



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-



UNIVERSITE CHADLI BENDJID-EL Taref-

كلية: العلوم الاقتصادية، والتجارية و علوم التسيير

Faculté des Sciences Economique, Commerciales et Sciences de Gestion

السنة الجامعية:

الرقم التسلسلي: .....

2023/2022

قسم: علوم التسيير.

## دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاداء الوظيفي "دراسة حالة"

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر تحت عنوان:

تخصص: إدارة استراتيجية

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبين:

\* د. حدادة فريد.

\* حوامد حسام.

\* بوقرة بلال.


أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الاسم واللقب
مقررا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	حدادة فريد
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	ابو اسماعيل نحلة
مناقشا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	بشايينية وفاء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى  
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ  
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ  
الَّذِي يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَوْتِ  
وَيُدْخِلُ الْمَوْتَ فِي الْحَيِّ  
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ  
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ

## شكر وعرفان

نحمد الله ونشكر فضله على نعمه علينا وتوفيقه لنا  
أتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ المشرف " الدكتور  
حدادة فريد " من بداية العمل الى نهايته بدعمه  
المتواصل لنا، كما أتقدم بجزيل الشكر الى كل من  
درسنا خلال مراحل مشوارنا الجامعي ككل  
وكذلك نعقد بالشكر الجزيل للوالدين الكريمين على  
دعمنا طيلة مسارنا الدراسي كما نشكر كل زملاء  
الدراسة على مد يد العون، وكل من قدم لنا يد العون  
من قريب او بعيد في المجاز  
هذا العمل المتواضع



المملخص

الملخص:

تهدف من خلال هذه الدراسة ، إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر فرع الطارف. حيث تم الاعتماد في الدراسة على الاستبانة وبرنامج (spss) و هذا ابتغاء معرفة اراء الموظفين حول الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين مستوى ادائهم داخل المؤسسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها ان مصير المؤسسات أصبح مرهونا بقدرتها على تحسين أداء عاملها بطريقة اكثر عملية، كما تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في الرفع من إنتاجية العمل داخل المؤسسة، و تساعد في إنجاز الاعمال المؤكدة للعمال بدقة، كما تسمح بالتواصل الجيد بين العمال والمرؤوسين، و تساعد من السرعة في اتخاذ القرارات، كما ان عملية تحسين الأداء تتصف بالاستمرارية بالنسبة للمؤسسة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء الوظيفي.

**Abstract:**

Through this study, we aim to identify the role of information communication technology in improving the job performance of the employees of Algeria Telecom El Tarf branch. Where the study was based on the questionnaire and the (SPSS) program, in order to know the opinions of employees about the role played by information and communication technology in improving the level of their performance within the organization..

**The study reached a set of results**, including that the fate of institutions has become dependent on their ability to improve the performance of their workers in a more practical way, and information and communication technology plays an important role in raising the productivity of work within the institution, and helps in the completion of work eaten for workers accurately, and allows good communication between workers and subordinates, and It helps speed in making decisions, and the process of improving performance is characterized by continuity for the organization.

**Keywords:** ICT, job performance.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي	01-02
37	معايير الأداء الوظيفي	02-02
40	محددات الأداء الوظيفي	03-02
60	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	01-03
61	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	02-03
62	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	03-03
63	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	04-03
77	شكل الانتشار (العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي في المؤسسة)	05-03

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	01-01
57	توزيع الاستبيانات	01-03
59	قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان	02-03
59	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	03-03
60	توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية	04-03
61	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	05-03
62	توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة	06-03
63	يوضح إجابات أسئلة الاستبيان ودلالاتهم	07-03
64	معامل الثبات والصدق لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي	08-03
64	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة	09-03
65	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد نقل المعلومات	10-03
66	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد تبادل المعلومات	11-03
68	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد تخزين المعلومات	12-03
70	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الأداء الوظيفي في المؤسسة	13-03
73	يبين الانحدار الخطي البسيط	14-03
73	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد نقل المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي	15-03
74	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد تبادل المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي	16-03
74	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد تخزين المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي	17-03
77	اختبار صحة الاستبيان	18-03

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
(I)	شكر والعران
(II)	الملخص
(III)	<b>Abstract</b>
(V)	قائمة الأشكال
(VI)	قائمة الجداول
(VII-IX)	فهرس المحتويات
(1-7)	المقدمة
<b>الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال</b>	
9	تمهيد
10	المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.
10	المطلب الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات
15	المبحث الثاني: مفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال
15	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال
18	المطلب الثاني: أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال
20	المطلب الثالث: وظائف وفوائد تكنولوجيا الاتصال
22	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
22	المطلب الأول: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
26	المطلب الثاني: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
28	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
30	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: مفاهيم أساسية للأداء الوظيفي في المؤسسة</b>	

32	تمهيد
33	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي
33	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته
36	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي
37	المطلب الثالث: معايير و محددات الاداء الوظيفي
42	المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.
42	المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة
43	المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال علي الأداء الوظيفي في المؤسسة
46	المبحث الثالث : أبعاد الأداء الوظيفي واثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
46	المطلب الاول : أبعاد الاداء الوظيفي
46	المطلب الثاني :اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ابعاد الاداء الوظيفي.
48	المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عمليات التدريب والتطوير
50	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف-</b>	
52	تمهيد
53	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
53	المطلب الأول: نشأة وتطور اتصالات الجزائر
54	المطلب الثالث: أهداف ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر
56	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف.-
56	المبحث الثاني: منهج الدراسة الميدانية وعرض وتحليل نتائج الاستبيان
56	المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية.
59	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
63	المطلب الثالث: تحليل فقرات الاستبيان
72	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
72	المطلب الأول: وصف وتحليل السمات الشخصية لعينة الدراسة

## الفهرس

76	المطلب الثاني: تحليل مستوى تطبيق محاور الدراسة على العينة المستهدفة
76	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات
78	خلاصة الفصل
79-81	الخاتمة
82-86	المراجع
87-106	الملاحق



# المقدمة

## I. تمهيد:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

فلقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن كما تعتبر من أوليات النظم المختلفة في دول العالم. وفي هذا العصر يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد من أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتماما متزايدا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية وبنغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل كالمنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم على الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى، ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقا جديدة

ونظرا للاهمية البالغة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عصرنا الحديث أصبح من الضروري على المؤسسات الاعتماد عليها في كافة الجوانب الادارية و أصبحت بهذا تلعب دورا هاما في استمرارية المؤسسة و على تنافسيتها و يعتبر الاداء الوظيفي احدى جوانب المؤسسة الرئيسية التي تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في التأثير عليه من عدة جوانب و هذا ما جعل المؤسسات و الخدماتية منها اتصالات الجزائر تسعى لتحسين خدماتها و اداء عمالها عن طريق استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالطريقة الامثل و الاكثر عملية و هذا لمواكبة العصر و الحفاظ على بقائها.

## II. الإشكالية:

تتمحور مشكلة البحث التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة حيث تشير البحوث العلمية والدراسات إلى أهمية الدور الذي يلعبه تحسين الأداء الوظيفي في إنجاح المنظمات وقد قام الباحثون في العديد من الدراسات والأبحاث حول العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي فوجدوا أن نظم المعلومات الإدارية تعتبر أحد العوامل المؤثرة على فعالية من حيث كمية وجودة المعلومات وملائمتها للظروف وتوفرها في الوقت المناسب. ومن خلال ما سبق ذكره نبرز معالم إشكالتنا وفق السؤال التالي:

— ما هو اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف؟  
ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتكوين إطار نظري وفكري، نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد في الامام  
بمحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل في:

- هل تطبق مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف تكنولوجيا المعلومات؟
- هل لتكنولوجيا الاتصال دور في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال علاقة بتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف؟

## III. الفرضيات:

انطلاقا من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية السابقة، تم وضع مجموعة من الفرضيات سيتم اثبات صحتها أو نفيها، وتتمثل في:

- تطبق مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف تكنولوجيا المعلومات.
- لتكنولوجيا الاتصال دورا هاما في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها علاقة بتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف.

## IV. أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من خلال تناوله لمدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثير استخدامها على الأداء الوظيفي في المؤسسة، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوسائل الحديثة التي تتماشى مع هذا العصر، وبذلك أصبحت لها أهمية وفعالية كبيرة، وعليه سيعطي هذا البحث إضافة جديدة من خلال اهتمامه بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.

## V. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى توضيح جملة من النقاط التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

➤ عرض موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي على أساس نظري ليشكل قيمة تضاف الى المؤلفات العربية.

➤ إبراز الأهمية التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، وأهم المزايا التي تقدمها.

➤ محاولة اختبار طبيعة العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف.

➤ تقديم مجموعة من التوصيات والاستنتاجات اعتمادا على تحليل النتائج التي تم التوصل إليها.

## .VI أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعت بنا نحو اختيار هذا الموضوع نوردتها على النحو التالي:

➤ الميول الشخصي للبحث في المواضيع الإدارية الحديثة.

➤ تزايد الدور التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.

➤ الأهمية البالغة لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتدعيم المؤسسة في الوقت الراهن.

➤ قلة الدراسات في الجزائر التي تناولت موضوع الربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء الوظيفي من جهة وإسقاط هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف.

## .VII حدود الدراسة:

1. المجال الموضوعي: تناولت هذه الدراسة مجموعة من العناصر وهي:

- مصادر جمع المعلومات وطرق معالجتها.

- الاستعداد التكنولوجي والتقنيات الحديثة المتوفرة في المؤسسة.

- العقبات التي تواجه موظفي الإدارة عند استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين ادائهم الوظيفي.

2. المجال المكاني: تمثلت الحدود المكانية لهذه الدراسة في "مؤسسة اتصالات الجزائر"، حيث تم التنقل إليها لمقابلة

المسؤولين، وأخذ الفكرة الشاملة حول المؤسسة، وكذا التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، من خلال دراسة عينة من موظفيها تكونت من 30 عامل.

3. المجال الزمني: تمثلت الحدود الزمنية لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من 15 جويليا الى غاية 15 أوت 2023.

## VIII. صعوبات الدراسة:

من جملة الصعوبات التي واجهتنا أثناء إنجازنا لهذا البحث نذكر ما يلي:

- صعوبة ضبط حدود الموضوع.
- قلة المراجع التي تناولناه في موضوعنا هذا.
- عدم معرفة بكيفية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات خاصة بالاعتماد على spss.
- صعوبة التعامل مع المستجوبين خاصة فيما يتعلق بملاً قوائم الاستبيان.

## IX. دراسات سابقة:

— طرشي محمد، يخلف صفية، "واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين خدمات العامة"، مارس 2018.

توصلت إليها هذه الدراسة والتي تهدف إلى إبراز العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات العامة والدور الذي تؤديه هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمات العامة حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما ورئيسيا في إحداث التحولات العلمية المختلفة في المجال الإداري والانتقال من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب التكنولوجي. حيث عرض نماذج الدراسة لمختلف الدول العربية (مصر، الأردن، الجزائر...) في دور تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الخدمات العامة وتم التوصل لمجموعة من النتائج نذكر منها ان الإدارة الالكترونية تؤثر على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، كما يضمن تطبيق الإدارة الالكترونية المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى تستجيب لاحتياجات المواطنين عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة.

— خميسي الواعر، حليلة بوسيكى، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ميله، مارس 2023.

توصلت إليها هذه الدراسة والتي تهدف إلى إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز بولاية ميله، حيث تصميم استبيان لقياس المتغير المستقل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتم توزيعه على 40 موظف بالمؤسسة، خلصت نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام طريقة المربعات الصغرى (OLS) وبرنامج (SPSS) إلى أن هناك علاقة موجبة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي للمؤسسة، كما تبين لنا من خلال معامل التحديد المصحح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة ساهمت بنسبة 41% في تفسير التغيرات في الأداء المالي للمؤسسة.

وتم التوصل إلى النتائج منها ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتميز بالتطور السريع والمستمر، مما يستدعي ضرورة قيام المؤسسة بمتابعة كافة التطورات والمستجدات الحاصلة فيها والسعي لتوفير كافة الإمكانيات اللازمة لتطبيقها داخل المؤسسة، كما انه تم التوجه نحو تبني نهج الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومحاولة ربطه بأهداف ذات بعد استراتيجي لتحسن وتعزيز أدائها المالي.

— دراسة سهام طرشاني مذكرة دكتوراه تحت عنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار بالمؤسسة — دراسة تطبيقية لعينة من المؤسسات الجزائرية، 2013-2014.

توصلت اليها هذه الدراسة والتي تهدف إلى أن نظام المعلومات هو العصب المحرك للمؤسسة حيث أن قدرة أي مؤسسة على تحقيق أهدافها تتوق على مدى جناحها في تخطيط و تنظيم أعمالها، فهو يعتبر موردا أساسيا للمعلومات و يساهم في ترشيد قرارات المؤسسة من خلال الأنظمة المساندة كنظم دعم القرار، النظم الخبرية ونظم التنقيب عن البيانات، أيضا إن عملية الاستخدام الأمثل للموارد تتطلب القيام بعملية اتخاذ القرارات فيما يتعلق باستخدام هذه الموارد بطريقة أفضل، والرشد في القرارات المتعلقة بالأفراد يتطلب اعتماد متخذي القرار على كم غير بسيط من المعلومات. ومن هذا المنطلق تصبح المعلومات على مستوى المؤسسة موردا هاما و أساسيا بقدر ما يتوفر من جودة في هذه المعلومات بقدر ما يزداد الرشد في عملية اتخاذ القرارات و بقدر ما يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة.

— الطيب الوافي، مذكرة دكتوراه تحت عنوان دور و أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مجمع إسمنت الشرق الجزائري- 2011-2012.

توصلت اليها هذه الدراسة والتي تهدف إلى تحديد درجة أهمية مصادر جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في المجمع فكانت تباعا حسب درجة الأهمية: اللوائح و تنظيمات الجهة الوصية التي تتبعها مجموعة الشركات، اللوائح والتنظيمات الداخلية، الأنظمة والقوانين العامة للدولة، العلاقات الشخصية، المراجع العلمية المتخصصة، المؤتمرات واللقاءات، المخططات التنفيذية، الاجتماعات واللجان و أن للمعلومات دور فعلا في عملية اتخاذ القرار في مجمع إسمنت الشرق الجزائري و ذلك من حيث كونها تعمل علي تحقيق الأهداف المرجوة بأكثر قدر من الكفاءة، تحديد المشكلة وتحليلها و تنفيذ القرارات بشكل سليم و متابعتها، وتعمل علي رفع قدرة الرؤساء علي متابعة تنفيذ الأوامر والقرارات.

## X. هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث واختبار الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" وجانب تطبيقي تناولنا فيه دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف وتمت معالجة هذه الدراسة في ثلاث فصول.

ففي الفصل الأول تم التطرق إلى مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث حيث تناولنا في المبحث الأول إلى عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والمبحث الثاني مفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال والمبحث الثالث إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما فيما يخص الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه إلى التحدث عن مفاهيم أساسية للأداء الوظيفي في المؤسسة وقمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث حيث خصصنا في المبحث الأول إلى ماهية الأداء الوظيفي وفي المبحث الثاني إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة وفي المبحث الثالث إلى أبعاد الأداء الوظيفي واثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

أما في الفصل الثالث فخصصنا فيه الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر في ولاية الطارف حيث قسمناه إلى ثلاثة مباحث، حيث شمل المبحث الأول إلى تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بينما المبحث الثاني منهجية الدراسة الميدانية وعرض وتحليل نتائج الاستبيان وفي المبحث الثالث تناولنا فيه تحليل نتائج الدراسة .

## الفصل الأول:

مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

### تمهيد:

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وآخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد.

ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر ستمت الأساسية هي المعلوماتية.

وإذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها في أقصر وقت وبأقل تكاليف، ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى مساهمته في جميع القطاعات، وخاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال والانترنت، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كما يلي:

- المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.
- المبحث الثاني: مفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال.
- المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### المبحث الاول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع المؤسسات الهادفة، بالإضافة الى أنها تحل الكثير من مشاكل وتؤدي قدرة الموارد الاخرى للمنظمة.

### المطلب الاول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات من بين المصادر الحيوية في المنظمات، فهي من المستلزمات الضرورية للتغلب علي التحديات التي تواجهها معظم المؤسسات في الوقت الحالي.

### I. تكنولوجيا

يرجع أصل كلمة التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما **TECHNO** تعني التشغيل الصناعي والثاني **LOGOS** أي العلم و المنهج و عليه فهي تعني علم التشغيل الصناعي.<sup>1</sup>

ويعرف معجم **WEBSTER** التكنولوجيا "بأنها اللغة التقنية و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلاً عن كونها مجموعة من الوسائل المستعملة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

**Kapriles**: "التكنولوجيا هي مركبا أساسي من أنماط المعرفة ونقل العمليات الضرورية، من أجل تحويل عوامل الإنتاج إلى إنتاج جاهز، واستخدام تلك المعرفة أو توفير الخدمات، كما أنها أداة التنمية الاقتصادية، ولها قيمة فقط عند الذين لهم مقدرة على فهمها والاستفادة منها".<sup>2</sup>

### II. المعلومات

يعود تحليل أصول اصطلاح المعلومات إلى "الأصل اللاتيني للعناصر التي يتألف منها هذا الاصطلاح، فكلمة (**Forma**) تعني مظهراً، أو رقماً، أو صورة، أو إشارة، أو قاعدة، أو نهجاً، أما كلمة (**Formatio**) فتعني إبداعاً، أو تشكيلاً، أو تمثيلاً وصفيّاً، ويأتي الفعل اللاتيني (**Fomar**)، فيستخدم لوصف فعل يمارسه المرء بقصد صياغة، أو تشكيل، أو تصوير، أو تمثيل، بغرض تعليم الغير، أو تثقيفه، وإرشاده وتوجيهه، أو ترسيخ مفهوم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (**NTIC**) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، التخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، قسنطينة، السنة الجامعية 2012-2013، ص 131.

<sup>2</sup> أعراب سعيدة، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة صناعة المواد والادوية الحيوانية-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، التخصص تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة، السنة الجامعية 2005-2006، ص 11.

<sup>3</sup> عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترز، الطبعة الأولى، الاردن، 1436هـ-2015م، ص 101.

### المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

أدت التقنيات الحديثة إلى إحداث تغيرات مستمرة ومضطردة في جميع كافة الميادين، إذ أصبحت عملية انتقال المعلومات عبر الشبكات و الحواسيب إحدى العلامات العصر الرقمي المميزة التي لا يمكن الاستغناء عنها لميزتها في تسهيل متطلبات العصرية. لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تاريخية رئيسية عدة تمثلت في:<sup>1</sup>

- I. **مرحلة الأولى:** وتتمثل في اختراع الكتابة و معرفة الإنسان لها و قد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.
- II. **المرحلة الثانية:** وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة في ألمانيا في منتصف القرن الخامس عشر بأنواعها المختلفة و تطورها و التي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتنا على طريق كثرة المطبوعات و زيادة نشرها.
- III. **المرحلة الثالثة:** تتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات كالمسموعة والمرئية كالهاتف والراديو والتلفاز والأقراص والأشرطة الصوتية واللاسلكي.
- IV. **المرحلة الرابعة:** تتمثل هاته المرحلة باختراع الحاسوب و تطوره و مراحل أجياله المختلفة مع كافة مميزات و فوائده و آثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل الاتصال ارتبطت بالحواسيب.
- V. **المرحلة الخامسة:** تتمثل في التزاوج و الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع و الاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة بسرعة فائقة و بغض النظر عن الزمان و المكان وصولاً إلى وشبكات المعلومات و في قمته شبكة الانترنت.

### المطلب الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات

لقد توسع مجال تكنولوجيا المعلومات وقد كان هذا التطور الهائل انعكس ايجابيا على المجتمع العالمي برمته، وقد مضى قدما نحو دفع البشرية الى التطور.

#### I. مفهوم تكنولوجيا المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبني في ضوئها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية، ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل،<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جناوي شمس الدين، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية لمؤسسة "اتصالات الجزائر ب المسيلة" - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، التخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2019-2020، ص، ص 23، 24.

<sup>2</sup> شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4/ 2009 ص 478.

المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية".<sup>1</sup>

" تشير إلى مجموعة من العناصر التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات وهذا بسرعة عالية".<sup>2</sup>

وهي أيضا: " مجموعة من الوسائل المستعملة لإنتاج ومعالجة، وتخزين، وإرسال، واسترجاع المعلومات سواء في شكل كلامي، أو كتابي، أو صورة".

ويعرف "جالبريث" (Galbraith) التكنولوجيا أنها: "التطبيق المنهجي المنظم للعلوم والمعارف الأخرى للمنظمة في إطار عملي معين بهدف الوصول إلى الحلول العلمية".<sup>3</sup>

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها: " أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة".<sup>4</sup>

من خلال ما سبق التطرق اليه في التعاريف السابقة، يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي تكنولوجيا لازمة لعملية جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها بغرض استخدامها للوصول لأهداف المنظمة.

## II. خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدد من الخصائص، وهي:<sup>5</sup>

- سهولة الوصول لأية معلومة أو أي خبر من مختلف أنحاء العالم؛
- توفير المعلومات اللازمة في كافة المجالات "الاقتصاد، والسياسة، والتعليم وغيرها".
- تسهيل التعرف على كل ما هو جديد في وقت قصير، إذ يُمكن التعرف على مختلف الثقافات في مختلف أنحاء العالم من خلال استخدام الحاسوب والإنترنت فقط؛
- تكلفتها منخفضة.
- سريعة وذات فعالية، حيث يُمكن استخدامها في صنع القرارات الهامة بخدمة المجتمع.

<sup>1</sup> شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، مرجع سابق، ص 478.

<sup>2</sup> ناصر الدين غزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية -دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر -المسيلة-، مذكرة تكميلية ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، التخصص تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، المسيلة، السنة الجامعية 2014-2015، ص 10.

<sup>3</sup> سارة أرفيس، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إمكانيات المؤسسة الصحية -دراسة ميدانية بالمؤسسة الصحية الاستشفائية عين الملح-، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، التخصص تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المسيلة، السنة الجامعية 2016-2017، ص 19.

<sup>4</sup> ربيعة دراج، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث الخدمة المصرفية -دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المسيلة، السنة الجامعية 2019-2020، ص 11.

<sup>5</sup> <https://horofar.com> 22/02/2023 à 14:30

- تسهيل الحصول على الوظيفة من خلال تقديم الطلبات عبر الإنترنت بدلاً من التوجه بشكل شخصي للمؤسسة.<sup>1</sup>
- تنظيم عمل المؤسسات داخل الدولة الواحدة أو مع مؤسسات أخرى خارج الدولة بشكل سريع وآمن.
- تقديم المعلومات اللازمة عن منتج معين وهذا مهم للشركات حديثة المنشأ والتي ترغب بالترويج لمنتجاتها.
- تطوير العلوم والأبحاث والدراسات في مختلف المجالات من خلال جمع المعلومات عن آخر الدراسات التي تتم في مناطق مختلفة من العالم.

### III. أهمية تكنولوجيا المعلومات:

هناك مجموعة من الاسباب التي أدت الى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات من الاعتبارات الآتية:<sup>2</sup>

1. توفر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والأمية، والتدهور البيئي، والجوع، والمرض. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً، كما يمكنها نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشكلات المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، أي أن التكنولوجيا جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وتبادل المعلومات في أي وقت، وفي أي مكان، نظراً لما تتمتع به من خاصية الانتشار الواسع، وسرعة الأداء، وسهولة الاستعمال، وتنوع الخدمات، وكبر حجم المعلومات المنقولة.
2. زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلاماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا الأمر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
3. تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية، حيث أن الثورة الرقمية أدت إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة، هذا على عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع، والتأثير في حيوية المجتمع، وهذا يعود إلى قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي تسمح للناس الوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.
4. تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي من أفكار ومشاركات، بغض النظر عن نوعهم أو مكان إقامتهم، كما بوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق، ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

<sup>1</sup> <https://horofar.com> 22/02/2023 à 14:30

<sup>2</sup> عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syrital)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، التخصص ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، السنة الجامعية 2018-2019، ص، ص33، 34.

كما سبق يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تعزيز التنمية البشرية، والاقتصادية، والاجتماعية والثقافية، لما لها من خصائص متميزة أكثر كفاءة وفاعلية من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف شرائح البشر، وهي متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. كما أنها مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات أو الحكومات، بالإضافة لدورها في تنمية العنصر البشري لما تعرضه من برامج تدريب وتعليم وغيرها.<sup>1</sup>

لذلك من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلبي.

#### IV. أهداف تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات في بناء وتنمية أهداف القطاعات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات وتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

- الاعمال الممكن تشغيلها وأدائها؛
- الأداء (حجم المبيعات).
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- طبيعة وخدمة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- سرعة تطوير النظام.
- قدرة تعمل أعمال إضافية.
- التكاليف الكلية للنظام.
- طبيعة وخبرة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- إمكانية تكبير الإمكانيات.
- زمن الضياع.
- الجهود اللازم للحفاظ على النظام.

<sup>1</sup> عمار محمد زهير تيناوي، مرجع سابق، 34.

<sup>2</sup> فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية- قالملة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، التخصص مالية المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالملة، قالملة، السنة الجامعية 2019-2020، ص، ص 10، 11.

### المبحث الثاني: مفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال

يعيش العالم ثورة جديدة لم تعرف لها البشرية مثيل والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من الثورة التكنولوجية المعاصرة وقد شكلت أجهزة الاتصال لب الثورة، وعرفت نمو متزايد السرعة في وسائل الاتصال وأساليبه.

#### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال

نظراً للأهمية الكبيرة والمكانة المرموقة التي تلعبها تكنولوجيا الاتصال في حياة الفرد والمجتمع أصبحت المؤسسات تولي اهتماماً بها لما لها من أهمية بالغة في نجاحهم في مساهمهم.

#### I. الاتصال

تطور الاتصال بتطور المجتمعات وتطور رموز التفاهم إلى أن ابتكر الإنسان اللغة، لغة التخاطب ثم اللغة المكتوبة، ثم توظيف الحاسب الآلي والأقمار الصناعية... الخ، إلى أن أصبح الاتصال يدرس على مستوى العديد من العلوم، فتحليل عملية الاتصال هو أحد الطرق لدراسة الحياة الاجتماعية لذلك فأى علم يهتم بدراسة السلوك الإنساني يجب أن يهتم بالضرورة بعملية الاتصال، وبتعدد هذه العلوم تعددت التعاريف المقدمة للاتصال، فكلمة اتصال **communication** هي كلمة لاتينية الأصل **Communis** والتي تعني اشتراك أو مشترك، وكلمة اتصال الأصل فيها في اللغة العربية (وصل): وصل فلان الشيء، وإلى الشيء وصولاً، بمعنى بلغه وانتهى إليه، فنقول (وصلني الخبر ووصل إلي الخبر)، أما اصطلاحاً: فيعرفه بوجاردس على أنه "التفاعل في ظل منبهات أو اشارات أو نظرات عن طريق استجابة الأشخاص إليها، ويستخدم الاتصال تلك المنبهات كرموز لما يحمل من معني"، أما صباح وغازي فيعدونه "عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة وهو بمثابة الشريان الذي يجهز الدم (المعلومات) إلى المنظمة".<sup>1</sup>

تعريف شارلز مورس: ان مصطلح الاتصال أين نستخدمه بشكل واسع النطاق فهو يتناول أي ظرف يتوفر فيه عدد من الافراد في امر معين ولكن مورس يقتصر في الاتصال على استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى.<sup>2</sup>

#### II. تكنولوجيا الاتصال

ولتكنولوجيا الاتصال عدة تعاريف أخرى، تتوقف على طبيعة الموقف منها، فبينما يؤمن البعض بمقولات الحتمية التكنولوجية **Technologies Determinis**، فإن البعض الآخر يؤمن بفكرة الليبرالية التكنولوجية، فالفريق الأول يرى أن الحتمية من طبيعة التكنولوجيا، وأنه لا مفر ولا مهرب منها، وأنها مقبولة ومرغوبة في كل مجتمع يأمل في التقدم، وأن كل أشكال المجتمع مرتبطة بشكل أو بآخر بعمليات وتكتيكات السيطرة التكنولوجية، ومن المفترض وفقاً لهذه النظرية أن تكون التكنولوجيا محايدة، وأن أي فشل في استخدامها فإنما يرجع للتخلف الثقافي والتعليمي في المجتمع، وليس إلى<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مشري محمد الناصر، مرجع سابق، ص 35.

<sup>2</sup> بوغاتي يسرى، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجامعة الافتراضية- في سوسيولوجيا التمثلات والممارسات- دراسة ميدانية لطلبة أولى ماستر قانون عام بقسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم الانسانية-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، التخصص علم اجتماع اتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945-قائمة-، قائمة، السنة الجامعية 2020-2021، ص 10.

<sup>3</sup> الدكتور حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الطبعة الثانية، القاهرة، 2006-2007، ص 17.

التكنولوجيا في حد ذاتها، وتسود وجهة النظر هذه بين التكنولوجيين فيما يسمى بأيدولوجية التكنولوجيا، وهي أيدولوجية تخلق على الوجه الآخر أيدولوجية مضادة لاستخدام التكنولوجيا، وتقوم فكرتها على أن التكنولوجيا ضارة في طبيعتها، وتجلب الكثير من المشاكل والآثار السلبية، مثلما تجلب الكثير من الفوائد للناس والمجتمع والبيئة. وعلى الطرف الآخر الفريق الثاني، فريق الليبرالية التكنولوجية **Technological Liberal** الذي يرى أن التكنولوجيا ليست ضارة في حد ذاتها، وأنها لا تترث بالضرورة السوء، ولا تمثل مشكلة، ولكن يجب أن يتم استخدامها وفقا لمعايير المسؤولية الاجتماعية، مع ترشيد اتخاذ القرارات المتعلقة باستخدامها.<sup>1</sup>

ان تطور وسائل تكنولوجيا الاتصال عمل على توفير المرونة وفرص الاختيار من حيث طارق تجهيز خدمات الاتصال وإمكانية تجميع نظم تكنولوجية، وهي النظم المرتبطة بعمليات الاتصال والتي تساهم في رفع الأداء داخل المؤسسة بشكل كبير.<sup>2</sup>

من خلال ما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال أدت الى ظهور وسائل وتطبيقات اتصالية جديدة وعلى الرغم من أنها حديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية.

### III. خصائص تكنولوجيا الاتصال

أن هناك خصائص تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:<sup>3</sup>

**1. التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة ونتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولا كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراتها لإدراكية".

**2. 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، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

**3. التوجه نحو التصغير قابلية التحرك أو الحركية:** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة

<sup>1</sup> الدكتور حسن علي محمد، مرجع سابق، ص 17.

<sup>2</sup> لبنى عبد الله العلاوين، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية مؤسسة الاذاعة والتلفزيون الاردنية "إيمودجا"، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الاعلام، قسم الاعلام، كلية الآداب، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن، السنة نيسان/2009، ص 10.

<sup>3</sup> د. نضال فلاح الظلاعين ود. مصطفى يوسف كافي واخرون، نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري، دار الاعصار العلمي، الطبعة العربية الأولى، عمان- الاردن-، السنة 1437هـ-2016م، ص، ص 58، 59.

التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

**4. قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق، "فالحود أو الفروق ونظام لترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أجهزة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدججة على الرغم من اختلافها في الشكل.<sup>1</sup>

**5. قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

**6. اللامجهرية الرسائل الإعلامية الشخصية:** ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

**7. الشبوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم فيداخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس ميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن "A. Topfler" لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا يقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

**8. الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا 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 العالم قد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السليبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاه وعموما فإن الكونية التفاعلية، اللامجهرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك والشبوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولا مركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

<sup>1</sup> د. نضال فلاح الطلاعين ود. مصطفى يوسف كافي واخرون، مرجع سابق، ص، ص 60، 61.

**9. تقليص الوقت:** أصبحت اليوم باستخدام تكنولوجيا الإعلام تتم أليا وبسرعة كبيرة مقارنة بالعنصر البشري، فالسرعة في القيام بالعمليات الحسابية نتج عنه معالجة عدد كبير من العمليات، وبالتالي توفير وتخفيض كبيرين في الوقت.

**10. مرونة الاستعمال:** من مميزات السهولة في الاستعمال أي أنها بسيطة وغير معقدة تحتاج إلى التدريب عليها.

**11. أسعار منخفضة:** من أهم مميزات التي ساهمت في انتشار هذه التكنولوجيا هو انخفاض أسعارها نتيجة لتداولها مما ساهم ب بروز شركات متنافسة على جذب أكبر عدد من الزبائن وعلى تطوير منتجاتها من برامج ومضامين ومنتجات مختلفة ويمكننا أن نضيف ذلك إلى كل الخصائص السابقة وهي تحديث المستمر والأجيال المتتابعة.

**12. اقتصادية:** وتتجلى في أكثر من مستوى اقتصاد في الوقت والتكلفة المادية، إذ تمثل أدوات فعالة في الانجاز للكثير من المهام بتكلفة منخفضة.<sup>1</sup>

**13. اللامركزية:** وهي خاصية تسمح بالاستقلالية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالانترنت لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم، أي انه يتمتع باستمرارية عمله، وليس هناك كمبيوتر يتحكم فيها، ويمكن أن تعطل عقدة واحدة دون تعرض الانترنت بمجملها للخطر.

### المطلب الثاني: أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال

تلعب تكنولوجيا الاتصال في وقتنا الحالي دورا جد مهما في الأعمال، إذ أنها تساهم في تسيير تبادل المعلومات وجعلها أكثر فعالية وذلك من خلال تقنيات ووسائل متنوعة. تتمثل تكنولوجيا الاتصال في أهم الأنواع وهي كالتالي:<sup>2</sup>

**I. الانترنت:** هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط بين العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم ويمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها.

**II. الهاتف النقال:** "هو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ب بث واستقلال الرسائل الصوتية و النصية و الصور" ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي و تعديها إلى القيام بمهام الكمبيوتر ، الكاميرا، آلة التصوير، المسجل، آلة حاسبة، المذياع... الخ.

**III. الأقمار الصناعية:** عبارة عن جهاز يدور في الفلك الخارجي حول الأرض أو حول كوكب آخر ويقوم بأعمال عديدة مثل الاتصال، الفحص، الكشف.

**IV. الإذاعة:** الإذاعة كمؤسسة وكوسيلة اتصال تعد وعاء للمضمون الثقافي الذي تحفل به برامجها وهي بذلك تصنف ضمن المواد الحاملة للثقافة والعاملة على نشرها بين مستعمليها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> د. نضال فلاح الطلاعين ود. مصطفى يوسف كافي وآخرون، مرجع سابق، ص 61.

<sup>2</sup> د. حديد يوسف وأ. براهيم نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة جيجل، جيجل، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 263.

<sup>3</sup> شبيخة بلقاسم عبد الواحد، مساهمة الاستثمارات الاجنبية المباشرة في تطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تحليل اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، السنة الجامعية 2012-2013، ص- ص 74-76.

**V. التلكس ( البرقة):** نظام لتنتقل الرسائل وهي أول جهاز تم استخدامه في الارسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة مورس) تطورت ففي العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن بعد (التليرنتر) التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق الى مبرقة أخرى على الطرف الآخر من الخط. ولقد ساهم التلكس في نقل الانباء والرسائل الى غاية ظهور الهاتف الذي أدى الى الاستغناء عنه واستبداله بمعدات أخرى أكثر سرعة.<sup>1</sup>

**VI. التليتكس (تبادل النصوص عن بعد):** هو حالة متقدمة من نظام المبرقة، حيث أن التليتكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لحزن المعلومات المطبوعة.

ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما:

1. طريقة الاتصال المباشر أي من هاتف آخر.

2. طريقة الاتصال غير المباشر أي عن طريق ربط بوسيلة أخرى مثل التليتكس، أو الحواسيب وغيرها.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد وهو النظام الرقمي، ويعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الالكترونية الى جزئيات تفصل بينها مسافات، وهذه الجزئيات هي نتاج الارقام الثنائية وهي اصغر الوحدات في معالجة البيانات، ويعتبر هذا النوع من الانظمة الرقمية أكثر دقة وفعالية، ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف انواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والاقمار الصناعية، وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب، بالإضافة الى انه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.

**بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتكس):** أو ما يطلق عليها الفيديوتكست وهي حالة متطورة للاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة الى جانب قنواته الاعتيادية، وهو عبارة عن " وسيلة لعرض الكلمات والارقام والصور والرموز على شاشة تليفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون"، وتشمل تقنية الفيديوتكس على ثلاث ركائز وهي:

- البث عن طريق شاشة تليفزيونية.
- تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب.
- نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

**(7) الفاكسيميلي (الناسخ الهاتف) fax mile:** عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.

<sup>1</sup> د. حديد يوسف وأ. براهيمة نصيرة، مرجع سابق، ص 76.

### المطلب الثالث: وظائف وفوائد تكنولوجيا الاتصال

تزداد يوما بعد يوم أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات وذلك نظرا للأهمية البالغة التي تلعبها داخل مستويات، ونتيجة للتطورات المذهلة التي يعيشه العالم أصبحت تؤثر بشكل مباشر علي كفاءة و مرودية المؤسسات.

#### I. وظائف تكنولوجيا الاتصال

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف لعل أهمها:<sup>1</sup>

- 1. التحول من الصوتي إلى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات و انقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات و أصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها , وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجمة المعدات الاتصال والتخفيف من وزنها.
- 2. التحول نحو الرخيص المتاح دوما:** عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها.
- 3. التحول من الإلكتروني إلى الفوتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكتروني المعرض لتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.
- 4. التحول من الخاص إلى العام ومن المتنوع إلى المتكامل:** بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر، في ظل هذا الأسلوب تحتزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل و نقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما ، و هذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.
- 5. العمل على التحول من السلي (أحادي الاتجاه) إلى التجاوي (ثنائي الاتجاه):** معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوي مثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.
- 6. التحول من الثابت إلى النقال:** أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.

<sup>1</sup> د. حديد يوسف وأ. براهيمه نصيرة، مرجع سابق، ص 262.

### II. فوائد تكنولوجيا الاتصال

تعتبر تكنولوجيا الاتصال مجالا واسعا من التقنيات التي سهلت التنشئة الاجتماعية والاعمال التجارية وتكمن فوائد تكنولوجيا الاتصال فيما يلي:<sup>1</sup>

#### 1. تقليل التكاليف

يتكبد المستهلك الذي يتواصل من خلال التكنولوجيا تكاليف أقل مقارنة بنفقات الاتصال عبر الوسائل الأخرى كتسليم الرسائل عبر البريد مثلا، ومع عملية التطوير المستمرة، والعمل الدائم على رفع كفاءة شبكات الاتصالات، فإن تكلفتها تظل منخفضة، هذا إلى جانب الكفاءة العالية، وتفادي الأخطاء في إيصال الرسائل بالكفاءة والدقة المطلوبة عند استخدام الاتصالات القائمة على التكنولوجيا، عدا عن الرسائل المستعجلة التي قد لا تحمل التأجيل والانتظار، وهذا ما حققته تكنولوجيا الاتصالات.

#### 2. توثيق البيانات

ساعدت تكنولوجيا الاتصالات على جعل مهمة توثيق البيانات وأرشفتها عملية سهلة، وبسطة، ولا تستغرق وقتاً كبيراً، ويمكن إتمام عمليات الحفظ والأرشفة بطريقة منسقة على شكل مستندات يتم حفظها والعودة إليها عند الحاجة باللجوء الى الوسائل التقنية الحديثة كقواعد البيانات والبريد الإلكتروني، وبهذا لا تشغل عملية التوثيق الإلكتروني حيزاً مكانياً كبيراً، أو جهداً في العودة الى المستندات المطلوبة في المستقبل.

#### 3. ميزات إضافية

- يستطيع مستخدمو التكنولوجيا إنشاء المحادثات مع أصدقائهم ومعارفهم من مناطق مختلفة في العالم عبر الفيديو بواسطة الكاميرات التي يتم تفعيلها في تطبيقات الاتصال والتواصل التكنولوجية، مما ساهم في زيادة التقارب بين الأشخاص المتباعدين والمغتربين؛
- يتم إيصال المنتجات الشرائية والسلع المرغوب بتسويقها من خلال وسائل الاتصال التكنولوجية حول العالم في أي وقت من خلال الحساب الخاص على مواقع التواصل الاجتماعي، مما شكل قفزة نوعية للتجار في تسويق منتجاتهم وبيعهم وعرضها للوصول الى أكبر عدد من المستهلكين.

<sup>1</sup> <https://mawdoos.com> 29/03/2023 a 05 :07

### المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تسجيل كميات ضخمة من المعلومات على وسائل صغيرة الحجم وسهولة التداول. فلقد أصبحت هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها من العوامل الرئيسية للنمو حيث دفعت ركب الحضارة إلى الأمام في زمن وجيز وألغت حواجز الوقت والمسافات. ويوجد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال اثار تؤدي الى تطورات هائلة وذلك من خلال الاثار المترتبة عليها

### المطلب الاول: الأثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات دورا هاما في التقليل من المخاطر التي تواجهها، إذ أنها تعتبر القاعدة الأساسية التي تبني علي ضوئها المنظمات الإدارية.

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية.<sup>1</sup>

### I. الأثار التنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية: المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما، التقليل في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كمايلي:

### 1. الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من "Leavit et Whisler" تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس، أي إن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات

<sup>1</sup> بوعلی فريدة وفوزیل حکیمه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة- دراسة حالة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للاتصالات- البويرة"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج- البويرة-، البويرة، السنة الجامعية 2013-2014، ص، ص 57، 58.

المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة، وقد أيد هذا الرأي كل من «Anshen et Burhuganen». ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بناءها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.<sup>1</sup>

### 2. تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية:

عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار "Hanold" وأيده "Lucas" بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة سوف يساهم في التقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وأن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي، وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن، إضافة إلى مساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في مستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية.

### 3. التحول في شكل الهيكل التنظيمي:

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات الدولية.

ومن كل ما سبق، يمكن ومن خلال الجدول التالي أن نوضح وبأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمؤسسات الحديثة قياسا بالمؤسسات التقليدية.

<sup>1</sup> بوعلی فريدة وفوزیل حکیمه، مرجع سابق، ص- ص 58-59-60.

الجدول رقم (01-01): الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
- تصميم العمل	- ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	- واسع وعالية المرونة
- فلسفة الإدارة	- التوجه نحو المركزية	- الجمع بين المركزية واللامركزية
- الهيكل التنظيمي	- هرمي / بيروقراطي	- مفلطح الشبكي
- عدد المستويات الإدارية	- كثيرة	- قليلة
- نطاق إشراف الإدارة العليا	- ضيق	- واسع
- نمط الإدارة	- إشراف	- قيادي
- نوعية العاملين	- مهيكليين (غير مبدعين)	- مبدع ومتكيف
- دور الإدارة الوسطى	- واسع	- ضعيف
- مجالات التركيز في العمل	- التركيز على الأنشطة	- التركيز على العملاء

المصدر: بوعلي فريدة وفوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة- دراسة حالة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للاتصالات- البويرة"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج- البويرة-، البويرة، السنة الجامعية 2013-2014. ص 60.

## II. الآثار الاقتصادية:

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضيف على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة.<sup>1</sup> ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعميم مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة.

<sup>1</sup> بوعلي فريدة وفوضيل حكيمة، مرجع سابق، ص، ص 60، 61.

III. الآثار الاجتماعية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحويلات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق أثارا على البنيان المجتمعي، و البناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلق آثار ايجابية وسلبية على المجتمع منها:<sup>1</sup>

1. الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب علي ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.

2. كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعاناة التي يتعرض لها الأفراد.

3. تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية...إلخ.

4. القياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع، نذكر منها: الآثار الصحية (مثل: المخاطر الصحية للشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع، والمجالات الكهرومغناطيسية إدمان الانترنت والهاتف المحمول، تعب العين والصداع)، وكذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها: استهلاك الطاقة، وما تخلفه على الجانب البيئي، مشكلات وحدات التصنيع والمواد المضرّة بالبيئة...إلخ).

كما تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة على الانتحار وتهديد الأمن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات.

<sup>1</sup> بوعلي فريدة وفوضيل حكيمة، مرجع سابق، ص 61.

### المطلب الثاني: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المتغيرات الإيجابية التي تؤدي إلى الدافعية نحو العمل الجيد، حيث تساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمي الجيد، لذا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة تساعد بشكل كبير على مواجهة الصعوبات علما أننا في عصر السرعة والعولمة، فلا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عنها.

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال مبررات استخدام فيما يلي:<sup>1</sup>

✓ تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع.

✓ ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع واجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير انماط الحياة، والتعلم، والعمل.

✓ وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معظم دول العالم.

لقد اثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيراً بالغاً على المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها واصبحت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التكنولوجية الحديثة، والتي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات حتى باتت اوعية المعلومات التقليدية امام تحديات عديدة اذ تعد تكنولوجيا المعلومات فرصة للتطور الاقتصادي والمعرفي الذي يتيح تشكيل قاعدة واضحة لازدهار الاقتصادي ويعمل التطور الكبير في مجال التكنولوجيا، والذي يركز بشكل كبير على الحاسوب والاتصالات الآن على توسيع انتشار المعلومات واستخداماتها والانتقال بتكنولوجيا المعلومات الى التكنولوجيا الرقمية، مما سيضعف من حجم التداولات وخرن المعلومات وبكلفة تقارب الصفر، وفي الوقت نفسه فان انتشار الاتصالات يزيد من سرعة تداول المعلومات. بحيث أصبحت المعلومات الدور الحاسم في بنية الاقتصاد العالمي مع تطور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم توصيلها الى المستخدمين من خلال وسائل التوزيع المختلفة والتي لا بد وان تتلاءم وطبيعة هذه المنتجات وطرق استخدامها.<sup>2</sup>

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأفراد أو الوحدات الاقتصادية بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي

<sup>1</sup> د. خلود عاصم والمدرس المساعد محمد ابراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، سنة 2013، ص، ص 235، 236.

<sup>2</sup> د. خلود عاصم والمدرس المساعد محمد ابراهيم، مرجع سابق، ص 236.

تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها. لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور. استناداً لما سبق يمكن القول ان التطور الذي حدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات له اثر بارز في تطوير وتحسين معالجة البيانات إلكترونياً وتوصيل هذه المعلومات الى جميع المستخدمين المنتشرين في انحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة. وهذا يعني ضرورة الاستفادة من مزايا هذه التكنولوجيا في جميع المجالات.

### المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لكل فعد رد فعل وكذلك بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم فوائدها الجمة والعديدة إلا انها هناك عراقيل ترجع بالنسبة للمؤسسات بالسلب.

رغم أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أنها لديها سلبيات سنذكرها فيها فيما يلي :

#### I. إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات الفوائد التالية:<sup>1</sup>

1. **رفع مستوى الأداء:** يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرا ايجابيا على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
  2. **زيادة قيمة المنظمة:** تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بارزا في خلق قيمة للمنظمة.
  3. **فعالية اتخاذ القرارات:** تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة.
  4. **تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية
  5. **إعادة هندسة الكمبيوتر:** تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.
- تدعيم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية، والتنظيمية المعقدة.
- **تنمية السلوك الإيجابي للأفراد:** التأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المنظمة وذلك من خلال تأثيرها على عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمات، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة.

<sup>1</sup> فادن غالية، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية -دراسة حالة مطاحن الزيبان" القنطرة" بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: التسيير الاستراتيجي للمنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة- ، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص، ص 19-20.

## II. سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

رغم أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أنها لديها سلبيات سنذكرها فيما يلي<sup>1</sup>:

1. استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق، والمشاكل الصحية.
2. تسبب شلل المجتمعات في حالة الأعطال، غير المتوقعة أو غير معروفة.
3. من الممكن استخدامها في توزيع نسخ غير قانونية، وبطريقة غير قانونية، وبطريقة غير مشروعة من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
4. تجعل العالقات بين المتعاملين أقل إنسانية.

<sup>1</sup> بن تريح شريفة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة -، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة-، ورقلة، الجزائر، 2015-2016، ص 08.

### خلاصة الفصل:

يشهد العالم العديد من التغيرات التكنولوجية الهائلة، ونتيجة لهذه التحولات وسرعتها خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال دخل العالم عصر مجتمع المعلومات فقد أصبحت موردا استراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد البشرية، اذ تعتبر المعلومات المادة الأولية لأي نشاط لذا نجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجيات و خطط لتطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أصبحت جزءا هاما من اقتصاد كل دول العالم وفي ظل ذلك توجد تحديات كبيرة تستدعي إيجاد سبل جديدة تمكن من استيعاب هذه المستجدات مع التغيرات الحاصلة على المستوى العالمي في مختلف المجالات. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دورا حسنا في صناعة الاعمال 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.

الفصل الثاني: مفاهيم أساسية للأداء  
الوظيفي في المؤسسة

تمهيد :

لقد شهد موضوع الأداء الوظيفي اهتماماً كبيراً واستمرارية في الأبحاث، وذلك نظراً لأهميته البالغة في تحقيق أهداف العمل. يُعدُّ الأداء الوظيفي الوسيلة الوحيدة لتحقيق تلك الأهداف، إذ يسعى إلى تنفيذ الأهداف المحددة وتحقيقها بواسطة العاملين المؤهلين والمتحمسين، الذين يتحملون المسؤولية ويؤدون المهام الموكلة إليهم بكفاءة تامة.

وفي هذا الإطار تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

**المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.**

**المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.**

**المبحث الثالث: أبعاد الأداء الوظيفي واثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.**

## المبحث الأول: ماهية الاداء الوظيفي

يعبر الأداء بشكل مباشر عن مجهودات العاملين في سبيل تحقيق اهداف المنظمات، و يتوقف مستوى الأداء على قدرات، و مهارات و خبرات العاملين التي تنبثق عن مجموعة من المتطلبات التي تتضمن المؤهلات و الميولات و الاهتمامات و غيرها من العوامل فالاداء المتميز يتركز على خلفية علمية و تأهيل عملي يوضح متطلبات العمل و يبسط اجراءاته و خطواته حيث تساهم القدرات و الخبرات السابقة للعاملين في دعم الابتكار و الابداع في عملية الأداء.<sup>1</sup>

### المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

يشكل الأداء المحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة، و هو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الادارة، كونه يعد من اهم الأنشطة التي تعكس الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها، و على الرغم من كثرة البحوث و الدراسات التي تناولت موضوع الأداء، الا انه لم يتم التوصل الى اجماع او اتفاق حول وضع صيغة نهائية لمفهوم الأداء بشكل مدد و دقيق.<sup>2</sup>

#### I. مفهوم الأداء:

ان كلمة اداء مشتقة من الفعل ادى، و ادى الشيء قام به و بهذا فأن المعنى الدقيق في اللغة لكلمة اداء هو قضاء الشيء او القيام بهو الأداء هو تنفيذ العامل لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة او الجهة التي ترتبط وظيفته بها و يعني النتائج التي يحققها الفرد في المنظمة.<sup>3</sup>

كما نعني بأداء الفرد للعمل بقيامه بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله، و يمكننا ان نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن قياس اداء الفرد عليها و هذه الأبعاد هي عملية الجهد المبذول و نوعية الجهد و نمط الأداء.<sup>4</sup>

فبالرغم من الأهمية التي اكتسبها قياس الأداء فانه لا يزال يفتقد الأجماع و ذلك لوجود اختلاف و جهات النظر و تعدد الآراء فقد يرتبط مفهوم الأداء بمفاهيم اخرى قد تظهر عند البعض مرادفة له و هي الكفاءة و الفاعلية نفس الراي نجد عند الأستاذ jacques barreux عند تحليله للمركزاو الركيزة الثالثة للاداء و هي التنافسية على مستوى السوق حيث ربط الأداء بمصطلحي الكفاءة و الفاعلية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> على محمد رباعية، ادارة الموارد البشرية دار الصفاء للنشر و التوزيع عمان، ط2، 2003، ص85.

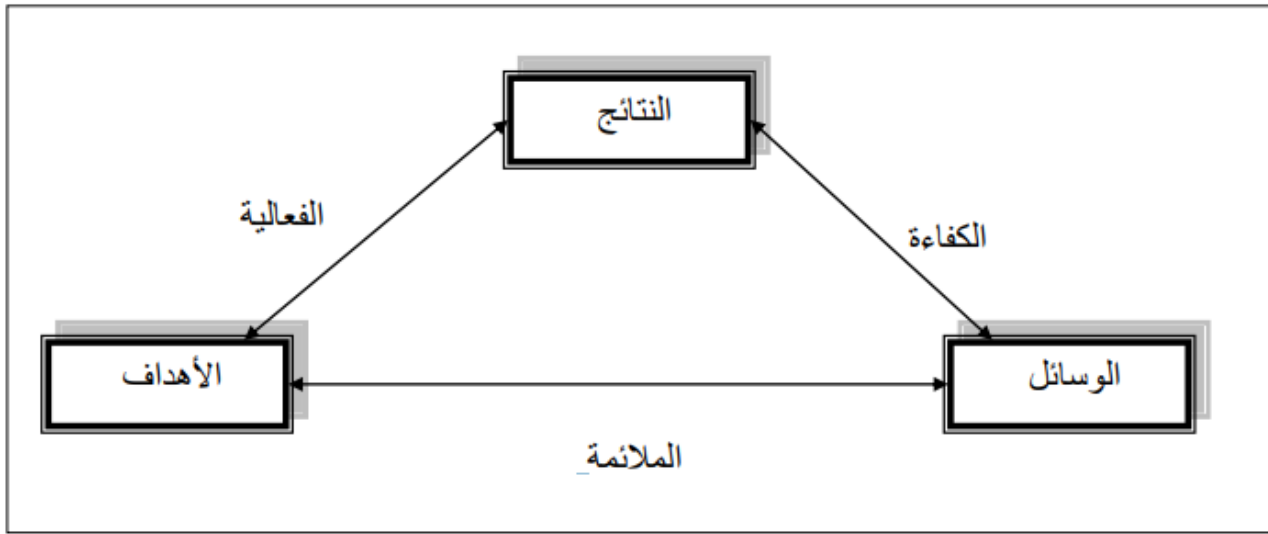
<sup>2</sup> Sofiane frimousse, jeanmarie pretti et abolpazizsawli, la deversité dea formes de performance du travail : le role de la justice organisationnelle management prospecive, revue managment et avenir4- n18 paris 2008 p 117.

<sup>3</sup> محمد المبيضين عقله، محمد جرادات اسامة التدريب الاداري الموجه بالاداء المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة 2001 ص42.

<sup>4</sup> عبد الله بن درويش سعد الغامديتقوم اداء موظفي الاستقبال في المستشفيات العسكرية رسالة لنيل شهادة الماجستير جامعة نايف للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا 2006 ص 07.

<sup>5</sup> jacques barreux entreprise et performace global ed economica paris 1997p33.

الشكل رقم 02- 01 يمثل المفاهيم المرتبطة بالأداء



jacques barreaux entreprise et performance global ed economica paris

.1997p33

## II. الأهمية:

يحتل موضوع الأداء باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء ، فالمجتمع يعمل على تحسين الأداء ورفع معدلاته لدرجة أنه أصبح معيارا ومؤثرا لأي تقدم في مختلف المجالات، كما يحتل الأداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات ابتداء من مستوى الفرد العامل أيا كان موقعه داخل المؤسسة و بعدها الى المستوى العام للمحيط الخارجي للمؤسسة وصولا إلى الدولة، وذلك لأن أداء الدولة ما هو الا تعبير عن أداء المؤسسات العاملة بها، فيما يلي نستعرض أهمية الأداء بالنسبة للعاملين و المنظمة.

### 1. بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها ، كما أن العاملين ودرجة أدايم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها ، حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابيا على النحو التالي:

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح احد العوامل الأساسية التي تبني عليه الكثير من القرارات الادارية ، و التي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة

الفرد مثل النقل الترفيهي و التكوين و الانتداب لمناصب عليا..... و من خلال ذلك المنطلق يجب على كل فرد أن يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي.<sup>1</sup>

- يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور و مرتبات مقابل هذا الاداء، وذلك أن تتوافر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الايجابية بين الحوافز و الأداء.
- يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد باحدى الحاجات الأساسية له ، وهي الحاجة الى الاستقرار في عمله و اثبات ذاته.

نستخلص من خلال ما تطرقنا اليه أن اهتمام الفرد بأدائه ، والعمل على رفعه و تنميته ، سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به ، و تتمثل في الاهداف الاقتصادية ، والاجتماعية ، و النفسية.

## 2. بالنسبة للمنظمة :

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث الأهمية لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء احد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها او يراسها او يشرف عليها. لذلك نجد ان جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماما كبير بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لان الاداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد و دافعيته فحسب، و انما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات و درجة فاعليتها ايضا.<sup>2</sup>

كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل اي منظمة تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الانشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة، فاذا كان هذا الناتج مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة و استقرارها و فاعليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا واطول بقاءا حين يكون اداء العاملين متميزا، ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام ادارة المنظمة و قيادتها بمستوى الاداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، و من ثم فان الاداء في اي مستوى تنظيمي داخل المنظمة و في اي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات و دوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة ايضا.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة) إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد على مستوى الأداء بها. كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

<sup>1</sup> منصور احمد منصور ، القوى العاملة تخطيط وظائفها و تقييم أدائها ، مكتبة غريب للنشر ، القاهرة ، 1986 ، ص 135

<sup>2</sup> دراسة علي يونس منا وآخرون، بعنوان قياس اثر التدريب على أداء العاملين، 2009، ص 9

## المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

- I. المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
  - II. نوعية العمل وتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
  - III. كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
  - IV. المثابرة والثوق وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.
- كما يمكن القول ان عناصر الأداء الوظيفي هي المجموعة من المعايير والمقاييس التي يتم استخدامها لتقييم أداء الفرد في العمل وقياس مدى تحقيقه للأهداف والمهام الموكلة إليه. تلعب عناصر الأداء الوظيفي دوراً مهماً في تطوير وتحسين الأداء العام للفرد والمنظمة. وفيما يلي تفسير موجز لبعض عناصر الأداء الوظيفي:
- I. الأهداف والمهام: تتضمن تحديد الأهداف الوظيفية المحددة والمهام التي يجب على الفرد تنفيذها. يجب أن تكون هذه الأهداف محددة، قابلة للقياس، ومتوافقة مع أهداف المنظمة.
  - II. الجودة والكمية: يقيس هذا العنصر مدى جودة وكمية الإنتاج أو الخدمات التي يقدمها الفرد. تُستخدم معايير محددة لتقييم مستوى الجودة والكمية المحققة.
  - III. المهارات والكفاءات: يتعلق هذا العنصر بمدى تطوير واكتساب الفرد للمهارات والكفاءات المطلوبة لأداء مهامه بفعالية. يمكن تقييم هذا الجانب من خلال التدريبات والتطوير المستمر.
  - IV. التفوق والإبداع: يشير إلى قدرة الفرد على تقديم أفكار جديدة، وحل المشكلات بشكل إبداعي، وتحسين العمليات أو الإجراءات القائمة.
  - V. التعاون والعمل الجماعي: يتعلق بقدرة الفرد على التفاعل مع زملائه والعمل كجزء من فريق. يشمل تقدير مدى تسهيله للتعاون والتواصل مع الآخرين.
  - VI. الالتزام بالمواعيد والحضور: يتعلق بقدرة الفرد على الالتزام بالمواعيد المحددة والحضور في الوقت المناسب.
  - VII. المسؤولية والتحمل: يقيم مدى تحمل الفرد للمسؤولية عن مهامه وقراراته، وقدرته على التعامل مع النتائج الناتجة عن أعماله.

VIII. التطوير الشخصي والمهني: يتعلق بقدرة الفرد على تطوير نفسه وتحسين مهاراته ومعرفته في مجال عمله.

### المطلب الثالث : معايير و محددات الأداء الوظيفي

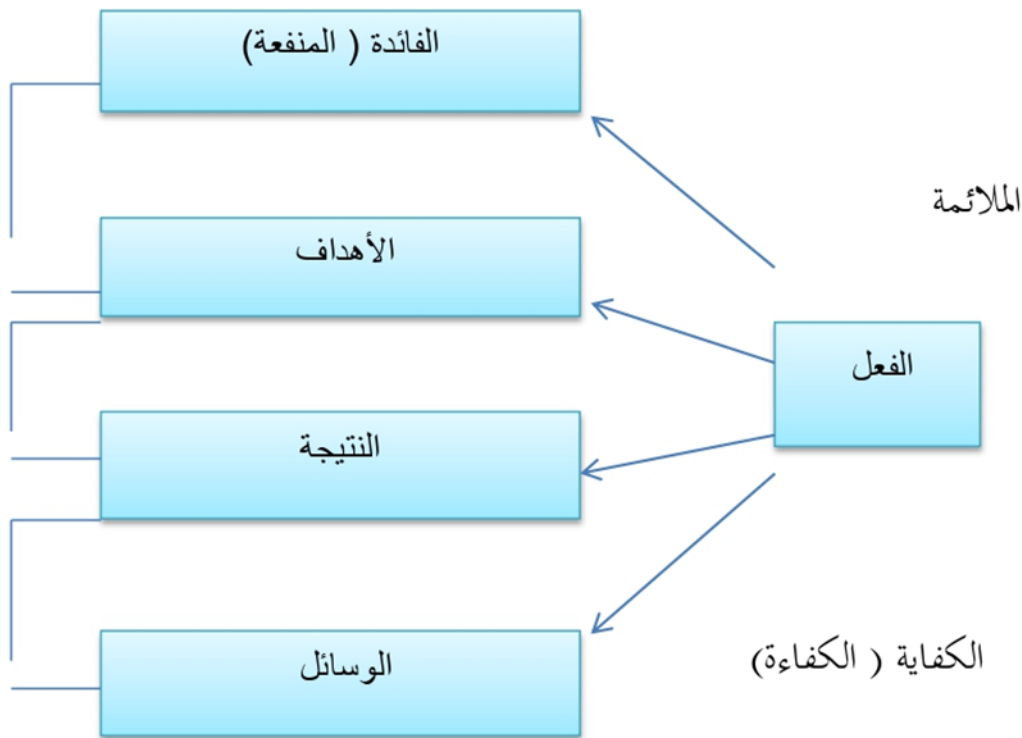
يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، و هذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد هذه العوامل من جهة، إضافة إلى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف، وليس هذا كل ما بالأمر، بل إن ظاهرة الأداء تزداد تعقيدا نظرا لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال.

I. وفي هذا الجانب يرى " علي غربي " وآخرون أن أداء الفرد يقرن بالجهد الذي يبذله، سواء تعلق الأمر

بالإنتاجية أو الحركية أو القدرة التنافسية أو إنجاز المهام المطلوبة، ويمكن الحكم على أداء الفرد من خلال

ثلاثة معايير : الملائمة الفعالية الكفائية، ويعبر عن ذلك بالشكل التالي :

الشكل رقم 2-2 يوضح معايير الأداء



المصدر : (كامل الغربي وآخرون أساسيات في الإدارة ط1 بدار بيروت للنشر، ص131).

بينما يحرص البعض الآخر من الباحثين أهم معايير الأداء فيما يلي:

1. الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان، وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلاً عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف و التوقعات.

2. الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها و في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات ، تدريب وتسهيلات.

3. الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة، فهو لا يقدر بثمن، ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية والوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعى الإتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعى:

- كمية العمل المطلوب القيام به.

- عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

4. الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد و قوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه بفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين ، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات و اللوائح والقوانين ويعود عدم الاتفاق بين الباحثين حول معايير الأداء إلى اختلاف درجة الأهمية التي ينظر إليها الباحثون إلى هذه المعايير.

## II. محددات الأداء الوظيفي

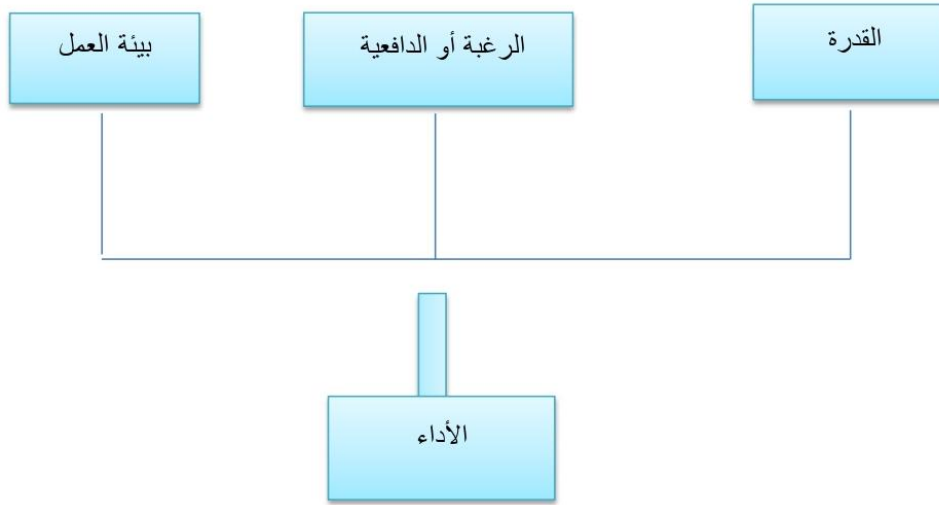
إن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى أو ضغوط نابذة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به، حيث يرى البعض أن السلوك الإنساني هو المحدد لأداء الفرد وهو محصلة التفاعل بين الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابذة من داخل الفرد نفسه فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية والقوى الخارجية به، أما البعض الآخر فيرى أن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم، وإنما يعتمد أيضا على دافعيتهم، ودافعية الأفراد لا تعتمد بصفة عامة إلا بنسبة قليلة على ظروف العمل المادية، وإنما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد، فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك.

أما " علي السلمي " فيرى بأن المقدرة و الرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، أي تأثير المقدرة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقدرة الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية :

$$\text{مستوى الأداء} = \text{المقدرة على العمل} \times \text{الرغبة في العمل}^1$$

<sup>1</sup>السلمي علي، تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات الكويتية 1975 ، ص.28.

الشكل 02-03 يوضح محددات الأداء



المصدر : (علاء محمود جاد الشعراوي، دراسة عربية - مصر - 2000، ص 214)

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه بأن محددات الأداء تتمثل في قدرة الموظف على إنجاز المهام من المنوطة به ورغبته أو دافعيته نحو تلك المهام، بالإضافة إلى بيئة أو محيط العمل المادية منها والمعنوية.

ويمكن أن نتطرق إلى ذلك بنوع من التفصيل

I. الدافعية الفردية : يتوقف مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها على مدى دافعية وحماس أفرادها لذلك فلا بد على الرؤساء والمشرفين أن يتفهموا معنى وطبيعة دافعية الفرد وخاصة في مواقف العمل وحسب " روبنز " فالدافعية هي: " الرغبة في ممارسة مستوى عال من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية، شريطة أن يؤدي هذا الجهد إلى إشباع بعض الحاجات الفردية." و للإشارة بالبدايات الأولى لدراسة السلوك التنظيمي والدافعية هي تلك التي تمت من قبل التون مايو وزملائه في مصنع وسترن اليكترك منذ عام 1929 ، والتي كشفت عن وجود الدوافع المعنوية لدى العاملين، ولا تزال نتائجها ذات علاقة مباشرة بالمفاهيم المعاصرة للدافعية، فعندما منح العاملون الفرصة للمساهمة بأفكارهم ومعارفهم في العمل تحسن مستوى أدائهم . لقد تحفز الأفراد للعمل بمجرد شعورهم بأن الإدارة مهتمة بهم، وهذا شجعهم على التفاعل اجتماعيا والمساهمة في إعطاء الأفكار وبذلك تم ملاحظة حاجاتهم الاجتماعية التي لها أثر كبير على سلوكهم في العمل، ومنذ ذلك الحين ركز الباحثون جهودهم على رأس المال البشري لمحاولة فهم النفس البشرية أكثر من تركيزهم على أي مجال آخر، فالمديرين يجب أن يهتموا بمستخدميهم ويحترموا طبيعتهم البشرية، ويراعون الاختلافات الفردية بينهم.

- .II القدرة على الأداء: وتعني استطاعة العامل أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتقان مقابلا في ذلك المعايير الموضوعة مسبقا، وتعتبر القدرة بدرجاتها المختلفة حصيلة التفاعل بين متغيرين هامين هما : المعرفة والمهارة. حيث تعبر المعرفة عن حصيلة المعلومات التي توجد عند الفرد اتجاه شيء معين، في حين يقصد بالمهارة تطبيق ما يعرفه الإنسان واكتساب خبرة من هذا التطبيق تساعده على صقل قدرته على ما يقوم به من أعمال.
- .III بيئة العمل: وهي البيئة الداخلية التي توجد داخل المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحوافز والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية.

### المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد أهم الأنظمة المنتجة للمعلومات إذ تساهم في ترشيد القرارات المتخذة من طرف المؤسسات، حيث ترتبط بعلاقة وثيقة الصلة بالعمليات الإدارية المختلفة مما يساهم في ترشيد القرارات ويجعل من العملية أكثر فاعلية في تلبية احتياجات إدارة المؤسسات.

#### المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المستلزمات الضرورية للتغلب علي التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات اليوم الأمر الذي يتطلب اتخاذ قرارات سريعة وفعالة وهذا ليتحقق إلا بنظام معلوماتي كفؤ ومتطور.

\* تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي من خلال أن اتخاذ القرار يبني على قاعدة من البيانات والمعلومات التي يمكن أن يكون حجمها كبيرا إلى حد ما بهدف إجراء التحليل الرياضي المتكامل وبحيث يمكن الوصول إلى النتائج المستهدفة التي يمكن الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات الخاصة بتنظيم مختلف العمليات من تسويق المنتجات والخدمات وإنتاجها... إلخ. إلى تخطيط حملات الإعلان لإتمام عملية التسويق ولما كان هذا التحليل الرياضي يتطلب عمليات حسابية ليس من السهل إنجازها يدويا وفي وقت قصير ودون جهد وشقة لذلك تكون الإدارة بحاجة إلى استخدام تقنيات الحاسوب وتشغيله بالإيعازات التي تحددها البرامج الخاصة بهذه العمليات المختلفة.

- وكما تتجلى أهميتها أيضا في:<sup>1</sup>

- جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتبويبها من أجل سهولة الوصول إليها.

- المساعدة في دعم عمليات اتخاذ القرارات.

- نشر المعلومات بسهولة وفي وقت قصير علي باقي المرؤوسين.

- مشاركة المعلومات و الاقتراحات والأفكار بيسر.

بالإضافة إلى:<sup>2</sup>

- تقديم المعلومات إلي الأقسام المختلفة بغية إصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة.

- تقديم النتائج والنشاطات في المنظمة لتصحيح أي انحرافات محتملة.

- المساعدة علي التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المختلفة التي تواجهها لصنع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود أي خلل في تحقيق الأهداف.

<sup>1</sup> برمكي محمد وحمودة مصطفى، استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة -دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بأردار-، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2021، ص، ص 15-16.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 16.

- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين وحدات الإدارة المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
- تزويد المستخدمين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.
- الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن تطورات الحديثة التي تخدم المستخدمين فيما يخص نشاطات المنظمة .
- تسهيل التحوار بين النظام والمستخدم للرد علي الاستفسارات المختلفة.
- حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة.

### المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال علي الأداء الوظيفي في المؤسسة

تعتبر تكنولوجيا الاتصال من المستلزمات الضرورية للتغلب علي التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات اليوم الأمر الذي يتطلب اتخاذ قرارات سريعة وفعالة بغية رفع مستوي أدائها وتحقيق أهدافها المرجوة. تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في تطوير القدرات الإدارية للمؤسسة علي عدة أصعدة منها:<sup>1</sup>

#### 1/الإدارة و دعم القرار

- التصدي للقضايا الحيوية في المجتمع و توفير المعلومات عنها .
- توفير المعلومة الصحيحة والدقيقة لمتخذ القرار في الوقت المناسب.
- توفير معلومات إحصائية تساعد علي اتخاذ القرار المناسب.
- توفير سبل التفاعل و الاتصال المستمر لمعالجة المعلومات
- مساعدة المؤسسات في التنمية البشرية و بناء قدرات.
- توفير أدوات كثيرة لإدارة المشاريع والتصميم والتخطيط والقياس والمراقبة و التحليل.

#### 2/ اللامركزية في صنع القرار

يمكن إضافة الطابع الرسمي علي إجراءات تكنولوجيا الاتصال والتدفقات وتوحيد الطاقات من مواقع بعيدة جغرافيا والسماح لمختلف وسائط العلمية باستخدام مجموعة التركيز علي تطوير المنتجات بشكل مستمر، تنمية القدرات الموظفين من خلال أدوات التدريب التي وضعت، موظف يكتسب مهارات جديدة ويمكن تنفيذ مهام ذات قيمة مضافة أعلي من القوي العاملة في الصناعات وتخفيض عدد الموظفين ولكن ليست الأكثر تأهيلا وتدفع نحو الأفضل و بالتالي زيادة رأس المال البشري للشركة.

<sup>1</sup> بوحظيظ سارة، بوفلفل نعيمة، سواحلية خديجة، تكنولوجيا الاتصال ودوره في اتخاذ القرار الإداري - دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز -قائمة- ، مذكرة ماستر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال و المجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة، الجزائر، 2013، ص ص 69-68.

وبتطوير أداء الشبكة العالمية للإنترنت ووسائل الاتصال الحديثة وما يلعبه من دور في دعم أداء نظم معلومات المؤسسات فإن صانعي القرار الأعمال أصبحوا أكثر وعياً للمعلومات و استخدامها اتجاه تحقيق رغبات الزبائن وتحسين مستوى المبيعات وأداء العملية المخزنة وعمليات الأعمال وهذا يعني أن القرارات في السابق كانت تعتمد علي المعلومة الغير دقيقة وغير معالجة بالأسلوب الذي يدعم وضع الإدارة المؤسسات مما دفع هذه الإدارات إلي مضاعفة عدد الأفراد المختصين في مجال تكنولوجيا الاتصال الذي يلعب دوره في دعم جهود الإدارة لصناعة قرارات الأكثر دقة، كما دفع هذا الوضع إلي التأكيد علي شبكات تدفق المعلومات إلي مراكز القرار والاهتمام العالي بقواعد ومخازن المعلومات وأساليب معالجتها .

وقد أثبتت الدراسات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير واضح علي تحسين عملية إدارة صناعة و اتخاذ القرار وهذا القرار، وهذا التأثير إيجابي لتكنولوجيا الاتصال في عملية إدارة صناعة واتخاذ القرار يمكن أن يستدل عليه من القياسات الإنتاجية و المواصفات العامة والمشاركة فمن المواصفات التكنولوجيا المعلومات والاتصال في صناعة اتخاذ القرار مايلي:<sup>1</sup>

- سهولة تبادل ونقل المعلومات باستخدام متاح من تقنيات حديثة.
- سهولة حصول علي البيانات للوصول إلي النتائج.
- سهولة الاستفادة من المعرفة والخبرات في المواقع المتباعدة وبشكل آلي.
- سهولة التشاور في صناعة واتخاذ القرار باستخدام التكاليف المتاحة.

<sup>1</sup> بوحظيظ سارة، بوفلفل نعيمة، سواحلية خديجة، مرجع سابق، ص، ص 69-70.

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء في المؤسسة

بتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يمكن للمؤسسة من اتخاذ قرارات سليمة، ومساعدتها في حل المشاكل التي تواجهها ورفع من مستوي أدائها لتحقيق أهدافها.

إن عملية اتخاذ القرار تعتبر المحور الأساسي بالنسبة للوظائف الإدارية بما في ذلك التخطيط والتنظيم والرقابة و التوجيه كما تعتبر عملية اتخاذ القرار أهم وظيفة يقوم بها المدير داخل المنظمة. فهي الحد الفاصل في نجاح المسير ومدى جودة ممارساته و إلمامه بالتفاصيل ويبقى فاشلا إذا لم يتخذ القرار المناسب لحل المشاكل المطروحة في الوقت المناسب<sup>1</sup>.

إذ يعتقد بعض كتاب الإدارة والمفكرين أن عملية اتخاذ القرارات هي الأساس في الإدارة وقلتها فقول دوفيدي: " إن القرارات الصحيحة هي السر الأجدد لنجاح المسير". فالكثير من المدراء يعتقدون أن عملية اتخاذ القرار هي مهمة أساسية. باعتبار عملية اتخاذ القرار عملية فنية لتحديد الاختبارات والتعرف علي أحسن البدائل المتوفرة كما أن عملية غربة البدائل والتمسك باختيار معين لا يعني صحة القرار ووجود ضمانات أكيدة بأن القرار الصائب وبأن نتائجه ستكون إيجابية لأن القرارات تختلف باختلاف المواضيع ومدى توفر المعلومات ووضوح الرؤى المستقبلية.

وأصبحت اتخاذ القرارات الإدارية تتم علي حساب المعلومات الناجمة عن معالجة باستخدام الآلية والبرمجيات اللتان تستغرقان وقتا وجهدا ضئيلين. إن توفر البرمجيات الجاهزة لاتخاذ القرار في العملية التيسيرية يؤدي إلي تحقيق الأداء من خلال المساعدة علي حساب أقل تكاليف أو أقصى الأرباح كما يقوم الحاسب الآلي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> سهام طرشاني، دراسة استقصائية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي اتخاذ القرار، مجلد الخامس، العدد الأول، جامعة الأغواط، الجزائر، جانفي 2014، ص 234.

<sup>2</sup> سهام طرشاني، مرجع سابق، ص، ص 234-235.

### المبحث الثالث : أبعاد الأداء الوظيفي واثـر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

#### المطلب الاول: ابعاد الاداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مفهوم يشير إلى قدرة وأداء الموظفين في أداء مهامهم وواجباتهم في مكان العمل. هناك عدة ابعاد للأداء الوظيفي تتأثر بعوامل متعددة وتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. إليك الأبعاد الرئيسية للأداء الوظيفي مع شرح لكل منها:

- I. الإنتاجية والجودة: تعبر هذه البعد عن قدرة الموظف على إنتاج الكميات المطلوبة من المنتجات أو الخدمات بجودة عالية. يتضمن هذا البعد تحقيق الأهداف المحددة والتسليم في الوقت المناسب والعمل بكفاءة لتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة.
- II. المهارات والكفاءات: يعبر هذا البعد عن قدرة الموظف على تطبيق المهارات والمعرفة اللازمة لأداء المهام بفعالية. يشمل ذلك التحسين المستمر للمهارات واكتساب معرفة جديدة للتكيف مع متطلبات الوظيفة.
- III. الالتزام والمثابرة: يشير هذا البعد إلى استعداد الموظف للقيام بجهد إضافي والعمل بجدية ومثابرة لتحقيق الأهداف المحددة. يتضمن الالتزام تحمل المسؤولية والتفاني في العمل حتى في ظل التحديات والصعوبات.
- IV. التعاون والتواصل: يعبر هذا البعد عن قدرة الموظف على العمل بفعالية ضمن فريق والتواصل مع زملائه والتعاون معهم لتحقيق أهداف مشتركة. يشمل ذلك مشاركة المعلومات والأفكار وحل المشكلات بشكل جماعي.
- V. الابتكار والإبداع: يشمل هذا البعد القدرة على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة لتحسين العمليات أو تطوير منتجات وخدمات جديدة. الموظفون القادرين على التفكير الإبداعي يمكنهم تحقيق تحسينات ملموسة في أداء المؤسسة.

VI. التوجيه والقيادة: يتعلق هذا البعد بقدرة الموظف على توجيه نفسه واتخاذ القرارات بشكل مستقل. يشمل أيضاً القدرة على تقديم القيادة للآخرين وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

تجمع هذه الأبعاد معاً لتشكيل صورة شاملة لأداء الموظفين في مكان العمل. يجب أن يتم تقييم الأداء بناءً على هذه البعد وتوجيه جهود التطوير والتدريب نحو تعزيزها لتحقيق أقصى استفادة من موارد المؤسسة وتحقيق النجاح المستدام.

#### المطلب الثاني: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ابعاد الاداء الوظيفي

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) لها تأثير كبير على كل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي. سأقدم لك نظرة عامة على كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل بعد:

I. الإنتاجية والجودة:

- زيادة الإنتاجية: تمكّن التكنولوجيا من استخدام أدوات وبرمجيات تساهم في زيادة سرعة إنجاز المهام والعمليات.
- مراقبة وتحسين الجودة: يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لرصد وقياس أداء المهام والعمليات، وهذا يساعد في تحديد نقاط الضعف وتحسين الجودة.

II. المهارات والكفاءات:

- تطوير المهارات: توفر التقنيات التعليم عن بعد والمواد التعليمية عبر الإنترنت فرصًا لتطوير المهارات واكتساب معرفة جديدة.
- تحسين الكفاءات: تكنولوجيا المعلومات توفر أدوات وبرمجيات تسهل أداء المهام المعقدة وتساهم في تعزيز الكفاءة.

III. الالتزام والمثابرة:

- تحسين ظروف العمل: تقنيات العمل عن بعد والمرونة في الجداول تساهم في زيادة مستوى الالتزام والمثابرة لدى الموظفين.
- تعزيز التواصل: تساعد وسائل الاتصال الحديثة في تواصل أفضل بين الفرق والإدارة، مما يؤدي إلى تعزيز الالتزام.

IV. التعاون والتواصل:

- توفير وسائل التواصل: تقنيات التواصل عبر الإنترنت تسمح للفرق المنتشرة جغرافيًا بالتواصل والتعاون بكفاءة عالية.
- مشاركة المعلومات: يمكن مشاركة المعلومات والمستندات بسهولة من خلال الشبكات والبرمجيات، مما يعزز التعاون بين الفرق.

V. الابتكار والإبداع:

- توفير البيئة الملائمة: تكنولوجيا المعلومات تمكّن من إنشاء بيئة تشجع على التفكير الإبداعي وتطوير أفكار جديدة.
- استخدام الأدوات الإبداعية: البرمجيات والتطبيقات المبتكرة تساهم في تحقيق تطورات وحلاً للمشكلات بأساليب جديدة.

VI. التوجيه والقيادة:

- إدارة مؤسسات أكثر فعالية: تكنولوجيا المعلومات توفر أدوات لتحسين إدارة الوقت والموارد واتخاذ القرارات الأفضل.

- تعزيز القيادة التحفيزية: استخدام وسائل التواصل الحديثة يمكن أن يساهم في بناء علاقات تواصل مفتوحة وتحفيزية بين القادة والموظفين.

تجمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين هذه الأبعاد لتعزيز وتحسين الأداء الوظيفي على مختلف المستويات. ومع ذلك، يجب مراعاة التحديات والمخاطر المحتملة مثل قلة الأمان السيبراني وتبعات التغيير التكنولوجي لضمان استفادة مثلى من هذه التكنولوجيا.

### المطلب الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عمليات التدريب والتطوير

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولاً حاسماً في ساحة التدريب وتطوير الموظفين، وذلك من خلال توفير أدوات ومنصات مبتكرة تعزز من فعالية وفاعلية عمليات التعلم وتطوير المهارات. يهدف هذا المطلب إلى استكشاف كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عمليات التدريب وتطوير الموظفين وكيف يمكن أن تساهم في تحسين أبعاد الأداء الوظيفي للفرد والمؤسسة.

أبعاد المناقشة:

I. منصات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد: يقدم التطور التكنولوجي فرصاً ممتازة لإنشاء منصات تعليمية إلكترونية متقدمة تتيح للموظفين التعلم في أي وقت ومن أي مكان. يتيح ذلك للمؤسسات توفير بيئات تعليمية متجاوبة تتيح للموظفين اكتساب المعرفة وتطوير المهارات وفقاً لاحتياجاتهم وجدولهم.

II. تكنولوجيا الواقع الافتراضي والواقع المعزز: يمكن استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي والواقع المعزز في توفير تجارب تدريبية واقعية وتفاعلية للموظفين، مما يعزز من تعلمهم وفهمهم للمفاهيم المعقدة وتطبيقها في بيئات العمل الفعلية.

III. تقييم الأداء وتعقب التطور: تمكن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إجراء تقييمات دقيقة لأداء الموظفين وتتبع تطورهم على مدى الوقت. يمكن استخدام البيانات والتحليلات لتحديد نقاط القوة والضعف وتوجيه عمليات التطوير الشخصي.

IV. التفاعل والتواصل: يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تيسير التواصل والتفاعل بين الموظفين والمدربين وزملائهم، سواء كان ذلك عبر منصات التواصل الاجتماعي الداخلية أو وسائل التواصل الأخرى، مما يعزز من تبادل المعرفة والتعلم المستمر.

استنتاج:

تُظهر الدراسة والتحليل المستمر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورًا حيويًا في تطوير موارد البشر وتحسين أداء الموظفين. يعزز الاستفادة الفعالة من هذه التكنولوجيا من فرص النمو الشخصي والمهني، وبالتالي، يساهم في تحقيق أبعاد أعلى من الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

### خلاصة الفصل:

تم تناول موضوع الأداء عمومًا وتقييمه بشكل خاص في هذا الفصل. وقد أظهر لنا أن نجاح وتقدم أي مؤسسة أو منظمة يعتمد بشكل كبير على اهتمامها بأداء العاملين وزيادة فاعليتهم وإنتاجيتهم. يساهم تقييم أداء الموظفين في تزويد الإدارة بمعلومات حول نقاط القوة والضعف في قدراتهم ومهاراتهم. ويجب الاعتماد على التقييم الموضوعي كأداة لتنظيم العمل وتحديد الاحتياجات التدريبية وتحديد نقاط الضعف في الأداء وتقديم المكافآت المرتبطة بالمناصب الإدارية المرتبطة بإدارة الموارد البشرية.

يجب أيضًا التأكيد على أهمية إبراز قيمة الموارد البشرية في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية في سوق الأعمال. يعد الأداء الحالي للعاملين في المنظمة ضروريًا وحاسمًا، حيث يتطلب الاهتمام بالموارد البشرية كمحرك رئيسي ولا يمكن الاستغناء عنه في أي حالة من الأحوال. يتعين على المنظمة العناية بالعاملين بهدف تطوير المنظمة وتحقيق النجاح في سوق الأعمال اليوم.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات

الجزائر - وكالة الطارف -

تمهيد:

اعتمادا على الجانب النظري وتحليل متغيرات الدراسة من اجل الوصول إلى النتائج حيث أتيح لنا إمكانية الوصول إلى قدر من المعلومات علي مستوى المؤسسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة بتوضيح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة قمنا بإجراء دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف. إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل، بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات، وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وتوظيف تقنيات المعلومات، وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني.

نظرا للدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات وذلك من خلال استغلالها والاستفادة من خدمة شبكات الانترنت واستعمالها وذلك من أجل التجديد المستمر والبحث والتطوير، وقد قمنا بمتابعة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف، والنشاطات والخدمات المبذولة من طرفها لرفع الكفاءات والمهارات للمؤسسة، إضافة الى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي تلعبه من أجل تحسين المستوى التشغيلي بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف-.

ولقد قسمنا هذا الفصل إلى 3 مباحث كما يلي:

**المبحث الأول:** تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

**المبحث الثاني:** منهجية الدراسة الميدانية وعرض وتحليل نتائج الاستبيان.

**المبحث الثالث:** تحليل نتائج الدراسة.

### المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

تتمتع اتصالات الجزائر بولاية الطارف بحكم تاريخها وقيمتها وكجزء من التزامها بخدمة المصالح العامة، إضافة إلى توظيفها لأفضل الوسائل التي ترقى لمستوى تطلعاتها، وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل.

### المطلب الأول: نشأة وتطور اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والانترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة.

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والانترنت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083.<sup>1</sup>

### I. تطور مؤسسة اتصالات الجزائر وقانون 2000/03:

نص قرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة وبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تبعا لقرار 2000/03 أضحى اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.<sup>2</sup>

### II. الانطلاقة لمجمع اتصالات الجزائر 01 جانفي 2003:

كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في اتمام مشوارها الذي بدأت منذ الاستقلال، لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها

<sup>1</sup><http://www.algeriatelecom.dz/ar/page/17-05-2023> a 20:41

<sup>2</sup> قسم الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف.

على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى و الأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافس.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أهداف ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر

تتركز مؤسسة اتصالات الجزائر على مجموعة من الأهداف والنشاطات التي تخدمها وهي كالتالي:<sup>2</sup>

#### I. أهدافها

يعتمد مجتمع اتصالات الجزائر على ثلاث أهداف رئيسية (الجودة، الفعالية، ونوعية الخدمات)، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة ببقائها في السوق رائدة رقم واحد في سوق الاتصالات.

#### II. نشاطاتها

1. تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
2. تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
3. إنشاء واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين لشبكة اتصالات.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف -

يكمّن شرح الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر-وكالة الطارف-، كما يلي:<sup>3</sup>

I. المديرية العملية الطارف: وهي المديرية التنفيذية التي تتولى مهمة تنفيذ سياسات المؤسسة عبر المستوى الولائي.

II. الأمانة العامة: وهي تحت إشراف المدير وهي تتكلف بالمهام التالية:

1. المراسلات والبريد (الوارد والصادر).

2. تنظيم الملفات والوثائق واستقبال الزبائن.

3. تسجيل المكالمات الهاتفية وضبط المواعيد للمدير.

4. طباعة الرسائل والوثائق السرية، وهي مكلفة بمختلف أعمال الرقمية وكتابة البرقيات.

III. خلية الأمن: دورها توفير كل شروط الحماية والأمن والنظافة لمختلف هياكل المؤسسة التقنية التجارية والإدارية.

IV. خلية الاتصال: دورها الاهتمام بكل شؤون الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة.

V. دائرة المحاسبة: هي المكلفة بمراقبة كل العمليات والتقارير المالية التي يتم تنفيذها وكذا تسجيلها المحاسبي في الجداول

المالية مع احترام الميزانية المالية والخزينة للمديرية العملية.

<sup>1</sup> قسم الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف.

<sup>2</sup> قسم الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف.

<sup>3</sup> قسم الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف.

**.VI** دائرة الموارد البشرية: تقوم بالتنسيق بين مختلف نشاطات المستخدمين داخل المديرية العملية، بالإضافة إلى تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي خولها لها القانون الداخلي للمؤسسة، كما تعمل على القيام بالدراسات والتحليلات المتعلقة بتطوير العمالة وتنفيذها من خلال المكلفين على مستواها الذين يعملون على تطوير الموارد البشرية والتكوين، إدارة الأجور، بالإضافة إلى الشؤون الاجتماعية.

**.VII** المديرية الفرعية التقنية: تتكون من:

- دائرة التخطيط: ومن مهامها تكوين قاعدة بيانات شبكة الاتصالات وتخطيط للهياكل الضرورية التي تستجيب بفعالية لمطالب الزبائن من خلال إعداد المخطط، ومتابعة الوضع في الخدمة التقنية.
- دائرة شبكة النقل: تتكون إدارة شبكة النقل لكل المديريات العملية من مكلف بشبكة الإذاعة، ومكلف بتجهيزات النقل، ومكلف بشبكة الخطوط، أما مهامها فهي موزعة حسب محاور نشاطها.
- دائرة شبكة النفاذ: تهتم أساسا بتطوير شبكة الولوج بالتعاون مع إدارة التخطيط، واستغلال وصيانة شبكة الولوج (الإذاعة والثابت) وتسيير ومراقبة نوعية الخدمات المقدمة لزبائن.

**.VIII** المديرية الفرعية التجارية: وتتكون من:<sup>1</sup>

- دائرة الشركات الكبرى: تقوم هذه الإدارة بالتخطيط والتنظيم وضمان متابعة تنفيذ نشاطات التعاون والتكفل بالمؤسسات الخارجية (الشركات الاقتصادية مثل البنوك، سونلغاز، صناديق التأمينات... الخ). مهامها تقديم عروض خاصة لهذه الشريحة من الزبائن، معالجة طلباتهم، دراسة احتياجاتهم، متابعة عملية الفوترة وتنسيق اقتناء التجهيزات مع المديرية الفرعية للدعم.
- دائرة الدعم: تقوم هذه الدائرة بالتشغيل السليم لأنظمة المعلومات وإعداد الفواتير على المستوى المحلي (مديرية العملية، ACTEL، نقاط الحضور،... الخ) بالإضافة إلى المتابعة التصحيحية للعيوب التشغيلية لأنظمة المعلومات. كما أنها مسؤولة عن مراقبة عملية الفواتير والمدفوعات للسنة المالية الحالية.
- دائرة المبيعات: تسعى إلى رعاية جيدة للزبون أو العميل (قبل البيع، وعند البيع، وبعد البيع) من خلال إشرافها على السير الحسن لوكالات تجارية ACTEL، ونقاط بيع **Points De Présence** التابعة لها، بالإضافة إلى نقاط بيع للخواص بموجب اتفاقية. كما تعمل على توطيد العلاقة مع العملاء، المبيعات، ونهج لترويجها وإدارة المخزون.

**.IX** المديرية الفرعية للدعم: تتكون من:

<sup>1</sup> قسم الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف.

- دائرة المشتريات: تقوم باقتناء اللوازم المكتبية والعتاد باحترام الإجراءات والتنظيمات السارية المفعول مع السهر على تنفيذ الالتزامات اتجاه المتعاملين والرقابة على المواد المخزنة.
- دائرة الوسائل والممتلكات: إنجاز المشاريع وإعادة تأهيل المرافق وتسيير الممتلكات العقارية.
- قسم الإعلام الآلي: وتتكلف بالمهام التالية:
- تسيير جميع تجهيزات الإعلام آلي.
- صيانة أنظمة الإعلام الآلي.

### المبحث الثاني: منهج الدراسة الميدانية وعرض وتحليل نتائج الاستبيان

تم التطرق في هذا المبحث إلى المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية بالإضافة إلى عينة البحث وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي.

#### المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية

##### I. منهج الدراسة:

يرتبط المنهج المطبق في دراسة أي ظاهرة بحثية بطبيعة الموضوع المدروس والإشكالية المطروحة، كما ترتبط الفرضيات المقدمة لمعالجة الموضوع، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، والبرهنة على فرضياتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي المناسب لطبيعة موضوع الدراسة والذي يحاول وصف وتقييم "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة" من خلال إجراء دراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف.

##### II. مجتمع وعينة الدراسة:

تناولت هذه الدراسة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة"، وتم أخذ مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطارف نموذجا لذلك، وبعد الاتصالات المتكررة بالمؤسسة المعنية بالدراسة، تم التعامل مع مصلحة الموارد البشرية حيث تم عرض موضوع الدراسة عليهم.

#### 1. مجتمع الدراسة: إذ يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين بالمؤسسة وعددهم 30.

عينة الدراسة:

الجدول رقم (03-01): توزيع الاستبيانات.

عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات التالفة	عدد الاستثمارات الاجمالي
30	0	30

من خلال هذه الدراسة وجب اختيار عينة الدراسة بجدية، والغرض منها اختيار عينة رئيسية:

- معرفة الصعوبات الموجودة.
- التعرف على ميدان الدراسة.
- اختبار وسيلة جمع البيانات.

### III. مصادر جمع البيانات:

تمكنا من الحصول على المعلومات التي تتماشى مع هذه الدراسة كالتالي:

#### 1. الجانب النظري

تمكنا في الجانب النظري على مجموعة من الكتب والمصادر العربية، المجلات وبعض المواقع الالكترونية والأطروحات الجامعية.

#### 2. الجانب التطبيقي: تطرقنا في الجانب التطبيقي كالتالي:

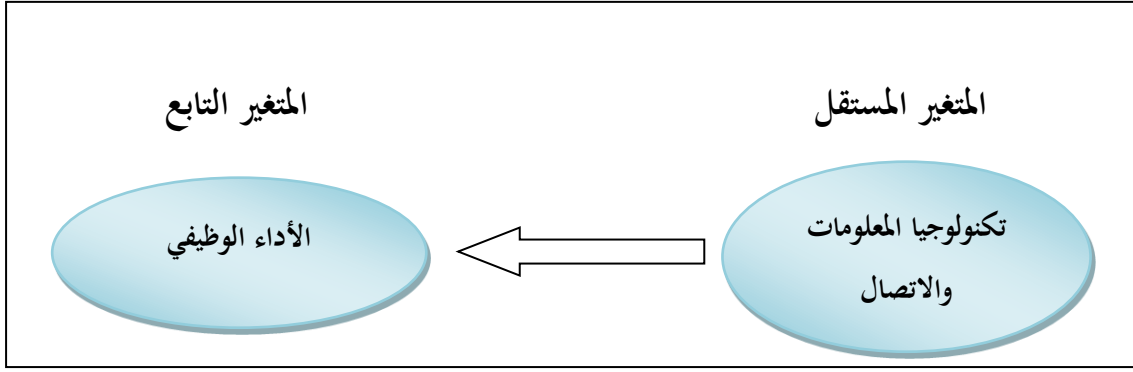
##### استخدام استمارة الاستبيان:

هي وسيلة من وسائل التي تستخدم في جمع البيانات، ثم تحليلها من أجل التعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال 23 سؤال، وهي مفرقة على ثلاثة محاور الأول المتمثل في البيانات الشخصية، أما المحور الثاني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفيما يخص المحور الثالث الأداء الوظيفي في المؤسسة.

##### المقابلة الميدانية:

تم التطرق لمقابلة ميدانية مع بعض المسؤولين وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف - وذلك بغية التعرف عن كيفية مساهمة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة من أجل التطلع على طبيعة المؤسسة.

نموذج دراسة الاستبيان:



المصدر: من إعداد الطالبين.

عرض متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان:

الجدول رقم (03-02): قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان.

عدد الفقرات	المتغير	
12	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.	المتغير المستقل
07	الأداء الوظيفي في المؤسسة.	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبين.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة "دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة الطارف-

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

لقد تم في البداية تقسيم الاستبيان إلى ما يلي:

يحتوي هذا الجزء على مجموعة من الأسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة.

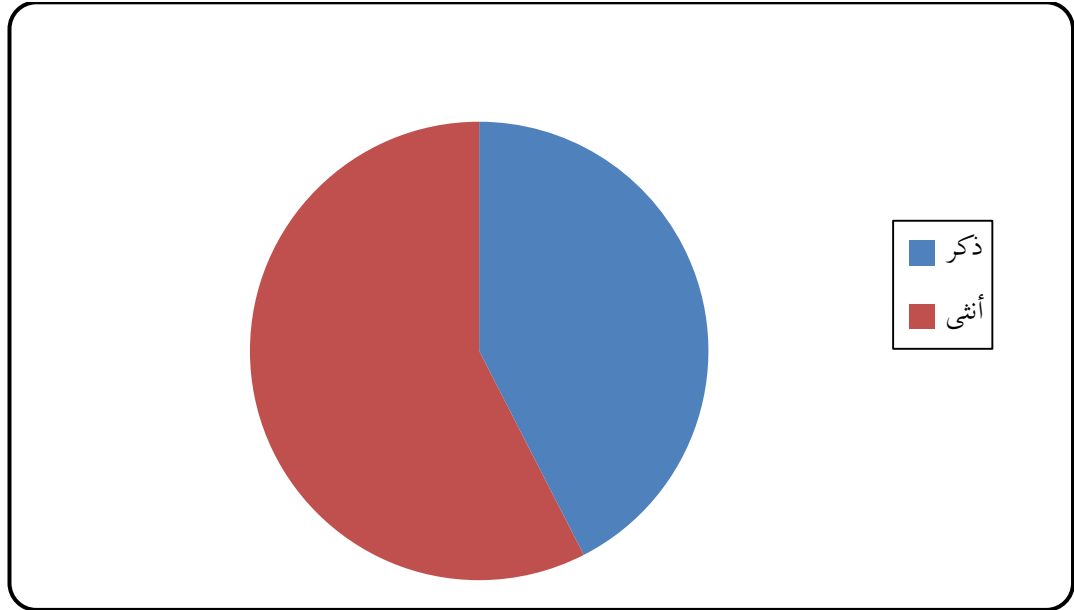
حيث يمكن تلخيص البيانات الشخصية لأفراد العينة في الجداول التالية:

جدول رقم (03-03): توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الذكور		الإناث	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
14	46.7%	16	53.3%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

شكل رقم (03-01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS

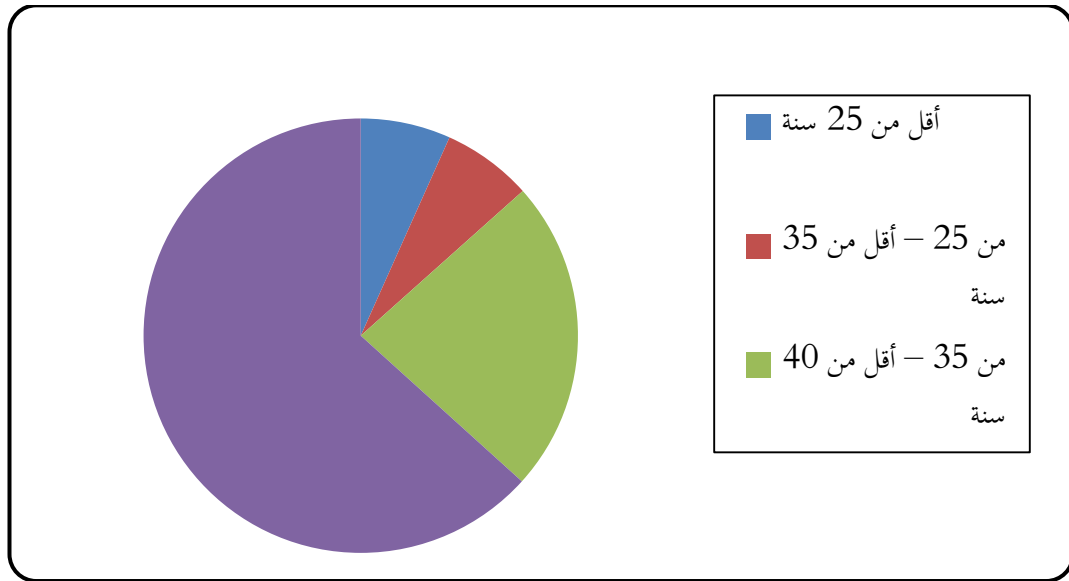
يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب الجنس (ذكر، أنثى) حيث يتضح أن 53.3% من عينة الدراسة إناث، في حين بلغت نسبة مشاركة الذكور 46.7%.

جدول رقم (03-04): توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية

40 سنة فأكثر		من 35 إلى 40 سنة		من 25 إلى 35 سنة		أقل من 25 سنة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
63.3%	19	23.3%	7	6.7%	2	6.7%	2

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

شكل رقم (03-02): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS

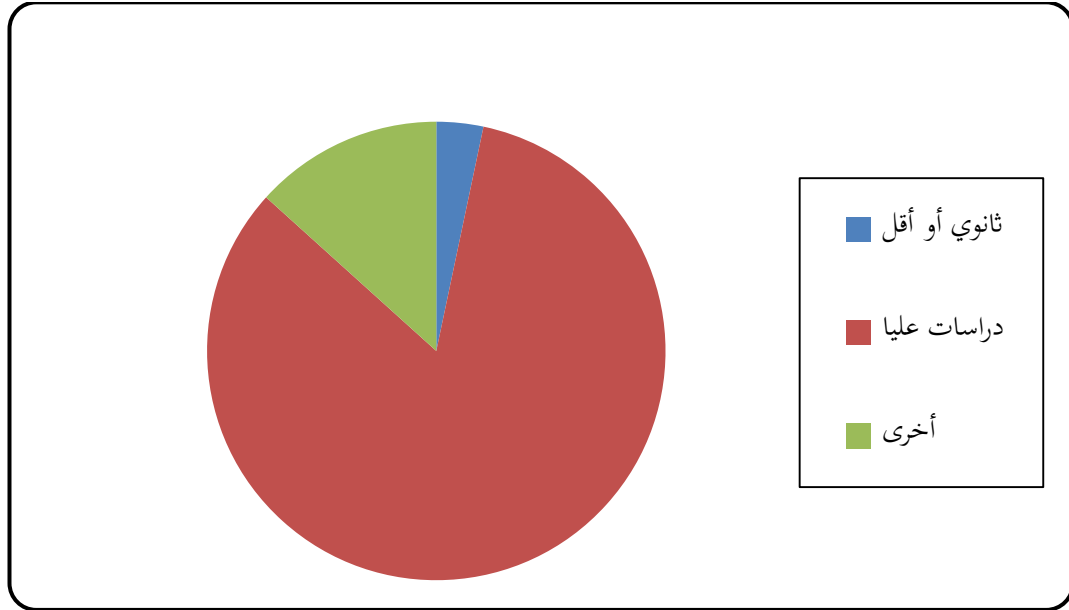
يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية، حيث يتبين أن 63.3% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم من 40 سنة فأكثر وهي تمثل أعلى نسبة، تليها نسبة 23.3% بلغت أعمارهم من 35 إلى 40 سنة، وفي الأخير أقل من 25 سنة ومن 25 إلى 35 سنة بنسبة تقدر ب 6.7% على التوالي.

جدول رقم (03-05): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

أخرى		دراسات عليا		ثانوي أو أقل	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
13.3	4	83.3	25	3.3%	1
%		%			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

شكل رقم (03-03): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي.



المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي تقدر ب 83.3%

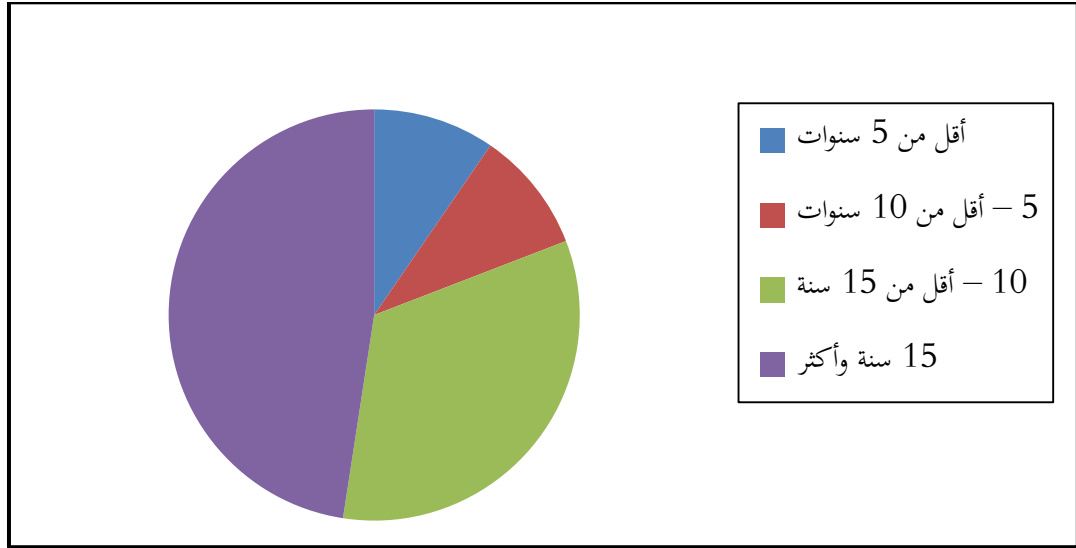
لدراسات عليا، ثم تليها نسبة 13.3% لأخرى، وفي الأخير ثانوي أو أقل بنسبة تقدر ب 3.3%.

جدول رقم (03-06): توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		من 10 إلى 15 سنة		15 سنة فأكثر	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
2	6.7%	1	3.3%	17	56.7%	10	33.3%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

شكل رقم (03-04): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة من 10 إلى 15 سنة تقدر ب 56.7% كأعلى نسبة، ثم تليها نسبة 33.3% من لديهم مدة 15 سنة فأكثر، ومن لديهم مدة أقل من 5 سنوات تقدر ب 6.7%، وفي الأخير من لديهم مدة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة تقدر ب 3.3%.

المطلب الثالث: تحليل فقرات الاستبيان

إجابات أسئلة الاستبيان: حيث بلغ إجمالي عدد الفقرات 19 فقرة وقد كانت إجابة كل فقرة من أبعاد الدراسة على أسلوب ليكارت الخماسي كمايلي:

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

ولتحديد طول الخلايا لمقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى (4=1-5)، ثم تقسيمه على عدد الخلايا أي (0.8=5/4) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الخلية الأدنى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يتم تفسير النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (03-07): يوضح إجابات أسئلة الاستبيان ودلالاتهم:

الإجابة	الزمن	المتوسط الحسابي
غير موافق تماما	1	] 1.8 - 1 ]
غير موافق	2	] 2.6 - 1.8 ]
محايد	3	] 3.4 - 2.6 ]

موافق	4	] 4.2 - 3.4 ]
موافق تماما	5	] 5 - 4.2 ]

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS

بعد عرض أداة الدراسة على الأستاذ المؤطر لغرض تقييمها وإجراء التصحيحات المطلوبة تم القيام بقياس وصدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرة الاستبيان، وتعد نسبة 60% لمعامل ألفا كرونباخ مقبولة إحصائيا.

جدول رقم (03-08): معامل الثبات والصدق لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	12	0.630	0.793
الأداء الوظيفي في المؤسسة	7	0.716	0.846
الاستبيان ككل	19	0.732	0.855

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

إن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ، تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان مقياس استبيان الدراسة يقيس فعلا ما وضعته الدراسة.

جدول رقم (03-09): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	الأداء الوظيفي في المؤسسة
إحصائية Kolomogorov-Smirnov	0.214	0.141
مستوى المعنوية sig	0.001	0.135

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ أن المتغيرات لديهم مستوى معنوية أكبر من 0.05 وبالتالي أن المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال إحصائية كولوموغوروف سيمورنوف.

تحليل فقرات المحاور

- تحليل فقرات المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

تحليل فقرات البعد الأول: نقل المعلومات

جدول رقم (03-10): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد نقل المعلومات

الرقم	العبارات	العدد والنسبة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	توفر المؤسسة طرق و اساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا و خارجيا.	العدد	0	0	2	22	6	4.13	0.507
		النسبة	0	0	6.7	73.3	20		
02	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع اقسام المؤسسة.	العدد	0	0	3	21	6	4.10	0.548
		النسبة	0	0	10	70	20		
03	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.	العدد	0	0	2	23	5	4.10	0.481
		النسبة	0	0	6.7	76.7	16.7		
04	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم خدمة الزبائن.	العدد	0	0	2	22	6	4.13	0.507
		النسبة	0	0	6.7	73.3	20		
0.425	نقل المعلومات								

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن جميع الفقرات ضمن المجال موافق وموافق بشدة، في حين أن الفقرة الأولى والرابعة تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري مقدر ب 0.507 وهذا يعني درجة موافقة كبيرة بأن توفر المؤسسة طرق و اساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا و خارجيا و تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم خدمة الزبائن، وفي الأخير تحتل الفقرة الثانية والثالثة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.10 وانحراف معياري

0.548 و 0.481 على التوالي بأن تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع اقسام المؤسسة و تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها ، في حين أن بعد نقل المعلومات ضمن المجال موافق بمتوسط حسابي 4.17 وانحراف معياري 0.425.

تحليل فقرات البعد الثاني: تبادل المعلومات

جدول رقم(03-11): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد تبادل المعلومات

الرقم	العبارات	العدد والنسبة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تسهيل العمليات الادارية.	العدد	0	0	1	22	7	4.20	0.484
		النسبة	0	0	3.3	73.3	23.3		
02	تساهم البرامج المثبتة في ايجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة.	العدد	0	0	1	19	10	4.30	0.535
		النسبة	0	0	3.3	63.3	33.3		
03	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	العدد	0	0	4	15	11	4.23	0.679
		النسبة	0	0	13.3	50	36.7		
04	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الاقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة	العدد	3	2	5	20	0	3.40	1.003
		النسبة	10	6.7	16.7	66.7	0		

								لديها.	
0.287	3.98	تبادل المعلومات							

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن جميع الفقرات ضمن المجال موافق وموافق بشدة، في حين أن الفقرة الثانية تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري مقدر ب 0.535 وهذا يعني درجة موافقة كبيرة بأن تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة ، في حين تحتل المرتبة الثانية الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي 4.23 وانحراف معياري 0.679 بأن تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها ، ثم تأتي الفقرة الأولى في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.20 وانحراف معياري 0.484 بأن ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تسهيل العمليات الادارية ، وفي الأخير تحتل الفقرة الرابعة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.40 وانحراف معياري 1.003 بأن تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الاقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها ، في حين أن بعد تبادل المعلومات ضمن المجال موافق بمتوسط حسابي 3.98 وانحراف معياري 0.287.

- تحليل فقرات البعد الثالث: تخزين المعلومات

جدول رقم(03-12): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد تخزين المعلومات

الرقم	العبارات	العدد والنسبة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	توفر التطبيقات الحاسوبية المساندة قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة و بكل سهولة.	العدد	0	0	2	20	8	4.20	0.551
		النسبة	0	0	6.7	66.7	26.7		
02	يوجد بالمؤسسة نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها او فقدانها.	العدد	0	0	2	18	10	4.27	0.583
		النسبة	0	0	6.7	60	33.3		
03	يتم الاحتفاظ بنسخ اضافية للبيانات الخاصة بالزبائن.	العدد	0	1	2	21	6	4.07	0.640
		النسبة	0	3.3	6.7	70	20		
04	تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها و المنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار.	العدد	1	6	9	12	2	3.27	0.980
		النسبة	3.3	20	30	40	6.7		
0.345	تخزين المعلومات								

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن جميع الفقرات ضمن المجال موافق وموافق بشدة، في حين أن الفقرة الثانية تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.27 وانحراف معياري مقدر ب 0.583 وهذا يعني درجة موافقة كبيرة يوجد بالمؤسسة نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها او فقدانها ، في حين تحتل المرتبة الثانية الفقرة الأولى بمتوسط حسابي 4.20

وبانحراف معياري 0.551 بأن توفر التطبيقات الحاسوبية المساندة قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة و بكل سهولة ، في حين تحتل المرتبة الثالثة الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي 4.07 و بانحراف معياري 0.640 بأن يتم الاحتفاظ بنسخ اضافية للبيانات الخاصة بالزبائن ، وفي الأخير تحتل الفقرة الرابعة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.27 و بانحراف معياري 0.980 بأن تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها و المنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار ، في حين أن بعد تخزين المعلومات ضمن المجال موافق بمتوسط حسابي 4.03 و انحراف معياري 0.345.

- تحليل فقرات المحور الثالث: الأداء الوظيفي في المؤسسة

جدول رقم (03-13): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الأداء الوظيفي في المؤسسة

الرقم	العبارات	العدد والنسبة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	إن مصير أي المؤسسة أصبح مرهونا بقدرتها على تحسين أداء عاملاتها بطريقة أكثر عملية.	العدد	0	0	5	18	7	4.07	0.640
		النسبة	0	0	16.7	60	23.3		
02	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من إنتاجية العمل داخل المؤسسة.	العدد	1	1	8	18	2	3.63	0.809
		النسبة	3.3	3.3	26.7	60	6.7		
03	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز الاعمال المؤكدة للعمال بدقة.	العدد	1	2	12	13	2	3.43	0.858
		النسبة	3.3	6.7	40	43.3	6.7		
04	تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتواصل الجيد بين العمال والمرؤوسين.	العدد	0	2	4	21	3	3.83	0.699
		النسبة	0	6.7	13.3	70	10		
05	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من السرعة في اتخاذ القرارات.	العدد	1	5	1	16	7	3.77	1.104
		النسبة	3.3	16.7	3.3	53.3	23.3		
06	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف	العدد	0	0	6	17	7	4.03	0.669
		النسبة	0	0	20	56.7	23.3		

							المؤسسة.	
0.455	4.00	3	24	3	0	0	العدد	07
		10	80	10	0	0	النسبة	
							تتصف عملية تحسين الأداء بالاستمرارية بالنسبة للمؤسسة.	
0.369	3.83	الأداء الوظيفي في المؤسسة						

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن جميع الفقرات ضمن المجال موافق، في حين أن الفقرة الأولى تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري مقدر ب 0.640 وهذا يعني درجة موافقة كبيرة بأن إن مصير أي مؤسسة أصبح مرهونا بقدرتها على تحسين أداء عاملها بطريقة أكثر عملية ، في حين تحتل المرتبة الثانية الفقرة السادسة بمتوسط حسابي 4.03 وانحراف معياري 0.669 بأن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف المؤسسة ، ثم تأتي الفقرة السابعة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 0.455 بأن تتصف عملية تحسين الأداء بالاستمرارية بالنسبة للمؤسسة ، تليها الفقرة الرابعة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.699 بأن تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتواصل الجيد بين العمال والمرؤوسين ، في حين أن الفقرة الخامسة تحتل المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.77 وانحراف معياري 1.104 بأن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من السرعة في اتخاذ القرارات ، تليها الفقرة الثانية في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.63 وانحراف معياري 0.809 بأن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من إنتاجية العمل داخل المؤسسة ، وفي الأخير تحتل الفقرة الثالثة في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 0.858 بأن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز الاعمال المؤكدة للعمال بدقة ، في حين أن بعد محور الأداء الوظيفي في المؤسسة ضمن المجال موافق بمتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.369.

### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

لدراسة النموذج القياسي المقدر والخاص دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة "دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة الطارف"، قمنا بإجراء مجموعة من الاختبارات لمعرفة مدى صحته من الناحية الإحصائية، وبعدها يتم اختيار أفضل نموذج لاختباره من الناحية الاقتصادية.

#### المطلب الأول: وصف وتحليل السمات الشخصية لعينة الدراسة

لقد تم الحصول على معطيات الدراسة من خلال الاستبانة، وتتمثل في تقدير نموذج دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة حيث لدينا متغيرين هما:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يمثل المتغير المستقل X.

- الأداء الوظيفي: يمثل المتغير التابع Y.

بعد جمع البيانات الخاصة بالمتغيرين والتعرف على المتغير التابع والمتغير المستقل يتم تحديد الشكل الرياضي للنموذج القياسي وشكل الدالة المعبرة على هذا النموذج وتعد أول خطوة لبناء نموذج قياسي باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط.

جدول رقم (03-14): يبين الانحدار الخطي البسيط

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2,426	1,017		2,387	,024
	محور_ مدى_ استخدام_ تكنولوجيا_ المعلومات_ والاتصال_ في_ المؤسسة	,346	,249	,254	1,387	,176

a. Variable dépendante . الأداء الوظيفي في المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ونموذج الانحدار البسيط تقدير نموذج دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة قدر بالمعادلة التالية:

$$y=mx+b$$

$$Y=0.346 X+ 2.426$$

حيث أن:

$$2.426 = \alpha \text{ يمثل الانقطاع على محور (b)}$$

$$0.346 = \beta \text{ يمثل معامل الانحدار (m)}$$

X: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Y: الأداء الوظيفي.

جدول رقم (03-15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد نقل المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R <sup>2</sup>	القيمة الثابتة β	قيمة t		أثر البعد نقل المعلومات
				الجدولية	المحسوبة	
0.389	,163	,064	,254	1,387	2,387	

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف-

						على الأداء الوظيفي.
--	--	--	--	--	--	------------------------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج SPSS.

جدول رقم (03-16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد تبادل المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد $R^2$	القيمة الثابتة $\beta$	قيمة t		أثر البعد تبادل المعلومات على الأداء الوظيفي.
				الجدولية	المحسوبة	
0.564	,115	,064	,254	1,387	2,387	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج SPSS.

جدول رقم (03-17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد تخزين المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد $R^2$	القيمة الثابتة $\beta$	قيمة t		أثر البعد تخزين المعلومات على الأداء الوظيفي
				الجدولية	المحسوبة	
0.129	,564	,064	,254	1,387	2,387	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج SPSS.

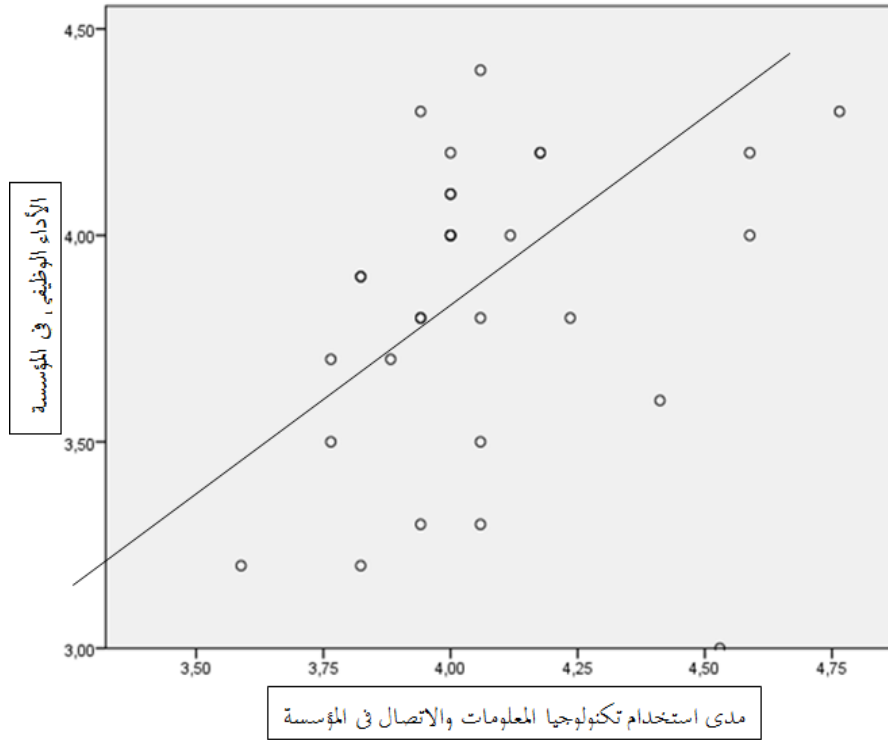
## الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر- وكالة الطارف-

و عليه يمكننا القيام بالدراسة الاقتصادية من خلال دراسة إشارة المتغيرات السابقة مع مراعاة توافقها مع النظرية الاقتصادية.

### المطلب الثاني: تحليل مستوى تطبيق محاور الدراسة على العينة المستهدفة

نلاحظ من الجدول السابق أن معامل الانحدار لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ( $\beta$ ) إشارته موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغير التابع والمتغير المستقل، وتتفق هذه النتيجة مع التوقعات السابقة ومنطق النظرية الاقتصادية، حيث إذا تغيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة، فإن الأداء الوظيفي تتغير ب 0.346 ، إذن  $Y$  له معنوية اقتصادية، وشكل الانتشار يبين العلاقة الخطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي في المؤسسة فيوضحها المنحنى، حيث نلاحظ أن الإحداثيات لها اتجاه خطي موجب.

شكل رقم (03-05): شكل الانتشار (العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي في المؤسسة)



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج spss

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

- اختبار الفرضية الأولى: تطبق مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف تكنولوجيا المعلومات.

تؤكد النتائج المتحصل إليها أن مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف تطبق تكنولوجيا المعلومات. و هذا ما يثبت

صحة الفرضية الأولى

- اختبار الفرضية الثانية: لتكنولوجيا الاتصال دورا هاما في تحقيق أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر بوكالة الطارف.

تؤكد النتائج المتوصل إليها أن لتكنولوجيا الاتصال دورا هاما في تحقيق أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر بوكالة الطارف و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

- اختبار الفرضية الثالثة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها علاقة بتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بوكالة الطارف.

تؤكد النتائج المتوصل إليها أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال علاقة بتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بوكالة الطارف وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

- اختبار صحة الاستبيان: لقد تم اختيار فرضيات الدراسة من خلال إدخال البيانات في برنامج spss وتشغيله للحصول على النتائج التالية والجدول (18-03) التالي يبين ذلك:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,688	23

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب 68.8%، ومنه هذه الاستبانة تتميز بالصدق والثبات.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل وضحنا صورة عامة لمؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف، وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض بطاقة تعريفية بالمؤسسة إضافة إلى شرح مختلف مهام هيكلها التنظيمي، وقمنا أيضا بتقديم عرض تفصيلي لطريقة ومنهجية هذا الفصل التطبيقي من إجراءات، أدوات، أساليب، مجتمع، عينة، ونموذج هذه الدراسة الميدانية، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان باعتباره أداة رئيسة لجمع البيانات حيث تضمن ثلاث محاور متمثلة في المحور الأول البيانات الشخصية، المحور الثاني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأخيرا المحور الثالث الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، ليختتم هذا الفصل التطبيقي باختبار مختلف فرضيات الدراسة الميدانية عبر التأكد من علاقات الارتباط، وعلاقة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي (سرعة، نوعية و حجم) في مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة الطارف، وبذلك نكون قد قمنا بمحاولة لإسقاط مختلف بعض مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعلى ما تدور فعليا في مؤسسة اتصالات الجزائر، بغية الوصول إلى أبرز النتائج وتقديم بعض الاقتراحات المهمة التي فيما لو تم تجسيدها ميدانيا فإن ذلك سيساهم حتما في تحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببرامجها وأساليبها واحتياجاتها المطبقة في المؤسسة وتعزيز دورها في تحسين الأداء الوظيفي. و نظرا للاهمية الكبيرة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي اصبح الزامنا على المؤسسات الجزائرية بصفة عامة و مؤسسة اتصالات الجزائر بصفة خاصة الاعتماد أكثر على هذه التكنولوجيات و كذا مواكبة التطورات الطارئة عليها و هذا للاستعانة بها في العديد من المجالات من اتخاذ القرار و تحسين الاداء و كذا الحفاظ على استمراريته على المدى الطويل و التطوير في تنافسيته و كذلك زيادة ارباحها و تحسين سمعتها.



الخاتمة

## خاتمة

بعد تناولنا للجانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، واستنادا للدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، تبين لنا مدى أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، باعتبارها الضمان لبقاء واستمرار لأي المؤسسة. وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد من بين الوسائل التي حققت بفضلها المؤسسة نجاحا علي كل الأصعدة، ويعتمد بالأساس على عدة مصادر لعل من أهمها الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها من المداخل الحديثة، ومن خلال الاستثمار في هذا النوع من التكنولوجيات التي أصبحت بمثابة ضرورة حتمية في الوقت الحالي.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في تحسين عملية الأداء الوظيفي ورفع مستوى كفاءة الجهاز الإداري من خلال مساندة الوظائف المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات التي توفرها للمديرين كما ونوعا، وتتطور أداء الشبكة العالمية الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة، إن صانعي القرار أصبحوا أكثر وعيا للمعلومات واستخدماتها اتجاه تحقيق رغبات الزبائن، وقد ثبت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير واضح على تحسين عملية الأداء الوظيفي.

## ✓ نتائج والتوصيات

## أولا: نتائج:

## نتائج متعلقة بالجانب النظري :

بعد تناولنا للجانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، واستنادا للدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، تبين لنا مدى أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، باعتبارها الضمان لبقاء واستمرار لأي المؤسسة. وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد من بين الوسائل التي حققت بفضلها المؤسسة نجاحا علي كل الأصعدة، ويعتمد بالأساس على عدة مصادر لعل من أهمها الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها من المداخل الحديثة، ومن خلال الاستثمار في هذا النوع من التكنولوجيات التي أصبحت بمثابة ضرورة حتمية في الوقت الحالي.

## نتائج متعلقة بدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف-

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في تحسين عملية الأداء الوظيفي ورفع مستوى كفاءة الجهاز الإداري من خلال مساندة الوظائف المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات التي توفرها للمديرين كما ونوعا، وتتطور أداء الشبكة العالمية الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة، إن صانعي القرار أصبحوا أكثر وعيا للمعلومات واستخدماتها اتجاه تحقيق رغبات الزبائن، وقد ثبت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير واضح على تحسين عملية الأداء الوظيفي.

## نتائج عامة

- من خلال ما توصلت إليها هذه الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من نتائج نذكر منها:
- إن مصير أي مؤسسة أصبح مرهونا بقدرتها على تحسين أداء عاملها بطريقة أكثر عملية.
  - تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من إنتاجية العمل داخل المؤسسة.
  - تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز الاعمال المؤكدة للعمال بدقة.
  - تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتواصل الجيد بين العمال والمرؤوسين.
  - تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى ظهور تقنيات مختلفة. لها تأثير واضح وكبير على المؤسسات وأصبحت جميع المؤسسات لا تعتمد على تقنية واحدة وإنما تستخدم تقنيات بصورة مشتركة من أجل ترشيد اتخاذ القرار لتسهيل العمل و تحقيق الجودة و الأرباح.
  - تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من السرعة في اتخاذ القرارات.
  - تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف المؤسسة.
  - تتصف عملية تحسين الأداء بالاستمرارية بالنسبة للمؤسسة.

## ثانيا: التوصيات

- من خلال ما توصلت إليها هذه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات نذكر منها:
- ضرورة الاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإعطاءه أهمية كبيرة.
  - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح حتمي لتحسين الأداء الوظيفي، وبالتالي يجب التعايش مع التطورات من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف الوظائف.
  - إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة الداخلية.
  - تهيئة بيئة معرفية ملائمة.
  - تدريب العمال على استخدام مختلف التكنولوجيات مما يساهم في تسهيل العمل داخل المؤسسة.

## ثالثا: أفاق الدراسة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الدراسة جعلنا نكتشف إمكانية المواصلة فيه من طرف الباحثين من خلال دراسة المواضيع التالية:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات.
- أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشاط المؤسسة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

## الكتب:

1. نضال فلاح الظلاعين ود. مصطفى يوسف كافي وآخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، دار الإعصار العلمي، الطبعة العربية الأولى، عمان-الأردن-، السنة 1437هـ-2016م.
2. حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الطبعة الثانية، القاهرة، 2006-2007.
3. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر، الطبعة الأولى، الاردن، 1436 هـ-2015م

## المجلات:

1. بوحظيظ سارة، بوفلفل نعيمة، سواحلية خديجة، تكنولوجيا الاتصال ودوره في اتخاذ القرار الإداري - دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز -قالمة- ، مذكرة ماستر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال و المجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة، الجزائر، 2013 .
  2. حديد يوسف وأ. براهيمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضريّة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة جيجل، جيجل، الجزائر، ديسمبر 2014.
  3. خلود عاصم والمدرس المساعد محمد ابراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكساته على التنمية الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، سنة 2013.
  4. سهام طرشاني، دراسة استقصائية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي اتخاذ القرار، مجلد الخامس، العدد الأول، جامعة الأغواط، الجزائر، جانفي 2014 .
  5. شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد4، 2009.
- الأطروحات والمذكرات الأكاديمية:

1. أعراب سعيدة، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة صناعة المواد والأدوية الحيوانية-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، التخصص تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة، السنة الجامعية 2005-2006.
2. برمكي محمد وحمودة مصطفى، استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة -دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بأدرار- ،مذكرة ماستر ،تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2021.

3. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، التخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، قسنطينة، السنة الجامعية 2012-2013.
4. بن تريح شريفة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة -، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة، الجزائر، 2015-2016 .
5. بوعاتي يسرى، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجامعة الافتراضية- في سوسيولوجيا التمثلات والممارسات- دراسة ميدانية لطلبة أولى ماستر قانون عام بقسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية-، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، التخصص علم اجتماع اتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945-قلمة-، قلمة، السنة الجامعية 2020-2021.
6. بوعلي فريدة وفوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة- دراسة حالة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للاتصالات- البويرة"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج- البويرة-، البويرة، السنة الجامعية 2013-2014 .
7. جنوي شمس الدين، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية لمؤسسة "اتصالات الجزائر ب المسيلة"-، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، التخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2019-2020 .
8. ربيعة دراج، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث الخدمة المصرفية -دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المسيلة، السنة الجامعية 2019-2020.
9. سارة أرفيس، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إمكانيات المؤسسة الصحية- دراسة ميدانية بالمؤسسة الصحية الاستشفائية عين الملح-، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، التخصص تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المسيلة، السنة الجامعية 2016-2017.
10. سهام طرشاني، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار بالمؤسسة -دراسة تطبيقية لعينة من المؤسسات الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 03 الجزائر، 2014.

11. شيخة بلقاسم عبد الواحد، مساهمة الاستثمارات الاجنبية المباشرة في تطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تحليل اقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، السنة الجامعية 2012-2013 .
12. الطيب الوائي، دور و أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مجمع إسمنت الشرق الجزائري- ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة عباس فرحات- سطيف، الجزائر ، 2012 .
13. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syrital)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، التخصص إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، السنة الجامعية 2018-2019 .
14. فادن غالية، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية -دراسة حالة مطاحن الزيبان" القنطرة" بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: التسيير الاستراتيجي للمنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة- ، بسكرة، الجزائر، 2014-2015 .
15. فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية-قائمة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، التخصص مالية المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالم، قالم، السنة الجامعية 2019-2020 .
16. لبنى عبد الله العلاوين، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية "إنموذجا"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، السنة نيسان/2009 .
17. مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم، التخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس -سطيف 01-، سطيف، السنة الجامعية 2016-2017 .
18. ناصر الدين غزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية -دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر -المسيلة-، مذكرة تكميلية ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، التخصص تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، المسيلة، السنة الجامعية 2014-2015 .

المواقع الرسمية:

1. <https://horofar.com> 22/02/2023 à 14:30



# قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -  
كلية: العلوم الاقتصادية، والتجارية و علوم التسيير

السنة الجامعية: 2023/2022

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة في اطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: إدارة استراتيجية

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة  
ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف -

تحت إشراف الأستاذ:

\* د. حدادة فريد.

إعداد الطالبين:

\* بلال بوقرة.

\* حسام احوامد.

أخي الموظف، أختي الموظفة بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف؛ نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة استراتيجية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشاذلي بن جديد - ولاية الطارف - حول موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، ونظرا لأهمية مؤسستكم في القطاع الاقتصادي قمنا باختياركم لدراسة الحالة، أملين أن تفضلوا بالإجابة عن الأسئلة المطروحة، كما نعاهد حضرتكم بأن كافة المعلومات التي ستقدمونها تكون موضع السرية التامة، ولن نستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية.

نقدر تعاونكم معنا ومساهمتمكم البناءة في خدمة العلم والمعرفة نرجو أن تتقبلوا منا خالص الشكر والتقدير .

ملاحظات هامة:

1. يأمل الطلبة من السادة المجهين قراءة العبارات بدقة.
2. ضع علامة (X) في الخانة المناسبة.
3. يرجى عدم ترك أي سؤال دون إجابة لأن ذلك يلغي صلاحية الاستبيان.
4. يرجى عدم وضع علامة (X) مرتان أو أكثر على السؤال الواحد لأن ذلك يلغي صلاحية الاستبيان.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

	ذكر	الجنس	01
	أنثى		
	أقل من 25 سنة	الفئة العمرية	02
	من 25 - 35 سنة		
	من 35 - 40 سنة		
	40 سنة وأكثر		
	ثانوي أو أقل	المستوى الدراسي	03
	دراسات عليا		
	أخرى		
	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة	04
	5 - 10 سنوات		
	10 - 15 سنة		
	40 سنة وأكثر		

## المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

درجة القدرة					الرقم	الفقرات
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير تماما		
<b>البعد الأول: نقل المعلومات</b>						
					01	توفر المؤسسة طرق و اساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا و خارجيا.
					02	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع اقسام المؤسسة.
					03	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.
					04	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم خدمة الزبائن.
<b>البعد الثاني: تبادل المعلومات</b>						
					05	ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تسهيل العمليات الادارية.
					06	تساهم البرامج المثبتة في ايجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة.
					07	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.
					08	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الاقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها.
<b>البعد الثالث: تخزين المعلومات</b>						
					09	توفر التطبيقات الحاسوبية المساندة قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة و بكل سهولة.
					10	يوجد بالمؤسسة نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها او فقدها.
					11	يتم الاحتفاظ بنسخ اضافية للبيانات الخاصة بالزبائن.
					12	تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها و المنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار.

## المحور الثالث: الأداء الوظيفي في المؤسسة

درجة القدرة					الرقم	الفقرات
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
					13	إن مصير أي المؤسسة أصبح مرهونا بقدرتها على تحسين أداء عاملها بطريقة أكثر عملية.
					14	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من إنتاجية العمل داخل المؤسسة.
					15	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز الاعمال المؤكدة للعمال بدقة.
					16	تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتواصل الجيد بين العمال والمرؤوسين.
					17	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من السرعة في اتخاذ القرارات.
					18	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف المؤسسة.
					19	تتصف عملية تحسين الأداء بالاستمرارية بالنسبة للمؤسسة.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,688	23

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,732	19

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,716	12

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,630	7

**الجنس**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	14	46,7	46,7	46,7
أنثى	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**الفئة العمرية**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 25 سنة	2	6,7	6,7	6,7
من 25 - أقل من 35 سنة	2	6,7	6,7	13,3
من 35 - أقل من 40 سنة	7	23,3	23,3	36,7
40 سنة وأكثر	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي أو أقل	1	3,3	3,3	3,3
دراسات عليا	25	83,3	83,3	86,7
أخرى	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	2	6,7	6,7	6,7
5 – أقل من 10 سنوات	1	3,3	3,3	10,0
10 – أقل من 15 سنة	17	56,7	56,7	66,7
15 سنة وأكثر	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Statistiques

	X1	X2	X3	X4
N Valide	30	30	30	30
N Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,13	4,10	4,10	4,13
Ecart-type	,507	,548	,481	,507

X1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	2	6,7	6,7	6,7
موافق	22	73,3	73,3	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

X2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	3	10,0	10,0	10,0
موافق	21	70,0	70,0	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

X3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	2	6,7	6,7	6,7
موافق	23	76,7	76,7	83,3
موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

X4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	2	6,7	6,7	6,7
موافق	22	73,3	73,3	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Statistiques

		X5	X6	X7	X8
N	Valide	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	4,20	4,30	4,23	3,40
	Ecart-type	,484	,535	,679	1,003

X5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	22	73,3	73,3	76,7
	موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

X6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	19	63,3	63,3	66,7
	موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

X7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد 4	13,3	13,3	13,3
	موافق 15	50,0	50,0	63,3
	موافق بشدة 11	36,7	36,7	100,0
	Total 30	100,0	100,0	

X8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة 3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق 2	6,7	6,7	16,7
	محايد 5	16,7	16,7	33,3
	موافق 20	66,7	66,7	100,0
	Total 30	100,0	100,0	

Statistiques

	X9	X10	X11	X12
N	Valide 30	30	30	30
	Manquante 0	0	0	0
	Moyenne 4,20	4,27	4,07	3,27
	Ecart-type ,551	,583	,640	,980

X9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	2	6,7	6,7	6,7
موافق	20	66,7	66,7	73,3
موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

X10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	2	6,7	6,7	6,7
موافق	18	60,0	60,0	66,7
موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

X11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
محاييد	2	6,7	6,7	10,0
موافق	21	70,0	70,0	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

X12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	6	20,0	20,0	23,3
محايد	9	30,0	30,0	53,3
موافق	12	40,0	40,0	93,3
موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
N Valide	30	30	30	30	30	30	30
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,07	3,63	3,43	3,83	3,77	4,03	4,0
Ecart-type	,640	,809	,858	,699	1,104	,669	,455

Y1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	5	16,7	16,7	16,7
موافق	18	60,0	60,0	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Y2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محايد	8	26,7	26,7	33,3
موافق	18	60,0	60,0	93,3
موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Y3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	2	6,7	6,7	10,0
محايد	12	40,0	40,0	50,0
موافق	13	43,3	43,3	93,3
موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Y4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	4	13,3	13,3	20,0
موافق	21	70,0	70,0	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Y5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	5	16,7	16,7	20,0
محايد	1	3,3	3,3	23,3
موافق	16	53,3	53,3	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Y6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	6	20,0	20,0	20,0
موافق	17	56,7	56,7	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Y7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	3	10,0	10,0	10,0
موافق	24	80,0	80,0	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
نقل_المعلومات	30	3,33	5,00	4,1722	,42544
تبادل_المعلومات	30	3,40	4,40	3,9867	,28736
تخزين_المعلومات	30	3,50	4,83	4,0333	,34575
الوظيفي_الأداء_في_المؤسسة	30	3,00	4,40	3,8333	,36984
N valide (listwise)	30				

## Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistique	Ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
محور_مدى_استخدام_تكنولوجيا_المعلومات_والاتصال_في_المؤسسة	,214	30	,001	,904	30	,011
الوظيفي_الأداء_في_المؤسسة	,141	30	,135	,944	30	,119

a. Correction de signification de Lilliefors

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,254 <sup>a</sup>	,064	,031	,36409	,064	1,923	1	28	,176

ور\_مدى\_استخدام\_تكنولوجيا\_المعلومات\_والاتصال\_في\_المؤسسة  
في\_المؤسسة

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,255	1	,255	1,923	,176 <sup>b</sup>
1 Résidu	3,712	28	,133		
Total	3,967	29			

a. Variable dépendante : الوظيفي\_الأداء\_في\_المؤسسة

b. Valeurs prédites : (constantes), محور\_مدى\_استخدام\_تكنولوجيا\_المعلومات\_والاتصال\_في\_المؤسسة

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	2,426	1,017		2,387	,024
1 محور_مدى_استخدام_تكنولوجيا_المعلومات والاتصال_في_المؤسسة	,346	,249	,254	1,387	,176

Variable dépendante : a.الوظيفي\_الأداء\_في\_المؤسسة

**Corrélations**

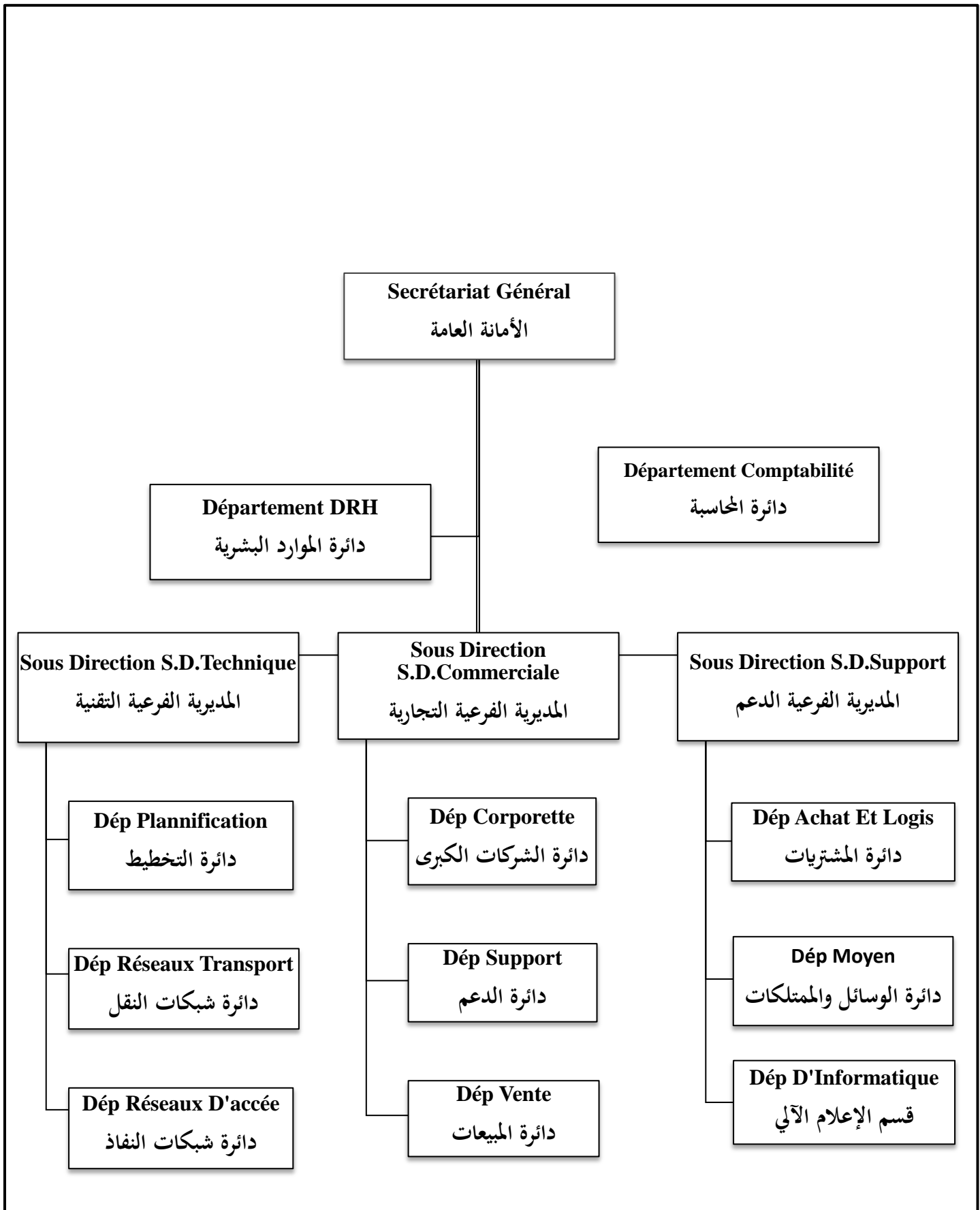
	محور_تكنولوجيا_المعلومات والاتصال	الوظيفي_الأداء_في_المؤسسة
محور_مدى_استخدام_تكنولوجيا_المعلومات والاتصال_في_المؤسسة	Corrélacion de Pearson 1	,254
	Sig. (bilatérale)	,176
	N 30	30
الوظيفي_الأداء_في_المؤسسة	Corrélacion de Pearson ,254	1
	Sig. (bilatérale)	,176
	N 30	30

Corrélations

		نقل_المعلومات	تبادل_المعلومات	تخزين_المعلومات	الوظيفي_الأداء_في_المؤسسة
نقل_المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,254	,598**	,163
	Sig. (bilatérale)		,175	,000	,389
	N	30	30	30	30
تبادل_المعلومات	Corrélation de Pearson	,254	1	,028	,115
	Sig. (bilatérale)	,175		,884	,546
	N	30	30	30	30
تخزين_المعلومات	Corrélation de Pearson	,598**	,028	1	,283
	Sig. (bilatérale)	,000	,884		,129
	N	30	30	30	30
الوظيفي_الأداء_في_المؤسسة	Corrélation de Pearson	,163	,115	,283	1
	Sig. (bilatérale)	,389	,546	,129	
	N	30	30	30	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الطارف -





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف  
Université Chadli benjedid - el tarf-



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales Et Sciences De Gestion  
قسم علوم التسيير  
Département Des Sciences De Gestion

رقم: 106... / ج ش ب ج ك ع ت / ق ع ت / 2023 الطارف في : .....

الى السيد / المهندسين المعماريين الدكتورين...  
الذين لهم قيادة طلبة...

الموضوع : تصريح بإجراء تربص

في إطار إستكمال طلبية السنة الثانية ماستر مسارهـم الدراسي وفق متطلبات التخرج والتحضير  
لتقرير التربص ، نطلب من سيادتكم إفادتهم من الرصيد الوثائقي والخبرات الموجودة على مستوى هيئـتكم ،  
والسماح للطلبة الآتية أمتاؤهم من إعداد تربص قصير الأجل :

- الطالب (ة) : يوقة بلال
- الطالب (ة) : حوامد حسام

وعليه فإننا نلتمس منكم أخذ هذا الطلب بعين الإعتبار وذلك لتأكيد التحصيل العلمي والميداني للطلبة في  
ظل الإمكانيات المتاحة والقوانين المعمول بها .

تقبلوا منّا فائق الاحترام والتقدير

29 MAI 2023

الإدارة المستقبلية:

رئيس قسم علوم التسيير

جامعة الشاذلي بن جديد  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
رئيس مكلف بقسم علوم التسيير  
فريدة كاشي



CHAD Département  
Ressources Humaines  
BELAÏD Siham