



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: تسيير استراتيجي

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

دراسة حالة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر - ولاية مستغانم -

من إعداد الطالبين:

تحت إشراف الأستاذ:

قوريشي تواتي

بن زيدان ياسين

بداني حمو

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الإسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	بوزيان العجال	أستاذ	جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم
مشرفا	بن زيدان ياسين	أستاذ	جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم
مناقشا	بلعياشي بومدين	أستاذ	جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و عرفان

قال تعالى " رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن
أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " النمل- 19-

الحمد لله و الشكر له أ و لا ، الذي شر ح لنا صدرنا ويسر أمرنا ، و خفف عنا وزرنا
و أحلل عقدة من لساننا ، و أفقه قولنا وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع ، ملك الملوك به
استعنا و عليه توكلنا فهو خير المتوكلين.

نتقدم بالشكر الجزيل والعرفان الجميل للأستاذ بن زيد/ن ياسين الذي أشرف على
تأطير هذه المذكرة ، والذي لم يبخل علينا بالتوجيهات والنصائح وكان ثمارها إنجاز هذه المذكرة
العلمية وعليه نتمنى له المداومة والمزيد من التألق في مشواره المهني.

كما يسرنا أن نتقدم لكل أساتذة قسم علوم التسيير والاقتصاد بالشكر الخالص ،
كما لا يفوتنا أن نشكر أيضا كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع.

الإهداء

- أهدي هذا العمل المتواضع إلى سندي في هذه الحياة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى أبي الكريم حفظه الله لنا ورعاه.
- إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان إلى أُمي الغالية بارك الله في صحتها وأطال الله في عمرها.
- إلى إخوة وأخواتي وكل أخوالي وأخص بالذكر رشيد عبد الرحمن الذين عرفت معهم معنى الحياة والحب والوفاء.
- إلى كل عائلتي.
- إلى كل الأصدقاء الذين كانوا برفقتي طوال مساري الدراسي.
- أهدي عملي إلى كل من ذكره قلبي وغفل عنه قلبي، إلى كل من أعانني ودعا لي بالخير والنجاح في مشواري الدراسي.

توأتي

الإهداء

- إلى والدي العزيز حفظه الله ورعاه.
- إلى والدتي الغالية الفاضلة رعاها الله بفضله .
- إلى إخوتي وأخواتي الكرام.
- إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد.
- وإلى كل الأحباب والأصدقاء، والزملاء في العمل والدراسة.

حضر

قائمة المحتويات

أ	الشكر.....
ب	الإهداء الأول.....
ج	الإهداء الثاني.....
د	قائمة المحتويات.....
ح	قائمة الأشكال.....
ط	قائمة الجداول.....
ي	قائمة المختصرات.....
1	مقدمة.....

الفصل الأول	أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة
تمهيد.....	5
المبحث الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	6
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها ووظائفها.....	6
الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	6
1. تحديد المفاهيم.....	6
1.1. تعريف التكنولوجيا Technology.....	6
1.1.1. أهم مكونات التكنولوجيا.....	8
2.1. تعريف مصطلح المعلومات Information.....	9
1.2.1. العلاقة بين البيانات والمعلومات.....	9
3.1. مفهوم الاتصال Communication.....	12
4.1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال (CT) Communication Technology.....	13
5.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات (IT) Information Technology.....	14
1.5.1. الفرق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال (IT Vs CT).....	15
6.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT أو CIT).....	16
الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	17

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها.....	19
الفرع الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	19
الفرع الثاني: الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	21

المبحث الثاني: الأداء في المؤسسة

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء في المؤسسة.....	22
الفرع الأول: مفهوم الأداء.....	22
الفرع الثاني: أنواع ومكونات الأداء.....	23
1. أنواع الأداء.....	23
2. مكونات الأداء.....	24
3. معايير الأداء.....	25
المطلب الثاني: استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء.....	26
الفرع الأول: تقييم الأداء.....	26
1. تعريف تقييم الأداء.....	26
2. مراحل تقييم الأداء.....	26
3. أهمية تقييم الأداء.....	26
4. أهداف تقييم الأداء.....	27
5. تقييم الأداء من منطلق الفعالية والكفاءة.....	27
الفرع الثاني: مفهوم بطاقة الأداء المتوازن.....	30
1. تعريف بطاقة الأداء المتوازن.....	30
2. دواعي ظهور بطاقة الأداء المتوازن.....	31
3. أهداف بطاقة الأداء المتوازن.....	31
4. الفرع الثالث: علاقة بطاقة الأداء المتوازن بتقييم الأداء.....	31
خلاصة	32

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – مستغانم --

الفصل الثاني

تمهيد.....	33
------------	----

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة

المطلب الأول: النشأة التاريخية وتطور مؤسسة اتصالات الجزائر.....	34
الفرع الأول: النشأة التاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر.....	34

35.....	الفرع الثاني: تطور مؤسسة اتصالات الجزائر
35.....	1. ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر
36.....	2. تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر (الأم)
37.....	3. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (الأم)
42.....	الفرع الثالث: الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم
42.....	1. تعريف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم
42.....	2. الهيكل التنظيمي للوحدة العملية للاتصالات لولاية مستغانم
46.....	المطلب الثاني: وظائف وخدمات مؤسسة اتصالات الجزائر
47.....	المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر
47.....	المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر- ولاية مستغانم
48.....	الفرع الأول: الاتصال والمعلومات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر
48.....	1. الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر
48.....	2. واقع المعلومات في وكالة اتصالات الجزائر
49.....	الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر – مستغانم
49.....	المطلب الثاني: أهداف ومزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام في المؤسسة – مستغانم
50.....	الفرع الأول: أهداف استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة
50.....	الفرع الثاني: فوائد ومزايا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال للوحدة العملية لاتصالات الجزائر
51.....	المطلب الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - مستغانم
51.....	الفرع الأول: المصادر المعتمدة في هذه الدراسة
52.....	الفرع الثاني: عرض نتائج الاستبيان
64.....	الفرع الثالث: تحليل النتائج المتحصل عليها
65.....	خلاصة
66.....	خاتمة
68.....	قائمة المراجع

73.....الملاحق

.....الملخص باللغة العربية

.....الملخص باللغة الأجنبية

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01 – 01	العلاقة بين البيانات والمعلومات	10
02 – 01	خصائص المعلومات الجيدة وعلاقتها بتحسين الأداء	11
03 – 01	وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20
04 – 01	مصفوفة الكفاءة والفعالية	25
01 – 02	المديريات الإقليمية لاتصالات الجزائر	37
02 – 02	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (الأم)	41
03 – 02	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (وحدة مستغانم)	44
04 – 02	هيكل الوكالة التجارية	46
05 – 02	إمكانية الحصول على المعلومة في الوقت المناسب داخل المؤسسة	54
06 – 02	أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى الموظفين	55
07 – 02	مدى استخدام شبكة الانترنت أثناء الوظيفة	58
08 – 02	مدى استخدام شبكة الإكسترانت من قبل الموظفين	59
09 – 02	مدى تخصيص دورات تدريبية للموظفين حول التكنولوجيا	60
10 – 02	مدى مساهمة الدورات التدريبية في تطوير مهارات الموظفين	61
11 – 02	دور التكنولوجيا في تحقيق الاتساق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة	62
12 – 02	دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسة	63

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01 – 01	عناصر الأداء الداخلي	23
02 – 01	أنواع الأداء حسب معيار المصدر	24
03 – 01	تقييم الأداء من منطلق الفعالية والكفاءة	27
01 – 02	جنس العينة	52
02 – 02	أعمار العينة	52
03 – 02	المستوى التعليمي للعينة	53
04 – 02	الخبرة المهنية للعينة المختارة	53
05 – 02	الوسائل الأكثر أهمية واستعمالاً بالنسبة للموظفين	56

قائمة الاختصارات

Edition :Ed

Communication Technology :CT

Information & Communication Technology :TIC/ICT

Inter National Network: Internet

Information Technology :IT

Local Area Network :LAN

Metropolitan Area Network :MAN

Microsoft Disk Operating System :MS DOS

Page :P

Président Directeur Général: PDG

Wide Area Network :WAN

مقدمة

تعد التكنولوجيا المحور الأساسي للتقدم والتطور في العصر الحالي نظرا لما حققته من نجاحات ملموسة على كافة الميادين سواء الإقتصادية، الإجتماعية، السياسة، الثقافية أو الخدماتية على المستوى المحلي أو العالمي، مما جعل إدماجها ضرورة حتمية للمؤسسات لمواكبة التطور في ظل الضغوط التنافسية الراهنة المبنية على الجودة والفعالية والكفاءة والإبداع التكنولوجي خصوصا مع انتشار العولمة والانفتاح نحو السوق العالمية، والتي زادت من وعي المستهلك فأصبح يحرص بشكل كبير على انتقاء السلع والخدمات ذات الجودة العالية وبالتالي لم يعد للمؤسسات الاختيار أمام هذا الواقع سوى العمل على إيجاد حلول سريعة لمجابهة حدة المنافسة وإرضاء الزبون فصبت اهتمامها بالدرجة الأولى على تبني الوسائل التكنولوجية الحديثة كونها تعتبر من أهم عوامل التغيير التنظيمي نجاعة في المؤسسة، الأمر الذي أعطاها بعدا استراتيجيا في إدارتها وتسييرها.

كل هذه التغيرات التي طرأت أدت إلى ضرورة الاستثمار عموما في أي مجال من مجالات النشاط الاقتصادي إذ يعتبر العامل المؤثر في دفع عجلة النمو الاقتصادي، وفي تقدم المجتمعات، سواء كان الاستثمار في المجالات الإنتاجية، الخدماتية، أو المالية. وفي الآونة الأخيرة توسعت مجالات الاستثمار وكان من أبرزها على الصعيد العالمي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا دون شك مؤشر على دور الجانب المعلوماتي في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة ورفع الإنتاجية. وبالتالي تحسين وتطوير أداء المؤسسة.

فكرة تبني هذه التكنولوجيا في المؤسسات جعلها تركز اهتمامها على دراسة أهم العوامل التي تساهم في إدماج هذه الأخيرة بالشكل الصحيح تفاديا لأية نتائج عكسية غير متوقعة ممكن أن تزيد الطين بلة عوض تحسين وتطوير أداء المؤسسات، ومما لاشك فيه الأخذ بعين الاعتبار أهمية تطوير العنصر البشري كعنصر فعال في المؤسسة ويكمن ذلك في وضع استراتيجية متكاملة لتسيير الموارد البشرية وتطوير مهاراتهم والتي تضمن التكيف مع المتغيرات السريعة للبيئة المحيطة بالمؤسسة مع تكثيف الدورات التدريبية.

الجزائر وعلى غرار باقي دول العالم، اهتمت بشكل كبير بإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد والتركيز عليه، كما أنها اعتمدتها في مؤسساتها في كافة نواحي الوطن ليكون لها حصة كذلك في فوائد ومزايا تطبيق هذه التكنولوجيا لتحسين أداء المؤسسة من جهة، وتحسين اقتصادها من جهة أخرى.

وتشير الدراسات في هذا السياق أن هناك مؤسسات بفضل تبنيها لأساليب اتصال تكنولوجية حديثة اكتسبت قدرة فائقة على تحسين أداء الشركة من خلال تجنيد العاملين وحثهم على العمل بكفاءة والامتثال لقوانين المؤسسة وجعلهم أكثر استقرارا، في حين أن هناك مؤسسات فشلت في ذلك بسبب إهمالها للإدماج الفعال لهذه التكنولوجيا.

1. إشكالية الدراسة

نظرا لهذه الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والآثار العميقة التي خلفتها تطبيقاتها على العالم المعاصر من جهة وعلى تحسين أداء الشركات من جهة أخرى تظهر لنا معالم إشكالية الدراسة التي سنعالجها من خلال السؤال الآتي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة ؟

ضمن الإطار العام لهذه الإشكالية نطرح جملة من التساؤلات الفرعية الآتية:

- ماهي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ؟
- ما هي معايير تقييم الأداء الناجح في المؤسسة ؟
- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد النمو والتطور في المؤسسة ؟
- ما علاقة الموارد البشرية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ؟

2. فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات المطروحة تم وضع مجموعة من الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

الفرضية الأولى

- يرتبط مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة بالتطبيق الصحيح والفعال لهذه التكنولوجيا بالاعتماد على جملة من العناصر.

الفرضية الثانية

- لاتزال المؤسسة تعاني من نقص في تطوير الموارد البشرية حول استخدام التكنولوجيا أثناء أداء العمل.

الفرضية الثالثة

- مفهوم الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة يقتصر على استعمال بعض الوسائل فقط والتي أصبحت هي بذاتها قديمة في ظل هذه التطورات الهائلة مما ينعكس على تأثير التكنولوجيا على أداء المؤسسة.

3. أهمية الموضوع

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مواكبة المؤسسة للتطورات التكنولوجية الراهنة يهمننا التعرف على واقع المؤسسات المحلية ومستواها في تكنولوجيا المعلومات الحديثة واستخداماتها الفعلية بهدف تحسين أدائها واكتساب ميزة تنافسية.

4. أهمية البحث

جاء هذا البحث ليعرفنا على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها وكذا أهميتها في المؤسسات، كما جاء ليبرز مكانة وأهمية العنصر البشري داخل المؤسسة واعتبارها المورد الأول والأساسي الذي يجب أن يستثمر فيه إلى جانب التكنولوجيا للحصول على نتائج إيجابية ومتوقعة.

5. أهداف البحث

يهدف البحث عموماً إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار صحة الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيمها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي للثورة الرقمية في الجزائر، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية، كما يهدف إلى إبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين الاتصال والإنتاجية داخل المؤسسة، وكذا توضيح المفاهيم المتعلقة بالأداء وتقييم الأداء وعلاقتهم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

6. مبررات اختيار موضوع البحث

من أهم الدوافع التي قادتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره من المواضيع مايلي:

- الدور التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال حالياً والمزايا التي يمنحها التطبيق الجيد للتكنولوجيا.
- قابلية هذا الموضوع للبحث والدراسة وتوفير المصادر والمراجع المتنوعة خصوصاً عبر الانترنت نظراً لمنع المواطنين من التنقل خارج المنازل في ظل الظروف الراهنة والمتعلقة بجائحة كورونا (covid 19).
- تسليط الضوء على أهم الجوانب التي تحسن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية.

7. منهجية البحث

إن موضوع بحثنا يفرض علينا الاعتماد على مجموعة من المناهج العلمية المكملّة لبعضها البعض، ولدراسته بطريقة جيدة سنستخدم المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب طبيعة ونوع الدراسة بغرض تحليل المعطيات المتوفرة عن الموضوع محل الدراسة والوصول إلى تفسيرات ونتائج دقيقة.

وعلى مستوى الجانب، النظري سيتم الاعتماد على بعض الكتب الإلكترونية، الأطروحات المحلية والدولية و المواقع الإلكترونية، أما على المستوى التطبيقي فسنعتمد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة التي ستجرى عليها الدراسة، كما نقوم بإجراء بعض المقابلات مع موظفي المؤسسة، الملاحظة وكذا توزيع استبيان على عينة مكونة من 30 شخص عاملاً بالمؤسسة.

8. صعوبات البحث

أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال هذا البحث هي نفسها التي تواجه العالم بأسره عامة والجزائر خاصة والمتمتلة في جائحة كورونا عافانا الله وإياكم كما سبق ذكرها، فغلق جميع المؤسسات في ظل الأزمة الصحية العالمية بما فيها الجامعات، المكتبات، وكذا المؤسسة المراد إقامة دراسة عليها قيدنا في الحصول على المعلومات بالشكل المطلوب كما أثر على عدد العينة المختارة بحيث كان العدد غير كاف لإعطاء مصداقية عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المؤسسة.

9. تصميم البحث

للإجابة على التساؤلات الواردة في الإشكالية وانطلاقا من المعلومات المتوفرة لدينا ووفقا للأهداف المسطرة قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين، فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني حيث كانت التقسيمات كمايلي:

- الفصل الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

وينقسم إلى مبحثين:

- المبحث الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.
- المبحث الثاني: الأداء في المؤسسة.

- الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – مستغانم –

وينقسم إلى مبحثين:

- المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة.
- المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفصل الأول

تمهيد

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة. لهذا أصبح من الضروري بالنسبة للباحثين الاهتمام بهذا المجال ودراسة علاقاته بجميع المؤشرات التي يمكن أن تنعكس إيجاباً على ديمومة ونجاح المنظمات والمؤسسات وأبرز مثال على ذلك استخدام الأداء كأداة قياسية لتحقيق أهداف هذه المنظمات والشركات.

وللإمام بالموضوع سنقسم هذا الفصل إلى مبحثين أين سنتناول في المبحث الأول أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة أما بالنسبة للمبحث الثاني فسننتقل إلى الإطار المفاهيمي للأداء في المؤسسة.

المبحث الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

في هذا المبحث سنعالج مطلبين، في المطلب الأول سنستهل حديثنا بتقديم نبذة عن مفهوم كل من مصطلح التكنولوجيا، المعلومات و كذا الاتصال على حدى حتى يتسنى لنا شرح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل جلاء ووضوح، بعدها سنقوم بإبراز أهم مكوناتها وكذا وظائفها، أما فيما يخص المطلب الثاني، فسندسلط الضوء على أهم الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها ووظائفها

سنستهل هذا المطلب بجملة من التعاريف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مروراً بمكوناتها لنصل بعد ذلك إلى أهم وظائفها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مظلة تجمع تحت طياتها العديد من المصطلحات التي ما إن فككت على حدى تسهل المعنى الحقيقي لمفهوم هذا المصطلح المركب، بناء على ذلك، سنحدد مفهوم كل من مصطلح التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال، تكنولوجيا المعلومات وكذا تكنولوجيا الاتصال كما في الآتي:

1. تحديد المفاهيم

1.1. تعريف التكنولوجيا Technology

يعد لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعاً وتداولاً في العصر الحالي، إلا أن هناك تضاربات كثيرة حول تحديد مفهوم دقيق له، وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم نذكر منها مايلي: كلمة "Technology" هي عبارة مركبة من كلمتين مأخوذتين أصلاً من اليونانية "Techno" ومعناها المهارة أو الفن ، ومن "LOGO" وتعني في الفلسفة اليونانية القديمة: العقل أو المبدأ العقلاني في الكون ، وهي هنا بمعنى علم . فكلمة تكنولوجيا في هذا الإطار تعني : العلم المرتبط بشكل منظم بالفنون الدقيقة أو التطبيقية.¹

وقد أضافت وسيلة حمداوي: " التكنولوجيا هي تطبيق المعارف العلمية والتقنية المحصل عليها، استعمال التقنيات والأساليب اللازمة في تصميم وتطوير وتصنيع المنتجات والخدمات وفي عمليات التسيير واتخاذ القرار".²

¹ قندليجي، عامر إبراهيم والسامرائي، إيمان، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص35.

² إدريس فتيحة، "دور تكنولوجيا الاتصال والإعلام في تحسين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، دراسة حالة، محلبة سيدي سعيد، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة عين تموشنت، الجزائر، 2014-2015، ص50.

تعددت المفاهيم والتعاريف للتكنولوجيا وتركزت حول وجهة النظر التقنية والاقتصادية، فمن الناحية الفنية نجد أن مفهوم التكنولوجيا هو عبارة عن التطبيق العلمي للاكتشافات والاختراعات العلمية المختلفة التي يتم التوصل إليها من خلال البحث العلمي، ومن الوجهة الاقتصادية فإن مفهوم التكنولوجيا هو عبارة عن تطوير العملية الإنتاجية والأساليب المستخدمة فيها بما يحقق خفض تكاليف الإنتاج أو تطوير الأسلوب.

وهناك بعض التعاريف لعدة باحثين واقتصاديين واجتماعيين نورد بعضاً منها:

قال الباحث محمد مصطفى كمال من جهته أن التكنولوجيا: "هي الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية، والتكنولوجيا الحديثة تتمثل في الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب مع الأجهزة الأخرى".³

و يُعرّف الدكتور (حسن عباس) التكنولوجيا على أنها عبارة عن أفكار تتعلق بتطبيقات علمية في مجال الصناعة ويترتب عليها تقدم واضح في مستوى الفن الصناعي، وذلك بالقياس إلى الحالة السابقة لاكتشاف الفكرة.

كما قيل أنها: "التطبيق العلمية للاكتشافات والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي".⁴

وهذا تعريف آخر على أنها التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات العلمية المختلفة التي يتم التوصل إليها من خلال البحث العلمي.

وقد أعدت التكنولوجيا تطبيقاً نظماً للطريقة العلمية أو أية معرفة منسقة في تنفيذ المهمات.⁵ أما EA, Geroff فقد عرف التكنولوجيا بأنها "الأفعال التي يجريها الفرد على شيء معين باستخدام الأدوات الميكانيكية أم بدونها بغية إحداث بعض التغيير في ذلك الشيء".⁶

وأشار Hellrigel, et al إلى أن التكنولوجيا هي "الأدوات، الإجراءات، الوسائل، التقنيات، الآلات، المكنائن المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (مواد، معلومات وأفكار) إلى مخرجات (سلع وخدمات)".⁷

³ محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المناهج اللبناني للنشر والتوزيع، لبنان، 2012، ص 117-118.

⁴ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، "استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني". دراسة تطبيقية ميدانية، ذ.م.ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 82.

⁵ Harreson, E.F., "the Concept of Strategic Gap", Journal of general Management, Vol.15, N° 21, 1989.

P.60.

⁶ Geroff, E.A., "Organizational Theory and Design", Mc Graw Hill, Singapara, 1985, p.100.

⁷ Hellrigel, Dan & Slocum, J.W. & Woodman, R., "Organization Behavior", 9th ed., South Western College Publishing, 2001, p.393.

وقد أخذ مفهوم التكنولوجيا أبعادا أخرى، حيث عرفت بأنها: "المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، في نطاق اجتماعي اقتصادي معين، من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة/الخدمة".⁸

حيث أعطى هذا التعريف مدلول سوسيولوجي للتكنولوجيا من خلال ربطها بالنظام الاقتصادي والاجتماعي والرأسمالي.

نستنتج مما سبق أن التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة المتطورة التي تستخدم لتجميع المعارف وتحسين الأداء والإنتاجية لتسهيل حياة الفرد والمجتمع.

1.1.1. أهم مكونات التكنولوجيا

يمكن تحديد المكونات الثلاثة التالية للتكنولوجيا:⁹

• **المدخلات Inputs**: وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، من: أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخامات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات. بمعنى آخر، التكنولوجيا كعملية أي التطبيق المنظم للمحتوى أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة. (زاهر أحمد)

• **العمليات Processes**: وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج والتي أشار إليها زاهر أحمد بمصطلح التكنولوجيا كمنتج وهي محصلة تطبيق الأساليب العلمية بحيث يساعد في إنتاج الآلات ومواد الخام ويطلق على الآلات **Hardware** والخامات **Software**.

• **المخرجات Outputs**: وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات، أو ما يطلق عليه بمصطلح التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج، من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها".¹⁰

⁸ محمد زعي، "التغير الاجتماعي"، القاهرة: دار الطليعة، 1998، ص 85.

⁹ بوعلي فضيلة، فوزيل حكيمة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة"، دراسة حالة اتصالات الجزائر: المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، البويرة، الجزائر، 2013-2014، ص 04.

¹⁰ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، 2005، ص 82-83.

2.1. تعريف مصطلح المعلومات Information

المعلومة مشتقة من الفعل "علم" وتدل على الإحاطة بواطن الأمور والوعي، وترجع كذلك إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق وتعني تعليم المعرفة¹¹.

فالمعلومة هي البيانات التي عولجت لتصبح ذات معنى ومغزى مُعَيَّن لاستعمال مُحدَّد، لأغراض اتخاذ القرارات، وبذلك يمكن تداولها، وتسجيلها، ونشرها، وتوزيعها، في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل، لأنها تكون حقائق ينتهي إليها البحث العلمي بعد عدة مراحل من التنقيب، والاستقصاء، والاستقراء، والتجارب التي بُنيت على المنهج العلمي¹².

ومنه نستنتج أن البيانات قبل أن تعالج لتصبح معلومات هي عبارة عن حقائق ليست لها معنى على عكس المعلومات التي تعتبر حقائق لها معنى مفيد. ومنه ونظرا لتداخل المصطلحين "المعلومات" و "البيانات" نجد أن هناك من يخلط ولا يميز بينهما رغم الاختلاف في مفهوم كل منهما.

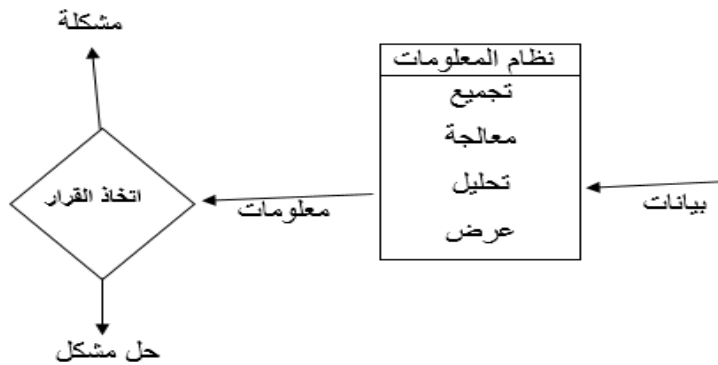
1.2.1. العلاقة بين البيانات والمعلومات

البيانات هي المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات، يمكن الحصول عليها مباشرة عن طريق أجهزة القياس أو الأفراد أو من مصادر ثانوية داخلية أو خارجية بالنسبة للمؤسسة والتي تأخذ أشكالا عديدة: أرقام، رموز، عبارات، جمل لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها، وارتبطت مع بعضها البعض بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو إلى معلومات. ويكون ذلك عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادة، فالبيانات غير مرتبطة ببعضها البعض ولا يمكن استخدامها مباشرة في اتخاذ القرارات على عكس المعلومات والتي هي عبارة عن ناتج أو مخرج بنظام المعلومات، عن طريق استخدام البيانات كمدخلات. والشكل التالي يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات:

¹¹ الدليبي إحسان علاوي حسين، "تحليل علاقة ثقافة المعلومات بفعالية إدارة الموارد البشرية وأثارها في بناء الكيافيات الجوهرية"، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة، جامعة بغداد، 2006، ص20.

¹² السالحي، علاء عبد الرزاق، "تكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2000، ص433.

الشكل 1.1: العلاقة بين البيانات والمعلومات



هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 11

من خلال الشكل، نستنتج أن البيانات هي عبارة عن مدخلات من دون معنى تحتاج إلى تجميع، معالجة، تحليل وعرض لتشكل معلومات (مخرجات) مفيدة وعقلانية تساعد في اتخاذ القرارات وحل المشاكل.

ولكي تكون المعلومة ذات معنى مفيد كما ذكرنا أعلاه لابد أن تتوفر فيها عدد من الخصائص كما أشار إليها الكثير من الكتاب والباحثين نذكر منهم (O'Brien, 2006:410)، قنديجلي والسامري¹³، آل علي والموسوي¹⁴، وأبو غنيم¹⁵، ومن أهم الخصائص نذكر الآتي:¹⁶

1. الدقة: خلو المعلومة من الأخطاء.
2. الصلاحية والملائمة: ملائمة المعلومات مع احتياجات المستخدم.
3. التوقيت: توفيرها في الوقت المناسب للمستخدم.
4. التكامل أو الشمولية: أي تقديم المعلومات كاملة وبدون أي نقص عن الحالة المعنية.
5. الوضوح: أن تكون المعلومات بعيدة عن الغموض.
6. الموضوعية: أن تكون بعيدة عن التحيز.
7. قابلة للتحقق: أي أن تكون قابلة للمراجعة أو الفحص والتحقق.

¹³ قنديليجي، عامر إبراهيم والسامري، إيمان، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص 09.

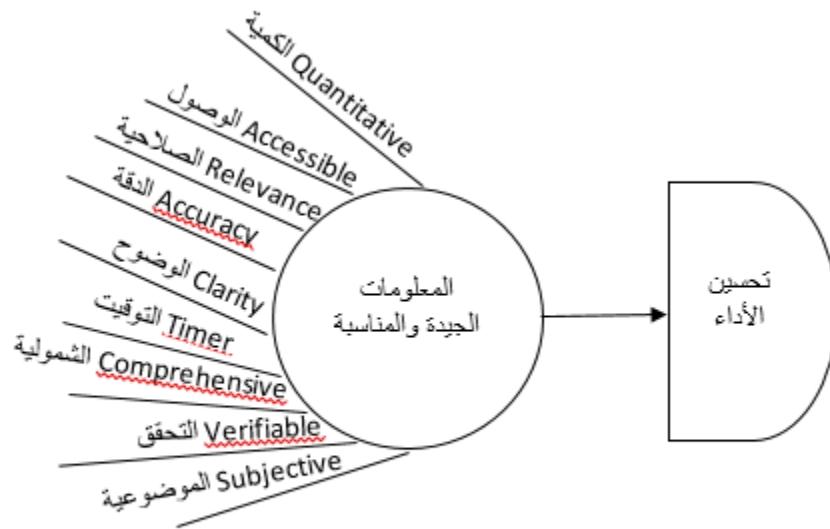
¹⁴ آل علي والموسوي، آل علي، رضا صاحب أبو حمد والموسوي، سنان كاظم، "وظائف المنظمة المعاصرة - نظرة بانورامية عامة"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006، ص 410.

¹⁵ أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة، "المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي"، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2007، ص 92.

¹⁶ يسرى محمد حسين، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"، (دراسة تطبيقية في فندق السرير)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس و الثمانون، 2010، ص 327.

8. سهولة المنال: إمكانية الوصول إليها وعدم تحمل المشقة وكلفة التأخير للوصول إليها.
9. كميته قابلة للقياس: أي إمكانية تحديد حجمها في ضوء إمكانيات نظام المعلومات وحاجة المستفيد .

شكل 2.1: خصائص المعلومات الجيدة وعلاقتها بتحسين الأداء



المصدر: القندجيلي، عامر وإبراهيم والسامراني وإيمان فاضل، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الأوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002: 476.

- تشكل المعلومات للمنظمات واحدا من ثلاثة احتمالات: إما المورد، أو الأصل، أو السلعة.¹⁷
- 1. المعلومة كمورد: تعد المعلومات موردا مهما يستخدمها أي مشروع في تحقيق أهدافه مثلها مثل النقود والالات والمواد الخام وغيرها التي تعمل المنظمات على حسن استغلالها بما يحقق صالح المشروع.
- 2. المعلومة كأصل: حيث تمثل المعلومات أحد الأصول التي تمتلكها المنظمة مثلها مثل المباني والالات والمواد الخام التي تسهم في العملية الإنتاجية، وهذا يعني أن تعامل المنظمات المعلومات كاستثمار قد يحقق لها ميزة تنافسية في الأسواق.
- 3. المعلومة كسلعة: يمكن اعتبار المعلومة سلعة من السلع التي تنتجها المنظمات سواء للاستخدام الداخلي مثل دعم القرار وتقييم الأداء أو بيعها كمنتج في الأسواق.

¹⁷ علي، عصام الدين، "تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر المعماري الدولي السادس، أسيوط، مصر، 2006.

3.1. مفهوم الاتصال Communication

يُعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني، فقد شهد الإنسان ظاهرة الاتصال في نفس الوقت الذي شهد فيه الحياة، ومصطلح الاتصال شأنه شأن أي مصطلح يتداول بكثرة منذ ظهوره إلى غاية عصرنا الحالي فقد قدم الباحثون الكثير من التعاريف له ونحن بدورنا سنقدم أهم ما جاء في هذه التعاريف.

يرجع أصل كلمة "اتصال" Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis، ومعناها Common أي "مشترك" أو عام¹⁸، وبالتالي فإن: "الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما".¹⁹

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديد معناها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه"، ويعني أيضاً "المواصلات والبلاغ".²⁰

كما يعرفه "كارل هوفلند" على أنه: "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)".²¹

وقد عرف أحمد ماهر الاتصال بأنه "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".²²

من خلال هذا التعريف نرى أن أحمد ماهر حصر العملية الاتصالية في أربعة عناصر (المرسل، المستقبل، الرسالة ووسيلة الاتصال) كما أشار إليها بأنها عملية تحدث باستمرار.

ويرى علماء النفس والاجتماع أن الاتصال بصفة إجمالية: "عملية تبادل للمعاني فيما طرفين مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، فإن وقع بين شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي وهو اتصال بدائي، وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجمعي أو الجماهيري وهو الاتصال المتطور".²³

نجد أن هذا التعريف يقدم نوعين من الاتصال:

- اتصال فردي/ شخصي (اتصال بدائي): يكون بين المرسل والمستقبل مباشرة.

¹⁸ بشير العلاق، "نظريات الاتصال مدخل متكامل"، دار اليازوري العملية، عمان، 2010، ص 13.

¹⁹ حسن مكاوي، ليلى حسين، "الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الرابعة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص 23.

²⁰ فضيل دليو، "الاتصال (مفاهيمه، نظريات، وسائله)، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2013، ص 15.

²¹ جهاد أحمد الرشتي، "الأسس العلمية لنظريات الإعلام"، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978، ص 50-52.

²² أحمد ماهر، "كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 24-25.

²³ زهير إحدادن، "مدخل لعلوم الاتصال والإعلام"، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993، ص 9.

- اتصال جماعي/ جمعي/ جماهيري (اتصال متطور): يكون بين المرسل وعدد من المستقبلين عبر وسائل الاتصال مثل الصحف، الراديو، التلفزيون، الكمبيوتر، إلخ
بناء على ما سبق، نلاحظ أن كل التعاريف المذكورة أعلاه حول الاتصال تقتصر على البشر فقط، فيما يوسع بعض العلماء عملية الاتصال على باقي الكائنات الأخرى وحتى الآلات، حيث يرون أن الاتصال: "أي نشاط فيه معلومات مشتركة".²⁴

4.1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال (CT) Communication Technology

يرى (روبن وبرنت) أن تكنولوجيا الاتصال: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض للبيانات".²⁵

ولقد تم تعريف تكنولوجيا الاتصال أيضا على أنها: "كافة معطيات ومبتكرات العصر من وسائل وأجهزة ونظم، التي يمكن استخدامها للاستفادة منها في شتى مناحي الحياة بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته".²⁶

كما تعمل على "تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني".²⁷

وتعرف كذلك على أنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في التشغيل و نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا المحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعاد التي تستخدم بشدة في الاتصالات.²⁸

وردد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجموع المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية التنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".²⁹

نستنتج أن هذا التعريف جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتوصيلها.

²⁴ عبد العزيز شرف، "نماذج الاتصال"، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص 22.

²⁵ حسن عماد مكاوي، "تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة"، الطبعة الثانية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص 63.

²⁶ أمل محمد حطاب، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، دار العالم العربي، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010، ص 48.

²⁷ ريتشارد سومروك، تكنولوجيا الاتصال، [http://www.qfinance.com/dictionary/communication technology](http://www.qfinance.com/dictionary/communication%20technology)، تاريخ الاطلاع: 2020/05/18.

²⁸ ضيف أحمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغير بالمؤسسة الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية، مجمع اتصالات الجزائر نموذج، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تلمسان، الجزائر، 2012-2013، ص 67.

²⁹ بلحمري سمية، بوشيجي عائشة، الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجماعات المحلية، دراسة حالة بلدية لولاية شلف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2013-2014، ص 31.

ومصطلح تكنولوجيا الاتصال كثيرا ما يتداخل مع مصطلح تكنولوجيا المعلومات، لذا وجب علينا أن نشير إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وكذا الفرق بينهما لمعرفة ما إن كانا مختلفتان أو هما وجهان لعملة واحدة.

5.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات (IT) Information Technology

هي عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونيا بين الأطراف ذات العلاقة. (مبارك، 2004)

ولقد تم تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "عبارة عن استخدام التقنيات والوسائل الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والانترنت والشبكات اللاسلكية والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل الحديثة في عملية جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية".³⁰

والمقصود بتكنولوجيا المعلومات هو وضع جميع التقنيات المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات من الهاتف والتلفاز والحاسب الشخصي والأقمار الصناعية والأطباق اللاقطة والكابلات والموجات الميكروية في منظومة مدمجة ووضعها بتصرف أفراد المجتمع للإفادة منها في حياتهم العلمية والاجتماعية.³¹

كما عرف كل من كارتر وسنكلير (Carter & Sinclair, 1997) تكنولوجيا المعلومات بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في استقبال البيانات واستخدامها واسترجاعها وإعادة إرسالها بالشكل والوقت المناسبين.³²

قسم (Hoskon & et.al, 2005) بدورهم أيضا مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاثة عناصر وهي:³³

1. تكنولوجيا المنتج **Product Technology**: وتتعلق بالمواد المستخدمة في الإنتاج أي بمعنى استخدام المعرفة في تحديد صفات خصائص المنتج.
2. تكنولوجيا العمليات **Process of Technology**: وتتعلق بالتقنيات المستخدمة في عمليات الإنتاج، أي استخدام المعرفة في عمليات الإنتاج لتنظيم المدخلات، والعمليات التصنيعية.

³⁰ خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار جامد للنشر والتوزيع عمان، 2012، ص28.

³¹ محمود حسن الوادي، زكريا أحمد عزام، وآخرون، نظم المعلومات ودورها في تطوير منظمات الأعمال وتنميتها، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص317.

³² نهاد حسين محمد خريس، "استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كليات الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص13.

³³ نهاد حسين محمد خريس، مرجع سابق، 2011، ص14.

3. تكنولوجيا الإدارة **Management Technology** : وتشمل مستويات مختلفة من التعقيد للمعارف المستخدمة في الإنتاج، أي بمعنى استخدام المعرفة في إدارة المنظمة، أو بمعنى آخر هي المهارات الإدارية التي تمكن المنظمة أن تنافس من خلال استخدامها للموارد المتاحة بكفاءة عالية.

وبناء على ما سبق، يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى استخدام الآلات التكنولوجية الرقمية الحديثة ومنها الحاسوب في الوصول إلى البيانات وتخزينها ومعالجتها بشكل منظم ومفهوم، حيث أصبح استخدامها في حياتنا اليومية ضرورة حتمية في جميع القطاعات بدون استثناء ومن أبرز الأمثلة على ذلك خدمات الأنترنت مثل استخدام البريد الإلكتروني، استخدام محركات البحث عبر الأنترنت، التسوق عبر الأنترنت، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، البرمجيات، الكتب الإلكترونية، الخدمات المصرفية، الخ.

- إن أهم القدرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات كما أوضحها Turban³⁴ هي:

1. السرعة العالية في الأداء والحسابات الرقمية.
2. توفير الاتصال السريع والدقيق بكلفة قليلة ضمن أو بين المنظمات.
3. تخزين كميات كبيرة من المعلومات بطريقة يسهل الوصول إليها وفي فضاء صغير.
4. إمكانية الوصول السريع إلى مقدار هائل من المعلومات في أنحاء العالم وبكلفة قليلة.
5. زيادة كفاءة وفعالية الأفراد العاملين كمجموعات في مكان واحد أو في مواقع مختلفة.
6. عرض المعلومات بصورة واضحة تتحدى العقل البشري.
7. المكننة الآلية للعمليات والمهام التي تنجز يدويا.
8. السرعة في الطباعة والتحرير.
9. إنجاز كل ما ذكر أعلاه بأقل تكلفة من إنجازها يدويا.

1.5.1. الفرق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال (IT Vs CT)

يرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الاتصال: "رافد لتكنولوجيا المعلومات"، على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تسهّل طاقته الحسابية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات، التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية.³⁵

³⁴ Turban, E. Fram & Ephraim, M & Wetherbe, J, "Information Technology for Strategic Management", John Wiley & Sons, Inc, 2002, P.04.

³⁵ حورية بلعويدات، "استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، GRTG - قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007-2008، ص.13.

بينما يرى الأستاذ "سعد لبيب" أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن "ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت مع التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة".³⁶

بناء على ما سبق، نستنتج أن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال هي علاقة تكاملية وهما وجهان لعملة واحدة ولا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات.

وعليه، فالمعلومات تعتبر إحدى ركائز مجتمعنا المعاصر، ولكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى مكانها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب، لذا نرى أن ثورة الاتصالات قد أحدثت تغييراً جذرياً في أنماط حياتنا العادية.

6.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT أو CIT)

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية فقد مست جميع قطاعات الحياة بدون استثناء وبات إدماجها في شتى المجالات ضرورة حتمية لمواكبة التطور. وبما أننا تطرقنا سابقاً لتعريف كل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال على حدى وتعرفنا على صعوبة الفصل بينهما واعتبارهما وجهان لعملة واحدة يمكننا تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما جاء على لسان البعض على أنها:

"مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات (الإلكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور".³⁷

أما "Kenneth Laudon" و "Jane Laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات،³⁸ وهي:

1. العتاد المعلوماتي.
2. البرمجيات.
3. تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.

³⁶ حورية بلعويديت، مرجع سابق، 2007-2008، ص13.

³⁷ محي محمد مسعي، ظاهرة العولة (الأوهام والحقائق)، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999، ص26.

³⁸ Kenneth C. Laudon and Jane Price Laudon, Management Information Systems, Managing the Digital Firm, Prentice Hall, Ninth edition, USA, 2006, p.65.

4. تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.

5. الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

وعليه يمكن تبسيط مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنها: " جميع التقنيات التي تُستخدم في الاتصالات، ووسائط البث، وأنظمة إدارة المباني الذكية، وأنظمة المعالجة والإرسال، السمعية البصرية وغيرها، كما استخدمت مؤخراً للتعبير عن توظيف خطوط الاتصال، لنقل أنواع وصيغ متنوعة من البيانات، حيث يتم دمج الشبكات السمعية والبصرية وشبكات الحاسوب من خلال نظام مشترك للكابلات؛ مثل توفير خدمات الإنترنت، والهاتف، والتلفاز للمنازل والشركات من خلال كابل بصري واحد، مما يساهم في تقليل التكاليف بشكل كبير.³⁹ من هنا، نستنتج أن العلاقة التكاملية بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال تولد لنا ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيدون جمعها ما كان من الممكن للإنسان أن يصل إلى هذا التطور والمعاصرة التي نشهدها الآن.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأجزاء التالية:⁴⁰

1. الأجهزة (المكونات المادية) **Hardware**: وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات وهي كل وحدات معالجة الإدخال والإخراج والتخزين للحواسيب التي تستقبل البيانات وتقوم بمعالجتها ومن ثم نشر المعلومات. بمعنى آخر هي الحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.
2. البرمجيات **Software**: وهي جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب، وتنظيم عمل وحداته، وتتضمن نوعين: أنظمة التشغيل، والتطبيقات، وقواعد البيانات: الوعاء الافتراضي الذي يحتوي البيانات والمعلومات الخاصة بفرد أو نشاط أو وحدة أو منظمة أو بلد ما.
- نظام التشغيل: هي البرامج المسؤولة عن إدارة العتاد وتمثل دور الوسيط بين المستخدم أو الحاسب الآلي فهي المترجم وبدونها لا يعمل الحاسوب ومن بين أنظمة التشغيل نجد: Windows, MS-DOS, Unix, Linux.
- البرامج التطبيقية: هي برامج تؤدي وظائف محددة حسب طلب المستخدم، مثل برامج الطباعة ومعالجة الفيديو بها أو بدونها يعمل الحاسوب الآلي وتختلف من حاسوب لآخر بناء على نوعية العمل المستخدم ومن أشهرها: مجموعة Microsoft Office بمختلف إصداراتها: Word, Excel, PowerPoint, برنامج Windows Media Player, Internet Exploret، إلخ.
3. قواعد البيانات **Database**: وتشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات والمعارف.

³⁹ Information and Communications Technology (ICT)", www.techopedia.com, Retrieved 14-4-2019. Edited.

⁴⁰ Turban, E., & Miclean, E., & Wetherbey, J, "Information Technology for Management, Making Connection for Strategic Advantage", 2nd ed, Jogn Wiley & Sons Inc., New York, 1999, p.48.

ويمكن إضافة تعديل أو تحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة المتغيرات المستجدة لمساعدة المدراء لاتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق الأسس الصحيحة، وتمكن المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية⁴¹، وتساعد قاعدة البيانات في الأمور الآتية:⁴²

- تقليص تكرار البيانات لوجود علاقة منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات.
- توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين، وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيدا.
- تمثيل البيانات تبعا لواقع المنظمة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات مطابقة لوضع المنظمة.
- القدرة على استخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

4. الشبكات Networks: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط الاتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في المواد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها، وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:⁴³

أ. الشبكات المحلية (LAN): وتعرف أيضا باسم الشبكات الداخلية وهي التي تربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن بناية محددة أو مكاتب محددة باستخدام ما يسمى بالخادم (Client-Serveur)، بحيث تمكنهم من مشاركة المعلومات وتبادلها والتعاون في المشاريع.

ب. شبكات المنطقة (MAN): تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

ج. الشبكات الواسعة (WAN): وتعرف أيضا باسم الشبكات الخارجية وتستخدم لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا أي أنها الشبكات التي توفر المعلومات على مستوى العالم. بمعنى آخر تتألف الشبكات من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها البعض تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والتلقي.⁴⁴

⁴¹ عجام، إبراهيم محمد حسن، "ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي"، أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة للجامعة المستنصرية، أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة للجامعة المستنصرية، 2007، ص56.

⁴² العبادي، باسمه عبود مجيد، "أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار"، رسالة ماجستير مقدمة للكلية التقنية الإدارية، هيئة التعليم التقني، 2006، ص40.

⁴³ قندوز السايح، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص4-5.

⁴⁴ Guna Sekaran A. and E.W.Y. Ngai, "Information Systems in Supply Chain Integration and Management", European Journal of Operation Research, 2004, p.289.

د. الأنترنت (Internet): هي كلمة مشتقة من (Inter National Network) وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلومات كما أنها تقدم المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.

5. الموارد البشرية Human Resources: وهم الأشخاص العاملون على النظام سواء كانوا مبرمجين أو محللين ومديرين للأنظمة ومدخلي البيانات أو المسؤولين عن صيانة ومعالجة مشاكل النظام.

يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بحالة تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة⁴⁵. وتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات⁴⁶ ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة، فالمورد البشري هو المسؤول عن سيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى وهو من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات⁴⁷.

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها

سنتحدث في هذا المطلب عن وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم الفوائد التي تحققها.

الفرع الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أشار كل من الباحثين Senn⁴⁸، الصباغ⁴⁹، والدليي⁵⁰ لأهم وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرئيسية وهي متعلقة ب:

- أ. الحصول على البيانات: وتكون من خلال تكديس البيانات للتعامل معها لاحقا للمنظمة أو الفرد.
- ب. المعالجة: وهي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب وتشمل المعالجة عدة عمليات ومنها:
 - معالجة البيانات: (رموز، أرقام خام، رسائل، إلخ) وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة.
 - معالجة المعلومات: وهي تحويل أي من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا وتنوعا ودقة، لتصبح معلومات نهائية، واضحة وهادفة.

⁴⁵ أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة، "المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي"، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2007، ص 111.

⁴⁶ الدليي إحسان علاوي حسين، "تحليل علاقة تقانة المعلومات بفعالية إدارة الموارد البشرية وأثارها في بناء الكيفيات الجوهرية"، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة، جامعة بغداد، 2006، ص 43.

⁴⁷ البغدادي، عادل هادي حسين، "العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة الأعمال المنظمة"، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2006، ص 82.

⁴⁸ Source: Senn, Jams A. "Information T in Business Principles Practice and Opportunities", 2 nd ed, Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 1998, 21.

⁴⁹ عماد عبد الوهاب الصباغ، "علم المعلومات"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 178-182، 2000.

⁵⁰ الدليي إحسان علاوي حسين، مرجع سابق، 2006، ص 39-40.

- معالجة النصوص: وتعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية، والمراسلات وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص والأشكال وعرضها بصورة جذابة.
- معالجة الأصوات: ويعني معالجة المعلومات الضوئية، إذ شهدت هذه المعالجات تطورا نوعيا فقد وجدت نظما تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه وتنفيذ إجراءات محددة.
- معالجة الصوت: تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسيب الأخرى.

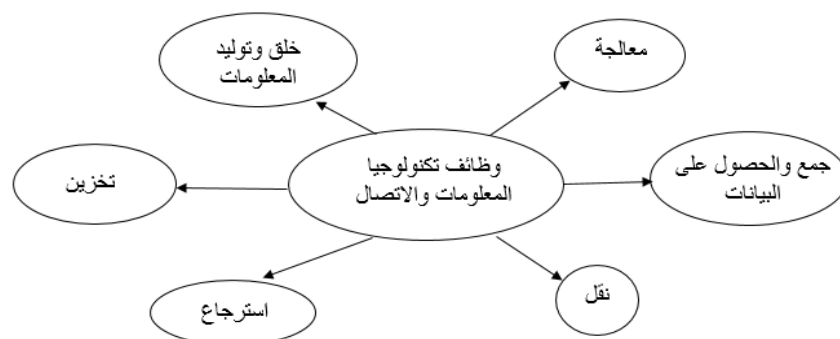
ج. خلق وتوليد المعلومات: تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة، وخلق المعلومات أي معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام، نصوص، صور أو أصوات، وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وأحيانا أخرى يجري توليدها بشكل جديد، كما تساهم أيضا في تبسيط المعلومات بحيث يسهل على المستخدم فهمها وبالتالي تصبح أكثر جاذبية وفائدة.

د. تخزين البيانات والمعلومات: من خلال خزن البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب والأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق. إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في الوسط للتخزين مثل (الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قرائتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي ليستطيع الحاسوب التعامل معها.

هـ: الإسترجاع: ويعني وضع واستنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة.

و: النقل: وهي ارسال المعلومات من موقع لآخر فمثلا يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع لآخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، إلخ.

الشكل 3.1: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال



Source: Senn, Jams A. "Information T in Business Principles Practice and Opportunities ", 2nd ed, Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 1998, 22.

الفرع الثاني: الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال إلى تحقيق عدة مزايا وفوائد بارزة تتمثل فيما يلي:⁵¹

تخفيض التكاليف: بحيث يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مجالات أهمها:

- تأدية الأعمال والمهام بطريقة كتابية.
- استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.
- زيادة الأرباح والمبيعات: وذلك من خلال مساعدة المنظمة في إشباع حاجات ورغبات العملاء مما يترتب على ذلك زيادة الأرباح والمبيعات في ظل تخفيض التكاليف.
- الحصول على مزايا تنافسية: وذلك من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح للمنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.
- تحسين الجودة: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي، وكذا عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات بين المنظمات كوسيلة للاتصال إلكترونياً وأبرز مثال على ذلك إصدار أوامر إلكترونية للمورد ثم تتم بعدها إجراءات الصفقة، وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.
- بالإضافة إلى ما سبق، توجد مزايا إضافية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال تتمثل في:

- تحسين الإنتاجية وكفاءة الإبداع والابتكار.
- السرعة والدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات.
- مواجهة التحديات الخارجية.
- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
- دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار.
- صياغة وتنفيذ استراتيجيات المنظمة.

⁵¹ هناء عبداوي، "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية"، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، 2015-2016، ص 80-81.

المبحث الثاني: الأداء في المؤسسة

قدم الباحثون بمختلف اتجاهاتهم الفكرية اهتماما كبيرا لموضوع الأداء بجميع أنواعه نظرا لما يكتسبه المصطلح من ميزة جوهرية تنعكس على فشل أو نجاح الشركات كونه يرتبط بجوانب مهمة في مسيرة هذه الأخيرة من مختلف أنواعها. بحيث يساهم في قياس أداء الشركات لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويساهم في توجيههم نحو المسار الأفضل والصحيح. من هذا المنطلق، سنتناول في هذا المبحث مطلبين، في المطلب الأول، سنسلط الضوء على المفهوم الجوهري للأداء، أنواعه، مكوناته وكذا أهميته في تحديد المسار الأمثل للشركات لتحقيق الأهداف المسطرة، بعدها مباشرة سنتطرق إلى أهم المعايير التي تميزه، وفي المطلب الثاني سنتناول علاقة بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء، إذ نسلط الضوء في البداية على ماهية تقييم الأداء، مراحلها، أهميته وأهدافه لنصل بعد ذلك إلى العلاقة التي تربط الأداء المتوازن بتقييم الأداء.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء في المؤسسة

كثيرا ما تتداول المنظمات بشكل عام والإدارات بشكل خاص مصطلح الأداء لما له من أهمية بالغة، لذا نجد أنه من الضروري التطرق إلى تحديد مفهوم واضح له.

الفرع الأول: مفهوم الأداء

هناك العديد من التعاريف لمصطلح الأداء سنحاول ذكر البعض منها فيما يلي:

إن أصل كلمة الأداء لاتيني "Performance" ولكن تعتبر اللغة الإنجليزية هي التي أعطت له معنى واضح ومحدد "to perform" بمعنى تأدية أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.⁵²

يعرف (Bromiley & Miller, 1990) الأداء على أنه: "محصلة قدرة الشركة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وهو انعكاس لكيفية استخدام الشركة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".⁵³

كما يعرف الأداء أيضا على أنه الجهد الذي يبذله الفرد في تنفيذ الأعمال، وتبلور ثمرته في نتائج وإنجازات وهدف الأداء قد يكون مصدره إنسانيا صرفا، وقد يكون عملا مشتركا بين الإنسان والآلة، أو بين الإنسان والمادة.⁵⁴

⁵² بن قيراط عبد العزيز، "أداء وجودة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2010، ص 24.

⁵³ عبد المليكة مزهودة، "المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومها وقياسها"، مداخلة ضمن أعمال المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، المنعقد بالفترة 08-09 مارس 2005، ص 486.

⁵⁴ سومر أديب ناصر، "أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في الشركات للقطاع العام والصناعي في سوريا"، (دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري)، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة تشرين سوريا، 2004، ص 84 على الموقع www.diber.com.

ويعرف Daniel, Betnatd الأداء بأنه: "يعتمد في مراحله القصيرة والمتوسطة دائما على مستويين وهما: الفعالية وتعني درجة بلوغ الأهداف مهما كانت الوسائل المستعملة، والكفاءة التي تمثل العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستعملة للوصول إليها".⁵⁵

ويعرف أيضا الأداء على أنه: "درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة عالية".⁵⁶

من خلال ما سبق، يمكن القول أن الأداء هو الجهد المبذول من قبل الأفراد أو المنظمات في تنفيذ مجموعة من المهام الموكلة إليهم وذلك بغية تحقيق أهداف بعيدة أو قصيرة المدى من خلال استغلال وتوظيف مختلف مواردها المالية والبشرية بالشكل الأمثل مع الأخذ بعين الاعتبار المؤثرات الداخلية والخارجية لأنشطتها.

الفرع الثاني: أنواع ومكونات الأداء

1. أنواع الأداء

يمكن تقسيم أنواع الأداء حسب معيارين:

1.1. حسب معيار المصدر: بالنسبة لهذا المعيار يمكن تقسيم أنواع الأداء إلى نوعين:

أ. الأداء الداخلي (أداء الوحدة)

ويقصد به نتاج ما تملكه المؤسسة من الموارد اعتمادا على كل ممايلي:

الأداء البشري	الأداء التقني	الأداء المالي
قدرة ومهارة موظفي المؤسسة في صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية	قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال	مدى استخدام الوسائل المالية المتاحة بالشكل الأمثل

جدول 1.1: عناصر الأداء الداخلي

ب. الأداء الخارجي

ويقصد به الأداء الذي ينتج عن المتغيرات التي تحدث خارج المؤسسة، بمعنى آخر ليس للمؤسسة يد فيه وإنما المحيط الخارجي هو الذي أحدثه ولكن ينعكس على المؤسسة إيجابا بحيث يظهر النتائج الجيدة التي تتحصل

⁵⁵ عبد البشار علي، "المدخل إلى إدارة المعرفة"، دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 327.

⁵⁶ نور الدين مزهودة، تقييم نظام المعلومات في المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تقييم المؤسسات

2007-2008، ص 47.

عليها وأبرز مثال على ذلك ارتفاع سعر البيع. فكل هذه المتغيرات تفرض على المؤسسة تحليل نتائجها خصوصا إذا كانت متغيرات كمية يمكن قياسها وتحديد أثرها.⁵⁷

2.1. حسب معيار المصدر: بالنسبة لهذا المعيار يمكن تقسيم أنواع الأداء إلى نوعين:⁵⁸

الأداء الكلي	الأداء الجزئي
يتجسد في الانجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها بدون استثناء ولا يمكن نسب إنجازها إلى عنصر واحد فقط دون ذكر بقية العناصر.	يتجسد في الإنجازات التي ساهمت الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها.

جدول 2.1. أنواع الأداء حسب معيار المصدر

2. مكونات الأداء

يتكون الأداء من نوعين:

1.2. **الفعالية:** حرص المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة بغض النظر عن الإمكانيات المستعملة في تحقيقها، حيث تقاس بإحدى الطريقتين:

الفعالية = الأهداف المحققة / الأهداف المتوقعة (الطريقة 01)
الفعالية = الإمكانيات المستخدمة / الإمكانيات المتوقعة (الطريقة 02)

2.2. **الكفاءة:** يرتبط مفهوم الكفاءة بعدة عناصر منها: كمية المدخلات (كمية الموارد المستخدمة في المؤسسة) والمخرجات (كمية النتائج المحققة)، تعظيم الأرباح وتدني التكاليف، إلخ.⁵⁹

شكل 4.1. مصفوفة الكفاءة والفعالية

⁵⁷ بو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 89-90.

⁵⁸ بن براح سمير، مرجع سابق، ص 115.

⁵⁹ ابراهيم محمد المحسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2013، ص 109-111.



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبيح إدريس، الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007، ص 486.

وعليه نستنتج:

- تحقق المؤسسة النمو والازدهار إذا ما أنجزت الأهداف الصحيحة بصورة صحيحة (الأهداف ذات كفاءة وفعالية).
- تكون المؤسسة في حالة انحدار تدريجي إذا ما أنجزت الأهداف الصحيحة بصورة خاطئة (الأهداف ذات كفاءة ولكن غير فعالة).
- تكون المؤسسة في حالة بقاء إذا ما أنجزت الأهداف الخطأ بصورة صحيحة (الأهداف فعالة ولكن ليست لها كفاءة).
- تعاني المؤسسة من الانهيار إذا ما أنجزت الأهداف الخاطئة بصورة خاطئة (الأهداف غير فعالة وليس لها كفاءة).

3. معايير الأداء

يتميز الأداء بالمعايير الآتية:

1.3. المعايير أو المعدلات الكمية: تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء فمثلا إنتاج 1000 كمائة طيبة خلال أسبوع ويسمى هذا المعيار (المعدل أو المعيار الزمني للإنتاج).

$$\text{وحدة الإنتاج} = \text{كمية العمل} + \text{الزمن}$$

2.3. المعايير النوعية: يدل على جودة وإتقان المنتج.

3.3. المعايير النوعية والكمية: مزيج بين المعايير الكمية والنوعية وكمثال عليه هو إنتاج (50) من منتج معين على ألا يتجاوز الوحدات التالفة عن (5) وحدات.⁶⁰

المطلب الثاني: استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء

سنخصص هذا المطلب للتحدث عن العلاقة بين الأداء المتوازن وتقييم الأداء، لكن قبل هذا سنقدم باختصار تعريفا للمصطلحين وأهدافهما بعدها سنتناول كيفية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء.

الفرع الأول: تقييم الأداء

1. تعريف تقييم الأداء

تقييم الأداء هو "قياس الأعمال المنجزة ومقارنتها بما كان يجب أن يتم وفقا للتخطيط المعد مسبقا، أملا في اكتشاف جوانب القوة أو تحديد نقاط الضعف".⁶¹

أي أن تقييم الأداء هو عملية مقارنة الأهداف الموضوعية مع الأهداف المحققة، بغية تحديد نقاط قوة الموظف إذا حققت الأهداف بطريقة صحيحة أو تحديد نقاط الضعف إذا ما حققت هذه الأهداف الموضوعية بطريقة خاطئة.

2. مراحل تقييم الأداء

يمر تقييم الأداء بثلاث مراحل أساسية هي:

- المرحلة الأولى: تحديد مستويات الأداء أو المعدلات أو المعايير المطلوب تحقيقها أو الوصول إليها.
- المرحلة الثانية: قياس الأداء الفعلي أي ما تم إنجازه ومقارنته بالمستويات المطلوبة.
- المرحلة الثالثة: إعداد التقرير واتخاذ الإجراءات التصحيحية في ضوء نتائج المقارنة.

3. أهمية تقييم الأداء

لتقييم الأداء أهمية بالغة في المؤسسة تتمثل فيما يلي:

- يعد مقياسا لمدى نجاح المؤسسة من خلال إبراز أهمية فعالية وكفاءة الأهداف في تحقيق ديمومة المؤسسة.
- يظهر تقييم الأداء مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف والتخلص من عوامل هدر وضياح الوقت والجهد والمال، مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات والخدمات، ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية وزيادة الدخل القومي.

⁶⁰ أميرة إسماعيل، معايير الأداء، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2017/05/17.

⁶¹ إيمان يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الخدماتية، دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2016-2017، ص 47.

- تمكين المؤسسة من تقييم المشرفين والمدراء ومدى فعاليتهم في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذين يعملون تحت إشرافهم.
- تزويد المؤسسات بمؤشرات عن أداء وأوضاع العاملين ومشكلاتهم، إلخ.

4. أهداف تقييم الأداء

من أهم أهداف تقييم الأداء مايلي:

- تحسين البيئة الاجتماعية للعمل.
- تصحيح الموازنات التخطيطية ووضع مؤشرات في المسار الصحيح تتماشى مع الإمكانيات المتاحة للمؤسسة.
- المساعدة في تحسين مستوى الأداء الفعلي/الحالي.
- المساعدة في تخطيط الموارد البشرية.
- المساعدة في تخطيط المسار الوظيفي، إلخ.

5. تقييم الأداء من منطلق الفعالية والكفاءة

جدول 3.1. تقييم الأداء من منطلق الفعالية والكفاءة.

المقاييس	الفعالية والكفاءة	مجال القياس
- الأرصدة الوسيطة للتسيير - القدرة على التمويل الذاتي - رأس المال العامل - الخزينة - الهيكلة المالية	الفعالية	الأداء المالي
- المردودية المالية، المردودية الاقتصادية.	الكفاءة	
- إرضاء الزبائن من حيث النوعية، السعر، قيمة الاستعمال.		

- إرضاء الزبون من حيث العلاقات المحبوبة معهم (احترام الآجال، احتياجات الزبائن، نوعية العلاقات...) - وفاء الزبائن (جذب الزبائن، المحافظة عليهم، مغادرة الزبائن...) - التنافسية (قوة الزبائن الكبار، الحصة من السوق الوطنية والدولية).	الفعالية	قياس الأداء مع الزبائن
- مردودية أجزاء الزبائن.	الكفاءة	
- التنافسية (تحديد الأسواق الجديدة، الاحتياجات الجديدة للزبائن الجدد)	الفعالية	أداء عمليات الإبداع
- تكاليف دراسات السوق.	الكفاءة	في السوق
التنافسية : - عدد المنتجات الجديدة المقدمة للسوق. - عدد المنتجات الجديدة المقدمة من قبل المنافسين. - نسبة المنتجات الجديدة إلى التوقعات. - نسبة رقم الأعمال الناتج عن منتجات يقل عمرها سنتين. - دورة تطوير المنتجات الجديدة.	الفعالية	أداء عمليات الإبداع في المنتجات
التكاليف: - الموارد المستخدمة. - مصاريف العمال المسخرين لضبط التقنيات الجديدة.	الكفاءة	

- الفعالية الإنتاجية (احترام آجال تنفيذ الطلبات، دورة الإنتاج، كميات المواد المستخدمة). - الليونة (زمن تغير خطوط الإنتاج) - رد فعل اتجاه طلبية ما (نوعية الإنتاج). - ثمن البيع مقارنة مع المنافسين (نوعية المنتج).	الفعالية	أداء عمليات الإنتاج
- الكفاءة الإنتاجية (مردود التقنيات، نسب استغلال الآلات، مردودية المواد، التكاليف، هيكله التكاليف). - إنتاجية اليد العاملة، المردودية. - الهامش الصافي.	الكفاءة	
- إرضاء الأجراء - الوفاء والتحفيز (معدلات الغابات) - استقرار عدد ووزن الأفراد المؤقتين.	الفعالية	التنظيم
- الكفاءة الإنتاجية. - إنتاجية اليد العاملة - المردودية - ميزانية التكوين - زمن التكوين - زمن العمل	الكفاءة	

المصدر: بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، تخصص مناخات المؤسسة، المركز الجامعي العربي ن مهيدي، أم البواقي، 2008، ص144

الفرع الثاني: مفهوم بطاقة الأداء المتوازن

1. تعريف بطاقة الأداء المتوازن

من أهم التعاريف التي جاءت حول مصطلح بطاقة الأداء المتوازن ما يلي:

هي إحدى أدوات نظام المحاسبة الحديثة، تهتم بقياس الأداء في الشركات لزيادة قدرتها التنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة.⁶²

كما تعرف أيضاً على أنها: "مجموعة شاملة من مقاييس الأداء التي تم تطويرها حول أربعة أبعاد أساسية هي الأداء المالي والعلاقات مع العملاء والعمليات التشغيلية الداخلية والجوانب المتعلقة بالنمو والابتكار".⁶³

من خلال التعريفات المذكورة أعلاه يمكننا القول أن بطاقة الأداء المتوازن هي عبارة عن أداة تستعملها المؤسسة كمعيار قياسي لتحقيق الميزة تنافسية في العصر الرقمي ذلك من خلال تقييم أدائها عن طريق أربعة أبعاد تتمثل في:⁶⁴

- **البعد المالي:** تمثل نتائج هذا البعد مقاييس موجهة لتحقيق الأهداف ، والوقوف على مستوي الأرباح المتحققة لإستراتيجية منظمة الأعمال بالعمل على تخفيض مستويات التكاليف بالمقارنة مع مستويات التكاليف لمنظمة منافسة ، ويشتمل على مجموعة من مقاييس التقليدية لقياس الأداء المالي.
- **بعد العمليات الداخلية:** يقصد به جميع العمليات والأنشطة والفعاليات الداخلية التي تتميز بها المنظمة عن غيرها من تنظيمات الأعمال والتي من خلالها يتم مقابلة رغبات العملاء والمالكين.
- **بعد العملاء:** يعرف بأنه قدرة المنظمة علي الإيفاء بمتطلبات وحاجات العملاء بتقديم سلع وخدمات ذات قيمة وجودة عالية تنال رضاهم و تلبي طموحهم ورغباتهم.
- **بعد النمو والتعلم:** يعرف بأنه قدرة المنظمة في تطوير قدرات العاملين وتشجيع نظم الابتكار داخل المنظمة كونهم البنية التحتية لها والتي تعمل على بناء المنظمة وتطويرها في الأجل الطويل.
- **بعد الأداء الاجتماعي:** يعرف بأنه مجموعة من المبادرات التي تقوم بها المنظمة تجاه المجتمع بتقديم خدمات في الرعاية الاجتماعية ومجالات الصحة والتعليم وتأهيل البنية التحتية .البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو.

⁶² جبيرات سناء وخان أحلام، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في حوكمة نظم المعلومات، الماتقى الوطني حول حوكمة الشريات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، يومي 06 و07 ماي 2012، ص11.

⁶³ محمد خلف الفايز، استخدام مدخل التقييم الاستراتيجي لقياس الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة تطبيقية في وزارة الداخلية للأردن، مذكرة ماجيستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرط الأوسط، 2011، ص27.

⁶⁴ معتصم فضل عبد الرحيم وآخرون، بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقويم الأداء بالصندوق القومي للمعاشات، مجلة العلوم الاقتصادية، (2) 16، 2015، ص67.

2. دواعي ظهور بطاقة الأداء المتوازن

ظهرت بطاقة الأداء المتوازن لتغطي عجز المعايير المالية التقليدية في مراقبة مدى تنفيذ الاستراتيجية، بحيث جاءت لتنفي اعتماد المؤشرات المالية كعنصر وحيد لمعرفة أداء المؤسسة وتجاهل بقية العناصر التي لا تقل أهمية عن هذه المؤشرات (البحث، التطوير، التطور التكنولوجي، الموارد البشرية.. إلخ).

3. أهداف بطاقة الأداء المتوازن

لبطاقة الأداء المتوازن عدة أهداف أهمها:

- تزويد المدراء بمؤشرات السبب ومؤشرات النتيجة عن مؤسساتهم.
- تلزم المدراء على دراسة كافة المقاييس التشغيلية المهمة وبالتالي تساهم بزيادة الوعي والفهم المتحقق بعد قبول التحسين الحاصل في مجال معين والمرتبط بتدهور الوضع في مجال آخر.
- تعمل على إيجاد ترابط بين الأهداف ومقاييس الأداء.
- تعالج النقص الموجود في أنظمة الإدارة التقليدية.
- تعطي الإدارة صورة شاملة عن طبيعة العمليات لمختلف الأعمال.

الفرع الثالث: علاقة بطاقة الأداء المتوازن بتقييم الأداء

وسعت بطاقة الأداء المتوازن مفهوم تقييم الأداء بحيث أكدت على ضرورة اعتماد جملة من العناصر كمقاييس لتحسين أداء المؤسسة عوض اعتماد المؤشرات المالية كعنصر وحيد، إذ أكدت على أهمية الموارد البشرية وضرورة تنمية مهارات وقدرات موظفي المؤسسة وكذا نظم المعلومات والإجراءات الإدارية ومحاولة ملاءمتها مع المحيط الذي تعيش فيه المؤسسة، كما تسعى هذه الأخيرة إلى تحسين رضا العاملين والمحافظة عليهم ورفع معنوياتهم بهدف الارتقاء بمستويات الإنتاجية لتحقيق رضا العملاء وتحسين النتائج المالية.

خلاصة

لم يسبق أن شهد العالم تسارعا في التطور التكنولوجي كالذي يحدث حاليا . حيث أدى هذا التسارع في الابتكارات التكنولوجية وفي اختراقها لجميع أوجه الحياة العصرية إلى زيادة كبيرة في أهمية مدخلات السلع والخدمات المتركزة على المعرفة التكنولوجية ، فجعل من هذه المدخلات عوامل محورية في تحديد القدرات التنافسية للدول والشركات ، فالتكنولوجية الحديثة ، وبالأخص منها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تمضي قدما في اختصار المسافات والأوقات، مما أدى و لا يزال إلى إحداث تغيير جذري في طبيعة البيئة الاقتصادية، وأكثر من ذلك فتكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكست حتى على أداء الشركات وعملت على تطويره وتحسينه بشتى الطرق باعتباره المرآة العاكسة لأنشطة الشركة وإنجازاتها فهو نتاج النشاط الشمولي الذي تمارسه الشركة والذي يحدد مستوى إنجازاتها ومدى استغلالها لمواردها وامكانياتها إذ يشار إليه بأنه انعكاس لقدرة وقابلية الشركة على تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني

تمهيد

لا يختلف اثنان عن النجاح الباهر الذي حققه مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العالم، مما جعل تبنيها شرط أساسي لأي نشاط سواء صناعي، تجاري، اقتصادي أو خدماتي على المستوى المحلي أو العالمي، وفي ظل هذا التطور السريع الذي يشهده العالم اليوم بات من الضروري بالنسبة للمؤسسات الحديثة مواكبة التطورات العلمية والتقنية بهدف استكمال البنية التحتية، وذلك من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصالات والتجهيزات التي تعمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى.

من هذا المنطلق وتدعيما لما تطرقنا إليه نظريا في الفصل الأول، سنقول بإجراء دراسة ميدانية للوحدة العملية لاتصالات الجزائر - مستغانم- لإبراز مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء هذه المؤسسة، حيث سنتناول في المبحث الأول مقدمة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر (الأم) وتاريخ نشأتها ومراحل تطورها في الجزائر، بعدها سنقوم بإبراز الهيكل التنظيمي المتعلق بها، ثم نضيق منظور البحث لتتحدث عن الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمستغانم كفرع من فروع هذه المديرية، وذلك من خلال تعريفها، إبراز هيكلها التنظيمي، مهامها وكذا أهدافها وصولا إلى أهم وظائفها وخدماتها.

أما في المبحث الثاني، فسنحدث عن أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم، وسنبرز فيما بعد أهم أهدافها ومزايا استخدامها في المؤسسة، وفي الأخير سنتطرق إلى دراسة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الوحدة العملية لاتصالات الجزائر -مستغانم- حيث سنقوم بتوزيع الاستبيان على عينة من موظفي هذه الوحدة، ثم نعرض نتائج الاستبيان ونختم بتحليل هذه النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة

سنتناول في هذا المبحث مقدمة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر (الأم) وتاريخ نشأتها ومراحل تطورها في الجزائر، بعدها سنقوم بإبراز الهيكل التنظيمي المتعلق بها، ثم نضيق منظور البحث لنتحدث عن الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمستغانم كفرع من فروع هذه المديرية، وذلك من خلال تعريفها، إبراز هيكلها التنظيمي، مهامها وكذا أهدافها وصولاً إلى أهم وظائفها وخدماتها.

المطلب الأول: النشأة التاريخية وتطور مؤسسة اتصالات الجزائر

سنتحدث في هذا المطلب عن النشأة التاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مراحل تطورها، وتعرفها، بعدها سنبرز هيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: النشأة التاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر

منذ الاستقلال أسندت مهام تسيير قطاع البريد والمواصلات إلى الإدارة والتي أخذت على عاتقها تطوير وتنمية شبكة الاتصال الهاتفية من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على هذه الخدمات ومن أجل تحقيق الأهداف المسطرة من خلال المخططات التنموية المختلفة والمتعاقبة، تم توزيع مراكز المسؤولية لهذه الإدارة على ثلاث مستويات: المركزية، الجهوية والولائية بحيث تختص كل جهة بالمشاريع الموكلة إليها.

في خضم إنجاز الإدارة لكل هذه المهام ظهرت عدة سلبيات وعلى رأسها تدهور الخدمة العمومية، علاوة على ذلك ازدياد طلبات الزبون على خدمات جديدة ليس بوسع الإدارة تلبيتها لضعف الاستثمار ونقص التحكم في التكنولوجيا، ما شجع على التجارب الناجحة التي مرت بها العديد من دول العالم في مجال تحرير سوق المواصلات وإعطاء فرصة أمام الرأسمال الخاص للاستثمار في هذا المجال.¹

وعلى هذا الأساس، باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 بالعديد من الإصلاحات تجسدت في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و فصل نشاطات البريد عن النشاطات المتعلقة بالاتصالات. و تطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً و مالياً و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

¹ هناء عبدوي، المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير. تخصص تسيير المنظمات، 2015-2016، ص 203.

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة. و في نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم².

الفرع الثاني: تطور مؤسسة اتصالات الجزائر

1. ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، بحيث أوكلت لها هذه الأخيرة مهمة المراقبة لتصبح بعدها مؤسسة اقتصادية عمومية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 2000/03، أوضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

في 01 جانفي 2003، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر حيث وجب على إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليبرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

²<https://www.algerietelecom.dz>, consulté le 11/06/2020.

2. تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر (الأم)

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عاما، ورأس مال عمومي قدر ب: 50.000.000.000 دج، هي ملك للدولة بنسبة 100%، مقيمة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 8083 02 001 B، الكائن مقرها الاجتماع.ي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية 16211، بالجزائر العاصمة، ممثلة بالسيد "منير جواهر" الرئيس المدير العام من جهة، وفيدرالية البريد والمواصلات التابعة للاتحاد العام للعمال الجزائريين ممثلة بأمينها العام السيد "بوروبة" من جهة أخرى.

تشهد مؤسسة اتصالات الجزائر نموا قويا نظرا لما تقدمه من مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات للزبائن ومختلف القطاعات، بحيث تكون هذه الأخيرة مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

تعتمد المؤسسة على ثلاثة أهداف رئيسية في عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال: المردودية، الفعالية وجودة الخدمة. حيث سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

تتفرع مؤسسة اتصالات الجزائر إلى ثلاثة ثروع:

- اتصالات الجزائر للهاتف النقال (mobilis).
- جواب للانترنت (Djaweb)
- (Revsat) للاتصالات الفضائية.

تحتوي مؤسسة اتصالات الجزائر على مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة،³ والتي تتكون من 50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن، ووكالات تجارية ونقاط بيع موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية.

³زواوي نادية، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية"، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بعين تموشنت، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص استراتيجيات وتسيير الموارد البشرية، 2015-2016، ص 93.

3. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (الأم)

1. الرئيس المدير العام (PDG)

- هو رئيس مجلس الإدارة، ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة، ومن مهامه السهر على مايلي:
- الحفاظ على الحصص في السوق، وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة.
 - السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها، والتنسيق بين المصالح.
 - مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي تصل إليها من المصالح المختلفة.
 - النظر في الاقتراحات المقدمة من طرف المصالح، وكذلك المحافظة على السير الحسن والعادي في المؤسسة.

2. مدير المشروع

ويقوم بالمهام التالية:

- التغذية الإعلامية العامة.
- تطبيق المهام الموكلة عند طلب الرئيس المدير العام، والتنسيق ما بين المديريات عبر المعلوماتية.
- الاطلاع على كل ما يخص الفواتير من تخلص أو عدم تخلص أو تعطلات.

3. المفتشية العامة

وهي تحت الرقابة المباشرة للمدير، وهي مكلفة ب:

- قاعدة الأعمال السنوية.
- تنفيذ المهام المفاجئة للتفتيش بطلب من المدير العام شخصيا، والقيام بتحقيقات في حالة أي مضرة للشركة.
- تنسيق ومتابعة ومراقبة مصالح المفتشيات الإقليمية، وتطبيق المخطط السنوي الجهوي بموافقة المدير العام.

4. المفتشية المركزية

ومن مهامها مايلي:

- رقابة السير القانوني أو غير القانوني لمهام ومصالح الشركة، ورقابة الأهداف المسطرة واحترام مواعيدها.
- تشخيص تحليل أي خلل في الشركة، وتقييم نوعية الخدمة للزبون.

5. مديرية الوسائل العامة اليومية

مكلفة ب:

- المشاركة في إعداد المخططات السنوية للشركة.
- تسيير مشاريع التطوير المضبوطة، بالخصوص تحديد التقنيات، التخطيط العملي، خلاصة العقود، التحقيق، استقبال المراجع، تأدية الخدمات وإرسالها إلى التشغيل، تسيير المراكز الملحقة.

وتتكون من أربع مديريات:

- مديرية التسيير التجاري والنوعية.

- مدير الصفقات التجارية الدولية.
 - مدير الحسابات الكبرى.
 - مدير الدراسات والبرمجة.
6. مديرية تجهيزات الربط
والتي تهتم بكل ما يخص أجهزة الاتصال من هواتف، أسلاك خاصة بالاتصال، جهاز الحاسوب، إلخ.
7. مديرية التراسل
مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعمليات التراسلات بين الشركة والزيائن.
8. مديرية التسيير التقني لشبكة الاتصالات
وهي مكلفة ب:
- المشاركة في إعداد المخططات السنوية ولعدة سنوات أخرى.
 - مراقبة وتحليل سير الخدمات، والبحث عن توسيع الشبكات، تسيير المراكز الوطنية وإعادة ربطها.
 - تدعيم المديرية الإقليمية للاتصالات من أجل التدخلات غير النمطية عن طريق الصيانة.
9. مديرية مشروع موارد الحاسوب
وهي مكلفة ب:
- تحديد فرضيات لتطوير شبكة الاتصال، إعداد الدراسات قبل مشاريع البرامج العملية.
 - متابعة مخططات الاستثمارات.
 - التخطيط، التصميم والمساعدة في الصيانة وتطوير الأنظمة العامة فيها، خاصة فيما يخص الإعلام الآلي والتسيير.
10. مديرية الطاقة والبيئة
وهي مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة من طرف المؤسسة، بالإضافة إلى دراسة المحيط العام لها.
11. مديرية الموارد البشرية
تعتبر العمود الفقري للشركة، وهي مكلفة بالمهام التالية:
- إعداد الدراسات وإنشاء الإحصائيات ومتابعة مؤشرات التسيير.
 - المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الاعتبار تسيير المال والكفاءات.
 - إنشاء مخططات وبرامج التكوين وتنشيطها وفقا لوضعها العملي.
 - تسيير أنظمة المكافآت والتحفيزات.

12. مديرية الإدارة العامة والإمدادات

وتقوم ب:

- معالجة النصوص التنظيمية الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة.
- المحافظة على هياكل الشركة في معالجة المسائل القضائية.
- تسيير وحماية الذمم المالية، وإعادة تسجيل عقود الملكية وإعادة الملفات العقارية.
- تهيئة المراكز وتسيير المراكز التابعة، وتنشيط التسيير الإداري باستنتاج وفحص الصفقات.

13. مديرية المالية والمحاسبة

وهي مكلفة ب:

- تقديم المساعدة للهياكل العملية وتنشيط التسيير المحاسبي والمالي للشركة.
- تسيير الميزانية والجباية، وإعداد ووضع القواعد والإجراءات والسهر على تطبيقها.

14. الثلاث خطوط المباشرة

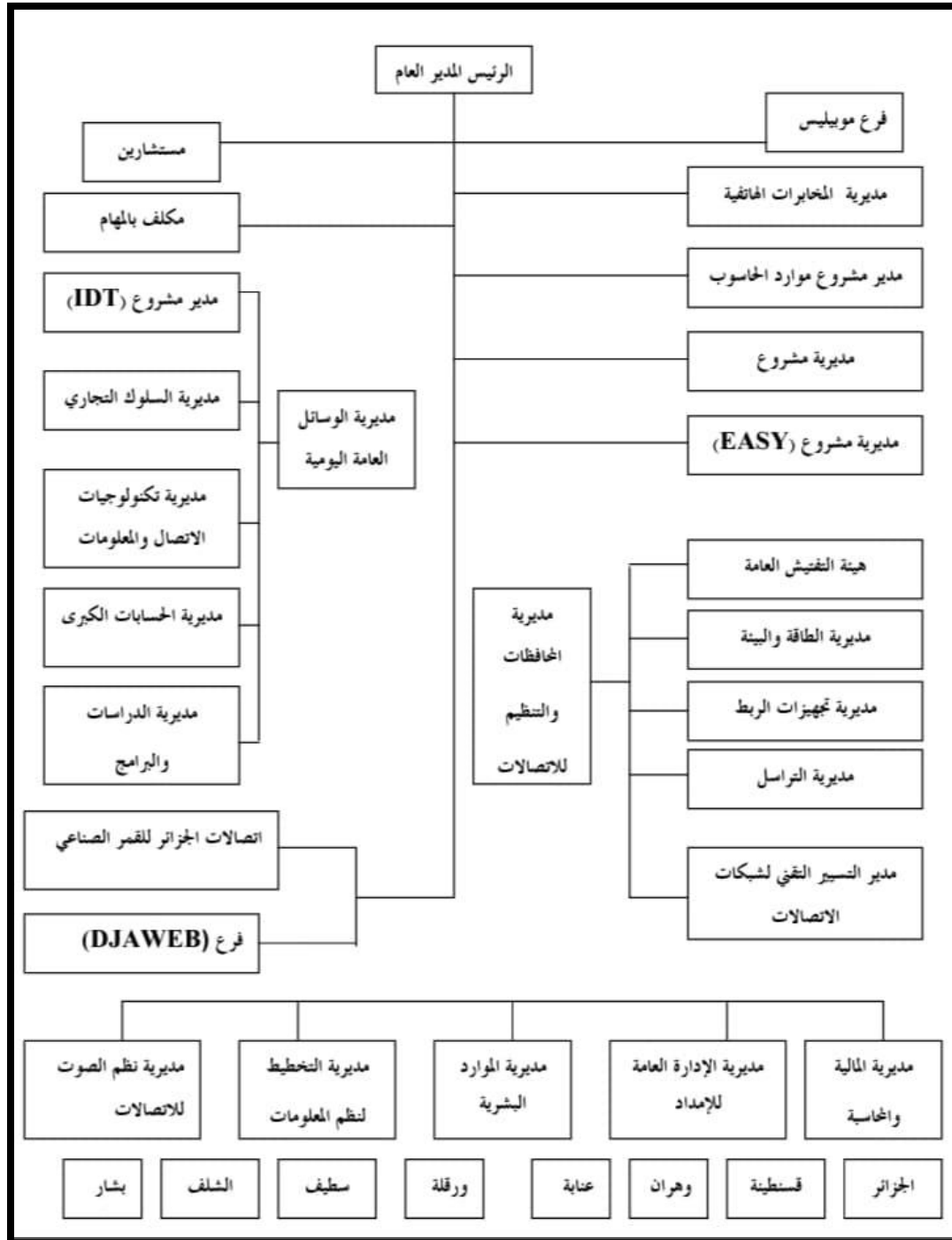
وهي على التوالي:

- خط موبيليس: وهو خط خاص بالهاتف النقال Mobilis
 - خط اتصالات الجزائر للقمر الصناعي (ATS): وهو الخط المباشر للجزائر للاتصالات مع المحطة الفضائية (ستيليت)
 - خط جواب (DJAWEB): وهو خط مباشر خاص بالممول الرئيسي لخدمات الانترنت لشركة اتصالات الجزائر.
- بالإضافة إلى خمسون وحدة (مديرية) للاتصال تشرف عليها مديرية التسيير التجاري والنوعية، (حيث توجد وحدة واحدة في كل ولاية)، وكل وحدة عملية للاتصال تشرف على الوكالات التجارية للاتصالات (Actel) ونقاط البيع (point de Présence)، ويختلف عدد الوكالات و نقاط البيع حسب الكثافة السكانية.

يوجد 50 وحدة عملياتية للاتصالات (47 منها ولائية + 03 وحدات بولاية الجزائر).

يلخص الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل 2.2: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (الأم)



المصدر: <http://www.algerietelecom.dz>

الفرع الثالث: الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم

1. تعريف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم

هي مؤسسة ذات طابع عمومي اقتصاديات رأسمال قدره 10.000.000 دج مقيدة في السجل التجاري تحت رقم 18083B، أنشأت بموجب القانون 2000/03 المؤرخ في 2000/08/05 حيث شرعت رسميا في ممارسة نشاطاتها ابتداء من 2003/01/01.

2. الهيكل التنظيمي للوحدة العملية للاتصالات لولاية مستغانم

ينشط تحت لواء الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم مصالح إدارية وأخرى تقنية:

1. المصالح الإدارية

تتكون من:

أ. مصلحة المحاسبة

- متابعة الميزانية للوحدة العملية للاتصالات والمراكز التابعة لها.
- تمكين وتوطيد المحاسبة للوحدة العملية للاتصالات.
- وضع قوانين ونظام الأشغال داخلها.

ب. مصلحة المستخدمين

- تطبيق القوانين وطرق تسيير العمال والمستخدمين.
- تسيير المستخدمين في هياكل الوحدة والمراكز التابعة لها (الراتب، الترقية والتكوين)
- حماية حقوق العمال وواجباتهم.
- توظيف اليد البشرية.

- العمل على سير علاقات العمل، التعيين، التحويل وإعادة الإدماج.
- الإشراف على نظام الأجور والتعويضات.

ج. مصلحة الوسائل العامة

- تطبيق القوانين وإجراء التسيير.
- التسيير التقني وصيانة ونظافة كل المباني ومحلات الوحدة العملية والمراكز التابعة لها.
- الإشراف على المشتريات والاستهلاك والصيانة والتخزين.

- تسيير المخزن وتسليم الأدوات والأجهزة إلى المراكز التابعة لها.

2. المصالح التقنية

تتكون من:

أ. مصلحة الزبائن

- تطبيق القواعد والإجراءات التجارية.
- ترقية الخدمات المعتادة من طرف المؤسسة.
- جمع المعلومات والإحصائيات التجارية ومتابعة إنتاج كل قسم.
- متابعة خاصة للحسابات الكبرى.
- متابعة المصالح التي لها علاقة مع شبكة المعلومات.
- حل النزاعات.

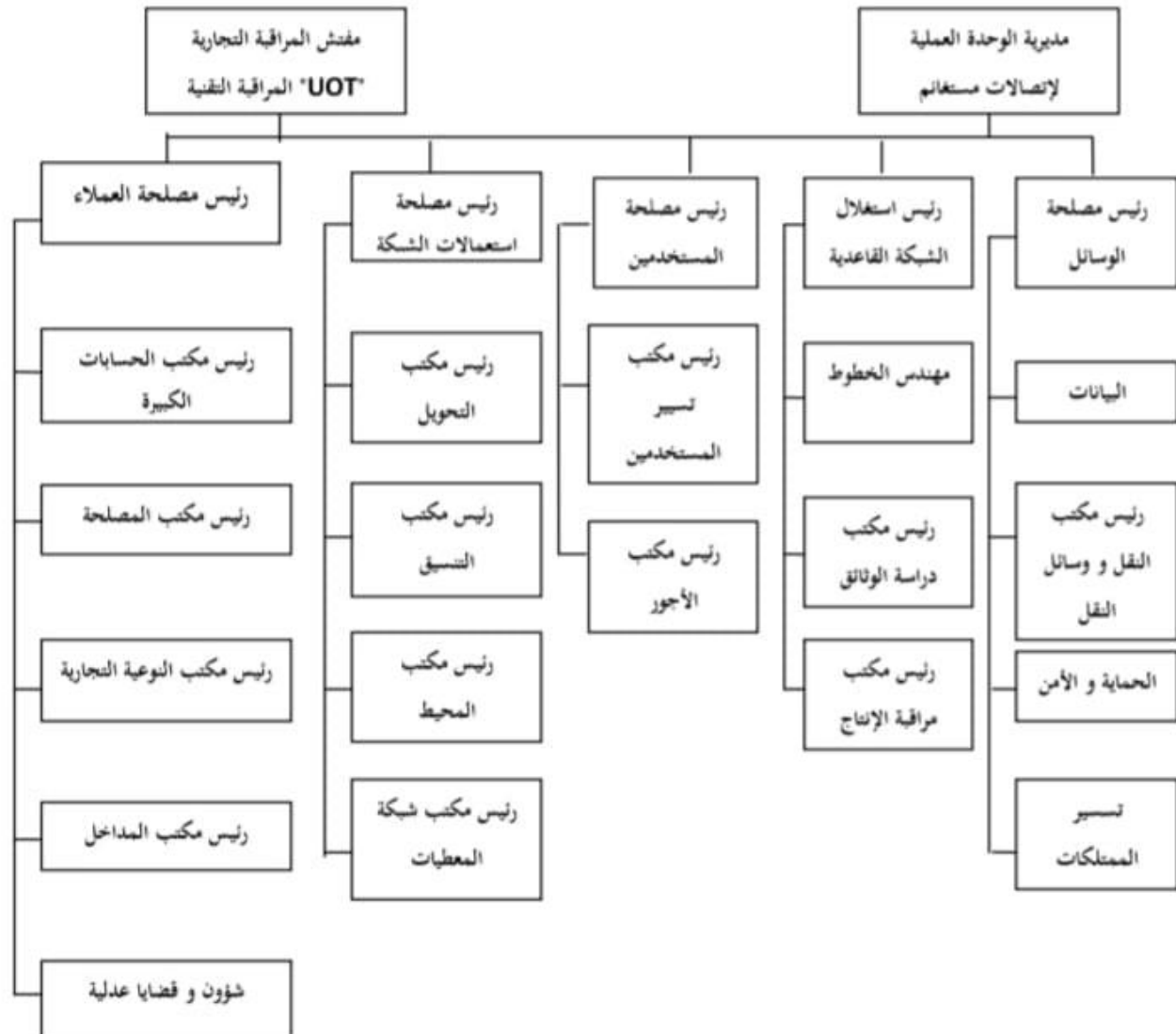
ب. مصلحة استثمار الشبكة القاعدية

- تطبيق القواعد والإجراءات التقنية لاستثمار الشبكات.
- متابعة حق تنصيب شبكة المعلومات.
- توفير طلبات الشراء واستهلاك وصيانة للمراكز.

ج. مصلحة استثمار شبكة المشتركين

- تطبيق القواعد والإجراءات التقنية.
- مراقبة نوعية الخدمات المؤمنة من طرف المصالح التقنية في حالة وجود خلل في الخطوط الهاتفية.
- المتابعة الدورية واليومية للوثائق التقنية لشبكة المشتركين.
- تنفيذ طلبات الترخيص لتنفيذ الأعمال ومراقبة الإنتاج.

الشكل 3.2: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (وحدة مستغانم)



المصدر: وثائق خاصة لمؤسسة اتصالات الجزائر

3. الوكالة التجارية

يوجد خمسة وكالات تجارية أو ملحقات وأربع نقاط بيع على مستوى ولاية مستغانم (وكالة سيدي علي، عين تادل، مستغانم "مركز"، تيجديت "مستغانم" وكذا ماسرى) (نقاط بيع صلامندر، خروبة، عين النوصي وعشعاشة) حيث تعد مؤسسة ذات نشاط تجاري تقوم ببيع خطوط الهاتف تحتوي على عدة مصالح أهمها:

أ. مصلحة الزبائن أو مكتب الاستقبال

تتمثل مهامها فيما يلي:

- منح الفاتورة للزبائن في حال ضياعها أو عدم وصولها إلى العنوان الصحيح.
- منح المواطنين فاتورة مفصلة بكل الأرقام التي استعملها الزبون من هاتفه بناء على طلب منه.
- إعادة خط الهاتف المنقطع مؤقتا بعد دفع مبلغ الفاتورة.
- إعادة النظر في الفاتورة في حالة وجود خطأ في الثمن أو العنوان.
- بيع جهاز الهاتف ومودام ADSL و FTTH والمودام 4G LTE أو بطاقة تعبئة خط الهاتف العادي (السلبي) وخط الهاتف FTTH و FTTB (الألياف البصرية) إلخ.

ب. أقسام الوكالة

تنقسم إلى ثلاثة أقسام: مصلحة تجارية، مصلحة مالية وقسم الاحتجاجات:

1. المصلحة التجارية

تتمثل مهامها فيما يلي:

- متابعة تنقل الطلبات الخطية.
- معالجة الأخطاء.
- متابعة الوضع اليومي لمعطيات الزبون في نظام NGBSS.
- متابعة الخطوط الخاصة.
- تأمين علاقة بين مركز الإنتاج التقني والوكالة التجارية، إلخ.

2. المصلحة المالية

تتمثل مهامها فيما يلي:

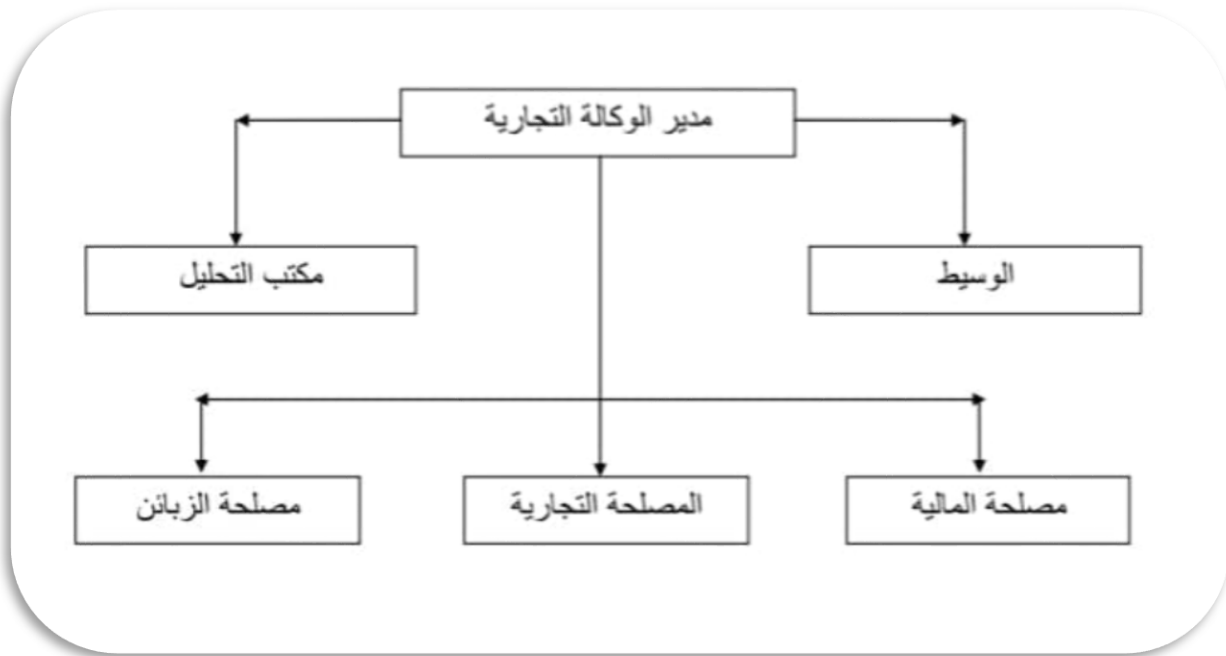
- معالجة الأخطاء المالية.

- مقارنة جدول البريد 37A مع الفاتورة المدفوعة الحساب.
- متابعة الفاتورة غير مدفوعة الحساب إما بتقسيطها أو قطع الخط الهاتفي.
- حساب مداخيل الوكالة خلال شهر أو سنة.
- حساب ميزانية الوكالة خلال شهر أو سنة.

3. قسم الاحتجاجات

في حالة عدم رضا الزبون عن ارتفاع ثمن الفاتورة ووجود شكوك حولها يتوجه إلى مكتب الاحتجاجات مرفوقا بطلب خطي مع نسخة عن الفاتورة الأخيرة، ثم يتم تسجيله مع إعطائه رقم التسجيل ليوجه إلى مركز الإنتاج التقني من أجل خروج الفريق لمعاينة الخط الخارجي للهاتف ليتم بعد ذلك إمضاء مدير الوكالة التجارية ومدير الوحدة العملية، بعدها ترجع إلى قسم الاحتجاجات ليتم الرد على المحتجين.

شكل 4.2: هيكل الوكالة التجارية



المصدر: وثائق خاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الثاني: وظائف وخدمات مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى اتصالات الجزائر إلى تنمية المجتمع الإعلامي بالجزائر وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد الرائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر، لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزيائنها كمايلي:⁴

- تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الارسلات عبر الأقمار الصناعية، فهي بذلك توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها: أصوات، صور و معطيات، عن طريق أي واسطة كهربائية أو راديو كهربائي بصري أو كهرومغناطيسي ...إلخ، وذلك بغية رفع تحديات معقدة ومتعددة.
- تعمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.
- تساهم في زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من المواطنين، خاصة في المناطق الريفية.
- تمول مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تعمل على تطوير واستمرار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- تحاول تصميم نظام معلوماتي متميز (NGBSS)، وفاء للزبون، وذلك عن طريق مايلي:
- كل زبون له شبك وحيد على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تحفظ له طلبه، المعلومات الخاصة به، عنوانه...إلخ.
- إزالة تبادل الورق (الوثائق) بين المصالح التقنية والوكالة التجارية (تسيير صفري للأوراق).
- السماح للزبائن بالاستشارة فيما يخص فواتيرهم عبر الانترنت.
- تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها.
- دراسة وتحقيق وصيانة شبكة الاتصالات.
- منح الاشتراكية للزبائن.
- عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها.
- تحصيل الديون في أجلها المستحقة.
- إعداد الميزانية الشهرية والسنوية.
- المساهمة في توفير مناصب الشغل في الولاية.
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة و متابعة التحصيلات في هذا القطاع.

⁴ وثائق خاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر لوحدة مستغانم، وسنتعرف كذلك على فوائد ومزايا استخدامها وصولاً إلى مساهمتها في دعم أداء المؤسسة.

المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية مستغانم

سنعالج في هذا المطلب الاتصال والمعلومات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، وسنتحدث بعدها عن أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نفس المؤسسة - مستغانم

الفرعا الأول: الاتصال والمعلومات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر

1. الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر في مجال الاتصال على عدة وسائل أهمها:

- المجالات والمنشورات الإعلامية

نذكر على سبيل المثال المجالات، والمنشورات الصحفية مختلفة المحتوى ونذكر منها:

- مجلة اتصالات الجزائر: تصدر فصليا حيث تقوم بعرض نشاطات المؤسسة وأهم الأحداث والإنجازات المحققة وتعرف القارئ بالتعيينات في المؤسسة.
- الحصيلة السنوية Abstract: تصدر سنويا تهدف إلى عرض الأرقام والمؤشرات عن السنة الماضية وتلخص النتائج المحققة في كل المجالات خاصة المالية.
- النشرات السريعة Les Infos Expresse: تصدر هذه النشرات على مستوى هياكل المؤسسة باستعمال الفاكس أو البريد الإلكتروني حينما يتطل الأمر الإبلاغ السريع عن حدث هام.
- أفلام الفيديو والأقراص المضغوطة Vidéos Films et ROM: تملك مديرية اتصالات الجزائر رصيد من أشرطة الفيديو تثبت بنظام multi-media، وتقدم المعلومات بالوسائل السمعية البصرية فهي موجهة لكل الهياكل وتستعمل في الاجتماعات والملتقيات والتربصات.
- الاجتماعات: وتكون أسبوعية، شهرية أو أكثر أو أقل، حسب الحاجة، موجهة لرؤساء المكاتب أي المسؤولين، لنقل المعلومات عن أمر هام أو تنظيم جديد في المؤسسة.

2. واقع المعلومات في وكالة اتصالات الجزائر

اعتمدت الوكالة في الماضي على نظام المعلومات اليدوي إلا أنه ومع التطور الهائل الذي يشهده العالم حاليا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونخص بالذكر مجال الإعلام الآلي ظهرت شبكة GAIA (2004) ثم GAIA7 (2017) لتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح وربط العاملين داخل الوكالة مع ثمانية مديريات الاقليمية (جهوية) سابقا وهي (الجزائر العاصمة، شلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار وورقلة) ليأتي النظام « NGBSS » (New Generation Business Sport System) (2018) لتسهيل عملية تبادل هذه المعلومات وربط العاملين داخل الوكالة ووحدة العمليات عبر جميع أقطار الوطن.

ويتكون هذا النظام المعلوماتي من:

أ. المدخلات

- طلب خطي
- نسخة من بطاقة التعريف
- الاستثمار
- شهادة الإقامة أوصل الكهرباء أو الغاز أو الماء
- وجود الهاتف في حالة طلب الانترنت
- ب. العملية التحويلية: تحول هذه المعلومات على الحاسب في نظام «NGBSS»
- كما تحول هذه المعلومات إلى مصلحة التقنيات التي تقوم بدراسة الحي أو الشارع الذي يقيم فيه الزبون.
- ج. المخرجات: يكون فيها خياران إما:
- الرفض لأسباب معينة.
- القبول وفي هذه الحالة يستلم الزبون الفاتورة تحتوي على رقم الهاتف ويدفع الأجر المطلوب إما في البريد أو داخل الوكالة التجارية.

د. الرقابة: تكون الرقابة عن طريق المتابعة المستمرة لملف الزبون على "NGBSS".

و. التغذية العكسية: في حالة الرفض يدرس أسباب هذا الرفض.

- يساعد نظام "NGBSS" الوكالة في كسب استقطاب عدد كبير من الزبائن من خلال:

- تنظيم حركة الخدمات ومتابعة الوضع اليومي للخدمات.
- تنشيط المصالح التي تركز عليها الوكالة في إنجاز أهدافها المتعلقة بالاتصالات.

الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - مستغانم

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة وظائف في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمستغانم، أهمها:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير أنظمة للمعلومات وبناء إدارة إلكترونية للمؤسسات.
- تعمل على توفير معلومات جاهزة للتوظيف والتي تفيد في إنجاز المهام والعمليات بكفاءة عالية.
- تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والوصول إليها بالسرعة والدقة والفاعلية.
- تؤدي إلى تنمية مهارات وقدرات الأفراد العاملين بالمؤسسات.
- تخفف عبء الجهد والوقت على العاملين من جهة والأفراد المواطنين أو الزبائن من جهة أخرى.
- تحسن نوعية وجودة الخدمات والأداء المقدم وهذا بالاعتماد على الكم الهائل من المعلومات والعمل عليها من خلال معالجتها وتخزينها، نقلها، توظيفها في الوقت والزمان المناسبين للوصول إلى النتائج والمهام المنجزة في الأخير بما يخدم مصالح وأهداف هذه المؤسسة.

المطلب الثاني: أهداف ومزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام في المؤسسة - مستغانم

سنتناول في هذا المطلب أهم الأهداف التي تشجع الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بعدها سنتطرق إلى أهم الفوائد والمزايا التي يحققها تبني هذه الأخيرة لدى المؤسسة.

الفرع الأول: أهداف استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

تهدف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم طبقاً للأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها إلى

مايلي:

- المحافظة على قدر عال من الكفاءة التقنية في محيط دائم التطور خاضع لضغوطات المنافسة.
- تنفيذ المخططات والبرامج المقررة لإنجاز الأهداف المرسومة للهيكل.
- تنمية قدرات استعمال الانترنت.
- فك العزلة عن المناطق النائية.
- نشر وتوزيع كل شبكة الاتصال لتشمل كل التراب الوطني.
- العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.
- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيهات.

الفرع الثاني: فوائد ومزايا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال للوحدة العملية لاتصالات الجزائر

مكننت تكنولوجيا الاتصال والإعلام مؤسسة اتصالات الجزائر من تحقيق عدة فوائد ومزايا أهمها:

- عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المؤسسة وأعمالها، منتجاها، وأسواقها، لامتداد استخدامها في مختلف أنشطتها.
- دفعت بالمؤسسة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة، حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات حتم عليها اللحاق بركب التطور، وذلك تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
- ساعدت في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين، الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة كما تساهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية...الخ.
- مكننت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤسسة اتصالات الجزائر من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها، وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.
- وفرت مساحة كبيرة من حرية النقاش وتبادل الآراء ذلك عن طريق استخدام مجموعة من الخدمات التي توفرها وهي: البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك)، خدمات الدردشة...، ليتمكن الزبائن من التعرف على جديد المؤسسة.
- لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق جودة المنتجات، من خلال خلق وتصميم منتجات جديدة تختلف عن سابقتها وطرحها في الأسواق، وهذا ما يخلق الشعور بالرضا والولاء لدى العميل ويجعله أكثر ارتباطاً بمنتجات المؤسسة.

المطلب الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - مستغانم

لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم أداء مؤسسة اتصالات الجزائر قمنا بإجراء دراسة ميدانية لحالة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم، وعليه، سنبرز في هذا المطلب المصادر التي اعتمدناها للحصول على المعلومات اللازمة ثم نعرض النتائج ثم نقوم بتحليلها.

الفرع الأول: المصادر المعتمدة في هذه الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على عدة مصادر أهمها: الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، مواقع الانترنت وبعض الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة، وذلك لإبراز مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم أداء مؤسسة

الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم من جهة، وكذلك لتأكيد أو نفي الفرضيات التي وضعناها في مقدمة البحث من جهة أخرى.

تم اختيار عينة عشوائية متكونة من 30 موظف بالمؤسسة للإجابة عن الاستبيان المقدم من طرفنا والذي يحتوي على 15 سؤال مقسم إلى ستة أقسام كمايلي:

• القسم الأول

خصص هذا القسم للتعرف على البيانات الشخصية للعينة المختارة.

• القسم الثاني

يهدف هذا القسم لمعرفة مدى سهولة الاتصال والإعلام بين الموظفين داخل المؤسسة وكذا أهميته بالنسبة لهم.

• القسم الثالث

يهدف هذا القسم إلى التعرف على مختلف وسائل الإعلام وطرق الاتصال المعتمدة لدى المؤسسة بغية استنتاج أكثر الوسائل المستعملة لديهم.

• القسم الرابع

خصص هذا القسم للتعرف على الشبكات المستخدمة من طرف الموظفين وذلك لمعرفة مدى استغلال نظم الشبكات من طرف المؤسسة.

• القسم الخامس

سنسلط الضوء في هذا القسم على مدى تبني المؤسسة لسياسة التكوين والتدريب على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال لموظفيها وماهي نتائج هذه الدورات التدريبية في حالة تواجدها.

• القسم السادس

يهدف هذا القسم لمعرفة مدى اقتناع الموظفين بفكرة التغيير و مواكبة العصر الرقمي والترحيب باستعمال هذه التكنولوجيا في عملهم وكذا النقائص والمشاكل التي تواجه المؤسسة أثناء تطبيق التكنولوجيا.

الفرع الثاني: عرض نتائج الاستبيان

1. القسم الأول (البيانات الشخصية للعينة)

س1.1: جنس العينة

الجنس	النسبة المئوية
ذكر	60%
أنثى	40%

جدول 1.2: جنس العينة

من خلال الاستبيان، يتبين لنا أن عدد الذكور في العينة المختارة يفوق عدد الإناث حيث بلغ نسبة 60%.

س2.1: الفئة العمرية للعينة 1

السن	النسبة المئوية
29-20	15%
39-30	25%
49-40	35%
59-50	20%
أكثر من 60	5%

جدول 2.2: أعمار العينة

من خلال الجدول، نلاحظ أن أغلبية الموظفين في العينة المختارة يتراوح سنهم ما بين 49-40 بنسبة 35%، 25% يتراوح سنهم ما بين 39-30، 20% يتراوح سنهم ما بين 59-50 و 5% فقط يبلغ سنهم أكثر من 60 مما يدل ربما على مدى تمسك مؤسسة اتصالات الجزائر بهذه الأقلية نظرا لخبرتهم الكبيرة في الميدان ومدى احتياج بقية الفئات لنصائحهم وتأييدهم.

س3.1: المستوى التأهيلي

النسبة المئوية	المستوى التعليمي
10%	ثانوي
70%	شهادة جامعية
15%	شهادات أخرى
5%	شهادة جامعية + شهادات أخرى

جدول 3.2: المستوى التعليمي للعينة

نلاحظ من خلال الجدول أن أصحاب الشهادات الجامعية هم الأكثر عن باقي المستويات الأخرى بنسبة 70%، 15% متحصلين على شهادات أخرى، 10% لهم مستوى ثانوي و 5% متحصلين على شهادة جامعية بالإضافة إلى شهادات أخرى لتدعيم مركزهم داخل المؤسسة والحصول على المزيد من الترقية، وهذا يفسر مدى حرص مؤسسة اتصالات الجزائر على توظيف موظفين كفاء كل على حسب مستواه التأهيلي "الرجل المناسب في المكان المناسب".

س4.1: الخبرة المهنية

النسبة المئوية	الخبرة المهنية
18%	أقل من 6 سنوات
25%	10-6
30%	15-11
19%	20-16
8%	أكثر من 20

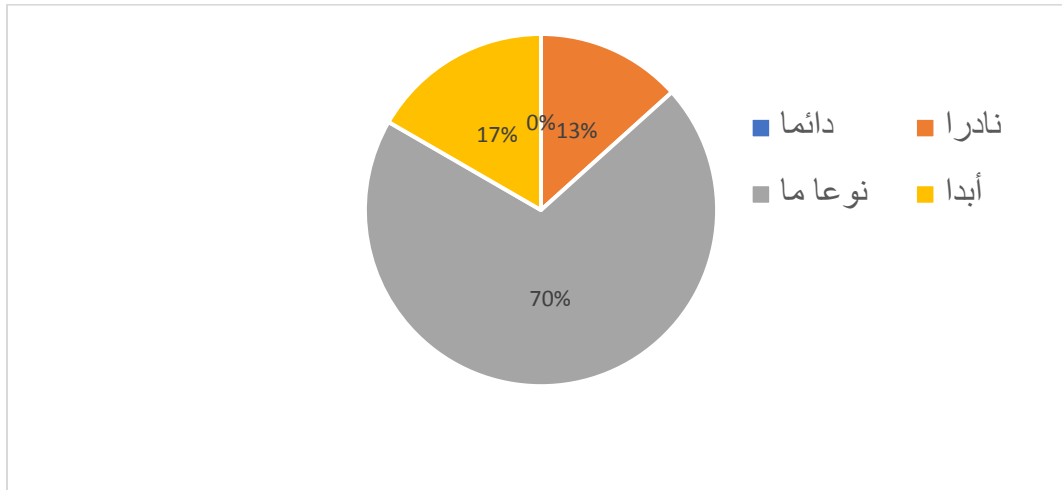
جدول 4.2: الخبرة المهنية للعينة المختارة

من خلال الجدول، يتضح لنا أن 8% لهم خبرة أكثر من 20 سنة، 18% لهم خبرة أقل من 6 سنوات، 30% لهم خبرة تتراوح ما بين 11-15 سنة، 19% لهم خبرة تتراوح من 16-20 و 25% خبرتهم تتراوح ما بين 6 إلى 10 سنوات.

نلاحظ من خلال هذه النسب أن المؤسسة تحاول إيجاء توازن بين كفاءاتها فهي تحافظ على أصحاب الخبرة و الذين يمتلكون تجربة في مختلف الميادين و الذين تعتمد عليهم في تقديم الاستشارة في كل الظروف وهذا ما تعكسه نسب الجدول التي تبين أن أكبر نسبة هي التي تحوي على أكثر من 10 سنوات خبرة وهذا ما يبين أنه يتواجد في المؤسسة موارد بشرية ذو إحترافية عالية تعتمد عليها في تقديم خدماتها ، في حين تحاول تحضير كفاءات أخرى بإمكانها خلافة الكفاءات الأخرى في حالة الإحالة على التقاعد أو ظروف أخرى ، في حين نجد أن الفئة التي لم تتجاوز عمر وجودها أقل من 5 سنوات تحاول من خلال المؤسسة إستثمار طاقاتها الشبابية التي تتواجد في بداية عطائها المهني وبناء قدراتها لتحتل مستويات أعلى.

2. القسم الثاني

س.1.2: هل تمكنك تكنولوجيا الاتصال والإعلام من الاتصال مع زملائك بالمؤسسة في وقت قياسي ومن أي مكان داخل المؤسسة؟

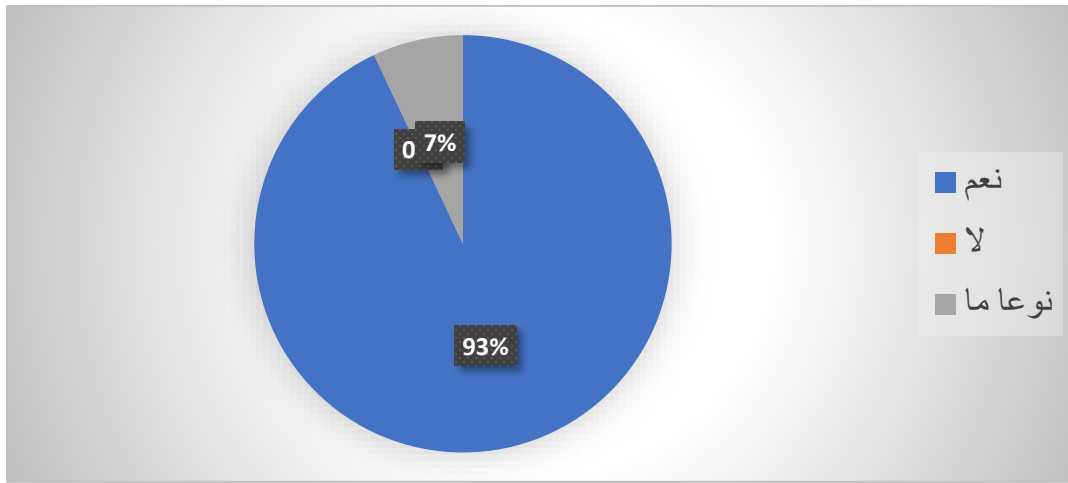


شكل 5.2: إمكانية الحصول على المعلومة في الوقت المناسب داخل المؤسسة.

من خلال الدائرة النسبية، نجد أن 70% من العينة أجاب ب "نوعا ما"، 17% أجاب ب "أبدا"، 13% قال "نادرا" و 0% أجاب ب "دائما" أي أنه بالرغم من وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة إلا أنه لازال يوجد بعض الصعوبات إلى حد ما في الحصول على المعلومة في الوقت المناسب داخل المؤسسة، مما قد يدل على سوء الشبكة المعلوماتية أو قلة وعي الموظفين بكيفية استخدامها بالشكل الصحيح أو حتى قد يدل على أن الموظفين لازالوا يفضلون الطريقة التقليدية في بيئة العمل "الاتصال المباشر" بعيدا عن كل التعقيدات عوض استخدام وسائل الاتصال الحديثة (البريد الإلكتروني، الشبكة المحلية LAN، الانترنت، الاكسترنات، إلخ) والتي تهدف بالدرجة الأولى لوصول المعلومة في درجة قياسية.

س2.2: لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية بالغة في تحسين سيرورة العمل.

- نعم
- لا
- نوعا ما



شكل 6.2: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى الموظفين

من خلال هذه البيانات، نلاحظ أن أغلبية العينة الدراسة أجمعت على أهمية الوسائل التكنولوجية على مستوى العمل وهذا ما تبينه نسبتها التي تقدر بـ 93 % فهذه النسبة تبين لنا أن المجتمع أصبح يعتمد أكثر على وسائل الاتصال و التكنولوجيا بمختلف أنواعها فقد صارت ضرورة من ضروريات العصر، وبالنظر لما غيرته الثورة التكنولوجية الجارية في الكثير من حياة الأفراد والمجتمعات وحتى المؤسسات ، وذلك بإعتبار أن حياة تكنولوجيات الاتصال حاليا يمثل إمتلاكاً للقدرة التنافسية ،ولهذا تسعى المؤسسات إلى إمتلاكها وجعل أفرادها يتبنون هذه التقنيات الحديثة من أجل تحسين جودة الخدمات ، في حين توجد نسبة 7 % من العينة المبحوثة ترى بأن الوسائل التكنولوجية مهمة على مستوى العمل إلى حد ما، وربما ترجع هذه الأهمية إلى كون هذه الفئة لا تجيد إستعمال هذه التقنيات الحديثة أو غير مطلوبة على مستوى عملها.

3. القسم الثالث

س1.3: ماهي مختلف وسائل التكنولوجيا الموجودة في المؤسسة؟

تم طرح هذا النوع من السؤال لمعرفة ما مدى مواكبة مؤسسة اتصالات الجزائر مع التطورات الحديثة في مجال الإعلام و الاتصال فكانت الإجابة كالتالي : جهاز الحاسوب، الهاتف، الفاكس، الانترنت، الطباعة، المساحة الضوئية.ومنه نجد أنه لازالت المؤسسات الجزائرية تعاني من نقص في تغطية الأجهزة الرقمية الحديثة مقارنة بباقي دول العرب ودول العالم ونرجح سبب ذلك لميزانيتها المحدودة.

س2.3: رتب حسب الأولوية الوسائل التي تستخدمها أثناء أدائك لعملك.

المرتبة	ترتيب الوسائل حسب الأهمية
1	جهاز الحاسوب
2	الهاتف
3	الفاكس
4	الانترنت
5	التقارير
6	الاجتماعات
7	الاكسبرانت
8	الانترنت
9	الاتصال المباشر
10	الملصقات

جدول 5.2: الوسائل الأكثر أهمية واستعمالا بالنسبة للموظفين

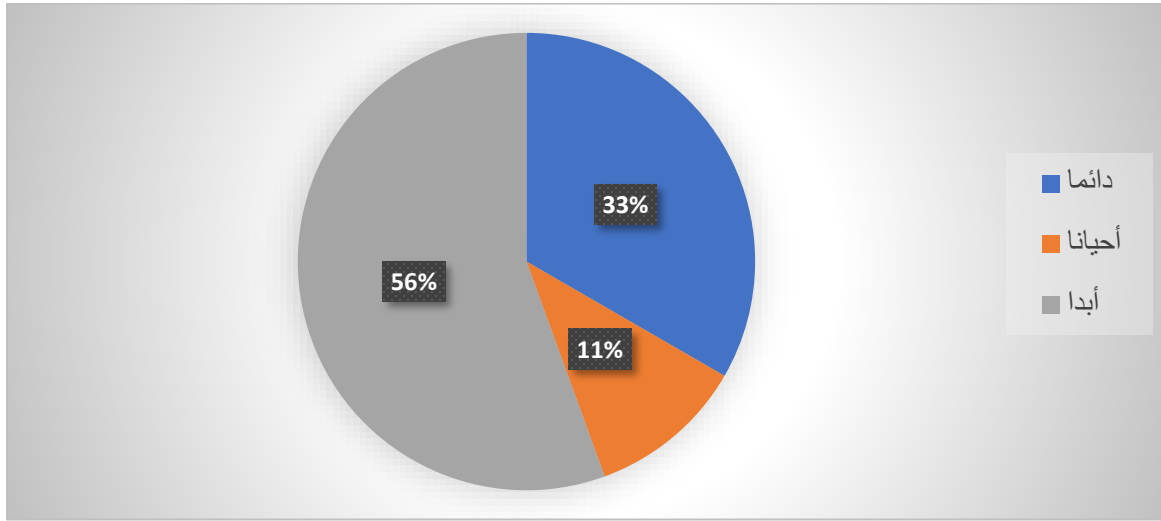
من خلال الجدول نجد أن الحاسوب يحتل المرتبة الأولى من بين الوسائل الأكثر إستخداما من قبل عينة الدراسة، وذلك أن معظم الأعمال تتطلب إستخدام الحاسوب فالمؤسسة لها برامج خاصة مرتبطة بالحاسوب توفرها للموظفين للعمل بها ، فلا يكاد يخلو أي مكتب من وجود حاسوب ، في حين أن الهاتف يحتل المرتبة الثانية فالمؤسسة مزودة بخطوط الهاتف الثابت إذ يتواجد خط داخلي وآخر خارجي ، فالداخلي تعتمد عليه للتنسيق بين مختلف المصالح ، أما الخط الخارجي فهو مخصص للجماهير الخارجي من مؤسسات وأفراد متصلين بها وكذا الفروع التابعة لها ، أما الفاكس فاحتل المرتبة الثالثة كونه يعتبر من الأدوات المكتبية التي تحتاجها المؤسسة فهناك

معاملات تتطلب إستعمال الفاكس كتلقي تعليمات أو قوانين من المديرية العامة المتواجدة في العاصمة ، فرغم بعد المسافة فإن الخدمة أو المعلومة تصل ورقيا وهذا ما يجعلها أكثر مصداقية في حين احتلت شبكة الإنترنت المرتبة الرابعة من بين الوسائل المستخدمة ، فالمؤسسة الفصل الخامس الدراسة الميدانية إعتمدت على هذه الشبكة الداخلية من أجل الاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة فهي تؤمن لهم بذلك حصنا منيعا لأنه لا يمكن لغير المسجلين في هذه الشبكة الولوج إليها إلا من خلال أرقام سرية ، لتأتي المرحلة الخامسة و السادسة على التوالي لكل من التقارير و الاجتماعات كوسائل تقليدية مقارنة بالوسائل الأخرى كون مؤسسة "اتصالات الجزائر" مازالت تعتمد على هذه الوسائل لتسوية أعمالها ، أما شبكة الإكسترنات إحتلت المرتبة السابعة فالمؤسسة تعتمد على هذه الشبكة كونها من أروج تقنيات هذا العصر ونظرا لما تقدمه من تقليص في التكاليف وتسهيل المهام والعمليات الإدارية و التفاعل مع العملاء ، إلى جانب هذا فالمؤسسة تعتمد أيضا على الإنترنت الذي إحتل المرتبة الثامنة باعتبارها وسيلة تستخدمها إطارات المؤسسة للتواصل و تبادل المعلومات ، فالبرغم من تبني المؤسسة لكل التكنولوجيات السابقة الذكر إلى أنها مازالت تعتمد على الاتصال المباشر للتواصل مع زبائنهم ، ولتأتي المصنقات في المرتبة الأخيرة الأقل إستعمالا من الوسائل الأخرى ، فمن خلال الملاحظات السابقة يتضح أن الحاسوب مقارنة بغيره من الوسائل يستخدم بشكل كبير ، ففي الوقت الحالي أصبح منتشر بطريقة هائلة نظرا لتمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء ، الدقة ، الكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات ، أما الوسائل الأخرى فيستخدمها الموظفون كل حسب طبيعة عمله.

4. القسم الرابع

س1.4: ما مدى استخدامك لشبكة الانترنت أثناء تأدية مهامك الوظيفية؟

- أحيانا
- دائما
- أبدا

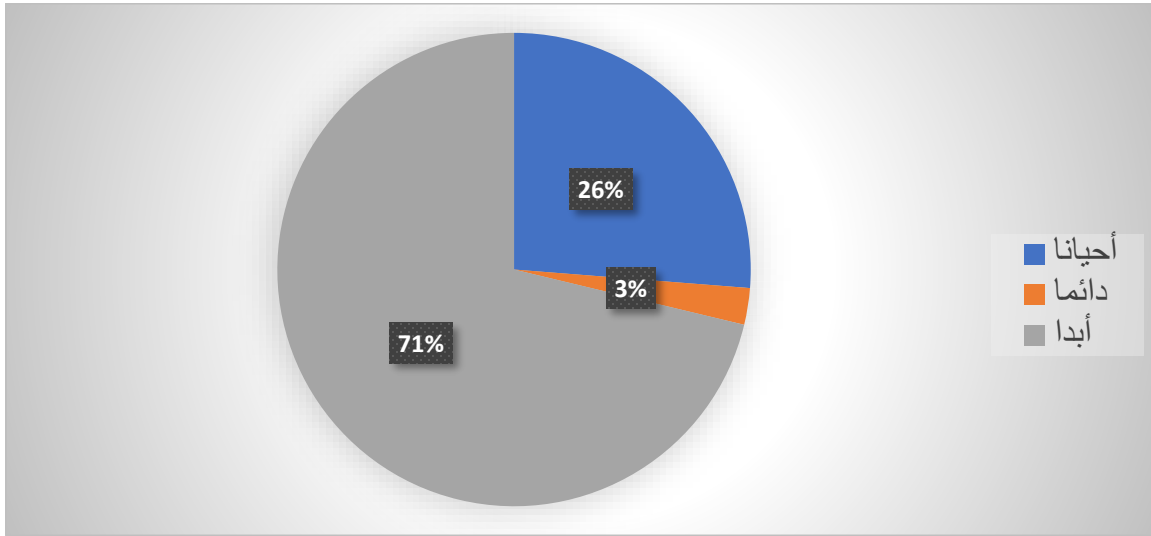


شكل 7.2: مدى استخدام شبكة الانترنت أثناء الوظيفة

من خلال الأرقام المسجلة في الدائرة النسبية أعلاه يتبين أن أغلبية موظفي مؤسسة "اتصالات الجزائر" من العينة المختارة لا يركزون في - مستوى عملهم على شبكة الإنترنت ، وهذا ما تبينه النسبة المقدرة بـ 56 % الذين يقرون بأنهم لا يستخدمون الإنترنت في تأدية عملهم وهذا راجع ربما إلى عدم توفير هذه الخدمة لجميع المصالح كون الشركة ترى أن في استعمال هذه الشبكة وسيلة لإبعاد الموظفين عن إنجاز أعمالهم حيث يمكن إستغلالها في أمور بعيدة عن المجال العلمي كمواقع التواصل الإجتماعي ومواقع التسلية و الترفيه وغيرها من المواقع التي تشغلهم عن القيام بأعمالهم وإنشغالهم الإدارية، أما نسبة 33 % فتعود لاستخدام هذه العينة لشبكة الإنترنت بشكل دائم كون مصالحهم تتطلب بشكل كبير استخدام شبكة الإنترنت كالبريد الإلكتروني، الشبكة المحلية... إلخ، وحسب المقابلة التي أجريناها مع أحد الموظفين فإنه تم توظيف هذه الشبكة للتقليل من فواتير المكالمات الهاتفية وإستغلالها للتواصل المجاني مع المؤسسات المتعاقدة معها والفروع التابعة لها. أما 11% من العينة فيستخدمونها أحيانا وهذا راجح إلى أن مصالحهم لا تحتاج بشكل كبير لاستخدام الانترنت أثناء تأدية مهامها.

س2.4: ما مدى استخدامك لشبكة الاكسترنات في المؤسسة؟

- أحيانا
- دائما
- أبدا



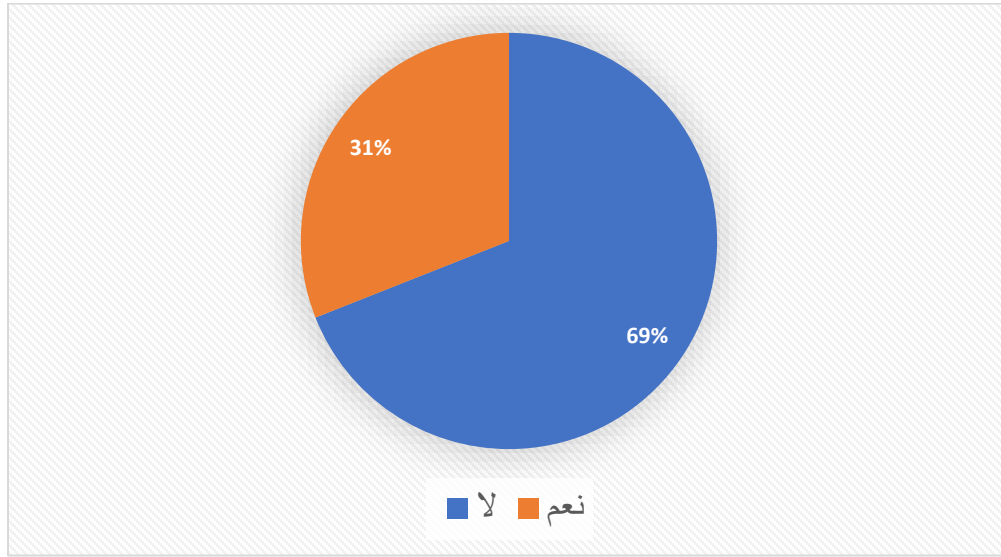
شكل 8.2: مدى استخدام شبكة الإكسترنانت من قبل الموظفين

إن شبكة الإكسترنانت هي وسيلة إتصال خارجية تقوم بتوصيل المعلومات عن بعد ، فقد ظهرت في الآونة الأخيرة وانتشر إستخدامها بصورة كبيرة ، فبسبب ما تؤمنه هذه الشبكة من معلومات ومتطلبات لمستخدميها من تبادل المعلومات ، فهي تصمم لاحتياجات الموظفين معلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، فبالرغم من كل هذه المزايا فإن نتائج الدائرة النسبية تعكس ذلك حيث بلغت نسبة الذين يستخدمونها أحيانا 26% وهذا راجع الى كون هذه الشبكة متواجدة في بعض المكاتب وليس كلها، أما المبحوثين الذين يستخدمونها بشكل دائم فبلغت نسبة قليلة قدرت بـ 3% بإعتبار أن هذه التقنية تستغل سوى من بعض المصالح كون عملها يتطلب بالضرورة وجود شبكة إكسترنانت والأغلبية لا يستخدمونها أبدا بنسبة 71%.

5. القسم الخامس

س1.5: هل تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية لاجل استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام بالشكل

الأمثل؟

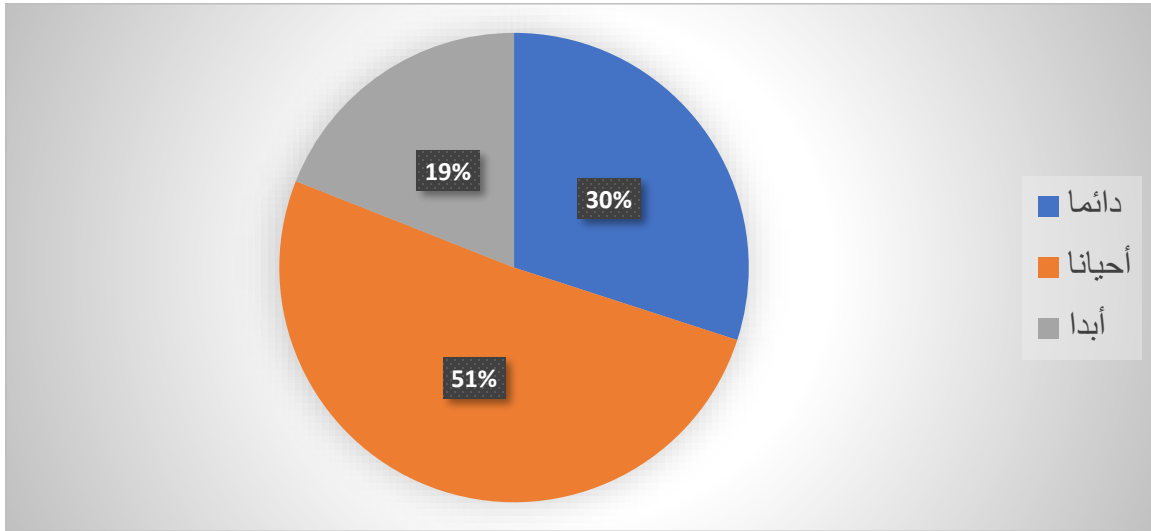


شكل 9.2: مدى تخصيص دورات تدريبية للموظفين حول التكنولوجيا

تمثل القيم المذكورة أعلاه مدى قيام المؤسسة بدورات تدريبية حيث قدرت نسبة قيام المؤسسة بالدورات التدريبية على تكنولوجيا الاتصالات بـ 31 % وذلك نظرا لإدخال تقنيات جديدة تعتمد عليها المؤسسة في تأدية عملها وكون بعض الموظفين لا يتقنون إستعمالها ، في حين قدرت نسبة عدم تنظيم المؤسسة لدورات تدريبية بـ 69 % فبسبب إهمال المؤسسة لتدريب عملائها راجع إلى إرتفاع تكاليف التدريب و التكوين وأيضا حاجة المؤسسة إلى موظفين جاهزين وبالتالي ربح المزيد من الوقت و الجهد وهذا ما يجعلها لا تعتمد على هذه الدورات التدريبية إلا في حالات نادرة وذلك من أجل إستدراك بعض النقائص فيما يخص التقنيات الحديثة.

س2.5: تساهم الدورات التدريبية في تحسين المهارات التكنولوجية للموظفين.

- دائما
- أحيانا
- أبدا



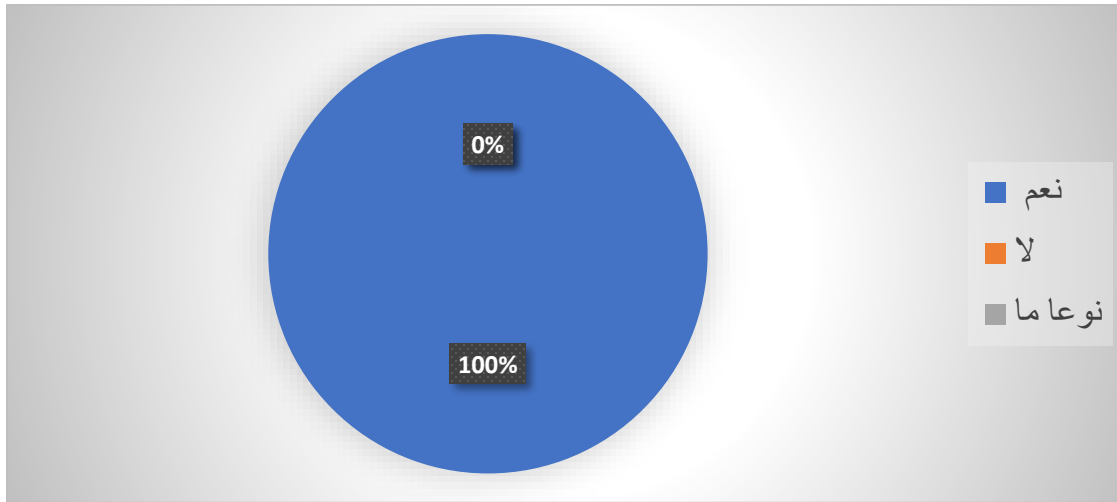
شكل 10.2: مدى مساهمة الدورات التدريبية في تطوير مهارات الموظفين

من البيانات الموجودة أعلاه يتبين لنا أن أفراد العينة يجدون أنه أحيانا ما تكون للدورات التدريبية أثر في تحسين مهارات الموظفين في استخدام تكنولوجيات الاتصال والإعلام حيث قدرت النسبة بـ 51% وربما ذلك بسبب أن مدة التكوين غير كافية في أغلب الأحيان لاستيعاب مثل هذه التقنيات، أيضا تكوين الأفراد على هذه التقنيات قد يكون بشكل متفاوت وهذا حسب قدراتهم الفكرية ومدى إستيعابهم لهذه الدورات التدريبية، في حين 30 % من العينة يرون أن لهذه الدورات التدريبية دائما أثر في تحسين مهارات الموظفين في التعامل مع تكنولوجيات الاتصال فحسب رأيهم ساهمت في تحسين أدائهم وفي إستخدام الوسائل المتطورة ووجدوا كل ما يحتاجونه من تكوين، كما أن بعض الموظفين لعب مجال تخصصهم دور فعال في إستيعاب مثل هذه التقنيات ، أما النسبة المتبقية فتمثلت في عدم وجود أثر لهذه الدورات على تحسين مهارات الموظفين حيث بلغت 19 % فهم يرون أن الدورات التدريبية لها دور محدود في تطوير مهاراتهم مما يتطلب من مكتب التكوين العمل على إستدراك النقائص في البرامج التكوينية للرفع من ثمار مردودها على الموظفين المستفيدين من التدريب.

6. القسم السادس

س1.6: هل يؤدي الاستخدام الأمثل للوسائل الحديثة للإعلام والاتصال إلى زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية بالمؤسسة وزيادة فعاليتها؟

- نعم
- لا
- نوعا ما

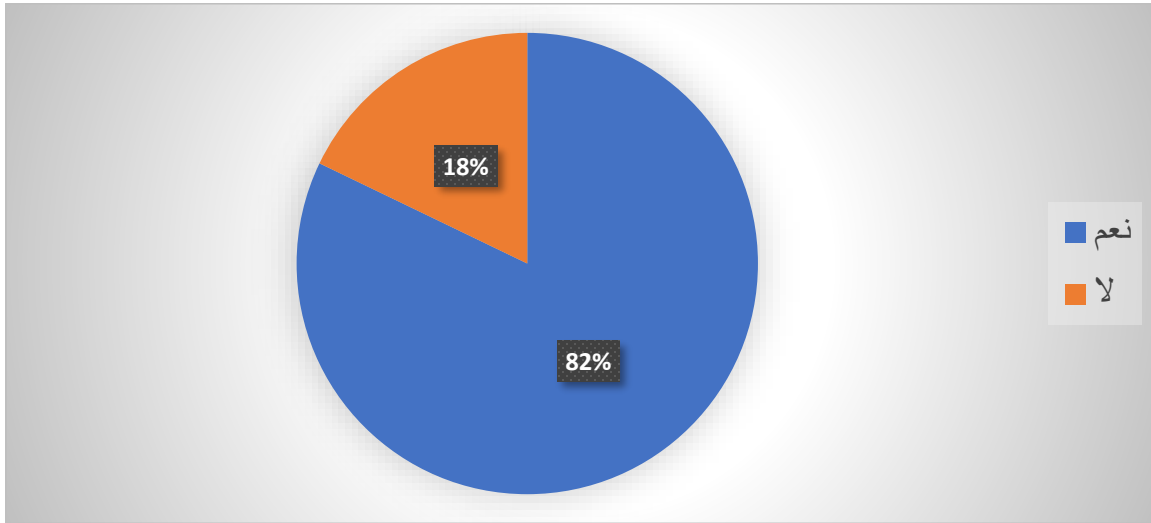


شكل 11.2: دور التكنولوجيا في تحقيق الاتساق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة

فيما يخص رأي الموظفين في دور التكنولوجيا في زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية في المؤسسة فنجد أن جميع الإجابات أجمعت بدون استثناء على أهمية الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق التعاون بين الموظفين داخل المؤسسة وتشجيع عمل الفريق وبالتالي تحسين أداء المؤسسة ككل، وعليه يمكننا القول أن كل الموظفين يؤمنون بمعجزة هذه التكنولوجيا ما إن طبقت في ظروف جيدة و بالشكل الصحيح.

س2.6: تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دور كبير في تحسين أداء العمل.

- نعم
- لا



شكل 12.2: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسة

من خلال القيم الموجودة أعلاه نرى أن هناك نسبة عالية من أفراد العينة 82 % تقرر بأن إستخدام التكنولوجيا تحسن من نوعية العمل ولهذا نجد المؤسسة الجزائرية بصفة عامة و مؤسسة "اتصالات الجزائر" بصفة خاصة وجدت نفسها مجبرة على الاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل تحسين أدائها وضمان بقائها ، كون هذه الوسائل الاتصالية ساهمت في تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود وتوفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية بسرعة هائلة وفي الوقت الحقيقي ، وكذا ضمان أعلى درجة الكفاءة الفعالة و الجودة في الوظائف الإدارية فمن خلالها يتم نقل وتبادل البيانات وكذا التنسيق بين المكاتب بدقة متناهية ووضوح لا لبس فيه بدوره يؤدي إلى تقليص حالات التشويش وتحقيق أعلى مستويات التفاعل بين المصالح فنظرا لما تتمتع بهذه التكنولوجيات من سرعة في تقليل الوقت المطلوب، في المقابل نجد سوى 18 % من العينة المبحوثة التي ترى أن إستخدام تكنولوجيا الاتصال لا يحسن من نوعية عملهم ، فهي تفضل العمل بالطريقة التقليدية أي ترى أن الوسائل التكنولوجية ليست على درجة من الإتيقان فهي في أي لحظة معرضة للتعطيل أو التخريب إلى جانب تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكة من خلال الدخول إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات أو إرتكاب جرائم الفيروسات.

س3.6: في رأيك، ما هي أهم المشاكل التي تعيق تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالشكل الأمثل؟

في آخر سؤال قدم للعينة، لم نشأ حصر إجابات المستجوبين بغية التعرف على المزيد من النقاط التي لربما لم نعالجها في بحثنا فكانت الإجابة كالتالي:

- نقص الدورات التدريبية للموظفين.
- نقص الصيانة في أجهزة الإعلام والذي يعرقل سير العمل.
- قلة أجهزة الإعلام الآلي.

- قلة وعي بعض العمال والزبائن بكيفية استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- انحصار مفهوم وسائل الإعلام الحديثة في وسائل محددة فقط والجهل بوسائل أخرى.
- انعدام متابعة دورية لحاجيات ورغبات العاملين بخصوص ما يحتاجونه من تجديد لوسائلهم القديمة.

الفرع الثالث: تحليل النتائج المتحصل عليها

من خلال ما جاء في نتائج الاستبيان الذي قدم لموظفي مؤسسة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمستغانم تم التعرف على جملة من النقاط المتعلقة بواقع تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة ومدى مساهمتها في تحسين أداء عمالها، حيث تبين أنها بالرغم من مدى وعي مسؤولي وموظفي المؤسسة بأهمية هذه التكنولوجيا من خلال ما تقدمه من تسهيلات وخدمات في عملهم وكذا استعدادهم للتخلي عن الوسائل التقليدية وتبني هذه الأخيرة، إلا أن المؤسسة لازالت تعتمد على بعض الوسائل التكنولوجية حصرا كالحاسوب، الهاتف أو الانترنت، في حين أن بعض الأجهزة لا تحظى باستعمال كبير من طرف الموظفين رغم وجودها كالانترانت، الاكسترانت، الفاكس، الشبكة المحلية LAN... إلخ مما قد يدل على نقص كفاءة الموظفين في هذا الميدان وعدم توفير دورات تدريبية كافية وشاملة لتطوير مهارات العمال واستدراك نقائصهم هذا من جهة، ومن جهة أخرى إعادة النظر في هذه البرامج التكوينية وأخذ بعين الاعتبار القدرات الفكرية لكل موظف لمعرفة مدى استيعابهم لهذه البرامج وإمكانية تطبيقها في حياتهم العملية بسهولة ودون أية تعقيدات.

اتضح لنا بجلاء أيضا إيمان بعض الموظفين بقدرات التكنولوجيا في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة وذلك من خلال مساهمتها في تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود وتوفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية بسرعة هائلة وفي الوقت الحقيقي، وكذا ضمان أعلى درجة الكفاءة الفعالة والجودة في الوظائف الإدارية فمن خلالها يتم نقل وتبادل البيانات وكذا التنسيق بين المكاتب بدقة متناهية ووضوح لا لبس فيه بدوره يؤدي إلى تقليص حالات التشويش وتحقيق أعلى مستويات التفاعل بين المصالح، لكن بالرغم من هذه الميزات التي تحققها تكنولوجيا الإعلام والاتصال يفضل البعض الآخر العمل بالطريقة التقليدية حيث يروا أن الوسائل التكنولوجية ليست على درجة من الإنقاف فهي في أي لحظة معرضة للتعطيل أو التخريب إلى جانب تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكة من خلال الدخول إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات أو إرتكاب جرائم الفيروسات.

بغض النظر عن النقائص التي تعاني منها المؤسسة لكن يبقى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على أداء المؤسسة ذلك من خلال مساهمتها في تحسين أداء العمل وتسهيل عملية الاتصال.

خلاصة

تناولنا في هذا الفصل مقدمة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر (الأم) وتاريخ نشأتها ومراحل تطورها في الجزائر، بعدها قمنا بإبراز الهيكل التنظيمي المتعلق بها، ثم ضيقنا منظور البحث حول الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمستغانم كفرع من فروع هذه المديرية، حيث تطرقنا إلى تعريفها، إبراز هيكلها التنظيمي، مهامها وكذا أهدافها وصولاً إلى أهم وظائفها وخدماتها، هذا فيما يخص المبحث الأول.

أما في المبحث الثاني، فقد تحدثنا عن أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم، وأبرزنا فيما بعد أهم أهدافها ومزايا استخدامها في المؤسسة، وفي الأخير تطرقنا إلى دراسة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الوحدة العملية لاتصالات الجزائر - مستغانم - حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة من موظفي هذه الوحدة، ثم عرضنا نتائج الاستبيان فتوصلنا إلى مايلي:

- بالرغم من وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة إلا أنه لايزال يوجد بعض الصعوبات إلى حد ما في الحصول على المعلومة في الوقت المناسب داخل المؤسسة، مما قد يدل على سوء الشبكة المعلوماتية أو قلة وعي الموظفين بكيفية استخدامها بالشكل الصحيح أو حتى قد يدل على أن الموظفين لازالوا يفضلون الطريقة التقليدية في بيئة العمل "الاتصال المباشر" بعيداً عن كل التعقيدات عوض استخدام وسائل الاتصال الحديثة (البريد الإلكتروني، الشبكة المحلية LAN، الانترنت، الاكسترنات، إلخ) والتي تهدف بالدرجة الأولى للوصول للمعلومة في درجة قياسية.

- شبه انعدام الدورات التدريبية حول كيفية استخدام التكنولوجيا لتطوير مهارات الموظفين.
- نقص الصيانة في أجهزة الإعلام والذي يعرقل سير العمل.
- قلة أجهزة الإعلام الآلي.
- انحصار مفهوم وسائل الإعلام الحديثة في وسائل محددة فقط والجهل بوسائل أخرى.
- انعدام متابعة دورية لحاجيات ورغبات العاملين بخصوص ما يحتاجونه من تجديد لوسائلهم القديمة.
- ترحيب الموظفين بالعالم الرقمي وإقبالهم على التكنولوجيا بالرغم من بعض العيوب التي تميزها.
- إجماع الموظفين على أهمية ومساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة.

خاتمة

تمكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من احتلال الصدارة في العالم كافة بجدارته لما حققته من نجاحات وتطورات في جميع الميادين بدون استثناء، حيث أصبحت الأكسجين الذي يقرر بقاء أو زوال الشركات والمؤسسات بجميع مجالاتها، إذ أن اعتمادها لم يعد اختياراً بل ضرورة حتمية لتحقيق البقاء والاستمرارية في ظل المنافسة الراهنة وانفتاح الأسواق، مما جعل المؤسسات تركز اهتمامها على هذه التكنولوجيا ومحاولة استغلالها في تطوير وتحسين الخدمات، فأصبحت أداة فعالة للارتقاء بمستوى الأداء، ما جعلنا نركز من خلال هذا البحث على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة.

بعد أن تطرقنا للجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقته بالأداء في المؤسسة في الفصل الأول، وبعد أن تناولنا الجانب التطبيقي في الفصل الثاني والمتعلق بدراسة حالة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمستغانم، توصلنا إلى النتائج التالية:

- يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاهيم المعقدة التي يصعب تحديد مفهوم واضح لها نظراً لاتساع مجالها وتعدد استعمالاتها.
- تعد بطاقة الأداء المتوازن نظام لتقييم الأداء حيث تؤكد على ضرورة أخذ كل المؤشرات بعين الاعتبار أثناء تقييم أداء المؤسسة وليس فقط المالية فالأداء لا بد أن يتم تقييمه من ثلاثة جوانب: التقنية، المالية وكذا البشرية بحيث تشكل هذه العناصر علاقة متكاملة فيما بينها لتحسين أداء المؤسسة ولا يمكن نسب الإنجازات المحققة لعنصر واحد دون ذكر بقية العناصر.
- أظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسات.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الارتقاء بمستوى الأداء.
- عند إدماج التكنولوجيا في المؤسسة لا بد من توفير إمكانيات مادية، مهارات كفؤ وبني تحتية ليكون تطبيقها صحيحاً وإلا عجزت المؤسسة عن تحقيق النتائج المتوقعة والمطلوبة وهذا ما يؤكد صحة فرضيتنا.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العوامل الأساسية التي يبني عليها المديرون قراراتهم والقيام بمختلف أعمالهم.
- تربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف وظائف المؤسسة وإداراتها وأقسامها تحت ظل قاعدة بيانات واحدة.

- لابد للمؤسسة أن توفر الشروط اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإبراز حقيقة أثرها على أدائها وهذا ما يؤكد صحة فرضيتنا.
- تعاني المؤسسة من نقص في الدورات التدريبية الخاصة بتطوير مهارات الموظفين فيما يخص استخدام التكنولوجيا، وعليه تحققت صحة فرضيتنا.

الافتراضات

- التركيز على تقييم الأداء باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة لقياس إنجازاتها.
- يجب على المؤسسات الخدمائية أن تتفاعل مع التقدم الحاصل على الصعيد العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- يجب على المؤسسات التركيز على الموارد البشرية وتطوير مهاراتهم وذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية التي تمكنهم من استخدام التكنولوجيا بشكل فعال مع الأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الفكرية لجميع الموظفين.
- تطوير الوعي بضرورة استعمال شبكات التواصل الاجتماعي في عملية عرض وتقديم الخدمة.
- وضع نظام فعال للحوافز والمكافآت مع تحديثه باستمرار.
- الاهتمام بنشر مفهوم الوعي بالثقافة الإلكترونية مع تشجيع المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

قائمة المراجع

أولا/ باللغة العربية

1/ الكتب

1. ابراهيم محمد المحسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
2. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
3. السالحي، علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2000.
4. آل علي والموسوي، آل علي، رضا صاحب أبو حمد والموسوي، سنان كاظم، وظائف المنظمة المعاصرة – نظرة بانورامية عامة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006.
5. أمل محمد خطاب، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، دار العالم العربي، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010.
6. بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العملية، عمان، 2010.
7. بو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
8. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة، الطبعة الثانية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
9. حسن مكاي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الرابعة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
10. خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار جامد للنشر والتوزيع عمان، 2012.
11. جهاد أحمد الرشدي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي القاهرة، 1978.
12. زهير إحدادن، مدخل لعلوم الاتصال والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993.
13. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، ذ.م.ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005.
14. عبد البشار علي، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
15. عبد العزيز شرف، نماذج الاتصال، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.

16. علي، عصام الدين، تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر المعماري الدولي السادس، أسيوط، مصر، 2006.
17. عماد عبد الوهاب الصباغ، علم المعلومات، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
18. فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه، نظريات، ورسائله)، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2013.
19. قنديلجي، عامر إبراهيم والسامرائي، إيمان، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
20. محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المناهج اللبناني للنشر والتوزيع، لبنان، 2012.
21. محمد زعي، التغير الاجتماعي، القاهرة: دار الطليعة، 1998.
22. محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المناهج اللبناني للنشر والتوزيع، لبنان، 2012.
23. محمود حسن الوادي، زكريا أحمد عزام، وآخرون، نظم المعلومات ودورها في تطوير منظمات الأعمال وتنميتها، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
24. محي محمد مسعي، ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999.

2/ الأطروحات

1. أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2007.
2. إيمان يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الخدماتية، دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2016-2017.
3. البغدادي، عادل هادي حسين، العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة الأعمال المنظمة، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2006.
4. الدليبي إحسان علاوي حسين، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفعالية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكيفيات الجوهرية، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة، جامعة بغداد، 2006.
5. إدريس فتيحة، دور تكنولوجيا الاتصال والإعلام في تحسين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة محلبة سيدي سعيد، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عين تموشنت، الجزائر، 2014-2015.

6. العبادي، باسمه عبود مجيد، أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، رسالة ماجستير مقدمة للكلية التقنية الإدارية، هيئة التعليم التقني، 2006.
7. بلحمري سمية، بوشيخي عائشة، الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجماعات المحلية، دراسة حالة بلدية لولاية شلف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2013-2014.
8. بن قيراط عبد العزيز، أداء وجودة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2010.
9. بوعلي فضيلة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر: المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، البويرة، الجزائر، 2013-2014.
10. بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، تخصص مناجمت المؤسسة، المركز الجامعي العربي ن مهيدي، أم البواقي، 2008.
11. حورية بلعويديات، استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، GRTG - قسنطينة، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007-2008.
12. جيرات سناء وخان أحلام، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في حوكمة نظم المعلومات، الماتقى الوطني حول حوكمة الشريات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، يومي 06 و07 ماي 2012.
13. سومر أديب ناصر، أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في الشركات للقطاع العام والصناعي في سوريا، دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة تشرين سوريا، 2004.
14. ضيف أحمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغير بالمؤسسة الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية، مجمع اتصالات الجزائر نموذج، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تلمسان، الجزائر، 2012-2013.

15. قندوز السايح، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.
16. عبد المليكة مزهودة، المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومًا وقياسًا، مداخلة ضمن أعمال المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، المنعقد بالفترة 08-09 مارس 2005.
17. عجام، إبراهيم محمد حسن، ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة للجامعة المستنصرية، أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة للجامعة المستنصرية، 2007.
18. محمد خلف الفايز، استخدام مدخل التقييم الاستراتيجي لقياس الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة تطبيقية في وزارة الداخلية للأردن، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرط الأوسط، 2011.
19. نهاد حسين محمد خريس، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، قدمت هذه الرسالة استكمالًا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كليات الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
20. نور الدين مزهودة، تقييم نظام المعلومات في المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تقييم المؤسسات 2007-2008.
21. هناء عبداوي، المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، 2015-2016.

3/ المراجع الأجنبية

1. Hellrigel, Dan & Slocum, J.W. & Woodman, R., "Organization Behavior", 9th ed., South Western College Publishing, 2001.
2. Harreson, E.F., "the Concept of Strategic Gap", Journal of general Management, Vol.15, N°.21, 1989.
3. Gerooff, E.A., "Organizational Theory and Design", Mc Graw Hill, Singapara, 1985.
4. Guna Sekaran A. and E.W.Y. Ngai, Information Systems in Supply Chain Integration and Management, European Journal of Operation Research, 2004.

5. Kenneth C. Laudon and Jane Price Laudon, Management Information Systems, Managing the Digital Firm, Prentice Hall, Ninth edition, USA, 2006.
6. Senn, Jams A, Information T in Business Principles Practice and Opportunities, 2 nd ed, Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 1998.
7. Turban, E., & Miclean, E., & Wetherbey, J, Information Technology for Management, Making Connection for Strategic Advantage, 2nd ed, Jogn Wiley & Sons Inc., New York, 1999.
8. Turban, E.Fram & Ephraim, M & Wetherbe. J, "Information Technology for Strategic Management", John Wiley & Sons.Inc, 2002

4/ المواقع الإلكترونية

1. أميرة إسماعيل، معايير الأداء، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2017/05/17.
2. ريتشارد سومبروك، تكنولوجيا الاتصال، <http://www.qfinance.com/dictionary/communication>، technology، تاريخ الاطلاع: 2020/05/18.
3. معتصم فضل عبد الرحيم و آخرون، بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقويم الأداء بالصندوق القومي للمعاشات، مجلة العلوم الاقتصادية، (2) 16، المملكة العربية السعودية، 2015.
4. يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، دراسة تطبيقية في فندق السري، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس و الثمانون، 2010.
5. Information and Communications Technology (ICT), www.techopedia.com, Retrieved 14-4-2019. Edited.
6. <https://www.algerietelecom.dz>, consulté le 11/06/2020.

الملاحق



جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الإستبيان

في إطار التحضير لمذكرة التخرج تحت عنوان
أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة
– دراسة حالة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم -
نود منكم المشاركة في هذه الدراسة وهذا بالإجابة على هذا الإستبيان، كما نعلم سيادتكم أن نتائج هذا البحث
لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا جزيلا على تعاونكم

ضع علامة (X) في الإجابة التي تجدها مناسبة

القسم الأول: بيانات عامة

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن: 29-20 ☐ 39-30 ☐

49-40 ☐ 59-50 ☐

أكثر من 60 ☐

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ شهادة جامعية ☐ شهادات أخرى ☐

الخبرة المهنية:

أقل من 6 سنوات ☐ 10-06 سنوات ☐

15-11 سنة ☐ 20-16 سنة ☐

أكثر من 20 سنة ☐

القسم الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة

1. هل يمكنك تكنولوجيا الاتصال والإعلام من الاتصال مع زملائك بالمؤسسة في وقت قياسي ومن أي مكان داخل

المؤسسة؟ نادرا ☐ دائما ☐ نوعا ما ☐ أبدا ☐

2. لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية بالغة في تحسين سيرورة العمل.

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

القسم الثالث: معدات التكنولوجيا داخل المؤسسة

1. ماهي مختلف وسائل التكنولوجيا الموجودة في المؤسسة؟

.....

.....

.....

رتب حسب الأولوية الوسائل التي تستخدمها أثناء أدائك لعملك.

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ☐ الهاتف | ☐ الاكسرانت |
| ☐ التقارير | ☐ الإجتماعات |
| ☐ جهاز الحاسوب | ☐ الانترنت |
| ☐ الانترنت | ☐ الملصقات |
| ☐ الاتصال المباشر | ☐ الفاكس |

القسم الرابع: الشبكات

1. ما مدى استخدامك لشبكة الانترنت أثناء تأدية مهامك الوظيفية؟

- ☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

2. ما مدى استخدامك لشبكة الاكسرانت في المؤسسة؟

- ☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

القسم الخامس: التدريب على التكنولوجيا

1. هل تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية لاجل استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام بالشكل الأمثل؟

- ☐ نعم ☐ لا

2. تساهم الدورات التدريبية في تحسين المهارات التكنولوجية للموظفين.

- ☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

القسم السادس: تأثير التكنولوجيا على المؤسسة

1. هل يؤدي الاستخدام الأمثل للوسائل الحديثة للإعلام والاتصال إلى زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية

بالمؤسسة وزيادة فعاليتها؟

- ☐ نعم ☐ لا ☐ نوعا ما

2. تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دور كبير في تحسين أداء العمل.

نعم ☐ لا ☐

3. في رأيك، ما هي أهم المشاكل التي تعيق تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالشكل الأمثل؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية باعتبار أن الثورة الرقمية أصبحت موضوع العصر في العالم عامة والجزائر خاصة، ذلك من خلال ما حققته من نجاحات باهرة على كافة المجالات سواء الاقتصادية، السياسية، الإجتماعية أو الخدمائية. ومن هذا المنطلق أبینا إلا أن نركز على أحد المؤسسات الجزائرية لنعرف أثر تطبيق هذه التكنولوجيا على أدائها، وبالتالي قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة متكونة من 30 شخص من موظفي الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بمستغانم، استخدم البحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات الضرورية فضلا عن المقابلات الشخصية والملاحظة، وتوصلنا إلى حقيقة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير نوعا ما على أداء المؤسسة الجزائرية لكن يبقى غير كافي نظرا لانخفاض مستوى إستخدام أحدث الأجهزة وانخفاض كفاءة مهارت الموارد البشرية لديها، وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية وكذا عدم وجود تعاون بين العاملين والمنظمة المبحوثة في بناء قواعد البيانات. كما توصل البحث الى جملة من الإستنتاجات والتوصيات أهمها تكثيف الدورات التدريبية للموارد البشرية بغية استدراك النقائص وبالتالي ضرورة وضع استراتيجية متكاملة لتسيير الموارد البشرية والتي تضمن التكيف مع المتغيرات السريعة للبيئة المحيطة بالمؤسسة، تزويد أحدث الأجهزة التكنولوجية والعمل على تجديد الأجهزة القديمة، زيادة وعي الموظفين بضرورة اعتماد هذه الأجهزة في عملهم، وكذا إرساء نظام معلومات فعال يساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء، تقييم الأداء، التنمية البشرية، مؤسسات، انترنيت

Abstract

This study aims at revealing to what extent Information and Communication Technology has an impact on the performance of Algerian establishments, as the digital revolution has become the main subject of the time nowadays in the world globally and Algeria particularly because of its impressive success in all domains whether economic, political, social or services. On this standpoint, we wanted to focus on one of the Algerian institutions to figure out the influence of the integration of ICTs on its performance and therefore, we conducted a field study on a sample consisting of 30 people from the employees of the Algeria Communication Unit in Mostaganem, the research used the questionnaire as a main tool to collect the necessary data and information as well as interviews and observation, and we reached the fact that ICTs has an impact on the institution's performance somehow but it remains insufficient due to the low level of use of latest devices and the low efficiency of its human resources skills in addition to the weak dependence on internal networks as well as the lack of cooperation between the data and the labor force. The research also reached a set of conclusions and recommendations, the most important of which is the intensification of training courses for human resources in order to redress the shortcomings and thus the necessity of developing an integrated strategy for the management of human resources that includes adaptation to the rapid changes in the environment surrounding the institution, providing the latest technological devices and working to renew old devices, increasing staff awareness of the need to adopt These technologies in their work, as well as establishing an effective information system that contributes to achieving sustainable development.

Keywords: *ICTs, performance, Performance Appraisal, human development, institutions, Internet*