



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية
تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات



العنوان:

أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء المؤسسات الإقتصادية
دراسة حالة الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - عين تادلس -

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات

تحت إشراف الأستاذ:

* موزاوي عبد القادر

من إعداد الطالبة:

* حطاب أمال

السنة الجامعية: 2017-2018

كلمة الشكر

أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من ساعدني وقدم
لي يد العون لإتمام هذا العمل بصفة عامة

وإلى الأستاذ المشرف

" موزاوي عبد القادر " بصفة خاصة

وأتقدم بالشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة
على كل الملاحظات والانتقادات القيمة التي
ستزيد من همتي وعزيمتي.

- آمال -

إهداء

إلى الوالدين الكريمين الذين قال فيهما عز وجل:
" وبالوالدين إحسانا "

إلى الذين عشت معهم سنين عمري وشاركوني
بسمة الحياة وآلامها إخوتي وأخواتي

خاصة البرعم أسامة

إلى أعز صديقاتي

وإلى كل طلبة الثانية ماستر اقتصاد وتسيير

مؤسسة دفعة 2017 - 2018

- آمال -

الفهرس العام

الصفحة	قائمة المحتويات
III - I IV أ - د	كلمة الشكر الإهداء الفهرس قائمة الأشكال والجداول مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
03	المطلب الأول: بروز وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
03	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
05	المطلب الثالث: مجالات تطبيقها.
07	المبحث الثاني: خصائص، أهمية أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
07	المطلب الأول: خصائصها
09	المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
10	المطلب الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
11	المبحث الثالث: مؤشرات، ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
11	المطلب الأول: مؤشرات قياسها
12	المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
13	المطلب الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
14	خلاصة

	الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأداء
16	تمهيد
17	المبحث الأول: الأداء
17	المطلب الأول: مفهوم الأداء
18	المطلب الثاني: أنواع الأداء
22	المطلب الثالث: العوامل المحددة للأداء
23	المبحث الثاني: تقييم الأداء
23	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء
24	المطلب الثاني: المراحل الأساسية لتقييم الأداء
25	المطلب الثالث: أهداف وأهمية تقييم الأداء
26	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرفع من الأداء
26	المطلب الأول: التأثير الغير المباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء في المؤسسة
28	المطلب الثاني: التأثير المباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء في المؤسسة
29	خلاصة
	الفصل الثالث: دراسة حالة الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - عين تادلس -
31	تمهيد
32	المبحث الأول: عموميات حول الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر
32	المطلب الأول: نشأتها
33	المطلب الثاني: أهداف ونشاطات اتصالات الجزائر

34	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر
36	المطلب الرابع: تحليل البيانات الشخصية لأفراد الوكالة
39	المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر
39	المطلب الأول: الاتصالات الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر
40	المطلب الثاني: واقع نظام المعلومات في الوكالة
41	المطلب الثالث: مشاكل وآفاق اتصالات الجزائر
42	المطلب الرابع: مدى تأثير التكنولوجيا على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر
43	خلاصة
45	الخاتمة العامة
49	قائمة المراجع
	الملخص

قائمة الأشكال والجدول

(1) قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
06	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع المال والاقتصاد	1_1
06	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التعليم والتدريب	2_1
12	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3_1
36	تحليل البيانات الشخصية لأفراد الوكالة من حيث الجنس	2_3
37	تحليل البيانات الشخصية لأفراد الوكالة من حيث العمر	3_3
37	تحليل البيانات الشخصية لأفراد الوكالة من حيث المستوى الدراسي	4_3
38	تحليل البيانات الشخصية لأفراد الوكالة من حيث المستوى الوظيفي	5_3
38	تحليل البيانات الشخصية لأفراد الوكالة من حيث الأقدمية	6_3

(2) قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	الأداء الذاتي والأداء الخارجي	1_2
34	الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة	1_3

مقدمة عامة

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وآخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أدت إلى تحول العديد من اقتصاديات الدول للاستفادة من السرعة، الفعالية، تحسين النوعية، الكفاءة وكذا تحقيق الميزة التنافسية، كل تلك المزايا تحقق بفضل هذه التكنولوجيا، التي أصبحت مهمة لممارسة الأعمال وإدارة الأنشطة الاقتصادية.

هذا وقد أصبحت المؤسسات تتجه نحو تبني هذا المفهوم باعتباره إحدى أهم هذه المرتكزات التي تسمح للمؤسسة على اختلاف نشاطها وحجمها من وضع استراتيجية تضمن لها النجاح ببلوغ الأهداف المسخرة، فالوصول على المعلومة والاستغلال الجيد لها يعني اتخاذ القرار في الوقت المناسب وبالشكل الأمثل وبالطريقة المثلى.

وبهذا أعادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومازالت تعمل على إعادة تشكيل الكثير من الطرق الاعتيادية للأفراد والمؤسسات، وبناء علاقات تشابك، علاقات أقل وضوحا وأكثر تعقيدا ولكن أكثر كفاءة وفي معظم الأحيان أقل كفاءة.

من خلال ما سبق ذكره نبرز معالم إشكاليتنا وفق التساؤل التالي:

- ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية؟
- وللإجابة عن السؤال الرئيسي للإشكالية نقوم بالإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:
- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- كيف يمكن تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية؟
- ما هو دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من الأداء في المؤسسات الاقتصادية؟
- ما هو تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على بريد الجزائر؟

فرضيات البحث:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي أداة من أدوات التسيير.
- المؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على أداء جيد ونظام معلومات ناجح.
- التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في الرفع من الأداء في المؤسسات الاقتصادية.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء مؤسسة البريد والمواصلات.

أسباب اختيار الموضوع:

- نتيجة طغيان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كافة القطاعات.
- الدور الذي تلعبه حاليا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار ما سمي بالاقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة أو اقتصاد المعلومات.
- شعوري بقيمة وأهمية الموضوع.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مسايرة المؤسسات للتطورات التكنولوجية.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث عموما إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختيار الفرضيات للمقدمة لإثبات محلها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم صورة له وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية.

المنهج المتبع في البحث:

للإجابة على الأسئلة المطروحة اتبعنا المنهج التحليلي الوصفي في الجانب النظري، والتطبيقي الذي كان في شكل دراسة حالة.

الدراسات السابقة:

❖ لمين علوطي:

" تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي" أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير_جامعة الجزائر_ 2003م/2004م. والذي توصل إلى أن من الضرورة تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال المعلوماتية كأداة لتسيير المعلومات وأن القرارات التي تتسم بالرشد، والخطط التي تعتمد على معلومات سليمة أو غير كاملة تؤدي إلى إهدار الموارد، ومنه تعتبر المعلومات موردا هاما لا يقل أهمية بل يزيد عن الموارد البشرية والمادية المتاحة للمؤسسة.

❖ شاذلي شوقي:

" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر" _جامعة قاصدي مرباح_ ورقة_ 2007م/2008م.

هدفت الدراسة إلى تقييم كثافة وطرح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة والصغيرة، توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز 29,5% على مستوى المؤسسات الجزائرية وهي درجة تتناسب ودرجة امتلاكها لهذه التكنولوجيا طرديا وحجم المؤسسة، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف

الاتصال والترويج، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وسهولة تداول المعلومات، التنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.

❖ فضيلة بركة:

"دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية- جامعة ورقلة _ 2011م/2012م. حيث توصلت إلى تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ميدان المعالجة باستخدام أحدث تقنيات الاتصال وكذا تتبنى المؤسسة الخدمة من خلال الأساليب المختلفة لتحسين جودة خدماتها من خلال وضع نظام التقنية، تطوير ثقافة الجودة، وتحقيق التميز من علاقتها مع زبائنها.

هيكل البحث:

تم الاعتماد في معالجة الموضوع على ثلاثة فصول وهي كالتالي:

الفصل الأول: يخص عرض الجانب النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأداء، أما الجانب التطبيقي يخص دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - عين تادلس -.

الفصل الأول
الإطار المفاهيمي والنظري
لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تمهيد:

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين.

وكلما زادت حاجة المؤسسات إليها، كلما زادت استمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها ومع تطور الوسائل الالكترونية في المجتمعات الحديثة، واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى صارت إلى ما هي عليه الآن.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى النقاط التالية:

1. مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. خصائص، أهداف، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. مؤشرات ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

سنتناول في هذا المبحث بعض المفاهيم العامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا مجالات تطبيقها.

المطلب الأول: بروز وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

اعتبر الاتصال عبر التاريخ في المرحلة البدائية نقل الأخبار من شخص إلى آخر عبر عدة وسائل، لكن بقيت هذه الوسائل غير متطورة.

وبعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي استعملت فيه وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو والتلفاز، والهاتف ثم الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات، حفظها ثم نقلها عبر الشبكات الداخلية وموسوعة تغطي العالم التي قربت القارات وجعلتها بمثابة قرية صغيرة. حيث ظهرت أول أجهزة الحوسبة غير التقليدية في مصر قديما نحو 50 سنة ق.م.

وبعد ذلك بوقت طويل جدا بدأت الاختراعات تتطور في تكنولوجيا الحاسبات الآلية والمعالج الدقيق والبرامج، شبكات الاتصالات. وقد عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة، وهذا التطور سمح بانفتاح المجالات المنعزلة وتمنح الاشتراك في جميع أنحاء العالم¹.

¹ زرزار العياشي، غياد كريمة "استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية"، دار صفاء للنشر والتوزيع _ عمان _ 2016م، ص36_40.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوماً وحيداً المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، هندسة الاتصالات، الفلسفة¹.

يعرف رويلي Rowlly تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها: "جمع وتخزين وبت باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hardwar أو البرامج Softwar ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته"². وتعرف كذلك بأنها: "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات ونظم الاتصالات الحديثة"³.

أما "Jaune Laudon" و "Kenne Hladon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل التغييرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: "أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات وهي:

- العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة.

- البرمجيات.

- **تكنولوجيا التخزين:** تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

- **تكنولوجيا الاتصال:** وتتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل.

- **الشبكات:** تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد⁴.

¹ فيصل دليو "التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال" ط1، دار الثقافة، عمان، 2010م، ص26.

² حسين محمد أحمد عيد الباسط "التطبيقات والأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعليم وتعلم الجغرافيا" مجلة التعليم بالإنترنت- جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية- العدد 5 مارس 2005م، ص3.

³ نوفيل حديد -"تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسات للاندماج في الاقتصاد العالمي" أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2006م/2007م، ص53.

⁴ شادلي شوقي "أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر

2007م-2008م؛ ص12_13.

مما سبق يمكن القول أن المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمؤسسة جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات، الملموسة وغير الملموسة، والموضوعة في انسجام مدمج ومنظم تحت تصرف أفراد المؤسسة من عاملين ومدراء بغية تحسين أدائهم وإنتاجهم.

المطلب الثالث: مجالات تطبيقها.

أي تكنولوجيا طبيعة إقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة.

أولاً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات التسيير:

إن التدفق المتزايد والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة، دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها، فكانت من بين الوسائل الناجحة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات، احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة، وكذلك تخطت حدود الاتصال والربط بين مختلف مكاتب الإدارة لتسهيل عملية التسيير.

ثانياً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الصناعة:

في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة أمام التغيرات الكبيرة في المحيط، دفع بالمنظمة إلى استعمال وتطبيق تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها، ومنها: الذكاء الاصطناعي، الآلية، التصميم المساعد من طرف الحاسوب، الآلات الموجهة رقمياً، تسيير الإنتاج المساعد من طرف الحاسوب، تسيير الصيانة المساعدة من طرف الحاسوب¹.

¹ بدري جميلة_ "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تسيير الشغل" _ شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تسيير 1994، ص11.

ثالثاً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع المال والاقتصاد:

يمكن توضيح أهم التطبيقات في الجدول التالي:

الجدول رقم (1- 1)

الهدف منها	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات، مساندة الرقابة المالية للبنوك.	أتمتة أعمال البنوك
سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.	تحويل الأموال الكترونياً
تحليل أداء النظم الاقتصادية، وتقييم الإستراتيجيات.	إقامة النماذج الاقتصادية
تحطيم عائد الاستثمارات وتحليل المخاطر	إدارة الاستثمارات
فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغمر أسعار الأسهم والسندات.	نظم المعلومات أسواق الأوراق المالية
سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير ما يعد التصميم من خلال قيام النظام الذي يتصدر قوائم المكونات والمواد الداخلية فيه.	التصميم بمساعدة الكمبيوتر

1. المصدر: كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب للنشر والتوزيع، طباعة القاهرة مصر، 2002، ص 159، ص 161.

رابعاً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التعليم والتدريب:

يمكن توضيح أهم التطبيقات في الجدول التالي:

الجدول رقم (1 - 2):

الهدف منها	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
تعليل التكاليف والخطو	نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات
زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدتها.	برمجيات مائدة التعليم والتعلم
صياغة ووضع السياسيات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم	نظم المعلومات التربوية

2- المصدر: كمال عبد الحميد زيتون، مرجع سابق ذكره، ص 159، ص 161.

المبحث الثاني: خصائص، أهمية أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بخصائص جعلتها تحتل الصدارة في الوقت الحالي، لهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى معرفة خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإلى ماذا تهدف.

المطلب الأول: خصائصها

تتمثل أهم خصائصها فيما يلي:

1. التفاعلية:

أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.

2. الإلزامية:

يعني بذلك استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

3. اللامركزية:

هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره.

4. قابلية التواصل:

أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة.

5. قابلية التحرك والحركية:

أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.

6. قابلية التحويل:

بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة.

7. اللامكانية:

اللامكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.

8. الشبوع والانتشار:

بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العام.

9. العالمية والكونية:

المقصود بها المحيط الذي تحيط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها¹.

10. تخفيض الوقت:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكنت من اختصار الوقت والمكان.

11. تقليص المكان:

تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

¹ بومايله سعاد _ فارس بوباكور _ "أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية" مجلة الاقتصاد الناجمت _ العدد 3_ مارس 2004، ص 205_ 206.

12. المرونة:

تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.

13. النممة:

يقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

14. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:

نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام¹.

15. النمو بمتوالية هندسية:

كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات، كلما تغير النظام الاقتصادي².

المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان وعملت على إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمؤسسات. حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثل أحد أهم أعمدة المؤسسات أنها تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية، وارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات حيث تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها، إدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن، تحسين الإنتاج، والتحكم في التكاليف.

لكل ذلك فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل الثورة المعرفية الثالثة، أي "الثورة التكنولوجية". وسيساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات

¹ محمد فتحي عبد الهادي _ "المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد" - مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر 2000م، ص155.

² مظهر شعبان العاني _ "العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات" - إثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2008م، ص78.

والاتصالات العديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة واستحداث أساليب وعمليات جديدة.¹

المطلب الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تتمثل الأهداف (13) نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

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

نلاحظ أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حساسا في صياغة الأعمال

الحديثة وبناء الأهداف الإستراتيجية المهمة للمؤسسة الاقتصادية.²

¹. زرزار العياشي _ غياد كريمة _ مرجع سبق ذكره_ ص32_ 33.

². زرزار العياشي، غياد كريمة _ مرجع سبق ذكره_ ص35.

المبحث الثالث: مؤشرات، ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لكي نتمكن من معرفة مدى توافر قطاع قوي ومؤثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا بد من وجود عدد من المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس مدى استعداد أي قطاع أو مجتمع تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الأول: مؤشرات قياسها

نذكر من أهم المؤشرات ما يلي:

1. مؤشرات الاستعداد الشبكي الرقمي:

يعتمد حساب هذا المؤشر على قواعد رئيسية هي كالتالي:

- توافر عناصر أساسية لبناء مجتمع المعلومات أو المجتمع الرقمي والاستفادة منه كالأفراد، والحكومات.
- درجة الاستعداد لدى تلك العناصر في المجتمع لاستخدام تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وجود بيئة اقتصادية وأساسية مناسبة¹.

2. مؤشر الرقم القياسي للنفوذ الرقمي:

يعتمد حساب هذا القياس على عوامل أو مؤشرات رئيسية تؤثر على قدرة بلد ما في النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي كالتالي:

- البنية التحتية.
- القدرة المادية.
- المعرفة.
- الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات².

¹ سمير طاجين "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية" - مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2012م - 2013م، ص73.

² بن داودية وهيبة - "واقع وآفاق قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- مداخل مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين مزايا التنافسية للبلدان العربية" - جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، ص4.

3. الفجوة الرقمية:

يقصد بها عدم المساواة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الدول المتقدمة والمناطق الريفية، وتقاس الفجوة الرقمية بدرجة توافر أساس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات والعلمية وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات¹.

المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن توضيح أهم الإيجابيات والسلبيات في الجدول التالي:

الجدول رقم: (1-3):

الإيجابيات	السلبيات
1. التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.	1. حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستوقف أو تتعمى بعض الوظائف.
2. مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.	2. تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم، وحررياتهم الفردية.
3. إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية، والصور الشعاعية ومراقبة المرضى.	3. استخدامها المكثف بسبب الإرهاق، والمشاكل الصحية.
4. التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة، من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي، السيطرة الآلية على الطائرات والمطارات.	4. تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال، غير المتوقعة أو غير المعروفة، في هذه النظم الآلية.
5. توزيع المعلومات بشكل نوري إلى الملايين بين الأفراد في مختلف مناطق العالم.	5. من الممكن استخدامها، خاصة الإنترنت في توزيع نسخ غير قانونية، وبطريقة غير قانونية، وبطريقة غير مشروعة من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
6. التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل، الإقامة...)	6. تجول العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية.
7. الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلما، وبالتالي زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع.	7. هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل سبب هذه التكنولوجيات.

³ المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع

والطباعة، عمان، 2007 ص 65-66.

¹ سمير طاجين - مرجع سبق ذكره - ص 74.

المطلب الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات بعض التحديات، نذكر منها:

1. تحديات عمارة المعلومات:

تتمثل في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها.

2. تحديات العولمة:

أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.

3. التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمة:

من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور¹.

4. تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال:


أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير، عالم تكاد تتلاشى فيه الحدود الزمانية والمكانية بين ما هو قديم وما هو جديد وهذا التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية، ويمكن اعتبار التطورات في التكنولوجيا أحد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال والاستجابة لها من خلال اعتبارها أحد أهم العناصر المهمة في صياغة الإستراتيجية العامة للمنظمة².

¹ طارق طه _ "نظم المعلومات والحاسبات الآلية والإنترنت" دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2007م، ص114_116.
² عنان عيسى العمري _ "نظم المعلومات الإستراتيجية _ مدخل إستراتيجي معاصر _ عمان، دار المسيرة 2008م، ص21.

الخلاصة:

من خلال ما تعرضنا لدراسته في هذا الفصل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكننا استنتاج التحديات التكنولوجية التي يفرضها الوقت الحالي.

وكذلك توصلنا إلى الأسباب التي كانت وراء زيادة الاهتمام بها، من بينها البيئة التي تنشط فيها المؤسسات، والمنافسة القوية التي تحتاج إلى توصيل المعلومات بأقل سرعة ممكنة.



الفصل الثاني

علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأداء

تمهيد:

يعتبر الأداء من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد، فهو يحتل مكانة مهمة وأساسية في عمليات التسيير لدى المؤسسة فالهدف الأساسي لها هو الحصول على نتائج تنسجم وتتوافق مع رسالتها وللوقوف على ذلك يجب التوصل إلى مفهوم واضح الأداء وسبل قياسه وهذا التقييم على أداء المؤسسة.

انطلاقاً من هذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي:

المبحث الأول: الأداء.

المبحث الثاني: تقييم الأداء.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرفع من الأداء.

الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأداء.

المبحث الأول: الأداء.

يعد موضوع الأداء الاقتصادي من المواضيع التي حظيت بالنصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل من قبل المفكرين والباحثين لتحديد مفهومه، لأنه يعاني من صعوبات التحديد ويشوب تعريفه الالتباس والغموض.

المطلب الأول: مفهوم الأداء.

يقصد بالأداء "المخرجات أو أهداف النظام إلى تحقيقها"، حسب هذا التعريف: "الأداء هو المخرجات التي ينتجها نظام معين لفرد، آلة، منظمة... الخ، وذلك باستعمال مدخلات معينة، أي هذا المفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها"¹.

ويعرف أيضا: يرى علي السلمي "الأداء على أنه يتكون من قسمين وهو مرتبط بعامل الزمن، فالقسم الأول وهو المستوى المطلوب أي المستهدف للأداء والذي يتمثل في النتائج التي تريد الإدارة الوصول إليها من خلال الموارد والأنشطة المختلفة التي يتم توجيهها لهذا الغرض، أما القسم الثاني فهو الإنجاز الفعلي أي الأداء الذي تم تحقيقه فعلا نتيجة الجهود والأنشطة التي بذلت خلال فترة زمنية معينة"².

ويعرف أيضا: "الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة

الفرد"³

1. عبد المحسن توفيق محمد، "تقييم الأداء"، دار النهضة، مصر 1998م، ص3.
 2. علي السلمي، "تطوير الأداء وتجديد المنظمات"، دار الرقباء 1998م، ص40.
 3. راوية حسن، "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية 2001م، ص209.

المطلب الثاني: أنواع الأداء.

بعدما تم التعرض إلى مفهوم الأداء ننتقل إلى عرض أنواع الأداء في المؤسسة، وتحديد أنواع الأداء يفرض اختيار معايير التقسيم، هذه الأخيرة يمكن تحديدها في أربعة أشكال هي: معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية، المعيار الوظيفي، ومعيار الصيغة.

1. حسب معيار المصدر:

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

1.1. الأداء الداخلي:

كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارها مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتهم بشكل فعال.
- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.¹

¹ . Bernard Martory, Contrôle de gestion sociale, libraire, Vuibert ; Paris 1999 ; p236.

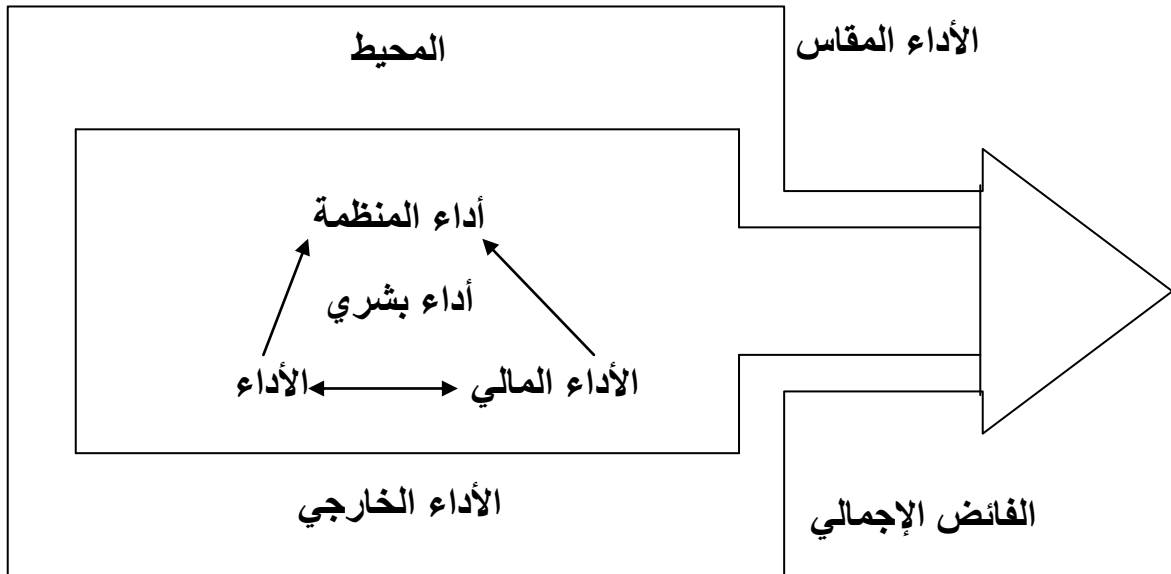
2.1. الأداء الخارجي:

هو "الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة".

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين، ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالنسبة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار المواد واللوازم والخدمات، فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب.

ويمكن توضيح النوعين السابقين في الشكل التالي:

شكل (1-2): الأداء الذاتي والأداء الخارجي.



المصدر: Blnard Martory, Op, cit, P237.

2. حسب معيار الشمولية:

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

1.2. الأداء الكلي:

يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون إنفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة.

2.2. الأداء الجزئي:

على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة. فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به لا أهداف الأنظمة الأخرى. وبتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

3. حسب المعيار الوظيفي:

هذا الأخير يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة. حيث ينقسم إلى: وظيفة الانتاج، ووظيفة الأفراد، ووظيفة التسويق، التموين، ويضيف البعض الآخر.²

¹ . عبد المليك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الانسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001م، جامعة بسكرة، ص89.

² . Marcel haf Hame ; Le management approche systémique ;galtan Morin éditeur ; 3ed CANADA 1981 ; p336.

4. حسب معيار الطبيعة:

1.4. الأداء الاقتصادي:

يتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها.

2.4. الأداء الاجتماعي:

يتمثل في الأهداف التي ترسمها المؤسسة، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى، خاصة الاقتصادية، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

3.4. الأداء التكنولوجي:

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

4.4. الأداء السياسي:

يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، من بين الأهداف السياسية نذكر ما يلي:

تمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة.¹

¹. عبد الملوك مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص90.

المطلب الثالث: العوامل المحددة للأداء.

أ. عوامل متعلقة بالعامل:

" وتشمل على القدرة في الأداء الفعلي للعمل وتختلف الخصائص والسمات التي يتميز بها العامل عن غيره، والتي تتضمن المعرفة، التعليم، الأقدمية، والخصائص الديمغرافية وكذا الاتجاهات والطموحات التي سعي إلى إشباعها"¹.

ب. عوامل متعلقة بالوظيفة: وهي على نحوين:

"بعضها يتعلق بتصميم الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والتنظيم وأخرى مرتبطة بإنجاز العامل لوظيفته مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، والظروف الملائمة للعمل"².

ج. عوامل متعلقة بالمؤسسة:

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

د. عوامل متعلقة بالبيئة:

وهي مختلف العوامل المتعلقة بالجو العام وتشير إلى الثقافة والقيم المشتركة بين الأفراد وما يعكس من انتماء الفرد للبيئة أو اعتباره أجنبيا عنها مثلا، وعموما هي عوامل المحيط الخارجي المؤثر على العامل وأدائه لوظيفته³.

¹. العربي عطية، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، مجلة، العدد 10، 2012م، ص323.

². مشعلي بلال، رسالة ماجستير بعنوان "دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة Sat Pai Alif لتحويل الورق والبلاستيك، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة فرحات عباس، سطيف 2010م _ 2011م، ص5.

³. بوجعادة إلياس، رسالة ماجستير بعنوان "تفعيل الموارد البشرية وأثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة 20 أوت 1955م، 2005م _ 2006م، ص57.

المبحث الثاني: تقييم الأداء

نتطرق في هذا المبحث بتغطية جميع الجوانب المتعلقة بعملية تقييم الأداء محاولين تغطية جميع الجوانب المتعلقة به.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء.

تقييم الأداء هو "مرحلة من مراحل العملية الإدارية، نحاول فيها مقارنة الأداء الفعلي باستخدام مؤشرات محددة وذلك من أجل الوقوف على النقص أو القصور في الأداء وبالتالي اتخاذ القرارات اللازمة أو المناسبة لتصحيح هذا القصور غالباً ما تستخدم المقارنة بين ما هو قائم أو متحقق فعلاً وبين ما هو مستهدف خلال فترة زمنية معينة في العادة سنة"¹.

حسب التعريف فإن تقييم الأداء هو مقارنة ما هو فعلي بما هو مطلوب وتحديد الانحراف وتحليله ومن ثم اتخاذ القرارات الصحيحة.

وهناك من يرى في عملية التقييم نظام وأن نظام تقييم الأداء يتمثل في تلك "السلسلة من الأنشطة المخططة والمنظمة والمراقبة من أجل ملاحظة وقياس مساهمة أو مشاركة المستخدم في أهداف المنظمة"².

¹. شريف باشا، أحمد عيسون حامد، "تقييم الأداء وزيادة الكفاءة الانتاجية"، جمعية الاقتصاديين العراقيين، بغداد، مارس 1983م، ص6.

². Laurent Belanger et al., G.R.H une approche globale et intégrée, ed galten morine, 3impression, Quebec 1984, p172.

المطلب الثاني: المراحل الأساسية لتقييم الأداء.

يمكن تلخيص المراحل الأساسية التي تمر بها عملية تقييم الأداء بما يلي:

_ التعرف على البرامج (خطة التنفيذ).

_ التعرف على معايير ومقاييس الأداء.

_ قياس الأداء الفعلي (النتائج).

_ تحديد الانحرافات والاختلافات والفروقات مع تحديد مراكز المسؤولية.

_ اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على الهدف المخطط.

وهناك بعض الاعتبارات التي يمكن أن تساعد المؤسسة على اختيار وسيلة التقييم الفعالة ومنها التركيز على تدعيم الإيجابيات.

_ تقديم المعلومات مرتدة عن الأداء تكون مرتبطة بالواقع الفعلي وليس نماذج عامة تستخدم في جميع المواقف على السواء.

_ تشجيع وتدعيم الابتكار والقدرات الخلاقة.

_ زيادة الاتجاه إلى الاعتماد على النظم الحديثة لتقييم الأداء مثل استخدام أنظمة المعلومات الآلية¹.

¹. علي شريف، "الإدارة المعاصرة" ط2، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر 1997م، ص365.

المطلب الثالث: أهداف وأهمية تقييم الأداء

أولاً: أهداف تقييم الأداء:

1. رفع الكفاءة الإنتاجية.
2. رفع مستوى الأداء من خلال رفع كفاءة الموظفين.
3. معرفة معوقات العمل.
4. تحديد أوجه القصور في أداء الأفراد والتعرف على جوانب الضعف في الأداء.
5. الكشف عن الأفراد الصالحين لشغل الوظائف القيادية.

ثانياً: أهمية عملية تقييم الأداء:

- أن لعملية تقييم الأداء أهمية على مستوى كل من جهة العمل والمدير والموظف التنفيذي.
1. يعد الركيزة لاتخاذ العديد من القرارات المرتبطة بالحياة الوظيفية للعامل أو الموظف أو القيادي (كالترقية والنقل... الخ).
 2. تستخدم تقارير الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظف.
 3. تستخدم تقارير الأداء كأداة لتقييم سياسات إدارة الموارد البشرية.
 4. تستخدم كأداة لتزويد الإدارة بمعلومات عن العاملين بالمؤسسة.
 5. تستخدم كوسيلة يعتمد عليها في قيام الرؤساء بالتوجيه المستمر لمروسيهم¹.

¹ عبد الوهاب حسين، "تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف"، سوريا، جامعة سانت كليمنتس العالمية، 2009م، ص23.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرفع من الأداء

سنتناول في هذا المبحث كيف تساهم التكنولوجيا في تحسين وتطوير الأداء.

المطلب الأول: التأثير الغير المباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء في المؤسسة.

يعتبر تأثير التكنولوجيا محل اهتمام لعدة دراسات على مدار الزمن (Igbaria) (1990)، (Huber 1990)، (Millman et Hatwick 1987)، (Matmati 2002) وآخرون إذ يوجد اتجاهين مهمين يهتمان بدراسة مصدر الأداء، الأول يميل إلى مدرسة الاقتصاديين والاستراتيجيات والذي يعتبر الأداء بعوامل خارجية، أما الاتجاه الثاني الموجه من خلال نظرية المنظمات، الذي يعتبر الأداء ناتج للعوامل الداخلية للمنظمة لكن في الحقيقة تعتبر وظيفة تقييم الأداء وظيفة متكاملة تعتمد على العوامل الداخلية والخارجية بشكل مترابط ومتكامل. إن إدماج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير داخل المؤسسة يؤثر على الأداء عن طريق تحسين المتغيرات الوسيطة، وهذا يسمح للمؤسسة بالتوجه أكثر فأكثر إلى الأعمال والتكنولوجيا والتكنولوجيا المتقدمة، إذ يعتبر كل من (Huber 1990)، (Mooney et Al 1996)، (Gover et Al 1998) إن تأثير التكنولوجيا تكون بعدة طرق ويمر بتحسين عدة إجراءات وعمليات أولا وكذا بتحسين الكفاءات الممثلة للمؤسسة.

ويمكن إبراز ذلك من خلال التأثيرات التالية¹:

من خلال الوظائف المختلفة على سلوكيات وطرق العمل، والعلاقات داخل المؤسسة، إذ تظهر هذه التأثيرات من خلال تحسن وتطور آليات الاتصال، اتخاذ القرارات (السرعة والمصداقية)، ولذلك يؤهل (Matmati) استخدام تكنولوجيا

¹. Laila ben Raiss et autre, TIC et performances des salarils imprime de l'instant d'administration des entreprises N°= 714, Paris, p3_5.

المعلومات و الاتصالات كحلول مقترحة لرفع إمكانيات وفعالية الموارد البشرية وكذا المؤسسة.

كما أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى ظهور أشكال جديدة للعمل أيضا ما يعرف بـ "télétravail" الذي يسمح برفع استقلالية الفرد ومسؤوليته اتجاه العمل، من خلال تحريره من قيود العمل التقليدية، كالتقييد بالمكان ووقت العمل.

يمثل " groupware " (العمل الجماعي) " workflow " (تدفق العمل) من أشكال العمل الناتجة عن تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإذ يسمح هذا النوع من الأعمال بالتنسيق بين أفراد المؤسسة، بتسهيل الاتصال والتفاعل في الأنشطة ما بين الأفراد الذين يعملون عن بعد.

وأخيرا التسيير الالكتروني للموارد البشرية، الذي يسهل الوصول إلى المعلومات في العمل، كما يسمح هذا النشاط بتأدية كل الوظائف الخاصة بالموارد البشرية، من (توظيف، تدريب، أجور...الخ) التي تسمح بجعل القرارات المتخذة اللامركزية من خلال المزايا التي تقدمها كالتقليص من الوقت والجهد، وتحرر الفرد وتمكينه وبالتالي زيادة أداء العامل والمؤسسة¹.

¹ http:// pot ,blogs pnd- aziz- عزيز طارش الدهمي 2018 | 214

المطلب الثاني: التأثير المباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء في المؤسسة.

أما بالشكل المباشر فتؤثر التكنولوجيا على الأداء من خلال:

- تساهم في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- تقليل التكاليف اللازمة للأداء العمل.
- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.
- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.
- فعالية اتخاذ القرارات.
- تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة.
- الدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات.
- تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية¹.

¹عزيز طارش الدهمي، نفس المرجع السابق.

خلاصة:

مما سبق يمكن القول أن تحسين الأداء يتوقف على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة ذكية وعقلانية، بمعنى آخر ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأى جزء آخر من الأعمال، والذي يجب أن ينفذ بكفاءة وفعالية للاستفادة من مزاياه.

الفصل الثالث
دراسة حالة الوكالة التجارية
لاتصالات الجزائر
- عين تادلس -

تمهيد:

بعد تناولنا للخلفية النظرية لموضوع أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء المؤسسة الاقتصادية في الفصول السابقة، سنحاول في هذا الفصل واستنادا إلى ما سبق ذكره في الجانب النظري إلى إسقاط هذا الأخير على الجانب التطبيقي، ومحاولة معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الاقتصادية ولمعالجة هذا الموضوع وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر.

انطلاقا من هذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي:

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الأول: عموميات حول الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر عبارة عن مؤسسة تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية.

المطلب الأول: نشأتها

تعتبر المؤسسة العمومية الاقتصادية إتصالات الجزائر إدارة عمومية وفي نفس الوقت مؤسسة خدماتية، لها صيغة تجارية، وتعتمد في تسييرها الموازناتية على ميزانية ملحقة وهي أحد أدواتها التي تستعيد من خلالها مميزاتها وسلطاتها بصفتها قطاع عمومي وتتمثل مهمتها في تسيير وتطوير شبكات البريد والمواصلات وبالتالي تساهم في حاجيات البلاد.

يعود الفصل في نشأة اتصالات الجزائر إلى القانون رقم 03/2000 المؤرخ في 2000/08/05 المتعلق بقطاع البريد والاتصالات الجزائرية محمية من طرف القانون الوطني.

طموحها هو الحصول على مستوى عالي وإنجاز تقني إقتصادي وإجتماعي جيد للمحافظة على كيانها في ميدانها والمحيط المليء بالمنافسة همها الوحيد هو البقاء وتطوير أبعادها على المستوى العالمي، والمشاركة في ترقية ميدان الإعلام الآلي في الجزائر.*

المطلب الثاني: أهداف ونشاطات اتصالات الجزائر

أولاً: الأهداف

تسعى الوكالة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات هي أهداف أساسية للوكالة.
- كما تهدف إلى المشاركة في التقدم الاجتماعي والاقتصادي للدولة، من خلال تقديم خدمات خاصة بالإعلام والاتصال.
- تنمية عرض خدمة الهاتف النقال وتمكين أكبر عدد من الزبائن للحصول على الخدمات الإتصالية.
- فك عزلة المناطق المحرومة في ميدان الإتصال.
- تحسين جودة الخدمات من أجل دفع تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة.
- تطوير شبكة وطنية فعالة لاتصالات تكون موصلة بمختلف قنوات تدفق المعلومات.

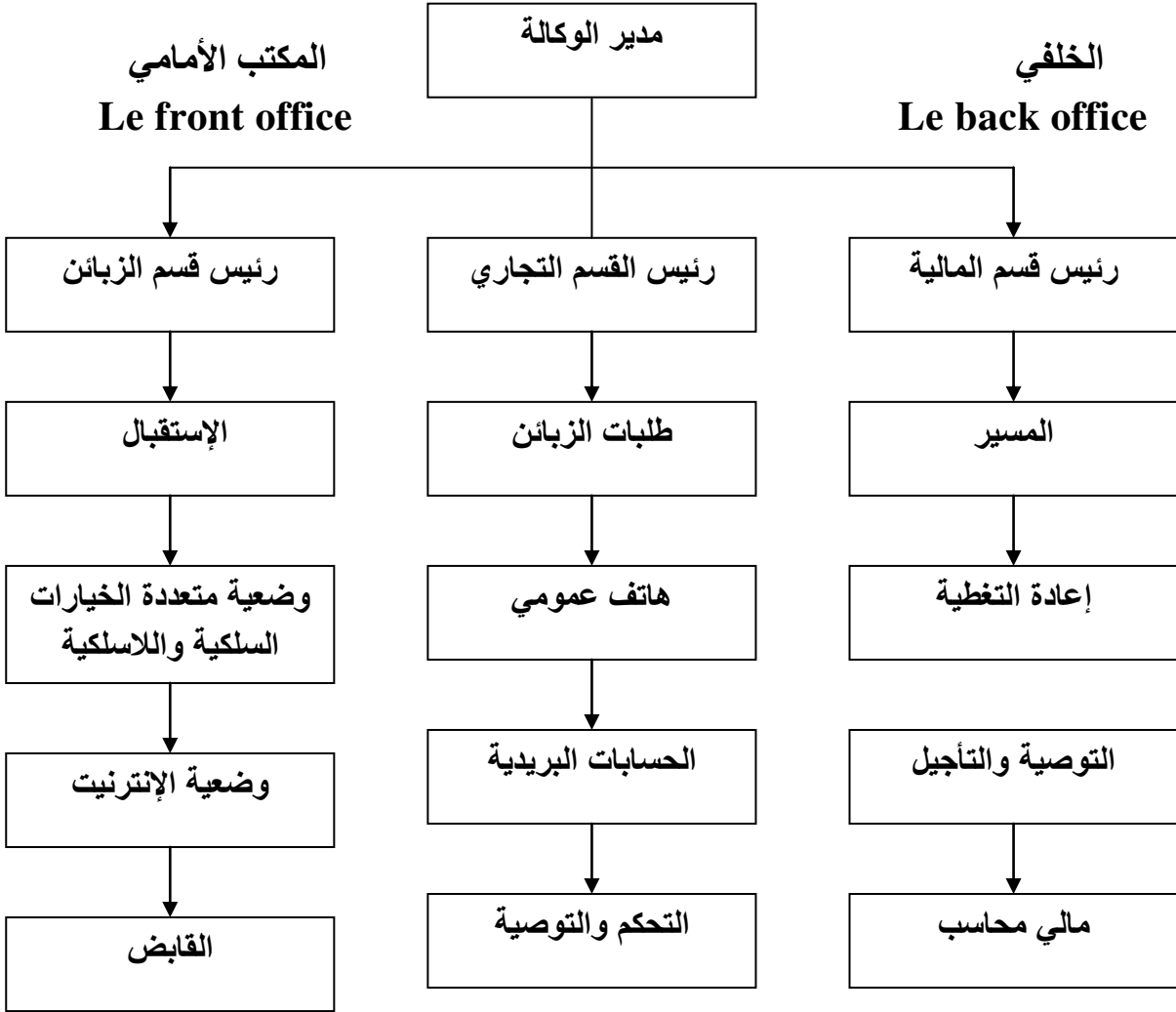
ثانياً: نشاطاتها

تتمحور نشاطاتها حول ما يلي:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الإتصال العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- تسيير الروابط المشتركة مع جميع متعاملي الشبكات*.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر

الشكل (3 - 1): الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة



المصدر: مدير الوكالة

شرح الهيكل التنظيمي:

1/ المكتب الأمامي: Le front office لمصلحة الزبائن أو مكتب الإستقبال:

هو مقدمة لإتصالات الجزائر، نجد أن هذه المصلحة هي جزء حساس للوكالة التجارية، حيث أنجد أنها أكثر تعاملًا مع الزبائن.*

مهامها ودورها:

- منح الفاتورة للزبائن في حالة ضياعها أو عدم وصولها إلى العنوان الصحيح.

- منح للمواطنين الفاتورة المفصلة الخاصة بكل الأرقام التي استعملها الزبون من هاتفه بناء على الطلب الذي يكون مرفق معه نسخة من بطاقة التعريف وفاتورة الحسابات الأخيرة.

- إعادة خط الهاتف المنقطع مؤقتا بعد دفع مبلغ الفاتورة.

- إعادة النظر في الفاتورة في حالة وجود خطأ في الثمن أو العنوان.

- استقبال الزبائن في الحصول على الخطوط الهاتفية أو اللاسلكي الذي يكون مصحوب معه نسخة عن بطاقة التعريف + طلب خطي.

- بيع جهاز الهاتف.

2/ المكتب الخلفي Le back office (المصلحة التجارية، المصلحة المالية):

• المصلحة التجارية:

تعتبر قسم من أقسام الوكالة تتكون من خمس موظفين كل موقع له عمل خاص به حيث نجد موقع الأكوشاء المتعدد الخدمات Taxi Phone وموقع لإنتاج الأرقام وموقع لكل ما يصعب على مصلحة الزبائن أو مكتب الإستقبال.*

مهامها:

- متابعة تنقل الطلبات الخطية أو معالجة الأخطاء.

- منح أرقام الهاتف بكل أنواع.

- تأمين العلاقات بين مركز الإنتاج التقني والوكالة التجارية.
- متابعة الخطوط الخاصة.

• المصلحة المالية:

تتكفل بكل الشؤون المالية المتعلقة بالوكالة التجارية وهي تكمل عمل المصلحة التجارية.

مهامها:

- معالجة الأخطاء المالية.
- متابعة الفاتورة غير مدفوعة الحساب، إما بتقسيتها أو قطع الخط الهاتفي.
- حساب مداخيل الوكالة خلال شهر أو سنة.
- حساب ميزانية الوكالة خلال شهر أو سنة.

المطلب الرابع: تحليل البيانات الشخصية لأفراد الوكالة

الجدول (3 - 2) من حيث الجنس

العدد	الجنس
8	ذكر
2	أنثى
10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق المؤسسة.

من خلال الجدول تبين لنا أن أغلبية أفراد المؤسسة ذكور، وهذا يعود إلى طبيعة وثقافة المجتمع.*

الجدول (3 - 3): من حيث العمر

العدد	السن
1	من (20 - 30) سنة
6	من (31 - 40) سنة
2	من (41 - 50) سنة
1	أكثر من 51 سنة
10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق المؤسسة.

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة هي (31 - 40) سنة وهذا يدل على أن الفئة المستقطبة هي الفئة الشبانية ذوي الخبرة مما سوف يعطي مردودية عالية.

الجدول (3 - 4): من حيث المستوى الدراسي

العدد	المستوى الدراسي
2	أقل من ثانوي
4	ثانوي
4	جامعي
10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة، اعتمادا على وثائق المؤسسة

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر عدد للمستوى الجامعي والثانوي وهذا يعود لارتفاع احتياج المؤسسة إلى أفراد ذوي كفاءة في استخدام التكنولوجيا.*

الجدول (3 - 5) من حيث المستوى الوظيفي

العدد	المستوى الدراسي
1	رئيس مصلحة
7	عون إداري
2	عامل بسيط
10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على وثائق المؤسسة

من خلال الجدول لاحظنا أن أعلى فئة هي فئة الأعوان الإداريين وهذا راجع إلى قلة الوظائف في المؤسسة.

الجدول (3 - 6) من حيث الأقدمية

العدد	الأقدمية
2	أقل من 5 سنوات
6	من 5 إلى 10 سنوات
2	أكثر من 10 سنوات
10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة، اعتمادا على وثائق المؤسسة

فيما يخص الأقدمية نلاحظ أن أكثر فئة هي (5 إلى 10 سنوات) وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على فئة ذات كفاءة وخبرة.*

المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

في هذا المبحث سنرتقي إلى أهم التكنولوجيات التي تستخدمها اتصالات الجزائر في أداء خدماتها للزبائن والمؤسسات الخاصة.

المطلب الأول: الاتصالات الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر:

تركز سياسة الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر على مستوى وسائل مختلفة منها:

- مجالات ومنشورات إعلامية.
- سياسة الإتصال داخل اتصالات الجزائر صممت بالإعتماد على الوسائل المكتوبة، خاصة المجلات والمنشورات الصحفية التي تختلف في المحتوى ونذكر منها:
- مجلة اتصالات الجزائر تصدر فصليا وهي تقوم بعرض نشاطات المؤسسة وأهم الأحداث والإنجازات المحققة.
- الحصيلة السنوية **Abstract** هي ملف يصدر سنويا الهدف منه تقديم الأرقام والمؤشرات عن السنة الماضية حيث يلخص النتائج المحققة في كل المجالات خاصة المالية.
- الاجتماعات تكون الاجتماعات أسبوعية أو شهرية أو أكثر أو أقل وهذا حسب الحاجة فهي موجهة لرؤساء المكاتب أي المسؤولين، لنقل المعلومات عن أمر هام أو تنظيم جديد في المؤسسات.
- أفلام الفيديو والأقراص المضغوطة Vidéos, films et rom*.

المطلب الثاني: واقع نظام المعلومات في الوكالة

كانت الوكالة تعتمد على نظام المعلومات يدوي إلا أنه مع تقدم والتطور التكنولوجي في مجال الإعلام الآلي ظهرت شبكة CAIA لتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح بدأت العمل بهذه الشبكة سنة 2004، حيث تعد وسيلة للربط بين العاملين داخل الوكالة.

بعد زيارتنا الميدانية للوكالة التجارية لإتصالات الجزائر ببلدية عين تادل تقتصر على عمليات تحصيل الفواتير المتعلقة بالهاتف الثابت بدون خيط والبطاقات مسبقة الدفع وخدمة الإنترنت، وتقديم الخدمات للمشتركين، الإشراف على صيانة خطوطهم، ويشمل هذا النظام كبقية الأنظمة المعلوماتية على مدخلات، عملية تحويل مخرجات، وتوضيح كيفية عمل هذا النظام قمنا بدراسة حالة طلب الزبون للهاتف أو الإنترنت.

■ المدخلات:

- طلب خطي.
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية.
- وصل الكهرباء والغاز.
- وجود الهاتف في حالة طلب الإنترنت.

■ العملية التحويلية:

تحول هذه المعلومات على الحاسب في نظام CAIA كما تحول هذه المعلومات إلى مصلحة التقنيات التي تقوم بدراسة الحي أو الشارع الذي يقيم فيه الزبون.*

■ المخرجات:

يكون فيها خيارات إما رفض لأسباب ما أو القبول، في حالة القبول يستلم الزبون الفاتورة فيها رقم الهاتف ويدفع الأجر المطلوب إما في البريد أو الوكالة التجارية.

■ التغذية العكسية:

في حالة الرفض يدرس الرفض يساعد نظام CAIA الوكالة في كسب استقطاب عدد كبير من الزبائن من خلال تنظيم حركة خدمات ومتابعة الوضع اليومي للخدمات وكذا تنشيط المصالح التي تركز عليها في إنجاز أهدافها المتعلقة بالإتصالات، ومنه لا يخفي علينا أن تحقيق أهداف الوكالة يرتكز على فعالية التوفيق والتلاحم الفكري بين كافة المصالح.

المطلب الثالث: مشاكل وآفاق اتصالات الجزائر

أولاً: مشاكل اتصالات الجزائر

- صغر حجم الوحدة مما يؤدي إلى خلق نوع من الإكتظاظ في عمل المصالح للزبائن.
- شغور في بعض المناصب مما ينجم عنه تأخير في أداء العمل.
- نقص المستوى التكويني للعمال.
- المنازعات التي تقع بين الوحدة العملية لإتصالات الجزائر والزبائن والمشاركين الذين لا يدفعون الفاتورة في أجلها المحدد مما يؤدي إلى دراسة القضية من طرف العدالة.
- سوء التنظيم مما ينجم عنه الفوضى وبالتالي تأخير أداء العمل.*

ثانياً: الآفاق المستقبلية لإتصالات الجزائر

من الواضح أن المشاكل التي تواجهها الوحدة العملية لإتصالات الجزائر يمكن تفاديها وهذا يأتي عن طريق التسيير الجيد لمختلف العمليات التي تتم على مستواها ولهذا وجب طرح آفاق تتمثل فيما يلي:

- طرح مشروع توسيع حجم الوحدة.
- خلق نوع من النظام داخل الوحدة وهذا مما يسهل على مختلف المواطنين تقديم الخدمات بكل سهولة للزبائن.
- المراقبة المستمرة لمختلف المصالح.
- الإتجاه نحو عصرنه وحادثة الوسائل المتخصصة في المحاسبة.
- إشهار أعمال مؤهلين لهم خبرة في ميدان عملهم الإتصالي.

المطلب الرابع: مدى تأثير التكنولوجيا على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر

وذلك من خلال:

- أداء عمليات متعددة فائقة وبدقة متناهية وهذا يؤدي إلى تحسين الأداء.
- قلة الأعباء الوظيفية الروتينية مما يسمح لهم باستغلال الوقت في رسم السياسات العامة للمؤسسة وهذا يزيد في رفع مستوى الأداء.
- السرعة في الإنجاز.
- التطور بشكل واضح.
- زيادة الكفاءة بالعمل.
- تسهيل كسب الإنترنت لجميع الزبائن بمختلف فئاتهم ومستوياتهم.
- ساعدت التكنولوجيا على إيجاد قنوات اتصالات جديدة على مستوى المؤسسة.
- من خلال الأدوات التكنولوجية تم تحسين أداء المؤسسة وزيادة كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين وهذا يساهم في تطوير الأداء.*

خلاصة:

من خلال دراستنا لحالة مؤسسة اتصالات الجزائر، استخلصنا الدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا في تسيير المؤسسة وهذا ما يمهد لنا هدف دراستنا وهو مدى تأثير أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات وذلك من خلال تحسين الإدارة والتنظيم، وإستفادة الفرد من المعرفة والعلم والتكنولوجيا، ومدى استعمال المسيرين للتكنولوجيا بهدف اتخاذ القرارات السليمة.

خاتمة عالمة

لا شك أن التكنولوجيا من أهم العقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، إضافة إلى الآثار التي تنتجها والتي تساعد في تحسين وتطوير أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها، لذلك فإن التحكم التكنولوجي وحسن استغلالها أصبح أمرا ضروريا، وبهدف معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة وضعنا بعض الفرضيات تحت الإختبار فكانت الإجابة كالتالي:

■ **الفرضية الأولى:** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أداة من أدوات التسيير.

- وذلك باعتبارها تتكون من: العتاد المعلوماتي، البرمجيات، تكنولوجيا التخزين، الشبكات.

■ **الفرضية الثانية:** المؤسسة الناجحة تعتمد على أداء جيد ونظام معلومات ناجح.

- وذلك لأن السرعة في الأداء، الدقة في الأداء، انخفاض في نسبة الأخطاء الوظيفية، كلها عوامل تساعد المنظمة على التطور بشكل واضح تحقق الأهداف المطلوبة بأقصى وقت ممكن وهذا ما يجعل المؤسسة ناجحة وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

■ **الفرضية الثالثة:** التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في الرفع من الأداء.

- ساهمت التكنولوجيا في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية، تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل، زيادة السرعة في إنجاز الوظائف، زيادة فعالية وكفاءة المنظمة وكل هذا يؤدي إلى الرفع من الأداء سواء الأفراد أو المنظمة وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

■ **الفرضية الرابعة:** ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر عن طريق:

- تساعد على تطوير تطبيقات المؤسسة وبالتالي الرفع من أدائها.
- تسهل تداول المعلومات وبالتالي سرعة أداء المهام وتنفيذها.
- من خلال تطبيقاتها المختلفة تسهل عملية الاتصال في كل الإتجاهات التنظيمية.

نتائج الدراسة:

من خلال تناولنا هذه الدراسة تمكنا من استخلاص مايلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق لمفهمي المعلومة والاتصال عن طريق مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن الأعمال التي كانت تأخذ وقت في تنفيذها أصبحت تؤدي في وقت قصير وهذا ما يسمح بتوفير الوقت لإتخاذ القرارات السليمة.
- في عصر التكنولوجيا والمعلومات تعتبر المعلومة كالمورد تتطلب نظاما فعالا لإدخال وتخزين وبث هذه المعلومات مما يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الأداء.
- الإنترنت هي شبكة عالمية توفر للجميع حق الإستفادة منها، وهي وسيلة تقدم خدمات عديدة للمؤسسة وزبائنها.

الإقتراحات والتوصيات:

في إطار الدراسة والنتائج المتوصل إليها يمكن بالخروج بالتوصيات التالية:

- وجود الرقابة اللازمة الأنظمة المعلوماتية وتجنيب مختصين لذلك.
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.

- كل المؤسسات يجب عليها العمل على الإستفادة من ثورة التكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأنها مستحى الأمور البسيطة في الحياة.
- تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية.

الآفاق المستقبلية:

لا ندعي كمالا لبحثنا ولا ننفي قصورا من جهدنا إلا أننا نأمل أن نكون قد وفقنا ولو بشيء قليل في الإجابة على الإشكالية موضوع بحثنا غير أننا بهدف توسيع نطاق هذا البحث وتعميقه نقترح بعض الآفاق المستقبلية للبحث في شكل عناوين تصليح إشكاليات لموضوعات البحوث المستقبلية نذكر منها:

- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات الإقتصادية.
- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة.

قائمة المراجع

I. المراجع باللغة العربية:

(أ) الكتب:

1. راوية حسن، " إدارة الموارد البشرية "، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2011.
2. زرزار العياشي، غياد كريمة، " استخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافعية "، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
3. شريف باشا، أحمد عون حامد، " تقييم الأداء وزيادة الكفاءة الإنتاجية "، جمعية الإقتصاديين العراقيين، بغداد، مارس 1983.
4. طارق طه، " نظم المعلومات والحاسبات الآلية والإنترنت "، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
5. عبد المحسن توفيق محمد، " تقييم الأداء "، دار النهضة، مصر، 1998.
6. عبد الوهاب حسين، " تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف "، سوريا، جامعة سانت كليمنت العالمية، 2009.
7. علي السلمي، " تطوير الأداء وتجديد المنظمات "، دار الرقباء، 1988.
8. علي شريف، " الإدارة المعاصرة "، ط 2، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 1997.
9. عنان عيسى العمري، " نظم المعلومات الإستراتيجية، مدخل استراتيجي معاصر "، عمان، دار الميسرة، 2008.
10. فيصل دليو، " التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال "، دار الثقافة، عمان، 2010.
11. محمد فتحي عبد الهادي، " المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد "، مكتبة دار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.
12. مزهر شعبان العاني، " العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات "، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

(ب) مذكرات:

1. بدري جميلة، " تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تسيير الشغل "، شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير، 1994.
2. بوجعادة إلياس، رسالة ماجستير بعنوان " تفعيل الموارد البشرية وأثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة "، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة 20 أوت 1955.
3. سمير طاجين، " تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية "، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة خيضر، بسكرة، 2012.
4. شادلي شوقي، " أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "، رسالة ماجستير تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007 - 2008.
5. مشعلي بلال، رسالة ماجستير بعنوان " دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية "، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010 - 2011.
6. نوفيل جديد، " تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسات للإندماج في الاقتصاد العالمي "، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006 - 2007.

(ج) ملتقيات ومجلات علمية:

1. بن داود وهيبة، " واقع وأفاق قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات "، مراحل مقدمة في الملتقى الدولي حول الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين مزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

2. بومايله سعاد، فراس بوباكور، " أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال في المؤسسة الاقتصادية " ، مجلة الاقتصاد للمناجمنت، العدد 3، مارس 2004.
3. حسين محمد أحمد عبد الباسط ، " التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تعليم وتعلم الجغرافيا "، مجلة التعليم بالإتترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد 5، مارس 2005.
4. عبد المليك مزمودة، " الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم "، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، نوفمبر 2001.

.II المراجع باللغة الأجنبية:

1. Bernard Martory, Contrôle de gestion en sociale, Libraire Vaibert, Paris, 1999.
2. Laila Ben, Rasissel Anitre T/C et performance ces des salaries, imprime l'institut d'administration des entreprises, N° : 714, Paris.
3. Laurent Belangertal, G.R.H , une approche globale et intégrée, ed Galten Morine, 3 impression Qube, 1984.
4. Mariel Hathane, Le management approche systématique, Gultan Morin éditeur, 3 ed, Canada, 1981.

.III المواقع الإلكترونية:

1. <http://aziz-pnd-blogshat>, عزيز طارش الدهمي, 02/04/2018.

المختص

الملخص باللغة العربية:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدماً هائلاً في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، وما زال ينمو من يومنا هذا أو يتسارع بخطى واسعة، تهدف هذه الدراسة إلى أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأداء المؤسسة، حيث تمت الدراسات على عينة من مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم وذلك من خلال تحليل بياناتهم الشخصية.

من خلال البحث توصلنا لوجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء، كما توصلنا إلى الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين أداء المنظمة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء، اتصالات الجزائر

Résumé :

La dernière décennie du XXe siècle et le début du XXIe siècle ont connu de grands progrès dans le domaine de la technologie générale et des technologies de l'information et de la communication, et continuent de croître aujourd'hui ou de s'accélérer rapidement. Lorsque les études ont été menées sur un échantillon de la Société Algérie Telecom à Mostaganem, en analysant leurs données personnelles.

Grâce à la recherche, nous avons trouvé une relation positive entre les TIC et la performance, ainsi que le rôle de la technologie dans l'amélioration de la performance de l'organisation.

Les mots clés:

Technologie de l'information et de la communication, Performance, Algérie Telecom.