

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف-

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID- El-Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

السنة الجامعية: 2023/2022

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة

- دراسة حالة -

تخصص: إدارة استراتيجية

تحت إشراف:

د. ربيعي رياض

من إعداد الطالبين:

- بوزانة ماهر

- راحم عماد الدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ كَفَرَ بِاللَّهِ مِنْ بَعْدِ إِيمَانِهِ
سَاءَ مَا يَحْكُمُ اللَّهُ لَهُ
مَنْ كَفَرَ بِاللَّهِ مِنْ بَعْدِ إِيمَانِهِ
سَاءَ مَا يَحْكُمُ اللَّهُ لَهُ

مكتبة
١٤٢٠ هـ

ملخص الدراسة

ملخص

الملخص باللغة العربية :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وتشخيص الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر الطارف.

وعليه فقد شملت هذه الدراسة استطلاع آراء عينة عشوائية مكونة من (30) موظفا بالمؤسسة المذكورة، وقد تم استخدام الاستبيان في الدراسة الميدانية، وتم تصميمه وفق مقياس ليكرت الخماسي، كما تم استخدام أساليب إحصائية متنوعة لتحليل بيانات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة بريد الجزائر بالطارف تولي اهتماما كبيرا لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء، وذلك عن طريق توفير الجو الملائم لهما.

وقد خلصت الدراسة في الأخير إلى مجموعة من الاقتراحات المهمة وأبرزها ضرورة توعية الموارد البشرية للمؤسسة بالأهمية القصوى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العصر الحالي وأنها ضرورة للتخلص من الأدوات التقليدية تدريجيا، وأن تراعي تنوع البرامج والأجهزة المتوفرة، مما يؤدي إلى كفاءة العمل وتحقيق الأهداف، بالإضافة إلى استخدام الأساليب الحديثة وعدم الاكتفاء بما هو متوفر من أجل ضمان الاستمرارية، وبالتالي تعزيز موقعها التنافسي عن طريق تقديم خدمات تتميز بمستوى جودة عالية، بما ينعكس إيجابا على أدائها وبالتالي تحسينه أكثر.

- الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظم المعلومات، الأنترنت، تحسين الأداء.

Abstract

This study aims to identify and diagnose the role that information and communication technology plays in improving the performance of Algeria Post Office in El Tarf. To achieve this, the study included surveying the opinions of a random sample of 30 employees from the mentioned institution. The field study used a questionnaire designed according to a five-point Likert scale, and various statistical methods were used to analyze the study data.

The study found that Algeria Post Office in El Tarf pays significant attention to both information and communication technology and performance improvement by providing a suitable environment for them. The study concluded with a set of important suggestions, including the necessity of raising awareness among the human resources of the institution about the utmost importance of information and communication technology in the modern era. It emphasized the need to gradually move away from traditional tools and consider diversifying available programs and devices to enhance efficiency and achieve goals.

Furthermore, the study recommended the use of modern methods and not settling for what is currently available to ensure continuity and enhance its competitive position. This can be achieved by providing services that are characterized by a high level of quality, which positively reflects on the performance of the institution and further improves it.

Keywords: information and communication technology, information systems, the internet, performance improvement.

الإهداء والشكر

الإهداء

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

أفضل الصلاة والسلام على سيدنا وحبیبنا وشفیعنا النذیر البشیر

محمد على الله عليه وسلم.

إلى الذي وهبني كل ما يملك، إلى من اشترى لي أول قلم ودفعني بكل ثقة على
خوض الصعاب، إلى من قربه لا يشتري بالمال والنقود، إلى مدرستي الأولى في الحياة
أبي الغالي على قلبي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى التي صبرت على كل شيء وكأنت سدي في الشدائد، إلى من كان دعائها
سر ناجي، إلى أعز إنسان في الوجود وقدوتني في الحياة **أمي الغالية** على قلبي أطال
الله في عمرها.

إلى من وجودهم يجري في عروقي، يلهم بذكرياتهم فؤادي، معهم أكون وأنا
بدونهم لا شيء، إخوتي العزاء

إلى من شاركتني هذا العمل **عماد** أدامك الله أنا وديقا

إلى أصدقاء العمر

إلى كل من علمني حرفا فكنتم له عبدا في كل مراحل دراستي.

إلى كل من ذكرهم قلبي ونسيهم قلبي.

ماهر

الإهداء

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

أفضل الصلاة والسلام على سيدنا وحبیبنا وشفیعنا النذیر البشیر

محمد صلی الله علیه وسلم

إلى أئمة مخلوقین فی هذا الوجود على قلبی إلى من لهما الفضل فی تربیتی
وتعلیمی، إلى من دعانی إلى الإمام ومنجانی القدرة على المواصلة وكانا سندا
لی طوال المشوار الدراسي إلى اللذان شقا وتعبا وتحملا مشاقی من أجل إسعادي
إلى رمز التضحية والنية الخالصة، اللذان قال فیهما سبحانه وتعالى " واخفض لهما
جناح الذل من الرحمة وقل ربی ارحمهما كما ربياني صغیرا "

إلى **والدي الكريمین** حفظهما الله وأطال فی عمرهما مع دوام الصحة والعافية

إلى روح أجدادي الطاهرة أسكنهم الله فسیح جناته.

إلى كافة العائلة والأقارب عائلة واحم.

إلى من شاركني هذا العمل رفیق دربی **ماهر**.

إلى كل من وسعته ذاکرتي ولم تسعه مذکرتي.

شکرا لكم.

شكر وعرفان:

بسم الله الرحمن الرحيم

يؤيِّز الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعلمون خبيرٌ صدق الله العظيم.

أول الشكر والحمد إلى الله الواحد والقهار صاحب الفضل والإكرام
أكرمنا بنعمة الإسلام والعقل وبسر لنا سبيل العلم وأمدنا بالعزيمة والإرادة،
فله الحمد حتى يرضى وله الحمد بعد الرضا.
بعد تمام الشكر للمولى العليّ القدير، نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير
إلى الأستاذ المشرف الدكتور "**ربيعي رياضي**" لقبول الإشراف على هذه
المذكرة وعلى نضائه وملاحظاته القيمة وتوجيهاته الدائمة.
كل الشكر لأساتذتنا الكرام الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي.
عما نشكر كل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل العلمي وقدم لنا يد العون
والمساعدة سواء من قريب أو من بعيد.

شكراً جميعاً وجزاكم الله خيراً

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
(11)	التكامل بين تكنولوجيا المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال	01
(21)	مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	02
(40)	عناصر ومحددات تقييم الأداء	03
(62)	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	04
(69)	نموذج الدراسة	05
(73)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	06
(74)	توزيع عينة الدراسة حسب السن	07
(75)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	08
(75)	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	09

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
(71)	درجات مقياس ليكرت الخماسي	01
(72)	اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach	02
(73)	التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة	03
(76)	وصف وتشخيص فقرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	04
(77)	وصف وتشخيص فقرات محور تحسين الأداء	05
(78)	اختبار One Sample T. Test للفرضية الفرعية الأولى	06
(79)	اختبار One Sample T. Test للفرضية الفرعية الثانية	07
(80)	معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء	08



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
(II)	ملخص
(III)	Résumé
(V)	إهداء
(VII)	شكر وعرهان
(IX)	قائمة الأشكال
(X)	قائمة الجداول
(XVI)	فهرس المحتويات
(أ)	المقدمة
(-)	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
(7)	تمهيد
(8)	المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
(8)	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
(11)	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
(13)	المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
(16)	المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
(16)	المطلب الأول: المكونات المادية والبرمجيات
(18)	المطلب الثاني: قواعد البيانات والموارد البشرية
(18)	المطلب الثالث: الاتصالات وشبكات الاتصال عن بعد
(22)	المبحث الثالث: دواعي و تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
(22)	المطلب الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
(24)	المطلب الثاني: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
(25)	الفرع الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
(27)	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: تحسين الأداء وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
(29)	تمهيد
(30)	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للأداء
(30)	المطلب الأول: ماهية الأداء

(32)	المطلب الثاني: أنواع الأداء
(35)	المطلب الثالث: أبعاد الأداء
(36)	المبحث الثاني: قياس، تقييم وتحسين الأداء
(36)	المطلب الأول: قياس الأداء
(38)	المطلب الثاني: تقييم الأداء
(45)	المطلب الثالث: تحسين الأداء
(47)	المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء.
(47)	المطلب الأول: النظريات المفسرة لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال
(51)	المطلب الثاني: نماذج دراسات علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء
(52)	المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء
(58)	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر
(61)	المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر -الطارف-
(61)	المطلب الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر
(62)	المطلب الثاني: مهام مصالح المؤسسة
(63)	المطلب الثالث: التجهيزات و الخدمات التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر -الطارف-
(66)	المبحث الثاني الاطار المنهجي
(66)	المطلب الأول: منهج الدراسة و مصادر جمع الدراسة
(68)	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة و عينة الدراسة
(70)	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
(72)	المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
(72)	المطلب الأول: تحليل البيانات الديمغرافية
(76)	المطلب الثاني: تحليل محاور الدراسة
(78)	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
(81)	خلاصة الفصل
(83)	خاتمة
(86)	قائمة المراجع

مقدمة

أدت التغيرات السريعة التي تحدث في العصر الحالي في مختلف المجالات إلى ظهور ما يسمى العولمة والمعلوماتية والمنافسة الشديدة، وهذا ما فرض على المؤسسات القيام بين الفينة والأخرى بإجراءات مختلفة بغية تحديث أنظمتها ووظائفها.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد مظاهر هذه العولمة وعصر المعلوماتية، فقد أوجدت بيئة عمل تتسم بالتغير السريع وتزايد متطلبات الأداء، كما تعتبر من أكثر المجالات التي كان للتطور التكنولوجي أثرا ملحوظا بها، حيث أن هذا التطور قد أتاح العديد من الوسائل والوسائط التي ساهمت بإلغاء الحدود الجغرافية وتقريب المسافات، إضافة إلى تسهيل الحصول على جميع المعلومات من أي مكان وتجميعها وتخزينها ونشرها بشكل مباشر وفوري، متخطية كل المساحات والأزمنة.

وفي ظل هذه التغيرات والتطورات الجديدة والمتنامية في بيئات الأعمال، برزت لدى المؤسسات اهتمامات عديدة ومتجددة، انصبحت أساسا في البحث عن الوصول إلى الأداء الأمثل وبالتالي تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها هذه المؤسسات.

فمفهوم الأداء أصبح يحظى بأهمية كبيرة في تسيير المؤسسات، لذا نال ولا يزال الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين في مجال الإدارة، باعتباره يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة من عدمه، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية، بالإضافة إلى أنه يتصف بكونه مفهوما واسعا ومتطورا وذو محتويات تتميز بالديناميكية، نظرا لتغير وتطور ظروف المؤسسات بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية على حد سواء، لذا فتحين أداء المؤسسات كان ولا يزال مشكلة معقدة في ظل تقدم التقنيات وتغير الأسواق وكذا تعدد العوامل التي تؤثر فيه.

وبغية تحسين أدائها، كان لابد أمام هذه المؤسسات أن تنتهج الأساليب الحديث لتطوير عملها، لذلك سارعن إلى انتهاج أساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطبيقها من أجل تسهيل العمل والوصول إلى تحقيق أهدافها.

1- إشكالية الدراسة

تتمحور إشكالية الدراسة في البحث عن إجابة للتساؤل الرئيسي التالي: هل يوجد لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء بالمؤسسات الاقتصادية؟

ولكشف جوانب هذه الدراسة من خلال التساؤل الذي تم طرحه يمكن الاعتماد على الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- هل يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتحسين الأداء داخل المؤسسة؟

2- الفرضيات:

على ضوء التساؤلات السابقة يمكن تصميم وصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بالطارف وتساهم فيه.

ويندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الآتية:

- يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتحسين الأداء داخل المؤسسة.

3- أهمية الدراسة:

ترجع أهمية اختيارنا لهذه الدراسة إلى ما يلي:

- أن الموضوع يلقي في الحاضر اهتماما على الصعيد الدولي يوازي ماله من أهمية قصوى على المستوى العربي والمحلي في ظل التحولات الراهنة.
- التعرف على عنصر أساسي من عناصر الرقمنة والمعلوماتية ألا وهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبراز الدور الذي تلعبه في تحسين الأداء من أجل التحكم والتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة، بالإضافة إلى المزايا التي تتولد منها، والأرباح المحققة من عملية تحسين الأداء.

4- أهداف الدراسة:

لهذه الدراسة مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- إظهار أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها لتحقيق الأهداف المرجوة داخل المؤسسة؛
- التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء بالمؤسسة؛

- التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء؛

5- أسباب اختيار الموضوع:

وقع اختيارنا على هذا الموضوع بناءً على جملة من الأسباب الذاتية والموضوعية، نوجزها فيما يلي:

- السعي للمساهمة في إثراء البحث العلمي، لكونها غاية سامية نسعى لتحقيقها؛

- اندراج هذا الموضوع في اختصاص الدراسة.

- محاولة التعرف على كيفية تأقلم المؤسسات مع التطورات الحاصلة.

6- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على العلاقة بين المتغيرين التاليين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

كمتغير مستقل وتحسين الأداء كمتغير تابع.

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة بريد الجزائر بالطارف.

- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الميدانية من 30 مارس إلى 10 ماي 2023 .

7- صعوبات الدراسة:

أثناء القيام بدراستنا هذه تلقينا بعض الصعوبات نذكر منها:

- عدم توفر المراجع في مكتبة الجامعة بصورة دائمة نظرا لكثرة الطلبة؛

- صعوبة التنقل والبحث في الجامعات الأخرى بسبب ظروف خاصة.

- فترة التبرص كانت غير كافية؛

- عدم تزويدنا بالمعلومات والوثائق الكافية في المؤسسة؛

8- هيكلية الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث واختبار الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري الموسوم بدور تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في تحسين الأداء وجانب تطبيقي تناولنا فيه دراسة ميدانية في مؤسسة بريد الجزائر الطارف

وتمت معالجته هذه الدراسة في ثلاث فصول.

في الفصل الأول تعرضنا إلى المفاهيم العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تناول المبحث الأول من

هذا الفصل مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي المبحث الثاني تحدثنا عن مكونات تكنولوجيا المعلومات ،

وفي المبحث الأخير تطرقنا إلى دواعي و تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات

وفي الفصل الثاني تعرضنا إلى تحسين الأداء، حيث تناول المبحث الأول منه مدخل مفاهيمي للأداء، وفي المبحث الثاني تحدثنا عن ياس، تقييم وتحسين الأداء، وفي المبحث الأخير تطرقنا إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء

وفي الفصل الثالث تعرضنا إلى الدراسة الميدانية لمؤسسة بريد الجزائر بالطارف، حيث تناول المبحث الأول منه الإطار العام لمؤسسة بريد الجزائر بالطارف، وفي المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة، وفي المبحث الأخير تطرقنا إلى تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

وفي الأخير نختتم دراستنا هذه بخاتمة عامة تكون كحوصلة لما تم التطرق إليه في مختلف محاور الدراسة، وقد حاولنا فيها اختبار صحة الفرضيات المعتمدة، واستعراض أهم النتائج التي تم التوصل إليها، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تكون متبوعة بالآفاق المستقبلية للبحث.

الفصل الأول:
الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
والاتصال

تمهيد:

أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط الشغل الشاغل لأي مؤسسة على اختلاف أحجامها، ذلك أن استخدام هذه التكنولوجيا والتحكم بتطبيقاتها المختلفة أصبح ضرورة حتمية تحتاجها كافة المؤسسات، لمساهمتها الفعالة في تحقيق الأداء المتميز وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية كل هذا وضع المؤسسات اليوم أمام تحدي جديد وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم بها.

اذ يؤدي استعمال هذه التكنولوجيا الى ادخال المؤسسات في حركة شبكية، وتدعم انفتاحها على المحيط الخارجي وتعززت من تواصلها الداخلي نظرا لأهميتها في تخزين، تنظيم، عرض وارسال واسترجاع المعلومات بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة في الوقت المناسب.

ولوضع صورة أوضح حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف نقوم بتقديم فصل نظري توضيحي مقسم كالآتي:

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث نقدم فيه مجموعة من المفاهيم والخصائص وبعض تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الثاني: سنتناول فيه مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كالمكونات المادية والبرمجيات، قواعد البيانات والموارد البشرية، وأيضا الاتصالات وشبكات الاتصال عن بعد.

المبحث الثالث: سنعرض فيه دواعي واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما سنعرض أيضا التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد مظاهر العولمة والثورة الرقمية في العصر الحديث، مما جلب لها الكثير من اهتمامات الأبحاث والدراسات، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى مفهومها وخصائصها بالإضافة إلى مختلف تأثيراتها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك العديد من المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سنحاول تناول كل مصطلح على حدى للوصول إلى مفهوم شامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- مفهوم التكنولوجيا: يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين (Techno) وتعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.¹

- وتعرف المعلومة (INFORMATION) حسب الموسوعة البريطانية بأنها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حاجياتهم العامة ، حيث يكون هذا التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة وعبر مراكز ونظم الفصل الثاني أساسيات التسويق الالكتروني المعلومات المختلفة في المجتمع، والإنسان الذي يحتاج إلى المعلومات ويستخدمها هو نفسه منتج لمعلومات أخرى وناقل لها عبر وسائل الاتصال المتاحة له.

وهي أيضا: " أساس المعرفة ومزودها بالمعطيات والبيانات والرموز، ومخزونها من الوثائق والأرشيفات وبنوك المعطيات التي ترويتها وتغذيها والمعرفة امتداد للمعلومة تصفى ما توفر منها هيكله تحدد له السيورة، وتضع له السياق.²

- مفهوم الاتصالات تعددت مفاهيم الاتصال، ومن أبرزها:³

¹ جلاب مصباح، دبدوش الهاشمي، مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد 02، العدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019، ص 10.

² ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 68.

³ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 28.

- عرفه يس عامر بأنه: " ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة".
- عرف ثامر البكري الاتصال في المؤسسة على أنه: " مجموعة الاتصالات التي يعتمد عليها المدير أو أي مسؤول إداري في المنظمة التطوير نظام الاتصالات ليتم بموجبه إعطاء المعلومات وتفسيرها للمجموعات والأفراد داخل المنظمة أو خارجها.
- انطلاقا من التعاريف السابقة يمكن استخلاص خصائص الاتصال في النقاط التالية:
 - ظاهرة اجتماعية تتم بين طرفين مرسل ومستقبل تقوم على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني
 - استخدام لغة مفهومة وبسيطة.
 - تتم عملية الاتصال عبر قنوات معينة.
- ومن خلال مختلف مصطلحات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فإنها تعرف على أنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات في المؤسسة، وهذه الأداة تعتمد على الحاسوب من أجل الاعتماد على العمل مع المعلومات.¹
- تعريف P.Drucker: يؤكد أب المناجنت الحديث التحديات الراهنة للمعلومة ويقول " إلى حد الآن ومنذ 50 سنة تكنولوجيا المعلومات موجهة للمعطيات، الحصول عليها وتخزينها وإرسالها وتقديمها".
- وعرفت أيضا بأنها: " المقدرة التكنولوجية على الحصول على المعلومات ومعالجتها وتبادلها هدف اتخاذ قرارات فعالة ".²

¹ ياقوتة غبغب، التسويق الابداعي الالكتروني ودوره في تطوير الجامعات في ظل معايير التصنيف الدولية حسب وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - دراسة عينة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق إبداعي، جامعة غرداية، الجزائر، 2018، ص 55.

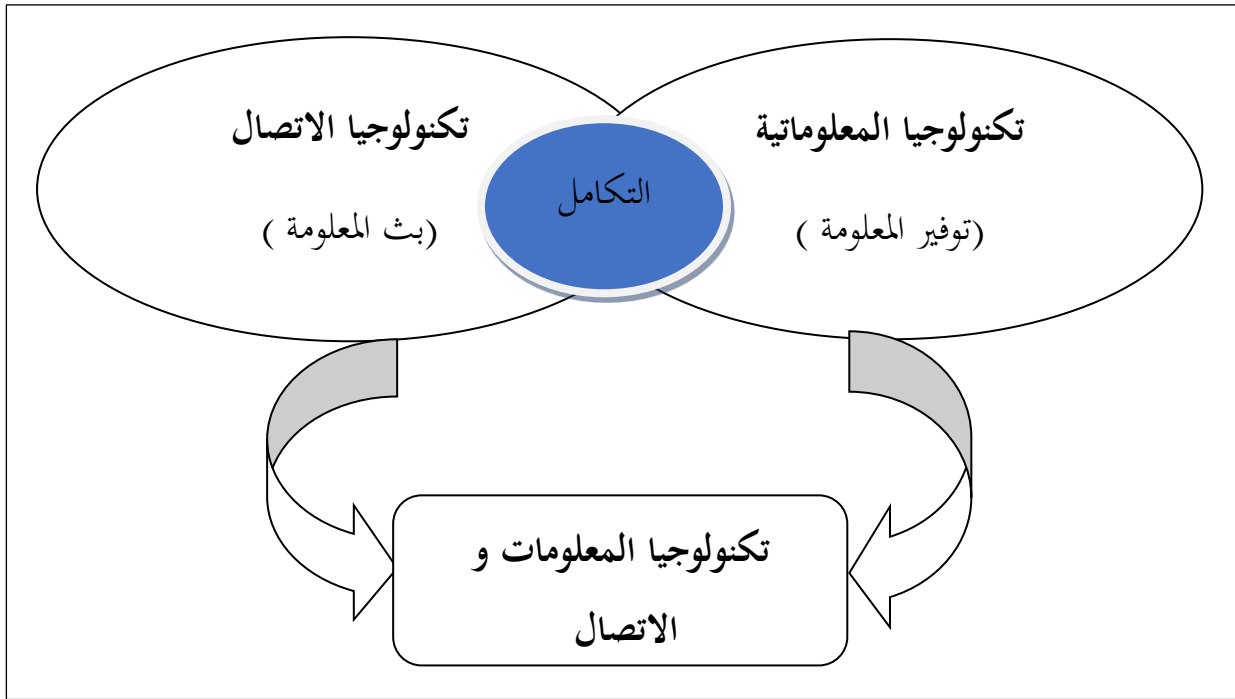
² تومي ميلود، علون محمد لمن، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية التدقيق، الملتقى الوطني الرابع حول تأهيل مهنة التدقيق لمواجه الأزمات المالي والمشاكل المحاسبية المعاصرة للمؤسسات، جامعة الأغواط، الجزائر، ص 12.

- تتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكونات المادية للحاسبات، والبرامج الجاهزة، بالإضافة لشبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة، للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال المعلومات واسترجاعها، وذلك بالسرعة الدقة المطلوبة.
 - كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي من خلالها يتم جمع البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لتقنيات الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.¹
- من خلال ما سبق من تعاريف يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة الوسائل المادية والبرمجية التي تعمل على تشغيل واستغلال المعلومات، ومختلف شبكات الربط وتطبيقاتها التي تساعد على حصر المعلومات ومعالجة البيانات، إنتاجها، تخزينها، استرجاعها، نشرها، إيصالها وتشاركتها مع أطراف العملية الاتصالية.

ومن خلال ما سبق يمكن توضيح التكامل بين تكنولوجيا المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال

¹ علاوي محمد حسن، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي: دراسة تحليلية لبعض المؤشرات في الدول العربية، ورقة بحثية منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011، ص 236.

شكل رقم (01-01): يوضح التكامل بين تكنولوجيا المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال



المصدر: من اعداد الطلبة

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها:¹
- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن - إلكترونيا - متجاوزة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- **النمنمة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

¹ مراد ريس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006 ص 28.

- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة

المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يتميز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدول المتقدمة بأنه العنصر المحرك لخلق الوظائف الجديدة وتنشيط الاقتصاد، ومن المعروف أن لها أهمية كبرى في تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية في العصر الحالي، أين أصبحت المعلومة تلعب دوراً رئيسياً في تحقيق التنمية المستدامة.

أما في الدول النامية نجد أن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مازال في بداية الطريق، وأن هذه البلدان يجب أن توفر البنية الأساسية للاتصالات الالكترونية لكي تستطيع الاستفادة من منافع ثورة المعلومات وبخاصة فيما يتعلق بالتجارة الالكترونية والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي.

كما تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ما يلي:¹

- انخفاض كلفة الاتصالات عموماً، وإمكانية استبدال الاستثمارات الباهظة خصوصاً في أنظمة الاتصالات.
- مكافحة الأمية وتأمين التعلم مدى الحياة لكل الأعمار وفي أي زمان ومكان بفضل التطبيقات التربوية والتعليمية.
- المساهمة في الحد من الفقر وتوليد العمالة.
- العمل عن بعد من أماكن الإقامة أو غير ذلك.
- الرفع من قدرة المشروعات على أداء وظائفها بأقل قدر ممكن من الموارد.

ثانياً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال محور نمو لأنشطة جديدة تزيد في مردودية المؤسسة وبالتالي تشكيل المزايا التنافسية، فهي تملك بعداً تنظيمياً واستراتيجياً مهماً جداً، وتميل إلى تحويل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة رقمية أين يتم تسيير المعلومات من خلال نظام معلومات رقمي، كما تسمح بانفتاح المؤسسات على إمكانية

¹ بنون خير الدين، بيطاط نور الدين، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، 2018، ص 8.

إنشاء علاقة إلكترونية مع زبائنها ومورديها، ومشاركة الأسواق والقواعد الإلكترونية خاصة من خلال حصص السوق مع المنافسين والدخول إلى أسواق ذات مستوى عالمي.¹

ثالثا: تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية

يمكن أن يؤدي التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تشكيل "ميزة تنافسية"، مع اختلاف الكيفية والاسلوب الذين يتم في ضوءهما استخدام التكنولوجيا في دعم نشاطات المؤسسة، حيث أن الدعم الذي تقدمه تكنولوجيا المعلومات في سبيل تحقيق الميزة التنافسية يظهر من خلال:²

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تعزيز نشاطات الدعم والاسناد التي تمثل جزءا من سلسلة القيمة، فنظام البريد الإلكتروني على مستوى المؤسسة يسهل التفاعل بين كاف مستويات الهيكل الإداري ويؤدي إلى تكوين تنظيم أكثر مرونة وديناميكية.
- تدعم تكنولوجيا المعلومات النشاطات الأولية، فنظم السيطرة على العمليات تستخدم لمراقبة رصد العملية الانتاجية، كما تهدف إلى توكيد الجودة وتأمين الإنتاج الفوري علاوة على دورها في ترشيد استخدام المواد الخام.
- تساهم في تغيير طبيعة المنتجات والخدمات من خلال تعديلها لدورة تطوير المنتج أو من خلال تسريع عملية التوزيع.

رابعا: تأثيرها على الإنتاج

يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خطوط الإنتاج إلى التوجه نحو استخدام وحدة انتاج أغر من السابق وأكثر مرونة، كما ساعدت في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج وتنسيق كل مرحلو من مراحلها في الوقت المناسب، ومثل ذلك الدقة في صناعة مركبات المنتج، وعدم تصنيع أي عناصر بطريقة خاطئة.³

¹ جحا نبيل، بخيتي علي، جلال عبد القادر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الخلدونية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 12، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2020، ص 168.

² المرجع نفسه، ص 170.

³ عمارة كريم، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 49، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017، ص 352.

خامسا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التسويق

تختلف درجة استعمال تكنولوجيا المعلومات في وظيفة التسويق باختلاف حجم المؤسسة، عدد المعاملات، أنواع المنتجات المباعة، تنظيم النشاطات، طبيعة وحجم الزبائن، وغير ذلك، ومن الوظائف الرئيسية التي تتم فيها نشاطات معالجة المعلومات بمساعدة تكنولوجيا المعلومات أو بالاعتماد الكلي عليه نجد على مستوى معالجة المعاملات حيث تكون عدة عمليات كتنسيير الطلبات، التحضير والتسليم، الفوترة ومتابعة الزبائن، أما على مستوى المراقبة يتم ذلك من خلال وضع الميزانيات التقديرية ومقارنة التوقعات مع النتائج المحققة تتم المتابعة والمراقبة داخل وظيفة التسويق، وكذلك على مستوى التخطيط الذي يسمى كذلك بمستوى الدراسات التسويقية ويكون فيه نظام المعلومات للمساعدة على اتخاذ القرار، أما على المستوى الاستراتيجي وهو يخص الاختيارات الكبرى المتعلقة بالمنتجات والأسواق، كل هذه القرارات هي جد معقدة ولا يمكن أن تقوم على نماذج بسيطة، كما تتطلب جمع ومعالجة العديد من المعطيات الخارجية.

فالإنترنت أصبحت مكانا للتسوق يمكن للمستهلك من المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم القيام بعملية الشراء عبر الإنترنت، وفي الكثير من الأحيان يتم الدفع إلكترونيا، وعندما تكون سلعة رقمية يمكن استلامها أيضا عبر هذه الشبكة.

وبالنسبة للبائع فإن الإنترنت أصبحت وسيلة هامة للتسويق عالميا، فالمصنعين ومقدمي الخدمات يعرضون الآن على الإنترنت معلومات ومواصفات وأسعار وخدمات لسلعهم مع إمكانية الصيانة والاطلاع بالاستعانة بالشبكة وكذلك التدريب عن بعد مع كل اللوازم التسويقية.¹

سادسا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية

يمكن التطرق إلى آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية من جانبين، جانب التنسيير وما تقدمه للمسير، وكذا الرفع من الأداء فيما يخص التوظيف، التكوين وطرق تنسيير هذه الموارد وجانب أثارها الإيجابية والسلبية خاصة على العامل، فمن الناحية الإيجابية نجد التكنولوجيا تستعمل على عدة مستويات أهمها سجلات الأفراد بحيث يمكن أن توضع هذه السجلات في قاعدة معطيات واحدة عوض عدة سجلات والتي قد يكون بها تكرار لبعض المعطيات، نجدها كذلك تستعمل خاصة في مستوى المرتبات والأجور بحيث تطبق المعالجة الآلية للمعطيات من خلال المدخلات المتمثلة في معدلات الأجور، عدد ساعات العمل، الخصومات، وغيرها من

¹ يچياوي مفيدة، سطحاوي عبد العزيز، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات دراسة حالة بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2009، ص 11.

المتغيرات الخاصة بالأجرة، إضافة إلى هذا فإنه يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في إعداد الميزانية الاجتماعية التي تلخص المعطيات الرقمية الرئيسية والتي تسمح بتقييم وضعية المؤسسة في المجال الاجتماعي، أما من الناحية السلبية فإن زيادة قدرة المعالجة لدى الحاسوب تقضي على مناصب العمل في المكاتب ومناصب الإطارات.¹

المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

باعتبار الطبيعة المعقدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدرتها على تسهيل المهام والوصول إلى أهدافها، فإنها تتكون من عدة مكونات وبنى تحتية، وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى هذه المكونات المتمثلة في الماديات والبرمجيات، قواعد البيانات والموارد البشرية، وكذلك الاتصالات وشبكات الاتصال.

المطلب الأول: المكونات المادية والبرمجيات

المكونات المادية: هي الأدوات التي تحفظ و تخزن و تعالج الأساس الأول (البيانات)، و استخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات و أداء الأعمال على الوجه المطلوب، و هذا نظرا لما تتمتع به هذه الأجهزة من قدرات سريعة، و تكلفة أقل مع إمكانية فنية أعلى من قدرات الإنسان، و عندما نتحدث عن الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات فإننا نعني بها جميع أنواع الحواسيب.

ويعرف الحاسوب على أنه جهاز إلكتروني صمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة يمكن استخدامها حسب الحاجة وعند الطلب، وذلك بموجب أوامر وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج التشغيل.

كما يعرف كذلك بأنه جهاز يستطيع أو قادر على تنفيذ كم هائل من الأوامر والطلبات بموجب تعليمات خاصة مستخدما بذلك أو معتمدا على بيانات مخزنة مسبقا.

أما البرمجيات فتعرف بأنها مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من طرف الإنسان، والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة، وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين

وتقسم البرمجيات عموما إلى قسمين رئيسيين:²

- برمجيات التشغيل: هي البيئة غير الملموسة التي تجعل الحاسوب ومكوناته أدوات فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات، ومن أشهر هذه البرمجيات (MS - Dos) و(Windows)

¹ بجاوي مفيدة مرجع سابق، ص 11.

² المرجع نفسه، ص 32.

(التي ارتبطت واشتهرت بعد ظهور وانتشار الحواسيب المايكروية، كما وتأتي هذه البرمجيات كجزء لا يتجزأ في الحواسيب، حيث لا يمكن أن نطلق على أي حاسوب هذه التسمية بدون وجود هذا النوع من البرمجيات).

وهناك برمجيات تشغيل تخص كل نوع من أنواع الحواسيب، حيث يتم تطوير برامج نظام التشغيل غالبا وفق المواصفات التي تحددها الشركات الصانعة للحواسيب ويتم تقديمها مع هذه التجهيزات، لتحقيق الاستخدام الأفضل لمكونات النظام الحاسوبي.

- برمجيات التطبيقات: هي البرمجيات التي تعمل في بيئة برمجيات التشغيل المذكورة أعلاه، وهي عبارة عن أوامر وتعليمات لتنفيذ مهام معينة في تخصص ما، أو موضوع ما يخص الزراعة والإدارة والعلوم الهندسية والطب والقانون وغيرها.

كما أنها أيضاً نوع من البرمجيات الجاهزة، التي بدأت في الظهور قبل عقدين من الزمان، وتمتاز بسهولة استخدامها وعدم الحاجة إلى خبرات تكنولوجية عالية لإتقان مهارة التعامل معها، وهذا لوجود أدلة توضيحية مصاحبة لها بشكل الكتروني أو ورقي تسهل على المستخدم استخدامها، بإتباع الإرشادات خطوة بخطوة، وتعرف أيضاً بالبرامج الصديقة التي قللت الاعتماد على المبرمجين المتخصصين، هذا ما ساعد على انتشار تكنولوجيا البرمجيات والتعامل معها بين كافة المستويات الثقافية والفكرية من مستخدمي الحواسيب.

وقد أصبحت المنظمات تتجه نحو الاعتماد على حزم البرمجيات الجاهزة في التطبيقات، تجنبا للكثير من المشكلات والمعوقات التي ارتبطت مع النظم المصممة محليا. ومن أهم مزايا البرمجيات الجاهزة ما يلي:¹

- التوثيق: هذه البرمجيات موثقة ومدعمة بأدلة إرشادية للتشغيل، لذا تقلل الاعتماد على المبرمجين.
- التوفير في وقت وتكلفة البرمجة: حيث أغلب البرمجيات معروفة ومعتمدة عالمياً، وهذا سيوفر ليس فقط في الوقت المخصص لبدء العمل، بل سيوفر في أموال المنظمة والتي كانت ستدفعها للمبرمجين.
- الطمأنينة والضمان: البرمجيات الجاهزة المحررة والمعروفة عالمياً والمعتمدة من قبل العديد من الجهات بنجاح، باتت تشكل عنصر ضمان وطمأنينة لأي جهة ترغب في ذلك، عكس النظم المصممة محليا والتي أصبحت تعتبر ضمن التجارب غير المرغوبة، لكثرة احتمالات الفشل وطول فترة الاختبار والاعتماد الكلي على المصممين ووجودهم في المنظمة.

¹ ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة - دراسة حالة شركة القطن الممتص، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011، ص 33.

لذا تعتبر هذه البرمجيات من أهم أجزاء ومكونات الحاسوب والأعلى ثمناً، وأكثرها أرباحاً بالنسبة للعاملين في مجال إنتاجها وتصنيعها وتسويقها في كل أرجاء العالم، فقد أصبحت صناعة عالمية هائلة لها شركاتها وبائعيها، وكان لها الأثر المباشر في ظهور مصطلح "صناعة المعلومات".

المطلب الثاني: قواعد البيانات والموارد البشرية

البيانات هي الأساس الأول لبناء المفهوم، الذي من دونها لا يمكن إطلاقاً لباقي الأسس و البني أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلاً.¹

وهذه البيانات لا يمكن أن تحقق أهدافها بدون العنصر البشري، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:²

1- المتخصصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مختصي تشغيل الأجهزة وصيانتها، والمتخصصون

في تكنولوجيا الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم " رأس المال الفكري " في النظام.

2- الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات

كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء ومستهلكين).

المطلب الثالث: الاتصالات وشبكات الاتصال عن بعد

واكب تطور الحاسوب الآلي وقدراته تطور القدرات الاتصالية من بلد لآخر ومن قارة لأخرى على الأرض، وأصبح الاتصال ونقل المعلومات بين الحاسبات وأجهزة الهواتف النقالة يتم عبر الأقمار الصناعية بأسرع من لمح البصر، وهو ما يعني سرعة وسهولة انتقال المعلومات، وتشمل:³

1- الاتصالات والاتصالات عن بعد

كلمة اتصال مأخوذة من الأصل اللاتيني (Communis) بمعنى (Common) ذلك أن الفرد عندما يتصل بفرد آخر، فإنه يستهدف الوصول إلى اتفاق عام، أو وحدة فكر عبر الاتصال، كما أن لهذه الكلمة مفاهيم مختلفة ومضامين ودلالات متعددة فهي تعني نقل الأفكار و المعلومات والمهارات والاتجاهات.

¹ ياسع ياسمين، مرجع سبق ذكره، ص 28.

² المرجع نفسه، ص 45.

³ عمر موسى سرحان، تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 43.

كما تعرف كذلك بأنها عملية تناقل المعلومات و المعارف و تبادلها، من المرسل (مصدر المعلومات) إلى المستقبل، أو مجموعة المستقبلين (مستلمو المعلومات)، و ذلك باستخدام الوسائل و التكنولوجيات المتاحة. وعلى هذا الأساس فإن هنالك عدد من الوسائل القديمة والحديثة المستخدمة في الاتصالات، سواء كانت اتصالات محلية قريبة أو الاتصالات بعيدة المدى.

لذا نتيجة لارتباط الحواسيب بالاتصالات فقد توسع المفهوم إلى الاتصالات عن بعد، ليشمل تناقل كافة أنواع مصادر المعلومات المقروءة والمكتوبة والمسموعة والمرئية (نصوص، صور، مخططات، صوت، حركة) من حواسيب لأخرى بغض النظر عن المكان أو الموقع الجغرافي، بواسطة قنوات الاتصال اللاسلكية كالأقمار الصناعية والشبكات، التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات.

ويهدف نظام الاتصالات إلى نقل المعلومات بشكل إلكتروني عبر مسافات بعيدة، ويتكون من مرسل يقوم بتهيئة المعلومات ونقلها إلى الوسط الذي يكون إما سلكي أو لاسلكي، حيث ينقل المعلومات إلى المستقبل وهو بدوره يقوم باستلام الإشارة وتحليلها وعرضها حسب نوع الإشارة.

2- الاتصالات السلكية واللاسلكية

من الممكن تحديد نوعين أساسيين من وسائل الاتصال حسب طبيعة وسائل الاتصال المستخدمة، هي الاتصالات السلكية واللاسلكية، نوضحها بضوء تطوراتها المختلفة بالآتي:

3- الوسائل السلكية للاتصالات

كانت الوسائل السلكية وستبقى خاصة باتجاهها المتطور، من أهم وسائط تناقل المعلومات بمختلف أنواع المعلومات، النصية والمسموعة والمرئية، وهي على أنواع يمكن إيجازها بحسب تطوره، بالنقاط التالية:

- الأسلاك الاعتيادية (النحاسية): التي تعتبر من وسائل الجيل القديم، وتكون محددة التحميل والمقاومة والتحمل.
- خطوط الكيبل: هي حزمة من الأسلاك المفصولة والمعزولة عن بعضها، ترزم ضمن غلاف واحد. وعلى الرغم من تأمين طاقة نقل جيدة من الخطوط الهاتفية، إلا أن هذا النوع من وسائل الاتصال هو عرضة للتشويش، لكن لا يزال مستخدماً.
- الكيبل المحوري: هو وسيلة سلكية أفضل من السابقة، وتشتمل على عدد من الأسلاك المعزولة عن بعضها بعوازل خاصة، تكون متوحدة ومتوازية مع محور واحد، وتتميز بسعة نطاق ذبذبتها

وسرعتها الجيدة والعالية، فقد تصل سرعة نقل البيانات والمعلومات إلى 100 ميغابايت في الثانية، يستخدم عادة لتناقل البيانات والمعلومات المحلية والإقليمية، وأحيانا الدولية وقد تصادف إمكانية الربط والنقل للكابل الواحد إلى حوالي 200 مشترك معا، كما هو الحال في شركات الطيران والبنوك.

- الألياف الضوئية أو البصرية وكيبلات الألياف الضوئية: تنقل موجات ضوئية تمثل نبضات كهربائية بكفاءة عالية، وتستطيع نقل كميات كبيرة جدا من البيانات والمعلومات بسرعة الضوء، التي تبلغ عشرة أضعاف الكيبلات المحورية المذكورة سابقا.

4- الوسائل اللاسلكية للاتصالات

أما بالنسبة للوسائل اللاسلكية فهي:¹

- الموجات الدقيقة أو المايكروويف الأرضي: المايكروويف يمثل موجات قصيرة، ذات نطاق تردد واسع يبلغ أكثر من (980) مليون دورة في الثانية، لذا فإنه بالإمكان نقل كميات هائلة من المعلومات. وهي طريقة مجدية لنقل مختلف أنواع المعلومات بدون تشويش، ولمسافات متباعدة، ولكنها متجاورة، حيث إن المايكروويف يتميز بكونه ييثر إشارات في القضاء المفتوح على شكل خط بصري أفقي لا تعيقه أية حواجز. لذا فإنه تستخدم لهذا النوع من نقل المعلومات أبراج هوائيات مثبتة على أماكن مرتفعة، متباعدة عن بعضها بمسافات تقدر بـ 50 كيلومترا. ومن الجدير بالذكر أن النقل الهاتفي عبر موجات المايكروويف يكون قليل التكلفة.

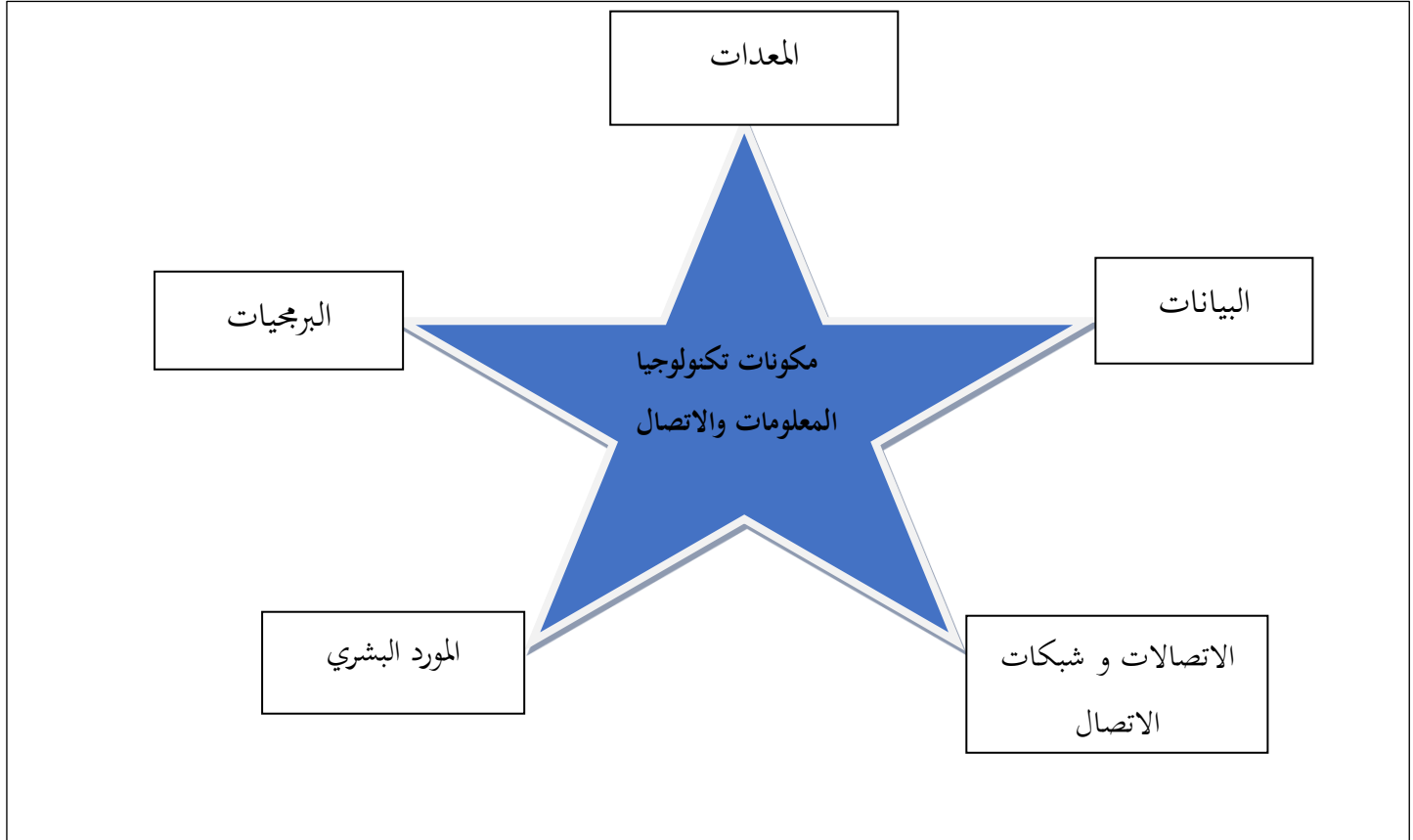
- الأقمار الصناعية (الاتصالات الفضائية): القمر الصناعي هو عبارة عن محطة صغيرة في جسم متحرك وعائم في الفضاء، تعمل بواسطة الموجات الدقيقة أو متناهية الصغر (Microwave) ، وتقوم محطة القمر الصناعي الموجود في الفضاء باستقبال وإعادة إرسال تلك الموجات الدقيقة التي تحمل معلومات من وإلى الأرض عبر المحطات الأرضية الموزعة في مناطق المشتركين، ويتم استقبال وإرسال الموجات عن طريق هوائيات مثبتة على سطح القمر الصناعي العلوي والمواجه لسطح الأرض، وهي الوسيلة والوسط الوحيد القادر على تناقل المعلومات، وتوفير الترابط على مستوى عالمي، وبشكل كفء وحقيقي مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أن كمية و حجم المعلومات المنقولة

¹ ثابت ادريس عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 471.

في الثانية الواحدة عن طريق الأقمار الصناعية هي أكبر من أية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال المعروفة و المشاعة في الوقت الحاضر.

من خلال ما سبق يمكن توضيح مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (01-02) يلخص مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر : من اعداد الطلبة

المبحث الثالث: دواعي و تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن اللجوء إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نتج عن دواعي ودوافع أدت إلى تنوع استخداماتها، هذا ما أدى إلى مواجهتها لعدة تحديات في سبيل تحقيق أهدافها، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودوافع استخدامها، بالإضافة إلى تحدياتها.

المطلب الاول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ضمن المجال الداخلي المجال خارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:¹

الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي:

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج.... الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات... الخ.
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها وان كانت أكثر من مبنى، لمعرفة كل ما يحدث في كل جزء
- الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها و سرعة الوصول اليها.
- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤوليتها.
- الحصول على معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية:

- نشر الإعلانات والاشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- السماح للزبائن بالشراء والتسويق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.

¹ يحيواي مفيدة، سطاوي عبد العزيز، ص 8 و 9 .

- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من جهة السرعة، وميزة الخطاب باعطاء أحسن تعبير.
 - تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
 - الحصول على معرفة خارجية من خبراء ومستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
 - الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
 - اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيد في وضع خططها المستقبلية من ناحية الإنتاجية والتسويق.
 - إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتج والموارد الأولية... الخ.
 - متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة.
- كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل اكساب المؤسسة ميزة تنافسية على النحو التالي:

تعظيم قيمة الزبون

إعادة هندسة الأعمال

تحسين جودة الأعمال

تشكيل المنظمة الرشيقة

تكوين المنظمات الافتراضية

بناء المنظمة المبدعة للمعرفة

النجاح الاستراتيجي المستدام

- إن لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية، وذلك بما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات، فتطبيقات هذه التكنولوجيا غير محدودة لأنها شملت جميع المجالات، ومن أهمها:¹
- **الاقتصاد:** يتم استخدام هذه التكنولوجيا في أئتمنة أعمال البنوك، إدارة الاستثمارات، وغيرها من العمليات؛

¹ علاوي محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 238.

- التعليم والتدريب: تستخدم في نظم التدريب، برمجيات مساندة التعليم ونظم المعلومات التربوية؛
- عدة مجالات مثل: النقل، الطب، الأمن، القانون، الإعلام، البيئة، ... إلخ.

المطلب الثاني: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن حصر أهم دوافع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة في مايلي:¹

1- ظهور وتطور اقتصاد المعرفة

ويتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، وتسارع موجات تولدها وتراكمها بوحداث زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها والإمام بها. ويعبر عن ثورة المعلومات وانفجار المعرفة النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات وتحولها المتزايد إلى الرقمنة، التصغير، السرعة، المرونة، وبعبارة أخرى فان المعرفة أصبحت أصول استراتيجية أساسية منتجة.

2- تطور شبكة الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية

فإذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ ، فان شبكة الانترنت هي اكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع الآلة الطابعة، إذن فنحن بصدد ثورة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات محورها الانترنت والتكنولوجيا التي تعتمد عليها الانترنت، فالتفاعلات والتداخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبحت حقيقة واضحة، فهناك أربع صناعات تسيير نحو بناء منصات وقواعد مشتركة هي الأجهزة والبرمجيات والصناعات الالكترونية الاستهلاكية والصناعات الخاصة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى، كصناعة النصوص والموسيقى والبحث وغيرها.

3- تعقد وتسارع التغير في بيئة الأعمال

نعيش في عالم متغير في كل نواحيه ومظاهره وتسارع التغير في هذا العالم إلى الحد الذي تتلاشى فيه الحدود الفاصلة الزمان والمكان أي تتلاشى الخواص بين ما هو قديم وجديد وبين ما هو نسبيًا ومتحول وبين ما هو كائن وما سيكون بأشكال ومضامين جديدة.

¹ بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2013، ص ص 138-139.

ويظهر هذا التغير بجلاء أكثر في البنية التكنولوجية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للعالم وفي تطور التكنولوجيا وبالذات التكنولوجيا الحيوية، هندسة البرمجيات المعقدة والتقنيات المتطورة لأجهزة الاتصال.

4- المنافسة الشديدة والاقتصاد العالمي (العولمة)

تزداد اقتصاديات العالم اندماجا فيما بينها وتتسع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية والتجارة الدولية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بين هذه الاقتصاديات بصورة لم يسبق لها مثيل وتتضح صورة العولمة في بعدها الاقتصادي من خلال ظهور الشركات متعددة الجنسيات وتزايد تأثيرها على اقتصاديات العالم المتقدم.

وأصبحت المنافسة العالمية تشكل ضغوطات كبيرة على كافة منظمات الأعمال، وهذه المنافسة تكون قوية عندما تتدخل الحكومات باستخدام الدعم او من خلال السياسات الضريبية وحوافز التصدير. بالإضافة إلى ما سبق، فهناك أسباب أخرى أدت إلى الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمها:¹

- الرغبة الدائمة للمسييرين في تعريف الزبائن والشركاء المساهمين بأعمالهم ومنتجاتهم، والخدمات التي يقدمونها وكما أنها طريقة الاتصال أكثر سرعة أقل تكلفة.
- نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد الزبون معرفتها عن المنتجات والخدمات المرفقة بها، دون الحاجة إلى الذهاب إلى المؤسسة.
- تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة.
- جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالإنترنت.
- نشر المعلومة في الوقت المناسب، ولهذا الخاصية أهمية كبيرة إداريا.
- انفتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي والعالمي.

المطلب الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعض التحديات، يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:²

¹ عمارة كرم، مرجع سبق ذكره، ص 355.

² ياسع ياشمينة، مرجع سبق ذكره، ص 47.

- 1- **تحديات عمارة المعلومات:** تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو أبعد من تركيب أجهزة حاسبات جديدة. فالنظام الجديد يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، وتدريب أفراد يمكنهم تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة، وتوزيع محطات العمل الطرفية على الأقسام أو الوحدات، وبناء شبكة اتصالات بين تلك المحطات والأقسام، وكيفية التنسيق بينهم.
- 2- **تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.
- 3- **التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات:** من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور.
- 4- **الحمل المعلوماتي الزائد:** إذا كانت عملية اتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول إليها بسهولة. ففي المقابل، سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الاستيعابية لمتخذ القرار إلى ما يعرف بالحمل المعلوماتي الزائد، ويتمثل في شعور متخذي القرار بالغرق في طوفان المعلومات المتاحة لديهم.
- 5- **المقاومة التنظيمية:** يتمثل هذا التحدي في مقاومة الأفراد العاملين لأي استحداث في نظم المعلومات أو تطوير أي نظام قائم، فهم يقاومون أي يستشفون منه تهديد لمراكزهم التنظيمية أو تعديل في مهامهم الوظيفية، أو تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم.
- 6- **تسارع التغيرات كما ونوعا:** في بيئة الأعمال أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير والديناميكية في الحركة، عالم تكاد تتلاشى فيه الحدود الزمانية والمكانية بين ما هو قديم وجديد، وهذا التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية)، ويمكن اعتبار التطورات في تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب والاتصالات) أحد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال الاستجابة لها من خلال اعتبارها أحد العناصر المهمة في صياغة الاستراتيجية العامة للمنظمة والتي تحاول من خلالها تحقيق الميزة التنافسية.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي القلب النابض لمختلف المؤسسات، كما أنها الأداة التي من شأنها القيام بتسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذ أكثر تناسقا للمعلومات، فإمكانية المعالجة السريعة و الفورية للمعطيات و القدرة على تحويلها الى معلومات ، و تقاسمها في أوقات متزامنة و غير متزامنة تؤدي بالضرورة الى تحقيق مكاسب معتبرة على مستوى الزمن و الانتاجية، وهذا طبعا بالاعتماد على أساليب و تقنيات و معدات متطورة من مختلف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و عليه تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في استمرارية المؤسسة .

أما فيما يخص عن علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء على المستوى المؤسسي هو ما سنتطرق اليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني:

أداء المؤسسة وعلاقته بتكنولوجيا
المعلومات والاتصال

تمهيد:

يعتبر تحقيق الربح والاستمرارية من أبرز الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تحقيقها لمستويات متميزة من الأداء، عن طريق تخفيض تكاليفها وتحسين جودة منتجاتها بالقدر الذي يجذب العملاء إليها. ومن أجل تحقيق ذلك وتسهيل هذه العمليات فإن المؤسسات تسعى للاستفادة القصوى من التقنيات والوسائل والبرمجيات التي وصلت إليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطورات التي شهدتها تطبيقاتها، فهذه الأخيرة نالت اهتمام الباحثين في مدى مساهمتها في تحسين الأداء والارتقاء بمستوياته من خلال ما تقدمه من إمكانيات للمؤسسات. فأصبحت المعلومات مورد استراتيجي تسعى المؤسسات لامتلاكه من أجل الوصول للتفوق والمنافسة، مما يؤثر إيجاباً على أداء المؤسسة الاقتصادية من مختلف جوانبها.

وسيتّم من خلال هذا الفصل التطرق إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للأداء
- المبحث الثاني: قياس، تقييم وتحسين الأداء
- المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للأداء

عرف الأداء منذ نشأته اهتماما كبيرا في مختلف الأبحاث، وذلك نظرا لأهميته داخل مختلف المؤسسات، ومن خلال هذا المبحث إلى مفهوم الأداء وتطوره وأنواعه، ومختلف العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: ماهية الأداء

تعددت المفاهيم المتعلقة بالأداء منذ ظهوره، وذلك نظرا لعدم وجود تعريف واضح وتعدد خصائصه له فاختلف الآراء في وضع تعريف محدد يخصه.

أولا: مفهوم الأداء

يقصد بمفهوم الأداء " تصور مخرجات أو أهداف ظهورها هو نتائج لمدخلات معطاة لكن هذه المدخلات تنوي بها تفجير وتجنيد الطاقات الموجودة داخل المؤسسة، بتسليط الضوء من أجل إحراز هذا التصور الذي تسعى إليه المؤسسة"، وعلى هذا الأساس فإن هذا المفهوم يعكس كلا من الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسة¹.

تعريف الأداء لغة: يعود أصل مصطلح الأداء إلى اللغة اللاتينية، كما استعمل في اللغة الفرنسية منذ القرن 13، لكن اللغة الإنجليزية هي التي أعطته معنى أوضح " Performance " في القرن 14.²

- فوفق قاموس Oxford الذي يعرفه على أنه " التمثيل لعمل حرثي كالعامل في فرقة موسيقية أو مسرحية".
- أما القاموس الفرنسي Le grand Larousse فيحدده من خلال " النجاح في أي ميدان أو عمل".

تعريف الأداء اصطلاحا: وردت العديد من المفاهيم والتعريفات التي تخص الأداء ومن أهمها نذكر:³

- حسب Lorino Ph فإن الأداء في المؤسسة يسمح في تحسين العلاقة "القيمة التكلفة" لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

1 تميسة سهام، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camels دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2008-2012، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 37.

2 جابر دهيمي، أثار الممارسات البيئية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة مجموعة من المؤسسات الحائزة على مواصفات ISO 14001، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2019، ص 168.

3 عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين - دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص 36.

- أما M. Alain فيرى بأن أداء المؤسسة هو العلاقة بين سلسلة متعددة الخدمات، المرتبطة بالجودة والإنتاجية وهدان الأختيار يمثلان مرآة الأداء ومحددات درجة الاتساق والتوازن.

- وأما Bourguignon فيعتبر أن الأداء في الجانب التسييري هو تحقيق أهداف المنظمة.

- ويرى "هنري بوكان" أن الأداء يتضمن معنيين هما: الاقتصاد ويعني استعمال الموارد المتاحة بأقل تكلفة ممكنة لإشباع أكبر قدر ممكن من الحاجات، والفعالية وتعني القدرة على تحقيق نتيجة معينة.¹

ومن جملة التعاريف السابقة نتوصل إلى أن الأداء هو النتيجة المحصل عليها في أي ميدان عمل وهو عمل شامل يعطي مختلف جوانب المؤسسة وعناصرها ويعبر عنه بالنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل ما والمعد عنها بوحدات قياس معينة.

ثانيا خصائص الأداء

للأداء العديد من الخصائص والتي تفهم من خلال ما يلي:²

- الأداء وسيلة لاتخاذ القرار فهو لا ينشأ بصورة ذاتية كما أنه ليس عبارة عن ملاحظة بسيطة بل نحن من نضعه، إن فهم الأداء يتموضع من خلال تحديد نموذج السببية Causalité والذي يوضح كيفية التصرف وفق العناصر المحددة للنتائج المستقبلية؛

- الأداء ليس ثابت فلا يفهم إلا في صورة ديناميكية على المدى الطويل، فهو لا يتوقف وبالتالي لا يمكن أن يصبح محددًا ما إذا كانت المؤسسة باستطاعتها تقديم قدرات على التجديد مستقبلا؛

- مفهوم الأداء دائما مرتبط بمفهوم المسؤولية فكل ما هو مسؤول يريد أو يستطيع أن يتصرف من خلال أبعاد الأداء مع الأخذ في الاعتبار الأداء والموارد الموضوعة تحت تصرفه؛

- ليس للأداء معنى إذا لم تستطع قياسه أي يمكننا كتابته من خلال مجموعة أو اتجاه قياس (مؤشرات) أقل تعقيدا، فقياس الأداء لا يمكن إيقافه في أي حال من الأحوال لمعرفة النتائج؛

¹ حمود حيمر، "تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة -دراسة حالة بعض المنظمات الاقتصادية الجزائرية-"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2018، ص 87.

² جابر دهيمي، "آثار الممارسات البيئية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة مجموعة من المؤسسات الحائزة على مواصفة ISO 14001"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2019، ص 169.

- لا يوجد تعريف محدد وشامل للأداء فهو عبارة عن حكم وتمثيل بالرغم من محاولة كل مؤسسة وضع تحديد له من خلال اتصالاتها الداخلية والخارجية.

بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة الخصائص الأخرى:¹

- أن يكون قابلاً للقياس؛
- أن يكون سهل القياس والتفسير؛
- أن يكون واقعي؛
- أن يستند إلى بيانات صحيحة؛
- أن يستطيع توقع التغيرات التي تحدث في المستقبل؛
- أن يعتمد على بيانات ذات سلسلة زمنية.

المطلب الثاني: أنواع الأداء

ينقسم الأداء إلى عدة أنواع، وتنقسم حسب معايير مختلفة كما يلي:²

1- حسب معيار المصدر:

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

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

ينتج أساساً من التالية:

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

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

فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مادية³.

ب -الأداء الخارجي: هو " الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة "

¹ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، عدد01، 2001، ص 91.

² محمود حيمر مرجع سابق، ص 89.

³ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية" قياس وتقييم"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002، ص 05.

فالمؤسسة لا تتسبب في إحدائه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده. فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة ارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين فكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء إيجابا أو سلبا.

2- حسب معيار الشمولي:

حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المنظمة إلى أداء كلي وأداء جزئي¹:

- الأداء الكلي: يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت في جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها. فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة.
- الأداء الجزئي: على خاف الأداء الكلي فإن الأداء الجزئي هو القدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة.

فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به لا أهداف الأنظمة الأخرى. ويتحقق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

3- حسب المعيار الوظيفي:

ينقسم الأداء في هذه الحالة حسب الوظائف المسندة إلى المؤسسة التي يمكن حصرها في الوظائف الخمس التالية: وظيفة المالية، وظيفة الإنتاج، وظيفة الأفراد، وظيفة التسويق، وظيفة التموين، ويضيف البعض الآخر وظيفة البحث والتطوير ووظيفة العلاقات العمومية.²

أ- أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، وتحقيق معدل مرد ودية جيد وتكاليف منخفضة.

¹ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2008، ص 45.

² إبراهيم يعيشي، التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحسين أداء المنظمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2016، ص 18.

ب- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمثيلاتها أو بنسبة القطاع الذي تنتمي إليه، وإنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف منخفضة تسمح لها مزاحمة منافسيها وتخفيض نسبة توقف الآلات والتأخر في تلبية الطلبات.

ج - أداء وظيفة الأفراد: يتحلى أداء وظيفة الأفراد من خلال مجموعة من المؤشرات والمعايير نذكر منها ما يلي:

- عائد الأفراد؛

- عدد الحوادث والإجراءات التأديبية التي كلما قل عددها ذل ذلك على الأداء الجيد؛

- الغيبة: ويقصد بها فقدان المواظبة على العمل الذي يشترط الحضور إلى مكان العمل.

د- أداء وظيفة التمويل: يتمثل أدائها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن المورد والحصول على المواد بجودة عالية وفي الآجال المحددة.

هـ- أداء وظيفة البحث والتطوير: يمكن دراسة أداء وظيفة البحث والتطوير بدراسة المؤشرات التالية:

- الجو الملائم للاختراع والابتكار والتجديد؛

- وتيرة التجديد والمقارنة بين المنافسين؛

- نسبة وسرعة تحويل الابتكارات إلى المؤسسة؛

- درجة التجديد ومواكبة التطور.

و- أداء وظيفة التسويق: يتمثل في قدرة هذه الوظيفة على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، هنا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق.

ي- أداء وظيفة العلاقات العمومية: الأداء في هذه الوظيفة يأخذ بعين الاعتبار المساهمين، الموظفين، العملاء، وأخيرا الدولة، بالنسبة للمساهمين، يتحقق الأداء عندما يتحصلوا على عائد مرتفع للأسهم واستقرار في الأرباح الموزعة.

4- حسب معيار الطبيعة: تبعا لهذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف اقتصادية أهداف اجتماعية، أهداف تكنولوجية، أهداف سياسية... يمكن تصنيف الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي، أداء سياسي.

أ- **الأداء الاقتصادي:** يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية الوصول إليها أي الاقتصادي التي تخنيه المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، الحصة السوقية، المردودية..). وتدنية استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية...)¹.

ب- **الأداء الاجتماعي:** في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط التي كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا.²

ج- **الأداء التكنولوجي:** يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

د- **الأداء السياسي:** يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى.

المطلب الثالث: أبعاد الأداء

يتكون الأداء من مجموعة من الأبعاد تتمثل في:³

1- البعد التنظيمي

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

2- البعد الاقتصادي

تتمثل أدوات قياس الأداء الاقتصادي في استخدام التحليل المالي، حيث يتم الاعتماد على مقاييس الربحية بأنواعها المتخلفة والنسب المالية، انطلاقا من سجلات ودفاتر المؤسسة، وكذا القوائم والتقارير التي تعدها.

3- البعد البيئي

¹ عادل عشي، مرجع سبق ذكره، ص22.

² نعمة اسماء، ساحسي نعيمة، دور التدقيق الاجتماعي في تحسين الاداء الاجتماعي للمنظمة، مذكرة ماستر، كلية علوم التسيير والاقتصاد، الجزائر، 2017، ص68.

³ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث عدد7، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص 219.

حيث يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

4- البعد الاجتماعي

يشير البعد الاجتماعي للأداء على مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم. وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصر على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن وجود التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات... الخ).

المبحث الثاني: قياس، تقييم وتحسين الأداء

إن تعدد المفاهيم المتعلقة بالأداء وتشعبه، أدت إلى الاهتمام به والعمل على الرفع منه وتحسينه للوصول إلى الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وذلك عن طريق قياسه وتقييمه ومن ثم العمل على تحسينه على الشكل الأمثل.

المطلب الأول: قياس الأداء

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم قياس الأداء وذلك نظرا لطبيعته ومميزاته الخاصة.

أولا: مفهوم قياس الأداء

- يعرف قياس الأداء على أنه عملية اكتشاف وتحسين تلك الأنشطة التي تؤثر على ربحية المؤسسة، وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات ترتبط بأداء المؤسسة في الماضي والمستقبل، بهدف تقييم مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المحددة في الوقت الحاضر، وهي طريقة منظمة التقييم المدخلات والمخرجات والعمليات الإنتاجية في المؤسسات الصناعية وغير الصناعية، كما يعرف على أنه المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المؤسسة وتوثيقها، لاسيما مراقبة وتوثيق جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقا، وعادة ما تكون الجهة التي تقوم بإجراء عملية قياس الأداء هي الإدارة المسئولة عن مفردات عناصر برامج المؤسسة.¹

¹ محمود محمود محمد رضوان، "واقع المسح البيئي الخارجي وأثره على أداء مؤسسات بيع التجزئة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015، ص 57.

- بالنسبة ل (LEBAS 1995) لا يوجد أداء إلا إذا أمكن قياسه، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن يقتصر هذا القياس على معرفة النتيجة، حتى يتم تقييم النتائج التي تم الحصول عليها، من خلال مقارنتها مع النتائج المرجوة بين من يرى أن مفهوم الأداء وقياسه انتقل من مجرد قياسه بمؤشرات كمية كالإنتاجية والمردودية الاقتصادية، وزيادة الإنتاج والتحكم في التكاليف إلى الاستعانة بمعايير أخرى كالجودة، واحترام المواصفات بجميع أنواعها، واحترام الآجال، حيث أن هذه المعايير تنطبق على الأبعاد الشاملة للمؤسسة¹.

ومنه فقياس الأداء هو تقييم لاحق للنتائج المتحصل عليها، حيث تسعى مقاييس الأداء إلى جمع المعلومات المتعلقة بالأداء الفعلي في مدة زمنية معينة، ومقارنتها بما هو مخطط لها.

ثانياً: مميزات قياس الأداء

من أهم المميزات التي تتحقق للمؤسسات عندما تقوم بقياس الأداء ما يلي²:

- يساعد قياس الأداء في تحديد ما إذا كانت المؤسسة تحقق احتياجات العميل أو لا، هل نحن على علم بنوعية المنتجات والخدمات التي يحتاجها العميل؟

-يساعد قياس الأداء المؤسسة في فهم العمليات التي تقوم بها، فهو يؤكد ما تعرفه المؤسسة، ويوضح ما لا تعرفه، هل نحن نعرف المشكلات التي تواجه المؤسسة؟

-التأكد من أن القرارات التي يتم اتخاذها تكون على أساس الحقائق، وليس على العواطف أو الآراء الشخصية، هل قراراتنا تتخذ بناء على المستندات والوثائق أم على الحدس والتخمين والتحيز الشخصي؟

-توضيح أي الأماكن أو القطاعات في المؤسسة تحتاج إلى إجراء التحسين والتطوير، ما هي الأماكن التي تعمل بكفاءة في المؤسسة؟ وكيف تستطيع إجراء التحسين والتطوير في الأماكن التي تحتاج إلى ذلك؟

-يساهم قياس الأداء في التأكد من أن التحسين والتطوير الذي تم التخطيط للقيام به قد حدث بالفعل هل لدينا صورة واضحة عن التحسينات التي تم تنفيذها في المؤسسة؟

- يساعد قياس الأداء في تحديد المشكلات التي تظهر في نتيجة التحيز الشخصي، والاعتماد على العاطفة.

¹ سمير بدوي، "تقييم أداء الرقابة المالية التي يمارسها ديوان الرقابة المالية والإدارية في فلسطين"، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2017، ص 15.

² جعفري أسماء، مرجع سبق ذكره، ص 42.

المطلب الثاني: تقييم الأداء

أولاً- مفهوم تقييم الأداء.

انعكس التعدد في المصطلحات المستخدمة لدلالة على العملية، على تعدد التعريفات التي قدمت لوصفها فقد وردت عدة مفاهيم، تباينت في مضمون العملية والهدف من استخدامها. فذهب البعض على عدها "الطريقة المستخدمة من قبل المؤسسة، لمعرفة أداء الموارد البشرية لديها".

ووصفها آخرون بكونها " العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسة خلال فترة زمنية محددة".

وإن ما يطغى على هذه التعريفات الثلاثة، هي العمومية وعدم الدقة الكافية لوصف هذه العملية فهي لا توضح لا الجزء المستهدف من الأداء ولا الغرض من هذه العملية.¹

كما يعرف بأنه: " العملية التي يتم بمقتضاها، قياس مدى التزام العامل بسلوكيات العمل المطلوب منه والنتائج التي حققت من الالتزام بهذه السلوكيات، خلال فترة التقييم".²

وبالتدقيق في هذه التعريفات، يمكن استخلاص العناصر الأساسية التالية:

- تقييم الأداء يشمل تتبع وقياس كل من سلوك أو تصرفات الفرد في عمله اتجاه رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه في العمل أو المتعاملين معه خارج المؤسسة. وكذا النتائج المحققة عن سلوكه لهذا الاتجاه، وأيضا قدراته وإمكانياته التي يمكن أن يتحدد مستقبله الوظيفي على أثرها؛
- إن التقييم عملية شاملة تخص جميع العاملين بالمؤسسة؛
- إن تقييم الأداء عملية منظمة، تمارس وفق إجراءات وطرق معينة.

ثانيا: محددات تقييم الأداء.

الأداء هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وهو ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على هذا الأداء إيجابيا أو سلبيا، ويطلق على هذه العناصر محددات الأداء والتي تتمثل فيما يلي:³

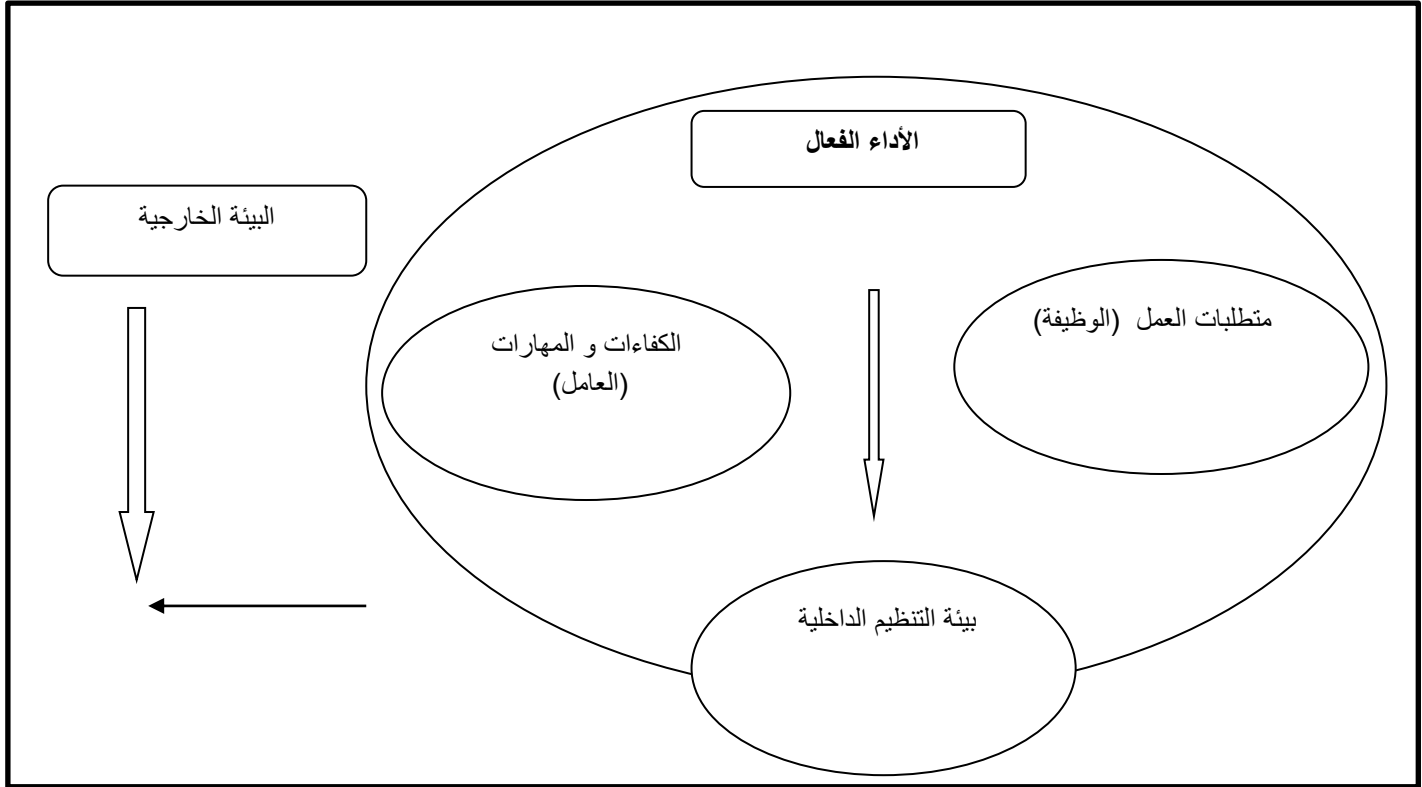
¹ بسيوني محمد البرداعي، مهارات نخطيط الموارد البشرية "دليل عملي"، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005، ص 34.

² عز الدين هروم، واقع تفسير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 61-62.

³ باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، ص 50.

- **الجهد:** وهو الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته؛
 - **القدرات:** تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة؛
 - **إدراك الدور أو المهمة:** تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهود في العمل من خلاله، ويقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور.
- بينما هناك من يضيف إلى إدراك الدور أو المهمة والجهد المبذول، ونوعية هذا الجهد المبذول والتي تعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، والملاحظة هنا أنه تنحصر عناصر الأداء في عناصر تتعلق بالموظف شاغل الوظيفة (الجهد، القدرات، نمط الأداء)، وهي عناصر تخضع لسيطرة الموظف، بينما أن في الواقع هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة الموظف والتي تتمثل في:
- **الوظيفة (متطلبات العمل):** وأيضا ما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة.
 - **الموقف (بيئة التنظيم الداخلية):** أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام التحفيز، الجزاء والعقاب.
- إضافة إلى العناصر السابقة قد تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه ممثلة في المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية. فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات التي يملكها هذا العامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها أو المنتجات التي يشرف عليها (التنظيم)، زيادة على المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها من محيطه الخارجي، ويمكن تلخيصها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-01): عناصر محددات تقييم الأداء



المصدر: عبد الباري إبراهيم درة، " تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات "، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص120.

نلاحظ من خلال الشكل أن عناصر محددات تقييم الأداء الفعال يتأثر بكل ما يحيط بالبيئة الداخلية والبيئة الخارجية، وكذلك نجد متطلبات العمل وكل ما يتعلق به من كفاءات العامل ومهاراته.

ثالثاً: أبعاد تقييم الأداء:

تقوم كل مؤسسة بتحديد أهدافها على ضوء رسالتها، وتعيين الوظائف والمستويات الإدارية المختلفة التي توكل إليها مهمة تحقيق هذه الأهداف، بعد أن يتم تعيين الأفراد المناسبين لأداء الوظائف المختلفة بأعلى كفاءة، وفعالية ممكنة.

ومن هنا كان إلزاماً على المؤسسة أن تستفيد من وجود نظام لتقييم العمل يهتم بشؤون تنمية العنصر البشري في المؤسسة، من خلال عملية تقييم الأداء لكل العمال بدون استثناء من المشرف إلى المرؤوس إلى آخر عامل في التسلسل الهرمي بطريقة منتظمة وفي أزمنا محددة.

كما أن لتقييم الأداء بعدان أساسيان هما:¹

- 1- **البعد التنظيمي:** ويقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهداف ومن ثم يكون لدى مسيرين المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعاليات والإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء والتي تلعب دورا هاما في تقييم الأداء حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم.
- 2- **البعد الاجتماعي:** يشير إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤثرا على ولاء الأفراد لمؤسساتهم خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها وجودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية ومن هنا لابد الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وكل من له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والخلافات والأزمات.

رابعا: مراحل تقييم الأداء

إن عملية تقييم الأداء تمر بعدة مراحل أساسية يمكن إجمالها فيما يلي:²

1- مرحلة جمع البيانات والمعلومات الإحصائية:

تتطلب عملية تقييم الأداء توفر البيانات والمعلومات والتقارير والمؤشرات اللازمة مثل القيمة المضافة، كمية أو قيمة الإنتاج، عدد العمال، الأجور وغير ذلك. إن جميع هذه المعلومات لا تقتصر على فترة زمنية معينة، ولكن يجب إضافة مع أخذ بعين الاعتبار المعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة للوقوف على طبيعة التطور في الصناعة لكافة مجالات النشاط للمؤسسة الاقتصادية.

2- إجراء ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية:

أنه لابد من توفير مستوى من الثقة في هذه البيانات وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية لاختبار مدى صحتها، يتم بعد ذلك تحليلها والوصول إلى نتائج معينة.

3- إجراء عملية التقييم:

¹ إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سبق ذكره، ص 108.

² مجيد الكرنحي، مؤشرات الأداء الرئيسية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 39.

وذلك باستخدام المعايير المناسبة للنشاط الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية، على أن تشمل عملية التقييم النشاط العام للوحدة، أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية فيها، بما التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه.

4- مرحلة الحكم على النتائج وتحديد الانحرافات:

في هذه المرحلة يتم تحديد الانحرافات التي تتعلق بمدى اختلاف الوحدات المنتجة عن المواصفات النوعية المحددة، وقد يكون الانحراف ناجما عن انخفاض الكمية المنتجة أو بسبب وجود اختلال في العلاقات الإنتاجية بين الأقسام المختلفة في المشروع، مما ينعكس بظهور بعض الاختلافات.

ويمكن أن تمر هاته العملية بالخطوات التالية:

- التعرف على أساليب خطة التنفيذ؛
- التعرف على معايير ومقاييس الأداء؛
- قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط؛
- تحديد الانحرافات وأسبابها والمراكز المسؤولة عنها؛
- معالجة تلك الانحرافات.

خامسا: مزايا وعيوب تقييم الأداء.

1- مزايا تقييم الأداء.

يمكن عرض أهم فوائد تقييم الأداء كما يلي:¹

- رفع الروح المعنوية للعاملين: توفر جو من التفاهم والعلاقات الحسنة بين العاملين ورؤسائهم عندما يشعرون أن جهدهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة، وإن هدف الإدارة الأساسي من وراء التقييم ومعالجة نقاط القوة والضعف في أداء الفرد، ورفع العلاوات، يخلق للفرد ثقة كبيرة في رئاسة وإدارة المؤسسة، ويجعل الفرد يقدم على العمل راضيا باستعداد وجداني، ورفع الروح المعنوية لديه من أجل زيادة الإنتاجية.
- إشعار العاملين بمسئولياتهم: عندما يشعر الفرد أن نشاطه وأدائه في العمل هو موضع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين، وأن نتائج هذا التقييم يستوجب عليها اتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل، وسوف يشعر بمسؤولية اتجاه نفسه ويبدل أقصى جهد.

¹عمار بن عشي، مرجع سبق ذكره، ص22.

- وسيلة لضمان عدالة المعاملة: حيث تضمن الإدارة عن استخدام أسلوبا موضوعيا لتقييم الأداء أي أنه ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاقات، أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل كما تضمن الإدارة معاملة عادلة ومتساوية لكافة العاملين.
- استمرار الرقابة والإشراف: إن الوصول إلى تنازع من خلال تقييم أداء العاملين يطلب سجل خاص لكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التقييم ملاحظاتهم على الأداء بشكل مستمر، ليكون حكمهم قائما على أسس موضوعية.
- توفر نتائج تقييم أداء التغذية العكسية: حيث يعرف الفرد من خلالها حقيقة أدائه بسلبياته وإيجابياته، بسبب معرفته المسبقة بأن مستقبله الوظيفي مرتبط بهذه النتائج، ويتولد عنه دافع لتطوير أدائه وتحسينه سوى عن طريق الذات أو عن طريق برامج التعليم والتدريب المستمرين.

2- عيوب تقييم الأداء

ومن هذه الأخطاء التي يجب تفاديها ما يلي:¹

- الكسل لإعطاء تقديرات متوسطة: ويتضح هذا الخطأ عندما يميل المشرف المقيم إلى تقييم كل العاملين على أنهم متوسطون في أدائهم ويتردد في إعطاء تقدير ضعيف أو ممتاز للبعض، والسبب في ذلك التهرب أو الخوف من انتقادات موظفيه له.
- خطأ التأثير المستمر: يحدث هذا الخطأ عندما يسمح المقيم، لجانب واحد من أداء العامل المقيم أن يؤثر في تقديره العام لذلك الأداء، فإذا كان الموظف المقيم في تقديره العام لذلك الأداء فإن ذلك الموظف لا يجيد كتابة التقارير بشكل متفوق وهو متفوق من كل النواحي، معنى هذا أن المشرف المقيم، عندما يقيم موظفا وينسب له إنجازات أو فضائل لا يملكها الموظف، ويطلق بعضهم على هذا الخطأ إثم "الخطأ المستمر".
- خطأ التأثير بالأداء الحديث: يميل الكثير من المقيمين إلى نسيان وقائع تفاصيل الأداء الماضي ويظل عالقا في أذهانهم أداء الموظفين في الأسابيع أو الأيام الأخيرة فقط، وقد يكون ذلك الأداء رديئا أو ممتازا مما يجعل تقدير المشرف المقيم متحيزا.

¹ حنفي محمد سليمان، السلوك التنظيمي والأداء، بدون طبعة، دار الجامعات المصرية، القاهرة، مصر، بدون سنة نشر، ص 128-129.

- خطأ الوقوع في التحيزات الشخصية: يميل بعض المقيمين إلى الانجذاب نحو صفات شخصيات معينة، كالقراءة والصدقة أو قد يحملون كرها لمجموعات من الناس الذين يتميزون بخصائص معينة كالتشابه في اللون أو العقيدة أو الجنس، وتؤثر هذه التحيزات في تقييم أداء العاملين معهم.
- خطأ اللين أو التشدد: الميل إلى إعطاء تقديرات عالية فيمنح الموظفين ذوي الأداء تقديرات متوسطة، أو يتشدد فيعطي الموظفين من ذوي الأداء الضعيف درجات متوسطة وهكذا.
- خطأ الاختلاف في فهم المعايير: ينشأ هذا الخطأ عندما يكون هناك فهم مختلف لمعاني المعايير مثل: جيد، مقبول، ممتاز، تعني أشياء مختلفة لمقيمين مختلفين.
- الاعتماد على طرق غير تفاعلية في التقييم: تقارير تقييم الأداء الفعالة هي تلك التي نتج عن عملية تقييم تفاعلية بين المسؤول والموظف. بحيث يناقش كل منهما ما تم إنجازه خلال العام وكيف يمكن العمل على تطوير الأداء خلال الفترة القادمة.
- هذه الطريقة تجعل الموظف أكثر إنتاجية ورغبة في تطوير الأداء بينما تفشل الطرق التي تسمح للموظف بمناقشة التقارير في إحداث أي تطوير في مستويات الأداء، بل تفشل حتى في إثارة اهتمام الموظفين.
- وجوب الالتزام بفترة التقييم: تقييم الأداء يتم لفترة محددة بتاريخ بداية وتاريخ نهاية. ويجب عند التقييم الالتزام بهذه التواريخ وألا نستحضر أحداث من الماضي أثناء التقييم. فبعض المدراء يتأثر بمخالفات وقع فيها الموظف في تواريخ سابقة الفترة وهو أمر يهدد جدية عملية التقييم ويقلل من مصداقيتها.
- التركيز على الإجراءات أكثر من النتائج: يرغب المديرين في أن ينفذ الموظفون أعمالهم بطريقة محددة ويجتهدون في التنبيه على ذلك. ويظن هؤلاء بأن الموظف الجيد هو من يستطيع أن يسير وفقاً لهذه الطريقة دون تغيير أو تبديل، وبالتالي يركزون على إجراءات العمل أكثر من نتائج العمل وهو سلوك خاطئ يقتل الإبداع ويتجاهل الفروق الفردية بين الموظفين ويخلق مناخ عمل نمطي منفرد.

المطلب الثالث: تحسين الأداء

أولاً: مفهوم تحسين الأداء

يعرف تحسين الأداء على أنه " استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى".

وينظر إليه كذلك كطريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها منظمة ما وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب للأداء المنظمي ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء، وهنا يأتي تحليل المسببات لمعرفة تأثير بيئة العمل على الأداء.¹

ويمكن تعريف تحسين الأداء على أنه الاستخدام الجيد للموارد المتاحة للمؤسسة من أجل إيجاد طريقة لمعالجة المشاكل التي تواجهها.

ثانياً: مبادئ تحسين الأداء

من المبادئ الأساسية لتحسين الأداء ما يلي:²

- الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات العميل (داخلي خارجي).
- إزالة الحواجز والعوائق وتشجيع مشاركة جميع العاملين.
- التركيز على النظم والعمليات.
- القياس المستمر ومتابعة الأداء.

ثالثاً: دوافع تحسين الأداء

توجد العديد من الدوافع التي تؤدي بالمؤسسات إلى تحسين أدائها يمكن ذكر أبرزها فيما يلي:

1- دوافع التحسين المستمر

من أهم العوامل التي تدفع بالتحسين المستمر ما يلي:³

¹ وهيبه ديجي، "دور إستراتيجية التميز في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013، ص 63.

² وهيبه ديجي، مرجع سبق ذكره، ص 65.

³ عيشوش خيرة، "التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة سوناطراك"، مذكرة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011، ص 86.

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

- الحفاظ على المكانة: تعكس المكانة الموقع التنافسي للمنظمة بين بقية المنظمات العاملة في نفس المجال ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الاستراتيجيات التي تخلق القيمة للمستهلك والتي لا يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها فإن المنظمة يمكن أن تملك ميزة تنافسية دائمة من خلال المزج الدقيق بين المهارات البشرية والأصول المادية بطريقة فريدة تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية المنشودة.

- الاهتمام بالجودة: ومنه فإن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المنظمات خاصة الهادفة للربح واشتداد المنافسة تحتم على هذه المنظمات أن تجد لنفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها ومواردها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، وذلك مع الحرص على التركيز على الجودة الشاملة والتي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منه استهداف ذلك المستوى من الأداء، هذا إضافة إلى ضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة.

- المنافسة: وهي تعبر عن حالة الصراع الموجودة بين المنظمات ومحاولة كل منها كسب الزيادة في السوق وذلك باعتماد عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء لذلك على المنظمة القيام بالتحديث المستمر لاستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية.

2- المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

وتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها الإدماج الاختياري من طرف المنظمات بالاهتمام بالمشاكل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية، وعلاقتها مع الأطراف ذات المصلحة، فالمنظمات لها سلوكيات اجتماعية مسؤولة بغض النظر عن المتطلبات القانونية المفروضة من أجل الاستجابة للحاجات الاجتماعية، فيكون من بين أهدافها المساهمة في التنمية المستدامة والصحة والرفاهية الاجتماعية.

ومن بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة المسؤولة اجتماعيا وتحسن أدائها ما يلي:¹

- تحسين صورة المنظمة والحفاظ على سمعتها في المجتمع.

¹ مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف الجزائر، 2012، ص 55.

- التحكم في المخاطر وأيضاً في التكاليف البيئية والاجتماعية بدلا من التسبب في بعض المشاكل والكوارث البيئية.
- الاستجابة لمتطلبات الأطراف ذات المصلحة، وهذا يتعامل المنظمة مع عدة عوامل خارج النطاق الاقتصادي مما يسمح بضمان سير العلاقة الجيدة بينها وبين جميع الأطراف ذات المصلحة.
- أما التنمية المستدامة فهي تلك التنمية التي تستجيب للحاجات العالية بدون استنزاف الثروات التي تساعد على التنمية للأجيال القادمة، فمفهوم التنمية المستدامة يرتبط بثلاث أهداف هي الفعالية الاقتصادية، المساواة الاجتماعية والحفاظ على البيئة.

المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء

إن الرغبة في تحسين أداء المؤسسات جذب اهتمام رواد الأعمال والمفكرين نحو تعزيز استخدام التكنولوجيا بها، في سبيل تحقيق قفزة نوعية في الأداء، لذلك تطرقت عدة نظريات ونماذج للعلاقة بينهما، ومن ثم جاء إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات كوسيلة للمساهمة في تحسين أدائها.

المطلب الأول: النظريات المفسرة لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

حاولت العديد من النظريات تقديم تفسيرات علمية يمكن الاستناد إليها في فهم وتوضيح طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكيفية تأثيرها على مختلف الجوانب في المؤسسة.

أولاً- نظرية الموارد

يعرف (Barney J.B) الموارد بتعريف بأنها "تتضمن على كل الأصول، والقدرات العمليات التنظيمية، الخصائص المتعلقة بالمؤسسة، المعلومات و المعرفة، وتتصف الموارد بإمكانية التحكم فيها والسيطرة عليها من جانب المؤسسة، وأيضاً تمكنها من وضع وتنفيذ استراتيجيات تسمح لها بتحسين وتطوير نشاطها وأدائها".

أما نظرية الموارد التي ظهرت في أعقاب أعمال (Penrose) والمطورة من قبل (Wernerfelt) و (Barney)، فتتنبأ للمؤسسة على أنها: "مجموعة من الموارد بعضها عادي متاح لجميع المؤسسات وبعضها خاص يمكنها من إنشاء وإدامة الأفضلية التنافسية والتميز عن المؤسسات الأخرى، حيث تفسر الموارد امتلاك المؤسسة لقدرة تنافسية وميزة تنافسية مستدامة عند إدارتها، والتي تعطي نتائج فريدة ومختلفة عن ما لدى المنافسين حيث تلحق في نهاية المطاف حاجزا تنافسيا.

كما تشير النظرية أيضا إلى أن تحقيق الميزة التنافسية استنادا إلى الموارد يعتمد على امتلاك المؤسسة لما يعرف بالموارد الثمين، والذي يمكن تمييزه عن باقي موارد المؤسسة، حيث تتحد درجة أهمية المورد وتفردته في المؤسسة من خلال خمسة اختبارات يتوجب اجتيازها لكي يصبح موردا ثميناً وذو قيمة وهي:

- هل يزود المورد الزبائن بشيء يشكل قيمة لديهم؟
- هل أن مؤسستنا هي الوحيدة التي لديها تلك القدرة أم لا؟ وهل مستوى قدرتها أعلى من قدرات منافسيها؟
- هل من السهل بالنسبة للمؤسسات الأخرى أن تقلد المورد؟
- هل بإمكان مورد آخر تزويد الزبائن بنفس القيمة التي يقدمها مورد منظمنا؟
- من الذي يحقق أموالاً من المورد المستخدم؟

شكلت هذه النظرية نقطة الانطلاق للعديد من الدراسات التي تبحث في وجود العلاقة بين أداء المؤسسة وبين الموارد والمهارات التي تمتلكها والتي يصعب على غيرها من المؤسسات أن تحاكيها مدفوعة بمجموعة الافتراضات والتي منها التوزيع غير المتجانس لمهارات وموارد تكنولوجيا المعلومات عبر المؤسسات، بالإضافة إلى إتاحة هذه الموارد القدرة للمؤسسة على زيادة على المنافسة طالما توفرت لها آليات حمايتها والمحافظة عليها.

إن إسقاط أبعاد هذه النظرية على تكنولوجيا المعلومات نلاحظ أن الموارد المادية الملموسة يمكن نقلها أو محاكاتها من طرف باقي المؤسسات، في حين أن الموارد البشرية وتلك غير الملموسة تشكل نقاط التميز في المؤسسة والتي يصعب محاكاتها أو تقليدها، وعلى هذا الأساس فإنه وفقا لهذه النظرية فإن امتلاك تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها لا يؤدي إلى تحسين الأداء وإنما يرتبط ذلك بكيفية تعامل المؤسسة معها وطريقة استخدامها.¹

ثانياً- نظرية الوكالة

تعرف نظرية الوكالة وفقا لـ (Michael C. Jensen et William H. Meckling) بأنه عقد يكلف بموجبه شخص أو مجموعة أشخاص (الموكل) بصفة صريحة أو ضمنية، شخصا آخر الوكيل بالقيام بأنشطة معينة لصالحه كما يفوضه باتخاذ القرارات نيابة عنه.

تنظر هذه النظرية للمؤسسة على أنها ائتلاف لعدد من علاقات الوكالة مثل علاقة الإدارة بالمالكين وعلاقة الإدارة بالعاملين... الخ، كما تهتم كذلك بما يسمى بتعارضات الوكالة أو تضارب المصالح بين الأصيل والوكيل إذ أن هذا الأخير لا يعمل دائما على تحقيق مصالح الأصيل، كما تظهر هذه المشكلة عموما نتيجة عدم تماثل المعلومات بين مختلف

¹ قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 181.

الأطراف، والتي يمكن التعبير عنها بعدم المساواة في كمية ونوعية المعلومات المتحصل عليه بين الأطراف المتعاقدة، أي انه يمكن لطرف ما أن يحوز معلومات ليست في حوزة الآخر والتي يمكن أن يستغلها لتحقيق مصالحه الذاتية. شكلت هذه النظرية مدخلا هاما لتوضيح دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات، انطلاقا مما تتيحه من إمكانيات وقدرات وأساليب في التعامل مع المعلومات، من حيث جمعها ومعالجتها، نشرها، وتداولها بين مختلف أطراف التعامل في المؤسسة، وما يقابله من تقليص في حجم تكاليف الحصول على المعلومات وتحليلها من جهة، ومن جهة أخرى ما توفره للمديرين من إمكانيات تسمح بمراقبة أكبر عدد من العاملين والإشراف عليهم.¹

ثالثا- نظرية تكلفة الصفقات

تبلورت فكرة النظرية على يد (R.Coase) في مقاله المنشور بمجلة *Economica* سنة 1937 والذي يحمل عنوان "طبيعة المنشأة"، تقوم هذه النظرية على فرضيتين سلوكيتين أساسيتين، أولهما الرشادة المحدودة والتي تعني أن الفرد ليس لديه القدرة على فهم محيطه بطريقة كاملة وبالتالي فإن جميع قراراته تكون ضمن حالة عدم التأكد بسبب عدم امتلاكه للمعلومات التي تمكنه من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، أما الفرضية الثانية فهي حالة الانتهازية التي تميز الأفراد عادة، والتي تدفعهم في الغالب للعمل وفقا لأهدافهم الشخصية على حساب باقي أطراف التعامل. تفسر النظرية قيام علاقات المؤسسة من رؤية اقتصادية مبنية على التكاليف، فهي في حالة بحث دائم عن كيفية إجراء معاملاتها بأقل التكاليف الممكنة، من هذا المنطلق يرى (Coase) أن المؤسسة لها الخيار بين آلية السوق (التنسيق الخارجي) أو الاحتكام إلى سلطة المؤسسة (التنسيق الداخلي)، حيث أن آلية بالسوق تكون من خلال السعر الذي يعكس كمية ونوعية المنتج أو الخدمة موضوع التعامل، أما الضوابط المتعلقة بسلطة المؤسسة فتتنظمها القواعد المتفق عليها بين أطراف العلاقات أو أعضاء الصفقة من أفراد أو مؤسسات، على نحو يضمن التوزيع العادل لنواتج الأنشطة المشتركة، وفي كلتا الحالتين تمثل كلا الآليتين شكلا من أشكال التخصيص الأمثل للموارد، كما أن التنسيق الداخلي يمارس ويفرض نفسه كبديل للاقتصاد في توجيه موارد المؤسسة عندما يخفق الخارجي في تحقيق الهدف (تقليل التكاليف). تقدم أبعاد هذه النظرية إطارا نظريا استند إليه الكثير من الباحثين في توضيح أهمية و دور تكنولوجيا المعلومات وذلك انطلاقا من توظيف تطبيقاتها الحديثة بكل ما تتيحه من إمكانيات كبيرة في التعامل مع المعلومات، بحثا واستغلالا ووصولاً إلى مختلف مواقعها داخل وخارج المؤسسة، وهو الأمر الذي سيعمل على الحد من حالة عدم التأكد نتيجة حيازة

¹ قروش عيسى، مرجع سبق ذكره، ص 182.

المعلومات من جهة، ومن جهة أخرى تخفيض تكاليفها إلى أقل ما يمكن وهو ما سنعكس بدوره على زيادة أرباح المؤسسة وتحسن أداؤها.¹

رابعاً- نظرية قبول التكنولوجيا

يعتبر (Davis) أبرز من عمل على دراسة مدى قبول المستخدم للتعامل مع أي تكنولوجيا جديدة من خلال تطويره لنموذج قبول التكنولوجيا المعرف (TAM)، كطريقة للتنبؤ ولتبرير مدى قبول تكنولوجيا المعلومات لغرض تقويم استخدام التطبيقات البرمجية داخل المؤسسات، حيث يؤكد هذا النموذج أنه كلما كانت نظرة المستخدم للتكنولوجيا الجديدة على أنها سهلة الاستخدام ومفيدة، كلما كان هناك اتجاه إيجابي نحوها وبالتالي توافر الرغبة و الدافعية تجاهها. جاءت هذه النظرية كتطوير لنظرية الفعل العقلاني (Fishbein & Ajzen) والتي تقوم على فرض أساسي مفاده أن سلوك المستهلك عقلاني وأنه يقوم بتجميع وتقييم جميع المعلومات المتاحة بشكل نظامي ويفكر بتأثيرات أفعاله المحتملة، وعلى هذا الأساس بنى (Davis) نظريته من خلال تقديم ثلاثة عوامل رئيسية اعتبرها تمثل تفسيراً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، تمثلت هذه العوامل في المنفعة أو الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة والموقف تجاه استخدام النظام، كما افترض أن موقف المستخدم يعتبر عاملاً رئيسياً محددًا للاستخدام الفعلي أو عدم الاستخدام، كما أن هذا الموقف يتأثر بدوره باعتقادين رئيسيين هما: المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام.

تشير الفائدة المدركة إلى الدرجة التي يعتقد فيها الشخص أن استخدام نظام معين يمكن أن يعزز و يحسن من أدائه في العمل، أما سهولة الاستخدام المدركة فتشير إلى الدرجة التي يعتقد فيها الشخص أن استخدامه للنظام يمكن أن يكون يسيراً بحيث لا يتطلب أي جهد أو معاناة و أخيراً يشير عامل الاتجاه إلى مشاعر الفرد و انفعالاته تجاه استخدام التكنولوجيا.²

¹ عبد الفتاح بوخمحم، نظريات الفكر الإداري تطور وتباين أم تنوع وت كامل، المؤتمر العلمي الدولي "عولمة الإدارة في عصر المعرفة"، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان 15-17 ديسمبر، 2012، ص 14.

² قروش عيسى، مرجع سبق ذكره، ص 184.

المطلب الثاني: نماذج دراسات علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء

من خلال استقراء العديد من الدراسات والأبحاث الميدانية، يمكن ملاحظة التناقض الواضح في نتائج العديد منها، خصوصا تلك التي ميزت التسعينات وما قبلها، فعلي سبيل المثال توصلت نتائج كل من (Mahmood 1993) (&Mann, (Subhasish, 1999)، (Powell & Dent-Michallef 1997)، (Loveman,1994) (Kettinger et al, 1994) وغيرها من الدراسات الأخرى إلى وجود تأثيرات سلبية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء وأن استخدامها لم يقدم دلائل ملموسة على تحسن الأداء.

على النقيض من ذلك توجد العديد من الدراسات الأخرى التي توصلت إلى نتائج ايجابية لتكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات، حيث اتفقت دراسات كل من: (Nygaard and Bjorn,1994)، (Bakos and treacy,) (1985)، (Claver and Gonzales)، (Matinez, 1999)، (Bakos, 1991)، (Ripolland and Aparisi, 1999)، أن استخدامها في عالم الأعمال أصبح من الضرورات الملحة في العصر الحديث، اعتمادا على دورها كمصدر أساسي من مصادر الدعم الأساسية لمتخذ القرار، إضافة إلى كونها إحدى مصادر الأداء و التميز التنافسي.

ضمن نفس الاتجاه أكدت العديد من الدراسات الأخرى والتي اعتمدت أساسا على نظرية الموارد على غرار دراسة (Santhanam& Hartono, 2003)، (Florida& plant, 2001)، (Bhradwaj, 2003)، (Namchul,1999)، على ايجابية العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء، وذلك من خلال ارتباط استعمالها بتحقيق نوعين من الفوائد، غير ملموسة تتمثل في تحسين عملية التنسيق بين مختلف أنشطة المؤسسة، وملموسة تتمثل في خفض تكلفة هذا التنسيق، وهما معا يقودان لزيادة إنتاجية المؤسسة وتحسين أدائها.

بصفة عامة يتفق المهتمون بمجال تكنولوجيا المعلومات أنها تسهم في تحسين الأداء من خلال تأثيرها المباشر على الكيفية والطريقة التي يتم بموجبها تنفيذ الأعمال، بالإضافة إلى مساهمتها في تقليل الوقت اللازم لتنفيذ الأنشطة وزيادة الترابط بين أجزاء المؤسسة، ورفع كفاءة الجهاز الإداري و غيرها من العوامل العديدة التي تساعد المؤسسة على تحسين أدائها.

كما أن الدراسات التي لم تتوصل إلى إثبات وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسن الأداء العديد كانت محل العديد من الانتقادات، تعلق خصوصا بطريقة تقييم وقياس الأداء والتي كانت غالبا ما تنحاز إلى المؤشرات المالية

والكمية، في حين أن تكنولوجيا المعلومات تقدم الكثير من المزايا الاستراتيجية غير الملموسة التي تدعم الأداء والتي يصعب قياسها في أغلب الأحيان.¹

المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء

أولاً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي

وذلك على النحو التالي:²

- 1- تدنية التكاليف: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً كبيراً في تقليل المصاريف في المنظمة من خلال:
 - بدلا من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني.
 - تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الإلكتروني.
 - استبدال التكاليف الباهظة لإرسال ونتاج قوائم البيع بالبريد الإلكتروني، النشرات الفنية والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الإنترنت.
 - تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوتي.
 - تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.
- 2- عملية الإنتاج: ان أحد العناصر الأكثر تنظيماً لعرض المؤسسة الاقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب ان تكون للمؤسسة تكاليف أقل ارتفاعاً من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال، ومن أجل ذلك لا بد أن نستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع او الخدمات.

¹ قروش عيسى، مرجع سبق ذكره، ص 187.

² فضيلة عزابرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة اتصالات الجزائرية المديرية العملية قالمة-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، ص 49.

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

3- فعالية إدارة الوقت: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت من خلال:

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

ثانيا: أثر تكنولوجيا المعلومات على الابعاد التنظيمية والوظيفية

تشير بعض الدراسات أن هناك تأثير واضح لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، حيث يمكن للحاسوب القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية متقاربة ما يسمح بإدماجها للوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة. حيث تمتاز بما يلي:¹

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

ويرى عدد من الباحثين أن التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في ظهور هياكل T-FORM المعتمدة على المعلومات، وتقليل المستويات الإدارية، واتساع نطاق الاشراف، ما ساهم في التحول الى الهياكل ما بعد البيروقراطية PAST BURECRATIC، والتي من أشهرها: الهياكل متعددة الوحدات، الهياكل الافتراضية، كما ساهم في ظهور أنماط متعددة أنماط متعددة من المنظمات المعاصرة: منها المنظمات الدولية، المنظمات متعددة

¹ فضيلة عزازية، مرجع سبق ذكره، ص 50.

الجنسية، المنظمة العالمية التي تعمل على مستوى العالم واحدة، وليس مجموعة من المنظمات المستقلة المنتشرة في مناطق مختلفة

ثالثا: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات

- 1- مكنائزمات التنسيق: يعرف التنسيق على أنه مجموع التدابير الموضحة التي تهدف من جهة الى إيجاد نوع من الانسجام بين الاعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى إلى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة. عندما تتعلق العلاقة بين الافراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين، المستخدم من طرف عدد كبير من المنظمات فان تبادل المعلومات يتم بطريقة رسمية ومحددة، عن طريق ارسال واستقبال الرسائل التي تبث وتوزع الواحدة تلوى الأخرى في نظام معد مسبقا، هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة.
- 2- عملية الاتصال: ان خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في احدى صورها الى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية فيشكل نقل المعلومات والبيانات والمعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة.
- 3- مستوى رضى الزبون: لا يمكن للمؤسسة أن تعيش لا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبائن، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل لا بد من الاقتراب منه قدر الإمكان أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبائن الحاليين والمحتملين، وادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دولا كبيرا في انتاج قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة الى اتاحة المعلومات للزبائن للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.¹

رابعا: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأنشطة والعمليات

تشير بعض الدراسات إلى أهمية الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتطوير الأداء من خلال مساهمتها الفعالة في إعادة تصميم الأنشطة والعمليات، وزيادة من قدرة المؤسسة على تطوير نماذج وأساليب جديدة للعمل، هذا بالإضافة إلى دورها في تغيير نوعية وطريقة أداء الأنشطة والأعمال.

¹ حورية بولعويدات، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 110.

حيث أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تكامل المعرفة وتوفير المعلومات التي تساعد في تحسين عمليات الاتصال داخل المؤسسة، وتحقيق درجة عالية من التنسيق والتكامل بين الأنشطة الداخلية، بالإضافة إلى الدور الهام الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في زيادة قدرة المؤسسة على التنفيذ الناجح للابتكارات، وكلما زادت الاستثمارات التي تخصصها المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات، كلما زادت قدرة المؤسسة على متابعة ورقابة الأعمال وتحسين عملية التنسيق.¹

خامساً: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الإبداع والتطوير

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً كبيراً في تعزيز قدرة المؤسسة على الإبداع والتطوير، وتحقيق السبق على المنافسين في قطاع الأعمال، من خلال تطبيق أفكار جديدة لم يسبق أنها طبقت من قبل، وذلك من خلال التميز بخلق منتجات حديثة أو تطوير المنتجات الحالية أو باستخدام أساليب إدارية وتكنولوجيا حديثة، سواء في إعادة تدريب العاملين وتحفيزهم، أو إعادة هندسة العمليات، أو التوسيع في التجارة الإلكترونية أو التحول من الصفات التقليدية إلى الأنظمة الأوتوماتيكية الحديثة، أو توفير بنية تحتية للاتصالات، أو توفير قواعد بيانات شاملة وحديثة. كل هذا من شأنه أن يعزز من قدرة المؤسسة في اكتساب ميزة تنافسية جديدة أو المحافظة على الميزات الحالية.²

سادساً: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوصول للعملاء وإرضاءهم

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إمكانية الوصول إلى العميل والتعرف على حاجياتهم ورغباتهم من خلال جمع المعلومات الخاصة بهم، وهذا بكل سهولة وسرعة، ومعالجتها وتخزينه واسترجاعها وقت الحاجة وفي مثل هذه البيئة الجديدة سيكون التسويق معتمداً في فعاليته وكفاءته على قدرته على الاستجابة لمتطلبات ومتغيرات سوقية جديدة ومبتكرة مثل الاتصالات التفاعلية والفورية وتفصيل كافة عناصر المزيج التسويقي على مقاسات العملاء للاستجابة السريعة والتلبية الفعالة في الوقت الحقيقي لحاجاتهم ورغباتهم علاوة على إشراك العملاء بدرجة عالية في عمليات التسويق المختلفة، المسوقون في عصر الانترنت يعملون باتجاه إشباع الحاجات والرغبات من خلال تقديم حزم سلعية وخدمية متنوعة ذات قيمة مضافة يدركها ويقدرها العملاء.

لقد تم وضع قائمة لمجالات قياس الأداء تطبق على التسويق المستند على الانترنت كما يلي:³

- فهم وإدراك العلامة التجارية، الاختيار المضمون؛
- درجة الثقة والتفاعل (العرض بالحوار، أو بالمونولوج)؛

¹ مولود حواس، هدى حفصي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020، ص 78.

² المرجع نفسه، ص 78.

³ المرجع نفسه، ص 79.

- التنزيلات والتثبيتات، التقييم التفاعلي؛
- مستويات العضوية والانتساب، احتمال الولاء؛
- تصنيف العروض، مشاركة التجارب؛
- الطرق المقنعة عبر الانترنت، الاهتمام بالترويج وتتبع الإعلانات؛
- التواجد على الانترنت، مستوى الارتباط والالتزام على الانترنت؛
- مجموعة المشاركين على الانترنت، تكرار العودة عبر الانترنت؛
- واقع المشتركين (مخطط التردد والتوقيت)، أثر التوقيت الفعلي؛
- قوة العلاقة بين الأطراف المتفاعلة، حدة النقاش؛
- الرضا عن أداء البائع، مكانة البائع ضمن قائمة البائعين.

سابعاً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز كفاءة العمليات الداخلية

- من بين أهم الأهداف الرئيسية من وراء دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط هو تحقيق الكفاءة التشغيلية والتي تتحقق من خلال قيام المصرف بأداء عملياته بسرعة وبأقل تكلفة وبكفاءة عالية.
- تحرير العميل من قيود الزمان والمكان، وتحقيق الاستمرارية في العمل 24/24 ساعة، وعلى مدار الأسبوع.
 - السرعة: فالعميل يبحث دائماً على الدقة والسرعة في الحصول على الخدمة، وحتى تبقى المصارف محافظة على هذه الميزة يجب العمل المستمر على تطوير مختلف الوسائل، والأجهزة والنظم المستعملة في ذلك، بهدف القضاء على طوابير الانتظار والتنقل للحصول على الخدمة.
 - التكلفة: هدف هذا العنصر زيادة الحصة السوقية من خلال عرض خدمات مصرفية بأسعار أقل نسبة للمنافسين، ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقليص المصاريف الغير ضرورية في توفير الخدمة، وخير مثال على ذلك تقليص حجم التعامل بالأوراق، وكذا مصاريف تحويل الأموال من حساب إلى آخر.

ثامناً: الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم مقومات التخطيط الاستراتيجي في المنظمات الحديثة والتي تُحِين من أدائها من خلال مجموعة من الميزات التالية:¹

¹ غيدة فوزية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات -دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 03، جامعة خميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر، 2021، ص 738.

- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المنظمة وتخفيض تكاليفها وذلك من خلال أتمتة الأنشطة الروتينية، وتحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات؛
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على المحاسب ومن خلال تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المنظمة؛
- إن اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعدها في فتح أسواق جديدة من خلال تقديم سلع وخدمات تعتمد أساسا على التكنولوجيا؛
- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كثير من الأحيان إلى تغيير التوازن بين الموردين والمنظمة لصالح الأخيرة؛
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق التكامل بين جميع موارد المنظمة.

خلاصة

يعتبر الأداء أحد أهم المعايير التي تهتم بها المؤسسات وتوليه أهمية كبيرة، نظرا لأن استمراريته وتحقيق أهدافها لا يتأتى إلا من خلال العمل على الارتقاء به وتقييمه وقياسه ومن ثم تحسينه من أجل الوصول إلى الرفع من تنافسيته وتحقيقها للربح.

وفي سبيل تحقيق هذا الهدف سعت المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالأداء، نظرا لدورها الفعال في حل العديد من المشاكل، بتوفيرها للمؤسسات تحقيق ميزة تنافسية وخلق القيمة، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة والمنتجات المختلفة، وهو ما يساهم بالتالي في تحسين مستوى الأداء بها.

وقد بينت مختلف النظريات والدراسات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسات ولعبت دورا فعالا في ذلك من خلال مختلف تأثيرها على مختلف جوانبه وأبعاده، لكن هذا التحسين لا يكون إلا من خلال الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات وتكنولوجيات الاتصال بكفاءة وفعالية من أجل الاستفادة من مزاياها، والوصول إلى الأداء الأمثل.

الفصل الثالث:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في تحسين الأداء

بمؤسسة بريد الجزائر بالطارف

تمهيد :

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـبريد الجزائر.

بعد تعرضنا في الفصول السابقة الى الاطار النظري لمتغيرات الدراسة، والتي شملت كلا من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء، استهدفت دراستنا في هذا الفصل الثالث على تحديد مدى إمكانية مؤسسة البريد من الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في سبيل تحسين أدائها و تقديم أحسن الخدمات.

و عليه قسمنا هذا الفصل كالآتي:

المبحث الأول: تقديم الوحدة الولائية لبريد الجزائر الطارف

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر -الطارف-

سنعرض لكم في هذا المبحث تقديمًا عامًا حول مؤسسة بريد الجزائر من خلال نشأتها وتطورها، إضافة إلى هيكلها و

مهامها

المطلب الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: تقديم المؤسسة

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري وانبثقت عن مديرية البريد والمواصلات سابقاً نشأت حسب مرسوم تنفيذي رقم 02-44 مؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق لـ 14 يناير سنة 2002 يحدد مبلغ الأناوة السنوية المطبقة على المتعاملين أصحاب تراخيص استغلال خدمات البريد.

و بناءً على تقرير وزير البريد و المواصلات و بناءً على الدستور خاصة المادتين 85-125 و بمقتضى القانون 2000 - 03 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 فبراير 2000 الذي يحدد القواعد العامة بالبريد و المواصلات السلوكية واللاسلكية.

وبمقتضى الأمر رقم 75 - 89 المؤرخ في ذي الحجة عام 1395 الموافق 30 ديسمبر 1975 والمتضمن قانون البريد والمواصلات، في جزئه التنظيمي، المعدل والمتمم بمقتضى المرسوم رقم 33 - 71 المؤرخ في 23 ربيع الأول عام 1403 الموافق لـ 8 يناير سنة 1983 الذي يحدد صلاحيات وزير بريد والمواصلات.

حسب المادة 7 تؤهل المؤسسة وفقاً للتشريع المعمول به ولأحكام هذا المرسوم للقيام بما يأتي :

- القيام بكل العمليات التجارية والعقارية والصناعية والمالية التي تتصل بموضوعها والكفيلة بتسيير تطورها.
- القيام بالاقتراض بكل أنواعه.
- تسيير الأملاك المخصصة لها والتي تحصل عليها للانتفاع بها.
- تخطيط البرامج الاستثمارية السنوية والمتعددة السنوات وتنفيذها أخذ مساهمات في كل مؤسسة وإنشاء فروع وكل شراكة طبقاً لأحكام المادة 118 من القانون رقم 2000 - 03 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق لـ 05 أغسطس 2000 على مستوى ولاية الطارف تضم الوحدة البريدية لولاية الطارف توجد 49 مؤسسة بريدية في الطارف¹

¹ معلومات مقدمة من طرف بريد المؤسسة www. Poste. dz

ثانيا الهيكل التنظيمي (أنظر الى الملحق رقم 01)

المطلب الثاني: مهام مصالح المؤسسة

مهام مصالح المؤسسة: تختلف مهام موظفي مؤسسة بريد الجزائر -الطرف - من موظف الى آخر حيث نجد¹:

1. المدير العام للوكالة: هو الممثل الرئيسي للبريد والمسؤول عن التنظيم الإداري والتشغيلي لها وتحقيق الأهداف المالية والاستراتيجية للبريد.

2. قسم البريد وطرود: ومن مهامه:

- تطوير وترقية البريد الشخصي.
- اعداد البرامج السنوية لا صدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية الدولية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة والمتعلقة بالطرود البريدية

3. الميزانية والمحاسبة العامة: ومن مهامها:

- انجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
- تأطير مختلف الهياكل في الميدان المحاسبي والمالي.
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل

4. الموارد البشرية: وتكفل ب:

- انجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الاجتماعية
- المشاركة في اعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة
- السهر على تطبيق قانون العمل

5. الوسائل العامة:

- انجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التمويل، الصيانة، الحماية والأمن

6. الخدمات البريدية والمالية: وتكفل ب:

- تطبيق ومراقبة تنفيذ استراتيجية المديرية العامة.
- اعداد التقارير الدورية والإحصائيات المختلفة.
- تنظيم ومراقبة الاستغلال البريدي.

¹ معلومات مقدمة من طرف بريد المؤسسة

- معالجة مختلف الاستعلامات الداخلية والدولية والترخيص بدفع التعويضات

- تسيير المراكز الجهوية لصيانة التجهيزات البريدية

7. هيكل مسؤول عن التفتيش:

- اعداد برامج التفتيش وتنفيذها.

- تطبيق الإجراءات المتعلقة بأمن نقل الأموال المعدة من طرف المديرية المركزية.

المطلب الثالث: التجهيزات و الخدمات التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر -الطرف-

أولاً: التجهيزات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة :

لضمان السير الجيد لمعمل المؤسسة يستلزم توفر مجموعة من الإمكانيات المادية و البشرية¹:

1- أجهزة الكمبيوتر: تحتوي المؤسسة على أجهزة كمبيوتر حديثة ذات شاشات عرض مسطحة وأخرى ذات نوعية

قديمة، تتوزع هذه الأجهزة على بعض المصالح وهي: مصلحة الشبائيك، مصلحة رئيس قسم، مصلحة المحاسبة،

مصلحة الصندوق ومصلحة رئيس المؤسسة وكل جهاز من هذه الأجهزة موصول بطابعة.

2- البرامج: البرامج المكتتبية المتوفرة على مستوى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسة نجد: power, excel, wored
.....point

3- الماسح الضوئي: تمتلك المؤسسة هذا الجهاز لغرض اجراء مقاصة الكترونية للصكوك البنكية

4- قارئ البطاقات المغناطيسية ccp : تمتلك المؤسسة أجهز خاصة بقراءة البطاقة المغناطيسية ccp ، بعضها

خاص بعملية السحب حيث يمكن الزبون القيام بعملية السحب باستخدام بطاقة ccp دون اللجوء للشبائيك
الألية

5- جهاز متعدد الوسائط الإعلامية: تمتلك المؤسسة جهاز من هذا النوع موضوع تحت تصرف الزبائن ليتسنى لهم

بواسطة بطاقة ccp الاطلاع على ما توفره الانترنت من معلومات أو القيام ببعض عمليات الاطلاع على

حساب البريد الجاري أو طلب الحصول على دفتر الصكوك أو تسديد الفواتير ، الا أنه لا يسمح بعملية

السحب

ثانياً: الخدمات المقدمة من مؤسسة بريد الجزائر

تستخدم مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات والتي تستعمل تكنولوجيا المعلومات في تحسين تقديم الخدمات

ونذكر منها¹:

¹ معلومات مقدمة من المؤسسة

- الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح سحب الأوراق النقدية آليا
- بطاقة السحب الإلكتروني: يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي توجد مع وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريق يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شبك بريدي أ وموزع أوتوماتيكي عبر كامل القطر الوطني، ويقوم استخدام السحب الإلكتروني بالبطاقة من مميزات الأمن والتوفر و السرعة
- خدمة السحب: إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الأموال للمواطنين والتي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر
- خدمات الاطلاع على الرصيد: إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، و له إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب.
- خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية: والتي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملاً الاستمارة الإلكترونية والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي لنقود الورقية
- خدمات عمومية عن طريق شبكة الانترنت: وتشمل خدمات الاطلاع على الرصيد "توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل أفراد ومتعامل بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسام البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بشكليه انطلاقا من رقم الحساب.
- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: و ذلك عن طريق ملاً كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شاكلة استمارة الكترونية.
- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين وبالرغم من إيجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الانترنت

ثالثا: بريدي موب BaridiMob

تعتبر خدمة بريدي موب من أحدث التطبيقات التي تجسد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة بريد الجزائر و كونها أيضا التكنولوجيا التي ساهمت بشكل كبير في تطوير و تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر، ففي علمنا الرقمي السريع

¹ د/بريار نور الدين، مشري مریم، مساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحديث الخدمات المالية -دراسة حالة بريد الجزائر -، جامعة بليدة 02+جامعة أم البواقي، المجلة التنمية و الاشراف للبحوث و الدراسات، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2016، ص 65 و 66.

يكون الوقت والكفاءة هما العاملين الأساسيين في أي نشاط نقوم به، وخاصة عند التعامل مع المعاملات المالية، وهذا ما توفره بريد موب من خلال الخدمات التي تقدمها.¹

ما هو بريدي موب (BaridiMob)

بريدي موب BaridiMob هو تطبيق للهاتف المحمول يسمح لك بإجراء مجموعة من العمليات المالية والخدمات الإلكترونية عن بعد. مثل الشراء من المتاجر، دفع الفواتير، التحويلات المالية، وغيرها الكثير. هذا التطبيق يوفر الراحة والكفاءة بالنسبة للعديد من الأشخاص الذين يعتمدون على خدمات بريد الجزائر.

بريدي موب، هو تطبيق مبتكر للهاتف المحمول، يتماشى مع الواقع الرقمي الجديد. تم تصميمه لتحقيق الراحة والكفاءة للمستخدمين، ويعد حلاً مبتكراً وموثوقاً لإدارة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

علاوة على ذلك، يتيح بريدي موب للمستخدمين الوصول إلى خدمات متنوعة بكل سهولة وراحة، مما يساعدهم على توفير الوقت والجهد في إنجاز مختلف معاملاتهم البريدية والمالية. دون الحاجة للتنقل إلى مراكز أو مكاتب البريد.

تم إطلاق تطبيق بريدي موب بواسطة مؤسسة بريد الجزائر، التي تتواجد في جميع أنحاء الوطن، بما في ذلك القرى والمدن. هذه المؤسسة تلتزم بالاقتراب قدر الإمكان من المواطنين، نظراً للخدمات الحيوية اليومية التي تقدمها والتي يعد الاستغناء عنها أمراً غير ممكن.

بريدي موب هي واحد من هذه الخدمات، تم إطلاقه كجزء من استراتيجية مؤسسة بريد الجزائر Algeria Poste لتحديث خدماتها وتسهيل العمليات المالية على المتعاملين معها. بالإضافة إلى ذلك، يتيح لهم القيام بعمليات مالية مختلفة بكل سهولة من أي مكان وفي أي وقت، سبعة أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم.

كما يتميز تطبيق بريدي موب بواجهة سهلة الاستخدام وتصميم مبسط، مما يجعل من السهل على المستخدمين تصفح الخدمات وإجراء المعاملات بكل سهولة. كما يوفر التطبيق ميزات أمان عالية لحماية بيانات المستخدم وتأمين المعاملات المالية.

خدمات بريدي موب Service BaridiMob Algeria Poste

يوفر تطبيق بريدي موب مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخدمات التي تهدف إلى تسهيل العديد من المعاملات المالية والتجارية للمستخدمين. هذه بعض الخدمات التي يوفرها:

¹ <https://www.awrasaljazair.com/>. تم الاطلاع بتاريخ 30 أبريل 2023 على الساعة 22.28

1. الاطلاع على حساب بريدك الجاري.
2. الحصول على كشف بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية.
3. طلب معارضة أو الإفراج عن البطاقة الذهبية الإلكترونية الخاصة بك.
4. اجراء التحويلات المالية من حسابك الى حساب آخر.
5. القيام بعمليات السحب بدون بطاقة الذهبية.
6. تحديد الموقع الجغرافي لمكان الصراف الآلي والمنشآت البريدية.

المبحث الثالث: الاطار المنهجي

يتناول هذا المبحث توضيحا لمنهج الدراسة الميدانية ومصادر جمع البيانات، كذلك يعرض مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى ذلك يتضمن نموذج الدراسة الميدانية ووصف أدواته.

المطلب الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

أولاً: منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بالطرف، تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تم إتباع المنهج الوصفي من أجل وصف واقع تكنولوجيا المعلومات، وكذلك واقع الأداء محل الدراسة، وتم إتباع المنهج التحليلي بهدف التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء المؤسسة من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

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

1- المصادر الثانوية:

والتي تشمل مختلف المراجع والأدبيات والدراسات السابقة من كتب، أبحاث، موسوعات، مقالات، أطروحات مذكرات، ملتقيات، مؤتمرات، تقارير... وغيرها، ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بهدف تكوين صورة واضحة عن المتغيرين، حتى يتم التمكن من صياغة أداة الاستبيان بشكل صحيح وشامل لمختلف أبعاد مشكلة الدراسة.

2- المصادر الأولية:

تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات في جمع المعلومات الضرورية من الميدان محل الدراسة وذلك عن طريق استخدام:

✓ الاستبيان:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الاستبيان باعتباره من أهم أدوات الدراسة التي تمكن من الحصول على المعلومات، وهو عبارة عن استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المكتوبة ذات الإجابات المحددة، سلمت للمبشرين للإجابة عنها وإرجاعها.

وقد تم إعداد الاستبيان بناء على موضوع الدراسة ومتغيراته، بحيث تضمن مجموعة من الفقرات موزعة على متغيرات الدراسة، وذلك بداية من إعداد استبيان أولي، ثم عرضه على المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين للتحقق من مدى ملائمة متطلبات الدراسة وتعديله بعد ذلك وتوزيعه على عينة الدراسة لجمع المعلومات اللازمة.

وقد تم مراعاة أمرين أساسيين في تصميم الاستبيان هما:

- البساطة والسهولة، وذلك عبر صياغة فقرات سهلة بسيطة وغير مركبة، مع اعتماد أسلوب الأسئلة المغلقة لتسهيل مهمة المبشرين.

- قدرة الاستبيان على تشخيص وقياس دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف عبر تحديد دقيق لمختلف أبعاد المتغيرين.

✓ المقابلة:

من أجل الحصول على المعلومات بشكل مباشر، تم القيام بمقابلة شخصية لبعض المبشرين بهدف جمع البيانات وتسجيل انطباعات تتضمن معلومات يفيد تحليلها في تفسير مشكلة الدراسة والوصول إلى أبرز النتائج. وهذا فضلا عن استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع معظم أفراد عينة الدراسة بهدف توضيح فقرات الاستبيان لضمان الإجابة الدقيقة عن الأسئلة الواردة فيه، وكذلك للتأكد من عدم ترك الإجابة عن أي سؤال.

✓ الوثائق والسجلات

تعتبر الوثائق والسجلات في هذه الدراسة أداة مكملة للأدوات السالفة الذكر، حيث تم الاطلاع عليها واستخدام ما توفر من وثائق، سجلات، تقارير، نشرات داخلية... وغيرها، الخاصة بعينة المؤسسة محل الدراسة وتوظيفها في عملية التحليل.

ثالثا: حدود الدراسة

تحددت هذه الدراسة كما يلي:

✓ الحدود المكانية: عالجت الدراسة الميدانية الواقع العملي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة بريد الجزائر

بالطارف.

✓ الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من 30 مارس إلى 10 ماي 2023.

✓ الحدود البشرية: تستند هذه الدراسة الميدانية إلى آراء مجموعة من المبحوثين من الإطارات والموظفين العاملين في

مؤسسة بريد الجزائر بالطارف.

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو جميع العناصر ومفردات الدراسة، ويتكون مجتمع الدراسة من مؤسسة بريد الجزائر بالطارف.

عينة الدراسة

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

- كبر وضخامة مجتمع الدراسة وبالتالي استحالة اختبار جميع أفراد مجتمع الدراسة.
- صعوبة الحصول على إطار شامل لمفردات الدراسة نظرا لظروف أمنية وسرية للمؤسسة.
- ضغوطات الوقت والجهد والإمكانات المتوافرة.

حيث تم القيام باختيار عينة عشوائية، بسيطة من فرع إدارة الموارد البشرية تمثلت في 30 مفردة من أصل المجتمع الأصلي.

فقد تم توزيع الاستبيان على من الإطارات والموظفين بالمؤسسة سالفة الذكر، حيث تم توزيع 33 استبيانا وتم استرجاع 30

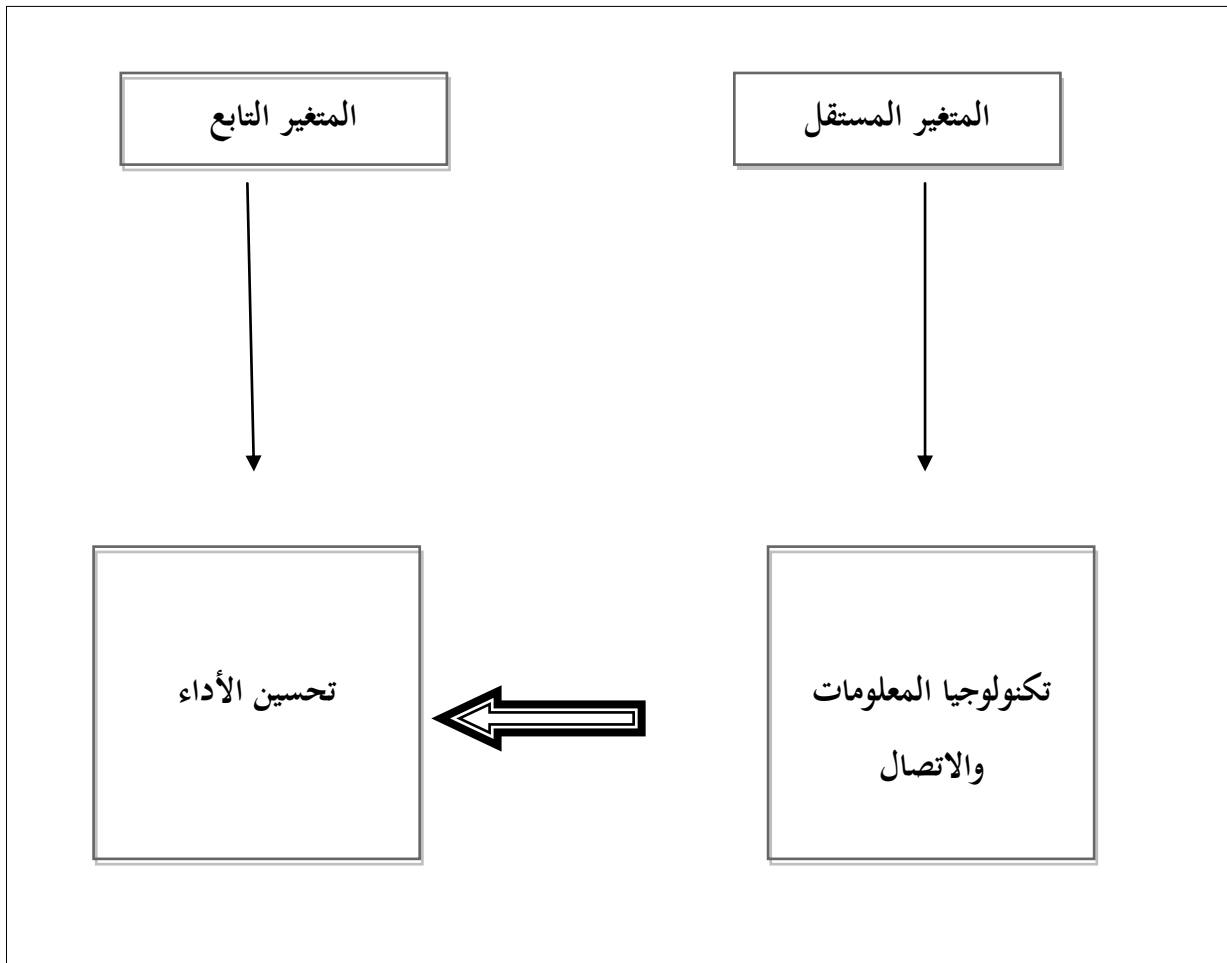
منها

المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية للدراسة

أولاً: نموذج الدراسة

لتحقيق أغراض الدراسة تم اقتراح نموذج، يتكون من متغيرين أحدهما مستقل يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتغير التابع يتمثل في تحسين أداء المؤسسة

الشكل 03-03: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل المعالجة الإحصائية لنتائج الاستبيان تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة 26، وذلك بعد أن تمت عملية جمع البيانات، ومن ثم فرزها وترميزها، ثم معالجتها باستخدام بعض الأساليب الإحصائية وهي:

- الجداول والتكرارات والنسب المئوية والأشكال البيانية: تم استخدامها من أجل تمثيل الخصائص الديمغرافية والشخصية لأفراد عينة الدراسة؛
 - معامل ألفا كرونباخ (Alpha de cronbach): من أجل قياس مدى ثبات الدراسة عبر قياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان ومتغيرات الدراسة ككل؛
 - الوسط الحسابي: لتحديد مستوى تطبيق العبارات الواردة في الاستبيان ومؤشر لترتيب الأبعاد حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
 - الانحراف المعياري: تم استخدامه لبيان درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي؛
 - معامل الارتباط بيرسون: بهدف توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- بالإضافة إلى اعتماد الطالبين على برنامج الجداول الالكترونية (Excel): لعرض وتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان.

ثانيا: وصف أداة الدراسة (الاستبيان)

بعد الاطلاع على أدبيات البحث والدراسات السابقة تم تصميم الاستبيان بما يتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، وذلك لجمع البيانات من أفراد العينة المكونة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر بالطارف، وقد تم مراعاة أن يكون الاستبيان شاملا لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بهذه المؤسسة. وقد احتوى الاستبيان على مايلي:

- ✓ المحور الأول: شمل البيانات الديمغرافية الشخصية الخاصة بالأفراد المبحوثين (الموظفين وقد تضمن هذا المحور 4 أسئلة تتعلق بالجنس، السن، المستوى الدراسي، وعدد سنوات الخبرة).
- ✓ المحور الثاني: شمل الفقرات الخاصة بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
- ✓ المحور الثاني: شمل الفقرات الخاصة بأداء المؤسسة في ظل التكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بالطرف

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي "likertescale" لقياس استجابة الباحثين لفقرات الاستبيان، إذ يعتبر هذا المقياس الأكثر شيوعاً في الدراسات الإنسانية والاجتماعية، حيث يطلب من الباحث أن يحدد درجة موافقته من عدمها على خيارات محددة، وهذا المقياس مكون من خمسة خيارات متدرجة، حيث يختار الباحث واحداً منها على النحو الموضح في الجدول أدناه:

✓ الجدول رقم 03-01: درجات مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين

فيما يخص الحدود المعتمد عليها في التعليق على الوسط الحسابي للمتغيرات فقد تم تحديد خمس مستويات كالتالي:

حيث طول الفئة = الحد الأعلى - الحد الأدنى / عدد المستويات = $0.8 = 5/1-5$

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

- المجال: [1,80-1]: غير موافق تماماً

- المجال: [2,60-1.8]: غير موافق

- المجال [3,40-2,6]: محايد

-- المجال [4,20-3,4]: موافق

- المجال [5-4,2]: موافق تماماً

2- قياس ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان أنه يعطي نفس النتائج في حالة تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وهذا ما يعني أن تكون النتائج التي يعطيها الاستبيان متقاربة إذا تم تكراره على عينة الدراسة.

ولغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) لمعرفة مدى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات النموذج، وقد كانت النتائج كما هو مبين في

الجدول التالي:

الجدول رقم 3-2: اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach

متغير الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
معامل ألفا كرونباخ الكلي	18	0.883

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-26

يوضح الجدول أعلاه معاملات الثبات (Alpha Cronbach) لمحاور الاستبيان، حيث بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للاستبيان 0.885 وهي قيمة كبيرة وأعلى من معامل القبول 0.60، وهذا ما يدل على صلاحية أداة الدراسة وثبات محاورها وقوة تماسكها الداخلي.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

بعد جمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة، يتناول هذا المبحث وصف وتحليل محاور الاستبيان المتمثلين في البيانات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وكذلك محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة

أولاً : تحليل محور البيانات الديمغرافية

سيتم في هذا المطلب تناول البيانات الديمغرافية والمعلومات الشخصية المتعلقة بأفراد الدراسة والتي تتمثل في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

جدول رقم 03-03: التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	19	63.3
	أنثى	11	36.7
المجموع			100
العمر	من 25 إلى 30 سنة	08	26.7
	من 31 إلى 35 سنة	02	6.7
	من 36 إلى 40 سنة	04	13.3
	40 سنة فما فوق	16	53.3

100	30	المجموع	
86.7	26	ليسانس	
10	03	ماستر	
3.3	01	دكتوراه	
100	30	المجموع	
3.3	01	من سنة إلى 5 سنوات	
13.3	04	من 5 إلى 10 سنوات	
20	06	من 10 إلى 15 سنة	
63.3	19	أكثر من 15 سنة	
100	30	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستمارة

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديمغرافية لعينة الدراسة من أفراد موظفي مؤسسة بريد

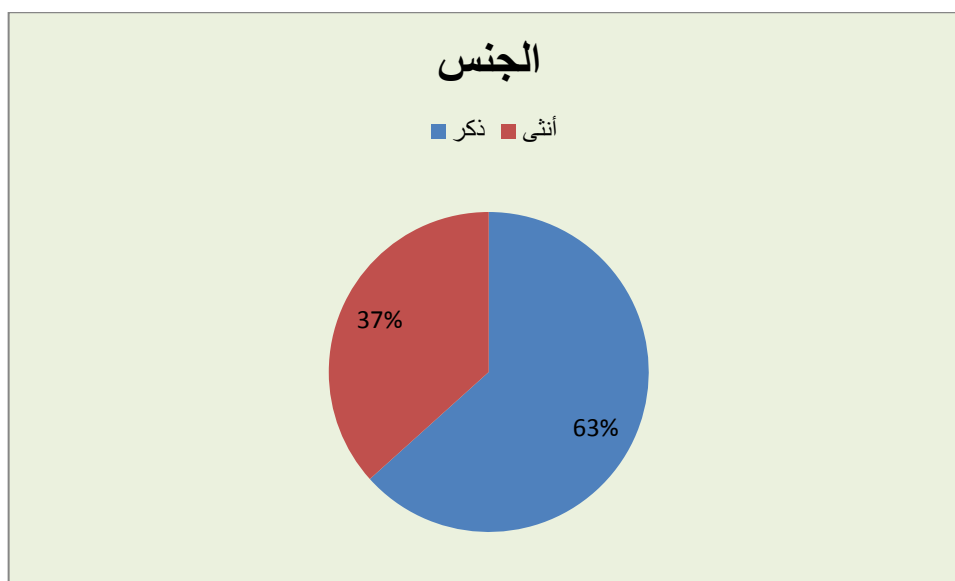
الجزائر بولاية الطارف، حيث تبين ما يلي:

✓ بالنسبة للجنس: يوضح الجدول أن ما نسبته 36.7% من أفراد العينة تمثل فئة الذكور، بينما النسبة الأكبر فهي

للإناث ب 63.3%.

وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:

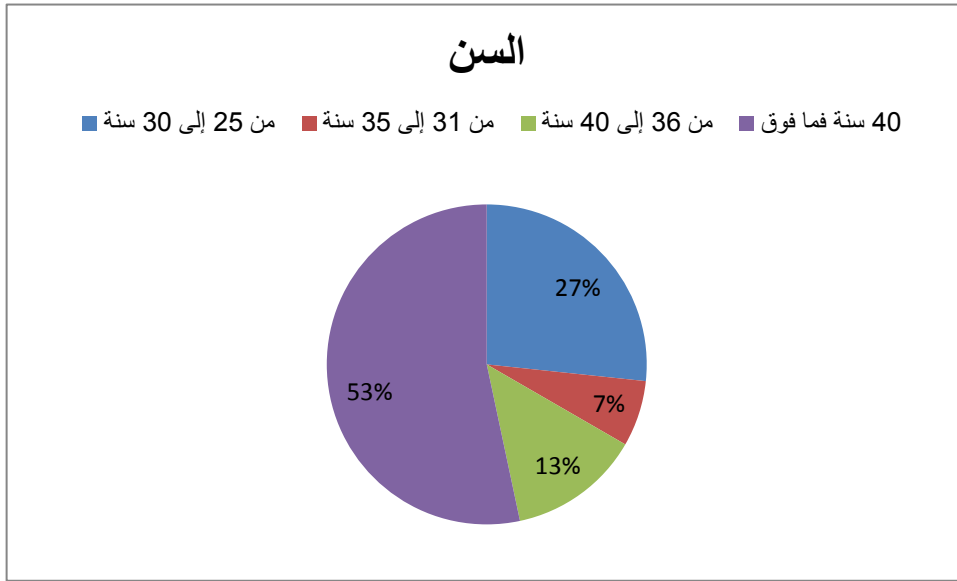
الشكل رقم 3-4: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



✓ السن: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة هي فئة 40 سنة فما فوق بنسبة 53.3% تمثل 16 فردا من عينة الدراسة، تليها فئة من 25 إلى 30 سنة بنسبة 26.7%، ثم فئة من 36 إلى 40 سنة ب 4 أفراد أي نسبة 13.3%، وأخيرا فئة من 31 إلى 35 سنة بفردين فقط.

والشكل الموالي يمثل النتائج السابقة:

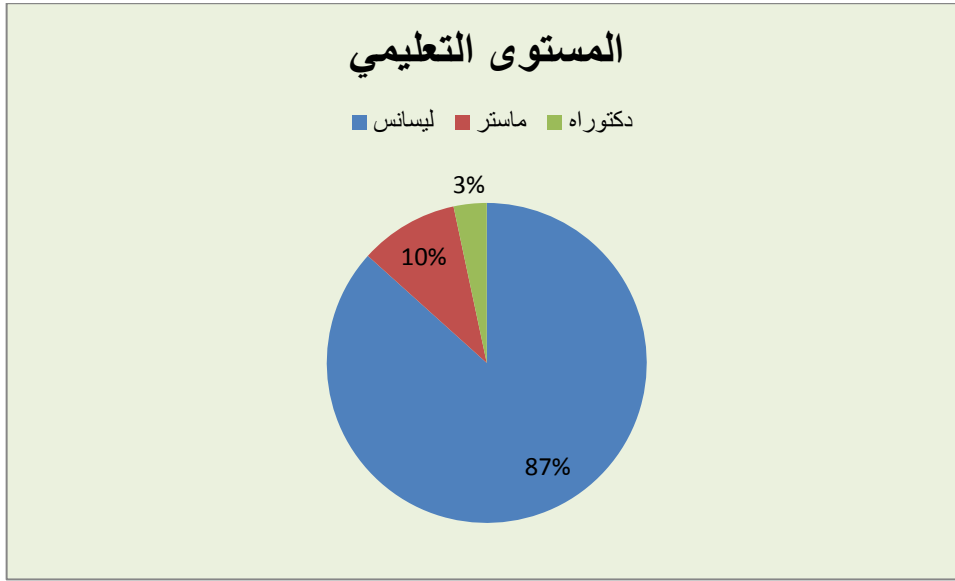
الشكل رقم 3-5: توزيع عينة الدراسة حسب السن



✓ المستوى التعليمي: نلاحظ أن ما نسبته 86.7% من عينة الدراسة تمتلك مستوى ليسانس محتملين بذلك المرتبة الأولى في عينة الدراسة، في حين يمثل أصحاب مستوى الماستر النسبة 10%، وفرد وحيد بنسبة 3.3% يمتلك شهادة الدكتوراه.

والشكل الموالي يمثل ذلك:

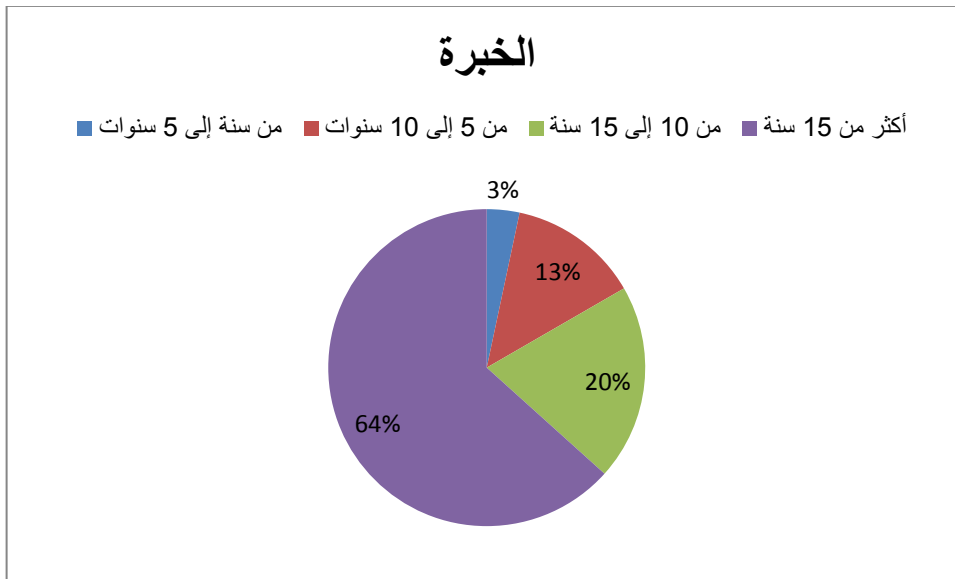
الشكل رقم 3-6: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



- الخبرة المهنية

يتبين من خلال الجدول السابق أن فئة عينة الدراسة التي تمتلك عدد سنوات خبرة أكثر من 15 سنة هي الفئة الغالبة من عينة مؤسس بريد الجزائر، وذلك بنسبة 63.3%، تليها في المرتبة الثانية فئة العينة التي تمتلك عد سنوات خبرة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 20%، فيما بلغت نسبة من يملكون عدد سنوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات 13.3%، وأخيرا فرد وحيج يمتلك خبرة من سنة إلى 5 سنوات، والشكل الموالي يمثل النتائج السابقة:

الشكل رقم 3-7: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة



ثانيا : تحليل محاور الاستبيان

بعد معرفة نتائج تحليل البيانات الديمغرافية، سيتم تحليل نتائج الاستبيان من خلال معرفة آراء عينة الدراسة حول تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على عمال بريد الجزائر

✓ المحور الثاني: محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

بغية التحقق من تطبيق محاور الاستبيان بالمؤسسة محل الدراسة، تم تحليل مستوى اهتمام عينة الدراسة بهذه المحاور، وذلك عن طريق قياس درجة موافقتهم على كل فقرة من فقرات الاستبيان بمختلف محاوره وأبعاده، بالإضافة إلى دراسة الوسط الحسابي لكل فقرة بغية ترتيب الفقرات حسب الأهمية وقيمة الانحراف المعياري لمعرفة درجة التشتت لكل فقرة.

أولا: تحليل مستوى اهتمام عينة المؤسسة بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم 3-4: وصف وتشخيص فقرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
02	0.96	3.36	X1
06	0.99	2.33	X2
05	0.97	2.76	X3
08	0.92	2.20	X4
04	1.20	3.16	X5
03	1.33	3.26	X6
07	0.85	2.23	X7
01	0.96	3.93	X8
	1.02	2.90	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss-26

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بالطرف

يمثل الجدول السابق تحليل اتجاهات أجوبة عينة الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال،

حيث بلغ الوسط الحسابي له 2.90، بانحراف معياري قيمته 1.02

وقد تراوحت قيم الوسط الحسابي للمحور، بين 3.93 و 2.20.

حيث احتلت الفقرة الثامنة "تقوم المؤسسة بتقديم دورات تكوينية على ما هو جديد" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي بلغ

3.93، فيما جاءت الفقرة الرابعة "تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات شاملة ومتاحة للوحدات والأقسام المختلفة" في المرتبة

الأخيرة بوسط حسابي بلغ 2.20.

ثانيا: تحليل مستوى اهتمام عينة المؤسسة بمحور تحسين الأداء

الجدول رقم 3-5: وصف وتشخيص فقرات محور تحسين الأداء

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
01	0.96	3.93	Y1
06	1.04	3.23	Y2
02	1.18	3.66	Y3
04	1.15	3.36	Y4
02	1.18	3.66	Y5
08	1.33	3.06	Y6
09	0.97	2.76	Y7
10	0.92	2.20	Y8
07	1.20	3.16	Y9
05	1.33	3.26	Y10
	1.12	3.22	تحسين الأداء

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-26

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بالطارف

يمثل الجدول السابق تحليل اتجاهات أجوبة عينة الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر حول محور تحسين الأداء، حيث بلغ الوسط الحسابي له 3.22، بانحراف معياري قيمته 1.12.

وقد تراوحت قيم الوسط الحسابي للمحور بين 3.93 و 2.20.

حيث احتلت الفقرة الأولى "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة" المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي بلغ 3.93، فيما جاءت الفقرة الثامنة "أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء المؤسسة بصفة عامة" في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي بلغ 2.20.

ثالثا : تحليل النتائج واختبار الفرضيات

1- - الفرضية الفرعية الأولى: يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

- الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

- - الفرضية البديلة (H_1): يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

من أجل دراسة هذه الفرضية وعند مستوى معنوية 0,05 قمنا بحساب المتوسط الحسابي واختبار T.

جدول رقم 3-6: اختبار One Sample T. Test للفرضية الفرعية الأولى

المتوسط المرجح = 3							
مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية Sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
القيمة القصوى	القيمة الدنيا						
2.20	3.93	2.90	0.000	7.370	1.02	2.90	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تبين مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد بلغ 2.90 وبانحراف قدره 1.20، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 7.370، وهي أكبر من قيمتها

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بالطارف

الجدولية، ومستوى الدلالة المحسوبة 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد فتوجد دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات والمتوسط المرجح

هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد

الجزائر بولاية الطارف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

2- - الفرضية الفرعية الثانية: يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتحسين الأداء

- الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتحسين الأداء

- - الفرضية البديلة (H_1): يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتحسين الأداء

من أجل دراسة هذه الفرضية وعند مستوى معنوية 0,05 قمنا بحساب المتوسط الحسابي واختبار T.

جدول رقم 03-07: اختبار One Sample T. Test للفرضية الفرعية الثانية

المتوسط المرجح = 3							
مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية Sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
القيمة الدنيا	القيمة القصوى						
3.93	2.20	3.22	0.000	11.230	1.12	3.22	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تبين مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمتغير تكنولوجيا المعلومات

والاتصال قد بلغ 3.22 وبانحراف قدره 1.12، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 11.230، وهي أكبر من قيمتها

الجدولية، ومستوى الدلالة المحسوبة 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد فتوجد دلالة إحصائية

بين متوسط الإجابات والمتوسط المرجح

هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه:

يوجد اهتمام من طرف مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف بتحسين الأداء

3- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين

الأداء

- الفرضية العدمية (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف.
 - الفرضية البديلة (H_1): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف.
- جدول رقم 03-08 : معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء

نوع العلاقة	تحسين الأداء			البيان
	حجم العينة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
طردية متوسطة	40	0.031	0.343*	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

* مستوى معنوية $\alpha=0.05$

المصدر: إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss-26

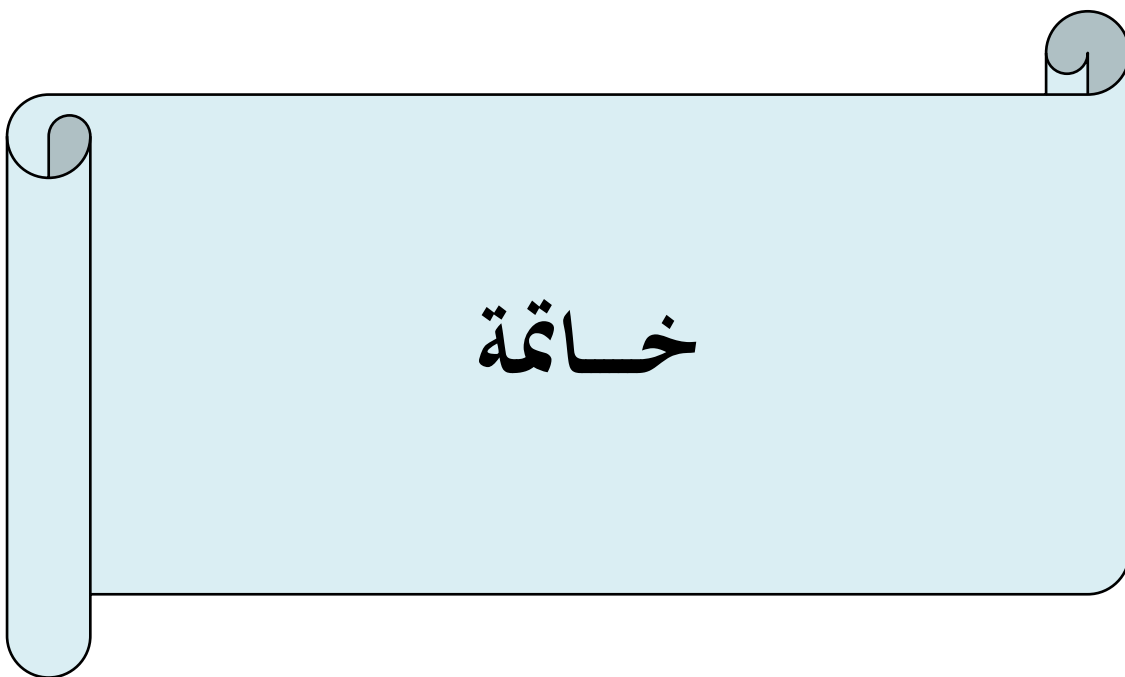
تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بمعامل ارتباط قدر ب (0.343)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة انحراف معياري واحدة تؤدي إلى زيادة متوسطة في تحسين الأداء، ومنه:

- نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء.
- نقبل الفرضية البديلة، ومنه: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف.

خلاصة الفصل الثالث :

لقد تم التعرف من خلال هذا الفصل على عينة موظفي بريد الجزائر، وواقع تكنولوجيا المعلومات والأداء بها، بما وتم في البداية عرض تفصيلي للمؤسسة وهيكلها التنظيمي، ثم تم التطرق لطريقة ومنهجية هذا الفصل التطبيقي من إجراءات، أدوات، أساليب، مجتمع، عينة، ونموذج هذه الدراسة الميدانية، وبعد ذلك تم التطرق إلى وصف وتشخيص البيانات الشخصية ومتغيرات الدراسة بالتفصيل من موظفي العينة.

ليختتم هذا الفصل التطبيقي باختبار مختلف فرضيات الدراسة الميدانية عبر التأكد من الاهتمام الذي يوليه البنك لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى توفرها به، بغية الوصول إلى أبرز النتائج وتقديم بعض الاقتراحات المهمة التي فيما لو تم تجسيدها ميدانيا فإن ذلك سيساهم حتما في تحسين الأداء بها.



خاتمة

خاتمة

يتضح جليا من خلال هذه الدراسة في جانبيها النظري والميداني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر أحد الأسس والمتطلبات الضرورية لأية سياسة تتبناها المؤسسة، من أجل تحسين مستوى أدائها وتطوير الوصول إلى الأهداف التي قامت من أجلها.

فالهدف الأساسي لجميع المؤسسات هو تحقيق الربح والبقاء والاستمرارية، وكذلك ضمان ميزة تنافسية تميزها وتجعل لها القدرة على الدخول الى السوق بقوة والبقاء فيه.

لذلك فإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة يؤثر إيجابا عليها ويمنحها زيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة من خلال استخدام البرامج والأنظمة الأتمتة، ويمكنها من استخدام أنظمة إدارة المشاريع والتخطيط لتحديد المهام وجدولتها وتتبع تقدم العمل، مما يقلل من الإجراءات اليدوية ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فاعلية.

كما تسمح أيضا بالابتكار والتوسع في الأعمال التجارية، وتطوير تطبيقات ومنصات جديدة لتلبية احتياجات العملاء والتغيرات في السوق.

وبذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء في المؤسسة من خلال تحسين التواصل وإدارة المعلومات، زيادة الإنتاجية والكفاءة، تحسين خدمة العملاء، وتعزيز التوسع والابتكار. تعد هذه التكنولوجيا أساسية للمؤسسات التي ترغب في البقاء على تنافسية ومواكبة التطورات الحديثة في سوق الأعمال.

✓ النتائج والاقتراحات


أولاً: النتائج.

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة، باعتبارها تعمل على تحقيق الاستخدام الكفء والفعال لموارد المؤسسة؛
- تحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأهمية كبيرة من طرف جميع المؤسسات على اختلاف طبيعتها ونشاطها؛
- تولي مؤسسة بريد الجزائر أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويظهر ذلك من خلال تخصيصها دائماً لموارد مالية وميزانية خاصة بتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبر اقتناء مختلف الأجهزة أو صيانتها؛
- يوجد اهتمام كبير من طرف مؤسسة بريد الجزائر بتحسين أدائها في محاولة للتأقلم أكثر مع متطلبات السوق العالمية وزيادة مركزها التنافسي؛

- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء بمؤسسة بريد الجزائر الطارف، حيث تلعب دورا كبيرا في ذلك.

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات

- من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات نذكر منها:
 - توعية الموارد البشرية للمؤسسة بالأهمية القصوى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العصر الحالي وأنها ضرورة للتخلص من الأدوات التقليدية تدريجيا؛
 - على المؤسسة أن تراعي تنوع البرامج والأجهزة المتوفرة، مما يؤدي إلى كفاءة العمل وتحقيق الأهداف؛
 - ضرورة استخدام الأساليب الحديثة كالانترانات والاكسترنات وعدم لاكتفاء بما هو متوفر؛
 - توفير فرص تدريبية ودورات تكوينية للعمال للتأقلم أكثر مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



قائمة المراجع

أولاً: الكتب :

1. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2008.
2. ثابت ادريس عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
3. ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
4. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007 .
5. عمر موسى سرحان، تكنولوجيا التعليم والتعليم الالكتروني، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
6. مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.

ثانياً: الأطروحات

1. إبراهيم يعيشي، التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحسين أداء المنظمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2016.
2. باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر، 2010.
3. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2013.
4. تعنة اسماء، ساحسي نعيمة، دور التدقيق الاجتماعي في تحسين الاداء الاجتماعي للمنظمة، مذكرة ماستر، كلية علوم التسيير والاقتصاد، الجزائر، 2017
5. تيمسة سهام، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camels دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2008-2012، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.

6. جابر دهيمي، "آثار الممارسات البيئية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة مجموعة من المؤسسات الحائزة على مواصفة ISO 14001"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2019.
7. جابر دهيمي، آثار الممارسات البيئية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة مجموعة من المؤسسات الحائزة على مواصفات ISO 14001، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2019.
8. حمود حيمر، "تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة - دراسة حالة بعض المنظمات الاقتصادية الجزائرية-"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2018.
9. حورية بولعويذات، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
10. سمير بدوي، "تقييم أداء الرقابة المالية التي يمارسها ديوان الرقابة المالية والإدارية في فلسطين"، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2017.
11. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "قياس وتقييم"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002.
12. عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين - دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
13. عز الدين هروم، واقع تفسير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008.
14. علاوي محمد لحسن، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي: دراسة تحليلية لبعض المؤشرات في الدول العربية، ورقة بحثية منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011.

15. عيشوش خيرة، "التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة سوناطراك"، مذكرة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011 .
16. فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة اتصالات الجزائرية المديرية العملية قالمة-، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
17. قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017.
18. محمود محمود محمد رضوان، "واقع المسح البيئي الخارجي وأثره على أداء مؤسسات بيع التجزئة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2015.
19. مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006.
20. مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف الجزائر، 2012.
21. وهيبة ديجي، "دور إستراتيجية التميز في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة-"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013 .
22. ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة - دراسة حالة شركة القطن الممتص، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011
23. ياقوتة غبغب، التسويق الابداعي الالكتروني ودوره في تطوير الجامعات في ظل معايير التصنيف الدولية حسب وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - دراسة عينة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق إبداعي، جامعة غرداية، الجزائر، 2018.

24. يجاوي مفيدة، سطحاوي عبد العزيز، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات دراسة حالة بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2009 .

ثالثا: مجلات وملتقيات

1. بسيوني محمد البرداعي، مهارات تخطيط الموارد البشرية " دليل عملي"، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005.
2. بنون خير الدين، بيطاط نور الدين، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميله، الجزائر، 2018.
3. تومي ميلود، علون محمد لمين، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية التدقيق، الملتقى الوطني الرابع حول تأهيل مهنة التدقيق لمواجهة الأزمات المالي والمشاكل المحاسبية المعاصرة للمؤسسات، جامعة الأغواط، الجزائر .
4. جحا نبيل، بخيتي علي، جلال عبد القادر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الخلدونية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 12، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2020 .
5. جلاب مصباح، دبدوش الهاشمي، مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية، المجلد 02، العدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019.
6. حنفي محمد سليمان، السلوك التنظيمي والأداء، بدون طبعة، دار الجامعات المصرية، القاهرة، مصر، بدون سنة نشر.
7. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث عدد7، جامعة الجزائر، 2009-2010،
8. عبد الفتاح بوخمخم، نظريات الفكر الإداري تطور وتباين أم تنوع وتكامل، المؤتمر العلمي الدولي "عولمة الإدارة في عصر المعرفة"، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان 17-15 ديسمبر، 2012.
9. عبد المللك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، عدد01، 2001.

10. عمامرة كريم، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 49، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017 .
11. غيدة فوزية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات -دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 03، جامعة خميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر، 2021
12. مولود حواس، هدى حفصي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020 .

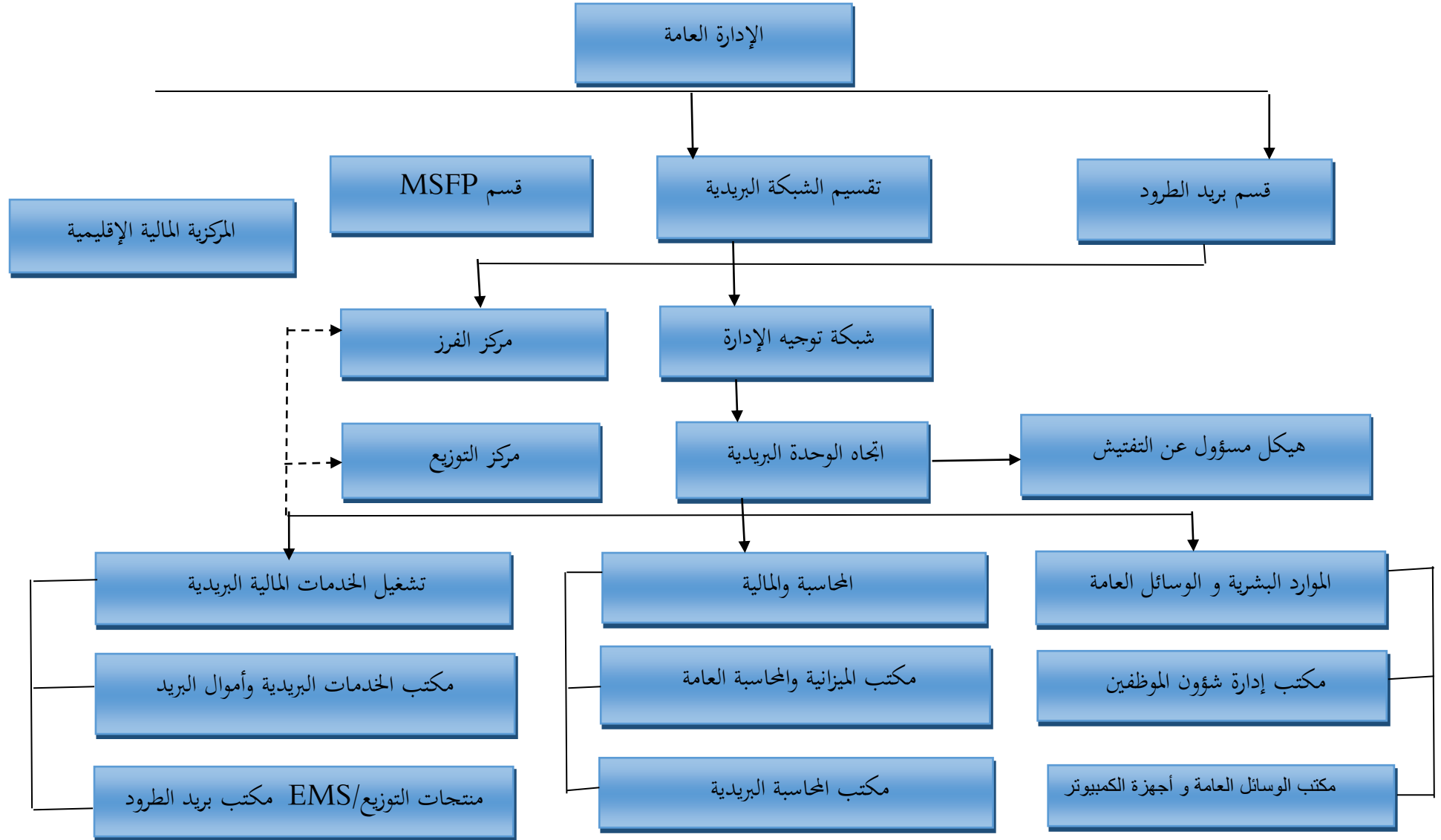
رابعاً: المواقع الالكترونية

1. www.awrasaljazair.com
2. www.Poste.dz



الملحقات

الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر الطاف



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم و البحث العلمي
جامعة الشاذلي بين جديد بالطارف
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

إلى السيدات و السادة الأفاضل :

في إطار إنجاز مذكرة الماستر المعنونة ب:

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء المؤسسة -دراسة حالة البريد و
المواصلات بالطارف-

أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تضم مجموعة من الأسئلة ،و المطلوب منك سيدي سيديتي :

وضع علامة (x) مكان الاجابة المختارة من طرفكم ،علما أن الاجابة على محتوى هذه الاسئلة تبقى في سرية
تامة و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، فقط بإجابتك الصادقة و الموضوعية تكون قد ساهمت في
البحث العلمي خدمتا للمؤسسة و الدولة.

تحت إشراف:

أ. ربيعي رياض

إعداد الطلبة :

بوزانة ماهر

راحم عماد الدين

المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس :

أنثى

ذكر

(2) العمر

40 - 31

30 سنة فأقل

51 فأكثر

من 41 - 50

(3) المستوى التعليمي

تقني أو تقني سامي

ثانوي فأقل

دراسات عليا

جامعي

(4) الخبرة

1 سنة الى 5 سنوات

5 سنوات الى 10 سنوات

10 سنوات الى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

الملحقات

المحور الثاني : أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	تتوفر المؤسسة على عدد كافي من التجهيزات الالكترونية					
	تتوفر بالمؤسسة برمجيات خاصة و حديثة لتقديم خدماتها					
	تعمل المؤسسة على تطوير وتحديث الأجهزة والبرمجيات باستمرار					
	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات شاملة ومتاحة للوحدات والأقسام المختلفة					
	تستخدم المؤسسة نظام معلومات يتميز بالقدرة على تخزين، استرجاع، معالجة وايصال البيانات بسرعة ودقة					
	تتوفر في المؤسسة شبكة اتصالات حديثة ومتطورة لخدمتها					
	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا و عمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال					
	تقوم المؤسسة بتقديم دورات تكوينية على ما هو جديد					

الملحقات

المحور الثالث : أداء المؤسسة في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة و التقييم في المؤسسة					
	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية					
	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن					
	تطور الـ TIC أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا					
	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الرفع من مستوى رضا الزبون					
	تعمل المؤسسة على توفير شبائيك الألية خارج مؤسسة البريد لامكانية تلقي الخدمة 24 /24					
	ساهمت خدمة بريدي موب في تلبية خدمات الزبائن الالكترونييا في أي وقت و بدرجة سريعة					
	ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة					
	أدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تحسين أداء المؤسسة بصفة عامة					

Echelle : ALL VARIABLES**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	18

```
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.
```

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\sps\2023\seif\222.sav'
```

```
/COMPRESSED.
```

```
CORRELATIONS
```

```
/VARIABLES=XR1 XR2 XR3 XR Y
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

الملحقات

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	الوظيفة	الخبرة_المهنية	X1
N	Valide	20	20	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,5000	2,5000	4,0000	4,2500	2,5500	4,6000
Ecart type		,51299	,51299	,56195	,91047	,99868	,59824

Statistiques

		X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
N	Valide	20	20	20	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,5000	4,4500	4,6000	4,1000	3,9500	3,9000	3,7500
Ecart type		,68825	,51042	,59824	1,16529	1,31689	1,33377	1,20852

Statistiques

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
N	Valide	20	20	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1000	3,9500	3,9000	3,7500	4,9500	4,4500
Ecart type		1,16529	1,31689	1,33377	1,20852	,22361	,75915

Statistiques

		Y7	Y8	Y9	Y10
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,6000	4,5500	4,5500	4,0500
Ecart type		,59824	,68633	,68633	1,27630

الملحقات

X1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	5,0	5,0	5,0
	موافق	6	30,0	30,0	35,0
	موافق بشدة	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

X2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	10,0	10,0	10,0
	موافق	6	30,0	30,0	40,0
	موافق بشدة	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

X3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	11	55,0	55,0	55,0
	موافق بشدة	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

الملحقات

X4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	5,0	5,0	5,0
	موافق	6	30,0	30,0	35,0
	موافق بشدة	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

X5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	1	5,0	5,0	10,0
	محايد	3	15,0	15,0	25,0
	موافق	5	25,0	25,0	50,0
	موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

X6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	3	15,0	15,0	20,0
	محايد	2	10,0	10,0	30,0
	موافق	4	20,0	20,0	50,0
	موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

الملحقات

X7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	1	5,0	5,0	15,0
	محايد	3	15,0	15,0	30,0
	موافق	5	25,0	25,0	55,0
	موافق بشدة	9	45,0	45,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

X8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	25,0	25,0	25,0
	محايد	2	10,0	10,0	35,0
	موافق	6	30,0	30,0	65,0
	موافق بشدة	7	35,0	35,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Y1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	1	5,0	5,0	10,0
	محايد	3	15,0	15,0	25,0
	موافق	5	25,0	25,0	50,0
	موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

الملحقات

Y2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	3	15,0	15,0	20,0
	محايد	2	10,0	10,0	30,0
	موافق	4	20,0	20,0	50,0
	موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Y3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	1	5,0	5,0	15,0
	محايد	3	15,0	15,0	30,0
	موافق	5	25,0	25,0	55,0
	موافق بشدة	9	45,0	45,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

الملحقات

Y4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	25,0	25,0	25,0
	محايد	2	10,0	10,0	35,0
	موافق	6	30,0	30,0	65,0
	موافق بشدة	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Y5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	1	5,0	5,0	5,0
	موافق بشدة	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Y6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	15,0	15,0	15,0
	موافق	5	25,0	25,0	40,0
	موافق بشدة	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

الملحقات

Y7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	5,0	5,0	5,0
	موافق	6	30,0	30,0	35,0
	موافق بشدة	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Y8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	10,0	10,0	10,0
	موافق	5	25,0	25,0	35,0
	موافق بشدة	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Y9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	10,0	10,0	10,0
	موافق	5	25,0	25,0	35,0
	موافق بشدة	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

الملحقات

Y10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
	محايد	3	15,0	15,0	25,0
	موافق	5	25,0	25,0	50,0
	موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

NPART TESTS

/K-S(NORMAL)=XR Y

/MISSING ANALYSIS.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
XR1	18	2,9000	1,02006	,23480
XR2	18	3,2200	1,12132	,27980

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
XR1	7,370	17	,000	2,90000	3,9386	2,2014
XR2	11,230	17	,000	3,22000	2,3044	3,9356