



جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

الموسومة بعنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

تحت إشراف المؤطرة:

د/قبائلي حورية

من إعداد:

بلمهدي بلال

بلمداني محفوظ

أعضاء لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	الأستاذ(ة)
مستغانم	رئيسة	استاذة التعليم العالي	براهيمي بن حراث حياة
مستغانم	مقررا	أستاذة محاضرة "أ"	قبائلي حورية
مستغانم	ممتحنا	أستاذة مساعدة "ب"	بوهلة خديجة

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف

مخلوق اناره الله بنوره واصطفاه

وانطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة قبايلي حورية على ارشاداتها وتوجيهاتها التي لم تبخل بها علينا يوما، كما أتقدم بجزيل الشكر والعطاء الى كل يد رافقتنا في هذا العمل سواء من قريب او من بعيد والشكر موصول كذلك الى الوالدين الذين سهروا على تقديم لنا كل

الظروف الملائمة لإنجاز هذا العمل

كما لا أنسى ان اشكر جميع الأساتذة والمؤطرين الذين قدموا لنا يد المساعدة والى كل الزملاء والأساتذة الذين

تدربنا على أيديهم واخذنا منهم الكثير

وفي الأخير اكرر شكري وتقديري لأستاذتي الفضية قبايلي حورية

إهداء

اهدي هذا العمل الى:

كل من كلل العرق جبينه ومن علمني ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار
الى النور الذي انار دربي وسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا من بذل الغالي والنفيس
واستمدت منه قوتي واعتزالي

{ والد العزيز }

الى كل من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها، الى الانسانة العظيمة التي لطالما تمننت ان تفر
عينها لرؤيتي في يوم كهذا

{ أمي العزيزة }

الى ضلع ثابت واماني ايامي الى ما شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منها الى خيرة ايامي وصفوتها الى قرة
عيني

{ إلى إخواني وأخواتي الغاليين }

محفوظ + بلال

فهرس المحتويات

قائمة

IV	الجداول	1
	قائمة الاشكال	
IV	قائمة الرسومات البيانية	1
IV	قائمة الملاحق	1
1	المقدمة	1
8	الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	8
8	تمهيد:	8
9	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في المؤسسة	9
9	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال	9
11	المطلب الثاني: مجتمع المعلومات	11
14	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	14
16	المبحث الثاني: أسس مفاهيمة حول الاتصال	16
16	المطلب الأول: تعريف الاتصال	16
18	المطلب الثاني: عناصر الاتصال	18
19	المطلب الثالث: أنواع الاتصال	19
21	المبحث الثالث: عموميات حول المؤسسة	21
21	المطلب الأول: ماهية المؤسسة	21
22	المطلب الثاني: خصائص المؤسسة	22
23	المطلب الثالث: المؤسسة كنظام ومستوياتهم	23
26	خلاصة	26
28	الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي	28
28	تمهيد:	28
29	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة	29
29	المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات	29
30	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية	30

32	المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
33	المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التنمية الاقتصادية.....
33	المطلب الأول: حاجة المؤسسة للاتصال.....
33	المطلب الثاني: مفهوم وأهداف شبكة الاتصال.....
41	المطلب الثالث: أهمية شبكة الانترنت.....
42	المبحث الثالث: الأداء المؤسسي.....
42	المطلب الأول: ماهية الأداء.....
42	المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء في المؤسسة.....
43	المطلب الثالث: المراحل الأساسية في تقييم الأداء.....
44	خلاصة.....
47	الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم".....
47	تمهيد:.....
48	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسات اتصالات الجزائر.....
48	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة.....
50	المطلب الثاني: فروع واستراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر.....
53	المطلب الثالث: المديرية العملياتية الولائية لولاية مستغانم.....
57	المبحث الثاني: تحليل استبانة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم.....
57	المطلب الأول: نموذج الدراسة.....
60	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية للدراسة وثبات اداتها.....
63	المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله.....
63	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة.....
71	المطلب الثاني: عرض نتائج و فرضيات الاستبيان.....
80	خلاصة.....
70	الخاتمة.....
73	قائمة المراجع.....
80	قائمة الملاحق.....
84	الملخص:.....

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
24	تطور طبيعة الاتصال داخل المؤسسة من خلال الأفكار التنظيمية	01
59	توزيع استمارة الدراسة على العينة	02
59	درجات سلم ليكرت الخماسي	03
60	بدائل الإجابة الثلاثي للمحور الثاني والثالث	04
62	قيمة معامل الثبات العام	05
63	توزيع عينة الدراسة من حيث الجنس	06
64	توزيع عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية	07
65	توزيع عينة الدراسة من حيث العمر	08
66	توزيع عينة الدراسة من حيث الفئة المهنية	09
67	توزيع عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي	10
68	توزيع عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية	11
69	توزيع عينة الدراسة من حيث الدورات التدريبية	12
71	الانحدار الخطي البسيط لمحور تكنولوجيا المعلومات وتسيير أداء المؤسسة	13
74	مجالات المتوسط الحسابي للمحور الثاني	14
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15
75	مجالات المتوسط الحسابي للمحور الثالث	16
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسة	17
77	مجالات المتوسط الحسابي للمحور الرابع	18
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (الأداء)	19
78	اختبار TEST للفروق	20
79	اختبار TEST للفروق	21

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مخطط اتصالي يوضح عناصر العمليات الاتصالية داخل المؤسسة	19
02	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النمو الاقتصادي	31
03	تمثيل لشبكات الاتصال الغير رسمية	40
04	الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر	52
05	الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر –مستغانم--	54
06	نموذج الدراسة	57
07	نافذة لبرنامج SPSS نسخة 2022	67
08	توزيع عينة الدراسة من حيث الجنس	64
09	توزيع عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية	65
10	توزيع عينة الدراسة من حيث العمر	66
11	توزيع عينة الدراسة من حيث الفئة المهنية	67
12	توزيع عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي	68
13	توزيع عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية	69
14	توزيع عينة الدراسة من حيث الدورات التدريبية	70
15	خط الانحدار البسيط	73

قائمة الرسومات البيانية

الرقم	العنوان	الصفحة
01	رسم بياني يمثل شبكات المناطق المحلية	34
02	رسم بياني يمثل شبكات المناطق الواسعة	34
03	رسم بياني يمثل شبكات ذات النمط الخطي	35
04	رسم بياني يمثل الشبكات الحلقية	35
05	رسم بياني يمثل الشبكات النجمية	36
06	رسم بياني يوضح العلاقة بين المزود والزيون	36
07	رسم بياني يمثل شبكة اتصال P-TO-P	37
08	رسم بياني يمثل شبكة اتصال نمط العجلة	38
09	رسم بياني يمثل شبكة اتصال نمط شكل السلسلة	38
10	رسم بياني يمثل شبكة اتصال نمط الدائرة	39
11	رسم بياني يمثل شبكة اتصال نمط القنوات الحرة	39
12	رسم بياني يمثل شبكة اتصال نمط السلسلة الإحصائية	40
13	رسم بياني يمثل شبكة اتصال السلسلة العنقودية	40

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
معامل ثبات الاستبيان	01
معامل تحليل الانحدار الخطي البسيط تكنولوجيا المعلومات - تسيير أداء المؤسسة	02
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول	03
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني	04
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (الأداء)	05
اختبار TEST للفروق لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال - الدورات التدريبية	06
يوضح اختبار Test للفروق في الأداء - الدورات التدريبية	07

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة العديد من التطورات والتغيرات التي مست شتى المجالات وخاصة المجال الاقتصادي منها، من ارتفاع ملحوظ في عدد المؤسسات على اختلاف مجالات نشاطاتها واشتداد المنافسة بينها، فأصبحت المؤسسات تواجه تحديات صعبة من اجل البقاء والاستمرار فهي مهددة بترك السوق ان لم تتمكن من مواجهة هذه المنافسة الشرسة وتلبية المتطلبات المتنامية للمستهلك، كلها عوامل أدت بالمؤسسة المعاصرة على اختلاف أنواعها الى البحث عن سبل التي تمكثها من مواكبة كل هذه التغيرات والوقوف امام هذه التحديات.

لكل مكان وزمان مقتضياته من عناصر التفوق والتقدم، والقرن الرابع والعشرون هو قرن التكنولوجيا والأفكار المبتكرة، والتي فاق تأثيرها في المجتمع العالمي التأثير الذي أحدثه الطباعة في القرن الخامس عشر، فالعالم يعتبر نقطة تحول تاريخية نحو الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات التي ظهرت معالمها في القرن العشرين فمن حيث الوسائل ظهرت وسائل تكنولوجيا جديدة للإعلام والاتصال وتخزين المعلومات ثم استرجاعها ومن اهم هذه التطورات أطلقت شبكة الانترنت والحاسوب، الأقراص المضغوطة والبريد الالكتروني والهاتف الخليوي وغيرها من المبتكرات حيث ظهرت ملامح التفاعلات بين وسائل الاعلام والاتصال المعاصرة والمجتمع بظهور التجارة الالكترونية العمل عن بعد التعلم السريع وغيرها، وبسبب التقدم في هذه التكنولوجيات يعبر العالم الان مرحلة التحول في اقتصاد ما بعد الصناعة الى الاقتصاد الشبكي الرقمي الذي نقل القوة من البائع التقليدي الى المشتري ومن المؤسسة التقليدية الى المؤسسة المفتوحة الغير مقيدة بحدودان تعسفية التي تقدم خدماتها ومنتجاتها الى كل الافراد في أي وقت وأي مكان.

و مما لا شك فيه ان تكنولوجيا الاتصال تتبوأ اليوم موقع الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي الذي تلعبه في عدد من الصناعات و القطاعات الاقتصادية المختلفة، اذ وصفها الباحثون ضمن سياق التحديات الاستراتيجية الهامة في بناء المنظمة و أداءها عالميا ، فالتطور التقني و التكنولوجي مكن المؤسسات من تجسيد فكرة الإنتاج الأسرع ، مم ساهم بشكل كبير في زيادة حجم الإنتاج و اتساع الأسواق إضافة الى معالجة كم هائل من البيانات و تزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة و دقيقة لإنجاز اعمالها و تقديم الاستشارات اللازمة لها مما ينتج عنه اتخاذ قرارات صائبة .

ومن هذا المنطلق يجب على المؤسسات العاملة التي تسعى لتحسين الأداء ان تحتضن هذا التغير التكنولوجي بصفة كبيرة لتحقيق فرص تتضمن هذه النوعية الاقتصادية وحتى يمكنها البقاء والتعايش لمواجهة المنافسة الحادة عليها الالتزام بتشكيل بنيات أساسية مناسبة للأسواق والاعمال، وتشجيع التحول نحو استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المقدمة

وبناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير أداء المؤسسة؟ ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم؟

ويندرج من هذه الإشكالية تساؤلات الفرعية:

- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم _تمثل متغير الدورات التدريبية؟
- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم-تمثل متغير الدورات التدريبية؟

فرضيات الدراسة

✓ الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر تتفرع عنها:

- ❖ ارتفاع مستوى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر –مستغانم-
- ❖ يوجد أثر للحصول على البيانات لتطوير الأداء.
- ❖ يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر –مستغانم-تمثل متغير الدورات التدريبية؛
- ❖ يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر –مستغانم-تمثل متغير الدورات التدريبية؛

أهداف الموضوع:

تشمل أهداف الدراسة ما يلي:

- ❖ دراسة العلاقة ما بين أداء المؤسسة وعلاقته بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ❖ محاولة دراسة أثر واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم نموذجاً

أهمية الموضوع:

يمكن تحديد أهمية هذه الدراسة في ضوء الاعتبارات التالية:

- ❖ تأتي أهمية الدراسة في خصوصية المتغيرين الأساسيين المتمثلين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة، حيث تنبثق أهمية الدراسة من أهمية اعتماد الاتصال في المؤسسة كأداة لسير المعلومات داخل وخارج المؤسسة، وبالتالي يتناول الموضوع أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها في انسياب المعلومات؛
- ❖ الكشف عن أنماط الاتصالات التي تحدث داخل جماعة العمل، ومحاولة توضيح النمط الأكثر تأثيراً على رضا العامل داخل المؤسسة؛
- ❖ يشير الإشكال دراستنا حول ما إذا ما كانت الدراسات النظرية لها إسهام فعلي في الواقع وهنا تكمن أهمية موضوع دراستنا

المقدمة

❖ تكمن أهمية الموضوع نفسه حول إسقاط النظري الدراسات السابقة أين تعددت دراسات الباحثين حول كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة ونسبتها من خلال دراستنا البحثية انتقاء الأفضل منها والتميز الموضوعي، لذا استدعت منا الدراسة طرح أسس تجريبية تساهم في محاولة تحليل معرفة ما إذا كانت الدراسات لها من الأهمية ما يجعل الرجوع إليها أمراً ضرورياً.

أسباب اختيار الموضوع:

مما لا شك فيه أن أي دراسة علمية لا تبنى اعتباراً ولا عفوية بل تخضع لأسباب موضوعية أو ذاتية، هذه الأخيرة تفرض على الباحث اختيار موضوع معين لقي اهتمامه وأثار لديه مجموعة من التساؤلات، يحاول الإجابة عليها عن طريق البحث، وعلى هذا كان اختيارنا للموضوع يعود للأسباب التالية:

✓ أسباب ذاتية:

- ❖ هناك اهتمام شخصي بالبحث باعتباره يدخل ضمن تخصصنا، وما يشتمل له من اهتمام مختلف الباحثين في الحقل الاقتصادي وهو ما حدد ميولنا؛
- ❖ درجة الموضوع والبحث عن التأثيرات التي أحدثها في كل القطاعات دافع أساسي في اختيارنا حيث من خلال تتبعنا لدراسات؛
- ❖ تعتمد دراستنا إلى تناول موضوع الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات التي تستهدف تطوير التنمية والعمل على أفضلية، ومنه يبرز الدور الفعال لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسي.

✓ أسباب موضوعية:

- ❖ الرغبة في الكشف عن فعالية العمليات الاتصالية ما بين العمال داخل المؤسسة والتحقق من التسيير الفعال وانسياب للمعلومات؛
- ❖ القيام بدراسة أكاديمية معمقة تعتمد على منهجية علمية مقننة بهدف التعرف على الموضوعات المنبثقة من متغيرات الدراسة؛
- ❖ محاولة تشخيص وربط الدراسات الأكاديمية بالواقع من خلال الإسقاط النظري للمادة المعرفية والنظرية حول تداعيات تطبيقات النظام الرقمي في تسيير المؤسسة وأداء أفرادها.

الدراسات السابقة:

سامية بوقرة، تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن المعلوماتي في المؤسسة - دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيبوس-عنابة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد12، نوفمبر2014

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتطور مخاطر أمن المعلومات في المؤسسة باعتبار ان المؤسسة اليوم تعيش في ظل اقتصاد المعلومات الذي يركز أساس على الوعي بأهمية المعلومات وعمليات المساهمة في اتخاذ القرارات الصحيحة التي تضمن النجاح والاستمرار، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية، يؤدي استخدام الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تطور المؤسسة وإنجاز الأعمال المختلفة بها وبالإضافة الى وجود العديد من المخاطر المعلوماتية التي تهدد امن معلومات المؤسسة سواء تعلق ذلك بالتنظيم المؤسسي أو بالجانب التقني لها.

سناء عبد الكريم الخناق، أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية مجلة الزيادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد02، العدد 01، ط2016

تعتبر الجامعة الافتراضية إحدى الدعائم الحديثة للتعليم بشكل عام والتعليم الجامعي بشكل خاص، والتي تعتمد على التواصل المتزامن وغير المتزامن بين المعلمين والمتعلمين. ويعود تبني كثير من الدول والجامعات للتعليم الافتراضي نظرا لما يحققه من مزايا من خلال توفير فرص جديدة لكثير من الطلبة الذين لا يستطيعون مواصلة الدراسة من خلال القنوات التقليدية لأسباب عديدة، وكذلك لما يوفره من فرص جديدة للجامعات لاستقطاب عدد متزايد من الطلبة الراغبين في مواصلة الدراسة ومساهمتها بذلك في خدمة المجتمع المحلي والعالمي. إلا أن ذلك لا يمكن تحقيقه إلا بتوفير قاعدة متينة من البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتيح قنوات الاتصالات المناسبة التي يعتمد عليها هذا النوع من التعليم إضافة لما توفره من متطلبات تنظيمية وتعليمية ضرورية لإنشاء مثل هذه الجامعات. وتأتي مشكلة الدراسة في التعرف على مفهوم وأساسيات تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بنشأة الجامعة الافتراضية، وذلك من خلال عينة من المختصين في الحاسبات تم اختيارها واختبار وتحليل استجابتها لهذا الغرض من خلال استمارة استبيان تم تصميمها لهذا الغرض. ومن الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة هو صحة العلاقات والدلالات المعنوية بين الأبعاد الفرعية والتفصيلية لكل المتغيرات المبحوثة، وقد توصلت الدراسة إلى النتيجة الآتية، هناك علاقة وثيقة ذات دلالة معنوية ما بين أبعاد "تكنولوجيا المعلومات" وأبعاد إنشاء الجامعة الافتراضية مما يتيح إمكانية الاعتماد على تدريس الاقسام الموجودة في الكليات لتوفير الدعم المتعلق بتكنولوجيا المعلومات اللازمة لتأسيس مثل هذا النمط من الجامعات.

ساهر أمينة: مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد01، ط2022.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحقيق العديد من المزايا للمنظمات مما زاد من أهمية الاستثمار في هذه التكنولوجيات، فنجاح عملية الاستثمار يتطلب من المؤسسات التعامل بحكمة مع المشاكل والصعوبات التي تواجهها من خلال العملية الاستثمارية، وقد توصلت الدراسة الى النتائج الآتية، تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الوسائل التقنية التي تعتمد عليها المؤسسة من خلال تشغيل واستغلال البيانات ومختلف الشبكات الاتصالية وتطبيقاتها تساهم في حجز المعلومات والبيانات بغرض مشاركتها مع أطراف العملية

المقدمة

الاتصالية، و كذلك يعتمد نجاح الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مدى نجاح المؤسسات وخصائص وأعمالها.

المنهج المتبع والتقنيات المستعملة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأن هذا الأخير يعتمد على تفسير الوضع الاتصالي القائم وتحديد الظروف والعلاقات الموجودة بين المتغيرات، وهذا المنهج يتعدى مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة إلى الربط والتحليل والتفسير لهذه البيانات، من أجل الوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتحليله، فالمنهج الوصفي التحليلي إذا يقوم عللا جمع المعلومات والبيانات، وتصنيفها، وتبويبها وتحليلها، من أجل معرفة تأثير العوامل المفترضة على أحداث الظاهرة محل الدراسة، بهدف استخلاص النتائج، والتنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل.

لذلك تم الاستعانة بهذا المنهج لأنه يلائم طبيعة موضوعنا هذا والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسرر أداء مؤسسة اتصالات الجزائر، لذلك كان لازما استعمال المنهج الوصفي التحليلي والذي يتوافق مع هذا الدراسة وذلك من أجل دراسة وتحليل وظائف العمليات الاتصالية في جانبها التقني.

كذلك تم اختيار المنهج الكمي الذي يساعدنا على تحويل البيانات والمعلومات المحصل عليها من الميدان إلى النسب المئوية وتم ترتيبها على حسب محاور البحث من أجل قراءتها والتعليق عليها والوصول إلى نتائج والاستنتاجات، كما يسمح لنا هذا المنهج بتحليل دلالات الإحصائية التي من خلالها يمكن التحقيق من صحة الفرضيات الدراسة.

هيكل البحث:

لدراسة الموضوع دراسة وافية ومن اجل الإجابة على الإشكاليات المطروحة قمنا بتقسيم البحث الى ثلاث فصول، فصلين يتضمننا الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني، حيث كانت التقسيمات كما يلي: مقدمة، الفصل الأول وتمثل عنوانه في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كما يلي، المبحث الأول هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في المؤسسة بينما المبحث الثاني تمحور حول أسس مفاهمة حول الاتصال، و المبحث الثالث تضمن عموميات حول المؤسسة ثم بعد ذلك تدرجنا الى الفصل الثاني الذي كان عنوانه دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي، حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كما يلي، المبحث الأولتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة حيث المبحث الثاني تطرقنا الى تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التنمية الاقتصادية، ثم عالجنا المبحث الثالث حول الأداء المؤسسي، ثم درسنا في الفصل الثالث حالة مؤسسة اتصالات الجزائر " المديرية العملياتية لولاية مستغانم"، حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كما يلي، المبحث الأول تم فيه تقديم مؤسسات اتصالات الجزائر، و المبحث الثاني كان حول تحليل استبانة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم و تم في الأخير عرض نتائج هذا الاستبيان في المبحث الثالث، وتم انهاء البحث بخاتمة تشمل كل العناوين المدروسة و النتائج المتوصل اليها.

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

تمهيد:

شهد العصر الحالي تطوراً ونمواً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ نلاحظ تغييراً واسعاً في طرق التعامل وطريقة الاتصال والتواصل وطريقة تقديم الخدمات ضمن مساهمة التطور التكنولوجي، كما نلتزم تغيير واضح في نظام المؤسسات إذ انتقلت من النظام التقليدي إلى النظام الحديث من حيث تأدية الوظائف سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، إذ أخذت المؤسسات على نحو غير مسبوق إلى إعادة اكتشاف وبناء الأعمال الإلكترونية في ظل ثورة المعلومات كضمان للطابع التنافسي، خصوصاً وأن معظم الدول اليوم تتسارع نحو الاستثمار في مجال العلم والمعرفة إذ يتركز اهتمامها في مجال الاقتصاد المبني على تكنولوجيا المعلومات، ذلك إن هذا التحول طرح لنا الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات وبالتالي طرح جديد في العملية الاتصالية.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في المؤسسة

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات والموارد التكنولوجية لنقل المعلومات أو تسجيلها أو انشائها أو مشاركتها أو تبادلها

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ظهر مصطلح تكنولوجيا المعلومات مع بداية السبعينيات و رافق ذلك ظهور الحواسيب الإلكترونية على نطاق تجاري¹ ومفهوم تكنولوجيا المعلومات يعني كافة الأمور التي تتضمن الحواسيب والأجهزة المساعدة لها وشبكات الحواسيب بأنواعها المختلفة ومعالجة البيانات والمعلومات بكافة أشكالها وكافة المراكز والوظائف المتعلقة بالتكنولوجيا و خدمات التكنولوجيا في الأنظمة والمؤسسات إضافة إلى البرامج والحزم البرمجية التي تستخدم في أداء الأعمال والوظائف وتسويق المنتجات والخدمات وكل ما يتعلق في ذلك من برامج وأجهزة ومعدات.

وفي هذا الصدد نجد "ميشال باكان" يشير إلى تعريف "تكنولوجيا المعلومات" على أنها تلك التكنولوجيا التي تشمل كافة الوسائل المعالجة والتخزين وإرسال المعلومة² فهي تعتبر نتاجا للتكامل بين تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال، كما تعتبر خليط من أجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال³ ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية وتشمل كافة الاختراعات والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري⁴.

بحيث أدى انتشار الانترنت وشبكات الاتصالات عبر ارتباطها بالتقنيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات إلى دعم الاستثمار العالمين بحيث أصبحت لكل مؤسسة أو منظمة أو شركة ومهما كان حجمها تستعين بتكنولوجيا المعلومات في إطارها الداخلي والخارجي من اجل تسخير إمكانيات الاتصالات وخدمات المؤسسة.

وتجدر الإشارة إلى أن اصطلاح تكنولوجيا المعلومات بدا في غاية أهمية بحيث أصبح تخصص يدرس في الكثير من المعاهد والمراكز والجامعات ثم تحول إلى تخصص مستقل إلى أن توسع واخذ في تشكيل مراكز متخصصة بتكنولوجيا المعلومات وتتفرع منها مجموعة من الأقسام تضم:

- ❖ علم الحاسوب؛
- ❖ هندسة البرمجيات؛
- ❖ نظم المعلومات؛
- ❖ الذكاء الاصطناعي؛
- ❖ شبكات الحاسوب.

¹ مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، دار وائل للنشر، عمان، ط (1) 2009، ص 63.

² Michel Paquin, Gestion des technologies de l'information (Les éditions Agence d'arc, sans place, CANADA 1990, p 17.

³ ذهبية سيد علي، أهمية تكنولوجيا المعلومات في استقطاب الموارد البشرية، مجلة التحولات الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، ط 2023، ص

42.

⁴ محمد محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق للنشر، مصر، ط 1989، ص 32.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

✓ اتجاهات تكنولوجيا المعلومات:

نجد من أهم الاتجاهات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات ما يلي¹:

- ❖ التطور والتوسع للإنترنت والبنى التحتية للويب بغرض استحداث تطبيقات جديدة في المؤسسات والمنظمات؛
- ❖ تركيز مستخدمي الإنترنت على الخدمات والمعلومات وفهم المنظمة (التركيز على سرية ووصول المعلومة)؛
- ❖ المرونة في العمل باستخدام تقنيات حديثة ومتطورة كالحواسيب والأجهزة النقالة؛
- ❖ التغيير من أنظمة خدمة الزبون إلى بيئة شبكة الحكومة الإلكترونية التي تسمح للحكومات أن تكون غير تفاعلية ومدركة للخدمة والتركيز على الزبون بدلا من التركيز على التكنولوجيا؛
- ❖ سرعة في تدفق كميات المعلومات وفق حزمة الشبكات وبالتالي الزيادة في الخدمات؛
- ❖ القابليات العالية لجمع البيانات العلمية وذات الفائدة في الدراسات والبحث والتطوير؛
- ❖ التقدم الكبير في الاتصالات اللاسلكية الرقمية ضمها شبكات الحواسيب والاتصالات الخلوية واتصالات الأقمار الاصطناعية؛
- ❖ التقنيات الحديثة زادت من قابلية العمل المشترك عبر الوسائط المتوفرة وتقنيات السيطرة عن بعد؛
- ❖ زيادة قابلية التعامل مع معالجة اللغات الطبيعية باستخدام الخوارزميات الذكية؛
- ❖ الزيادة الكبيرة في استخدام الشبكات الداخلية كالإنترنت لربط أجراء ومواقع المؤسسات الخاصة مع بعضها².

و يمكن القول أنه و خلال العقد الأخير من القرن العشرين و بدايات القرن الحادي و العشرين هناك تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة و تكنولوجيا المعلومات و الحسابات و الاتصالات خاصة، نتيجة لما أفرزته آليات تصنيع المعرفة و الوسائل التكنولوجية الحديثة، خصوصا ما تقدمه تكنولوجيا الحاسبات ممثلة في الإنترنت دورا كبيرا في نقل الثورة المعلوماتية و التكنولوجية من الشمال إلى الجنوب مرورا بالشرق و الغرب في نفس اللحظة بالتالي فالعصر الثورة العلمية و المعلوماتية و التكنولوجية هو عصر المعلومات و الانفجار المعرفي و عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري الذي غزى كافة المجالات وعلى رأسها مجال الاقتصاد والخدمات والاتصالات في إطار قواعد المعلومات وبنوكها³... الخ.

¹ مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره، ص 68.

² مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره، ص 68.

³ طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، ط (1) 2004، صص 145، 146.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المطلب الثاني: مجتمع المعلومات

نظرا لما تكتسبه المعلومات من أهمية بالغة أصبح هناك تداول لمصطلحات جديدة كمجتمع ما بعد الصناعي والمجتمع العلمي وصولا إلى مجتمع المعلومات أو مجتمع المعرفة، إذ يستدعي الأمر وضع الأسس المفاهيمية لمجتمع المعلومات وإن يصعب وضع تعريف محدد ودقيق له باعتبار أن ذلك يرجع إلى طبيعة المعلومات التي تشمل ثروة لا تنسجم بسهولة في حسابات الاقتصاديين.

❖ مفهوم مجتمع المعلومات

يحمل مجتمع المعلومات عدة تسميات من بينها: مجتمع المعلوماتية، مجتمع المعلوماتي، المجتمع المبرمج، الموجة الثالثة، الحضارة الإلكترونية... وهو ذلك التنظيم الخاص من تنظيمي اجتماعي يعمل على إنتاج ومعالجة ومن ثم استعمال المعلومات عن طريق نشرها إلى مصادر قابلة للتطور والنماء.¹

عرفه تقرير التنمية الإنسانية العربية (2003) بأنه: هو ذلك المجتمع الذي يعمل على نشر إنتاج ونشر المعلومة بكفاءة في جميع المجالات (الاقتصادية، السياسية...) بغرض التنمية الإنسانية المستدامة وهو ما يؤكد تقرير العالمية لمنظمة اليونسكو (2005) على الرغم من ارتكازها على الحريات الأساسية (من حرية التعبير، حرية المشاركة... الخ). كما تركز المنظمة على أن المعرفة وسيلة لإشباع الحاجات الاقتصادية للتنمية الشاملة.²

ومن زاوية أخرى يعرف "كاستل" مجتمع المعلومة بأنه ذلك المجتمع الذي يعرف التدفق للبيانات وبرامج لشبكات المنظمات والمؤسسات في كافة المجالات التي تضمن التفاعل بين الفضاءات المادية وغير المادية كما يطرح "محمد فتحي" بعدا آخر في تعريفه للمجتمع المعلوماتي من خلال إبرازه كمورد استثماري أو خدمة أو سلعة أو بناء استراتيجي... الخ يؤهل القوى العاملة بان تكون مصدر للدخل القومي³، كما يعتبر ذلك المجتمع الرأسمالي الذي تعتبر المعلومة سلعة أكثر منها موردا عامة.⁴

ويمكن الإشارة إلى أن مجتمع المعلومة لم يطرح في طياته سياقات جديدة فيما يخص قيمة المعلومة بل الجديد ما ضمته التحولات التكنولوجية بحيث عرفت زيادة في كمية المعلومات وسرعة نقلها وسهولة تداولها بحيث أصبحت سلعة استهلاكية.⁵

✓ الإرهاصات الأولى لظهور مجتمع المعلومات:

ظهر اصطلاح مجتمع المعلومة مع بداية الثلاثينات مصاحبا في ذلك ظهور مصطلحات كالعولمة والرقمنة... الخ غير أن تضمينه في الدراسات النظرية كان خلال الثمانينات القرن العشرين، جاء كحتمية لتغيرات السريعة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونتيجة لعدة بحوث ودراسات ومناقشات لعلماء الاقتصاد وتكنولوجيا المعلومات والعلوم الاجتماعية وغيرها من البحوث... الخ، إذ بدأت ملامح الدراسات التجريبية مع كل من "بيتر دروكر – p. Drucker" (1969)

¹ أعراب عبد الحميد، مفهوم مجتمع المعلومات من خلال التجارب العالمية الرائدة، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 9 ط 2008، ص 10.

² محمد فتحي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط 2007، ص 126.

³ محمد فتحي، مرجع سبقه ذكره، ص 233.

⁴ أحمد بدر، التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 2002، ص 55.

⁵ أعراب عبد الحميد، المرجع السابق، ص 18.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

و "دانيال بيل-D.Bell" (1973) و " جوزيف بيلتون-J.Belton" (1981) و " فريز ما كلوب-F.Mach bar" (1988) إذ طرح كتاب (إنتاج و توزيع المعرفة في الو.م.أ) و " مارك بورات-M.Porat" و " ألف توفلر – A.Toffler" (1988) إذ أنتج كتابه بعنوان (اقتصاد المعلومات) ، وقد تحدث هؤلاء العلماء في دراساتهم عن المجتمع الذي سيكون الاقتصاد فيه يتركز على المعرفة كورد بديل عن الزراعة و الصناعة.

ويمكن تلخيص أهمالعوامل المساهمة في بلورة مجتمع المعلومات فيما يلي:

✓ التطورات الاقتصادية إذ تميز المجتمع في سياقاته التاريخية بتطور ميز كل فترة عن أخرى بحيث نجد أن المجتمع الزراعي اتسم باستعمال المواد الأولية واعتماده على الموارد الطبيعية، أما المجتمع الصناعي اتسم باعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز، ثم يليه مجتمع ما بعد الصناعي الذي يعتمد على المعلومات والشبكات الاتصالية...الخ.

✓ التطورات التكنولوجية فقد أسهمت التطورات الذي مست تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطور كافة المجالات بعد ما اعتمدت على طرح أبعاد جديدة تركز على معالجة المعلومة باعتبارها المادة الخام ومصدر المعارف الأخرى باعتبارها:

- ❖ مصدر استراتيجي يعتمد عليه النظام الاقتصادي من خلال الاستثمار في المعلومة؛
- ❖ ظهور تقنيات جديدة مما يجعل السوق في تجدد مستمر عن طريق ما يسمى بالتجارة المعلومات بالتالي العمليات السريعة بين الوحدات الاقتصادية تتسم بالإنجاز والتواصل¹.

نجد من خصوصيات مجتمع المعلومات ما يلي:

- يحدد عالم الاقتصاد "وليام مارتن" أن خصائص مجتمع المعلومات تتحدد في المعايير التالية²:
- ❖ المعيار التكنولوجيحيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات قوة؛
- ❖ المعيار الاجتماعيحيث تمكن المعلومات من ترقية مستوى المعيشة وانتشار الثقافة التكنولوجية والمعلومات؛
- ❖ المعيار الاقتصاديحيث تعتبر المعلومة كعامل اقتصادي من خلال استخدامه كمورد، كخدمة، كسلعة؛
- ❖ المعيار السياسيحيث تمكن المعلومة من انتهاج الديمقراطية وإشراك الجماهير في تسيير الحكم؛
- ❖ المعيار الثقافي إذ لا بد من احترام الملكية الثقافية والفردية، وفردية البيانات الشخصية³...الخ.

ومنه فان مجتمع المعلومات حقيقة اقتصادية وليس تجريدا فكريا بل يمكن قياس اقتصاديات المعلومات بصورة واضحة في أي إنتاج محسوس إذ نلتمس اعتماده على عنصر الهياكل القاعدية التكنولوجية في مجتمع المعلومات⁴ مع استعمال الواسع للمعلومة ومحاولة استقطاب أكبر جمهور لها، كما يحدد في ذلك استعمال المعلومة كبعد ومورد اقتصادي قابل للاستثمار بحيث يمكن المؤسسات والمنظمات من تقديم الخدمات وتحسين السلع.

¹ علي نبيل، العرب وعصر المعلومات وزارة الإعلام، الكويت، ط 1999، ص 83.

² السيد يسس، المعلوماتية وحضارة العولمة، رؤية نقدية عربية، دار النهضة للطباعة والنشر، ط 2001، ص 15.

³ بوعبدلي عبد الحميد، دراسة تقييمية لتاريخ وواقع مجتمع المعلومات في الجزائر خلال الفترة (2000-2016)، المجلة الجزائرية للأبحاث للدراسات التاريخية والقانونية، العدد 4، ط 2017، ص 64.

⁴ Rapport D'information 436 - Mission commune d'information sur l'entrée dans la société de l'information 1997-1996 I Alain Joyandet, Pierre' Hérisson et Alex Ttirk, p 17.-.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

- ❖ توافر مستوى عالي من التعليم والنمو في مؤسساته وأساليبه وبرامجه عن طريق توفير مناخ بحثي وتطوري التي تسمح بإنتاج البرمجيات والمعدات اللازمة لإنتاج المعرفة بما في ذلك البنى التحتية؛¹
- ❖ إن استخدام المعلومات كمورد اقتصادي تعمل فيه معظم المؤسسات والشركات على استخدام المعلومات لزيادة الكفاءة الإنتاجية في العمل وتنمية التجديد والابتكار وهناك الآن اتجاه نحو إنشاء شركات معلومات لتحسين اقتصاد الدولة؛
- ❖ ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد، هناك كثير من الدول أصبح فيه قطاع إنتاج المعلومات وأجهزتها وتوزيعها نشاط اقتصاد رئيسي²؛

وفي نطاق أخر نجد دراسة "بن علي مليكة"³ ترى أن خصائص مجتمع المعلومات تتحدد في:

- ❖ الخاصية الأولى وهي اعتماد المعلومة كمورد اقتصادي، بحيث تعتمد المؤسسات على اختلاف أشكالها إلى استخدام المعلومة وتستهدف من ذلك زيادة فعاليتها في إطار تنافسي، بحيث نلمح وجود مؤسسات معلومات تستضيف كميات كبيرة من المعلومات من حيث القيمة و ثم تحسين الاقتصاد الكلي للدولة من خلال استثمار في الأنشطة والصناعات، بمعنى إدماج المعلومة في البنية الأساسية للمجتمع مما يسهم في رفع الأداء والأسلوب؛
 - ❖ الخاصية الثانية تتمثل في استهلاك الجمهور العام للمعلومات في إطار نظم المعلومات التي توسع من إتاحة التعليم والثقافة كافة أفراد المجتمع؛
 - ❖ الخاصية الثالثة وهي ظهور قطاع المعلومات كقطاع اقتصادي، حيث نجد علماء الاقتصاد والمعلومات منذ مطلع الستينيات قطاعا رابعا المتمثل في قطاع المعلومات بحيث أصبح إنتاج المعلومات نشاطا اقتصاديا رئيسيا حيث نلتصم منذ 1994 م ارتفاع قطاع المعلومات بمعدل من 5% بينما نمو الاقتصاد العالمي بصفة عامة بمعدل أقل من 3%؛
- وبشكل عام فإن التحول مس تطورا من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات، والتحول من الاقتصاد الوطني إلى الاقتصاد العالمي الشامل أو المتكامل، والتحول من إنتاج البضائع والسلع المصنعة إلى إنتاج المعلومات. في زاوية أخرى فإن من أهم شروط إفرزات مجتمع المعلومة صياغتها لمجموعة من البرامج والسياسات تستهدف تشكل أرضية مجتمع المعلومات.
- ❖ الإرادة السياسية التي تكفل بروز مجتمع المعلومة؛
 - ❖ وجود استراتيجيات وسياسات تدعم المعلومات؛
 - ❖ طرح عقد للشراكات بين قطاع العام وقطاع الخاص؛
 - ❖ ضرورة امتلاك بنية اقتصادي تكفل باقتناء تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها⁴؛
 - ❖ ضرورة تحرير قطاع الاتصالات باعتباره داعم الأساس للمجتمع المعلوماتي؛
 - ❖ إعادة هيكلة عامة لمراحل التعليم، باعتبار أن التعليم ضمان لاستمرار توليد المعلومة واستخداماتها؛
 - ❖ استحداث التطبيقات الحديثة للمعلومات والاتصالات في إطار السياسات المدعومة لتنمية البحث العلمي في إطار البحث المعلوماتي؛

¹لامية طالة، مرجع سبق ذكره، ص 180.

² بوعبدلي عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 65.

³ بن علي مليكة، مجتمع المعلومات، مجلة الأبحاث، المجلد 4، العدد 2، ط 2019، ص 1.

⁴ أعراب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 19.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

❖ التحول من نمط استهلاك إلى نمط الإنتاج المعلوماتي بغرض استخدامها المجتمعي والاقتصادي يستهدف بالضرورة تطوير الموارد القابلة للتجدد اعتمادا على القدرات التقنية¹؛

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد من المفاهيم المتداخلة، حيث عرف العالم هذه التكنولوجيات مع مطلع الثلاثينات القرن الماضي (كما سبق الإشارة)، غير أن ما هو مستحدث هو استخدام هذه التكنولوجيات في مجال التسيير المؤسسي واعتماده على العمل الشبكي²، باعتبارها قدرة تكنولوجية تطرح تحديات في إطار صناعة المعلومة فحوالي 50 سنة من المعلومات موجبة للمعطيات... الخ.

كما تجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل كافة المكونات المادية، والبرمجيات والاتصالات... التي تستخدمها المؤسسات بغرض استقبال البيانات بغرض معالجتها ثم إعادة استخدامها ببرمجيات متعددة الوسائط³.

أما "laud on Jane" و "laud on Kenneth" يعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها "الأدوات المستخدمة في التسيير والتي تشمل:

- ❖ العتاد المعلوماتي ويشمل المعدات الفيزيائية تختص بالمعالجة؛
- ❖ البرمجيات؛
- ❖ تكنولوجيا التخزين وتشمل كافة الأحوال الفيزيائية مثل الأقراص الضوئية والصلبة، وبرمجيات المنظمة لتلك الحوامل؛
- ❖ تكنولوجيا الاتصال تشمل أداة مساعدة في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني بغرض تشكيل شبكات التبادل؛
- ❖ الشبكات وترتبط بالحواسيب تستهدف تبادل المعطيات والموارد⁴؛

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصر المعلومات بالمؤسسات كما تشير دراسة "سامية بوقرة"⁵ هي اعتماد مجتمع المعلومات على نشر المعلومات واستثمارها، إذ أضحت نجاح المؤسسات والشركات يعتمد بضرورة إلى جمع المعرفة و من ثم رفع الإنتاجية القابلة لتقديم السلع والخدمات، باعتبار أن الاقتصاد يعد ضمن السلسلة الهرمية لشبكات المعرفة، ثم أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي المساهم الأول في المؤسسات من خلال تسهيل انسياب المعلومة ضمن وحدات الإدارية و من ثم تسهيل تنفيذ العمليات الداخلية والخارجية لها بشكل ديناميكي بما في ذلك ما تطرح المؤسسات من ميزة التنافسية في ظل مجتمع المعلومات والاقتصاد المعلوماتي فهذا النظام الرقمي مهد استقلال

¹ لامية طالة، مرجع سبق ذكره، ص 180.

² ساهل أمينة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 1، ط 2022، ص 174.

³ أمال سلطان، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على كفاءة أداء المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 1، ط 2020، ص 1368.

⁴ ذهبية سيد علي، مرجع سبق ذكره، ص 42.

⁵ سامية بوقرة، تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن المعلوماتي في المؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سييوس-عنابة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 12، ط 2014، ص 560.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

نظم المعلومات عن نظم الاتصالات حيث أوضحت الدراسات أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في ارتفاع مستمر بنسبة (14%) إذ أضحت الثقافة التكنولوجية اليوم هي صلب تقنية المعلومات¹.

كما نلتبس أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال المؤسسات من ناحية توفير الخدمات الاتصالية على اختلاف أنواعها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، بحيث تمكن أفراد المؤسسة من الاتصال وتبادل المعلومات بشكل سلسل وهذا بمحاذاة ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خصائص سبق طرحها، ثم أن خاصية استعمال الانترنت اليوم ألغت المسافات المادية وعمدت إلى إنشاء المسافات الافتراضية داخل الإدارات، ومنه نجد هذه التكنولوجيا تعمل على تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتخلق وظائف جديدة ومتنوعة في بيئات العمل من خلال:

- ❖ تقليص حجم الاتصالات الإدارية؛
- ❖ توسيع قنوات الاتصالية ما بين الوحدات الإدارية للمؤسسة؛
- ❖ ضمان التنظيم المقنن والرقابة الفعالة على العمليات التشغيلية².

فضمان زيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة سواء في إطار العمليات الداخلية أو الخارجية هو من أهم الأسباب التي تجعل من المؤسسات تستند إلى تكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة معدل طلبات العملاء. تحسين مهارات لحل المشكلات وزيادة فعالية الموارد، تحسين دور القادة...فهي توجه مبني على اقتصاد الإدارة الإلكترونية³.

¹ محمد مرياتي، المصطلح في مجتمع المعلومات أهميته وإدارته وأدواته، المرجع السابق، ص 12.

² عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن، ط (1) 2015، ص 127.

³ عبد الحكيم عمارة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، ط 2018، ص 971.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المبحث الثاني: أسس مفاهيمية حول الاتصال.

يعتبر موضوع الاتصال من أهم المواضيع دراسة في عملية البحث العلمي، نظرا لتعدد المداخل النظرية والمقاربات التي يعالجها.

المطلب الأول: تعريف الاتصال.

للاتصال عدة تعريفات مختلفة تتغير حسب المفكرين بحيث يركز على ثلاثة عناصر منها الوسيلة، العملية والهدف.

✓ الاتصال لغة:

تعود أصل كلمة (Communication) إلى اللغة اللاتينية (Communes) وتعني بالشيء المشترك، بحيث القرنين العاشر والحادي عشر اشتقت كلمة (Commune) والتي تعني (الجماعة المدنية) بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا، قبل أن يكتسب المفهوم بعدا سياسيا وإيديولوجيا، أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة (Communicate) ومعناه (يذيع أو يشيع)¹ ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية (Communique) ويعني (بلاغ رسمي – أو بيان أو توضيح حكومي)². فهي بمعناها المفرد (Communications) والرسائل والمعلومات وتشير في صيغة الجمع إلى الرسائل التي تحمل مضمون الاتصال³.

✓ الاتصال اصطلاحا:

وتجدر الإشارة إلى تعدد المعاني المرتبطة بهذا المصطلح نظرا إلى تعدد الاستخدامات:

- ❖ استخدام نفس المصطلح ليبدل على كل من مجال الدراسة والأنشطة اللازمة؛
- ❖ طرق الدراسة لهذا المجال التي تعتمد على التقاليد العلمية من زاوية، وعلى الدراسات الفنية والإنسانية من ناحية؛

- ❖ إن علم الاتصال يعتمد تقليديا على كثير من العلوم الأخرى؛
- ❖ تشير كلمة الاتصال إلى الأنشطة العفوية والأنشطة الهادفة؛
- ❖ اللبس الواضح بين استخدام كلمة الاتصال (بوصفها دراسة أو عملية) وبين الاتصال (بوصفها وسائل أو تقنيات)⁴.

ونجد من أهم التعريفات:

✓ المدخل الأول⁵ حيث يعرف الاتصال على أنه عملية يقوم بها طرف مرسل بإرسال رسالة إلى طرف مقابل بما يؤدي إلى أثر معين؛

- ❖ الاتصال هو انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف من شخص لآخر من جماعة إلى جماعة؛
- ❖ الاتصال عملية تعدد الوسائل والهدف الذي يتصل أو يرتبط بالآخرين حيث يكون ضروريا اعتباره تطبيقا لثلاث عناصر وهي العملية والوسيلة والهدف؛
- ❖ الاتصال عملية تفاعل بين طرفين خلال رسالة أو فكرة أو خبرة عبر قنوات اتصالية تتناسب مع مضمون الرسالة؛

¹ ربيعي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، ط 1999، ص 25.

² نادية أمينة كاري، مفهوم الاتصال بين تفسير المقاربة إلى التطورية والمقاربة الصراعية، مجلة مدارات اجتماعية، العدد 3، ط 2019، ص 145.

³ حسين عماد المكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط 2002، ص 15.

⁴ يونس الفاروق زكي، الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، ط 1978، ص 127.

⁵ خضرة عمر المفلح، الاتصال – المهارات والنظريات وأسس عامة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط 2015، ص 20.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

✓ المدخل الثاني¹ حيث يمثل الاتصال في تبادل المعاني الموجودة في الرسائل، من خلال تفاعل أفراد الثقافات المختلفة، تستهدف فهم الرسالة؛

❖ الاتصالات لتبادل المعلومات، وهو عملية مشاركة (Participation) بين المرسل والمستقبل وليس عملية نقل إذ أن النقل يعني الانتهاء عند المنبع، أما المشاركة فتعني الازدواج أو التوحد في الوجود.

وتتبنى "جهان رشدي" تعريف الاتصال بأنه: "العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة-كائنات حية أو بشر أو آلة- في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل الأفكار والمعلومات (منهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى

أو واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء"². ويرى كل من رويشويتايسونان³ للاتصال أربعة أنماط³:

❖ الاتصال الذاتي وهو الاتصال الفرد بذاته (الشعور الوجدان...);

❖ الاتصال الشخصي يعني اتصال بين شخص وآخر وتعاني عملية النمط من فقدان أو نقص بعض المعلومات؛

❖ الاتصال الجمعيوي يتسم بالعمومية والشمولية، حيث يتم بين عدد كبير من الناس؛

❖ الاتصال الثقافي هو النمط الذي تتفاعل فيه البيئة الثقافية في شكل عمليات اجتماعية⁴.

وبما إن دراستنا تختص بمعالجة الاتصال في المؤسسات يستدعي منا الأمر الوقوف على تعريف الاتصال المؤسساتي حيث يعرف وبالنظر إلى الطريقة التي تطورت فيها وظائف الشركات فمع السبعينات من القرن الماضي، كان الممارسون يستخدمون مصطلح "العلاقات العامة" لوصف التواصل مع الجهات المعنية فوظيفة "العلاقات العامة" كوظيفة تكتيكية في معظم الشركات، تنحصر في معظمها الاتصال مع الصحافة، ومع الشركاء. غير أن مستخدمي الشركة ومتعاملها بدأوا بالمطالبة بالمزيد من المعلومات عن الشركة وبدأ الممارسون في وقت لاحق بالنظر للاتصال بأنه أكثر من "العلاقات العامة"⁵

و تعود الجذور الأولى لهذا النمط من الاتصال إلى رائد العلاقات العامة " ايفي" إذ يرجع له الفضل في حث مؤسسات الأعمال التجارية والصناعية على نشر سياستها وإعلام الجمهور بأهدافها وأغراضها والعمل على اكتساب ثقة الجمهور فيها، حيث نادى فيما بعد أغلب المتخصصين بأهمية الاتصال و دوره في المؤسسة، حيث استمر في التطور و تأثير بسبب استعمال الدعايات العسكرية حيث ظهرت أول صحيفة مؤسسية مع (بيجو) في فترة العشرينات من القرن الماضي، ما لبث إن ظهرت أول اتصال منظم عند شركة " سنجر" في سنة 1926 فيما ظهرت أول شركة وطنية للسكك الحديدية عام⁶ 1937، ثم برز التشويق و العلاقات العامة الاتصالية في المنظمات الاصطناعية تستهدف جذب

¹ منال طلعت، المرجع السابق، ص 24.

² عبد الله ثاني محمد النذير، أستمولوجيا علوم الإعلام والاتصال، منشورات دار الأديب، القاهرة، ط 2017، ص 73.

³ زيدان عبد الباقي، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط 1974، ص 14.

⁴ محمد مزبان، الاتصال المؤسسي الأنواع والأنماط، حوليات جامعة الجزائر، ط 1998، ص 98.

⁵ joepcornelissen : corporate communication, a guide to theory and practice, 3rd edition, sage, 2011, p 4

⁶ صابرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، دكتوراه، جامعة قسنطينة، ط 2008، ص 83.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الزبائن و منذ حوالي سنة 1980 شرعت المنظمات بالاهتمام بهذا التخصص في إطار وظيفة إدارية جديدة عرفت بالاتصال المؤسسي ثم تطورا للاتصال الى نموذج جديد ليعمل بكل فعالية في المصلحة والمؤسسة¹ ومنذ سنة 1980 تم إعادة هيكلة العديد من المؤسسات عن طريق إدراج تخصص الاتصال مثل العلاقات العام والإعلان والترويج والدعاية والمبيعات²... الخ، كما تمثل الاتصال المؤسسي في دمج مجموعة واسعة من التخصصات المتخصصة، بما في ذلك التصميم، الإعلان والاتصال الداخلي للموظفين وإدارة الأزمات والعلاقات الإعلامية والعلاقات مع المستثمرين والجمهور. هذه الخصائص الهامة للوظيفة الجديدة يتركز على المنظمة ككل. ويعد الاتصال المؤسسي وظيفة الإدارة التي توفر إطارا للتنسيق الفعال لجميع الاتصالات الداخلية والخارجية على رغم من صفة التقييد الذي يستدعي وضع استراتيجيات مدققة.

المطلب الثاني: عناصر الاتصال

- ❖ المصدر يقصد به منشأ الرسالة، وقد يكون الفرد أو مجموعة من الأفراد وقد يكون مؤسسة أو شركة³... الخ.
- ❖ المستقبل يمثل الأشخاص أو المنظمات... التي تأثرت بالمصدر.

ويشير "Daviilos" إن عملية الإرسال والاستقبال للرسالة الاتصالية داخل المؤسسات تعتبر واجب مهني أي فرض لمختلف المعلومات داخل التشكيلات التنظيمية⁴.

- ❖ الرسالة هي مجموعة الأفكار أو المفاهيم أو المهارات والمبادئ والقيم والاتجاهات تنتقل من المصدر إلى المستقبل والعكس⁵، وهي عبارة عن استجابة لهدف من العملية الاتصالية تختلف في المضمون والشكل لهذا فهي عديدة ومتنوعة وداخل المؤسسة؛
- ❖ الوسيلة هي مجموع الوسائل يكمن من خلالها أو بواسطتها تدفق المعلومات من المرسل إلى المستلم.
- ❖ الوسطاء في العملية الاتصالية إذ تتوقف العملية الاتصالية في المؤسسة عند مجموعة من الوسطاء الذين يفرضهم الهرم التنظيمي للمؤسسة، لتولي مهام نقل الرسالة إلى المستقبل المستهدف وهنا تقوم بعمليات التالية:

- وظيفة التركيب بالنسبة للمعلومات النازلة؛
- وظيفة التحليل بالنسبة للمعلومات الصاعدة⁶.
- رد الفعل يمثل رجوع الصدى ما بين المصدر والمستقبل.

¹ Kotler, cited in Grunig, J.E. and Grunig, L.A. (1991), 'Conceptual differences in public relations and marketing: the case of health-care organizations', Public Relations Review, 1989, 17 (3): 257–278, quote on p. 261.

² Gronstedt, Integrated communications at America's leading total quality management corporations, Public Relations Review, 1996, 22 (1): 25–42, quote on p. 26

³ نادية أمينة كاري، مفهوم الاتصال بين تفسير المقاربة التطورية والمقاربة الصراعية، مجلة مدارات اجتماعية، العدد 3، ط 2019، ص 146.

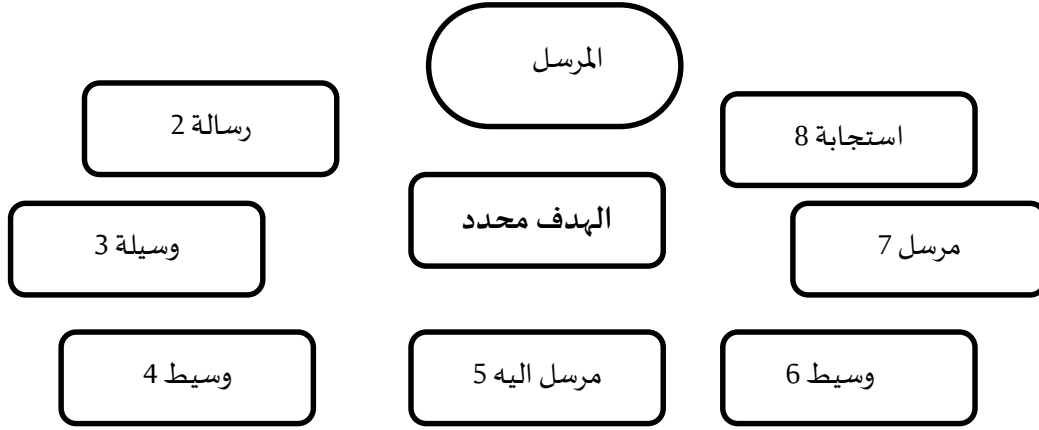
⁴ M, Davilos. J. L, Penforivis : Le français de la communication professionnelle, 1993, Clet, Paris, P: 33.

⁵ أبو شنب محمد، نظريات الاتصال والإعلام والمفاهيم المدخل النظرية القضايا، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2009، ص 15.

⁶ فضيلة سبع، قراءة نظرية في مفهوم الاتصال داخل المؤسسة، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد 5، مارس 2019، ص

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الشكل رقم 01: مخطط اتصالي يوضح عناصر العملية الاتصالية داخل المؤسسة



SOURCE: LABEL. Pierre, LABEL: Organiser la communication interne, P: 05, Marie-France

المطلب الثالث: أنواع الاتصال

حيث تعدد أنواع الاتصال وتنقسم الى عدة اقسام ونذكر منها

- ✓ الاتصال الرسمي: يعرف الاتصال الرسمي بأنه تلك الاتصالات التي تتم من خلال خطوات ومنافذ اتصال يقرره التنظيم ويشمل كل الاتصالات سواء كانت نازلة أو صاعدة أو أفقية، يمكن أن تكون بشكل رسمي، ويضم:
- ❖ الاتصال النازل أو الرأسي: حيث يتدفق الاتصال من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية، وهي عبارة عن أوامر وتعليمات الخاصة بالعمل¹ يتسم ب:
 - إصدار التوجيهات والتعليمات المتعلقة بالعمل؛
 - نشر المعلومات والبيانات المرتبطة بالمجالات التالية؛
 - الإجراءات التنظيمية والنظامية المتعلقة بالإعلان عن مكافأة الأداء؛
 - التغذية العكسية المرتبطة بتنفيذ الأعمال.
- ❖ الاتصال الصاعد ويكون من الأسفل إلى أعلى الهرم، مروراً بمختلف المستويات التنظيمية، ويكون فيشكل تقارير وتوضيحات عن سير العمل، كذلك تقديم شكاوى وتظلمات²... الخ.
- ❖ الاتصال الأفقي حيث يتم هذا الاتصال بين الأفراد من نفس المستوى الهرمي، والذي يسمح عادة بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال العمودي كما يسمح بالتنسيق بين مختلف المصالح والفروع من أجل فعالية أكبر¹.

¹ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 14.

² مازن سليمان الحوش، الاتصال في المؤسسة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 33، ط 2018، ص 531.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

❖ الاتصال اللثنائيونجد فيه غياب تناوب الأدوار والتأثير المتبادل² ويتسم بأنه يحتكر وظيفة الإرسال إذ يعطي البيانات للعمال ويتيح لهم فرصة مناقشته.

❖ الاتصال العكسي يعد من الاتصالات الأقل انتشاراً في المؤسسات المبنية على أساس المركزية في السلطة بحيث يفتح المجال للعمال نقل توجهاتهم وأراهم... الخ، حيث يطرح التغذية الرجعية حول نظرة العمال إلى العمل.

تستمد الاتصالات الرسمية في المؤسسة في المتطلبات الوظيفية للمؤسسة من اجل تنفيذ الخطط وتجسيد الأهداف المؤسساتية ويرى في هذا الصدد ' روجرز' انه يمكن فهم هذا النوع من الاتصال من خلال الأبعاد المركزية المختلفة من تفويض للسلطة وطريقة اتخاذ القرارات³.

✓ الاتصال غير الرسمي: بالموازاة مع الاتصال الرسمي، ينشأ الاتصال غير الرسمي في المؤسسة يظهر نتيجة خلل في الاتصال الرسمي، كجمود الاتصال الصاعد مما يخلق فراغاً يستغله الفاعلون الاجتماعيون الذين يتميزون بطموحهم⁴.

و تجدر الإشارة إلى أن الدراسات التجريبية الكلاسيكية أهملت جوانب مهمة من السلوك التنظيمي، حيث لا يخضع الاتصال غير الرسمية إلى الرقابة الإدارية بل يخضع للرقابة الاجتماعية كعملية مشتركة ما بين (GROUPS INFORMAL) حيث كشفت بعض الدراسات إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة لا يحدد كل العلاقات القائمة فيها، بحيث أن المسؤولين يكرسون 65 إلى 80 من وقتهم في الاتصال الشفوي و 45 من وقتهم للاتصال غير الرسمي، أي خارج نطاق السلم الإداريبل أوضحت الدراسات أنه و نظراً لسرعة الفاتقة في نشر البيانات و المعلومات أصبح القائمون بالاتصال لا يستطيعون العمل، من دون الحد الأدنى من الاتصال غير الرسمي⁵.

¹ نظير محمود كامل، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 123.

² Soudani. A, la communication dans l'entreprise, à travers la négociation collective et la consultation paritaire, genèse, évolution et enjeux, thèse de magistère, ISIC, Alger, 1989, pp 16.

³ محمد مزيان، الاتصال المؤسساتي الأنواع والأنماط، حوليات جامعة الجزائر، ط 1998، ص 103.

⁴ Bernard cailley, politique de l'entreprise et performance économique, les Edition de l'organisation, Paris, France, 1996. p 71.

⁵ محمد مزيان، مرجع سبق ذكره، ص 112.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المبحث الثالث: عموميات حول المؤسسة

تعتبر المؤسسة كظاهرة وحقيقة قديمة جدا، إلا أن ظهورها وتصورها تحت هذا الاسم هو حديث نسبيا في الأدب الاقتصادي وسنحاول من خلال المبحث التطرق إلى ماهية المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية المؤسسة

المؤسسة هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه، ولها عدة تعريفات أخرى...

❖ **التعريف اللغوي:** إن كلمة مؤسسة هي في الواقع ترجمة لكلمة enterprise كما يمكن استعمالها ترجمة للكلمتين ¹undertak وfirm

❖ **التعريف الاصطلاحي:** يرى (M. Lebreton) المؤسسة على أنها ذلك التنظيم الاقتصادي مستقل ماليا يعمل على إنتاج سلع أو تقديم خدمات، وتعرف المؤسسات تنافسا فيما بينها عن طريق تقديم الوظائف مهمة للمجتمع.²

كما يرى "Perroux François" المؤسسة على أنها شكل إنتاج بواسطته وضمن نفس الذمة تدمج أسعار عوامل الإنتاج المقدمة من طرف أعوان متميزين عن مالك المؤسسة يستهدف بيع سلعة أو تقديم خدمة مقابل دخل مادي، كما تطرح دراسة تطبيقية لتعريف المؤسسة على أنها ذلك التنظيم المنسق بين رأس المال والكفاءات الأخرى، تستهدف تحقيق استثمار مالي عن طريق تسخير فريق عمل إداري يحدد استراتيجية المؤسسة من أجل بلوغ الهدف المنشود.³

أما "M. lebrton" يعرفها على أنها كل تنظيم اقتصادي مستقلماليا والذي يقترح نفسه لإنتاج سلعا وخدمات للسوق، وهو ما طرحه الاقتصادي " جاك جي نبرو" على أنها تلك التنظيم يحمل في طياته عوامل الإنتاج من أجل إنتاج السلع والخدمات.

كما تتنوع المؤسسة في عالم الاقتصاد بين مؤسسات حرفية، تجارة التجزئة، شركات كبرى صناعية، مؤسسات وشركات دولية وإنما أيضا مؤسسات فلاحية، ومهن حرة فالمؤسسة تعد وحدة مستقلة تمارس نشاطا اقتصاديا.

❖ **التعريف القانوني للمؤسسة:** ظهر التعريف القانوني للمؤسسة في عام 1834 في مدونة الفرنسية في نص المادة 632 في إطار الأعمال التجارية كل " مؤسسة تصنيع، عمولة"⁴.

❖ المؤسسة كتتنظيم اجتماعي:

ترتكز المقاربة على مفهوم المجموعة الاجتماعية فتعرف على أنها مجموعة أفراد وتساهم جماعيا داخل تنظيم هيكل في إنتاج سلع وخدمات.

❖ **المؤسسة كنظام يرتكز في مفهومها الأول إلى عالم البيولوجيا (L. BERTALANFFYVON) سنة 1937** بحيث

تعتبر نظام يتكون الأنظمة الفرعية التي تتداخل العلاقات فيما بينهما و بين البيئة الخارجية لتحقيق الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها.¹

¹ عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر، ط 2003، ص 24.

² ميشال لينكن، تر: إحسان محمد حسن، معجم علم الاجتماع دار الطليعة، بيروت، ط 1981، ص 127.

³ درا مشية لمياء، المؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر-دراسة تأصيلية، المرجع السابق، ص 2.

⁴ كريمة عزوز، مفهوم المؤسسة ومعايير تكييفها ضمن قانون المنافسة، مجلة علوم إنسانية، المجلد 32، العدد 2، جوان 2021، ص 40.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

يسعى معظم الباحثين لإيجاد مفهوم دقيق لذلك لا يمكن تحديدها استنادا إلى معيار واحد، حيث يعكس هذا التنوع في المعايير تعدد الخصائص التي تتميز بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الأمر الذي أدى إلى اختلاف التعاريف بين الدول.

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة

تنتم المؤسسة بالشخصية القانونية من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤوليتها.

- ❖ القدرة على الإنتاج وتقديم الخدمات في إطار عملها؛
- ❖ أن تكون للمؤسسة موارد كافية لإدارة ظروفها المحيطة بها، وعمالة كفئة وقادرة على التكيف مع التغيرات المتسارعة؛
- ❖ العمل على تحقيق الأهداف سواء أكانت:
- ❖ أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم أعمال معين...
- ❖ أهداف المالية لكي تستمر عملياتها، ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات المالية، وإما عن طريق الإيرادات الكلية أو عن طريق القروض.
- ❖ المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي، إضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد²؛
- ❖ تعتبر وحدة إنتاجية؛
- ❖ مركز قرار اقتصادي؛
- ❖ مسؤولة عن نشاطها؛
- ❖ تنشط في إطار السوق؛
- ❖ هدف نشاطها تحقيق الربح؛
- ❖ كوحدة اجتماعية؛
- ❖ كما تلعب المؤسسة دورين أحدهما الاقتصادي والاجتماعي، باعتبارها مصدرا للإبداع التقني بهدف تحقيق الربح³.

¹ الداوي الشيخ، تطور مفهوم المؤسسة ومفهوم الما قول في الفكر الاقتصادي والتسيير، مرجع سبق ذكره، ص 28.

² حسين بن طاهر، المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (ب)، العدد 42، ط 2014، ص 9.

³ الداوي الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المطلب الثالث: المؤسسة كنظام ومستوياتهم

يتوقف نجاح أي مؤسسة على العمليات الاتصالية باعتباره المحرك الأساسي لها، فلا يمكن للمعلومات إن تنساب إلا عن طريق المدخلات التي يحتاجها العمال، من خلال نقل المقترحات ومختلف الآراء ما بين المرؤوسين والعمال كفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات على الأقل مناقشة استراتيجية الإدارة ومن ثم تقديم الإرشادات اللازمة لسيرورة العمل، بما يكفل التنسيق بين مختلف أعمال الوحدات والأفراد أمرا مستحيلا.

يسهم الاتصال في عملية التخطيط للمؤسسة، في ضوء وجود الحقائق والبيانات التي ترد اليها المستويات المختلفة كما يحدد الوقت انتقال المعلومة في مختلف مستويات المرؤوسين، كما يضمن الاتصال الفعال إلى رفع مستوى الأداء العامل وبالتالي حصول على رضا مما يؤهل أداء الدور بكل إتقان وجدية، ويعمل على تنسيق والتعاون ما بين العاملين والتنصدي للمشكلات ومعوقات التي قد تقتحم مجال العمل، كما يكفل تحسين العلاقات الإنسانية مما يعود بالإيجاب على المؤسسة.

إن معظم الاتصالات المتبادلة ما بين الأفراد في جماعة العمل المؤسساتي إنما يسمى بـ "شبكات الاتصالات أو اتصال جماعة العمل الواحد" إذ تمثل خطوطا أولية للاتصالات من حيث:

- ❖ التقارب المكاني، أي مدى قرب العاملين من بعضهم البعض؛
- ❖ لقواعد التي تحدد من يحق له الاتصال بمن؛
- ❖ المكانة التنظيمية داخل جماعة العمل كما هي محددة في الهيكل التنظيمي؛
- ❖ العوامل المرتبطة بالعمل ذاتهم مثل التكاليف والواجبات والمهام الموكلة بالأفراد¹.

كما نشير في هذا الصدد إلى دور الاتصال داخل المؤسسة كوظيفة إعلامية استراتيجية، حيث يؤهل الاتصال في هذا البعد إلى رسم صورة المؤسسة المعاصرة أين يدرس الاتصال الواقع الاجتماعي والاقتصادي والتكنولوجي المحيط بالمؤسسة كما هو موضح في الجدول الآتي:

¹ ريمة خلوة، الاتصال داخل جماعة العمل وأثره على رضا العامل داخل المؤسسة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 15، ط 2015، ص 108.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الجدول رقم 01: يوضح تطور طبيعة الاتصال داخل المؤسسة من خلال الأفكار التنظيمية (العلمية، العلاقات الإنسانية الموارد البشرية).

طبيعة الاتصال	نمط التنظيم	صورة العامل داخل المؤسسة	وظيفة الاتصال	الأفكار التنظيمية
قيادي (Commandment)	تأديبي (Disciplinarian) من خلال سلطة الرئيس وطاعة المسيرين.	عامل	إعطاء الأوامر	الفكر العلمي (1960 – 1930)
وسيط (Relais)	نفسي اجتماعي (psychosocial) من خلال التكيف البيكولوجي والتفاوض	زبون (client)	إعلام (Informer)	فكر العلاقات الإنسانية (1980 – 1960)
محفز (Catalyzer)	ثقافي (Cultural) من خلال الالتحام حول قيم وأهداف مشتركة	فاعل شريك (partenaireActeur)	اتصال (Communication)	فكر الموارد البشرية (بداية 1980)

SOURCE :Philippe، Migani: Op. cite، P: 53

كما يمكن القول إن نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة يقتضيوضعها في إطار استراتيجي وعملي ديناميكي واضحا للمعالم من أجل التعامل مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية المعقدة، والتي يقتضي تحليلها لوضع الأهداف ورسم السياسات وصياغة الرسائل وتحديد الوسائل للوصول إلى الوضعية المرغوبة تحقيقا لسياسة هذه المؤسسة.

تقوم المؤسسة بتحليل محيطها بشكل دائم ومتواصل للحصول على معلومات جديدة من بيئتها حتى تتفادى أي نتيجة غير متوقعة تهدف للمساس بمصالحها وحياتها وكذا استقرارها، فنجد أن المؤسسة دائما ما تعتمد على ثالث أدوات لتحليل محيطها والتي تتجلى في أداة تحليل البيئة الكلية من أجل التحكم في البيئات الستة (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية التكنولوجية، الإيكولوجية القانونية التشريعية) ومعرفتها والحصول على معلومات علمية، أما التحليل الثاني يرتبط بتحليل الموقف SWOT وهو مصطلح إنجليزي مختصر لأربع كلمات هي مواطن أو نقاط القوة، مواطن الضعف، الفرص المتاحة، التهديدات والمخاطر، أما التحليل الثالث والمهم أيضا هو تحليل (Stakeholders) أي

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الفاعلين ويركز هذا التحليل على معرفة الفاعلين الذين تتعامل معهم المؤسسة، ليتم وضعهم في شكل تسلسلي حسب الأولوية والأهمية هذا التحليل يوضح رؤية المؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي¹.

وفي دراسة أشارت إلى المؤسسة كنظام يحدد في إطار مستويات حيث يمكن أن يكون النظام مفتوح تحكمه علاقات دائمة وبصفة مستمرة (عملية تأثير وتأثر) كما قد تكون نظام المؤسسة مغلقا وهذا في إطار المقاربة النظامية التي تتجسد في:

- ❖ لكل نظام عناصر متجانسة ومترابطة ومتبادلة التأثير؛
- ❖ لكل نظام حدود؛
- ❖ لكل نظام محيط؛
- ❖ لكل نظام هدف؛
- ❖ كل نظام عمليات الاستجابة والتعديل تقوم على أساس التغذية العكسية للمعلومة؛

أما بالنسبة للنظام المغلق للمؤسسة فسيتم بعدم تبادل التأثير إذ يفتقر إلى التغذية العكسية نجد من أهم خصائصه:

- ❖ التعقيد والمستويات المكونة للنظام (الأنظمة التحتية إلى غاية النظام الرأسي) أو الأنظمة التحتية والعناصر المرتبطة بها تحكمها علاقات مختلفة فيما بينها، تزيد في درجة تعقيد النظام؛
- ❖ حيث يطرح "Rosney" درجة تعقيد النظام في المؤسسة يحدد على أساس:
- ❖ الأجزاء المكونة للنظام؛
- ❖ التفاعلات ما بين مكونات النظام؛
- ❖ درجة التنظيم في حد ذاته².

¹ سامية خبيزي، الاستراتيجية الاتصالية كخيار استراتيجي وعملي تنتجه المؤسسات: ألياته وخطواته، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 8، العدد 2، ط 2020، ص 438.

² عادل بمجان، المقاربة النظامية: المؤسسة كنظام، ص، ص 5، 6.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

خلاصة:

يمكن القول إنه استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إعادة هيكلة المؤسسات عن طريق الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث المبني على الأساليب الاتصالية تعمل على رقابة الوظائف ومن ثم تمكين من تدفق المعلومات ما بين الوحدات والأعضاء بمؤسسة، وهذا تماشياً مع بيئة الأعمال الاقتصادية والتجارية بحيث أضحت بيئة المنظمات اليوم تعتمد على التكنولوجيات كاستثمار قوي وداعم لأهدافها ضمن استراتيجية اتصالية مدروسة بدقة، و لهذا سندرس في الفصل الآتي دور تكنولوجيا المعلومات الذي يساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية و تسهيل و تسريع عملية صنع القرار.

الفصل الثاني

دور تكنولوجيا معلومات في تطوير الأداء المؤسسي

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

تمهيد:

يعتبر التطور التكنولوجي والتقني بمثابة القفزة النوعية لاستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الناحية الاقتصادية والتجارية فقد فرضت هذه الأخيرة توسيع نطاق عملياتها وتغيير من أساليبها كطرح جديد للممارسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن ثمة تحقيق الديناميكية ونجاح المؤسسات المبني على ديمومة والريادة في تقديم الخدمات اللازمة، وهو ما ستحاول دراسته من خلال هذا الفصل.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة

ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر موضع اهتمام المؤسسات وركيزة من الركائز الأساسية في الابداع التقني المعاصر.

المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تشير دراسة التي أجرتها "سعيدة حركات"¹ إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات وتحددها في:

- ❖ المورد الاستراتيجي للعمالة ورأس المال والمواد الخام والطاقة وبالتالي زيادة أهمية المعلومات.
- ❖ نتيجة للانفجار المعلومات أضحت المجتمعات المعاصرة بمؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تعرف تدفقا في المعلومات كحتمية للتطور التقني الحديث.
- ❖ محدد لرفع كفاءة الإنتاج، استثمار المعلومات في معالجة نشاطات المؤسسة بما يحقق التحكم والدقة والسرعة في إنجاز الأعمال.
- ❖ تعدد الأجهزة التي تتم وفقها عملية الاتصال وتنوعها سواء عن طريق الهاتف أو التلفاز أو الحاسوب (الإنترنت)، والأجهزة الإلكترونية المختلفة لإيصال المعلومات إلى الطرف الآخر.
- ❖ عرف المؤسسات الحديثة ظهور أقسام متخصصة تهتم بالأساليب الإعلام والإعلان والدعاية والترويج في إطار بيع السلع أو تقديم خدمات كما تهتم بالعملية الاتصالية باعتبارها قنوات لفتح علاقات عامة.
- ❖ فقد أسهم التطور التكنولوجي والعلمي في تغير أساليب المنظمات والمؤسسات، ونلمس في ذلك ما تعلق بالتطورات التي تحدث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومدى أهمية توفير الخدمات الاتصالية بمختلف أنواعها، بحيث جعلت العالم قرية صغيرة² وتعود أهمية تكنولوجيا المعلومات إلى طبيعة الخصائص التي تمتاز بها من حيث الانتشار وسعة التحمل والدقة وعامل الوقت، وكذا حجم المعلومة المنقولة، كما تلخص سرعة الأداء في تأدية الوظائف مما يسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية باعتبار الثورة الرقمية تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاقتصادي والتجاري والاجتماعي³.
- ❖ وتجدر الإشارة إلى أهمية انفتاح نظام المعلومات لأي مؤسسة على شركائها الاقتصاديين وكذا وسائل الإعلام كضمان أساسي للأداء الاقتصادي والديناميكي والتنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتظهر أهميتها على ضوء الاعتبارات الآتية:

- ❖ تسيير شؤون الموارد البشرية من خلال إدارة العلاقات مع العمال، والعمل على وضع نظام معلوماتي يكفل جميع عمليات المرتبطة بالمؤسسة، كما يأخذ بعين الاعتبار وضع مخطط تكويني شامل للعمال، ومن

¹ سعيدة حركات، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية - إشارة إلى القطاع الصحي في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، المجلد 7، العدد 2، ط 2020، ص 504.

² عاصم خلود، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص، ط 2013، ص 234.

³ عمري سمير، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة ميناء سكيكدة، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 6، العدد 2، ط 2022، ص 253.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

تسيير الأداء والمسارات، كما يأخذ بعين الاعتبار تسيير عامل الوقت كما إن هذه العمليات المسيرة لا تتم إلا عن طريق الاتصال الداخلي¹.

- ❖ تسيير الإلكتروني للبيانات بحيث تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال استعمالات مختلف الوسائل المعلوماتية لتسيير مختلف البيانات الإلكترونية، والبرمجيات المحددة الرأس مال المؤسسة وبخاصة الناحية التنظيمية، والعمل على تفعيل أداء العمليات التشغيلية ومن ثم تطوير عمليات البحث والابتكار والتجديد والسريعة في عمليات اتخاذ القرارات، والعمل على بناء ميزة تنافسية جديدة ومختلفة عن المنافسين، وبالتالي ضمان استمرارية المؤسسة وتطورها ورسم صورة حسنة عنها.
- ❖ تدعم تكنولوجيا المعلومات المصدر الأساسي لمداخل المؤسسة من خلال التحكم في تكنولوجيا الزبائن وهي العلاقة المحددة ما بين الزبون والمؤسسة في إطار خصائص الجذب وإتاحة الخدمات وتتمس في ذلك تطوير هامش الربح مع كل زبون، ومن ثمة زيادة عدد الزبائن، وضمان دورة حياة الزبون أي إطالة مدة الوفاء، وهو ما يصطلح عليه بتسيير العلاقة مع الزبائن² أي فتح قنوات اتصال مع الزبائن للتعرف على رغباتهم وأفكارهم وميولهم... الخ كما تضمن تكنولوجيا المعلومات سياسة الدعم لسلسلة الإنتاجية لتكنولوجيا الموردن وذلك من خلال التقليل من حجم المخزونات التقليل في أجال التموين أي التسليم، وتحديد وإعداد قائمة الطلبات بصورة تلقائية أوتوماتيك، كما تتيح تكنولوجيا اتخاذ القرارات للمقررين التي تعتمد إلى استغلال جميع معطيات المؤسسة إما من حيث تجميع المعطيات من اجل اتخاذ القرار أو جذب المعطيات عن طريق تكنولوجيا وتكنولوجيا والتي تساعد المؤسسة على تحليل بيئتها الداخلية الخارجية ودراسة مختلف الاتجاهات³.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية.

يرى (HAAG)⁴ أن دور تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية يتحدد من خلال:

- ❖ مردودية وإنتاجية الموظفين بحيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا بارزا في تحقيق السرعة اللازمة والقدرة على تخزين ومعالجة كميات كبيرة ومن البيانات والمعلومات بأقل التكاليف.
- ❖ تسهيل التغيير التنظيمي من خلال تمكين المؤسسات من التأقلم مع البيئة الداخلية والخارجية لها (كما سبق الإشارة) فكثير من يتحتم على المؤسسات ولأجل ضمان ربحها الاقتصادي ضرورة التغيير سواء أكان جزئي أو كلي في خط التوزيع أو خط الإنتاج وخط تقديم الخدمات.
- ❖ لتكنولوجيا المعلومات دور في دخول المؤسسات الاقتصاد العالمي من خلال تمكين من إقامة شركات وعلاقات في مختلف أنحاء العالم ومن ثم التعامل مع المؤسسات بطريقة فعالة.

¹ عزري أمين، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود - ورقلة الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 3، العدد 8، ط 2018، ص 267.

² Philippe Malaval / Jean-Marc Decoudin, Penta om, communication corpore interne, Pearson éducation, Franc, 2 ème édition, 2009, p 148

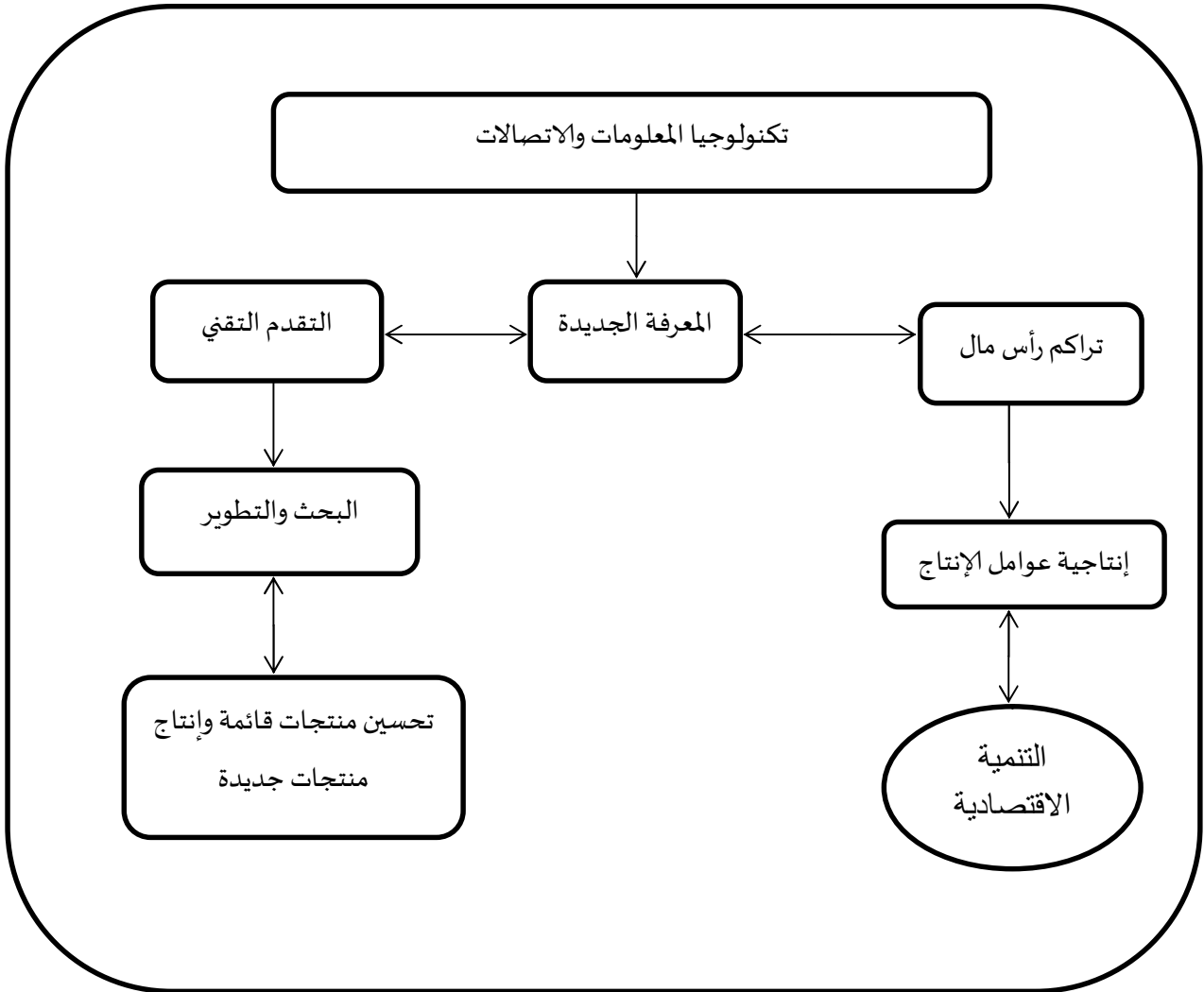
³ عزري أمين، المرجع السابق، ص 268.

⁴ قراري مريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إبداع المؤسسة، مجلة دفاتر، العدد 9، ط 2013، ص 280.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

كما تشير العديد من الدراسات إلى أن إنتاج واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهمان في تحقيق النمو الاقتصادي، ثم إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي على أساس المعرفة وبدافع السلع والخدمات الجديدة فهو عامل للنمو والتنافسية وخلق فرص العمل، ومن ثم فتتحقق النمو الاقتصادي بحسب ما يطرح "Jérémie Massin"¹ يترتب عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا تأثير النمو المتوازن بين جودة المنتجات القائمة وإنتاج منتجات جديدة وهو ما يوضحه الشكل الآتي:

الشكل رقم 02: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النمو الاقتصادي.



المصدر: غواله نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر، مجلة استراتيجية والتنمية، المجلد 9، العدد 16، ط 2019، ص 219.

¹Xavier, J, M., Anthony, A., & Messin, J. Programme IRIS Europe ,TIC et développement économique. France : SITER Systèmes d'information pour les territoires, 2007, p 33.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

كما ترتبط التنمية الاقتصادية اليوم بأبعاد التجارة الإلكترونية¹ ومستخدمي الإنترنت فالمنتجات والخدمات والمبيعات التي تتم على شبكة الإنترنت تمثل حصة هامة من إجمالي المبيعات التجارية العالمية بحيث نجد 900 مليون مستخدم للإنترنت عبر العالم، ثم أن سريان التجارة بفعل الدور المتزايد والمستمر للمجال الكرتوني في مختلف الأنشطة، إذ يتزايد كل يوم عدد المستخدمين للإنترنت هو ضمان للتنمية الاقتصادية لأي مؤسسة كانت.

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات فيما يلي:

- ❖ نظم المعلومات وتشمل نظام يخصص لجمع البيانات وتخزينها ومن ثمن معالجتها واسترجاعها ونقل المعلومات، ويستهدف المساهمة في عملية اتخاذ القرار التي تواجه وحدات المصلحة للمؤسسة، باعتباره نظام فرعي داخل المؤسسة بل يمثل تلك الصورة المصغرة عن المؤسسة ويضمن سيرورة العمل لنظام المعلومات المتاحة.
- ❖ الأعمال الإلكترونية تكون أكثر دقة وشمولية من التجارة الإلكترونية باعتبارها تلك العملية المتاحة ما بين الزبائن والمزودين عبر الإنترنت أو الانترنت والإكسترنات، إذ تهتم باستخدام المعلومة الإلكترونية لصنع القيمة للمؤسسة عن طريق تحسين الأداء التجاري والعمل على بناء علاقة متينة بين المؤسسة والزبون.²
- ❖ الذكاء الاصطناعي كبرنامج يسمح بظهور أنظمة الخبرة والأداء عدة أعمال في وقت وجيز.
- ❖ وتجدر الإشارة إلى أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال خصوصا ما تعلق بعملية التدريب والتطوير الإداري في كل مرحلة من المراحل -ICT- أي (مرحلة تحديد المطلوب، مرحلة تخطيط وتصميم البرامج مرحلة تنفيذ البرنامج، مرحلة التقييم والمراجعة، مرحلة التطوير، ثم مرحلة تنفيذ القرار بناء على تحلي البيانات الأولية).
- ❖ التطبيقات الملموسة من بينها تطبيق الاتصال المباشر، وبرنامج تعبئة النماذج الإلكترونية.
- ❖ الاستخدامات المتمثلة في البريد الإلكتروني وكذا خاصية التعليم عن بعد.³

¹ محمد عبد العزيز، التنمية الاقتصادية، قسم الاقتصاد، الإسكندرية، ط 2003، ص 71.

² ابن تاج عباس، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الواقع والمعوقات، الدار الجزائرية، الجزائر، ط (2) 2015، ص 165.

³ عامر حبيبة، دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المؤسسات الاقتصادية الحديثة، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، المرجع السابق، ص 30.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التنمية الاقتصادية

تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتنوعة التي تتميز بالضخامة مما يساعد المؤسسات بصفة عامة على ترشيد القرارات الاستثمارية التي تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية مما يؤدي الى وجوب معرفة حاجة المؤسسة لهذه التقنيات.

المطلب الأول: حاجة المؤسسة للاتصال

تتمثل حاجة المؤسسة للاتصال باعتبار يوفر المناخ العام النفسي والمادي الذي تحدثه العملية الاتصالية، حيث تؤثر بيئة الاتصال في طبيعة وجوده وصورة المؤسسة¹.

- ❖ يؤثر الاتصال على عملية اتخاذ القرارات السليمة فمتى كان هناك تفاعل ما بين الأعضاء والمسؤولين أدى ذلك إلى تحقيق الرضا المهني ومنه تحقيق الكفاءة المهنية التي تعود بالإيجاب على المؤسسة وغياب الاتصال يؤدي إلى إعاقه المسار التطوري للمؤسسة.
- ❖ يفرض الاتصال التفاعل الاجتماعي ما بين الأفراد والجماعات الاجتماعية غير الرسمية وهو ما يخول إلى التعاون سواء في إطار رسمية أو اختياري.
- ❖ يتيح الاتصال إمكانية معرفة وإدراك انفعالات الآخرين وهو ما لا يمكن معرفته في القنوات الرسمية للتنظيم (المؤسسة).
- ❖ يعمل على تدعيم الأهداف التنظيمية ففي غياب الاتصال لا يمكن للرؤساء المؤسسات لتسيير التنظيم بالكيفية الرسمية فقط سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي فالنجاح الوظيفي مبني على الاتصال والتحاور والتشاور².

المطلب الثاني: مفهوم وأهداف شبكة الاتصال

يعد الاتصال ظاهرة وسلوك انساني يستخدمه الفرد لتبادل المعلومات والمنفعة.

❖ تعريف شبكات الاتصال³

تعرف للشبكة الاتصالية بأنها أجهزة اتصالية تكمن من نقل وتبادل المعلومات بين عدد من المستخدمين في مختلف أماكن الجغرافية أما عن طريق نقاط طرفية التي تختص بالتوليد المعلومة أو عن طريق نقاط اتصال التي تعمل على نقل واستخدام المعلومة.

تشمل الحاسبات المربوطة بخطوط اتصال بحيث تتيح لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم، عن طريق استخدام تقنية الإدارة الحديثة فهي تساهم في رفع كفاءة وسرعة التشغيل ودعم صناعة القرار وذلك من خلال كفاءة وسرعة وسهولة نقل المعلومات والتشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها

¹ لعلاق بشير، الاتصال في المنظمات بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ط 2009، ص 110.

² عليلي زروق، أهمية شبكة الاتصال التنظيمي في إنتاج مقومات الفعالية التنظيمية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، المجلد 09، العدد 2، ط 2022، ص 36.

³ سعد علي الحاج بكري، مقدمة في شبكات الاتصالات-البنية والتخطيط والإدارة والأمن، جامعة الملك سعود، الرياض، ط 2009، ص 36.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

والمشاركة في البرمجيات، والمشاركة في المعلومات، ونقل البيانات¹. كما تعتبر الشبكات اليوم منطلق لجميع تطبيقات التجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، المصارف الإلكترونية و تطبيقات الأعمال على شبكة الإنترنت.

كما تصنف شبكات الاتصال التي تعتمد على المؤسسات للاستثمار في المعلومات على النحو الآتي:
أولاً: من حيث التقنية الاتصالية

1- حسب المكان:

❖ شبكات المناطق المحلية

تسمى الشبكات المحلية هذه أيضاً الشبكات المنطقية وتستخدم في الغالب حواسيب مصغرة يتم من خلالها تقاسم البيانات والتجهيزات والبرامج المتوفرة، حيث يمكن من خلال هذه الشبكات قراءة البيانات الموجودة في الحواسيب الأخرى المشاركة في الشبكة، تعتبر شبكة للاتصالات وتبادل المعلومات للمسافات صغيرة ومحدودة (مسكن أو مكتب أو ضمن بناية، أو بضعة بنايات مجاورة في محيط منطقة جغرافية محددة ومتقاربة)، كما يمكن تقاسم البرامج التطبيقية المختلفة مثل البرامج الإحصائية، وبرامج معالجة الكلمات، والبرامج التطبيقية الأخرى، فضلاً عن قواعد البيانات والطابعات المرتبطة معها.

الرسم رقم 01: رسم بياني يمثل شبكات المناطق المحلية

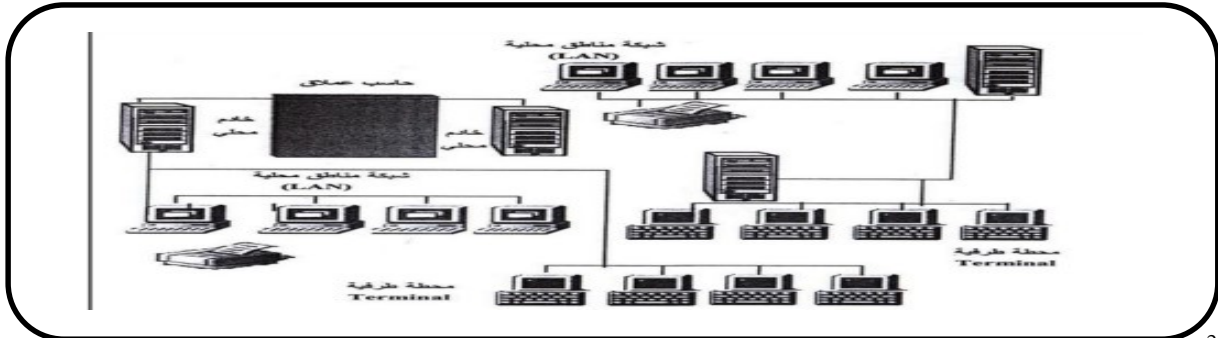


المصدر: نجاز بوجمعة، مرجع سبق ذكره، ص 238.

❖ شبكات المناطق الواسعة²

وتمثل شبكات الاتصال بعيدة المدى، تقوم بربط العديد من الشبكات المحلية مع بعضها البعض وذلك باستخدام وسائل اتصال مختلفة على مستوى شبكات الوطنية، أو الشبكات الإقليمية والدولية عبر عدد من الدول والقارات ويعتبر بعض الباحثين شبكة الإنترنت واحدة من شبكات المناطق الواسعة، مثل استخدام (الأقمار الصناعية).

الرسم رقم 02: رسم بياني يمثل شبكات المناطق الواسعة



²عومار بوطيبة، نظم المعلومات وشبكات الاتصال في مديريات الشباب والرياضة بولاية قسنطينة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 7، العدد 1، ط 2020، 682.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

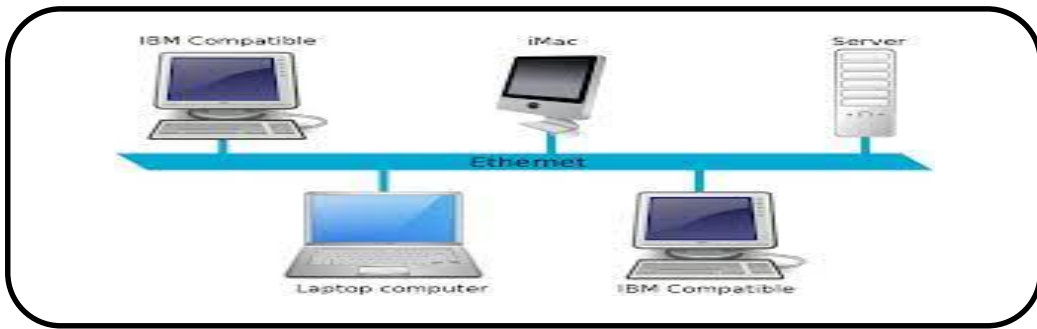
المصدر: نجاز بوجمعة، المرجع السابق، ص 238.

2- حسب الوضعية الفيزيائية لوسائل الشبكات:

وتمثل مخطط ربط أجزاء الشبكات بوسائل، وتشمل:

- ❖ شبكات ذات النمط الخطيستخدم هذا النوع بغرض ربط مجموعة من الحواسيب ببعضها البعض باستعمال خط رئيسي، وتعتبر هذه الشبكة محدودة التكاليف غير انه في حال وجود أي خلل في أي جهاز بأنه يؤثر على الشبكة كليا، كما يمكن هذه الشبكة من إضافة المشاركين جدد أو سحبهم يغير تأثير على الشبكة.

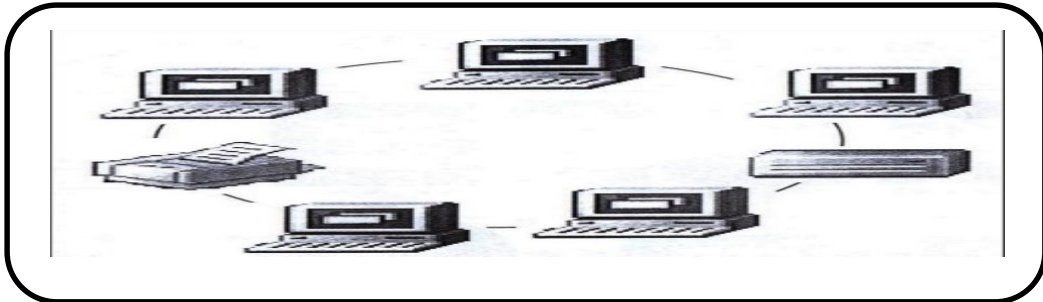
الرسم رقم 03: رسم بياني يمثل الشبكات ذات النمط الخطي



SOURCE: jean-françois hérold, olivier guillotin, patrick anaya: op.cit P34

- ❖ شبكات الحلقية: بحيث نجد أن الحواسيب ترتبط ببعضها البعض بشكل حلقي ودون الحاجة إلى وجود حاسوب مركزي، وفي حال وجود خلل لا يستدعي ذلك إعادة هيكلة الشبكة¹

الرسم رقم 04: رسم بياني يمثل الشبكات الحلقية



SOURCE: jean-françois hérold, olivier guillotin, patrick anaya: op.cit, p 34

- ❖ شبكات النجمية إذ يستخدم حاسوب مركزي بهدف ربط الحواسيب الأخرى ببعضها البعض، من عيوب هذه الشبكة الاعتماد الكبير على حاسوب المركزي في تسيير غير أن من أهم المزايا في حال وجود خلل فلا يؤثر ذلك على عمل الشبكة².

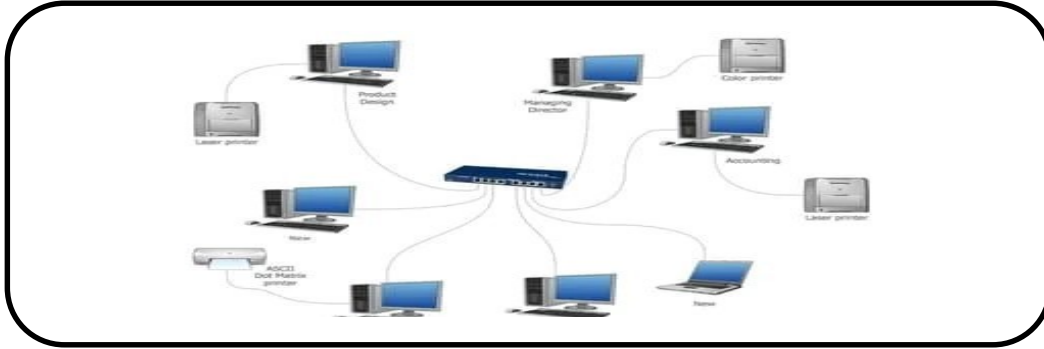
¹ بوجمعة النجار، مرجع سبق ذكره، ص 208.

² عمار بوطيبة، مرجع سبق ذكره، ص 680.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

الرسم رقم 05: رسم بياني يمثل الشبكات النجمية



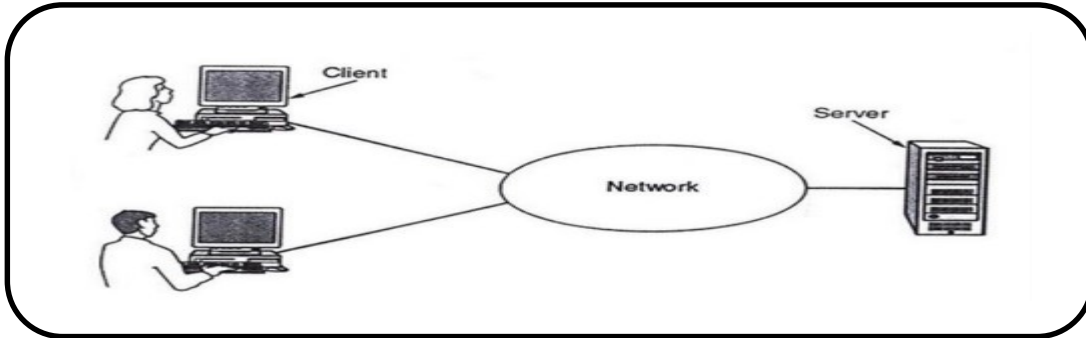
SOURCE : jean- François Hérold, olivier guillotine, patrickanaya informatique industrielle et réseaux en 20 fiches, dunod, paris, France, 2010, p 33

3-حسب العلاقة الداخلية بين المستخدمين:

ويشير "عبدواري"¹ إلى وجود نمطين يتمثلان في:

- ❖ شبكة المزود/الزبون: حيث يقوم الحاسوب المزود (الخادم) بتقديم نظم الخدمات الشبكية إلى نظام الحاسوب الأخرى الموجودة ضمن الشبكة، تستهدف معرفة أنشطة الزبائن.
- ❖ حماية موارد البيانات النظام والشبكة، كما تتيح أجهزة حاسوب الزبائن الاتصال المرن والسريع في الوقت الحقيقي للزبائن مع إمكانية النفاذ إلى الشبكة².

الرسم رقم 06: رسم بياني يمثل العلاقة الداخلية بين المستخدمين



المصدر: نجاز بوجمعة، مرجع سبق ذكره، ص 245.

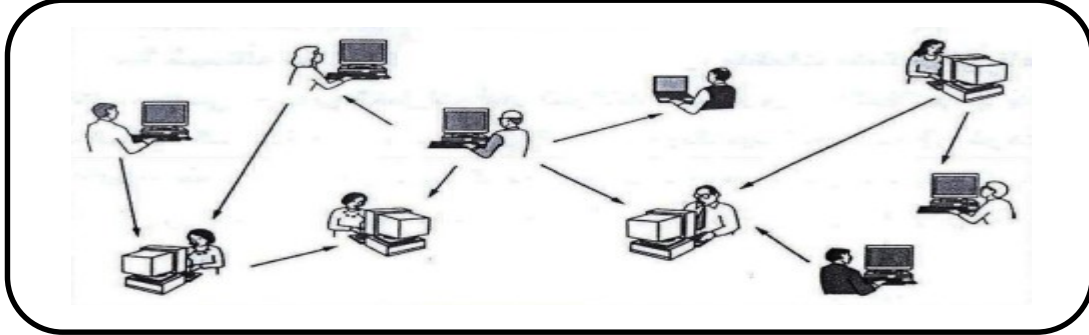
¹عومار بوطينة، مرجع سبق ذكره، ص 681.

²عومار بوطينة، مرجع سبق ذكره، ص 681.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

❖ شبكة الند للند وتعرف شبكة الاتصال P-TO-P وهي اختصار للمصطلح، peer-to-peer Network، أي يكون كل جهاز مزود بزبون، وتكون نتائج ذلك اقل تكلفة.

الرسم رقم 07: رسم بياني يمثل شبكة الند للند



المصدر:نجاز بوجمعة، مرجع سبق ذكره، ص 245.

ثانياً: من حيث الاستخدامات:

وهي تضم بذلك شبكة الإنترنت والإكستراكت.

❖ شبكة الإنترنت تعرف الإنترنت بأنها كل الشبكات التي تستخدم أجهزة الاتصال (الحاسوب)، تعمل على تقديم خدمات عالمية للبيانات والمعلومات بسرعة عالية بإضافة إلى إمكانية تبادل الملفات (الصور والصوتيات... الخ.) وهو ما يسمى بالنسيج العالمي¹.

❖ شبكة الانترانت (الشبكة الداخلية للمؤسسة) تشمل استخدام تكنولوجيا والبرمجيات منخفضة التكاليف داخل المؤسسة، إذ تمكن من إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالمؤسسة وفق نظام تفاعلي ممثل في (تبادل الرسائل الإلكترونية، القرارات، مختلف الحوارات ما بين الوحدات، بحيث يكون كل فرد مسؤول عن المعلومات التي تتم بين العمال)، كما تستهدف هذه الشبكة توفير المعلومات الداخلية والخارجية لمحيط المؤسسة بما يضمن تسيير مشاريع المساعدة على اتخاذ القرار والعمل على خلق نظام معلوماتي يشجع أعضاء المؤسسة على أداء مهامه.

❖ شبكة الإكستراكت (الشبكة الخارجية للمؤسسة)² وهي شبكة موجهة للمستخدمين الخارجيين والمخولين من خارج المؤسسة بان يكون لهم وصول إلى شبكة الداخلية للمؤسسة، تستخدم الإكستراكت من شبكة الانترانت والإنترنت تستهدف إتاحة المعلومات للمتعاملين والشركاء من خلال تسهيل عملية تبادل المعلومات واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المؤسسات، وتعمل على تقديم الخصائص التالية: عملية التزويد الخاصة بالبضائع، و عملية التوزيع تتيح خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما ذلك من خدمات أخرى... مع التركيز على عملية إذ يساهم ذلك في خصوصية عملية الشراء و البيع عن طريق ربط المؤسسات الكبيرة و المتوسطة فيما بينها، الشركاء، المتعاملين... الخ.

¹ ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 2007، صص 125، 126.

² حسين عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، ط (2) 1997، ص 235.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

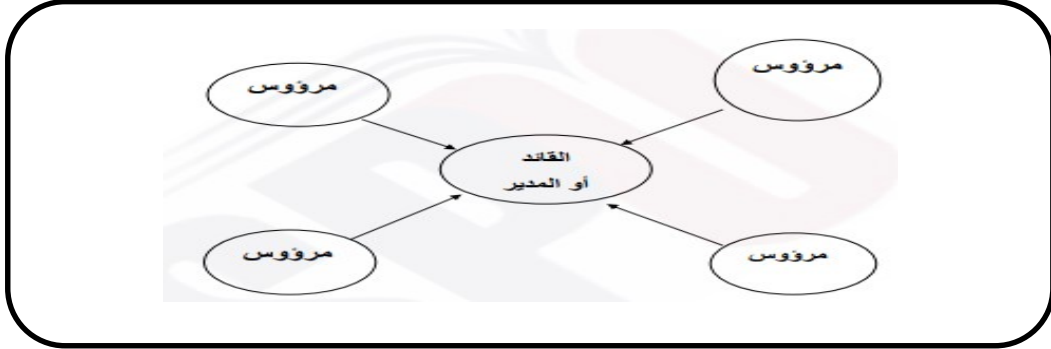
ثالثا: أنماط الشبكات الاتصالية للمؤسسة (الرسمية وغير الرسمية).

للشبكات الاتصالية عدة أنماط وتنقسم الى قسمين نذكرها، ومنها:

✓ الشبكات الاتصالية الرسمية وتضم:

❖ نمط العجلة يستخدم هذا الأسلوب من اجل تركيز سلطة القرار في رئيس واحد ويشكل نمط القيادة (الأوتوقراطية) أو (المركزية) إذ يشكل الرئيس أو المشرف محورا في عملية الاتصال بأعضاء الآخرين داخل المؤسسة، وفي مقابل لا يمكن للأعضاء الاتصال المباشر بالرئيس.

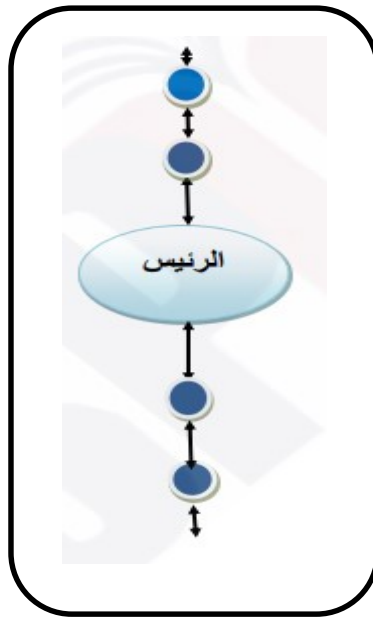
الرسم رقم 08: رسم بياني يمثل نمط العجلة



المصدر: شابو أميرة، مرجع سبق ذكره ص 36.

1- نمط شكل السلسلة: يستعمل هذا النوع في المنظمات الرسمية البيروقراطية يأخذ شكل الاتصالات الصاعدة والنازلة حيث يكون فيه جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يشغلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط أو منتصف السلسلة، هو من يملك النفوذ والتأثير.

الرسم رقم 09: رسم بياني يمثل نمط شكل السلسلة

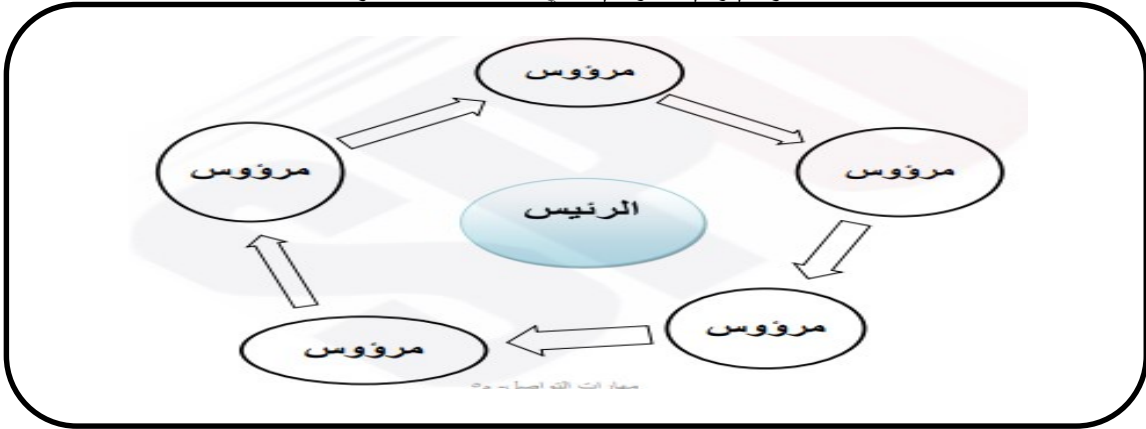


المصدر: شابو أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 36.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

2- نمط الدائرة: يكون الاتصال في هذا النمط مباشرا بحيث يمكن لكل فرد الاتصال بآخر¹.

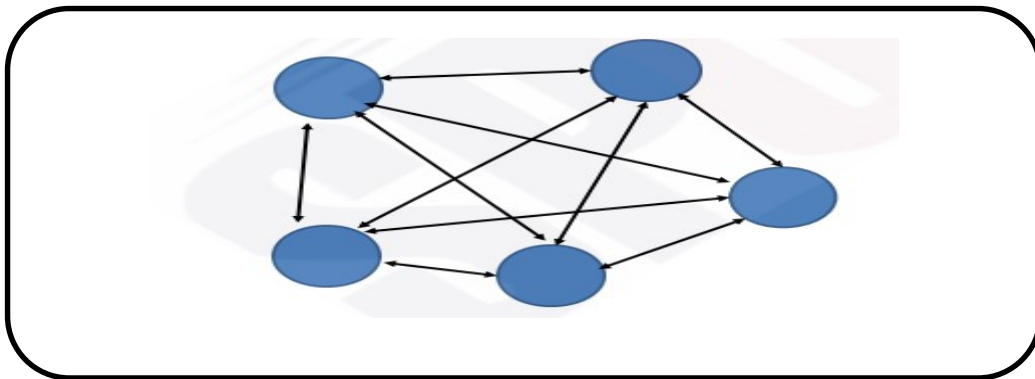
الرسم رقم 10: رسم بياني يمثل نمط الدائرة



المصدر: شابو أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 38.

3- نمط النجمة أو القنوات الحرة: يتيح هذا النمط الاتصال المباشر بأي فرد دون استخدام جميع قنوات الاتصال وبكل الاتجاهات، ومميزات هذا النمط البطيء في عملية نقل المعلومة على الرغم من توفير القيادة الديمقراطية في هذا النوع فهو يتيح للجميع أعضاء المؤسسة فرصة قيادة والتشاور.

الرسم رقم 11: رسم بياني يمثل نمط النجمة أو القنوات الحرة



المصدر: شابو أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 109.

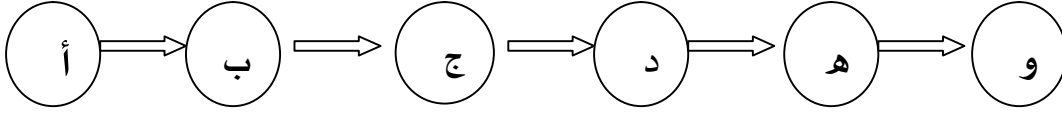
✓ الشبكات الاتصالية غير الرسمية¹، ويصطلح عليها بنظام الكرمة وتشمل قنوات غير رسمية أين تنتقل المعلومات من عضو إلى آخر بشكل غير منظم وهي تشمل:

¹ شابو أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 36.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

1- نمط السلسلة المفردة: بحيث تنتقل المعلومة من شخص إلى آخر وتتميز في عملية الانتقال المعلومة بعنصر التشويش والتحريف.

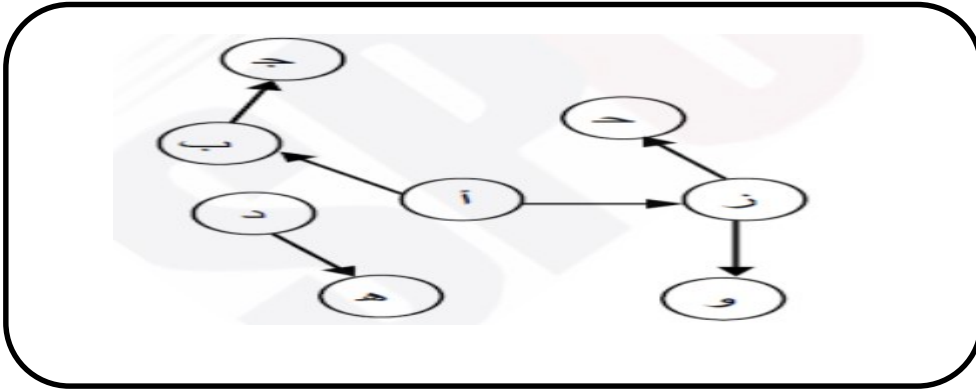
الشكل رقم 03: رسم بياني يمثل نمط السلسلة المفردة



المصدر: شابو أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 36.

2- نمط السلسلة الاحتمالية: ليس لها نمط محدد للاتصال حيث ينقل (أ) إلى (ب) معلومات معينة ثم يقوم (ب) بنقلها بدوره إلى الآخرين، وبذلك فإن بعض الأفراد قد يسمع فعلا بالمعلومات والبعض الآخر قد لا يسمع بها إطلاقا.

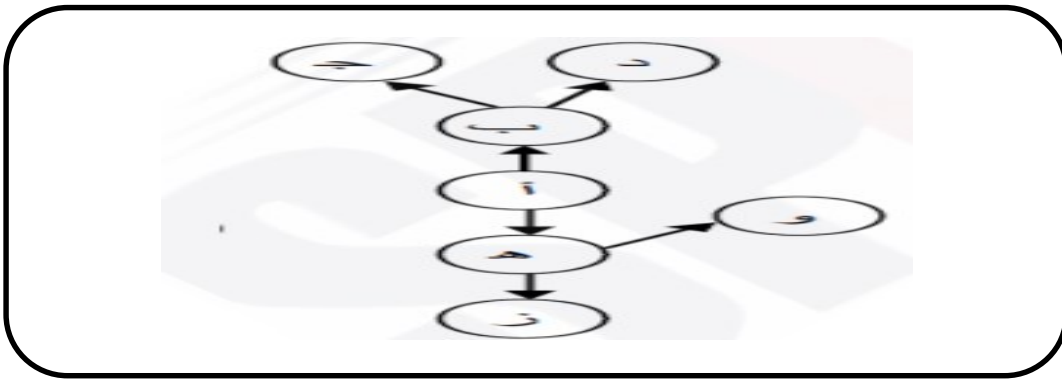
الرسم رقم 12: رسم بياني يمثل نمط السلسلة الاحتمالية



المصدر: شابو أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 37.

3- السلسلة العنقودية: يتم نقل المعلومات من شخص إلى آخر بشكل انتقائي وفق الشكل الاتي²

الرسم رقم 13: رسم بياني يمثل شبكة السلسلة العنقودية



المصدر: شابو أميرة، المرجع السابق، ص 37.

¹ شابو أميرة، مرجع سبق ذكره، ص 36.

² شابو أميرة، المرجع السابق، ص 37.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

أهداف شبكات الاتصال:

تستهدف شبكات الاتصال تحقيق الأهداف التالية في المؤسسة:

- ❖ دراسة محيط المؤسسة: من خلال دراسة الحالة الراهنة ودراسة الحالات السابقة، بما يسهم في تحليل الكفاءة (أي تحليل مستوى الاستخدام المعلوماتي) ومن ثمة تحليل أداء الشبكات¹؛
- ❖ التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة: بحيث تمكن الشبكة الاتصالية من تحديد الأهداف والتوجهات ووضع الإطار العام للعمل المطلوب من كل عضو في المؤسسة/ تحديد الهيكل العام للتقنية المطلوبة²؛
- ❖ تمكن اعتماد الشبكات الاتصالية على تحديد الأداء المؤسسي بناء على الطلب على الاستخدام (أي دراسة الطلب على السلع والخدمات خلال فترة زمنية معينة) وسعة الشبكة (وتمثل مختلف القنوات الاتصالية للمستخدمين) ومقياس الأداء؛
- ❖ تدعم الشبكات العملية الاتصالية سواء في إطار الاتصال الرسمي أو الغير رسمي؛
- ❖ تستهدف الشبكات الاتصالية توفير المعلومات وتهيئة الأرضية من أجل كفاءة الأداء³.

المطلب الثالث: أهمية شبكة الانترنت

أشارت الدراسات المتخصصة إلى اصطلاح (الانترنت) كلفظ مركب (Inter) وتعني العلاقة المبنية بين الشبكتين، وكلمة (NET) التي تعني الشبكة ومعناها "شبكة واسعة لربط بين العديد من الشبكات المحدودة، ويشير في هذا الصدد البحث (Arnaud Dufour) إلى التسميات المختلفة للانترنت من بينها الفضاء الافتراضي، الشبكة العنكبوتية. الفضاء العلمي... الخ. أما الباحثة (Françoise Renzetti) فيعرفها على أنها شبكة الشبكات وهي بناء جماعي تقدم خدمات متنوعة عن طريق استخدام الوسائل التقنية. ويشير "قنديلجي" إلى أهمية شبكة الانترنت بالمؤسسة فيما يلي:

- ❖ تتيح شبكة الانترنت فرصة الحصول على المعلومات المرغوب مع فرص تخزينها وإعادة توزيعها؛
- ❖ تعتبر اقل تكلفة وتتميز بجودة ونوعية البيانات المتاحة؛
- ❖ تسهم شبكة الانترنت من تطوير قنوات وسهولة الوصول إلى الزبائن عن طريق (الويب، الإعلان، البيع...)، مع إمكانية التوفير الخدمات على مدار الساعة وباستمرارية؛
- ❖ تؤمن الانترنت نموا وزيادة في الاتصالات والمراسلات التي تحتاجها المنظمات، بما في ذلك خدمات البريد الإلكتروني، والمؤتمرات، واللقاءات الحوارية الإلكترونية المباشرة؛
- ❖ تعمل على تخفيض نفقات المراسلات التجارية، وتزويد المستخدمين ببدائل أقل تكلفة وأكثر سهولة بغرض التنسيق بين نشاطات المؤسسات المختلفة، كما تسهم في طرح التفاعل وبناء علاقاتها من خلال عملية التسويقية للمؤسسة؛

وبشكل عام تظهر أهمية استخدامات الانترنت في المؤسسة باعتبار أنها مرتبطة ببنية تكنولوجيا الاتصالات التحتية وتطبيقاتها بشكل عام وتطوير بنية الانترنت التحتية بشكل خاص، كما أنها مرتبطة ارتباطا وثيقا بسياسات جعل الانترنت سهلة ومتاحة للجميع، بمعنى بناء وترسيخ ونشر ثقافة تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المعلوماتية على كافة

¹ سعد علي الحاج بكري، مقدمة في شبكات الاتصالات (البنية والتخطيط والإدارة والأمن)، المرجع السابق، ص 205.

² سعد علي الحاج بكري، نفسه، ص 124.

³ البدوي هناء حافظ، الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط 2003، ص 171.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

المستويات بين الأشخاص وبين المؤسسات، كما تمكن من وصول إلى قواعد البيانات الحكومية وإحصائيات الصناعة وممارسات المنافسين¹.

المبحث الثالث: الأداء المؤسسي

يتعلق أداء المؤسسة الاقتصادية بمجموعة من العناصر تؤثر وتتأثر إيجابيا وسلبيا به، منها ما هو داخلي يمكن للمؤسسة ان تتحكم فيه، ومنها ما هو خارجي صعب التحكم فيه، لذلك على المؤسسة ان تتكيف معها.

المطلب الأول: ماهية الأداء

هناك تعدد في تعريف الأداء من قبل الباحثين بحسب مختلف وجهات النظر فمن المفكرين من يربطه بجوانب الكمية (التحليل والوسائل التقنية) أما التوجه الثاني فيرى أن الأداء يتضمن أبعادا تنظيمية واقتصادية. الأداء هو لفظ الأداء مصطلح مستمد من الكلمة الإنجليزية (Perform) المشتق أصلا من كلمة (Performer)². يعرف أداء المؤسسة على أنه ما تحرص المؤسسة على أن يفعله أعضاؤها أنه يتضمن فقط تلك الأفعال والسلوكيات التي يمكن ملاحظتها وقياسها والتي تستمر في تحقيق الأهداف التنظيمية فالأداء هو ما تطالب المؤسسة الفرد أن يفعله³.

ويعرف (Kherakhem) بأنه تأدية عمل معين بغرض الوصول إلى الأهداف المسطرة من طرف إدارة المؤسسة، أما (Kaisergruber) فيرى الأداء بأنه ذلك القبول الاجتماعي لنشاط معين لمؤسسة اقتصادية، غير (Miller) فيرى الأداء على أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية والبشرية بغرض تحقيق كفاءة إنتاجية عالية بغرض تحقيق الأهداف المنظمة، فيما يذهب (LORRINO) بانه الفرق بين القيمة المقدمة للسوق ومجموع القيم المستهلكة وهي تكاليف مختلف الأنشطة أي:

$$\text{الأداء الكلي للمؤسسة} = \text{هوامش مراكز الربح} - \text{تكاليف مراكز التكلفة}^4.$$

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء في المؤسسة

تعددت التسميات التي أطلقها الباحثون في هذا الاصطلاح حول مفهوم تقييم الأداء ونجد من التسميات تقييم الأداء وكذا قياس الكفاءة⁵.

ونعني بعملية تقييم الأداء أي الوقوف على التقدير الحقيقي لسير المستمر للمؤسسة مع دراسة أوضاع التنمية من نقاط الضعف والقوة، مع دراسة وتحليل أداء العاملين ومدى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية والمستقبلية⁶.

¹ زينب مهيبة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة والعمليات الإدارية بالمؤسسة، شبكة الانترنت نموذجاً، دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس تبسة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 2، ط 2020، ص 235.

²Eco Sid, dialogues autour de la performance en entreprise, édition harmattan, Paris, 1999, p 18.

³ رابع الله عبد القادر، إشكالية مفهوم الأداء في التنظيم مدخل استكشافي لتحديد الفرق بين أبعاده، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، المجلد 9، العدد 1، ط 2022، ص 69.

⁴ الشيخ الدواي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، المرجع السابق، ص 218.

⁵ عبد الله بلوناس، تقييم الأداء في المؤسسة ودوره في تحفيز العمال، المرجع السابق، ص 157.

⁶ ماريون أي هاينير، تر: محمد موسى، إدارة والأداء، إدارة البحوث، الإدارة العامة، المملكة العربية، الرياض، ط 1998، ص 127.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

وتتحد أهمية تقييم الأداء في المؤسسة من خلال مجموعة المعايير:

- ❖ المساهمة على اتخاذ القرارات حيث تسهم عملية التقييم في توفير توافر معلومات عن أداء العمال في اتخاذ القرارات والتأكد من مدى وملاءمتها، كما تسهم في استفادة الأفراد العاملون موضوع التقييم من ناحيتين معرفة مستوى أدائهم من خلال تغذية والحيولة، حيث يتم اتخاذ قرارات إدارية يومية في المؤسسات وتستهدف الوصول إلى نتائج جيدة.
- ❖ المساهمة في توفير المعلومات وتوثيقها حيث توفر سجلات نظام المؤسسة عبر عملية التوثيق مرصدا لعملية اتخاذ القرارات السليمة، ومصدرا مهما لتقديم التوصيات للعمال باعتبار أن القرارات كثيرا ما تخضع للمراجعة الإدارية.
- ❖ تمكين العمال من التفاعل (التغذية الرجعية) حيث يتحدد معرفة مستوى فعالية أدائهم لوظائفهم مقارنة مع ما هو متوقع منهم، باعتبار أنها تمثل استجابة لذلك توفر أية طريقة أو وسيلة لتقويم الأداء.
- ❖ حيث أن معرفة العمال مدى تحصيلهم الوظيفي مقارنة مع التوقعات يعطيهم فرصة لتحسين أدائهم ومعرفة السلوكيات المرغوبة والمحددة لكفاءتهم¹.
- ❖ تساعد عملية تقييم ف قياس الأداء في تحديد فعالية المشرفين والمدربين ومدى مقدرتهم في تطوير فريق العمل الذي يقع تحت نطاق إشرافهم وتوجيهاتهم.
- ❖ وتجدر الإشارة إلى أن برامج تقييم الأداء عادة ما تكون من قبل الرئيس المباشر على الأفراد، بحكم الاتصال المباشر بهم اليومي، كما يقوم كل فرد بتقييم أداء أعضاء جماعة العمل².

المطلب الثالث: المراحل الأساسية في تقييم الأداء

تستند المراحل الأساسية لتقييم الأداء وفق التصنيف الآتي

- ❖ المرحلة القبليية ويتم دراسة الوضع الحالي للمؤسسة من خلال معرفة خصائص العمليات الاتصالية للمؤسسة ما بين العاملين وكيفية انساب المعلومة ومن ثم دراسة الاستراتيجية الكلية للمؤسسة؛
- ❖ المرحلة الإنتاجية تعتبر أداة يستخدمها المدير في القياس مستوى الأداء في المؤسسة، مقارنة بغيرها من المؤسسات في فترات زمنية مختلفة، أين يدرس ويقوم بحصيلة موارد بشرية، معدات، مواد خام، رأس المال... الخ، من أجل الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات، ولذا فهي ترتبط بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية، القيمة، والجودة الإنتاج السلع أو تقديم الخدمات؛
- ❖ مرحلة البعدية للنتيجة الصافية: حيث يتم تقييم مردود المؤسسة سواء أكان من حيث دراسة النسب المالية التي تعكس الحالة المالية للمؤسسة من خلال دراسة عائد الاستثمار، حيث ترتب عن ذلك معرفة أداء ومحصول العمال ومدى نجاح العملية الاتصالية من أجل بلوغ الأهداف³.

¹ مهدي حسن زليف، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي للنشر، القاهرة، ط 1994، ص 56.

² عبد الله بلوناس، المرجع السابق، ص 161.

³ محمد زرقون، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، ط 2014، ص 127.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

خلاصة:

بناء على ما سبق يمكن القول، بان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم في إدارة وتسيير الأداء للمؤسسة مهما كان مجالها. ويبرز التأثير القوي لها من خلال مكونات الغير ملموسة للأداء في المؤسسة والمتمثلة في العمال ورضا الوظيفي لهم وكذا تدخل العملية الاتصالية في ضمان تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة، ولهذا سنتطرق في الفصل الاتي الى تحليل استبانة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية
مستغانم"

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري و تحديد المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات و الأداء في المؤسسة ، و سنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم ، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها ، بغية التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة ، و قد وقع اختبارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم ، كونها رائدة بمجال الاتصال و يقوم نشاطها على وفرة التكنولوجيا المتطورة و نظم معلومات حديثة ، و باعتبار ان الرفع من الأداء لا يأتي صدفة بل نتاج جملة من العوامل أهمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سنحاول في هذا الفصل التعرف على مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم على هاته التكنولوجيا من اجل الرفع من الأداء المؤسسي .

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسات اتصالات الجزائر

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

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة.

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

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطها البريد والمواصلات (وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم انشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكلف بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر " وثانيهما بالاتصالات متمثلة في مؤسسة " اتصالات الجزائر ". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2003 بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال، وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الادارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام مبدأ الشفافية وقواعد المنافسة.

ان ميلاد اتصالات الجزائر كان بصدور قانون 03\2003 المؤرخ في 05 اوت 2000، حيث نص على استقلالية قطاع البريد والمواصلات بموجبه تم انشاء مؤسسة بريد الجزائر لتتكفل بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذن بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها من وزارة البريد.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

أولاً: تأسيس مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية جزائرية تأسست سنة 2003، تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقل موبيليس، وخدمات انترنت " جواب " والاتصالات الفضائية، نشأت بموجب قانون 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل البريد عن قطاع الاتصالات ودخلت رسمياً في سوق العمل في 01 جانفي 2003 وسطرت مجموعة من الأهداف متمثلة في:

- المرودية	-الفعالية	-الجودة في الخدمات
لقد بلغ عدد مشتركها في الهاتف حتى سنة 2008: 5.128.262 مشترك منها 922.731 مشترك الهاتف الثابت، اما عدد مشركي الهاتف النقال فبلغ أكثر من 11 مليون مشترك موبيليس نهاية 2010.		
تعتبر اتصالات الجزائر من الشركات التي لها دور استراتيجي في تكوين وتخصيص الخطوط خدم المواطنين والمؤسسات، اذ تهدف الى تطوير وإنعاش الاقتصاد باعتبار السبيل الوحيد للازدهار.		

ثانياً: الإطار القانوني لمؤسسة اتصالات الجزائر

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

تأسست وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 05 اوت 2000، المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات فضلا عن قواعد المجلس الوطني للمساهمة الدولية بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على انشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر.

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات راس مال اجتماعي قدره 50.000.000.000 دينار جزائري، والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B020018083 من اهم خدمات اتصالات الجزائر هي الهاتف حيث يعتبر وسيلة اتصال سريعة في أي وقت وأي مكان.

أ- الشبكة الهاتفية المجمععة: تقنية بالتحدث بين أكثر من متحدثين وذلك بزيادة قدرات التركيبات المكلفة بالأسلاك والكوابل النحاسية في وقت واحد.

ان شبكة الهاتف المجمععة هي نوع ما تدريجية وتسلك ثلاث أنواع كبيرة من الشبكات.

-شبكات المناطق.

-شبكة المناطق الريفية.

-شبكة وطنية ودولية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

ب-خدمات الهاتف الثابت ونذكر منها:

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

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

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

-خدمة المنبه: وهي برمجة كل المواعيد والمكالمات في التواريخ وارقام المواعيد وتوماتيكي.

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

-الأرقام المختصرة: تسمح ببرمجة الرقم المراد الاتصال به من واحد الى ثمانية لربح الوقت وتفاذي الخطأ.

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

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

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

-الهاتف اللاسلكي: هي تقنية لاسلكية.

المطلب الثاني: فروع واستراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر

مجمع اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية جزائرية أنشئت في 09 نوفمبر 2017، يشرف على مراقبة وتنسيق

وتنفيذ المشاريع في قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية ومن هنا الى الفروع الآتية:

أولا: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر

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

1- فرع اتصالات الجزائر " موبيليس ": مختصة في الهاتف الخليوي، وتعتبر موبيليس اهم متعامل الهاتف النقال في

الجزائر حيث تعدت نسبة التغطية 98% وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك سنة 2010.

2- اتصالات الجزائر للإنترنت: مختصة في تكنولوجيا الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الانترنت ذو

السرعة الفائقة، وللإشارة فان قطاعات النشاطات الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية، التكوين

المهني والصحة، الإدارة، المحروقات، المالية، الوزارات على اختلافها... الخ)، مربوطة حاليا بشبكات الانترنت عن طريق شبكة

جواب.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

3- اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية

ثانيا: استراتيجيات مؤسسة اتصالات الجزائر

ان مجمع اتصالات الجزائر يعمل وفق ثلاث استراتيجيات كلها تهدف الى تقديم الاحسن:

_على المستوى التقني:

الانتشار بشبكة متسلسلة حديثة مركزة على احداث التكنولوجيا (IP/MPLS-DWDM) امانة أكثر، جد فعالة وهي مهيمنة بشكل خاص لربط جيد ومضمون.

_على المستوى التجاري:

إطلاق منتجات وخدمات بقيمة مضافة، إقامة شركات استراتيجية (محلية ودولية) في عدة قطاعات وخاصة الانترنت (XDSL.VAIP)، وضع سياسة خاصة بإعادة توازن الأسعار من خلالها شبكتها التجارية والموزعة عبر كل نقطة من ربوع الوطن.

_على المستوى التنظيمي:

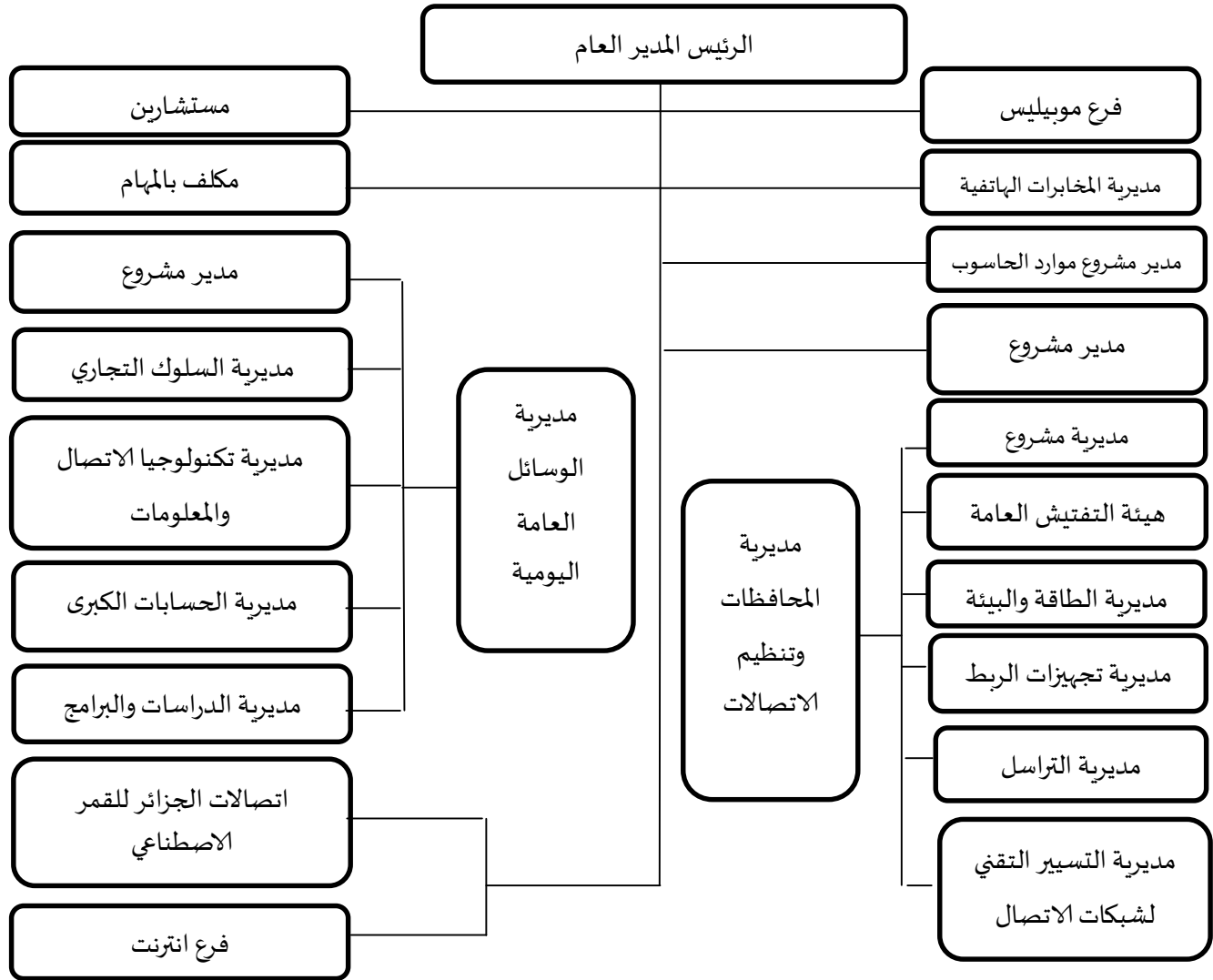
تحسين وضعية الأجهزة المكلفة بخدمة الزبون، الحسابات الكبرى والمناطق (الاحياء السكنية)، ثم وضع سياسة اتصال واعلام داخلية وخارجية عبر مختلف قنوات الاتصال، والقيام بإعداد أدوات التسيير التجاري والتقني الفعالة والعمل على تحسين التنظيم الداخلي. وفي إطار تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة للزبون، قام مجمع اتصالات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

- ❖ انجاز شبكة متعددة الخدمات ذات ربط واسعة (سلسلة IMMPLS+شبكة مزودة بعدة خدمات + مراقبة اجمالية)
- ❖ مشروع SEA NE WE4 (وصل IFO الجزائر بأوروبا).
- ❖ مشروع (WL/CDMA-EVDO) الهاتف الثابت دون خط.
- ❖ توسيع شبكة اتصالات الجزائر الانترنت.
- ❖ توسيع شبكة اتصالات الجزائر عبر الأقمار الصناعية.
- ❖ مشروع (WIMA-WIFI).
- ❖ مخطط شبكة اتصالات الجزائر السلكية واللاسلكية 2004-2008.
- ❖ ابرام عقود الشراكة بهدف الاستفادة من الخبرات الأجنبية وتنويع الأنشطة.

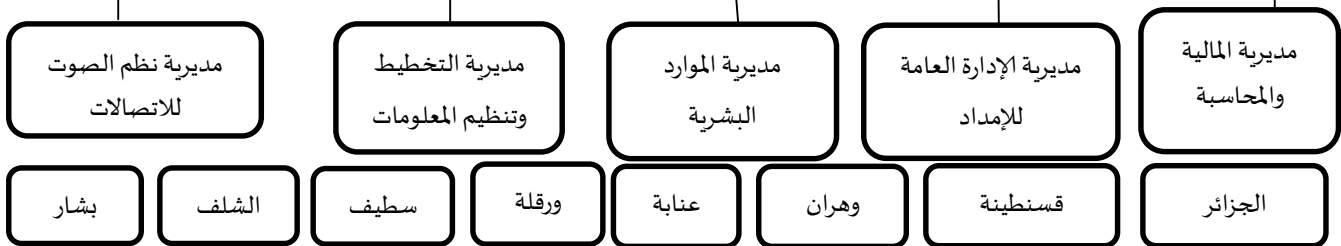
الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي لمجمع اتصالات الجزائر



50 وحدة عملياتية للاتصالات 47 عملياتية ولائية و03 وحدات عملياتية للاتصالات بولاية الجزائر



المصدر: الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

المطلب الثالث: المديرية العملياتية الولائية لولاية مستغانم

المديرية العملياتية لولاية مستغانم هي مؤسسة تقوم بتقديم الخدمات التكنولوجية وذلك بالتحكم في البيانات من اجل توفير الخدمات المتطورة للزبون وتلبية كل حاجياته.

أولاً: نشأة المديرية العملياتية لولاية مستغانم.

ترجع نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم الى نشأة اتصالات الجزائر ككل سنة 2003 حيث باشرت مهامها كوحدة عملية فرع مستغانم، ومارست مهامها منذ ذلك الحين الى غاية سنة 2011 أصبحت مديرية بتفويض من المديرية العامة لاتصالات الجزائر (DRT)، حيث تغير اسمها بعد ذلك الى المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر (DOT) وسنة 2016 انفصلت عن المديرية العامة وأصبح لها حرية اخذ القرار فأصبحت المديرية العلمية.

أ-مهام واهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

طبقاً لأحكام المرسوم 03/2000 فان الوحدة العامة لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم متعددة المهام أهمها ما يلي:

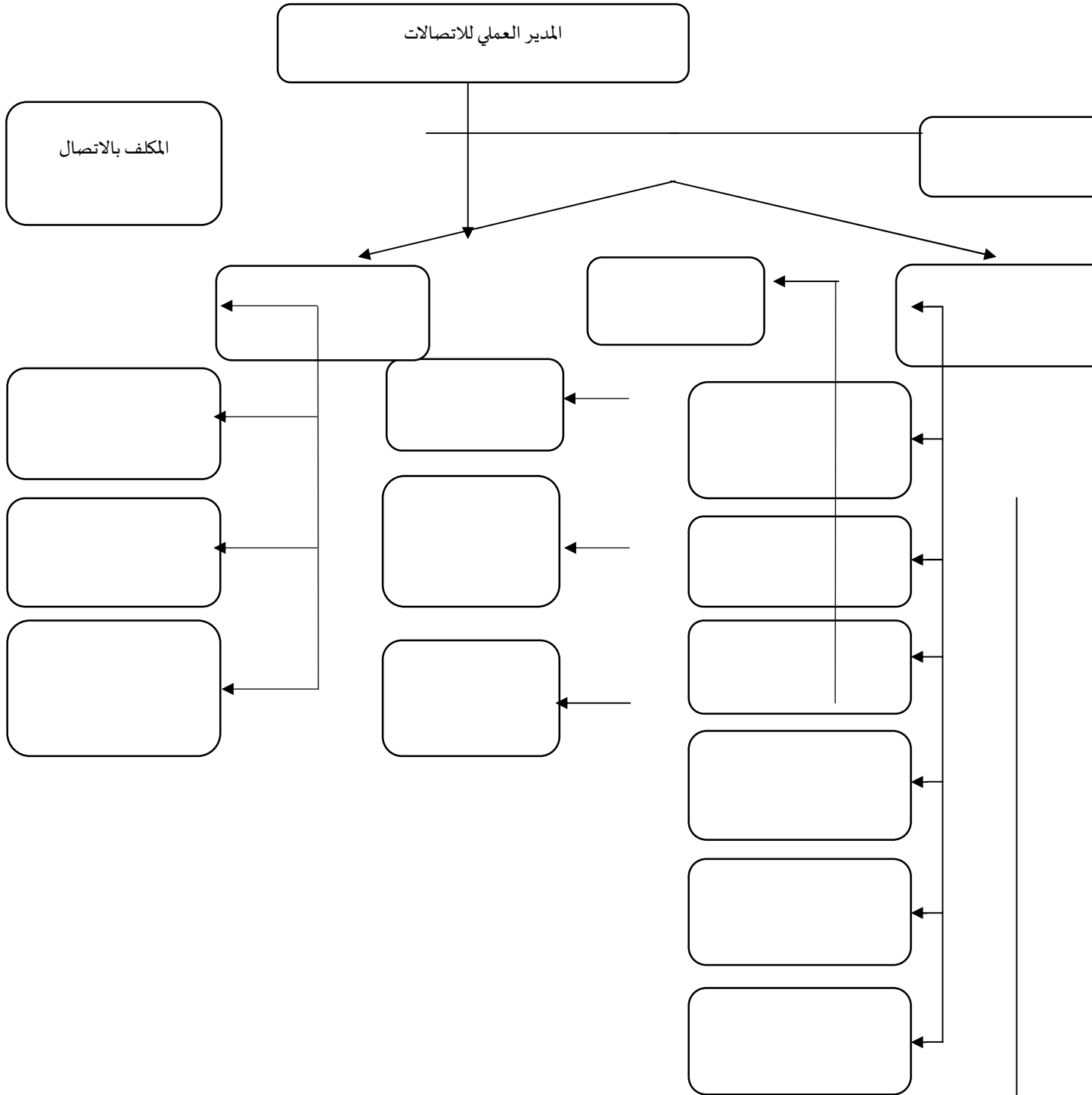
- _ القيام بتنمية استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة بالاتصالات.
- _ دراسة وتحقيق وصيانة شبكة اتصالات الجزائر.
- _ رسم برنامج الاستغلال والصيانة.
- _ اعداد الميزانية الزمنية الشهرية والسنوية.
- _ تسيير المستخدمين والوسائل العامة.
- _ منح الاشتراكات للزبائن وبيع الخطوط الهاتفية.
- _ توسيع الشبكة وتلبية حاجيات المواطنين.
- _ تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة الهاتفية ومتابعة تحصيلات القطاع.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "مستغانم"

يتلخص الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر مستغانم في:

الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "مستغانم"



المصدر: الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

من خلال الشكل نلاحظ ان مكونات الهيكل التنظيمي تتمثل فيما يلي:

- 1-المدير العملي:وهو المسؤول عن كل المصالح والدوائر المعتمدة في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر حيث يرتبط بعلاقة مباشرة بكافة الوحدات ويعمل على مساعدته مصطلحين:
المكلف بالاتصال:وهو الناطق الرسمي للمؤسسة.
مصلحة خدمة الامن:وهو المشرف على المصالح التقنية للمديرية وتطبيق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال.
- 2-المدير الفرعي التقني:وهو المشرف على المصالح التقنية للمديرية وتطبيق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال، ويندرج تحت مسؤوليته العديدون المصالح وهي:
 - _ قسم التخطيط والمرقبة:المكلف بالتخطيط والمتابعة لإيصال الشبكة الهاتفية لمساحة أكبر وبجودة ونوعية أفضل وكذا تكلفة اقل كما يتابع تنفيذ مشاريع المديرية.
 - _ قسم شبكة التوصيل:المخصصة في توفير شبكة توفير المآخذ والاسلاك الهاتفية وايصالها لأكثر عدد من الزبائن.
 - _ قسم شبكة النقل: مسؤول على توصيل شبكة الالياف البصرية لأكثر عدد من الزبائن تعمل هاته الوحدة يدا بيد مع قسم شبكة التوصيل.
- 3-المدير الفرعي للمصالح التجارية:وهو المشرف على المصالح التجارية للمديرية العملياتية وتطبق استراتيجية المؤسسة في هذا المجال، ويندرج تحت مسؤوليته العديد من المصالح وهي كالآتي:
 - _ قسم البيع: تختص بمراقبة البيع والمبيعات، أي مسؤول المبيعات.
 - _ قسم المؤسسات:وتتمثل علاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى، حيث تقدم لها خدمات ومعاملات خاصة تعود عليها بالربح الكبير.
 - _ قسم الدعم التجاري: المسؤول عن أنظمة المعلومات في النشاط التجاري، والتسويق باستخدام أنظمة الاعلام الالي.
- 4-المدير الفرعي لوظائف الدعم:وهو المسؤول عن تطبيق استراتيجية المؤسسة في مجال وظائف الدعم ويندرج تحت مسؤولية العديد من المصالح وهي كالآتي:
 - _ قسم المشتريات والخدمات اللوجستية:مسؤول عما يخص المديرية العملياتية من عتاد وأوراق... الخ، وعلى توفير كل الوسائل المساعدة على العمل.
 - _ قسم المالية والمحاسبة: مسؤول عن تسيير أموال المديرية العملياتية وتسيير ميزانيتها وتسجيل دخول وخروج المواد المالية من الخزينة.
 - _ قسم الموارد البشرية:المسؤول عن تكوين وتدريب وتطوير إمكانيات الموارد البشرية ومهاراته، وعلاقاته مع باقي العمال، ومعا الإدارة، ومراقبتهم من بداية علاقة العمل الى نهايتها.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

_قسم الممتلكات والوسائل: المسؤول عن ممتلكات ووسائل المديرية العملياتية من البناءات والمكاتب ووسائل النقل والتكنولوجيا.

قسم الشؤون القانونية: المسؤول عن المعاملات القانونية في المديرية العملياتية ويمثل العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

_قسم خدمة الدعم: المسؤول عن دعم أنظمة المعلومات في مجال الاعلام الالي للمديرية العملياتية ويعمل على حماية الشبكة بين المؤسسة والفروع.

من خلال ما تقدم يظهر لنا ان اتصالات الجزائر رائدة ومجالها واعد، وهذا ما اوجب عليها التطوير والتحسين المستمر لأجل ضمان الاستمرار والبقاء كرائد في السوق، في ظل المنافسة في قطاع الاتصالات.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

المبحث الثاني: تحليل استبانة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم

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

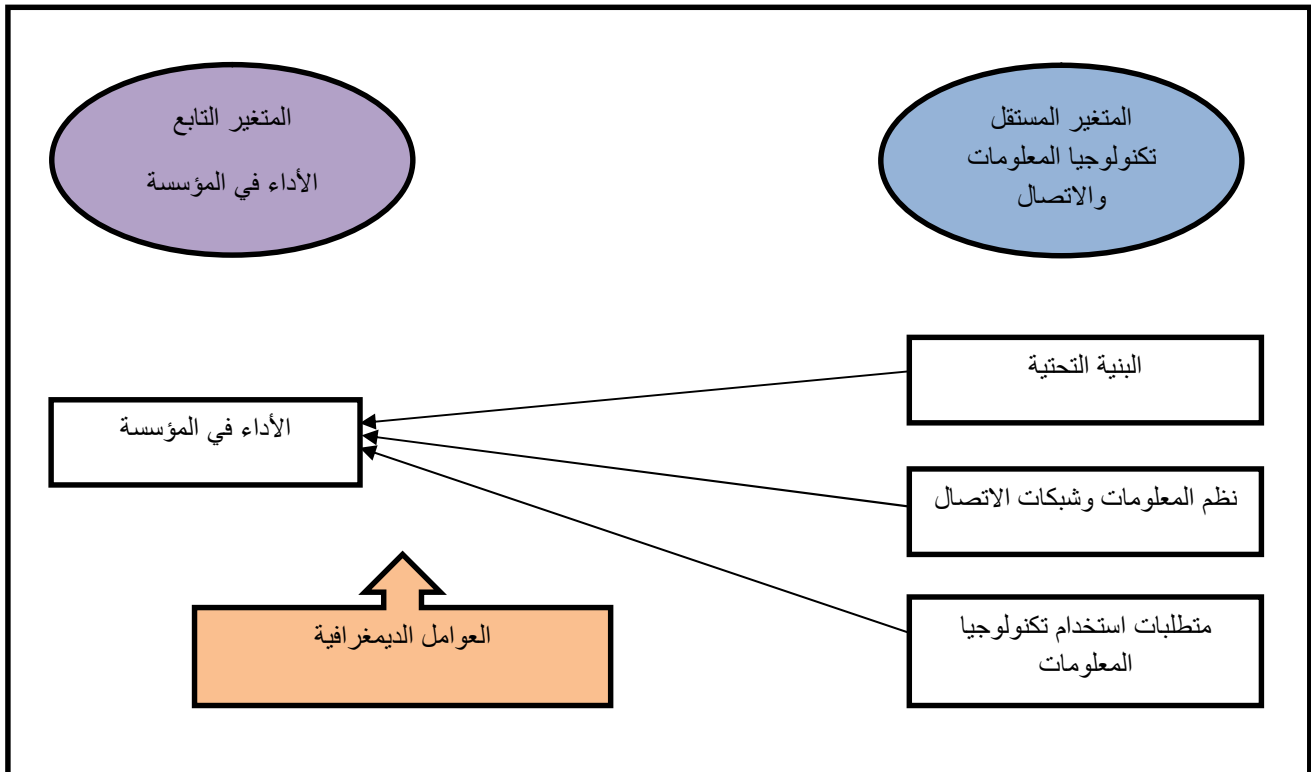
المطلب الأول: نموذج الدراسة

يعتبر المخطط الذي يوضح ارتباط متغيرات الدراسة مع بعضها البعض وتوثيق النموذج بوضوح وحسب المنهج العلمي المتبع.

أولاً: تقسيم الدراسة

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

الشكل رقم 06: مخطط بياني يمثل نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

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

ثانيا: أسلوب جمع البيانات الأولية

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

- بيانات خاصة حول الموظف تتكون من (7 أسئلة).

- بيانات متغيري الدراسة لكل: تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسة، تتكون هذه الأسئلة من (25) سؤال.

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

يشير مصطلح مجتمع الدراسة إلى جميع المشاهدات والمفردات محل الدراسة، أما عينة الدراسة فهي تلك المجموعة الجزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة بحيث تعكس نفس خصائص المجتمع، وذلك لإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كل المجتمع الأصلي للدراسة.

1- مجتمع الدراسة

بالنسبة لهذه الدراسة فهي تتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المؤسسة، وبذلك فإن مجتمع الدراسة يتوافق مع الاستبيان الذي تم إعداده لأجل القيام بالعمل الميداني الخاص بهذا الموضوع يشمل جميع العاملين على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم، ويرجع سبب اختيار الطلبة لهذه المؤسسة لاعتبارات موضوعية متنوعة أهمها أنها أحد أهم المؤسسات الاقتصادية في المنطقة. إضافة إلى سبب آخر هو المعلومات المتاحة حول هذه المؤسسة وقبولها لتربصات الطلبة، مع توفير مختلف البيانات والسهرة على مرافقتهم خلال فترة التربص، مما يجعلها ميدانا خصبا لاختبار فرضيات الدراسة قيد الانجاز.

2- تحديد عينة الدراسة:

نظرا لصعوبة دراسة جميع أفراد مجتمع البحث (والمقدر ب 80 موظف بمختلف أقسام المؤسسة)، فقد تم اللجوء إلى اختيار جزء من مجتمع العينة الذي يقدر ب 80 عامل لاختبار فرضيات البحث، مع ضمان التمثيل النسبي لخصائص المجتمع خلال تشكيل مفردات هذه العينة. وتم توزيع 35 استمارة واسترجعت كلها حيث وجدنا 32 استبانة قابلة للتحليل وثلاث استبانات غير صالحة للدراسة، حيث أن طريقة المعاينة كانت عشوائية بسيطة،

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

والجدول الموالي يوضح توزيع الاستمارات على عينة الدراسة:

الجدول رقم (02): توزيع استمارة الدراسة على العينة

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير صالحة للدراسة	النهائية
العدد	35	35	03	32
النسبة	100	100	8.57	91.42

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

رابعاً: أداة الدراسة:

بغرض معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال أداة الاستبيان، والاستبيان هو عبارة عن وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات والطلب من المبحوثين الإجابة عليها، حيث شملت الاستبانة على عدد معين من العبارات تتوافق مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها وذلك للإجابة عليها من طرف أفراد العينة.

حيث تم تقسيم هذه الاستبانة إلى قسمين فالقسم الأول خاص بالبيانات الشخصية (الديمغرافية) لخصائص العينة بينما القسم الثاني يتضمن المحاور التالية فالمحور الأول تمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويندرج ضمنه 9 فقرات والمحور الثاني تمحور حول الأداء في المؤسسة، ويندرج ضمنه 8 فقرات بينما المحور الثالث فكان عنوانه العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة ويندرج ضمنه 8 فقرات.

وقدمت إعداد أسئلة المحور الأول على أساس مقياس سلم "ليكرت الخماسي" والذي يحتمل خمس إجابات،

للحصول على مجموع المحور الأول لتيتم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): درجات سلم ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

وبخصوص المحور الثاني والثالث فقد تم الاعتماد على بدائل الإجابة الثلاثي والذي يحتمل ثلاث إجابات، للحصول على مجموع المحاور والتي تم ترميزها بإعطائها كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 03 والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): بدائل الإجابة الثلاثي للمحور الثاني والثالث

لا	ربما	نعم
01	02	03

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية للدراسة وثبات أداؤها

تحتوي هذه الدراسة التطبيقية على عدد من الأساليب الإحصائية التي تمكن من توضيح وتحليل البيانات المجمعة، وذلك لأجل الوصول إلى نتائج دقيقة، من خلال توزيع أداة الدراسة على العينة المحددة سابقا، وبالتالي فإن استخدام هذه النتائج وتعميمها يستلزم التأكد من صدق وثبات الأدلة المستخدمة بالدراسة.

أولا: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة

قصد اختبار الفرضيات المطروحة، ولأجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة، يتم اللجوء إلى مجموعة مختلفة من الأساليب الإحصائية التي تخدم الدراسة، وتمكن من التحليل والربط واستقراء النتائج بموضوعية. ولأجل الحصول على نتائج إحصائية دقيقة يتم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية ((SPSS الإصدار رقم 22) والذي يمكن من تطبيق مختلف الاختبارات الإحصائية التي تخدم هذه الدراسة، ويقدم نتائج دقيقة لها. وفيما يخص الاختبارات الإحصائية المستخدمة فإنها تتمثل أساسا في:

1-معامل ألفا كرومباخ Alpha de Cronbach:

يتم استخدام معامل ألفا كرومباخ Alpha de Cronbach لأجل تقدير ثبات الدراسة. ويقصد بالثبات مدى دقة النتائج ودرجة توافقها في حالة تكرار الدراسة في وقت آخر من طرف باحث آخر. أي أنه يعكس قابلية تعميم النتائج. يأخذ معامل ألفا كرومباخ قيمة بين الصفر والواحد بمتوسط يساوي (0.6)، حيث يتم الحكم على ثبات أداة الدراسة وفق هذا المعامل حسب ما يلي:

إذا كان ذو قيمة أقل من 0.6 فهذا يعني أن ثبات الدراسة ضعيف، وينبغي إعادة النظر في بنائها.

❖ إذا كان هذا المعامل بقيمة تتراوح بين (0.6) و(0.7) فإنه يمكن القول إن ثبات الدراسة مقبول.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

❖ إذا كانت قيمته بين (0.7) و(0.8) فإن ثبات الدراسة جيد.

❖ في حالة تجاوز قيمته لـ (0.8) فإن ثبات الدراسة ممتاز.

2-التوزيعات التكرارية والنسب المئوية:

تم الاعتماد على التوزيعات التكرارية من أجل التعرف على البيانات الأولية لمفردات الدراسة، ولتحديد آراء (استجابات) أفراد العينة تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تضمنتها أداة الدراسة، كما تم الاعتماد على النسب المئوية لتحديد التمثل النسبي لكل متغير بهدف الوقوف على خصائص وعناصر الدراسة الميدانية.

3-المتوسط الحسابي:

تم استخدام المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء واستجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو كل عبارة من العبارات، والتي تشكل عي مجملها متغيرات الدراسة الأساسية إلى جانب محاورها الرئيسية، مع أن المتوسط الحسابي يفيد في ترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة حسب أعلى قيمة له، كما أن المتوسط الحسابي يعد أساسيا لأجراء العديد من الاختبارات الأخرى التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة.

4.معامل تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regressions Simple) يستخدم لقياس الأثر والمساهمة

للمتغير المستقل على المتغير التابع مع تحديد نسبة التأثير وطبيعة التأثير (إيجابي أو سلبي).

5.اختبار Test لعينتين مستقلتين:وهو نوع من الاختبارات يستخدم لإيجاد الفروق بين المتوسطات الحسابية لعينتين مستقلتين.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

والشكل التالي يبين نافذة هذا البرنامج:

الشكل رقم (07): نافذة برنامج spss النسخة 22

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Libellé	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure
1	التدريب	Numérique	8	2	التدريب	1,00} عدم ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
2	1-أ	Numérique	8	2	... استخدام تكنولوجيا المعلومات ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
3	2-أ	Numérique	8	2	... من التدريب المناسبي استخدام ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
4	3-أ	Numérique	8	2	... تكنولوجيا المعلومات تموز ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
5	4-أ	Numérique	8	2	... المؤسسة طرق وأداليب تقنية ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
6	5-أ	Numérique	8	2	... المؤسسة أفراد مؤطرين طمعا ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
7	6-أ	Numérique	8	2	... وتم تقديم دورات تدريبية لفائدة ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
8	7-أ	Numérique	8	2	... توفر المؤسسة التمويل الكافي ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
9	8-أ	Numérique	8	2	... كل نظم المعلومات على تجميع ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
10	9-أ	Numérique	8	2	... دعم التلمذة تكنولوجيا المعلومات ...	1,00} غير ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
11	10-أ	Numérique	8	2	... استخدام تكنولوجيا المعلومات و ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
12	11-أ	Numérique	8	2	... تساهم تكنولوجيا المعلومات ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
13	12-أ	Numérique	8	2	... تعمل تكنولوجيا المعلومات ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
14	13-أ	Numérique	8	2	... استخدام تكنولوجيا المعلومات ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
15	14-أ	Numérique	8	2	... لك المؤسسة القدرة على البحث ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
16	15-أ	Numérique	8	2	... تساهم تكنولوجيا المعلومات ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
17	16-أ	Numérique	8	2	... تطور ... أسهم في بناء هيكل ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
18	17-أ	Numérique	8	2	... م المؤسسة في التنوع المستمر ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
19	18-أ	Numérique	8	2	... تشتت تكنولوجيا المعلومات ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
20	19-أ	Numérique	8	2	... وجها المعلومات والاتصال هي ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
21	20-أ	Numérique	8	2	... من الأدوات التي تعمل عليها ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
22	21-أ	Numérique	8	2	... دور الاداء المؤسسي من خلال ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
23	22-أ	Numérique	8	2	... ل الاداء بطريقة مسجحة يؤتي ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
24	23-أ	Numérique	8	2	... امتلاك القدرة على البحث و ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales
25	24-أ	Numérique	8	2	... ا الاداء المؤسسي من خلال ...	1,00} رهما ...	Aucun	8	☑ Droite	Nominales

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

ثانيا: قياس ثبات أداة الدراسة:

لأجل التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة، يتم استعمال اختبار ألفا كرومباخ Alpha Cronbach فكما تم الإشارة له مسبقا، فإن هذا المقياس كلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا، أي ارتفاع إمكانية الحصول على نفس النتائج إذا طبقت الأداة على نفس العينة، وتطبيق هذا المقياس على أداة الدراسة بواسطة البرنامج المستخدم (النسخة SPSS22)، تم الحصول على النتائج المماثلة في الجدول الموالي:

جدول رقم (05): قيمة معامل الثبات العام Alpha Cronbach.

المحاور الاستبيان	المحاور	قيمة معامل ألفا كرومباخ
الثبات الكلي	03	0.877

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

تظهر النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرومباخ Alpha Cronbach العام لأداة الدراسة قد بلغت 0.877 وهي تتجاوز قيمة المعدل الجيد لهذا المعامل (0.8)، ومنه يمكن القول أن الثبات العام لأداة الدراسة ممتاز. الاستبانة المستخدمة صالحة لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، كما أن نتائجها قابلة للتعميم.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله

بعد القيام بتحليل الاستبانة التي تم تقديمها لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم، توصلنا إلى النتائج الآتية.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

بعد تحليل النتائج التي توصلنا إليها تطرقنا إلى تحديد خصائص تلك العينة.

القسم الأول: المعلومات الشخصية

تتمثل المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة في الجنس، العمر، الحالة العائلية، الخبرة المهنية، والفئة الوظيفية، المستوى التعليمي، الدورة التدريبية. تم الاعتماد عليها نظرا لأهميتها في مقتضيات الدراسة، وباعتبارها مؤشرات لها دورها في تحليل المعلومات حول متغيرات الدراسة وبالتالي اعتمادنا في عرضها على نمط الجداول والأشكال البيانية كما هو موضح في الآتي:

1.الجنس:

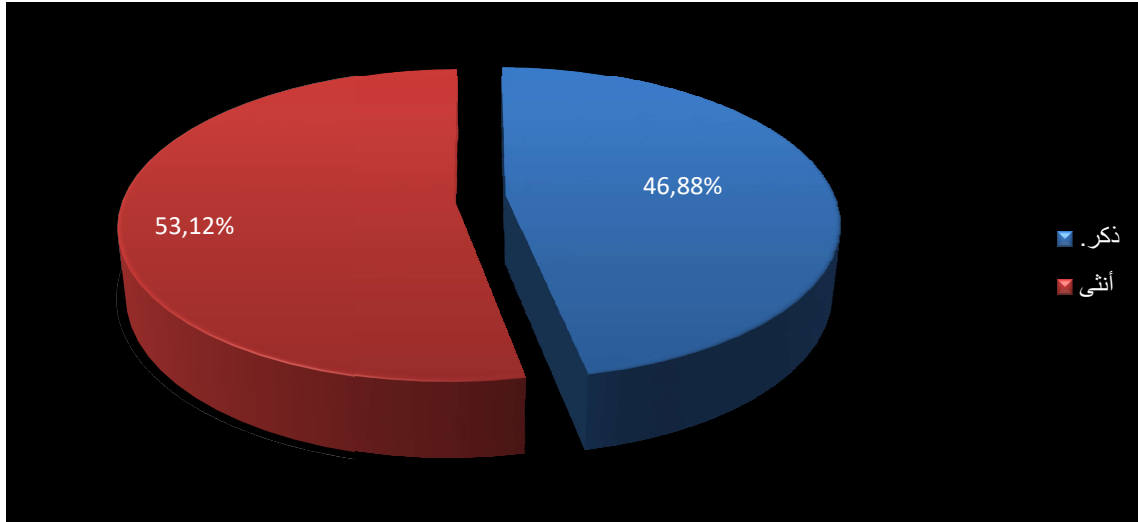
الجدول رقم (06): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	بالجنس
46.88%	15	ذكر
53.12%	17	أنثى
%100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الشكل رقم (08): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن فئة الإناث هي الأعلى نسبة والمقدرة بـ 53.12% مقارنة بنسب الذكور المقدر بـ 46.88%.

نستنتج بأن مهما كانت نسبة الإناث أعلى من الذكور إلا أنهما يتقاربان ولا يوجد فارق كبير، وهذا راجع إلى طبيعة العمل، إتاحة فرص العمل لكلا الجنسين بالمؤسسة على حد سواء.

2. الحالة العائلية:

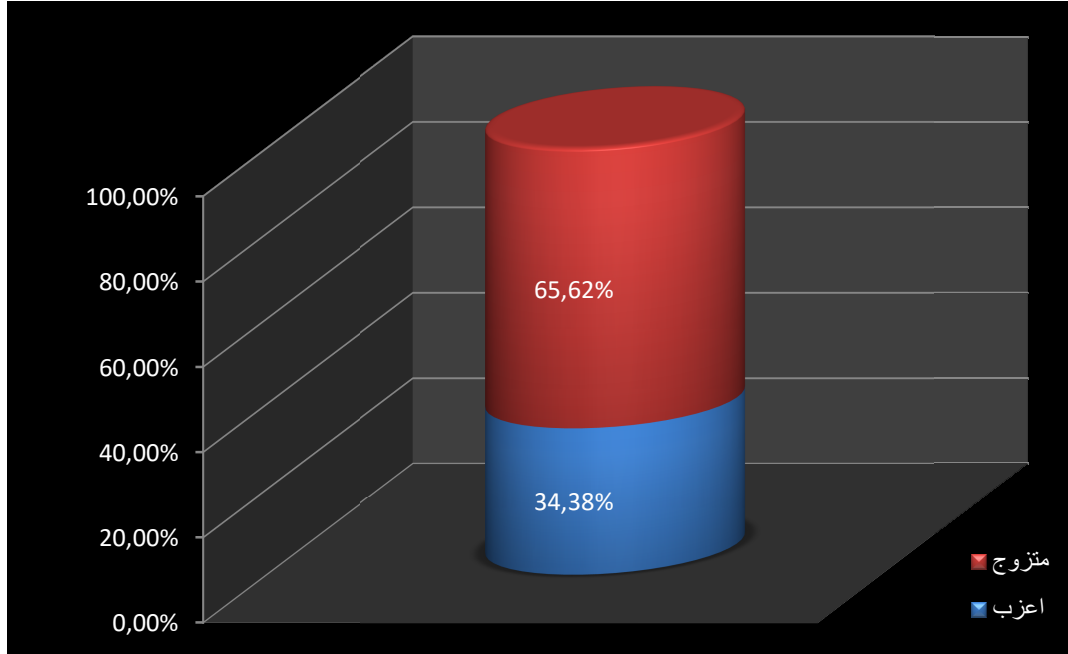
الجدول رقم (07): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة العائلية
34.38%	11	أعزب
65.62%	21	متزوج
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الشكل رقم (09): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن فئة المتزوجين هي من نالت حصة الأسد من مجموع أفراد العينة، بنسبة 65.62%، وهذا ان دل إنما يدل على ما توفره المؤسسة من أجور ورواتب تسمح للموظف أن يعيش استقراره العائلي وتلبية متطلباته المعيشية الأسرية.

3.العمر:

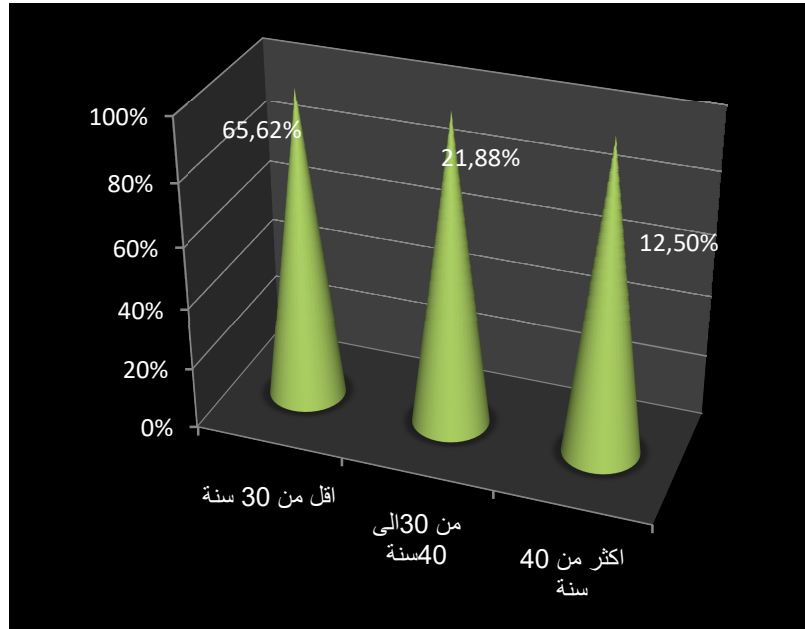
الجدول رقم (08): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	7	21.88%
من 30 الى 40 سنة	21	65.62%
أكثر من 40 سنة	4	12.5%
المجموع	32	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الشكل رقم (10): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نسجل أعلى نسبة كانت للفئة العمرية أقل من 30 سنة، هذا يجعل من مؤسسة اتصالات الجزائر - مستغانم حيزا يحتوي على مختلف الشرائح العمرية التي تساعد في تحقيق الأهداف التي تطمح إليها الإدارة.

4. الفئة المهنية:

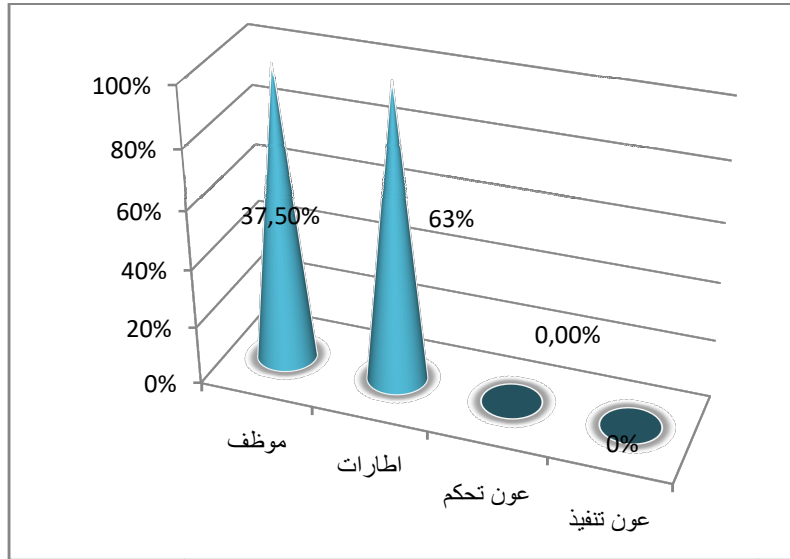
الجدول رقم (09): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الفئة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة المهنية
37.5%	12	موظف
62.5%	20	إطار
00%	00	عون تحكم
00%	00	عون تنفيذ
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الشكل رقم (11): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الفئة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نسجل أعلى نسبة للموظفين بنسبة 37,5% وهو ما تحتاجه إدارة الولاية لهذه الشريحة التي تلعب دور الوسيط وشبكة اتصال بين الإدارة والمواطن، حيث أن هذه الفئة الوظيفية تساهم في متابعة ومراقبة جميع العمليات الخاصة بمهام التي تقدمها المؤسسة كخدمات.

5.المستوى التعليمي:

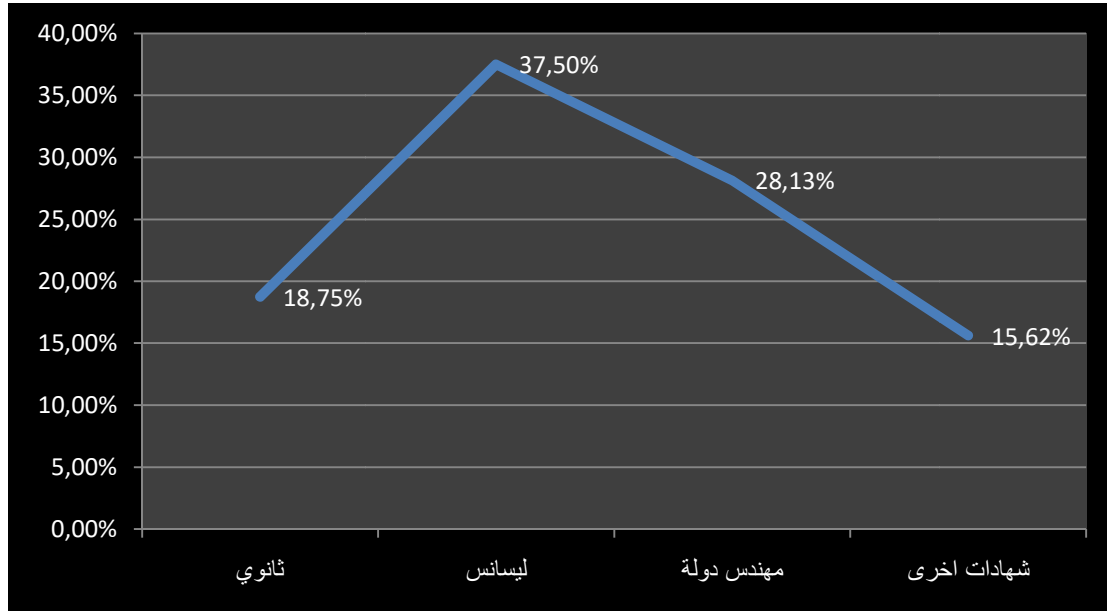
الجدول رقم (10): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
18.75%	06	ثانوي
37.5%	12	ليسانس
28.13%	09	مهندس دولة
15.62%	05	شهادات أخرى
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الشكل رقم (12): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى فئة موظفين كانت من نصيب الحاصلين على ليسانس بنسبة 37.50%، وهو ما يدل على حرص المؤسسة على استقطاب وتوظيف الكفاءات الجامعية.

6. الخبرة المهنية:

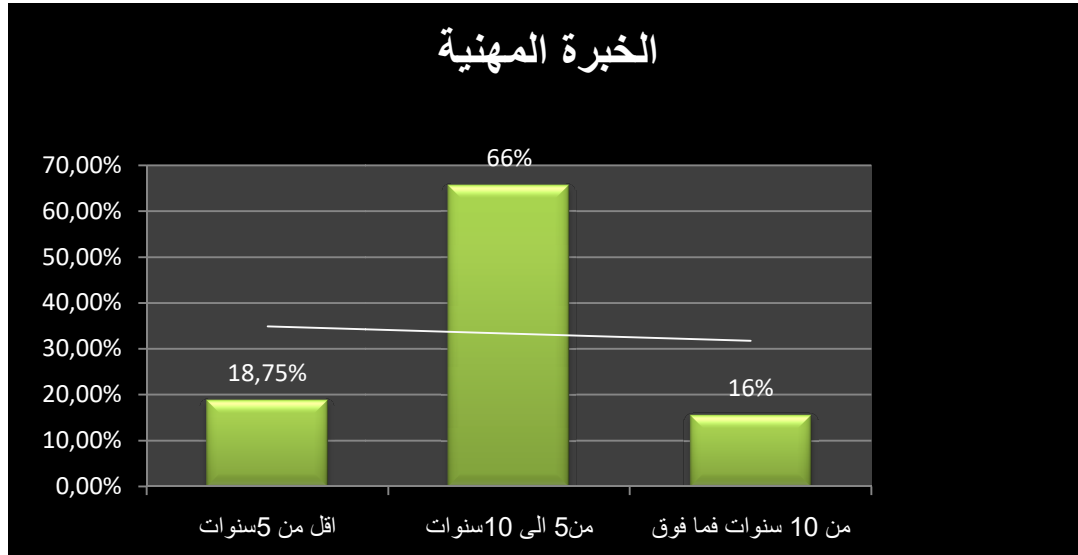
الجدول رقم (11): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
18.75%	06	أقل من 5 سنوات
65.62%	21	من 5 إلى 10 سنوات
15.63%	05	من 10 سنوات فما فوق
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العمليانية لولاية مستغانم"

الشكل رقم (13): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نسجل أعلى نسبة للخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 65.75% وهي مدة معتبرة تجعل الموظف لديه القدر الكافي من الكفاءة والتمكن من تسيير مهامه وتحقيق غاياته، وبلوغ المستويات المطلوبة من الأداء، هذه من جهة كما تم تسجيل الخبرة المهنية لأقل من 5 سنوات بنسبة 18.75% وهذا ان دل إنما يدل على حرص الإدارة على مواكبة التطورات والتغيرات خاصة في الوظائف المستحدثة والتي استقطبت خريجي الجامعات الجزائرية.

7. الدورات التدريبية:

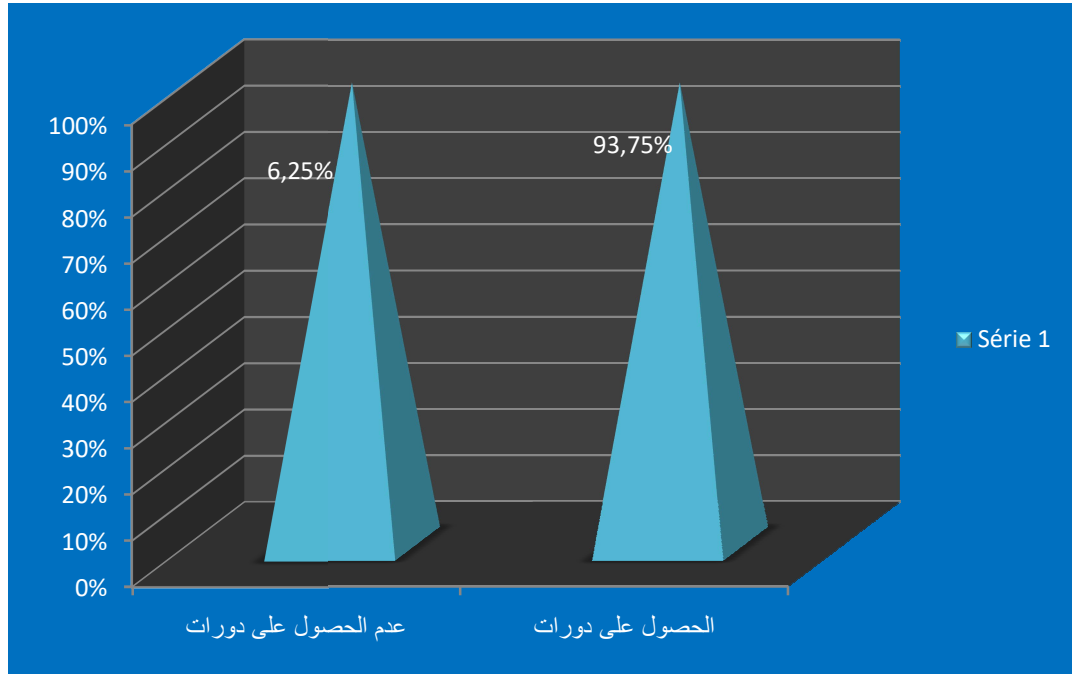
الجدول رقم (12): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الدورات التدريبية

النسبة المئوية %	التكرار	الدورات التدريبية
6.25%	02	عدم الحصول على دورات
93.75%	30	الحصول على دورات
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الشكل رقم (14): يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث الدورات التدريبية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن غالبية الموظفين بنسبة 93.75%، لديهم تكوين وتدريب حول كفاءات العمل والتكنولوجيا من أجل تطوير الأداء، وهذا يدل على اهتمام المؤسسة بموردها البشري من خلال إتاحة فرص أمامه لتطوير مهاراته وإثراء مساره الوظيفي.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

المطلب الثاني: عرض نتائج فرضيات الدراسة

وبعد تحليل الاستبانة وتحليل نتائجها سنتطرق الى عرض النتائج الاتية.

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر

H0: لا توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر

H1: توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (13): يوضح تحليل الانحدار الخطي البسيط تكنولوجيا المعلومات-تسير أداء المؤسسة

معنوية التأثير لمعاملات الانحدارية للمتغيرات				معامل التفسير	معامل الارتباط	المعنوية الكلية لنموذج الانحدار Anova	
(SIG)	T	B	معاملات نموذج الانحدار	R2	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة
0.197	1.321-	4.284-	B0 الثابت	0.639	0.799	0.000	53.05
0.000	7.284	0.406	B1 المتغير المستقل				

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرين، من خلال قيمة F المحسوبة (53.05) دالة عند (0.00) وهي أصغر من (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى دلالة (0.05)، وبخصوص معنوية العلاقة بين المتغيرين فان قيمة B(0.406) معنوية من خلال نتيجة Test (7.284) الدالة إحصائيا عند (0.00) وهي أصغر من (0.05) وعليه توجد علاقة معنوية دالة إحصائيا.

إذا من خلال النتائج نقول إنه توجد علاقة ايجابية عند مستوى (0.05) ومنه نستخلص قرار اختبار الفرضية

الإحصائية:

1. نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى

(0.05) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المؤسسة.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

وبخصوص قراءتنا لقيم معامل الارتباط بيرسون R ومعامل التحديد R2 ومعامل الانحدار B تفسر قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين، حيث قدرت قيمة R(0.799) وهو موجب وهذا يعني أن العلاقة موجبة بين المتغيرين، أي ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيد من أداء المؤسسة بشكل ايجابي، وتتوافق هذه النتيجة مع ما تم الإشارة اليه في الجانب النظري الى أن توافرت المادية والمعنوية تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعزز ويزيد من تطوير أداء المؤسسة. وتفسيرنا بالنسبة للمساهمة R2 للمتغيرين من خلال قيمة معامل R2(0.639) ومنه يتضح أن تكنولوجيا المعلومات تساهم بصفة ايجابية وبنسبة 63.9% في التغيرات الحاصلة على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم، وهو ما يفسر قيمة B(0.406) فيعتبر ايجابي بحيث أنه إذا تم توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيد من مستويات الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم، وهذا ما يؤكد لنا أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في زيادة مستويات الأداء في المؤسسة.

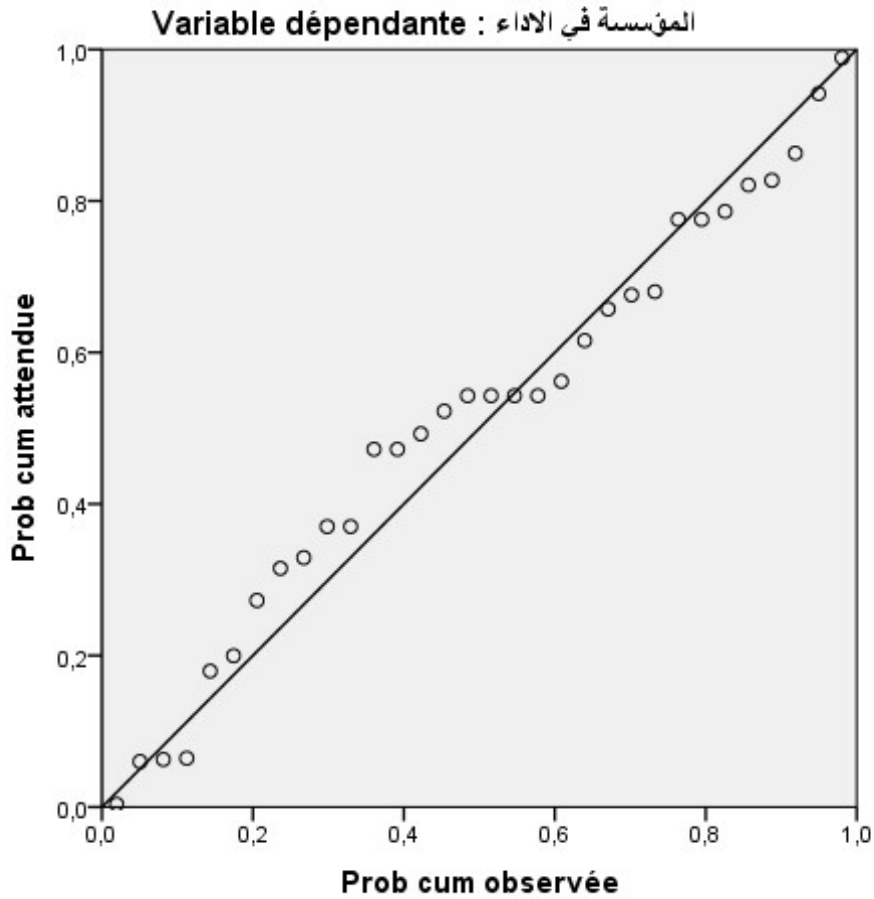
ومنه يمكننا كتابة معادلة الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير أداء المؤسسة على النحو التالي:

$$\text{أداء المؤسسة} = 1 \times (-4.284) + 0.406 \times \text{تكنولوجيا المعلومات والاتصال}$$

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الشكل رقم(15): يوضح خط الانحدار البسيط

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

القسم الثاني: تم تقسيمه الى ثلاث محاور تتمثل فيما يلي

الفرضيات الفرعية:

عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

- ارتفاع مستوى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر -مستغانم-

ونظرا لاستخدامنا مقياس

لخمسة مجالات يمكن للمتوسط الحسابي أن يقع بينها، حيث يمكن تحديد هذه المجالات التكاليف:

طولا المدى: 5-1=4 وعليه نجد متوسط المدى: 0.8=4/5

ليكرت

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول الموالي يوضح مجالات المتوسط الحسابي للمحور الثاني

الجدول رقم (14): مجالات المتوسط الحسابي للمحور الأول لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
5-4.2	4.2-3.4	3.4-2.6	1.8-1

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

الجدول رقم (15): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات تفتيسه لانجاز المهام اليومية	4,5625	,50402	موافق بشدة
02	توفير التدريب المناسب على استخدام تكنولوجيا المعلومات للموظفين	4,3750	,49187	موافق بشدة
03	تكنولوجيا المعلومات تعزز الاتصال والتواصل داخل المؤسسة وخارجها	4,3437	,48256	موافق بشدة
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخلها وخارجها	4,2188	,65915	موافق
05	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات	4,1250	,75134	موافق
06	يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كثب كما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4,2500	,71842	موافق
07	توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير مكنياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية	4,1563	,88388	موافق
08	تعمل نظمة المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين وثم بثها عبر الشبكات الاتصالية	4,0625	,84003	موافق
09	تستخدم أنظمة تكنولوجيا المعلومات إدارة البريد الإلكتروني والداخلي في مؤسستك	4,3438	,70066	موافق بشدة
الدرجة الكلية	المحور الأول	4.266	0.666	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب العبارات جاءت بدرجة الموافقة والموافقة بشدة حيث تراوح المتوسط الحسابي لعبارات المحور الأول (4.06-4.56). وبلغ المتوسط الحسابي للمحور الأول (4.266) بانحراف معياري قدره (0.666) بدرجة الموافقة.

فقد جاءت العبارة رقم (01) في المرتبة الأولى بتوسط حسابي (4.56) وانحراف معياري (0.50) وبالموافقة بشدة علماً باستخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد في تفتيسه لانجاز المهام اليومية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

وجاءت الفقرة رقم (08) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.06) وانحراف معياري (0.84) بالموافقة على أن نظام المعلومات تعمل على جميع معالجات وتخزينها عبر الشبكات اتصالية. وعليه يمكننا القول بان الفرضية القائلة انه يوجد ارتفاع مستوى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر - مستغانم - تحققت. عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد أثر للحصول على البيانات لتطوير الاداء

ونظرا لاستخدامنا بدائل الإجابة الثلاثية، يمكننا لمتوسط الحسابي أن يقيعينا، حيث يمكن تحديد هذه المجالات التالى والجدول الموالي يوضح مجالات المتوسط الحسابي للمتغير التابع (الأداء).

المحور الثاني: المتغير التابع الأداء في المؤسسة

الجدول رقم (16): مجالات المتوسط الحسابي للمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)

لا	ربما	نعم
1.66-1	2.33-1.67	3-2.34

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

الجدول رقم (17): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	استخدام تكنولوجيا المعلومات واتصالها مساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة	2,5000	,80322	نعم
02	تساهم تكنولوجيا المعلومات واتصالها في اتخاذ القرار التشاركية	2,1563	,84660	ربما
03	تعمل تكنولوجيا المعلومات واتصالها لتقليل المبالغ العامة	2,2812	,77186	ربما
04	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات واتصالها لتوسيع قاعدة الزبائن	2,5313	,62136	نعم
05	تملك المؤسسة القدرة على البحث والتطوير	2,5625	,66901	نعم
06	تساهم تكنولوجيا المعلومات واتصالها في تحسين الأداء بصفة عامة	2,5000	,71842	نعم
07	تطور ال TIC أسهم في بناء هيكل تنظيمي مادي ميكانيكي داخلي وخارجي	2,2500	,87988	ربما
08	تقوم المؤسسة في التنويع المستمر في منتجاتها	2,3437	,78738	نعم
الدرجة الكلية	المحور الثاني	2.70	0.75	نعم

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب العبارات جاءت بدرجة نعم حيث تراوح المتوسط الحسابي لعبارات المتغير التابع (2.15-2.56).

فقد جاءت العبارة رقم (05) في المرتبة الأولى بتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.66) بنعم علماً أن المؤسسة تملك القدرة على البحث والتطوير وجاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.15) وانحراف معياري (0.84) ربما، تساهم تكنولوجيا المعلومات واتصالها في اتخاذ القرار التشاركية.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجداول أعلاه الخاصة بالمتغير التابع (الأداء)، تم تسجيل الموافقة عليه، مما يدل على وجود أثر للحصول على البيانات التي تطور الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم- وعليه يمكننا القول بأن الفرضية القائلة إنه يوجد أثر للحصول على البيانات التي تطور الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم- تحققت.

المحور الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

ونظرا لاستخدامنا بدائل الإجابة الثلاثية، يمكننا للمتوسط الحسابي أن يقع فيها، حيث يمكن تحديد هذه المجالات التكاليفي والجدول الموالي يوضح مجالات المتوسط الحسابي للمحور الثالث

الجدول رقم (18): مجالات المتوسط الحسابي للمحور الثالث

لا	ربما	نعم
1.66-1	2.33-1.67	3-2.34

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

الجدول رقم (19): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنأهالوسائل لتطوير الأداء المؤسسي	2,5313	,62136	نعم
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي السبب الرئيسي لزيادة فرص عملا المؤسسة	2,2500	,84242	ربما
03	منا لأدو اتالتي تعمل عليها المؤسسة في تسهيل المهام الإدارية هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2,4687	,76134	نعم
04	تطوير الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات يؤدى الى دخول المؤسسة في منافسات الكبرى	2,4687	,76134	نعم
05	تفعيلا لأداء بطريقة صحيحة يؤدى الى إرضاء الغير	2,4375	,71561	نعم
06	امتلاك القدرة على البحث والاكتشاف والتطوير من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2,5313	,62136	نعم
07	تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور في تغيير طرق الموارد البشرية وتطوير القوالب العاملة في المؤسسة	2,2188	,83219	ربما
08	ملاحظة الزيادة في مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع التغيير اتالسرعة في السوق بفضل تكنولوجيا المعلومات	2,3125	,82060	ربما
الدرجة الكلية	المحور الثالث	2.39	0.74	نعم

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب العبارات جاءت بدرجة نعم حيث تراوح المتوسط الحسابي لعبارات المحور الثالث (2.21-2.53). وجاء المتوسط الحسابي للمحور ككل (0.39) وانحراف معياري (0.74) بنعم. فقد جاءت العبارة رقم (01) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.62) بنعم علماً بتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنأهالوسائل لتطوير الأداء المؤسسي، وجاءت الفقرة رقم (07) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.21) وانحراف معياري (0.83)، وربما تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور في تغيير طرق الموارد البشرية وتطوير القوالب العاملة في المؤسسة من خلال النتائج المتحصلة عليها في الجداول أعلاه الخاصة بمحاور المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والمتغير التابع (الأداء المؤسسي) حيث تم تسجيل الموافقة على كلا المحورين مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانم.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانمتمثلتغير الدورات التدريبية.

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم تمثل متغير الدورات التدريبية.

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم تمثل متغير الدورات التدريبية.

الجدول رقم (20): يوضح اختبار Test للفروق

المتغير	قيمة F	درجة الحرية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2.505	30	-5.552	0.026

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ قيمة T بلغت (-5.552) عند مستوى دلالة (0.026) وهي أقل من (0.05)، وعليه نقبل الفرضية البديلة H1 نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقول إنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - مستغانم - تمثل متغير الدورات التدريبية.

عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر-مستغانمتمثل متغير الدورات التدريبية.

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم تمثلتغير الدورات التدريبية.

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم تمثل متغير الدورات التدريبية.

الجدول رقم (21): يوضح اختبار Test للفروق

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

المتغير	قيمة F	درجة الحرية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
الأداء	2.394	30	-6.268	0.021

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ قيمة T بلغت (-6.268) عند مستوى دلالة (0.021) وهي أقل من (0.05)، وعليه نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية الصفرية H0 ونقول أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر – مستغانم تمثلتغير الدورات التدريبية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية لولاية مستغانم"

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل عرض ومناقشة النتائج لموضوع دراستنا، بعد التطرق للأدبيات النظرية واسقاطها في الدراسة الميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم، حيث تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS نسخة 22، تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات وتوصلنا الى إثبات صحة الفرضيات المعتمدة، والتمثلة في وجود علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم، كما وجد اثر للحصول على البيانات لتطوير الأداء المؤسسي، كذلك وجود مستوى مرتفع للأداء في المؤسسة، كما أننا سجلنا فروق في مستويات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم تمثل متغير الدورات التدريبية، وجود فروق في مستوى الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم تمثل متغير الدورات التدريبية.

الخاتمة

الخاتمة:

تحتل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا مهما في اغلب المؤسسات سواء العمومية او الخاصة ، لما لها من ميزات على راسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة ، تحسين صورة و أداء المؤسسة وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ، ما يحدث تغيرات اساسية في الإدارة و يساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب المبني على الحقائق و المعلومات بفضل التحول الى الإدارة الالكترونية ، ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة بحيث ترفع من الكفاءة و الفعالية و تجاوز حاجزي الزمان و المكان و عليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل و التقنيات المتبعة الملائمة ، و هذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات و الاتصالات و تطبيقاتها كأداة لدعم الاتصال و تكون سهلة النفاذ و بتكلفة معقولة لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات .

حيث ان طغيان الطابع الالكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفعال، اذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب وانما توظيفها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي، ولاسيما إذا تما استغلالها وتوجيهها فعالا في إطار النمو الاقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الاستراتيجية الكلية للمؤسسة.

وبعد استعراضنا لأهم الادبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة وطبيعة الأثرينهما، واسقاط ذلك على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم توصلنا لمجموعة من النتائج نذكر منها :

-تسهيل عملية الحصول على الخدمات و المعلومات الضرورية في الوقت المناسب و باقل التكاليف.

- زيادة فعالية المؤسسة الاقتصادية في تحقيق أهدافها.

- زيادة الإنتاجية للمؤسسة الاقتصادية لدى العمال.

- تعزيز التوافق مع نظام العمل.

ثانيا: الاقتراحات

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

-توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلائم مع متطلبات العصر.

-العمل على تفعيل امن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات لرفع مستوى الثقة من قبل كل الأطراف.

-إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلي حاجات المؤسسة الداخلية.

الختام

-استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل إقامة دورات تدريبية عملية تكوينية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.

-تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي منها او التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.

ثالثا: آفاق الدراسة

ان انتهاء الدراسة لا يعنيا لالمام بكل الجوانب المتعلقة بها، فهي لا تخلو من كثير من النقائص والقصور فيها بالنظر الى الاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثارها على الأداء في المؤسسة ولا على اقتراحنا لمجموعة من الجوانب التي لها صلة بالموضوع وتفتح افاق عملية من بينها:

-اقتصاد المعرفة وعلاقتها برفع إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.

-التغيير التنظيمي في ظل اقتصاد المعرفة وتأثيره على أداء المؤسسة الاقتصادية.

-أثر راس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

-مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.

-الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على تطوير الأداء المؤسساتي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب.

1. ابن تاج عباس، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الواقع والمعوقات، الدار الجزائرية، الجزائر، ط (2) 2015.
2. أبو شنب محمد، نظريات الاتصال والإعلام والمفاهيم المدخل النظرية القضايا، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2009.
3. أحمد بدر، التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 2002.
4. البدوي هناء حافظ، الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط 2003.
5. حسين عماد المكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط 2002.
6. حسين عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، ط (2) 1997.
7. خضرة عمر المفلح، الاتصال – المهارات والنظريات وأسس عامة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط 2015.
8. ربيعي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، ط 1999.
9. زيدان عبد الباقي، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، ط 1974.
10. سعد علي الحاج بكري، مقدمة في شبكات الاتصالات-البنية والتخطيط والإدارة والأمن، جامعة الملك سعود، الرياض، ط 2009.
11. السيد يسس، المعلوماتية وحضارة العولمة، رؤية نقدية عربية، دار النهضة للطباعة والنشر، ط 2001.
12. طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، ط (1) 2004.
13. عبد الله ثاني محمد النذير، أستمولوجيا علوم الإعلام والاتصال، منشورات دار الأديب، القاهرة، ط 2017.
14. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن، ط (1) 2015.
15. علي نبيل، العرب وعصر المعلومات وزارة الإعلام، الكويت، ط 1999.
16. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر، ط 2003.
17. لعلاق بشير، الاتصال في المنظمات بين النظرية والتطبيق، دار اليازوتي للنشر والتوزيع، الأردن، ط 2009.
18. ماريون أي هابنير، تر: محمد موسى، إدارة والأداء، إدارة البحوث، الإدارة العامة، المملكة العربية، الرياض، ط 1998.
19. محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق للنشر، مصر، ط 1989.
20. محمد عبد العزيز، التنمية الاقتصادية، قسم الاقتصاد، الإسكندرية، ط 2003.
21. محمد فتحي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط 2007.
22. محمد مزيان، الاتصال المؤسسي الأنواع والأنماط، حوليات جامعة الجزائر، ط 1998.
23. محمد مزيان، الاتصال المؤسسي الأنواع والأنماط، حوليات جامعة الجزائر، ط 1998.
24. مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، دار وائل للنشر، عمان، ط (1) 2009.

25. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
26. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، ط 2001.
27. مهدي حسن زوليف، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي للنشر، القاهرة، ط 1994.
28. ميشال لينكن، تر: إحسان محمد حسن، معجم علم الاجتماع دار الطليعة، بيروت، ط 1981.
29. نادية أمينة كاري، مفهوم الاتصال بين تفسير المقاربة التطورية والمقاربة الصراعية، مجلة مدارات اجتماعية، العدد 3، ط 2019.
30. نجاز بوجمعة، نظم المعلومات الإدارية منظوري إداري، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط 2007.
31. نظير محمود كامل، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
32. ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 2007.
33. يونس الفاروق زكي، الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، ط 1978.

ثانيا: الدوريات:

1. أعراب عبد الحميد، مفهوم مجتمع المعلومات من خلال التجارب العالمية الرائدة، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 9، ط 2008.
2. أمال سلطان، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على كفاءة أداء المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 1، ط 2020.
3. بن علي مليكة، مجتمع المعلومات، مجلة الأبحاث، المجلد 4، العدد 2، ط 2019.
4. بوعبدلي عبد الحميد، دراسة تقييمية لتاريخ وواقع مجتمع المعلومات في الجزائر خلال الفترة (2000-2016)، المجلة الجزائرية للأبحاث للدراسات التاريخية والقانونية، العدد 4، ط 2017.
5. حسين بن طاهر، المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (ب)، العدد 42، ط 2014.
6. ذهبية سيد علي، أهمية تكنولوجيا المعلومات في استقطاب الموارد البشرية، مجلة التحولات الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، ط 2023.
7. رايح الله عبد القادر، إشكالية مفهوم الأداء في التنظيم مدخل استكشافي لتحديد الفرق بين أبعاده، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، المجلد 9، العدد 1، ط 2022.
8. ريمة خلوطة، الاتصال داخل جماعة العمل وأثره على رضا العامل داخل المؤسسة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 15، ط 2015.
9. زينب مهيبة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة والعمليات الإدارية بالمؤسسة، شبكة الأنترنت نموذجاً، دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس تبسة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 2، ط 2020.
10. سامية بوقرة، تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن المعلوماتي في المؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيبوس-عنابة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 12، ط 2014.
11. سامية بوقرة، تطور استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال والأمن المعلوماتي في المؤسسة – دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيبوس – عنابة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 12، نوفمبر 2014.

12. سامية خبيزي، الاستراتيجية الاتصالية كخيار استراتيجي وعملي تنتجه المؤسسات: ألياته وخطواته، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 8، العدد 2، ط 2020.
13. ساهل أمينة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 1، ط 2022.
14. ساهل أمينة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مدلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 1، ط 2022.
15. سعيده حركات، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية – إشارة إلى القطاع الصحي في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، المجلد 7، العدد 2، ط 2020.
16. سناء عبد الكريم الخناق، أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 2، العدد 1، ط 2016.
17. عاصم خلود، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص، ط 2013.
18. عبد الحكيم عمارة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، ط 2018.
19. عزري أمين، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود – ورقلة الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 3، العدد 8، ط 2018.
20. علي زروق، أهمية شبكة الاتصال التنظيمي في إنتاج مقومات الفعالية التنظيمية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، المجلد 09، العدد 2، ط 2022.
21. عماري سمير، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 6، العدد 2، ط 2022.
22. عومار بوطيبة، نظم المعلومات وشبكات الاتصال في مديريات الشباب والرياضة بولاية قسنطينة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 7، العدد 1، ط 2020.
23. فضيلة سبع، قراءة نظرية في مفهوم الاتصال داخل المؤسسة، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية. العدد 5، مارس 2019.
24. قراري مريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إبداع المؤسسة، مجلة دفاتر، العدد 9، ط 2013.
25. كريمة عزوز، مفهوم المؤسسة ومعايير تكييفها ضمن قانون المنافسة، مجلة علوم إنسانية، المجلد 32، العدد 2، جوان 2021.
26. لامية طالة، من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 1، ط 2021.
27. مازن سليمان الحوش، الاتصال في المؤسسة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 33، ط 2018.
28. محمد زرقون، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، ط 2014.

29. نادية أمينة كاري، مفهوم الاتصال بين تفسير المقاربة إلى التطورية والمقاربة الصراعية، مجلة مدارات اجتماعية، العدد 3، ط 2019.

ثالثا: الرسائل:

1. شابو أميرة، واقع شبكات الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة نפטال بتبسة، ماجستير في الاتصال التنظيمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، ط 2021 / 2020.
2. صابرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، دكتوراه، جامعة قسنطينة، ط 2008.

قائمة المراجع باللغة الاجنبية:

1. Bernard Cailley, politique de l'entreprise et performance économique, les Editions de l'organisation, Paris, France, 1996.
2. Eco Sid, dialogues autour de la performance en entreprise, édition Harmattan, Paris, 1999.
3. Gronstedt, Integrated communications at America is leading total quality management corporations, Public Relations Review, 1996.
4. Joep Cornelissen: corporate communication, a guide to theory and practice, 3rd edition, sage, 2011.
5. Kotler, cited in Grunig, J.E. and Grunig, L.A. (1991), 'Conceptual differences in public relations and marketing: the case of health-care organizations', Public Relations Review, 1989.
6. M, Davilos. J. L, Penforivis : Le français de la communication professionnelle, 1993, Clet, Paris.
7. Michel Paquin, Gestion des technologies de l'information (Les éditions Agence d'arc, sans place, CANADA 1990).
8. Philippe Malaval / Jean-Marc Decoudin, Penta om, communication corporate interne, Pearson education, Franc, 2ème édition, 2009.
9. Rapport D'information 436 - Mission commune d'information sur l'entrée dans la société de l'information 1996- 1997 | Alain Joyandet, Pierre Hérison et Alex Tirk.
10. Soudani. A, la communication dans l'entreprise, à travers la négociation collective et la consultation paritaire, genèse, évolution et enjeux, thèse de magistère, ISIC, Alger, 1989.
11. Xavier, J, M., Anthony, A., & Massin, J. Programme IRIS Europe, TIC et développement économique. France : SITER Systèmes d'information pour les territoires, 2007.

قائمة الملاحق

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,877	3

الملحق رقم (02): معامل تحليل الانحدار الخطي البسيط تكنولوجيا المعلومات-تسيير أداء المؤسسة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تكنولوجيا المعلومات اتصالات ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الأداء في المؤسسة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,799 ^a	,639	,627	2,50095

a. Prédicteurs : (Constante), والاتصال, تكنولوجيا المعلومات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	331,858	1	331,858	53,057	,000 ^b
1 Résidus	187,642	30	6,255		
Total	519,500	31			

a. Variable dépendante : الأداء في المؤسسة

b. Prédicteurs : (Constante), والاتصال, تكنولوجيا المعلومات

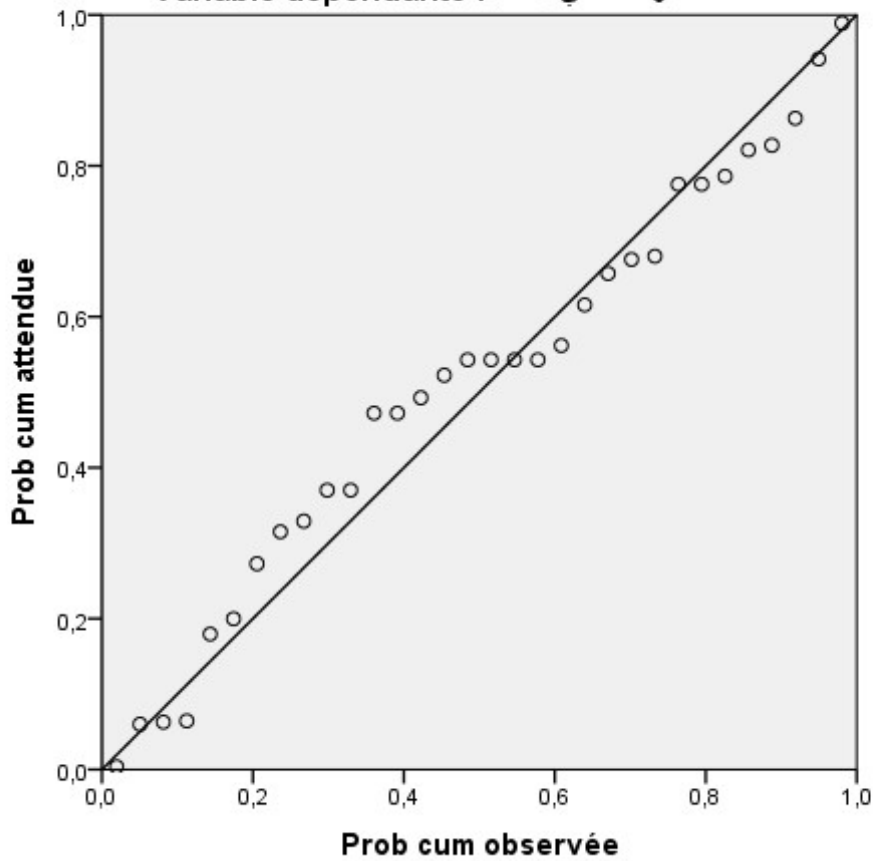
Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	-4,284	3,244		-1,321	,197
1 تكنولوجيا المعلومات صال	,406	,056	,799	7,284	,000

a. Variable dépendante : الأداء في المؤسسة

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés

Variable dépendante : المؤسسة في الاداء



الملحق رقم (03): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات تفيد سهيل إنجاز المهام المالية اليومية توفير التدريب المناسب	32	4,00	5,00	4,5625	,50402
علما استخدام تكنولوجيا المعلومات للموظفين	32	4,00	5,00	4,3750	,49187
تكنولوجيا المعلومات تعزز الاتصال والتواصل لداخلة المؤسسة وخارجها	32	4,00	5,00	4,3437	,48256
توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة ف يعملية الاتصال داخليا وخارجيا	32	3,00	5,00	4,2188	,65915
توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	32	2,00	5,00	4,1250	,75134
يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عند كلما هو جديد في مخصصات تكنولوجيا المعلو مات والاتصال	32	2,00	5,00	4,2500	,71842
توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير امكان ياتها في مجال التكنولوجيا المعلومات بغرض دعة الإنتاجية	32	2,00	5,00	4,1563	,88388
تعمل منظمة المعلومات على تجميع ومعالجة وت خزين ومشاركة عبر الشبكات اتصالاتية	32	2,00	5,00	4,0625	,84003
تستخدم منظمة تكنولوجيا المعلومات ادارة لبريد الالكتروني داخليا في مؤسستك	32	2,00	5,00	4,3438	,70066
N valide (liste)	32				

الملحق رقم (04): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
استخدام تكنولوجيا المعلومات واتصالها مساهميا لرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة	32	1,00	4,00	2,5000	,80322
تساهم تكنولوجيا المعلومات واتصالها في اتخاذ القرارات التشاركية	32	1,00	3,00	2,1563	,84660
تعمل تكنولوجيا المعلومات واتصالها على تقليل تكاليف العامة	32	1,00	3,00	2,2812	,77186
توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات واتصالها بالتوسيع قاعدة الزبائن	32	1,00	3,00	2,5313	,62136
تملك المؤسسة القدرة على البحث والتطوير	32	1,00	3,00	2,5625	,66901
تساهم تكنولوجيا المعلومات واتصالها في تحسين الأداء بصفة عامة	32	1,00	3,00	2,5000	,71842
تطوير					
الأسهم في بناء هيكل تنظيمي مبدئي مكيديا و خليا و خار جيا	32	1,00	3,00	2,2500	,87988
تقوم المؤسسة في التنوع المستمر في منتجاتها	32	1,00	3,00	2,3437	,78738
N valide (liste)	32				

الملحق رقم (05): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (الاداء)

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الوسائل في تطوير الاداء المؤسسي	32	1,00	3,00	2,5313	,62136
تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي السبب الرئيسي لزيادة دفعه فرص العمل للمؤسسة	32	1,00	3,00	2,2500	,84242
من الادوات التي تعلم عليها المؤسسة في تسهيل المهام الادارية هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال	32	1,00	3,00	2,4687	,76134
تطوير الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى دخول المؤسسة في منافسة الكبري	32	1,00	3,00	2,4687	,76134
تفعيل الاداء بطريقة صحيحة يؤدي الى ارضاء الغير امتلاك القدرة على البحث والاكتشاف والتطوير من خارج	32	1,00	3,00	2,4375	,71561
للتكنولوجيا المعلومات والاتصال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور في تغيير طرق الموارد البشرية وتطوير القوالب العاملة في المؤسسة	32	1,00	3,00	2,2188	,83219
ملاحظة الزيادة في مرونة المؤسسة وقدرتها على التك يف مع التغيرات السريعة في السوق بفضل تكنولوجيا المعلومات	32	1,00	3,00	2,3125	,82060
N valide (liste)	32				

الملحق رقم (06): اختبار Test للفروق لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال – الدورات التدريبية-

Statistiques de groupe

	التدريب	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	عدم الحصول على الدورات	2	45,0000	2,82843	2,00000
	الحصول على الدورات	30	58,5000	7,57378	1,38278

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances	Test t pour égalité des moyennes
--	----------------------------------

قائمة الملاحق

	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2,505	,124	-2,477	30	,019	-13,50000	5,45120	-	-2,36717
									24,63283
Hypothèse de variances égales			-5,552	2,167	,026	-13,50000	2,43147	-	-3,77585
									23,22415
Hypothèse de variances inégales									

الملحق رقم (07): يوضح اختبار Test للفروق في الأداء – الدورات التدريبية

Statistiques de groupe

	التدريب	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاداء في المؤسسة	عدم الحصول على الدورات	2	12,0000	1,41421	1,00000
	الحصول على الدورات	30	19,6000	3,75637	,68582

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الإدارة المالية المؤسسة	Hypothèse de variances égales	2,394	,132	-2,811	30	,009	-7,60000	2,70374	-13,12178	-2,07822
	Hypothèse de variances inégales			-6,268	2,146	,021	-7,60000	1,21258	-12,49239	-2,70761

المخلص

الملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها: (البنية التحتية، نظم المعلومات وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيرها على الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (35) استبانة وتم استعادة (35) منها بتقدير نسبي 100% اما فيما يخص الاستبانات الغير صالحة للدراسة تمثلت في ثلاث استبانات أي ما يعادل نسبة 8,58%، كما قمنا باستخدام برنامج SPSS لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- ❖ مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل كبير ومباشر بمدى معرفة العاملين كيفية انجاز المهام المقدم لهم.
- ❖ أدى باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة الى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة.
- ❖ مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم لها القدرة على تبني أفكار وأساليب جديدة في العمل.
- ❖ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم عند مستوى دلالة (alpha = 0,05)

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

Abstract:

This study aimed to identify information and communication technology in its dimensions: (infrastructure, information systems and communication networks, information technology requirements), and its impact on the performance of the organization in the Algerian Telecom Corporation in the state of Mostaganem. (35) Questionnaires, and (35) of them were retrieved. As for the questionnaires that are not valid for analysis, they were (03) questionnaires, we also used a program SPSS22 to test the hypotheses of the study, the study showed results, including:

The key to the organization's success and effectiveness is closely and directly related to the extent to which its employees know how to accomplish their work;

The use of advanced information and communication technology means improved the organization's performance; Algeria Telecom, in the wilaya of Mostaganem, has the ability to adopt new ideas and methods of work;

There is a statistically significant effect of the three dimensions of information and communication technology on the performance of a sample of Algerian Telecom workers in Mostaganemwilaya at the significance level (a = 0.05);

Key words:

Information and communication technology, information systems, communication networks, performance.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة

استمارة استبيان

أخي المحترم، أختي المحترمة

أسعد الله أوقاتكم وبعد: يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات

اللازمة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المؤسسة

نرجو التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بعد قراءة كل عبارة بعناية ومن ثم وضع علامة (x) بالمكان المناسب وسوف تكون المعلومات التي تدلون بها موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

الحالة العائلية: أعزب متزوج أرمل مطلق

المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الفئة المهنية: موظف إطار عون تحكم عون تنفيذ

الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات 10 سنوات فما فوق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					تخدام تكنولوجيا المعلومات تفتي تسهيلات إنجاز المهام اليومية
					بالمناسب على استخدام تكنولوجيا المعلومات للموظفين
					لمعلومات تعزز الاتصال والتواصل داخل المؤسسة وخارجها
					مطرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخل وخارجها
					سنة أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات
					ورائد تدرجياً لفائدة العاملين كلما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
					مسة التمويل الكافية لتطوير مبادراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية
					معلومات تلقت جميع معالجة وتخزينها عبر الشبكات الاتصالية
					ظمة تكنولوجيا المعلومات إدارة البريد الإلكتروني والداخلي في مؤسستك

الاتصال

المعلومات

تكنولوجيا

الأول:

المحور

الرقم	العبارات	نعم	لا	ربما
01	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة			
02	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية			
03	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقليل التكاليف العامة			
04	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى توسيع قاعدة الزبائن			
05	تملك المؤسسة القدرة على البحث والتطوير			
06	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء بصفة عامة			
07	تطور الـ TIC أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخلياً وخارجياً			
08	تقوم المؤسسة في التنويع المستمر في منتجاتها			

المحور الثاني: الأداء في المؤسسة

المحور الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة

الرقم	العبارات	نعم	لا	ربما
01	تعتبر تكنولوجيا المعلومات واتصالها بالوسائل تليفزيونياً أداء المؤسسة			
02	تكنولوجيا المعلومات واتصالها بالسبب الرئيسى لزيادة فرص عمل المؤسسة			
03	منا أذوات التيتعملعلمها المؤسسة في تسهيلها للإدارية هي تكنولوجيا المعلومات واتصال			
04	تطوير الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى دخول المؤسسة في منافسة الكبرى			
05	تفعيل الأداء بطريقة صحيحة يؤدي إلى إرضاء الغير			
06	امتلاك القدرة على البحث والاكتشاف والتطوير من خلال تكنولوجيا المعلومات واتصال			
07	تكنولوجيا المعلومات واتصالها دور في تغيير طرق الموارد البشرية وتطوير القوالب العاملة في المؤسسة			
08	ملاحظة الزيادة في مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع التغييرات السريعة في السوق بفضل تكنولوجيا المعلومات			