقوا إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضا الأداء ومن بين هذه الدراسات ما يلي:

- **الدراسة الأولى:** عماري سمير، (2022): بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة، مقال منشور، مجلة إضافات اقتصادية، العدد 02، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية، وذلك بدراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة، ولتحقيق الهدف تم تصميم استبيان لغرض جمع البيانات، وزع على عينة عشوائية مكونة من 150 عاملا إداريا من مختلف المستويات الإدارية، كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الاستبيان.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن المؤسسة محل الدراسة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى مرتفع، والمستوى نفسه بالنسبة لدرجة اهتمامها بتطوير أدائها الشامل، كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل.

■ الدراسة الثانية: صارة بن زرة، حميد شاوش، (2021)، بعنوان: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمرونة التنظيمية -دراسة ميدانية بمجمع سفيتال-، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة تيزي وزو، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التأقلم مع بيئة الأعمال الحديثة وأثرها في مرونة انسياب المعلومات واستخدامها وتبادلها بشكل أسرع وأدق من أجل الاستجابة لمتطلبات المحيط، بالإضافة إلى الكشف عن المشاكل التي تعانيها موارد المؤسسة في مواكبة التطورات التكنولوجية، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى أداة استمارة مقابلة التي تم توزيعها على عينة تتكون من (29) فردا. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة تحولات بيئة الأعمال الحديثة.

■ الدراسة الثالثة: عمامرة كريم، (2018): بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة عينة من مؤسسات القطاع الصناعي في الجزائر-، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

هدفت الدراسة الحالية إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الاتصال) في المؤسسة الاقتصادية.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: تمتاز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالسرعة في الإنجاز، دقة وكفاءة عاليتين في الأداء، مرونة في تبادل المعلومات وتداولها، وجعل المؤسسات الاقتصادية على اختلاف أصنافها تعتمد ما كمدخل من مداخلها، حيث ساهمت في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم والاتصال.

■ الدراسة الرابعة: سعد بلمداني، (2018)، بعنوان: أثر التكنولوجيات الحديثة على السياحة لدى الشباب المغربي (دراسة ميدانية بتونس-الجزائر-المغرب)، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-3-الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيات الحديثة في الترويج للسياحة وتبيان متطلبات تطبيقاتها وآثار استخدامها باعتبار السياحة قطاع بديل لقطاع المحروقات خاصة في ظل الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي تمر بها البلاد، حيث هدفت إلى معرفة أهمية الأجهزة التكنولوجية الحديثة في زيادة ممارسة السياحة لدى الشباب المغربي(تونس والمغرب والجزائر)، وكشف الدور الذي تلعبه شبكة الانترنت في التعريف والترويج بالمنتج السياحي لدى الشباب، كما هدفت

إلى اختبار التطبيقات التكنولوجية الحديثة في زيادة سرعة الخدمات السياحية، وكشف معرفة الفروق في استخدام التكنولوجيا الحديثة لممارسة السياحة بين فئات الشباب الثالث .

وقد تم التوصل إلى أن الأجهزة التكنولوجية الحديثة تعتبر أداة فعالة في زيادة ممارسة السياحة لدى الشباب المغربي واستخدام شبكة الانترنت يساهم في التعريف والترويج بالمنتج السياحي لدى الشباب المغربي كما تساهم التطبيقات التكنولوجية الحديثة في تنشيط السياحة وسرعة التعريف بالمنتج السياحي لدى الشباب المغربي كما تم التوصل بوجود فروق دالة إحصائية في استخدام التكنولوجيا الحديثة لممارسة السياحة بين الشباب المغربي.

■ الدراسة الخامسة: دراسة فاطمة طويهي، (2015): بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران2، وهران، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت يعد العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه، كما يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية، وتوجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، ولشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها.

■ الدراسة السادسة: دراسة ريتا موسى عبد الله العلي، (2013/2012): بعنوان: العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي، وأثرهما في أداء المنظمة، دراسة تطبيقية على منظمات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة عمليات إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي، وأداء المنظمة، لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على منهج الاستبانة للوصول إلى البيانات اللازمة، استخدام العديد من الأساليب الإحصائية (النسب المئوية، التكرارات، الانحدار البسيط والمتعدد)...، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة

من النتائج أهمها أن عمليات إدارة المعرفة تساهم في تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، كما أن الإبداع التنظيمي يعزز دور عمليات إدارة المعرفة ويكملها من اجل تحقيق أداء تشغيلي أفضل للمنظمات .

جوانب تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تناولت هذا الموضوع في قطاع المؤسسات الاقتصادية وكذلك كانت الدراسة حديثة في سنة 2024؛

- ومن ناحية أخرى تناولت هذه الدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين أداء مؤسسة سونلغاز الطارف.

12. هيكل الدراسة:

لقد حددت إشكالية الدراسة إطار متعدد الأبعاد (تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحسين الأداء، رفع الأداء عبر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف) الأمر الذي يستدعي ضرورة الإحاطة بكل هذه الأبعاد وبجميع جوانبها، وعلى هذا الأساس فقد شملت هذه الدراسة مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة جاءت كالتالي:

الفصل الأول: تضمن هذا الفصل الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد تكون هذا الفصل من أربعة مباحث أساسية، حيث تم التطرق إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المبحث الأول، ثم تم التعرض إلى أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المبحث الثاني، ومن ثم التطرق إلى نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية في المبحث الثالث، وخصص المبحث الرابع إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

الفصل الثاني: تضمن هذا الفصل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية، وقد تكون من أربعة مباحث أساسية، حيث خصص المبحث الأول نظرة عامة حول الأداء في المؤسسة الاقتصادية، ثم تم التعرف على تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية في المبحث الثاني، أما المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع أداء المؤسسة الاقتصادية، في حين خصص المبحث الرابع إلى التعرف على واقع أداء المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

الفصل الثالث (الميداني): تضمن هذا الفصل القيام بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء بمؤسسة سونلغاز الطارف وقد تكون هذا الفصل من ثلاثة مباحث أساسية، حيث تم التطرق إلى التعريف بمؤسسة سونلغاز الطارف في المبحث الأول ثم تم عرض منهجية الدراسة الميدانية القائمة أساسا على أداة الاستبيان بالتفصيل في المبحث الثاني، ومن ثم تم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الرئيسية منها والفرعية في المبحث الثالث.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال

تمهيد

تتعامل المؤسسة في اقتصاد مفتوح ضمن محيط صغيرة نتيجة التطور التكنولوجي، والذي أصبح ينظر للعاملين كـرأس مال متحرك، فالتحول من المؤسسة التقليدية التي تربط بين مواردها باتصالات مباشرة (المغلقة) إلى المؤسسة المعاصرة، باتصالات ذات طابع تكنولوجي تقوم أساسا على نوعية وخصائص الموارد البشرية، حيث يساهم الاتصال في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم إلى مختلف العمال في المؤسسة بما يساعد في توجيه سلوكهم ويدفعهم إلى التطوير والتعلم، بما يحقق أهداف وخطط المؤسسة وانسجاما مع هذه التطورات، سعت المؤسسة إلى مواكبة كافة التغيرات والتطورات في تكنولوجيا الاتصال بما يعكس متطلبات أعمال جديدة تتطلب استجابتها السريعة.

ومن هذا المنطلق يأتي هذا الفصل في محاولة للوصول إلى فهم علمي شامل ودقيق لتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، ولتسليط الضوء على مختلف المفاهيم والأساسيات المرتبطة بها من جهة أخرى وذلك وفقا للتقسيم التالي:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

المبحث الرابع: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانعكاساتها على المؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

دخلت المؤسسة مرحلة جديدة وتمثل شبكة المعلومات والاتصال أحد مظاهر هذه الثورة، وأصبح الاتصال الإلكتروني وتبادل الأخبار ونقل المعلومات في أقصر وقت وبأقل التكاليف من الحقائق الملموسة، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد، ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها، وفي هذا المبحث سيتم الطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ونشأتها وتطورها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق تعريف كل من تكنولوجيا المعلومات، وكذلك تكنولوجيا الاتصال.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

اختلفت تعاريف تكنولوجيا المعلومات باختلاف آراء الكتاب والعلماء والباحثين، حيث يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.¹

حيث عرفت بأنها: "جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في الشركة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها واستخدامها عند حاجتها، وهي تتألف من مجموعة من خبرات الأفراد، أجهزة الحاسوب، وسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء الشركة فتكنولوجيا المعلومات تضم أجهزة الحاسوب، التكنولوجيا المسموعة، المرئية، الطباعة، البرمجيات، المهارات، والخبرات والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الموظفون في الحصول على المعلومات."²

كما عرفت على أنها: "مجموعة من الحواسيب والمعدات الداعمة والبرامج والخدمات والموارد المرتبطة والمطبقة لدعم مراحل العمل، التي تجعل المعلومات الرقمية التي تم توليدها وتخزينها من السهل استخدامها والمشاركة فيها."³

أما منظمة اليونيسكو فعرفتها: "كل عملية تحدث في نظام المعلومات من تصميم النظام إلى التكشيف والاسترجاع والنقل والبث والتقنيات المستخدمة في ذلك تتمثل في استخدام تقنيات وأجهزة المصغرات الفيلمية والاستنساخ والكمبيوتر وبث المعلومات ونقلها من خلال النظم الإلكترونية التي تتضمن بعض الأشكال المرئية."⁴

¹ محمود احمد عياد صلاح، إبراهيم جابر السيد، (2020): الاقتصاد الرقمي، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، زلادة، الجزائر، ص220.

² عصام قاسم حسن أبو عرة، (2018): مدي تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، ص 11.

³ خلود عاصم، (2013): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، العراق، ص6.

⁴ محمد محمد الهادي، (1989): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، ص31.

ومما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات: " هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها".

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا الاتصال

اختلفت تعاريف تكنولوجيا الاتصال باختلاف آراء الكتاب والعلماء والباحثين، حيث ورد تعريفها بأنها: "مجموع المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.¹

وتعرف بأنها: " أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج، توزيع، تخزين، استقبال أو عرض البيانات واسترجاعها".² كما تعرف أيضاً على أنها: "أي أداة، جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج، توزيع، تخزين، استقبال أو عرض البيانات أو أنها الآلات، الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات، توزيعها، استرجاعها وعرضها.³ وتعني أيضاً بأنها: "مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع وتشغل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل الذي تتعلق بأنشطة المؤسسة وعملياتها، وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية، والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار".⁴

ومما سبق نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، والتي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله بعملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، والتي بها تجمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية عن طريق الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين سواء مسموعة أم مطبوعة أم رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها.

¹ حورية بلعويدات (2008): استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة-، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص22.

² حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، (2008): تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، ص 68.

³ حسن على محمد، (2007): تكنولوجيا الاتصال الحديثة النشأة-التطور-الوظائف-التأثيرات، كلية الأدب جامعة المنيا، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، ص17.

⁴ عبد السلام الشناق، (2010): دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص33.

المطلب الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتعدد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)، وتتنوع حسب وجهة نظر الباحثين حيث لا يوجد تعريف واضح وشامل لها.

فحسب التعريف الدولي "فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية ثم معالجتها وتخزينها ونقلها بطرق إلكترونية"، كما أنها "هي نتيجة تلاقي التكنولوجيات المتنوعة مما يسمح بتبادل ومعالجة المعلومات عن طريق وسائل اتصالية جد متطورة مثل الانترنت"¹.

ويعرفها البنك الدولي على أنها: "مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الإلكترونية"². وتعرف أيضا على أنها: "مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات (الإلكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو المضامين مسموعة أو مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور"³. كما تعرف بأنها: "الأجزاء المعدنية والليينة، وقاعدة البيانات الإدارية وغيرها من التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات لتحسين كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار"⁴.

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه وهي تضم مجموع الأجهزة الخاصة بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب والبرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وأنواعها سواء مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا ... وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الشئائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة"⁵.

¹ محمد بن ذهيب، (2016): إشكالية السياحة الأجنبية بالجزائر في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال S.I.T ، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، ص 47.

² هاشم الشمري، نايا اللبني، (2008): الاقتصاد المعرفي، درا صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 07.

³ فريدة بوعللي، حكيمه فوضيل، (2014) : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولجاج، البويرة، الجزائر، ص 24.

⁴ وسام مهيل، (2012) :الاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، ص 77.

⁵ فاطمة طويهي، (2015): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران2، وهران، الجزائر، ص 10.

ومما سبق يستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن طرق وأساليب مختلفة توفرها وسائل حديثة تسعى خصوصاً إلى تبسيط النشاط ورفع أدائه من جهة، واستثمار رأس المال الفكري وجعله ميزة تنافسية من جهة أخرى لما توفره من سرعة، دقة وشفافية عالية إضافة إلى اتساع مداها وبالتالي الوصول إلى القرارات الصائبة.

المطلب الثالث: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تتمثل في المراحل التالية:¹

الفرع الأول: مرحلة بداية تكوين الخليقة

إن المؤهلات التي خلقها الله في الإنسان جعلته قادراً على ابتكار الأدوات واستخدامها بصنع الأشياء الأخرى، ومنه يستنتج أن تكون تكنولوجيا قديمة قدم الإنسان حيث لها جذور تاريخية تمتد إلى عصر الإنسان البدائي الذي امتلك تقنيات خاصة به حيث بدأت علاقته بالتكنولوجيا، ببداية استخدامه للأدوات المحيطة به في الطبيعة واستخدامه في الحصول على الطعام وحماية نفسه من الوحوش البرية حيث اتخذ أدوات الصيد من الأحجار والأشجار والعظام وكان يسكن الكهوف والمغارات ويلبس أوراق الأشجار، كما أدى هذا الاستخدام للأدوات إلى تطور الإنسان نفسه من خلال زيادة قدرته على أداء الأعمال بسهولة.

الفرع الثاني: مرحلة ظهور المجتمعات الزراعية - الألف الثالثة قبل الميلاد.

تعد هذه المرحلة خطوة متقدمة في تاريخ التكنولوجيا وذلك بظهور أكثر الابتكارات دهشة وتعقيداً، وهي المدن التي ما تزال خالدة إلى يومنا هذا وهي يطلق عليها باسم الحضارات القديمة ومن أهم سماتها:

أولاً: حضارة وادي النيل: في وادي النيل عاش المصريون القدماء في ظل حضارة متميزة ذلك أنها خلدت بما تركته من مدن ومعابد وأنظمة للزراعة والري، وخلدت الروح، وما تركته من مقابر في وادي الملوك والأهرامات التي ما تزال من عجائب المعمار في حياة الإنسان.

ثانياً: الحضارة الرومانية: تميزت التكنولوجيا في هذه الحضارة بحسن النمو التنظيم والبناء وتأسيس حضارة مدنية، تميزت بشق الطرق وتعبيدها في أنحاء الإمبراطورية وشق مئات القنوات لتصريف المياه، بالإضافة إلى بناء الجسور.

كان ظهور الحضارات من الأحداث الكبرى التي ساهمت في نقل المعارف البشرية من الشرق إلى الغرب، إذن فهي نتيجة لتطور الإنسان عبر مسيرة الزمن، حيث كانت مدرسته الأولى البيئة بكل مكوناتها وعناصرها وكانت وسائل تعلمه، المشاهدة، التقليد، المحاكاة، التجريب.

¹ غنيات سارة، خالد وسيلة، (2021): دور التكنولوجيا الحديثة في إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية - دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، ص -ص 32-33.

الفرع الثالث: مرحلة العصور الوسطى (50 _ 1500 ق.م)

وتمثل المدة ما بين سقوط الروم والثورة الصناعية وازدهرت في هذه المدة الحضارة الإسلامية وشكلت أهمية كبيرة في النهضة الأوروبية.

الحضارة الإسلامية كان للعرب الفضل الأول في جلب المعارف والعلوم والمحاصيل الزراعية من البلاد المفتوحة في شرق الجزيرة العربية، إضافة إلى ترجمة العلوم الفلسفية والتطبيقية اليونانية القديمة والفارسية إلى اللغة العربية وتطوير تلك المعارف واستخدامها في الصناعات التطبيقية ومع نهاية العصور الوسطى الأوروبية كان قد تم اكتشاف طرق جديدة لتجارة البحرية بفضل الخبرات العربية، مما أدى إلى دخول أوروبا مرحلة الثورة الصناعية بعدها بوقت ليس بطويل.

لقد استطاع هذا الدين أن ينقل هذه الأمة من خلال فترة من مجتمع الجهل الذي يسوده فيه السلب والنصب الزنا والشرب وكل العادات السيئة إلى العلم والتقدم والحضارة.

الفرع الرابع: مرحلة الثورة الصناعية-القرن الثامن عشر.

مع بداية القرن الثامن عشر أصبح القطن يمثل أحد أهم الصناعات التي ساعدت على تراكم الثورة في دول بريطانيا والولايات المتحدة، وصاحب ذلك ابتكار المحركات البخارية التي ساهمت في إحداث ثورة كبرى في وسائل النقل البري والبحري.

الفرع الخامس: مرحلة عصر التكنولوجيا الحديثة

أحدث التطور التقني في كافة نواحي الحياة العلمية والثقافية الاجتماعية، تطورا وتغييرا هائلين في هذه المجالات، وأدى تسارع التقدم على الصعيد الاقتصادي والعلمي إلى ما يدعى بالتفجر المعرفي، حيث تزداد التطبيقات التقنية وفق متواليات هندسية في كل عقد من العقود والسنوات الأخيرة من القرن العشرين.¹

¹ غنيات سارة، خالد وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

المبحث الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، وكذلك التعرف على مكوناتها واستخداماتها من جهة أخرى.

المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدة خصائص ومن أبرزها ما يلي:¹

أولاً: التفاعلية: كانت الرسالة الاقتصادية قديماً ذات اتجاه واحد، ولكن بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح التعامل تفاعلياً ومزدوج الاتجاه بين الطرفين، فقد ظهرت وسائل حديثة متعددة الوسائط أتاحت للمستخدم إمكانية الإرسال والاستقبال في نفس الوقت، وكذلك التخاطب والتحاور مع الطرف الآخر سواء باستخدام الهاتف أو الانترنت أو غيرها من الوسائل الأخرى؛²

ثانياً: اللامركزية: من أهم أدوات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات التي تتميز بخاصية اللامركزية هي الانترنت، فهذه الشبكة تربط بين عدد لا نهائي من أجهزة الكمبيوتر الذاتية، دون أن يوجد كمبيوتر مركزي يتحكم في هذه الشبكة؛

ثالثاً: تقليص الوقت: حيث تسمح بالتواصل إلكترونياً مع مناطق متباعدة جغرافياً، والسرعة في استرجاع المعلومات وتحليلها؛

رابعاً: تقريب المكان: تتبع تكنولوجيا المعلومات ووسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛³

خامساً: تقسيم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين المستخدم والنظام تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات؛

سادساً: تكوين شبكات الاتصال: من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى؛

سابعاً: اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت): وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه؛⁴

¹ هارون منصر، (2012): تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الأهلية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 51-52.

² عبد الفتاح داودي، (2017): دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 77.

³ يasmine يسع، (2011): دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، ص 22.

⁴ إيمان الحاج علي، محمد حسين، (2017): اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص العلاقات العامة والإعلان، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، السودان، ص 69.

ثامنا: **الاجماهيرية**: هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على رسالة لشخص واحد أو نفس الرسالة، بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات أو مجموعة محددة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة، دون الحاجة لتوجيهها إلى جماهير ضخمة¹؛

تاسعا: **قابلية التواصل**: أي إمكانية الربط بين مختلف بين أجهزة الاتصال المختلفة؛

عاشرا: **قابلية التحرك والحركة**: أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال؛

الحادي عشر: **قابلية التحول**: أي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى مقروءة أو مطبوعة؛

الثاني عشر: **الشيوع والانتشار**: ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترفات تحول إلى ضرورة، نلح ذلك في جهاز الفيديو وبعده التلفاز عالي الوضوح والتلفاز الرقمي والتلفاز ذو الشاشة البلازمية والسينما المنزلية، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام للأطراف المعنية كلها، ويرى ألفتوفلر أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرائق لتوسيع النظام الجديد ليشمل من هم أقل ثراء حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها؛

الثالث عشر: **قابلية التوجه نحو التصغير، قابلية التحرك أو الحركية**: تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل الثورة إلى رسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، والشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكن والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية؛

الرابع عشر: **الكونية**: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أنتتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتحقق عليها رأس المال الإلكتروني عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم²؛

¹ إلياس سي ناصر، (2021): أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة باتنة 1، الجزائر، ص22.

² آدم رحمون، زهرة شريف، (2018): الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 7، العدد 28، جامعة الأغواط، الجزائر، ص105.

الخامس عشر: النمو والتطور: كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات كلما تغير النظام الاقتصادي؛¹
السادس عشر: الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.²

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد جمع العديد من الباحثين والعلماء بين مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي في قولهما تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير الحديثة المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات وهي:

-العتاد المعلوماتي.

-البرمجيات.

-تكنولوجيا التخزين.

-تكنولوجيا الاتصال.

-الشبكات.

بينما يجمع معظم الباحثين مثل: الدليمي، الطائي، أن لها خمس مكونات أساسية هي المكونات المادية (الأجهزة)، معرفة كيف؟، والمكونات غير المادية (البرمجيات وشبكات الاتصال)، دقة البيانات، المستخدمين".

وللوصول إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سيتم إيجاد النقاط المشتركة وإضافة بعض العناصر، وبهذا يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كيان يتكون من³:

الفرع الأول: الأجهزة

"تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها، سرعاتها، وإمكانات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن حفظ، تخزين، معالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها،" ويمكن إلقاء نظرة على تعريف الحاسوب باعتباره الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آليا وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحيانا المقارنة بين شيئين أو أكثر وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل

¹ سميرة حمادوش، محمد تفرورت، (2019): واقع البنية التحتية التقنية للخدمات الالكترونية لقطاع التأمين في الجزائر، مخبر الأنظمة المالية المصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 21، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص54.

² الميلود سحانين، (2017): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي ليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، ص35.

³ فاطمة طويهي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0-1)، وتسمى "Bits" وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes.

الفرع الثاني: البرمجيات

يعتبر هذا العنصر بمثابة المحور الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والذي يجعل من العتاد التكنولوجي عدم النفع بدونه ، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها ، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد ، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهنا على ارتقاء الفكر عن المادة ، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية طبيعية كانت أو مالية، ويوجد ثلاثة أنواع رئيسية هي:

أولاً: برامج النظام: وهي عبارة عن سلسلة البرامج المعدة والمخزنة داخليا في الحاسوب من قبل الشركة المصنعة له، والتي تعد جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه ويقصد بها مجموعة البرامج العامة التي تتولى إدارة موارد الحاسوب مثل المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى، ومن أمثلتها برامج نظم التشغيل ومن أشهرها Ms Dos و Windows.

ثانياً: برامج التطبيقات: معدة خصيصا لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية من خلال تغييرات طفيفة، وتضم كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات تشغيل ومعالجة البيانات، وكذا تنفيذها مثل: برامج الكتابة على الحاسوب .

ثالثاً: برامج التأليف: وهي جملة البرامج المهمة بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالمي إلى لغة الآلة¹ .

الفرع الثالث: البيانات

تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح للتوصيل إلى معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

أولاً: البيانات العددية الهجائية: والتي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية؛

ثانياً: البيانات النصية: والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية؛

ثالثاً: البيانات البيانية: الصور والأشكال البيانية وما شابهها؛

¹فاطمة طويهي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

رابعاً: البيانات الصوتية: كصوت الإنسان.¹

خامساً: قواعد البيانات وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة.

ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.²

الفرع الرابع: الاتصالات

لقد كان رد المكتب الأمريكي واضحاً عن السؤال: ما الذي نعنيه بالبنية التحتية للاتصالات؟ إذا عبر عنها بالتركيبة التي تشمل التسهيلات التكنولوجية والإجراءات الدستورية التي تساند الاتصالات وتساعد على نشر وتوزيع البيانات، فهي مشابهة لحد ما وسائل النقل التي ساعدت على ربط جهات العالم مثل: الهاتف، الفاكس، الألياف الضوئية، ولعل أبرز مكونات هذه الأخيرة هي الشبكات.

الفرع الخامس: الشبكات

تعد الشبكات محصلة ما أفرزته الاتصالات عن بعد لما لها من فعالية وسرعة في نقل البيانات والمعلومات، ويمكن تعريفها كترتيب منسق لوحداث مستقلة، منفصلة متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، التلكس، فاكس، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني... ولعل أبسط مثال للشبكات شبكة الحاسوب باعتبارها مجموعة كابلات تربط مجموعة حواسيب بعضها ببعض بغية توزيع وتقسيم العناصر المعلوماتية للمنظمة على نقاط عدة.

وتصنف هذه الشبكات جغرافياً إلى:

1. شبكات محلية في حيز جغرافي محدود .
2. شبكات مدينة تغطي عاصمة ، إقليم معين .
3. شبكات واسعة: تغطي مجال جغرافي واسع لعدة دول، وتأخذ هذه الشبكات داخل كل تنظيم عدة أشكال مثل شبكات ذات هيكلية نجمية بنقطة مركزية تمثل الموزع الشبكي Hub ، شكل حلقة خطية ترابطية في كل عقدة في الشبكة نجمية موسعة شجرية من خلال جهاز كمبيوتر يمثل دور الموزع الشبكي في هيكلية نجمية، ولقد شملت تكنولوجيا

¹ نورهان قرون وآخرون، (2020): تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني - عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح-، اتحاد الجامعات العربية، مجلد 08، عدد 15، جامعة بني سويف، مصر، ص- ص 48-49.

² يعقوب توامي، (2011): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 08.

الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معاني متقاربة، تفصل بينها حدود دقيقة ديناميكية مثل الانترنت، الإكسترنات والانترانت والتي ينسبها العديد إلى الشبكات الواسعة WAN.¹

أولاً: الشبكة محلية: يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب و ملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم (client-serveur).²

ثانياً: شبكة المنطقة: تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

ثالثاً: الشبكات الواسعة: وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دولياً تعتمد على قنوات اتصال لاسلكية وغير محدودة النطاق كالأقمار الصناعية والموجات القصيرة، وتصنف الشبكة الواسعة إلى:

1. الشبكة الواسعة عن طريق موجه: بالرغم من أنها تربط بين مجموعة كبيرة من الشبكات المحلية إلا أنها تنقل عند استعمالها عدة موجات.

- عن طريق الأقمار الصناعية ومنها نذكر:

2. شبكة الانترنت: أدى استخدام بروتوكول IP/TCP في الشبكات الداخلية إلى ظهور شبكات الانترنت، وهي شبكة تماثل تقريبا شبكة الانترنت في الوظيفة غير أن الفارق الوحيد منها هو أن الانترنت شبكة تواصل داخلية في المؤسسة أما الانترنت فهي شبكة تواصل غير محدودة ومفتوحة للجميع حيث تربط عدة أجهزة عبر العالم عن طريق خطوط الهاتف العادية.³

3. شبكة الإكسترنات: تعرف على أنها جمع بين الانترنت والانترنت لأنها عن شبكة انترانت مفتوحة على العالم الخارجي بالنسبة للأفراد والهيئات المتعامل معها من زبائن وموردين والذين يمكنهم المرور عبر الجدران النارية للوصول إلى معلومات معينة سرية عبر كلمات سر معينة ، إذن الاكسترنات عبارة عن مشاركة بين الانترنت الخاص بالمؤسسة وشركائها من الخارج، إنها عبارة عن شبكة انترانت متاحة لمجموعة متنقلة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة حيث أنها تسهل التعامل

¹ فاطمة طويهي، مرجع سبق ذكره، ص 16.

² يعقوب توامي، مرجع سبق ذكره، ص 7.

³ مبروك قدور جبار، (2013): تطبيقات الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة خاصة بالانترنت، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، ص-ص 11-12.

مع الشركاء وإبقائهم على تواصل دائم بالمؤسسة، لقد وجدت من أجل تسهيل التعامل مع الخارج من خلال استعمالها لتقنيات الانترنت في تناقل البيانات.¹

4. شبكة الانترنت: ظهرت في إطار مشروع البنتاغون الذي يهدف إلى خلق شبكة مترابطة بين مختلف مؤسسات البحث التي تعمل لصالح وزارة الدفاع الأمريكية والتي تطورت لتصبح الآن شبكة عنكبوتية عالمية للتواصل وتبادل المعلومات والتي تربط كل الأفراد المتواجدين في أنحاء الكوكب ببعضها البعض من خلال استخدام كل أنواع البرمجيات والأجهزة الرقمية وأجهزة الكمبيوتر المترابطة بالكوابل وعبر الأقمار الصناعية.

مما سبق يتضح أن كل عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذو فعالية ضمن إطاره المحدد بحيث أن التكامل بينها هو الوجهة المتبعة لتحقيق الأهداف المرجوة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أكمل وجه ولعل الاتصالات هي العنصر الأساسي لأي تطور في هذا المجال، وكذلك كيفية استخدام هذه التكنولوجيا من قبل المستخدمين بشكل كفاء مما يخدم المنظمة ويحقق لها أفضل أداء.

المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك التطرق لأهم أهدافها.

الفرع الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي:²

أولاً: جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات؛

ثانياً: تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات؛

ثالثاً: إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة؛

رابعاً: تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها؛

خامساً: تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر؛

سادساً: إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

كما عرفت وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات.

ينما يرى آخرون بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدواتها وهذه الوظائف هي:³

¹عزيزة عبد الرحمن العتيبي، (2010): اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية-دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية-، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالمي، المملكة المتحدة العربية، ص36.

²علاء عبد الرزاق السالمي، (2000): تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن، ص-ص 437-438.

³يعقوب توامي، مرجع سبق ذكره، ص-ص 8-9.

أولاً: معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة؛

ثانياً: إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى؛

ثالثاً: تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.

الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:¹

أولاً: الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها؛

ثانياً: الأداء (حجم المبيعات)؛

ثالثاً: ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات وطبيعة وخدمة المستخدم؛

رابعاً: أمن المعلومات؛

خامساً: إمكانية التشغيل على قواعد بيانية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛

سادساً: سرعة تطوير النظام، قدرة عمل أعمال إضافية؛

سابعاً: التكاليف الكلية للنظام وطبيعة وخبرة المستخدم؛

ثامناً: القدرة على التغيير والتعديل وإمكانية تكبير الإمكانيات؛

تاسعاً: الجهود اللازم للحفاظ على النظام.

ويلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً حساناً في صناعة الأعمال الحديثة وبناء 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 والاستراتيجية.

¹ العياشي زرزار، كريمة عياد، (2016): استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص35.

المبحث الثالث: نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

غالبا ما يحدث الخلط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم المعلومات والشبكات الاتصالية المختلفة، وفي هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى التعرف على نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية كذلك التعرف على التكنولوجيا الحديثة وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأسباب توجه نحوها.

المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة نظاما معلوماتي متكاملًا بين مختلف أقسامها وفروعها يوفر لها قاعدة بيانات تكون منطلق لنشاطها ومرجع لاتخاذ القرار، وسيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف نظم المعلومات ومكوناته وأنواعه.

الفرع الأول: نظام المعلومات ومكوناته

تجدر الإشارة إلى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذا المفهوم.

أولاً: نظم المعلومات

نظم المعلومات هي 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.¹ أما نظام المعلومات الإلكتروني فهو مجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرارات والتحكم في المنظمة وبالإضافة إلى عملية صنع القرار، بالتنسيق، والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل والموضوعات المعقدة.²

ثانياً: مكونات نظم المعلومات

يتكون النظام المعلوماتي مما يلي:³

1. المدخلات: تتعلق بجمع وتوفير البيانات أو الحقائق الخام من داخل المنظمة أو من خارجها وذلك لأغراض تشغيلها والاستفادة منها في تطبيق .
2. العمليات: وقد تنجز تلك العمليات بواسطة آلة أو إنسان وتعمل على تحويل البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة.
3. المخرجات: وتتمثل في المعلومات ونقلها إلى الأفراد الذين يحتاجون إليها والإدارات والأقسام والفرع لتصبح ذات معنى ودلالة.

¹ صلاح الدين عبد المنعم مبارك، (2008): اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، ص51.

² الطاهر بن عمار وآخرون، (2018): أثر نظام الحماية الإلكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، المجلد 08، العدد، 02، جامعة الوادي، الجزائر، ص03.

³ صباح بالقيود، (2012): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، الجزائر، ص160.

4. 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.

الفرع الثاني: أنواع نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

هناك العديد من التصنيفات للنظم المعلوماتية إلا أننا نأخذها من جانب تصنيف المستويات التنظيمية في المؤسسة:¹
أولاً: نظم المعلومات الاستراتيجية: ويهتم بتحديد الأهداف المؤسسة، والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، والقيام بعمليات التنبؤ والترصيد للمتغيرات البيئية لإيجاد فرص ممكنة لتحقيق الأهداف.

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

ثالثاً: 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 بالمبرجة حيث يتم إتباع إجراءات محددة مسبقاً والشكل الموالي يوضح أنواع أنظمة المعلومات والمستويات الإدارية الموافقة لها.

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

الشكل رقم (1-01): أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة



المصدر: صباح بالقيود، (2012): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، الجزائر، ص 160.

¹ صباح بالقيود، مرجع سبق ذكره، ص 160.

من خلال الشكل يتضح لنا أن أنظمة المعلومات على مستوى الأقسام تدعم المناطق الوظيفية التقليدية وتمثل أنظمة المعلومات الرئيسية في: ¹ نظام المعلومات المحاسبي والمالي، التسويقي، الخاص بعمليات الإنتاج، لإدارة الموارد البشرية، وفي كل منطقة وظيفية يوجد بعض المهام الروتينية والمبتكرة وهي أساسية لتشغيل المؤسسة.

إن 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.

وتتمثل الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات فيممل يلي: ²

1. توفير المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة؛
2. تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً لتسهيل عملية التخطيط والتنظيم والاسترجاع؛
3. تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات؛
4. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف؛
5. إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجمعية أو تفصيلية آنياً أو شهرياً أو تفصيلياً أو سنوياً عن نشاطات المنظمة؛
6. توفر نظم المعلومات الإدارية قدرة متزايدة للوصول إلى معلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف صنع القرار بالوقت والسرعة المناسبة؛
7. تمكين المدراء من جمع المعلومات التي تحتاجها كل الإدارات في المنظمة لغرض إنجاز أعمال المنظمة المختلفة؛
8. تجميع البيانات التي تحتاجها عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة وصياغتها لاتخاذ القرار؛
9. زيادة الكفاءة والفاعلية من خلال إشباع حاجياتها أو متطلبات من معلومات.

¹ العياشي عيدوني، (2014): دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، الجزائر، ص 18.

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

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكذلك التطرق لأهم وسائلها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التكنولوجيا الحديثة مصطلح يطلق على التقنية (الأجهزة الإلكترونية) القائمة على الكفاءة والسرعة العالية في تنفيذ المهام التي يحتاج إليها المستخدم، فيصبح قادراً على الوصول إلى أهدافه بمختلف الطرق بأسرع وقت وبأعلى درجات الكفاءة، كما أنها طريقة مثالية للوصول إلى المصدر الموثوق للحصول على الخدمة القيمة، هذا ويدرج تحت هذا المصطلح مجموعة من التقنيات والأجهزة الإلكترونية التي يستلزم وجودها لتسهيل حياة الأفراد في مختلف مجالات الحياة، فمن الملاحظ أنه هذه التكنولوجيا قد اجتاحت كافة القطاعات كالصحة والتعليم والطب والأسلحة والنقل والسياحة وغيرها الكثير.

حيث تعرف التكنولوجيا الحديثة بأنها: "البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلومية، من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، أو من خلال شبكات البيانات التي تربط بين الأجهزة وبين وحدتها الطرفية".¹

كما تعرف أيضا بأنها: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".²

وعرفها آخرون بأنها: "العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام الأجهزة المختلفة".³ ومن سبق نستنتج أن التكنولوجيا الحديثة هي كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وبث المعلومات وتبادلها، والتي تجمع التكنولوجيات الحديثة بين تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في المكونات المادية للأجهزة والتطبيقات وتكنولوجيا الاتصالات التي اتسمت بالسرعة والتأثيرات الممتدة من الرسالة والوسيلة إلى الجمهور والتي تمثلت في شبكة الإنترنت، وتعتبر كلمة الحداثة المضافة إلى مصطلح التكنولوجيا نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى مدى التسارع الزمني فما هو حديث الآن قدس في زمن آخر.

¹ سعد بلمداني، (2018): أثر التكنولوجيات الحديثة على السياحة لدى الشباب المغاربي (دراسة ميدانية بتونس-الجزائر-المغرب)، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-3، الجزائر، ص27.

² عبد الجبار سهيلة، (2022): استخدامات التكنولوجيا الحديثة الإعلام والاتصال لإدارة الوقت كمدخل للحد من البيروقراطية، المؤتمر العلمي الافتراضي حول البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد، المنعقد يومي 21 و22 ماي، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، ص110.

³ هارون منصر، (2012): تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الأملية للنشر، قسنطينة، الجزائر، ص13.

الفرع الثاني: وسائل تكنولوجيا الحديثة

تتمثل مختلف أنواع وسائل التكنولوجيا الحديثة فيما يلي:

أولاً: التلكس: جهاز طابع مبرق مستقبل مرسل يستطيع المشترك من خلاله أن يتصل بأي مشترك بالعالم عبر محطة الأرقام الصناعية وهو أسرع بل وأكثر وسائل الاتصال الرسمية والتجارة دقة وإتقان وأجهزة التلكس كثيرة ومتنوع لتعدد الشركات الصناعية لها فهناك من الشركات الألمانية والإيطالية والأمريكية وغيرها وأكثر الدول تقدماً في هذا المجال نجد فرنسا و إيطاليا وألمانيا وأمريكا.¹

ثانياً: التليتكس (تبادل النصوص عن بعد): يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى بالتللكس، حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطويراً لها، ذلك أن التلكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية، والشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية لحزن المعلومات المطبوعة، وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة، ثم قراءته على الشاشة وتعديل قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق.²

ثالثاً: الفاكس ميلي: إن الفاكس ببساطة هو عبارة عن إرسال بيانات باتجاه واحد لا يعتمد على بروتوكول ولا يستخدم تصحيح الأخطاء، وقد تبدو المعلومات التي تنقل خلال إرسال الفاكس وللهولمة الأولى بسيطة جداً مقارنة مع نظام ASCII والبيانات الثنائية التي يتعامل معها المودم عادة .

يعتبر الفاكس ميلي وسيلة تمكن عن طريقها نقل معلومات مطبوعة أو منشورة خطية، أو مكتوبة، عبر مسافات طويلة، كما يعتبر من أكثر تكنولوجيا الاتصالات أهمية في خدمات المكاتب، إذ له المقدرة على حل مشكلة نقل الوثائق وتوصلها، فهذا الجهاز هو الأسلوب الوحيد الذي يستطيع نقل الرسومات كجزء متكامل مع النص المرسل ونقل الوثائق باللغة العربية موقعة من أصحابها، وحتى الوثائق المكتوبة خطياً و الصور.³

ويتمتع الفاكس ميلي بمزايا تفوق الهاتف إلى ما وإن كان لا يعمل إلا بواسطة الهاتف والفاكس والهاتف بينهما ارتباط وثيق إذ يمكن استخدام الفاكس إلا من خلال خط الهاتف ولكن الفاكس يمتاز بمميزات إضافية لا يتمتع بها الهاتف على أنه مكتوب ومسجل فهو وثيقة يمكن إثباته وحفظه.⁴

رابعاً: الحاسب الآلي: إن الحاسب الآلي من أهم وسائل التعليم في عصرنا الحالي لماله من شأن عظيم، ومن مميزات استخدامه ما يلي:

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، (2014): تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص21.

² منال هلال المزاهرة، (2014): تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ص131.

³ المرجع نفسه، ص134.

⁴ محمد منير حجاب (2007): الاتصال الفعال للعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص373.

1. له القدرة على تخزين قدر كبير من المعلومات في الذاكرة في صورة سلسلة منطقية وعرضها بنفس الترتيب والتنظيم.
 2. يوفر الوقت والجهد للمعلم والمتعلم وذلك بقيامه بعدد كبير من المعلومات وتقديمها بكل دقة ووضوح؛
 3. سرعة نقل المعلومات من مراكزها الرئيسية إلى مسافات طويلة بتوفر وجود الآلات الخاصة باستقبال هذه البرامج
 computer terminal مما يساعد على تبادل البرامج العلمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث؛
 4. قدرة فائقة للتحكم في العملية التعليمية مع إتاحة الفرصة للتعليم الفردي للأداء وذلك حسب استعداد الطالب وقدراته وميوله؛

5. تقدم بعض الدروس والمعلومات وأداء بعض المهام الروتينية التي توفر الوقت للمدرس للاهتمام الشخصي بكل تلميذ وتوجيه العملية التعليمية ومعالجة المشكلات الفردية.

خامسا: شبكة الانترنت: تعد الانترنت أحد التقنيات التي يمكن استخدامها في التعليم العام بصفة عامة وقد عرفت بأنها شبكة ضخمة من أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة ببعضها البعض والمنتشرة حول العالم ومن المفرج للتربويين أن يستخدموا شبكة الانترنت التي توفر العديد من الفرص للمعلمين والطلبة على حد سواء بطريقة ممتعة، هذا ويشير بعض الباحثين إلى أن الانترنت سوف تلعب دورا كبيرا في تغيير الطريقة التعليمية المتعارف عليها في الوقت الحاضر.

سادسا: الهاتف النقال: عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية، تسمح بيث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة، ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلاليتها العلمية (عدم ارتباطه المادي المباشر) فقد يوصف بـ"الخلوي" أو "النقال" أو "الجوال" أو "المحمول".

ظهور أجهزة تقوم بترجمة الصوت إلى عدة لغات، وذلك بتحويل إشارات الصوت إلى رموز رقمية يمكن تخزينها في الحاسوب الإلكتروني، ويتم ترجمة هذا الصوت فورا إلى عدد من اللغات الأخرى
 ظهرت حاليا تليفونات قوية مزودة بكمبيوترات ذات إمكانيات متعددة فيمكنها تداول وإدارة كتيب عناوين الأصدقاء وطلب المكالمات أوتوماتيكيا، وتسلم عبر الرسائل والفاكسات¹.

تستخدم الهواتف المزودة بشاشات، مثل بيكاسو في آخر الأمر كتليفونات ذات تفاعلية وسيكون باستطاعتها تقديم خدمات العروض مدفوعة الأجر².

سابعا: الشبكة المعلوماتية: هي عبارة عن ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي، وذلك لإتاحة التشارك فيما بينها، وتتدفق المعلومات عبر الشبكة كهربائية على شكل إشارات، ويتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعة كبيرة جدا، ويجب أن تسافر هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب.

¹ فضيل ديليو، (2003): الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص 170.

² محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 100-101.

تشكل الشبكات المعلوماتية أمرا بالغ الأهمية، فهي توفر مزايا عديدة أهمها:

1. تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة وخارجها منها وإليها، فالبريد الإلكتروني يسمح بإرسال الرسائل والملفات والتقارير من حاسب إلى آخر داخل الشبكة المحلية أو الجامعة أو خارجها عندما تكون الشبكة واسعة (ممتدة)، وبالتالي المؤسسة تقلل من تكلفة الطباعة والبريد؛
2. تحقيق سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد، مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عن بعد وإنجاز الأعمال التي لا تتطلب التأخير؛
3. التواصل عن بعد، فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة يستخدمون نظم تشغيل مختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب اللحظي بين مجموعة من المستخدمين عوضا عن عقد اجتماعات تقليدية تترتب عليها تكاليف إضافية على عاتق المؤسسة؛
4. تمكن المؤسسة من تجهيز طلبات الشراء للموردين، وعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليديا من قبل.¹

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأسباب التوجه نحوها

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة والأسباب الأساسية التي تدفع هذه الأخيرة للتوجه نحوها.

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل فيما يلي:

- أولاً: توفير المعلومات اللازمة بكل أنواعها للأشخاص والمنظمات؛
- ثانياً: الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء للأشخاص المشاركين أو المتصلين؛
- ثالثاً: تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات وحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص وغيرها؛
- رابعاً: نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة؛
- خامساً: الوصول للمعلومة والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً؛²
- سادساً: تزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة اهتمام المسيرين بها في الاختبار المناسب منها، إذ غالب ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية، وإهمال الجوانب الاجتماعية والنفسية وغيرها وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة؛

¹ إبراهيم بختي، (2008): التجارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 24.

² ماهر عودة شمالية، محمود عزت اللحام، (2015): تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي، الأردن، ص 98-99.

سابعاً: كما أن المدير مطالب اليوم أكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي تتم استعمالها في المؤسسة وجوانب الإنتاج التي تقوم بها؛

ثامناً: كما أن عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها في حياة المؤسسة، تعتبر ذات أهمية كبيرة وخاصة في ظروف السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ليست في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه؛

تاسعاً: كذلك الاطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا والأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المتخصصة مثل الجامعات والمخابر المتخصصة والمجالات وهذه العناصر تدخل في إطار الاتصال الدائم بالمحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة ومحاولة جلب مختلف المعلومات ومن مختلف المصادر الممكنة من أجل تمكينها من الإعداد الجيد للقرارات وخاصة منها المهمة والإستراتيجية مثل ما يربط بتغيير أو تحسين التكنولوجيات المستعملة.¹

الفرع الثاني: أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر المجالات الخمسة التالية من أهم الأسباب الدافعة نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال²:

أولاً: تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية: نتج عنها ظهور أعمال جديدة بتكاليف منخفضة، إدارة أعمال إلكترونية جديدة، تجارة إلكترونية وحكومات إلكترونية مع ازدياد العزوف عن نماذج الأعمال التقليدية.

ثانياً: ظهور وتطور اقتصاد المعرفة: يمثل هذا المجال ظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، ظهور منتجات وخدمات جديدة، وبعبارة أخرى فإن المعرفة أصبحت أصول إستراتيجية أساسية منتجة.

ثالثاً: النمو في الاقتصاد المرتبط عالمياً: والذي يطلق عليه مجازاً مصطلح العولمة فهناك إدارة وسيطرة لمواقع الأسواق العالمية الإلكترونية، منافسة في أسواق العالم مع وجود مجاميع عمل موزعة عالمياً بفضل نظم توزيع واتصال عالمية.³

رابعاً: التحولات في مشاريع الأعمال: تعتبر الانترنت والتكنولوجيا عنصراً ذا صلة بالمؤسسة، فقد جعلتنا بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود المؤسسة بنفس الكفاءة تقريباً في قيامها بالأعمال داخل المؤسسة، وهذا يعني أن المؤسسات لم تعد تقتصر في أعمالها على حدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها.

خامساً: ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: كل التغييرات التكنولوجية مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه المؤسسة أو المنشأة الرقمية، فهي إذن المؤسسة التي تكون محمل علاقات الأعمال المهمة فيها تقريباً سواء مع الزبائن أو المجهزين أو العاملين، يتم تكييفها إلكترونياً.

¹ فضيل ديليو، (2016): التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (مفهوم الاستعمالات الآفاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، ص-ص 20-21.

² نسيمه ضيف الله، (2017): استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية -دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، ص 84 .

³ عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ص-ص 33-34.

المبحث الرابع: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانعكاساتها على المؤسسة الاقتصادية

لقد حققت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خطوات عملاقة أدت إلى تغيير الواقع الاقتصادي كلياً، والانتقال به إلى اقتصاد المعرفة، ما أدى إلى ظهور إشكاليات جديدة أمام المؤسسات الاقتصادية، وسوف يتم في هذا المبحث التطرق إلى جرائم الحاسب والأمن المعلوماتي، وفوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانعكاساتها في المؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول: جرائم الحاسب والأمن المعلوماتي

رغم التطور الهائل الذي حدث في علم الحاسبات الالكترونية، إلا أن مسألة أمن وسرية المعلومات المخزنة فيها لم تحظى بنفس المستوى من التطور، وعليه تواجه نظم المعلومات الحاسوبية بصفة عامة ونظم المعلومات الإدارية المستندة على الويب والمتكاملة مع أنشطة الأعمال الالكترونية وللتجارة الالكترونية بصفة خاصة مشاكل أمنية تحو ديات خطيرة مرتبطة أصلاً بطبيعة وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: ماهية جرائم الحاسب

سيتم التطرق إلى تعريف جرائم الحاسب وخصائصه على النحو التالي:

أولاً: مفهوم جرائم الحاسب

رتب على استخدام النظم الآلية نمواً في جرائم الحاسبات، ونقصد بجرائم الحاسبات استخدام تلك النظم الآلية بشكل مباشر من خلال القائمين على نظام المعلومات أو بشكل غير مباشر (عن بعد) للقيام بأنشطة وتصرفات تتصف بطبيعة الحال بعدم القانونية كالسرقة أو التخريب أو التحريف، مما قد يؤدي إلى تحقيق أضرار بالغة بالجهة المستخدمة للحاسبات، كما أنها قد تؤدي أيضاً في بعض الحالات إلى تأثيرات سلبية على مستوى الأمن القومي ككل.¹

وتجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد مصطلح قانوني موحد للدلالة على الجرائم الناشئة عن الاستغلال تقنية المعلومات واستخدامها، فالبعض يطلق عليها جريمة الغش المعلوماتية، والبعض الأخر يطلق عليها جريمة الاختلاس المعلوماتي أو الاحتيال المعلوماتي، وآخرون يفضلون تسميتها بالجريمة المعلوماتية، وتنقسم جرائم الحاسب إلى قسمين، منها ما يقع على النظام المعلوماتي، مثلاً: سرقة المعلومات، الاستعمال غير المصرح به للنظام المعلوماتي، إتلاف المعلومات، تزوير المعلومات...، وجرائم تقع بواسطة النظام المعلوماتي، مثلاً: الدخول والبقاء غير المصرح بهما إلى نظام المعلومات، الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة، التهديد المعلوماتي، الاحتيال المعلوماتي، التجسس المعلوماتي... الخ.²

¹ السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، (2004): نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 548.

² حملاً عبد القادر المومن، (2008): الجرائم المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، ص 46.

وتندرج الجريمة الحاسوبية تحت نمطين مختلفين من الجرائم، فقد تكون الجريمة مرتبطة بتصرف غير قانوني يرتكب ضد أجهزة الكمبيوتر أو الاتصالات، أو قد تكون مرتبطة باستخدام أجهزة الكمبيوتر والاتصالات لارتكاب تصرف غير قانوني.¹

وبالرغم من خطورة جرائم الحاسبات إلا أنها مازالت لا تعامل مثل الجرائم الأخرى، وقد ظهرت معاملات جادة في محاولة لتجريمها، وهذا بسن بعض القوانين واللوائح في بعض الدول، لكن يبقى هذا غير كافي لتطويق هذه الجريمة التي أصبحت تنطوي على مخاطر كبيرة، قد تصيب وتهلك المجتمع ككل.

ثانياً: خصائص جرائم الحاسب:

ارتباط الجريمة المعلوماتية بجهاز الحاسوب وشبكة الانترنت أضفى عليها مجموعة من الخصائص والسمات المميزة لهذه الجريمة عن الجرائم التقليدية، وهي:²

1. الجريمة المعلوماتية متعددة الحدود أو جريمة عابر للدول؛
2. صعوبة اكتشاف الجريمة المعلوماتية: عادة يتم اكتشافها بمحض الصدفة؛
3. صعوبة إثبات الجريمة المعلوماتية: عملية إثباتها أمر يحيط به الكثير من الصعاب لطبيعة الجريمة؛
4. أسلوب ارتكاب الجريمة المعلوماتية: لا تحتاج إلى العنف، بل كل ما تحتاج إليه هو القدرة على التعامل مع جهاز الحاسوب بمستوى تقني يوظف في ارتكاب الأفعال غير المشروعة؛
5. الجريمة المعلوماتية تتم عادة بتعاون أكثر من شخصين: غالباً ما يشترك في إخراج الجريمة شخص متخصص في تقنيات الحاسوب والانترنت يقوم بالجانب الفني من المشروع الإجرامي، وشخص آخر لتغطية عملية التلاعب وتحويل المكاسب إليه؛
6. خصوصية مجرمي المعلوماتية: الجرم الذي يقترف الجريمة المعلوماتية الذي يطلق عليه الجرم المعلوماتي يتسم بخصائص معينة تميزه عن الجرم الذي يقترف الجرائم التقليدية (الجرم التقليدي).

ثالثاً: أهم تهديدات جرائم الحاسب:

وبناء على ما تقدم، فإن أهم التهديدات التي يمكن أن تتعرض لها أي مؤسسة تعتمد على استخدام النظم الآلية تتمثل فيما يلي:³

1. اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لهم حق دخول النظام أو من جانب أطراف خارجية (قرصنة) عن طريق سرقة أو تخمين كلمة سر النظام؛

¹ شريف درويش اللبان، (2000): تكنولوجيا الاتصال (مخاطرة تحديات والتأثيرات الاجتماعية)، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، ص 117.

² محلاً عبد القادر المومن، مرجع سبق ذكره، ص 50-59.

³ السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص 550.

2. إمكانية سرقة معلومات هامة، وقد تكون على درجة من السرية ويمكن الاستفادة منها مالياً؛
3. إمكانية تخريف بيانات نظام المعلومات، وبالتالي يؤدي استعمالها إلى قرارات خاطئة
4. إمكانية إدخال فيروسات إلى نظام المعلومات تعمل على إتلاف وتدمير أو تخريب كل أو بعض البيانات أو الملفات أو البرامج ونظم التشغيل؛
5. إمكانية إعاقة عمل نظام المعلومات من خلال إغراقه بطلبات تبادل البيانات، بما يؤدي إلى إعاقة وصول المستخدمين الطبيعيين إلى النظام، وهذا يؤدي إلى إمكانية فقد فرص نشاط حقيقية للمؤسسة؛
6. يؤدي استخدام برامج غير ملائمة مفصلة أو جاهزة أو معدلة عادة إلى تشغيل خاطئ للبيانات، ومن ثم الحصول على نتائج غير سليمة.¹

الفرع الثاني: الأمن المعلوماتي

نظراً للتدفق الهائل في حجم البيانات والأهمية المعلوماتية أصبحت مشكلة حمايتها والحفاظ عليها موضع اهتمام العاملين والباحثين في هذا الميدان، والغاية من أمنية المعلومات هي كيفية منع الغطس أو الفشل، وكشف الخداع في الأنظمة المعتمدة على المعلومات ويتكون الأمن المعلوماتي من مجموعة من العناصر يتم إيجازها في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-02): الأمن المعلوماتي



المصدر: عبد اللطيف لبيهي، فارس زوايد، (2022): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العملية التعليمية -دراسة ميدانية بجامعة الوادي -، مذكرة ماستر، غير منشورة، تخصص علم اجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، ص 35.

وفيما يلي شرح لأهم عناصر الأمن المعلوماتي:

أولاً: أمن المعلومات: من المسائل المهمة ذات العلاقة باستخدام الأنظمة الآلية هي الأنشطة الخاصة لحماية أمن وسرية المعلومات، ويعني كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية المعلومات من أشكال الاستخدام غير

¹ لسيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص 550.

الشرعي للموارد، مثل السرقة، التغيير، التعديل... إلخ وتهديدات أخرى، مثل الأخطاء الإنسانية والحوادث الطبيعية والكوارث، وبتطبيق خطة جيدة لأمن وسرية المعلومات لا بد من بناء سلسلة قيمة تضمن الأمن، الرقابة والكشف السريع عن المشاكل التشغيلية غيرها والتي تواجه عمل النظام، ويعرف أمن المعلومات بأنه: المحافظة على إتاحة المعلومات وسلامتها وسريتها وملكيته والاستفادة منها، كما يعرف بأنه الطرق والوسائل المعتمدة للسيطرة على كافة أنواع ومصادر المعلومات وحمايتها من السرقة والتشويه الابتزاز والتلف والضياع والتزوير والاستخدام غير المرخص وغير القانوني¹.

ثانياً: أمن الشبكات: حقيقة إن مصطلح أمن الشبكات، أمر مربك لأنه بصورة افتراضية يربط جميع الأعمال والحكومة والتنظيمات الأكاديمية... إلخ، بياناً وأجهزة معالجتها مع مجموعة من الشبكات المترابطة، من هذا المنطق، ظهرت الحاجة الملحة لعمل إجراءات حماية الشبكة وحماية البيانات خلال إرسالها. وعليه، تعرف أمنية الشبكات بأنها: "الجزء الذي يتكون من إجراءات الكشف والمنع وتصحيح الانتهاكات الأمنية التي تحدث أثناء ترسل المعلومات"².

ثالثاً: أمن البرامج: يعتبر من أهم البرمجيات من المواضيع الهامة والمعقدة، والتي تتأثر باختلاف وجهات نظر المنافسين القائمين على إنتاجها، ولذلك عند إنتاج أو تصميم لأي برنامج يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:³

1. تحديد شخصية المستخدم: وذلك من خلال تعريف المستخدم لنفسه إلى نظام، وأنه من ضمن الأشخاص المخولين باستخدام النظام، ويتم ذلك من خلال:

* إدخال الرقم السري الخاص به للنظام؛

* إدخال بطاقة معينة مخصص لها مكان في الحاسب؛

* الصفات الشخصية، مثل بصمة أصابع اليد، إبهام اليد، تمييز الصوت، يتوقع المستفيد، قرحة العين.

2. تحديد صلاحية المستخدم: و هنا يجب أن يميز النظام من له الحق له في الاطلاع الكلي أو الجزئي على النظام، ومن له صلاحية التعديل أو الإدخال أو الحذف أو القراءة من بين الأشخاص المخولين بشكل عام.

3. تحديد تداول المعلومات: وهنا يجب أن يكون للنظام قدرة على الاطلاع المستخدم المخول على نوع المعلومات المسموح بتداولها حسب التصنيف وكل حسب صلاحيته، وذلك بالاعتماد على كلمة المرور المتفق عليها مع النظام مسبقاً.

رابعاً: أمن المكونات المادية: ويتمثل أمن المكونات أساساً في عنصرين رئيسيين، هما الحماية من الكوارث والحماية من المتطفلين، وكلاهما يمثل تهديداً لأمن المعلومات أيضاً، ويمكن للمكونات المادية أن تتعرض للتهديدات من خلال عطل في

¹ محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، (2007): حماية أنظمة المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحماة، عمان، الأردن، ص 34.

² علاء حسين الحمادي، سعد عبد العزيز العاني، (2007): تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، دار وائل انشر، عمان، الأردن، ص- ص22-23.

³ محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، مرجع سبق ذكره، ص- ص52-53.

معداته أو أخطاء المشغلين أو التخريب المادي المعتمد، وتختلف طرق حماية المكونات المادية للحاسب لاعتبارات عدة، مثل مدى حاجة المستخدم ونظام المعلومات والتكلفة اللازمة للحماية، وخبرة ومهارة وقدرة المصمم على وضع حلول للمتطلبات.

خامسا: متطلبات ووسائل الأمن الملائمة: لا توجد آلة منفردة تؤمن جميع الخدمات الأمنية، على كل حال هناك عنصر محدد يساهم تقريبا في جميع الآليات الأمنية المستخدمة، وهو تقنيات التشفير بمعنى استخدام التشفير أو التحويلات المتشابهة لتشفير المعلومات، ولكن نستطيع حماية المعلومات والبيانات في البيئة الرقمية لا بد من توفير أدوات حماية تقنية تسمح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الخصوصية.

المطلب الثاني: فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من الفوائد وفرض العديد من التحديات لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: الفوائد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشير دراسة "ماهون Mahon" إلى أن استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حققت إنجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت تبنيها واحتضانها بكفاءة فعالة وأبرز هذه الإنجازات ما يلي:¹

أولا: تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية، وبالتالي مكنت من إيصال الرسائل الاتصالية بسرعة هائلة، وفي الوقت الحقيقي؛

ثانيا: ضمان أعلى درجات الكفاءة الفعالة والجودة في العملية الاتصالية، حيث ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نقل الرسائل بدقة متناهية ووضوح لا لبس فيه، وهذا بدوره أدى إلى تقليص حالات التشويش؛

ثالثا: تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في عملية الاتصالية، حيث حولت تكنولوجيا الإعلام والاتصال المبتكرة مسار الابتكار التقليدي من طرف واحد إلى مسار ذي مسرين، وقد أدى هذا التحول الجذري إلى تحسين عملية الاتصال لصالح الطرفين المرسل والمستلم، ومن شأن ذلك تعزيز الفهم المشترك بين طرفي الاتصال، وبالتالي تحقيق الأهداف؛

رابعا: يسمح اختيار القناة المناسبة الجماعية أو الفردية إلى تقليص الجهد والتكاليف المترتبة على العملية الاتصالية، فعلى المدى البعيد تساهم هذه التقنيات في تقليص التكاليف المترتبة على العمليات الاتصالية؛

خامسا: تقليص الشكاوى المرتبطة بسوء فهم المحتوى وفهم الرسالة الاتصالية، فهذه التقنية سمحت بصياغة وتصميم الرسائل المطلوبة بدقة كبيرة لوجود عدة أشكال ووسائط اتصالية، مما قلص بشكل كبير عدد الشكاوى المتعلقة بسوء فهم الرسائل الاتصالية، وهذا بدوره أدى إلى تقليص تكاليف معالجة الشكاوى؛

¹ فريدة بوعلوي، حكيمة فوزيل، مرجع سبق ذكره، ص 93-94.

سادسا: تساهم تقنيات المعلومات والاتصال في تفعيل وتعظيم تأثير كل عنصر من عناصر مزيج الاتصالات من الإعلان والدعاية والعلاقات العامة والبيع الشخصي وترويج المبيعات والتسويق المباشر؛

سابعا: تعمل الاتصالات المتطورة العامة والتفاعلية خاصة الانتفاع من عملية التغذية العكسية المتحققة من عملية الاتصال بسرعة كبيرة، مما يساهم في تحقيق الهدف الذي تسعى إليه الرسالة، وهذا يحول دون قطع الاتصالات.¹

ومما تجدر الإشارة إليه، أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحدثت تحولا جذريا في أساليب تقديم الخدمات (خصوصا الخدمات الاتصالية كثيفة المعلومات)، فهذه الخدمات صارت تقدم بشكل آلي بفضل التطور الحاصل في تقنيات الخدمة الذاتية دون توسط العنصر البشري، وتحصل الاتصالات عن طريق عمليات تبادل المعلومات بشكل آلي الأمر الذي نتج عنه تقليص حالات الخطأ البشري والضوضاء، وهي من الأمور الايجابية التي تؤثر على أداء الاتصالات نفسها.

الفرع الثاني: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

تتمثل تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة في النقاط التالية:²

- أولا: تحديات عمارة المعلومات: أي كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها؛
- ثانيا: تحديات العولمة: أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف أنحاء العالم، وفي ظل المنافسة العالمية يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات؛
- ثالثا: فقدان السيطرة الإدارية: وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكشف عن صعوبات أكثر وأعمق في البيئة الموزعة حيث أنها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة إليها؛
- رابعا: 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؛
- خامسا: متطلبات التغيير التنظيمي في المؤسسة: من أهم المجالات التي يشملها التغيير في التكنولوجيا أو تبني تكنولوجيا جديدة التغيير في كل من الهيكل والثقافة التنظيمية، حيث تفرض التغيير أو تجديد التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة أن تعني بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به وتوزيع المهام وذلك بغية تحقيق التجانس والانسجام؛
- سادسا: التكاليف غير المتوقعة: فهذه الأخيرة بتبنيها كنظام شامل يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع

¹ فريدة بوعللي، حكيمة فوضيل، مرجع سبق ذكره، ص 94.

² العياشي ززاري، كريمة عياد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

المؤسسة تغطيتها، كما أتم العديد من المؤسسات وجدت أن الوفيرات المالية المتوقعة نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تتحقق بسبب التكاليف غير المتوقعة؛

سابعاً: سوء اختيار الأفراد : وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين للنظام؛

ثامناً: تحديات الموثوقية والاعتمادية: أن تطبيق المؤسسة لنظام 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 والحرجة.¹

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

يمكن توضيح أهم الانعكاسات الإيجابية والسلبية في الجدول التالي :

الجدول رقم (1-01): إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

السلبيات	الايجابيات
1- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستتوقف أو تتعمى بعض الوظائف.	1- التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.
2- تسمح للمنظمات بجمع المعلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحررياتهم الفردية.	2- مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والاشتمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.
3- استخدامها المكثف يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية.	3- إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى.
4- تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم الآلية.	4- التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي السيطرة الآلية على طائرات والمطارات.
5- من الممكن استخدامها خاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية، وبطرق غير قانونية لكل من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.	5- توزيع المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف أنحاء العالم.
6- تحول العلاقات بين المتعاملين إلى أقل إنسانية.	6- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصول شبكة 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 وتعلماً، وبالتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع.

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

¹ العياشي زراري، كريمة عياد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

على الرغم من التأثير الإيجابي الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية، إلا أن لها آثار سلبية تتلخص أساساً في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم المعلوماتية.

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

خلاصة الفصل

فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسة، كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من التطبيقات.

فمن خلال ما تقدم في هذا الفصل فان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات، وتحليلها والاستفادة منها دون توفير أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، فقد أصبح الحاسوب والبرمجيات والانترنت وغيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة، وهكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية.

الفصل الثاني

دور تكنولوجيا المعلومات

والاتصال على أداء

المؤسسة الاقتصادية

تمهيد

يشكل الأداء محورا رئيسيا تنصب حوله جهود القائمين على مسؤولية الإشراف المسند للموظف، حيث يمكن التأكد باعتباره مؤشر على درجة تحقيق وإتمام المهام من مستوى العمل مع جانب كميته والتي تعبر عن مقدار العلاقات العقلية والنفسية والجسمية والوسيلة التي تستخدمها معظم المنظمات للكشف عنها، وكذا نوعية العمل ونمط إنجاز العمل عند مستوى أداء معين، حيث أن عملية قياس الأداء تسمح بتحديد مكامن النقص ونقاط الضعف وضبط الاحتياجات التكوينية، الواجب التخطيط لدعمها لتصميم برامج تكوين وتدريب وتطويرهم لسد العجز وتحسين الأداء مستقبلا. إن استعمال الأداء بطريقة جيدة يؤدي إلى تحسين مستوى الموظف من جهة ومستوى المؤسسة من جهة أخرى وذلك بالتنبؤ بالتطورات الحاصلة لتحسين الكفاءات بفضل التخطيط وتحديد الأهداف والقيام بالأعمال اللازمة والوصول إلى الأهداف المسطرة مبنية على أسس صحيحة تخدم كل من الموظف والمؤسسة على حد سواء.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: نظرة عامة حول الأداء في المؤسسة الاقتصادية

المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

المبحث الرابع: المؤسسات الاقتصادية في الجزائر

المبحث الأول: نظرة عامة حول الأداء في المؤسسة الاقتصادية

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

المطلب الأول: عموميات حول الأداء

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى تعريف الأداء مع الإحاطة بمكوناته وأبعاده الأساسية.

الفرع الأول: تعريف الأداء

اختلفت تعاريف الأداء باختلاف آراء الكتاب والعلماء والباحثين، فالأداء هو المقابل للكلمة الإنجليزية Performance والتي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس Encyclopedic world dictionary أي إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز¹.

عرفه البعض أنه: "محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها". أي أن هذا التعريف يستند إلى منطلقات النظرة المستندة إلى الموارد.²

ويرى كاستك وآخرون أن الأداء عبارة عن: "استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي، بمعنى أن إجمالي الأداء لجميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل"، كما يتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والانجاز والأداء، ويرون أن السلوك: هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء: هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا³.

كما عرفه آخرون على أنه: "النتائج المحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية - على اختلاف أنواعها - والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المنظمة في تحقيق أهدافها"، أي أن هذا التعريف ركز على البعد البيئي الداخلي والخارجي للمنظمة ومدى قدرتها على تكييف عناصر ذلك البعد لتعزيز أنشطتها باتجاه تحقيق أهدافها⁴.

¹ السعيد بريس، نعيمة بجاوي، (2012): أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، دراسة حالة ملبنة الأوراس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، ص 28.

² وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، (2009): أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، ص -ص 39-38.

³ حسين محمد الحراشنة، (2014): إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، ص 91.

⁴ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص 39.

ويعرف الأداء أيضا بأنه: "تحقيق الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة، أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معني، أو مجموعة أشخاص" وأشار إلى أنه: "تفاعل بين السلوك والإنجاز أو أنه السلوك والنتائج التي تحققت معا، مع الميل للإبراز الإنجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى".¹

من خلال استعراض المفاهيم السابقة عن الأداء، يمكن النظر إليه بصورة حية تعكس نتيجة ومستوى قدرة منظمة الأعمال على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية من خلال أنشطتها المختلفة، وفقا لمحاور تلاءم المنظمة وطبيعة عملها فالأداء هو الهدف المركزي لعملية التحول والذي يوضح مدى تحقيق الأهداف، ومستوى تنفيذ الخطط.

الفرع الثاني: مكونات الأداء

وتتمثل مكونات الأداء في العناصر التالية ما يلي:²

أولاً: المهمة: الهدف الرئيسي الذي وجد نظام الأداء من أجله؛

ثانياً: المدخلات: المعلومات، التقنية، العاملون، الأموال، الموارد، كلها، موارد تنفيذ العمل؛

ثالثاً: النظام العام: نظام يستخدم ويخرج على الأقل مخرجا واحدا يقيمه مستقبل واحد خارجي؛

رابعاً: التغذية الراجعة الداخلية: معلومات عن الأداء، مجموع العمل أو العمليات التي تقود العمل؛

خامساً: المخرجات: معلومات، أموال، مواد، قروض بنكية، ووثائق التأمين تعويضات مدفوعة أو أي قيمة مضافة ناتجة عن عمل ما؛

سادساً: أنظمة مستقبلية: مجموعة من الأنظمة مرتبطة بإحكام في نظام العمليات وتتلقى مخرجاته؛

سابعاً: التغذية الراجعة الخارجية (التغذية العكسية): المعلومات من العملاء والمصادر الخارجية الأخرى التي تستعمل لقيادة الأداء.

الفرع الثالث: أبعاد الأداء

إن تحديد الأداء يستلزم تقدير مجموعة من الأبعاد التي ينطوي عليها والتي تكون متداخلة ومتراطة فيما بينها وهي تتمثل فيما يلي: الأداء الوظيفي، الأداء الاستراتيجي، الأداء التجاري والأداء المالي وهي كالتالي:

أولاً: أداء العاملين: يتمثل في الأداء الوظيفي، حيث أنه مرتبط بجانب الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال المؤسسة، فأداء العاملين يتمتع بأهمية عالية حيث أن حياة أو استمرار المؤسسة يتوقف بدرجة كبيرة على أداء عاملها، إذ أنه بإمكان مؤسستين متماثلتين في الموارد المالية والتكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنه هناك اختلاف بينهما يرجع

¹ عصمت سليم القرالة، (2011): الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 48.

² بروك يرس، (2007): تقييم الأداء، الطبعة الأولى، الشركة المصرفية العاملة للنشر، لبنان، ص 56.

إلى تباين أداء العاملين في كل منهما، وبناء عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج المؤسسة، فوضع الشخص المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره وتدريبه ينعكس على أدائه وإنتاجيته وبالتالي على أداء المؤسسة ككل.

ثانيا: الأداء الاستراتيجي: مرتبط باستراتيجيات المؤسسة المحدد لتحقيق هدف في مجال معين.

ثالثا: الأداء التجاري: يقصد به نشاط المؤسسة المرتبط بكل الخدمات المعروضة وكذلك طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.

رابعا: الأداء المالي: يقصد به تقييم مردودية وربحية المؤسسة من خلال اعتماد عدد من المؤشرات المالية، ومن بين الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي يذكر¹:

1. نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كقياس معدل زيادة الإيرادات؛
2. زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كقياس للعائد على حقوق الملكية؛
3. الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كقياس معدل العائد على الأصول؛
4. زيادة التكلفة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، وكمقياس لذلك نسبة التكاليف غير المباشرة إلى المبيعات.

المطلب الثاني: العوامل المحددة للأداء في المؤسسة الاقتصادية وأهميته

للأداء العديد من العوامل المحددة والمؤثرة فيه، وأهمية كبيرة يتم إنجازها في المطلب.

الفرع الأول: العوامل المحددة للأداء

تتلخص العوامل المحددة للأداء فيما يلي :

أولاً: عوامل متعلقة بالعامل: وتشمل على القدرة في الأداء الفعلي للعمل وتختلف الخصائص والسميات التي يتميز بها العامل عن غيره، والتي تتضمن المعرفة، التعليم، الأقدمية، الخصائص الديمغرافية وكذا الاتجاهات والطموحات التي سعي إلى إشباعها².

ثانيا: عوامل متعلقة بالوظيفة: وهي على نحوين :

1. بعضها يتعلق بتصميم الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والتنظيم وأخرى مرتبطة بإنجاز العامل لوظيفته مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية والظروف الملائمة للعمل³.

¹ حسام محمود صلاح، (2010): استخدام مداخل الأداء المتوازن لأغراض تقييم الأداء - دراسة تطبيقية، تخصص محاسبة، مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، القاهرة، مصر، ص71.

² العربي عطية، (2012): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية-دراسة ميدانية بجامعة ورقلة-، مجلة الباحث، المجلد 10، العدد 10، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 323.

³ مشعلي بلال، (2011): برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة مؤسسة SATPAP ALIF لتحويل الورق والبلاستيك، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص 05.

2. عوامل متعلقة بالمؤسسة: عادة ما يطلق عليها بالعوامل الفنية باعتبار العامل يعمل في إطار جماعي وإدارة تحدد استراتيجيات خاصة بها ولها جوانب فنية على كفاءتها وأفرادها.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء

هناك عوامل متعددة تؤثر في الأداء يذكر منها ما يلي¹:

أولاً: العوامل الداخلية:

تتمثل في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة آثارها الإيجابية أو التقليل من آثارها السلبية ومن أبرز هذه العوامل أو المتغيرات التي تخضع لسيطرة المؤسسة تتمثل فيما يلي:

1. **العوامل التقنية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم ما يلي:

➤ نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات؛

➤ نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال؛

➤ التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها ومستويات الأسعار؛

➤ الموقع الجغرافي للمؤسسة.

2. **الهيكل التنظيمي:** وهو الإطار الرسمي الذي يحدد درجة التخصص وتقسيم العمل بين الوحدات والأفراد، وعدد

المجموعات الوظيفية، وكذا عدد المستويات الإدارية، ومن يتبع كل شخص، ومن هم الأشخاص الذين يتبعون له، وما

هي سلطات ومسؤوليات كل منهم، وكيف يتم التنسيق بين وحداتهم وأقسامهم.

3. **الموارد البشرية:** مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المنظمة وتضم على الخصوص:

هيكل القوى العاملة، نظام الاختيار والتعيين، التدريب والتأهيل والتنمية، نظام الأجور والمكافآت ونظام تقييم الأداء.

ثانياً: العوامل الخارجية:

يقصد بالعوامل الخارجية "مجموعة التغيرات والقيود والمواقف التي هي بمنأى على رقابة المنظمة" وبالتالي قد تؤثر بشكل

مباشر أو غير مباشر في أنشطة وقرارات المنظمة وتخرج على نطاق سيطرتها، ومن بين العوامل التي تؤثر بشكل غير مباشر

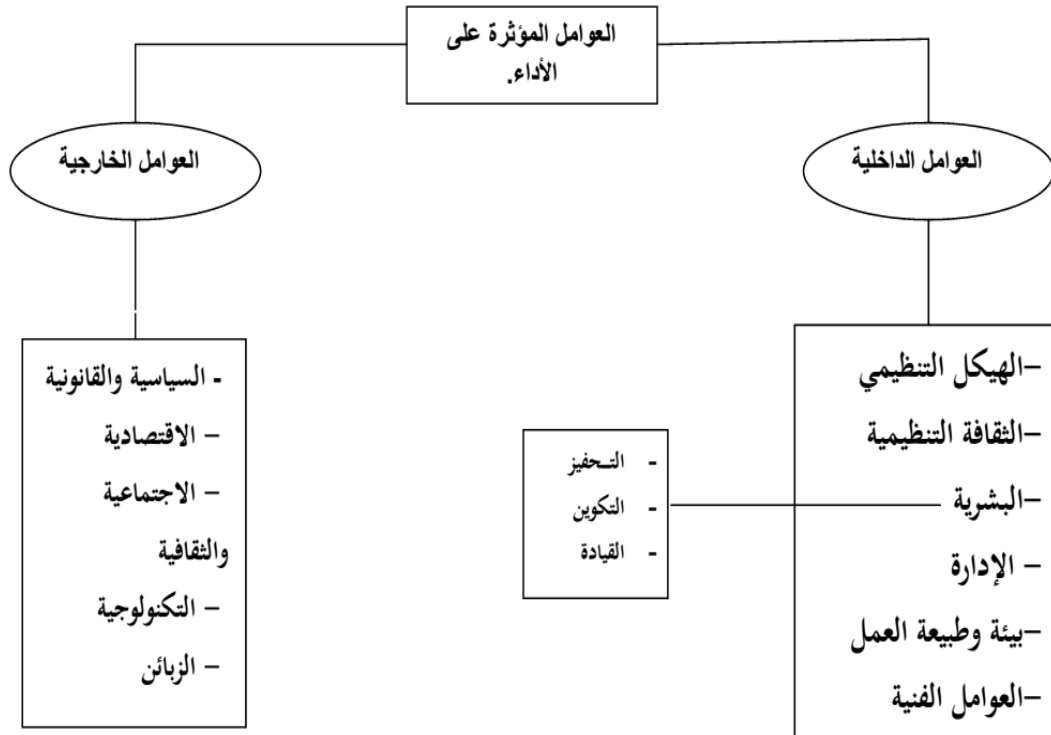
على المؤسسة والتي تشكل الكلمة المختصرة (PESTEL)، ما يلي:²

¹نادية سعودي، (2018): مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص بنوك مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 11.

²المرجع نفسه، ص12

1. العوامل السياسية: إن علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، التأمينات، الخطر على نشاط بعض المنظمات، الانقلابات، كلها عوامل تؤثر على أداء المؤسسة.
 2. العوامل الاقتصادية: تشمل كل من معدلات الفائدة، معدلات التضخم، معدلات البطالة، اتجاهات الأجور، توفر الطاقة وتكلفتها... الخ.
 3. العوامل الاجتماعية: تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي، الأنماط الاستهلاكية، مستوى التعليم... الخ.
 4. العوامل التكنولوجية: وتمثل معدلات الإنفاق على البحوث والتطوير، تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات، والاختراعات الجديدة وغيرها من القوى التي تساهم في حل مشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.
 5. العوامل البيئية والتشريعية: منها القوانين الخاصة بتنظيم علاقة المنظمة بالعاملين، القوانين المرتبطة بالبيئة التي تعمل على حمايتها والمحافظة عليها من التلوث، القوانين الخاصة بالدفاع عن حقوق المستهلكين.
- أما العوامل الخاصة أو ذات التأثير المباشر على أداء وقرارات المؤسسة منها: الزبائن أو المستفيدين من مخرجات المؤسسة، الموردين، النقابات، المنظمات المنافسة وأصحاب المصالح الأخرى في المجتمع المحيط بالمنظمة.
- ويمكن تلخيص كل ما سبق في الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-01): العوامل المؤثرة في الأداء



المصدر: زرنوح أحمد، (2017): الأداء في المنظمة، مجلة سوسولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية، مجلد 01، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 37.

الفرع الثالث: أهمية الأداء

للأداء أهمية كبيرة في أي مؤسسة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:¹

أولاً: تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وهذه العملية قد تكون عمليات إنتاج صناعي، أو عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة؛

ثانياً: الأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان، الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل العنصر البشري ومنه يتحقق الربح؛

ثالثاً: للأداء أهمية كبيرة لأي مؤسسة تريد النجاح والتقدم، فإذا كان الأداء مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب؛ رابعاً: ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة)، حيث أن تطور المنظمة من مرحلة نمو لأخرى إنما يعتمد أساساً على مستوى الأداء بتأ؛

خامساً: أهمية الأداء لا تتوقف على مستوى المؤسسة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

المطلب الثالث: أنواع الأداء

للأداء عدة أنواع في المؤسسة، وتحديدتها فرض على الباحثين تحديد العديد من المعايير للتقسيم، وهي كالاتي:

أولاً: معيار المصدر

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.

1. الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً من التوليفة التالية:

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

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

¹ مريم أرفيس، (2018): الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-، مجلة التغيير الاجتماعي، المجلد 03، العدد 02، جامعة بسكرة، الجزائر، ص ص 481-482.

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

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

2. **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن مجموع التطورات والتغيرات الخارجية الناتجة عن المحيط، ويتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة لهذه التطورات الخارجية والقدرة على سبقها هذه التغيرات أو التطورات تنشأ خارج المؤسسة وتؤدي إلى تغيير حتمي في مسار المؤسسة، لذلك يتعين على المتابعة المستمرة والمباشرة حتى يمكن إدراك أثرها على الأداء، فنجاح المؤسسات أو فشلها يتوقف على قدرتها على خلق درجة عالية من التلاؤم بين أنشطتها وبين البيئة التي تنشأ فيها.

فمن خلال هذين الأداء يتضح أن الأداء ينتج من خلال استغلالها لمختلف الموارد المتوفرة بكفاءة وفعالية من جهة، وتوجيه جهودها نحو استغلال الفرص التي يمكن أن يتيحها المحيط الخارجي من جهة أخرى، وذلك من خلال متابعة تغيراته التي تتصف بالحركية والتعقد وسرعة التغيير في نفس الوقت.¹

فالمؤسسة في علاقة مستمرة بالمحيط الخارجي، مما يتطلب متابعة مستمرة لهذا المحيط للتكيف معه، إذا تستطيع المؤسسة أن تسيطر على محيطها الداخلي وتحكم فيه لكن قدرتها على التأثير على محيطها الخارجي محدودة، لذلك يجب أن تبذل قصارى جهدها للاندماج فيه والتقليل من تهديداته وآثارها السلبية. ويرتبط أداء المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها بقدرتها على التكيف مع محيطها الخارجي.

ثانيا: معايير الشمولية

ينقسم تبعاً لهذا المعيار إلى نوعين²:

1. **الأداء الكلي:** ويعني هذا النوع من الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة، هذه

الأهداف التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيقها بل تتطلب تضافر جميع المصالح الفرعية للمؤسسة.

فيمكن أن يتمثل هذا النوع من الأداء في المؤسسات العمومية في كونها تهدف إلى تقديم السلع والخدمات لسد الحاجات العامة للمجتمع على أفضل وجه وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت.

2. **الأداء الجزئي:** وعلى خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى

التكاليف الممكنة فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به لا أهداف الأنظمة أخرى. ويتحقق مجموع أداء

الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

¹ زرنوح أحمد، (2017): الأداء في المنظمة، مجلة سوسيوولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية، مجلد 01، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 33.

² المرجع نفسه، ص 34.

ثالثا: المعيار الوظيفي

هذا الأخير يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة، وينقسم إلى وظيفة الإنتاج، وظيفة الأفراد، ووظيفة التسويق، التموين ويضيف البعض وظيفة العلاقات العامة.

رابعا: المعيار الطبيعية

وينقسم حسب هذا المعيار إلى ما يلي:

1. **الأداء الاقتصادي:** يتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها.
2. **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.
3. **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.
4. **الأداء السياسي:** يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، من بين الأهداف السياسية يذكر منها "تمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة.

مما تقدم حول ما يمثل الأداء المؤسساتي يتضح أنه مفهوم شامل يتضمن التفوق والتميز على كل المستويات، بينما تبقى بقية المصطلحات قريبة منه، فالمردودية 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 إلى مستوى متميز، في البعدين الكمي (كمية الأداء) والكيفي (جودة الأداء) أي محاولة زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة¹.

¹ زرنوح أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 34.

المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية

سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى التعرف على تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية ومراحله، طرقه ومؤثراته.

المطلب الأول: عموميات حول تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية

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 تحقيقه أداء متميز، للوصول إلى التحسين المطلوب والمستمر.

الفرع الأول: مفهوم قياس الأداء وأهميته

سيتم من خلال هذا العنصر التعرف على مفهوم قياس الأداء، وكذلك أهميته.

أولاً: مفهوم قياس الأداء

يعتبر قياس الأداء من الخطوات الهامة والأساسية في الرقابة الاستراتيجية ويبنى على جمع المعلومات التي تمثل الأداء الفعلي للنشاط أو الأفراد¹.

يعتبر قياس الأداء الهدف الأساسي لعملية التحول الاستراتيجي، وبما انه ينبثق عن رسالة المؤسسة وعملية التخطيط الاستراتيجي فيها، فإنه يوفر البيانات التي يتم جمعها وتحليلها وتقريرها واستخدامها في اتخاذ قرارات الأعمال بصورة سليمة وعموماً فإن قياس الأداء يوجه أعمال وأنشطة مختلف الوحدات التنظيمية والوظيفة في المنظمة من خلال التوزيع الأمثل للموارد، وتوثيق خطى التقدم نحو تحقيق الأهداف المطلوبة والتعرف على نقاط القوة والضعف وتوفير التقييم الذاتي للمناخ التنظيمي الحالي وتوجيه عملية تحسين أعمال المؤسسة، كما إن قياس الأداء يعتبر من بين أهم المرتكزات الأساسية لوجودها.

ومن الجدير بالذكر أن مقاييس الأداء يمكن أن تتناول أنواع أو مستويات أنشطة البرامج المنفذة، والمنتجات والخدمات التي تنشأ من تلك البرامج، ونتائج تلك المنتجات والخدمات المقدمة، فالبرامج هي تلك الأنشطة أو المشاريع أو الوظائف أو السياسات التي لها غايات محددة أو مجموعة من الأهداف المتجانسة².

أن مقاييس الأداء التي يعبر عنها بهذه الطريقة تحمل دائماً معلومات أكثر من تلك التي تحملها مقاييس الأداء الأحادية الأبعاد أو الوحدات، ومن الناحية المثالية يجب التعبير عن مقاييس الأداء بوحدة قياس هادفة وذات فائدة كبيرة للجهات التي تستخدم أو تتخذ القرارات على أساس تلك المقاييس.

وعليه فإن عملية القياس عملية موضوعية لحجم ومستوى ما تم إنجازه مقارنة مع ما هو مطلوب لإنجازه كماً ونوعاً.

¹ عبد القادر محمد الأسطة، (2016): أساسيات الإدارة الاستراتيجية الحديثة، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، ص246.

² وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، صص68-69.

ثانياً: أهمية قياس الأداء

يمكن إيجاز أهمية قياس الأداء في التالي¹:

1. إن عملية قياس الأداء تؤدي إلى تحقيق فوائد كثيرة للمؤسسة، حيث أنها توفر مدخل واضح للتركيز على الخطة الاستراتيجية للبرامج فضلاً عن غاياته ومستوى أدائه، كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برامج العمل إلى الإدارة العليا؛
2. يركز القياس الاهتمام على ما يجب إنجازه ويحث المؤسسات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف؛
3. أن قياس الأداء يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات والخدمات وعملية إيصالها إلى الزبائن؛
4. أن قياس الأداء يحسن واقع الاتصالات الداخلية ما بين العاملين، فضلاً على الاتصالات الخارجية ما بين المؤسسة وزبائنها وعملائها، فالتأكيد على قياس وتحسين الأداء يؤدي إلى خلق مناخ جديد من شأنه التأثير في جميع زبائن المؤسسة وعملائها، وتعتمد عملية جمع ومعالجة المعلومات الدقيقة على فعالية إيصال الأنشطة الرسالية وفق إستراتيجية المؤسسة؛
5. أن قياس الأداء يساعد على إعطاء توضيحات حول التنفيذ للبرامج وتكاليف هذه البرامج؛
6. يمكن لقياس الأداء أن يبين بأن المنظمة تعالج احتياجات المجتمع من خلال إحراز التقدم نحو تحقيق غايات اجتماعية؛
7. إن قياس الأداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل، حيث أن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المؤسسة؛
8. القياس يزيد من تأثير المؤسسة، حيث يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور؛
9. لا يمكن أن يكون هناك تحسين من دون قياس، فإذا ما كانت المؤسسة لا تعلم أين هي الآن من حيث واقع عملياتها، فإنها لن تتمكن من الوصول إلى حيث تريد، فالعمل دون قياس كالسفر في صحراء واسعة من دون بوصلة أو خريطة؛
10. الحصول على صورة واضحة حول فعالية وكفاءة البرامج والعمليات والأفراد؛
11. تحديد مسألة ما إذا كانت المؤسسة تنفذ رؤيتها وتلبي غاياتها الاستراتيجية التي تركز على الزبائن؛
12. توفير نتائج قابلة للقياس لغرض إظهار سير التقدم نحو الغايات والأهداف وتحديد فعالية المؤسسة.

¹ وائل صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، (2007): الإدارة الاستراتيجية، منظور منهج متكامل، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، ص 489.

ثالثاً: قياس الأداء

وبما أن المؤسسة تحقق أهدافها من خلال تفاعل مختلف عناصرها ومواردها (المادية، المالية والبشرية) المتميزة بالندرة، فغالباً ما كان يعبر عن أدائها بمقاييس الفعالية (عملية تحقيق الأهداف) والكفاءة (عملية الاستعمال العقلاني للموارد)، وفيما يلي توضيح لكل مقياس من هذه المقاييس:

1. الفعالية

تمثل الفعالية المفهوم الأوسع والأشمل لأداء الأعمال والذي يدخل في طياته أسس كل من الأداء المالي وغير المالي¹. ويمكن تعريف الفعالية على أنها "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المخططة، وتقاس بقدرتها على بلوغ النتائج مقارنة مع ما ترغب في تحقيقه بموجب الخطة الموضوعة، وبذلك فإن الفعالية تتحدث عن كمية المخرجات النهائية دون النظر إلى كمية الموارد المستخدمة في تحقيقها.²

وتعرف أيضاً بأنها "الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقاً لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فيشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه".³

2. الكفاءة

يمثل مفهوم كفاءة المؤسسة معيار الرشد في استخدام الموارد بشقيها الملموسة وغير الملموسة، حيث أن المؤسسة الهادفة للنمو والتطور لا بد وأن تؤمن إمكانية استمرار تدفق مواردها لكي تعمل بشكل فعال ومستمر.⁴ إن واقع البيئة المعاصرة يتسم بمحدودية الموارد المتاحة، مما يجعل المؤسسة تعاني باستمرار من شحة الحصول على الموارد بالكميات والنوعيات اللازمة لأداء أنشطتها، لذلك لا بد أن تقوم المؤسسة باعتماد الأسلوب الرشيد في التوجه نحو تحقيق أمثلة استخدام الموارد المتوفرة، وكذلك محاولة التوفيق بين الأهداف المستوحاة وما يتوافر لديها من موارد، فالمبالغة بإمكانية تحقيق الأهداف مع عدم كفاية الموارد المتوفرة، يجعل المؤسسة تعاني من إخفاقات حادة في مجمل أنشطتها وعملياتها.

² وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص 28.

² مجيد الكرجي، (2015): موازنة الأداء واليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 144.

³ العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص 323.

⁴ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص 46.

الفرع الثاني: مفهوم تقييم الأداء وأهدافه

سيتم من خلال هذا العنصر التعرف على مفهوم تقييم الأداء، وكذلك التطرق إلى أهدافه الرئيسية.

أولاً: مفهوم تقييم الأداء

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 وإعداد الخطط المستقبلية.¹

ويعرف تقييم الأداء " أنه أسلوب يمكن من إصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجباته والقيام بمسؤوليات وظيفته ".²

وعليه فهو 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 إعداد الخطط المستقبلية.

ثانياً: أهداف تقييم الأداء

يهدف تقييم الأداء إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن تقسيمها على ثلاث مستويات رئيسية وهي:³

1. أهداف تقييم الأداء على مستوى المؤسسة: من بين أهم الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها على مستوى الإدارة ما يأتي:

- خلق مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم، والموضوعية في إصدار الأحكام؛
- النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للتقدم؛
- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته؛
- تقييم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية؛
- تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد سياسات الإنتاج والتوظيف عن طريق ربط التكلفة بالعائد.

2. أهداف تقييم الأداء على مستوى المدراء التنفيذيين: إن قيام المدراء والمشرفين بعملية تقييم أداء المرؤوسين والحكم على كل منهم بأنه ممتاز أو متوسط أو ضعيف ليس بالشيء السهل، لا سيما عندما يطالب ذلك المدير أو المشرف من جهات إدارية أعلى بوضع تقرير عن أسباب أداء الموظف بهذا المستوى أو ذلك، وهذا يدفع المديرين في حقيقة الأمر إلى تنمية مهاراتهم وقدراتهم في المجالات الآتية:

¹ حمزة محمود الزبيدي، (2011): التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء ولتنبؤ بالفشل، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 90.

² أبوشندي، سعد عامر، (2011): إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، ص 95.

³ قصير بن عودة، مختار يوب، (2019): نظام تقييم الأداء وعلاقته بالتحسين المستمر في ظل معايير موصفات الآيزو 9000 -دراسة ميدانية بمؤسسة ORSIM للصناعات الميكانيكية، غليزان-، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، جامعة وهران 2، الجزائر، ص 106-107.

➤ التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي وموضوعي؛

➤ الارتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرص للمناقشة مشاكل العمل؛

➤ تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين.

3. أهداف تقييم الأداء على مستوى المرؤوسين: ومن أبرز الأهداف التي يسعى القائمون إلى تحقيقها بين العاملين

بواسطة عملية تقييم الأداء ما يلي:

➤ تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بان جهودهم التي بذلوها في

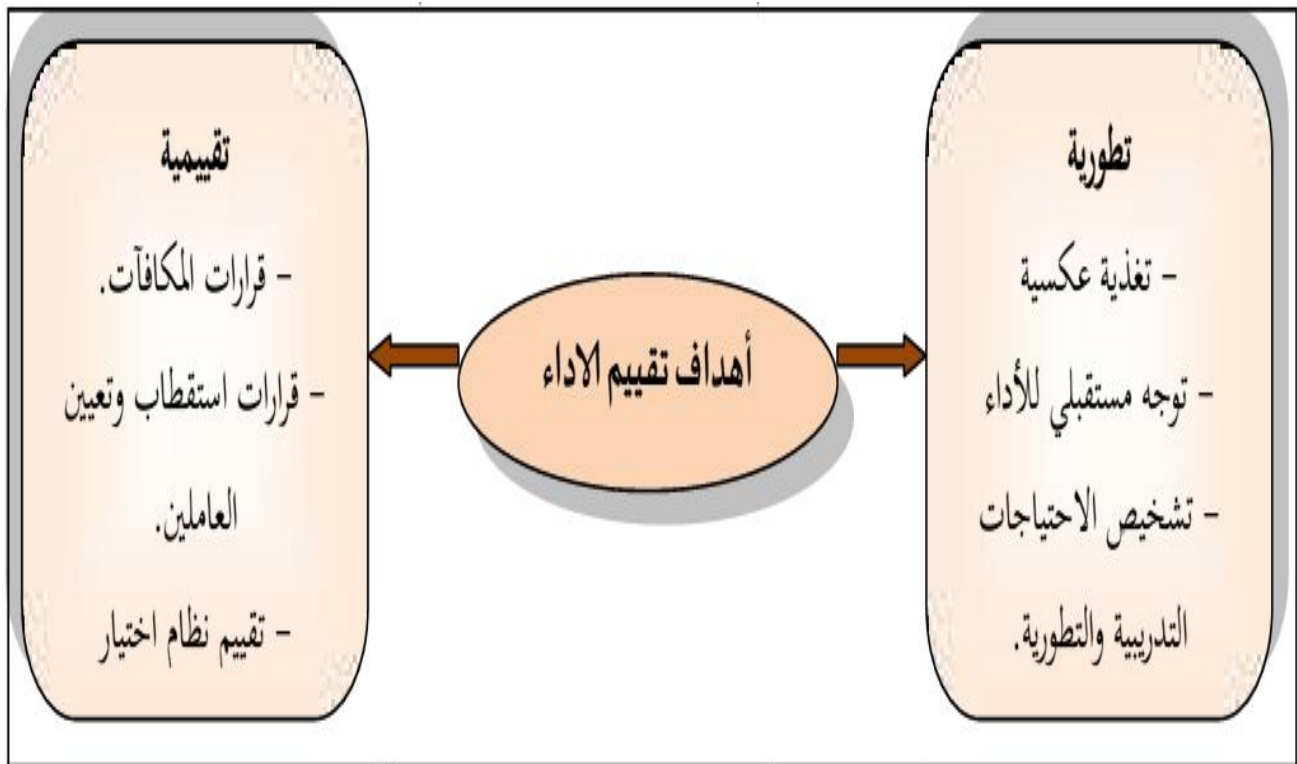
سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ستقع تحت عملية التقييم؛

➤ تساهم عملية تقييم الأداء في اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتطوير بيئتهم

الوظيفية أيضاً بأساليب علمية بصورة مستمرة¹.

ويمكن تلخيص أهداف تقييم الأداء في الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-02): أهداف تقييم الأداء



المصدر: عمامرة كريم، (2018): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة عينة من مؤسسات القطاع الصناعي في الجزائر-، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 57.

¹قصر بن عودة، مختار يوب، مرجع سبق ذكره، ص 107.

الفرع الثالث: مفهوم تحسين الأداء ودوافعه

من أجل مواكبة التطورات الحاصلة أصبح تحسين الأداء ضرورة للحفاظ على مكانة المؤسسات واستمرارها ولضمان تحقيق أهدافها.

أولاً: تعريف تحسين الأداء

تقوم فكرة تحسين الأداء على معالجة القصور في الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف، والبحث عن مصادر هذا الانحراف، واقتراح الكيفية أو الرسائل التي يمكن أن تصحح هذا الانحراف، كما أن التحسين يعالج عيوب الأداء في المدى القصير والمتوسط في حين يتجه التطوير والابتكار إلى إدخال مستويات جديدة وأعلى من الأداء لم تكن موجودة من قبل، ويمكن تعريف تحسين الأداء على أنه الاستخدام لجميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى¹.

كما عرف أيضا بأنه: " يعني وجود مشكلة تحتاج إلى حل، وهذا يتطلب القيام بفعل ما لحل هذه المشكلة أو التخفيف من حدتها"².

وعليه يمكن القول أن تحسين الأداء هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين إنتاجية العمليات وتحقيق التكامل من التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بطريقة مثلى.

ثانياً: أهمية تحسين الأداء

يمكن توضيح أهمية تحسين الأداء من خلال النقاط التالية:

1. تحقيق قيمة مضافة للمؤسسة ولمواردها البشرية في ذات الوقت؛
2. وضع خطط واضحة المعالم في ظل الإستراتيجية العامة للمؤسسة؛
3. علاج الخلل الموجود في مستوى الأداء الفعلي للموارد البشرية، وضمان تحقيق الأداء المستهدف؛
4. تحقيق قيادة فعّالة للموارد البشرية وتوفير متطلبات إدارتها؛
5. توفير المتابعة الدائمة لتطورات الأداء بالمؤسسة.

بالإضافة إلى النقاط السابقة، تسمح عملية تحسين الأداء بتحقيق ما يلي³:

1. رفع فعالية الأداء التنظيمي للمؤسسة، وضمان الاستمرار في نشاطها؛

¹ مسغوني منى، (2014): البعد الإستثماري للكفاءات ودوره في تحسين أداء المؤسسات -دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 05، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص 28.

² حمود حيمر، (2018): أهمية عملية تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات ومعوقاتها -دراسة حالة الموارد البشرية العاملة بإدارة مؤسسة صيدال لصناعة الأدوية بقسنطينة، حويلات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة بشار، الجزائر، ص 333.

³ حمود حيمر، مرجع سبق ذكره، ص 335.

2. زيادة إنتاجية عوامل الإنتاج بالمؤسسة؛

3. إستفادة الموارد البشرية من امتيازات مالية ومعنوية، بالإضافة إلى ضمان مستقبلها الوظيفي .

ثالثا: دوافع التحسين المستمر للأداء

يوجد العديد من العوامل التي تؤدي بالمؤسسات إلى تحسين أدائها، ومن أبرز دوافع التحسين المستمر ما يلي¹:

1. معدلات التغيير السريعة: تمثل مجموعة القوى الخارجية التي تؤثر على نشاط وقرارات المؤسسة وتتأثر بها، والبيئة الخارجية هي نقطة البداية والنهاية للمؤسسة، فمن حيث كونها نقطة البداية فهي المصدر الأساسي للحصول على الموارد التنظيمية مثل المواد الخام، رؤوس الأموال، العمالة والمعلومات عن السوق، أما من حيث كونها نقطة النهاية فإن بيئة الأعمال هي المستهلك الأساسي لمنتجات وخدمات البنك، فكما تميزت البيئة بعدم التأكد نتيجة لكثرة عدد المتغيرات البيئية وعدم استقرارها، عندما تعمل المؤسسات على تحسين أدائها، لمواجهة ظروف الغموض البيئي وذلك من خلال الابتكار.

2. الحفاظ على المكانة: تعكس مكانة المؤسسة الموقع التنافسي لها من بين بقية المؤسسات العامة في نفس المجال، ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الإستراتيجيات التي تخلف القيمة للمستهلك، والتي لا يمكن للمنافسين الحاليين المرتقبين تطبيقها، وهذا من خلال المزج الدقيق بين المهارات والكفاءات البشرية والأصول المادية؛ بطريقة فردية تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية المنشودة.

3. الإهتمام بالجودة: إن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات خاصة الهادفة للربح، واشتداد المنافسة تحتم على المؤسسات أن تجد الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها ومواردها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، إضافة إلى ضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة.

4. المنافسة: وهي تعبر عن حالة الصراع الموجود بين المؤسسات ومحاولة كل منها كسب الربح في السوق، وذلك بإعتماد عدة إستراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء، لذلك على المؤسسة القيام بالتحديث المستمر لإستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية.

¹ مؤمن شرف الدين، (2012): دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، ص 54.

المطلب الثاني: مراحل وطرق تقييم الأداء في المؤسسة

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

الفرع الأول: مراحل وخطوات تقييم الأداء

إن عملية تقييم الأداء تتطلب مسح ميداني شامل حول المنشأة المعنية للحصول على كل المعلومات الضرورية من واقعها وذلك بانتقاء البيانات الدقيقة، حيث يتم جمع أنواع الملاحظات والبيانات والمعلومات اللازمة لحساب المؤشرات ثم يليه إجراء عملية التحليل الفني والمالي لهذه البيانات وفي الأخير تأتي عملية استخلاص الأحكام المناسبة والقرارات المفيدة المستنتجة من عملية التحليل السابقة ومن هذا المنطلق يمكن تقسيم عملية تقييم الأداء إلى ثلاث مراحل هي:¹

أولاً: المرحلة الأولى جمع المعلومات

وتعتبر أول خطوة في عملية التقييم وتمثل في جمع كافة المعلومات والبيانات الضرورية المتعلقة بالمؤسسة موضوع التقييم حيث يتم جمع أنواع الملاحظات الأولية والبيانات الإحصائية الخاصة بالمؤسسة، وذلك من واقع الوثائق المالية والمحاسبية المنبثقة عن عملية الإنجاز (الأداء الفعلي) التي تعكس مجريات التنفيذ الفعلي لمختلف نشاطات المؤسسة، وعند تصنيف هذه البيانات نجدها تتمثل أساساً في مجموعتين رئيسيتين هما الإيرادات والتكاليف والجدير بالذكر هنا أن البيانات والمعلومات الخاصة بالتكاليف والإيرادات يتم الحصول عليها من جداول حسابات النتائج وبعض الجداول الأخرى والميزانيات الختامية.

ثانياً: المرحلة الثانية تحليل المعلومات

في هذه المرحلة يتم تحليل المعلومات والبيانات التي تم جمعها في المرحلة الأولى وذلك بوضع نموذج تحليل لحساب المؤشرات المختلفة للوصول إلى دراسة الجوانب ويتم التأكد من إنجاز المطلوب والتحقق من التنفيذ الفعلي وكذا الاستخدام الجاري فيما يخص الموارد الاقتصادية المقررة في المؤسسة، فالتحليل المالي للمعلومات يتم عن طريق الدراسة التفصيلية للبيانات المالية ومعرفة مدلولها ومحاولة تفسيرها وتفسير الأسباب التي أدت إلى ظهورها وعموماً تنصب عملية التحليل على اكتساب نقاط القوة والضعف وتحليل الانحرافات بمختلف أنواعها كمية، نوعية، زمنية أو فنية.

ثالثاً: المرحلة الثالثة استخلاص الأحكام

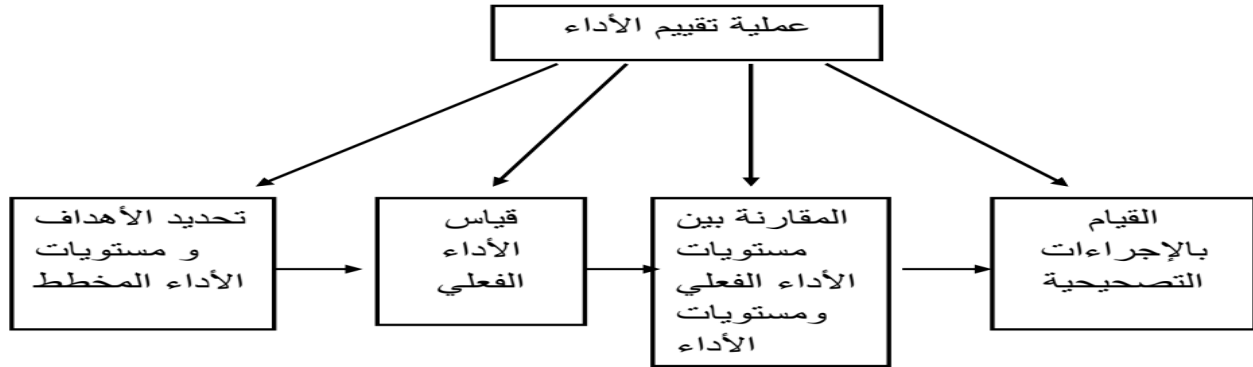
في هذه المرحلة يتم التأكد من تطابق الأداء مع الخطة التي أعدت وتسجيل النقائص الحاصلة ومعرفة أسبابها لتجنبها أو لتقليل منها في المستقبل، وبالتالي يتم اقتراح إجراءات مالية على المؤسسة لمحاولة الخروج من الوضع الصعب أو القضاء

¹ سمية بجبار، حليلة حضري، (2021): أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة المالية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، ص 15-16.

على نقاط الضعف إذا كانت حالة المؤسسة سيئة ماليا إما إذا كانت حالة المؤسسة جيدة فتقترح إجراءات تسمح باستمرارها وتحسينها،¹ وعموما فإن الحكم على النتائج (أي نتائج التحليل) تمكن من اتخاذ الإجراءات اللازمة الصحيحة إذا كانت هناك انحرافات سلبية، واتخاذ إجراءات تشجيعية في حالة العكس.

وفي الأخير يمكن إدراج الشكل الموالي كحوصلة لمراحل تقييم الأداء:

الشكل رقم (2-03): مراحل عملية تقييم الأداء



المصدر: سمية بيجار، حليلة حضري، (2021): أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة المالية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، ص 16.

الفرع الثاني: طرق ومناهج تقييم أداء العاملين

توجد عدة طرق لتقييم أداء العاملين في المؤسسة، منها الطرق الكلاسيكية ومنها الحديثة، ويذكر منه على سبيل

المثال:²

أولاً: طريقة مقارنة أداء الموظف بالوصف الوظيفي للوظيفة: "يسعى الوصف الوظيفي إلى توضيح جميع المتعلقات الوظيفية المراد إنجازها، وذلك من حيث (المهام الوظيفية، خطواتها، إجراءاتها، أدواتها، معداتها، وسائل وأساليب الاتصال، صلاحياتها، حجم المسؤولية، الخطورة، التسلسل الوظيفي لها،.... إلخ).

ثانياً: طريقة اختبار الموظف: وهو نفس مفهوم اختبار الطلبة في الجامعات أو المدارس، ويشمل ثلاث صور :

1. الاختبار النظري: ويتعلق ببعض الإجراءات النظرية لإنجاز مهمة معينة، وخاصة تلك الانجازات التي تعتمد على

التسلسلية والترتيب لإنجازها، وقد يكون هذا الاختبار تحريرياً (كتابةً)، أو شفويّاً بالكلام والتوضيح؛

2. الاختبار العملي: ويعنى ببعض المهام والوظائف العملية؛

3. المقابلة: وغالباً ما تستخدم للكشف عن قدرة وإمكانية الموظف في إدارة الموقف.

¹ سمية بيجار، حليلة حضري، مرجع سبق ذكره، ص 16.

² قصير بن عودة، مختار يوب، مرجع سبق ذكره، ص 107.

ثالثاً: طريقة الاستناد إلى التقارير الدورية لرؤساء العمل المباشرين: هذا الأسلوب هو الأكثر شيوعاً في العالم النامي، إذ يعتمد على ملاحظة ووجهة نظر المسؤول المباشر على الموظف في العمل.

يقوم المسؤول بمراقبة ومتابعة وعمل وإنجاز الموظف، ثم يثمن هذا الأداء ويجرره بتقرير يتضمن كلمات توضح رأي المسؤول إزاء إمكانيات ومهارات إنجاز الموظف لعمله مقارنة مع ما هو مقدر ضمن الوصف الوظيفي للوظيفة".

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 تحقيقه، فتسمح بقياس الوضعية الحالية قصد تطويرها إلى الأفضل.

الفرع الأول: المؤشرات الكمية

وهي من أهم المؤشرات لسهولة ووضوحها في تحديد اتجاهات الأداء، ولتوفر البيانات الحاسوبية في المؤسسة التي من خلالها يمكن قياس الأداء والحصول على معطيات رقمية ومن أهم هذه المؤشرات استخداماً يوجد:

أولاً: الإنتاجية: وهي تعكس درجة الرشد في الأداء سواء كان العمل فنياً أو إدارياً، وهي من المعايير الكمية في قياس الأداء والمقارنة للتعرف على مستوى الأداء في المؤسسة بالنسبة لغيرها من المؤسسات 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 أمثل مخرجات من هذه المدخلات، لذلك ترتبط الإنتاجية بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية، القيمة، الجودة.¹

ثانياً: القيمة المضافة: تعتبر القيمة المضافة بمثابة مؤشر أساسي لقياس أداء المؤسسة، وتمثل الفرق بين الإنتاج والاستهلاكات (قيمة مستلزمات الإنتاج) الوسطية فكلما تحسن هذا الفرق دل على تحسن أداء المؤسسة.²

ثالثاً: فائض الاستغلال الخام: يقيس الاستغلال الكلي الاقتصادي للمؤسسة عن طريق استغلال مواردها البشرية والمادية، وهو يمثل الفائض الاقتصادي الناتج فقط عن عملية الاستغلال، وهو يحدد بذلك المردودية الحقيقية للاستغلال.

رابعاً: النتيجة الصافية (ربح أو خسارة): محاسبياً تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي لمردودية المؤسسة، الذي يسمح بقياس أدائها خصوصاً من جانب المساهمين والمحللين الماليين.

خامساً: معيار العائد على رأس المال المستثمر: يكتسب هذا المعيار أهمية كبيرة في دراسة تقييم كفاءة أداء المؤسسة

ويعبر عنه بالصيغة التالية: **الربح / رأس المال المستثمر**

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

¹ صلاح محمد عبد الباقي، (2001): قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، الدار الجامعة، مصر، ص15.

² عقيل جاسم عبد الله، (1999): مدخل في المشروعات، دار الحامد للنشر، الأردن، ص212.

الفرع الثاني: المؤشرات النوعية لقياس الأداء

المحيط الحالي الذي تتواجد به المؤسسة قد تغير كثيرا، حيث لا يتوقف الإبداع 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 المؤسسة على القيمة الاقتصادية المدى الطويل، فمثلا الاهتمام بالنتائج المالية على المدى القصير يدفع بالمؤسسات إلى زيادة الاستثمار في هذه النتائج الأنية وإهمال الاستثمار في الأصول غير المادية والفكرية التي من شأنها أن ترفع النمو المستقبلي للمؤسسات، وبالتالي تحسين الأداء، لذا اجتهدت الأدبيات في وصف المؤشرات النوعية التي تقيس الأداء، لأن المؤسسة حاليا وغدا يحكم عليها وفق مدى تحقيقها للهدف الرباعي التالي:

أولا: القيمة للمساهمين بمنحهم سعر سهم وكذا حصة ربح السهم؛

ثانيا: القيمة للعمال بتوفير بيئة تحثهم على التقدم والتطور؛

ثالثا: القيمة للزبائن بأن تقدم لهم المؤسسة منتجات وخدمات تلي احتياجاتهم وربما تفوق رغباتهم؛

رابعا: القيمة للمجتمع من خلال تحقيق رقي وازدهار المجتمع.

الفرع الثالث: المؤشرات التكنولوجية لقياس الأداء

ويذكر من أهم المؤشرات ما يلي:¹

أولا: مؤشرات الاستعداد الشبكي والرقمي: يعتمد حساب الاستعداد الشبكي والرقمي على قواعد رئيسية وهي:

1. توافر عناصر أساسية لبناء مجتمع المعلومات أو المجتمع الرقمي والاستفادة منه كالأفراد والحكومات؛
2. درجة الاستعداد لدى تلك العناصر في المجتمع لاستخدام تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
3. وجود البنية الاقتصادية وأساسية مناسبة.

ثانيا: مؤشر الرقم القياسي للنفذ الرقمي: يعتمد حسابه 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.²

ثالثا: الفجوة الرقمية: ويقصد بها عدم المساواة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الدول المتقدمة والمتخلفة، وتقاس الفجوة الرقمية بدرجة توافر أساس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى عليها، ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العلمية وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي.³

¹ سميرة طاجين، (2012): تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص72.

² بن داودية وهيبة، واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني: حول الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين مزايا تنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص 04.

³ سميرة طاجين، مرجع سبق ذكره، ص 74.

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 المؤسسة على الصنفين معا (المؤشرات الكمية والنوعية) لان المسيرين بحاجة إلى وجود عرض متوازن لهذه المؤشرات حتى تكون لهم رؤية متعددة الأبعاد.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع أداء المؤسسة الاقتصادية

الإدارة الحديثة تملك قوة مذهلة الكترونية، جعلتها قادرة على الربط بين الوظائف الداخلية، ومختلف المتغيرات البيئية الخارجية، بفضل ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، عليه سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع الأداء، وأثرها على أداء المؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع الأداء

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،... الخ ومنه ما هو خارجي يخص مجموعة من المتغيرات الخارجة عن إرادة المؤسسة.

الفرع الأول: العوامل الداخلية

وهي في المحيط الداخلي للمؤسسة وتنقسم إلى قسمين:¹

أولاً: **العوامل التقنية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتظم ما يلي:

1. نوع التكنولوجيا المستعملة؛
2. نسبة الاعتمادات على الآلات مقارنة بالعمال؛
3. نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج ومستوى الأسعار؛
4. الموقع الجغرافي للمؤسسة؛
5. التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها؛
6. تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات، والآلات.

ثانياً: **العوامل البشرية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم على:

1. ظروف العمل؛
2. حاجات ورغبات الأفراد؛
3. القدرة الشخصية؛

¹تمجددين عمر، (2013): دراسة استراتيجية التنوع في تحسين الأداء المؤسسة، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 49.

4. المعرفة، الخبرة، التعليم، التدريب؛

5. التكوين النفسي.

الفرع الثاني: العوامل الخارجية

تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود 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 إنجازها فيما يلي:¹

أولاً: **العوامل السياسية:** إن علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية التي تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، حظر على نشاط بعض المؤسسات، الانقلابات، كلها تؤثر على أداء المؤسسة.

ثانياً: **العوامل الاقتصادية:** وتشمل كل معدلات الفائدة، التضخم، البطالة، اتجاهات الأجور، توفر الطاقة... الخ.

ثالثاً: **العوامل الاجتماعية:** تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي الأنماط الاستهلاكية ومستوى التعليم.

رابعاً: **العوامل التكنولوجية:** وتشمل معدلات الإنفاق على البحث والتطوير، تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات والاختراعات الجديدة وغيرها من القوى في حل المشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة

يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة من خلال ما تمتاز به من سرعة وكفاءة عالية في الأداء، ويتم إنجازها في الآتي:

الفرع الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً فعالاً في تحديث وتطوير الأداء للمؤسسة من خلال زيادة ربحيتها وذلك عن طريق تقليل حجم الوحدات المعيبة وتوفير معالجتها جراء استخدام معدات وآلات متطورة، واستعانة المؤسسات بأنظمة المكاتب لزيادة إنتاجها، وأنظمة معلومات متقدمة للحصول على معلومات قيمة، وأنظمة مساعدة لاتخاذ قرارات سليمة. كما يمكن استنتاج دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة من خلال النقاط التالية²:

أولاً: تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة؛

ثانياً: تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛

ثالثاً: تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية؛

¹تمجدين عمر، مرجع سبق ذكره، ص 49.

²مروى محمادي، نوال طبيش، (2022): دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسة -دراسة حالة اتصالات الجزائر برج بوعريج، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريج، الجزائر، ص 51.

رابعاً: تساهم في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ للأعمال بأكثر أهمية.

الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محفزاً للمؤسسات الباحثة عن التميز في إنتاجها عن الكفاءة والفعالية في أدائها لذا تسارعت المؤسسات لاستخدام المعلومات والاتصال في خلق فرص جديدة ومبتكرة في مجالات عدة مثل:¹

أولاً: رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية؛

ثانياً: تبسيط الإجراءات والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة؛

ثالثاً: إجراء تغييرات في الهيكل والعمليات الإدارية وتدريب العاملين عن كيفية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء العالية للعاملين والتي تسعى المؤسسات لتحقيقها.

يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على

الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة الإنتاجية العاملين ومستوى أداء المؤسسة ككل.²

الفرع الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات

يتمثل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات في النقاط التالية:

أولاً: **ميكانيزمات التنسيق**: يعرف التنسيق على أنه مجموع التدابير الموضحة تهدف من جهة إلى إيجاد نوع من الانسجام

بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية

التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة. عندما تتعلق العلاقة بين الأفراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين، المستخدمة من

طرف عدد كبير من المؤسسات فإن تبادل المعلومات يتم بطريقة رسمية ومحددة، عن طريق إرسال واستقبال الرسائل التي

تبث وتوزع الواحدة تلوى الأخرى في نظام معد مسبقاً، هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي

تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة؛

ثانياً: **عملية الاتصال**: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى

تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية فيشكل نقل المعلومات والبيانات ولا معلومات وسهولة انسيابها؛

ثالثاً: **مستوى رضا الزبون**: لا يمكن للمؤسسة أن تعيش لا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هؤلاء

الزبائن، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل لا بد من الاقتراب منه قدر الإمكان أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل

المعلومات بين ممثليها والزبائن الحاليين والمحتملين، وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دوراً كبيراً في إنتاج قواعد

معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبائن للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها.

¹ مالك فطيمة، مرجع سبق ذكره، ص 62.

² المرجع نفسه، ص 63.

إن التكامل بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الجودة الشاملة، يمكن أن يحقق للمؤسسة العديد من الفوائد يأتي في مقدمتها خفض تكاليف الإنتاج، وتحقيق رضا العملاء، زيادة ربحية المنظمة. فتزيد من قدرتها على إدارة الجودة الشاملة من خلال أربعة أبعاد وهي تنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية، زيادة قدرة المؤسسة على جمع وتحليل البيانات وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وتأكيد جودة المخرجات، وأخيرا الابتكارات الهامة التي تزيد من درجة دقة أداء الأعمال.¹

الفرع الرابع: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي

يتمثل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي من خلال ما يلي :

أولاً: فعالية اتخاذ القرار: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية على تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار: "بأنها سلسلة من الإجراءات والعوامل الديناميكية والمنطقية التي تبتدئ من تحديد المشكلة وتنتهي بتعيني البديل الأمثل، من خلال البحث ومعالجة المعلومات"²، وتحتاج عملية اتخاذ القرار إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بشكل هائل، خاصة ما تلعبه شبكة الانترنت نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أثرت على مركزية أو لا مركزية القرار، حيث أن هناك اتجاهين متباينان حول هذه المسألة³:

1. الاتجاه الأول: استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي يرتبط بجميع أجزاء بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض

عمليات صناعة القرار، وكذلك بالعمليات التي ستجر عنها تخفيض عدد الفروع والمخازن ومواقع العمل؛

2. الاتجاه الثاني: أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر، وذلك لان شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل

المختلفة، مكنت المدراء في الإدارة العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرار إلى الإدارة الوسط.

وبناء عليه فإن النظام الآلي المعتمد على الحاسوب يشجع الاتجاهين معا، إما مركزية ولا مركزية القرارات وللمؤسسات

أن تختار النمط المناسب لسياستها ورؤيتها الخاصة، أو المزج بين الأسلوبين معا للاستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها.

ثانياً: مرونة المؤسسة: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تقنيات الاتصال الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط تقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر

¹ أحمد موسى فرج، (2012): دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء المؤسسي مؤسسات التعليم الفلسطينية -دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص 69.

² عفيف رضاني، علي مكسيد، (2020): نحو إطار مفاهيمي لاتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة بجلي فارس، المدينة، الجزائر، ص 74.

³ أحلام بن نوي، رابح بوقرة، (2017): تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، المنعقد يوم 2017/11/12، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 08.

وسهولة، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الإنترنت الإكسترانت.¹ كما 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 وسرعة الحصول على المعلومات، وهذا يؤثر على سرعة وجودة اتخاذ القرار كنتيجة لذلك، تتأثر سرعة استجابة المؤسسة الاقتصادية سواء من ناحية الوقت، أو من ناحية طريقة الاستجابة، ومن هنا يظهر التأثير الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، تأثيرا كامنا أو ظاهرا على سرعة الاستجابة، وعلى قدرة النظام على التغيير وكذا التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات أو في اتخاذ القرارات.²

المبحث الرابع: تطور المؤسسة الاقتصادية في الجزائر

لا يمكن تحليل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية إلا بالنظر لبعض العناصر المتعلقة بمكوناتها، وكذلك تطورها التاريخي، وفي هذا العنصر سوف يتم التعرض إلى بعض النقاط المتعلقة بالمؤسسة الاقتصادية عموما.

المطلب الأول: المؤسسة الاقتصادية وأنواعها في الجزائر

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على مفهوم المؤسسة الاقتصادية، كما يتم التطرق إلى أهم أنواعها.

الفرع الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

اختلفت تعاريف المؤسسة الاقتصادية باختلاف آراء الكتاب والعلماء والباحثين، وباختلاف معايير التعريف، حيث تعد المؤسسة الاقتصادية مؤسسة ذات استقلالية تتميز بأنها تتخذ القرارات المالية، والإعلامية، والمادية والمتعلقة بالموارد البشرية.³ ويعرفها مكتب العمل الدولي بأنها: "كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة"⁴. وتعارف عليها البعض على أنها: "هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج موارد الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط الاقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي توجد فيه، وتبعاً لحجمه ونوع نشاطه".⁵

¹ كريم عامرة، (2017): تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 49، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 352.

² صارة بن زرة، حميد شاوش، (2021): علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمرونة التنظيمية -دراسة ميدانية بمجمع سفيتال-، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة تيزي وزو، الجزائر، ص 742.

³ سيد عبد النبي محمد، (2019): إعادة ابتكار المؤسسات للوصول للتميز، وكالة الصحافة العربية، مصر، ص 28.

⁴ عمر صخري، (2006): اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 24.

⁵ بن جيمة عمر، (2011): دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التخفيف من حدة البطالة، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، ص 03.

ويعرفها البعض بأنها: "عبارة عن مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات".¹

أما المشرع الجزائري فقد عرف ضمن أحكام المادة 03 من الأمر 03-03 في الفقرة الأولى المؤسسة: "كل شخص طبيعي أو معنوي أيا كانت طبيعته يمارس بصفة دائمة نشاطات الإنتاج أو التوزيع أو الخدمات".² كما عرفها بأنها: "كل شخص طبيعي أو معنوي أيا كانت طبيعته يمارس بصفة دائمة نشاطات الإنتاج أو التوزيع أو الخدمات أو الاستيراد"³

وضمن هذا التعديل تم ادراج الصفقات العمومية من إعلانها إلى غاية المنح النهائي لها. ليوسع مرة أخرى من مفهوم المؤسسة من خلال تعديل 05-10 حيث أدرج النشاطات الفلاحية ونشاطات تربية المواشي وعمليات استيراد السلع لإعادة بيعها على حالها والنشاطات التي يقوم بها الوكلاء ووسطاء بيع المواشي وبائعوا اللحوم بالجملة والصناعات التقليدية ونشاطات الصيد البحري".⁴

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن المؤسسة كيانا اعتباريا مستقلا ويتحدد نشاطها بالإنتاج والمشكل من أحد العنصرين السلع أو الخدمات، ولها موارد مالية وبشرية، ورغم ذلك تبقى التعاريف الواردة غير شاملة، خاصة مع التطور الذي شهدته نظرية المؤسسة ونظريات الإدارة.

الفرع الثاني: أنواع المؤسسات الاقتصادية في الجزائر

المؤسسات الاقتصادية أنواعا وأشكالا مختلفة تنقسم حسب المعايير التالي:

أولاً: معيار طبيعة الملكية: قسمت حسب هذا المعيار إلى ما يلي:⁵

1. المؤسسات الخاصة: هي التي تعود ملكيتها لشخص أو مجموعة من الأشخاص تكون في مجموعها ما يسمى بالقطاع الخاص.

¹ حورية بولعويدات، (2008): استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري - قسنطينة، الجزائر، ص 24.

² المادة 03 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بالمنافسة، ج ر، عدد 43، لسنة 2003، ص 26.

³ المادة 03 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بالمنافسة، ج ر، عدد 43، لسنة 2003، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 12-08 المؤرخ في 25 جوان 2008، ج ر، عدد 36، الصادر في 02 جويلية 2008، ص 11.

⁴ المادة 03 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بالمنافسة، ج ر، عدد 43، سنة 2003، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 12-08 المؤرخ في 25 جوان 2008، ج ر، عدد 36، الصادر في 02 جويلية 2008 والمتمم بموجب القانون 05-10 مؤرخ في 15 أوت 2010، ج ر، عدد 46 ن الصادر في 18 أوت 2010، ص 10.

⁵ أحمد بوراس، (2008): تمويل المنشآت الاقتصادية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، ص 13.

2. المؤسسات العمومية: يعود رأس مالها للدولة أو الجماعات المحلية وهي تكون ما يسمى بالقطاع العام، والدولة أو من ينوب عنها من جماعات محلية هي التي تتكفل بتوفير الأموال اللازمة لنشاط هذه المؤسسات وتشرف على تسيير وتحديد استراتيجيتها وأهدافها كما تتحمل أعبائها وديونها.

وتأخذ المؤسسات العمومية حسب إلى أشكال مختلفة أهمها¹:

- **المؤسسات العمومية المسيرة مباشرة:** تملكها السلطة العامة وتديرها، تربط بالموازنة العامة للدولة.
- **المؤسسات العمومية المستقلة:** تملكها الدولة ولها كيان قانوني مستقلا عن الموازنة العامة للدولة، ولها ميزانية مستقلة تخضع للرقابة خاصة وتأخذ أشكال قطاع أعمال عام هدفها تحقيق الربح ويعرف الاقتصاد الجزائري ثلاث أنواع من المؤسسات الاقتصادية وهي:

- **المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري EPIC.**
- **المؤسسات العمومية الوطنية EPE.**
- **المؤسسات العمومية المحلية EPL.**

* **الشركات:** وتعرف بأنها المؤسسات التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل واحد منهم بتقديم حصة من مال أو من عمل الاقتسام ما قد ينشأ عن هذه المؤسسة أرباح أو خسائر ولا تنشأ الشركات إلا بتوفير شروط طبقا للقانون التجاري الرضي بين الشركاء ووجود محل.

ثانيا: المعيار الاقتصادي: هذا المعيار يصنف المؤسسات حسب طبيعة نشاطها، ويطلق على هذا الترتيب القطاع الأول، القطاع الثاني، القطاع الثالث.²

1. القطاع الأول: يشمل جميع المؤسسات المتخصصة في الزراعة بمختلف أنواعها ومنتجاتها وتربية المواشي حسب تفرعاتها أيضا إضافة إلى أنشطة الصيد البحري.

وغيره من نشاطات مرتبطة بالأرض والمواد الطبيعية القريبة إلى الاستهلاك واستغلال الغابات، أيضا تضاف إليها أنشطة المناجم لتصبح جميع هذه المؤسسات ضمن القطاع الأول.

2. القطاع الثاني: في هذا القطاع تتجمع مختلف المؤسسات التي تعمل في تحويل المواد الطبيعية أساسا إلى منتجات قابلة للاستعمال أو الاستهلاك النهائي أو الوسيط ويشمل بعض الصناعات المرتبطة بتحويل المواد الزراعية إلى منتجات غذائية وصناعية مختلفة وكذا صناعات تحويل وتكرير المواد الطبيعية من معادن وطاقات وغيرها وكذلك نجد مؤسسات صناعة التجهيزات ووسائل الإنتاج المختلفة وهنا كصناعة مواد البناء بالإضافة إلى المؤسسات الصناعية الاستهلاكية بشكل عام.

¹ يوسف سعداوي، (2013): أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر، ص 18.

² ناصر دادي عدوان، (2004): الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص -ص 77-78.

3. القطاع الثالث: يتضمن هذا القطاع جميع المؤسسات التي تنشط خارج القطاعين السابقين ونعني بها:¹

➤ المؤسسات الخدمية: هي التي تقوم بتقديم خدمات كمؤسسات النقل، عيادات الطب، البريد والمواصلات؛

➤ المؤسسات المالية: هي التي تقوم بالنشاط المالي كالبنوك، ومؤسسات التأمين؛

➤ المؤسسات التجارية: هي التي يتمثل نشاطها في التجارة أي القيام بعملية التوزيع.

ثالثا: المعيار القانوني: تبعا للمعيار القانوني يمكن تصنيف المؤسسات حسب الشكل التالي:²

1. المؤسسة الفردية: وهي المؤسسة التي يمتلكها شخص واحد، وهو المسئول الأول والأخير عن نتائج أعمالها، وعادة ما

يتولى هو إدارة وتسيير شؤونها، وفي الغالب ما تكون هذه المؤسسة من الحجم الصغير.

2. الشركة: وهي عبارة عن مؤسسة يشترك فيها شخصان أو أكثر، حيث يقدم كل واحد منهما حصة من رأسمال أو قوة

عمل، ويحصل في المقابل على نصيبه من الربح أو الخسارة، ويمكن تصنيف الشركة إلى نوعين رئيسيين وهما:

- شركة الأشخاص: كشركات التضامن، شركات التوصية والشركات ذات المسؤولية المحددة.

- شركات الأموال: كشركات التوصية بالأسهم وشركات المساهمة.

رابعا: معيار الحجم: ويمكن تلخيص أنواع المؤسسات حسب الحجم في الجزائر في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-01): تصنيف المؤسسات الاقتصادية في الجزائر

نوع المؤسسة	عدد العمال	رقم الأعمال	الحصيلة السنوية
مصغرة	من 1-9	أقل من 40 مليون دج	لا يتجاوز 20 مليون دج
صغيرة	من 10-49	أقل من 400 مليون دج	لا يتجاوز 200 مليون دج
متوسطة	من 50 إلى 250	من 400 مليون إلى أربعة ملايين دج	من 200 مليون دج إلى 01 مليار دج

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: المادة الثامنة والتاسعة والعاشر من القانون رقم : 02-17، المؤرخ في 10 جانفي 2017

والمتمضمن القانون التوجيهي لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الجريدة الرسمية، العدد 02، 11 جانفي 2017، ص 6.

خامسا: المعيار الاقتصادي: ويمكن تقسيم المؤسسات الاقتصادية حسب هذا المعيار إلى الأنواع الآتية:³

1. المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تقوم بخدمة الأرض، وإنتاج المنتجات النباتية والحيوانية؛

2. المؤسسات الصناعية: وهي المؤسسات التي تنشط في ميدان استخراج المواد الأولية وتحويلها؛

3. المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تقوم بتوزيع المنتجات وإيصالها إلى الزبائن؛

4. المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالنشاطات المالية، كالبنوك ومؤسسات التأمين وغيرها؛

5. مؤسسات الخدمات: وهي المؤسسات التي تقوم بتقديم مختلف الخدمات كمؤسسات النقل، التعليم، الصحة وغيرها.

¹ عرباجي إسماعيل، (1996): اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 17.

² عمر صخري، مرجع سبق ذكره، ص 26.

³ عرباجي إسماعيل، مرجع سابق، ص 16.

المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة في الجزائرية

مرت المؤسسات الجزائرية بعدة مراحل رئيسية تاريخية كان لها الفضل فيما عليه المؤسسة الآن ولعلها أبرز هاته المراحل تتمثل فيما يلي:¹

أولاً: المرحلة الأولى مرحلة من الاستقلال إلى نهاية السبعينات (1962-1970):

ويمكن تقسيمها إلى مرحلتين :

1. مرحلة التسيير الذاتي: التي أعقبت الاستقلال مباشرة وامتدت إلى حوالي 1965 "المؤسسة المسيرة ذاتياً" وتعتبر هذه التجربة للمؤسسات الاقتصادية تكريسا لتوجهات سياسة معينة، ذلك لان الأساليب والتقنيات المعتمدة لضمان التنمية الاقتصادية قد سادتها وطغت عليها فكرة الأيديولوجية الاشتراكية.

2. مرحلة التسيير البيروقراطي: والتي امتدت حتى سنة 1970، حيث تقلص حجم المشاركة العمالية إلى درجة كبيرة، وتعتبر هذه الفترة فترة هيمنة الدولة على القطاع العام والاستمرار في إضفاء الطابع الاشتراكي للمؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي التجاري.

كما عرفت هذه المرحلة تراكمات كثيرة من التجارب والإصلاحات المتكررة في خضم سيرة التنمية الوطنية، بحيث بادرت السلطة السياسية آنذاك إلى ذلك الارتباط بالفرنك الفرنسي قصد تقليص التبعية اتجاه الخارج، وبعث قطاع اقتصادي تابع للدولة يأخذ في عاتقه عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي.

ثانياً: المرحلة الثانية مرحلة التسيير الاشتراكي (1971-1980)

أين تحول تسيير المؤسسة الوطنية العمومية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب جديد يتخذ من العاملين عناصر نشطة تضطلع بمهام التسيير والرقابة من خلال مساهمتهم الفعلية في ذلك، إضافة إلى ذلك تتجسد المشاركة العمالية في تسيير المؤسسة الوطنية العمومية، وفقا لميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات، من خلال المجلس المنتخب الذي يسهر على حسن تسيير المؤسسة، وعلى زيادة الإنتاج وعلى التحسين المستمر للجودة، وعلى القضاء على التبذير ومراعاة النظام في العمل وتحقيق أهداف المخطط.

اعتمد النموذج أساسا على المشروعات المصنعة واعتبرت المؤسسة الاقتصادية العمومية بمثابة المحرك الذي يضمن دفع النموذج لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية المرجوة، حيث يسعى النموذج إلى بناء جهاز إنتاجي عصري مملوك من طرف الدولة، وهو النموذج الشائع في تلك الفترة والمعتمد على الصناعات المصنعة بالدرجة الأولى، حيث ورثت الجزائر عن فرنسا غداة الاستقلال 450 مؤسسة أغلبها ذات طابع فلاحي إلا أنها كانت تعاني العديد من العراقيل والمشاكل، كهجرة

¹ عامر حبيبة، بوقرة رابح، (2016): برنامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الشراكة الاورو-جزائرية دراسة حالة مؤسسة التفصيل والخياطة برج بوغريج cobba، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 15، جامعة مسيلة، الجزائر، ص -ص 57-59.

الإطارات المؤهلة للتسيير وشح الموارد المالية التي تضمن التسيير العادي لتلك المؤسسات، ومن هنا تمثلت إجراءات النموذج المتبع، في استرجاع المؤسسات التي تحقق السيادة وتحقق التنمية الاقتصادية على حد سواء.

ثالثا: المرحلة الثالثة إحداه المؤسسات (بعد سنة 1980)

لقد سبق عملية استقلالية المؤسسات إجراءات في عام 1980 تمثل فيما يلي¹:

1. إعادة الهيكلة العضوية: وكان الغرض منه هو تحويل مؤسسات القطاع العام إلى مؤسسات صغيرة الحجم وأكثر تخصصا وكفاءة. ولق كان تعداد المؤسسات الوطنية آنذاك 85 مؤسسة وتعداد المؤسسات الجهوية والمحلية 526 مؤسسة، وكان العمل المستهدف هو تفتيت الأولى إلى 145 مؤسسة والثانية إلى 120 مؤسسة.

2. إعادة الهيكلة المالية: وتعتبر بمثابة إعادة توزيع جغرافي لمراكز اتخاذ القرار وتوزيع لإعادة الهيكلة العضوية وكان الغرض منها إعادة هيكلة ديون المؤسسة بإعادة تنظيم سجلات استحقاقات الفائدة ورأس المال وتصفية الذمم بين المؤسسات.

3. استقلالية المؤسسات الاقتصادية العمومية: إن عملية استقلال المؤسسات العمومية، تعد انقطاعا عن مرحلة التسيير الإداري لهذه المؤسسات الذي تميز به الاقتصادي الوطني في الفترات السابقة، ومنعطفًا وبداية مرحلة انتقالية جديدة، لإعادة المؤسسة لعملها وتأقلمها مع يقوم مبدأ الاستقلالية على إعطاء المؤسسة العمومية قانون ووسائل عمل تجعلها تتمتع بحرية المبادرة والتسيير، من أجل استغلال طاقاتها الذاتية، كما تتيح استقلالية المؤسسات إمكانية التعاقد بحرية وفق القانون التجاري الذي يحملها المسؤولية سلبا أو إيجابا. هذا ما يظهر في القانون رقم 88/01 الصادر في 12 جانفي 1988، المتعلق بتوجيه المؤسسات العمومية، الذي جاء ليوضح الاتجاهات التالية:²

➤ تعتبر المؤسسة العمومية الاقتصادية كشركة مساهمة أو شركة ذات مسؤولية محدودة، بحيث تصبح الدولة تلعب دور الوسيط الائتماني بمعنى أنها مالكة ومساهمة في رأسمال المؤسسة، إلا أنها لا تباشر التسيير بنفسها بل تمارسه من خلال هياكل تسمى صناديق المؤسسة، التي تنوب عنها في أداء دور المالك في رأس مال المؤسسة. وبعبارة أخرى، إن المؤسسة تصدر أسهما لفائدة الدولة وتقوم هذه الأخيرة بتحويلها إلى صناديق المساهمة مقابل سندات؛

➤ الفصل بين مالك رأس مال المؤسسة وبين مهام التسيير والإدارة؛

➤ المؤسسة العمومية شخص معنوي، يخضع للقانون العام والقانون التجاري، بهذا فهي حرة في اتخاذ القرارات وعقد الاتفاقيات دون استشارة الوصاية؛

➤ لا مركزية التخطيط عن طريق إعداد خطط سنوية للمؤسسات، بالتنسيق مع خطط القطاعات الأخرى والاقتصاد الوطني ككل .

¹ بن عنتر عبد الرحمان، (2002): مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وآفاقها المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 112.

² عامر حبيبة، (2017): دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية- دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 22.

➤ على هذا الأساس تتمثل الاستقلالية في حرية اتخاذ القرارات والفعل ورد الفعل، وذلك باعتبار جميع الأخطار التي ترتبط بكل من المحيط والمؤسسة.

المرحلة الرابعة: المؤسسة الجزائرية في ظل التحرير الاقتصادي

نتيجة للقيود المفروضة على الاستقلالية وضعف أداء الاقتصاد الجزائري، مع تزايد المطالبة بالإصلاح الجذري، اتخذت السلطات العمومية العديد من الإجراءات في عشرية التسعينيات من القرن الماضي، تهدف في مجملها إلى بناء أسس اقتصاد السوق، وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

1. خصخصة المؤسسات العمومية

اعتبرت الخصخصة من بين الإجراءات الأساسية في برامج الإصلاحات الهيكلية، كما لقيت العديد من الاهتمامات في الدول السائرة في طريق التحرير الاقتصادي، والانتقال نحو اقتصاد السوق، نظرا للدور الفعال الذي تساهم به في تخفيف عبئ التسيير والرقابة عن الدولة ومؤسساتها، ومع إبرام اتفاقية برمج التعديل الهيكلي مع صندوق النقد الدولي سنة 1995 والذي اعتبر الخصخصة جزءا هاما في تنفيذ الإصلاحات الهيكلية، وذلك لخلق الاستقرار والتوازن بعيدا عن تدخل الدولة، وتوجهت تلك المساعي بإصدار مرجع تشريعي لتنظيم عملية تحويل المؤسسات الاقتصادية، أين عرف الخصخصة على أنها تحويل ملكية كل الأصول أو جزء منها، أو تحويل ملكية رأس المال بالكامل أو جزء منه، أو تحويل تسيير المؤسسة العمومية، من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين من القطاع العام إلى القطاع الخاص¹.

أما برنامج الخصخصة لسنة 1997 فقد تضمن 250 مؤسسة تساهم بنسبة 30% من إجمالي اليد العاملة في القطاع العام، وتواصلت عملية خصخصة المؤسسات العمومية بوتيرة ضعيفة بعد سنة 1998 ويرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى الوضعية الصعبة لتلك المؤسسات وخاصة التقادم التقني لمعداتها، فمن بين 1.112 مؤسسة قابلة للخصخصة في سنة 2003 أكدت وزارة الصناعة وترقية الاستثمار أن 731 مؤسسة منها في وضعية صعبة، كما يمكن إرجاع أسباب ضعف العملية إلى صعوبة تقييم المؤسسة بغرض الخصخصة، أما برنامج الخصخصة لسنة 2005، فقد تضمن قائمة ب 942 مؤسسة تضم 1280 وحدة إلا أن العملية أيضا لم تتحقق كما كان ينتظر منها لكونها مستتب الدرجة الأولى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العمومية.²

2. تأهيل المؤسسات في الجزائر

اعتبرت التدابير المتعلقة بتأهيل المؤسسة الاقتصادية في الجزائر، بمثابة السياسة المساندة للأهداف المرجوة من طرف السلطات العمومية والمتعلقة أساسا بالتحرير الاقتصادي وإنشاء منطقة التبادل الحر مع الاتحاد الأوربي بعد سنة

¹ عامر حبيبة، بوقرة رايح، مرجع سبق ذكره، ص 59.

² المرجع نفسه، ص 59.

2017، والانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة، وعند تحقيق تلك الأهداف تظهر المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عاجزة عن مواكبة تلك التطورات والمنافسة مع مثيلاتها الأجنبية، خاصة بعد عمليات الخصخصة أين أصبحت معظم المؤسسات العاملة بالجزائر مؤسسات صغيرة ومتوسطة، ولهذا الغرض قامت السلطات العمومية بوضع برنامجا لتأهيل المؤسسة الاقتصادية، يهدف إلى تحسين وترقية فعالية أدائها على مستوى منافسيها في السوق المحلي والأجنبي.

كما يسعى برمج التأهيل إلى تحديث المحيط الصناعي والتقني للمؤسسة الاقتصادية، تطوير كفاءة الأفراد، تحسين طرق الإنتاج، واعتمدت الجزائر على عدة برامج للتأهيل في ظل اتفاقية الشراكة.¹

المطلب الثالث: أهمية تطور المؤسسة في ظل النظام الاقتصادي الجديد

تعتبر المؤسسة الاقتصادية حجر الزاوية في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويعود ذلك لمردودها الاقتصادي الإيجابي على الاقتصاد الوطني من حيث دورها الرائد في توفير فرص عمل جديدة، وتحقيق زيادة متنامية في حجم الاستثمار وما تحققه من تعظيم للقيمة المضافة، وزيادة حجم المبيعات، ويظهر دورها الحيوي في تحقيق التنمية في أنها تمثل نحو (80-90%) من إجمالي المنشآت العاملة في معظم دول العالم، ولها مساهمات كبيرة في الصادرات.

إن المؤسسات الاقتصادية بإمكانها المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال عدة قنوات رئيسية منها:

أولاً: المساهمة في تنويع مصادر الدخل: من خلال إنتاج السلع البديلة للواردات، وإمداد المشروعات الأخرى بما تحتاجه من مدخلات إنتاج، وإمكانية توسيع الأنشطة التصديرية، بحيث تدعم مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي؛ ثانياً: المساهمة في توفير فرص العمل للمواطنين: ففي ظل الزيادة المطردة في أعداد الخريجين من الجامعات والمعاهد والكليات التقنية، وفي ظل انحسار فرص العمل في الدوائر الحكومية، فقد أصبح من الضروري البحث عن قنوات تستوعب هؤلاء الخريجين. وقد أثبتت تجارب الدول المتقدمة أن المنشآت الاقتصادية قادرة على توفير الكثير من فرص العمل نظراً لاعتمادها على تقنية إنتاج كثيفة العمل؛

ثالثاً: تكامل المنشآت الصغيرة مع المنشآت الكبيرة، فالمنشآت الصغيرة تستطيع أن توفر المنتجات والخدمات التي تحتاجها المشروعات الكبيرة، والمساهمة في خلق هيكل صناعي متكامل قادر على جذب الاستثمارات المحلية والأجنبية؛ رابعاً: إمكانية تأثير المنشآت الاقتصادية على بعض المتغيرات الاقتصادية، من خلال المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي، وفي تعبئة المدخرات الوطنية فنظراً لمتطلباتها الاستثمارية وبساطة تقنياتها فإن الأعمال الصغيرة قد تكون أكثر كفاءة من المنشآت الكبيرة في تعبئة وتوظيف المدخرات، وزيادة حجم الاستثمارات المحلية، ودعم القيمة المضافة، وبالتالي تحسين الميزان التجاري عن طريق المساهمة في خفض الواردات وزيادة الصادرات إذ تسهم في تنشيط الصادرات كثيفة العمل في عديد من الدول النامية.²

¹ عامر حبيبة، بوقرة رايح، مرجع سبق ذكره، ص 59.

² منصور هوارى، بدوي سامية، (2017): دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنويع الاقتصاد الوطني والخروج من التبعية الكاملة للريع البترولي، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 05، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، ص-ص 157-158.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل تم التعرف إلى الأهمية البالغة لتحسين الأداء وما يدره من عائد على المؤسسة حيث أن المؤسسات ركزت اهتمامها على الأداء، حتى يكون الأداء الذي من شأنه أن يزيد من ربحية المؤسسة من جهة وإرضاء العملاء من جهة أخرى، ولهذا تعمل المؤسسات على تحسين الأداء من خلال إدخال الاهتمام بإدارة الموارد البشرية التي لها دورا بارزا في المؤسسة فهي ذات دور مهم في تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين وشرط من شروط تحسين الأداء التكفل التام من الإدارة والمتابعة المستمرة للتطورات الحاصلة للموارد البشرية، وكذلك من خلال تقديم حوافر للعاملين تتناسب مع ما يقدمونه للمؤسسة حيث تزيد من انتمائهم وولاء العاملين للمؤسسة، أما بالنسبة للتدريب يكون بشكل مستمر ودوري للعاملين الجدد والقدامى من أجل ضمان تحقيق توازن بما هو حاصل في البيئة الخارجية.

الفصل الثالث:

دراسة دور تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في

تحسين الأداء بمؤسسة سونلغاز

الطارف

تمهيد:

إن تنوع النشاط الاقتصادي واختلاف حاجات العملاء ورغباتهم كلها أسباب تزيد من أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، وتجعل هذه الأخيرة تتسابق لتحقيق التميز في تقديم الخدمات وجذب العملاء والتقرب منهم أكثر من خلال أدائها الفعال.

وجاء هذا الفصل الميداني لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف، حيث تم الاعتماد على أسلوب التحري المباشر لاختبار فرضيات الدراسة، عن طريق التقرب المباشر من عمال مؤسسة سونلغاز الطارف لإبداء آرائهم حول مختلف أبعاد هذا الموضوع، باستخدام أداة الاستبيان التي تمثل الخيار الملائم لقياس درجة تطابق وجهات نظرهم مع الجانب النظري. فهذه الدراسة أخذت بعين الاعتبار آراء العمال التي يمكنها الحكم عن مدى إسهام تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.

ولالإلمام أكثر بهذه الدراسة الميدانية تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية وفقا للخطة التالية:

المبحث الأول: تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى تقديم عام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف والتعريف بعينة الدراسة الذي تم اختياره.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز

إن نشأة مؤسسة "سونلغاز" مرتبط بالتوجهات الاقتصادية للبلاد والتوجهات الاشتراكية حيث كانت شركة احتكارية ومع التحولات الاقتصادية انتقل تسييرها إلى النظام الجديد وهو النظام الرأسمالي ويعتبر قطاع الكهرباء والغاز من أهم القطاعات الاقتصادية في الجزائر منذ الاستقلال إلى يومنا هذا.

تم سنة 1947 إنشاء المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر" المعروفة اختصارا ب(EGA)، التي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقله وتوزيعه وكذا توزيع الغاز، وتضم (EGA) المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وهي تنتمي إلى قانون أساسي خاص منها لوبون (LEBON) وشركائه (SAE) الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، ثم وقعت تحت مفعول قانون التأميم الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.¹

وبموجب المرسوم الرئاسي رقم (02-195) المؤرخ في أول يونيو سنة 2002، المتضمن القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة "سونلغاز" شركة مساهمة-تحوّلت سونلغاز من مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري إلى شركة مساهمة تحوز الدولة رأسمالها.

وهذا الانتقال تمليه ضرورة قيام سونلغاز بتكييف نفسها للتلائم مع القواعد الجديدة لتسيير القطاع التي أوجبها القانون ولاسيما انفتاح الأعمال والأنشطة وولوج باب المنافسة، وإمكانية اللجوء إلى التساهمية الخاصة، ومن ناحية أخرى فإن هذا القانون الأساسي الجديد يخول للمؤسسة استقلالية أكبر ويسمح لها بأن تمارس مسؤولياتها كاملة.

زيادة على أنشطتها المعتادة من إنتاج الكهرباء ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز، توفرت لسونلغاز إمكانية العمل والتدخل في العلاقة تجاه قطاع المحروقات والقيام على العموم بممارسة أعمال خارج الجزائر.

أدت عملية تحويل سونلغاز في جانفي 2004 مع إنشاء ثلاث شركات «مهن قاعدية». وهكذا فإن الوحدات المسؤولة عن إنتاج الكهرباء ونقلها وكذا نقل الغاز قد شيدت كفروع تضمن إنجاز هذه النشاطات. ويتعلق الأمر بما يلي:

- الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (SPE)
- شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) في 2013.
- الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء (GRTE)
- الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز (GRTG)

¹الموقع الإلكتروني: <https://www.spe.dz> تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/30 على الساعة: 11:30.

في سنة 2005، تم إنشاء فرعين جديدين (المهن المحيطة)، أي:

- الشركة المدنية لطب العمل (SMT)
 - مركز البحث وتطوير الكهرباء والغاز. (CREDEG)
- خلال هذه السنة ذاتها، عرفت بعض الفروع المحيطة التي أنشئت في 1998 إعادة هيكلة. أدمجت الشركات الأربع لصيانة وخدمات السيارات لتكوّن شركة وحيدة هي شركة: صيانة وخدمات السيارات (MPV)، وكذلك الأمر بالنسبة لشركات صيانة المحولات الثلاث التي تم جمعها في شركة وحيدة هي: شركة خدمات المحولات الكهربائية (SKMK)¹.

وهكذا اكتمل شكل قطب فروع (المهن المحيطة) مع الفروع التي كانت موجودة سابقا وهي :

- شركة النقل والشحن الاستثنائي للتجهيزات الصناعية والكهربائية (TRANSMEX) التي أنشئت في 1993.
 - شركة الوقاية والعمل الآمن "SEAT" سابقا (SPAS) التي أنشئت في 1996 والتي تضمن حماية أكثر من 800 موقع لمجمع سونلغاز عبر جميع أنحاء التراب الوطني.
 - صندوق الخدمات الاجتماعية والثقافية (FOSC)، وهي شركة مدنية مكلفة بقطاع الخدمات الاجتماعية لفائدة عمال جميع فروع مجمع سونلغاز، أنشئت في 1997.
 - نزل المزارعين (HMP)، الذي تم اقتناؤه في 1997.
 - شركة صيانة التجهيزات الصناعية (MEI)، أنشئت في 1998.
 - وكذا الشركة الجزائرية لتقنيات الإعلام (SAT Info)، أنشئت بدورها في 1998.
 - وأخيرا، إنشاء المتجر الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي (CAMEG)، في 2003، وهو فرع مهمته الرئيسية تسويق العتاد الكهربائي والغازي عبر شبكة توزيع تغطي مجموع أنحاء التراب الوطني.
- في سنة 2006، تم إنشاء خمس شركات «مهن قاعدية» أخرى. فرع أول: مسير منظومة الكهرباء (OS)، مكلف

بإدارة نظام إنتاج/نقل الكهرباء، كما تم إنشاء أربعة فروع تضمن مهنة توزيع الكهرباء والغاز، هي :

- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الجزائر. (SDA)
- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الوسط. (SDC)
- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الشرق. (SDE)
- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الغرب. (SDO)

¹الموقع الإلكتروني: <https://www.spe.dz> تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/30 على الساعة: 11:30.

تضاف هذه الشركات الخمس لكل من الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (SPE)، والشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء (GRTE)، والشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز (GRTG)، لتكون قطب (المهن القاعدية)، يتضمن هذا القطاع الأخير كذلك¹:

- شركة كهرباء ترفقة. (SKT)
 - شركة كهرباء كدية الدروش. (SKD)
 - شركة كهرباء البروقية. (SKB)
 - شركة كهرباء سكيكدة. (SKS)
- هذه الشركات الأربع هي محطات إنتاج الكهرباء أنشئت بمساهمة سوناطراك .

خلال هذه السنة ذاتها، 2006، وفي سياق دعم تنظيم سونلغاز على شكل مجمع وإنجاز برنامج تطوير هام للمجمع، عادت مؤسسات الأشغال الخمس، وهي :

- شركة أشغال الكهرباء. (KAHRIF)
- شركة الأشغال والتركيب الكهربائي. (KAHRAKIB)
- شركة إنجاز القنوات. (KANAGHAZ)
- شركة إنجاز المنشآت الأساسية.. (INERGA)
- شركة التركييب الصناعي. (ETTERKIB)

في جانفي 2007، جاء دور مراكز الانتقاء والتكوين التابعة لسونلغاز لترقى إلى فرع هو: معهد التكوين في الكهرباء والغاز. (IFEG) وتم توقيع إنهاء عملية إعادة هيكلة مجمع سونلغاز مع إنشاء شركة هندسة الكهرباء والغاز (CEEG) في شهر جانفي 2009، الأمر الذي جعل عدد فروع قطب «الأشغال» يبلغ ستة فروع. في هذا التاريخ ذاته، تم إنشاء شركتين أخرى ين، هما: الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام (ELIT) وشركة الممتلكات العقارية للصناعات الكهربائية والغازية² (SOPIEG)

أصبحت سونلغاز اليوم مجمعا صناعيا يتكون من 39 شركة، منها ست شركات مساهمة مباشرة هي :

- الشركة الجزائرية للطاقة. (AEC)
- الشركة الجزائرية للطاقة والاتصالات. (AETC)
- الطاقة الجديدة الجزائر. (NEAL)

¹الموقع الإلكتروني: <https://www.sonelgaz.dz> تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/30 على الساعة: 12:18.

²الموقع الإلكتروني: <https://www.spe.dz> تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/30 على الساعة: 11:30.

- شركة الخدمات الهندسية الجزائرية.(ALGESCO)
- الشركة الجزائرية الفرنسية للهندسة والإنجاز.(SAFIR)
- شركة كهرباء حجرة النوس.(SKH)

هذا، دون حساب المساهمات غير المباشرة مثل (كهرباء)، وأخذ مساهمة من خلال فرع (AEC). وقد التحق فرع أخير بالمجمع في جوان 2009، هو (إنارة الروبية).¹

تعد سونلغاز المؤسسة التاريخية في ميدان التموين بالطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر وهي مؤسسة ذات أسهم يكمن نشاطها الرئيسي في إنتاج نقل وتوزيع الكهرباء، بالإضافة إلى نقل وتوزيع الغاز عبر القنوات، حيث تلعب دورا هاما في التطور والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر ومشاركتها في تجسيد السياسة الطاقوية الوطنية، إذ تغطي في مجال الكهرباء نسبة تقدر ب 99% على المستوى الوطني ونسبة 59% في توصيل الغاز.

المطلب الثاني: تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف

تعتبر سونلغاز مركز التوزيع الطارف صورة مصغرة لمديرية التوزيع المركزية لأنها تقوم ببعض مهام المديرية العامة لكن في مجال أصغر وبصلاحيات أقل تتمثل في أعمال التوزيع واستغلال الشبكات وتسييرها طبقا لبرنامج وخطط مسطرة من قبل منطقة التوزيع التي يقع المركز تحت مسؤوليتها.

الفرع الأول: نشأة وتطور مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف

قبل نشأة مديرية التوزيع عنابة كانت تابعة إداريا لإقليم الكهرباء المتواجد بقسنطينة، سنة 1978 تم استحداث التوزيع الطارف والذي تتبع عدة وكالات مكلفة بتوزيع الطاقة واستغلال شبكاتها عبر الولاية.

وبعد ذلك تم تحول التوزيع إلى المديرية الجهوية للتوزيع عنابة وفي سنة 2006 أصبحت التسمية كالتالي: مديرية التوزيع الطارف، هذه المديرية تضمن توزيع الكهرباء لكافة سكان تراب الولاية.

تقع المديرية الجهوية للتوزيع الكهرباء والغاز الطارف " التابعة للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز شرق بالطريق الوطني رقم 44 بلدية وولاية الطارف وبعد ترقية المركز إلى مديرية جهوية للتوزيع كان إلزاما تزويدها بكل الأدوات والوسائل الضرورية التي تجعلها قادرة على المنافسة، ومواجهة التحديات الجديدة والمتمثلة في فتح سوق الطاقة وتحريرها ومن بين الوسائل ما يخص المحاسبة والتسيير المالي لكي تعمل المديرية كما خطط لها.

¹الموقع الإلكتروني: <https://www.sonelgaz.dz> تم الاطلاع عليه يوم: 2024/04/30 على الساعة: 12:18.

الفرع الثاني: أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الطارف (سونلغاز):

تتمثل أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الطارف فيما يلي:¹

أولاً: ضمان توزيع الطاقة الكهربائية بفاعلية وأداء جيد، وهذا من خلال الإنتاج الذي عرف تطوراً مستمراً منذ نشأتها مما سمح لها بتغطية جزء كبير من الاحتياجات المحلية والوطنية؛

ثانياً: تخطيط وتنفيذ البرامج السنوية لأشغال الصيانة الكبرى لشبكة توزيع الكهرباء والغاز وتأمين تمولينها مع ضمان تسيير هذه البرامج، بالإضافة إلى تطوير شبكات الضغط العالي والمتوسط والمنخفض؛

ثالثاً: الإشراف على الدراسات والبحوث التطبيقية والتجارب الكفيلة بتحسين جودة ونجاعة وأمن المنشآت الكهربائية، والقيام بالدراسات حول تنمية النشاطات التي تراعي الشروط البيئية، والبحث في الاستخدام العقلاني للطاقة وإدخال أشكال جديدة منها؛

رابعاً: العمل على تسيير الموارد البشرية بنظرة استراتيجية من خلال وضع وتطوير برامج تسعى لترقية التحاور والتشاور في مجال العلاقات الاجتماعية والمهنية، وتحسين ظروف العمل، ووضع مبادئ لتسيير علاقات الشغل في الشركة وطرحها للنقاش والمصادقة؛

خامساً: تحقيق الربح لضمان استمرار الشركة والعمل على رفع رأس مالها، وتوسيع نشاطها لتمكينها من الصمود أمام المنافسة المحتمل دخولها مجال توزيع الكهرباء والغاز؛

سادساً: إشباع حاجات المستهلكين والإرضاء من خلال توفير المنتج المتمثل في الكهرباء التي أصبحت من ضروريات الحياة العصرية؛

سابعاً: الحرص على زيادة الجودة وتخفيض تكلفة التوزيع مع ضمان خدمات الصيانة وتصليح الأعطال التي تحدث لدى الزبائن أفراد ومؤسسات في الوقت المناسب؛

ثامناً: تكوين إطارات الشركة في جميع النشاطات في مراكز التكوين الأجنبية؛

تاسعاً: الحفاظ على صورة الشركة على المستوى المحلي.

الفرع الثالث: مهام مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الطارف (سونلغاز):

تتجسد المهام الرئيسية لمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بالطارف في:

أولاً: استغلال، صيانة وتطوير الشبكة الكهربائية والغازية للمناطق التي تقع تحت تصرفها؛

ثانياً: تطوير شبكاتها الكهربائية والغازية حتى تسمح لها بإمداد طالبا الطاقة سواء منها العاديين أو المنتجين الصناعيين؛

ثالثاً: تسويق الكهرباء والغاز والعمل على جودة الخدمة وفعاليتها؛

¹ معلومات مقدمة من طرف مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف.

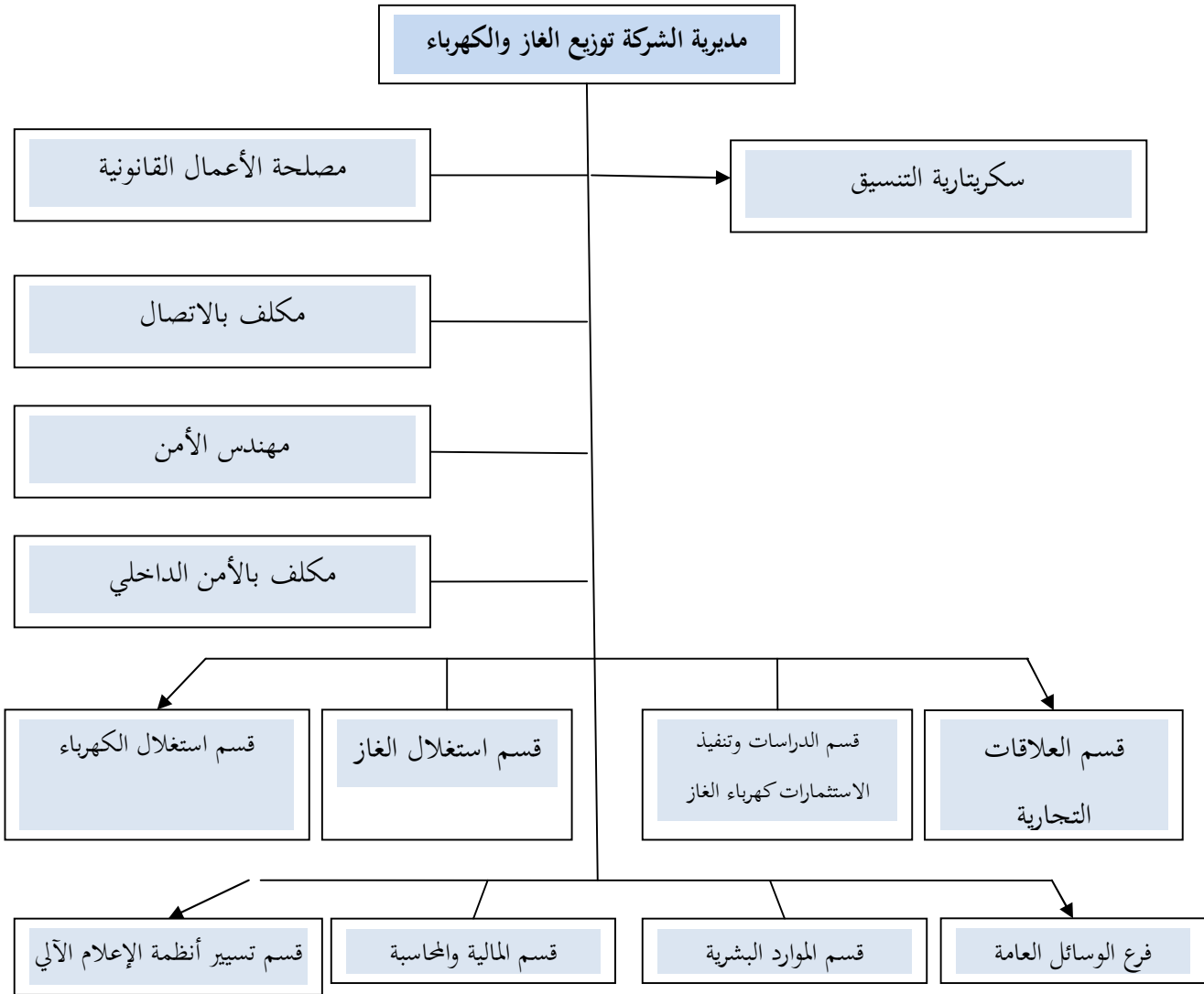
رابعا: ضمان استمرارية الخدمة بأسعار معقولة؛

خامسا: تلبية طلبات تزويد الزبائن الجدد وإصدار فواتير استهلاك الطاقة وتحصيلها.¹

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) ولاية الطارف

يعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة أداة تساعد على تحقيق أهدافها فهو يوضح توزيع الصلاحيات والمسؤوليات داخل المؤسسة، ويساعد على تسهيل الاتصالات عبر مختلف مستويات الهيكل، والشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز لولاية الطارف:

الشكل رقم (3-01): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الطارف



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف.

من الشكل السابق يلاحظ أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف تتكون من:

الفرع الأول: مديرية الشركة: تقوم بتسيير المؤسسة وبتخاذ القرارات المتعلقة بها؛

¹معلومات مقدمة من طرف مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية الطارف.

الفرع الثاني: أمانة التنسيق (السكرتارية): تعتبر وظيفة حساسة في المؤسسة حيث أنها تمثل همزة وصل بين الإدارة وكل أقسام المؤسسة والمستثمرين؛

الفرع الثالث: قسم العلاقات التجارية: يقوم بإدارة العلاقة مع زبائن المؤسسة وبناء على طلباتهم يقوم بتوصيلهم بالكهرباء والغاز، كما أنها تضم عدة وكالات تجارية تابعة للمديرية موزعة عبر تراب الولاية؛

الفرع الرابع: قسم استغلال الغاز: يسهر على انجاز كل أشغال والاستثمارات الخاصة بالغاز فقط ويقوم بصيانة صمامات الغاز وقياس توترات القنوات الفولاذية؛

الفرع الخامس: قسم استغلال الكهرباء: يقوم بتوزيع الكهرباء والعمل على تسيير وتوسيع الشبكة الكهربائية لإيصالها لأبعد الحدود؛

الفرع السادس: قسم الدراسات وتنفيذ الاستثمارات في مجال الكهرباء والغاز: يقوم بدراسة مختلف الاستثمارات في مجال الكهرباء والغاز ويقدم عروضاً استثمارية للمقاولين وهذا لتوسيع الشبكة وإيصالها لكل الزبائن؛

الفرع السابع: قسم المالية والمحاسبة: يتابع كل العمليات المالية والمحاسبية للمؤسسة، ويقوم بتحضير الميزانية ومراقبة الإنفاق على الاستثمار؛

الفرع الثامن: قسم الموارد البشرية: يسهر على كل الأمور المتعلقة بالعمال من أجر وشكاوى ومخططات التكوين وتسيير المستخدمين مثل التوظيف، التوجيه، التكوين، والنقل... الخ؛

الفرع التاسع: مهندس الأمن: يتابع حوادث العمل المهنية والأشخاص المدنيين، يقوم بوضع لوحات المعلومات والتقارير للمديرية... الخ؛

الفرع العاشر: مصلحة الأمن الداخلي: تعمل المصلحة على التنسيق مع المدير فيما يخص القرارات والإجراءات المناسبة للأمن الداخلي وتسهر على مطابقة مخططات الأمن الداخلي لكل البنى التحتية للمديرية وأيضاً تتحقق من وجود الوسائل التقنية للحماية وتراقب أعوان الأمن الداخلي؛

الفرع الحادي عشر: مصلحة الاتصالات:

• تمثل هذه المصلحة المديرية العامة على المستوى المحلي وذلك من خلال تنظيم حملات إعلامية وتحسيسية حول مواضيع خاصة بنشاط المؤسسة، وأيضاً تقوم بتحسيس الزبائن حول مخاطر استعمال الكهرباء والغاز؛

• تعمل على تحسين صورة المؤسسة على المستوى الإعلامي (الصحافة والإذاعة) من خلال الرد على المقالات المسيئة للمؤسسة وحضور بعض الحصص الإذاعية والمشاركة في إصدار المجلة الخاصة بالمؤسسة؛

أولاً: مصلحة الأعمال القانونية: تعمل على متابعة كل المنازعات القانونية التي تكون المديرية طرفاً فيها.

ثانيا: فرع الوسائل العامة:

1. يقوم بتوفير نقل للعمال؛
2. كراء المحلات لاستعمالها كوكالات تجارية؛
3. يتعامل مع موردي الشركة؛
4. يتكفل بشراء الأجهزة والمعدات.

ثالثا: قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي:

1. يؤمن نقل المعلومات بين الأقسام؛
2. يقوم بإدخال إضافات فيما يخص شبكة الإعلام الآلي والمعلوماتية، إصلاح وصيانة أجهزة الكمبيوتر، التكفل بكل وسائل الإعلام الآلي؛
3. القيام بعمليات مختلفة من كتابة وطباعة... الخ.

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

تم الاعتماد في هذا المبحث على مختلف المكونات الأساسية لمنهجية وطريقة وإجراءات الدراسة الميدانية، وكيفية تحديد واختيار العينة من مجتمع الدراسة.

المطلب الأول: إجراءات وأساليب الدراسة الميدانية

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على إجراءات الدراسة الميدانية وأدواتها الرئيسية ومختلف أساليبها.

الفرع الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

لقد تمت هذه الدراسة الميدانية عبر الخطوات التالية:

أولا: تم القيام بدراسة أولية استطلاعية حيث تم توزيع 10 استبيانات على عمال مؤسسة سونلغاز الطارف وذلك لاختبار فقرات الاستبيان وبيان مدى صحتها ووضوحها للوصول إلى النتائج المرغوبة.

ثانيا: توزيع الاستبيانات على الأفراد المبحوثين (عمال مؤسسة سونلغاز الطارف)، والاتصال بهم بشكل مستمر أثناء ملئهم للاستبيان لتوضيح كل ما هو غامض، وذلك للحصول على أكبر قدر ممكن من الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي.

ثالثا: إدخال البيانات على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية¹ SPSS-22 وهو النظام الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

¹SPSS:Statistical Package for the Social Sciences.

رابعاً: استخراج النتائج الإحصائية الخاصة بمقاييس ومتغيرات الدراسة، واختبار النموذج، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التي تقيس درجة العلاقة والتأثير بين المتغيرات ومستوى دلالتها أو درجة الثقة بها.

خامساً: عرض نتائج الدراسة الوصفية والتحليلية المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة سونلغاز الطارف؛

سادساً: تقديم الاقتراحات الأساسية التي استنتجت عن هذه الدراسة للجهات المعنية الخاصة بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الثاني: أدوات ومصادر جمع بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية

تطلبت عملية إنجاز الدراسة الميدانية توفر مجموعة من الأدوات والمصادر البحثية لجمع المعلومات المطلوبة والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

أولاً: المصادر الثانوية: والتي تمثلت في مختلف المراجع والأدبيات والدراسات السابقة من كتب، أبحاث، موسوعات، مقالات، أطروحات، مذكرات، ملتقيات، مؤتمرات... وغيرها، ذات العلاقة بموضوعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء، وحتى يتم التمكن من صياغة أداة الاستبيان بشكل صحيح وشامل لمختلف أبعاد مشكلة الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية: حيث تمت الاستعانة بالوسائل التالية لجمع بيانات الدراسة الميدانية:

1. الاستبيان: وهو عبارة عن استمارة بها مجموعة من الأسئلة المكتوبة ذات إجابات محددة، سلمت للمبحوثين ليحيوا عليها وإعادةها (أنظر الملحق رقم 01)، وقد تم التوجه بالاستبيان لعينة شملت عمال مؤسسة سونلغاز الطارف لإثراء الموضوع واجتذاب التحيز في الإجابات، وقد روعي في تصميم الاستبيان أمرين أساسيين، هما:

■ البساطة والسهولة، وذلك عبر صياغة فقرات سهلة بسيطة، مع اعتماد أسلوب الأسئلة المغلقة لتسهيل مهمة المبحوثين قدر الإمكان.

■ قدرة الاستبيان على تشخيص وقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء بمؤسسة سونلغاز الطارف عبر تحديد دقيق لمختلف مكونات المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (الأداء).

2. المقابلة: نظراً لحاجة الطالبتين للحصول على معلومات بشكل مباشر، فقد قاما بمقابلة شخصية لبعض المبحوثين بهدف جمع البيانات وتسجيل انطباعات تتضمن معلومات يفيد تحليلها في تفسير مشكلة الدراسة والوصول إلى النتائج.

هذا فضلاً عن استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع معظم أفراد عينة الدراسة بهدف توضيح فقرات الاستبيان، لضمان الإجابة الدقيقة عن الأسئلة الواردة فيه، وكذلك للتأكد من عدم ترك الإجابة عن أي سؤال يمكن أن يؤثر على قبول الاستبيانات للتحليل الإحصائي.

3. الملاحظة: في هذه الدراسة اعتبرت الملاحظة أداة مكتملة لجمع البيانات بجانب أداتي الاستبيان والمقابلة، وقد تم اعتماد الملاحظة بطريقة علمية دقيقة منظمة، والقائمة على المشاهدة وتسجيل الملاحظات المفيدة وتجميعها، وذلك أثناء الزيارات الميدانية لمؤسسة سونلغاز الطارف، وقد مكن أسلوب الملاحظة العلمية من تحقيق فهم أعمق لما يبدو من مشكلات داخل المؤسسة محل الدراسة، ومن ثم تم الاعتماد على ذلك في تفسير بعض النتائج المتحصل عليها من خلال أداتي الاستبيان والمقابلة.

4. الوثائق والسجلات: تعتبر الوثائق والسجلات في هذه الدراسة أداة مكتملة للأدوات السالفة الذكر، حيث تم الاطلاع عليها واستخدام ما توفر من وثائق، سجلات، تقارير، نشرات داخلية... وغيرها، الخاصة بمؤسسة سونلغاز الطارف، وتوظيفها في عملية التحليل.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم في هذه الدراسة استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروفة باسم (SPSS-22) أبرزها:

أولاً: التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة.

ثانياً: الأوساط الحسابية: لتحديد مستوى تطبيق العبارات الواردة في الاستبيان.

ثالثاً: الانحرافات المعيارية: بيان درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي.

رابعاً: معامل ارتباط ألفا كرونباخ: وذلك لاختبار ثبات أداة الدراسة عبر قياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان.

خامساً: معامل الارتباط Pearson: تم استخدامه لتحديد طبيعة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير تابع.

سادساً: معامل التحديد R^2 : لمعرفة القوة التفسيرية لكل من المتغيرات المستقلة وذلك بتحديد أثر كل متغير مستقل في المتغير التابع.

سابعاً: اختبار t (t test): تم استخدامه لقياس معنوية علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

ثامناً: الانحدار البسيط Régression simple: استعمل في قياس التأثير المعنوي لكل متغير مستقل في المتغير التابع.

تاسعاً: اختبار F (F test): تم استخدامه لمعرفة هل هناك تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، فإذا كانت (F) المحسوبة أكبر من (F) الجدولية، فهذا يعني أن هناك تأثيراً معنوياً.

المطلب الثاني:مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على مجتمع الدراسة الميدانية وعينتها.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة (Population)، هو جميع عناصر ومفردات الدراسة، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من عمال مؤسسة سونلغاز الطارف.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

لقد تم الاعتماد على أسلوب العينة بدلا عن أسلوب الحصر الشامل وذلك لعدة أسباب أبرزها:

أولا: كبر وضخامة مجتمع الدراسة وبالتالي استحالة اختبار جميع أفراد مجتمع الدراسة؛

ثانيا: صعوبة الحصول على إطار شامل لمفردات الدراسة نظرا لظروف أمنية وسرية خاصة بالمؤسسة؛

ثالثا: ضغوطات الوقت والجهد والإمكانات المتوافرة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم التوجه بالاستبيان إلى العمال الذين يكونون الطرف الأساسي الذي يستطيع الحكم على

مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة سونلغاز الطارف.

وقد تم اختيار المبحوثين بطريقة العينة العشوائية وهي تلك العينة التي يكون فيها اختيار وحدات المجتمع على أساس

السهولة والملائمة من خلال توفر الأشخاص المراد توزيع الاستبيان عليهم داخل المؤسسة محل الدراسة.

كما تم القيام بتوزيع هذه الاستبيانات خلال الفترة الممتدة من تاريخ 05 أفريل 2024 إلى غاية تاريخ 02 ماي

2024، واسترجاعها بالكامل وهي جميعها صالحة لأغراض التحليل الإحصائي، ويمكن إرجاع ذلك أساسا إلى الجهد

الكبير الذي بذلته الطالبتان في توزيع هذه الاستبيانات، وملازمتها لكل مبحوث حتى يسترجع الاستبيان منه.

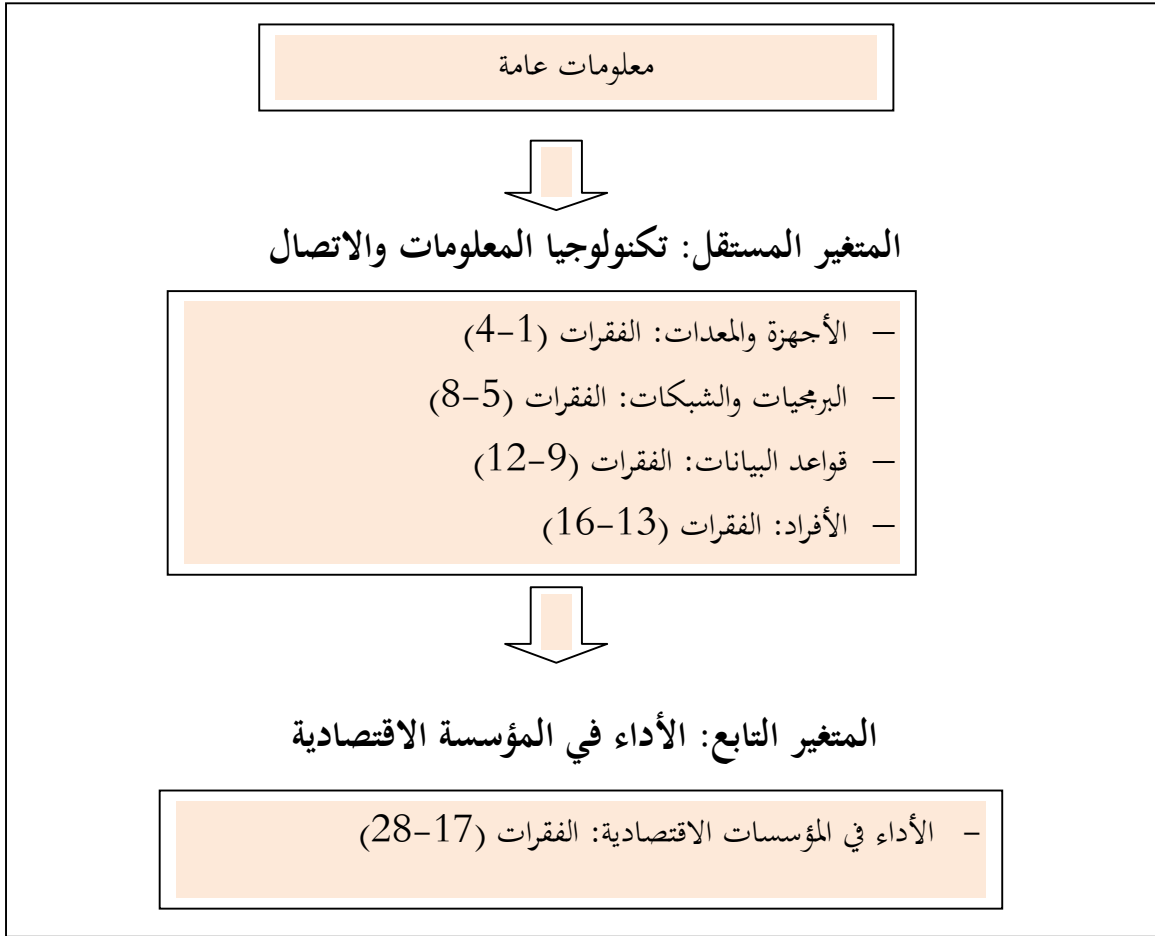
المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية وحدودها

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على نموذج الدراسة الميدانية ومختلف حدودها.

الفرع الأول: وصف أداة الاستبيان

لقد تم قياس متغيرات الدراسة بناء على الاستبيان الموضح في الشكل أدناه:

الشكل رقم (3-02): نموذج الدراسة الميدانية



المصدر: من إعداد الطالبين.

وبناء على الشكل السابق يتضح أن أداة الدراسة احتوت على (32) سؤالاً وعلى ثلاثة محاور أساسية:

المحور الأول: شمل البيانات الشخصية والتعريفية الخاصة بالأفراد المبحوثين (عمال مؤسسة سونلغاز الطارف)، فقد اشتمل هذا الجزء على البيانات المتعلقة ب: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات العمل في المؤسسة (الخبرة).

المحور الثاني: شمل هذا المحور مختلف الفقرات الخاصة بقياس أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبقة في المؤسسة محل الدراسة (المتغير المستقل) والمقدرة ب 16 فقرة، والموضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (3-01): عناصر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف

العنصر	عدد فقرات البعد	حدود البعد	الرموز على متن الدراسة
الأجهزة والمعدات	04	04-01	x1-x4
البرمجيات والشبكات	04	08-05	x5-x8
قواعد البيانات	04	12-09	x9-x12
الأفراد	04	16-13	x13-x16

X1-X16	16-01	16	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
--------	-------	----	------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المحور الثالث: شمل هذا المحور مختلف الفقرات الخاصة بقياس مدى تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف (المتغير التابع) ، والمقدرة ب (12)فقرة والموضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم(02-3):تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف

الرموز على متن الدراسة	حدود البعد	عدد فقرات البعد	البعد
Y1-Y12	28-17	12	تحسين الأداء

المصدر: من إعداد الطالبتين.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي Likert Scaleلقياس استجابة المبحوثين لفقرات الاستبيان، إذ يعتبر هذا المقياس الأكثر شيوعا في الدراسات الإدارية والاجتماعية، حيث يطلب من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، وهذا المقياس مكون من خمسة خيارات متدرجة، يشير المبحوث على اختيار واحدا منها على النحو التالي:

الجدول رقم (03-3): درجة مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين.

أي بمدى استجابة (1-5) وبوسط فرضي قدره (3)، كما تم اعتماد مستوى المعنوية (0.01) لقبول أو رفض الفرضيات، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات في مثل هذه الدراسات. أما فيما يخص الحدود المعتمد عليها في التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات فقد تم تحديد ثلاثة مستويات هي: المنخفض، المتوسط، والمرتفع.

وذلك بناء على المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}) / \text{عدد المستويات} = (5-1) / 3 = 1.33.$$

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

$$\text{المنخفض} = \{1-2.33\}.$$

$$\text{المتوسط} = \{2.34-3.66\}.$$

$$\text{المرتفع} = \{3.67-5\}.$$

الفرع الثاني: حدود الدراسة

لكل دراسة حدود مكانية، زمنية، وبشرية، وعليه فقد تم تحديد هذه الدراسة بالحدود التالية:

أولاً: الحدود المكانية: إن الحدود المكانية لهذه الدراسة هي المؤسسة عينة البحث والمتضمنة مؤسسة سونلغاز الطارف.
ثانياً: الحدود البشرية: تمثل الحدود البشرية بعينة الدراسة والتي تتكون من مجموعة عمال المؤسسة المبحوثة، وقد بلغ حجم العينة 40 موظف.

ثالثاً: الحدود الزمنية: تمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة الفترة الممتدة من أكتوبر 2023 إلى غاية ماي 2024، أما فيما يخص الدراسة الميدانية تمثلت مدتها في الفترة الممتدة من 05 أفريل 2024 إلى غاية تاريخ 02 ماي 2024.

المطلب الرابع: قياس صدق وثبات نموذج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على قياس صدق وثبات نموذج الدراسة.

الفرع الأول: قياس الصدق لأداة الاستبيان

فبعد صياغة الاستبيان بمساعدة وتوجيه الأستاذة المشرفة، عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين على مستوى جامعة الطارف، لدراسة مدى دقة صياغة العبارات ودرجة ملائمتها لأهداف الدراسة، وفي ضوء التعديلات المقترحة، تم إعادة النظر في بعض العبارات من الحذف وتعديل إلى أن خرج الاستبيان في صورته النهائية للتوزيع كما هو موجود في الملحق رقم (01).

الفرع الثاني: قياس ثبات أداة الدراسة

لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي لفقرات النموذج، تم استخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ Alpha Cronbach الذي يشير إلى قوة الارتباط بين فقرات النموذج، وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لـ Alpha Cronbach لكن من الناحية التطبيقية يعد $\text{Alpha} \geq 0.60$ مقبولاً في البحوث الإدارية والاجتماعية، والجدول أدناه يبين النتائج النهائية المتحصل عليها لـ Alpha Cronbach:

الجدول رقم (3-04): اختبار ثبات نموذج الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach

نتيجة	النسبة %	ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	متغيرات الدراسة
تعد معاملات الثبات لمقاييس	73.2	0.732	16	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
الدراسة المتعلقة بتطبيق	78.0	0.780	04	الأجهزة والمعدات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	87.2	0.872	04	البرمجيات والشبكات
وتحسين الأداء في المؤسسة	74.1	0.741	04	قواعد البيانات
مقبولة من الناحيتين الإحصائية	77.1	0.771	04	الأفراد
والإدارية.	74.4	0.744	12	تحسين الأداء
	73.8	0.738	28	معامل ألفا كرونباخ الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الثبات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع عناصرها والتي بلغت على التوالي: 0.732، 0.780، 0.872، 0.741، 0.771 أكبر من 0.60 فهي معاملات مقبولة، كما هو الحال بالنسبة لمعامل الثبات لتحسين الأداء في المؤسسة والمقدرة 0.744، حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للاستبانة 0.738 وهي أعلى من معامل القبول 0.60 وهذا ما يدل على صلاحية الاستبانة لأغراض البحث العلمي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج

يعرض هذا المبحث وصف وتشخيص للمتغيرين الرئيسيين للدراسة الميدانية والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وتحسين الأداء كمتغير تابع، وبعد ذلك تم عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية، وتحقيقا لذلك فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية كالتكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام برنامج SPSS-22.

المطلب الأول: وصف وتحليل النتائج المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف

يهدف هذا المطلب إلى اختبار مدى صحة الفرضية الأولى القائلة: "هناك تباين في تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- **فرضية العدم: H_0** ليس هناك تباين في تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف.
 - **الفرضية البديلة: H_1** هناك تباين في تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف.
- قبل التطرق إلى نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء للمؤسسة تم دراسة أفراد مجتمع العينة ومن أجل قبول إحدى الفرضيتين السابقتين، فسيتم عرض نتائج الاستمارة المتعلقة بمدى تطبيق عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة واستخدام مختلف الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة التطبيق والأهمية في إجابات عينة عمال المؤسسة المبحوثة حول المتغير المستقل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

يتم من خلال هذا العنصر عرض وصفا لمختلف البيانات والمعلومات العامة والشخصية لعينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة.

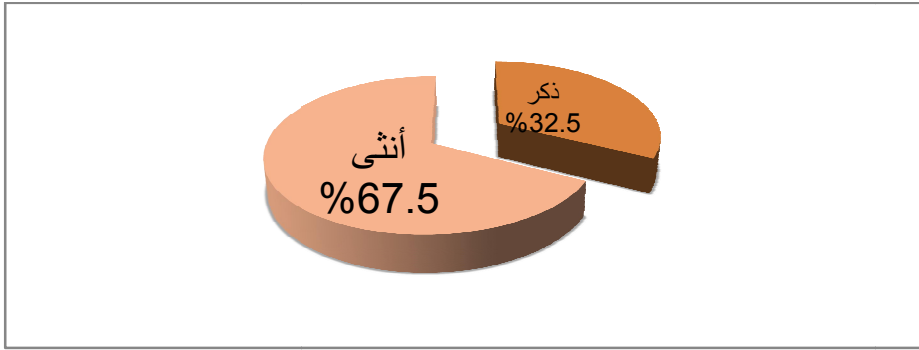
ويوضح الجدول والشكل المواليين توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الجنس:

الجدول رقم (3-05): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الخصائص
32.5	13	ذكر
67.5	27	أنثى
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

الشكل رقم (3-03): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

وبناء على نتائج الجدول السابق يتضح أن اغلب عمال مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة هم من فئة الإناث بنسبة 67.5% مقابل نسبة 32.5% ذكور، ويرجع ذلك إلى التطور الكبير والاهتمام بالعنصر النسوي في مختلف مجالات الأعمال.

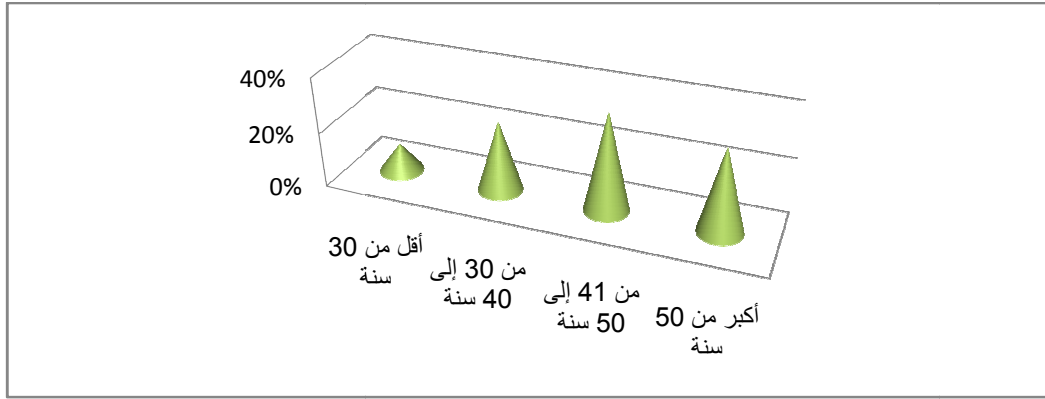
ويوضح الجدول والشكل المواليين توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسبالفئة العمرية:

الجدول رقم (3-06): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الفئة العمرية

النسبة %	التكرار	الخصائص
10	4	أقل من 30 سنة
25	10	من 30 إلى 40 سنة
35	14	من 41 إلى 50 سنة
30	12	أكبر من 50 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

شكل رقم (3-04): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

وبناء على نتائج الجدول والشكل السابقين يتضح أن اغلب عمال مؤسسة سونلغاز الطارف محل البحث من الفئة (41-50 سنة) بنسبة 35%، وتأتي الفئة العمرية (الأكثر من 50 سنة) بالدرجة الثانية بنسبة 30%، وتليها الفئة (30-40) بنسبة 25%، أما الفئة الأخيرة هي الفئة العمرية الخاصة بالشباب (أقل من 30 سنة) بنسبة 10%.

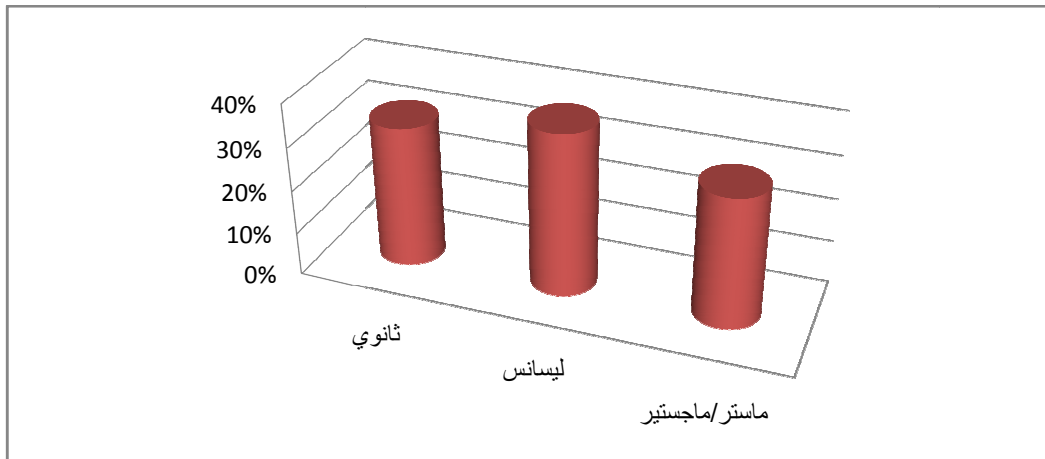
ويوضح الجدول والشكل المواليين توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3-07): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	الخصائص
32.5	13	ثانوي
37.5	15	ليسانس
30	12	ماستر/ماجستير
00	00	دكتوراه
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

شكل رقم (3-05): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

وبناء على نتائج الجدول السابق يتضح أن معظم عمال مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة ذو مستوى ليسانس بنسبة 37.5%، تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 32.5%، ثم فئة مستوى الماستر والمجستير بنسبة 30%، وتأتي في المرتبة الأخيرة فئة مستوى الدكتوراه بنسبة منعدمة 00%.

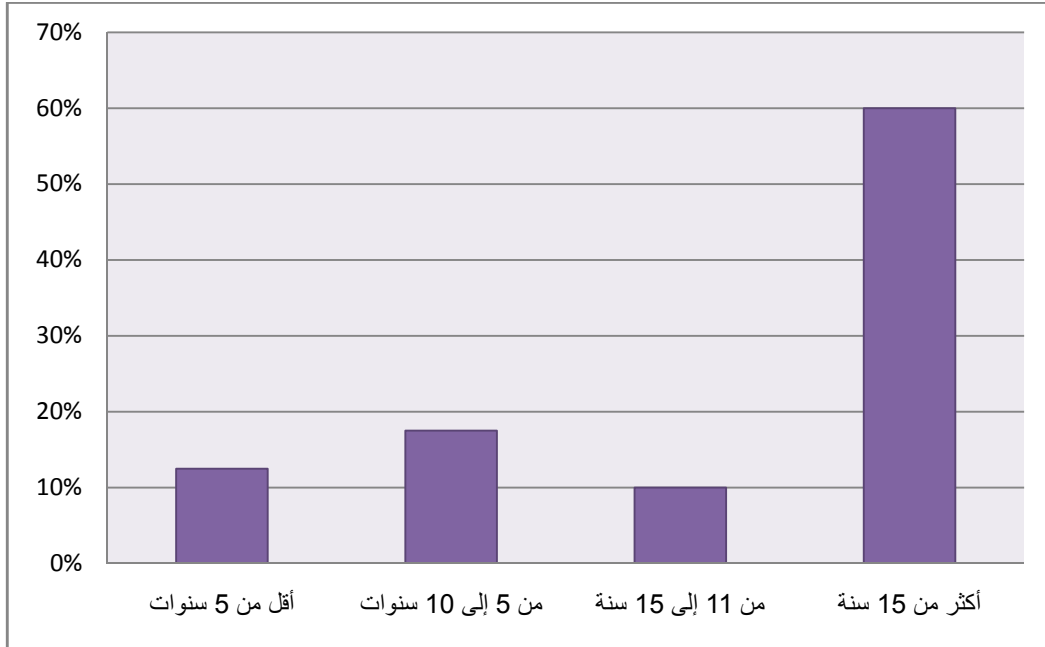
ويوضح الجدول والشكل المواليين توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسبالخبرة المهنية:

الجدول رقم (3-08): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخصائص
12.5	05	أقل من 5 سنوات
17.5	07	من 5 إلى 10 سنوات
10	04	من 11 إلى 15 سنة
60	24	أكثر من 15 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

شكل رقم (3-06): توزيع عينة عمال مؤسسة سونلغاز الطارف حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

وبناء على نتائج الجدول والشكل السابقين يتضح أن معظم عمال مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة متحصلين على خبرة من الفئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة 60%، وتليها الفئة (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة 17.5%، ثم فئة (الأقل من 5 سنوات) بنسبة 12.7%، وأخيرا فئة (من 11 سنة إلى 15 سنة) بنسبة 10%.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بمدى تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف

يبين الجدول أدناه مختلف الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية في إجابات عينة عمال المؤسسة

محل الدراسة حول مدى تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسة.

الجدول رقم(3-09): مدى تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف

درجة الأهمية	درجة التطبيق	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	1	2	3	4	5	البعد
2	مرتفع	0.966	3.70	1	6	2	25	5	X1
3	مرتفع	0.986	3.45	0	10	6	20	4	X2
4	متوسط	1.118	3.08	3	11	9	14	3	X3
1	مرتفع	0.905	3.72	2	3	2	30	4	X4
الثالث	مرتفع	0.748	3.48	6	30	19	89	16	الأجهزة والمعدات
2	مرتفع	0.933	3.52	2	4	7	25	2	X5
4	متوسط	1.018	3.30	1	10	8	18	3	X6
3	مرتفع	1.05	3.40	2	7	8	19	4	X7
1	مرتفع	1.08	3.60	1	7	7	17	8	X8
الرابع	مرتفع	0.784	3.45	6	28	30	79	17	البرمجيات والشبكات
2	مرتفع	0.714	3.95	0	2	5	26	7	X9
4	مرتفع	0.905	3.73	1	4	5	25	5	X10
3	مرتفع	0.862	3.78	0	5	5	24	6	X11
1	مرتفع	0.357	4.02	0	0	2	35	3	X12
الأول	مرتفع	0.499	3.86	1	11	17	110	21	قواعد البيانات
3	مرتفع	0.608	3.81	0	3	3	33	1	X13
4	مرتفع	0.867	3.55	1	5	7	25	2	X14
1	مرتفع جدا	0.564	4.20	0	0	3	26	11	X15
2	مرتفع	0.883	3.80	0	5	5	23	7	X16

الأفراد	75	107	18	13	1	3.83	0.440	مرتفع	الثاني
---------	----	-----	----	----	---	------	-------	-------	--------

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

وبناء على نتائج الجدول السابق يتبين ما يلي:

1. بلغ الوسط الحسابي العام لبعده الأجهزة والمعدات (3.48) وبانحراف معياري قدره (0.748) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة مرتفعة، وهذا ما يدل على تبني مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسين الأداء بها.

فقد تحصلت جل الفقرات المشكلة لهذا البعد (x_1, x_2, x_3, x_4) على أوساط حسابية أعلى من الوسط الحسابي الفرضي حيث بلغت على التوالي (3.70، 3.45، 3.08، 3.72) وبانحرافات معيارية قيمتها على التوالي (0.966، 0.986، 1.118، 0.905) وقد جاءت الفقرة (x_4) المتعلقة ببيتم تجديد الأجهزة بصور دورية في المؤسسة بالدرجة الأولى حيث بلغ وسطها الحسابي (3.72) وهي قيمة مرتفعة وانحراف معياري قدره (0.905) وهذا ما يفسر في أن عمال المؤسسة محل الدراسة يسعى إلى تتبع المستجدات العلمية والتكنولوجية باستمرار ويتفاعلون معها بإيجابية ويستفيدون منها لاكتساب معارف جديدة وصريحة، في حين تحصلت الفقرة (x_3) على المرتبة الأخيرة والمتعلقة بأن الأجهزة والحواسيب المستخدمة في المؤسسة متطورة على وسط حسابي متوسط (3.08) وبانحراف معياري قدره (1.118) وهذا ما يفسر أن المؤسسة لها أساليب أخرى للقيام بالأعمال من قبل عامليها.

2. بلغ الوسط الحسابي العام لبعده البرمجيات والشبكات (3.45) وبانحراف معياري قدره (0.784) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة مرتفعة، وهذا ما يدل على تبني مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسينها الأداء حسب آراء عمالها.

فقد تحصلت كل الفقرات المشكلة لهذا البعد (x_5, x_6, x_7, x_8) على أوساط حسابية أعلى من الوسط الحسابي الفرضي حيث بلغت (3.52، 3.30، 3.40، 3.60) على التوالي، وبانحرافات معيارية قدرها (0.933، 1.018، 1.057، 1.081)، وقد جاءت الفقرة (x_8) المتعلقة بأن البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات وتقدم الخدمات بكفاءة وسرعة للعملاء الدرجة الأولى حيث بلغ وسطها الحسابي (3.60) وانحراف معياري قدره (1.081) وهذا ما يفسر أن المؤسسة محل الدراسة يعتمد بشكل كبير على توفير طرق مختلفة لتوثيق الأفكار المبتكرة لتشجيع عمالها وبالتالي تقديم خدمات ذات كفاءة وجودة عالية، حيث جاءت الفقرة (x_6) على المرتبة الأخيرة والمتعلقة بسماع نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل بدرجة متوسطة حيث تحصلت على أدنى وسط حسابي قدره (3.30) وانحراف معياري قيمته (1.018).

3. بلغ الوسط الحسابي العام لبعدها قواعده البيانات (3.86) وبانحراف معياري قدره (0.499) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة مرتفعة، وهذا ما يدل على تبني مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسينها الأداء حسب آراء عمالها.

فقد تحصلت الفقرة (x12) على وسط حسابي مرتفع حيث بلغ (4.02) وبانحراف معياري بلغ (0.357)، والمتعلقة بعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما جاءت الفقرة (x10) المتعلقة بعمل المؤسسة على تجميع البيانات ومعالجتها وتخزينها ومن ثم بثها عبر شبكات الاتصال بالمركز الأخير حيث تحصلت على وسط حسابي مرتفع بلغ (3.73) وانحراف معياري (0.905) لذا يجب على المؤسسة الاهتمام بتوفير هذه البنية لتجنب وقوعها في مشكلات وتعرضها لخسائر كبيرة .

4. بلغ الوسط الحسابي العام لبعده الأفراد (3.83) وبانحراف معياري قدره (0.440) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة مرتفعة، وهذا ما يدل على تبني مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحقيقها الأداء حسب آراء عمالها.

وقد جاءت الفقرة (x15) المتعلقة ببيتهم تقدم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدرجة الأولى حيث بلغ وسطها الحسابي (4.20) وانحراف معياري قدره (0.564) وهذا يفسر أن المؤسسة تهتم بالمعارف والمهارات والكفاءات من خلال القيام بدورات تدريبية مما يحقق لها ميزة تنافسية وبالتالي تحقيق رضا وولاء عملائها، كما احتلت الفقرة (x14) المتعلقة بتوظيف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات في المرتبة الأخيرة حيث تحصلت على متوسط حسابي مرتفع قيمته (3.55) وبانحراف معياري (0.876) وهذا يفسر أن المؤسسة لا تعتمد المؤسسة بدرجة كبيرة على توظيف أفراد مؤهلين علميا وعمليا، بل تعمل على المحافظة على عمالها الحاليين والقيام بتكوينهم وتدريبهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

كما يلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري لبعده الأجهزة والمعدات، البرمجيات والشبكات، قواعده البيانات والأفراد كانت متوسطة حيث بلغت على التوالي (0.748، 0.784، 0.499، 0.440)، وهذا دليل على عدم وجود تشتت كبير في إجابات المبحوثين.

من خلال النتائج السابقة يتضح رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة: " هناك تباين في تطبيق

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف."

الفرع الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمستوى تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف

يهدف هذا العنصر إلى اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية الثانية القائلة: "يوجد تحسين كبير للأداء في مؤسسة

سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- فرضية العدم : H_0 لا يوجد تحسين كبير للأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.

-الفرضية البديلة : H_1 يوجد تحسين كبير للأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.

ومن أجل قبول إحدى الفرضيتين السابقتين، يتم عرض نتائج المبحوثين المتعلقة بمستوى تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة واستخدام مختلف الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة التطبيق والأهمية في إجابات عمال المؤسسة المبحوثة حول المتغير التابع تحسين الأداء، وهذا ما يبينه الجدول أدناه في إجابات عمال مؤسسة سونلغاز الطارف محل الدراسة حول مستوى تحسين الأداء.

الجدول رقم(3-10):وصف وتشخيص مستوى تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف

ترتيب الأهمية	درجة التطبيق	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الإجابات	1	2	3	4	5	تحسين الأداء
10	متوسط	0.805	2.80	40	1	12	3	22	2	Y1
12	منخفض	0.988	2.30	40	1	12	4	22	1	Y2
11	متوسط	1.008	2.47	40	3	12	3	20	2	Y3
9	متوسط	0.845	2.90	40	3	10	5	19	3	Y4
1	متوسط	0.504	3.23	40	1	7	6	21	5	Y5
3	متوسط	0.365	3.07	40	1	6	2	25	5	Y6
4	متوسط	0.481	3.02	40	0	10	6	20	4	Y7
6	متوسط	0.554	2.97	40	3	11	9	14	3	Y8
8	متوسط	0.74	2.93	40	2	3	2	30	4	Y9
5	متوسط	0.609	2.98	40	2	4	7	25	2	Y10
2	متوسط	0.592	3.17	40	1	10	8	18	3	Y11
7	متوسط	0.89	2.95	40	2	7	8	19	4	Y12
	متوسط	0.376	2.93	480	20	104	63	255	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

بناء على الجدول السابق يتم عرض النتائج وتحليلها وفق ترتيب الأهمية لفقرات تحسين الأداء حيث يتم توضيح ذلك كما يلي:

-الفقرة Y5 يوجد تحسن مستمر في مردودية ورجحية المؤسسة وتطور إيجابي في مختلف نتائجها المالية ومؤشراتها الاقتصادية بمتوسط حسابي 3.23 تحتل المرتبة الأولى بدرجة تطبيق متوسطة وانحراف معياري قدره 0.504 مما يدل على تقارب كبير في آراء الموظفين مما تم ملاحظته أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على توصيل احتياجات وشكاوي عمالها إلى الإدارة العليا لتوفير البيئة المناسبة للقيام بأعمالهم وبالتالي تحسين أدائهم مما يحقق تحسين في مردوديتها وتحقيق ربحيتها عن طريق رضا عمالها وتحسين أداء عمالها. .

-الفقرة Y11 تملك المؤسسة القدرة على البحث والتطوير تحتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي متوسط (3.17) وبدرجة تطبيق متوسطة نسبيا وانحراف معياري قدره 0.592 مما يدل على تقارب آراء العاملين بالمؤسسة، وهذا يدل على أن المؤسسة لا تمتلك برامج للبحث والتطوير بل تعتمد على توظيف الأفراد المبتكرين في مجال معين، يكون عن طريق التدرج الوظيفي أو عن طريق طلب عمال جدد.

-الفقرة Y6 تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها وخدماتها والفقرة Y7 تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء الموظفين بصفة دائمة ومستمرة تحتلان المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي بدرجة تطبيق متوسطة وبمتوسط حسابي على التوالي (3.07، 3.02) وانحراف معياري قدره 0.365، 0.481 على التوالي مما يدل على تقارب كبير في آراء الموظفين، وتوافقا مع ما تم ملاحظته أن المؤسسة تعمل بدرجة متوسطة في تطبيق نظم الجودة والتقييم والتحفيز لتحسين أداء عمالها.

-الفقرة Y10 يعد نظام تقييم الأداء وسيلة فعالة لزيادة الثقة بين المدير والموظفين بمتوسط حسابي (2.98) تحتل المرتبة الخامسة بدرجة تطبيق متوسطة وانحراف معياري قدره 0.609 مما يدل على وجود تشتت في آراء العاملين، ثم تأتي الفقرة Y8 تدعم المؤسسة إبداعات الموظفين ذوي الخبرة الفنية بمتوسط حسابي متوسط قدره 2.97 تحتل المرتبة السادسة بدرجة تطبيق متوسطة وانحراف معياري قدره 0.554 مما يدل على تقارب كبير في آراء العمال بالمؤسسة وتوافقا مع ما تم ملاحظته أن المؤسسة توفر البيئة الملائمة للعمل من خلال التكامل والانسجام بين مختلف الموظفين وفي كل الأقسام.

-والفقرة Y12 تحقق المؤسسة أهدافها الاقتصادية الموضوعية بمتوسط حسابي 2.95 تحتل المرتبة السابعة بدرجة تطبيق متوسطة وانحراف معياري قدره 0.89 ما يدل على تشتت كبير في آراء العاملين، وتوافقا مع ما تم ملاحظته أن المؤسسة توفر البيئة الملائمة للعمل من خلال التكامل والانسجام بين مختلف الموظفين وفي كل الأقسام لتحقيق أهدافها الموضوعية. - والفقرة Y9 تطبق المؤسسة إدارة الجودة الشاملة كأسلوب لتحسين الأداء بمتوسط حسابي 2.93 تحتل المرتبة الثامنة بدرجة تطبيق متوسطة وانحراف معياري قدره 0.74 مما يدل على تشتت كبير في آراء العاملين، وتوافقا مع ماتم ملاحظته

أن هنا كضعف في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة وذلك راجع لنقص الموارد البشرية الكفؤة والاستراتيجيات الضرورية لذلك.

-الفقرة Y4 للمؤسسة صورة متميزة في مجال عملها لإرضاء مساهميها واجتذاب مساهمين جدد بمتوسط حسابي 2.90 تحتل المرتبة التاسعة بدرجة تطبيق متوسطة وبانحراف معياري قدره 0.845 مما يدل على تشتت كبير في آراء العاملين، وتوافقا مع ما تم ملاحظته هذا راجع إلى وجود نفس الخدمات لوقت طويل وطبيعة عملها.

-الفقرة Y1 استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة بمتوسط حسابي 2.80 تحتل المرتبة العاشرة بدرجة تطبيق متوسطة وبانحراف معياري قدره 0.805 مما يدل على وجود تشتت كبير في آراء العاملين، وتوافقا مع ما تم ملاحظته أن هناك نقص في توجيه وإشراف على العاملين وذلك يعود إلى التخصص الوظيفي لكل واحد فيهم وعدم كفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتخصصة في ذلك.

- الفقرة Y3 توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع حصتها السوقية بمتوسط حسابي 2.47 تحتل المرتبة الحادية عشر بدرجة تطبيق متوسطة وبانحراف معياري قدره 1.008 مما يدل على وجود تشتت كبير وواضح في آراء العاملين، وتوافقا مع ما تم ملاحظته أن هناك درجة واضحة ضعيفة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إجراءات العمل والفقرة Y2 تساهم المؤسسة في خلق قيمة مضافة بمتوسط حسابي 2.30 تحتل المرتبة الأخيرة بدرجة تطبيق منخفضة وبانحراف معياري قدره 0.988 مما يدل على وجود تشتت كبير في آراء العاملين، وتوافقا مع ما تم ملاحظته أن المؤسسة لا تهتم بدرجة كبيرة إلى خلق قيمة مضافة من خلال ابتكار أساليب وإجراءات تساهم في تحسين عملياتها وذلك لأن المؤسسة ذات طابع عمومي يرجع العمل فيها إلى الإدارات العليا .

من خلال النتائج السابقة يتضح رفض الفرضية البديلة H1، وقبول فرضية العدم H0 القائلة: " لا يوجد تحسين كبير للأداء في سونلغاز الطارف"، وذلك للاستخدام المتوسط وليس الكبير في تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدراسة علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف

يهدف هذا المطلب إلى اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية الثالثة القائلة: "توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

-**فرضية العدم: H_0** "لا توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

-**الفرضية البديلة: H_1** "توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

ومن أجل قبول إحدى الفرضيتين السابقتين، فسيتم اختبار علاقات الارتباط بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء من وجهة نظر العمال بالمؤسسة محل الدراسة، والمتمثلة في الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- **فرضية العدم: H_0** "لا توجد علاقة ارتباط بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

- **الفرضية البديلة: H_1** "توجد علاقة ارتباط بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

2. الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

-**فرضية العدم: H_0** "لا توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

-**الفرضية البديلة: H_1** "توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

3. الفرضية الفرعية الثالثة: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

فرضية العدم: **H_0** "لا توجد علاقة ارتباط بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".
الفرضية البديلة **H_1** : "توجد علاقة ارتباط بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

4.الفرضية الفرعية الرابعة: " توجد علاقة ارتباط بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف "، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

فرضية العدم : H_0 "لا توجد علاقة ارتباط بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

الفرضية البديلة : H_1 "توجد علاقة ارتباط بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

الفرع الأول: العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة:

سوف نتناول العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(3-11): العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة

سونلغاز الطارف

نوع العلاقة	t المعنوية Sig t	المؤشر الكلي للاارتباط R	المتغير المستقل	
			المتغير التابع	
طردية متوسطة	0.000	**0.605	الأجهزة والمعدات	تحسين الأداء
طردية ضعيفة	0.000	**0.497	البرمجيات والشبكات	
طردية متوسطة	0.000	**0.541	قواعد البيانات	
طردية متوسطة	0.000	**0.511	الأفراد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

** مستوى معنوية $0.01 \geq a$

يتجلى من خلال الجدول أعلاه أن بالرغم من اشتراك أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنه هناك تباين صغير في مستوى الارتباط توضح فيما يلي:

1.احتل بعد الأجهزة والمعدات المرتبة الأولى حيث توجد علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء بمعامل ارتباط 0.605 من نظر العمال بالمؤسسة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت المؤسسة محل الدراسة بالأجهزة والمعدات كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين الأداء في المؤسسة وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف ".

2. احتل بعد قواعد البيانات في المؤسسة المرتبة الثانية حيث توجد علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين قواعد البيانات وتحسين الأداء في المؤسسة بمعامل ارتباط 0.541 من نظر عمال المؤسسة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت المؤسسة محل الدراسة بقواعد البيانات كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين الأداء في المؤسسة وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

3. احتل بعد الأفراد المرتبة الثالثة حيث توجد علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين اختيار الأفراد وتحسين الأداء بمعامل ارتباط 0.511 من نظر عمال المؤسسة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت المؤسسة محل الدراسة بالأفراد كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين الأداء في المؤسسة وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة: "توجد علاقة ارتباط بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

4. احتل بعد البرمجيات والشبكات المرتبة الرابعة والأخيرة حيث توجد علاقة إرتباطية طردية ضعيفة بين البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء بمعامل ارتباط 0.497 من نظر عمال المؤسسة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت المؤسسة محل الدراسة بالبرمجيات والشبكات كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين الأداء فيها وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة: "توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

الفرع الثاني: العلاقة الارتباطية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة يوضح الجدول الموالي العلاقة الارتباطية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف:

الجدول رقم (3-12): العلاقة الارتباطية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة

سونلغاز الطارف

نوع العلاقة	t المعنوية Sig t	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط معامل ارتباط بيرسون R	ارتباط بيرسون	
طردية متوسطة	0.000	0.378	0.615 **	تحسين الأداء	تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

** مستوى معنوية $a \geq 0.01$

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء بالمؤسسة محل الدراسة بمعدل ارتباط قيمته 0.615، وهذا عند مستوى معنوية 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.01، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.378 أي أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته 37.8% من التغيرات في تحسين الأداء في حين أن 62.2% من هذه التغيرات تعود إلى عوامل أخرى لم يشمل عليها نموذج الدراسة، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما سعت المؤسسة محل الدراسة إلى زيادة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما ساهم ذلك في تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة.

وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 "توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

المطلب الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدراسة علاقة التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف

يهدف هذا المطلب إلى اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية الرابعة القائلة: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- **فرضية العدم: H_0** "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

- **الفرضية البديلة: H_1** "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

ومن أجل قبول إحدى الفرضيتين السابقتين، فسيتم اختبار علاقات التأثير بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء من وجهة نظر العمال بالمؤسسة محل الدراسة، والمتمثلة في الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- **فرضية العدم: H_0** "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

- **الفرضية البديلة: H_1** "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

2. الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

-فرضية العدم : H_0 " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

-الفرضية البديلة : H_1 " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

3.الفرضية الفرعية الثالثة: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

فرضية العدم : H_0 "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

الفرضية البديلة : H_1 " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

4.الفرضية الفرعية الرابعة: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

فرضية العدم : H_0 "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"
الفرضية البديلة : H_1 "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."
الفرع الأول: العلاقة التأثيرية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة

سوف نتناول العلاقة التأثيرية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(3-13): العلاقة التأثيرية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة

سونلغاز الطارف

معامل الانحدار	قيمة t		القيمة الثابتة	قيمة f		البيان
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	
0.380	2.426	4.256	2.046	4.17	6.423	علاقة التأثير بين الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء
0.314	2.426	1.539	1.398	4.17	4.148	علاقة التأثير بين البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء
0.14	2.426	3.716	3.164	4.17	4.426	علاقة التأثير بين قواعد البيانات وتحسين الأداء

0.531	2.426	3.978	1.662	4.17	14.954	علاقة التأثير بين الأفراد وتحسين الأداء
-------	-------	-------	-------	------	--------	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

****مستوى معنوية $0.01 \geq a$**

1. من خلال الجدول بلغت قيمة F المحسوبة بين الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء (6.423) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند مستوى معنوية 0.01، وعليه يتضح وجود تباين ذو دلالة إحصائية موجبة لعنصر الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء، كما بلغت t المحسوبة بين الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء (4.256) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.426)، في حين بلغت قيمة المعامل الانحدار (0.380) وهذا معناه أن زيادة الأجهزة والمعدات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة بقيمة (0.380).

وبالتالي يتم رفض فرضية العدم **H0** ، وقبول الفرضية البديلة **H1** القائلة: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

2. من خلال الجدول بلغت قيمة F المحسوبة بين البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء (4.148) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند مستوى معنوية 0.01، وعليه يتضح وجود تباين ذو دلالة إحصائية سالب لعنصر البرمجيات والشبكات في تحسين الأداء، من خلال الجدول بلغت t المحسوبة بين البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء (1.398) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (2.426)، في حين بلغت قيمة المعامل الانحدار (0.314) وهذا معناه أنه في المؤسسة محل الدراسة لا يوجد اهتمام بهذا البعد.

وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة **H1** ، وقبول فرضية العدم **H0** القائلة: " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

3. من خلال الجدول بلغت قيمة F المحسوبة بين قواعد البيانات وتحسين الأداء (4.426) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند مستوى معنوية 0.01، وعليه يتضح وجود تباين ذو دلالة إحصائية موجبة لعنصر قواعد البيانات في تحسين الأداء، من خلال الجدول بلغت t المحسوبة بين قواعد البيانات ورفع الأداء (3.716) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.426)، في حين بلغت قيمة المعامل الانحدار (0.14) وهذا معناه أن زيادة قواعد البيانات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة بقيمة (0.14).

وبالتالي يتم رفض فرضية العدم **H0** ، وقبول الفرضية البديلة **H1** القائلة: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف."

4. من خلال الجدول بلغت قيمة F المحسوبة بين الأفراد وتحسين الأداء (14.956) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند مستوى معنوية 0.01، وعليه يتضح وجود تباين ذو دلالة إحصائية موجبة لعنصر الأفراد في تحسين الأداء، من خلال الجدول بلغت t المحسوبة بين الأفراد وتحسين الأداء (3.978) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.426)، في حين بلغت قيمة المعامل الانحدار (0.531) وهذا معناه أن زيادة الأفراد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة بقيمة (0.531).

وبالتالي يتم رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف ."

الفرع الثاني:العلاقة التآثرية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة

يوضح الجدول الموالي العلاقة التآثرية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف:

الجدول رقم(3-14):العلاقة التآثرية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة

سونلغاز الطارف

البيان	قيمة f المحسوبة	قيمة t المحسوبة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	10.263	3.204

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

****مستوى معنوية $a \geq 0.01$**

من خلال الجدول أعلاه بلغت قيمة F المحسوبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء (10.263) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) وعليه يتضح وجود تباين ذو دلالة إحصائية موجبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء، كما بلغت t المحسوبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء (3.204) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.426)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما سعت المؤسسة محل الدراسة إلى تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما ساهم ذلك في تحسين الأداء.

وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية الرئيسية البديلة H_1 "توجد تأثير ذات دلالة إحصائية في تحسين الأداء من خلال الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات والأفراد"، في حين لم يكن هناك تأثير لبعده البرمجيات والشبكات في تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.

المطلب الرابع: الأداء المالي للمؤسسة

سيتم من خلال هذا المطلب عرض أجوبة مقابلة مسؤولي مؤسسة سونلغاز الطارف:¹

1. الأداء المالي والوظيفي في مؤسسة سونلغاز: وأي من الأدائين أكثر استعمالا داخل المؤسسة؟

وضح مسؤولي مؤسسة سونلغاز أن الأداء المالي يكون مثلا في الاشتراكات شخص يريد أن يقوم باشتراك من أجل ادخال الكهرباء أو الغاز لمنزله يقوم بعمل طلب لكي تقوم الشركة بدراسة ذلك الطلب وتعطيه المؤسسة كشف كمي وتقديري خاص بمحضر كم يدفع من مبلغ مالي لكي يصبح زبونا في المؤسسة وينتقل الملف من وكالة تجارية الى قسم الموارد التجارية.

في حين بين أن الأداء الوظيفي يقوم به الأعوان التقنيون المختصون بهذه الأعمال يجب أن ينتقل الى عين المكان لكي يتعرف على نوعية الزبون الذي طلب توصيل الكهرباء أو الغاز حيث يقوم بأعداد دراسة تقنية وفقا لدفتر الشروط الذي تنص عليه مؤسسة سونلغاز يقوم بما يسمى في المؤسسة بفاتورة الكميات أي توضع فيه كميات كم يوجد من عداد وقاطع ، كم فيه من متر، عندما يقوم بدفع المبلغ المحدد له تقوم المؤسسة ببعث أعوان مختصين لتركيب الكهرباء أو الغاز، وبالنسبة للأشخاص اللذين لا يدفعون لا تستطيع المؤسسة عمل عقد معهم يبقى ملفهم معلق.

كما أكد على أن الأداء المالي والوظيفي هم مكملان لبعضهما البعض حيث تعمل المؤسسة بكلامها.

2. الاجراءات المتبعة للفئة التي تقوم بسرقة الكهرباء أو الغاز.

من التزامات وواجب مؤسسة سونلغاز هي الاستمرارية في التمويل بمعنى أن تباع الكهرباء أو الغاز بطريقة مستمرة دون انقطاع (مثلا لا تباع أسبوع وتنقطع شهر) وتكون الاستمرارية في التمويل مقابل أن يدفع الزبون المبلغ أي تدفع مستحقات للتموين بالكهرباء والغاز.

بالنسبة للفئة التي تقوم بالسرقة يسمون في المؤسسة بالاحتيال وهو الاختلاس أو السرقة أو القرصنة للطاقتين سواء كهربائية أو غازية، وفي المرسوم التنفيذي لمؤسسة سونلغاز للمادة 89 يقول أنه في حالة اكتشاف غش في التموين نتيجة تلاعب الزبون للكمية المستهلكة للكهرباء تقوم المؤسسة بمحضر معاينة تقوم به الأعوان اللذين كشفوا عملية الاختلاس أو السرقة في هذا المحضر الذي يقوم به لا يجوز الطعن فيه الا بالتزوير لأن الأعوان اللذين يقومون بالمعاينة يكونون محلفون أمام المحكمة. ووفقا للمبدأ 350 قانون العقوبات يتم متابعة المعني قضائيا أمام المحكمة المختصة اقليميا أي أين يسكن.

¹مقابلة مع مسؤولي مؤسسة سونلغاز الطارف

3. التقنيات التكنولوجية الحديثة التي أدخلتها المؤسسة.

أصبحت مؤسسة سونلغاز تستعمل تقنيات تكنولوجية حديثة عند دفع فاتورة الكهرباء متمثلة في البطاقة الذهبية شهدت هذه التقنية تقدم جيد خاصة بالنسبة للمناطق النائية والبعيدة اختصرت عليهم الجهد خاصة في فصل الشتاء والظروف القاسية حيث يدفع في بريدي موب تخفيفا لعبء مواطنين للتنقل الى مراكز تسديد الفواتير، حيث يوجد رقم 33033 رقم أخضر خاص بمواطنين في وجود عطل يتصل بهذا الرقم في أي وقت يرسلون له فئة من أعوان الى المنزل أو مكان العطل، حيث يطلب منك الاسم واللقب، المرجع، رقم الهاتف، والجار على اليمين واليسار.

4. الطاقة الشمسية أصبحت في مؤسسة سونلغاز.

أدخلت المؤسسة تقنية جديدة وهي الطاقة الشمسية أدخلتها المؤسسة حديثا لكن لازالت ليست متقدمة لازالت في بدايتها حيث استعملتها في تشغيل المصعد الكهربائي وجانب الاعلام الالي تسمى هذه الطاقة بالطاقة البديلة. المؤسسة لم تستغل الطاقة الشمسية بشكل كامل الى حد الان لأنه يجب أن تقوم بربط أو توصيل الطاقة في شبكة المؤسسة لكي تستعملها لكن فيها عدة اشكالات مثلا في العداد يعرض الان الكهرباء فقط ولكي تعرض الطاقة الشمسية المستهلكة يجب توفر عداد لها وتوفر عداد اخر يعرض الطاقة الكهربائية. لذلك لم تتقدم بعد لا تزال في بدايتها لئلا يزال فيها اشكاليات في تنفيذها يجب تبديل العداد ووضع عداد يسجل كمية الطاقة الشمسية المستهلكة لكي تستطيع الفصل بين الطاقة الشمسية والكهربائية في الاستهلاك.

5. العراقيل التي تواجه الرقمنة والتكنولوجيا المؤسسة.

الرقمنة والتطور التكنولوجي ساعد مؤسسة سونلغاز في الكثير من الأعمال ولم يجدوا فيها أي اشكال بل زادت في تنظيم العمل حيث قامت المؤسسة باستحداث تقنية جديدة أسمى بـرمز الزبون مثلا: شخص مقيم بولاية الطارف لكن مكان عمله في تلمسان واستهلاكه في ولاية الطارف يخمن الزبون في كيفية التسديد وهل يقومون بقطع الكهرباء عليه أو لا، هذا الرمز يساعده في التسديد والدفع على مستوى الوطن. هذه التقنية جديدة وحديثة داخل المؤسسة ساعدت الكثير من الزبائن أي أن تسدد الفاتورة في أي وكالة تجارية على مستوى الوطن ليست من الضرورة في مقر السكن. فالتكنولوجيا هي جيدة بالنسبة للمؤسسة لم يجدوا فيها عراقيل في العمل خاصة في استعمال الاعلام الالي (في البرامج)، حيث عندما يتوقف نظام الاعلام الالي يتوقف عمل المؤسسة أي أن نظام تسيير الزبائن يكون على مستوى شبكة الحاسوب لكي يستطيع أن يراقب حساب الزبون وكم لديه من دين ومتى أصبح زبون مع المؤسسة. لكي تعطي المؤسسة معلومة لمستوى القاعدة المركزية مقرها الجزائر العاصمة مديرية سونلغاز يجب أن يكون بالرقمنة، حيث لديهم نظام يسمى بالعمل الجماعي عن بعد أي يبعث المعلومات عبر صندوق البريد الخاص بالمؤسسة مثلا: الاجتماعات في السابق كانت تقام في ولاية قسنطينة الان أصبحت عن بعد في كل مؤتمرات بالفيديو، كما أصبحت

المسابقات أيضا تقام عن بعد مثلا: موظف يشارك في مسابقة ترقية يقوم بها عن بعد بفيديو تطرح أسئلة ويتم الاجابة عليها عبر مكالمة الفيديو.

6. هل تعتبر سونلغاز مؤسسة ربحية أم لا؟

مؤسسة سونلغاز هي مؤسسة اقتصادية لكن هي تابعة للدولة أي لا تكون ربحية 100% من النقود التي تدخل للمؤسسة أي أن الدولة تحوز على جميع رؤوس أموالها. فهي شركة أسهم تحوز الدولة على مجموع رؤوس أموالها وهي مرفق عمومي يقدم خدمة عمومية تابعة لوزارة الطاقة حيث يقع عليها التزامين هما: التمويل والجودة (هي تقليل بشكل كبير من انقطاعات) مثلا الطارف طابعها ريفي 95% من الشبكة الكهربائية في الجو تكون معرضة لجميع المخاطر (طيور... الخ).

7. مواجهة الخسائر من طرف مؤسسة

مؤسسة سونلغاز لم تشارك خسائر بسبب ادخال تقنيات جديدة في التكنولوجيا. لكن مؤسسة سونلغاز كأى مؤسسة اقتصادية أخرى تواجه خسائر تقنية وللحد من الخسائر التقنية هو التقليل من الانقطاعات ومحاربة ظاهرة السرقة.

8. الحد من ظاهرة السرقة على مستوى طاقة الكهرباء

للحد من هذه الظاهرة يجب القيام بمراقبة دورية أي شرطة الكهرباء أو مراقبة أسبوعية أو شهرية للمناطق المشكوك فيها. أما بالنسبة لسرقة الكهرباء من انسان اخر (جار مثلا) يصبح هذا الجار بائع للكهرباء لذلك الشخص هذا العمل ممنوع بالنسبة للمؤسسة تسمى هذه العملية بعملية ارداف أي يصبح الشخص هو البائع للكهرباء لا المؤسسة التي تعتبر هي الوحيدة التي تبيع الكهرباء وهذه الظاهرة منتشرة في الكثير من المناطق.

9. الخسائر التي تتعرض لها مؤسسة سونلغاز في حالة انقطاع الكهرباء.

تتعرض المؤسسة عند انقطاع الكهرباء الى خسائر لأنه في ساعات انقطاع الكهرباء لا تبيعه وتسمى بالطاقة الغير مباعة.

من خلال ما سبق من إجابات مسؤولي مؤسسة سونلغاز الطارف يتح أن هناك استخدام كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف مما أدى إلى تحسين أدائها

خلاصة الفصل

جاء هذا الفصل الثالث والأخير على شكل فصل تحليلي ميداني للتحقق من الدور الذي يلعبه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء، وبذلك فقد تم تطبيق هذا الموضوع على مؤسسة سونلغاز الطارف، في بداية هذا الفصل تم عرض تفصيلي للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة ثم لطريقة ومنهجية الدراسة من إجراءات، أدوات، أساليب، مجتمع، عينة، ونموذج هذه الدراسة الميدانية، وبعد ذلك تم التطرق إلى وصف وتشخيص متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحسين الأداء) بالتفصيل، لينتهي هذا الفصل باختبار مختلف فرضيات الدراسة الميدانية عبر التأكد من التباين وعلاقات الارتباط والتأثير بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء بمؤسسة سونلغاز الطارف. وبذلك يكون قد تم إسقاط مختلف المفاهيم النظرية المقدمة في الفصلين الأولين على ما يدور فعليا في المؤسسة محل الدراسة، بغية الوصول إلى أبرز النتائج وتقديم بعض الاقتراحات المهمة التي لو تم تجسيدها ميدانيا فإن ذلك سيساهم حتما في تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعزيز دورها في تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة، ولعل أهمها رغم تباين أغلب الباحثين والمفكرين في تحديد مختلف الأبعاد التي يتم من خلالها قياس تحسين الأداء إلا أنهم اتفقوا معظمهم على أن العامل هو أفضل من يقيم ذلك، لذلك تحتاج المؤسسات إلى تركيز جهودها نحو الحصول على الخبرات المطلوبة والمناسبة من حصة الشهادات العليا والذين يكسبونها المعرفة المطلوبة من خلال خبراتهم بما يساهم في تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصال لديها وبالتالي رفع وتحسين أدائها.

الخاتمة

نظرا لما أفرزته التغيرات الحاصلة بسبب الانتقال إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن القول أن حتمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتجلى من خلال الخصائص التي تتمتع بها، والأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، وأن الهدف الأساسي لها هو توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم، وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المنظمة لتحقيق تنمية مواردها البشرية من خلال الأهمية التي توليها هذه الخبرة لتطوير القدرات الفكرية والعملية لمستخدمين عن طريق توفير وسائل دعم وابتكار ونشر المعرفة من جهة، وتأسيس بيئة داخلية.

لذا أصبح التعامل الفعال مع أساليب الحياة المتقدمة والتغيرات المستمرة ضرورة من ضروريات هذا العصر إذ لم يعد هناك مجال للخوف من التغيير أو النظر إليه على أنه يهدد الاستقرار.

ومن خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، توضح كيف يمكن لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشكل المطلوب أن يكون أحد أبرز سبل تحسين الأداء في المؤسسات.

نتائج الدراسة:

- من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني تم استخلاص النتائج التالية:
- 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 والاتصال من القدرة على التوقع والرؤية الشاملة والواضحة، مع القدرة على التعلم من الخبرات الداخلية والخارجية، والزبائن ما يرفع من الإنتاجية ويجعلها أكثر قدرة على الاستمرارية؛
 - يؤدي استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى الرفع من مستوى الأداء بالمؤسسة؛
 - تعمل المؤسسة محل الدراسة على تحسين 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؛
 - أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن مؤسسة سونلغاز الطارف تعمل على تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل ضعيف ومحدود؛
 - بينت نتائج الاختبار أنه يوجد علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف.

اختبار الفرضيات:

أما فيما يخص النتائج التي تم التوصل إليها من خلال أداة الاستبيان فتأسيسا على وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها، ونتائج التحليل الإحصائي لعلاقات التباين والارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، يمكن استخلاص أهم هذه النتائج على النحو التالي:

- الفرضية الأولى: " هناك تباين في تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف." بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثاني من الاستبيان، فإنه تم قبول الفرضية، حيث أن مؤسسة سونلغاز الطارف تعد من المؤسسات التي يوجد فيها تباين في تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال واتضح ذلك من خلال اهتمامها ببعدها على حساب بعد آخر.
- الفرضية الثانية: " يوجد تحسين كبير للأداء في سونلغاز الطارف." بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث ومن خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان، تم رفض الفرضية، حيث أن مؤسسة سونلغاز الطارف تعتبر من المؤسسات التي لديها تحسين في الأداء ولكن بوتيرة منخفضة وذلك راجع للضعف من استفادة العاملين من الراحة والكفاءة في أداء المهام الموكلة إليهم وفي تحقيق الخطط المسطرة، إضافة إلى نقص في تدريب العاملين للاستفادة من كفاءاتهم وخبراتهم في تحسين الأداء.
- الفرضية الثالثة: " توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف، والتي بدورها تنقسم إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي:
- الفرضية الفرعية الأولى: " توجد علاقة ارتباط بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف " بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث ومن خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان، فإنه تم قبول الفرضية.
- الفرضية الفرعية الثانية: " توجد علاقة ارتباط بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف " بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان، فإنه تم قبول الفرضية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: " توجد علاقة ارتباط بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف " بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان، فإنه تم قبول الفرضية.

– الفرضية الفرعية الرابعة: "توجد علاقة ارتباط بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف": بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان، فإنه تم قبول الفرضية.

– الفرضية الرابعة: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف"، والتي بدورها تنقسم إلى أربعة فرضيات فرعية كما يلي:

– الفرضية الفرعية الأولى: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان وذلك من خلال تحديد تحليل التباين والانحدار بين استخدام الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء بالإضافة إلى اختبار t إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في مؤسسة سونلغاز الطارف توجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء في المؤسسة.

– الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان وذلك من خلال تحديد تحليل التباين والانحدار بين استخدام البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء بالإضافة إلى اختبار t إضافة إلى الملاحظة فإنه تم رفض الفرضية، حيث أنه في مؤسسة سونلغاز الطارف لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات والشبكات وتحسين الأداء، وذلك راجع لضعف إدارة المؤسسة في توفير الأدوات المناسبة لذلك.

– الفرضية الفرعية الثالثة: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان وذلك من خلال تحديد تحليل التباين والانحدار بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء بالإضافة إلى اختبار t إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في مؤسسة سونلغاز الطارف توجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين الأداء في المؤسسة.

– الفرضية الفرعية الرابعة: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وتحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف " .

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان وذلك من خلال تحديد تحليل التباين والانحدار بين الأفراد وتحسين الأداء بالإضافة إلى اختبار t إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في مؤسسة سونلغاز الطارف توجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية بين الأفراد وتحسين الأداء في المؤسسة، وذلك راجع لاهتمام المؤسسة الكبير بالأفراد ضمن إدارتها.

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث ومن خلال تحليل إجابات المبحوثين في الاستبيان فإنه تم تأكيد صحة الفرضية الرئيسية القائلة: " يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف "، حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف ساهم بدرجة متوسطة في تحسين الأداء لهذه المؤسسة.

اقتراحات الدراسة:

- بناء على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، تقترح جملة من الاقتراحات تمثلت في:
- ضرورة اهتمام المؤسسات بأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تعزيز صورتها الذهنية وهويتها والتي تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى وتضمن لها التنافس في البيئة الخارجية؛
 - تحتاج المؤسسات إلى تركيز جهودها نحو الحصول على الخبرات المطلوبة والمناسبة من حصة الشهادات العليا والذين يكسبونها المعرفة المطلوبة من خلال خبراتهم بما يساهم في تعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لديها؛
 - العمل على تشجيع الابتكار وطرح الأفكار الجديدة وتجربتها في إطار العمل لغرض الحصول على الأساليب الجديدة في حل المشكلات وتطوير الأداء للوصول إلى التميز؛
 - الاهتمام أكثر ببعد البرمجيات والشبكات في المؤسسات لما لها دور فعال على أداء المؤسسة وإيراداتها؛
 - التشجيع المادي و المعنوي للعمال المبتكرين وتبني أفكارهم من طرف الإدارة العليا في حالة فعاليتها؛
 - يجب تعميم وتشجيع استعمال الوسائل والمعدات والأجهزة التي تساهم في اكتساب ونشر وتوزيع وتطبيق المعرفة بين أفراد المؤسسة كالحواسيب والدوريات واللقاءات وغيرها؛
 - يجب على المؤسسة إقامة دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل رفع مستوى العمال، وكذا تزويدهم بالمعارف الجديدة في مجال عملهم؛

■ على المؤسسات العمل على تشجيع العمل الجماعي من خلال وضع فريق للعمل ضمن إطار العمل وذلك بهدف زرع روح التعاون بين الموظفين وكسب الخبرات المهارات فيما بينهم من خلال تبادل الأفكار وطرح كل ما هو جديد والذي يصب في إطار تطوير وتحقيق التغيير.

آفاق الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، يمكن وضع آفاق للدراسة كما يلي:

- دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة في ظل فيروس كورونا؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات البحث والتطوير؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في إدارة الجودة الشاملة؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المخاطر بالمؤسسة.

قائمة المصادر

والمراجع

1. إبراهيم بختي، (2008): التجارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
2. العياشي زرزار، كريمة عياد، (2016): استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. أبو شندي، سعد عامر، (2011): إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن.
4. أحمد بوراس، (2008): تمويل المنشآت الاقتصادية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر.
5. السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، (2004): نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
6. بروك يرس، (2007): تقييم الأداء، الطبعة الأولى، الشركة المصرفية العاملة للنشر، لبنان.
7. حسن علي محمد، (2007): تكنولوجيا الاتصال الحديثة النشأة-التطور-الوظائف-التأثيرات، كلية الأدب جامعة المنيا، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر.
8. حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، (2008): تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
9. حسين محمد الحراحشة، (2014): إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن.
10. حمزة محمود الزبيدي، (2011): التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء ولتنبؤ بالفشل، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
11. سيد عبد النبي محمد، (2019): إعادة ابتكار المؤسسات للوصول للتميز، وكالة الصحافة العربية، مصر.
12. شريف درويش اللبان، (2000): تكنولوجيا الاتصال (مخاطرة تحديات والتأثيرات الاجتماعية)، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
13. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، (2008): اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر.
14. صلاح محمد عبد الباقي، (2001): قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، مصر.
15. عامر إبراهيم قندلجي، (2007): نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.

16. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
17. عبد السلام الشناق، (2010): دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
18. عبد القادر محمد الأسطة، (2016): أساسيات الإدارة الاستراتيجية الحديثة، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن.
19. عبد الناصر علك حافظ، (2013): حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر، الأردن.
20. عرباجي إسماعيل، (1996): اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
21. عصمت سليم القرالة، (2011): الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
22. عقيل جاسم عبد الله، (1999): مدخل في المشروعات، دار الحامد للنشر، الأردن.
23. علاء حسين أحمامي، سعد عبد العزيز العاني، (2007): تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، دار وائل انشر، عمان، الأردن.
24. علاء عبد الرزاق السالمي، (2014): تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. علاء عبد الرزاق السالمي، (2000): تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الأردن.
26. عمر صخري، (2006): اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
27. فضيل ديليو، (2003): الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
28. فضيل ديليو، (2016): التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (مفهوم الاستعمالات الآفاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر.
29. ماهر عودة شمائلية، محمود عزت اللحام، (2015): تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي، الأردن.
30. مجيد الكرجي، (2015): موازنة الأداء واليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

31. محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، (2007): حماية أنظمة المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحمادة، عمان، الأردن.
32. محمد محمد الهادي، (1989): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دارالشروق، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
33. محمد منير حجاب (2007): الاتصال الفعال للعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
34. محمود احمد عياد صلاح، إبراهيم جابر السيد، (2020): الاقتصاد الرقمي، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، زرالدة، الجزائر.
35. منال هلال المزاهرة، (2014): تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
36. ناصر داداي عدوان، (2004): الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر.
37. نھلا عبد القادر المومن، (2008): الجرائم المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن.
38. هارون منصر، (2012): تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الأهلية للنشر والتوزيع، الجزائر.
39. هارون منصر، (2012): تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الألمعية للنشر، قسنطينة، الجزائر.
40. هاشم الشمري، نايا الليني، (2008): الاقتصاد المعرفي، درا صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
41. وائل صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، (2007): الإدارة الاستراتيجية، منظور منهج متكامل، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن.
42. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، (2009): أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن.
43. يوسف سعداوي، (2013): أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر.

ثانيا: المجالات والدورات العلمية

1. خلود عاصم، (2013): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، العراق.
2. آدم رحمون، زهرة شريف، (2018): الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 7، العدد 28، جامعة الأغواط، الجزائر.

3. السعيد بريش، نعيمة يحيوي، (2012): أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، دراسة حالة ملبنة الأوراس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
4. الطاهر بن عمار وآخرون، (2018): أثر نظام الحماية الإلكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، المجلد 08، العدد، 02، جامعة الوادي، الجزائر.
5. العربي عطية، (2012): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية—دراسة ميدانية بجامعة ورقلة—، مجلة الباحث، المجلد 10، العدد 10، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
6. إلياس سي ناصر، (2021): أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة باتنة 1، الجزائر.
7. بن جيمة عمر، (2011): دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التخفيف من حدة البطالة، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
8. بن عنتر عبد الرحمان، (2002): مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وآفاقها المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
9. حمود حيمر، (2018): أهمية عملية تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات ومعوقاتها—دراسة حالة الموارد البشرية العاملة بإدارة مؤسسة صيدال لصناعة الأدوية بقسنطينة، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة بشار، الجزائر.
10. حورية بولعويديات، (2008): استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري—قسنطينة، الجزائر.
11. زرنوح أحمد، (2017): الأداء في المنظمة، مجلة سوسيولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 01، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر.
12. سميرة حمادوش، محمد تقوروت، (2019): واقع البنية التحتية التقنية للخدمات الإلكترونية لقطاع التأمين في الجزائر، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 21، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
13. صارة بن زرة، حميد شاوش، (2021): علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمرونة التنظيمية—دراسة ميدانية بمجمع سفيتال—، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة تيزي وزو، الجزائر.

14. عامر حبيبة، بوقرة رابح، (2016): برنامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الشراكة الاورو-جزائرية دراسة حالة مؤسسة التفصيل والخياطة برج بوعرييجcobba، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 15، جامعة مسيلة، الجزائر.
15. عفيف رمضاني، عليمكسيد، (2020): نحو إطار مفاهيمي لاتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر.
16. قصير بن عودة، مختار يوب، (2019): نظام تقييم الأداء وعلاقته بالتحسين المستمر في ظل معايير موصفات الآيزو 9000 - دراسة ميدانية بمؤسسة ORSIM للصناعات الميكانيكية، غليزان - ، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، جامعة وهران 2، الجزائر.
17. كريم عمامرة، (2017): تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 49، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
18. مريم أرفيس، (2018): الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-، مجلة التغير الاجتماعي، المجلد 03، العدد 02، جامعة بسكرة، الجزائر.
19. مسغوني منى، (2014): البعد الاستثماري للكفاءات ودوره في تحسين أداء المؤسسات -دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 05، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
20. نورهان قرون وآخرون، (2020): تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني - عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح-، اتحاد الجامعات العربية، مجلد 08، عدد 15، جامعة بني سويف، مصر.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات العلمية

1. عبد الفتاح داودي، (2017): دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
2. أحمد موسى فرج، (2012): دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء المؤسسي مؤسسات التعليم الفلسطينية -دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

3. العياشي عيدوني، (2014): دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، الجزائر.
4. الميلود سحانين، (2017): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجليلي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر.
5. إيمان الحاج علي، محمد حسين، (2017): اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص العلاقات العامة والإعلان، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، السودان.
6. حسام محمود صلاح، (2010): استخدام مداخل الأداء المتوازن لأغراض تقييم الأداء - دراسة تطبيقية، تخصص محاسبة، مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، القاهرة، مصر.
7. حورية بلعويدات (2008): استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة-، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
8. سعد بلمداني، (2018): أثر التكنولوجيات الحديثة على السياحة لدى الشباب المغربي (دراسة ميدانية بتونس- الجزائر-المغرب)، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-3، الجزائر.
9. سمية بجمبار، حليلة حضري، (2021): أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة المالية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.
10. سميرة طاجين، (2012): تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
11. صباح بالقيود، (2012): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، الجزائر.

12. عامر حبيبة، (2017): دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية-دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
13. عبد الفتاح داودي، (2017): دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
14. عبد اللطيف لبيهي، فارس زوايد، (2022): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العملية التعليمية - دراسة ميدانية بجامعة الوادي -، مذكرة ماستر، غير منشورة، تخصص علم اجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر.
15. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، (2010): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية-دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية-، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالمي، المملكة المتحدة العربية.
16. عصام قاسم حسن أبو عرة، (2018): مدي تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
17. عمامرة كريم، (2018): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة عينة من مؤسسات القطاع الصناعي في الجزائر-، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
18. غنيات سارة، خالد وسيلة، (2021): دور التكنولوجيا الحديثة في إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.
19. فاطمة طويهي، (2015): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران2، وهران، الجزائر.
20. فريدة بوعلي، حكيمه فوضيل، (2014): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولجاج، البويرة، الجزائر.

21. مبروك قدور جبار، (2013): تطبيقات الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة خاصة بالانترنت، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر.
22. محمد بن ذهيبية، (2016): إشكالية السياحة الأجنبية بالجزائر في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال S.I.T ، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.
23. مروى محمادي، نوال طبيش، (2022): دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسة -دراسة حالة اتصالات الجزائر برج بوعرييج-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر.
24. مشعلي بلال، (2011): برامج السلامة المهنية في تحسبن أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة مؤسسة SATPAP ALIF لتحويل الورق والبلاستيك، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
25. منصور هوارى، بدوي سامية، (2017): دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنويع الاقتصاد الوطني والخروج من التبعية الكاملة للريع البترولي، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 05، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.
26. مؤمن شرف الدين، (2012): دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
27. نادية سعودي، (2018): مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص بنوك مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
28. نسيمه ضيف الله، (2017): استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية -دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
29. وسام مهيبيل، (2012): الاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

30. يعقوب توامي، (2011): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
31. تمجغدين عمر، (2013): دراسة استراتيجية التنوع في تحسين الأداء المؤسسة، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

رابعاً: المؤتمرات والملتقيات العلمية

1. أحلام بن نوي، رابح بوقرة، (2017): تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، المنعقد يوم 2017/11/12، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
2. بن داودية وهيبية، واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني: حول الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين مزايا تنافسية للبلدان العربية، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
3. عبد الجبار سهيلة، (2022): استخدامات التكنولوجيا الحديثة الإعلام والاتصال لإدارة الوقت كمدخل للحد من البيروقراطية، المؤتمر العلمي الافتراضي حول البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد، المنعقد يومي 21 و 22 ماي، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر.

خامساً: القوانين والمراسيم التنفيذية والمناشير

1. المادة الثامنة والتاسعة والعاشر من القانون رقم: 02-17، المؤرخ في 10 جانفي 2017 والمتضمن القانون التوجيهي لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الجريدة الرسمية، العدد 02، 11 جانفي 2017، ص 6.
2. المادة 03 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بالمنافسة، ج ر، عدد 43، لسنة 2003، ص 26.
3. المادة 03 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بالمنافسة، ج ر، عدد 43، لسنة 2003، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 12-08 المؤرخ في 25 جوان 2008، ج ر، عدد 36، الصادر في 02 جويلية 2008، ص 11.
4. المادة 03 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بالمنافسة، ج ر، عدد 43، سنة 2003، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 12-08 المؤرخ في 25 جوان 2008، ج ر، عدد 36، الصادر في 02 جويلية 2008 المعدل والمتمم بموجب القانون 05-10 مؤرخ في 15 أوت 2010، ج ر، عدد 46 ن الصادر في 18 أوت 2010، ص 10.

1. <https://www.spe.dz>
2. <https://www.sonelgaz.dz>

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء المؤسسات الاقتصادية

- دراسة حالة سونلغاز الطارف -

أخي العامل، أختي العاملة تحية طيبة وبعد:

في إطار تحضير مذكرة ماستر 2 تخصص إقتصاد بنكي ونقدي تم إنجاز هذا الاستبيان، بهدف إبراز "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة سونلغاز الطارف-"، يرجى منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الموائية كمساعدة منكم في إنجاح الدراسة، علما بان كافة الإجابات المقدمة ستعامل بسرية تامة وفي إطار إنجاز البحث العلمي فقط، وحرصكم على تقديم معلومات كافية وصادقة سيؤدي بلا شك إلى إتمام البحث بشكل ناجح وسيكون له الأثر الأكبر في إثراء الدراسة وتحقيق أهدافها العلمية.

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

تحت إشراف الدكتورة:

نوري سميحة

من إعداد الطالبتين:

- بونواله آية

- لوجاني جيهان

إرشادات عامة لتعبئة الاستبيان: إرشادات عامة لتعبئة الاستبيان:

- ضع علامة (X) في المكان المناسب

- يرجى عدم ترك أي سؤال دون إجابة لان ذلك يلغي صلاحية الاستمارة.

السنة الجامعية: 2023-2024

المحور الأول: معلومات عامة	
الأجوبة	طبيعة الوصف
<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	الجنس
<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/> من 30 إلى 40 سنة <input type="checkbox"/> من 41 إلى 50 سنة <input type="checkbox"/> أكبر من 50 سنة	الفئة العمرية
<input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> ليسانس <input type="checkbox"/> ماجستير/ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه	المستوى التعليمي
<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/> من 11 إلى 15 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من 15 سنة	عدد سنوات العمل في المؤسسة (الخبرة)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الرقم	المحور الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز الطارف
						الفقرات
الأجهزة والمعدات						
					1	-تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات متطورة لتقديم الخدمات الإلكترونية .
					2	- تمتلك المؤسسة عدد كبير من المعدات الخاصة بالاتصالات (هواتف فاكس) .
					3	- الأجهزة والحواسيب المستخدمة في المؤسسة متطورة .
					4	- يتم تجديد الأجهزة بصور دورية في المؤسسة.
البرمجيات والشبكات						
					5	-تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة وحديثة لغرض تنظيم وظائفها والقيام بعملية الاتصال داخليا وخارجيا.
					6	- يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل.
					7	- يتم تطوير البرمجيات والشبكات باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد.
					8	- البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات وتقدم الخدمات بكفاءة وسرعة للعملاء.
قواعد البيانات						
					9	- تمتلك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدماتها إلكترونيا.
					10	- تعمل المؤسسة على تجميع البيانات ومعالجتها وتخزينها ومن ثم بثها عبر شبكات الاتصال.
					11	- تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار.
					12	- تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الأفراد

الأفراد						
				13 - تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال.		
				14 - توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات.		
				15 - يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.		
				16 - تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي.		
غير موافق	شك	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المحور الثالث: الأداء في مؤسسة سونلغاز الطارف
				17 - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة.		
				18 - تساهم المؤسسة في خلق قيمة مضافة.		
				19 - توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع حصتها السوقية.		
				20 - للمؤسسة صورة متميزة في مجال عملها لإرضاء مساهميها واجتذاب مساهمين جدد.		
				21 - يوجد تحسن مستمر في مردودية وربحية المؤسسة وتطور إيجابي في مختلف نتائجها المالية ومؤشراتها الاقتصادية.		
				22 - تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها وخدماتها.		
				23 - تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء الموظفين بصفة دائمة ومستمرة.		
				24 - تدعم المؤسسة إبداعات الموظفين ذوي الخبرة الفنية.		
				25 - تطبق المؤسسة إدارة الجودة الشاملة كأسلوب لتحسين الأداء.		
				26 - يعد نظام تقييم الأداء وسيلة فعالة لزيادة الثقة بين المدير والموظفين.		
				27 - تملك المؤسسة القدرة على البحث والتطوير.		
				28 - تحقق المؤسسة أهدافها الاقتصادية الموضوعية.		

الملحق رقم 02: أسئلة المقابلة

- 1- ما المقصود بالأداء المالي و الوظيفي في مؤسسة سونلغاز؟ وأي من الأدائين أكثر استعمالا داخل المؤسسة؟
- 2- ما هي الاجراءات المتبعة للفئة التي تقوم بسرقة الكهرباء أو الغاز؟
- 3- ماهي التقنيات التكنولوجية الحديثة التي أدخلتها المؤسسة؟
- 4- هل الطاقة الشمسية أصبحت من استعمالات مؤسسة سونلغاز أم لم تصبح بعد؟ وهل هي في تقدم أم لا؟
- 5- هل الرقمنة والتكنولوجيا كانت ناجحة في عمل المؤسسة أم كان لها عراقيل على العمل؟
- 6- هل تعتبر سونلغاز مؤسسة ربحية أم لا؟
- 7- هل تواجه المؤسسة خسائر أم لا؟
- 8- كيف يتم الحد من ظاهرة السرقة على مستوى طاقة الكهرباء؟
- 9- هل تتعرض مؤسسة سونلغاز الى خسائر في حالة انقطاع الكهرباء؟

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المقيمين للاستبيان

الجامعة	الرتبة/ اللقب والاسم	الرقم
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	الدكتورة نوري سميحة	01
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	الدكتور بوسيف سيد أحمد	02

الملحق رقم 04: مخرجات برنامج spss

1-البيانات الشخصية:

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	13	32,5	32,5	32,5
انثى	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 30 أقل من	4	10,0	10,0	10,0
30-40	10	25,0	25,0	35,0
41-50	14	35,0	35,0	70,0
50 أكبر من	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	13	32,5	32,5	32,5
ليسانس	15	37,5	37,5	70,0
ماستر/ماجستير	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5	5	12,5	12,5	12,5
سنوات 10 إلى 5 من	07	17,5	17,5	30,0
سنة 15 إلى 11 من	4	10,0	10,0	40,0
سنة 15 أكثر من	24	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

2-معامل الثبات الفا كرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,738	6

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
أجهزة	27,7750	14,569	,539	,780
برمجيات	27,8063	13,548	,701	,872
بيانات	27,3938	17,202	,183	,741
الأفراد	27,4250	16,156	,525	,771
تكنولوجيا	28,0438	14,033	,625	,732
الأداء	28,0250	13,616	,834	,744

3-المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x1	40	1	5	3,70	,966
x2	40	2	5	3,45	,986
x3	40	1	5	3,08	1,118
x4	40	1	5	3,72	,905
x5	40	1	5	3,52	,933
x6	40	1	5	3,30	1,018
x7	40	1	5	3,40	1,05
x8	40	1	5	3,60	1,08
x9	40	2	5	3,95	,714
x10	40	1	5	3,73	,905
x11	40	2	5	3,78	,862
x12	40	3	5	4,02	,357

x13	40	2	5	3,81	,608
x14	40	1	5	3,55	,867
x15	40	3	5	4,20	,564
x16	40	2	5	3,80	,883
y1	40	1	5	2,80	,805
y2	40	1	5	2,30	,988
y3	40	1	5	2,47	1,008
y4	40	1	5	2,90	,845
y5	40	1	5	3,23	,504
y6	40	1	5	3,07	,365
y7	40	1	5	3,02	,481
y8	40	1	5	2,97	,554
y9	40	1	5	2,93	,74
y10	40	1	4	2,98	,609
y11	40	2	5	3,17	,592
y12	40	1	4	2,95	,89
أجهزة	40	2	4	3,48	,748
برمجيات	40	1,25	4,50	3,45	,784
البيانات	40	1,50	4,50	3,86	,499
الأفراد	40	1,25	4,50	3,83	,440
الأداء	40	1,83	4,50	2,93	,376
N valide (liste)	40				

4-معاملات الارتباط:

Corrélations

		البيانات	الأداء
البيانات	Corrélation de Pearson	1	,541**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
الأداء	Corrélation de Pearson	,541**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

*. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الأداء	أجهزة
الأداء	Corrélation de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
أجهزة	Corrélation de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الأداء	برمجيات
الأداء	Corrélation de Pearson	1	,497**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
برمجيات	Corrélation de Pearson	,497**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الأداء	الأفراد
الأداء	Corrélation de Pearson	1	,511**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
الأفراد	Corrélation de Pearson	,511**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الأداء	تكنولوجيا
تكنولوجيا	Corrélation de Pearson	1	**615,
	Sig. (bilatérale)		000,
	N	40	40
الأداء	Corrélation de Pearson	**615,	1
	Sig. (bilatérale)	000,	
	N	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral)

ANOVA^a

الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	3,211	8	,401	,861	,559
Intragroupes	14,450	31	,466		
Total	17,660	39			

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,380 ^a	,145	,122	,63051

a. Prédicteurs : (Constante), أجهزة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,554	1	2,554	6,423	,016 ^b
	Résidus	15,107	38	,398		
	Total	17,660	39			

a. Variable dépendante : الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), أجهزة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,046	,481		4,256	,000
	أجهزة	,342	,135	,380	2,534	,016

a. Variable dépendante : الأداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,531 ^a	,282	,263	,57752

a. Prédicteurs : (Constante), الأفراد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,987	1	4,987	14,951	,000 ^b
	Résidus	12,674	38	,334		
	Total	17,660	39			

a. Variable dépendante : الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), الأفراد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,662	,418		3,978	,000
	الأفراد	,456	,118	,531	3,867	,000

a. Variable dépendante : الأداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,014 ^a	,000	-,026	,68166

a. Prédicteurs : (Constante), البيانات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,003	1	,003	4,426	,931 ^b
	Résidus	17,657	38	,465		
	Total	17,660	39			

a. Variable dépendante : الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), البيانات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3,164	,851		3,716	,001
	البيانات	,019	,218	,014	,087	,931

a. Variable dépendante : البيانات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,314 ^a	,098	,075	,64731

a. Prédicteurs : (Constante), برمجيات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,738	1	1,738	4,148	,049 ^b
Résidus	15,922	38	,419		
Total	17,660	39			

a. Variable dépendante : الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), برمجيات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,398	,909		1,539	,132
برمجيات	,479	,235	,314	2,037	,049

a. Variable dépendante : الأداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,461 ^a	,213	,192	,60491

a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3,756	1	3,756	10,263	,003 ^b
Résidus	13,905	38	,366		
Total	17,660	39			

a. Variable dépendante : الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,761	,779		,978	,334
تكنولوجيا	,676	,211	,461	3,204	,003

a. Variable dépendante : الأداء

ANOVA

الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	4,265	10	,427	,923	,526
Intragroupes	13,395	29	,462		
Total	17,660	39			