



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات
عنوان المذكرة

اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء المؤسسة
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- وكالة مستغانم -

تحت اشراف الاستاذة :
ملاحي رقية

من اعداد الطالبة :
ببو حميدة

اعضاء اللجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	بلعياشي بومدين	استاذ محاضر-ب-	مستغانم
مناقشا	برياطي حسين	استاذ محاضر-ب-	مستغانم
مقررا	ملاحي رقية	استاذ محاضر -أ-	مستغانم

السنة الدراسية: 2017- 2018 .

شكر وتقدير

قبل كل شيء الحمد لله رب السموات والأرض ، رب كل شيء ومليكه على توفيقه لنا لانجاز هذا العمل المتواضع راجين منه ان يتقبله لوجهه الكريم ويفتح لنا به طريقا الى الجنة .

اوجه شكري الصادق الى استاذتي المؤطرة "ملاحي رقية " على اشرافها وملاحظاتها القيمة اثناء اعدادي للمذكرة شكلا ومضمونا .

كما اشكر كل من ساعدنا في مؤسسة اتصالات الجزائر من اجل القيام بالدراسة الميدانية ، وكل موظفي مكتبة الجامعة .

الاهداء

بعد الحمد والثناء على خالق الالوان سبحانه وتعالى وشكره على الاعانة والصبر في سبيل إتمام هذا البحث المتواضع.

أهدي هذا العمل المتواضع ، ثمرة جهدي إلى:

الذي عمل وكد حتى وصلت إلى هدفي هذا ، إلى الذي علمني العطاء بدون انتظار أرجوا من الله ان يمد في عمره إلى والدي العزيز محمد.

إلى نبع الحنان الى من كان دعائها سر نجاحي أمي الغالية.

اهدي عملي هذا إلى أختي ورد الشام والى كل إخوتي عزيز عيسى جلال خاصة أخي سيد أحمد أيوب و بوعلام.

شكر خاص إلى من قدم النصيحة وتمنى لي التوفيق زوجي الغالي .

إلى اعز الأصدقاء : فاطمة و هاجر، أمينة، سليمة، مريم ،زهيرة .

الفهرس العام :

إهداء

شكر وتقدير

قائمة المحتويات

I-II..... الفهرس

III..... قائمة الجداول و الاشكال

3 -1..... المقدمة العامة

الفصل الاول : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء المؤسسة

5..... تمهيد الفصل:

6..... المبحث الاول :طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

6..... المطلب الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

11..... المطلب الثاني : استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

12..... المطلب الثالث : اهمية واثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

14..... المبحث الثاني : مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

14..... المطلب الاول : المجالات الاقتصادية ودوافع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

15..... المطلب الثاني : اسباب ومشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال

18..... المطلب الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال

19..... المبحث الثالث : ماهية الاداء

19..... المطلب الاول : مفاهيم حول الاداء

20..... المطلب الثاني :معايير تقييم الاداء

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير اداء المؤسسة	22
خلاصة الفصل	25
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة مستغانم	
تمهيد	27
المبحث الاول : عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر.....	28
المطلب الاول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر.....	28
المطلب الثاني:نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر.....	29
المطلب الثالث : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.....	30
المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.....	30
المطلب الاول:الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للاتصالات الجزائر.....	30
المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمفوضية الاقليمية	33
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للوحدة العملية	36
المبحث الثالث :الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم.....	39
المطلب الاول : التعريف بمصلحة التسويق لمؤسسة اتصالات الجزائر.....	39
المطلب الثاني : اقسام الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر	41
المطلب الثالث : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة مستغانم - الدراسة الميدانية -	48
خلاصة الفصل	64
الخاتمة العامة.....	66
قائمة المراجع	69
ملخص الدراسة.....	71

قائمة الجداول والأشكال

اولا: قائمة الجداول.

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	13
(1-2)	تركيبة الجنس لأفراد عينة مؤسسة اتصالات الجزائر.	49
(2-2)	الفئة العمرية لعينة الدراسة لمؤسسة اتصالات الجزائر.	50
(3-2)	المستوى التعليمي لأفراد عينة مؤسسة اتصالات الجزائر.	51
(4-2)	مدة التعامل مع مؤسسة اتصالات الجزائر.	52
(5-2)	تقييم اداء مؤسسة اتصالات الجزائر.	53
(6-2)	المزايا التي تقدمها التكنولوجيا للمؤسسة.	54
(7-2)	تقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة في المؤسسة .	55
(8-2)	ثقة العامل نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال .	57
(9-2)	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اداء المؤسسة.	58
(10-2)	تكوين العامل في مجال المعلوماتية .	59
(11-2)	تجاوب المؤسسة مع التغيرات البيئية.	60
(12-2)	الوسائل المعتمدة في مؤسسة اتصال الجزائر.	61
(13-2)	طرق تبادل المعلومة داخل المؤسسة.	62

الصفحة	العنوان	الرقم
22	العلاقة بين المؤسسة و ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	(1-1)
33	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر.	(1-2)
35	الهيكل التنظيمي للمفوضية الاقليمية .	(2-2)
38	الهيكل التنظيمي للوحدة الاقليمية لاتصالات الجزائر	(3-2)
40	الهيكل التنظيمي لمصلحة التسويق للوكالة التجارية بمستغانم .	(4-2)
49	تركيبة الجنس لأفراد عينة مؤسسة اتصالات الجزائر.	(5-2)
50	الفئة العمرية لعينة الدراسة لمؤسسة اتصالات الجزائر.	(6-2)
51	المستوى التعليمي لأفراد عينة مؤسسة اتصالات الجزائر.	(7-2)
52	مدة التعامل مع مؤسسة اتصالات الجزائر.	(8-2)
53	تقييم اداء مؤسسة اتصالات الجزائر.	(9-2)
54	المزايا التي تقدمها التكنولوجيا للمؤسسة .	(10-2)
56	تقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة في المؤسسة.	(11-2)
57	ثقة العامل نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال .	(12-2)
58	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اداء المؤسسة	(13-2)
59	تكوين العامل في مجال المعلوماتية .	(14-2)
60	تجاوب المؤسسة مع التغيرات البيئية.	(15-2)
61	الوسائل المعتمدة في مؤسسة اتصال الجزائر.	(16-2)
62	طرق تبادل المعلومة داخل المؤسسة .	(17-2)

المقدمة العامة

مقدمة:

أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بكافة أشكالها السلاح الحقيقي لمواجهة التحديات التي تواجه المجتمعات الحديثة كأفراد وكأمة وبالتالي الاقتصاد الوطني وأصبحت التطور التكنولوجي احتياجا حقيقيا لنمو المجتمع وقدرات أفراده ، ان تأثير ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لا يجب أن يظل قاصرا على تحقيق المكاسب الاقتصادية والتنموية فقط بل يجب أن يتعداها إلى تقوية الروابط السياسية والاجتماعية والثقافية بين الأمم ويجب تحقيق ذلك كله في إطار يضمن احترام الهوية الوطنية ويحفظ التنوع في الخصوصيات والديانات والثقافات كمكونات أساسية للتعاون والتكامل بين الحضارات وذلك بنية تحقيق مفهوم عامية مجتمع المعلومات وإتاحة الفرصة لكافة الشعوب المشاركة بفعالية في تطوير وتصنيع واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن تتحول إلى أداة فاعلة لممارسة الحق في التنمية بمفهومها الواسع ، ومن هنا نتطرق الى طرح الاشكالية التالية :

❖ الاشكالية :

✓ كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير وتحسين اداء المؤسسة ؟

انطلاقا من الاشكالية نستنتج اسئلة فرعية على النحو التالي :

- ✓ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
- ✓ ما هي استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ؟
- ✓ ما هو اثر استخدامها على تطوير اداء المؤسسة؟

❖ الفرضيات :

للإجابة عن الاسئلة السابقة يتطلب تحليل الاشكالية محل الدراسة واختيار مجموعة من الفرضيات ،نقوم

بصياغتها كما يلي :

- ✓ تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحسين اداء المؤسسة .
- ✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز قدرات المؤسسة لتطويرها .

❖ اسباب اختيار الموضوع :

ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة اسباب نوجزها في النقاط الاتية :

✓ يعتبر موضوع الدراسة من اهتماماتنا البحثية الخاصة بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تقدمه للمؤسسات ، حيث يعطينا هذا حقلًا خصبا لدراسات كثيرة ومتعددة مرتبطة بمجال تخصصنا.

✓ معالجة موضوع يمس مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات ،ومحاولة التعرف على مختلف الاثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسات الجزائرية التي مازلت معالمه غير واضحة في ظل حداثة الموضوع .

✓ قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تحاول الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات.

❖ اهمية الدراسة :

تظهر اهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع ،حيث من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها ومدى وعي مسيريتها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها المختلفة بهدف تحسين ادائها .

❖ اهداف الدراسة :

✓ الاجابة عن الاشكالية و التساؤلات الفرعية ، واختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها.
✓ محاولة ابراز اهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

✓ معرفة مدى اثر استخدام التكنولوجيا في تطوير اداء المؤسسة .

❖ منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي ، بحيث تضمن المنهج الوصفي مجموعة من التعاريف والمفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الاداء ، والمنهج التحليلي ظهر في مناقشة و تحليل العلاقات المترابطة ،ويكون هذا الوصف والتحليل من خلال الدقة في المصطلحات و الادوات المستعملة بحيث اعتمدنا على دراسة حالة لمؤسسة وكالة مستغانم باستخدام اسلوب جمع البيانات من خلال مكاتب اتصالات الجزائر وكذلك اسلوب الاستقصاء عن طريق استمارات الاستبيان الموزعة .

❖ حدود الدراسة :

يجب وضع حدود للدراسة من اجل فهم اشكالية البحث ليكون التحليل اكثر دقة ووضوح ويتم تحديد الدراسة من خلال الحدود المكانية و الزمنية والموضوعية .

✓ **الحدود المكانية :**

تطرقنا في هذا الجانب الى البحث عن وكالة اتصالات الجزائر بمستغانم .

✓ **الحدود الزمنية :**

من خلال اشكالية البحث نحاول التوصل الى النتائج التي تنفي او تثبت صحة الفرضيات المقترحة ، وتمت هذه الدراسة خلال الفترة 2018-2019 وذلك لمعرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوكالة اتصالات الجزائر –وحدة مستغانم - .

✓ **الحدود الموضوعية :**

تضمنت هذه الدراسة الافكار التي حاولت تحديد استخدامات تكنولوجيا المعلومات الاتصال و اثرها على الافراد ،بالإضافة الى التعرف على مدى مساهمة المعلومات والاتصال في تطوير اداء المؤسسة من خلال اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي .

❖ **تقسيمات الدراسة :**

و من خلال دراستنا قمنا بتقسيم بحثنا الى فصلين :

✓ **الفصل الاول :** اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير اداء المؤسسة.

✓ **الفصل الثاني :** دراسة حالة اتصالات الجزائر بوحدة مستغانم.

❖ **الدراسات السابقة :**

✓ **البشير كاوجة ،** دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علوم التسيير جامعة ورقلة ، الجزائر 2013.

✓ **نظال محمد** ادارة المعرفة وأثرها على تمييز الاداء،مذكرة لنيل شهادة ماجستير،قسم ادارة الاعمال ،جامعة الاسلامية، غزة ،2011.

✓ **تيمجيغدين عمر -** دور استراتيجية التنويع في تحسين اداء المؤسسة –رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2013 .

الفصل الاول :

أثر تكنولوجيا المعلومات
والاتصال على تطوير اداء
المؤسسة

تمهيد :

ان فيض المعلومات الذي يواجه الشعوب اصبح النبض والعصب لجهود التنمية والتحديث حيث يغطي كل مجالات الحياة المعاصرة من عملية واقتصادية و اجتماعية وتعليمية وثقافية ودينية واضحى للمعلومة دور مهم وحيوي في انتاجات البشر وتدير الامور وأصبح يقاس بمدى التقدم في أي مهنة أو دولة أو منظمة أو فرد بما يتوفر لدى كل منهم من مستودع لا يتناقص من المعلومات وتشكل ذاكرة حية للمعارف والخبرات وتسهم في التنمية وتنعكس على الانتاج وتشكل السلوك القويم بما ينعكس على التقدم الايجابي للفرد والجماعة والدولة فالمعلومات تتطور بمعدلات سريعة بما يجعلها في حالة تشكيل وتعديل على الدوام وتكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين كفاءة المنظمات وفعاليتها.

المبحث الاول: طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

سوف نتطرق في المبحث الاول الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعرفة مختلف مفاهيمها واستخداماتها وأهميتها ومدى ارتباطها ببعضها البعض .

المطلب الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نقسم المطلب الاول الى فرعين يحتوي الاول على مفاهيم حول التكنولوجيا اما الثاني يتضمن تكنولوجيا الاتصال

الفرع الاول : مفاهيم حول التكنولوجيا:

سنطرق اولاً الى التعريف بالتكنولوجيا :

1-1-1-تعريف التكنولوجيا :

هي نوع من المعرفة التي من الممكن اكتسابها ونقلها وتطويرها وتطبيقها وتنطوي على درجة كبيرة وعالية من التخصص مما يسهل عملية اكتسابها أو تطبيقها فهي ليست مجرد الأداة أو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لحل مشاكله والتحكم في بيئته بل أنها تتسع لتشمل الظروف الاجتماعية.

التكنولوجيا عنصر ذو ثلاث أبعاد:

✓ البعد الفني : المتمثل في العلم والمعرفة المتاحة.

✓ البعد التنظيمي : والمتمثل في توفير كافة الاحتياجات المجتمع من السلع والخدمات كما تساعد الانسان على التغلب على المشاكل والصعوبات التي تواجهه.

✓ البعد التطبيقي :والمتمثل في قدرة الإنسان على الاستفادة من المعرفة المتاحة وتتسم التكنولوجيا بالديناميكية والتطور المستمر وتلعب دوراً أساساً في تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.

1-1-1-1-خصائص التكنولوجيا :

✓ علم مستقل له أصوله وأهدافه و نظرياته ، ولا يتم فصل لفظ التكنولوجيا عن العلم فلا يمكن أن يكون هناك تكنولوجيا إن لم تتوافق مع الثورة العلمية.

✓ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.

- ✓ التكنولوجيا عملية تمس حياة الافراد وتعكس حضارة الشعوب كما أنها الذاكرة الحية لهذا الشعب في زمن معين والتطور البشري مرتبط بتطور التكنولوجيا.
- ✓ التكنولوجيا عملية الشاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير وهي تعنى بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة وتدفق العمل الذي يتم من خلال إعداد المستندات والملفات إلكترونيا داخل المنظمة.¹
- ✓ التكنولوجيا متطورة ذاتيا وتتسم بالمرونة المستمرة في عمليات المراجعة ومدى قابليتها للتعديل والتجديد.
- ✓ أما التكنولوجيا في المؤسسات فهي أداة من أدوات الإدارة المستخدمة لمعايشة التغيرات وتتألف من المكونات المادية والأجهزة بمختلف أجزائها وأنواعها والمكونات البرمجية التي تمثل البرامج التطبيقية المختلفة وتكنولوجيا التخزين إضافة إلى تكنولوجيا الاتصالات والشبكات.

فتكنولوجيا المؤسسة تعرف على أنها شيء يكون:

- ✓ قابلا للتطبيق .
 - ✓ قادر على إزالة واستبدال جزء مهم من العنصر البشري من السلعة أو الخدمة التي تستبدلها.
- ويتحدث المهتمون بعالم التكنولوجيا عن ثلاث ثورات حدثت في مجال التطور التكنولوجي وهي:
- ✓ ثورة الأجهزة الإلكترونية : والتي توغلت في جميع النشاطات ، الأعمال والعمليات.
 - ✓ ثورة المعلومات : وتمثل ذلك الكم المعرفي الضخم المتوفر في أشكال لغات ومعارف متنوعة والتي الاستفادة منها بواسطة تكنولوجيا المعلومات .
 - ✓ ثورة الاتصالات : المتمثلة في وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مروراً بالهاتف والنصوص المتلفزة ، والآن يعتمد الاتصال على الأقمار الصناعية .²

¹ أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات دار النهضة العربية للنشر، القاهرة ط1، ، 2013 ، ص49 .
² زرزار العياشي، عياد كريمة استخدامات تكنولوجيا معلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع-عمان، ط 1، 2016 ص16-20.

2-1-1- مفهوم المعلومة:

على الرغم من استخدام مفهوم المعلومة بشكل واسع وفي مختلف الأنشطة والمجالات إلا أن هناك صعوبة في وضع تعريف دقيق لهذا المصطلح ، فالمعلومة هي ما يحصل علميا نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها وهي ذات قيمة وفائدة في صياغة القرارات.¹

وتعرف أيضا أنها منتج موجه لاستهلاك قابل للتخزين والتحويل والمعالجة يشكل موردا هاما للمؤسسة وعليه مكن اعتبار بأن " المعلومة " هي سلعة يمكن أن تعطى تباع وتوزع وتحول.²

كما أنها تشكل هيكل لخصائص البيانات لأنها تشمل العلاقات بين الحقائق وتعرف أيضا عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يعود إلى اتخاذ القرار ومن الواضح أن هذا التعريف متأثر بعلاقة المعلومات بصياغة القرارات واتخاذها ، ومن جانب آخر وعلى أساس هذه التعارف فإن البيانات هي المواد الخام التي تعتمد على المعلومات والتي تأخذ شكل أرقام رموز ، عبارات ، أو جمل لا معنى لها إلا إذا ما تم معالجتها وارتبطت بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة.

3-1-1- تصنيفات المعلومة :

يتم تصنيف المعلومة الى الدرجة الرسمية وتبعاً لهذا المعيار يتم تصنيف المعلومات إلى:

✓ **معلومات رسمية :** هي المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الموجودة داخل المؤسسة والتي يتم الاعتماد عليها في صناعة القرارات لكونها معلومات موثوق منها ومؤكدة من أمثلة تلك المعلومات ، الدستور ، القوانين التعليمات القرارات الرسمية ، الخطط ، المراسلات ، الميزانيات والمقترحات ، المشاريع والدراسات.³

✓ **معلومات الغير رسمية :** تعمل أنظمة المعلومات المتواجدة خارج المؤسسة على توفير هذا النوع من المعلومات نظراً لعدم جاهزية المعلومات الرسمية بشكل دائم ومن أمثلة المعلومات غير رسمية البديهييات الخبرات الشخصية ، الآراء الاجتهادات الشخصية ، الشائعات ، التوقعات ، الأفكار ، التصورات والتجارب.

¹ ربيعي مصطفى عليان ، إيمان فاضل السامرائي ، تسويق لمعلومات ، دار الصفاء للنشر والتوزيع - عمان - الأردن ، ط 1، 2004 ، ص 20 .

² البشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علوم التسيير جامعة ورقلة ، الجزائر 2013 ، ص 202 .

³ فريد كورتل ، حناش حبيبة ، نظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات ، دار التعليم الجامعي ، عمان ، ط 1، 2015 ، ص 47، 48 .

4-1-1- أنواع نظم المعلومات :

لقد أخذت المعلومات في السنوات الأخيرة مكانة كبيرة و بعداً إستراتيجياً في المؤسسة وذلك لتتماشى مع التطور السريع وخاصة التكنولوجي منه فأصبح لزاماً على المؤسسة البحث و من ثم التحكم في الكم الهائل للمعلومات حتى تستطيع البقاء و الاستمرار وهذا لا يتأتى إلا من خلال التعرف على أنواع المعلومات و التعامل مع كل صنف على حسب ما يتطلبه من مبادئ ومقومات و لقد تم تصنيف المعلومات إلى مجموعات وفق المعايير التالية¹:

- ✓ **نظم المستوى التشغيلي:** هي نظم المعلومات التي تراقب عناصر النشاط والتحويلات في التنظيم وتدعيم المدير والإدارة التشغيلية بمتابعة عناصر النشاط والتحويلات من وإلى التنظيم مثل ما هو عدد الاصناف في المخزون ؟ و ما هو رقم المرتبطات والأجور لهذا الشهر ؟ ومن أمثلة نظم المستوى التشغيلي نظام تسجيل الايداع من الآلات الأتوماتيكية او متابعة عدد الساعات الفعلية للتشغيل في المصنع يوميا.
- ✓ **نظم مستوى المعرفة:** هي نظم المعلومات التي تدعم الافراد ذوي مستوى المعرفة المهني والافراد المتعاملين مع البيانات من التنظيم ، ويمكن لهذه النظم ان تحسن من غنتاجية المهندسين والمهنيين والغرض منها هو مساعدة المنظمة في إدماج معرفة جديدة في المنظمة ، كما تساعد في رقابة تدفق العمال داخل المؤسسة.
- ✓ **نظم المستوى الاداري :** هي نظم المعلومات التي صممت لتدعم متابعة ومراقبة اتخاذ القرار والانشطة لمديري حسب الادارة الوسطى، والغرض الاساسي هو التأكد من ان الأنشطة تنفذ بصورة جيدة في النظم وبعض نظم المستوى الإداري تدعم القرارات غير الروتينية .
- ✓ **نظم المستوى الإستراتيجي:** هي نظم المعلومات التي تدعم تخطيط طويل الاجل لادارة العليا ،وتساعد على معالجة ونقد المواضيع الإستراتيجية والإتجاهات طويلة الأجل ،سواء في المنظمة أو البيئة الخارجية .

الفرع الثاني: تكنولوجيا الاتصالات

نتطرق من خلال الفرع الثاني الى التعريف بتكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا الانصال وكذلك اهم اهدافها .

2-1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال :

¹ محمد عبد العليم، نظم المعلومات الادارية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية مصر، ط1، 2007، ص43، 44.

يمكن تعريفها أنها مجمل المعارف والخيارات والمهارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى أفراد والمجتمعات وتجربة تطبيق ذلك عمليا كما أنها تعد ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد التكنولوجية الاقتصادية والعلمية النفسية والسياسية وهي نسبية بطبيعتها وترتبط اشد ارتباطا بدرجة تطور كل مجتمع وما قد يعد حديثا في المجتمع وتقليديا في آخر.

2-1-1-2- أهداف تكنولوجيا الاتصال¹

- ✓ تنظيم المعلومات فالنموذج يحاول إعادة خلق العلاقات التي يفترض وجودها بين الأشياء أو الظواهر التي ندرسها وذلك في شكل رمزي أو مادي.
- ✓ تطوير الأبحاث العلمية وإيضاح السياسات والإجراءات التأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة.
- ✓ تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم و تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد وبشكل يكفل التنسيق والانجاز و الرضا عن الأعمال وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين بالإضافة إلى أن الاتصال يسهل انسياب هذه المعلومات والنتائج .
- ✓ الاتصال انعكس على التقنيات التعليمية وعلى الإدارة و خدمة العاملين.

2-1-2- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هي مجموعة الوسائل المستخدمة للإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المسموع والمرئي فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم تشكل قواعد العمل التي قامت عليها المؤسسات في الماضي فلا يوجد جانب من جوانب عمل المؤسسة لم يتأثر كخدمة العملاء واستراتيجيات الإنتاج و التسويق والتوزيع بدرجة كبيرة تكاد ان تكون معظم هذه الانشطة معتمدة على هذه التكنولوجيا .

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال انها المعالجة الآلية لمعلومات قد تكون ذات طبيعة تربوية تجارية مهنية او حتى سياسية والصفة الرقمية للمعلومة هي التي تضعها في اطار التكنولوجيا الحديثة وهذه المعلومة

¹ هند علوي ،مجتمع المعلومات بالجزائر، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع التعليم بشرق الجزائري ،دارالأكاديمية الجزائر، ط1، 2009، ص35 .

يمكن ان تخزن تعالج ترسل وتستعاد من طرف اجهزه معلوماتية من اجل اعادة استعمالها عند الحاجة وتوزيعها على اشكالها مختلفة ولمجموعة من الاشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة.

المطلب الثاني : استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

من خلال المطلب الثاني نتطرق الى استعمالات الداخلية والخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

الفرع الاول : الاستعمالات الداخلية.

✓ مصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها : التعريف بالمؤسسة ، نشاطها ، هيكلها التنظيمي أهدافها ومعلومات عن الخدمة ، المنتج وغيره. هذه المعلومات يمكن نشرها غير الانترنت او من خلال الحملات الاشهارية.

✓ وضع دليل عاملين الذي يساعد فيما يخصهم من المعلومات الشخصية الوظيفية ، الترقيات ، العقوبات وغيرها ويتم هذا من خلال شراء البرامج المتخصصة في ذلك .

✓ تربط كل أجزاء المؤسسة بعضها البعض وان كانت في اكثر من مبنى مهما تباعدت جغرافيا اذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الاجزاء الاخرى .

✓ الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها .

✓ تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة .

✓ توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.

✓ وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات .

✓ الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

✓ النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك¹.

الفرع الثاني : الاستعمالات الخارجية .

✓ نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة لتجلب اكبر عدد من العملاء تسمح لهم بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية) .

¹ اشرف السعيد أحمد، مرجع سابق، ص45.

الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة بما فيها الانتشار الواسع و
سعة التحمل

سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة كما أنها تتسم
بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.¹

حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل احد اهم اعمدة المؤسسات ، حيث انها 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 اسواق جديدة
وتعزيز جودتها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية و الزبائن ، تحسين الانتاج والتحكم في التكاليف.

ويساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من المؤسسات على ترك القواعد القديمة
واستحداث أساليب وعمليات جديدة ، والجدول التالي يظهر التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال
في قواعد العمل:

الجدول (1-1) : يبين التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال

القاعدة القديمة	اثر تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	القاعدة الجديدة
يمكن اظهار المعلومات في مكان واحد في وقت واحد.	قواعد المعلومات المشتركة والبريد الالكتروني.	يمكن إظهارا لمعلومات في عدة مواقع في نفس الوقت.
لا يمكن أداء الاعمال المعقدة إلا بواسطة الخبراء.	النظم الخبيرة.	يمكن قيام الموظفين العاديين بمهام الخبراء.

¹ زرزار العياشي ، عياد كريمة - استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية ، ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، ط.2016، ص.32.

المصدر: زرزار العياشي ، نفس المرجع السابق ص 33.

المبحث الثاني : مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال هذا المبحث سنتطرق لمعرفة مختلف مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهم دوافع ادخالها للمؤسسة

المطلب الأول: المجالات الاقتصادية ودوافع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

نتطرق في المطلب الاول الى اهم المجالات والدوافع لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

الفرع الاول : المجالات الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات

ساعدت التكنولوجيا بصفة عامة المجتمعات في ممارسة أعمالهم اليومية بسهولة ، و تكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك مجتمعا إلا و اقتحمت جميع أنشطته سواء السياسية او المدنية ، العسكرية ، التجارية ، التعليمية

وباتت بذلك تطبيقاتها غير محدودة ولا متناهية و بل و شملت الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها ففتحت بذلك آفاقا جديدة و أوجدت مجالات حديثة للبحث ¹.

1-1-قطاع المال والاقتصاد:ويمكن الإشارة الى بعض التطبيقات التي مسست علم الاقتصاد على سبيل المثال في

ما يلي:

- ✓ إكمال أعمال البنوك : تحسين الخدمة ، سرعة الضبط الحسابات،بالإضافة لمساندة الرقابة المالية على البنوك.
- ✓ تحويل الأموال إلكترونياً : والهدف منه سرعة الخدمة ، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.

¹كمال عبد الحميد زينون ،تكنولوجيا التعليم في عصرالمعلومات والاتصال ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، القاهرة، مصر، ط1 ، 2002 ، ص159-161

- ✓ إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.
- ✓ إدارة الاستثمارات : بتعظيم عائد الاستثمارات ، وتحليل المخاطر.
- ✓ تنظيم معلومات :أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين و استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
- ✓ التصميم بمساعدة الكمبيوتر : لسرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم .

1-1-1-1-1-1 مجال التدريب والتعليم¹:

- ✓ نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف و الخطر.
- ✓ برمجيات مساندة التعليم و التعلم الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها.
- ✓ نظم المعلومات التربوية ، والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث و التنظير في مجال التعليم.

الفرع الثاني : دوافع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

- إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يهدف إلى الاستعمال الأمثل للمعلومات في الوقت المناسب وتحقيق الانسجام بين أنظمة المؤسسة الاقتصادية وبناء القدرات وتحسين واتخاذ القرارات في المؤسسة لتحقيق فكرة وكفاءة في العمل بروح معنوية عالية تتمثل في:²
- ✓ الرغبة الدائمة في تعريف الزبائن والشركاء المساهمين بأعمالهم ومنتجاتهم والخدمات التي يقدموها وكما أنها طريقة الاتصال أكثر سرعة اقل تكلفة .
- ✓ نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد الزبون معرفتها عن المنتجات والخدمات المرفقة بها.دون الحاجة إلى الذهاب للمؤسسة .
- ✓ جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالانترنت.
- ✓ نشر المعلومة في الوقت المناسب ولهذه الخاصية أهمية كبيرة إداريا.

¹كمال عبد الحميد زيتون، مرجع سابق، ص 161

²-إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص 33 .

✓ انفتاح المؤسسة على السوق المحلي الإقليمي والعالم.

✓ تقديم خدمات الزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة.

المطلب الثاني : اسباب ومشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال المطلب الثاني ندرس اهم الاسباب والمشكلات التي نتجت عن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الاول : اسباب تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

✓ زيادة الطاقة المقررة لمقابلة الطلب: إذا قامت الاسواق المركزية مثلا ينصب خزانات الوقود الالكترونية بخدمة سريعة والتي زادت من عدد الزبائن الذين تمكنوا من خدمتهم في الوقت المحدد والتسجيل الالكتروني الذي يخفض التكاليف وزاد من الدقة.

✓ الخفض من التكلفة: تقليل المواد، العمل، توزيع التكاليف حيث ان تكاليف المواد يمكن ان تقلل بواسطة ترجيح أعلى تكلفة المواد المستخدمة لصنع منتجات بتكلفة منخفضة او التقليل من المواد المستخدمة لصنع المنتج كما تخفض التكنولوجيا تكاليف العمل بواسطة التقليل من وقت العمل اللازم لصنع المنتجات.

✓ الجودة: أغلب انواع التكنولوجيا تحسن من جودة المنتج او الخدمة وبالتالي زيادة حجم المبيعات.

✓ تمييز المنتج : من خلال تميزه عن المنتجات المنافسة.

✓ تحقيق المرونة: من خلال زيادة تنوع المنتجات وتقديم منتجات وبدورة حياة انتاجية قصيرة .

الفرع الثاني : مشكلات تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

من اهم المشكلات الناتجة عن تبني التكنولوجيا ونذكر منها مايلي :

1-2- فقدان السيطرة الإدارية : وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزيع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكشف عن صعوبات أكثر وأعد في البيئة الموزعة حيث انها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الادارة بحاجة إليها.¹

¹ زرزار العياشي، عياد كريمة- استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط2، 1016، ص47.

2-1-1-تحديات التكامل في الربط و التطبيق :

ظهور مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط بما في ذلك الربط اللاسلكي للشبكات ، فالشبكات و المعايير غير المتوافقة ومشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن تؤدي إلى مشكل في تكامل التطبيقات لذلك نلاحظ ان التكامل في التطبيقات يكون صعب التحقيق في العديد من المؤسسات .

2-1-2-متطلبات التغيير التنظيمي في المؤسسة :

من اهم المجالات التي يشملها التغيير في المؤسسات والتي تصاحب التغيير في التكنولوجيا او تبني تكنولوجيا جديدة التغيير في كل من الهيكل او الثقافة التنظيمية ويقصد بالهيكل التنظيمي ذلك لنظام الرسمي الذي يتكون من مجموعة من العلاقات التي تظم كل الانشطة التي تمارس من قبل الافراد داخل المؤسسة والتي تصب كلها في وعاء تحقيق غايات المؤسسة ورؤيتها المستقبلية حيث يفرض التغيير او تجديد التكنولوجيا المعتمدة على المؤسسة ان تعني بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به وتوزيع المهام وذلك بغية تحقيق التجانس والانسجام بينهما.

اما الثقافة التنظيمية فيقصد بها الجانب الروحي للعاملين داخل المؤسسة من عادات وتقاليد العمل ، طبيعة الممارسات والعلاقات والكيفية الاتصالية بين بين الافراد العاملين فيها بينهم ومع رؤسائهم والتي يستوجب على المؤسسة مراعاتها عند قيامها بالتغيير ، ذلك تفاديا منها لمواجهة ومقاومة التغيير من قبل الافراد.

2-1-3-التكاليف غير المتوقعة :

ان تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كنظام شامل يتطلب منها إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها وخاصة المؤسسات ذات التمويل المحدود ، كما ان العديد من المؤسسات وجدت بأن التوفيرات المالية التي كانت تتوقعها نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لن تتحقق وذلك بسبب التكاليف غير المتوقعة مثل¹:

- ✓ التكاليف التشغيلية ، ومصاريف المستخدمين للعاملين الإضافيين.
- ✓ تكاليف الوقت الذي تتطلبه إدارة المعلومات والشبكات .
- ✓ تكاليف إيجاد الحلول الفنية .
- ✓ تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتحديثها المستمر.

¹ زرزار العياشي ، عياد كريمة ، مرجع سابق ، ص 48.

✓ تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب.

4-1-2- سوء اختيار الأفراد :

وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين للنظام ، حيث يتفق أغلب المتخصصين في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات بأن أغلب أسباب الفشل في تسيير وإدارة التكنولوجيا واستخدامها يعود إلى سوء اختيار أفراد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

5-1-2- تحديات الموثوقية والاعتمادية :

ان تطبيق المؤسسة لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب ، إضافة إلى تأمين أداء على مستوى عالي للمهام الصعبة والحرجة¹.

المطلب الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال.

ان ثورة تكنولوجيا الاتصال جاءت موازية مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفق وإتاحته للباحثين والمهتمين ومتخذي القرار في أسرع وقت وبأقل جهد عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات وتعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر واستخدام تكنولوجيا الاتصالات لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها وتعريف تكنولوجيا المعلومات على التزاوج إذ ينص في إحدى صيغته على انه اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أم مرئية أم ممغنطة أم معالجة بالليزر وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية ووسائل و أجهزة الاتصالات عن بعد ، وتعريف تكنولوجيا الاتصالات أيضا فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال عن بعد فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات وهو ما نلمسه واضحا في حياتنا اليومية من التواصل بالهاتف والفاكس والفيديو تكس والأقمار الصناعية والاتصالات الرقمية.

¹ زرزار العياشي ، عياد كريمة ، مرجع سابق ص 49-50

إن بناء مجتمع هو الهدف الاستراتيجي لبلدان كثيرة لكن بناء هذا المجتمع لا يمثل عملية قائمة بذاتها وإنما يرتبط بالسياسات الاجتماعية الأخرى والتغير الاجتماعي خاصة عندما يكون سريعاً يشكل تحديات جديدة دائمة لتخذي القرار وهناك حاجة إلى معرفة الوضع الراهن والمعارف الأساسية عنه وكذلك إلى حقائق ذات صلة موثوق بها عن الاتجاهات الإنمائية في المجتمع والقدرة على التجديد المستمر ومواكبة احتياجات أفراد المجتمع المتغير هما الشرطان الأساسيان للحفاظ على القدرة التنافسية في الأعمال التجارية ويقضي من أفراد المجتمع أيضاً قدرات وتصرفات جديدة ولم يعد كافياً النظر إلى المتغير من المنظور الوطني لأن أثار العولمة تمتد إلى جميع المجالات لتجد جميع البلدان نفسها أمام مقارنة مستوى تنميتها بما حققه من تقدم من خلال الإحصاءات الرسمية التي تقوم بدور هام في هذه الممارسة.¹

المبحث الثالث : ماهية الاداء

يعد موضوع الاداء من المواضيع المهمة في تحديد مفهومه ، وهذا لدوره الفعال في تطوير وتنظيم الاقتصاد باعتباره معيار النجاح ،ومنه نتطرق الى عدة تعاريف حول الأداء.

المطلب الاول : مفاهيم حول الاداء.

من خلال الفرع الاول نتطرق الى تقديم تعاريف حول الاداء .

الفرع الاول : تعريف الأداء .

- ✓ هو تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص.²
- ✓ هو انجاز الاهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية ،لذا فالأداء يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى والتي تكون محور للتغير وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة وتشمل الجوانب العريضة للأداء المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم.³

¹ هندعلوي ،مجتمع المعلومات بالجزائر-قياس النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،دارالأكاديمية ،الجزائر،،ط 1، 2009،ص33-35
² فيصل عبد الرؤوف الدحلة ،تكنولوجيا الاداء البشري المفهوم وأساليب القياس والنماذج ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان،-ط1، 2001.
³ نظال محمد ادارة المعرفة وأثرها على تمييز الاداء،مذكرة لنيل شهادة ماجستير،قسم ادارة الاعمال ،جامعة الاسلامية،غزة، 2011،ص64

✓ هو فحص تحليلي انتقادي شامل للخطط والأهداف وطريق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية بهدف تحقق من كفاءة واقتصادية الموارد واستخدامها افضل استخدام وأعلى كفاءة بحث يؤدي ذلك الى تحقيق الاهداف والخطط المرسوم لها.¹

الفرع الثاني: اهداف تقييم الاداء.

نقوم بتقييم الاداء من خلال الاهداف التالية

1-2-الاهداف الاستراتيجية :

- ✓ تحقيق الربط بين أنشطة العاملين والاهداف والغايات التنظيمية .
- ✓ التنفيذ الفعال للإستراتيجية لتحديد النتائج المرغوبة وأنماط السلوك.
- ✓ تطوير أنظمة القياس واسترجاع المعلومات التي تدعم استخدام العاملين لقدراتهم .

1-1-2-الاهداف الادارية :

تعتمد المنظمات على معلومات إدارة الاداء خاصة تقييم الاداء في اتخاذ القرارات الادارية مثل إدارة المرتبات والأجور، الترقيات، التسريح المؤقت من العمل ، الاستغناء عن العاملين، تقديم الاداء الفردي.

2-1-2-الاهداف التنموية : يهدف هذا الجانب إلى تنمية العاملين وتطوير أساليب أدائهم للعمل وكذلك تحديد مجالات الضعف في الاداء وأسباب الضعف .

المطلب الثاني : معايير تقييم الاداء

نتطرق من خلال المطلب الثاني الى مدى المساهمة في نجاح المنظمة من خلال معايير تقييم الاداء .

الفرع الاول :اهم المعايير لتقييم الاداء

- ✓ التوافق الإستراتيجي : يؤكد هذا المعيار على حاجة أنظمة الادارة لتوفير الارشاد والتوجيه حتى يستطيع العاملون المساهمة في تحقيق النجاح للمنظمة .
- ✓ الصلاحية : يقصد بها مقياس الاداء وتقييم الابعاد ذات العلاقة بالأداء الجيد في المؤسسة.

¹ عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات، دارالحامد للنشر، الاردن، ط1، 1999، ص190-191

- ✓ الاعتمادية: تتعلق بمدى اتساق مقياس الاداء ومن أهم أشكال الاعتمادية تلك الخاصة باعتمادية المقيمين والتي تشير الى مدى الاتساق بين الافراد الذين يعهد اليهم بمهمة تقييم اداء العاملين وتحقيق الاعتمادية من هذا المنظور ، إذا ما تمكن اثنان او اكثر من المقيمين من التوصل الى التقييم نفسه او قريب منه لأداء شخص واحد ،
- وبالنسبة لبعض المقاييس فإن الاعتمادية الداخلية والتي تعني توافق العناصر كافة او الابعاد الداخلية للمقياس تعتبر هامة¹.
- ✓ القبول : ويتعلق بمدى قبول الافراد الذين يستخدمون المقياس او اداء التقييم له و اقناعهم به والواقع انه توجد العديد من المقاييس المحكمة والتي تتسم بوجود درجة عالية من الصلاحية والاعتمادية ولكنها تستهلك جزء من وقت المديرين مما يجعلهم يرفضون استخدامها.
- ✓ التحديد: يقصد به المدى الذي يوفر المقياس المستخدم ، الارشادات ، التوجيهات المحددة للعاملين بشأن ماهو متوقع منهم وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات ويتعلق التحديد بالأغراض الاستراتيجية والتنموية لإدارة الاداء².

الفرع الثاني: المراحل الاساسية لتقييم الاداء

نذكر في هذا الفرع اهم المراحل التي يمر بها تقييم الاداء :

المراحل التي تمر بها عملية تقييم الاداء³:

- ✓ التعرف على خطة التنفيذ (البرامج).
- ✓ التعرف على معايير ومقاييس الاداء .
- ✓ قياس الاداء الفعلي (النتائج) .
- ✓ مقارنة الاداء الفعلي بالأداء المخطط .
- ✓ تحديد الانحرافات و الاختلافات و الفروقات مع تحديد مراكز المسؤولية .
- ✓ اتخاذ الاجراءات اللازمة للحفاظ على الهدف المخطط له .

¹ سامح عبد المطلب عامر، استراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، الاردن، ط1، 2011، ص222-223.

² سامح عبد المطلب، مرجع سابق ص 224 .

³ علي شريف ، الادارة المعاصرة ، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية -مصر، ط2، 1997، ص 365 .

وهناك بعض الاعتبارات التي يمكن ان تساعد المؤسسة على اختيار وسيلة التقييم الفعالة ونذكر منها :

- ✓ التركيز على تدعيم الايجابيات .
- ✓ تقديم معلومات مرتدة على الاداء تكون مرتبطة بالواقع الفعلي وليس نماذج عامة تستخدم في جميع المواقع.
- ✓ تشجيع وتدعيم الابتكار والقدرات.
- ✓ زيادة الاتجاه الى الاعتماد على النظم الحديثة لتقييم الاداء مثل استخدام انظمة المعلومات الالية .

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير اداء المؤسسة .

يشمل هذا المطلب علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير الاداء .

الفرع الاول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتطوير اداء المؤسسة.

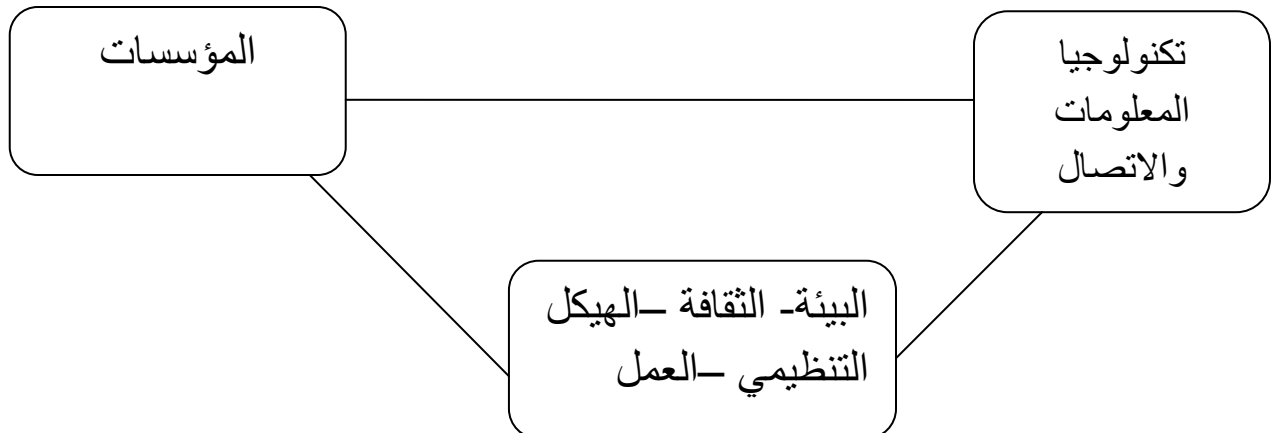
سنتناول من خلال الفرع الثاني تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورها في تطوير والرفع من اداء المؤسسة .

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين ، فكل منها يؤثر في الاخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي ، والثقافة والهيكـل التنظيمي ، وعمليات التشغيل ، الى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية ، فقد اصبحت المعلومات تدخل وتخرج بأشكال ثلاث المرئية المسموعة والمقروءة في آن واحد .

ودخلت الى عالم الاعمال ايضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الاعمال ، لذا وجب على المؤسسة ان تعمل جاهدة لمواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدماجها مع متطلبات عملياتها من اجل دفع عجلة تطورها الى الامام .

والشكل الموالي يوضح شكل ابعاد هذه العلاقة :

الشكل رقم (1-1) : العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



المصدر: مزهر شعبان العابي، شوقي ناجي، العمليات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة .

يوجد العديد من العوامل التي يمكن اخذها بعين الاعتبار عند التعامل مع السلوك او الاداء، حيث يعتبر مزيج من متغيرات الفرد من ناحية وخصائص المؤسسة التي يعمل بها من ناحية اخرى .

فالأداء يتأثر بعوامل داخلية تتعلق بالفرد منها: الحاجات، الخصائص الجسمية، الحالة المزاجية، الدوافع وغيرها، وعوامل خارجية تتعلق بالمؤسسة منها: اهداف وثقافة المؤسسة، نمط القيادة في المؤسسة، سياسات المؤسسة.

1-2-العوامل الداخلية¹:

وهي المحيط الداخلي للمؤسسة وتنقسم الى قسمين :

1-1-2-العوامل التقنية : وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم مايلي :

- ✓ نوع التكنولوجيا المستعملة .
- ✓ نسبة الاعتماد على الالات مقارنة بعدد العمال .
- ✓ نوعية المواد المستخدمة في عملية الانتاج .
- ✓ مستوى الاسعار .
- ✓ الموقع الجغرافي للمنظمة .
- ✓ التوافق بين المنتجات المنظمة ورغبات طالبها .
- ✓ تصميم المنظمة من حيث المخازن ، الورشات ، التجهيزات والالات .

¹ عبد الصمد سميرة -اهمية تقييم اداء العاملين في ادارة الموارد البشرية -مذكرة ماجستير في علوم التسير، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2008، ص 56 -

2-1-3-العوامل البشرية:وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم على الخصوص :

- ✓ ظروف العمل .
- ✓ القدرة الشخصية .
- ✓ حاجات ورغبات الافراد .
- ✓ المعرفة ، الخبرة ، التعلم ، التدريب .
- ✓ التكوين النفسي .

2-2-العوامل الخارجية¹:

تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها ، فهي بذلك تنتمي الى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحاول المؤسسة استغلالها ،ومصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها .

ويمكن ايجازها هذه العوامل في مايلي²:

- ✓ العوامل السياسية : ان علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية التي تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب خطر على نشاط بعض المؤسسات ،الانقلابات ،كلها تؤثر على اداء المؤسسة .
- ✓ العوامل الاقتصادية:تشمل كل معدلات الفائدة ،معدلات التضخم ، معدلات البطالة ،اتجاهات الاجور ،توفر الطاقة ...الخ.
- ✓ العوامل الاجتماعية : تتمثل في التركيبة السكانية ، التوزيع الجغرافي الانماط الاستهلاكية ومستوى التعليم .
- ✓ العوامل التكنولوجية:وتشمل معدلات الانفاق على البحث والتطوير ،تطور وسائل الاتصالات و انظمة المعلومات والاختراعات الجديدة وغيرها من القوى في حل المشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.

¹عشي عادل -الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم-مذكرة ماجستير في علوم التسيير ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2002،ص26.

² تيمجيجدين عمر - دور استراتيجية التنوع في تحسين اداء المؤسسة -رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2013 ص 49 .

خلاصة الفصل :

عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورات أدت إلى تغيير لغة المنافسة العالمية ولذلك ركزت المنظمات على الاهتمام ومعرفة أنشطتها وأعمالها بعد ظهور الثورة التكنولوجية ،فحاولت تخزين واستعمال كمية هائلة من المعلومات والمعرفة ومشاركتها مع الآخرين و الاستعانة بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتكون سهلة التداول والاستعمال للمساهمة في تطوير المؤسسة ومشاركتها مع المحيط الداخلي و الخارجي ، لذلك تعتبر هذه التكنولوجيا حتمية لرتقي وازدهار المؤسسات لدورها الفعال في تطوير نظام المعلومات الذي تحتاجه وتسعى لامتلاكها حتى تكون قادرة على التنافس والتميز .

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

تمهيد :

ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور فعال في تحسين الجودة والخدمات المقدمة للزبائن ، ومن خلال الفصل التطبيقي ندرس حالة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ومحاولة معرفة اهميتها و دورها وخدماتها المقدمة بحيث اخذنا مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم كميدان لإجراء هذه الدراسة وتحليل الاستبيان ومحاولة التعرف على مزايا ومدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين مستوى الخدمة على مختلف الاصعدة والمستويات .

وبهذا سوف يتم معالجة الفصل من خلال النقاط التالية :

- المبحث الاول : عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر.
- المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- المبحث الثالث : الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الاول : عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر

تعتبر الجزائر واحدة من الدول التي بدأت تدرك اهمية تحديث قطاع الاتصالات ، لذلك سعت الى إحداث مؤسسات عمومية من بينها مؤسسة البريد و المواصلات التي تحولت والتي تحولت فيما بعد إلى اتصالات الجزائر والتي تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية ، ولذا سنحاول التحدث عن المؤسسة ابتداء من نشأتها وتقديمها مروراً بهيكلها وتوزيع المسؤوليات وصولاً إلى نشاطها وخدماتها .

المطلب الاول : تقديم اتصالات الجزائر.

نقوم من خلال هذا المطلب بالتعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بوحدة مستغانم .

التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر :

شركة اتصالات الجزائر نشأة بعد إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات ، حيث تحصلت على الشكل القانوني في 11 اوت 2001 وبدأت نشاطها انطلاقاً من 6 جانفي 2002 ، وذلك تبعاً للمرسوم التنفيذي رقم 04-02 والمتعلق بتوزيع الموظفين وأملاك إدارة البريد والمواصلات ، وهي شركة عمومية ذات اسهم برأسمال افتتحي قدره 100 مليون دينار جزائري بعدد اسهم بلغ 20000 سهم ، ثم رفع رأسمال الشركة فيما بعد سنة 2005 إلى 50 مليار دينار جزائري بعدد أسهم يبلغ 10000000 سهم.تعمل في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية ،تغطي كل التراب الوطني ومقرها الاجتماعي بالجزائر العاصمة بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمسة المحمدية الحراش العاصمة وعمر المؤسسة محدد قانوناً بتسع وتسعين سنة تتمثل مهامها في:

- ✓ إنشاء وتشغيل وإدارة جميع أوجه الترابط الشبكي مع مشغلي الشبكات .
- ✓ تطوير وتشغيل وإدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية في القطاعين العام والخاص .
- ✓ توفير خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لنقل وتبادل الصوت والرسائل النصية والبيانات الرقمية والمعلومات السمعية والبصرية .

وتسعى كذلك لتحقيق اهداف استراتيجية نذكر منها :

- ✓ تطوير شبكة وطنية محل لاتصالات السلكية واللاسلكية ، وضمنان توصيل المعلومات بدقة وبسرعة .
- ✓ رفع النوعية ونطاق الخدمة المقدمة للوصول لثقة العميل وخدمته بشكل متميز مما يسمح للمؤسسة برفع قدرتها التنافسية .

✓ زيادة المعروضات من الخدمات الهاتفية وتسهيل الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية

المطلب الثاني : نشأة المؤسسة وتطورها .

مرت مؤسسة اتصالات الجزائر لتصل إلى شكلها الحالي بمراحل تميزت كل مرحلة بخصائص معينة نختصرها في النقاط التالية :

✓ **المرحلة الاولى (1962 - 1974) :** تعتبر بمثابة الانطلاق للمؤسسة بعد الاستعمار ، حيث سميت مؤسسة البريد والمواصلات وتميزت هذه الفترة بجملة من الصعوبات نظرا للظروف السياسية والاقتصادية التي كانت سائدة حيث ورثت الجزائر عن الاستعمار الفرنسي هياكل وأنظمة في مجال الخدمات بصفة خاصة مؤسسة البريد والمواصلات فقد كان تصميم هيكلها وإدارتها وتسييرها على النمط الأوربي أو الفرنسي بصفة خاصة ، ونظرا لنقص الخبرة وتأهيل الكادر الجزائري ، وانعدام التجربة في التسيير أدى ذلك إلى ضعف فاعلية الاداء وانخفاض المردودية ، مما اقتضى إصلاحات هيكلية شاملة في المؤسسة بما يتماشى مع التوجه الاقتصادي والإمكانيات والظروف العامة .

✓ **المرحلة الثانية (1975 - 1990) :** عرفت هذه الفترة إصدار المرسوم رقم 89.75 المؤرخ بتاريخ 30-12-1975 و يشغل تبعا لقرارات هذا الامر الذي يمدد ويغير تخصصاته وصلاحياته في ميدان الادارة وممارسة احتكار خدمة البريد والاتصالات ، لكن هذه المرحلة لم تخلو من بعض السلبيات في عدم كفاية مؤسسة البريد والاتصالات في تنفيذ مهامها الموكلة لها .

✓ **المرحلة الثالثة (1991 - 1999) :** نظرا لنتائج المرحلة السابقة تم إدخال بعض التغيرات والإصلاحات التي تتماشى نوعا ما مع الاوضاع الداخلية والخارجية لاقتصاد الجزائر ، فشهدت هذه المرحلة إعادة هيكلة القطاع ، حيث يتم تقسيم المديرية الولائية إلى ثلاث مجموعات وذلك حسب المنطقة ، بحيث يعين لكل مجموعة هيكل تنظيمي خاص ، وهذا طبقا للمرسوم 92/129 المؤرخ في 28-03-1992.

✓ **المرحلة الاخيرة (ما بعد 2000):** ما يميز هذه المرحلة الاصلاحات الاقتصادية في ظل التعامل مع الاقتصاد الحر والمنافسة ، واستعدادا للدخول في منظمة التجارة العالمية ومواكبة التطورات العالمية المتجهة نحو تحرير الاسواق وفتح المجال امام الاستثمار الاجنبي المباشر في جميع الميادين من بينها الخدمات بما في ذلك قطاع الاتصالات ، وبناء على ما تقدم يمكن القول إن قانون 03-2000 المؤرخ ب 06/08/2002

أعاد تحديد القواعد العامة للبريد والمواصلات وجعلها في السياق المعمول به عالميا ، كما أقر نظام التسيير المركزي بحيث تصدر القرارات من المديرية العامة للاتصالات بالجزائر العاصمة وتطبق تسلسليا على باقي مستويات الهيكل التنظيمي .

المطلب الثالث : اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر :

- ✓ دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق اهداف نذكر منها :
- ✓ الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكبر عدد من مستعملين خاصة المناطق الريفية .
- ✓ الزيادة في الجودة ونوعية الخدمات المعروضة ، المقدمة وجعلها اكثر منافسة في خدمات الاتصال .
- ✓ تنمية وتطوير الشبكة الوطنية للاتصالات ، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الاعلام .
- ✓ المشاركة كممثل رئيسي في فتح برامج تطوير لمؤسسة الاعلام في الجزائر .
- ✓ تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية ، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه .
- ✓ التزويد بخدمات الاتصال عن بعد ، والتي تسمح بنقل وتبادل الاصوات ، الرسائل المكتوبة ، المعطيات الرقمية ، المعلومات المرئية والمسموعة ... الخ .
- ✓ العمل على كسب سمعة حسنة ، والمحافظة عليها بتخلي على انماط التسيير التقليدية ، والتصرفات السلبية.

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر .

يبين الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر الى تقسيمات المؤسسة بحيث يوجد اربع مستويات رئيسية خلال اصلاحات 2003 وهي المديرية العامة بالعاصمة و المديريات الجهوية والوحدة العملية الولائية والوكالة التجارية ، واستمر العمل الى غاية سنة 2010 دون اي تغيير، ويمكن تبسيط هذه المستويات في اشكال ومحاولة شرحها .

المطلب الاول :الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للاتصالات الجزائر:

تعتبر المديرية العامة أعلى سلطة بالمؤسسة ورأس الهيكل التنظيمي ، تمارس سلطة الاشراف العام ووضع الاستراتيجيات والبرامج الكلية للمؤسسة ، يرأسها المدير العام ويخوله بتنصيب أو عزل الامراء الاقليميين و

مدراء الوحدات العملية بالتنسيق مع مجلس الإدارة ، ويحتوي مباشرة بعد الإدارة العامة مديريات الاقليمية (الجهوية) كما هو موضح :

الفرع الاول : التعريف بالمدير العام للمؤسسة .

رئيس مجلس الإدارة ويعد المسؤول الاول عن الاعمال القائمة حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الاهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة ومن مهامه :

- ✓ الحفاظ على الحصص في السوق .
- ✓ تطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة .
- ✓ تطوير التسويق العملي .
- ✓ السهر على تطبيق البرامج الموافق علميا والتنسيق بين المصالح .
- ✓ مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقرير التي تصل إليها من المصالح المختلفة .
- ✓ النظر في الاقتراحات المقدمة من طرف المصالح .
- ✓ المحافظة على السير الحسن والعادي في الشركة .

الفرع الثاني : الاستشارات الادارية في المؤسسة

هي التي تمثل مختلف النشاطات الادارية ، وتتكون من:

1-2-الاستشارات التطبيقية :

- ✓ إدارة التسويق والتجارة : هي المسؤولة عن كل المعاملات التجارية وتسويق الخدمات .
- ✓ إدارة التوظيف : تتكفل بنظام الاعلام في المؤسسة .
- ✓ إدارة التقنية : هي المسؤولة عن النظام التقني في الشركة .
- ✓ إدارات الجهوية : تعتبر كإدارة مسؤولة عن مجموعة من الولايات وتوجد ثلاث عشر إدارات جهوية للاستشارات التطبيقية .

1-1-2-الاستشارات القانونية :

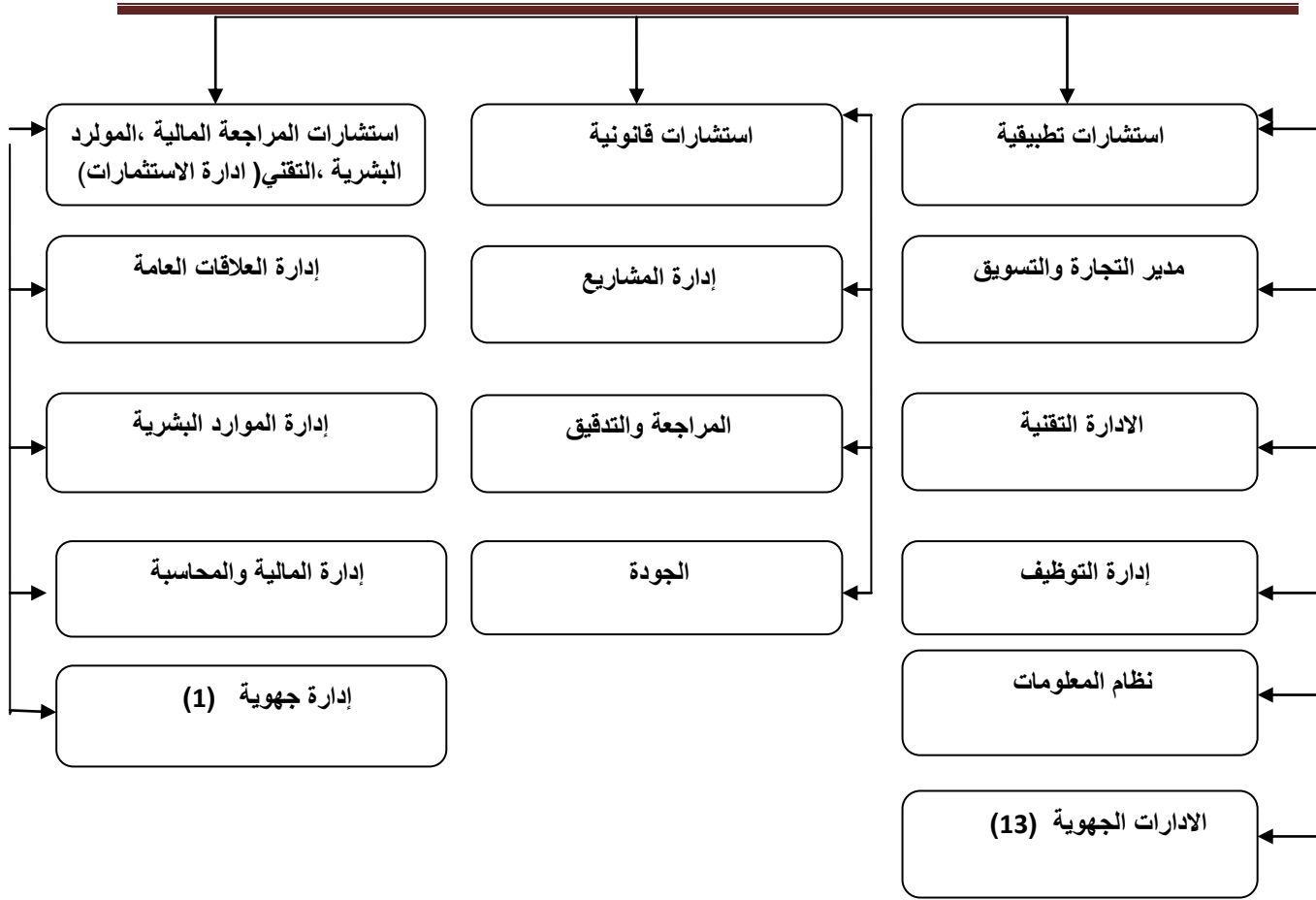
هي التي تتكفل بالأمور القانونية للشركة وتتكون من :

- ✓ إدارة المشاريع : هي المسؤولة عن تسيير ومراقبة مشاريع الشركة .
- ✓ المراجعة والتدقيق : تتكفل بمراجعة مختلف أنظمة التسيير .
- ✓ الجودة : هي المسؤولة عن جودة الخدمات للشركة .

2-1-2- إدارة الاستثمارات : تتكفل بكامل الاستثمارات التي تخص الشركة وتتكون من :

- ✓ إدارة العلاقات العامة : وهي التي تتكفل بالعلاقات العامة للشركة داخليا وخارجيا .
- ✓ إدارة الموارد البشرية : هي المسؤولة عن العمال وتركيب نظام الشركة .
- ✓ الادارة المالية والمحاسبة : تتكفل بالمشاريع المالية والمحاسبة للشركة .
- ✓ الادارة الجهوية : تختص بالتسيير في بعض الولايات، وتوجد إدارة جهوية واحدة خاصة بالاستثمارات .

الشكل (1-2) : الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للاتصالات الجزائر.



المصدر: الوثائق الداخلية لمؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة مستغانم.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمفوضية الاقليمية

وهي ثاني مرتبة بعد المديرية العامة، تشرف كل مفوضية على أكثر من ولاية بحيث نستطيع القول أن بعد التعديلات الحاصلة في سنة 2007 ارتفع عددها من ثماني مديريات الى ثلاث عشر مديرية بحيث بقيت المسؤوليات المخولة لها كما هي، تتمتع بسلطات إشراف وتسيير واسعة على الوحدات العملية والمراكز التابعة لها في حدود منطقتها الجغرافية.

كما تحتوي على مديريات فرعية تشرف على معظم العمليات والأنشطة في مجال اختصاصها، مثل المديرية الفرعية للمحاسبة والمديرية الفرعية للمستخدمين والمديرية الفرعية للوسائل وأخرى خاصة

بالاتصالات ، كما يجد الاشارة أن هذه السلطات والمهام التي تحاول المؤسسة اليوم تفويضها للوحدات العملية الولائية ، بحيث تصبح كل وحدة لها إشراف مباشر لمهامها ، جاءت هذه الخطوة كاستمرارية لمجموعة الاصلاحات التي تقوم بها المؤسسة ابتداء من 2009 إلى ان صدر قرار في مارس 2010 بتقليص مهام المديرية الاقليمية ويفوض هذه المهام للمستوى الادنى في الهيكل التنظيمي وهي الوحدة العملية . وهذه الخطوة تعتبر دعم اللامركزية والتي يرجى أن تؤدي نتائج جيدة في المستقبل القريب .

والمخطط التالي يبين الهيكل التنظيمي للمفوضية الاقليمية :

الشكل (2-2) : الهيكل التنظيمي للمفوضية الاقليمية :



المصدر: الوثائق الداخلية للمؤسسة اتصالات الجزائر.

المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي للوحدة العملية :

وهو ثالث وحدة تنظيمية ، تقوم بجملة من المهام وتقوم بالتنسيق بين كل الوكالات التجارية التابعة لها في كل أرجاء الوطن ، وتسعى الدولة بالتوسيع لنطاق نشاطها من أجل تسييرها بشكل امثل وكفاء و لوحدها دون المشورة و الرجوع للمديرية الاقليمية ولأن المؤسسة ترى أن من خلال الاعتماد على نفسها محاولة الزيادة في الطاقة الانتاجية للمؤسسة ،وهي تحتوي على جملة من المصالح وهي كالتالي : مصلحة التسويق ، مصلحة المستخدمين ، مصلحة الزبائن ، مصلحة الوسائل ، مصلحة شبكة المشتركين ، مصلحة الشبكة القاعدية .

شرح الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم :

نقوم بشرح الهيكل التنظيمي على النحو التالي :

- ✓ مدير الوحدة : وهو المسؤول الرئيسي و الاول و من مهامه الرقابة والمصادقة على مختلف مهام المصالح المتواجدة داخل المؤسسة .
- ✓ الامانة العامة (السكرتاريا) : وتعتبر كمساعد لمدير الوحدة من تبليغ المراسلات لكل مصلحة خاصة بها .
- ✓ مكتب المنازعات والشؤون القانونية : يهتم بمختلف المنازعات والشؤون القانونية الخاصة بالمؤسسة والمتعلقة مع مختلف المؤسسات .
- ✓ مصلحة استثمار لشبكة المشتركين : ومن مهامها التخطيط متابعة المشاريع ،وهي المكلفة بالدراسات الخاصة بشبكة المشتركين ومتابعة التعطلات .
- ✓ مصلحة المحاسبة : ومن اهم مهامها تسيير ميزانية العمل وتمويل المعدات والتجهيزات اللازمة والقيام بشؤون المحاسبة خاصة تلك المتعلقة بمناقصات التنظيم والتوثيق .
- ✓ مصلحة المستخدمين : ومن مهامها تسيير وتنظيم شؤون العمال كالتوظيف وتنظيم الامتحانات والمسابقات بالإضافة إلى الاهتمام بالشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية للعمال .
- ✓ مصلحة استثمار الشبكة القاعدية :ومهامها تتمثل في متابعة تكييف التجهيزات ، ونقل المكالمات الوطنية والدولية عبر الألياف البصرية وضمان وصولها .
- ✓ مصلحة الوسائل :وتهتم بالمشتريات ،وتسيير الوسائل المادية (المركبات ، الاسهم ،المخزونات) .

✓ **مصلحة التسويق:** مهامها التسيير الإداري للشبكات الهاتفية والاتصالات المتخصصة في الاستغلال والتسويق والتسعير. وهي مؤلفة من 4 مكاتب وكل مكتب له مهام خاصة به :

1- **مكتب الحسابات الكبرى :** دوره يتمثل في انشاء الخطوط المتخصصة والتي تتعامل مع البنوك ، الشرطة ، الجيش ، الحماية المدنية... على مستوى الولاية ويقوم هذا الأخير بإنشاء أنظمة التنبيه (الانذار) للمؤسسات .

2- **مكتب المصالح الحديثة :** يتمثل دوره ومهامه في متابعة الوكلاء التجاريين من جانب "adsl" من حيث عدد الزبائن وعدد الخطوط الممنوحة للإنترنت وحساب رقم الاعمال فيما يخص "adsl" .

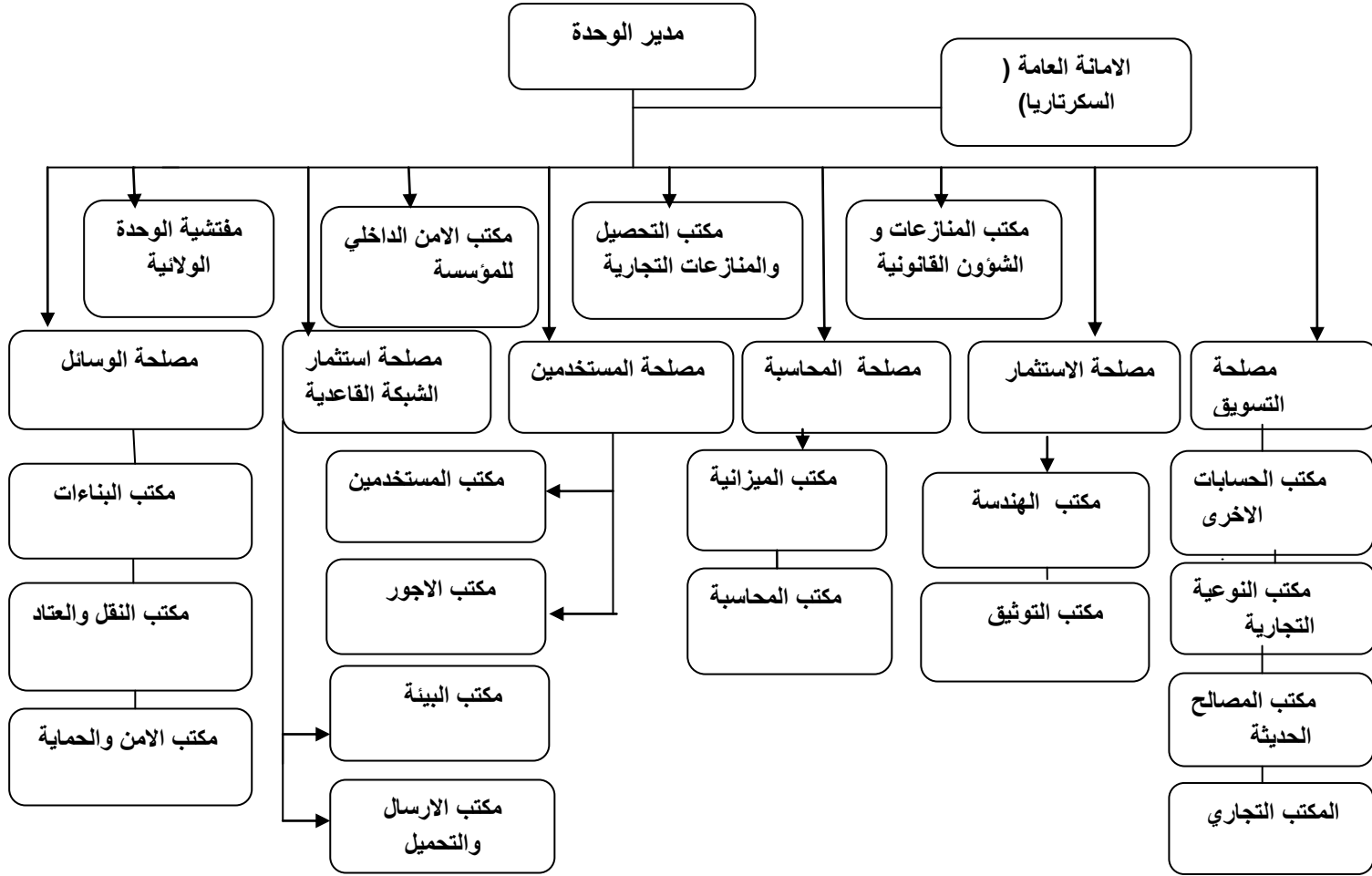
3- **مكتب النوعية التجارية:** يتمثل دوره في مراقبة وصيانة الخطوط الهاتفية "fixe" وحتى خطوط ال "ADSL" والخطوط المتخصصة على حسب نوع الزبون حيث ينقسم هذا الأخير إلى ثلاثة أنواع وهم الزبون العادي والزبون المتوسط والحسابات الكبرى و المصالح العمومية ومراقبة نوعية الخدمات المقدمة .

4- **المكتب التجاري :** ويتمثل مهامه في :

- ✓ تنظيم الوكالات التجارية وتحسيس دور كل عامل فيهم وبنوعية عمل الخطوط المتخصصة .
- ✓ متابعة المداخل وذلك عن طريق فواتير الهاتف و"adsl" عبر الوكالات التجارية التابعة لها.
- ✓ متابعة التركيبات الجديدة للزبائن .
- ✓ وضع برنامج هادف مسطر لأتباعه عبر جميع الولايات وتحقيقه .
- ✓ توجيه العمال مع التعامل مع الزبون اي كيفية تعامل العمال مع الزبون بطريقة حضرية .
- ✓ تحسيس وتوعية العمال بضرورتهم في هذه المؤسسة وان لهم دور في زيادة المردودية من رقم الاعمال ولهم رأي في اتخاذ القرار فالمؤسسة أصلا قائمة عليهم .

ومن خلال هذا نجد ان مصلحة التسويق ذات تسيير تجاري في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر.

الشكل (2-3) : الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم .



المصدر: من وثائق مؤسسة اتصالات الجزائر (مصحة المستخدمين).

المبحث الثالث : الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم.

من خلال المبحث الثالث نتطرق الى التعريف بأهم المصالح بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر .

المطلب الاول :التعريف بمصلحة التسويق للمؤسسة.

نقوم من خلال المطلب الاول بالتعريف بمصلحة التسويق والهيكل التنظيمي لوكالة اتصالات الجزائر .

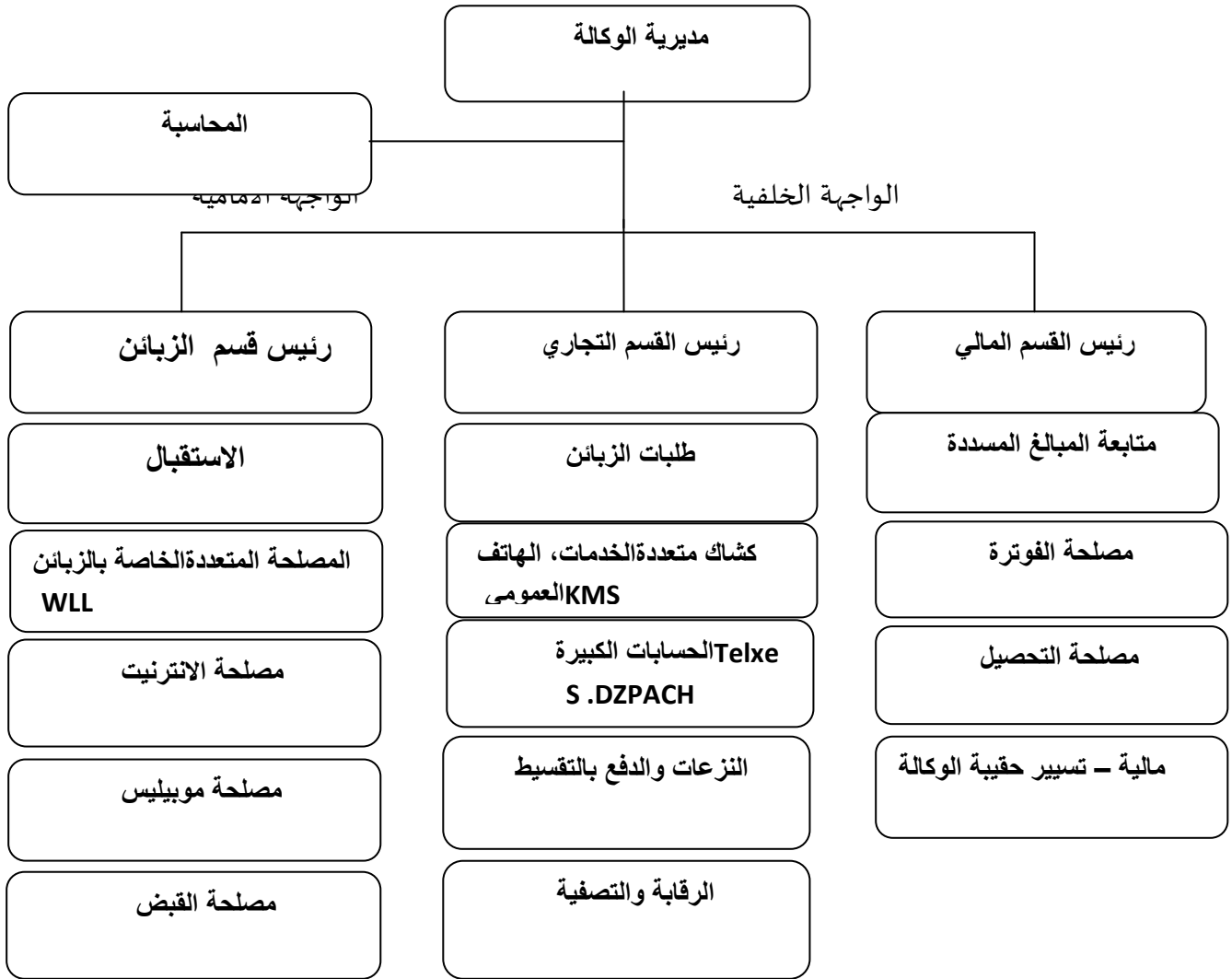
تعريف مصلحة التسويق : تأتي بعد الوحدة العملية مباشرة وهي تمثل المستوى الرابع للهيكل التنظيمية لاتصالات الجزائر،وظيفتها الرئيسية تسويق وبيع المنتجات والخدمات وتحصيل ايرادات المؤسسة وتسعى للوصول لرضا وولاء المستهلكين عن طريق خدمتهم بكفاءة وفعالية بحيث تعتبر حلقة وصل بين المؤسسة وزبائنها ، كما تتوفر على مكاتب امامية (الواجهة الامامية) وتقوم بالالتقاء مع الزبائن وتحتك بهم وتتواصل معهم باستمرار ومكاتب خلفية (الواجهة الخلفية) وتهتم وتقوم بدعم ومساندة الانشطة الاخرى في أداء وظائفها بحيث تحتوي جملة من الاقسام التجارية والتي تتجسد نشاطاتها واهتماماتها بالوظائف التسويقية بحيث تقوم كل مصلحة فيه بوظيفة تسويقية معينة وهي بدورها تنقسم إلى ثلاث أقسام :

✓ قسم العلاقة مع الزبون : تتمثل أهدافها ومبادئها في تنمية وتطوير التواصل بين مؤسسة اتصالات الجزائر بالزبائن والعملاء مهما كان نوعهم كالزبائن العاديين وكبار الحسابات و المؤسسات العمومية ...الخ.

✓ قسم قوى البيع وشبكة الوكالات التجارية : تقوم بمتابعة وتقييم أداء الوكالات التجارية .

✓ قسم الفوترة والتحصيل : تقوم بالفوترة إنطلاقا من مرحلة تهيئتها حتى وصولها للزبون ومتابعة الديون .

الشكل (2-4): الهيكل التنظيمي لمصلحة التسويق بالوكالة التجارية بمستغانم .



المصدر: وثائق الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمستغانم.

المطلب الثاني : اقسام الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر:

نتعرف من خلال هذا المطلب عن مهام ومسؤوليات مختلف الاقسام في الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر.

الفرع الاول : مهام ومسؤوليات الاقسام .

نتطرق من خلال هذا الفرع الى التعريف بالقسم التجاري ،مهام ومسؤوليات مختلف الاقسام كمايلي:

2-1-1- القسم التجاري : يعتبر من اهم الوظائف الحيوية الذي يساهم في تطوير المؤسسة والذي يعمل على :

- ✓ إرضاء الزبون بواسطة وحدات تجارية وتقنية .
- ✓ معالجة عائدات الزبائن والتدخل بين الوحدات التجارية والزبائن .
- ✓ تكوين الخدمة الشخصية لكل فرد على حسب تطلعاته و رغباته .
- ✓ تسيير ومراقبة ملفات الزبائن .
- ✓ ترقية المصلحة من حيث تقديم الخدمات و الإشهار .
- ✓ جمع المعلومات الاحصائية التجارية التي تسمح للمصلحة بتطوير نوعية الخدمات .
- ✓ تسيير ملفات الطلبات المشتركين الجدد .

2-1-1-1- مهام ومسؤوليات قسم الزبائن:

نقوم بالتعريف بقسم الزبائن واهم مهامه ومسؤولياته كمايلي:

قسم الزبائن :وهو قسم يهتم بكل الامور المتعلقة بالزبون ويعمل على:

- ✓ ضمان وضوح الوسائل اللازمة للحصول على الطلبات وأراء الزبائن بالنسبة لبيع الوحدات التجارية التي تكون مرتبطة بالبيع .
- ✓ ضمان الدعامة بالنسبة للوحدات التجارية من اجل تحسين قوى البيع .
- ✓ تفعيل مقومات الارضاء للزبون بتحليل الزبون بالمقارنة بقوة بيع الوحدات التجارية .
- ✓ تشكيل مخطط المساهم التجاري ، وتعريف موضوعات البيع للزبون بالنسبة لكل وحدة تجارية و ضمان التابع للحصول على الافكار والمواضيع المحبذة من قبل الزبائن لتطبيقها والعمل بها .
- ✓ تكوين وتحسين الخدمة الشخصية من خلال الشرح الجيد للخدمة المقدمة ومحاولة استقطاب ارائهم ووضع دفتر اقتراحات للزبائن .
- ✓ استقبال الزبون ومتابعة انشغالاته .
- ✓ تلبية طلبات الزبون .
- ✓ متابعة طلبات الخط الهاتفي الجديد .
- ✓ متابعة طلبات تحويل خط الهاتف .
- ✓ تقديم الفاتورة للزبائن .

2-1-2- مهام ومسؤوليات الفوترة والتحصيل :

نقوم بالتعريف بالقسم المالي واهم مهامه ومسؤولياته.

قسم المالي : وهو قسم يهتم بالوظيفة المالية ، ومن اهم وظائفه الحيوية التي يتوقف عليها نشاط المؤسسة وتمثل مهامه ومسؤولياته في :

- ✓ تضمن عملية الفوترة ، التحصيل ، تغطية وعلاج القيم المحققة والمدروسة من اجل الوصول الى مرحلة التطوير الابداع والاختراع .
- ✓ تضمن عملية تأسيس والاحتفاظ بأرشيف المؤسسة من احصاءات الفوترة والتحصيل والاتصال بالترتيب ، قوة المعلومة الموجهة لتعريف الزبائن لخدمات المؤسسة وتحقيق رضا زبائنها و ضمان ولائهم .
- ✓ تضمن عملية الفوترة و التحصيل تغطية الاختراعات و ضمان الحصول على أفكار الزبائن وأرقام اعمال وكذا التأمين على الزبائن .

- ✓ معالجة الشكاوي والاحتجاجات .
- ✓ توفير الاموال الخارجية .
- ✓ المتابعة المالية للوكالة التجارية .
- ✓ توفير الموارد المالية لاحتياجات ومتطلبات المؤسسة .
- ✓ التسيير الامثل للموارد المالية.

الفرع الثاني : مهام مؤسسة اتصالات الجزائر .

تتميز المؤسسة بمهام مختلفة نذكر منها مايلي :

2-2-المهام الرئيسية :

- ✓ رفع مستوى التحصيل وترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية .
- ✓ زيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعية الخطي واللاسلكي ADSL وزيادة عدد المشتركين في الانترنت علي التدفق .
- ✓ اصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين ،فضلا عن متابعة اليومية لشبكة الالياف البصرية الممتدة عبر الولاية .
- ✓ تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكة محلية وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل المعطيات مثل الخطوط الخاصة .
- ✓ تزويد المديرية الاقليمية و الجهوية بالإحصائيات الاسبوعية والشهرية والسنوية ، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية .

2-2-1-مهام ومسؤوليات الادارة والمصالح :إن المديرية العملياتية للاتصالات هي وحدة عملية مستقلة ماليا ،تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها ، وهي مقسمة الى اربع إدارات اساسية مرتبطة مباشرة بالمدير العملي للاتصالات ،ومهام ومسؤوليات هذه الادارات كما يلي :

أ-المدير :وهو يقوم بالتسيير والتنسيق مابين مختلف القطاعات التقنية والمالية والوسائل من أجل بلوغ الاهداف المسطرة .

ب-الادارة التقنية : تقوم بمايلي :

- ✓ التنسيق بين مختلف المصالح التقنية ، وكذا متابعة انجازات المصالح التقنية .
- ✓ متابعة انشغالات الزبائن من حيث توسيع شبكة الاتصال .
- ✓ متابعة مختلف المراسلات والتقارير الاسبوعية والشهرية والسنوية المرفوعة إلى المديرية العامة حيث ان القسم التقني ينقسم إلى ثلاث مصالح وهي :

2-2-2-مصلحة الهياكل القاعدية :وتقوم ب:

- ✓ السهر على الصيانة جميع الأجهزة والعتاد في حالة التشغيل على مستوى جميع البلديات عبر المراكز الجهوية .
- ✓ إعداد برامج الصيانة للأجهزة والتوصيلات (الالياف البصرية) .
- ✓ إعداد المخططات الحالية والمستقبلية لشبكة الاتصالات .
- ✓ إعداد تقارير أسبوعية وشهرية وتبليغها للمصالح .
- ✓ متابعة الانجازات الجديدة على مستوى العتاد والأجهزة على مستوى الولاية (المراسلات الالياف البصرية).

2-2-3- مصلحة شبكة المعطيات :وهي تقوم بما يلي:

- ✓ متابعة شبكات المؤسسات والمدريات على مستوى الولاية الداخلية ،الصحة ،العدالة ...إلخ .
- ✓ متابعة الشبكات الجديدة العتاد ،ومتابعة حالة العتاد لشبكة الانترنت على مستوى كل الولاية.
- ✓ المشاركة في أعداد البرامج التوسعية لشبكة الاتصالات .

2-2-4-مصلحة شبكة الدخول:

- ✓ تسيير شبكة الخطوط الهاتفية على مستوى الولاية بواسطة مراكز الموجودة عبر الدوائر .
- ✓ إعداد برنامج الصيانة وشبكة الخطوط ،وصيانة الهياكل القاعدية (قنوات إيصال الكوابل ،الخزانات) .
- ✓ إعداد برامج توسعية لشبكة الخطوط على مستوى مختلف البلديات (كابل ،قنوات، حذف الكوابل).

2-2-5- إدارة الموارد البشرية والوسائل : ويقوم ب:

- ✓ متابعة أعمال المصالح الملحقة والتنسيق فيما بينها ، ومتابعة برنامج التشغيل وإنجاز البيانات ، حيث أن قسم الموارد البشرية ينقسم إلى اربع مصالح كل منهم يهتم بعمل معين :

2-2-6- مصلحة تسيير الموظفين والرواتب :تقوم ب:

- ✓ متابعة ملفات العمال من حيث الراتب ، التغيرات المختلفة في السيرة العملية للعامل (الاقدمية ، العلاوات).
- ✓ إعداد ملفات العمال الجدد والمحالين على التقاعد .

2-2-7-مصلحة تسيير التكوين :تقوم ب :

- ✓ إعداد برامج التكوين بالمساواة مع مختلف مصالح المدير .
- ✓ متابعة ملفات التكوين لجميع العمال بمختلف المستويات .

2-2-8-مصلحة تسيير الوسائل :تقوم ب:

- ✓ متابعة صيانة مختلف هياكل المؤسسة ومتابعة البرامج الجديدة من حيث البناء .
- ✓ متابعة وصيانة وسائل النقل ، واقتناء احتياجات المديرية من حيث لوازم المكاتب ...الخ.
- ✓ اقتناء احتياجات المدير من حيث لوازم الصيانة ، ومتابعة فواتير الكهرباء والماء والغاز للمؤسسة.

2-2-9-مصلحة تسيير الممتلكات :تقوم ب:

- ✓ إحصاء جميع ممتلكات المؤسسة على مستوى الولاية ، ومتابعة الوثائق أو الملفات الادارية للممتلكات .
- ✓ متابعة ممتلكات جديدة ، ومتابعة الاحصاءات السنوية للمؤسسة .

2-2-10-الادارة التجارية :تنقسم إلى ثلاث مصالح :

- مصلحة العلاقات مع الزبائن : ومهامها تتمثل في :
- ✓ السهر على اضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها.

- ✓ المساهمة في الوصول إلى الاهداف التجارية للمؤسسة ،وتكوين المستخدمين في المصلحة .
- ✓ دراسة ومعالجة الشكاوي وطعون الزبائن ،والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم .

11-1-2-مصلحة قوى البيع وشبكة الوكالات التجارية :تتمثل مهامها في :

- ✓ ضمان الوسائل اللازمة لتحقيق اهداف البيع المرجوة ،والقيام بدراسة تحليل سلوك الزبون اتجاه عملية البيع .
- ✓ إعداد مخطط عمل تجاري يحدد اهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية (وكالة ، قسم).
- ✓ تكوين المستخدمين في المصلحة .

12-2-2-مصلحة الاتاوات وتسوية الديون :وتتمثل مهامها في:

- ✓ ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها والمعالجة الودية للمستحقات مع الزبون .
- ✓ إعداد ميزانية الفواتير ، وإرسالها إلى المديرية الاقليمية والعمل على ضمان صحة المعلومات للمساهمة في إرضاء الزبون .

13-1-2-الادارة المالية والمحاسبية والشؤون القانونية :وتتكون من اربع مصالح وهي الميزانية المالية والمحاسبية ومهامها مشتركة الهدف ،منها إعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات .

الفرع الثالث :الاتصالات الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر .

ترتكز سياسة الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر على مستوى وسائل مختلفة منها :

3-2-الاتصالات الميدانية :

- ✓ المجالات والمنشورات الإعلامية :سياسة الاتصال داخل المؤسسة صممت بالاعتماد على الوسائل المكتوبة بالوجه الاول ،خاصة المجالات والمنشورات الصحفية التي تختلف في المحتوى ونذكر منها :

- ✓ مجلة اتصالات الجزائر : تصدر فصليا وهي تقوم بعرض نشاطات المؤسسة واهم الأحداث تملك مديرية اتصالات الجزائر رصيد من اشربة الفيديو تثبت بنظام الانجازات المحققة وتعرف القارئ بالتعيينات في المؤسسة .
- ✓ الحصلة السنوية : هي ملف يصدر سنويا الهدف منه تقديم الارقام والمؤشرات عن السنة الماضية حيث يلخص النتائج المحققة في كل المجالات خاصة المالية .
- ✓ النشرات السريعة : الالكتروني وذلك متى تطلب تصدر النشرات على مستوى الهياكل المؤسسة باستعمال الفاكس او البريد الامر ، الابلاغ السريع خاصة في الاحداث الهامة التي تحتاج للمتابعة المستمرة .
- ✓ أفلام الفيديو و الاقراص المضغوطة Vidio Film et Rom : تملك مديرية اتصالات الجزائر رصيد يثبت بنظام الوسائل السمعية البصرية فهي موجه لكل هياكل وتستعمل في الاجتماعات والملتقيات والتريصات.
- ✓ الاجتماعية :تكون الاجتماعات اسبوعية ، شهرية او اكثر او اقل وهذا وجب حسب الحاجة فهي موجهة لرؤساء المكاتب اي المسؤولين ،لنقل المعلومات عن امر هام او تنظيم جديد في المؤسسات .

2-3-1-مشاكل مؤسسة اتصالات الجزائر:

- من المعلوم ان كل منظمة لها عراقيل ومشاكل تواجهها ،كذلك للاتصالات الجزائر او الوحدة العملية للاتصالات اذ لا تخلو من نقائص وصعوبات توجه نشاطها ومن بين هذه المشاكل نذكر ماييلي:
- ✓ صغر حجم الوحدة مما يؤدي الى خلق نوع من الاكتظاظ في تقديم عمل المصالح للزبائن.
 - ✓ نقص المستوى التكويني للعمال .
 - ✓ شغور في بعض المناصب و ينجم عنه التأخير في اداء العمل .
 - ✓ سوء التنظيم مما ينجم عنها الفوضى وبالتالي التأخير في اداء العمل .
 - ✓ نقص الصيانة في أجهزة الاعلام والذي يكون معرقل لسير العمل .
 - ✓ المنافسة التي منها من طرف الشركات والمؤسسات الاخرى .
 - ✓ قلة الاشهار والترويج للوحدة العملية لاتصالات الجزائر .

✓ المنازعات التي تقع بين الوحدة العملية لاتصالات والزبائن والمشاركين لا يدفعون الفاتورة في الاجل المحدد .

2-3-2-الافاق المستقبلية لمؤسسة اتصالات الجزائر:

من الواضح ان المشاكل التي تواجهها الوحدة العملية لاتصالات الجزائر يمكن تفاديها وهذا يأتي عن طريق التسيير الحسن والجيد عن لمختلف العمليات التي تتم على مستواها ولهذا وجب طرح افاق تتمثل في :

- ✓ خلق مناصب الشغل بالنسبة للوظائف الشاغرة وهذا يؤدي الى القضاء على البطالة .
- ✓ طرق مشروع توسيع حجم الوحدة .
- ✓ خلق نوع من النظام داخل الوحدة وهذا ما يسهل على مختلف الموظفين تقديم خدمات بكل سهولة للزبائن .
- ✓ إشهار أعمال مؤهلين لهم خبرة في ميدان عملهم الاتصالي .
- ✓ المراقبة المستمرة لمختلف المصالح .
- ✓ الاتجاه نحو العصرية وحادثة الوسائل المتخصصة في المحاسبة وكذا الرقابة .

المطلب الثالث : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير اداء مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة مستغانم - الدراسة الميدانية -

لدراسة اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء المؤسسة لوكالة مستغانم وظفنا هذه البيانات في جداول وظيفية مقسمة الى ثلاث خانات تحتوي الاولى على الاجوبة المقترحة والثانية على عدد المبحوثين والثالثة على النسبة المئوية المتحصل عليها ، وبعد حساب النسب المئوية نقوم بالتعليق على النتائج ووضع استنتاجات تفسر كل تعليق ،والقيام بالتحليل الاحصائي للإجابة عن الاسئلة المطروحة وذلك لقبول الفرضية او رفضها .

مجتمع وأدوات الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر لوكالة مستغانم ، ونظرا لتعذر القيام بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة قمنا باختيار عينة الدراسة التي تتكون من 30 عامل في المؤسسة بعدما تم توزيع كل استمارات وقمنا بحذف ما لا يصلح منها .

الفرع الاول : تحليل البيانات الشخصية للعينة.

قمنا بتحليل البيانات الشخصية للعينة وذلك من خلال دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم .

نقوم اولا بتحليل كل من السن ، الجنس والمستوى التعليمي والأقدمية.

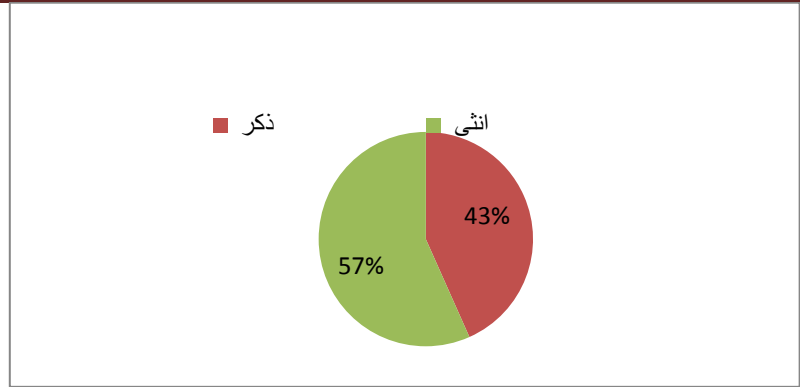
1-2-الجنس :

الجدول (1-2) : يبين التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	13	%43
انثى	17	%57
المجموع	30	%100

المصدر: من نتائج الاستبيان .

الشكل (2-05): يمثل تركيبة جنس أفراد عينة مؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: من اعداد الطالبة من نتائج الاستبيان .

من خلال الجدول يتبين لنا أفراد العينة حسب الجنس ، فنلاحظ ان نسبة 57% من جنس الاناث تمثل الاغلبية من العينة مقارنة مع نسبة الذكور التي تبلغ 43% وهذا يعود الى طبيعة وثقافة المجتمع .

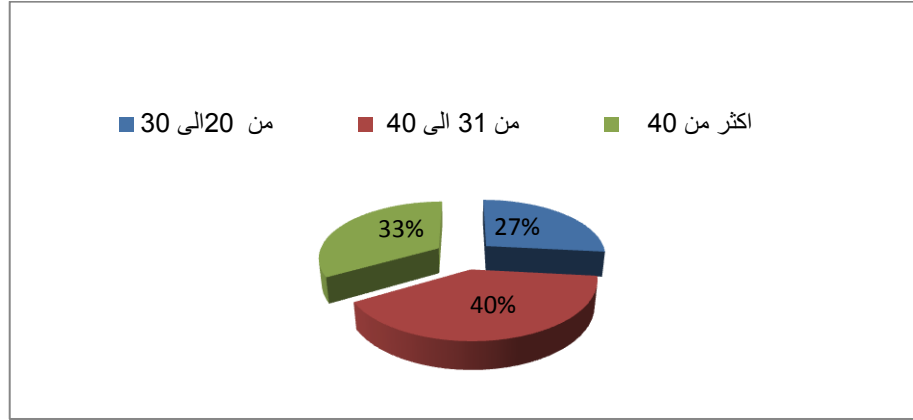
2-1-1-1- الفئة العمرية : قسمنا فئات العمر الى ثلاث نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2) :يبين الفئة العمرية لعينة الدراسة:

العمر	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 20 الى 30	08	27%
من 31 الى 40	12	40%
اكثر من 40	10	33%
المجموع	30	100%

المصدر: من نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (2-06): يبين الفئة العمرية لعينة الدراسة



المصدر من اعداد الطلبة اعتمادا نتائج الاستبيان .

من خلال الجدول اعلاه نوضح اهمية تقسيم الفئة العمرية لمؤسسة اتصالات الجزائر حيث ان نسبة 40% يبلغون من العمر من 31 الى 40 سنة وهي الفئة الغالبة ، وتليها الفئة الاكثر من 40 سنة بنسبة تبلغ 33% وهذا يدل على ان المؤسسة تستقطب فئة الذين لهم خبرة وحيوية و اداء متميز وبالتالي اكثر انتاجية مما يعود بمردودية عالية عليها ومن هنا نستنتج ان المؤسسة تعتمد على الخبرة المهنية والأقدمية .

2-1-2- المستوى التعليمي :

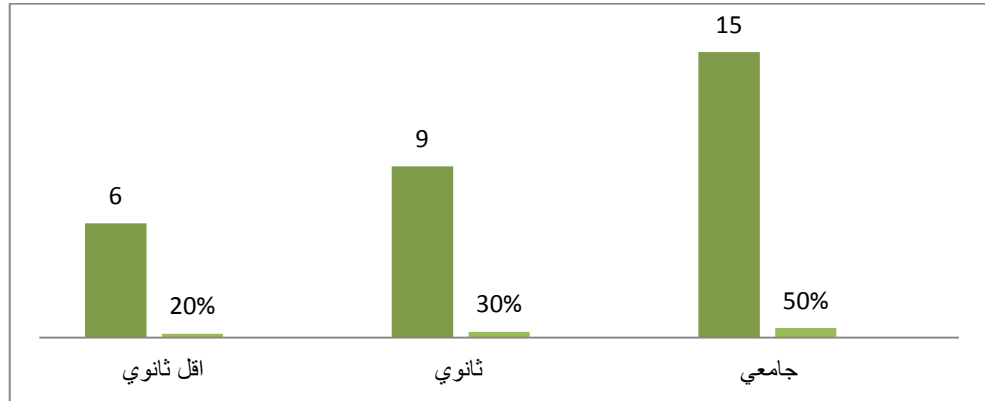
نقوم بتقسيم المستوى التعليمي للعينة المدروسة كما يلي:

الجدول (2-3) : يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة .

التكرار النسبي	التكرار المطلق	المستوى التعليمي
20%	06	اقل من ثانوي
30%	09	ثانوي
50%	15	جامعي
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان.

الشكل (2-07): يبين المستوى التعليمي لعينة الدراسة.



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

يظهر لنا الجدول ان متغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة يبلغ 50% جامعي ويعود الارتفاع إلى احتياج المؤسسة إلى أفراد ذوي كفاءة في استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك لتسيير شؤون المؤسسة ، وكذلك احتياجها إلى التغير المستمر والإبداع الدائم والمرونة في المحيط التنافسي ، ونسبة 30% تعليم ثانوي من افراد العينة مما يساهم في زيادة توظيف جميع القدرات والمعارف من مختلف المستويات التعليمية للتحسين والرفع من الاداء في المؤسسة .

2-1-3- الإقديمة :

نقوم بتقسيم على حسب العينة المدروسة كما يلي :

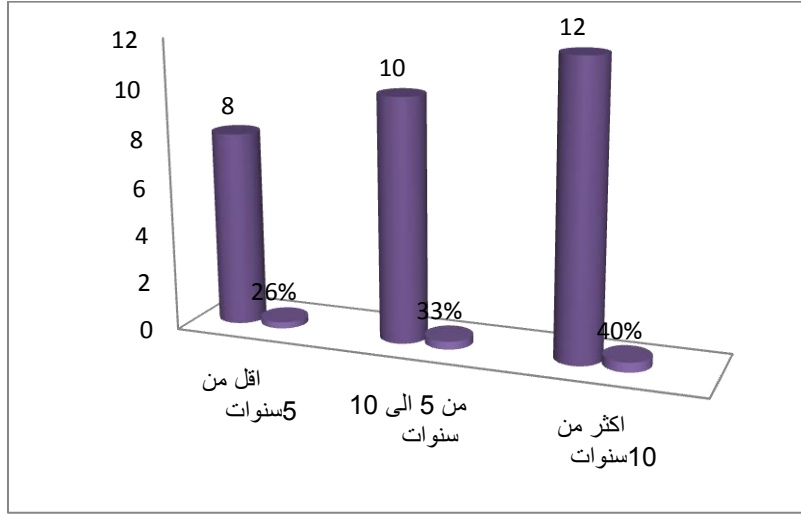
الجدول رقم (2-4) :يمثل مدة العمل مع المؤسسة .

ظ

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الإقديمة
26%	08	أقل من 5 سنوات
33%	10	من 5 إلى 10 سنوات
40%	12	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان.

الشكل (2-08): يبين مدة العمل مع المؤسسة.



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

يمثل الشكل مدة العمل لدى المؤسسة ،بحيث تحتل الفئة الاكثر من 10 سنوات نسبة 40% وهي النسبة الغالبة في المؤسسة وهي الفئة ذات الخبرة المهنية والكفاءة العالية التي تعتمد عليها لتسيير المؤسسة ،بينما فئة (5-10) سنوات و فئة (أقل من 5) سنوات تتراوح نسبها ما بين 33% و26% وهذه النسب تدل على ان فئة الشباب كذلك لها دور في وتحتل جزء كبير من الوظيفة رغم حاجتها الى التكوين والتوجيه في اغلب الأحيان .

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بتحليل الاسئلة:

نتطرق من خلال الفرع الثاني الى معرفة العوامل التي تجعل اداء العامل ايجابي من خلال الاقتراحات التالية :
المكافآت الترقيية او الاجر.

2-2- تقييم الاداء في المؤسسة :يتم تقييم المؤسسة من خلال الاداء الايجابي للعاملين وللحصول على افضل مردود ، لذلك نقوم بطرح السؤال التالي :

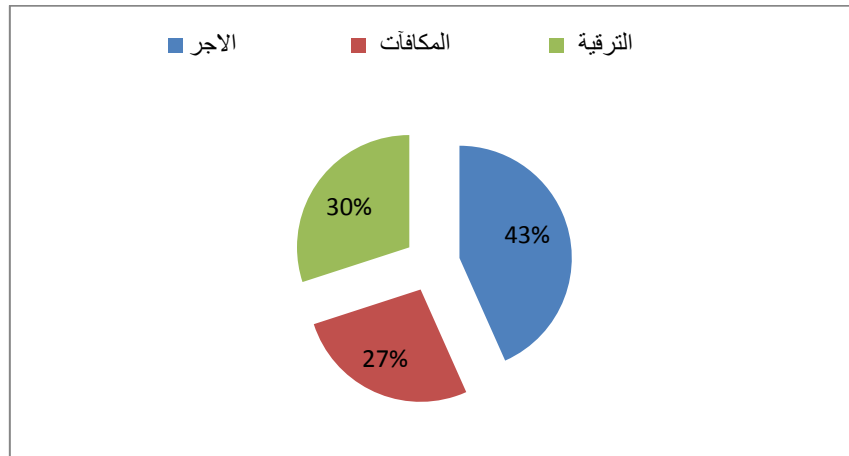
-ماهي العوامل التي يجعل اداءك ايجابيا ؟

الجدول رقم (2-5) : تقييم اداء المؤسسة .

الاجابة	التكرار النسبي	النسبة المئوية
الاجر	13	%43,33
المكافآت	08	%26,67
الترقية	09	%30
المجموع	30	% 100

المصدر : من نتائج الاستبيان.

الشكل (2-09): يبين تقييم الاداء في المؤسسة .



المصدر من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

يوضح الجدول رقم (2-05) ان 13 موظف من العينة المدروسة عبرت بان الاجر جعل من اداءهم ايجابيا بنسبة 43,33% اي ان ما يهم الفرد العامل هو تحسين مستواه المعيشي والرفع من اجره .وعبرت عينة اخرى عن الترقية بنسبة 30% هذا يدل على انها ترفع من معنويات وقدرات الموظفين ورغباتهم .

2-2-1- دور التكنولوجيا في تسيير الوظائف : لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال قمنا بطرح سؤال مع وضع اقتراحات المتمثلة في ربح الوقت ، الدقة وسهولة الاستعمال للإجابة عن السؤال نقوم بدراسة عينة مكونة من 30 عامل .

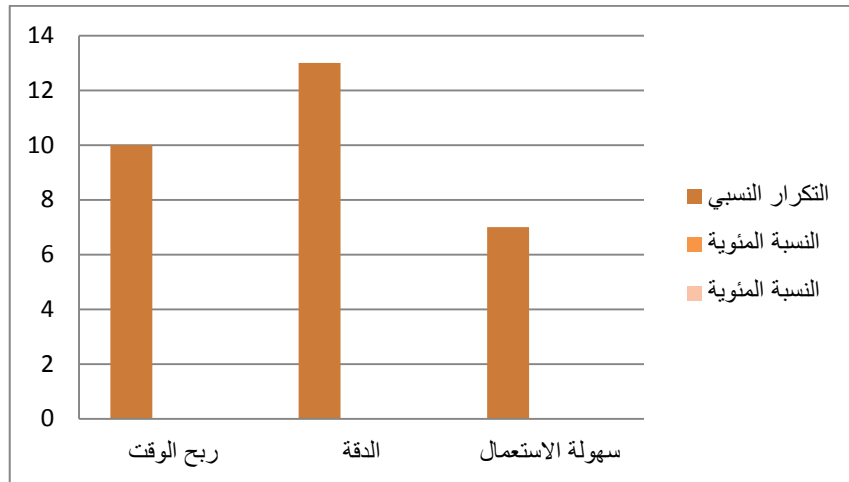
ما هي مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تسيير الوظائف ؟

الجدول (2-06):يمثل المزايا التي تقدمها التكنولوجيا للمؤسسة

الاجابة	التكرار النسبي	النسبة المئوية
ربح الوقت	10	33.33%
الدقة	13	43.33%
سهولة الاستعمال	07	23.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من نتائج الاستبيان .

الشكل رقم (2-10) : يمثل المزايا التي تقدمها التكنولوجيا للمؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

يوضح الجدول من خلال العينة المدروسة مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث نسبة 43.33% تمثل الدقة فهي تلعب دور مهم مثلا دقة الحسابات والنتائج والتواريخ وتسجيل المعلومات الخاصة بالزبائن والموظفين وغيرها ،بينما 33.33% نسبة ربح الوقت بحيث توفر التكنولوجيا الوقت والمسافات كالتعامل بالبريد الالكتروني والفاكس وغيره ، اما بالنسبة لسهولة الاستعمال نسبتها 23.33% لاحظنا انها اقل نسبة اي انه يوجد صعوبة في استعمال التكنولوجيا من طرف بعض العمال .

2-2-2-تقييم مستوى التكنولوجيا في المؤسسة : نقوم بدراسة فئة معينة لمعرفة مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال المعتمدة في المؤسسة بطرح السؤال على العينة المدروسة ووضع اقتراحات متمثلة في متطورة ، متوسطة او سيئة.

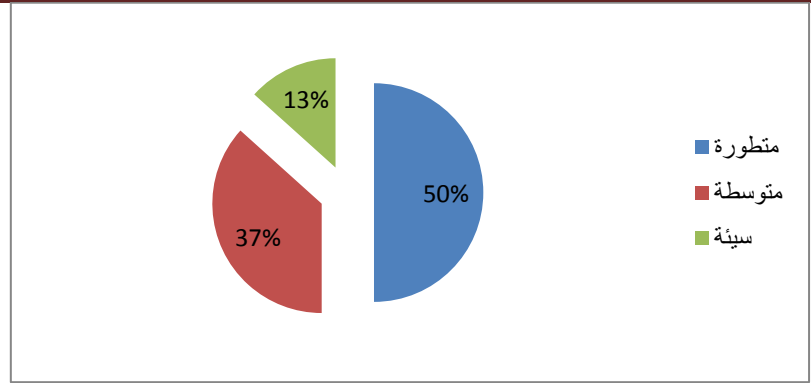
كيف تقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال المعتمدة في المؤسسة؟

الجدول (07-2):يبين مستوى التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار النسبي	الاجابة
50%	15	متطورة
36.67%	11	متوسطة
13.33%	04	سيئة
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان .

الشكل (11-2):يمثل مستوى التكنولوجيا في المؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

يوضح الجدول مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في المؤسسة من خلال دراسة فئة معينة فنلاحظ ان نسبة 37% من العينة ترى ان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال متوسط ، كما لاحظنا ان نسبة استياء العاملين قليلة تقدر نسبتها ب 13% اي ان المؤسسة تسعى الى تحسين وتطوير التكنولوجيا ، بينما نسبة 50% من افراد العينة ترى ان العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال متطور ، وهذا يدل على ان هذه العينة تسعى الى تطوير التكنولوجيا في المؤسسة وذلك راجع الى مستوى التحكم في التكنولوجيا المستعملة بالإضافة الى اطلاعهم على تكنولوجيا اكثر تطور المتعلقة بطرق العمل او التجهيزات في مؤسسات اخرى .

3-2-2- ثقة العامل نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : نقوم بدراسة فئة معينة لمعرفة مدى ثقة العامل نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى امكانيته للمحافظة على وظيفته في ظل التطورات التكنولوجية .

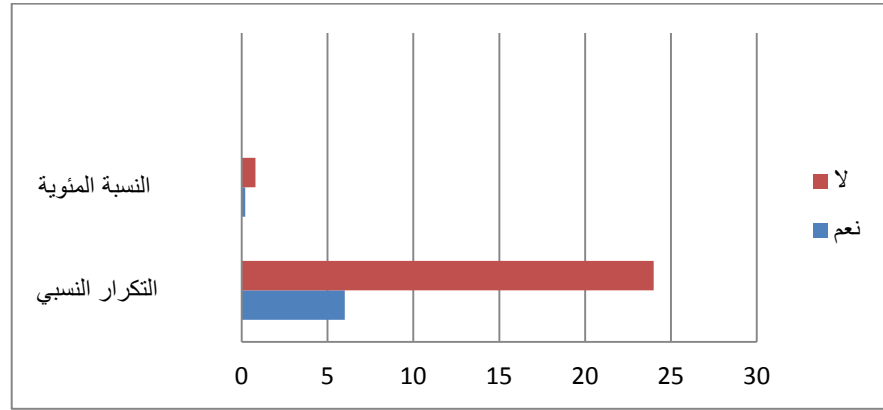
هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال خطرا على وظيفتك ؟

الجدول رقم (2-08): يبين ثقة العامل نحو تكنولوجيا معلومات والاتصال

النسبة المئوية	التكرار النسبي	الاجابة
20%	06	نعم
80%	24	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان.

الشكل (12-2): يمثل ثقة العامل نحو تكنولوجيا معلومات والاتصال



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان .

حسب الجدول فإن نسبة 80% من افراد العينة يرون ان ادخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات لا تشكل خطرا على وظيفتهم بل تساعدهم على ربح الوقت والدقة كما لاحظنا في الجدول السابق الذي يبين مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير وظائف المؤسسة ، بينما 20% اجابوا بنعم تشكل خطرا نوعا ما بحيث يمكن الاستغناء عن خدماتهم احيانا .

4-2-2- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اداء المؤسسة : نقوم بدراسة عينة مكونة من 30 عينة ، لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اداء المؤسسة .

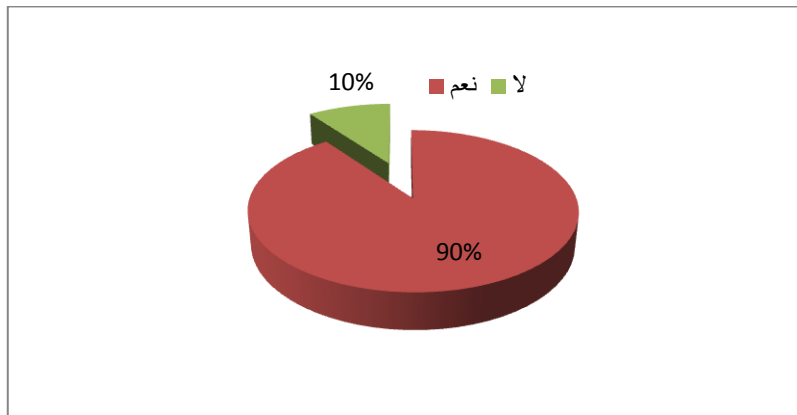
هل استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تساعد على تطوير الاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الجدول (09-2) : يبين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطور الاداء.

النسبة المئوية	التكرار النسبي	الاجابة
90%	27	نعم
10%	03	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان .

الشكل (2-13) : يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطور الاداء



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

حسب الجدول اعلاه فإن نسبة 90% والتي تمثل 27 شخص من العينة المدروسة اجابوا ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على تطوير اداء المؤسسة وتحسينه، بينما 10% يرون ان هذه التكنولوجيا لم تساهم كثيرا في تطوير اداء المؤسسة او لم تسهل عملهم بالقدر الكافي .

2-2-5- تكوين العمال في مجال المعلوماتية:تعتبر وظيفة التكوين مكملة لعملية الاختيار و التعيين ،فمن الضروري ان يسبق العملية السابقة إعداد برامج تكوينية تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على اداء الاعمال.

هل وفرت المؤسسة تكوين لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجدول رقم(2-10): يبين تكوين العمال في مجال المعلوماتية.

النسبة المئوية	التكرار النسبي	الاجابة
26.67%	08	نعم
73.33%	22	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان.

الشكل (2-14): يمثل تكوين العمال في مجال المعلوماتية .



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 73.33% اجابوا انهم لم يقوموا بأي تكوين من طرف المؤسسة ، بينما نسبة 26,67% فقط من العينة قد استفادوا من التكوين الذي تقدمه مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك باعتبار التكوين في مجال التكنولوجيا الجديدة ذو اهمية كبيرة وهنا تظهر المزايا المذكورة سابقا من سهولة في الاستعمال ودقة وربح الوقت ، علاوة على ماتخترله من تكاليف ، فالعامل يحتاج الى الرعاية والتطوير وفقا لخطط وبرامج وتوجيهات تماما مثل عناصر الانتاج و الاجهزة والادوات وغيرها .

6-2-2-مدى تجاوب المؤسسة مع المتغيرات البيئية :من خلال هذه العينة نقوم بدراسة مدى تفاعل المؤسسة مع التغيرات البيئية وكل ما يحدث في المحيط الخارجي لمؤسسة اتصالات الجزائر .

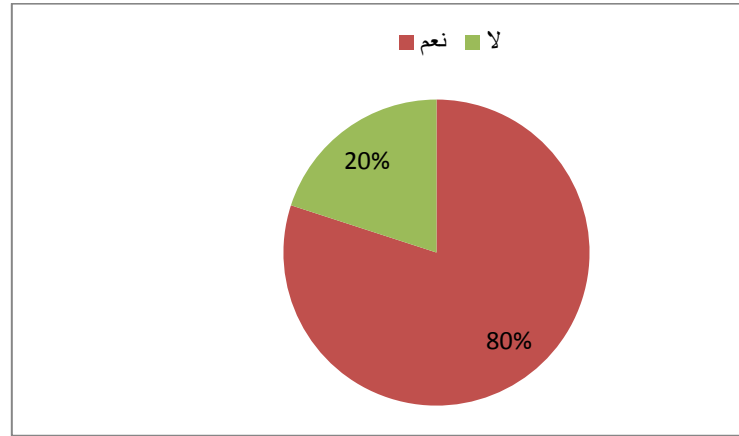
هل تتجاوب وظائف المؤسسة مع المتغيرات البيئية ؟

الجدول (2-11):يبين مدى تجاوب المؤسسة مع المتغيرات البيئية .

النسبة المئوية	التكرار النسبي	الاجابة
80%	24	نعم
20%	06	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان.

الشكل (2-15) : يمثل مدى تجاوب المؤسسة مع المتغيرات البيئية .



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

حسب الجدول اعلاه فان نسبة 80% من العينة المدروسة يلاحظون ان هناك تجاوب بين وظائف المؤسسة والتغيرات البيئية ،بينما نسبة 20% لاحظوا العكس ، فالمؤسسة لتضمن بقائها يتوجب عليها التأقلم مع بيئتها ومتغيراتها ولهذا فإن الوظائف تعمل على مراعاة التطورات الجديدة في البيئة .

2-2-7- الوسائل و الاجهزة المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر: نقوم بدراسة فئة مكونة من 30 عامل لمعرفة الوسائل التي تتبعها المؤسسة تقليدية كانت ام حديثة.

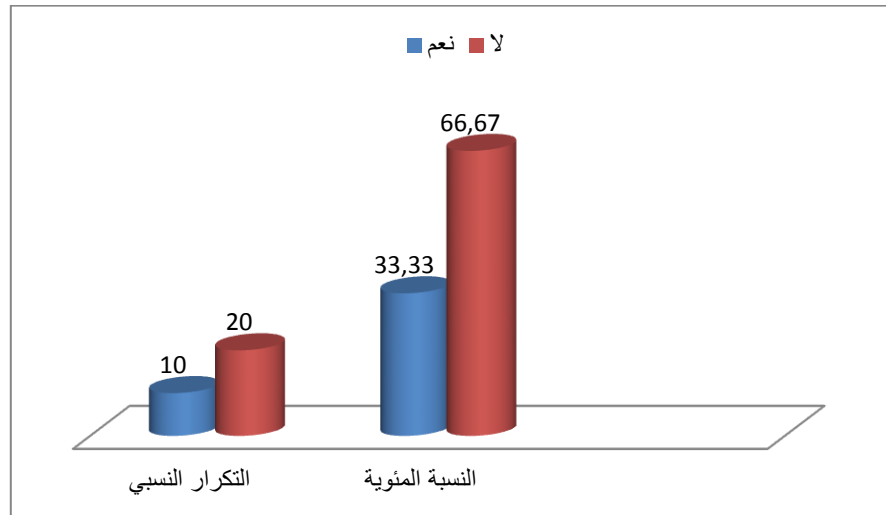
هل تستخدم الاجهزة الحديثة جنبا الى جنب مع الوسائل التقليدية للمؤسسة؟

الجدول (2-12) :يبين الوسائل و الاجهزة المعتمدة في المؤسسة .

النسبة المئوية	التكرار النسبي	الاجابة
33,33%	10	نعم
66,67%	20	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من نتائج الاستبيان .

الشكل (2-16): يمثل الوسائل والاجهزة المعتمدة في المؤسسة.



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

حسب الجدول فإن نسبة 66,67% من افراد المؤسسة لا يجدون تناسق بين الاجهزة الحديثة مع الوسائل التقليدية في المؤسسة ،بينما نسبة 33,33% يرون ان هناك تناسق وتواصل بين الاجهزة الحديثة والوسائل التقليدية ،فالمؤسسات الجزائرية مازالت تعتمد على الوسائل التقليدية مثل الارشيف .

2-2-8- طرق تبادل المعلومة داخل المؤسسة: من خلال العينة المدروسة سنتعرف على الطرق التي تستعملها المؤسسة لتبادل المعلومات و طرق التواصل بينهم .

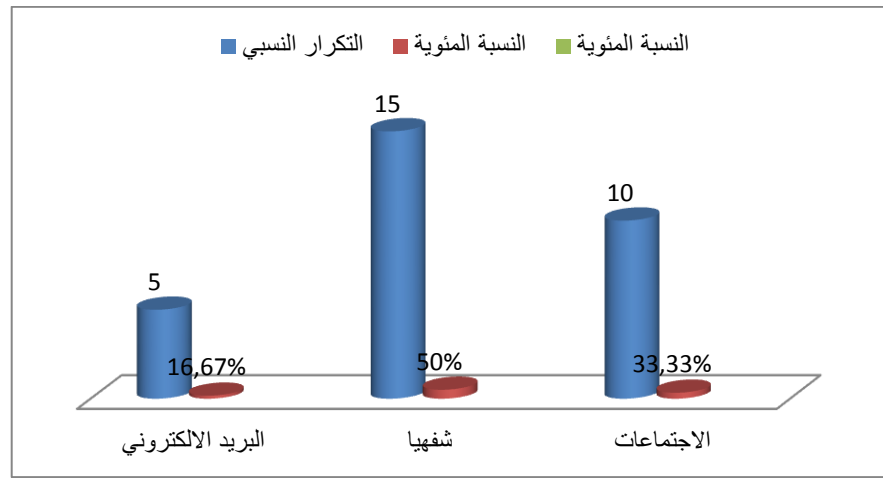
ماهي طرق تبادل المعلومات داخل المؤسسة ؟

الجدول(2-13):يبين طرق تبادل المعلومات داخل المؤسسة .

الاجابة	التكرار النسبي	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	05	%16,67
شفهيا	15	%50
الاجتماعات	10	%33,33
المجموع	30	%100

المصدر: من نتائج الاستبيان.

الشكل (17-2): يمثل طرق تبادل المعلومات داخل المؤسسة



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

يتضح لنا من خلال الجدول السابق ان تبادل المعلومات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك حسب افراد العينة المدروسة ان نسبة 50% من العينة يتبادلون المعلومة شفهيا وذلك لسهولة وسرعتها مثلا كالتوجيه ،بينما الاجتماعات نسبتها 33,33% فهي تعتبر تواصل مباشر لمعرفة كل ما يخص المؤسسة مع دراسة الملفات و مراجعة التقارير وغيرها ، كما لاحظنا ان البريد الالكتروني بنسبة اقل بلغت 16,67 اي ان المؤسسة تستعمل البريد الالكتروني في بعض الحالات فقط .

نتائج الاستبيان :

-
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ادى الى تطور المؤسسة وتحسين أداءها .
 - ✓ ضرورة إجراء وبصفة دورية ومستمرة تكوين وتدريب للموظفين لغرض تزويدهم بكل ما هو جديد في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
 - ✓ تحفيز الموظفين من خلال منحهم زيادة في الاجر ، مكافآت او ترقية بغرض تشجيعهم اكثر على العمل .
 - ✓ ضرورة التواصل بين الموظفين لتبادل المعلومات و الاستفادة من الخبرات .
 - ✓ استعمال المؤسسة للتقنيات الحديثة التي ساعدت على تطويرها وتخليها تدريجيا عن الوسائل التقليدية .
 - ✓ يتوجب على المؤسسة ان تتأقلم مع المتغيرات البيئية وتطوراتها لتضمن بقائها و استمراريتها .
 - ✓ تقييم التكنولوجيا الجديدة المعتمدة ومعرفة مدى اهميتها واثرها في تطوير المؤسسة .

من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مؤسسة اتصالات الجزائر استنتجنا دور الذي تلعبه التكنولوجيا المعلوماتية في تسيير المؤسسة وتطويرها ، كما ان مجال نشاط شركة اتصالات الجزائر يتميز بمستوى عالي وتطور سريع لضمان بقائها واستمرارها ، فقد ساهمت الوحدة العملية لها في تنمية العلاقات بين مختلف مصالح الوكالة .

كما ساعدت التكنولوجيا المعلوماتية على احلال التقنيات الحديثة مكان الوسائل اليدوية بنسبة كبيرة مما ادى الى تقليل من القيام بعدة عمليات وبالتالي تخفيض تكلفتها وزيادة كفاءتها ، كما حاولنا اعطاء صورة عن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لوحدة مستغانم .

الخاتمة العامة

خاتمة :

لقد شهد العالم تطورا سريعا وكبيرا في مختلف جوانب الحياة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث الاستخدام وقد أسهمت هذه الأخيرة في تعزيز ظاهرة العولمة حيث اختزلت الزمان والمكان حتى أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة جديدة مما سهل الانتقال السريع للأفكار والمعلومات وأنماط الحياة.

حيث غزت هذه الوسائل عالم الأعمال و بلغت فوائدها وخصائصها ومميزتها حد كبير في الأداء المهني للموظفين إذ أصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في عمل العديد من العمال ، لتتبنها معظم المؤسسات لتسيير وتسهيل عمل وتقديم الأفضل والإتقان واستبدلت ساعات طويلة من العمال والجهد الكبيرين بثواني قليلة لربط عمل العمال ببعضهم البعض من المؤسسات الأخرى لتحقيق ما يريدونه من اتصال ونقل المعلومات بأحدث الطرق والتقنيات باستعمال الانترنت لتحافظ على بقاء ومكانة وامتلاك مثل هذه الوسائل الاتصالية والمعلوماتية في مصالحتها وأقسامها لمواكبة التطورات الرقمية .

من خلال الدراسة التي قمنا بها تم معالجة اشكالية كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير وتحسين اداء المؤسسة ؟

وفي محاولة الاجابة عن الاشكالية قسمنا البحث الى جانبين النظري والتطبيقي ، ومن خلال ذلك توصلنا الى مجموعة من النتائج والتوصيات والاقتراحات التي تساعد المؤسسة على زيادة فعاليتها وتطورها بالاستغلال الامثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، يمكن ذكر النتائج التي توصلنا إليها في هذا الموضوع .

النتائج:

- ✓ اغلب وسائل الاتصال والمعلومات متوفرة في المؤسسة تقريبا.
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الأداء وباستعمال أنظمة جديدة أي تقنيات الاتصال في تطور دائم وسريع .
- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق لمفهوم المعلومات والاتصال عن طريق مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة .
- ✓ ان التكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر تسعى لتسهيل وايصال ونقل المعلومات وحفظها في أسرع وقت و اقل تكلفة .

تواجه المؤسسة الجزائرية تحديات مستقبلية خاصة معطيات العولمة التي أصبحت توجه نحو معظم الدول الاقتصادية ، مما جعل جو من المنافسة القوية بين المؤسسات الأخرى التي تحاول كل منهما المحافظة على مكانتها في السوق من خلال إرضاء الزبائن وتقديم تكنولوجيات اتصال الأنسب لتطویر عملها ، ومن كل هذا نقترح بعض التوصيات التي تركز عليها المؤسسة :

التوصيات :

- ✓ الاعتماد على اليد العاملة ذات كفاءة .
- ✓ زيادة الاهتمام أكثر بوسائل التكنولوجيا الأكثر حداثة لتسيير المؤسسة و نقص استعمال الوسائل التقليدية الموجودة بالمؤسسة.
- ✓ توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
- ✓ حماية الانظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة باستخدام الكلمات السرية وتحديد الاشخاص المخول لهم الدخول الى هذه الانظمة ، لان اي معالجة سيئة مقصودة او غير مقصودة للمعلومات التي قد تؤدي الى انهيار النظام .

ومما سبق نستنتج ان الفرضية الاولى والتي تقول ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحسين أداء المؤسسة هي فرضية صحيحة وذلك من خلال ما تطرقنا له في الفصل السابق نظرا للتطور و التحسن الملحوظ في الرفع من أداء المؤسسة.

اما الفرضية الثانية والتي تقول تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز قدرات المؤسسة ، توصلنا الى ان هذه الفرضية صحيحة ويظهر ذلك من خلال الدور الايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز قدرات مؤسسة اتصالات الجزائر-وحدة مستغانم.

المراجع

اشرف السعيد أحمد ،تكنولوجيا المعلومات و ادارة الازمات، دار النهضة العربية للنشر، القاهرة، ط1، 2013.
ربي مصطفى عليان ،إيمان فاضل السمراي ،تسويق المعلومات ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،
عمان الاردن ، ط1، 2004 .

زرزار العياشي ، أستاذة عياد كريمة ،استخدامات تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم
الميزة التنافسية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2016.

عقيل الجاسم عبد الله ،مدخل في تقييم المشروعات، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1 ، 1999.

علي شريف ، الادارة المعاصرة ،الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، ط2، 1997.

فريد كورتل ،دكتورة حناش حبيبة ،نظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات ، دار التعليم الجامعي عمان الاردن
ط1، 2015.

فيصل عبد الرؤوف الدحلة ،تكنولوجيا الاداء البشري ،المفهوم وأساليب القياس والنماذج، دار النهضة
العربية، ط1، 2011.

قائمة المراجع:

كمال عبد الحميد زيتون ،تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال ،عالم الكتب للنشر والتوزيع ،
القاهرة مصر ، ط1، 2002.

محمد عبد العليم ،نظم المعلومات الادارية ،دار الفكر الجامعي ،الاسكندرية ،مصر، ط1، 2007 .

هند علوي ، مجتمع المعلومات بالجزائر، قياس النفاذ الى التكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع التعليم بشرق
الجزائري، دار الاكاديمية ، ط1 ، 2009.

ابراهيم بختي، التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة ، محاضرة لطلبة الماجستير تخصص
تسيير المؤسسات ، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة ، 2005.

البشير كاوجه ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية
العمومية الجزائرية ماجستير علوم التسيير، ورقة ، 2013.

عبد الصمد سميرة - أهمية تقييم اداء العاملين في ادارة الموارد البشرية - مذكرة ماجستير في علوم التسيير ،
جامعة الحاج لخضر، باتنة 2008

عشي عادل - الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس و تقييم- مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية الحقوق
والعلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2002.

تيمجيغدين عمر - دور استراتيجية التنوع في تحسين اداء المؤسسة -رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في
علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2013 .

نظال محمد ، ادارة المعرفة وأثرها على تمييز الاداء ، مذكرة الماجستير، قسم ادارة الاعمال ،الجامعة الاسلامية، غزة
2011.

امال حاج عيسى، معراج هواري ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين قدرات المؤسسة، ورقة مقدمة الى
الملتقى الوطني الاول حول المؤسسة الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، كلية ع الاقتصادية
جامعة سعد دحلب ،البليدة الجزائر 2003.

هل استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تساعد على تطوير الاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر

نعم

هل وفرت المؤسسة تكوين لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نعم

لا

هل تتجاوب وظائف المؤسسة مع المتغيرات البيئية

لا

هل تستخدم الاجهزة الحديثة جنبا الى جنب مع الوسائل التقليدية في المؤسسة؟

لا

لا

ماهي طرق تبادل المعلومات داخل المؤسسة

قائمة المحتويات :

إهداء

شكرو تقدير

I-II..... الفهرس

III..... قائمة الجداول و الاشكال

3-1..... المقدمة العامة

الفصل الاول : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء المؤسسة

5.....تمهيد الفصل:

6.....المبحث الاول :طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

6.....المطلب الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

6.....الفرع الاول:مفاهيم حول التكنولوجيا

9.....الفرع الثاني :تكنولوجيا الاتصالات

11.....المطلب الثاني : استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

11.....الفرع الاول : الاستعمالات الداخلية

11.....الفرع الثاني : الاستعمالات الخارجية

12.....المطلب الثالث : اهمية واثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

14.....المبحث الثاني : مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

14.....المطلب الاول : المجالات الاقتصادية ودوافع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

14.....الفرع الاول : المجالات الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات

15.....الفرع الثاني : دوافع تطبيق تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الثاني : اسباب ومشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15.....
الفرع الاول : اسباب تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15.....
الفرع الثاني :مشكلات تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	16.....
المطلب الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال	18.....
المبحث الثالث : ماهية الاداء	19.....
المطلب الاول : مفاهيم حول الاداء	19.....
الفرع الاول : تعريف الاداء	19.....
الفرع الثاني : اهداف تقييم الاداء	19.....
المطلب الثاني :معايير تقييم الاداء	20.....
الفرع الاول : اهم المعايير لتقييم الاداء	20.....
الفرع الثاني : المراحل الاساسية لتقييم الاداء	21.....
المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير اداء المؤسسة	22.....
الفرع الاول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتطوير اداء المؤسسة	22.....
الفرع الثاني : العوامل المؤثرة على اداء المؤسسة	23.....
خلاصة الفصل	25.....
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة مستغانم	
تمهيد	27.....
المبحث الاول : عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر	28.....
المطلب الاول :تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر	28.....
المطلب الثاني :نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر	29.....

المطلب الثالث : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.....	30
المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.....	30
المطلب الاول :الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للاتصالات الجزائر.....	30
الفرع الاول : التعريف بالمدير العام للمؤسسة	31
الفرع الثاني: الاستشارات الادارية في المؤسسة	31
المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمفوضية الاقليمية	33
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للوحدة العملية	36
المبحث الثالث :الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم	39
المطلب الاول : التعريف بمصلحة التسويق للمؤسسة	39
المطلب الثاني : اقسام الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر.....	41
الفرع الاول : مهام ومسؤوليات الاقسام	41
الفرع الثاني : مهام مؤسسة اتصالات الجزائر.....	43
الفرع الثالث : الاتصالات الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر.....	46
المطلب الثالث : الاستبيان الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة مستغانم.....	48
الفرع الاول :تحليل البيانات الشخصية للعينة.....	48
الفرع الثاني : النتائج المتعلقة بتحليل الاسئلة	53
خلاصة الفصل	64
الخاتمة.....	66
المراجع.	69
ملخص الدراسة.....	71

الملخص :

تهدف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تطوير اداء المؤسسة باعتبارها نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالمحيط الذي نعيش فيه ، ولذلك قمنا بدراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم ، وتهدف هذه الدراسة الى البحث عن علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء المؤسسة ، حيث تمت الدراسة على عينة من الافراد اعتمادا على الاستبيان وقمنا بتحليل البيانات من اجل اختبار الفرضيات لتأكيد او نفي العلاقة الموجودة بينهم.

وقد توصلنا الى وجود دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء مؤسسة اتصالات الجزائر -وحدة مستغانم- وذلك نظرا للتطور والتحسن الملحوظ في الرفع من أداء المؤسسة .

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، اتصالات الجزائر ، الاداء .