



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم الإقتصادية



الموضوع

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء
المؤسسة
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

الأستاذ المشرف:

أ.د : خليف عيسى

إعداد الطلبة:

جحيش سعد سعود

بو علي أسامة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	الجامعة
01	عبد الله غالم	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
02	خليف عيسى	أستاذ	مقرا	جامعة بسكرة
03	أمال رحمان	أستاذة	مناقشا	جامعة بسكرة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم الإقتصادية



الموضوع

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء
المؤسسة
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية - بسكرة -

منكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

إعداد الطالبان:

جحيش سعد سعود

بوعلي أسامة

الأستاذ المشرف:

أ.د : خليفي عيسى

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	الجامعة
01	عبد الله غالم	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
02	خليفي عيسى	أستاذ	مقررا	جامعة بسكرة
03	أمال رحمان	أستاذ	مناقشا	جامعة بسكرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى
إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله.
إلى جدي رحمه الله وطيب ثراه.
إلى إخواني الأعمى حفظهم الله.
إلى أصدقائي ورفاقي في السراء والضراء.
إلى كل من ساهم في هذا العمل.
إلى زملائي في الدراسة.
إلى كل طالب يجتهد في طلب علم.

جزاكم الله خيرا.

شكر وعرفان

"يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير"

الشكر لله عز وجل الذي نعمه على توفيقه في إنجاز هذه المذكرة، ثم أتقدم بشكر إلى كل من ساهم في هذا العمل وبخاصة الأستاذ خليفى عيسى على إشرافه على المذكرة و على كل ناصحه وتوجيهاته القيمة وعلى جميل صبره كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من دعم هذا البحث من قريب أو بعيد

وأتوجه بالشكر إلى كل الأساتذة الذين رافقوني طوال فترة الدراسة أسئل الله أن يجزيهم خير الجزاء.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة (الأجهزة والمعدات ، برمجيات وشبكات الاتصال، الانترنت، الأفراد) ، وتأثيرها على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة ، حيث تم استخدام المقابلة والاستبيان كأداتين لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة ، وفي ما يخص المقابلة فقد تم توجيه مجموعة من الأسئلة مقسمة حسب محاور الدراسة الى مجموعة من الموظفين بهدف الحصول على معلومات تخص الجانب الكمي والنوعي للدراسة ، وفي ما يخص الاستبيان حيث تم توزيع (37) استبانة ، وتم استعادة (35) استبانة ، أما في ما يخص الاستبيانات الغير صالحة للتحليل تمثلت في (05) استبانة ، ولم يتم استرجاع (02) استبيانات ، فأصبح في الأخير عدد الاستبيانات الكلى الصالح للتحليل (30) استبانة ، كما قمنا باستخدام برنامج (SPSS22) لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- ✓ يوجد اثر كبير لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والمعدات على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوي دلالة (a=0.05).
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البرمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوي دلالة (a=0.05).
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الانترنت على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوي دلالة (a=0.05).
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوي دلالة (a=0.05).

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الأداء ، الاتصال ، البرمجيات وشبكات الاتصال، الانترنت، الأفراد.

Abstract :

This study aimed at identifying ICT in its four dimensions (hardware, hardware, software and networking, Internet, individuals) and its impact on performance at Algiers Telecommunications Corporation in Biskara State in which the interview and questionnaire were used as tools for collecting data and surveying workers' opinions of the institution, In terms of the interview, a set of questions, divided by the axes of the study, were directed to a group of staff with a view to obtaining quantitative and qualitative information for the study, and in relation to the questionnaire where it was distributed. (37) The questionnaire was retrieved and (35) questionnaires were not valid for analysis: (05) Questionnaire, and no (02) questionnaires have been retrieved, finally the number of kidney questionnaires valid for analysis (30) We have also used the (SPss22) program to test the study hypotheses. The study has shown the following results:

- ✓ The ICT dimensions have a significant impact on performance at Algiers Telecommunications Corporation in Biskra State.
- ✓ There is a statistically significant impact of the hardware and equipment dimension on performance at the Algiers Telecommunications Corporation in the state of Biskra at an indicative level ($\alpha = 0.05$).
- ✓ There is a statistically significant impact of the software and communication networks dimension on performance in the Algiers Telecommunications Corporation (Algiers) in the state of Biskra at an indicative level ($\alpha = 0.05$).
- ✓ There is a statistically significant impact of the Internet dimension on performance in the Algiers Telecommunications Corporation in the state of Biskra at an indicative level ($\alpha = 0.05$).
- ✓ There is a statistically significant impact of individuals' dimension on performance at the Algiers Telecommunications Corporation in the state of Biskra at an indicative level ($\alpha = 0.05$).

Key words : Information and communication technology, Performance, communication, Software and communication networks , Internet, Individuals

رقم الصفحة	المحتويات
I	البسملة
II	الإهداء
III	شكر وعرهان
IV	ملخص الدراسة
V	ملخص باللغة الأجنبية
VI-VIII	قائمة المحتويات
IX-X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
أ-ح	المقدمة العامة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: مدخل عام حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
3	المطلب الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
4	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6	المبحث الثاني: أهمية و أهداف ودوافع التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6	المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6	المطلب الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
7	المطلب الثالث: عوامل الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال
8	المبحث الثالث: أبعاد و تطبيقات وأشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
8	المطلب الأول: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
13	المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
14	المطلب الثالث: أشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
15	المبحث الرابع: إيجابيات وسلبيات و مشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
16	المطلب الأول: إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
17	المطلب الثاني: مشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
18	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء المؤسسية	

20	تمهيد الفصل الثاني
21	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول الأداء في المؤسسة
21	المطلب الأول: مفهوم الأداء المؤسسي
22	المطلب الثاني: أبعاد الأداء المؤسسي
22	المطلب الثالث: أنواع و مستويات الأداء
25	المطلب الرابع: أهمية والعوامل المؤثرة في الأداء
28	المبحث الثاني: قياس و تقييم الأداء
28	المطلب الأول: قياس و تقييم الأداء
29	المطلب الثاني: مؤشرات وأنواع مؤشرات الأداء
30	المطلب الثالث: قياس مؤشرات الأداء
31	المطلب الرابع: طرق تقييم الأداء وأساليب عرض النتائج
32	المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء المؤسسة
32	المطلب الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي المستوي الداخلي في المؤسسة
32	المطلب الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي المستوي الخارجي في المؤسسة
33	المطلب الثالث: إستراتيجية المؤسسة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
34	المطلب الرابع: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء المؤسسة
39	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة	
41	تمهيد الفصل الثالث
42	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
42	المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
43	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف ومهام مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
45	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة و وظائف أقسامه
49	المطلب الرابع: خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
54	المبحث الثاني: مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
54	المطلب الأول: تخطيط و تصميم الدراسة
58	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
60	المطلب الثالث: عرض البيانات وتحليل اتجاهات الآراء
64	المطلب الرابع: تقييم متغيرات الدراسة حسب آراء المستجوبين

71	المبحث الثالث: اختبار وتحليل الفرضيات
71	المطلب الأول: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الأولى
73	المطلب الثاني: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثانية
75	المطلب الثالث: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثالثة
77	المطلب الرابع: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الرابعة
79	المطلب الخامس: اختبار الفرضية الرئيسية
82	خلاصة الفصل التطبيقي
83	الخاتمة
90-84	قائمة المراجع
105-92	قائمة الملاحق

قائمة الجداول و الأشكال

و الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	أسماء الجداول	الصفحة
01	سلبيات وإيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	16
02	تطور رقم الأعمال لمؤسسة إتصالات الجزائر في الفترة ما بين 2011 و 2018	44
03	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان	58
04	معامل الالتواء والتفطح لمتغيرات الدراسة	59
05	تكرارات أفراد العينة حسب الجنس	60
06	تكرارات العينة حسب السن	61
07	تكرارات العينة حسب المستوى الدراسي	62
08	تكرارات أفراد العينة حسب الأقدمية	63
09	درجات مقياس ليكارت الحماسي	64
10	الإحصاءات الوصفية للعبارة المتعلقة بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	66-65
11	المتوسط والانحراف المعياري لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	69
12	الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالمتغير التابع الأداء في المؤسسة	70-69
13	نتائج الارتباط بين بعد الأجهزة والمعدات والأداء في المؤسسة	71
14	نتائج تحليل التباين (anova) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	72
15	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	72
16	نتائج الارتباط بين بعد برمجيات وشبكات الاتصال والأداء في المؤسسة	73
17	نتائج تحليل التباين (anova) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	74
18	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	74
19	نتائج الارتباط بين بعد الانترنت والأداء في المؤسسة	75
20	نتائج تحليل التباين (anova) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	76
21	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	76
22	نتائج الارتباط بين بعد الأفراد والأداء في المؤسسة	77
23	نتائج تحليل التباين (anova) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	78
24	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	78
25	نتائج الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة	79
26	نتائج تحليل التباين (anova) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	80
27	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	80

81	ملخص الفرضيات الفرعية	28
----	-----------------------	----

قائمة الأشكال:

الرقم	إسم الشكل	الرقم
05	خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	01
12	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال	02
28	العوامل المؤثرة في الأداء	03
45	الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة	04
48	الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر	05
50	خدمة الهاتف الثابت لمؤسسة إتصالات الجزائر	06
51	خدمة جواب Adsl لمؤسسة إتصالات الجزائر	07
52	خدمة الانترنت اللاسلكى لمؤسسة إتصالات الجزائر	08
53	خدمة الجيل الرابع في مؤسسة إتصالات الجزائر	09
53	خدمة الألياف البصرية لمؤسسة إتصالات الجزائر	10
60	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	11
61	تركيبية العينة حسب السن	12
62	تركيبية العينة حسب المستوى الدراسي	13
63	تركيبية العينة حسب الأقدمية	14

قائمة الملاحق:

الرقم	إسم الملحق	الرقم
98-97	أسئلة المقابلة	01
102-99	الاستبانة	02
103	طلب مساعدة لإستكمال مذكرة التخرج	03
104	إذن بالطبع	04
106-105	اختبار الثبات لعينة الدراسة	04
107-106	تحليل البيانات الشخصية	05
109-107	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة	06
113-110	اختبار الفرضيات الفرعية	07
113	اختبار الفرضية الرئيسية	08
114	قائمة المحكمين	09

مقدمة عامة

مقدمة عامة

أصبحت المؤسسات اليوم تولي إهتماما كبيرا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ،وهذا يعود إلى بعض العوامل كالتغير المستمر في بيئة الأعمال ،و بروز ظاهرة العولمة ،وقد نتج عن هذه الظواهر إعادة النظر في أساليب وإجراءات تطبيق العمليات والقرارات الإدارية لمختلف الأنشطة لمواكبة هذا التطور،ولأن الأوضاع الحالية أصبحت تتسم بالسرعة في تبادل المعلومات والوعي الكبير لدى المؤسسات بضرورة تقديم الخدمات بنوعية جيدة وأداء أفضل بكثير عن ذي قبل ،وأصبحت المؤسسات تواجه نوع جديد من المنافسة ،حيث أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة التكنولوجية ومع ظهور تكنولوجيات المعلوماتية والاتصالات جعل من عالم الأعمال يبدو كمضمار سباق يضم كل المؤسسات التي تسعى إلى استيعاب واستخدام أكبر كم من المعرفة نتيجة سرعة المتغيرات والفرص الناشئة الأمر الذي دفع بالمؤسسات إلى الاعتماد أكثر على نوع محدد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،ولعل من أهم مقومات نجاح المؤسسات هو استخدام وامتلاك الأجهزة والمعدات الخاصة بالتكنولوجيا المناسبة لطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة لأن لهذه الأجهزة علاقة مباشرة بالتكنولوجيا ،والمركزة على برمجيات وشبكات الاتصال السليمة ،والتي تسمى عادة بتطبيقات ،والتي تمكن من جمع ومعالجة البيانات ثم نقل وتبادل المعلومات الناتجة بين الأطراف المستفيدة وذلك من خلال تفاعل فريد بين أجهزة الحاسوب، البرمجيات والشبكات ذات الوسائط المتعددة للاتصالات الإلكترونية، وترجو المؤسسة الاقتصادية من خلال تبنيتها لهذه التكنولوجيا إلى خلق أساليب عمل جديدة تعتمد في الأساس على تكوين وتنمية خبرة العمال و الموظفين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا لتكون ركيزة أساسية في بلوغ وتحقيق غاياتها وأهدافها الإستراتيجية لرفع أداؤها الحالي و المستقبلي ،وتعد الانترنت ،وعملية استخدامها بمثابة شريان الحياة للمؤسسات الحالية، خاصة أنها تتسم بالسهولة والتحديث المستمر،وكونها تضمن الاستمرارية والنمو لهذه المؤسسات، فهي القاعدة المتينة التي أساسها الدراسة العلمية للمعلومات عن طريق توظيفها وتحليلها واستخدامها بالشكل المطلوب ،وبالتالي يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الهدف الأول لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المؤسسة ،وتحويل الوظائف ومختلف المهام إلى عمليات رقمية وإلكترونية، الأمر الذي أصبح من المهم الحصول عليه والعمل به.

إشكالية الدراسة:

وعليه نطرح التساؤل التالي:

ما اثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة ؟

الأسئلة الفرعية:

و حتى تتمكن من الإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة، إرثأينا الى تقسيم التساؤل الرئيسي إلى أسئلة فرعية يمكن صياغتها كما يلي:

ما هو أثر إستخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء في مؤسسة ؟

ما هو أثر إستخدام برمجيات وشبكات الاتصال علي الأداء في مؤسسة ؟

ما هو أثر إستخدام الانترنت على الأداء في المؤسسة ؟

ما هو أثر إستخدام الأفراد المؤهلين على الأداء في المؤسسة ؟

الدراسات السابقة:

أولا : دراسات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال

أ. دراسة الشيشاني (2004) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية دراسة

ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم ". .

هدفت الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في زيادة القدرة التنافسية لشركات الاتصالات الخلوية وذلك من خلال التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في تسهيل وتطوير أداء شركات الاتصالات، وبما يمكنها من تقديم خدماتها ومنتجاتها بأسعار منافسة وجودة عالية، وقد أظهرت نتائج الدراسة :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة واكتساب المنظمة لميزة تنافسية.
- أظهرت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهم في تحسين أداء الموظفين في الشركة ويرفع من إنتاجيتهم، وأنها تسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.
- تسهم تكنولوجيا شبكات الحاسوب في زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للشركة وفروعها الخارجية المنتشرة، وأهمية ذلك في تحسين أداء الشركة.

ب. دراسة مبارك (2004) بعنوان " تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء : دراسة تحليلية

لشركات التأمين الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج للعلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات وبين كل من الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء في شركات التأمين الأردنية وذلك من أجل تعزيز وتحسين مؤشرات الأداء في مجال العمليات وخدمة العملاء والنمو والإنتاجية والمؤشرات المالية، وبالتالي تحقيق تطلعات وتوقعات أصحاب المصالح كافة كالمالكين والموظفين والعملاء والموردين والممولين والدولة والمجتمع بأكمله، ومن أهم نتائج الدراسة:

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين مؤشرات الأداء الرئيسية والفرعية والمتمثلة بمنظور العمليات وخدمة العملاء والنمو والإنتاجية ومؤشرات الأداء المالي.

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الكلي، وأن هذه العلاقة تزداد بسبب الآثار المباشرة للإستراتيجية والهيكل التنظيمي، حيث شكل هذان المتغيران عنصرين وسيطين هامين للعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الكلي.

ج. دراسة المبتاني (2004) بعنوان " أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الأردنية : دراسة حالة البنك العربي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية البنك العربي من منظور كل من موظفي وإدارة البنك العربي والعملاء المتعاملين معه، ومن أهم نتائج الدراسة:

- إن مستخدمي نظم المعلومات الإدارية يتمتعون بمستوى فني وبمهارة عالية وبمؤهلات وخبرات تمكنهم من أداء عملهم على أكمل وجه، وإن درجة ملائمة المعلومات التي توفرها النظم المستخدمة عالية جداً والتي انعكست بالتالي على فاعلية اتخاذ القرارات التي يراد اتخاذها.
- إن البنك العربي يتمتع بكفاءة عالية من خلال توفيره للأجهزة والبرمجيات اللازمة لعمل النظام، كما دلت الدراسة على وجود علاقة طردية خطية ما بين حجم الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية وأرباح البنك فكلما زاد حجم الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية ازدادت أرباح البنك.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالأداء المؤسسي

أ. دراسة لمين علوطي (2004) تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها علي الأداء الاقتصادي للمؤسسة" رسالة ماجستير،

هدفت الدراسة إلى ضرورة تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال المعلومات كأداة لتسيير المعلومات و تعتبر المعلومات علي مستوى المؤسسة مورداً هاماً و أساسياً و ما يتوفر من جودة في هذه المعلومات بقدر ما يزداد الرشد في عملية اتخاذ القرارات و ما يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر المعلومة المفيدة لاستخدامها في تحسين أداء في المؤسسة.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكمن في دعم اتخاذ القرارات في المؤسسة.

ب. دراسة شادلي شوقي تحت عنوان "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية" دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كثافة و طرق إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و أثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة و الصغيرة، و توصلت الدراسة إلى أن معدل إستخدام تكنولوجيا لا يتجاوز 29.5% على مستوى المؤسسات الجزائرية، و هي درجة تتناسب و درجة إمتلاكها لهذه التكنولوجيا طردياً و حجم المؤسسة، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الإتصال و الترويج، و تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن و سهولة تداول المعلومات و التنسيق و التوسع إلى السوق المحلية وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

- علاقة المباشرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مع تخفيض تكاليف.

- زيادة فاعلية أداء في مؤسسة عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ج. دراسة الباحثة بيو حميدة (2018) تحت عنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطوير أداء المؤسسة", دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر سنة وإشكالية البحث هي كيف يؤثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطوير وتحسين أداء المؤسسة.

وهدف هذه الدراسة معرفة مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المؤسسة وأثر استخدامها على تطوير أداء المؤسسة الإقتصادية وتوصلت إلى النتائج التالية:

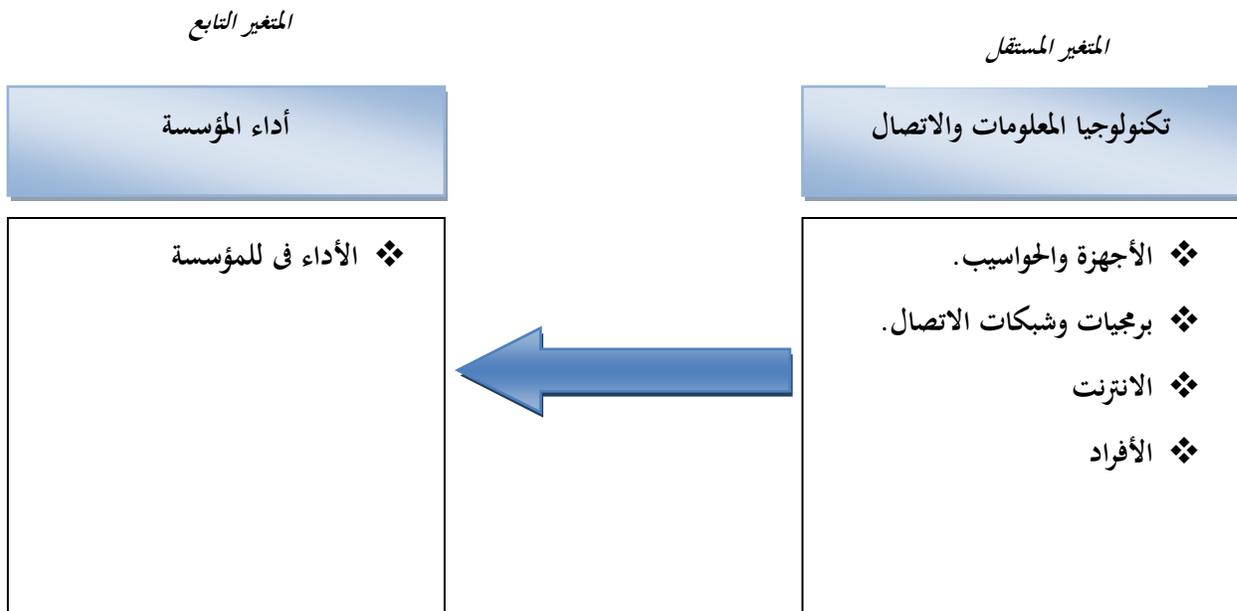
- تطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات ساعد في تحسين أداء المؤسسة.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات على تعزيز قدرات التنظيمية والفنية و التقنية للمؤسسة.

نقد الدراسات السابقة:

لعل أهم ما يعاب على هذه الدراسات إهمالها الكثير من الأمثلة الواقعية واقتصارها على إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعدم طرح مشاكل التي تخص توفر الموارد الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك انخفاض مستوى تدريب اليد العاملة وغياب دورات التكوين والاعتماد على تكنولوجيا قديمة وعدم تحديثها لمواكبة التطور وعصرنة موارد المؤسسة وكذلك غياب الأخصائيين المكلفون بمتابعة أعطاب و مشاكل هذه التكنولوجيا.

نموذج الدراسة:

سوف نقوم بدراسة تأثير المتغير المستقل الذي يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة والحواسيب، برمجيات وشبكات الاتصال، الانترنت، الأفراد) علي المتغير التابع الذي يتمثل في (الأداء في المؤسسة)



فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية

بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

الفرضيات الفرعية:

الفرضية 01: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأجهزة والمعدات على الأداء في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

الفرضية 02: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البرمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

الفرضية 03: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الانترنت على الأداء في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

الفرضية 04: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأفراد على الأداء في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

التعريف الإجرائي:

التكنولوجيا: وهي اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، كما يمكن اعتبارها مجموعه الوسائل المستعملة في خدمه الإنسان والأسلوب أو الطريقة لإنجاز غرض معين في أداء عمل ما في مجال حياته اليومية. (اللامي، 2007، صفحة 11)

المعلومات: هي بيانات منسقة و مرتبة تم الحصول عليها وتنظيمها ووضعها في إطار ذي مغزى محدد بحيث يمكن الاستفادة منها في الوصول إلى هدف معين واكتشافه. (مقدود، 2022، صفحة 3)

الإتصال: تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة فهي عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز (ياحي، 2022، صفحة 14)

الأداء

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة من طرف الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الهدف الذي يسعى إليه. (راوية، 2001، صفحة 25)

المؤسسة:

هي وحدة اقتصادية تحتوي على موارد مادية، وبشرية تساعد في دعم العملية الإنتاجية من خلال توزيع المسؤوليات والمهام بين الأفراد في بيئة العمل، وتقوم بمزج عناصر الإنتاج المختلفة من عمل ورأسمال بهدف إنتاج السلع والخدمات. (بوشريية، 2020، صفحة 3)

والخلاصة أن هذه الدراسة تحاول التعمق في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيره على الأداء في المؤسسة ومدى تبنيها خصوصا المؤسسة ميدان الدراسة.

المنهج المتبع في الدراسة :

وفقا للإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية وعلى ضوء طبيعة الدراسة والهدف الذي نسعى إلى تحقيقه في بحثنا هذا وجب الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بشكل واسع في تحليل البيانات المأخوذة من الكتب و المذكرات (الماجستير و الدكتوراه) و المقالات و المجالات و كذلك الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة من أجل تكوين الجانب النظري للدراسة. وفي ما يخص الجانب التطبيقي تم إتباع منهج دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة في الجزء التطبيقي من خلال إجراء مقابلة و وضع استبيان لأفراد عينة الدراسة وتحليل واستخلاص النتائج لهذه الدراسة الميدانية.

أدوات جمع البيانات:

المقابلة: المقابلة تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات

شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية. (أحمد، 2021، صفحة 86)

اعتمدنا في المقابلة التي أجريناها على مجموعة من الأسئلة مقسمة الى محاور حسب الدراسة كما يلي:

أسئلة متعلقة بمحور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال: وتحتوي على ثلاث أسئلة.

أسئلة تتعلق بمحور الأفراد : وتحتوي على خمس أسئلة.

أسئلة تتعلق بالزبائن : وتحتوي على ثلاث أسئلة.

أسئلة تتعلق بالتكاليف والأداء : وتحتوي على ثلاث أسئلة.

الإستبيان: الاستبيان هو أحد وسائل البحث العلمية المستعملة من طرف الباحث لجمع معلومات من أشخاص في شكل استمارة تضم أسئلة،

لاستنباط حقائق معينة تتعلق بإشكالية محددة، ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن

الأسئلة وإعادتها للباحث. (هوارى، 2021، صفحة 3)

أما الإستبيان الذي تناولناه في دراستنا يحتوي على محورين في كل محور مجموعة من الأسئلة:

المحور الأول: الذي يتناول البيانات الشخصية

المحور الثاني: يتضمن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال و يحتوي على أربعة أبعاد والمتغير التابع الأداء في المؤسسة.

البعد الأول: الأجهزة والمعدات يحتوي على ثلاث أسئلة.

البعد الثاني : البرمجيات وشبكات الإتصال و يحتوي على خمس أسئلة.

البعد الثالث ويحتوي على ثلاث أسئلة.

البعد الرابع: ويحتوي على خمس أسئلة.

المتغير التابع الأداء في المؤسسة و يحتوي على أربعة عشر سؤال.

مجتمع البحث العينة:

دراستنا تهدف الى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء في المؤسسة الاقتصادية لذي، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

حدود الدراسة: ونقسمها إلى قسمين الحدود الزمانية والحدود المكانية

الحدود المكانية: سوف يتم إسقاط الجانب النظري لهذا البحث على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

الحدود الزمانية: بغية الإحاطة بإشكالية البحث والوصول الى نتائج واستنتاجات تثبت أو تنفي صحة الفرضيات المقترحة، ارتأينا الى إجراء هذه الدراسة المؤسسة اتصالات الجزائر في الفترة الدراسية الممتدة لغاية جوان 2024.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في بيان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة، من خلال الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا في الرفع من مستويات الأداء عن طريق تحسين استخدام المعلومات وبيانات بشكل مناسب و دقيق ووضع كل وسائل التكنولوجيا و الاتصال في سبيل معالجة وتحليل هذه المعلومات واستغلالها بالشكل الذي يساهم على بلوغ أهداف المؤسسة.

أهداف الدراسة:

- 1/ التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- 2/ اكتشاف مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- 3/ دراسة مدي تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على المعلومات من قبل موظفي المؤسسة محل الدراسة خاصة تلك المتعلقة بالمعلومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- رفض البعض منهم الإجابة عن أسئلتنا وعدم جديتهم نظرا لسياسة المؤسسة الداخلية.

هيكل الدراسة :

منهجيا قمنا بتقسيم موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين و فصل تطبيقي حيث تناول الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، أما الفصل الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء في المؤسسة فيما تناول الفصل التطبيقي الدراسة التي قمنا بها.

- أ. حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى المتغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و قد تناولنا المفهوم والخصائص والأهمية والأهداف وعوامل الطلب ومكونات وتطبيقاتها وأشكال إستعمال و سلبيات و إيجابيات ومشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ب. الفصل الثاني: و المعنون بآثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء المؤسسة، و قد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث ، بحيث تناولنا مفهوم و أبعاد و أنواع و مستويات و أهداف و أهميته والعوامل المؤثرة في المتغير الأداء المؤسسي، وكذلك قياس وتقييم الأداء و

مؤشرات و أنواع تلك المؤشرات و قياسها و طرق قياس الأداء و أساليب عرض النتائج وكذلك تعرفنا علي مواطن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و اثر استخدامها علي الأداء المؤسسي .

ج. الفصل الثالث: و الذي خصص للدراسة الميدانية بحيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث. في المبحث الأول قمنا بتقديم عام

لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة بسكرة لولاية بسكرة ثم قدمنا هيكلها و دورها و مهامها، كما خصصنا المبحث الثاني للإطار المنهجي للدراسة و من خلال ذلك قدمنا أدوات جمع البيانات المستخدمة في إطار الدراسة، و الوصول لبعض النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة، أما عن المبحث الثالث فكان محوره حول تحليل واختبار الفرضيات .

و في الأخير ينتهي هذا البحث بخاتمة عامة نلخص فيها أهم النتائج التي تم التوصل إليها في جميع جوانب البحث مع تقديم بعض التوصيات و الاقتراحات و إعطاء إشارات لموضوعات لاحقة يمكن أن تكون كآفاق مستقبلية لهذا البحث.

أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا للموضوع كن سبب أهميته ودوره في تحفيز رغبتنا علي دراسته و اكتشافه، ونقسم أسباب اختيارنا للموضوع إلى أسباب ذاتية و أسباب موضوعية:

الأسباب الذاتية :

تنطلق من الاهتمام الشخصي بالموضوع والرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية، ومحاولة التعرف على التكنولوجيا المستخدمة وما مدى اهتمام المؤسسات بالحصول عليها.

الأسباب الموضوعية :

أ. الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الراهن والمستقبل والخصائص التي يمنحها التطبيق الجيد لها.

ب. الاهتمام المتزايد للمؤسسات الرائدة التي لها مكانة في الأسواق العالمية بهذا الموضوع و تأثيرها به.

ج. نتيجة طغيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كافة القطاعات و المجالات العامة و الخاصة.

د. دراسة نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وتأثيرها علي الأداء بشكل عام.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد :

يعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر ما كان لأحد من البشر إن يتصوره، بل ستكون احد العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي، فتكنولوجيا المعلومات قد خلقت بنية تحتية لمنظمات الأعمال وفرص جديدة في أسواق جديدة، هذه البنية وفرت أدوات اتصال سريعة و كذلك الحصول على المعرفة و سهولة التواصل و تبادل المعلومات في مختلف الأماكن خاصة لما تمثله المعلومة من أهمية في العناصر الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة، والذي لا يتحقق إلا من خلال تكنولوجيا خاصة تجعلها قادرة على التحكم في حجم المعلومات وقادرة على حمايتها، كما يلعب الاتصال دورا مهما بضمائه تدفق المعلومات، ما يؤمن تكامل بين الوظائف الإدارية في المؤسسة، حيث تضمن شبكات الاتصال الرفع من مستوى الأداء و التنسيق بين أجزاء هذه الأخيرة، وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساعدت في بناء أنظمة مساعدة لتحسين أداء المؤسسة.

وعلى ضوء هذه الدراسة خصصنا هذا الفصل للإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة وقسمناه إلى أربع مباحث:

- المبحث الأول: مدخل عام إلي تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- المبحث الثاني: أهمية و أهداف و عوامل الطلب علي تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- المبحث الثالث: أبعاد و تطبيقات وأشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- المبحث الرابع: سلبيات وإيجابيات و تحديات تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الأول: مدخل عام إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نحاول من خلال هذا الجزء إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالتطرق إلى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها، من أجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفهوم يتكون من ثلاث عناصر أساسية ولفهمها و يجب تفكيكها للوصول إلى فهمها:

أولاً: مصطلحات مرتبطة بتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ. مفهوم التكنولوجيا

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technologie) والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techno) وتعني مهارة أو حرفة أو صنعة والكلمة (logie) وتعني علماً أو فناً، هي التطبيق المنظم للمعرفة والخبرة المكتسبة عن طريق البحث العلمي باستعمال مجموعة الأساليب التي يستخدمها الإنسان في ترجمة أفكاره إلى طرق و منتجات فهي تعني الجهد المنظم الذي يتضمن استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب و وسائل أداء العمليات الإنتاجية بمعناها الواسع الذي يشمل الخدمات و النشاطات كافة، و الذي يفترض في كونها أنها أكثر جدوى للاقتصاد و المجتمع. (ابن تاج، 2015، صفحة 12)

ب. مفهوم المعلومات

المعلومات هي " البيانات التي خضعت للمعالجة إذ تم تصنيفها و تحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى. (قادة، 2011، صفحة 77)

ج. الاتصال

ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة. (عامر، 2000، صفحة 30)

ثانياً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

التعريف الأول: جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات. (زيتون، 2017، صفحة 159)

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

التعريف الثاني: تلك الأجهزة و المعدات و المواد التي تستخدم في عمليات تخزين المعلومات و استرجاعها و معالجتها و بثها و تشمل الحاسب و الأجهزة المستخدمة في إنتاجها و الوسائل السمعية البصرية و الأقراص المغنطة و البرمجيات، و أجهزة الاتصالات و غيرها من التقنيات المبتكرة. (الطائي، 2013، صفحة 59)

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: أهم خصائص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- أ. **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا توفر الوقت وتجعل كل الأماكن متقاربة.
- ب. **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة عبر سحابة إلكترونية والتي يمكن الوصول إليها بسهولة ويسر عند الحاجة إليها.
- ج. **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- د. **قابلية التحرك والحركة:** أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.
- هـ. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام و تحويل الأفكار إلى عمليات محسوبة إلكترونياً.
- و. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأوامر ما يسمح بخالق نوع من التفاعل بين الأنشطة ومستويات الأخرى.
- ز. **اللاتزامنية:** أي أن استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- ح. **اللامركزية:** هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الإنترنت على مستوى العالم بأسره. (عبدأوي، 2016، الصفحات 65-66)
- ط. **الدقة:** وهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء وتعلق الأخطاء هنا ببيانات معينة أو أخطاء ضمنية ناتجة عن المعلومات الغير ملائمة زمنياً، ويمكن القول الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة في خلال فترة زمنية معينة
- ي. **المرونة:** وهي مدى تهيئة المعلومات وتسييرها من أجل تلبية الاحتياجات المختلفة لكافة المستخدمين، فالمعلومات التي يتمكن استخدامها عن طريق العديد من المستخدمين في عدة تطبيقات تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

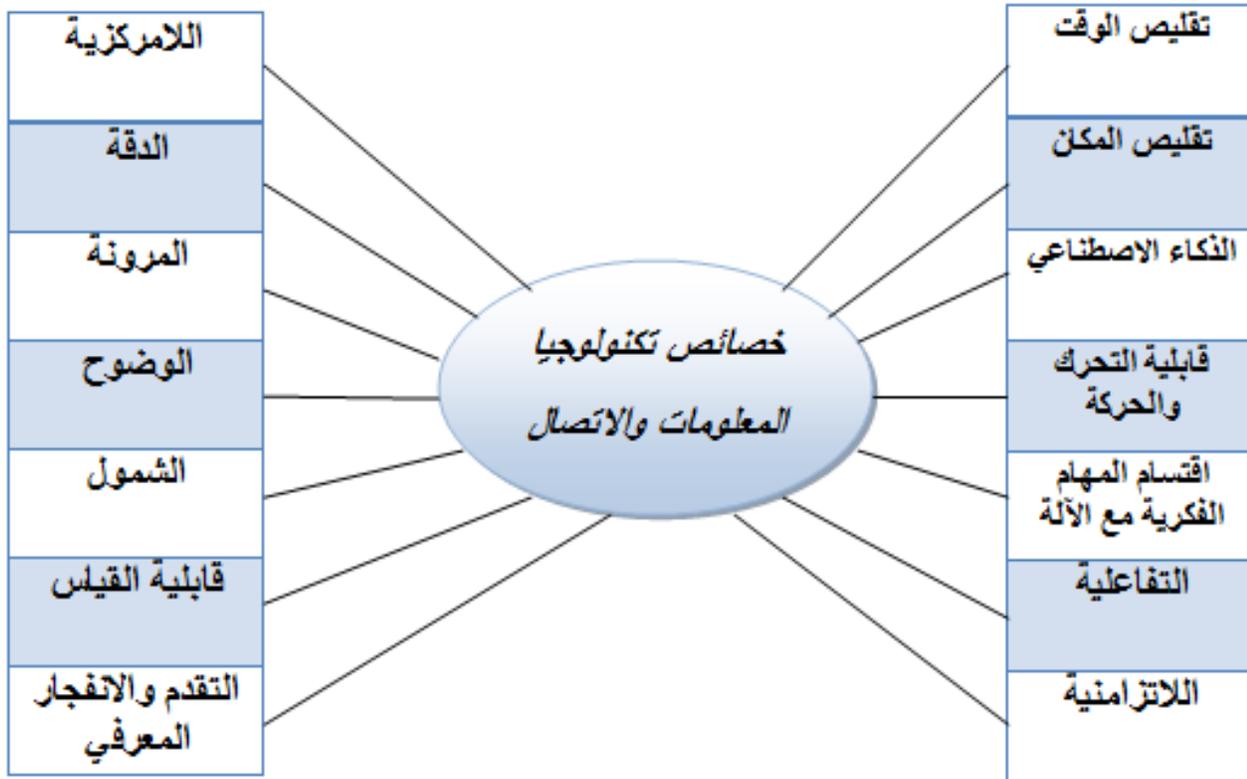
ك. **الوضوح**: هي أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومتناسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقص ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.

ل. **الشمول**: وتعني هذه الخاصية الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستخدمين من المعلومات وذلك دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها.

م. **قابلية القياس**: وتعني هذه الخاصية إمكانية القياس الكمي للمعلومات الأساسية الناتجة من نظام المعلومات وتستبعد عن هذه الخاصية المعلومات غير الأساسية. (غلاب، 2012، صفحة 11)

ن. **التقدم والانفجار المعرفي**: إذ أصبح انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ليس في الأماكن المتخصصة فقط، بل في أغلب المنازل أيضا، حتى باتت هذه التقنيات تطمح إلي مرافقة كل إنسان أينما كان ولقد واكب الانفجار المعرفي تقدما تقنيا في الاتصالات، وفي حفظ ونقل المعلومات. (سويسي، 2022، صفحة 6)

الشكل رقم (01): خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: (سويسي وآخرون، 2022)

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الثاني: أهمية و أهداف وعوامل الطلب علي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

سوف نستعرض في هذي المبحث أهم النقاط و الأهداف وكذلك عوامل الطلب الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال :

المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير الأداء بصفة عامة وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من مجالات ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال الجديدة، وتكمن هذه الأهمية في: (الشمائلة واخرون، 2019، الصفحات 98-100)

أولاً: تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:

أ. تحقيق رفاهية الفرد و من بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما تبلغ من

أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها ، و خدمات التعميم و توفير المعلومات اللازمة للأشخاص و المنظمات فيما بينهم بسهولة و تبادل المعلومات في أي وقت و في أي مكان.

ب. أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية محاربة الفقر و الجوع، المرض، و الأمية.

ج. و يمكن لتكنولوجيا المعلومات توصيل منافع الإلمام بالقراءة و الكتابة و التعليم و التدريب إلى أكثر المناطق انعزالا ، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يمكن للمدارس و الجامعات و المستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات و المعارف المتاحة.

د. يمكن لتكنولوجيا المعلومات الاتصال بنشر الرسائل الخاصة بمحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص و المنظمات و غيرها.

هـ. تساهم في التنمية الاقتصادية ، و تؤدي الثورة الرقمية إلى نشر أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي و الاقتصادي و قيام مجتمعات جديدة.

و. زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما و رضا لجميع سكانه.

المطلب الثاني: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تندرج أهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم: (يونس، 2007، صفحة 25)

- جمع تفاصيل و سجلات و وثائق النشاطات الخاصة بعمليات المؤسسة.
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات والمعلومات.
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كتابة أو صوت أو صورة.
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صورة أو أصوات أو غيرها.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إل مستفيد آخر .
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر بإستخدام الإيميل الإلكتروني والرسائل الصوتية وغيرها .

المطلب الثالث: العوامل طلب علي تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: أهم أسباب طلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر منها ما يلي:

أ. **العولمة:** أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محرك أساسي للعولمة وذلك باستخدام الحواسيب الآلية وتكنولوجيا الاتصالات، كطاقة محركة للعولمة بكل بما تحمله من أساليب جديدة وتقنيات حديثة.

ب. **تعقد وتقلب بيئة الأعمال :** حيث أصبحت البيئة التي تدور المؤسسات في فلکها وتعمل في ظلها أكثر تعقيدا وتقلبا، فالتقدم في الاتصال والنقل والتكنولوجيا يخلق الكثير من التغيرات فضلا عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية ، وفي ظل هذا الوضع يمكن النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما لو كانت أداة مدعمة لكل الأنشطة التي تهدف إلى حماية المؤسسات من تعقد وعدم استقرار بيئة الأعمال. (لونيس، 2011، الصفحات 30-31)

ج. **تصاعد الابتكارات:** أسهمت الابتكارات التكنولوجية في إيجاد بدائل للمنتجات وخدمات بديلة وزيادة الجودة و تسريع قوى المنافسة ، كما تشكل ابتكارات تكنولوجيا المعلومات، في ضل التغيرات في بيئة الأعمال ،مصدرا قويا لتطبيقات الأعمال الجديدة في هذا القرن

د. **الاضطراب البيئي (المحيط) :** أصبحت البيئات التي تحيط بالمنظمات و بشكل متزايد أكثر تعقيدا و اضطرابا نتيجة تطور التكنولوجي، بالإضافة إلى التغيرات السياسية و الاقتصادية ،مما دفع المنظمات للبحث عن وسائل التي تؤدي إلى تحسين عملياتها في مثل هذه البيئات المتقلبة ،ومنها التصوير البيئي و التنبؤ و التخطيط المرن وإعادة الهندسة وبناء التحالفات و في هذه الحالة ينظر الي تكنولوجيا المعلومات علي أنها الممكن والداعم في معظم هذه الأعمال.

هـ. **زيادة حدة المنافسة:** لقد أدي عمل الشركات الدولية و تطور التكنولوجيا ،إضافة إلى تحسين وسائل الاتصال العالمي والنقل و انخفاض تكاليفها إلى زيادة وتغيير طبيعة المنافسة علي مستوي العالم ،خاصة في ظل العولمة، ففي حين كانت المنافسة في السابق تعتمد علي سعر و الجودة و خدمات ما بعد البيع،أصبحت الشركات الآن تنافس علي سرعة التوريد و تكييف المنتجات و الخدمات المصنعة بناء علي طلب الزبون ،وتساعد تكنولوجيا المعلومات الشركات في المنافسة العالمية علي الاستفادة من مزايا العولمة ،وان استخدامها لتحسين الإنتاجية و الجودة و الربحية هي أفضل طريقة للتعامل مع مشاكل وفرص العولمة.

و. **وعي المستهلكين وزيادة توقعاتهم :** لقد أصبح المستهلك أكثر معرفة بمدى توافر المنتجات والخدمات وجودتها، هذه المعرفة تنعكس علي نوعية طلب الزبون لهذه المنتجات و الخدمات ،والمنظمات تحتاج إلي تلبية طلبات الزبون ،ومن جهة أخرى فان الزبائن أيضا يطلبون معلومات تفصيلية عن المنتجات و الخدمات ،وما هي الضمانات و التسهيلات التي يمكن أن يحصلوا عليها ،والشركة بحاجة لتوصيل هذه المعلومات للزبائن بسرعة لإرضائهم ،وتشكل تكنولوجيا المعلومات وسيلة اتصال مهمة ما بين المنظمة و الزبائن.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

ز. المسؤولية الاجتماعية: نظرا لتزايد التداخل ما بين المنظمات و المجتمع ،فقد أصبحت المنظمات أكثر وعيا إلى أهمية إسهامها في دعم تحسين المجتمع الذي تعمل فيه ،وهذه التحسينات تعرف بالمسؤولية الاجتماعية ،وتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تدعم نشاطات المسؤولية الاجتماعية علي غرار شركة (Xerox) التي تستخدم نظم دعم القرار لمراقبة برامج تساوي الفرص ،وشركة (Bureau of mines) الأمريكية التي تستخدم النظم الخبيرة لتحسين السيطرة علي تطاير الغبار في المناجم الأمريكية. (الكساسبة، 2011، الصفحات 43-45)

المبحث الثالث: أبعاد و تطبيقات وأشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تحتوي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كغيرها من العلوم على مكونات مختلفة و تحتوي كذلك علي تطبيقات ولديها أشكال استعمال عديدة حيث سنبرز في هذي المبحث العناصر المذكورة و هي مكونات و تطبيقات و أشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

المطلب الأول: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مجموعة أبعاد سنحاول ذكر بعضها استنادا إلى ما نحتاجه في دراستنا:

أولا: المورد البشري (الأفراد): وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نخبين للنظام ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم إلى:

1. المتخصصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

2. الإداريون: وهم الأفراد المشاركون في إدارة النظام ، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين ، رجال بيع، مهندسين، كنية الحسابات ، مدراء. (عبدواوي، 2016، صفحة 82)

ثانيا: الأجهزة والمعدات: وتشمل كافة المكونات المادية التي تستخدم في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من حواسيب، وطابعات، ومساحات ضوئية، وكاميرات مراقبة، هواتف، فاكس،... الخ، ولعل أهمها جهاز الحاسوب إذ سنتطرق إليه في ما يلي:

أ. الحاسوب: هو عبارة عن آلة الكترونية أوتوماتيكية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها، و يستطيع أيضا حفظها و

استرجاعها كلياً أو جزئياً عند الطلب. (http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf، 20/03/2024)

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1. **مميزات وفوائد الحاسوب :** إن أهم ما يميز نظام الحاسب الآلي من سائر النظم الأخرى هو السرعة والدقة والقدرة على معالجة كميات كبيرة من المعلومات والقيام بعمليات روتينية بشكل متواصل ومن بين مميزات الحاسب الآلي نجد:
 - **السرعة في أداء الأعمال:** يقوم الحاسب الآلي بمعالجة البيانات بسرعة فائقة حيث نجد أن الأبحاث غالبا تحتوي على بعض المعادلات الرياضية المعقدة والتي يحتاج حلها يدويا إلى الكثير من وقت الباحثين، وبوجود الحاسب الآلي حلت هذه المشكلة.
 - **الطاقة التخزينية:** يستطيع الحاسب الآلي وملحقاته من أجهزة التخزين تخزين كميات هائلة من المعلومات في حيز صغير جدا مقارنة بطرق تخزين المعلومات التقليدية التي تحتاج إلى مساحة كبيرة داخل المكتبات من أجل استيعابه.
 - **الدقة في أداء الأعمال:** بالإضافة إلى السرعة العالية في أداء العمليات الحسابية وغيرها و تمتاز أجهزة الحاسب الآلي بدقتها في إجراء تلك العمليات.
 - **العمل المتواصل:** من الخصائص الهامة للحاسب الآلي أنه يعمل بشكل متواصل عدة ساعات بل عدة أيام وبالتالي فهو من أهم الأدوات لإجراء الأعمال المتكررة داخل المؤسسات المختلفة.
 - **أداء بعض الوظائف والأعمال:** بسرعة أكبر وأخطاء أقل، وأيضا زيادة القدرة على التحكم في العملية التعليمية مع إتاحة الفرصة للتعليم الفردي حيث يسير كل تلميذ في تعلمه حسب استعداده.
 - **تقديم الدروس و أداء بعض المهام الروتينية:** التي توفر للمدرس الوقت لإعطاء الاهتمام الشخصي لكل تلميذ وتوجيه عملية التعلم ومعالجة المشكلات الفردية التي لا تسمح مسؤوليات المدرس العادية له بالوقت الكافي. (حمدي، وآخرون، 2011، الصفحات 45-46)

ب. **الهاتف :** هو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة للإتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببحث و استقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور عن بعد وبسرعة فائقة و نظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلاليتها العملية، فقد يوصف "بالخلوي" أو "بالنقال" أو الجوال أو المحمول، ومعروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الثابت" . (حمدي، وآخرون ، 2011، صفحة 99)

ثالثا: قواعد البيانات

هي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم و تخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها و تجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات و تسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها و يكون ذلك من خلال مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف وتسمى هذه البرامج بنظم لإدارة قواعد البيانات حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعمليات التالية:

- تحديث وصيانة قواعد البيانات.
- إمداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفاعلية.

أ. مكونات قواعد البيانات

وفقا للمفهوم السابق لقواعد البيانات تنظم هذه القواعد عادة ثلاث مستويات منطقية وذلك وفقا لدرجة تجميع و تسلسل

البيانات بداخلها، و تتكون من ثلاث عناصر أساسية هي:

- الملفات.
- السجلات.
- عناصر البيانات

وعليه تكون قواعد البيانات عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة في ملفات هذه الأخيرة بدورها عبارة عن مجموعة من البيانات

المنظمة في سجلات و التي تنتمي جميعا إلى موضوع محدد كما يجب أن تكون هذه البيانات مترابطة ومجمعة بطريقة تمكن من

استخدامها وتحديثها من وقت لآخر. (عبدوي، 2016، الصفحات 87-88)

رابعا: الشبكات:

تعد شبكات الاتصال عن بعد مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات حيث تمكن هذه الأخيرة

كلا من المؤسسات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الكترونيا من خلال الشبكات بما يمكنها من المشاركة

في اتخاذ القرار وإدارة عمليات و موارد المؤسسات بصورة أكثر فعالية و تظم الشبكات كلا من شبكة الانترنت و الانترنت و

الاكسترات. (عبدوي، 2016، صفحة 89)

أ تعريف شبكة الانترنت: الانترنت مجموعة من شبكات الاتصالات المرتبطة ببعضها و لا يحكمها كيان واحد بمفرده، وإنما يدير كلا

من مكوناتها مؤسسات عامة وخاصة هي أكبر من مجموع أجزائها وتشمل كنوزا ضخمة من الموارد في حواسيب الانترنت و هي

تضم ثلاثة مستويات من الشبكات تتربع على شبكات الأساس أو العمود الفقري المتمركزة في الولايات المتحدة، تليها الشبكات

المتوسطة بالجامعات والمؤسسات الكبرى، و تمثل مصدرا هائلا للمعلومات المختلفة لملايين البشر في شتى أنحاء العالم فرصة

التواصل من خلال تزاوج وتكامل تكنولوجيا الاتصالات و الحاسبات.

الفرق بين شبكة الانترنت و شبكة الانترنت و شبكة الاكسترات

في الوقت الذي انتشرت فيه الانترنت انتشارا كبيرا في نهاية التسعينيات و عرفت الشبكات المعلوماتية تطورا مذهلا لاح في الأفق ميلاد

شبكة جديدة تسمى شبكة الإنترنت و بدأ استخدام هذه الشبكة الجديدة على نطاق واسع و أصبحت بالنسبة لعدد من الشركات

المحور والعمود الفقري لسير العمل داخليا.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

ب المقصود "بالانترانت" هي الشبكة الداخلية التي لا تتعدى حدود الشركة الواحدة، والتي لها معظم خصائص الانترنيت ولكن لا تتسم بأية علاقات مع أطراف خارجية ولا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين أفراد الشبكة الواحدة وهي مبنية على نفس نظام البريد الالكتروني المعروف وإن كان مقصورا فقط على عمليات الاتصالات بين أفراد الشركة سواء كانوا في المبنى نفسه أو في بلدة أخرى و يعتبر هذا المصطلح جديدا، و يعني الشبكة الداخلية والشبكة الشخصية الفعلية تطبيق للأعراف والانترانت ببساطة هي تطبيق للأعراف و التقنيات التي توظفها الانترنيت ،ولكن على نطاق شبكة خاصة بمؤسسة أو شركة وتتميز هذه الدوائر بأنها تعطي مظهرا منتظما لقواعد بيانات العملاء وملفات الاتصال ومعلومات المنتجات مما يعني انها أسهل استخداما من قبل الموظفين، ويهدف بناء المؤسسات لتسهيل تسيير أعماله اليومية ورغم أن شبكة الانترانت عرفت انتشارا كبيرا في أوساط المؤسسات والشركات لكونها أحدث وأسرع وأدق طريقة لتبادل المعلومات داخل المؤسسات فقد عاب البعض استقلالية نظام الانترانت وبعده عن الأطراف الخارجية، في حين رأي البعض الآخر أن نجاح مشروع ما لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، ولإزالة عيب استقلالية الانترانت كانت لابد أن تتسع لتشمل أطرافا خارجية قد تكون لصيقة بالمؤسسة والمؤسسة بنفسها بالاطلاع على هذه البيانات و هذا عالم جديد تحتم ظهوره وهو "عالم" الاكسترانت Extranet "

ج الاكسترانت: هي نتاج لتزاوج كلا من الانترنيت والانترانت وتعني خلق علاقة جديدة بين المؤسسات وبين عملائها وشركائها ويمكن عد الاكسترانت حلقة وصل بين الأنترنيت العامة وبين الانترانت الخاصة، فهي تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الحوائط النارية Fire Walls التي تمنع ولوج الدخلاء Intruders والوصول لبيانات المؤسسة أو على الأقل جزء منها وهكذا يمكن القول أن الإكسترانت يمكن النظر إليها على أنها ذلك الجزء من الانترانت والذي امتد للمستخدمين من خارج المؤسسة وحواجز الشبكات لخدمة الأعمال وبين شركاء الأعمال (حمدي، وآخرون، 2011، الصفحات 49-51)

خامسا: البرمجيات:

تشير البرمجيات إلى مجموعة من البرامج المستخدمة لتشغيل الكمبيوتر وتنفيذ مهام محددة ، يخبر البرنامج الكمبيوتر كيف يعمل وكذلك التطبيقات والنصوص والبرامج التي تعمل على أجهزة مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية والأجهزة الذكية الأخرى وهناك نوعان رئيسيان من البرمجيات وهي برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات وسوف نتطرق إليهما في ما يلي:

(2024/05/04، <https://uomustansiriyah.edu.iq>)

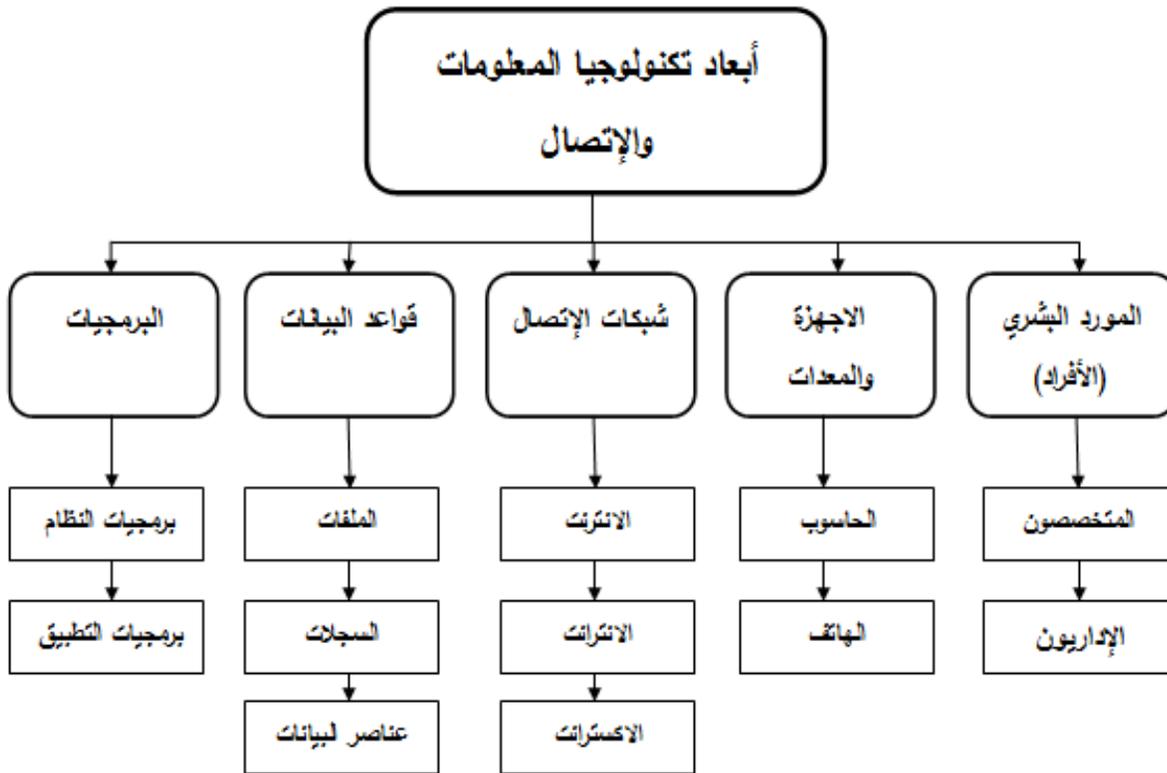
أ. **برمجيات النظام:** وهي برمجيات مرتبطة بنظام التشغيل و تمثل مجموعة من برامج الحاسوب تدير موارد الحاسوب و تسيطر على وحدة المعالجة المركزية و معداتها الملحق بها و تعمل برمجيات النظام كجبهة متوسطة بين البرمجيات الأخرى و الأجزاء المادية للحاسوب ، و على هذا الأساس فإن برمجيات النظام تساعد الحاسوب على تأدية وظائفه الأساسية ،ومن جانب آخر فإن البرامج التطبيقية لا يمكن لها أن تؤدي وظيفتها من دون برامج النظام و تتكون برامج النظام من عدة برامج أهمها برامج

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

التشغيل و برنامج السيطرة الرئيسي الذي يشغل الحاسوب. وتعتبر هذه البرمجيات بشكل عام ضرورات تشغيل الحاسوب و تنظيم علاقة وحداته بعضها ببعض. وبرنامج التشغيل هي جزء أساس من برمجيات النظام.

ب. **برمجيات التطبيقات:** وهي مجموعة من البرامج تعمل على انجاز واجبات محددة ،حيث يستخدم المستخدم النهائي برمجية التطبيقات لغرض تأدية نشاطات مثل معالجة الكلمات أو تطوير صفحة على الشبكة العنكبوتية الويب او إدارة البيانات ،ويمكن تعريفها بأنها حزم من البرمجيات الجاهزة المكتوبة أو المرمزة مسبقا وهي برامج متخصصة لأغراض وتطبيقات محددة وتنجز عادة من قبل مكاتب برمجيات تخطط لتسويقها لعدد من المستخدمين.

الشكل 02 : أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على ما سبق.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تطبيقات متعددة نذكر أهمها ما يلي:

أولاً: التجارة الإلكترونية: جميع عمليات البيع والشراء للسلع أو للخدمات التي تتم بين الشركات التجارية، الأفراد، الحكومات وسائر المنظمات العامة والخاصة، باستخدام شبكات مرتبطة بالحاسوب، حيث تحدد الطريقة التي يتم بها وضع الطلب أو استلامه (جماني، 2019، صفحة 61)

ثانياً: الحكومة الإلكترونية: عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تحمدا عددا كبيرا من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ، وتخفيض النفقات، وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته. (غطاس، 2020، صفحة 04)

ثالثاً: التعليم الإلكتروني: هو وسيلة من الوسائل التي تدعم العملية التعليمية وتحولها من طور التلقين إلى طور الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات، ويجمع كل الأشكال الإلكترونية للتعليم والتعلم، حيث تستخدم أحدث الطرق في مجالات التعليم والنشر والترفيه باعتماد الحواسيب ووسائطها التخزينية و شبكتها ولقد أدت النقلات السريعة في مجال التقنية إلى ظهور أنماط جديدة للتعليم والتعليم، مما زاد في ترسيخ مفهوم التعليم الفردي أو الذاتي ،حيث يتابع المتعلم تعلمه حسب طاقته وقدرته وسرعة تعلمه ووفقا لما لديه من خبرات ومهارات سابقة ،ويعتبر التعليم الإلكتروني أحد هذه الأنماط المتطورة لما يسمى بالتعلم عن بعد عامة، والتعليم المعتمد على الحاسوب خاصة، حيث يعتمد التعليم الإلكتروني أساسا على الحاسوب والشبكات في نقل المعارف والمهارات. وتضم تطبيقاته التعلم عبر الوب والتعلم بالحاسوب وغرف التدريس الافتراضية والتعاون الرقمي. ويتم تقديم محتوى الدروس عبر الإنترنت والأشرطة السمعية والفيديو والأقراص المدمجة. (https://units.imamu.edu.sa، 21/03/2024)

رابعا: التوظيف الإلكتروني: يمكن تعريف التوظيف الإلكتروني على أنه استخدام الأنترنت والتقنيات الحديثة لإنهاء كافة الإجراءات المتعلقة بالتوظيف بدءا من الإعلان عن الوظائف ومروراً بتعبئة نماذج طلب التوظيف ومتابعة الطلب إلكترونياً من قبل المتقدم والاستعلام عنه وإجراء المفاضلة إلكترونياً بين المتقدمين، وانتهاء بإعلان النتائج في الموقع. (مكيري، 2015، صفحة 107)

خامساً: الأعمال البنكية: وهي استعمال المؤسسات المصرفية لكافة الوسائط التكنولوجية وشبكة الانترنت والحواسيب في أنشطتها التسويقية من إنتاج و تسعير و ترويج وتوزيع لخدماتها لتحقيق أهدافها وبناء العلاقات العملاء والمحافظة على خصوصياتهم مع ضمان الأمن المعلوماتي لأنشطتها. (العياشي و شامي، 2021، صفحة 586)

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

سادسا: الأعمال الإلكترونية: تعرف الأعمال الإلكترونية بأنها جميع الأعمال التي يمكن إنجازها باستخدام المنتجات التقنية المختلفة كالحواسيب وشبكة الانترنت، أيضا يمكن القول أن الأعمال الإلكترونية هي أسلوب متكامل ومرن وآمن لتحويل ومبادلة المنتجات والمعلومات والمعارف عبر الشبكة، وتقوم على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدمية ، كما تمتد لعلاقة المنظمة بمورديها وموظفيها وعملائها من أجل تسهيل وتبسيط كافة الأعمال التشغيلية التي تقوم بها المنظمة (السكري، 2020، صفحة 4)

المطلب الثالث: أشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من ابرز أشكال الاستعمال لتكنولوجيا المعلومات الاتصال الاستعمال الداخلي و الخارجي و سنتطرق لهما في ما يلي:

أولا: الاستعمال الداخلي

يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تستعمل على المستوي الداخلي علي نحو تالي: (نوه، 2022، صفحة 18)

- أ. تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر للمعلومات بالمؤسسة فتعرض فيها المؤسسة نشاطاتها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمات أو السلع... الخ.
- ب. توفير دليل للعاملين توضع فيه معلوماتهم الشخصية والوظيفية، الترقيات والإنجازات.
- ج. الربط بين أجزاء المنظمة بعضها ببعض، حتى وان كانت ليست في نفس المكان ومتباعدة جغرافيا، إذ يمكن من خلالها الاطلاع على ما يجري في الأماكن الأخرى.
- د. الاعتماد على بطاقة الإلكترونية أو بصمه اليد لتسجيل الحضور اليومي للعاملين مما يمكن من معالجة البيانات والاستفادة منها بفعالية وسرعة.
- هـ. تسهيل وصول الموظفين للوثائق إما للفحص أو المعالجة.
- و. يستعمل في تحديد و وصف الوظائف وتبين مهامها ومسؤولياتها.
- ز. وضع دليل لبيانات المنتج بكل مواصفاته وذلك لعدم تكرار الشرح.
- ح. الوصول للمعلومات عن المنتجات المتواجدة في السوق التي قد تنافس المؤسسة، وبذلك تكون المؤسسة في وضعيه تنفسيه جديدة.
- ط. التحول السريع للمعلومات داخل المؤسسة وخارجها، مما يوفر التكلفة والوقت المستهلك.

تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي المستوي الخارجي في تحقيق النقاط التالية: (بن غلاب، 2012، الصفحات 23-26)

- أ. حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين.
- ب. تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية.
- ج. تحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات.
- د. يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في فتح أسواق جديدة من خلال تقديم سلع وخدمات جديدة تعتمد أساسا على التكنولوجيا.
- هـ. بناء علاقة قوية متميزة مع المستهلكين والموردين وكذلك مع المنافسين باستعمال تكنولوجيا الحديثة.

المبحث الرابع: سلبيات و إيجابيات و مشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات واتصال

سنحاول في هذي المبحث التطرق إلى إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهم مشاكل التي تعترض تبنيها من طرف المؤسسة

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المطلب الأول: سلبيات و ايجابيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كغيرها من التقنيات إذ أنها تتميز بايجابيات و تحوي كذلك علي سلبيات نذكرها في ما يلي:

الجدول رقم (01) : سلبيات و ايجابيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	ايجابيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
<ul style="list-style-type: none"> ● يمكن للقراصنة استخدام الإنترنت لسرقة المعلومات الشخصية. ● تساعد الإنسان على تدمير البيئة من خلال الممارسات السلبية الناتجة عن استخدام السلي للتكنولوجيا. ● تؤدي إلى مشاكل صحية حيث تبين إن مختلف أشكال تكنولوجيا تجعل الأفراد جالسين طول يومهم ما يؤدي إلى مشاكل صحية. ● خلقت نقص في الخصوصية حيث إذا أردت البحث عن أي معلومة تخص شخص فإن تقنية الإنترنت يمكن أن تحدم هذا الاحتياج بشكل فعال. ● يمكن أن تخلق احتياجات لتحسين وتطوير التقنيات المستخدمة باستمرار، وإذا كان هناك اعتماد 100 % على تقنية معينة وتوقفت فجأة، فلن يتم إنجاز أي شيء. 	<ul style="list-style-type: none"> ● تتيح لنا تجربة ثقافات وفرص جديدة. ● تجمع التكنولوجيا كميات هائلة من البيانات التي يمكن استخراجها، للحصول على العديد من الأفكار والمزايا، وتسمح لنا هذه التحليلات بتحديد نقاط ضعف محددة يمكن تحويلها إلى نقاط قوة. ● تسمح لنا بفعل المزيد من المهام مع استخدام أقل للموارد. ● تسهيل عملية البحث و الحصول علي المعلومات المطلوبة. ● توفير الوقت المستغرق في إنجاز العمليات.

المصدر: (رقية، تاريخ الاسترداد 27-03-2024)

المطلب الثاني: مشكلات تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يمكن أن نوجز أهم التحديات التي تواجه وتعترض المؤسسة عند تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في: (مهية، 2020، صفحة

146)

أولاً: **عدم توفر الكفاءات**: هناك العديد من المؤسسات لا تتوفر على موارد بشرية لها قدرات ومؤهلات علمية في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فمهما كان إدراك هاته المؤسسات للفوائد المترتبة عن استخدام هذه التكنولوجيات فإن الاستثمار في المعرفة والأشخاص المؤهلين يتطلب تكاليف لتكوين ووضع استراتيجيات يراها صاحب المؤسسة أعباء لا يمكن تحملها، فالإطارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا الاتصال مهمة جدا لضمان انطلاق فعال للمؤسسات في الاقتصاد الرقمي.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

ثانيا: تكلفة تطوير وصيانة الأجهزة بالمؤسسة: تعتبر تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوائق التي تصادف المؤسسات خاصة منها الصغيرة والمتوسطة، نتيجة التخوف من أن هاته التكنولوجيات سوف تتجاوز الأرباح المنجزة عنها، بالإضافة إلى أنه يترتب عليها الاهتمام وصيانة العتاد وهذا يتطلب تكاليف إضافية.

ثالثا: عدم التوافق مع نشاط المؤسسة: من أسباب عدم تبني بعض المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال هو عدم توافق هذه التكنولوجيات مع طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة.

رابعا: قدم البنية التحتية للاتصالات للدول وعدم تماشيها مع التطورات الحاصلة: ينعكس قدم البنية التحتية للاتصالات سلبا على جودة وفعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة تكنولوجيات الأنترنت، حيث تكثر الأعطاب وتنقطع الاتصالات مما يؤدي بالمؤسسات للعزوف عن استخدام هذه التكنولوجيات، ولذا فإن درجة تطور البنية التحتية للاتصالات للدول تلعب دورا مهما في درجة توجه المؤسسات إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة منها.

خلاصة الفصل:

- من خلال ما تقدم فان لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا أساسيا في:
- إن التطور الذي حصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها توفير الجهد والوقت والتكلفة، من خلال التطورات التي حدثت باستمرار وما تبعه من توفير لخدمات المختلفة بأنواعها، وخدمات التعليم والتدريب وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد والوحدات الإقتصادية، والتي جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها التواصل فيما بينهم بسهولة في أي وقت وفي أي مكان.
 - إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمتاز بعدة خصائص من أهمها الانتشار الواسع والمرونة والسرعة و تتيح لمختلف الأفراد المشاركين أو المتصلين من التواصل وتبادل المعلومات ، كما أنها تتسم بسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.
 - كما أنها تدعم مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة التي تعتمد إلى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات.
 - توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أساليب و تقنيات حديثة ومناسبة لدعم مختلف أنشطة الخاصة بتخزين ومعالجة ونشر المعلومات.
 - أصبح الحاسوب و البرمجيات و الانترنت و تطبيقات من أساسيات في مختلف وظائف المؤسسة، و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مرافقة ودعم استمرار المؤسسة ونجاحاتها.
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال تضع وتصنع الحلول التقنية أمام المؤسسة في شتى عملياتها.
 - استطاعت أن تقرب المسافات بين الأفراد و المؤسسات دون أن تكون هناك أي مشكلة لاختلاف اللغات أو الأديان.
 - التكنولوجيا أصبحت أداة هامة لدعم كل وظائف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة ومستويات المؤسسة.

الفصل الثاني

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

تمهيد:

إن مسألة استمرارية ونجاح المؤسسات بأنواعها المختلفة مرتبط أساسا بالأداء ومدى امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ونظرا لأهمية الأداء في مختلف المؤسسات والهياكل والتنظيمات أخذ هذا الموضوع الصبغة العلمية فقد أصبح مجال للبحث العلمي والأكاديمي لاهتمام الباحثين بموضوع الأداء وماهيته ومدى أهميته بالنسبة للموظفين أو المؤسسات فالتنظيمات والهياكل تعمل جاهدة على تحقيق الأهداف التي من ضمنها تحسين أدائها واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفعالية يساهم بشكل كبير على رفع أداء المؤسسة.

وقد تم الطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أداء المؤسسة.

المبحث الثاني: قياس وتقييم الأداء.

المبحث الثالث: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أداء المؤسسة.

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء المؤسسي

سنحاول في هذا الجزء وضع نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة، بالتطرق إلى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها، من أجل إعطاء مفهوم الأداء في المؤسسة

المطلب الأول: مفهوم الأداء المؤسسي

إن مصطلح الأداء المؤسسي مفهوم يتكون من عنصرين أساسيين ولفهماها وجب تفكيكهما للوصول إلى المفهوم الشامل لهما:

أولاً: مصطلحات مرتبطة بمفهوم الأداء المؤسسي

أ. الأداء:

قدرة المؤسسة على الاستخدام الجيد و الفعال للموارد البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية المتاحة من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية وتحقيق التميز على المنافسين. (الطويل و جاسم، 2018، صفحة 77)

ب. المؤسسة:

وهي اندماج عدة عناصر بهدف إنتاج أو تبادل سلع وخدمات مع أعوان اقتصاديين، وهذا في ظل القانون التجاري والمالي معين، ضمن شروط تختلف تبعاً لمكان وجود المؤسسة ولطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة، ويتم هذا الاندماج لعوامل الإنتاج المختلفة بواسطة تدفقات نقدية حقيقية وأخرى معنوية وكل منها يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأفراد وتتمثل في الوسائل والمواد المستعملة في نشاط المؤسسة، والطرق والمعلومات المستعملة في تسيير. (صمويل، 1982، صفحة 58)

ثانياً: تعريف الأداء المؤسسي

التعريف الأول: يعرف الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية (جميل، 2000، صفحة 327)

التعريف الثاني: وفي إطار المؤسسة أو التنظيم يمكن تعريف الأداء بأنه المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع. (ابو النصر، 2012، صفحة 65)

وكل التعريفات السابقة تتفق على ان الأداء المؤسسي يعبر عن مدى قدرة المنظمة في التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية، وذلك في ما يتعلق بمحصولها علي مواردها المختلفة و كفاءة عملياتها الداخلية وإنتاج منتجات مطلوبة من قبل المجتمع، والأداء بهذا المفهوم يتضمن ثلاث أبعاد هي أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة، وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة، وأداء المؤسسة في إطار البيئة التي تعمل فيها.

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

المطلب الثاني: أبعاد الأداء المؤسسي

مفهوم الأداء المؤسسي يتكون من أبعاد متعددة سنذكر أهم هذه الأبعاد فيما يلي:

أولاً: الأداء التنظيمي: يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تنفيذها، وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة، كما عرف الأداء بأنه انجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفاعلية. (المبارك، 2018، صفحة 564)

ثانياً: الأداء الاقتصادي: ويتمثل الأداء الاقتصادي للمؤسسات في الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية وقدرة على اتخاذ القرارات الرشيدة تسهم في تحريك كفاءة وفعالية استخدام الأموال العامة وتخصيصها على نحو يكفل إشباع الحاجات والأهداف المرتبطة وتعزيز القدرات الإنتاجية للاقتصاد القومي في علاقاته الاقتصادية مع الدول الأخرى. (زرزوح، 2017، صفحة 36)

ثالثاً: الأداء المالي: يتمثل في تشخيص السلامة المالية للمؤسسة للوقوف على مدى قدرتها على خلق القيمة و مواجهة التحديات المستقبلية من خلال الإعتماد على الكشوفات المالية. (نويلى، 2014-2015، صفحة 78)

رابعاً: الأداء الديناميكي (المحيط الخارجي للمؤسسة):

البيئة الخارجية هي مختلف التغيرات التي تحدث خارج نطاق المؤسسة وبعيدا عن سيطرتها، وتأثيرها عليها يكون محدودا، و تعمل المؤسسة على التكيف مع هذه البيئة المعقدة من خلال برامج وخطط ملائمة، وفي حالة فشل وعدم التكيف لا تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها. (عبدادوي، 2016، صفحة 114)

خامساً: الأداء الوظيفي: يعرف بأنه النتائج والإنجازات التي يحققها العاملون في المنظمات حسب المهام والواجبات المكلفين بها والمتعلقة بأهداف المنظمة وذلك في فترة محددة. (نوفل، 2015، صفحة 29)

المطلب الثالث: أنواع و مستويات الأداء

أولاً: أنواع الأداء

تختلف أنواع الأداء حسب كل معيار و تتمثل هذه الأنواع في:

أ. حسب معيار الشمولية : حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى (كيلاني، 2007، الصفحات 74-75)

1. الأداء الكلي : ويتحقق الأداء الكلي من خلال النتائج التي ساهمت جميع الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة أو من

خلال مجموعة الإنجازات التي تحققت، ولا يمكن إرجاع انجاز هذا الأداء إلى مساهمة عنصر دون غيره.

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

2. الأداء الجزئي: هذا النوع يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة والوظائف الأساسية، يمكن الإشارة إلى أن الأداء

الكلي للمؤسسة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية كما يؤكد ذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الكلي للمؤسسة يفرض عليها دراسة الأداء على مختلف وظائفها.

ب. حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي و أداء خارجي.

1. الأداء الداخلي: ينتج بفضل ما تملكه الوحدة أو المؤسسة من موارد، فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية: (خطيب، 2010، صفحة 8)

1.1 الأداء البشري: أداء الموارد البشرية الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

a. الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بطريقة فعالة.

3.1 الأداء المالي: يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسة حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعد الأداء المالي الداعم للأساس للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في العديد من الميادين.

2. 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 في ظروف معينة، زيادة الطلب على منتج المؤسسة ارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين، ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالسنة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار المواد واللوازم والخدمات، فكل هذه التغيرات تنكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب وعليه فإن المؤسسة يجب أن تسعى لمحاولة قياس وتحليل هذا الأداء، لأنه يمكن أن يشكل تهديدا لها. (زرغون و عرابة، 2014، صفحة 125)

ج. حسب معيار الوظيفة:

يمكن حصرها في الوظائف الخمس التالية:

1. أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية المحددة والمخطط لها ويكون بأقل التكاليف الممكنة، لأن الأداء المالي يتمثل في قدرات المؤسسة على تحقيق التوازن المالي مع توفير السيولة اللازمة لتمكين من تسديد ما عليها وأيضا تحقيق معدل مردودية جيد وبأقل التكاليف. (عشي، 2002، صفحة 19)

2. أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمؤسسات أخرى أو بالنسبة للقطاع الذي تنتمي إليه، مع إنتاج منتجات عالية الجودة وبأقل التكاليف تسمح لها بمنافسة المؤسسات وخفض نسبة توقف الآلات والتأخر في تلبية الطلبات. (حافظ و عباس، 2013، الصفحات 28-29)

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

3. أداء وظيفة الأفراد: من المعروف والمؤكد أن العنصر البشري يلعب دورا هاما في تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها نحو تحقيق أهداف المؤسسة، فنجاح المؤسسة وبقاءها مرتبط ارتباطا وثيقا بأداء العامل البشري. فهذا الأداء يجب أن يكون مبنيا على الكفاءات والمهارات العالية.
4. أداء وظيفة التسويق: ويتحدد من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق مثال ذلك: حصة السوق، إرضاء العملاء (معرفة شكاوي العملاء نوعها وعددها، مقدرات المردودية من المبيعات...)، وأيضا السمعة هي التي تقيس حضور أو تواجد اسم العلامة التجارية في ذهن الأفراد ويمكن معرفتها من مردودية كل منتج.
5. أداء وظيفة التموين: وهي قدرة المؤسسة على الحصول على الموارد المناسبة وفي الأوقات المناسبة وبالأسعار التي تتناسب معها وتحقيق الاستغلال الجيد لأماكن التخزين. (زرعون و عرابة، 2014، صفحة 126)
- د. حسب معيار الطبيعة: حسب هذا المعيار يمكن تصنيف الأداء إلى أداء اجتماعي و تكنولوجي و اقتصادي و سياسي: (الدريدي، 2018، صفحة 12)
1. الأداء الاجتماعي: يقول بعض الباحثين "الاجتماع مشروط بالاقتصاد" وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.
2. الأداء التكنولوجي: وهذا عند تحديد أهداف تكنولوجية أثناء عملية التخطيط، وفي غالبية الأحيان تضعها المؤسسة كأهداف إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.
3. الأداء الاقتصادي: يعبر عن الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى تحقيقها ويتمثل في تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق والمردودية) وتقليل استخداماتها.
4. الأداء السياسي: ويتجسد في بلوغ المؤسسة لأهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة أن تحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسيلة لتحقيق أهدافها الأخرى، وإذا ما تم التمعن في المفاهيم السابقة فإننا نجد لها على علاقة وثيقة نظرا لارتباط كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والسياسي ارتباطا وثيقا.

ثانيا: مستويات الأداء المؤسسي

يتكون الأداء في المؤسسة من عدة مستويات نوجز أهمها في ما يلي: (ترغيني، 2011، صفحة 4)

- أ. الأداء الاستثنائي: وهو الذي يبين التفوق في الأداء على البعيد والذي يعبر عنه في شكل العقود المربحة ازدهار الوضع المالي.
- ب. الأداء البارز: وتتميز به المؤسسة التي تقود القطاع الذي تنشط فيه وأهم ما يعبر عنه هو الحصول على عقود عمل كبيرة، امتلاك الكفاءات، وضع نقدي ومالي متميز.
- ج. الأداء الجيد جدا: الذي يبين مدى صلاحية الأداء وتوفر الدلائل المستقبلية والكفاءات، والتمتع بوضع مالي جيد.

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

د. رابعا: الأداء الجيد: والذي يبين التميز في الأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات و الخدمات وضع مالي غير مستقر.

هـ. الأداء المعتدل: الذي يمثل سيورة دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات وقاعدة عملاء، كوادر عاملة، عدم سهولة الوصول إلى الأموال اللازمة للبقاء والنمو.

و. الأداء الضعيف: والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير مع وضوح نقاط الضعف في جميع المحاور فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الكفاءات، مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالي.

ز. الأداء المتأزم: وهو الأداء الغير كفاء تماما والذي يحتمل أن يسبب مشاكل متنوعة وكبيرة في جميع محاور المؤسسة.

المطلب الرابع: أهمية الأداء و العوامل المؤثرة في الأداء

أولا: أهمية الأداء

تتمثل أهمية الأداء في: (الشميلي، 2017، صفحة 11)

- دعم أهمية الهدف إلى تسعي الإدارة لتحقيقه.
- يساعد في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، وحتى يتحقق الأداء الفعال ينبغي أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات و الابتعاد عن القرارات المزاجية.
- الإسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية و مرضية على فترات.
- يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسية الموكلة للإدارة بل يأتي في مقدمتها الاهتمام بتحقيق الأهداف.
- استثمار القدرة لدي الأفراد على العمل، والتي تتولد من التدريب و اكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء

إن تعدد العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة، جعل تصنيفها أمرا صعبا، نتيجة للترابط فيما بينها ودرجة التأثير في الأداء، وعموما يمكن تصنيف مختلف هذه العوامل في نوعين:

أ. عوامل خارجية

العوامل الخارجية (عوامل غير خاضعة للتحكم): أثارها قد يكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، وقد تكون تهديدات تؤثر سلبا على أداء المؤسسة، وتنقسم هذه العوامل عموما إلى عوامل تكنولوجية، الاقتصادية، الثقافية والسياسية و اجتماعية والزبائن.

1. العوامل التكنولوجية: وتتمثل في المعارف العلمية، البحث العلمي و الإبداعات التكنولوجية، تداول براءات الاختراع... الخ

و، تمثل أيضا عنصرا بالغ الأهمية ضمن المتغيرات التي تربط المؤسسة بعوامل محيطها ذلك لأن نوعية التكنولوجية التي تستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تضخم حجم التكاليف، تحديد نوعية المنتجات، تحديد كيفية معالجة

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

المعلومات مما يساهم كله في تدنيه أو تعظيم مستويات الأداء، و عليه يجب على المؤسسة متابعة التغيرات التكنولوجية و محاولة التنبؤ بها، و تقييمها، و تحديد أثارها التي تمكن أن تؤثر على مستقبلها. (مزهودة، 2001، صفحة 93)

2. **العوامل الاقتصادية:** وتعتبر أكثر العوامل تأثيراً على أداء المؤسسة الاقتصادية، نظراً لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يستمد موارده من هذا المحيط، وتكون مخرجاتها مقدمة لنفس المحيط. (حروش، 2013، صفحة 203)

3. **العوامل السياسية والقانونية:** إن إضفاء صفة العمومية والشخصية القانونية يمكن المنظمات العمومية من الاستفادة من الوسائل التي يوفرها القانون الإداري ومنها: (الصيرفي، 2005، الصفحات 126-142)

- أن تكون أموالها أموال عامة تخضع لقواعد القانون العام مالم يرد نص صريح خلاف ذلك.
- أن يكون نشاطها وخدماتها ذات صفة عامة.

• أن تكون المنظمة العمومية تخضع لرقابة من قبل السلطة المركزية لضمان ربطها بالإدارة العامة للدولة وضمان احترامها للمصالح العامة.

4. **العوامل الاجتماعية والثقافية:** هذه العوامل تنعكس مباشرة على أداء المنظمة، وتؤثر في مدى فعاليتها فهي تستمد قيمتها

السلوكية من مجموع القيم السائدة في المجتمع الذي توجد فيه، لذا فإن قدرتها على تحقيق أهدافها تستند إلى نوعية القيم التاريخية والأخلاقية التي يسير عليه أفراد المجتمع، وهناك من يضيف العوامل الثقافية حيث كلما ارتفع مستوى التعليم والثقافة والخبرات نتج عنه عناصر بشرية مؤهلة تتولى الوظائف العامة ومن ثم يتولد لدينا مؤسسة عمومية تتميز بالقدرة على إنجاز المهام الموكلة لها بكفاءة وإمكانية مبدعة لاستخدام التكنولوجيات المتطورة واتخاذ القرارات المبدعة. (الصيرفي، 2005، الصفحات 22-23)

5. **الزبائن:** هو كل شخص مادي أو معنوي مستعد للقيام بعملية الدفع عند حيازته على منتج أو أكثر، أو يستفيد من خدمة أو عدة خدمات. (بن ساعد، 2023، صفحة 139)

ب. عوامل داخلية

هي نفسها (العوامل الخاضعة للتحكم) تتمثل في جميع العناصر التي تخضع إلى حد ما لتحكم المؤسسة، وهي المتغيرات والقوى التي تؤثر على أداء المؤسسة سلباً أو إيجاباً وتتكون من العوامل البشرية و الهيكل التنظيمي و الثقافة التنظيمية و الإدارة و بيئة و طبيعة العمل و العوامل الفنية. (حروش، 2013، صفحة 92)

1. **الهيكل التنظيمي:** هو الذي يحدد الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية فيها، وبالإضافة إلى ذلك فإن الهيكل التنظيمي يعتبر عامل أساسي يساعد على خلق التعاون بين مجموعات العمل وفتح الأبواب لإبداع الأفراد مما يساعد في بلوغ أهداف. (القطامين، 2002، صفحة 64)

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

2. **الثقافة التنظيمية:** تمثل المحرك الأساسي للطاقت والقدرات، فهي تؤثر بالدرجة الأولى على الأداء وتحقيق الإنتاجية المرتفعة، كما تعتبر معيار التمييز ما بين المؤسسات فلقد بينت الكثير من الدراسات أن المؤسسة المبدعة تسودها بالضرورة الثقافة المبدعة. (عبد الله، 2005، صفحة 232)

3. **البشرية:** إن الحديث عن أداء المنظمة يقودنا إلى معرفة البعد الإنساني فالإنسان هو العنصر الفعال لأي منظمة في نموها وتطورها، لأنه رأس الرأسمال الأكثر قيمة بالنسبة لكل منظمة لأنه يتميز بالقدرة على التفكير والإبداع والتطور بالرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي يحاول تقليص دوره . (زرزوح، 2017، صفحة 39)

4. **الإدارة:** فللإدارة مسؤولية كبيرة في الاستخدام الفعال لجميع الموارد التي تقع تحت سيطرتها , ويقال أن أكثر من 75% من زيادة معدلات الأداء تعتمد أساسا على أساليب الإدارة ، حيث تؤثر على جميع الأنشطة الخاصة بالتخطيط والتسويق والتنسيق والقيادة والرقابة ، لذلك فإن ضعف أو تقصير أي دعامة إدارية سيكون سببا في عجز وتقويض كفاءة وفعالية الإدارة ككل . (زرزوح، 2017، صفحة 41)

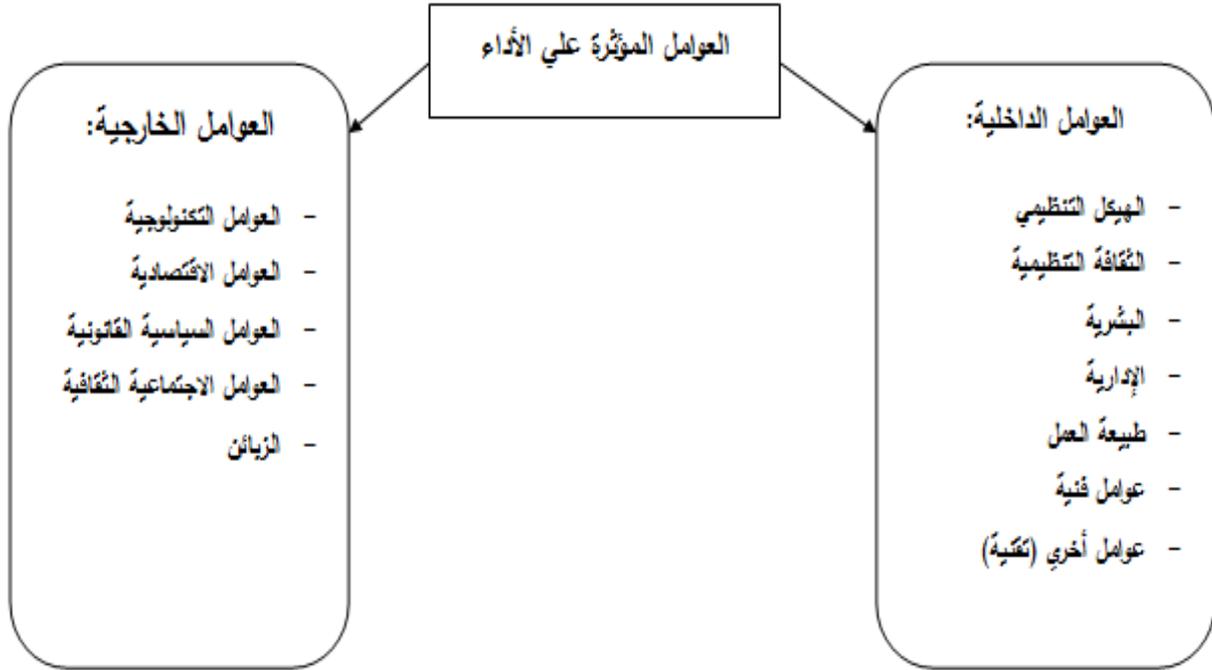
5. **طبيعة العمل:** فطبيعة العمل تشير إلى أهمية الوظيفة التي يؤديها الفرد ومقدار العمل وفرص النمو والترقية المتاحة لشاغليها ومستوى الإشباع المترتب على الوظيفة، حيث كلما زادت درجة التوافق بين الفرد والعمل الذي يؤديه زادت دافعيته وولائه للمنظمة وبالتالي للإنتاجية و الأداء . (سرار، 2003، صفحة 70)

6. **العوامل الفنية:** فالآلات والمعدات لها دورا مركزيا في التأثير على الأداء، كذلك مجالات الصيانة وطرق تشغيل هذه الآلات ، ومدى توافر قطع الغيار والمعرفة الأدائية للأفراد ، كلها محددة لحجم ومستوى الطاقة الإنتاجية المستخدمة ، ومن ثم مستويات الأداء التنظيمي . وبهذا تتأثر مستويات أداء المنظمة بمجملة هذه العوامل الداخلية والخارجية ، وهي في الوقت نفسه ترتبط ارتباطا وثيقا بنظام القيم التي تبنته المنظمة لنفسها ليكون دافعا لأفراد لتحقيق أهدافها بكفاءة ، ما يجعل قوة تمسك الأفراد بتلك القيم يظهر كمتغير جديد وهام من متغيرات الأداء التنظيمي . (سرار، 2003، الصفحات 71-73)

7. **عوامل أخرى (العوامل التقنية):** وهي العوامل المرتبطة بدرجة كبيرة بالجانب التقني في المؤسسة والمتمثلة أساسا فيما يلي (مزهودة، 2001، صفحة 94)

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.
- مستويات الأسعار.

الشكل 03: العوامل المؤثرة في الأداء.



المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على ما سبق.

المبحث الثاني: قياس و تقييم الأداء

يحتوي كل من قياس و تقييم الأداء بمفاهيم سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى أهم عناصر كليهما :

المطلب الأول: قياس و تقييم الأداء

أولا: قياس الأداء

يعرف القياس بأنه "عبارة عن جمع معلومات و ملاحظات كمية عن الموضوع المراد قياسه، وهو تقدير الأشياء و المستويات تقديرا كميا، وفق إطار معين من المقاييس المدرجة " (العدلوني، 2002، صفحة 187)

قياس الأداء عبارة عن الآلية لتقييم مدى تقدم المنظمة تجاه تحقيق الأهداف التنظيمية ويعبر عنه الزيادة في مستويات الإنتاجية وتعرف الإنتاجية بأنها تحقيق الأهداف، وإن مفاهيم جودة الأداء المؤسسي وثقافة الجودة هما من أساسيات تطبيقات نظم القياس وهو القيمة

الحقيقية لمؤشرات الأداء (07/03/2024، jces.journals.ekb.eg)

يعرف تقييم الأداء بأنه "مجموعة الدراسات التي ترمي إلي التعرف علي مدى قدرة وكفاءة الوحدة الاقتصادية من إدارة نشاطها في مختلف جوانبه الإداري والإنتاجي والتقني والتسويقي.. الخ، خلال فترة زمنية محددة ومدى مهاراتها في تحويل المدخلات أو الموارد إلى مخرجات بالتنوع والكمية والجودة المطلوبة، وبيان مدى قدرتها في تطوير كفاءة الوحدة الاقتصادية سنة بعد أخرى". (الكرخي، 2001، صفحة 39)

إن عملية تقييم الأداء تهدف لمقارنة الأداء الفعلي مع المعايير المحددة مسبقاً في خطة أو إستراتيجية المؤسسة، بما يساعد على كشف الانحرافات والاختلافات في فترة تسمح باتخاذ الإجراءات التصحيحية. (جواد، 2000، صفحة 335)

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء وأنواعها

يتميز الأداء بمؤشرات مهمة تساعد علي فهم و اكتشاف وضعية ما في المؤسسة (الشميلي، 2017، الصفحات 22-23)

أولاً: مؤشرات الأداء KPI

تعتبر مؤشرات الأداء الأساسية (KPI) هي وسائل لقياس الأداء أو التقدم تجاه الأهداف العملية للمنظمة أو الوحدة وحينما تحدد وتحلل المنظمة أهدافها فإنها تحتاج إلى طريقة لقياس مدى تقدمها نحو هذه الأهداف، ويسمح قياس الأداء للمنظمة بتحديد طريقة عملية لتوصيف ما يعتبر أداءً مناسباً وما هو ليس مناسباً.

إن تطوير حزمة قياس مؤشرات الأداء الأساسية للمنظمة يتطلب إعادة فحص عميق لرؤية المؤسسة وإستراتيجيتها ورسالتها ونشاطات أعمالها، ويجب أن يراعى أيضاً العلاقة بين العملاء من جهة واحتياجات المؤسسة من جهة أخرى، وكل مؤشر محدد يجب أن يكون منوطاً بمراقبة أحد الأهداف لقياس تقدمه، ويجب ربط مؤشرات الأداء دائماً بالأهداف الإستراتيجية طويلة المدى والمرحلية والإجرائية السلوكية (المهام) ، لأنها أساساً مرتبطة بآليات العمل على الوصول إلى هذه الأهداف، وعلى هذا ينبغي بناء شبكة كاملة من العمليات مرتبطة مع مؤشرات الأداء حتى يسهل قياسها.

ثانياً: أنواع مؤشرات الأداء

مؤشرات الأداء KPI تتكون من مجموعة من القيم حسب التصنيف التي تقيس مدى النجاح في تحقيق أهداف الإدارة ويمكن تصنيف أنواعها في الجوانب التالية إلى : (بن احمد و شمة، 2023، صفحة 360)

- المؤشرات الشاملة والمؤشرات الجزئية.
- مؤشرات إستراتيجية ومؤشرات عملياتية.
- مؤشرات جزئية ومؤشرات كلية.

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

- مؤشرات ذاتية ومؤشرات موضوعية.
- مؤشرات المدخلات ومؤشرات العمليات.
- مؤشرات المخرجات ومؤشرات التأثير.
- مؤشرات النتائج ومؤشرات السلوكية.
- مؤشرات الفعالية، مؤشرات الكفاءة، مؤشرات الجودة، مؤشرات الإنتاجية.
- مؤشرات مالية ومؤشرات رضا الزبائن، مؤشرات التعلم والنمو.

المطلب الثالث: قياس مؤشرات الأداء

أولاً: قياس مؤشرات الأداء

لا شك أن عملية تقييم، وقياس الأداء هي عملية أساسية من العمليات الإدارية المتخذة لا تقل قدرًا مجال عن العمليات الإدارية الأخرى كاتخاذ القرار وبناء فريق العمل وغيرها، ومن ثم لزم وضعها كخط عريض من الخطوط العريضة لمؤسسة ما تريد أن تحقق نجاحات مختلفة في جوانب معينة.

معنى القياس هو أن تقوم المنظمة المعنية بجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الإنجاز الفعلي خلال فترة زمنية معينة لمقارنته مع المعايير والخطة الموضوعية مسبقاً، لمعرفة ما تم إنجازه عن تلك الفترة، لتتمكن المنظمة من الكشف عن نقاط القوة والضعف في جميع وظائف الإدارة التخطيطية التنظيم الرقابة الإشراف، التوظيف... الخ، لوضع وتحديد السياسات والبرامج والإجراءات الأنسب للتحسين والتطوير يمكن تصنيف قياسات مؤشرات أداء الإدارات بشكل عام، ضمن خمس فئات وهي: (وصفي، 2011، صفحة 81)

1. قياس مؤشرات الأداء للإدارة: وتتناول المؤسسة والمجتمع المحيط بها.
2. قياس مؤشرات الأداء للمنتج أو الخدمة: وتتناول متطلبات المنظمة والعاملين بها والمستفيدين وأصحاب المنفعة والمنافسين.
3. قياس مؤشرات الأداء للعمليات : وتتناول مقدرة العمليات ومردودها وفعاليتها وقابليتها للضبط.
4. قياس مؤشرات الأداء الداخلية للإدارة : وتتناول مقدرة الإدارة ومردودها وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل وغير ذلك.
5. قياس مؤشرات الأداء للموارد البشرية : وتتناول المهارات والمعارف والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

ثانياً: دورية قياس الأداء

إن قياس الأداء في الوقت المناسب يمكننا من اتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب أيضاً، ولضمان التفاعل المستمر بين التخطيط والرقابة وتوفير التغذية العكسية للعملية التخطيطية، فإن دورية الرقابة يجب أن تكون أكثر من دورية التخطيط، فعلى سبيل المثال فإن الخطة السنوية يلزمها رقابة شهرية بينما الخطة الشهرية يلزمها رقابة يومية. بيد أن هذه الدورية قد تتغير في بعض الأحوال

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء المؤسسة

الاستثنائية عند حدوثه لظروف طارئة وعلى ذلك يجب أن تكون المنظمة على درجة من المرونة بحيث يمكنها التجاوب مع مثل هذه الظروف. (مدحت، 2008، صفحة 100)

المطلب الرابع: طرق تقييم الأداء وأساليب عرض نتائج الأداء

أولاً: طرق تقييم الأداء

أن تقييم الأداء يجب أن يتم من خلال عمليه مقارنة مع أداء مرجعي آخر، من اجل قياس فجوه الأداء وعلى ذلك فإن تقييم الأداء يمكن أن يتم من خلال الأساليب الآتية: (الشميلي، 2017، صفحة 25)

أ. مقارنة زمانية: بقياس فجوة الأداء بين فترات زمنية مختلفة بعد معالجة أثر التغيرات الموسمية والعشوائية والطارئة حتى يمكن الحكم على الأداء العام

ب. مقارنة مكانيه ويتم ذلك بمقارنه أداء الوحدات المشابهة الموجودة في منظمات أخرى ويراعى في هذه الحالة أن تكون هذه الوحدات تحت نفس الظروف حتى يمكن توحيد أساس المقارنة.

ج. مقارنة بأداء نمطي أو مستهدف حيث يتم قياس الانحرافات عن أداء نمطي، وقد يكون من المناسب في بعض الحالات التي تستخدم هذا الأسلوب استخدام منحنى التعلم Curve Learning لتحديد الأداء النمطي الذي يتمشى مع الظروف الواقعية التي يتم عندها القياس

ثانياً: أساليب عرض نتائج الأداء

توجد بعض الأساليب لعرض نتائج الأداء سوف نذكر ثلاث عناصر منها: (الشميلي، 2017، الصفحات 26-27)

أ. التقارير: وتتميز التقارير بالقدرة على الشرح والوصف والتحليل بما يغطي كافة جوانب الموضوع، ولكن قد يعيبها في بعض الأحيان عدم الوضوح أو التشتت، أو تكون معقدة في التفاصيل مما يؤدي إلى صعوبة المتابعة واستخلاص البيانات أو معرفة صورة واضحة عن الأداء، وتقسّم التقارير طبقاً لعدة معايير، فطبقاً لمعيار الدورية يتم التمييز بين التقارير المالية، تقارير تقييم الأداء..الخ.

ب. الخرائط والرسومات البيانية: وتتميز بإمكانيتها الإيضاحية وخاصة عند قياس تطور الأداء مع الزمن أو للمقارنة بين أداء وحدات مختلفة أو للمقارنة مع أداء نمطي.

ج. جداول البيانات: ويمكنها أن تمدنا بالبيانات الدقيقة عن الأداء غير أن إمكانية الاستفادة منها تتوقف على كفاءة تصميم هذه النماذج.

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

قبل الدخول في دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجب معرفة أماكن عملها (مواطن الاستخدام) في المؤسسة حيث تستخدم علي مستويين الداخلي و الخارجي للاستفادة منها بشكل جيد وسنحاول في هذا المبحث عرض أماكن و مواطن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وكذلك تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء في المؤسسة

المطلب الأول: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة علي المستوى الداخلي.

يتمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي المستوى الداخلي في ما يلي: (إبراهيم، 2005، صفحة 48)

أ. تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل التعريفات بالمؤسسة، نشاطها وهيكلها التنظيمي، معلومات عن الهيكل أو المنتجات والخدمات.

ب. وضع دليل العاملين الذي يوضح كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات.

ج. الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات، والاستفادة منها، وكذلك سرعة الوصول إليها عند الحاجة.

د. الانتقال السهل والسريع في المؤسسة وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة.

المطلب الثاني: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة علي المستوى الخارجي

تتنوع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة علي المستوى الخارجي لأنها تتفاعل مع محيطها بشكل مستمر وتمثل هذه الاستعمالات في ما يلي: (سطحاوي و يحياوي، 2010، الصفحات 7-8)

أ. خدمة الإعلانات والتجارة الإلكترونية من خلال نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن و السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الأنترنت التجارة الإلكترونية،

ب. تواصل السريع و سرعة الإتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

ج. تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير و الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل إختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.

د. الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض مشاكلها دون دفع تكاليف الإستشارة في بعض الأحيان.

هـ. إختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما قد يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.

و. إمكانية إختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين (آجال التسليم ميزات المنتج أو المواد الأولية،

السعر...إلخ)

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

المطلب الثالث: إستراتيجية المؤسسة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخلق مزايا إستراتيجية أولوية رئيسية للعديد من منظمات الأعمال وتجدر الإشارة هنا إلى إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الناجحة هي التي تتفق وتدعم الإستراتيجية العامة للمنظمة لذا سنتطرق إلى الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وعوامل نجاح هذا الدور.

أولاً: الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً إستراتيجياً كبيراً في المؤسسات الحديثة حيث يمكن استخدامها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية ويتمثل هذا الدور الاستراتيجي فيما يلي: (فرغلي، 2007، صفحة 36)

- أ. تحقيق الكفاءة لمختلف العمليات: يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المؤسسة وتخفيض تكاليفها وذلك من خلال تنفيذ الأنشطة الروتينية، وتحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتوفير منتجات وخدمات تتمتع بطابع متعدد البدائل يسهل عملية الاختيار.
- ب. دعم عملية التخطيط: يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على الحاسب ومن خلال تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المنظمة مما يؤدي إلى تغيير أرضية المنافسة من خلال تغيير قواعد اللعبة التنافسية.
- ج. الولوج إلى أسواق جديدة: إن اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعدها في فتح أسواق جديدة من خلال تقديم سلع وخدمات تعتمد أساساً على التكنولوجيا وبالتالي رفع حدود الدخول للمؤسسة من خلال تسهيل عملية اختراق الحدود.
- د. تقوية المنظمة: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كثير من الأحيان إلى تغيير التوازن بين الموردن والمنظمة لصالح هذه الأخيرة من خلال زيادة قوة المفاوضات للمؤسسة مع الموردن و تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق التكامل بين جميع موارد المنظمة.

ثانياً: عوامل النجاح الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يتوقف نجاح الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عدة عوامل هي: (عبدواوي، 2016، الصفحات 174-

175)

- التخطيط الجيد لأنشطة المنظمة.
- عوامل داخلية خاصة بالمنظمة كمنط القيادة والاتصال المباشر بين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوظائف التنفيذية ودور المديرين التنفيذيين في دعم الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال المشاركة الإيجابية

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

- مراعاة المتطلبات والاحتياجات الداخلية للمنظمة.
- تحديد حاجات ورغبات المستهلكين.
- مدى توافر الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة.
- التزام ودعم الإدارة العليا.
- التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإستراتيجية المنظمة.

المطلب الرابع أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة تعتبر من المسائل المتطورة التي يجب التعامل معها بحذر واستشراف ودراسة أثارها على المدى القصير و البعيد ، حيث تعتبر هذه المسألة من المسائل المحورية.

لهذا يمكن النظر لهذه العلاقة من أربعة زوايا : الأداء الوظيفي(بالنسبة للمنظمة والفرد)، الأداء الاقتصادي (الإنتاجية، و التحكم في التكاليف)، الأداء التنظيمي (التنسيق ، وتقاسم المعلومات)، والأداء الديناميكي (الكفاءات، والقدرات الابتكارية، والتجديدية، والتوقعية للمؤسسة) والأداء المالي لذلك يمكننا التطرق لأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء من عدة نواحي أهمها:

أولاً: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الوظيفي

لنتمكن من تفسير العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والأداء الوظيفي نقوم بتقسيم هذه العلاقة على مستويين احدهما علي مستوي الأفراد و الآخر علي مستوي المنظمة على النحو التالي : (عبدواوي، 2016، الصفحات 177-178)

أ. علي مستوي المنظمة

1. زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع التغيرات وذلك من خلال توفير وسائل اقتصادية وفعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها لمتخذي القرارات في الوقت المناسب مما انعكس على الأداء العام والقدرة على التكيف السريع والاستجابة للمتغيرات المختلفة.
2. زيادة قدرة المؤسسة على الدخول إلى أسواق جديدة والوصول إلى عدد كبير من العملاء في الأسواق المحلية والخارجية وذلك باستخدام الأساليب الترويجية المناسبة عبر وسائل تكنولوجيا حديثة.
3. زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.

ب. علي مستوي الفرد

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

1. إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل.
2. جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.
3. أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
4. المساهمة في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.

ثانياً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمؤسسة

تقدم هذه التكنولوجيا طرقاً جديدة في إدارة واستعمال المعلومات في كل القطاعات الاقتصادية، ونجدها تتميز بإمكانية تطبيقها على كل المؤسسة مهما اختلفت طبيعة نشاطها فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق مكاسب اقتصادية، نظراً لأنها تحسن من قدرات كل القطاعات في حيازة ومعالجة ونشر واستخدام المعلومات وتطوير طرق التواصل، ويعتبر الإبداع والتطوير في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات يزيد من إنتاجية المؤسسة واستفادتها من المعرفة والخبرة واكتساب التقنية فتكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير إيجابي في الاقتصاد كأداة هامة لتحسين الأداء، نتيجة لازدياد المعارف على كل المستويات. ومن أهم هذه التأثيرات الاقتصادية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر: (حاج عيسى و معراج، 2003، الصفحات 11-12)

- أ. **تطوير المنتج**: لقد اكتشفت المؤسسات أن هذه التكنولوجيا يمكن استخدامها لتطوير منتجات و سلع وخدمات جديدة ، كما يمكن استخدامها لتطوير خطوط إنتاجها أو عمليات الإنتاج، وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن داخلها عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية، وإن تطوير المنتج سواء كان سلعة أو عملية إنتاج قد تأثر تأثيراً كبيراً بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها.
- ب. **تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الإنتاج**: أدت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطوط الإنتاج، والتغيرات السريعة في هذه التكنولوجيا، إلى توجه نحو استخدام وحدة إنتاج أصغر من السابق وأكثر مرونة ، كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك التوجه إلى تصغير كل وحدات الإنتاج الكبرى.
- ج. **زيادة الحصة السوقية**: أحدثت التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولاً في مجال التسويق وبيئة الأعمال، حيث تم اعتماد أحد أحدث برامج تطبيقات إدارة علاقات العملاء التي ترتبط بالقيمة الحقيقية للأعمال الإلكترونية، تساعد المؤسسات على تحسين فعالية تفاعلها مع الزبائن، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المنظور التكنولوجي عاملاً تمكينياً يسمح للمؤسسات بتعزيز العلاقة مع الزبائن وتحليل معلوماتهم وتقديم رؤية واضحة عنهم مما يساهم بشكل فعال في الرفع من الحصة السوقية. (مباركي، 2023، صفحة 149)

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

ثالثا: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التنظيمي للمؤسسة

هناك تأثير واضح لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على الأداء التنظيمي حيث يمكن : (طراد، 2005، الصفحات 29-30)

- للحاسوب القيام بالعمل الإداري في نطاق بفاعلية.
- إيجاد قنوات اتصالات جديدة على مستوى المنظمة.
- زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات.
- جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ،ومصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية متقاربة ما يسمح بإدماجها للوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إزالة الحدود بين الوحدات التنظيمية والوظيفية، أدى إلى تطور الهيكل التنظيمي.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتيا، مع اتساع نطاق الإشراف عليها.
- تقليل حالات عدم التأكد بتوفر المعلومات اللازمة لمتخذي القرار في كافة المستويات الإدارية.

رابعا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الديناميكي (التفاعل مع التغيرات المحيطة الخارجية)

إن تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن من تحسين كفاءات المنشأة، وذلك من خلال تحسين القدرة على الابتكار والتجديد وكذا التوقع والتنبؤ الذي يمكن المنظمة من التعامل مع البيئة التي تنشط فيها، وإن الديناميكية والاضطراب وعدم الاستقرار من أهم سمات بيئة الأعمال مما يجعل المؤسسات اليوم تواجه تحديات كبيرة من أجل البقاء وإن التفاعل مع التغيرات في البيئة المحيطة بالمنشأة تعتبر اليوم كفاءة يتم الحكم على المؤسسات من خلالها وتصبح مصدرا للميزة التنافسية وهذه التفاعلية يمكن تحديدها على الصعيدين التشغيلي و الاستراتيجي، فعلى الصعيد الاستراتيجي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن من تحسين القدرات التنبؤية (التوقعية)، لأنها تسمح بتحسين عمل نظام اليقظة، أما على الصعيد العملي (التشغيلي) فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن من مضاعفة وتحسين قدرات الابتكار من خلال تنمية وتسريع العمليات الداخلية والعمل وفق المنطق التعاوني، وعليه فإن الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا على الصعيدين الاستراتيجي والتشغيلي من شأنه أن يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة ويجعلها تتفوق في السوق. (عبدأوي، 2016، الصفحات 179-180)

خامسا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي

إن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي يتضمن زيادة ربحيتها و تقليل من حجم تكاليفها وذلك من خلال تقليل حجم الوحدات وتوفير معالجتها جراء استخدام معدات وآلات متطورة، واستعانة المؤسسات بأنظمة المكاتب لزيادة إنتاجها، وأنظمة معلومات متقدمة للحصول على معلومات قيمة، وأنظمة مساعدة لاتخاذ قرارات سليمة وكذلك عن طريق وظيفة الإبداع والتطوير حيث تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد على التميز وتحقيق الربح بين المنافسين في قطاع الأعمال، وذلك

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء المؤسسة

باستخدام أساليب تكنولوجية حديثة حيث تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي من خلال توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ للأعمال الأكثر أهمية و تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية. (اللامي، 2007، صفحة 178)

ومن أهم التأثيرات الناجمة عن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال علي مستوى الأداء المالي نذكر :

أ. تقليل التكاليف :

- 1. تخفيض التكاليف الناجمة عن النشاط الترويجي للمؤسسة:** إن استخدام تكنولوجيايات الانترنت وخصوصا مواقع الويب للإعلانية من خلال موقعها الخاص أو استخدام مواقع لمؤسسات أخرى، وهذا سوف يكلف المؤسسة المعلنة عبر الويب مبالغ بسيطة مقارنة بالمبالغ التي تخصص لنشر المؤسسة لإعلاناتها في مختلف وسائل النشر الأخرى، كالجرائد أو المجلات أو المساحات الإشهارية البرية وغيرها. (شادلي، ب ت، الصفحات 109-111)
- 2. تخفيض تكاليف المعاملات و الصفقات القائمة بين المؤسسة و عملائها أو زبائنها:** يعد إجراء المعاملات علي الانترنت اقل تكلفة من نظيرتها التقليدية، فتكلفة الصفقات المبرمة تنخفض تدريجيا كلما تم إدخال تقنية جديدة، ومع إتباع التسيير الالكتروني للصفقات التجارية كاستقبال الطلبات ومتابعتها و الفوترة وغيرها يؤدي إلى تخفيض معتبر من التكاليف. (شادلي، ب ت، الصفحات 109-111)
- 3. تخفيض التكاليف المترتبة عن عمليات البيع و الأعمال المتكررة يوميا:** يعتبر تخفيض التكاليف المترتبة عن عمليات البيع و الأعمال المتكررة يوميا و خصوصا عندما يكون المنتج رقمية، كالبرامج والصوتيات والفيديو وغيرها، أو أن تنشط المؤسسة في مجالات مختلفة تتطلب جهد ووقت أو مؤسسات تحتص في خدمات النقل، حيث يتم الحجز مباشرة الكترونيا دون تجنيد العديد من الموظفين و القيام بالمعاملات في آن واحد حيث يتم توفير الوقت والجهد فمن هذا المنطلق فان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل مكثف من قبل المؤسسات سوف يؤدي إلى تخفيض تكاليف المعاملات لكل زبون. (شادلي، ب ت، الصفحات 109-111)

كما تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تقليل المصاريف في المنظمة من خلال: (إبراهيم، 2005، صفحة 50)

- بدلا من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الالكتروني.
- تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الالكتروني.
- استبدال التكاليف الباهظة لإرسال وإنتاج قوائم البيع بالبريد الالكتروني، النشرات الفنية والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الانترنت.
- تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوتي.

الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

- تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.
- ب. تقليل تكاليف العملية الإنتاجية :

إن أحد العناصر الأكثر أهمية لعرض أي مؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب إن تكون للمؤسسة تكاليف أقل ارتفاعاً من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال ومن أجل ذلك لا بد أن يستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، حيث أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث الرفع من مستوى جودة العمل وتخفيض تكاليف الأداء. (شاهين، 2001، صفحة 18)

ج. فعالية إدارة الوقت:

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت من خلال: (بن بوزيد، 2012، الصفحات 29-30)

- قدرة الحواسيب على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة.
- قدرة البرامج المتخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.
- قدرة نظم الشبكات الإلكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات التي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق.
- مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكات العمل والاتصال عن بعد من تحقيق كفاءة عالية في استغلال الوقت.

الخلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة و توصلنا الى ما يلي :

- التكنولوجيا المعلومات و الإتصال المتطورة أصبحت أداة هامة للمؤسسات لتقليل التكاليف المختلفة وانجاز المهام بسرعة داخل المؤسسة.
- تقدم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مجموعة من الفرص للمؤسسة لتقديم خدمات ذات جودة للزبائن.
- التطور الواسع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن من استعمال تكنولوجيا بصفة كبيرة في مؤسسة.
- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسن الأداء التنظيمي
- إن من أهم آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال تمثل في جوانب الأداء المختلفة منها الأداء المالي و الإقتصادي و الديناميكي.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جعل التكلفة النهائية في حدها الأدنى.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

بعدها تطرقنا في الفصول السابق إلى الجانب النظري وتحديد المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأداء في المؤسسة، وسنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بغية التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة، وقد وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة كونها رائدة بمجال الاتصال ويقوم نشاطها على وفرة التكنولوجيا المتطورة و نظم معلومات حديثة ، و باعتبار أن الرفع من الأداء لا يأتي صدفة بل نتاج جملة من العوامل أهمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سنحاول في هذا الفصل التعرف على مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة على هاته التكنولوجيا من أجل الرفع من الأداء المؤسسي، ولهذا قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي كالآتي:

- ❖ المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر .
- ❖ المبحث الثاني : مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
- ❖ المبحث الثالث : اختبار وتحليل الفرضيات.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة

سيتم تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر التي تعتبر من المؤسسات العمومية الرائدة في قطاع الاتصالات والتي تلعب دورا فاعلا في مجال وميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المطلب الأول: تعريف و نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة

أولا: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Telecom مؤسسة حديثة النشأة وذلك بعد انفصالها عن البريد والمواصلات بعد الإصلاحات التي قامت بها الحكومة في أوت 2000 وذلك وفقا للمادة 46 من القانون 2000/3 المؤرخ في 2000/08/15 وبالتالي أصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة مستقلة عن مؤسسة البريد، وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية وفقا لاتفاق بين الرئيس المدير العام للاتصالات الجزائر والأمين العام للفدرالية الوطنية لعمال البريد والمواصلات في 16 جويلية 2006 مؤسسة اتصالات الجزائر شركة ذات أسهم برأسمال قدره 100.000.000 دج هي مؤسسة عمومية اقتصادية تنظم فيها العلاقات الاجتماعية في الإنتاج والأموال والخدمات ويتميز مجال نشاطها بمستوى احتكار عال وتطور سريع ومستمر للتقنيات والتكنولوجيا والأسواق ومستويات استثمار عالية لضمان بقائها الاقتصادي وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة جزءا من هذه المؤسسة الكبيرة التي تم إنشائها في 16 ابريل 2006 هي وكالة تجارية تحتل مكانة هامة لكونها من بين الوكالات الموجودة على التراب الوطني. (www.algérietelecom.dz ، 25/05/2024)

ثانيا: نبذة تاريخية حول مؤسسة اتصالات الجزائر

مؤسسة الاتصالات هي مؤسسة ذات أسهم برأس مال يقدر بـ 100.000.000 دج، وهي ملك للدولة بالنسبة 100% ، تأسست عام 2003 مقيدة بسجل تجاري رقم 02 الكائن مقرها الاجتماعي ب(001808/05) بالجزائر العاصمة ولها وحدات عبر تراب الوطن، نشأت بموجب قرار وزاري تحت رقم(03/2003) المؤرخ في أوت 2000م، والمتضمن إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات إذ تم بعثها تحت تسمية اتصالات الجزائر وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيا والإعلام والاتصال وهي : المردودية، الفعالية وجودة الخدمة، ورغبتها في تحقيق مستوى عالي وقياسي في الجانب الاقتصادي والاجتماعي لتبقى دوما الرائد في ميدانها، نظرا لأن هذا الميدان حساس، ذلك لأنها تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقل وخدمات الانترنت، والوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بسكرة ، هي مؤسسة عمومية تابعة لمديرية اتصالات الجزائر بسكرة، وهي عبارة عن مصلحة تجارية ودورها الأساسي يختص في الهاتف الثابت وخدماته من اشتراك وفواتير وانترنت، وتعتبر الوكالة الطريق الأول للعملاء ووجهته الوحيدة في كل ما يخص الهاتف الثابت والانترنت، حيث تعمل الوكالة طوال أيام الأسبوع من الساعة 8:00 صباحا إلى الساعة 18:00 مساء دون توقف ما عدا يوم الجمعة ، ففي بعض الحالات تعمل الوكالة ساعات إضافية استثنائية قد تصل إلى 21:00 ليلا.

(www.algérietelecom.dz ، 25/05/2024)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

المطلب الثاني: مهام و أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة

أولا: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة

تتمثل فيما يلي: (وثائق مقدمة من طرف المؤسسة، 20/05/2024)

- دراسة و تحقيق وصيانة شبكة الاتصالات.
- رسم برامج الأشغال والصيانة والسهر على تحقيقها.
- احترام أهداف الإنتاج وجودة الخدمة.
- إعداد الميزانية الشهرية والسنوية.
- تسيير المستخدمين والوسائل العامة
- المساهمة في توفير مناصب الشغل بالولاية.
- منح الاشتراكات للزبائن.
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة ومتابعة التحصيلات في هذا القطاع.
- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- تطوير البنية التحتية للشبكات في الجزائر.
- توفير خدمات بتكاليف قليلة تستجيب لتطلعات المواطنين.

ثانيا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

هناك عدة أهداف تقوم عليها مؤسسة اتصالات الجزائر نبرز منها ما يلي: (وثائق مقدمة من طرف المؤسسة، 20/05/2024)

- زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل الوصول إلى الخدمات الهاتفية وخدمات الاتصال لأكثر عدد ممكن من المستخدمين.
- رفع من نوعية الخدمات المقدمة من اجل ضمان عملاء.
- تطوير مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والوسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- إنشاء استثمارات وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- الزيادة في عدد المشتركين وتحسين شبكة التغطية للوصول الى 97% في الجزائر .
- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات والرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة، ... إلخ.
- العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.
- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

- المشاركة كممثّل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسات الإعلام في الجزائر
- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.

كما حددت مؤسسة اتصالات الجزائر في برنامجها مجموعة من الأهداف أساسية تقوم عليها المؤسسة وتمثل فيما يلي: الجودة، الفعالية، ونوعية الخدمة وزيادة رقم الأعمال.

- **الجودة:** في ظل التطور الهائل تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق الجودة في خدماتها لتثبيت وجودها في السوق وتقديم منتجات تستطيع المنافسة لذلك على اتصالات الجزائر السعي لتطوير منتجاتها.
- **الفعالية:** ويظهر في قدرة المؤسسة على إثبات وجودها بين المؤسسات وتحقيق أهدافها.
- **نوعية الخدمة:** وذلك من خلال عصنة القطاع وتحسين الخدمات المقدمة.
- **رقم الأعمال:** يعتبر مؤشراً هاماً لصحة واستدامة العمل التجاري، حيث تعكس قدرة الشركة على إدارة مواردها بشكل فعال وتحقيق عوائد إيجابية على استثماراتها وفي ما يلي جدول يلخص مقدار تطور رقم الأعمال لمؤسسة إتصالات الجزائر في الفترة ما بين 2011 و 2018 .

الجدول رقم 02 : تطور رقم الأعمال لمؤسسة إتصالات الجزائر في الفترة ما بين 2011 و 2018 (الوحدة دج)

السنة	2011	2012	2013	2014
رقم الأعمال	401.680.996.22	464.505.828.69	516.850.373.91	589.794.373.10
السنة	2015	2016	2017	2018
رقم الأعمال	645.373.460.54	838.643.071.78	892.988.149.21	898.559.059.99

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على جدول حسابات النتائج 2011-2018

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة و وظائف أقسامه وخدماته

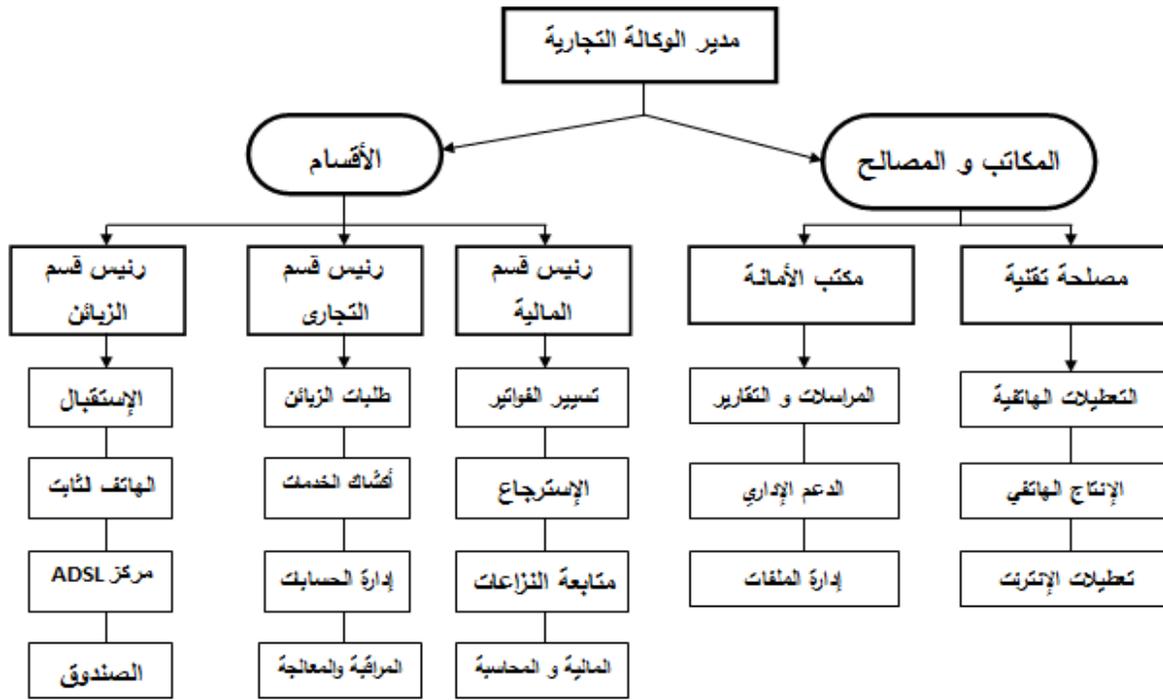
يبين الهيكل التنظيمي في المؤسسة المسؤوليات وتوزيع السلطات والعلاقات المختلفة بين الوظائف الموجودة فيه، حيث توضح ذلك في الشكل التالي:

أولاً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

يتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر من الكثير من المديريات والهيئات والفروع عبر كامل التراب الوطني حسب الشكل التالي :

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

الشكل رقم 04 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة



المصدر : وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

ثانيا: وظائف أقسام مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

تحتوي مؤسسة اتصالات الجزائر على مجموعة من الوظائف الخاصة بالأقسام و تتمثل في ما يلي: (www.algerietelecom.dz, 25/05/2024)

أ. المدير الوكالة التجارية: وهو المشرف والمسؤول الأول على تسيير المؤسسة وتوجيه الموظفين، ثم يندرج بعد مركز المدير الوكالة

التجارية مجموعة من المصالح و المكاتب و الأقسام نستعرض مهامهما في ما يلي:

ب. المكاتب والمصالح: وتتكون من المصلحة التقنية و مكتب الأمانة

1. المصلحة التقنية (مسؤول التركيب): تشكل هذه المصلحة الركيزة الجهوية لنشاطها المستمر و لدائم، بهدف خدمة زبائنها وتنمية

علاقتها بمختلف المصالح، تحتوي على:

1.1 مصلحة التعطيلات الهاتفية: هذه المصلحة خاصة بالمستخدمين فقط، مسيرة من طرف رئيس المصلحة، تلعب دور

مهم داخل المؤسسة وذلك من خلال ما يلي:

- تطبيق القواعد والإجراءات التقنية
- مراقبة نوعية الخدمات المؤمنة من المصالح التقنية في حالة وجود خلل في الخطوط الهاتفية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

● المتابعة الدورية واليومية للوثائق التقنية للمشاركين.

● تنفيذ طلبات الترخيص لتنفيذ الأعمال ومراقبة الإنتاج.

1.2 مصلحة الإنتاج الهاتفي: تتجلى مهامها في:

● تطبيق القواعد والإجراءات التقنية لاستثمار الشبكات.

● متابعة خاصة في تنصيب شبكات المعلومات ومد الشبكة.

● توفير شبكات واستهلاك وصيانة المراكز.

1.3 مصلحة متابعة التعطيلات للانترنت : تتجلى مهامها في صيانة الخلل للانترنت بفعالية.

2. مكتب الأمانة: هي الجهاز الإداري متخصص في أداء الأعمال المكتبية مثل إعداد المراسلات والتقارير والحفظ والأرشفة

بالإضافة إلى تنظيم الاجتماعات والاستقبال والتوجيه وغيره وهي بذلك تساعد كثيرا في زيادة فاعلية الإدارة، وتحتوى على :

2.1 مكتب المراسلات والتقارير: تقوم هذه المصلحة بإعداد مجموعة من المراسلات والتقارير لفائدة المؤسسة للمساعدة

على اتخاذ القرارات.

2.2 مكتب الدعم الإداري: يتركز دور هذى المكتب على دعم الإستشارات والخدمات المختلفة و القيام بالتنسيق بين

مختلف الإدارات.

2.3 مكتب إدارة الملفات: ويسمى أيضا في بعض الأحيان الأرشيف و يحتوى على كل الوثائق الخاصة بالمؤسسة القديمة

والحالية والمستقبلية وتمثل مهام هذا المكتب في حفظ المعلومات و الوثائق المختلفة واستعمالها عند الحاجة.

أ. الأقسام: وتتكون من القسم التجاري و القسم المالى و قسم الزبائن.

1. المصلحة المالية (رئيس قسم المالية) : تتكفل بكل الشؤون المالية المتعلقة بالوكالة التجارية، و هي تكمل عمل المصلحة التجارية

1.1 قسم تسيير الفواتير: يختص بتسيير كل الفواتير التي تم المؤسسة.

1.2 قسم الاسترجاع: وظيفته الأساسية هي اختزان واسترجاع المعلومات وفقاً لاحتياجات المؤسسة.

1.3 قسم متابعة النزاعات: هي عملية الحد من الجوانب السلبية للنزاع مع زيادة الجوانب الإيجابية له، والهدف من فض

النزاعات هو تحسين صورة المؤسسة، والنتائج الجماعية، يشمل هذا الفعالية أو الأداء في بيئة منظمة حيث يمكن

للنزاع المدار بشكل صحيح أن يحسن النتائج الجماعية.

1.4 قسم المالية و المحاسبة: مراقبة الإيرادات والمنصرفة النقدية بصورة دورية لضمان عدم وجود حالات غير مرغوبة

أو غش وتزوير مراقبة حسابات الرواتب والتسويات والمراجعات وتحليل الحسابات والقيود المحاسبية والموافقة على

القيود المحاسبية للمعاملات ذات الصلة بالمشاريع بما في ذلك نفقات التسيير وإيراداتها والتسويات المرتبطة بها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

2. القسم التجارى(رئيس القسم التجارى): يقوم بمشاركة في إعداد الخطط التشغيلية والبرامج التنفيذية لإدارة العمليات التجارية،

والإشراف المباشر على أنشطة الإدارة وتخطيط وتنظيم العمليات التجارية بما يتوافق مع الخطط التشغيلية المعتمدة، ومتابعة كافة

العمليات والخدمات المقدمة في مجالات تطوير سياسات وقواعد العمليات التجارية وتحليل المعلومات السوقية ويحتوى على:

2.1 قسم طلبات الزبائن: تتضمن إدارة المعاملات والطلبات مجموعة من الممارسات التي ينفذها فريق خدمة العملاء

لضمان معالجتها بفعالية في الوقت المناسب، وذلك لضمان سير العمل بسلاسة والبقاء في صدارة المنافسة، بما

يتماشى مع تطلعات الزبائن.

2.2 قسم الخاص بأكشاك الخدمات: أكشاك الخدمات هي نقاط صغيرة مخصصة لتقديم خدمات معينة يمكن أن

تكون هذه الخدمات متنوعة، مثل تقديم المعلومات ، أو حتى توفير خدمات الاتصالات حيث توفر هذه الأكشاك

الراحة والسهولة للناس في الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها دون الحاجة إلى البحث عنها في أماكن أخرى.

2.3 قسم إدارة الحسابات: قسم إدارة الحسابات يقوم بالعديد من المهام المهمة التي تتعلق بإدارة حسابات إشتراكات

الزبائن ويقوم بمتابعتها وتحليلها بشكل مستمر لتقديم تقارير دقيقة.

2.4 قسم المراقبة والمعالجة: قسم المراقبة والمعالجة داخل المؤسسة يقوم بمجموعة من المهام التي تهدف إلى ضمان تنفيذ

السياسات والإجراءات بشكل صحيح وفعال، وتحديد أي مخالفات ومشاكل محتملة ومعالجتها.

3. قسم الزبائن (رئيس قسم الزبائن): يقوم قسم الزبائن بتقديم الدعم والمساعدة للعملاء في حل المشكلات والاستفسارات

، والتفاعل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم ويحتوى على:

3.1 قسم الإستقبال: هو القسم المسؤول عن استقبال الزوار والعملاء وتوجيههم بشكل صحيح داخل المؤسسة. القسم

الخاص بالهاتف الثابت: قوم قسم الهاتف الثابت بتثبيت وصيانة معدات الهاتف الثابت وأنظمة الاتصالات الخاصة

بما لضمان سلامتها واستمرار عملها بكفاءة.

3.2 قسم الهاتف الثابت: هو الجزء المسؤول عن إدارة وصيانة خدمات الاتصالات الثابتة داخل المؤسسة ،ويقوم قسم

الهاتف الثابت بتوفير الدعم الفني وضمان سلامة وفعالية أنظمة الهاتف الثابتة.

3.3 قسم الخاص بمركز adsl : يتولى مركز ADSL تثبيت وصيانة التجهيزات اللازمة لتوفير خدمة الإنترنت عبر

تقنية ADSL ، مثل مودمات ADSL ومعدات التوجيه ، ويقدم المركز الدعم الفني للمشاركين في حالة وجود

مشاكل تقنية أو استفسارات حول استخدام الخدمة ، ويتابع المركز التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات ويقوم

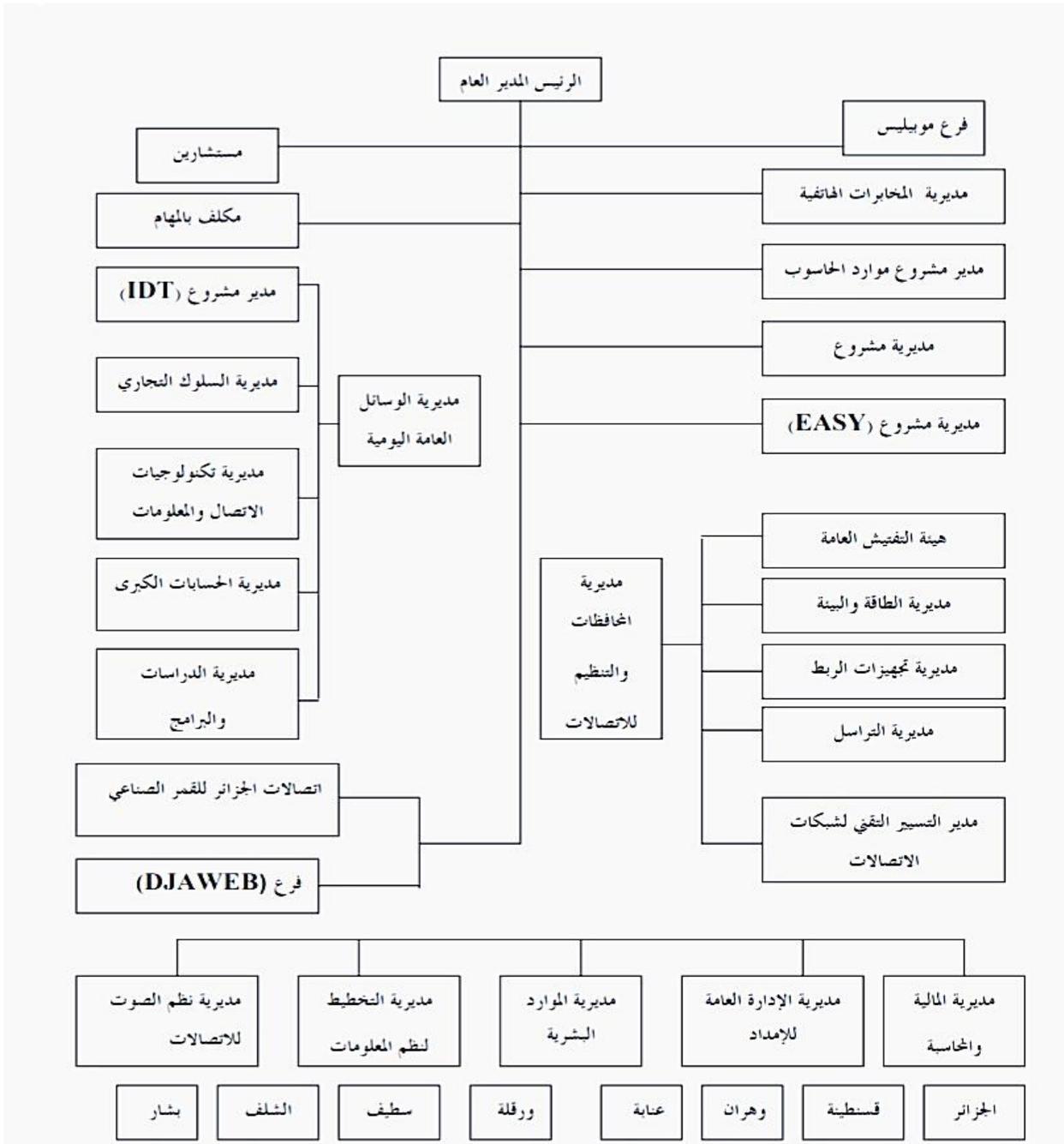
بتحديث البرمجيات والتجهيزات لتحسين جودة الخدمة وزيادة الكفاءة ، ويقوم مركز ADSL برصد أداء الشبكة

وإدارتها لضمان استقرار الاتصالات وتوفير جودة الخدمة المطلوبة.

3.4 قسم الصندوق: هو الجزء المسؤول عن استقبال الاقتراحات والشكاوى والاستفسارات من العملاء أو

المستخدمين ومعالجتها بشكل فعال ومهني.

الشكل 05 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر



المصدر: <http://www.algeriatelecom.dz> تاريخ الإطلاع 2024/04/30

المطلب الرابع: الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر بسكرة

تقدم مؤسسة إتصالات الجزائر مجموعة من الخدمات و تتمثل في: (www.algeriatelecom.dz، 25/05/2024)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

أولاً: الهاتف الثابت: وهو خدمة الإتصال العالمية، نظراً لأن الصوت هو العامل الأساسي للاتصال، وفعال لحل المشاكل في أسرع وقت ويسمى بالشبكة الهاتفية المجمععة " RTC " وهي تقنية تسمح بالإتصال بين الهاتف وآخر ،

ويعتبر وسيلة من وسائل الإتصال السريعة في أي مكان وفي أي وقت ويمكن أن يشمل أكثر من مستخدمين إثنين وذلك بزيادة قدرات تركيبات الكلفة بالأسلاك ومن خدماته ما يلي:

أ. خدمة الدفع المسبق: تسمح بالقيام بمكالمات في أي وقت كان وهذا بإستعمال رصيد إستهلاكي عن طريق بطاقات مختلفة و بأسعار مختلفة حسب الوقت المراد استغلاله وهذه عبارة عن بطاقات يتحكم في قيمة مكالمته، وكذلك تتم بإستعمال خط الهاتف العمومي وخط الهاتف الثابت.

ب. إشعار للمكالمات: تقوم بالإعلام المتحدث بأن هناك مكالمة ثابتة في الإنتظار.

ج. الإتصال دون الأرقام: وفرت هذه الخدمة إلى الأطفال والمعاقين بصريا والمسنين.

د. خدمة المنبه: وهي برمجعة كل المواعيد والمكالمات في تواريخ وأوقات المواعيد وذلك أوتوماتيكيا لمساعدة على تفادي نسيان المواعيد.

هـ. الحوار بين ثلاثة: تساعد على تحويل المكالمات من مكان إلى آخر.

و. الأرقام المختصرة: تسمح هذه الخدمة ببرمجعة الرقم المراد الإتصال به لربح الوقت وتفادي الخطأ أثناء تشكيل الرقم.

ز. إظهار رقم المتصل: وهو يكشف عن رقم المتصل وجهاز هاتفي مصحوب بمنعهد إعلانات.

ح. بطاقات التعبئة: تمكن الزبون من ترشيد إستهلاكه للهاتف وهي على نوعين :

• بطاقات تستخدم للمكالمات المحلية والدولية.

• البطاقة العالمية تستخدم للمكالمات الدولية فقط.

ط. خدمة راحة المستفيد: من هذه الخدمة يدفع مبلغ شهري ثابت مقابل استعمال الهاتف مجانا وبطريقة لا محدودة و هذا نحو أرقام معينة.

الشكل 06: خدمة الهاتف الثابت لمؤسسة إتصالات الجزائر



المصدر: <http://www.algeriatelecom.dz> تاريخ الإطلاع 2024/04/30

ثانيا. خدمة جواب ADSL :

خدمة ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) هي تكنولوجيا تستخدم في توفير اتصال بالإنترنت عبر خطوط الهاتف الثابت، وتعتمد هذه التكنولوجيا على استخدام ترددات مختلفة للبيانات عن تلك المستخدمة للصوت في خطوط الهاتف العادية، مما يسمح بنقل البيانات بسرعات عالية على الهواء مباشرة من جهاز المودم إلى مزود الخدمة وتضم هذه الحزمة المنتجات التالية :

- Easy adsl
- Fawriadsl
- Anlsadsl

الشكل 07 : خدمة جواب adsl لمؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: <http://www.algeriatelecom.dz> تاريخ الإطلاع 2024/04/30

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

ثالثا. خدمة الإنترنت اللاسلكي **WIFI**: المشترك في هذه الخدمة لا يحتاج إلى الهاتف السلكي كوسيط، فهذه التقنية تعتمد على التواترات الصوتية العالية في نقلها للمعلومات حيث أن هذه التقنية تسمح بتحقيق ربط داخلي للشبكات المحلية عن طريق اتصالات راديو الانترنت ذات تغطية محدودة ب 300 م ، كما تسمح باستعمال الانترنت من طرف المشتركين عن طريق الكمبيوتر المحمول والمجهز ببطاقة **MCIA-PC** مطبق لنموذج **WIFI** بدون أي عوائق، وهي سهلة و تسمح باستعمال مرن وتتوفر على حماية كبيرة وتستجيب لكل الاحتياجات، وتمكنك من الدخول في الانترنت ذو التدفق العالي وتبادل المعلومات والترابط الداخلي للموقع (الشبكة المحلية) عن طريق الانترنت و محاضرات عن طريق الفيديو ويجب أن يتوفر علي مودم **modem** (موزع وبفي) لالتقاط.

الشكل 08 : خدمة الإنترنت اللاسلكي **wifi** لمؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: <http://www.algeriatelecom.dz> تاريخ الإطلاع 2024/04/30

رابعا. المنتج الخدمي **TEL** : يتوفر هذا المنتج على خدمة الهاتف العادي بالإضافة إلى خدمة الإنترنت وكذلك خدمة الهاتف المجاني عبر الإنترنت وعلى المستفيد من هذه الخدمة دفع مبلغ اشتراك شهري مسبق للإستفادة من الخدمة المجانية للهاتف (بالنسبة للأرقام الوطنية) والإنترنت.

خامسا. خدمة **4G-LTE** : هي تكنولوجيا اتصال لاسلكية توفر اتصال بالإنترنت عالي السرعة عبر شبكات الهاتف المحمول تعتمد هذه التكنولوجيا على تقنية **LTE (Long-Term Evolution)** التي توفر سرعات عالية لنقل البيانات، وتعتبر خدمة الإنترنت الجيل الرابع **LTE 4g** لاتصالات الجزائر خدمة تكميلية لباقي الخدمات التي توفرها المؤسسة لزبائنها حيث في المناطق الريفية تتميز بتدفق عالي وجودة خدمة حجم الأنترنت لتسهيل الحياة اليومية الزبون وتزويده بالانترنت و رصيد للمكالمات التي أصبحت حاجة من الحاجيات الضرورية للإنسان في مختلف الأماكن والأوقات.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

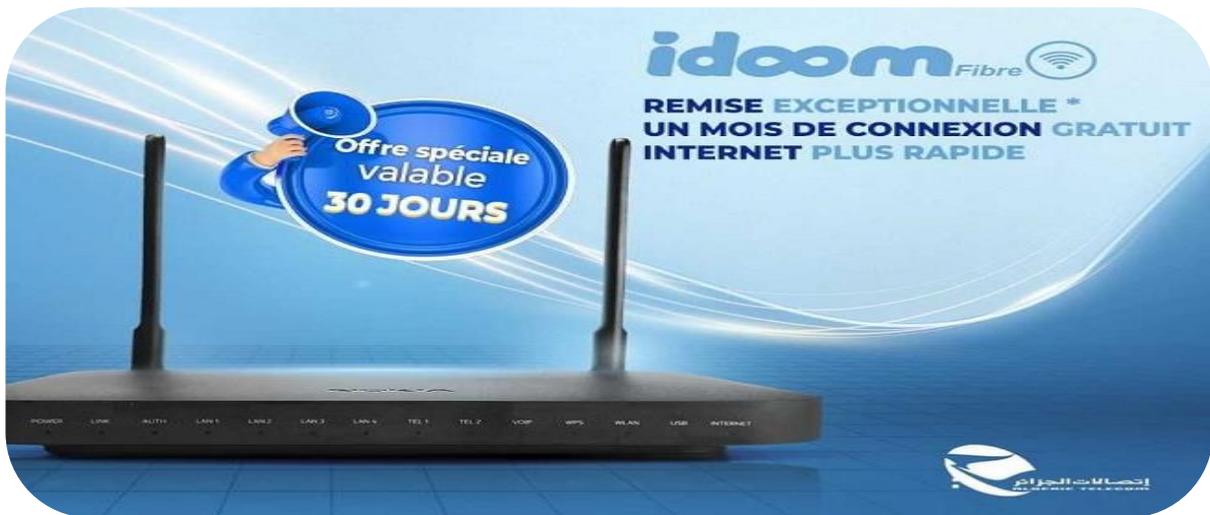
الشكل 09 : خدمة الجيل الرابع 4g في مؤسسة إتصالات الجزائر



المصدر: <http://www.algeriatelecom.dz> تاريخ الإطلاع 2024/04/30

سادسا. خدمة الألياف البصرية **IDOOM FIBRE**: هي عبارة عن تكنولوجيا جديدة ذات تدفق جد عالي موجهة إلى الزبائن الخواص يتكون عرض الأنترنت بتدفق يتراوح ما بين 2 ميغا إلى غاية 100 ميغا وخط ثابت، وتوفر Idoom fibre لاتصالات الجزائر سهولة كبيرة في استخدام الأنترنت سواء من حيث التصفح أو التحميل وتقليل زمن الاستجابة الذي يتيح للزبائن مشاهدة الفيديوهات على الأنترنت من خلال البث الحي ومشاهدة التلفزيون بدقة عالية إلى جانب إجراء مكالمات هاتفية عبر الأنترنت مع ضمان الراحة وجودة الخدمة بفضل هذه التكنولوجيا

الشكل 10 : خدمة الألياف البصرية لمؤسسة إتصالات الجزائر



المصدر: <http://www.algeriatelecom.dz> تاريخ الإطلاع 2024/04/30

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

المبحث الثاني: مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

بعدما تعرفنا على مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة بسكرة موضوع الدراسة التطبيقية، كان يجب علينا إتباع منهج و الاعتماد على مجموعة من طرق تكون محددة لجمع مجموعة من المعطيات ومباشرة تحليلها وتنظيمها وذلك للخروج بالنتائج وتفسيرها، وكل هذا من أجل الإجابة على الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة

سنترك في هذا المطلب إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة، وكذا أسلوب جمع البيانات

أولاً: ميدان البحث والدراسة

يشمل ميدان الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، ويتعلق بمجال الاستعمال اليومي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المهام والوظائف داخل المؤسسة، ويرجع السبب في اختيار هذه المؤسسة لكونها تعتبر من الأوائل في الجزائر، ولوجود تطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة بمؤسسات أخرى لأن العدد الكلي لعمال المؤسسة محل الدراسة يقدر بحوالي 200 عامل، فإن ذلك سيسهل علينا معرفة الفئة التي سيجري معها الدراسة في البداية، وحتى نكمل الدراسة الاستكشافية في الميدان اعتمدنا على مجموعة من الأدوات، منها المقابلة المباشرة و طريقة الإستبيان لأن هذه الطرق تسمح بالسير الدقيق للبحث وتجنب الأخطاء وعدم نسيان العناصر الأساسية للبحث، فضلا على أن هذه الطريقة تستعمل في ميادين عديدة، ولجئنا إلى انتقاء مجموعة من الموظفين في مجال البحث والمشكلة المراد دراستها لتكملة الدراسة، والخروج بعناصر أولية يمكن تحليلها، وقد اعتمدنا على الاختيار العمدي لهؤلاء الموظفين، وذلك راجع لتوفر فيهم بعض الخصائص التي تعتبر من الأمور المهمة في الدراسة.

ثانياً: أداة البحث

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابيتها وسلبياتها حتى تكتمل الدراسة التطبيقية علميا وعمليا، وعلى ضوء إشكالية البحث وفرضياته اتضح لنا أن أسلوب المقابلة والاستبيان هم أنسب أدوات البحث وأكثر ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة.

ثالثاً: المقابلة:

أ. تحليل محاور المقابلة: من خلال المقابلات التي أجريت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة لاحظنا تجاوب الموظفين مع الأسئلة الموجهة لهم وسوف نمر إلى مناقشة المحاور التي تعتبر خطوة أساسية في البحث العلمي وذلك بالارتكاز على تفسير النتائج العامة المحصل عليها عن طريق المقابلة وبما أن دراستنا جاءت من خلال إشكالية التالية :

"ما اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة؟"

تطرقنا في المقابلة إلى مجموعة من الأسئلة و قسمناها إلى أربع محاور و سنحاول في ما يلي تحليل إجابات الموظفين :

أسئلة متعلقة بمحور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

السؤال الأول: ماهي أجهزة الكمبيوتر المناسبة لإتصالات الجزائر(علامة) ؟

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

الإجابة الأولى: كانت إجابة الموظف المعني بشؤون التقنية والمكلف بإصلاح الأجهزة و الحواسيب التي تستعملها المؤسسة كما يلي:

تمتلك مؤسسة إتصالات الجزائر أجهزة متنوعة منها الخاصة بالشبكة وأخري خاصة بتطبيقات و برامج وكل هذه الأجهزة متطورة و توفر كثير من الوقت علي مستخدمها ،وتحمل هذه الأجهزة علامة الجودة والكفاءة الدولية ،وتمتلك مؤسسات عالمية كبيرة تشتغل علي تطويرها ،و توفير تحديثات بإستمرار ،ومن هذه الأجهزة :

- ACER
- HP
- LENOVO
- DELL
- ALFATICEN

السؤال الثاني: هل تتميز هذه الحواسيب بسعة تخزين عالية وسهولة في الإستخدام ؟

الجواب الثاني: من خلال إجابة الموظف تبين أن هذه الأجهزة تمتلك مميزات تميزها عن باقي الأجهزة الأخرى وتجعلها هدفا لمؤسسة إتصالات الجزائر للإستفادة منها ومن ابرز هذه المميزات أنها تملك حجم كبيرا من التخزين يتخطي سعة الأجهزة العادية وذلك نظرا لحاجة المؤسسة لمثل هذه الأجهزة لتلائم طبيعة نشاطها الذي يستعمل في الغالب معلومات ذات حجم كبير.

السؤال الثالث: كم عدد الحواسيب التي تلائم إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال من طرف اتصالات الجزائر ؟

الجواب الثالث : تتوفر المؤسسة علي 256 جهازا وهو عدد معتبر من الأجهزة نظرا لنشاط المؤسسة الذي يعتمد بشكل رئيسي علي هذه الأجهزة وهو عدد قابل للزيادة مع استمرار المؤسسة في تطوير من إمكانياتها و خدماتها.

أسئلة تتعلق بمحور الموظفين (الأفراد) :

السؤال الرابع: ما هو عدد العمال في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة ؟

جواب الرابع: عدد عمال المؤسسة الذين يستخدمون أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة هو 200 عامل.

السؤال الخامس: كم عدد العمال الذين يتقنون و يتمتعون بمهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؟

الجواب الخامس: كانت إجابة عدد من موظفين المؤسسة بأن جزء كبيرا من الموظفين يتقنون التعامل مع هذه الأجهزة وهو من بين شروط المهمة في عملية توظيف لذا فإن كل موظف يتقن التعامل مع الجهاز حسب طبيعة العمل الموكل له أي أن كل موظف يختص بنوع معين من الأجهزة التي تلائم عمله وكانت نسبة العمال الذين يتقنون التعامل مع هذه الأجهزة هي 54% وهي نسبة جيدة حيث أن أكثر من نصف عمال المؤسسة يتقنون إستخدام الأجهزة.

السؤال السادس: كيف يتم التعامل مع المخاطر الناجمة عن تكنولوجيا المعلومات والإتصال ؟

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

جواب السادس: تملك المؤسسة نظام حماية يتمثل في برامج الحماية من الفيروسات و جدار الحماية من السرقة والقرصنة.

السؤال السابع: ما هو عدد الأفراد الخبراء و المؤهلين علميا وعمليا في مجال إصلاح وتجديد تكنولوجيا المعلومات والإتصال؟

الإجابة السابعة: يوجد لدي المؤسسة أفراد ذوى كفاءة عالية و مدربين جيدا في إصلاح أعطاب والمشاكل التقنية التي تصيب الأجهزة لدي المؤسسة و عددهم هو 12 فردا.

السؤال الثامن: ما مدي مساهمة المورد البشري (الأفراد) في إنجاح إستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال؟

الإجابة الثامنة: يعتبر المورد البشري العنصر الرئيسي والمتحكم الأول حيث يقوم بتوجيه إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال حيث يساهم العنصر البشري في :

- معالجة و تخزين ونشر المعلومات.
- القيام بعملية الإتصال.
- إستخدام تطبيقات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

أسئلة تتعلق بمحور الزبائن :

السؤال التاسع: هل تتحصل مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة على عدد زبائن محترم نتيجة الخدمات المقدمة للزبائن للإستفادة منها؟

الإجابة التاسعة: نظرا للخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر يتهافت الكثير من الزبائن باختلاف ثقافتهم وأعرافهم وتقاليدهم للحصول علي الخدمة و العرض الذي يريدونه و هو ما يجعل المؤسسة تستقطب عدد كبير من الزبائن.

السؤال العاشر: هل توفر مؤسسة إتصالات الجزائر مكافئات للزبائن الأوفياء نظير وفائهم الدائم؟

الجواب العاشر: نعم توفر مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة مكافئات لزبائنهم في المناسبات مثل شهر رمضان.

السؤال الحادي عشر: كيف ساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في توسيع قاعدة الزبائن؟

الإجابة الحادي عشر: ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنويع خدمات المؤسسة و تطوير البنية التحتية و توفير الجهد والوقت علي الزبائن وكل هذا دفع وساهم في الحصول علي عدد كبير من الزبائن.

أسئلة تتعلق بمحور التكاليف و مخاطر الناجمة عن تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

السؤال الثاني عشر: كيف تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف العامة للمؤسسة؟

الإجابة الثاني عشر: تعمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال علي تقليل الوقت والجهد المبذول من الموظف في أداء العمليات في المؤسسة وكذلك توفر علي الزبون عناء التنقل و توفر الجهد عليه و هو ما يقلل التكاليف علي المؤسسة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

السؤال الثالث عشر: تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في خدماتها بناء على تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تدعم الأداء في المؤسسة؟

الإجابة الثالثة عشر: يستمر تحديث تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل مستمر ما يوفر للمؤسسة ميزة الحصول على خدمات جديدة وتقديمها للزبائن وبالتالي يسهم ذلك في الرفع من الأداء العام للمؤسسة.

السؤال الرابع عشر: ماهو مستقبل الأداء في المؤسسة في ظل التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والإتصال؟

الجواب الرابع عشر: هناك علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء في المؤسسة حيث كلما تطورت تكنولوجيا المعلومات والإتصال تطور الأداء في المؤسسة.

رابعا: الإستبيان

يعتبر الاستبيان أداة هامة للبحث العلمي لهذا قمنا بالاستعانة به و ذلك نظرا لأهميته في دعم عملية اتخاذ القرار وذلك بصياغة حزمة أو مجموعة من العبارات التي يجيب عليها مجموعة من أفراد العينة.

تحديد مجتمع عينة الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة جميع عمال مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة و بما أن المؤسسة تتعامل وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال فإن هذه الدراسة ارتكزت على العمال الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والإتصال حيث تم توزيع استبيان ورقي عدده 37 استبيان حيث تم الحصول على عدد من الإجابات تقدر ب 35 استبيان و 05 غير صالحة للدراسة و لم يتم استرجاع 02 استبيانات وفي المجمل تم استرجاع (30) استبيانا و هذا ما يمثل العينة الفعلية للدراسة. وقسم هذا الاستبيان إلى محورين:

المحور الأول: البيانات الشخصية لإفراد العينة (الجنس، السن، العمر، المستوى الدراسي، الأقدمية).

المحور الثاني: ويتمحور حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة و ينقسم الى قسمين: القسم الأول يتعلق بالمتغير المستقل و يتكون من 16 عبارة علي النحو الأتي:

- البعد الخاص بالأجهزة والحواسيب ويشمل العبارات من 1 الى 3 .
- البعد الخاص بالبرمجيات و شبكات الإتصال و يشمل العبارات من 4 الى 8.
- البعد الخاص بالانترنت و يشمل العبارات من 9 الى 11.
- البعد الخاص بالأفراد ويشمل العبارات من 11 الى 16.

القسم الثاني يتعلق بالمتغير التابع الأداء في المؤسسة و يشتمل علي 14 عبارة.

لتحليل البيانات المجمع ولتحقيق جميع أهداف الدراسة تم استخدام مجموعة من البرامج الإحصائية وهي SPSS النسخة V22 وهو برنامج يبرز ضمن الإحصاء الوصفي الذي يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية مثل:

- الإحصاء الوصفي وذلك من أجل وصف إجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبيان باستخدام الوسط الحسابي كأداة لإبراز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

■ الانحراف المعياري كأحد مقاييس درجة التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي، معاملات الاختلاف.

■ أساليب إحصائية تحليلية تتمثل أهمها في اختبار الارتباط (corrélation) لاختبار قوة الارتباط بين المتغيرات، واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA من أجل اختبار مقدار الفروقات بين المتوسطات.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

أولا : صدق وثبات أداة الدراسة

قمنا بتحليل فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدقه وثباته كالتالي:

أ- صدق الأداة : للتأكد من مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله ومدى وضوحها ومدة كفايتها لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة و التأكد من مدى صياغتها لغويا، تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين وقد تم أخذ ملاحظاتهم ونصائحهم بعين الاعتبار، وعلى هذا الأساس تم إجراء التعديلات المطلوبة، وتمت صياغة الاستبيان في شكله النهائي والقيام بتوزيعه المباشر على أفراد العينة المدروسة.

ب- ثبات الأداة : يشير مفهوم الثبات الى اتساق أداة القياس أو إمكانية الاعتماد عليها و تكرار استخدامها في القياس للحصول على نفس النتائج، تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (cronbach alpha) حيث قمنا بحساب معامل ألفا لكل مقياس مستخدم في الدراسة وذلك بهدف اختبار ثبات المقياس، وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0) و (1) وكلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات على وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات، ويبين الجدول رقم (02) معاملات الثبات لمقاييس الدراسة.

الجدول 03 : معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة

الرقم	محاور الإستبانة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
X	المحور الأول:تكنولوجيا المعلومات والاتصال	16	0.898
X1	البعد الأول: الأجهزة والحواسيب	3	0.854
X2	البعد الثاني: البرمجيات وشبكات الاتصال	5	0.739
X3	البعد الثالث: الانترنت	3	0.849
X4	البعد الرابع: الأفراد	5	0.905
Y	المحور الثاني: الأداء في المؤسسة	14	0.797
	الإستبانة ككل	30	0.911

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على SPss

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمجموع عبارات المحور الأول قدرت ب 0.898 وهي نسبة جد مقبولة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعاده ،و يمكن أن نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لفقرات المتعلقة بالمحور الثاني الأداء في المؤسسة قدر بنسبة 0.797 وهذا ما يدل أنه يوجد انسجام وتجانس داخلي ومصداقية بين فقرات هذا المحور .

ثانيا : اختبار التوزيع الطبيعي

قبل إختبار الفرضيات وجب أن نتأكد أولا من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا ، ومن أجل التحقق من ذلك تم احتساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفلطح للمتغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة حيث يجب أن تكون جميع قيم الالتواء محصورة بين 1 و -1 أما التفلطح تكون محصورة بين 3 و -3 وهناك دراسة أخرى ترى بأن الالتواء بين 3 و -3 والتفلطح بين 10 و -10 وفي هذا البحث سنختار الخيار الثاني حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول المستخرج من نتائج spss كما يلي :

الجدول 04 : معامل الالتواء و التفلطح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
1/ تكنولوجيا المعلومات والاتصال	-0.579	1.358
الأجهزة والحواسيب	-1.527	4.660
برمجيات وشبكات الإتصال	-0.716	1.162
الانترنت	-1.737	4.000
الأفراد	-0.622	0.754
2/ الأداء في المؤسسة	0.236	3.411

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل : من خلال الجدول نجد أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع الأبعاد كانت محصورة بين (-1.737 و 0.236) وكذلك معاملات التفلطح محصورة بين (0.754 و 4.660) وهي ضمن المجال المقبول مما يشير أن بيانات البحث تقترب من التوزيع الطبيعي، وهذا ما يسمح بمواصلة اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: عرض البيانات وتحليل اتجاهات الآراء.

فيما يلي سوف نتطرق إلى عرض المتغيرات الشخصية كما هي موضحة في الجدول والذي يوضح الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس، العمر، الأقدمية، المستوى الدراسي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

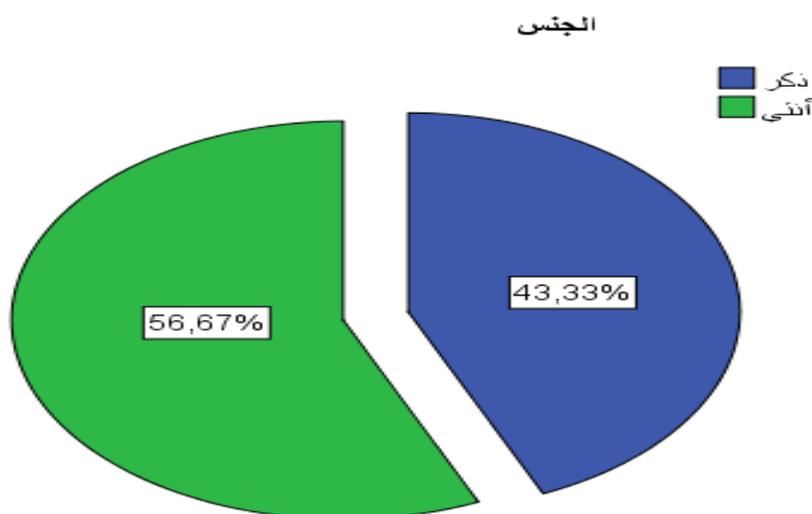
أولا: حسب الجنس

الجدول رقم 05: تكرارات أفراد العينة حسب الجنس

النسبة%	التكرار	الجنس
43.33	13	ذكر
56.67	17	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

الشكل (11) : تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن جنس الإناث ساهم بشكل كبير جدا في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 56.7% بينما الذكور تقدر نسبتهم في العينة بـ 43.3% أي نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور وهذا يعود إلى طبيعة المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة.

ثانيا: حسب السن

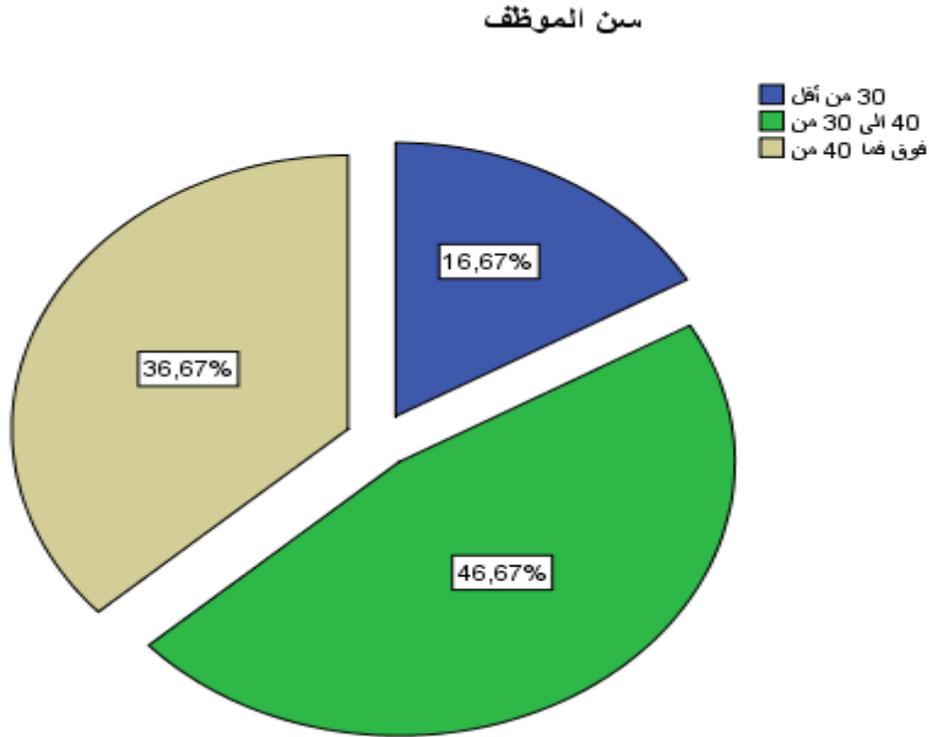
الجدول 06: تكرارات العينة حسب السن

النسبة%	التكرار	العمر
16.67	5	أقل من 30
46.67	14	من 30 إلى 40
36.67	11	من 40 فما فوق
100	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

الشكل (12) : تركيبة عينة الدراسة حسب السن



المصدر : من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات SPss

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة العمرية الأكثر تعاملًا مع العينة الإحصائية هي الفئة العمرية الذين أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 40 سنة وذلك بنسبة 46.67% ثم تليها فئة العمال من 40 سنة فما فوق بنسبة 36.67% وتليها الفئة عمال أقل من 30 سنة فما فوق بنسبة 16.67% وهي أقل نسبة مقارنة بنسب الفئات العمرية الأخرى وهذا راجع إلى أن أغلب العينة الإحصائية التي تم استجوابهم هي فئة ما بين 30 سنة إلى 40 سنة ، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز وتتمتع بالخبرة والكفاءة في تأدية المهام.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

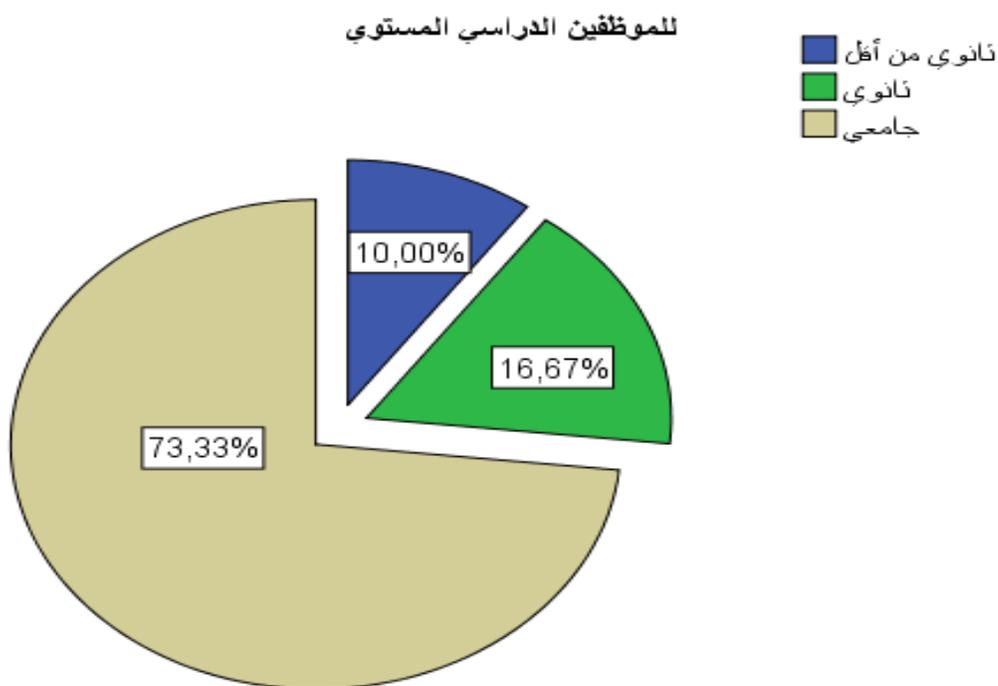
رابعاً: حسب المستوي الدراسي

الجدول رقم 07: تكرارات أفراد العينة حسب المستوي الدراسي.

النسبة	التكرار	المستوي الدراسي
10	3	أقل من ثانوي
16.67	5	ثانوي
73.33	22	جامعي
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات spss

الشكل رقم (13): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوي الدراسي.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات spss

التحليل من خلال الجدول والشكل نلاحظ أن المستوى التعليمي الغالب على أفراد العينة هو المستوى الجامعي بنسبة 73.33% وبنسبة متباعدة مع المستويات الأخرى، تليها فئة ثانوي بنسبة 16.67% أما النسبة الأقل فتمثلت في الأفراد الذين لهم مستوى تعليمي أقل من ثانوي بنسبة 10.00% وبالتالي فإن معظم أفراد العينة من الذين يملكون الشهادات الجامعية، وهذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون أكثر فهما وموضوعية لإظهار

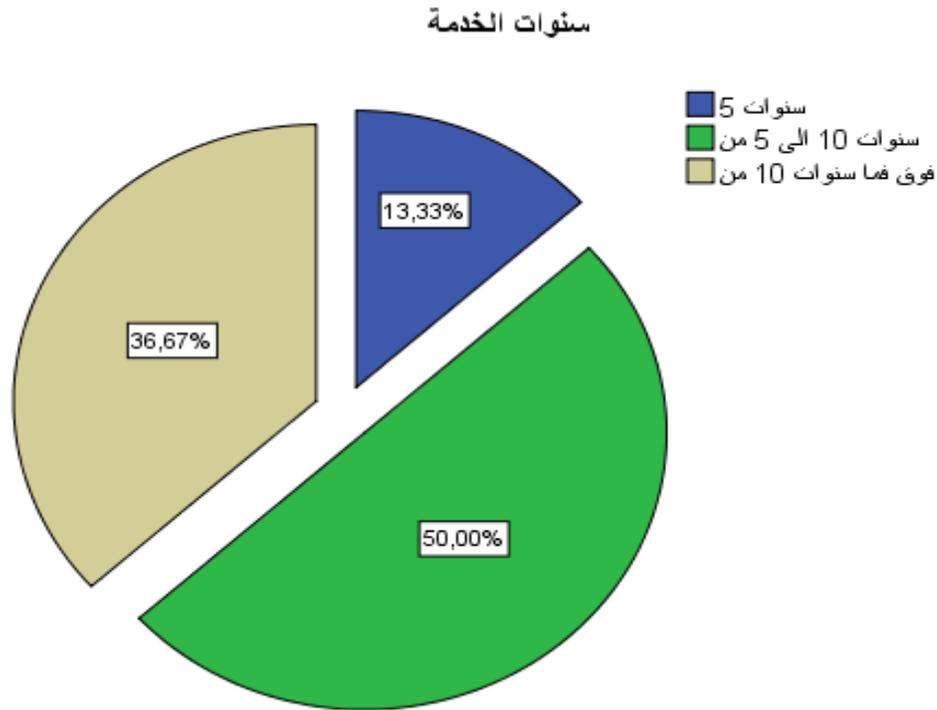
خامسا : حسب الأقدمية

الجدول رقم 08: تكرارات أفراد العينة حسب الأقدمية.

النسبة	التكرار	السنوات
13.33	4	أقل من 5 سنوات
50.0	15	من 5 سنوات الى 10 سنوات
36.67	11	من 10 سنوات فما فوق
100	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة إعتماذا علي مخرجات SPss

الشكل (14) : تركيبة عينة الدراسة حسب الأقدمية.



المصدر : من إعداد الطلبة إعتماذا علي مخرجات SPss

التحليل: الفئة الغالبة لأفراد العينة الإحصائية تتراوح مدة خبرتهم من 5 الى 10 سنوات ، إذ تمثل نسبة 50.0% وجاءت بعدها الفئة من 10 سنوات فما فوق بنسبة 36.7% من مجموع الأفراد، في حين نجد الذين تتراوح مدة خبرتهم 5 سنوات، إذ تمثل نسبة 13.3 % وهي الفئة التي جاءت في المرتبة الأخيرة وبالتالي نستنتج أن معظم العاملين ذو خبرة تفوق سنوات

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

خدمتهم 5 سنوات، وتدلل هذه النتائج على أن أفراد العينة يتمتعون بخبرة سنوات عملية جيدة ما يمكنهم من الإجابة على عبارات الاستبيان بدقة وموضوعية، مع العلم أن المؤسسة تعتمد عليهم بشكل رئيسي في مختلف الوظائف والأقسام.

المطلب الرابع : تقييم متغيرات الدراسة حسب آراء المستجوبين

بغرض تقييم متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء في المؤسسة) سيتم التطرق إلى المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري في إجابات المستجوبين، و تحليل الإجابات التي أدلي بها المبحوثين حول أبعاد وفقرات الاستبيان، وذلك باستخدام مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات المبحوثين حول أبعاد وفقرات الاستبيان، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى ($5-1=4$) ثم تقسيمه على عدد الخلايا ($5/4=0.8$) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي:

الجدول 09: درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي	الرقم	مستوي القبول
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.80	1	منخفض جدا
غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60	2	منخفض
محايد	3	من 2.61 إلى 3.40	3	متوسط
موافق	4	من 3.41 إلى 4.20	4	مرتفع
موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5	5	مرتفع جدا

المصدر : (عز، 2008، صفحة 540)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

أولا : الإحصاءات الوصفية للأبعاد المتعلقة بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

الجدول رقم(10) : الإحصاءات الوصفية للعبارة المتعلقة بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرتبة	إتجاه العبارة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
1	موافق بشدة	0.571	4.60	تستخدم المؤسسة أجهزة و معدات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	01
3	موافق	0.664	4.20	تحتوي المؤسسة علي أجهزة ذات جودة عالية لتقديم خدمات مميزة.	02
2	موافق	0.887	4.20	يتم دائما توفير أجهزة ومعدات تتلاءم مع تطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	03
موافق بشدة		0.633	4.30	البعد الأول: الأجهزة و الحواسيب	
2	موافق	0.874	4.17	يتم استخدام برمجيات خاصة تتلاءم مع نشاط المؤسسة.	04
5	موافق	0.871	4.00	يتم تحديث و اقتناء برمجيات جديدة تساعد المؤسسة علي القيام بمهامها.	05
1	موافق بشدة	0.596	4.30	تستخدم المؤسسة شبكة اتصال للتواصل بين مختلف الأقسام ومستويات الإدارية.	06
4	موافق	0.928	4.03	تتميز الشبكات الموجودة بالسرعة و المرونة وسهولة.	07
3	موافق	0.759	4.10	تتوفر المؤسسة علي برامج للحماية ضد القرصنة و عملية الإختراق.	08
موافق		0.569	4.12	البعد الثاني: البرمجيات وشبكات الإتصال	
1	موافق	1.094	3.90	تستخدم المؤسسة الانترنت كأداة للتواصل مع زبائن لإعلامهم بخدمتها عبر مواقعها.	09
3	موافق	0.964	3.63	تحتوي المؤسسة على انترنت ذات تدفق عالي تمكنها من أداء مهامها بشكل جيد.	10
2	موافق	0.986	3.83	تتوفر شبكة الانترنت المستخدمة علي درجة عالية من الحماية و كل ما يتعلق بالأمن السيبراني.	11
موافق		0.890	3.78	البعد الثالث: الأنترنت	

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

12	تقوم المؤسسة بتوفير ميزانية مخصصة لتدريب الموظفين علي استعمال التكنولوجيا.	4.10	0.759	موافق	1
13	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل من الموظفين ينمون من خبراتهم.	3.87	0.860	موافق	3
14	تضع المؤسسة برامج تكوين دورية للموظفين لمواكبة التطور المستمر في التكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.97	0.669	موافق	2
15	تضع المؤسسة شرط إتقان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند توظيف.	3.10	1.062	محايد	5
16	تقوم المؤسسة بتلقين استخدام تكنولوجيا للعمال ذوي الكفاءة المنخفضة لرفع من معرفتهم و مهاراتهم.	3.50	0.861	موافق	4
البعد الرابع: الأفراد		3.70	0.725	موافق	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

يوضح الجدول أعلاه إجابات المستجوبين حول المتغير **المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال** حيث اشتملت على 4 أبعاد (16 عبارة) تم تحليلها بواسطة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب كل عبارة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية إذ بلغت درجة الموافقة على عبارات المحور الأول (المتغير المستقل) بمتوسطات حسابية ما بين 4.60 و 3.10 وانحرافات معيارية تتراوح ما بين 1.094 و 0.596 وهذا ما يدل على ثبات إجابات الباحثين وتأكيدهم وكذلك على درجة الموافقة وعدم وجود تشتت في الإجابات وكانت النتائج كما يلي:

بالنسبة للبعد الأول - الأجهزة والمعدات: بلغ متوسطه الحسابي 4.30 وهذا يعني درجة موافقة مرتفعة وبلغ انحرافه المعياري 0.633 كانت في ما يلي تفصيل للنتائج الإحصائية الخاصة بهذا البعد:

- وجاءت العبارة الأولى " تستخدم المؤسسة أجهزة و معدات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.60 وانحراف معياري قدره 0.571 فقد أكد توجه الموظفين بالموافقة بشدة على هذه العبارة علي استخدام شركة معدات و أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- جاءت العبارة الثالثة " يتم دائما توفير أجهزة ومعدات تتلاءم مع تطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.20 وانحراف معياري قدره 0.887 فقد أكد معظم الموظفين بالموافقة علي هذه العبارة، وهذا ما يدل علي مدى أهمية توفير أجهزة تواكب التطور المستمر في التكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تليها العبارة الثانية " تحتوي المؤسسة علي أجهزة ذات جودة عالية لتقديم خدمات مميزة " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.20 وانحراف معياري قدره 0.664 فقد أكد اتجاه رأي العمال بالموافقة علي هذه العبارة و قد أبرزوا على أهمية الجودة في اختيار الأجهزة والمعدات.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

بالنسبة للبعد الثاني- البرمجيات وشبكات الاتصال:

بلغ متوسطه الحسابي 4.29 وهذا يعني درجة موافقة مرتفعة وبلغ انحرافه المعياري 0.569 حيث إذا قلت قيمته عن 0.8 فذلك يعني عدم تشتت في إجابات المبحوثين وفي ما يلي تفصيل للنتائج الإحصائية الخاصة بهذا البعد:

- برزت العبارة السادسة " تستخدم المؤسسة شبكة اتصال للتواصل بين مختلف الأقسام ومستويات الإدارية " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.596 حيث أكد الموظفون بموافقتهم بشدة على اعتماد المؤسسة في عملية التواصل على شبكة خاصة بالمؤسسة.
- تليها العبارة الرابعة " يتم استخدام برمجيات خاصة تتلاءم مع نشاط المؤسسة " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.17 وانحراف معياري قدره 0.874، وأكد معظم الموظفين على الموافقة على استخدام المؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة لبرمجيات خاصة تتلاءم مع طبيعة نشاطها.
- واحتلت العبارة الثامنة " تتوفر المؤسسة على برامج للحماية ضد القرصنة و عملية الإختراق " المرتبة الثالثة ضمن بعد برمجيات وشبكات الاتصال بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري قدره 0.871، وأكد جل الموظفين على درجة الموافقة على أن المؤسسة تتوفر على برامج للحماية ضد المخاطر التي تعلق بالإختراق والقرصنة.
- احتلت العبارة السابعة " تتميز الشبكات الموجودة بالسرعة و المرونة وسهولة " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 4.03 وانحراف معياري قدره 0.928 وكانت آراء جل الموظفين المستجوبين تتجه في اتجاه الموافقة على خصائص الشبكات الموجودة في المؤسسة التي تمتاز بالسهولة والمرونة والسرعة.
- وجاءت العبارة الخامسة " يتم تحديث و اقتناء برمجيات جديدة تساعد المؤسسة على القيام بمهامها " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري قدره 0.871، فقد أكد الموظفون على اتجاه الموافقة في ما يتعلق باقتناء وتحديث برمجيات.

بالنسبة للبعد الثالث- الانترنت :

بلغ متوسطه الحسابي 3.78 وهذا يعني درجة موافقة وبلغ انحرافه المعياري 0.890 حيث إذا قلت قيمته عن 0.8 فذلك يعني عدم تشتت في إجابات المبحوثين وفي ما يلي تفصيل للنتائج الإحصائية الخاصة بهذا البعد:

- إحتلت العبارة التاسعة " تستخدم المؤسسة الانترنت كأداة للتواصل مع زبائن لإعلامهم بخدمتها عبر مواقعها " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري قدره 1.094 فقد أكد اتجاه رأي العمال بالموافقة على هذه العبارة و قد أبرزوا على أن المؤسسة تروج لخدماتها وتتواصل مع زبائنهم عبر الانترنت.
- جاءت العبارة الحادية عشر " تتوفر شبكة الانترنت المستخدمة على درجة عالية من الحماية و كل ما يتعلق بالأمن السيبراني " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري قدره 0.986 فقد أكد معظم الموظفين بالموافقة على هذه العبارة، وهذا ما يدل على أن شبكة الانترنت المستخدمة تتمتع بدرجة عالية من الأمن و الحماية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

- وجاءت العبارة العاشرة " تحتوي المؤسسة على انترنت ذات تدفق عالي تمكنها من أداء مهامها بشكل جيد " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.63، وبانحراف معياري قدره 0.964 فقد أكد توجه الموظفين بالموافقة على هذه العبارة علي أن المؤسسة تتوفر على انترنت ذو تدفق عالي.

بالنسبة للبعد الرابع- الأفراد :

بلغ متوسطه الحسابي 3.70 وهذا يعني درجة موافقة وبلغ انحرافه المعياري 0.759 وفي ما يلي تفصيل للنتائج الإحصائية الخاصة بهذا البعد:

- جاءت العبارة الثانية عشر " تقوم المؤسسة بتوفير ميزانية مخصصة لتدريب الموظفين علي استعمال التكنولوجيا المعلومات والاتصال" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.10 وبانحراف معياري قدره 0.759، وأكد معظم الموظفين علي الموافقة علي توفير المؤسسة لميزانية خاصة موجهة لتدريب الموظفين علي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- برزت العبارة الرابع عشر " تضع المؤسسة برامج تكوين دورية للموظفين لمواكبة التطور المستمر في التكنولوجيا المعلومات والإتصال " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.97، وبانحراف معياري 0.669 حيث أكد الموظفون بموافقتهم على اعتماد المؤسسة في عملية تكوين على برامج دورية لمواكبة تطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- وجاءت العبارة الثالثة عشر " توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل من الموظفين ينمون من خبراتهم " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.87، وبانحراف معياري قدره 0.860، فقد أكد الموظفون علي اتجاه الموافقة في ما يتعلق بأن توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي الي تنمية خبرات الموظفين.
- احتلت العبارة السادسة عشر " تقوم المؤسسة بتلقين استخدام تكنولوجيا للعمال ذوي الكفاءة المنخفضة لرفع من معرفتهم و مهاراتهم " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.50، وبانحراف معياري قدره 0.861، وكانت آراء جل الموظفين المستجوبين تتجه في اتجاه الموافقة علي أن المؤسسة تقوم بتنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للعمال ذوي المستوى الضعيف.

- واحتلت العبارات الخامسة عشر " تضع المؤسسة شرط إتقان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند توظيف " المرتبة الخامسة ضمن البعد الخاص بالأفراد بمتوسط حسابي قدره 3.10، وبانحراف معياري قدره 1.062، وأكد جل الموظفين علي درجة الحياد فيما يتعلق بشرط إتقان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند التوظيف لأن المؤسسة توفر مدة 7 أشهر تربص لفائدة الموظف لكي ينمي خبرته ومهاراته في هذه المرحلة، وكذلك تعتمد المؤسسة علي دورات تدريبية وتكوينية.

ثانيا: نتائج الإحصاءات الوصفية لمحور المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول التالي يبين قياس أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول (11) : المتوسط والانحراف لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

أرقام الأبعاد	أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والإتصال)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
/1	الأجهزة و الحواسيب	4.30	0.633	موافق بشدة
/2	البرمجيات وشبكات الإتصال	4.12	0.569	موافق
/3	الانترنت	3.78	0.890	موافق
/4	الأفراد	3.70	0.725	موافق
	المجموع	3.96	0.534	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العمال موافقين على الأبعاد المتعلقة بالمحاور الأربعة والمتمثلة في الأجهزة والمعدات، برمجيات وشبكات الاتصال، الانترنت، الأفراد) حيث أن المتوسط الحسابي الكلي قدر بـ 3.96 حيث يقع ضمن المجال (4.20/3.41) حيث تراوحت القيم من 4.30 إلى القيمة 3.70 ونلاحظ بأن الانحراف المعياري لمجمل العبارات بلغ 0.534 وهذا له دلالة على وجود تجانس (تقارب) في الإجابات وهذا يثبت لنا وجود دور لهاته الأبعاد بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

ثالثا: الإحصاءات الوصفية للمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)

الجدول التالي يوضح متوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة:

الجدول (12): الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمحور المتغير التابع الأداء في المؤسسة

أرقام العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة	الرتبة
01	تضع المؤسسة نظاما قائما لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في سبيل رفع الأداء العام للمؤسسة.	3.70	0.952	موافق	14
02	تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الكفاءة والفاعلية لمختلف عمليات المؤسسة.	3.83	0.747	موافق	11
03	تدعم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الولوج إلى أسواق جديدة.	3.83	0.834	موافق	9
04	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سمح بتخفيض تكاليف المعاملات مع الزبائن.	4.00	0.525	موافق	6
05	ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إيجاد أساليب جديدة للعمل مما ساهم في رفع الأداء الوظيفي للمؤسسة.	3.93	0.691	موافق	8
06	مكنت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من زيادة جودة مخرجات العمل علي مستوى الاداء الوظيفي للأفراد.	3.83	0.747	موافق	10

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

07	تطور الأداء الإقتصادي للمؤسسة يعود بفضل استخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال.	4.07	0.785	موافق	4
08	التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال علي الأداء الإقتصادي مكن من إنجاز مختلف عمليات بجودة وكفاءة.	4.20	0.484	موافق	2
09	لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور حيوي في تحسن الأداء التنظيمي.	4.20	0.484	موافق	1
10	ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال علي تطوير أساليب إدارية حديثة علي مستوي الأداء التنظيمي.	4.00	0.643	موافق	5
11	تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساعد علي تجاوز الإضطرابات التي تواجه الأداء الديناميكي في المؤسسة.	3.77	0.588	موافق	13
12	تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في زيادة القدرة على التوقع في البيئة التي تنشط فيها المؤسسة مما يعزز الأداء الديناميكي.	3.83	0.531	موافق	12
13	تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل فعال في رفع من الأداء المالي و زيادة الربحية.	4.17	0.592	موافق	3
14	تدفع تكنولوجيا المعلومات والإتصال المؤسسة نحو تخفيض تكاليفها و دعم الأداء المالي.	4.00	0.525	موافق	7
المتغير التابع الأداء في المؤسسة		3.95	0.349	موافق	

المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات SPss

من الجدول يتضح أن هناك درجة موافق بنسبة كبيرة، ونلاحظ بأن المتوسط الحسابي لجميع العبارات يتجه إلى موافق وقدر ب 3.95 و بانحراف معياري قدره 0.349 وهذا راجع إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة تقوم بالتنوع المستمر في منتجاتها، كما أنها تمتلك القدرة على التطوير في الأداء العام للمؤسسة، وبصفة عامة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين الأداء وفي اتخاذ القرارات وتقليل التكاليف و رفع من الأداء المالي و الإقتصادي و الديناميكي وقد بلغ الانحراف المعياري لمجمل العبارات 0.349 وهذا له دلالة على وجود تجانس تقارب في إجابات العمال.

المبحث الثالث: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنقوم باختبار وتحليل فرضيات الدراسة، وذلك لإيجاد العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)، عن طريق معامل الارتباط ومعامل التحديد، وكذلك اختبار مدى التأثير بين متغيرات

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

الدراسة بالاعتماد على الانحدار الخطي البسيط، وذلك للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات عند مستوى المعنوية (5%) المعتمد في الدراسة، وذلك كالتالي:

✓ نقبل فرضية العدم H_0 في حالة عدم وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة على الأداء في المؤسسة .

✓ نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة H_1 في حالة وجود تأثير للمتغير المستقل بأبعادها المختلفة على المتغير التابع.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

والتي تنص على أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والمعدات على الأداء في المؤسسة ، عند مستوى المعنوية ($\alpha \geq 0,05$)

ولاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد الأجهزة والمعدات على المتغير التابع (الأداء في المؤسسة) عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 13: نتائج الارتباط بين بعد الأجهزة والمعدات والأداء في المؤسسة

الخطأ المعياري المقدم Erreur std de l'estimation	معامل التحديد المصحح R-deux ajusté	معامل التحديد R-deux	معامل الارتباط R	النموذج
0.08987	0.967	0.968	0.984	1

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط R تقدر قيمته ب (0.984) وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد

الأول(الأجهزة والمعدات)، والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة) هي علاقة ارتباط قوية، كما قدرت قيمة معامل التحديد المصحح (R2)

يقدر ب (0.967) أي 96.7% من التغيرات في الأداء بالمؤسسة سببها الأجهزة والمعدات ، و 3.3% المتبقية هي عوامل أخرى

تؤثر على الأداء في المؤسسة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

الجدول رقم 14: نتائج تحليل التباين (ANOVA) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	6.860	1	6.860	849.359	0.000
الخطأ المتبقي	0.226	28	0.008		
المجموع الكلي	7.087	29			

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل :

وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F تقدر ب(849.359) وقيمة مستوى دلالة Sig تقدر ب(0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) أي ذات دلالة إحصائية ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الأولى.

الجدول رقم 15: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Béta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	
0.006	-2.952	-	-0.453	0.154	الثابت Constante
0.000	29.144	0.984	1.104	0.038	الأجهزة والمعدات

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين البعد الأول للمتغير المستقل الأجهزة والمعدات والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة) وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن ($B0 = -0.453$) و ($B1 = 1.104$) وهذا يدل أن في حالة عدم وجود الأجهزة والمعدات في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء في المؤسسة (المتغير التابع) هو ($B0 = -0.453$) أما قيمة معلمة المتغير المستقل الأجهزة والمعدات ($B1 = 1.104$) تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت الأجهزة والمعدات بدرجة واحدة زاد الأداء في المؤسسة محل الدراسة ب(1.104).

تنص الفرضية الفرعية الأولى على:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والمعدات على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والمعدات على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والمعدات على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ($T=-2.952$) وقيمة ($\text{Sig}=0.006$) بالنسبة لمعلمة B0 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة ($T=29.144$) و ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة للمعلمة B1 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية. حيث تكون معادلة الانحدار كالاتي:

$$Y=-0.453+1.104X$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة H1 أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والحواسيب على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

ونرفض فرضية العدم H0 أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والحواسيب على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

والتي تنص على أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعدها برمجيات وشبكات الإتصال على الأداء في المؤسسة ، عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$)

ولإختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد البرمجيات وشبكات الاتصال على المتغير التابع (الأداء في المؤسسة) عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 16: نتائج الارتباط بين بعد البرمجيات وشبكات الاتصال والأداء في المؤسسة

الخطأ المعياري المقدم Erreur std de l'estimation	معامل التحديد المصحح R-deux ajusté	معامل التحديد R-deux	معامل الارتباط R	النموذج
0.25983	0.446	0.465	0.682	1

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط R تقدر قيمته ب (0.682) وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الثاني (البرمجيات وشبكات الإتصال)، والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة) هي علاقة ارتباط قوية، كما قدرت قيمة معامل التحديد المصحح R2 يقدر ب (0.446) أي 44.6% من التغيرات في الأداء المالي بالمؤسسة سببها البرمجيات وشبكات الاتصال ، و 55.4% المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء في المؤسسة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

الجدول رقم 17: نتائج تحليل التباين (ANOVA) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1.645	1	1.645	24.371	0.000
الخطأ المتبقي	1.890	28	0.001		
المجموع الكلي	3.536	29			

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل :

وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F تقدر بـ 24.371 وقيمة مستوى دلالة Sig تقدر بـ (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة، أي ذات دلالة إحصائية ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثانية.

الجدول رقم 18: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Béta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	
0.000	6.337	-	0.352	2.232	الثابت Constante
0.000	0.416	0.682	0.085	0.418	برمجيات وشبكات الاتصال

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين البعد الثاني للمتغير المستقل (برمجيات وشبكات الإتصال) والمتغير التابع الأداء في المؤسسة وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن (B0=2.232) و (B1=0.418) وهذا يدل أن في حالة عدم وجود برمجيات وشبكات الإتصال في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء في المؤسسة (المتغير التابع) هو (B0=2.232) أما قيمة معلمة المتغير المستقل بعد برمجيات وشبكات الإتصال (B1=0.418) تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت البرمجيات وشبكات الاتصال بدرجة واحدة زاد الأداء في المؤسسة محل الدراسة بـ (0.418).

تنص الفرضية الفرعية الثانية على:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده برمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده البرمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده البرمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ($T=6.337$) وقيمة ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة لمعلمة B0 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة ($T=0.416$) و ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة للمعلمة B1 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية. حيث تكون معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y=2.232+0.418X$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة H1 أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده البرمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

ونرفض فرضية العدم H0 أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده البرمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

والتي تنص على أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده الانترنت على الأداء في المؤسسة ، عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$) ولاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد الانترنت على المتغير التابع (الأداء في المؤسسة) عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 19: نتائج الارتباط بين بعد الانترنت والأداء في المؤسسة

الخطأ المعياري المقدم Erreur std de l'estimation	معامل التحديد المصحح R-deux ajusté	معامل التحديد R-deux	معامل الارتباط R	النموذج
0.29190	0.301	0.325	0.570	1

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط R تقدر قيمته ب (0.570) وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الثالث (الانترنت)، والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة) هي علاقة ارتباط قوية، كما قدرت قيمة معامل التحديد المصحح R² يقدر ب (0.301) أي 30.1% من التغيرات في الأداء المالي بالمؤسسة سببها الانترنت، و 69.9% المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء في المؤسسة.

الجدول رقم 20: نتائج تحليل التباين (ANOVA) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1.150	1	1.150	13.494	0.001
الخطأ المتبقي	2.386	28	0.085		
المجموع الكلي	3.536	29			

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F تقدر ب (13.494) وقيمة مستوى دلالة Sig تقدر ب (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة، ($\alpha \geq 0,05$) أي ذات دلالة إحصائية ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثالثة.

الجدول رقم 21: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Béta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	
0.000	13.108	-	0.237	3.108	الثابت Constante
0.001	3.673	0.570	0.061	0.224	الانترنت

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين البعد الثالث للمتغير المستقل (الانترنت) والمتغير التابع الأداء في المؤسسة وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن ($B_0=3.108$) و ($B_1=0.224$) وهذا يدل أن في حالة عدم وجود الانترنت في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء في المؤسسة (المتغير التابع) هو ($B_0=3.108$) أما قيمة معلمة المتغير المستقل بعد الانترنت ($B_1=0.224$) يبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت الانترنت بدرجة واحدة زاد الأداء في المؤسسة محل الدراسة ب (0.224).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الانترنت على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الانترنت على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الانترنت على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ($T=13.108$) وقيمة ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة لمعلمة B0 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة ($T=3.673$) و ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة للمعلمة B1 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية. حيث تكون معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y=3.108+0.224X$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة H1 أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده الانترنت على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

ونرفض فرضية العدم H0 أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده الانترنت على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده الأفراد على الأداء في المؤسسة، عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$) ولاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد الأفراد على المتغير التابع (الأداء في المؤسسة) عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 22: نتائج الارتباط بين بعد الأفراد والأداء في المؤسسة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المصحح R-deux ajusté	الخطأ المعياري المقدم Erreur std de l'estimation
1	0.483	0.233	0.206	0.31122

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط R تقدر قيمته ب(0.483) وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الثالث (الأفراد)، والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة) هي علاقة ارتباط ضعيفة، كما قدرت قيمة معامل التحديد المصحح R² يقدر ب (0.206) أي 20.6% من التغيرات في الأداء المالي بالمؤسسة سببها الأفراد، و79.4% المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء في المؤسسة.

الجدول رقم 23: نتائج تحليل التباين (ANOVA) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.823	1	0.823	8.502	0.007
الخطأ المتبقي	2.712	28	0.097		
المجموع الكلي	3.536	29			

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر ب(8.502) وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر ب(0.007) وهي أقل من مستوى الدلالة، ($\alpha \geq 0,05$) أي ذات دلالة إحصائية ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الرابعة.

الجدول رقم 24: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Béta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	
0.000	10.287	-	0.301	3.094	الثابت Constante
0.007	2.916	0.483	0.080	0.232	الأفراد

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين البعد الرابع للمتغير المستقل (الأفراد) والمتغير التابع الأداء في المؤسسة وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن ($B_0=3.094$) و ($B_1=0.232$) وهذا يدل أن في حالة عدم وجود الأفراد في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء في المؤسسة (المتغير التابع) هو ($B_0=3.094$) أما قيمة معلمة المتغير المستقل بعد الأفراد ($B_1=0.232$) تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زاد الأفراد بدرجة واحدة زاد الأداء في المؤسسة محل الدراسة ب(0.232).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الأفراد على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الأفراد على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الأفراد على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ($T=10.287$) وقيمة ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة للمعلمة B0 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة ($T=2.916$) و ($\text{Sig}=0.007$) بالنسبة للمعلمة B1 أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية. حيث تكون معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y=3.094+0.232X$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة H1 أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده الأفراد على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

ونرفض فرضية العدم H0 أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعده الأفراد على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

المطلب الخامس: اختبار الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$)

ولاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) على المتغير التابع (الأداء في المؤسسة) عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 25: نتائج الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة

الخطأ المعياري المقدم Erreur std de l'estimation	معامل التحديد المصحح R-deux ajusté	معامل التحديد R-deux	معامل الارتباط R	النموذج
0.26940	0.405	0.425	0.652	1

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بسكرة

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط R تقدر قيمته ب(0.652) وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة) هي علاقة ارتباط قوية، كما قدرت قيمة معامل التحديد المصحح R2 يقدر ب(0.405) أي 40.5% من التغيرات في الأداء بالمؤسسة سببها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، و55.5% المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء في المؤسسة .

الجدول رقم 26: نتائج تحليل التباين (ANOVA) للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1.503	1	1.503	20.715	0.000
الخطأ المتبقي	2.032	28	0.073		
المجموع الكلي	3.536	29			

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: بالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر ب(20.715) وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر ب(0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ، ($\alpha \geq 0,05$) أي ذات دلالة إحصائية ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم 27: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Béta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	
0.000	6.060	-	0.374	2.267	الثابت Constante
0.000	4.551	0.652	0.094	0.426	متغير مستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPss

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع الأداء في المؤسسة وذلك لاختبار معلم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن ($B0=2.267$) و ($B1=0.426$) وهذا يدل أن في حالة عدم وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء في المؤسسة (المتغير التابع)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة

هو ($B0=2.267$) أما قيمة معلمة المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ($B1=0.426$) تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة واحدة زاد الأداء في المؤسسة محل الدراسة ب (0.426).
تنص الفرضية الرئيسية على:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

$H1$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

$H0$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ($T=6.060$) وقيمة ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة للمعلمة $B0$ أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة ($T=4.551$) و ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة للمعلمة $B1$ أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($\text{Sig}\leq 0.05$) ومنه نستنتج أنها معنوية حيث تكون معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y=2.267+0.426X$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة $H1$ أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

ونرفض فرضية العدم $H0$ أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة على الأداء في المؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha\geq 0,05$).

الجدول رقم 28: ملخص الفرضيات الفرعية

رقم الفرضية	الفرضية	النتيجة
1	يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والمعدات على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	مقبولة
2	يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها برمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	مقبولة
3	يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الانترنت على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	مقبولة
4	يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	مقبولة
5	يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).	مقبولة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على ما سبق

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث حاولنا إسقاط الجزء النظري على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، واعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الإحصائية، SPSS، وتم اختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها، حيث توصلنا إلى إثبات صحة الفرضيات المطروحة، والمتمثلة في وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل للدراسة بأبعادها الأربعة، على الأداء في المؤسسة الذي يمثل المتغير التابع في هذه الدراسة، كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة وبناء على ما جاء في دراستنا يمكن الوصول إلى سلسلة من الاستنتاجات أهمها:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة زاد بشكل كبير في أدائها.
 - يوجد أثر كبير وملاحظ لأجهزة والمعدات على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
 - يوجد أثر للبرمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
 - يوجد أثر للإنترنت على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
 - هناك دور كبير وأثر بالغ الأهمية للأفراد على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
- وفي الأخير تبقى تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لدورها المهم الذي تلعبه كما تمثل الشريان الرئيسي لسير مختلف الأعمال داخل المؤسسة، وتساهم في تحقيق أهدافها الخاصة والعامة وهذا ما يساعد في رسم صورة مثالية لنجاح المؤسسة لذلك وجب على المؤسسات الإقتصادية الاهتمام أكثر في توفير كل الإمكانيات في سبيل دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الخاتمة

خاتمة:

لقد تمحور موضوع بحثنا حول دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة، وذلك من خلال تجزئة هذه الدراسة إلى جزئين رئيسيين، جزء خاص بالإطار النظري حاولنا فيه التطرق إلى أهم ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة من الناحية النظرية، أما الجزء الثاني تناولنا فيه الدراسة التطبيقية إذ حاولنا فيه إيجاد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، ومما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المواضيع التي برزت بشدة في الآونة الأخيرة، وذلك لأنها أصبحت أساس الحياة العصرية في الوقت الحالي نتيجة لظهور تقنيات حديثة وعصرية في ظل المنافسة الكبيرة التي يعيشها عالم الأعمال، فقد أصبح إدخالها على القطاع الاقتصادي للمؤسسة بصفة عامة ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي يعاني منها الأداء في المؤسسة، وتعتبر عامل أساسي لتحسين الأداء في منظمات الأعمال، وتحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ما يحدث تغيرات أساسية في طرق إنجاز العمليات، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على المعلومات الواقعية والصحيحة ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة، بحيث ترفع من الكفاءة والفعالية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، وعليه يجب على المؤسسات العمل على البحث عن التكنولوجيا التي تلائم نشاط المؤسسة، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية جيدة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، وتوفير عاملين وأخصائيين في المجال لكي يتيح للمؤسسة فرصة الرفع من الأداء في المؤسسة.

أولا: النتائج النظرية

من خلال عرض وتحليل الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة.
- زيادة اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنها أصبحت ركيزة النشاط في المؤسسة.
- ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاكتفاء من خلال حجم المعلومات المخزنة على مستوى قاعدة البيانات، وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع، مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.
- يؤدي استخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى الرفع من مستوى الأداء بالمؤسسة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيا.
- وجود علاقة قوية وجوهرية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة من خلال ما تقدمه من خدمات عبر الانترنت، الإعلانات، الاشهارات، والمواقع الالكترونية.

ثانيا: النتائج التطبيقية

- من خلال اختبار ألفا كرونباخ تبين لنا أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي، ومنه إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة ككل.
- تبين من خلال إختبار التفلطح والالتواء أن العينة تمتاز بالتوزيع الطبيعي.
- كانت آراء المستجوبين في المؤسسة محل الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والأداء في المؤسسة ما بين محايد وموافق وموافق بشدة.
- اتفق المستجوبين أن أغلب أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير ايجابي على الأداء في المؤسسة محل الدراسة.
- اتفق معظم الموظفين على أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة زاد بشكل كبير في أدائها.
- الأجهزة والمعدات لها دور في تقوية الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
- البرمجيات وشبكات الاتصال أحد الأبعاد المهمة التي تساهم في رفع الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
- يوجد أثر للانترنت على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
- هناك دور كبير وأثر بالغ الأهمية للأفراد على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

ثالثا: الاقتراحات والتوصيات

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية :

- توسيع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطويرها بشكل فعال لتلائم متطلبات العصرنة، باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمتاز بالتطور والتحديث المستمر.
- الاطلاع على تجارب المؤسسات التي نجحت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاعتماد عليها في عملية تحسين الأداء في المؤسسة.
- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على كل المستويات.
- إقامة برامج ودورات تدريبية متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة مهارات وكفاءات الموظفين في المؤسسة.
- العمل على تفعيل الأمن والحماية ضد القرصنة والتطفل.

رابعا: أفاق الدراسة

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين المركز الاستراتيجي للمؤسسة.
- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتأثيره على تطوير الأداء العام للمؤسسات.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة ربحية المؤسسة.
- تمكين تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتجاوز الأداء التقليدي.

قائمة المراجع

الكتب:

1. أبو النصر مدحت. (2008). الأداء الإداري المتميز. القاهرة/مصر: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
2. أحمد القطامين. (2002). الإدارة الإستراتيجية. عمان: دار مجدلاوي للطباعة والنشر.
3. اكرم احمد رضا الطويل، و صلاح الدين شبل جاسم. (2018). الأداء الاستراتيجي. عمان/الأردن: دار اليازوري للنشر و التوزيع.
4. حسن جعفر الطائي. (2013). تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها (الطبعة الاولى). دار البداية للنشر و التوزيع.
5. رفيقة حروش. (2013). اقتصاد وتسيير المؤسسة. برج الكيفان/الجزائر: دار الامة للنشر والتوزيع.
6. سعيد عامر. (2000). الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايدسير قيس للاستشارات والتطوير الإداري. مصر: دار الكتب الحديثة.
7. شوقي ناجي جواد. (2000). ادارة الستراتيج (الطبعة الأولى). عمان/الأردن: دار ومكتبة الحامد للنشر و التوزيع.
8. عبود صمويل. (1982). إقتصاد المؤسسة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
9. عائشة يوسف الشميلي. (2017). برنامج تحسين الأداء (الطبعة الأولى). القاهرة/مصر: دار الفجر للنشر و التوزيع.
10. عبد الناصر علك حافظ، و حسين وليد حسين عباس. (2013). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة. الاردن: دار غيداء للنشر.
11. عبد الله علي موسي فرغلي. (2007). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني (الطبعة الأولى). مصر/القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر و التوزيع.
12. غسان قاسم اللامي. (2007). إدارة التكنولوجيا (الطبعة الأولى). عمان/الأردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.
13. فؤاد شاهين. (2001). شبكات الإعلام. بيروت/لبنان: عويدات للنشر و التوزيع.
14. كمال عبد الحميد زيتون. (2017). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال (الطبعة الثانية). عالم الكتب للنشر و التوزيع.
15. محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناي، و مسعود بوسعدية. (2011). تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير. الايبار/الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع.
16. وصفي عبد الكريم الكساسبة. (2011). تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات (الطبعة الأولى). عمان/الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
17. محمد محمود خطيب. (2010). الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات. الاردن، عمان: دار حامد للنشر و التوزيع.
18. محييمر عبد العزيز جميل. (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
19. مدحت محمد ابو النصر. (2012). الأداء الإداري المتميز (الطبعة الاولى). مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
20. محمد الصيرفي. (2005). ادارة الأعمال الحكومية. الإسكندرية، مصر: مؤسسة دروس الدولية للنشر والتوزيع.

21. مجيد عبد جعفر الكرخي. (2001). تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية. بغداد/العراق: دار الشؤون الثقافية للنشر و التوزيع.
22. محمد أكرم العدلوني. (2002). العمل المؤسسي (الطبعة الأولى). بيروت/لبنان: دار ابن حزم للطباعة والنشر و التوزيع.
23. ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، و مصطفى يوسف كافي. (2019). تكنولوجيا الاعلام والاتصال (الطبعة الاولى). دار العصار العلمي للنشر و التوزيع.
24. لحر عباس ابن تاج. (2015). تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات (الطبعة الاولى). الجزائر: الدار الجزائرية للنشر و التوزيع.
25. محمد حسن راوية. (2001). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية . الإسكندرية/مصر: 2001.

الأطروحات والرسائل:

1. أحلام الدريدي. (2018). دور استخدام اساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. بسكرة: كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.
2. الربيع سويسي. (2022). تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و آليات تدويل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث شعبة العلوم التجارية تخصص مالية و تجارة دولية. الجزائر: جامعة زيان عاشور الجلفة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
3. انفال فيصل يونس. (2007). تأثير أنظمة المعلومات على إستراتيجية تطوير الإنتاج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات. بغداد/العراق: لكلية التقنية الإدارية.
4. ايمان بن غلاب. (2012). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة التسويق الإلكتروني رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة منظمات. الجزائر: جامعة عباس لغرور خنشلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.
5. خوجة سميرة طراد. (2005). أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير ، علم إجتماع تنمية الموارد البشرية ، قسم علم الإجتماع . قسنطينة/الجزائر: جامعة قسنطينة.
6. دليلة قادة. (2011). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية -دراسة حالة ولاية بومرداس-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماجستير في علوم التسيير، فرع تسيير عمومي. الجزائر: جامعة الجزائر -3- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.
7. زينب مهية. (2020). تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بتبسة أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص الإعلام و الإتصال في التنظيمات. تبسة/الجزائر: جامعة العربي تبسي كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية قسم علوم الإعلام و الإتصال.

8. شهرزاد بن بوزيد. (2012). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة. بومرداس/الجزائر: جامعة قسنطينة.
9. شوقي شادلي. (ب ت). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية. ورقلة/الجزائر: جامعة قاصدي مرباح كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
10. صالح مباركي. (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد و تسيير المؤسسات. بسكرة/الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.
11. صباح ترغيني. (2011). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماجستير في علوم التسيير. بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
12. صونيا كيلاي. (2007). مساهمة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية بتطبيق الإدارة الإستراتيجية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات في العلوم الاقتصادية. بسكرة: كلية علوم اقتصادية.
13. عادل عشي. (2002). الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات صناعية. بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر.
14. وليد مرتضي نوه. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير. بسكرة/الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.
15. نجلاء نوبلي. (2014-2015). استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص محاسبة. بسكرة/الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.
16. هناء عبداوي. (2016). مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص تسيير منظمات. بسكرة/الجزائر: جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.
17. مسعود جمان. (2019). أثر التجارة الإلكترونية علي النمو الإقتصادي و امكانية استفادة الجزائر من التجربة الفرنسية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال. باتنة/الجزائر: جامعة الحاج لخضر باتنة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- 18.نادية لونيس. (2011). أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات. الجزائر: جامعة الجزائر 3 مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 19.محمد الصادق غطاس. (2020). تقييم متطلبات وأهداف الحكومة الإلكترونية في الجزائر من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية أطروحة مقدمة السكّمال متطلبات شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص ادارة وتسيير المنظمات. غرداية/الجزائر: جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.
- 20.عمر سرار. (2003). الرضا عن العمل وأثره على الأداء،مذكرة ماجستير غير منشورة. الجزائر: جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

المجلات:

1. احمد زرنوح. (2017). الأداء في المنظمة. الجلفة،الجزائر: مجلة سوسيولوجيا للدراسات و البحوث العلمية.
2. سعيدة بن احمد، و نوال شمة. (2023/06/10). مؤشرات قياس الأداء المستخدمة في المؤسسات الصناعية الجزائرية. مجلة الأبحاث الاقتصادية و الإدارية .
3. عبد الملّيك مزهودة. (2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية. بسكرة: مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
4. علي المنصور المبارك. (جانفي, 2018). أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء التنظيمي بالتطبيق على الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر- العدد الثامن عشر .
5. مساعد العياشي، و رشيدة شامي. (2021). اتجاهات موظفي المؤسسات المصرفية نحو التسويق الالكتروني للخدمات المصرفية دراسة ببعض المؤسسات المصرفية الجزائرية. مجلة دراسات اقتصادية .
6. محمد زرقون، و الحاج عرابة. (2014). أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. جامعة ورقلة، الجزائر/ورقلة: المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية. العدد الأول
7. فاطمة بن ساعد. (2023/01/26). جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون. مجلة الابتكار و التسويق .

المؤتمرات والملتقيات:

1. أحمد السكري. (2020). مقرر استراتيجيات الأعمال الإلكترونية. جامعة المنارة كلية ادارة الأعمال قسم التسويق و الادارة الإلكترونية.
2. امال حاج عيسي، و هواري معراج. (2003). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول " المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد " 23/22 أفريل. الأغواط/الجزائر: جامعة العمار ثليجي بالأغواط.

3. علي عبد الله. (2005). المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. ورقلة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

المحاضرات:

1. بختي إبراهيم. (2005). محاضرات مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قسم العلوم الاقتصادية. ورقلة/الجزائر: كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.
2. كمال راتب نوفل. (2015). أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة: كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة.
3. مالية مكيري. (2015). إستخدامات مواقع التوظيف الإلكتروني في الجزائر ودورها في تقليص نسبة البطالة دراسة إستطلاعية على عينة من الشباب بالجزائر العاصمة. الجزائر: جامعة خميس مليانة.
4. عبد العزيز سطحاوي، و مفيدة يحيوي. (2010). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات دراسة حالة بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
5. سعاد هواري. (2021). أساليب الإستنباط. قسنطينة/الجزائر: جامعة الأخوة منتوري قسنطينة كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية.
6. نقي أحمد. (2021). المقالة. مليانة/الجزائر: كلية الآداب واللغات جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.
7. كنزة مقدود. (2022). محاضرات في مقياس مدخل الى مجتمع المعلومة. البلديّة/الجزائر: جامعة البلديّة -2- علي لونييسي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الانسانية شعبة علوم الإعلام والاتصال.
8. جمال يحي. (2022). محاضرات في مادة الإتصال. قسنطينة/الجزائر: جامعة قسنطينة-2- عبد الحميد مهري .
9. محمد بوشريبة. (2020). محاضرات في اقتصاد المؤسسة. قسنطينة الجزائر: جامعة قسنطينة -2- عبد الحميد مهري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المواقع الإلكترونية:

- . (20/03/2024). تم الاسترداد من موقع بختي اونلاين -مقياس تكنولوجيا http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf
- . (21/03/2024). تم الاسترداد من موقع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تحت عنوان <https://units.imamu.edu.sa>
- . (27-03-2024). تم الاسترداد من جامعة المستقبل-إيجاييات و سلبيات تكنولوجيا:- <https://uomus.edu.iq/NewDep>
- جامعة المستقبل بابل العراق مدينة الحلة

. (2024/05/04). تم الاسترداد من الجامعة المستنصرية تعريف برمجيات النظام و <https://uomustansiriyah.edu.iq>

التطبيقات.

. (07/03/2024). تم الاسترداد من المجلة العلمية للدراسات البيئية و التجارية قياس الأداء. jces.journals.ekb.eg

. تم الاسترداد من مقياس تكنولوجيا http://bbekhti.online.fi/trv_pdf/TIC.pdf ابراهيم بختي. (20/03/2024).

المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

الملاحق

الملحق رقم 01 : أسئلة المقابلة

سوف نتطرق في هذه المقابلة إلى مجموعة من الأسئلة تم تقسيمها إلى محاور حسب الدراسة و سنحاول في ما يلي طرح بعض التساؤلات إلى الموظفين :

أسئلة متعلقة بمحور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال :

1. ماهي أجهزة الكمبيوتر المناسبة لإتصالات الجزائر(علامة) ؟

.....

2. هل تتميز هذه الحواسيب بسعة تخزين عالية وسهولة في الإستخدام ؟

.....

3. كم عدد الحواسيب التي تلائم إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف اتصالات الجزائر؟

.....

أسئلة تتعلق بمحور الأفراد :

4. ما هو عدد العمال الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

.....

5. كم عدد العمال الذين يتقنون و يتمتعون بمهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟

.....

6. كيف يتم التعامل مع المخاطر الناجمة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

.....

7. ما هو عدد الأفراد الخبراء و المؤهلين علميا وعمليا في مجال إصلاح و تحديد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

.....

8. ما مدى مساهمة المورد البشري (الأفراد) في إنجاح إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟

.....

أسئلة تتعلق بالزبائن :

9. هل تحصل المؤسسة على عدد الزبائن محترم للإستفادة من خدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر ؟

.....

10. هل توفر مؤسسة اتصالات الجزائر مكافآت للزبائن الأوفياء نظير وفائهم الدائم ؟

.....

11. كيف ساهم توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى توسيع قاعدة الزبائن ؟

.....

أسئلة تتعلق بالتكاليف والأداء :

12. كيف تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف العامة للمؤسسة ؟

.....

13. تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في خدماتها بناءا على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي تدعم الأداء في المؤسسة ؟

.....

14. ماهو مستقبل الأداء في المؤسسة في ظل التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؟

.....

الملحق رقم 02 : الإستبانة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République algérienne démocratique et populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العالي و البحث العلمي
Ministère de l'enseignement supérieure de la Recherche scientifique



جامعه محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص: تسيير و إقتصاد المؤسسات

إستمارة البحث

الأخ الموظف أختي الموظفة...السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته ..
استكمالا للحصول على شهادة ماستر بعنوان : "أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال علي أداء المؤسسة دراسة حالة
اتصالات الجزائر وكالة بسكرة " يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف لمعرفة إستخدام تكنولوجيا المعلومات
و الإتصال علي أداء المؤسسة و نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عليها بموضوعية، علما بأن هذه البيانات
لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و تعتبر مساهمتكم عون كبير لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية.

تقبلو منا فائق الاحترام والتقدير

أرشادات:

- ضع علامة (x) على الإجابة المناسبة لك.
- قراءة السؤال جيدا قبل الإجابة وتأكد من الإجابة على كل الأسئلة.

من إعداد :

جحيش سعد سعود

بوعلي أسامة

تحت إشراف الأستاذ :

خليفة عيسى

السنة الجامعية : 2024 / 2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

- (1) الجنس: ذكر أنثى
- (2) السن: أقل من 30 من 30 إلى 40 من 40 فما فوق
- (3) الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 فما فوق
- (4) المستوى الدراسي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي

المحور الثاني: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات

الرجاء وضع الإشارة (X) في المربع الذي يعبر عن مدى موافقتك عن كل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	الجزء الأول					
	1/ الأجهزة و الحواسيب					
01	تستخدم المؤسسة أجهزة و معدات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.					
02	تحتوى المؤسسة علي أجهزة ذات جودة عالية لتقديم خدمات مميزة.					
03	يتم دائما توفير أجهزة ومعدات تتلاءم مع تطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
	2/ البرمجيات وشبكات الإتصال					
04	يتم استخدام برمجيات خاصة تتلاءم مع نشاط المؤسسة.					
05	يتم تحديث و اقتناء برمجيات جديدة تساعد المؤسسة علي القيام بمهامها.					
06	تستخدم المؤسسة شبكة اتصال للتواصل بين مختلف الأقسام ومستويات الإدارية.					
07	تتميز الشبكات الموجودة بالسرعة و المرونة وسهولة.					

					تتوفر المؤسسة علي برامج للحماية ضد القرصنة و عملية الإختراق.	08
					3/ الانترنت	
					تستخدم المؤسسة الانترنت كأداة للتواصل مع زبائن لإعلامهم بخدمتها عبر مواقعها.	09
					تحتوي المؤسسة عل انترنت ذات تدفق عالي تمكنها من أداء مهامها بشكل جيد.	10
					تتوفر شبكة الانترنت المستخدمة علي درجة عالية من الحماية و كل ما يتعلق بالأمن السيبراني.	11
					4/ الأفراد	
					تقوم المؤسسة بتوفير ميزانية مخصصة لتدريب الموظفين علي استعمال التكنولوجيا.	12
					توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل من الموظفين ينمون من خبراتهم.	13
					تضع المؤسسة برامج تكوين دورية للموظفين لمواكبة التطور المستمر في التكنولوجيا المعلومات والاتصال.	14
					تضع المؤسسة شرط إتقان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند توظيف.	15
					تقوم المؤسسة بتلقين استخدام تكنولوجيا للعمال ذوي الكفاءة المنخفضة لرفع من معرفتهم و مهاراتهم.	16
					الأداء في المؤسسة	الجزء الثاني
					تضع المؤسسة نظاما قائما لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في سبيل رفع الأداء العام للمؤسسة.	01
					تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الكفاءة والفاعلية لمختلف عمليات المؤسسة.	02
					تدعم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الولوج إلى أسواق جديدة.	03

				استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سمح بتخفيض تكاليف المعاملات مع الزبائن.	04
				ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إيجاد أساليب جديدة للعمل مما ساهم في رفع الأداء الوظيفي للمؤسسة.	05
				مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من زيادة جودة مخرجات العمل علي مستوي الأداء الوظيفي للأفراد.	06
				تطور الأداء الإقتصادي للمؤسسة يعود بفضل استخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	07
				التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء الإقتصادي مكن من إنجاز مختلف عمليات بجودة وكفاءة.	08
				لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور حيوي في تحسن الأداء التنظيمي.	09
				ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي تطوير أساليب إدارية حديثة علي مستوي الأداء التنظيمي.	10
				تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد علي تجاوز اللإضطرابات التي تواجه الأداء الديناميكي في المؤسسة.	11
				تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة القدرة على التوقع في البيئة التي تنشط فيها المؤسسة مما يعزز الأداء الديناميكي.	12
				تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في رفع من الأداء المالي و زيادة الربحية.	13
				تدفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤسسة نحو تخفيض تكاليفها و دعم الأداء المالي.	14

الملحق 03: طلب مساعدة لاستكمال مذكرة تخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00361/ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد مدير: شركة اتصالات الجزائر - وكالة بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتو سبب التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1 بوعلبي أسامة
- 2 جحيش سعد السعود
- 3 /

المسجلون ب: قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستراقتصاد المؤسسة

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة ب:

"" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2024-03-21

ع/ عميد الكلية

نائب العميد المكلف بالدراسات والبحوث
المرتبطات بالطلبة
محمدي زكريا

14 AVR 2024



تأشيرة المؤسسة المستقبلة

التصاريح الجزائرية
المدير العملي لاتصالات الجزائر ولاية بسكرة
امضاء: الوكيل درحمي

الملحق رقم 04 : إذن بالطبع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 03/06/2024 .

جامعة محمد خيضر-بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية.

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة): خليفي عيسى.

الرتبة: أستاذ التعليم العالي.

قسم الارتباط: العلوم التجارية...

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطلاب (ة):

1. ججيش سعد سعود.

2. بوعلي اسامة.

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات.

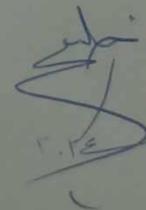
بعنوان: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة.

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

أشهد بأن المذكرة أنجزت وفقا للدليل المنهجي المعتمد من قبل المجلس العلمي للكلية. وارخص بطبع المذكرة المذكورة أعلاه.

رئيس القسم

الأستاذ المشرف



الملحق رقم 05 : اختبار الثبات لعينة الدراسة

أولاً: اختبار ألفا كرونباخ

الجدول رقم 01 : معامل الثبات الكلي باستعمال الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,911	30

المصدر: اعتماداً على مخرجات الـ spss

حساب معامل الثبات لكل محور:

الجدول رقم 02 : معامل الثبات للمحور الأول للأجهزة والمعدات

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,854	3

المصدر: اعتماداً على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 03 : المحور الثاني برمجيات وشبكات الاتصال

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,739	5

المصدر: اعتماداً على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 04 : المحور الثالث الانترنت

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,849	3

المصدر: اعتماداً على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 05 : المحور الرابع الأفراد

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	5

المصدر: اعتماداً على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 06 : المحور الخاص بالمتغير التابع الأداء في المؤسسة

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,797	14

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 07 : معامل التفلطح و الالتواء الخاص بمتغيرات الدراسة

Statistiques

	المستقل المتغير المعلومات تكنولوجيا والاتصال	الأجهزة الأول البعد والمعدات	الأجهزة الأول البعد والمعدات	الثالث البعد الانترنت	الرابع البعد الأفراد	الأداء التابع المتغير المؤسسة في
N Valide	30	30	30	30	30	30
Manquant	0	0	0	0	0	0
Asymétrie	-,579	-1,527	-,716	-1,737	-,622	,236
Erreur standard d'asymétrie	,427	,427	,427	,427	,427	,427
Kurtosis	1,358	4,660	1,162	4,000	,754	3,411

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الملحق رقم 06: تحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01: يمثل توزيع عينة الجنس

جنس الموظف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	13	43.3	43.3	43.3
أنثي	17	56.7	56.7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 02 : يمثل توزيع عينة السن

عمر الموظف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 30 من أقل	5	16,7	16,7	16,7
40 الى 30 من	14	46,7	46,7	63,3
فوق فما 40 من	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول 03 : يمثل توزيع عينة الأقدمية

الأقدمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 5سنوات	4	13,3	13,3	13,3
من 5 الى 10 سنوات	15	50,0	50,0	63,3
من 10 سنوات فما فوق	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

الجدول رقم 04 : يمثل توزيع عينة المستوى الدراسي

المستوي الدراسي للموظف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من ثانوي	3	10.0	10.0	10.0
ثانوي	5	16,7	16,7	26.7
جامعي	22	73.3	73.3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

الملحق رقم 07 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

الجدول 01 : يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد الأجهزة والمعدات

Statistiques

		تحتوى المؤسسة علي أجهزة ذات جودة عالية لتقديم خدمات مميزة.	تستخدم المؤسسة أجهزة و معدات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	يتم دائما توفير أجهزة ومعدات تتلاءم مع تطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	البعد الاول الأجهزة والمعدات
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,50	4,20	4,20	4,3000
Ecart type		,572	,664	,887	,63336

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

الجدول 02 : يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده برمجيات و شبكات الاتصال

Statistiques

	يتم تحديث و اقتناء برمجيات جديدة تساعد المؤسسة علي القيام بمهامها.	تستخدم المؤسسة شبكة اتصال للتواصل بين مختلف الأقسام ومستويات الإدارية.	تتميز الشبكات الموجودة بالسرعة و المرونة وسهولة.	تتوفر المؤسسة علي برامج للحماية ضد القرصنة و عملية الإختراق.	البعده الثاني برمجيات وشبكات الاتصال
N Valide	30	30	30	30	30
Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne	4,17	4,00	4,30	4,03	4,10
Ecart type	,874	,871	,596	,928	,759

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 03 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعده الثالث الانترنت

Statistiques

	تحتوي المؤسسة عل انترنت ذات تدفق عالي مع زبائن لإعلامهم بخدمتها عبر مواقعها.	تتوفر شبكة الانترنت المستخدمة علي درجة عالية من الحماية و كل ما يتعلق بالأمن السيبراني.	البعده الثالث الانترنت
N Valide	30	30	30
Manquant	0	0	0
Moyenne	3,90	3,63	3,83
Ecart type	1,094	,964	,986

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 04 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعده الرابع الأفراد

Statistiques

	توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل من الموظفين ينمون من خبراتهم.	تضع المؤسسة برامج تكوين دورية للموظفين لمواكبة التطور المستمر في التكنولوجيا المعلومات والاتصال.	تضع المؤسسة شرط إتقان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند توظيف.	تقوم المؤسسة بتلقين استخدام تكنولوجيا للعمال ذوي الكفاءة المنخفضة لرفع من معرفةهم و مهاراتهم.	البعده الرابع الافراد
N Valide	30	30	30	30	30
Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne	4,10	3,87	3,97	3,10	3,7067
Ecart type	,759	,860	,669	1,062	,72537

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 05 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع الأداء

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
تضع المؤسسة نظاما قائما لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في سبيل رفع الأداء العام للمؤسسة.	30	0	3,70	,952
تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الكفاءة والفاعلية لمختلف عمليات المؤسسة.	30	0	3,83	,747
تدعم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الولوج إلى أسواق جديدة.	30	0	3,83	,834
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سمح بتخفيض تكاليف المعاملات مع الزبائن.	30	0	4,00	,525
ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إيجاد أساليب جديدة للعمل مما ساهم في رفع الأداء الوظيفي للمؤسسة.	30	0	3,93	,691
مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من زيادة جودة مخرجات العمل علي مستوي الأداء الوظيفي للأفراد.	30	0	3,83	,747
تطور الأداء الإقتصادي للمؤسسة يعود بفضل استخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	30	0	4,07	,785
التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء الإقتصادي مكن من إنجاز مختلف عمليات بجودة وكفاءة.	30	0	4,20	,484
لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور حيوي في تحسن الأداء التنظيمي.	30	0	4,20	,484
ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي تطوير أساليب إدارية حديثة علي مستوي الأداء التنظيمي.	30	0	4,00	,643
تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على تجاوز اللإضطرابات التي تواجه الأداء الديناميكي في المؤسسة.	30	0	3,77	,568
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة القدرة على التوقع في البيئة التي تنشط فيها المؤسسة مما يعزز الأداء الديناميكي.	30	0	3,83	,531
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في رفع من الأداء المالي و زيادة الربحية.	30	0	4,17	,592
تدفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤسسة نحو تخفيض تكاليفها و دعم الأداء المالي.	30	0	4,00	,525
المتغير التابع الاداء في المؤسسة	30	0	3,9548	,34916

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

الملحق رقم 08 : اختبار الفرضيات الفرعية

اختبار الفرضية الأولى

الجدول رقم 01: نتائج الارتباط بين بعد الأجهزة والمعدات والأداء في المؤسسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,190 ^a	,036	,002	,34889

Prédicteurs : (Constante), والمعدات الأجهزة الاول البعد,

المصدر: اعتمادا على مخرجات ال spss

الجدول رقم 02: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الأولى

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,127	1	,127	1,045	,315 ^b
Résidus	3,408	28	,122		
Total	3,536	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير

b. Prédicteurs : (Constante), والمعدات الأجهزة الاول البعد,

المصدر: اعتمادا على مخرجات ال spss

الجدول رقم 03 : الإنحدار الخطى البسيط لأثر بعد الأجهزة والمعدات على الأداء في المؤسسة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3,505	,444		7,886	,000
والمعدات الأجهزة الاول البعد	,105	,102	,190	1,022	,315

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير

المصدر: اعتمادا على مخرجات ال spss

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم 01: نتائج الارتباط بين بعد برمجيات وشبكات الاتصال والأداء في المؤسسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,682 ^a	,465	,446	,25983

a. Prédicteurs : (Constante), والمعدات الأجهزة الاول البعد

المصدر: اعتمادا على مخرجات ال spss

الجدول رقم 02: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الفرعية الثانية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,645	1	1,645	24,371	,000 ^b
Résidus	1,890	28	,068		
Total	3,536	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير

b. Prédicteurs : (Constante), والمعدات الأجهزة الاول البعد

المصدر: اعتمادا على مخرجات ال spss

الجدول رقم 03 : الإنحدار الخطى البسيط لأثر بعد برمجيات وشبكات الاتصال على الأداء في المؤسسة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	2,232	,352		6,337	,000
والمعدات الأجهزة الاول البعد	,418	,085	,682	4,937	,000

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير

المصدر: اعتمادا على مخرجات ال spss

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول رقم 01: نتائج الارتباط بين بعد الانترنت والأداء في المؤسسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,570 ^a	,325	,301	,29190

a. Prédicteurs : (Constante), والانترنت الثالث البعد

المصدر: اعتمادا على مخرجات ال spss

الجدول رقم 02: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,150	1	1,150	13,494	,001 ^b
Résidus	2,386	28	,085		
Total	3,536	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير

b. Prédicteurs : (Constante), الانترنت الثالث البعد

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

الجدول رقم 03 : الإنحدار الخطي البسيط لأثر بعد الانترنت على الأداء في المؤسسة

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés		t	Sig.
		B	Ecart standard		
1 (Constante)	3,108	,237		13,128	,000
الانترنت الثالث البعد	,224	,061	,570	3,673	,001

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الجدول رقم 01: نتائج الارتباط بين بعد الأفراد والأداء في المؤسسة

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,483 ^a	,233	,206	,31122

a. Prédicteurs : (Constante), الافراد الرابع البعد

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

الجدول رقم 02: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الفرعية الرابعة

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,823	1	,823	8,502	,007 ^b
Résidus	2,712	28	,097		
Total	3,536	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير

b. Prédicteurs : (Constante), الافراد الرابع البعد

المصدر: اعتمادا على مخرجات الspss

الجدول رقم 03 : الإنحدار الخطي البسيط لأثر بعد الأفراد على الأداء في المؤسسة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3,094	,301		10,287	,000
	الأفراد الرابع البعد	,232	,080	,483	2,916	,007

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير :

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الملحق رقم 09 : اختبار الفرضية الرئيسية

الجدول رقم 01: نتائج الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,652 ^a	,425	,405	,26940

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

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 02: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرئيسية

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,503	1	1,503	20,715	,000 ^b
	Résidus	2,032	28	,073		
	Total	3,536	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير :

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

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الجدول رقم 03 : الإنحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,267	,374		6,060	,000
	المعلومات تكنولوجيا المستقل المتغير والاتصال	,426	,094	,652	4,551	,000

a. Variable dépendante : المؤسسة في الاداء التابع المتغير :

المصدر: اعتمادا على مخرجات الـ spss

الملحق رقم 10 : قائمة المحكمين

1. الدكتور عقبة نصيرة. (أستاذ تعليم عالي).
2. الدكتورة عديسة شهرة. (أستاذ تعليم عالي).