



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

## الموضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية  
دراسة حالة: وكالة موبيليس فرع -بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

الأستاذ المشرف:

د. فريد عبة

من إعداد الطالبة:

ياسمين إيمان قوادري

### لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
جامعة بسكرة	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	رaby خوني
جامعة بسكرة	مشرفا	أستاذ محاضر أ	عبة فريد
جامعة بسكرة	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	قسوري انصاف

السنة الجامعية: 2024-2025





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



## الموضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة: وكالة موبيليس فرع - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

الأستاذ المشرف:

د. فريد عبة

من إعداد الطالبة:

ياسمين إيمان قواردية

### لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
جامعة بسكرة	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	رایح خوني
جامعة بسكرة	مشفرا	أستاذ محاضر أ	عبة فريد
جامعة بسكرة	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	قسوري انصاف

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهادء

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هِيَ الْبِدَايَةُ وَيَسِّرْ الْطَّرِيقَ وَطَيِّبْ الْمُنْتَهَى .. الْحَمْدُ لِلَّهِ عَلَى الْتَّمَامِ وَحُسْنِ الْخِتَامِ

أَهْدِي ثَمَرَةَ جُهْدِي وَتَعَبِّي إِلَى الَّذِينَ قَالَ عَنْهُمَا سُبْحَانَهُ وَتَعَالَى :

﴿ وَقَضَى رَبُّكَ أَلَا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِأَلْوَالِ الَّذِينَ إِحْسَانًا ﴾

إِلَى الَّذِي عَلَمَنِي مَعْنَى الْحَيَاةِ، إِلَى مَنْ أَمْسَكَ بِيَدِي إِلَى دُرُوبِ الْنَّجَاحِ، إِلَى مَنْ كَانَ وَلَا يَزَالُ سَنِدِي بَعْدَ الْلَّهِ فِي الْسَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ، إِلَى صَاحِبِ الْقُلْبِ الْكَبِيرِ وَالْحُبِّ الْأَبْدِيِّ "أَبِي".

إِلَى مَنْ أَهْرُبُ إِلَيْهَا بَعْدَ الْلَّهِ مِنْ وَخْرَاتِ الْأَيَّامِ وَوَيْلَاتِ الْأَقْدَارِ، إِلَى الْوَطَنِ الْفَسِيحِ الَّذِي يَسْعِ لِلْقَلْبِي حِينَ يَضِيقُ بِي، إِلَى الْحُبِّ الَّذِي لَا يُحْكَى وَلَا يُكْتَبُ "أُمِّي".

إِلَى مَنْ بِهِمْ يُشَدُّ سَاعِدِي وَتَعْلُو هَمَتِي، إِلَى مَنْ هُمْ سَنِدِي وَرَكَائِنُ نَجَاحِي "إِخْوَتِي وَأَخْوَاتِي"، وَأَخْتَصُ بِالذِّكْرِ تَوَمَّ رُوحِي "أَسَامَةَ".

إِلَى مَنْ عَلَمَنِي مَعْنَى الْلَّوَفَاءِ وَالْإِخْلَاصَ وَشَارِكَنِي الْأَمِي وَسَعَادَتِي وَكَنَّ مَعِي فِي كُلِّ أَوْقَاتِي، إِلَى الْلَّوَاتِي أَحْبَبَنِي بِلَا قِيدٍ وَلَا مَصْلَحَةٍ رَفِيقَاتِ الْأَرْوَحِ وَالْجُزْءِ الْجَمِيلِ مِنْ عُمْرِي "صَدِيقَاتِي" ... أَهْدِي نَجَاحِي.

ياسمين

# الشّكّر والتّقدّير

بدايةً، الحمد لله عن جل على فضله وكرمه وتوفيقه في جميع الأمور. و على نعمته الكبيرة التي لا تعد ولا تحصى، وعلى دعمه وتسهيله في كل خطوة. اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

(رواه أبو داود والترمذى).

لذلك أتوجه بالشكر والتقدير إلى أستاذ المشرف "فرياد عبة" على دعمه وتوجيهه المستمر، وعلى كل ما قدمه من إرشادات ونصائح قيمة. فلولا فضل الله ثم مساعدتك وتوجيهاتك القيمة، لما تحقق هذا العمل. جزاك الله كل خيراً.

وبالطبع كل الشكر والامتنان إلى جميع أعضاء اللجنة وهيئة التدريس على جهودهم المستمرة في توجيه ودعم الجميع. جعلهم الله في ميزان حسناتهم وزادهم من علمه ونفعهم الناس.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، من خلال تحليل مدى مساحتها في تسهيل العمليات الإدارية، وتعزيز سرعة ودقة تبادل المعلومات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري مع دراسة حالة مؤسسة اقتصادية محلية تم اختيارها كنموذج تطبيقي تمثل في مؤسسة موبيليس للاتصالات فرع بسكرة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيات مثل البريد الإلكتروني، الهواتف الذكية ، الشبكات ساعد في رفع كفاءة العمل، تقليل التكاليف، وتسريع اتخاذ القرار. كما ساهمت هذه الأدوات في تعزيز التفاعل بين الأقسام الداخلية وتحقيق استجابة أسرع لمتغيرات السوق واحتياجات الزبائن.

وقد اقترحت الدراسة ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتكوين الموارد البشرية لمواكبة التغيرات التقنية، مما يعزز التنافسية ويحقق التنمية المستدامة للمؤسسة ..

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المؤسسة الاقتصادية، أداء المؤسسة الاقتصادية، مؤسسة موبيليس.

## **Abstract:**

This study aims to examine the impact of modern communication technologies on improving the performance of economic institutions by analyzing their contribution to streamlining administrative processes, enhancing the speed and accuracy of information exchange, and improving the quality of services provided to clients. The research adopts a descriptive approach for the theoretical framework and includes a case study of a selected local economic institution as a practical model.

The findings reveal that the use of technologies such as email, smartphones, and networks has significantly contributed to increasing work efficiency, reducing operational costs, and accelerating decision-making. Moreover, these tools have enhanced internal departmental communication and enabled quicker responses to market dynamics and customer needs.

The study recommends keeping pace with technological advancements by investing in digital infrastructure and developing human resources to adapt to technological changes, thus strengthening competitiveness and supporting the institution's sustainable development.

**Keywords:** Modern communication technologies, economic institution, institutional performance.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
III	ملخص
IV	فهرس المحتويات
VII	فهرس الجداول
VIII	فهرس الأشكال
IIV	الملحق
أ - هـ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لتقنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء المؤسسة الاقتصادية</b>	
03	المبحث الأول : مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
03	المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
03	الفرع الأول : نبذة تاريخية حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة
07	الفرع الثاني : تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
08	الفرع الثالث : خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
10	الفرع الرابع : مفاهيم مرتبطة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
12	المطلب الثاني: اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومميزاته
12	الفرع الأول : اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة
19	الفرع الثاني : مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة
19	الفرع الثالث : عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
20	المبحث الثاني: ماهية اداء المؤسسة الاقتصادية
20	المطلب الأول: الأسس النظرية للمؤسسة الاقتصادية
20	الفرع الأول: النشأة والتطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية
23	الفرع الثاني: المفهوم والخصائص العامة للمؤسسة الاقتصادية
25	الفرع الثالث: الوظائف الأساسية للمؤسسة الاقتصادية
33	الفرع الرابع: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية وأهدافها
40	المطلب الثاني: ماهية أداء المؤسسة الاقتصادية

40	الفرع الأول: المفهوم العام للأداء وأنواعه
45	الفرع الثاني: مكونات الأداء (الفعالية والكفاءة)
47	الفرع الثالث: تقييم أداء المؤسسة (المفهوم والمراحل والأهداف)
50	الفرع الرابع: قياس أداء المؤسسة (المفهوم والمعايير)
52	<b>المبحث الثالث : تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية</b>
52	<b>المطلب الاول: متطلبات ومعوقات تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء المؤسسة الاقتصادية</b>
52	الفرع الأول : قواعد تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء المؤسسة الاقتصادية
53	الفرع الثاني : معوقات توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء المؤسسة الاقتصادية
54	<b>المطلب الثاني : الدور الاستراتيجي واثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية</b>
54	الفرع الأول : الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية
55	الفرع الثاني : اثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء المؤسسة الاقتصادية
57	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء وكالة موبيليس – فرع بسكرة</b>
59	تمهيد
60	<b>المبحث الأول : تقديم وكالة موبيليس – فرع بسكرة-</b>
60	<b>المطلب الأول : تعريف مؤسسة موبيليس والتزاماتها</b>
60	الفرع الأول : تعريف مؤسسة موبيليس وتطورها
62	الفرع الثاني : التزامات مؤسسة موبيليس
62	<b>المطلب الثاني : اهداف ومبادئ مؤسسة موبيليس</b>
62	الفرع الأول : اهداف مؤسسة موبيليس
63	الفرع الثاني : مبادئ مؤسسة موبيليس
63	<b>المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة</b>
65	<b>المبحث الثاني : الاطار المنهجي للدراسة</b>
65	<b>المطلب الأول : مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات</b>
65	الفرع الأول : مجتمع وعينة البحث
65	الفرع الثاني : طرق جمع البيانات
68	الفرع الثالث : أساليب التحليل المستخدمة
69	<b>المطلب الثاني : الوصف الاحصائي لخصائص محوثي عينة الدراسة</b>

69	الفرع الأول : الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي الدراسة حسب خاصية الجنس
70	الفرع الثاني : الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي الدراسة حسب خاصية العمر
71	الفرع الثالث : الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي الدراسة حسب المؤهل التعليمي
72	الفرع الرابع : الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي الدراسة حسب الخبرة المهنية
73	<b>المطلب الثالث: نتائج اختبار الصدق والثبات واختبار التوزيع الطبيعي</b>
73	الفرع الأول : اختبار الفا كرومباخ لقياس الصدق وثبات الاستبيان
74	الفرع الثاني : اختبار التوزيع الطبيعي
75	<b>المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة</b>
75	<b>المطلب الأول : تشخيص متغيرات الدراسة</b>
75	الفرع الأول : تشخيص المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصال الحديثة)
75	الفرع الثاني : تشخيص المتغير التابع (أداء المؤسسة الاقتصادية )
79	<b>المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة</b>
79	الفرع الأول : اختبار الفرضية الرئيسية
80	الفرع الثاني : اختبار الفرضيات الفرعية
82	الفرع الثالث: تفسير فرضيات الدراسة
84	<b>خلاصة الفصل</b>
85	خاتمة
<b>قائمة المراجع</b>	
<b>قائمة الملاحق</b>	

## فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تصنيف المؤسسات على حسب عدد الافراد والادارة	37
02	فئات اتجاهات الآراء	68
03	توزيع أفراد العينة حسین خاصیة الجنس	69
04	توزيع أفراد العينة حسین خاصیة العمر	70
05	توزيع أفراد العينة حسین خاصیة المؤهل العلمی	71
06	أنواع الأداء اختبار معاملات الشبات والصدق للاستبيان	73
07	اختبار التوزيع الطبيعي	74
08	النكرارات والنسبة المئوية والمتosteات الحسابية لعبارات تکنولوجیا الاتصال الحدیثة	75
09	النكرارات والنسبة المئوية والمتosteات الحسابية لعبارات أداء المؤسسة	77
10	نتائج تحلیل التباين للانحدار البسيط	79
11	نتائج تحلیل الانحدار البسيط لاختبار الفرضیة الرئیسیة	79
12	اختبار أثر الفرضیة الفرعیة الأولى	80
13	اختبار أثر الفرضیة الفرعیة الثانية	81
14	اختبار أثر الفرضیة الفرعیة الثالثة	82

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
07	مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة	01
10	خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة	02
18	أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	03
25	وظائف المؤسسة الاقتصادية	04
33	تصنيفات المؤسسة الاقتصادية	05
43	أنواع الأداء	06
47	مصفوفة الكفاءة والفعالية في الاداء	07
65	الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس	08
70	توزيع أفراد العينة حول خاصية الجنس	09
71	توزيع أفراد العينة حسب خاصية العمر	10
72	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العملي	11
73	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة	12

يُعتبر الاتصال عصب الحياة الاجتماعية للإنسان، حيث كان ولا يزال العنصر الأساسي الذي يحرك التفاعلات الاجتماعية، ويساهم في تلبية احتياجات الإنسان المختلفة وإشباع رغباته وتحقيق أهدافه من خلال بناء العلاقات مع الآخرين. وتمثل عملية الاتصال الآلية التي تُساهم في صياغة الأفكار ضمن السياسات الاجتماعية لتحقيق عملية التبادل، وهي وظيفة أساسية اعتمدت عليها المجتمعات البشرية منذ آلاف السنين.

شهدت عملية الاتصال تطورات كبيرة عبر مراحل متعددة، بدءً من استخدام الإشارات، مروراً بالكتابه والرموز، وصولاً إلى اختراع الطباعة، التي شكلت مرحلة محورية في هذا التطور. ومع الثورة الصناعية، تغيرت ملامح الاتصال بشكل كبير، حيث أسهمت الطباعة في تطوير أدوات الاتصال من خلال الاختراعات وظهور المصانع وزيادة الإنتاجية، مما أدى إلى افتتاح فكري وتطور ملحوظ في الحياة اليومية. هذا التطور اكتسب زخماً متسارعاً بعد الحرب العالمية الثانية، حيث شهد العالم تغيرات جوهرية في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، نتيجة الانفتاح الاقتصادي والتنافس الشديد بين الدول والمؤسسات الكبرى.

وفي العصر الحديث، لم يعد الاتصال مجرد وسيلة تكميلية داخل المؤسسات الاقتصادية، بل أصبح جزءاً لا يتجزأ من بنيتها الاستراتيجية. فمع التقدّم التكنولوجي وانتشار وسائل الاتصال الحديثة، باتت المؤسسات تسعى بشكل متزايد إلى تطوير أنظمتها الاتصالية لتحسين كفاءتها التشغيلية وتعزيز تنافسيتها في الأسواق. وقد انعكس ذلك في تبني تقنيات الاتصال الرقمي، التي ساهمت في تسريع تدفق المعلومات، وتحسين آليات اتخاذ القرار، وتعزيز التفاعل بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة وخارجها. ومن هذا المنطلق، أصبحت التكنولوجيا الاتصالية الحديثة عاملاً حاسماً في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، لاسيما في ظل بيئة تتسم بالتغيير المستمر والتنافسية العالمية. وقد أولت العديد من الدول، بما فيها الدول العربية، اهتماماً متزايداً بإدماج هذه التقنيات ضمن هيكل مؤسساتها بهدف تطوير بيئة العمل، ورفع مستوى الفعالية والكفاءة.

### 1) الإشكالية الرئيسية :

بناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

❖ ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء وكالة موبيليس-فرع بسكرة-؟

ويمكن تقسيم التساؤل الرئيسي السابق إلى التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوكالة موبيليس — فرع بسكرة-؟
- هل يوجد للبنية التحتية دور في تحسين أداء وكالة موبيليس — فرع بسكرة-

- هل يوجد للتمكين الرقمي دوراً في تحسين أداء وكالة موبيليس – فرع بسكرة-؟
  - هل يوجد لا من وحماية المعلومات دوراً في تحسين أداء وكالة موبيليس – فرع بسكرة-؟

## 2) فضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية ، سنعتمد على فرضية رئيسية واحدة و المتمثلة في:

❖ يوجد دور لـ تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء وكالة موبيليس - فرع بسكرة -

وينشأ عن الفرضية الرئيسية الساقية الفرضيات الفرعية التالية:

- يساعد للبنية التحتية في تحسين أداء وكالة موبيليس - فرع بسكرة-
  - يساعد للتمكين الرقمي في تحسين أداء وكالة موبيليس - فرع بسكرة-
  - يساعد أمن وحماية المعلومات في تحسين أداء وكالة موبيليس - فرع بسكرة-

### 3) الدراسات السابقة :

- دراسة (فاطمة الزهراء بوزيد و محمد أمين شريف. 2020) بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال في قطاع الاتصالات في الجزائر: دراسة حالة "اتصالات الجزائر" هدفت الى دراسة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة خدمات "اتصالات الجزائر". وتوصل الباحثان الى أن المؤسسة قامت بتوسيع شبكة الإنترن特 G4 وزيادة سرعة الإنترن特، ما ساعد في تحسين الخدمة في المدن الكبيرة، ولكن واجهت تحديات كبيرة في المناطق الريفية.

- دراسة (بوعكاز كمال، 2015) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة"، هدفت إلى تحليل مساهمة الوسائل التكنولوجية في تحسين فعالية الاتصال داخل المؤسسة. أظهرت النتائج أن استخدام الحواسيب، وشبكات الإنترنت والإنترنت، ساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وزيادة التنسيق بين الأقسام المختلفة، وذلك بفضل توفر موارد بشرية مؤهلة تقنياً

- دراسة ( حورية بولوعيدات ، 2007-2008 ) ، بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق-قسنطينة ، رسالة ماجستير في الاتصال

والعلاقات العامة، حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول استخدام المؤسسة الجزائرية لเทคโนโลยيا الاتصال الحديثة ودورها في التنظيمات الإدارية ، وترتيب استخدام لأهم الوسائل الاتصال الجديدة ، وقد توصلت هذه الدراسة الى اعتماد هذه المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة والى ان اهم وسائل الاتصال المعتمدة هي الانترنت ، ثم الأنترانت ، ثم الإكستانت.

#### 4) نموذج الدراسة :



المصدر : من اعداد الطالبة

#### 5) منهج الدراسة :

لقد تم اعتماد **المنهج الوصفي التحليلي** ، والذي يقوم على جمع المعلومات الكافية والدقيقة عن موضوع الدراسة وهذا المنهج يخدم الجانب النظري، وكما تم استخدام **المنهج القياسي** في الجانب التطبيقي لدراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

#### 6) المجتمع والعينة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال وكالة موبيليس – فرع بسكرة، والذين يمثلون الفئة المستهدفة من البحث نظراً لارتباطهم المباشر بالظاهرة المدروسة. أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة مناسبة وممثلة، حيث شملت 30 عاملأً من بين العاملين بالوكالة، بما يحقق تمثيلاً كافياً لتحليل الموضوع قيد البحث واستنتاج النتائج المرجوة.

#### 7) الحدود الزمانية والمكانية :

تتمثل **الحدود الزمانية** للدراسة في الفترة الحالية، حيث أُنجزت هذه الدراسة خلال الثلاثي الثاني من سنة 2025 (من شهر مارس الى غاية شهر ماي) .

أما **الحدود المكانية**، فتتعدد في وكالة موبيليس – فرع بسكرة، والتي تمثل مجال الدراسة الميدانية ومصدر المعطيات الأساسية، نظراً لما تتوفره من بيئة عمل واقعية تتيح فحص الظاهرة المدروسة في سياقها العملي المباشر.

## 8) أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة في :

- ✓ تبرز الدور الحيوي الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز كفاءة المؤسسات الاقتصادية وتحسين أدائها.
- ✓ المساهمة في تقديم مقترنات عملية لتعزيز استخدام التكنولوجيا في وكالة "موبليس"، مع التركيز على تحسين الأداء في المناطق الداخلية مثل ولاية بسكرة.

## 9) أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

1. استكشاف أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في وكالة "موبليس" بولاية بسكرة.
2. دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء.
3. تحديد التحديات التي تواجه المؤسسة في تبني واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
4. اقتراح حلول ومقترنات لتعزيز كفاءة استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة.

## 10) أسباب اختيار الموضوع :

✓ أسباب موضوعية:

1. أهمية التكنولوجيا في قطاع الاتصالات : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز التنمية الاقتصادية.
2. التركيز على المناطق الداخلية : ولاية بسكرة كمثال على التحديات التي تواجهها المناطق الداخلية في تطبيق التكنولوجيا.

✓ أسباب شخصية:

1. الاهتمام بالเทคโนโลยيا : شغف شخصي بمحال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقها.
2. تطوير المهارات البحثية : فرصة لتعزيز الخبرة الأكاديمية في مجال التكنولوجيا والمؤسسات الاقتصادية.

## 11) صعوبات الدراسة :

واجهتنا في إنجاز هذه الدراسة جملة من الصعوبات، من أبرزها صعوبة الحصول على معلومات دقيقة ومفصلة حول استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة، وذلك بسبب الطابع الحساس لبعض البيانات المتعلقة بالأداء الداخلي. كما تمثلت إحدى التحديات في محدودية تجاوب بعض العمال أثناء توزيع الاستبيانات مما أثر جزئياً على سرعة جمع البيانات. كما شكل ضيق الإطار الزمني عائقاً أمام التعمق في بعض الجوانب التطبيقية للموضوع.

## 12) هيكل الدراسة :

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين، سعياً لتحقيق توازن بين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

- يتناول الفصل الأول الإطار النظري للدراسة، حيث يتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث بحيث تم التطرق في البحث الأول إلى المفاهيم الأساسية لتقنولوجيا الاتصال الحديثة أما في البحث الثاني فتم التطرق إلى ماهية المؤسسة الاقتصادية وماهية الأداء فيها أما في البحث الثالث فتم التطرق إلى العلاقة بين كل من تقنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
- يتضمن الفصل الثاني مبحثين رئيسيين؛ حيث يختص المبحث الأول للتعرف ل المؤسسة محل الدراسة (وكالة موييليس)، من خلال استعراض نشأتها، الهيكل التنظيمي، ومحال نشاطها، إلى جانب إبراز دورها في سوق الاتصالات الجزائرية. أما المبحث الثاني، فيرتكز على تحليل نتائج الاستبيان الميداني الذي تم توزيعه على عينة من عمال الوكالة، بهدف استقصاء آرائهم حول دور تقنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة، مع تقديم تفسير شامل للبيانات وتحليلها في ضوء الإطار النظري المعتمد.

## الفصل الأول

الإطار النظري لـ تكنولوجيا

الاتصال الحديثة وأداء المؤسسة

الاقتصادية

تمهيد:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات جوهرية أثرت على مختلف جوانب الحياة في شتى الدول، مما ساهم في تحقيق نخبة عالمية ملحوظة في مجالات العلوم والتكنولوجيا. ومن بين أبرز هذه التحولات، التطور في تكنولوجيا الاتصال، الذي مكّن الدول التي تبنته من إحراز تقدم تكنولوجي ملموس. وقد انعكس تأثير هذه التكنولوجيا بوضوح على المؤسسات الاقتصادية، حيث أسهمت في تعزيز كفاءتها وتحسين أدائها. بالإضافة إلى ذلك، وفرت هذه التكنولوجيا استراتيجيات جديدة للمؤسسات لمواكبة التغييرات المستمرة، مما ساعد في إعادة هيكلة أنظمتها وضمان استدامتها في السوق. في هذا الفصل، سنستعرض هذه المفاهيم والصلة بينها من خلال

ثلاثة مباحث:

- **المبحث الأول:** مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- **المبحث الثاني:** ماهية أداء المؤسسة الاقتصادية
- **المبحث الثالث:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

### المبحث الأول : مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

في عصرنا الحالي، أصبحت تكنولوجيا الاتصال عنصراً أساسياً في مختلف جوانب الحياة، حيث تؤدي دوراً محورياً في تقليل المسافات وتعزيز التفاعل بين الأفراد والمجتمعات. وقد شهد هذا المجال تطوراً متسارعاً على مر العقود، مما أدى إلى إحداث تغييرات جوهرية في طرق تبادل المعلومات ونقلها. ومع تزايد الابتكارات التقنية، بات التواصل أكثر سرعة وكفاءة، مما أسهم في خلق عالم أكثر ترابطًا وتأثيراً متبادلاً بين الثقافات والقطاعات المختلفة.

### المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

#### الفرع الأول : نبذة تاريخية حول تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

مر تطور الاتصال بخمس ثورات رئيسية، حيث بدأت الثورة الأولى مع نشوء اللغة، التي شكلت الأساس الأول للتواصل البشري. تلتها الثورة الثانية المتمثلة في اختراع الكتابة، والتي أتاحت توثيق المعرفة ونقلها عبر الأجيال. أما الثورة الثالثة، فتمثلت في ابتكار الطباعة خلال منتصف القرن التاسع عشر، مما أدى إلى انتشار المعلومات على نطاق أوسع. وجاءت الثورة الرابعة مع اكتشاف الكهرباء في القرن التاسع عشر، والذي مهد الطريق لاختراع الهاتف والتلغراف، ثم ظهور التلفزيون في النصف الأول من القرن العشرين. أما الثورة الخامسة، فهي الثورة الاتصالية الحديثة التي نشهدها اليوم، والتي تعتمد على التطورات الرقمية والتكنولوجيا المتقدمة، مما أدى إلى تغييرات جذرية في أنظمة المعلومات والاتصال.

#### أولاً : الثورة الاتصالية الأولى (اللغة):

تعرف هذه المرحلة بالمرحلة الشفهية، حيث كان الاتصال في بدايات البشرية يعتمد بالكامل على التواصل الشفهي، إذ يتم نقل المعلومات مباشرة من الفم إلى الأذن. ونظرًا لاعتماد الناس في تلك الحقبة على الاستماع كمصدر أساسي للمعرفة، فقد عزز ذلك التقارب فيما بينهم، مما ساهم في توطيد العلاقات الاجتماعية وقوية التماسك داخل المجتمعات القبلية. كما أن الاتصال الشفهي كان له تأثير عميق على الأفراد، نظرًا لما تحمله الكلمة المنطوقة من طابع عاطفي أقوى مقارنة بالكلمة المكتوبة.

ومن المؤكد أن اللغة صورة الاتصال، فهي التي تميز الإنسان عن الحيوان، ولها مفاهيم متعددة، حيث أنها الوسيلة الأكثر أهمية لاتصال الإنسان، وهي تميل إلى الرمزية، فمع تعريفات اللغة يمكننا أن نصل إلى أن وظيفتها الأساسية هي توصيل المعلومة السائدة وصيغة للسلوك الإنساني، ففي اللغة هناك ما يسمى الإشارات والرموز الذي يجب علينا التفريق بينهما والتمييز، فكل منهما يستخدم بوضوح حيث يكون الفرق بينهما واضح ولديهم دلالة عند كل من المتصلين والمتلقين. (اسعیدانی، عدائکه ، و فقیری، 2022،

### ثانياً : الثورة الاتصالية الثانية ( الكتابة ) :

في هذه المرحلة، تعرف الإنسان على اللغة المكتوبة، مما جعل حاسة البصر الوسيلة الأساسية للتواصل. ويُعد السومريون أول من ابتكر أسلوبًا للكتابة عُرف بالكتابة السومرية، حيث استخدمو الطين اللين لتدوين رموزهم منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد. وقد مرت الكتابة بعدة مراحل تطورية، بدءًا من الكتابة التصويرية التي اعتمدت على الرموز والرسوم التوضيحية، وصولاً إلى الكتابة الصوتية التي تستند إلى النطق. وتعد الرسومات الدقيقة للحيوانات ومشاهد الصيد من أقدم المحاولات لتسجيل المعلومات، بينما كانت الأحجار أول وسيط استُخدم لهذا الغرض.

مع مرور الزمن، تطورت الكتابة بشكل ملحوظ، حيث اخترع الفينيقيون الحروف الأبجدية، والتي يُرجح أن الشاميين في سوريا قد سبقوهم إليها بين عامي 1000 و2000 ق.م. ثم أكمل اليونانيون تطوير الأبجدية بإضافة الحروف المتحركة بين القرنين الثامن والحادي عشر ق.م. ولم تقتصر وسائل التدوين على الطين والحجر، بل شملت العظام والخشب، كما استُخدمت وسائل أخرى مثل الطبول، النار، والحمام الزاجل لنقل الرسائل.

أما المصريون القدماء، فقد ابتكرروا ورق البردي حوالي عام 2500 ق.م، بينما نجح الصينيون في اختراع الورق من لحاء شجر التوت حوالي عام 105 م. ومع توسيع الفتوحات الإسلامية نحو الشرق، تعرف المسلمين على صناعة الورق في منتصف القرن الثامن، فطوروها باستخدام ألياف الكتان، وأسسوا أول مصنع لإنتاج الورق في التاريخ بمدينة سمرقند، مما ساهم في انتشار المعرفة وتسريع عملية التدوين والتواصل. (الردم، 2020)

### ثالثاً: الثورة الاتصالية الثالثة ( الطباعة ):

في هذه المرحلة، تعرف الإنسان على الطباعة، والتي مكنته من تحويل المخطوطات إلى شكل مادي يمكن استنساخه بيدويًا بكميات أكبر وجودة أعلى مقارنة بالمخطوطات الأصلية. ويعزى الفضل في اكتشاف الطباعة إلى الفينيقيين، الذين كان لهم أيضًا دور رائد في اختراع الورق. بدأت الطباعة باستخدام القوالب الخشبية ثم الحجرية، إلى أن أحدث يوهان غوتيرغ ثورة في هذا المجال باختراعه الحروف الطباعية المتحركة المصنوعة من المعدن عام 1445 م، مما أدى إلى انتشار الطباعة في أوروبا ثم في مختلف أنحاء العالم.

أحدث هذا الاختراع تحولًا جذريًا في وسائل الاتصال والتعبير، حيث أصبح الأفراد يعتمدون على الرؤية للكلمات المطبوعة كمصدر رئيسي للمعلومات، مما جعل حاسة البصر الحاسة المسيطرة في عملية التواصل. وقد أدى تحويل الأصوات إلى رموز مجردة (حروف) إلى تنظيم عملية التحرير البصري، وأسهم في ظهور النشر الجماهيري للكتب والصحف والمجلاط، الأمر الذي ساهم في دعقراطية الإعلام والثقافة، إذ لم تعد المعرفة حكراً على العلماء والذكور الحاكمة، بل أصبحت متاحة لعامة الناس بفضل القدرة على إنتاج نسخ متعددة ومتطابقة من المطبوع الواحد.

لم يكن تأثير الطباعة مقتصرًا على نشر المعرفة فحسب، بل كان لها دور بارز في تعزيز الفردية والاعتماد على الذات، إذ باتت وسيلة اتصال شخصية وأداة تعليمية مستقلة. غير أنها في المقابل ساهمت في عزلة الأفراد، حيث أصبح الناس يقرؤون ويدرسون ويكتبون

بمفردهم، مما دفعهم إلى تبني وجهات نظر شخصية والتعبير عنها عبر الوسائل المطبوعة. كما أدت الطباعة إلى توحيد التعليم، مما ساهم في تعزيز الاستقلال الفكري وتشجيع الاكتشافات الفردية.

وفي هذا السياق، يرى مارشال ماكلوهان أن الحروف المتحركة شكلت نموذجاً أساسياً لجميع الآلات الميكانيكية، إذ أحدثت الطباعة ثورة فصلت بين العاطفة والمنطق، وبين العلم والإدراك الحسي، مما أدى إلى هيمنة التكنولوجيا والمنهجية الخطية في التفكير. (عيساوي، 2018، صفحة 96)

#### رابعاً : الثورة الاتصالية الرابعة ( وسائل الاعلام والاتصال ) :

خلال القرن التاسع عشر، بدأت ملامح الثورة الرابعة في مجال الاتصال بالظهور، لتكتمل معالمها في النصف الأول من القرن العشرين. وقد جاء هذا التطور استجابةً للتحديات التي فرضتها الثورة الصناعية، حيث أدى التوسع في التصنيع إلى زيادة الطلب على المواد الخام وفتح أسواق جديدة خارج الحدود. كما بزرت الحاجة إلى وسائل أكثر سرعة وفاعلية لتبادل المعلومات التجارية، مما جعل الأساليب التقليدية للاتصال غير كافية لمواكبة التغيرات الكبيرة في المجتمعات الصناعية، مما دفع العلماء إلى البحث في استغلال الطاقة الكهربائية لتطوير تقنيات الاتصال.

في عام 1824، اكتشف العالم الإنجليزي وليم ستريتون الموجات الكهرومغناطيسية، وهو ما مهد الطريق لاختراع التلغراف على يد صمويل مورس عام 1837. وقد ابتكر مورس نظاماً للكتابة يعتمد على النقط والشرط (Dots & Dashes)، وسرعان ما انتشرت خطوط التلغراف السلكية عبر أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، مما أحدث نقلة نوعية في نقل المعلومات عبر المسافات الطويلة.

وفي عام 1876، تمكن ألكسندر جراهام بيل من اختراع الهاتف، الذي أتاح نقل الصوت البشري لمسافات بعيدة، مستفيداً من نفس تكنولوجيا التلغراف، حيث اعتمد على التيار الكهربائي في الأسانك النحاسية، مع استبدال المطرقة المستخدمة في التلغراف ببشركة معدنية رقيقة تختبر مع الموجات الصوتية، لتحولها إلى إشارات كهربائية تنتقل عبر الأسانك، ومن ثم يتم تحويلها مجدداً إلى صوت عبر سماعة الهاتف.

توالت بعد ذلك الاختراعات في مجال الصوت، حيث نجح توماس إديسون عام 1877 في اختراع الفونوغراف لتسجيل وتشغيل الصوت، قبل أن يقوم العالم الألماني إميل بولنر عام 1887 بابتكار القرص المسطح الذي سمح بتسجيل الأصوات بشكل أكثر كفاءة. وبحلول عام 1890، أصبحت أجهزة الفونوغراف وسيلة شعبية منتشرة في الأماكن العامة. وفي عام 1895، شهد الجمهور الفرنسي أولى العروض السينمائية، ثم أصبحت الأفلام ناطقة عام 1927، مما أحدث تحولاً كبيراً في صناعة الترفيه. (ستي، 2008، صفحة 02)

وفي عام 1896، أحدث العالم الإيطالي جوجليلمو ماركوني ثورة جديدة في الاتصال من خلال اختراعه اللاسلكي، والذي مكّن من نقل الصوت لمسافات بعيدة دون الحاجة إلى أسلاك. وسرعان ما تبني الألمان والكنديون هذه التقنية، حيث بدأوا بـ بث خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919، وتبعتهم الولايات المتحدة عام 1920. (ستي، 2008، صفحة 02)

أما بالنسبة للتلفزيون، فقد بدأت التجارب الأولى في الولايات المتحدة أواخر العشرينيات، بعد سنوات من الأبحاث في مجالات الكهرباء والتصوير والاتصالات السلكية واللاسلكية. وفي يوليو 1941، انطلقت أولى الخدمات التلفزيونية التجارية في الولايات المتحدة، وبحلول عام 1942، كان هناك عشر محطات تلفزيونية تجارية تبث للجمهور، مما أسهم في ترسیخ مكانة التلفزيون كوسيلة إعلامية جديدة ذات تأثير واسع. (سيتي، 2008، صفحة 02)

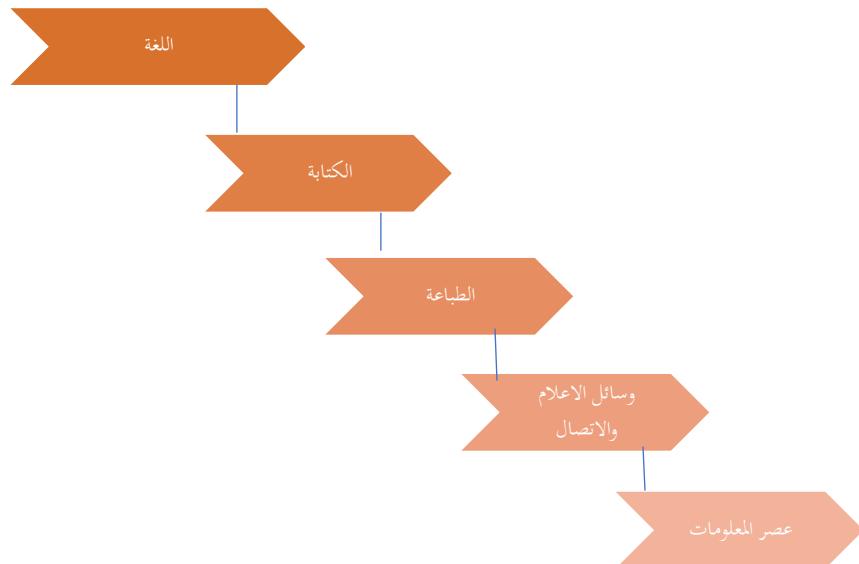
#### خامساً : الثورة الإتصالية الخامسة ( عصر المعلومات ) :

شهد النصف الثاني من القرن العشرين تطورات تكنولوجية هائلة تفوقت على كل ما تحقق في القرون السابقة. وكان من أبرز هذه التطورات التقاء انفجار المعلومات بثورة الاتصال، مما أدى إلى تحولات غير مسبوقة في طرق تبادل المعرفة والتواصل. فقد تمثل أحد أبرز مظاهر انفجار المعلومات في استخدام الحاسوب الإلكتروني، الذي مكّن من تخزين واسترجاع كميات هائلة من المعرفة البشرية في أقل مساحة ممكنة وبسرعة فائقة، مما ساهم في تعزيز إدارة البيانات والمعلومات على نطاق واسع.

أما ثورة الاتصال الخامسة، فقد تجسدت في استخدام الأقمار الصناعية، التي أحدثت نقلة نوعية في نقل الأنباء والبيانات والصور بشكل فوري بين مختلف أنحاء العالم، مما جعل التواصل أكثر سرعة وفعالية، وساهم في تقليل المسافات بين الشعوب والثقافات.

وكان من أعظم الابتكارات التكنولوجية التي رافقت هذه الثورة ظهور شبكة الإنترنت، التي أصبحت أكبر وسيلة للاتصال، حيث فتحت آفاقاً غير مسبوقة للحوار والتفاعل بين الأفراد والمجتمعات، مما أدى إلى نشوء فضاء جديد أطلق عليه الفضاء الافتراضي، والذي غير جذرياً مفاهيم التفاعل والتواصل في العالم الحديث. ((ب)، 2020-2021، صفحة 14)

الشكل رقم 01 : مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على ما سبق ذكره

#### الفرع الثاني : تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

اختلقت تسمياتها وتعددت أوصافها، فالبعض يعتبرها ثورة في عالم المعلومات نظراً لقدرها على معالجة المعلومات وتخزينها واستقبالها وإرسالها. بينما أطلق عليها آخرون اسم "الموجة الثالثة" وفقاً لتصنيف ألفين توفر، حيث يرون أن البشرية مرت بثلاث مراحل رئيسية: العصر الزراعي، ثم الثورة الصناعية، وأخيراً عصر المعلومات والتكنولوجيا. كما أطلق عليها أيضاً عصر التكنولوجيا والاتصال، ومن بين التعريفات المتداولة لمصطلح تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يلي:

○ تعرف بأنها "أية أداة أو جهاز أو وسيلة تقنية يمكن استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات إنتاجية

وتخزينها واستقبالها وتوزيعها أو بشها" . (علوش، 2022-2023، صفحة 14)

○ وتعتبر أيضاً على أنها : "هي تقنيات و أدوات جديدة بأسس من الكمبيوتر ، التي تستخدم في رسمة البيانات المتعلقة بالمحرك المراد دمجه مع وسائل الاتصال الجماهيرية أو ذاتية الاستخدام و التي يتم عن طريقها جمع البيانات المختلفة سواء

أكانت سمعية بصرية أو مكتوبة أو بيانات رقمية و تخزينها ثم بعد ذلك يتم تنزيلها ، ليتم بعدها نشر هذه المعلومات وتحويلها من جانب إلى آخر " . (بلفاطمي و مداري، 2023، صفحة 136)

○ وقد عرفها مدوح عبد المادي على اثنا " القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر" . (جلاب و دبدوش ، 2019، صفحة 16)

○ وتعزز من منظور اتصالي هي: «مجموع التقنيات أو الأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمن الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسوبات الإلكترونية ثم تخزين هذه المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب قصد نشر هذه الوسائل ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها. (اسماعيل، 2017، صفحة 103)

وفي الأخير يمكن القول ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة الأدوات والوسائل التقنية التي تعتمد على أنظمة الحوسبة الحديثة لمعالجة البيانات والمعلومات بمختلف أشكالها (السمعية، البصرية، الرقمية، والمكتوبة)، مع إمكانية تخزينها واسترجاعها ونقلها وتبادلها عبر قنوات الاتصال المختلفة، بهدف تحسين كفاءة عملية الاتصال سواء على المستوى الجماهيري أو الشخصي.

#### الفرع الثالث : خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

هناك جملة من الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن الوسائل التقليدية، وهي:

1. التفاعلية: تشير هذه السمة إلى مدى قدرة المشاركين في عملية الاتصال على التأثير في أدوار بعضهم البعض وإمكانية تبادل هذه الأدوار. ويتلخص على هذه الظاهرة "الممارسة المتبادلة" أو "التفاعلية" ، حيث يصبح المستخدم في وسائل الاتصال الحديثة طرفاً نشطاً يرسل ويستقبل المعلومات في آنٍ واحد، بدلاً من كونه مجرد متلقٍ سلبي. لذلك، يُستبدل مصطلح "المصادر" بمصطلح "المشاركين" في العملية الاتصالية، مما يؤدي إلى ظهور مفاهيم جديدة مثل التفاعل الثنائي، والتبادل، والتحكم المشترك.

وقد تناولت العديد من الدراسات أهمية التفاعلية في الاتصال، من بينها دراسة أجراها "ها وجيمس (Ha & James)" عام 1998 ، والتي أكملت أن التفاعلية تؤدي وظائف متعددة، تشمل الترفيه، وإتاحة الخيارات، وتعزيز الارتباط والمشاركة، وتسهيل الاتصال التبادلي، بالإضافة إلى جمع المعلومات. كما تسهم التفاعلية في تحقيق الأهداف الاتصالية لكلٍّ من المرسل والمستقبل، مما يجعل العملية الاتصالية أكثر ديناميكية وكفاءة. (مهية، 2019-2020، صفحة 108)

2. **اللامجاماهيرية** : تتمثل إحدى المآخذ على وسائل الاتصال الحديثة في تحولها من نشر رسائل عامة موجهة للجماهير إلى تخصيص المحتوى وتصنيفه بما يتاسب مع فئات محددة أكثر تخصصاً. وتشير الدلائل إلى أن رؤية مارشال ماكلوهان حول "القرية العالمية" ، التي عززتها وسائل الاتصال الجماهيري خلال الستينيات، أصبحت بحاجة إلى إعادة تقييم مع تطورات التكنولوجيا في التسعينيات والقرن الحادي والعشرين.

فبدلاً من أن تكون بحارب القراءة والاستماع والمشاهدة مشتركة بين الجماهير، أصبحت وسائل الاتصال الحديثة تعزز تجربة فردية معزولة لكل مستخدم. وهذا أدى إلى تراجع مفهوم "العقل الجماعي" ، حيث باتت وسائل الإعلام الحديثة تُوصف بأنها غير جماهيرية، بل ذات طابع فردي يركز على تلبية احتياجات المستخدمين بشكل أكثر تخصصاً. (مهية، 2019-2020، صفحة 108)

3. **اللاترامنية** : تعني هذه الخاصية إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في الأوقات التي تناسب المستخدم، دون الحاجة إلى تزامن فوري بين المرسل والمستقبل. فمثلاً، في أنظمة البريد الإلكتروني، يمكن إرسال الرسالة في أي وقت دون اشتراط أن يكون المستقبل متصلاً لحظة الإرسال. وينطبق الأمر نفسه على تقنيات الاتصال الحديثة مثل تسجيل الفيديو، التي تتيح تخزين المحتوى ومشاهدته لاحقاً وفقاً لجدول المستخدم.

4. **القابلية الحركية** : تشير هذه الخاصية إلى إمكانية استخدام وسائل الاتصال أثناء التنقل، مما يمنح المستخدمين حرية التواصل من أي مكان. وتشمل هذه الوسائل المواتف المحمولة، وال ساعات الذكية المزودة بخاصية الاتصال، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة المزودة بطبعات. كما تسهل هذه التقنية نقل المعلومات بسرعة وسهولة بين الواقع المختلفة دون التقييد بمكان محدد.

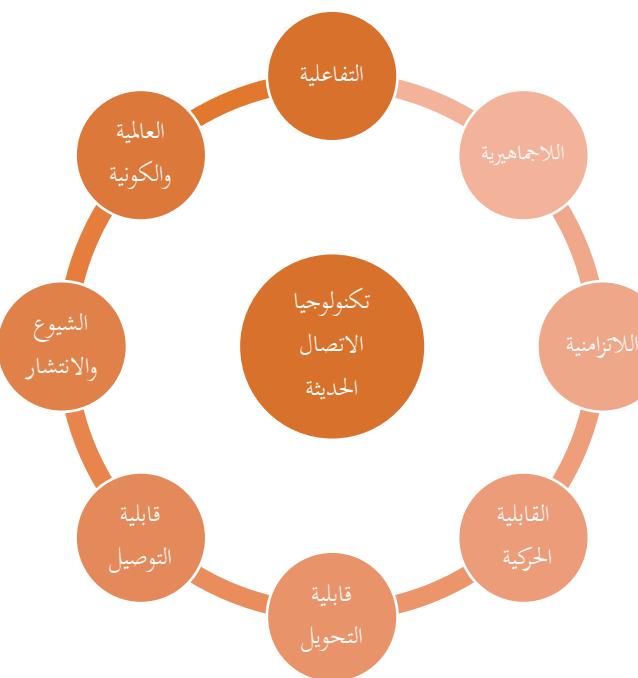
5. **قابلية التحويل** : تعكس هذه الخاصية قدرة وسائل الاتصال الحديثة على نقل المعلومات بين وسائل مختلفة، مثل تحويل الرسائل الصوتية إلى نصوص مكتوبة والعكس. ومن الأمثلة على ذلك أنظمة التليكتست، التي تتيح عرض رسائل ومعلومات مطبوعة على شاشات التلفزيون، مما يوفر خدمات متنوعة تلي احتياجات المستخدمين الذين أصبحوا يفضلون محتوى متنوعاً ومتخصصاً وفقاً لاهتماماتهم. (مغزيلي، 2018، صفحة 247)

6. **قابلية التوصيل** : تشير هذه الخاصية إلى إمكانية تشغيل الأجهزة المختلفة معًا بعض النظر عن الشركة المصنعة أو بلد الإنتاج، مما يسهم في تعزيز التكامل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة، ويسهل عملية الاتصال والتفاعل بين المستخدمين عبر مختلف الأجهزة والشبكات.

7. **الشيوخ والانتشار** : تعكس هذه الخاصية قدرة وسائل الاتصال الحديثة على التوسيع والانتشار عالمياً، لتشمل مختلف فئات المجتمع، وليس فقط الطبقات الثرية. فقد أسهم التطور التكنولوجي في خفض تكاليف إنتاج وسائل الاتصال، مما جعلها في متناول معظم الأفراد، وساعد في تعزيز وصول المعلومات والتواصل بين الناس على نطاق أوسع.

8. العالمية والكونية: تعني هذه الخاصية إمكانية تبادل المعلومات بين المستخدمين في مختلف أنحاء العالم دون قيود جغرافية أو حواجز حدودية، مما يسهم في تعزيز التواصل العالمي ونقل المعرفة عبر الثقافات والدول بسهولة وسلامة. (بوكبوط وبوشيني ، 2024، صفحة 840)

الشكل 02 : خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على ما سبق ذكره

#### الفرع الرابع : مفاهيم مرتبطة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

يشكل التمكين الرقمي ركيزة أساسية في رفع كفاءة أداء المؤسسة الاقتصادية، من خلال تسريع العمليات وتحسين اتخاذ القرار. ويواري هذا التطور حاجة متزايدة إلى أمن وحماية المعلومات لضمان استمرارية العمل وثقة المتعاملين في البيئة الرقمية وهذا ماسوف نتطرق اليه في هذا الفرع :

##### اولا : التمكين الرقمي

التمكين الرقمي : يقصد به "منح العاملين القوة والسلطة التي يجعلهم قادرين على وضع اهداف العمل الخاصة بهم وتحقيق أهداف المؤسسة من خلال الإستغلال الأمثل للوسائل التكنولوجية بدأ من عملية التكوين و التدريب إلى غاية التنفيذ والتقييم وتسريح لهم هذه الشروط باتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تواجههم ضمن حدود مسؤولياتهم. والسلطات المفوضة لهم". (احمد، منور، و احمد ، 2022، صفحة 87)

تتمثل اهداف واهمية التمكين الرقمي فيما يلي : (خطيط، 2024، صفحة 157)

#### 1. اهداف التمكين الرقمي

- تحسين أداء المؤسسة نتيجة زيادة مستوى الثقة في صحة البيانات والمعلومات المتبادلة بين الإدارات المختلفة وضالة الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي
- توفر المعلومات بنسختها الرقمية مما ينقص الأعمال الورقية كما تختفي الحاجة لإيتناء نسخ من المستندات الورقية كانت متيسرة إلكترونيا
- توجيه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية؛ استخدام التكنولوجيا المعتمدة على شبكات المعلومات، وإيجاد سبل أحسن المشاركة المواطنين في العملية التنفيذية مما يؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية
- إنجاز الأعمال عن بعد وتقليل زمن التطبيق، إضافة إلى التقليل من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية
- التقليل من الأخطاء المترتبة بالعامل الإنساني، ومواكبة التطورات الحاصلة مما يدعم من القدرة التنافسية للمؤسسات.

#### 2. أهمية التمكين الرقمي:

- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل؛ سهولة وسرعة ومرنة تطبيق خدمات جديدة
- رفع مستويات الشفافية والحكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء؛ زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرار المؤسسة
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل؛ تحسين جودة المنتجات المقدمة للعملاء

#### ثانياً : امن وحماية المعلومات

لكي نتمكن من استيعاب مفهوم أمن المعلومات لابد من استعراض السياق التاريخي لتطور هذا المفهوم لقد ظل هذا المجال من الأمن حتى أواخر السبعينيات معروفاً باسم أمن الاتصالات (Communication security) والذي حدده توصيات أمن أنظمة المعلومات والاتصالات لوكالة الأمن القومي في الولايات المتحدة بأنه: "المعايير والإجراءات المتخذة لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين عبر الاتصالات، ولضمان أصالة وصحة هذه الاتصالات". وفي الثمانينيات مع النمو الحواسيب الشخصية بدأت حقبة جديدة من الأمن سميت أمن الحواسيب (Computer Security) . والتي حددت بكونها المعايير والإجراءات التي تضمن سرية، كمال ، توافر مكونات أنظمة المعلومات بما فيها التجهيزات البراجميات ، والمعلومات التي تم معالجتها، تخزينها، نقلها". في السبعينيات من القرن الماضي تم دمج مفهومي الأمن (أمن الاتصالات وأمن الحواسيب) لتشكل ما أصبح يعرف باسم أمن أنظمة المعلومات (Information System security) والتي عرفت بأنها " - حماية أنظمة المعلومات ضد أي وصول غير مرخص إلى أو تعديل المعلومات أثناء حفظها، معالجتها أو نقلها، وضد إيقاف عمل الخدمة لصالح المستخدمين المخولين أو تقديم الخدمة لأشخاص غير مخولين بما في ذلك جميع الإجراءات الضرورية لكشف توثيق، ومواجهة هذه التهديدات". (زياني و بوسهمين، 2019،

صفحة 298)

ويمكن تعريف حماية وامن المعلومات كما يلي :

- يُعرف بأنه "حماية أصول وموارد ومكتسبات نظام معلوماتي ما بطرق مشروعه، وهو أيضاً أداة تتحكم في تنظيم العلاقات والاتصالات، وذلك دون أن يؤثر على قدرة مستخدمي هذا النظام على الأداء أو يعوق عملهم من حيث الكفاءة أو التوقيت". (نعجة و بن اعراب، 2023، صفحة 07)
- وكما يُعرف على انه "الإجراءات التي تحقق الحماية والتي يجب توجيهها من خلال الرفاء بالمعايير المحددة في إطار التشخيص السليم للسلبيات والتهديدات".
- تعريف هاسيد وآخرون "حماية المعلومة معناه عدم إفشاء مشاريع المؤسسة، وعارفها الخاصة وتكليف إنتاجها وكنا حسائرها المالية والتكنولوجية والاجتماعية للمنافسين". (اعراب، 2022، صفحة 963)
- يتم تحقيق أمن المعلومات بالمؤسسة من خلال **المعايير الأساسية التالية** : (حليبي و حفصي، 2022، صفحة 47)
  - **السرية أو الموثوقية:** تعبير السرية خاصية ترتبط بعدم تغيير لبيانات المعلومات أو فقدانها أو اهدارها واتاحتها فقط للأشخاص وكيانات معتمدة ومصرح لها فقط باستخدامها.
  - **التعرف أو التحقق من هوية الشخصية** هذا يعني التأكد من هوية الشخص الذي يحاول استخدام المعلومات الموجودة ومعرفة ما إذا كان هو المستخدم الصحيح لتلك المعلومات أم لا، ويتم ذلك من خلال استخدام كلمات السر الخاصة بكل مستخدم .
  - **سلامة المعلومات:** عدم السماح للأشخاص غير المصرح لهم بالاطلاع على معينة من الوصول إلى تلك المعلومة، وبالتالي فإن سرية المعلومات تعني اخفاؤها ومنع تسربها إلى الأفراد غير مخول لهم الحصول عليها.
  - **التوارد والاستمرارية :** ويقصد بها توفر المعلومات متى ما تم الحاجة إليها ومن ثم إمكانية الاستفادة منها من خلال قنوات أمنية سليمة، مثل على ذلك تعطل القرص الصلب في الحاسوب مما يؤدي إلى تعذر الوصول إلى المعلومات والاستفادة منها أو تعطل نظام معلوماتي كامل على مستوى أكبر، إذا الاستمرارية عنصر مهم ذات تأثير جذري على أمن المعلومات ينبغي توفرها في أنظمة المعلومات.
  - **عدم الإنكار:** ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بإجراء معين متصل بالمعلومات لهذا الإجراء، ولذلك لا بد من توفر طريقة أو وسيلة لإثبات أي تصرف يقوم به أي شخص للشخص الذي قام به في وقت معين ومثال ذلك للتأكد من وصول بضاعة تم شراؤها عبر شبكة الإنترن特 إلى صاحبها، وإثبات تحويل المبالغ الإلكترونية يتم استخدام عدة رسائل مثل التوقيع الإلكتروني والمصادقة الإلكترونية.

**المطلب الثاني : أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومميزاته**

#### الفرع الأول : اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أصبحت تكنولوجيا الاتصال من أهم الأدوات الحديثة التي باتت المؤسسات مضطورة لمواربتها، وإن فقدت مكانتها التنافسية في السوق. ويرجع ذلك إلى تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمات المقدمة، سواء من حيث شكلها النهائي أو من حيث تجربة

المستفيدين منها. وتمثل هذه التكنولوجيا في منظومة الشبكات وأجهزة الحاسوب، حيث يُعد الحاسوب قاعدة أساسية للربط الشبكي، مما يعكس التكامل الوثيق بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات. وخلال التسعينيات، فرض الحاسوب نفسه كأدلة رئيسية في أنظمة الاتصال الجماهيري المتعددة، فلم يعد يقتصر استخدامه على معالجة النصوص فحسب، بل أصبح وسيلة فعالة للاتصال عبر الشبكات البعيدة.

#### أولاً : تكنولوجيا الحاسوبات الإلكترونية (الحاسوب )

الحاسوب هو جهاز إلكتروني مصمم لتنفيذ التعليمات المبرمجة مسبقاً، حيث يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها بدقة وسرعة عالية. يعتمد استخدامه على برمجته لتنفيذ العمليات المطلوبة، مما يجعله أداة أساسية في إنجاز الحسابات والمهام المنطقية المختلفة. يتميز الحاسوب بقدراته على التعامل مع كميات هائلة من المعلومات، واستيعابآلاف البيانات الفردية الصغيرة وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة بسرعة فائقة.

تألف جميع الحواسيب الرقمية من عنصرين رئيسيين :**الذاكرة والمعالج** . تستقبل الذاكرة البيانات وتحفظ بها حين الحاجة إليها، حيث تكون من مجموعة كبيرة من المفاتيح التي تخزن المعلومات. أما المعالج، فيقوم بتحويل البيانات إلى معلومات مفيدة من خلال تنفيذ العمليات الحسابية الأساسية مثل الجمع والطرح، حيث يقرأ البيانات من الذاكرة، ويجري عليها العمليات المطلوبة، ثم يعيد النتائج إلى الذاكرة حتى يتم التوصل إلى النتيجة النهائية.

يعود الفضل في ابتكار أول حاسوب إلكتروني إلى جون أاناوسوف، عالم الرياضيات والفيزياء الأمريكي، الذي أنشأ أول نموذج شبه إلكتروني عام 1939. وفي عام 1944، قام هوارد أ يكن، أستاذ بجامعة هارفارد، ببناء نموذج أولي آخر للحاسوب الرقمي أطلق عليه اسم مارك، والذي كان يتحكم بشكل رئيسي في عمليات المعالجة داخل الجهاز.

#### أ. استخدامات الحاسوب

- ✓ الحساب والمعالجة السريعة للبيانات الرقمية والرموز والمعادلات الكلمات والنصوص.
- ✓ حفظ واسترجاع المعلومات الحرفية والرقمية بسرعة كبيرة وبكميات هائلة.
- ✓ تصميم الرسوم وتعديلها وسهولة معالجتها والتصرف فيها.
- ✓ التواصل والدردشة عبر شبكات المعلومات.

#### ب. ميزات الحاسوب

✓ أكثر إنتاجية على سبيل المثال مجرد أن يكون لديك فهم أساسي لاستخدام معالج النصوص ، يمكنك إنشاء وتخزين وتحرير ومشاركة وطباعة المستندات والرسائل، كل هذه الأشياء كانت إما مستحيلة أو أبطأ بكثير مع كل التقنيات الموجودة مسبقاً.

✓ التوصيل بالإنترنت فهو ما يفتح قوة الحاسوب، بمجرد الاتصال بالإنترنت ، تكون الخيارات المتاحة بلا حدود تقريباً، والعديد من المزايا الأخرى.

✓ تخزين كميات هائلة من المعلومات أجهزة الكمبيوتر. (بومدين، 2021-2022، صفحة 24)

#### ثانياً : الشبكات

لكي يتمكن الحاسوب من الاتصال بمحاسوب آخر، لا بد من توافر قنوات اتصال تتيح نقل البيانات بينهما. إضافة إلى ذلك، يجب وجود مجموعة من الأساليب والقواعد التي تتيح تحويل البيانات بين الشكل الرقمي المستخدم في الحاسوب والشكل التناهري لقنوات الاتصال، والعكس. تُعرف هذه القنوات الاتصالية بالشبكات، والتي تُعد الوسيلة الأساسية لربط الأجهزة الطرفية (Online) بالحواسيب، مما يسهل عملية تبادل البيانات ونقل المعلومات في بيئة اتصال مباشرة. **Terminals**

تشمل هذه الشبكات الأنواع التالية:

##### أ. شبكة الإنترنيت

تُعد الإنترن特 من أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الحاسوب في العصر الحديث، بل ربما الأكثر تأثيراً، حيث أصبح بإمكان أي شخص استخدامها دون الحاجة إلى أجهزة متخصصة أو شفرات معقدة، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إليها من أي مكان في العالم، مما جعلها وسيلة اتصال عالمية لا حدود لها.

##### ❖ مفهوم الإنترنط وتطورها

الإنترنط هي جزء أساسي من ثورة الاتصالات، ويُشار إليها غالباً باسم "شبكة الشبكات" "نظرًا لقدرها على ربط ملايين الشبكات وأجهزة الحاسوب حول العالم. وقد وصفها البعض بأنها تشبه "شبكة الطرق السريعة للمعلومات" ، نظرًا لسرعتها المائلة في نقل البيانات.

وفقاً لما ذكره بوب نورتن (Bob Northen) وكاثي سميث (Katy Smith) ، فإن مصطلح "إنترنط" هو اختصار لعبارة "Interconnection Network" ، والتي تعني "شبكة الربط بين العناصر". وهي شبكة عالمية تتكون من مئات الملايين من الحواسيب المترابطة، مما يسمح بإرسال الرسائل الإلكترونية وتبادل الملفات والوسائط المختلفة— بما في ذلك الصور الثابتة والمتحركة والصوتيات— في غضون لحظات. (بومدين، 2021-2022، صفحة 24)

وقد تم تطوير نظام موحد لنقل وتبادل جميع أنواع المعلومات عبر الإنترنط، أطلق عليه اسم "النبيح العالمي" ، وهو ما نعرفه اليوم باسم شبكة الويب العالمية (World Wide Web - WWW) ، التي تُعتبر العمود الفقري للمحتوى الرقمي على الإنترنط.

#### ب. شبكة الإنترانet

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة تحديداً إلى تقليل العوائق والتحديات التي تواجه العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مما يسهم في تسريع نقل الرسائل وتبادل المعلومات بكفاءة أكبر. وقد أدى ربط أجهزة الحاسوب داخل أقسام المؤسسة بواسطة الكابلات إلى إنشاء شبكة معلوماتية تُنظم العمل بشكل متكامل، تُعرف باسم الإنترانet.

#### ❖ مفهوم الإنترانet

الإنترانet هي شبكة داخلية تُنشئها المؤسسات، بغض النظر عن حجمها، لتعزيز التواصل وتنظيم العمل بين موظفيها. تستخدم هذه الشبكة بروتوكولات الإنترانet مثل HTTP وFTP، كما تستفيد من خدمات الإنترانet، بما في ذلك البريد الإلكتروني وإدارة قواعد البيانات ومساحات النقاش. ومع ذلك، فإن الوصول إليها يقتصر على أعضاء المؤسسة فقط، إذ تُحدِّد محتوياتها وفقاً لاحتياجات المؤسسة، مما يجعلها أداة فعالة لإنجاز الأعمال وتنظيم البيانات.

يمكن اعتبار الإنترانet بمثابة إنترانet مصغرة خاصة بالمؤسسة، حيث تُستخدم نفس التقنيات والبروتوكولات ولكن ضمن نطاق داخلي مغلق. بينما تُشير الإنترانet إلى شبكة معلومات دولية مفتوحة للجميع، فإن الإنترانet تُستخدم داخل الشركات أو المؤسسات الحكومية والخاصة، وتتميز بسرية المعلومات التي تقتصر على موظفي المؤسسة فقط. (بومدين، 2021-2022، صفحة 24)

#### ❖ أنواع شبكات الإنترانet

تنقسم شبكات الإنترانet من حيث نطاق الامتداد الجغرافي إلى نوعين رئيسيين: الشبكة المحلية والشبكة الواسعة.

#### ت. شبكة الإكسترانet

ظهرت شبكة الإكسترانet كرد فعل على الانتقادات الموجهة لنظام الإنترانet، والتي تركزت على استقلاليته وانعزاليه عن الأطراف الخارجية. يرى البعض أن نجاح أي مشروع يعتمد على التواصل المستمر والتفاعل المباشر مع الموزعين والعملاء، مما أدى إلى تطوير الإكسترانet كوسيلة لتعزيز هذه العلاقة المتشابكة بين المؤسسة وأصحاب المصالح الخارجيين.

على عكس الإنترانet، التي تركز على تزويد موظفي المؤسسة بالمعلومات الضرورية، فإن الإكسترانet مصممة لتلبية احتياجات المستفيدين الخارجيين، مثل الموردين والعملاء والشركاء التجاريين والمساهمين. وتعمل كشبكة خاصة بالمؤسسة، تتيح تبادل المعلومات والبيانات مع الكيانات الخارجية ضمن بيئة أعمال آمنة.

تستخدم الإكسترانet نفس تقنيات الحماية المعتمدة في الإنترانet، مثل نظم التشفير وكلمات المرور، لضمان أمان المعلومات، إذ إنها ليست متاحة للجمهور العام.

#### ❖ مجالات استخدام شبكة الإكسترانet

تُستخدم الإكسترانet في العديد من القطاعات، من بينها:

- نظم تدريب وتعليم العملاء، حيث توفر الموارد التعليمية والإرشادات الخاصة بالمنتجات والخدمات.
  - إدارة شؤون الموظفين والموارد، خاصة في الشركات العالمية التي تمتلك مراكز وفروع متعددة، مما يسهل تبادل البيانات وإدارة العمليات بين المواقع المختلفة.
  - مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية، حيث تُستخدم لتوفير خدمات آمنة للعملاء والشركاء التجاريين.
- تساعد شبكة الإكستراكت المُؤسسات على تحقيق التكامل مع الشركاء الخارجيين، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويُحسن مستوى التعاون والتفاعل مع الأطراف المعنية.
- ❖ أنواع شبكات الإكستراكت**
- نشأت شبكات الإكستراكت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات وتحالفات وما يتقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات مع العناية الشديدة بالصلاحيات، اصطلاح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها البعض ((Business To Business (B2B)، ولهذا فإن تصنيفات شبكات الإكستراكت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى ثلاثة أنواع هي: (رحمون و شريف ، 2018، صفحة 108)

- ▶ شبكات إكستراكت التزويد تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بعرض تسيير العمل فيها آلياً للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون
- ▶ شبكات إكستراكت التوزيع تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقديم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آلياً، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى
- ▶ شبكات إكستراكت التنافسية تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويفرض على الاحتكار.

#### ثالثا : الهاتف القال

هو الآخر يعد من أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ويقصد به " جهاز اتصال صغير الحجم ومربوط بشبكة للاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة "

وقد عرف الهاتف النقال عدة تطورات في استخدامه انجرت عنه عدة أجيال منها: (مغزيلي ، محاضرة الهاتف السلكي و النقال، 2020)

✓ الجيل الأول: ظهر هذا الجيل في الثمانينات ويقوم على نظام الاتصالات التناهيرية، وسميت بأنظمة المواتف الجوالة المتطرفة (AMPS) وكانت البدايات الأولى لاستخدام هذا النوع من المواتف الجوالة في ولاية شيكاغو الأمريكية.

✓ الجيل الثاني : ظهر هذا الجيل في التسعينيات ويعتمد على النظام الرقمي وقد أتاح هذا الجيل خدمات جمة كخدمة الرسائل القصيرة ونقل البيانات بسرعة، تم ظهر نوع نظاماً أكثر تقدماً والمعروف باسم الجيل (G2.5) . حيث يصل معدل نقل البيانات إلى 9.6 كيلوبايت في الثانية وتستخدم في هذا الجيل تقنيات متعددة منها:

- FDMA - الوصول المتعدد بالتقسيم الترددية وتعتمد هذه التقنية على تقسيم المدى الترددية إلى عدة قنوات ترددية صغيرة ، ويقدر مدى تردد مقداره 45 ميجا هيرتز.

- TDMA - الوصول المتعدد بالتقسيم الزمني) وهو تخصيص حيز زمني من التردد لكل مكالمة ويقدر مدى تردد ب 30 كيلو هيرتز.

- CDMA - الوصول المتعدد بالنظام الكودي وفي هذه التقنية تحول كل مكالمة إلى بيانات رقمية وتقسم إلى رزم (حزم) ترتبط مع بعضها بالشيفرة.

✓ الجيل الثالث : وهو التقنية الجديدة في مجال المواتف المحمولة وهو مبني على مجموعة معايير اتحاد المواصلات العالمية في إطار برنامج المواصلات المتنقلة العالمية IMT-2000 وفي هذا الجيل تصل سرعة نقل البيانات إلى 384 كيلوبايت/ثانية ، وقد بدأ هذا النوع في اليابان في أكتوبر 2001 ويهدف هذا النظام إلى تحسين خدمات الوسائط المتعددة وقدرة تحميل تصل إلى 50 ميغابايت، تمكن تقنية هذا الجيل من نقل الموارد المرئية بدرجة عالية من النقاوة و الصفاوة كما تسمح كذلك بتحريك وتدوين الأحداث والقصص اليومية وكذلك لديه القدرة على استقبال البث التلفزيوني وتمكن مستخدميه من الاتصال بشكل أسرع مع شبكة الانترنت.

✓ الجيل الرابع : LTE التطور طويل الأمد): يمكن هذا الجيل من رؤية أشرطة الفيديو HD وإرسال رسائل البريد الالكتروني مع المرفقات كما يسمح أيضاً بتحميل الأفلام وبث الفيديو الرقمي DVB والتلفزيون الخموي بالإضافة إلى خدمة الرسائل المتعددة الوسائط (MMS) ويصل معدل تحميل بيانات إلى 100 ميغابايت في الثانية ، ويستخدم هذا الجيل الأنظمة المتنقلة OFDM (متعامد التردد الوصول متعددة و MIMO (متعددة المدخلات ومتعددة المخرجات) ، و (SDR) الأجهزة اللاسلكية العاملة بالبرجيات ، ففي تقنية ODFN تكون الإشارات متباينة متعددة مع بعضها البعض لتقليل التداخل ، ومن مزاياها تحسين كفاءة الطيف، أما التقنية الثانية المستخدمة في هذا الجيل هي تقنية mimo ويتم هذا النظام

عبر استخدام عدد من الهوائيات متعددة في الإرسال وعدد من الهوائيات متعددة في الاستقبال لتحسين نسبة الخطأ وتتوفر هذه التقنية اتصال موثق.

#### أ. خدمات الهاتف النقال

- يقدم هذا الأخير خدمات جمة للمستخدمين ومن أهمها:
- خدمة الرسائل القصيرة (SMS): وهي عبارة عن رسائل مكتوبة تكتب عن طريق لوحة أزرار الهاتف المحمول وترسل عبر شبكاته ، وتسمح بتبادل الرسائل النصية القصيرة في حدود 160 رمز فقط
  - خدمة رسائل الوسائط المتعددة MMS : تسمح هذه الخدمة بارسال الصور أو أشرطة الفيديو، ويتم الاتصال بين الشبكات عبر بروتوكول الانترنت
  - خدمات البلوتوث هو عبارة عن تقنية لتواصل الأجهزة النقالة مع بعضها البعض لاسلكيا ومعيار خاص بالاتصالات اللاسلكية قصيرة المدى
  - خدمة الواب : وهو عبارة عن برنامج يحول صفحات الانترنت المصممة للكمبيوتر ليجعلها صغيرة بشكل يناسب شاشات الهواتف النقالة أو الأجهزة الالكترونية الأخرى، وبالتالي يستفيد مستخدم الهاتف من خاصية التجوال وما تقدمه الانترنت من خدمات ومعلومات. (مغزيلي، محاضرة الهاتف السلكي و النقال، 2020)

الشكل رقم 03 : اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على الانترنت

#### الفرع الثاني : مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة

هناك العديد من المزايا التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نذكر منها ما يلي : ( صديقي و حميدة ، 2022 ، صفحة 381)

- تسهيل عملية تخزين المعلومات و تراكمها ، مع توسيع نطاق توزيعها و تعزيز القدرة على إدارة الأعمال بكفاءة.
- توفير خيارات متنوعة في مختلف المجالات ، بدءاً من الخدمات والربح الاقتصادي وصولاً إلى الأفكار والنظريات والقيم الإنسانية ، مما يسهم في توسيع آفاقنا الإنسانية والمادية و تعزيز الشعور بالهوية والتواصل مع الآخرين.
- تخفيف الضغط على المناطق الحضرية عبر إتاحة فرص للعمل عن بعد ، سواء من المنزل أو من مكاتب بعيدة ، مما يفتح آفاقاً جديدة في مجالات العمل والتعليم والتجارة والترفيه.
- تحسين مستوى الراحة والرفاهية للمستخدمين من خلال توفير الوقت والجهد والمال ، وذلك بفضل دمج تقنيات الاتصال عن بعد مع الحوسبة وتقليل استهلاك الورق ، خاصة مع انتشار الكتب والصحف الإلكترونية.

#### الفرع الثالث : عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلق العديد من المشاكل في حياة البشر منها ما حصل للفرد و من أهمها:

- البطالة : أدى الاستعانة بمصادر خارجية ، وتقليل حجم العمل ، وتسريع العمالة إلى انخفاض في فرص العمل ، رغم أن الإنترن트 ساعد شركات مختلفة. ومن الأمثلة على ذلك استبدال المصانع للعمال ذوي الخبرة بروبوتات تعمل بشكل أسرع وأطول
- الخصوصية : على الرغم من أن الإنترن트 جعل التواصل أسرع وأكثر راحة وأقل تكلفة ، إلا أن مخاوف الخصوصية بزت يزداد قلق الناس بشأن أمن معلوماتهم الشخصية ، بدءاً من اختراق البريد الإلكتروني وصولاً إلى التنصت على إشارات الهاتف
- عدم اليقين بشأن الوظيفة : مع التطور التكنولوجي المستمر ، أصبح الأمن الوظيفي مصدر قلق. هذا يعني أن على متخصصي تكنولوجيا المعلومات تعلم مهارات جديدة باستمرار المراقبة التطورات التكنولوجية والحفاظ على وظائفهم.

- الثقافات التي تتولى المسؤولية : في عصر الإنترنـت، أصبح العالم قرية صغيرة، بينما التهمـت بعض الحضارات بقـايا حضارات أخرى. ومن الأمثلـة على ذلك طـريقة لـباس المراهـقـين في الدول الغـربية وتصـرـافـهم، مما أثـر على غالـبية المراهـقـين في أـنـحـاء أـخـرى من العـالم.
- المـحادـثـةـ (ـشـكـلـ فـيـ يـتـلـاشـيـ) : الرـسـائـلـ النـصـيـةـ وـالـبـرـيدـ إـلـكـتـرـوـنيـ منـ أـمـثـلـةـ التـقـنـيـاتـ التيـ تـمـكـنـنـاـ مـنـ التـوـاـصـلـ عـمـومـاـ، لاـ تـنـقـلـ العـبـارـاتـ المـعـدـلـةـ بـعـنـيـةـ الـمـعـلـومـاتـ الـفـوـرـيـةـ وـالـسـيـاقـيـةـ الـتـيـ يـمـكـنـ استـخـالـاصـهـاـ مـنـ لـعـةـ الـجـسـدـ وـنـيـرـةـ الصـوـتـ. نـتـيـجـةـ لـذـلـكـ، قدـ يـجـدـ مـنـ يـتـوـاـصـلـونـ مـعـ النـاسـ عـبـرـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ فـقـطـ صـعـوبـةـ فيـ الدـخـولـ فيـ مـاـخـادـثـةـ تـقـلـيـدـيـةـ. وـنـتـيـجـةـ لـقـلـةـ خـبـرـقـمـ السـابـقـةـ فيـ التـفـاعـلـ وـجـهـاـ لـوـجـهـ الـذـيـ لـاـ يـمـكـنـ مـقـاطـعـتـهـ أـوـ التـلـاعـبـ بـهـ أـوـ تـصـفـيـتـهـ، قدـ يـوـاجـهـوـنـ صـعـوبـةـ فيـ فـهـمـ إـشـارـاتـ غـيرـ الـفـظـيـةـ.
- الـلـغـةـ الـمـتـدـهـوـرـةـ : وـلـدـتـ لـغـةـ الرـسـائـلـ النـصـيـةـ الـعـدـيدـ مـنـ الـكـتـبـ وـالـقـوـامـيـسـ وـالـرـسـائـلـ الـتـيـ تـتـنـاـوـلـ مـصـطـلـحـاتـ هـذـهـ الـوـسـيـلـةـ وـخـصـائـصـهـاـ. قدـ ثـرـيـكـ هـذـهـ الـلـغـةـ الـعـامـيـةـ غـيرـ الـلـمـلـمـيـنـ بـالـلـغـةـ إـلـخـمـيـزـيـةـ كـلـغـةـ أـوـلـىـ، مـاـ قـدـ يـصـعـبـ فـهـمـ الـجـمـلـ. قدـ يـعـتـادـ مـسـتـخـدـمـوـ الرـسـائـلـ النـصـيـةـ أـوـ الـدـرـدـشـةـ عـبـرـ إـنـتـرـنـتـ عـلـىـ اـسـتـخـدـامـهـاـ، حـتـىـ فـيـ الـمـوـاـقـفـ الـتـيـ تـبـدـوـ فـيـهـاـ غـيرـ مـنـاسـبـةـ أـوـ غـيرـ مـلـائـمـةـ، مـثـلـ رـسـائـلـ الـعـمـلـ أـوـ الـمـقـالـاتـ الـمـدـرـسـيـةـ.
- اـضـطـرـابـ مـسـتـمـرـ : بـعـضـ النـظـرـ عـنـ مـكـانـ وـجـودـنـاـ أـوـ مـاـ نـفـعـلـهـ تـتـيـحـ لـنـاـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ التـوـاـصـلـ فيـ أـيـ وـقـتـ إـذـاـ أـرـدـنـاـ ذـلـكـ. مـعـ أـنـ هـذـاـ التـطـوـرـ قدـ يـكـوـنـ مـرـغـوبـاـ فـيـهـ، إـلـاـ أـنـهـ قـدـ يـنـشـئـ حـلـقـةـ مـفـرـغـةـ مـنـ التـوـتـرـ وـالـقـلـقـ. يـشـعـرـ الـأـفـرـادـ بـأـنـهـمـ مـلـزـمـونـ بـمـرـاجـعـةـ أـيـ رـسـائـلـ أـوـ رـسـائـلـ بـرـيدـ إـلـكـتـرـوـنيـ أـوـ مـكـالـمـاتـ هـاتـفـيـةـ وـارـدـةـ وـالـرـدـ عـلـيـهـاـ فـورـ وـرـودـهـاـ، بـعـضـ النـظـرـ عـمـاـ إـذـاـ كـانـتـ الرـسـالـةـ مـنـاسـبـةـ أـمـ لـاـ، خـوـفـاـ مـنـ أـنـ يـنـظـرـ إـلـيـهـمـ عـلـىـ أـنـهـمـ غـيرـ كـفـؤـيـنـ أـوـ غـافـلـيـنـ. وـنـتـيـجـةـ لـذـلـكـ. قدـ يـتـرـبـ عـلـىـ ذـلـكـ اـنـهـيـارـ الـرـوـابـطـ الـتـيـ يـرـغـبـ الـفـردـ فـيـ الـخـفـاظـ عـلـيـهـاـ. (aksel، 2022)

#### المبحث الثاني : ماهية أداء المؤسسة الاقتصادية

حظيت المؤسسة الاقتصادية باهتمام كبير من قبل الباحثين والخبراء في مجال الاقتصاد، نظرًا لدورها الأساسي في تنشيط الحركة الاقتصادية داخل المجتمع. ومع التطورات المستمرة التي يشهدها الاقتصاد، لم تعد المؤسسة على نمطها التقليدي، بل خضعت لتحولات جوهرية أدت إلى تنوع أشكالها واتساع مجالات نشاطها، مما زاد من تعقيدها.

وهذا ما سوف نتطرق اليه في المطلبين التاليين :

**المطلب الأول : الأسس النظرية للمؤسسة الاقتصادية**

**الفرع الأول : النشأة والتطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية**

لم تتشكل المؤسسة الاقتصادية بصورتها الحالية بين ليلة وضحاها، بل جاءت نتيجة لترابعات من العوامل والتغيرات والتطورات المستمرة التي طرأت على النظم الاقتصادية والاجتماعية. فقد مرت بعدة مراحل متتابعة عبر الزمن، بدءاً من الإنتاج الأسري البسيط، ثم تطورت إلى الإنتاج المنزلي والحرفي، وصولاً إلى نظام المانيفاكتور، الذي شكل بدوره نقطة تحول هامة. ومع تقدم الأنظمة الاقتصادية، ظهرت مرحلة التكتلات الاحتكارية، حيث سيطرت مؤسسات كبرى على الأسواق، مما أدى إلى زيادة النفوذ الاقتصادي لهذه الكيانات. ومع العولمة والتوجه الاقتصادي، بُرِزَت مرحلة الشركات العالمية، التي أصبحت قادرة على انتشارها عبر مختلف الدول، مما ساهم في إعادة تشكيل المشهد الاقتصادي العالمي.

#### المرحلة الأولى : تميزت بعدة أشكال منها :

##### أ. الإنتاج الأسري البسيط :

سادت الحياة البدائية منذ ظهور الإنسان وحتى اقتراب الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر، حيث اعتمد الإنسان بشكل أساسي على الزراعة وتربيه الماشي لتوفير احتياجاته الضرورية، مستخدماً أدوات بسيطة كان كبار أفراد الأسر يتولون صناعتها وتجهيزها.

وكانت عمليات التبادل بين الأسر محدودة، حيث تم المقايضة بين الأسر المنتجة للأدوات والأسر التي تحتاجها، مثل مبادلة كمية من المنتجات الزراعية أو الماشية مقابل أدوات تُستخدم في العمل الزراعي.

اتسم المجتمع التقليدي البدائي بسيادة النشاط الزراعي في الريف، حيث كانت العائلات تعمل في الفلاحة تحت إشراف ملاك الأراضي. ومع تزايد عدد السكان وتضاعف الاحتياجات، بدأ بعض العمال في التحرر من العمل الزراعي واتجهوا إلى ممارسة حرف مستقلة مثل النجارة والحدادة والدباغة، مما أدى إلى تجمعهم في أماكن معينة وتشكيل وحدات حرفية ساهمت في تطور الأنشطة الاقتصادية.. (بوجدار، 2022-2023، الصفحات 4-5)

##### ب. ظهور الوحدات الحرفية :

بعد أن تغيرت الظروف المثلية في تكوين تجمعات حضرية، وارتفاع الطلب نوعاً ما على المنتجات الحرفية، من ملابس وأدوات إنتاج ولوازم مختلفة، وظهور لأول مرة عمال دون عمل، كل هذا أدى على تكوين محلات أو ورشات يتجمع فيها أصحاب الحرف المتشابهة من أجل إنتاج أشياء معينة تحت إشراف كبيرهم أو أقدمهم في الحر، على شكل أسرى يغيب فيه الاستغلال أو القسوة، وهكذا فقد وجدت عدة ورشات حرفية للنجارين ، الحدادين .... تبيع بأسعار معقولة ومحددة دون تدخل أي وسيط تجاري، غير أنه في نهاية القرن السادس عشر، بدأت هذه الوحدات تضعف تدريجياً رغم أنها لم تختفي تماماً إلا بعد نجاح الثورة الصناعية في أوروبا بوقت طويلاً، ومن أسباب تدهورها ما يلي : (بوجدار، 2022-2023، الصفحات 5-6)

- وجود حرفيين مستقلين ينافسون التجمعات الحرفية، ويعانون بأثمان زهيدة مقارنة بأسعار التجمعات الحرفية.

- خروج الصناع عن الانضباط الحمائي للمعلمين، نظرا لرغبة هذه الأخيرة بقاء هؤلاء مجرد صناع.
  - زيادة التخصص في العمل أدى إلى انقسام هذه التجمعات إلى ورشات صغيرة تقوم بمرحلة معينة من العملية الإنتاجية.
  - ارتفاع السوق وزيادة الطلب على المنتجات أدى إلى ظهور طبقة من التجار الوسطاء الذين أصبحوا يحدثون للحرفيين مواصفات المنتجات التي يرغبون ببيعها، كما ظهرت عملية تخزين السلع وإعادة بيعها بالجملة مما زاد من ثراء هذه الطبقة ، لتساهم هذه الأخيرة فيما بعد في الانقلاب الصناعي ، مما أضعف نظام الورشات الحرفية.
- ت. النظام المنزلي للحرف :

أدى ظهور طبقة التجار الرأسماليين إلى اعتمادهم على عدة أساليب للحصول على المنتجات وتسويقها في ظروف ملائمة. فإلى جانب تعاملهم المباشر مع الحرفيين، حملوا إلى التعاون مع الأسر التي تمتلك صناعات منزليه، حيث قاموا بتمويلها بمواد الأولية لإنتاج سلع محددة.

وبذلك، ساهم التجار في خلق سوق عمل جديد، استهدف بشكل خاص الأسر الريفية التي كانت تسعى إلى تحسين دخلها من خلال ممارسة حرف إضافية إلى جانب الزراعة. وقد مكنتها هذا من تلبية احتياجاتها المتزايدة، تماشياً مع التطور الذي شهدته الأرياف والتغيرات المستمرة في أنماط الحياة.

#### ث. ظهور المانيفكتوره :

إن ارتفاع طلب المجتمع الأوروبي نظرا لتطور الأدوات والمستوى المحضارى من جهة وارتفاع عدد السكان من جهة أخرى، وظهور الاكتشافات الجغرافية وما كان لها من أثر على تراكم الشروق والمأود الأولية، واكتشاف أسواق جديدة، أدى إلى زيادة ثراء طبقة التجار الرأسماليون الذين امتلكوا أدوات إنتاج يدوية وعملوا على جمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد من أجل أن يتمكنوا من مراقبتهم بشكل أكبر، ويتأكدو من استخدام وسائل إنتاجهم بشكل أكثر استغلالا، ومن هنا ظهرت المصانع في شكلها الأولي.

#### ج. المؤسسة الصناعية الآلية:

بعد أن توفرت الأسباب من اكتشافات علمية موجهة نحو الإنتاج الصناعي واتساع السوق، ظهرت المؤسسات الآلية الأولى التي كانت فيها وسائل العمل آلية، بعد أن كانت في المانيفاكتوره يدوية. (بوجدار، 2022-2023، الصفحات 4-5)

#### المرحلة الثانية : التكتلات الاحتكارية

شهد العالم في ثلثينيات القرن العشرين أزمة اقتصادية عالمية أثرت بشكل كبير على مختلف الدول، مما دفع الاقتصادي جون ماينارد كينز إلى طرح أفكار تدعو إلى تدخل أكبر للدولة في الاقتصاد. وقد أدى هذا التوجه إلى ظهور تجمعات اقتصادية كبيرة أخذت أشكالاً متعددة، من بينها:

#### أ. الكارتل: (CARTEL)

- وهو تجمع لمجموعة من المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع، وتفق فيما بينها على:
- تحديد أسعار المنتجات.
  - اقتسام حصة السوق.

ورغم هذا التعاون، تظل هذه المؤسسات مستقلة مالياً وقانونياً، لكنها تقضي على المنافسة فيما بينها. ومن أبرز الأمثلة على ذلك: نقابة الفحم في ألمانيا عام 1843، وكارتل الصلب عام 1804.

#### ب. التروست: (TRUST)

على عكس الكارتل، يمثل التروست اندماجاً كلياً لعدة مؤسسات تفقد خلاله شخصيتها القانونية واستقلالها المالي. ويتم تشكيل التروست بطرق مختلفة، منها:

- اندماج عدة مؤسسات في كيان واحد.
- شراء مؤسسة من قبل مؤسسة أخرى.
- شراء أسهم مؤسسة معينة عبر البورصة، بحيث يصبح المساهمون الجدد هم المالك الفعليون للمؤسسة المستحوذة عليها.

ومن أبرز الأمثلة على التروست: شركة جنرال موتورز الأمريكية.

ت. المولدينغ: (HOLDING)

يتمثل في شراء البنوك والمؤسسات المالية لأسهم الشركات الاقتصادية والصناعية والتجارية، مما يمنحها سلطة توجيه هذه الشركات دون المساس باستقلاليتها القانونية. وقد أصبح هذا النوع من التجمعات أكثر انتشاراً مع توسيع الأسواق المالية، حيث تتيح هذه البنوك إدارة شبكة واسعة من الشركات دون الاندماج المباشر معها.

#### المرحلة الثالثة : الشركات العالمية

نتيجة التوسيع والحجم الذي وصلته التجمعات الاقتصادية وزيادة الإنتاج والبحث عن أكبر الفرص للربح اتجهت هذه المشاريع إلى التوسيع خارج بلدانها الأصلية لتنشأ شركات تسمى بالدولية أو العالمية أو الشركات العابرة للقارات أو المتعددة الجنسيات... إلخ، وهي مجموعة من المؤسسات ذات الالتماءات القومية المختلفة ولكنها موحدة من خلال استراتيجية عامة للإدارة. (عيجولي، 2018-2019، صفحة 11)

#### الفرع الثاني : المفهوم والخصائص العامة للمؤسسة الاقتصادية

##### أولاً : تعريف المؤسسة الاقتصادية

- تحتختلف تعريف المؤسسة الاقتصادية باختلاف الباحثين والتوجهات الاقتصادية نستعرض منها ما يلي :
- تعريف فرانسوا بيرو: " منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة، تستعمل رؤوس الأموال والقدرات، من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه". (الجياني، 2022، صفحة 24)

- وتعرف أيضاً : "المؤسسة هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة مالياً وهي منظمة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات، وتتخصص في إنتاج السلع والخدمات التي يتم بيعها في الأسواق بعرض تحقيق أرباح من وراء ذلك ويمكن أن تعرف كذلك بأنها وحدة اقتصادية تشمل الموارد المالية والبشرية اللازمة للإنتاج". (ربه، 2013، صفحة 92)
- وتعرف أيضاً على أنها "هي عبارة عن خلية اقتصادية وبشرية، والتي تشكل مركزاً مستقل مالياً في صنع القرار، بحيث إدارة ومراقبة هذا المركز تعتمد على شروط تقسيم رأس المال بين الشركاء وكذلك حسب خصائص كل مؤسسة". (ربه، 2013، صفحة 92)
- كما تعرف على أنها "هي كل تنظيم اقتصادي مستقل مالياً في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو / التبادل للسلع أو خدمات مع أعضاء اقتصاديين آخرين بعرض تحقيق ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف المكان والزمان الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه". (سلطانية، 2012، صفحة 69)
- ويمكن تعريفها على أنها "منظمة إنتاجية تهدف إلى إيجاد قيمة سوقية عن طريق عوامل إنتاج معينة، ومن ثم تبيعها في السوق من أجل تحقيق ربح مالي، وتُعرف المؤسسة الاقتصادية بأنها وحدة اقتصادية تنفذ مجموعة من النشاطات الخاصة بالإنتاج، والشراء، والبيع والتخزين؛ مما يساعدها في تحقيق الأهداف التي تأسست المؤسسة من أجلها". (الجياني، 2022، صفحة 24)
- وتعرف وفقاً لمكتب العمل الدولي " هي أي مكان يحتوي على نشاطات اقتصادية، ويملك سجلات خاصة ومستقلة فيه ". (سيد، 2019، صفحة 29)

ويمكن تعريف المؤسسة الاقتصادية بأنها كيان تنظيمي مستقل مالياً، يهدف إلى إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها من خلال توظيف الموارد البشرية والمادية وفق إطار قانوني واجتماعي محدد. وتسعى المؤسسة إلى تحقيق قيمة اقتصادية في السوق عبر عمليات الإنتاج والتبادل، بما يضمن لها الاستمرارية والربحية ضمن بيئة اقتصادية متغيرة وفقاً للزمان والمكان.

#### ثانياً : خصائص المؤسسة الاقتصادية

- تتميز المؤسسة الاقتصادية بعدة خصائص أساسية تجعلها محوراً هاماً في النشاط الاقتصادي، ومن أبرز هذه الخصائص:
- (سيد، 2019، الصفحتان 35-36)
- أ. الشكل الاقتصادي: يشير إلى طبيعة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، ودورها في استمرارية عملية الإنتاج، إضافةً إلى تحديد أهدافها، و اختيار أساليب العمل المناسبة، وتوفير الموارد المالية اللازمة.
  - ب. الشكل التقني: يعكس مدى استخدام المؤسسة للتقنيات الحديثة والتكنولوجيا المتقدمة في عملياتها الإنتاجية، حيث يتم تحديث المدخلات في كل دورة إنتاجية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وابتكار معلومات تكنولوجية جديدة.
  - ت. الشكل القانوني: تتمتع المؤسسة بشخصية قانونية مستقلة، تمتلك اسمًا خاصًا، وميزانية منفصلة، إلى جانب صلاحيات حقوق تجعلها مسؤولة قانونياً عن أنشطتها.

ث. الشكل الاجتماعي: يشمل التأثير الاجتماعي للمؤسسة على موظفيها وعملها، بالإضافة إلى دورها في تقديم الفوائد والخدمات التي تساهم في تحسين المستوى المعيشي للمجتمع.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن المؤسسة الاقتصادية، باعتبارها نموذجاً رئيسياً للمنظمات، تتمتع بمجموعة من الخصائص المميزة، منها: (مسعودي، 2020-2021، الصفحتان 3-2)

- امتلاكها شخصية قانونية مستقلة، تمنحها حقوقاً وصلاحيات، إلى جانب تحملها مسؤولياتها القانونية.
- قدرها على الإنتاج أو أداء الوظائف التي أنشئت من أجلها بفعالية.
- استمراريتها، التي تعتمد على توفير تمويل كافٍ، وبيئة سياسية مستقرة، وقوى عاملة مؤهلة، إلى جانب قدرها على التكيف مع التغيرات الاقتصادية.
- تواافقها مع البيئة المحيطة، مما يمكّنها من الاستجابة لمتطلبات السوق والمجتمع.
- دورها الأساسي في الاقتصاد، حيث تساهم في الإنتاج، وزيادة الدخل الوطني، وتحقيق التنمية الاقتصادية، كونها وحدة رئيسية لإنتاج الشروة.

#### الفرع الثالث : الوظائف الأساسية للمؤسسة الاقتصادية

تنوع وظائف المؤسسات الاقتصادية ويتختلف عددها وطبيعتها باختلاف المؤسسات نفسها، ومع ذلك فقد اتفق معظم الباحثين والمهتمين بإدارة الأعمال على أن هناك العديد من الوظائف والتي قد يكون جزءاً منها مهماً بالنسبة لإدارة أي مؤسسة، كالوظيفة الإنتاجية الوظيفة المالية، وظيفة الموارد البشرية، ووظيفة التسويق.

الشكل رقم 04 : وظائف المؤسسة الاقتصادية



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على صور الانترنت

### أولاً : الوظيفة المالية ( التمويل )

#### أ. مفهوم الوظيفة المالية

لابد لكل مؤسسة مهما كان شكلها وحجمها أن تمارس وظيفة التمويل وإدارة أموالها ووجوداتها بشكل جيد وكفاءة وعليه فإن الوظيفة المالية للمؤسسة تختت بإدارة مصادر الأموال في المؤسسة واستخداماتها فيها. وبالتالي الوظيفة المالية تقوم بإدارة الجانب المالي للمؤسسة أو ما يسمى بالتسهير المالي، وتستخدم التخطيط التوجيهي والرقابة وتوزيع الأموال والمسؤوليات عليها .... الخ. كما تعتمد في ذلك على عدة وسائل من تقنيات التسهير ابتداء من التحليل المالي طرق وتقنيات اختيار الإستثمارات المحاسبة العامة التحليلية، الإحصاء والبرمجة الخطية وغيرها.

#### ب. مهام الوظيفة المالية

- تشمل مهام الوظيفة المالية العديد من الجوانب المهمة التي تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة، وعken تلخيصها فيما يلي :
- تحديد الاحتياجات المالية : يتم ذلك من خلال دراسة الخطط الاستثمارية وبرامج التمويل ومتطلبات التشغيل اليومية، وذلك في إطار التخطيط المالي.
  - دراسة مصادر التمويل : تحليل الإمكانيات المتاحة للحصول على الأموال الالزمه لتمويل الأنشطة المختلفة.
  - اتخاذ قرارات التمويل : اختيار أفضل الخيارات التمويلية التي تتيح للمؤسسة تحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة، مع مراعاة عامل الزمن والكميات المطلوبة.
  - تحقيق التوازن المالي : السعي لاختيار المزيج المالي الأمثل الذي يحقق أعلى عوائد بأقل التكاليف.
  - إدارة الأموال بكفاءة : ضمان الاستخدام الأمثل للأموال من خلال استثمارها بشكل جيد، ومراقبة تدفقاتها المالية لضمان الاستدامة.

#### ت. المسؤوليات الأساسية للوظيفة المالية:

1. التخطيط المالي : يتضمن تحديد كيفية الحصول على الأموال واستثمارها بأفضل الطرق الممكنة لتحقيق أقصى فائدة، ويشمل ذلك التخطيط للمبيعات، الأرباح، الاستثمارات الرأسمالية، وتمويل المشتريات المؤجلة، بالإضافة إلى جدولة سداد الالتزامات المالية.

2. التنظيم المالي : يتضمن تحديد الأنشطة المالية الالزمة لتحقيق الأهداف، وتوزيعها على العاملين وفق هيكل تنظيمي يتناسب مع طبيعة المؤسسة وحجمها ودرجة تعقيد عملياتها.

3. الرقابة المالية : تشمل متابعة الأداء المالي للمؤسسة من خلال مقارنة النتائج الفعلية بالخطط الموضوعة، واكتشاف الانحرافات وتصحيحها، حيث يتولى المراقب المالي مسؤولية الإشراف على الحسابات وضمان دقة التقارير المالية.

#### ث. مفهوم التمويل

يعرف التمويل على أنه " توفير المبالغ النقدية الالزمة لإنشاء أو تطوير مشروع خاص أو عام غير أن اعتبار التمويل على أنه الحصول على الأموال بغرض استخدامها لتشغيل أو تطوير المشروع يمثل نظرة تقليدية، بينما النظرة الحديثة له ترکز على تحديد أفضل مصدر للأموال عن طريق المفاضلة بين عدة مصادر متاحة من خلال دراسة التكلفة والعائد". (صوح، 2014-2015، صفحة 39)

#### ج. أنواع التمويل

يمكن تصنيف التمويل وفقاً لعدة معايير رئيسية، أبرزها: (صوح، 2014-2015، صفحة 39)

##### 1. حسب مدة التمويل:

- تمويل قصير الأجل : يستخدم لتغطية الاحتياجات المالية الطارئة والمتطلبات التشغيلية اليومية.
- تمويل متوسط الأجل : يمتد لفترة تتراوح بين سنة وخمس سنوات، ويستخدم عادةً في تمويل المشاريع التوسيعية وشراء المعدات.
- تمويل طويل الأجل : يخصص للاستثمارات الكبرى مثل إنشاء المشروعات الجديدة أو التوسيع في البنية التحتية.

##### 2. حسب مصدر التمويل:

- التمويل الذاتي : يعتمد على الموارد المالية الداخلية للمؤسسة، مثل الأرباح المحتجزة أو المساهمات الشخصية.
- التمويل الخارجي : يعتمد على مصادر خارجية مثل القروض البنكية أو إصدار الأسهم والسنداط.

##### 3. حسب الغرض من التمويل:

- تمويل التشغيل : يهدف إلى تغطية النفقات اليومية للمؤسسة، مثل الرواتب والمصاريف التشغيلية.
- تمويل الاستثمار : يستخدم لتمويل الأصول طويلة الأجل، مثل شراء العقارات أو المعدات الإنتاجية.

بعد اختيار نوع التمويل المناسب أمّا حيواناً لضمان الاستدامة المالية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. (صوح، 2014-2015).

صفحة (39)

#### ثانياً : وظيفة الموارد البشرية

##### أ- تعريف وظيفة الموارد البشرية

تعرف على أنها "هي ذلك النشاط الإداري المتمثل في وضع تخطيط للقطاع البشري الذي يضمن دائمة وجود الموارد العاملة التي تحتاج إليها المنظمة، ودائمة إمدادها بالعناصر البشرية المطلوبة، كما يتمثل في تمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم ، ورفع كفائتهم الفنية والعلمية والعملية ، ثم إيجاد الوسائل الازمة لرفع معنوياتهم ، وترقيتهم في العمل والاستمرار فيه ، وحثهم على المشاركة بولائهم لتحقيق أهداف المنظمة." (المحمدي، 2022، صفحة 19)

##### ب- وظائف الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية عنصراً أساسياً في نجاح أي مؤسسة، حيث تقوم بعدها وظائف رئيسية تهدف إلى تطوير وتنظيم القوى العاملة، ومنها:

1. تحليل وتصميم الوظائف: تحديد المهام والمسؤوليات لكل وظيفة لضمان وضوح الأدوار وتحقيق الكفاءة التنظيمية.
  2. تقييم الوظائف: تحديد أهمية كل وظيفة داخل المؤسسة لضمان توزيع عادل للرواتب والمزايا.
  3. إدارة الأجرور والمرتبات: وضع أنظمة عادلة للرواتب تتناسب مع الخبرات والكفاءات ومتطلبات السوق.
  4. الحوافز والكافآت: تقديم مزايا مالية وغير مالية لتحفيز الموظفين على تحقيق أداء متميز.
  5. تقييم الأداء: قياس مستوى أداء الموظفين بانتظام لتحديد نقاط القوة والاحتياجات التطويرية.
  6. تنمية المسار الوظيفي: التخطيط لتطوير الموظفين ومساعدتهم على تحقيق التقدم المهني داخل المؤسسة.
  7. التدريب والتطوير: تقديم برامج تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين ورفع مستوى الأداء.
  8. الرعاية الاجتماعية: توفير خدمات ومزايا مثل التأمين الصحي والدعم الاجتماعي لتعزيز رفاهية الموظفين.
  9. الأمن والسلامة: ضمان بيئة عمل آمنة من خلال تطبيق إجراءات السلامة المهنية وتقليل المخاطر.
- من خلال هذه الوظائف، تسهم الموارد البشرية في تحسين بيئة العمل، ورفع مستوى رضا الموظفين، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

#### ت- أهمية وظيفة الموارد البشرية :

تحظى إدارة الموارد البشرية بمكانة محورية في نجاح المنظمات، نظراً لتنوع أهدافها وتأثيرها على مختلف المستويات. وتكمّن أهميتها في عدة جوانب رئيسية: (المحمدي، 2022، صفحة 19)

1. استقطاب الكفاءات: تُعد إدارة الموارد البشرية البوابة الأساسية لجذب المواهب، حيث تسهم في تحديد نوعية الموارد البشرية التي تساند الأنشطة المختلفة داخل المنظمة.

2. ميزة تنافسية فريدة: تتعامل مع المورد البشري، وهو العنصر الوحيد الذي لا يمكن تقليله من قبل المنافسين، مما يمنح المنظمة تفوقاً استراتيجياً مستداماً.

3. كفاءة الأداء والإنتاج: يسهم الجهد المستمر للموارد البشرية في تحقيق مخرجات تتجاوز قيمتها تكاليف الاستثمار فيها، مما يعزز من كفاءة العمليات.

4. تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية: يمكن خفض تكاليف الموارد البشرية من خلال تحسين جودة الأداء وتحفيز الإنتاجية، مما يرفع من كفاءة العمل العام.

5. التعلم والخبرة: مع مرور الوقت، يزداد تأثير التعلم واكتساب الخبرة على أداء الموظفين، مما يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية وتعزيز جودة العمل.

6. مرونة في تصحيح الأخطاء: تتميز إدارة الموارد البشرية بإمكانية معالجة الأخطاء بتكليف أقل مقارنة بالإدارات الأخرى، حيث يمكن تدارك أخطاء التوظيف من خلال التدريب والتطوير المستمر.

بناءً على هذه العوامل، تُعد إدارة الموارد البشرية عنصراً أساسياً في تعزيز نجاح المنظمة، وضمان ثباتها في بيئة الأعمال التنافسية.

#### **ثالثاً : الوظيفة التسويقية**

تمثل وظيفة التسويق أساساً في أنها عملية تبادل قائمة على فرضية أنني لدى شيء تحتاجه، وأنت لديك شيء أحتاجه، فلنعقد صفقة، ومن المفترض أن كل طرف سيحصل على قيمة ما من هذا التبادل.

#### أ- مفهوم التسويق :

بعد التسويق صلة الوصل بين أولئك الذين يصنعون (يتجرون السلع والخدمات) وأولئك الذين يشترونها ويستخدمونها، وبمعنى آخر يؤمن التسويق سد الفجوة بين الإنتاج والاستهلاك. فهناك الكثير من السلع والخدمات يحتاج إليها الناس الذين لهم حاجات ورغبات متنوعة ويستخدمون أساليب كثيرة لتلبية هذه الحاجات والحصول على هذه السلع والخدمات في أسواق كثيرة.

• يشمل مفهوم التسويق مجموعة من المهام والأنشطة الأساسية، من أبرزها تحديد نوعية السلع والخدمات التي يحتاجها المستهلكون، والعمل على توفيرها من خلال إنتاجها بما يليي رغبائهم. كما يتضمن التسويق تحديد التوقيت والطريقة والمكان المناسبين لتقديم هذه المنتجات، إلى جانب تحديد السعر الملائم الذي يتواافق مع قدرات المستهلكين الشرائية ورغباتهم.

(خليل، 2017، صفحة 97)

• ويمكن تعريف التسويق أنه "يتضمن أداء جميع الفعاليات أو الوظائف والأنشطة الالزمة من أجل انتساب السلع والخدمات من المنتجين إلى الزبائن سواء كان هؤلاء مستهلكين خائين أو مشترين لها من أجل عمليات إضافية قبل وصولها خائياً إلى المستهلكين".

• يذكر هذا التعريف على البعد الوظيفي للتسويق، حيث ينظر إليه كعملية متكاملة تستدعي التنفيذ الفعال لضمان تحقيق الأهداف المرجوة. وبعد هذا المفهوم ضروري لفهم التسويق ودراسته، إذ يسلط الضوء على أهمية الأداء المنهجي والمنظم للأنشطة التسويقية لتحقيق أفضل النتائج. (خليل، 2017، صفحة 97)

• والوظيفة التسويقية "هي نشاط أساسى أو عمل جوهري يحدث حين أداء التسويق من قبل المتسوقين إذ يؤدى بعضهم عادة عدداً منها. كما قد تؤدى الوظيفة نفسها من قبل أكثر من واحد حين تقدم السلعة أو الخدمة إلى الزبون". (خليل، 2017، صفحة 97)

#### ب-وظائف التسويق :

يؤدي التسويق العديد من الوظائف التي تساعد في توصيل السلع والخدمات إلى المستهلكين بكفاءة. ويمكن تقسيم هذه الوظائف إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

1. وظائف تتعلق بعملية البيع والشراء :وتشمل أنشطة مثل الشراء، والبيع، والإعلان، والترويج، وبحوث التسويق، حيث تهدف إلى تعريف المستهلكين بالمنتجات وتحفيزهم على شرائها.

2. وظائف تتعلق بتجهيز المنتجات :وتشمل عمليات النقل، والتخزين، والتغليف، والتقطيع، وتقسيط، وتقسيم المنتجات إلى أحجام مناسبة، مما يسهل وصولها إلى المستهلكين بشكل مريح وملائم.

3. وظائف مالية وإدارية :تتعلق بإدارة الأموال، وتمويل العمليات التسويقية، وتقليل المخاطر مثل تقلبات الأسعار أو تغيرات الطلب في السوق.

تعمل هذه الوظائف معًا لضمان نجاح العملية التسويقية وتحقيق التوازن بين المنتجين والمستهلكين.

#### ت-المزيج التسويقي :

وهي: (مونيه-فيتزهيو، 2023، صفحة 17) منذ الستينيات، اعتمد المسؤولون على أربعة عناصر أساسية تُعرف بـ المزيج التسويقي (4Ps) لمساعدتهم في تحقيق أهدافهم،

1. المنتج (Product): أي ما يقدمه النشاط التجاري للبيع، سواءً كان سلعةً أو خدمةً.

2. السعر: (Price) تحديد سعر المنتج، بما في ذلك الخصومات والعروض الترويجية.

3. المكان: (Place) الطريقة التي يصل بها المنتج إلى المستهلك، سواء من خلال البيع المباشر أو عبر قنوات التوزيع المختلفة.

4. الترويج: (Promotion) جميع الوسائل المستخدمة للتسويق، مثل الإعلانات، والعلاقات العامة، وعروض البيع.

مع مرور الوقت وتوسيع التسويق ليشمل الخدمات، تمت إضافة ثلاثة عناصر جديدة لتصبح (7Ps)، وهي:

## 5. الأشخاص (People): دور الموظفين والتفاعل الشري في تقديم الخدمة.

6. الدليل المادي (Physical Evidence): كـما يحيط بالخدمة، مثـا ديكور المكان أو الأدوات المستخدمة.

7. العمليّة (Process): الخطوات والإجراءات التي تضمن تقديم المنتج أو الخدمة بكفاءة.

بعض النظر عن نوع المنتج، سواء كان خدمة أو سلعة، فإن المدف الأساسي للتسويق هو فهم احتياجات العملاء وتقديم الحلول المناسبة لهم.

### ابعا : الوظيفة الانتاجية

هناك العديد من التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم إدارة الإنتاج والعمليات، لكنها جميعاً تتفق في جوهرها وإطارها العام. فإذا إدارة الإنتاج والعمليات ببساطة تعنى بالإشراف على عملية تحويل المدخلات إلى منتجات، سواء كانت هذه المنتجات سلعاً مادية أو خدمات، مما يجعلها عنصراً أساسياً في تحقيق الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات.

- هناك من عرف إدارة الإنتاج والعمليات على أنها "ذلك النشاط الذي يتولى عملية توحيد ثم تحويل الموارد المتاحة لنظام معين وفق أسلوب محدد من أجل خلق قيمة مضافة Add value تتلاءم والسياسات الإدارية للنظام". (مونيه-فيزهيو، 2023، صفحة 17) كما عرفت إدارة الإنتاج والعمليات بأنها "مجموعة الأنشطة الإدارية الالزمة لتصميم وتشغيل والرقابة على العملية التحويلية". كما عرفت بأنها "الإدارة المسئولة عن إنتاج المهدف المحدد عن طريق استعمال عناصر الإنتاج (المدخلات) ومزجها بالطريقة التي تجعل تكلفة الإنتاج أقل ما يمكن". (مونيه-فيزهيو، 2023، صفحة 17)

## أ- لحة تاريخية حول وظيفة الانتاج

إن وظيفة الإنتاج قديمة قدم الإنسان ذاته، أما إدارة النشاط الإنتاجي فقد تزامنت مع ظهور وظيفة الإنتاج بمفهومها العام، إذ كان المدف من ذلك هو إنتاج ما يلزم لبقاء الإنسان ومبادلة الفائض من الإنتاج مع فائض إنتاجي لدى إنسان آخر. كما تميز النشاط الإنتاجي على مدى العصور القديمة وفي ظل مختلف الحضارات، أنه كان إنتاجاً حرفياً معتمداً على العمل اليدوي.

ومع قيام الثورة الصناعية في أواسط القرن الثامن عشر ودخول الآلة إلى الإنتاج بدلاً من العمل اليدوي تطورت طرائق الإنتاج وظهرت أنماط جديدة لإدارة وتنظيم العملية الإنتاجية، لأن الإنتاج تحول إلى إنتاج في المصانع بدلاً من الإنتاج الحرفي مما زاد من عدد العاملين، وظهرت النقابات العمالية ومنذ ذلك الحين بدأت بالظهور أفكار إدارية في مجال الإنتاج على يد الكثير من الباحثين والمفكرين ساعدت في الوصول إلى المفاهيم الحالية لإدارة الإنتاج والعمليات.

#### ب-أهداف إدارة الإنتاج والعمليات

يتمثل المدف الاستراتيجي لإدارة الإنتاج والعمليات في الاستفادة القصوى من موارد المنظمة، بحيث تتمكن من تلبية الطلب وتحقيق وفورات اقتصادية . ولتحقيق هذا المدف، هناك مجموعة من الأهداف التشغيلية على المدى القصير، من أهمها:

1. تصميم المنتج وتحديد خصائصه، سواء كان سلعة مادية أو خدمة.

2. تنظيم العمليات الإنتاجية، بما يشمل ترتيبها وإدارتها بكفاءة.

3. ضمان الجودة المطلوبة من قبل العملاء، مع إنتاج الكميات المطلوبة في الأوقات المناسبة.

ولتحقيق هذه الأهداف، لا بد من تعزيز روح التعاون والحماس بين العاملين، إلى جانب السيطرة على التكاليف التشغيلية، وإدارة الطاقة الإنتاجية بفعالية لضمان استمرارية وكفاءة العملية الإنتاجية.

#### ت-وظائف إدارة الإنتاج والعمليات

مثل أي إدارة أخرى، تقوم إدارة الإنتاج والعمليات بتأدية الوظائف الإدارية الأساسية، وهي التخطيط، والتنظيم، والرقابة، لضمان تحقيق الأهداف الإنتاجية بكفاءة. (ايدوبي، 2004، صفحة 21)

1. التخطيط:

يبدأ تخطيط الإنتاج بعد التنبؤ بالطلب، حيث يساعد ذلك في تقدير حجم الطلب المتوقع ووضع خطة المبيعات. بعدها يتم تحديد حجم الإنتاج المطلوب، ثم يتم إعداد خطط الإنتاج على ثلاث مستويات:

- الخطة طويلة الأجل (خطة الطاقة الإنتاجية).
- الخطة متوسطة الأجل (الخطة الإجمالية ) ( Aggregate Plan )

#### ◦ الخطة قصيرة الأجل (الجدولة Scheduling)

##### 2. التنظيم:

يذكر على تنظيم النشاط الإنتاجي والعملياتي داخل المنظمة، ويتضمن اتخاذ قرارات مهمة مثل:

- تصميم المنتج.
- تحديد الطاقة الإنتاجية.
- تصميم العمليات الإنتاجية.
- اختيار الموقع المناسب.
- تنظيم الترتيب الداخلي للمنشأة.
- إدارة نظم المعلومات.

##### 3. الرقابة:

تهدف إلى متابعة سير العملية الإنتاجية والجودة، للتأكد من أن الإنتاج يسير وفق الخطة الموضوعة، وتحديد أي انحرافات ومعالجتها لضمان تحقيق الأهداف بأفضل كفاءة ممكنة. (ابدوي، 2004، صفحة 21)

#### الفرع الرابع : تصنیفات المؤسسة الاقتصادية واهدافها

##### أولاً : تصنیفات المؤسسة الاقتصادية

تنوع المؤسسات الاقتصادية في أشكالها، فقد تكون وحدة حرفية تقليدية، متجرًا خاصًا، شركة إنتاجية متوسطة، مزرعة، مصرفًا، أو حتى شركة متعددة الجنسيات. هذا التنوع يجعل من الصعب دراستها كمجموعة موحدة، خاصة عند مقارنة أدائها من حيث الإنتاجية أو الربحية.

يساعد تصنیف المؤسسات وفق معايير محددة في تبسيط دراستها وتحليل دورها في الاقتصاد، حيث يمكن من خلاله قياس الإنتاج الوطني الإجمالي، عدد العاملين في كل نوع من المؤسسات، ومدى مساهمة كل قطاع في الدخل الوطني.

وإجراء عملية تصنیف المؤسسات يجب التقييد بمجموعة من المعايير التي تبين إن كانت المؤسسات تقدم إنتاجاً سلبياً ملحوظاً أو في شكل خدمات و يمكن اتخاذ أساساً آخر للتصنیف وفق القطاع الاقتصادي الذي تنشط فيه : زراعة صناعة خدمات أو التصنیف حسب الجانب القانوني مؤسسات خاصة ومؤسسات عامة، أو تصنیفاً حسب حجم المؤسسة : بحيث يؤخذ هنا بعين الاعتبار مؤشرات معينة كعدد العمال أو حجم رأس المال .... الخ.

- ولذلك سنتعرض للمعايير المعتمدة في عملية تصنيف المؤسسات ألا وهي المعيار القانوني، معيار الحجم وحسب معيار النشاط . و معيار الجنسية .

الشكل رقم 05 : تصنيفات المؤسسة الاقتصادية



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على مasicic ذكره  
I. التصنيف حسب المعيار القانوني :

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من المؤسسات وهي كما يلي : (بoshiriyah, 2019-2020, صفحة 10)  
أ. المؤسسات الخاصة : يتفرع هذا النوع من المؤسسات إلى مؤسسات فردية ومؤسسات جماعية (الشركات)

#### 1) المؤسسة الفردية

وهي التي يمتلكها شخص واحد أو عائلة، يمكن لهذا الشخص المؤسس أن يورثها أو يشتريها من الغير، فهو يقوم بتقديم المال والعمل في نفس الوقت، كما أنه المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمال المؤسسة.  
المزايا :

- سهولة التأسيس والإجراءات.
- مرونة كبيرة في اتخاذ القرارات.
- انخفاض التكاليف الإدارية.

- الأرباح لا تخضع لضريبة الدخل.

العيوب :

- مسؤولية غير محدودة، مما يعني أن مالكها قد يضطر لاستخدام أمواله الشخصية لتغطية ديون المؤسسة.
- صعوبة الحصول على تمويل وقروض، مما يحد من فرص التوسيع.

#### 2) المؤسسات الجماعية أو الشركات

وهي الشركة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل منهم بتقاسم حصة من المال أو من العمل لاقتسام ما قد ينشأ عن هذه المؤسسة من أرباح أو خسارة. وتنقسم الشركات بشكل عام إلى قسمين رئисيين هما :

✓ شركات الأشخاص :

تقوم على الاعتبار الشخصي وعلى الثقة المتبادلة بين الشركاء وتنقسم إلى ثلاثة أنواع : شركات تضامن ، شركات التوصية البسيطة وشركات الخاصة

• شركة تضامن : هي الشركة التي تتكون من شريكين أو أكثر حيث يكون كل شريك فيها مسؤولاً مسؤولية شخصية تضامنية عن ديون الشركة ليس فقط بمقدار حصته التي قدمها في رأس مال الشركة بل في جميع أمواله الخاصة والشريك المتضامن تاجر لذا لا يجوز للموظف أن يكون شريك متضامن ، تعرض حياة المؤسسة للخطر في حالة انسحاب أو موت أحد الشركاء

• شركة التوصية البسيطة: وتضم نوعين من الشركاء الشركاء المتضامنون الذين يديرون الشركة، يكونون مسؤولين بالتضامن عن جميع التزاماتها في أموالهم الخاصة والشركاء الموصون (المستثمرون) التي تقتصر مسؤوليتهم بقدر حصصهم المقدمة.

• شركة الخاصة: هي شركة مستترة لا وجود لها قانوناً، أو اسم تجاري أو ذمة مالية بالنسبة للغير وعلى هذا لا تتمتع بالشخصية المعنوية لا يتم إشهارها ولا تقييد في السجل التجاري).

✓ شركات الأموال :

وهي على شكل مؤسسات مالية بحيث تسمح للعديد من الأفراد استثمار ما لديهم من أموال. من خصائصها أنه لا أثر للاعتبار الشخصي فيها الاعتبار المالي كما أن اسمها يجب أن يشير إلى غايتها ورأس مالها مقسم إلى أسهم قابلة للتداول مثل :

• شركات المساهمة: وهي عبارة عن مؤسسة تجارية مملوكة بشكل مشترك الجميع مستثمريها، إذ يمتلك المساهمين حصة معينة من الأسهم وتمثل هذه الأسهم بدورها نسبة الملكية التي يمتلكها كل فرد في المؤسسة

- الشركات ذات المسؤولية المحدودة : وهي نوع قانوني من الشركات التجارية تتألف من شريكين أو أكثر، وتكون مسؤولية كل شريك بمقدار مساهنته في رأس المال فقط
- شركات التووصية بالأسمهم : وهي نوع قانوني من أنواع الشركات التجارية وتعتبر مشابهة إلى حد كبير لشركة التووصية البسيطة مع اختلاف جوهري، وهو أن رأس المال يقسم إلى أسهم وتكون حصة الشريك الموصي من الأسهم قابلة للتداول، كما هو الحال في شركات المساهمة بدون الحاجة لموافقة الشركاء المتضامنين.

#### ب. المؤسسات العمومية:

وهي مؤسسات تعود ملكيتها للدولة، ولا يحق للمسؤولين عن بيعها أو التصرف فيها، إلا بموافقة الدولة. يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من المؤسسات العمومية .

##### 1) مؤسسات عمومية ذات طابع صناعي وتجاري

تتمتع بالشخصية القانونية وتنشط في القطاعات الإستراتيجية لضمان المصلحة العامة في تعاملاتها و هي لا تهدف إلى تحقيق الربح لأنها دائما تنشأ من أجل تسيير مرفق عام في ، حيث تقوم هذه المؤسسات بتقدیم منتجات للسوق وفي نفس الوقت تؤدي خدمة عمومية، مع التمييز بوجود طاقة إنتاجية موحدة مثل مؤسسة سونلغاز Sonelgaz

##### 2) مؤسسات عمومية اقتصادية

هي شركات تجارية تمتلك الدولة كل أو أغلبية رأس مالها للمؤسسات العمومية الاقتصادية شخصية قانونية، يتربّع عنها استقلالية مالية وإدارية، تتحصل على أموال نتيجة لأنشطتها التجارية، هذه الأموال تمثل ثمن الخدمة أو السلع المقدمة، كما تتمتع بالاستقلالية في التسيير، بعرض تحريرها من الإجراءات الإدارية البيروقراطية يتم تنظيمها وتسييرها بواسطة مجلس إدارة كما تنص عليها النصوص القانونية، مثل المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM .

##### 3) مؤسسات عمومية محلية

وهي مؤسسات تنشط على المستوى المحلي (الولاية والبلدية ونجدتها في قطاع الخدمات).

#### ت. المؤسسات المختلطة

وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها بصفة مشتركة بين القطاع العام والخاص، أي مؤسسات عمومية تشتهر مع مساهمين خواص، في إطار الاقتصاد المختلط مع العلم أن تنظيم هذا النوع من المؤسسات يخضع لضوابط تحددها تشريعات وأحكام خاصة.

(بوشرية، 2019-2020، صفحة 10)

#### II. تصنيف المؤسسة الاقتصادية حسب الحجم

يعتمد تصنيف المؤسسات حسب الحجم على فرضية أن حجم المؤسسة يؤثر على طبيعة تنظيمها ونمط العلاقات الداخلية بين إدارتها، مما يعني أن المؤسسات ذات الحجم المشابه غالباً ما تتبع نمطاً تنظيمياً وسلوگاً إدارياً متماثلاً.

لكن من المهم الإشارة إلى أن تصنيف المؤسسات حسب الحجم ليس موحداً عبر جميع القطاعات، فالمؤسسة التي تُعتبر متوسطة الحجم في قطاع معين قد تُعد صغيرة في قطاع آخر.

المتغيرات المعتمدة في التصنيف حسب الحجم:

❖ عوامل الإنتاج:

◦ حجم رأس المال

◦ عدد العمال (وهو الأكثر استخداماً في تصنيف المؤسسات)

❖ المردودية:

◦ حجم الأرباح الحقيقة

◦ القيمة المضافة

❖ حجم النشاط:

◦ يُقاس من خلال رقم الأعمال (إجمالي الإيرادات).

أ. المؤسسات الصغيرة : وهي تلك المؤسسات التي لا يزيد عدد أفرادها عن 10 يتولى فرد واحد من بينهم إدارتها غالباً ما يكون المدير هو نفسه المالك، ويسود هذا النمط من المؤسسات عادة في القطاع الحرفي والزراعي، وكل قطاع التجارة الصغيرة، وفي الغالب تخضع هذه المؤسسات لحيطها الخارجي المباشر فوجودها مرهون بمدى قدرتها على ضمان الاستمرار من خلال استجابتها للطلب الخارجي الذي لا يتعدي دوماً السوق المحلي،

ب. المؤسسات المتوسطة : وهي التي تضم ما بين 10 و 500 فرداً وتتميز بعدم الفصل بين الملكية والتسخير، ذلك أنها غالباً ما تكون ذات منشأ عائلي فيكون المالكون هم دائمهم القائمون على شؤون التسخير والتصريف في كل الأمور مهما كانت حزئية وصغريرة مما يجعل هذه المؤسسات تعاني من زيادة صعوبتها ومشاكلها كلما زاد حجم مستخدميها وذلك نتيجة مركزية التسخير والإدارة، فكل القضايا مهما كانت لا بد وأن تمر حتماً على المالكين مباشرة، وللإشارة هذه الحالة مرتبطة بالخلفية الثقافية للمؤسسين أو المالكين من جهة وثقافة المستخدمين الذين تم توظيفهم وانتقاهم للالتحاق بالمؤسسة وتعرف هذه

المؤسسات مشكلة في التسيير وهذا كلما كان المكون لا يعرفون ولا ينفذون قواعد ومبادئ علوم التسيير خاصة تسيير الموارد البشرية، وفق نظرية نفسية أي الاهتمام بالبعد الثقافي للمكونة البشرية.

ت. المؤسسات الكبيرة : وهي تلك المؤسسات التي توفر على أكثر من 500 مستخدم، ونتيجة لكبر حجمها فإنها في الغالب تكون في شكل شركات مساهمة بمعنى أن ملاكها كثيرون، بعدد ملاك الأسهم، مما يتبع لها قدرات مالية كبيرة، ونتيجة لكثره الملاك فإن التسيير الفعلي لها يكون بين أيدي مسirين أرستقراطيين يتمتعون بجذبية أكبر في إدارة شؤون المؤسسة. (دراماشية و بلقاسمي ، صفحة 2)

الجدول رقم 01 : تصنيف المؤسسات على حسب عدد الأفراد والإدارة

الإدارة	عدد الأفراد	المؤسسة
شخص واحد (المالك)	أقل من عشرة افراد	المؤسسات الصغيرة
المالكون الأصليون	من 10 الى 500	المؤسسات المتوسطة
مسيرين أرستقراطيين	500 اكثرا من فرد	المؤسسات الكبيرة

المصدر : من اعداد الطالبة بناء على ماسبق ذكره

III. التصنيف وفقاً للمعيار الاقتصادي

يمكن تصنيف المؤسسات بــ معايير اقتصادية معينة أي، تبعاً للنشاط الاقتصادي الذي تمارسه وفق ثلاثة قطاعات اقتصادية كما يلي:

أ. القطاع الأول: وهو يضم المؤسسات المتخصصة في الزراعة (الفلاحة) بــ مختلف أنواعها ومنتجاتها ، وتربية الماشي ، إضافة إلى أنشطة الصيد البحري.

ب. القطاع الثاني: يتمثل في قطاع الصناعة أي المؤسسات الصناعية ، وهي مختلف المؤسسات التي تعمل على تحويل المواد الطبيعية إلى منتجات قابلة للاستهلاك النهائي أو الوسيط وتنقسم بدورها إلى:

ـ مؤسسات الصناعات الثقيلة أو الاستخراجية : كــ مؤسسات الحديد والصلب و المؤسسات البترولية ومؤسسات الميدروكربونات .... الخ ، حيث أن ما يميز هذا النوع من المؤسسات هو حاجتها لرؤوس أموال كبيرة، كما تتطلب مهارات وكفاءات عالية لتشغيلها.

ـ مؤسسات الصناعات التحويلية أو الخفيفة كــ مؤسسات الغزل والنسيج، مؤسسات الجلود ... الخ .

ت. القطاع الثالث: يتمثل في المؤسسات الخدمية، أي المؤسسات المنتجة للخدمات كــ مؤسسات النقل ، مؤسسات التوزيع مؤسسات السياحة، البنوك التأمين ... الخ

#### IV. التصنيف وفقاً لمعيار الجنسية :

وتصنف حسب ملكية مالكيها أو الدول التي تنشط فيها وتنقسم إلى : (بورزق، 2019-2020، صفحة 57)

أ. مؤسسات وطنية : هي المؤسسات المحلية التي تعمل داخل حدود الدولة، ويكون مالكوها من نفس جنسية الدولة التي تنشط فيها.

ب. المؤسسات الأجنبية : تشمل الشركات التي تعمل داخل الدولة، لكن مالكيها يحملون جنسية مختلفة عن الدولة التي تنشط فيها.

ت. المؤسسات المختلطة : هي المؤسسات التي تعمل داخل الدولة، لكن ملكيتها تكون مشتركة بين مستثمرين محليين ومستثمرين أجانب.

ث. المؤسسات المتعددة الجنسيات : وهي شركات تعمل داخل الدولة، ولكن مالكيها يحملون جنسيات مختلفة ومتعددة، غالباً ما تكون شركات عالمية ذات فروع في عدة دول.

#### ثانياً : أهداف المؤسسة الاقتصادية

تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تضمن استمراريتها وغواها، ومن أبرز هذه الأهداف:

أ. الأهداف الاقتصادية : تمثل في (بوعبدلي، 2022-2023، الصفحات 10-11)

• تحقيق الأرباح : يُعد تحقيق الأرباح المدف الأصلي لأي مؤسسة، حيث تعمل على ضمان استدامة نشاطها وتوسيع أعمالها من خلال استراتيجيات مدروسة تعزز قوتها في السوق.

• تلبية احتياجات المجتمع : تلعب المؤسسات دوراً مهماً في توفير السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع، مما يساعد في تغطية الطلب المحلي وتحقيق التوازن بين العرض والطلب.

• عقلنة الإنتاج : تسعى المؤسسات إلى ترشيد استخدام الموارد وتعزيز الإنتاجية من خلال التخطيط الفعال، مع التركيز على تطبيق أساليب رقابية تضمن تحقيق الكفاءة التشغيلية.

تُساهم هذه الأهداف الاقتصادية في تعزيز نمو المؤسسة، وضمان استدامتها، وتقديم قيمة حقيقية للمجتمع والاقتصاد ككل.

ب. الأهداف التكنولوجية

تحدف المؤسسة إلى تطوير منتجاتها باستمرار من خلال البحث العلمي والابتكار، مما يساعدها على مواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق. كما تسعى إلى تحسين كفاءة الإنتاج باستخدام تقنيات حديثة تضمن جودة أعلى وتكليف أقل، مما يساهم في تحقيق النمو والاستدامة. (شيني و mujahdin، 2023، صفحة 4)

#### ت. الأهداف الاجتماعية

تحدف المؤسسة إلى تحقيق عدة جوانب اجتماعية تساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الاستقرار الوظيفي، ومن أبرز هذه الأهداف:

- ضمان أجور عادلة تتناسب مع جهود العمال، مما يساعدهم على تحسين مستوى معيشتهم، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة وزيادة احتياجاتهم اليومية.
- تعزيز العلاقات المهنية والاجتماعية بين العاملين، حيث يساهم ذلك في خلق بيئة عمل متماسكة تضمن استمرارية المؤسسة وتحقيق أهدافها.
- توفير التأمينات والخدمات الأساسية مثل التأمين الصحي، والتأمين ضد حوادث العمل، ونظام التقاعد، إضافة إلى المرافق العامة مثل التعاونيات الاستهلاكية والمطاعم، مما يعزز راحة العمال واستقرارهم.

يساهم تحقيق هذه الأهداف في رفع مستوى رضا العاملين وتحفيزهم على أداء أفضل، مما يعكس إيجابياً على إنتاجية المؤسسة.

#### ث. الأهداف الثقافية والرياضية

- تحتم المؤسسة بالجانب التكويني والتربوي للعمال، لما له من تأثير مباشر على إنتاجيتهم ورضاهما الوظيفي، ومن أهم هذه الأهداف:
- توفير وسائل ترفيهية وثقافية مثل المسرح، والمكتبات، والرحلات، حيث تساهم هذه الأنشطة في تعزيز المستوى الفكري للعامل وتحسين أدائه داخل المؤسسة.
  - تدريب العمال الجدد وتطوير مهارات القدامى، نظراً للتطور السريع في وسائل الإنتاج، مما يستدعي تأهيل الموظفين الجدد وتنمية مهاراتهم من استخدام الأدوات الحديثة بكفاءة، إضافةً إلى إعادة تدريب العمال القدامى ليتمكنوا من التعامل مع التقنيات الجديدة.
  - تحصيص أوقات للرياضة، إذ تتبع بعض المؤسسات أنظمة عمل مرنة تتيح للموظفين ممارسة الرياضة خلال أوقات محددة، كما تنظم مهرجانات رياضية تهدف إلى تحسين صحة العمال وكسر الروتين وتعزيز العلاقات الاجتماعية بينهم. (بوعبدلي، 2022-2023، الصفحات 10-11)

### المطلب الثاني : مفهوم أداء المؤسسة الاقتصادية

إن الاختلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه التي يستخدمها المدراء والمنظمات، وبالرغم من هذا الاختلاف فإن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها.

#### الفرع الأول : تعريف الأداء وانواعه

##### اولاً : تطور تعريف الأداء من النظرة التقليدية إلى النظرة الحديثة

يعتبر الأداء من المفاهيم التي تتسم بالдинاميكية وعلم السكونية في محتواها للعربي، حيث عرف تطوراً منذ بداية استعمالاته الأولى إلى وقتنا الحالي، وهذا يعمل التطورات الاقتصادية وغيرها التي ميزت حركة المجتمعات البشرية، والتي كانت بدورها دائماً قوياً لبروز إسهامات الباحثين في هذا الخفل من المعرفة. وتحدد النظرة التقليدية (أي القيمية) (للمفكرين في هذا المجال ومن بينهم المهندس (تابلور) رائد مدرسة الإدارة العلمية في إعطاء مفهوم دقيق للأداء والاهتمام بقياسه، وهذا من خلال الدراسة الدقيقة للحركة التي كان يؤديها العمال وتوقيت كل منها بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارة الآلة وإيقافها، أي في إطار ما يعرف بدراسة الحركة والزمن. مع بداية القرن العشرين تحول اهتمام المؤسسات من إستراتيجية التركيز على الكميات للممكن إنتاجها إلى إستراتيجية التركيز على الكميات للممكن بيعها، وتحتل الأداء حينها في التحكم في أسعار المنتجات عن طريق التحكم في التكاليف الداخلية.

غير أنه مع مرور الزمن عرف مفهوم الأداء تطوراً جديداً في محتواه، فبدلاً من الاعتماد فقط على الزمن المستغرق للأفراد والمعدات لتحديد معدلات الأداء والتحكم في الأسعار كآلية لتحديد مفهوم الأداء وطرق قياسه، ثم الانتقال إلى الأخذ في الحسان التطورات التي تشهدها بيئة للمؤسسات عند تحديد مفهوم الأداء. (الداوي، 2009-2010، صفحة 221)

تتمثل أهم هذه التطورات في التحديات الجديدة التي أصبحت تواجهها المؤسسات مع تطور التسويق كعلم وفن، وظهور الفكر الإستراتيجي في الإدارة والاتحاد المتزايد التطبيق الإستراتيجيات المختلفة في التسيير (خصوصاً إستراتيجية التمايز كل هذه المستجدات وغيرها أثرت بشكل واضح في طرق الإدارة والتسيير، وكذا في شروط النجاح في السوق ومن ثم فاده المؤسسة لم يعد يعبر عن تخفيض التكاليف فقط بل عن القيمة التي يجنيها الزبون من تعامله مع المؤسسة. (الداوي، 2009-2010، صفحة 221)

#### ثانياً : تعريف الأداء

يختلف تعريف الأداء باختلاف الباحثين والتوجهات الاقتصادية نستعرض منها مايلي :

- الأداء لغة : يعني "تنفيذ الشيء أي تأديته (التأدية)، ، ودفعه للتنفيذ أو هو بلوغ الشيء ويقال قد أداء أداها أي يعني تمت تأديته وتنفيذها" .

وللأداء مرادفات لغوية منها (إنعام، وإنجاز، وتحقيق، وتمضية وتنفيذ ، وعمل، وفاعلية، وفعل، وقيام، و مباشرة، ووفاء )

○ والأداء اصطلاحاً " مستمد من الكلمة الانجليزية To Perform والذى اشتق بدوره من الفرنسية القديمة Performer) والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل " . (القيسي، 2016، صفحة 46)

○ يعرف وفق معجم مصطلحات العلوم الإدارية بأنه " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفق للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاءة المدرب " (نبيلة، 2020، صفحة 48)

○ ويعرفه الدكتور عبد العزيز مخيم بأنه: " المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعಲها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية " . (المرجوشي، 2008، صفحة 17)

ويشتمل الأداء المؤسسي بهذا المفهوم على أبعاد ثلاثة: البعد الأول: أداء الأفراد في إطار وحدات التنظيمية المتخصصة.

البعد الثاني: أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.

البعد الثالث: أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

○ تعريف كاستيك وآخرون بأن الأداء " عبارة عن استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي، بمعنى أن إجمالي أداء جميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل " (العراحشة، 2011، صفحة 91)

○ ويعرف أيضاً على انه " عبارة عن النتائج أو السلوك أو النشاط الذي يظهره الفرد أثناء العمل أو القيام بأى نوع من المجهود، وهو بذلك يتساوى مع مصطلح الإنهاز وهنا يمكن القول إن الأداء هو الإنهاز الذي يعكس النتائج التي تترتب على السلوك الذي يقوم به الفرد في بيئه العمل " (اللبيدي، 2015، صفحة 98)

يمكن القول ان الأداء هو مستوى الإنهاز الذي يتحققه الفرد أو الوحدة التنظيمية أو المؤسسة ككل، من خلال تنفيذ المهام والواجبات المرتبطة بالوظيفة، وذلك في إطار تفاعلي مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، و بما يعكس نتائج ملموسة تُقاس بمُؤشرات محددة تتصل بكمية التنفيذ وفعاليته.

#### ثالثاً : عناصر الاداء ومحدداته

تنقسم عناصر الاداء في المؤسسة الى 3 اقسام مهمة وهي مايلي : (البلوشي، صفحة 127)

أ. الموظف : يعود الفضل فيما يتعلق بجودة الأداء إلى الموظف نفسه، حيث التمكّن الموظف من مباشرة الأداء السليم في إنهاز الأعمال الموكّلة إليه، وفي نفس الحال، فإن وجود الأخطاء أثناء سير العمل، إنما تُعزى لأداء الموظف نفسه فالموظف هو العنصر الأول والأهم في عملية الأداء.

ب. الوظيفة : تعتبر الوظيفة وما تتطوّي عليه من مهام وأنشطة قد تتوافق مع قدرات الموظف، وعندما تُعكس إيجاباً على أداء العامل أو مجموعة من العاملين، كما أن مرونة العمل الوظيفي سيعطي حرية للعامل أو الموظف في إبداعه بالمهام الموكّلة إليه،

فلا يمكن فصل الموظف عن الوظيفة عند التحدث عن أداء العاملين، ذلك أن الوظيفة تعتبر المحدد والعنصر الثاني والأكثر أهمية في سير العمل الوظيفي ككل.

ت. الموقف : يعتبر الموقف من عناصر أداء العاملين بشكل واضح لما يحتويه من عناصر فرعية ضرورية في عملية الأداء والتي تتمثل في كل من التخطيط السليم للمهارات العمل الوظيفي، والتنظيم لهذه الوظيفة منذ بدايتها وحتى نهايتها، ووجود الموارد المتاحة التي تتيح حسن سير العمل بشكل كلي، وأخيراً ضبط الزمن الذي يستغرقه الموظف في إنجاز أعماله ليتم تسليم الناتج النهائي من أداءه في الوقت المناسب.

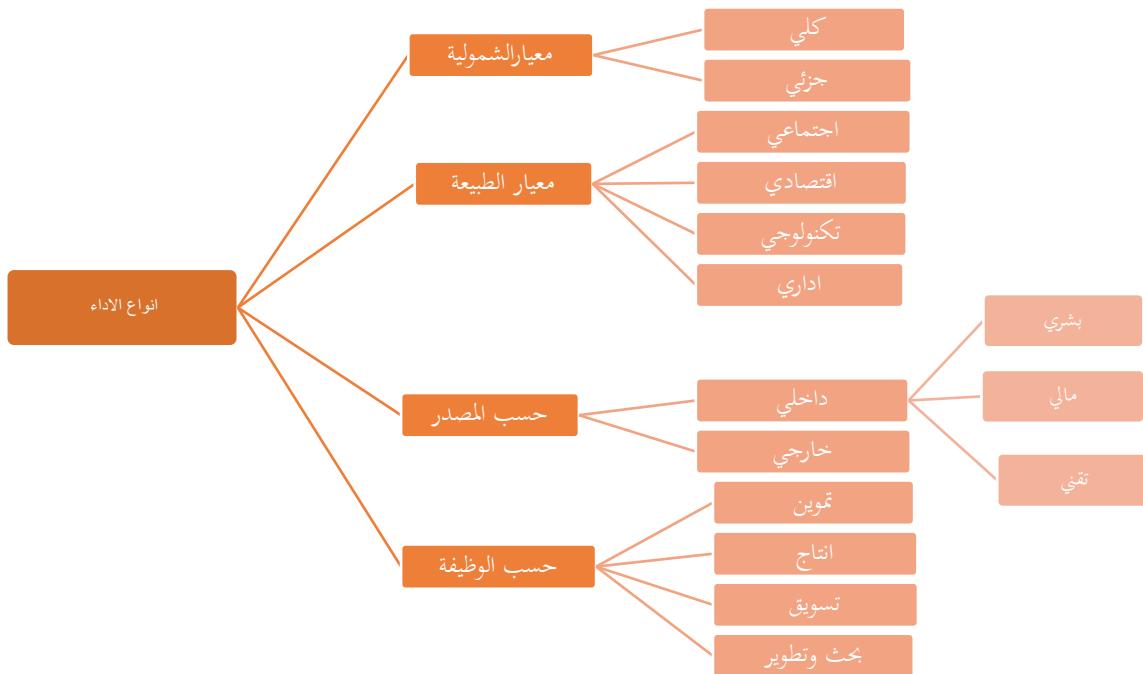
اما محددات الأداء فتعتبر من المواضيع التي جذبت انتباه الكثير من الباحثين المعرفة ما هي العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي وهي: (القرالة، 2011، صفحة 51)

- ❖ الدافعية الفردية : بحيث يجب أن يتتوفر الدافع لكل فرد على العمل وقد يكون الدافع قوياً أو ضعيفاً.
- ❖ مناخ أو بيئة العمل: يجب أن يتم تهيئه بيئة، ومناخ العمل على كافة المستويات (التنظيم الإداري القسم)، لتكون محفزة للفرد في أداءه لعمله.
- ❖ القدرة على أداء العمل المعين : فالفرد يجب أن تتتوفر لديه القدرة على أداء العمل المحدد له.

#### رابعاً : أنواع الأداء

يقسم أداء إلى عدة أنواع على النحو التالي:

الشكل رقم 07 : انواع الاداء



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على ما سبق ذكره

أ. الأداء بحسب معيار الشمولية: ويقسم هذا النوع الى : (البلوشي، الصفحات 130-131)

1. الأداء الكلي: وهي عبارة عن جميع النتائج النهائية والمحصلات النهائية التي تمحضت عن الأداء الجماعي لكافة موظفي ووحدات المؤسسة.

2. الأداء الجزئي: وهو الأداء الذي يتم إنجازه لكل وحدة واحدة أو قسم أو فرع بعينه من فروع وأقسام المؤسسة.

ب. الأداء بحسب معيار الطبيعة : ويقسم هذا النوع من الأداء إلى كل مما يلي :

1. الأداء الاقتصادي: ينطوي الأداء الاقتصادي على الارقاء بالنمو المالي للشركة لتحقيق الفائض الاقتصادي المطلوب، ويتأتى هذا التعظيم من خلال سرعة الإنجاز وكميته مع التركيز على جودته أيضاً سواء كان إنجازاً خدمياً أو نوعياً.

2. الأداء الاجتماعي : ويتمثل في تحقيق المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ككل، فيما تقدمه المؤسسة من خدمات للمجتمع يتفق ومتطلبات العمالء ورغباتهم.

3. الأداء التكنولوجي: وهو أداء الموظفين من خلال الوسائل التكنولوجية والاتصالية والتي باتت اليوم سمة بارزة في سمات المجتمع المعاصر، لذا فإن إبداع العاملين في أدائهم التكنولوجي يُعد أحد أشكال وأنواع الأداء المبدع في المؤسسات المعاصرة.

4. الأداء الإداري: ينطوي هذا النوع من الأداء في أداء الإدارة نفسها في عملياتها المتمثلة بالتنظيم والتخطيط والتنسيق والرقابة، ووضع السياسات، وضبط معايير العمل الوظيفي وفق مقاييس محددة مسبقاً تمكن العامل من العمل بشكل سليم دون الوقوع بأخطاء العمل.

ت. الأداء حسب معايير المصدر:

1. الأداء الداخلي : ويتيح هذا النوع من الأداء من خلال مجموعة الأداءات الجزئية ويحددها Bernard في ثلاثة أجزاء هي :  
(زنون، 2017، صفحة 32)

• الأداء البشري : وهو من أهم العوامل التي لها تأثير كبير على أداء المؤسسة فقد ذهب البعض إلى حصر أداء المنظمة في أداء الموارد البشرية فقط، وعرفوه انطلاقاً من أن الأداء البشري يقصد به "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله" . فالأداء البشري هو الميزة التنافسية لأن التمييز في الأداء لن يستند مجرد إمتلاك المؤسسة للموارد المالية والتكنولوجية فحسب بل يستند في المقام الأول إلى قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية .

• الأداء التقني : وينتتج من خلال حسن استغلال المؤسسة لاستثمارها بفعالية .

• الأداء المالي : ويتحدد من خلال استخدام الإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسة، فالدولة تقوم بتسخير وسائل هامة خاصة منها الإعتمادات المالية الضخمة لضمان تقديم الخدمات العمومية، لذلك فإن الأداء المالي للمؤسسة العمومية يتمثل في ضمان السير الحسن، والاستغلال السليم والعقلاني للإعتمادات الممنوحة، لتحقيق ذلك وضع المشرع العديد من القواعد القانونية والتنظيمية لضمان احترام الميزانية من جهة والبحث عن مواضع الخلل التي تؤدي إلى المساس بالأموال العامة والأخطاء المرتكبة في الميزانية من طرف الأعوان المكلفين بها من جهة أخرى

2. الأداء الخارجي : وهو الأداء الناتج عن مجموع التطورات والتغيرات الخارجية الناتجة عن الحيط، ويتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة لهذه التطورات الخارجية والقدرة على سبقها هذه التغيرات أو التطورات تنشأ خارج المؤسسة وتؤدي إلى تغيير حتمي في مسار المؤسسة، لذلك يتعين على المتابعة المستمرة وال مباشرة حتى يمكن إدراك أثرها على الأداء ، فنجاح المؤسسات أو فشلها يتوقف على قدرتها على خلق درجة عالية من التلاويم بين أنشطتها وبين البيئة التي تنشط بها . فمن خلال هذين الأداء يتضح أن الأداء ينبع من خلال استغلالها المختلف الموارد المتوفرة بكفاءة وفعالية من جهة، وتوجيه جهودها نحو استغلال الفرص التي يمكن أن يتيحها الحيط الخارجي من جهة أخرى، وذلك من خلال متابعة تغيراته التي تتصف بالحركية والتعقد وسرعة التغيير في نفس الوقت.

ث. الأداء حسب معيار الوظيفة : ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى:

1. أداء وظيفة التموين: يتمثل في مدى قدرة المؤسسة على الحصول على المواد بجودة عالية في الآجال المحددة وبأقل التكاليف.  
2. أداء وظيفة الإنتاج: يقصد به تمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة من الإنتاجية مقارنة ببنظيرتها من المؤسسات المنتسبة إلى نفس القطاع أو المنطقة الجغرافية.

3. أداء وظيفة التسويق: أي قدرة المؤسسة على الاستحواذ على حصة سوقية كبيرة من خلال إرضاء العملاء بالمنتجات ذات الجودة وتسليمها لهم في الوقت المتفق عليه، وتدخل فيه السمعة التي تكتسبها المؤسسة في السوق.

4. أداء وظيفة الموارد البشرية : هو قدرة الفرد على القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يكون منها عمله وتبعاً لما يناسب قدراته وطبيعة عمله، لأن ضمان استخدام الموارد المتاحة في المؤسسة بكفاءة وفعالية لا يتم إلا من خلال الأفراد.

5. أداء الوظيفة المالية: هو قدرة المؤسسة على توليد إيرادات مالية من أنشطتها الجارية الرأسمالية والاستثنائية، وتحقيق الغواصات المالية.

6. أداء وظيفة البحث والتطوير : هي إمكانية المؤسسة إنتاج منتجات جديدة ومدى مواكبتها ومسايرتها التطورات التكنولوجية الحديثة مع استخدامها في الإنتاج والتسويق، وتوفير جو ملائم للابتكار والاختراع والابتكار من خلال تحفيز العاملين على التجديد، وخلق جو منافسة بينهم في هذا المجال. (شناي و امزال، 2022، صفحة 526)

#### الفرع الثاني : مكونات الأداء ( الفعالية ، الكفاءة )

الأداء يتكون من عناصر متعددة تساعد في فهم مدى نجاح الأفراد أو المؤسسات في تحقيق أهدافهم. ومن بين هذه العناصر، تبرز الكفاءة والفعالية كأهم الجوانب التي يمكن من خلالها الحكم على جودة الأداء بشكل واضح.

##### أولاً : الفعالية

الفعالية (Effectiveness) وتعني تقارب النتائج المحصلة الأهداف المسطرة؛ فالمسؤول الفعال هو ذلك المسؤول الذي يتمكن من الوصول للأهداف و يتحققها في الآجال المحددة. وعليه فإن الفعالية تمثل القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك .

ومن هنا يتبيّن أن الفعالية هي مسألة تحقيق النتائج بصرف النظر عن المجهودات التي بذلت للوصول إليها، فالمهم في الفعالية هو النتائج وليس النشاطات أو الجهد المبذولة، لذلك ينظر إلى الفعالية من زاوية الأهداف الموضعة وليس المواد المستخدمة، فإذا حققت المؤسسة معدلات الأرباح التي سطرتها كانت فعالة، وإذا أنتج العامل عدد الوحدات المطلوبة منه كان أيضاً فعالاً، وإذا حقق مدير التسويق خطة البيع والتسويق في الوقت المناسب كان فعالاً ... الخ، لذا فإن مفهوم الفعالية يحاول الإجابة على السؤال: هل المؤسسة تحقق أهدافها بطريقة مرضية سواء على المستوى الكمي أو النوعي، أم لا ؟

وينظر شيرير و وايت (shipper & white) إلى قياس فعالية المؤسسة من منطلقين داخلي وخارجي فالفعالية ضمن البيئة الداخلية تقيّم على أساس درجة تحقيق المؤسسة للأهداف المتعلقة بحجم المبيعات، الحصة السوقية، والأرباح. أما ضمن البيئة الخارجية، فان فعالية المؤسسة تقيّم على أساس قوتها التنافسية المستندة على درجة قبول منتجاتها وخدماتها، ودرجة استيعابها للتطور والإبداع والابتكار التكنولوجي، ومدى تحسّنها للتحولات الاقتصادية وقدرتها على اتخاذ ردود فعل تجاهها. (قريشي، 2020، صفحة 26)

#### ثانياً : الكفاءة

تعرف الكفاءة ببساطة على أنها إنجاز الأعمال بطريقة صحيحة، وهي بذلك تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها إنجاز الأعمال والنشاطات واستغلال الموارد المتاحة.

كما تعني "الحصول على أكبر كمية من المخرجات ( النتائج ) نضير استخدام أقل كمية أو أقل تكلفة الموارد والوسائل ، بعبارة أخرى إبقاء التكاليف في حدودها الدنيا والنتائج في حدودها القصوى، لذلك فالكفاءة مفهوم يربط بين المخرجات والمدخلات فكلما كانت المخرجات أكبر من المدخلات تم الحكم على المنظمة بأنها ذات كفاءة. ( قريشي، 2020، صفحة 26 ) يتضح من التعريف السابق أن الكفاءة تختتم بكمية الموارد المستخدمة لبلوغ الأهداف المحددة ( عدد ساعات عمل الأفراد ، الإستهلاكات الوسطية، عدد ساعات عمل الآلات .

#### ثالثاً : علاقة الأداء بالفعالية والكفاءة

يشير أحمد خامن أن أداء مركز مسؤولية ( منظمة ، وحدة ، قسم ، ورشة .. الخ ) يعبر عن الكفاءة والفعالية التي يتحقق بها هذا المركز الأهداف التي سطّرها". ( جلخ، 2004-2006، صفحة 131 )

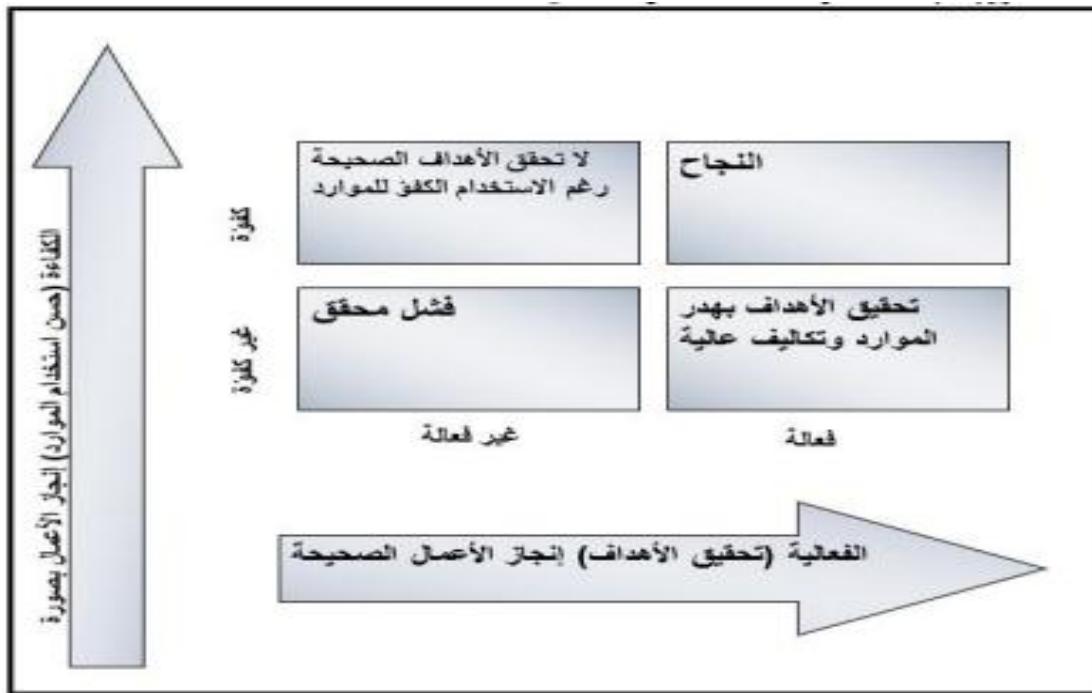
كما يعرف البعض الأداء بأنه "تعظيم المخرجات تحت قيد تدنية المدخلات "، يعنى أن الأداء يترجم في الفعالية تعظيم المخرجات أو تحقيق الأهداف المسطرة والكفاءة تدنية المدخلات أو ترشيد استخدام الموارد، لذا يمكن التعبير عن الأداء بالعلاقة التالية:

$$\text{الأداء} = \text{الفعالية} \times \text{الكفاءة}$$

إذن فالأداء المرتفع يعني تحقيق الأهداف المسطرة بأقل قدر من الموارد في العمل أي الفعالية والكفاءة معا، لذلك فهو يترجم الظاهرتين في أن واحد : - درجة بلوغ المدف أو الأهداف المحددة ( الفعالية ) - الطريقة التي تم بها تحقيق النتائج ( الكفاءة ).

إلا أن الفعالية تتأثر أكثر بعلاقة المنظمة بالبيئة الخارجية وقدرتها على التكيف واستغلال الفرص وتجنب التهديدات لتحقيق النمو والبقاء، أما الكفاءة فتعتمد أكثر على مدى استغلال المنظمة للموارد برشاده، وبما أن الأداء يشمل البعدين الكفاءة والفعالية. فإنه يتعلق بمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وهو ما يجعله يمثل مؤشراً لنجاعة المنظمة أمام العاملين فيها والمعاملين معها. ( جلخ، 2004-2006، صفحة 131 ).

الشكل رقم 08 : مصفوفة الكفاءة والفعالية في الاداء



المصدر : لاز سهام واخرون(2021)، الاستدامة المصرفية ودورها في تحسين أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة دفاتر اقتصادية .

### الفرع الثالث : تقييم اداء المؤسسة ( التعريف والخطوات والاهداف )

## اولاً : تعريف تقدير الاداء

اختلفت أراء الكتاب والباحثين في مجال الإدارة في تقسيم مفهوم العملية تقسيم الأداء، ومن المفاهيم التي قدمت في هذا الإطار

نذك :

○ يمكن تعريفه على أنه "كل العمليات والدراسات التي تهدف الى معرفة العلاقة بين الموارد المتاحة والكفاءة في استخدامها ويظهر ذلك من خلال دراسة الفرق بين ما تم تحقيقه من أهداف وما تم التخطيط له ". (زفاوي، 2016، صفحة 112)

- ويعرف تقييم الأداء على "أنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل على مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل، وأخيراً على معاملة زملائه ومرؤوسيه" (حواس، 2021، صفحة 471)

○ وعرفه مصطفى نجيب شاويش "بأنه الطريقة التي يتم بواسطتها الحصول على معلومات محددة من شأنها أن تساهم في معرفة مستوى الأداء والفعالية والإنجاز للعنصر الشري الخاضع للقياس". (الغباوي، 2019، صفحة 301)

○ يعرفه نبيل الحسيبي النجار تقييم الأداء فيقول: "إن عملية تقييم الأداء هي تحليل دقيق لما يؤديه العامل من واجبات وما يتحمله من مسؤوليات بالنسبة للوظيفة التي يشغلها، ثم يقيم هذا الأداء تقييمًا موضوع وفقاً لنظام واف يكفل تسجيل عمل كل فرد ووزنه بقياس موحد عادل ودقيق يكون في النهاية مثلاً للكفاية الحقيقية للعامل في فترة زمنية معينة، الأمر الذي يعاون الإدارة في اتخاذ القرار بشأن العامل والإشارة إلى مواضع القوة والضعف". (رایس، 2016، صفحة 14)

• أي انه يمكن القول تقييم الأداء : هو وسيلة يتم من خلالها متابعة عمل الموظف بشكل منظم، لمعرفة مدى التزامه بمهامه، وكيفية تعامله أثناء أداء عمله، بهدف تحديد مستوى إنجازه بدقة، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين أو تعزيز.

#### ثانياً : مراحل تقييم الاداء

ان عملية تقييم الأداء صعبة ومعقدة تتطلب من القائمين استعمال أسس منطقية تتبع خطوات متسلسلة بغية الوصول إلى الأهداف التي تنشدتها المؤسسة، وفي ما يلي الخطوات التي يجب اتباعها عند تقييم الأداء : (مصطفى، 2016، صفحة 214)

أ. وضع توقعات للأداء: هي الخطوة الأولى في عملية التقييم، وخلالها يتم وضع سياسة لذلك بالتعاون بين الإدارة والعاملين، حيث يتم تعين الأفراد المعينين بالتقييم وكذا القائمين به، وأيضاً الاتفاق حول وصف المهام المطلوبة والنتائج التي ينبغي تحقيقها، مع تحديد الفترات التي يتم فيها تقييم الأداء.

ب. مرحلة مراقبة التقدم في الاداء: تأتي هذه المرحلة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل بها الفرد، كما أن المراقبة تقتضي اختيار الشخص الذي سيتولى إعداد تقرير التقييم، لأن العملية مستمرة وتستلزم الرقابة الدائمة، وهذا دورها الفعال في تصحيح الأخطاء والانحرافات.

ت. تقييم الاداء: وعندما يقيم أداء جميع العاملين المعينين بالعملية لتحديد مستوياته، مما يفيد في اتخاذ القرار المناسب.

ث. التغذية العكسية: ينبغي على إدارة المؤسسة دراسة وتحليل نتائج تقييم الأداء واتخاذ الإجراءات المناسبة لتطوير كفاءة العاملين، فيحتاج كل فرد عامل إلى معرفة مستوى أدائه ومدى وصوله إلى المعايير المطلوب بلوغها، وهذا طبقاً لما تحدده الإدارة، والتغذية العكسية ضرورية للتقدم في الأداء مستقبلاً.

ج. اتخاذ القرارات الإدارية بعد الانتهاء من التقييم: هذه القرارات كثيرة ومتعددة تتعلق بالترسيم، الترقية، الفصل .. إلخ.

ح. وضع خطط لتطوير الأداء : تمثل آخر مرحلة، حيث يتم وضع الخطط التطويرية التي يمكن أن تتعكس وبشكل إيجابي على التقييم ، من خلال التعرف على جميع مهارات وقدرات وقيم العاملين.

#### ثالثاً : اهداف تقييم الاداء

تستهدف المؤسسة عند قيامها بعملية التقييم تحقيق مجموعة من الأهداف منها أهداف على مستوى المنظمة ، أهداف على مستوى العاملين وأخرى على مستوى المدراء ، نوجزها فيما يلي : (خبابة و سعاد، 2008، الصفحات 7-8)

##### أ. الأهداف على مستوى المنظمة :

- تهدف عملية تقييم الأداء إلىربط و التكامل بين الأهداف التنظيمية ( الإستراتيجية و نشاطات العاملين ، وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية والمتمثلة بالمخرجات المحددة مسبقا ، لذلك لا بد أن يكون نظام تقييم الأداء مننا يستجيب لأى تغيير في إستراتيجية المنظمة .

- تحسين المحيط الاجتماعي للعمل: إذ تساعد عملية تقييم الأداء على توضيح أساليب التعايش في المنظمة ، وتحسين علاقات العمل بها .

- يساعد النظام الموضوعي لتقييم الموارد البشرية على إعداد سياسة جيدة للرقابة ، فلكي يقوم الرئيس بتقييم مروسيه على أساس سليم ، فان الأمر يستلزم منه الاحتفاظ ببيانات منظمة على أداء العاملين ، و نقاط القوة و الضعف فيه ، وهذا بدوره يحسن العملية الرقابية في المنظمة

- تقوم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية ، حيث تعتبر وظيفة تقييم الأداء بمثابة الوظيفة التي تعمل على مراجعة و متابعة باقي وظائف إدارة الموارد البشرية ، فهي الوظيفة التي تقع عند ملتقى جميع أنشطة الموارد البشرية ( التدريب ، الحافز ، الترقية )

ب. الأهداف على مستوى العاملين :

- تنمية الإحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهد الذي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة تقع تحت عملية التقييم ، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليغزون بالمكافئات و يتجنبوا العقوبات .

- مقياس لأدائهم : " حيث تعتبر هذه الغاية الأكثر تبريرا في العديد من أنظمة التقييم الموجودة في العديد من المنظمات ، والمقصود بها هو قياس مستوى أداء العاملين مقارنة بمعايير خاصة ) مرتبطة بتعريف الوظيفة ، المهام المستمرة ، الأهداف السنوية ) ، أو مقارنة بميزات عامة في حالة التقييم النقطي المخت .

- تسخير و تطوير قدراتهم ومهاراتهم، حيث تساعد عملية التقييم على استثمار مهارات وقدرات العاملين بشكل أفضل في المستقبل .

ت. أهداف تقييم الأداء على مستوى المديرين:

- التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي و موضوعي .

- الارتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لمناقشة مشاكل العمل مع أي منهم، الأمر الذي يقود في النهاية إلى أن تكون عملية التقييم وسيلة جيدة لزيادة التعارف بين المدير والموظفين.

-تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين. (حواس، 2021، صفحة 473)

### الفرع الرابع : قياس أداء المؤسسة

#### أولاً : تعريف قياس الاداء

تعتبر عملية القياس من الأمور الحيوية في عملية التحسين المستمر للأداء، فمن خلال عملية القياس يمكن تحديد مستوى الأداء الحالي ومن ثم التفكير في التحسين وحيث أن مجالات القياس مختلفة، وكذا يختلف من يقوم باستخدامه لذلك يختلف أسلوب القياس باختلاف موضوعه، ويراعي أن يكون مناسباً لكل من رجال الإدارة العليا والأفراد القوى العاملة بالمنظمة.

ومن ناحية أخرى، يتبعن أن يكون مدى القياس واسعاً جداً ليعطى كافة المجالات المتعلقة بعمليات المنظمة وألا ينظر لعملية القياس على أنها مجرد الوقوف على مستوى أداء العاملين بعرض مكافئهم ولكن أن ينظر إليها على أنها تستهدف في المقام الأول تحسين الأداء للمستقبل. (الاثري، 2021، صفحة 309)

#### ثانياً : معايير قياس الأداء المؤسسي

يمكن تعريف المعيار بأنه متغير كمي أو نوعي يوفر أساساً بسيطاً وموثوقاً لتقدير الأداء، ونظراً لتنوع أهداف الم هيئات العامة، وتعدد الأطراف المستفيدة وأصحاب المصالح، فإنه يصعب قياس الأداء المؤسسي لهذه الم هيئات اعتماداً على معيار واحد فقد بل لا بد من استخدام عدد من المعايير التي تعكس الأداء بأبعاده المختلفة لذا تعددت الآراء والتصنيفات بشأن عدد ونوعية معايير الأداء المؤسسي. في هذا السياق، يرى البعض إمكانية قياس الأداء المؤسسي باستخدام معيارين أساسين، هما: الأداء التشغيلي والأداء المالي.

وهناك من يعتمد في قياس الأداء المؤسسي للمنظمات العامة على ثلاثة معايير رئيسية، هي :

✓ التكلفة Economy وتركز على موارد أو مدخلات المنظمة.

✓ الكفاءة Efficiency وتحتم بالعلاقة بين مخرجات ومدخلات المنظمة.

✓ الفعالية Effectiveness وتحتم بالنتائج المترتبة على مخرجات المنظمة.

وهناك من يعتمد على معايير الأداء المتوازن التي اقترحها David Norton Robert Kaplan في قياس الأداء المؤسسي،

وهي :

✓ الأداء المالي: ويمكن قياسه بواسطة عدد من المقاييس الكمية، مثل تكاليف الإنتاج العائد على الاستثمار.

✓ الأنشطة والعمليات الداخلية: يركز على الكيفية التي يتم من خلالها أداء الأعمال من حيث الدقة والسرعة.

✓ العملاء: ويعكس قدرة المنظمة على اجتذاب عملاء جدد، وزيادة رضاهم.

✓ التعلم والابتكار: يركز على أنشطة التدريب والتعلم، وتنمية مهارات العاملين والتطوير المستمر.

وهناك من يرى إمكانية قياس الأداء المؤسسي باستخدام 5 معايير تغطي المجالات التالية : (بركات، 2023، صفحة 241)

- ✓ المدخلات Inputs : الازمة لعمل المنظمة، مثل الموارد المالية والبشرية والسياسات.
- ✓ العمليات Process : الأنشطة التي يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- ✓ المنتجات أو الخدمات Products
- ✓ المخرجات Outputs
- ✓ النتائج Outcomes : أثر المخرجات على المجتمع.

#### المبحث الثالث : مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية

مع التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أصبحت المؤسسات الاقتصادية بحاجة متزايدة إلى مواكبة هذا التحول من أجل تحسين أدائها ومنافسة غيرها في السوق. إلا أن الاستفادة الكاملة من هذه التكنولوجيا تتطلب توافر بعض الشروط، كما أن هناك تحديات قد تعيق عملية التبني الفعالة.

يتناول هذا المبحث المتطلبات ومعوقات التي تواجه المؤسسات عند تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما يسلط الضوء على آثار استخدامها في العمل، والدور الاستراتيجي الذي يمكن أن تلعبه في تطوير الأداء وتحقيق الأهداف بكفاءة أكبر.

#### المطلب الأول : متطلبات ومعوقات تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء المؤسسة الاقتصادية

يشكل تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورة ملحة للمؤسسات الاقتصادية الساعية إلى تطوير أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية. غير أن تحقيق هذا المدفأ لا يتم بعزل عن توفر مجموعة من المتطلبات، في الوقت الذي تعرّضه تحديات ومعوقات متعددة. وهذا ماسوف نتطرق إليه في هذا المطلب :

#### الفرع الأول : قواعد تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء المؤسسة الاقتصادية

لقد ساهم التطور التكنولوجي في مجال تكنولوجيا الاتصالات منذ الربع الأخير من القرن العشرين وحتى الآن في إحداث تغيير جذري في الطريقة التي يدير فيها رجال الأعمال مشاريعهم وأعمالهم.

كما ساهم الكم الهائل من المعلومات التي يحتاجها المديرين عن الأسواق والعملاء، في ظهور الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل واسع من أجل سرعة الحصول على هذه المعلومات وسرعة توصيلها إلى العملاء، مما يساعد المؤسسة على الحفاظة على أسواقها وعملائها ومن أجل الاستخدام الأمثل يجب مراعاة ما يلي :

#### أ- اختيار تكنولوجيا الاتصال المناسبة لطبيعة وحجم العمل

فاختيارات التكنولوجيا يحتاج إلى موارد مالية وبرامج لإعادة تدريب العاملين وخبرات فنية وغيرها، لذا يجب اختيار التكنولوجيا وفق متطلبات العمل وليس مجرد تقليد الآخرين، وصرف أموال على شراء تكنولوجيا لا تتفق مع هذه المتطلبات.

#### ب- عدم الاستعجال والدراسة العميقه قبل اتخاذ قرار شراء التكنولوجيا

قبل اتخاذ قرار الشراء للتكنولوجيا يجب تقييم وضع التكنولوجيا في المؤسسة من خلال:

- تقديم طبيعة النشاط الذي تعمل فيه المؤسسة.
- بيئة عملها وتقييم التكنولوجيا الجديدة.
- تحديد ماهية الأنشطة التي تركز عليها الإداره، وكيفية نقل وتطبيق التقنية الجديدة .
- تقرير الاستثمارات الواجب القيام بها في مختلف أنواع التقنية.

○ ما هو حجم الموارد التي يجب تخصيصها لذلك على المدى القصير والبعيد؟

○ أن تتحقق ميزة التنافسية للمؤسسة.

#### ت- الاستخدام الكفاءة والفعال للتكنولوجيا

إن إدخال التكنولوجيا للمؤسسة يكلف المال والوقت، مما يتطلب ضرورة الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا، لذا يجب التأهيل وتدريب العاملين بشكل جيد واستقطاب كفاءات فنية مناسبة والاستعانة بخبراء عند الضرورة لهذه الغاية. النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كداعم ومسهل للاتصالات الشخصية بين الأفراد وليس بديلا لها .

فالتكنولوجيا لم ولن تكون بديلا للعنصر البشري فهي لن تفكر بدلا عن المستخدم، فجهاز الحاسوب يحتوي على قاموس ويصحح أية أخطاء لغوية يرتكبها المستخدم لكن لن يقول لك ماذا تكتب. (مهية، 2019-2020، صفحة 145)

#### الفرع الثاني : معوقات توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء المؤسسة الاقتصادية

اختللت الدراسات التي اهتمت بموضوع معوقات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحديدها للمعوقات الرئيسية والأهمية النسبية لها، ويرجع ذلك أساسا إلى اختلاف بنيات الدراسة ومقاربات البحث التي اعتمدتها الدارسون، إلا أن غالبيتهم اشتركوا في الإشارة إلى المعوقات التالية:

##### أ. معوقات المتعلقة بالبنية التحتية

قد أظهرت دراسة تم إجراؤها في إحدى القطاعات الحكومية وجود عدة معوقات تعيق تطوير الأجهزة الإدارية، منها ما يتصل بالأجهزة ومنها ما يتصل بالبرامج ومنها ما يتصل بعمليات الصيانة سواء للأجهزة أو للبرامج، وقد حلست الدراسة إلى تحديد أربع معوقات تقنية رئيسية متعلقة بالأجهزة تمثلت فيما يلي :

(يوسف و نوري ، الصفحات 206-212)

✓ مواصفات الحاسوب الآلي غير المناسبة للتطوير.

✓ عدم تحديث الأجهزة بشكل مستمر.

✓ عدم اختيار الأجهزة قبل استلامها.

✓ مشكلات الأجهزة والبرامج المستخدمة.

##### ب. المعوقات المرتبطة بأمن وسرية المعلومات

ويمكن اظهار اهم اشكالها في ما يلي :

✓ مخاطر الفيروسات والتجسس والاحتراق الالكتروني.

- ✓ الحوادث التي تحدد سلامة الأجهزة والبرمجيات والبيانات، كالحرائق والكوارث الطبيعية وانقطاع التيار الكهربائي.
- ✓ الأخطاء الفنية لمشغلي النظام حيث تبين إحدى الدراسات أن 70% من الخروقات الأمنية سببها العاملون في المؤسسات.
- ✓ المجممات والاعتداءات الإلكترونية المقصودة وظهور أشكال المجممات الإرهابية الإلكترونية، أو إرهاب العالم الإلكتروني كشكل حديث من الجرائم الإلكترونية التي باتت تحدد امن الحكومات والدول.

#### ت. المعوقات التشريعية

يشكل نقص وفقدان التشريعات المنظمة الجوانب توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل الإداري أحد أسباب التأخر في العديد من مشاريع الإدارة الإلكترونية حيث تعتمد هذه التشريعات المفقودة على تحديد ضوابط وأحكام وقواعد وأنظمة استيعاب جميع جوانب تطبيق هذه التكنولوجيات، وقتل الحقوق المرتبطة باستخدامها ومتطلبات أنها وحمايتها.

- وهناك من يضيف إلى المعوقات السابقة المعوقات المالية والتي ترتبط بتحديد النفقات الشراء وصيانة وتطوير الأجهزة والمعدات التقنية والبرمجيات، بالإضافة إلى المعوقات الإدارية وكذا المعوقات الثقافية والاجتماعية والتي يصيغها البعض ضمن المعوقات البشرية لارتباطها بالسلوك الإنساني، ويقصد بها تلك المعوقات المتعلقة بالعاملين عند استخدامهم للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال. (يوسف و نوري ، الصفحات 206-212)

#### المطلب الثاني : الدور واثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة دوراً محورياً في تعزيز القدرات التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، من خلال تحسين كفاءة الأداء وتسهيل تدفق المعلومات. يستعرض هذا المطلب الدور الاستراتيجي لهذه التكنولوجيا والآثار التي تتركها على مختلف جوانب عمل المؤسسة.

#### الفرع الأول : الدور الاستراتيجي لـ تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم مقومات التخطيط الإستراتيجي في المنظمات الحديثة والتي تحسن من أدائها من خلال مجموعة من الميزات التالية :

- ✓ يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المنظمة و تخفيض تكاليفها وذلك من خلال أتمتة الأنشطة الروتينية، وتحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات.
- ✓ يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية التخطيط الإستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على الحاسوب ومن خلال تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المنظمة.
- ✓ إن إعتماد المنظمات على تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساعدها في فتح أسواق جديدة من خلال تقديم سلع و خدمات تعتمد أساساً على التكنولوجيا.

- ✓ يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كثير من الأحيان إلى تغيير التوازن بين الموردين والمنظمة لصالح الأخيرة
- ✓ تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلق التكامل بين جميع موارد المنظمة. (فوزية، 2021، صفحة 738)

#### الفرع الثاني : اثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء المؤسسة الاقتصادية

نظرًا لما تميز به تكنولوجيا الاتصال الحديثة من سرعة في الإنجاز، ودقة وكفاءة عالية في الأداء، ومرنة في تبادل المعلومات وتدالوها، أصبحت المؤسسات الاقتصادية بمختلف مجالاتها تعتمد عليها كأحد المدخلات الأساسية في عملها. غير أن هذا الاعتماد أدى إلى تحولات جذرية في أنماط العمل والتنظيم وأساليب الاتصال داخل هذه المؤسسات. وفي هذا السياق، سستعرض أهم الآثار المترتبة على تبني هذا الابتكار التكنولوجي : (سجان و السخري ، 2015، صفحة 40)

أ. الميكل التنظيمية : تشير العديد من الدراسات إلى التأثير الواضح لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الميكل التنظيمية داخل المؤسسات. فالميكل التنظيمية تمثل الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، موضحًا تقسيم العمل أفقياً ورأسيًا، بالإضافة إلى تحديد الوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المسئولة عن إنجاز مختلف المهام.

وقد ساهم استخدام الحاسوب بشكل كبير في تحسين كفاءة العمل الإداري، حيث يتيح دمج الوحدات المختلفة وتعزيز التكامل التنظيمي بين الدوائر المتعددة داخل المؤسسة. كما أن العديد من الأنشطة الإدارية المتقاربة يمكن إدماجها ضمن نظام الحاسوب، مما يسهل على الموظفين الاستفادة من جميع العمليات الإدارية ضمن بيئة موحدة.

ونظرًا لهذه التغييرات التنظيمية التي يحدُّثها الحاسوب، يصبح من الضروري إعادة هيكلة المؤسسة، من خلال دمج بعض الأقسام، أو إلغاء بعضها، أو استحداث وحدات جديدة تتماشى مع التطورات التكنولوجية ومتطلبات العمل الحديث.

ب. تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل : إذ بدأنا نشهد التقليص التدريجي لفئات العمال الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف بالتكوقراطي وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية ، ويروز رؤية العقل" التكنوغرافي المعتمد على الحاسوب .

ت. تغيرات في تنقلية العمل : إذ أنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتنقلية المغرافية ، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني ، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجناً للواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل .

ث. تغير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل : مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل ، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمال التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة ، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعماله بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة .

ج. عملية اتخاذ القرارات : تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسخير شؤونها ومستقبلها ، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها : عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنت في توفير المعلومات نتيجة افتتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات ، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركبة أو اللامركبة القرارات.

#### خلاصة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل بالدراسة والتحليل العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء المؤسسة الاقتصادية، موضحًا كيف أصبحت هذه التكنولوجيا عنصراً محورياً في إعادة تشكيل أساليب العمل داخل المؤسسات، ورفع كفاءتها التشغيلية والتنظيمية. وقد استعرضت في البداية التطور التاريخي لـ تكنولوجيا الاتصال، من اللغة والكتابة وصولاً إلى الثورة الرقمية، مع توضيح خصائص هذه التكنولوجيا مثل التفاعلية، القابلية للانتشار، واللاتزامنية، والتي أسهمت في تحسين سرعة وجودة تبادل المعلومات، واتخاذ القرار داخل المؤسسة.

كما تم التطرق إلى أشكال هذه التكنولوجيا (الحاسوب، الإنترن特، الهاتف النقال...) ودورها المباشر في تطوير البنية التحتية للمؤسسات، وتسهيل عمليات الإنتاج، الإدارة، التسويق، والتمويل، ما جعلها أداة لا غنى عنها في بيئة اقتصادية تتسم بالتعقيد والتنافسية.

وتوصلنا في هذا الفصل إلى التائج الآتية:

- أن تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح شرطاً أساسياً لرفع أداء المؤسسات الاقتصادية وتحقيق مرونتها التنافسية.
- أن هذه التكنولوجيا تسهم في تعزيز الإنتاجية، تسرع المعاملات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، سواء على المستوى الداخلي أو في علاقتها بالسوق.
- أن المؤسسات التي تتأخر في إدماج هذه الأدوات في أنظمتها تواجه صعوبات في التأقلم مع متغيرات السوق وفقدان فرص النمو.
- أن تكنولوجيا الاتصال لا تمثل فقط أدوات تقنية، بل تؤدي دوراً إستراتيجياً في إعادة صياغة وظائف المؤسسة وهيكلها التنظيمي.

وبالتالي، يمكن القول إن نجاح المؤسسة الاقتصادية في العصر الحديث يرتبط بشكل وثيق ب مدى قدرتها على التفاعل الإيجابي مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ليس فقط كمجموعة من الوسائل، بل كمنظومة متكاملة تؤثر في جوهر الأداء المؤسسي واستدامته.

## الفصل الثاني

واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ودورها في تحسين أداء وكالة

موبيليس - فرع بسكرة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل بالتحليل الدراسة الميدانية التي نفذت بوكالة موبيليس فرع بسكرة فهي بمثابة الاسقاط الميداني لما تم تناوله في الفصل السابق، من نظريات واتجاهات وآراء حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الوكالة، كما تناول هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية وذلك بعد اختبار فرضيات الدراسة والتأكد من صحتها.

لذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

المبحث الأول: تقديم وكالة موبيليس بسكرة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

**المبحث الأول: تقديم عام لوكالة موبيليس - فرع بسكرة**

تعد مؤسسة موبيليس من مؤسسات قطاع الاتصالات التي لها اسم في السوق الجزائرية والتي عرفت العديد من التطورات. على مستوى تنظيمها أو على مستوى مهامها في ظل المنافسة الشديدة من طرف شركتي جاري Ooredoo وأوريدو Djezzy على مستوى تطويرها .

**المطلب الأول : تعريف مؤسسة موبيليس والالتزاماتها .****الفرع الأول: تعريف مؤسسة موبيليس وتطورها**

مؤسسة موبيليس هي فرع من الفروع الجزائرية للاتصالات وهي أول متعامل للهاتف النقال في الجزائر ، تقدم لربانها سلسلة من المنتجات والخدمات، تعتبر موبيليس أول متعامل في سوق الهاتف النقال الجزائري وهي مؤسسة ذات رأسمال قدره مئة مليون دينار 100,000,000 دج ، موزعة على 1000 . سهم يقدر السهم الواحد ب 100.000 دج وكل الأسهم هي ملك مؤسسة اتصالات الجزائر ، تم الإعلان عن نشأتها وأقرت استقلاليتها في شهر أوت سنة 2003 وأصبح لديها هيكلها التنظيمي المستقل بداية من جانفي 2004، وتم إنشاء أول إدارة مركبة لها في شهر جويلية من سنة 2004 بالعاصمة.

سعت هذه المؤسسة إلى تصميم اسم تجاري خاص بها ، تحت إسم "موبيليس" وهو مكون من كلمتين "موبيل" وتعني الهاتف النقال ، و"يس" وتعني إمتلاك الآخر للشيء، أما المعنى الكامل لموبيليس فهو "هاتف النقال" ، وما زاد ذلك قوة شعارها الجديد "أينما كنتم" هذا الشعار بعد تعهدا بالإصلاح الدائم ، ودليلًا على التزامها بلعب دور مهم في مجال التنمية المستدامة ، بالإضافة إلى احترام التنوع الثقافي .

وبالاعتماد على روح التغيير والتكنولوجيا الحديثة تعمل مؤسسة موبيليس على توفير شبكة ذات جودة عالية وخدمة للمشترين والتنويع والإبداع في تقديم عروضها وخدماتها ، حيث تقدم خدمات حي أنس ام GSM، حي في أولى GPRS، والأنترنت اللاسلكي ، خدمات الجيل الثالث G3، والجيل الرابع G4 ، إضافة إلى خدمة "بلاك بيري" التي أخذت مكانة الكمبيوتر والتي تسمح للذين بالتنقل مع إيقائه على إتصال دائم بإدارة وسير أعماله اليومية ، وخدمة التحول الدولي - تمتلك موبيليس أكثر من 5000 محطة تغطية BTS وشبكتها تغطي 97% من مساحة الجزائر ، كما تملك أكثر من 178 وكالة تجارية و 60,000 نقطة بيع معتمدة (غير مباشرة) .

بعد 16 سنة من نشأة مؤسسة موبيليس فرضت نفسها في السوق الجزائرية رغم شدة المنافسة ، وتميزت هذه السنوات بمحطات أساسية في حياة المؤسسة وهي كالتالي: (www.mobilis.dz 2025)

**1- من سنة 2003 إلى سنة 2006:**

- إمضاء عقود مع شركة " أركسن " عقب طرح ATM مناقصة دولية لإقامة شبكة الهاتف النقال بنظام GSM بطاقة AM تصل 158000 مشترك كلهم من مشتركي الدفع المؤجل .
- تقدر ب 500.000 خط هاتفي .

## واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء وكالة موبيليس - فرع بسكرة

- جانفي 2004 موبيليس ترسى هيكلها مع وسائل قليلة وفعالية محدودة .

- ماي 2004 دشنت أول مركز الخدمة المشتركين .

- أوت 2004 موبيليس تفتتح خدمة الدفع المسبق " موبيليس البطاقة " ، وفي نفس الشهر إنطلاق تقديم الخدمات من طرف

المعامل الثالث WTA

- ديسمبر 2004 موبيليس تختلف بلوغ عدد مشتركيها 1 مليون بعدها كان 250,000 في جوان من نفس السنة .

- جانفي 2005 وصل عدد المشتركين إلى 1.200.000 وفي نفس الشهر أصبحت الموبيليس 2000 محطة إرسال التي

تسمى BTS أي (stations de base radio) ، وأصبحت نسبة تغطية شبكة موبيليس تقدر ب 50% من الوطن .

- آفريل 2005 موبيليس تفتتح خدماتها Mobi - poste بالمشاركة مع بريد الجزائر

- جانفي 2006 موبيليس تدخل العام الجديد بخمسة ملايين مشترك .

- آفريل 2006 موبيليس تفتتح خدمة GOSTO

2- من سنة 2007 إلى سنة 2010:

- جانفي 2007 سلطة الضبط تعلى أن مؤسسة موبيليس هي أحسن شبكة للهواتف النقال في الوطن بمعدل تغطية وطنية 96.70% .

- سبتمبر 2007 إطلاق خدمة النترنت من خلال المفتاح الجديد " موي كونكت Mobi Connecte

- أكتوبر 2008 موبيليس تعلن عن عرض جديد Prumium للدفع القبلي والبعدي ، الذي يمكن من حصول على العديد من الخطوط المجانية على مدار 24 ساعة .

- في سنة 2009 إطلاق مفتاح مويكونت حديد واحتفال موبيليس ب 10 مليون مشترك نشط

- بلوغ عدد الـوكالات التجارية 116 وكالة .

- في سنة 2010 المؤسسة تخفض أسعار المكالمات لكل من الدفع البعدى والمسبق .

3- من سنة 2011 إلى سنة 2015:

- خلال سنة 2011 موبيليس شاركت في الصالون الدولي للاتصالات

- موبيليس تدخل عالم الجيل الثالث G3

- في سنة 2012 إطلاق الطبعة الأولى لتكريم زبائن موبيليس بتقديم عروض خاصة ومزايا الأحسن المشتركين .

- في سنة 2013 بلغ عدد مشتركي موبيليس 12.451,373 مشترك نتيجة إطلاق خدمة الجيل الثالث

- في سنة 2014 عملت مؤسسة على تطوير خدماتها وعروضها في الجيل الثالث مما جعلها تحتل المرتبة الأولى من حيث عدد المشتركين في هذه الخدمة حيث بلغ ما يقارب 1354459 مشترك ، وما يقارب 15.141,212 مشترك إجمائياً .

## الفصل الثاني

### واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء وكالة موبيليس - فرع بسكرة

- أما في سنة 2015 تم إنشاء موقع إلكتروني وحيد للمعرفة كل ما يتعلق بـ 3G.

#### 4- من سنة 2016 إلى سنة 2018:

- ماي 2016 سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية تعلن عن حصول موبيليس على المرتبة الأولى الحصول على رخصة مؤقتة للجيل الرابع

- في سنة 2017 تم إطلاق خدمة G4 وتوفير عروض الائقة النفعية ، مما مكن مؤسسة موبيليس من زيادة عدد المشتركين .

- في سنة 2018 بلغ عدد المشتركين هذه السنة أكثر من 20 مليون مشترك حيث أصبحت موبيليس تحمل الريادة في الحصة السوقية سواء تعلق الأمر بالعدد الإجمالي للمشتركين أو من حيث مشتركي الجيل الثالث والرابع حسب سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

#### 5- سنة 2019:

- موبيليس يشارك في الطبيعة 28 المعرض الإنتاج الوطني.

- موبيليس ترعى لقاء حول تطوير الدفع الإلكتروني بالجزائر.

- موبيليس يشارك في الطبعة الـ 200 للصالون الدولي للسياحة والأسفار.

### الفرع الثاني: التزامات مؤسسة موبيليس

تصنع مؤسسة موبيليس مجموعة من الالتزامات في سبيل تحقيق أهدافها، تتمثل هذه الالتزامات فيما يلي:

- وضع في متناول المشتركين شبكة ذات الجودة عالية.

- ضمان وصول كل المكالمات في أحسن الظروف.

- اقتراح عروض سهلة واضحة للزبائن.

- التحسين المستمر لشبكتها وخدماتها وتكنولوجيتها باستعمال اليقظة والذكاء الإستراتيجي.

- الإصغاء الدائم للمشتركين، والاستجابة في أسرع وقت ممكن لأي شكوى والوفاء بالوعود.

- الإبداع المستمر وهذا من خلال الاعتماد على آخر التكنولوجيات وتكييف الشبكة والخدمات مع حاجيات مجتمع للحصول على معلومات.

### المطلب الثاني: أهداف ومبادئ مؤسسة موبيليس

تفرض اليوم موبيليس نفسها كمؤسسة حيوية، مبدعة، وفية وشفافة في محيط جد تنافسي وسليم لها أهداف ومبادئ تتماشى عليها.

### الفرع الأول: أهداف مؤسسة موبيليس

بالاعتماد على وثائق مؤسسة موبيليس المقدمة، هناك جملة من الأهداف التي تسعى لتحقيقها من بينها:

## الفصل الثاني

### واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء وكالة موبيليس - فرع بسكرة

- زيادة عدد المشتركين واسترجاع الحصة السوقية.
- استعمال مختلف التكنولوجيات الحديثة وتصدر قمة السوق.
- تنمية الشبكة التجارية
- التحسين المستمر في نوعية الخدمات المقدمة.
- زيادة شهرة المؤسسة وخدماتها وختلف علاماتها
- الوصول إلى نسبة المستخدمين وفق المعايير العالمية.
- الحصول على شهادة ضمان الجودة ISO 9000
- ترقية القدرة التنافسية.
- تحسين مستوى التغطية ليشمل كامل التراب الوطني بنوعية ممتازة..
- الإبداع أكثر في الإستراتيجية التجارية وإعداد سياسات اتصالية فعالة .
- طرح خدمات الاتصال بجودة عالية وبأسعار مقبولة لتلبية حاجيات مختلف القطاعات السوقية
- خلق تواصل قوي بين المؤسسة والزبون ، والعمل على كسب ولائه دائما.
- إدخال تعديلات وتحسينات جديدة فيما يخص إدارة الموارد البشرية ، والعمل وفق المقاييس الدولية.
- تحسين خدمة الأنترنت اللاسلكية ، والإستفادة من تكنولوجيا الحديثة لتحسين خدمات موبيليس أكثر.
- زيادة في نسبة الربح النمو لتحقيق الإستقرارية في نشاط المؤسسة.

### الفرع الثاني: مبادئ مؤسسة موبيليس

المؤسسة موبيليس مجموعة من المبادئ تمثل في :

- حماية مصالح المستهلك الجزائري ،
- العمل من أجل خلق ثروات وبعث التقدم ،
- التضامن ،
- التنوعية ،
- الشفافية،
- روح الجماعة ،
- الأمانة ،
- احترام الإلتزامات الصدق الإبداع والجودة العمل المتقن ،
- الأخلاق.

**المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة**

اتصالات الجزائر مقسمة إلى مديريات مرکزية جهوية ومديريات تنفيذية في جميع أنحاء الولايات تختتم بالأعمال التجارية والخدمات الثابتة ، وغيرها من وظائف الدعم للشبكات ، إضافة إلى ذلك فهي تقسم أيضا إلى:

ـ الماھاف النقال موبيليس MOBILIS

ـ شبكة الانترنت جواب DJAWEB

ـ الاتصالات السلكية واللاسلكية (REVSAT).

بالإضافة إلى كونها متعامل في مجال الاتصالات في الجزائر، تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواحدا عبر كافة مناطق الوطن، فهي تشمل كل منطقة من الوطن، وذلك من خلال هيكلتها.

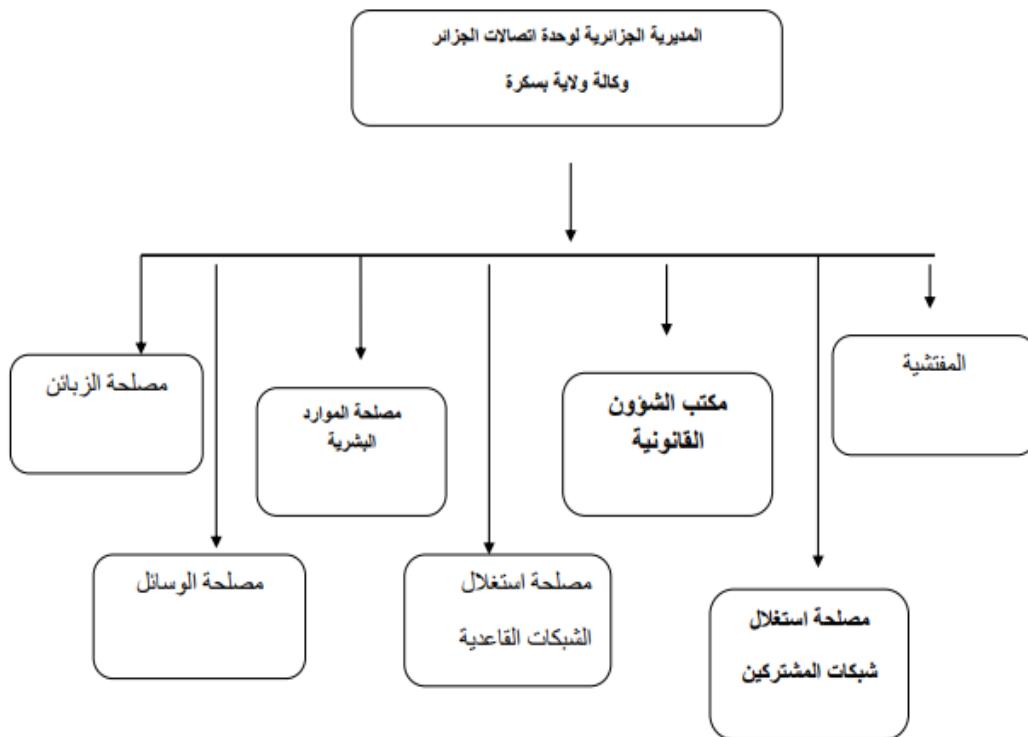
اتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على منطق الشمولية، أي إصال منتوجها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد، فاتصالات الجزائر تسيرها مديرية عامة مقرها العاصمة و 12 مديرية إقليمية لكل من الجزائر وهران - قسنطينة سطيف - عنابة ورقلة بشار الشلف باتنة تيزي وزو البليدة تلمسان، وتحتوي هذه المديريات الإقليمية على مديريات ولائية ، وتتواجد اتصالات الجزائر في 48 ولاية بمديريات ولائية إضافة إلى مديرتين إضافيتين للعاصمة بمجموع 50 مديرية ولائية عبر التراب الوطني، وهذه المديريات الولاية تحتوي على وكالات تجارية ومراکز هاتفية. ومن بين المديريات الجهوية الموجودة في ولاية بسكرة - مجال الدراسة حيث يتكون الهيكل التنظيمي المجال الدراسة كالتالي:

- المديرية الجهوية للوحدة : وتحتل أعلى قمة الهيكل التنظيمي المرمي.
- المفتشية : وهي مصلحة مستقلة عن التنظيم من ناحية الوظائف ، وتحتني بعمليات التنظيم العام للمؤسسة، و تتكون من موظفين
- مكتب الشؤون القانونية وهو مكتب مستقل كذلك، وختص بالشؤون القانونية والمنازعات والتأمينات بالإضافة إلى تحصيل المنازعات الهاتفية، ويتكون من خمسة موظفين.
- مصلحة الموارد البشرية وتتكون من مكتب الأجور، مكتب تسيير المستخدمين، ومصلحة الشؤون الاجتماعية، وتتكون من سنة موظفين.
- مصلحة الزيائن وتنقسم إلى مكتب الخدمات الجديدة ، مكتب الحسابات الكبير، ومكتب النوعية التجارية، وتتكون من 15 موظف .
- مصلحة استغلال شبكات المشتركين تتقسم إلى مكتب هندسة الخطوط مكتب مراقبة الإنتاج، مكتب الدراسات والتوثيق، ويكون من 45 موظف

- مصلحة استغلال الشبكات القاعدية : وتنقسم إلى مكتب البيئة، قسم إرسال المعطيات و قسم التحويل الذي ينقسم بدوره إلى مركز التضخيم المركز الرقمي و مركز الوحدات الماتفاقية، وتكون المصلحة من 22 موظف موزعين عبر مختلف الوحدات والأقسام مصلحة الوسائل تو تنقسم إلى مكتب الممتلكات مسیر الخزائن، مكتب المباني ومكتب النقل مركز صيانة المباني، ويكون من 11 موظف.

أما عدد الموظفين الذين يعملون بهذه المؤسسة فقد بلغ يوم الدراسة الميدانية 137 عامل موزعين على المصالح والوحدات والأقسام المختلفة، والشكل التالي بين لنا الهيكل التنظيمي المؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة ولاية بسكرة.

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس



المصدر: وثائق المؤسسة

**المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة**

إن المدف من القيام بالدراسة الميدانية هو تقديم عرض تحليلي لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الوكالة، لتوصل إلى معرفة مدى التفاوت في مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وأداء المؤسسة.

**المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات****الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث:**

تتمثل مجتمع الدراسة من موظفي وكالة موبيليس، أين قمنا بأخذ عينة عشوائية تتكون من (30) موظف، وتم توزيع عليهم (30) استبيان وقد تم استرجاعها وجميعها صالحة للتحليل الاحصائي.

**الفرع الثاني: طرق جمع البيانات**

تتمثل أنواع مصادر البيانات وأدوات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة في:

**1. أنواع مصادر جمع البيانات:**

وهنالك نوعين من مصادر جمع البيانات والمتمثلة في المصادر الأولية والمصادر الثانوية وانطلاقاً من هذه المصادر صنفت البيانات إلى نوعين أيضاً: بيانات أولية وبيانات ثانوية.

**أ. البيانات الأولية:**

تم الحصول عليها من خلال تصميم استبيان وتوزيعها على عينة البحث، ثم جمعها وفرزها وتفرغها وتحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث، وقد صممت بشكل أولي بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم إعدادها على النحو التالي:

✓ إعداد استبيان أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

✓ عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبارها وقياس مدى ملاءمتها لجمع البيانات المطلوبة.

✓ تعديل الاستبيان حسب ما يراه المشرف.

✓ توزيع الاستبيان على الأساتذة المحكمين.

وفي الأخير بعد الأخذ في عين الاعتبار آراء المحكمين تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة لجمع البيانات الازمة.

**ب. البيانات الثانوية:**

تم جمعها من مختلف المقالات والكتب والرسائل الجامعية الإلكترونية المتعلقة بالموضوع قيد البحث سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، وفي الدراسة الحالية تم الاعتماد بدرجة كبيرة على كل ما يتعلق بالمفاهيم التالية

"تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء المؤسسة". والمدف من اللجوء إلى المصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال بحثنا الحالي.

## 2. أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية بدرجة كاملة على الاستبيان في جمع البيانات الأولية، لهذا سنقوم أولاًً بتعريف الاستبيان، ومن ثم توضيح محتوى الاستبيان المستخدم في الدراسة الحالية.

### ► الاستبيان:

هي صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة، حيث يطلب منهم الإجابة عنها بكل حرية(دياب، 2003، صفحة 52)، ويعتمد على هذه الأداة العملية بكثرة في الدراسات التي تتميز مجتمع كبير فهي أداة أساسية لجمع البيانات. وقد تم توزيعها في ماي 2025. وقد قسم الاستبيان إلى قسمين هما:

#### 1- القسم الأول: بيانات عامة

وتعلق بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة من حيث: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

#### 2- القسم الثاني: متغيرات الدراسة

حيث تضمن محورين، خصص المحور الأول للمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" وضم 12 عبارة لقياس ثلاث أبعاد، وهي:

- البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال وتحتوى على 4 عبارات وهي كالتالي (من العبارة رقم 01 إلى العبارة رقم 04)
  - أمن وحماية المعلومات: وتحتوى على 4 عبارات وهي كالتالي (من العبارة رقم 05 إلى العبارة رقم 08)
  - التمكين الرقمي: وتحتوى على 4 عبارات وهي كالتالي (من العبارة رقم 09 إلى العبارة رقم 12)
- أما المحور الثاني فتعلق بالمتغير التابع "الأداء المؤسسي" وتحتوى على 8 عبارات.

كما تم تصميم الاستبيان على أساس مقياس ليكارت خماسي الأبعاد، والذي يستخدم بدرجة كبيرة في مجال قياس الاتجاهات لأنّه يبين درجة موافقة المستجيب على فقرة تعبّر عن اتجاه قضية ما، حيث تضمنت بدائل الإجابة سلم ليكارت الخماسي، أين تم ترميز رقم 1 غير موافق تماماً، 2 غير موافق، 3 محايد، 4 موافق و 5 موافق تماماً.

فإذا كان المتوسط الحسابي للمتغير يتراوح بين 1 و 1.79 فهو منخفض جداً، وإذا كان المتوسط الحسابي يتراوح بين 1.80 و 2.59 فهو منخفض، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 2.60 و 3.39 فهو متوسط، وإذا المتوسط يتراوح بين 3.40 و 4.19 فهو مرتفع، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 4.20 و 5 فهو مرتفع جداً.

كما هو موضح في الجدول المولى:

الجدول رقم (02): فئات اتجاهات الآراء

الدرجة الإيجابية	مستوى القبول	منخفض جدا	متوسط	مرتفع	من 5.00 إلى 4.20	موافق بشدة	5
المتوسط المرجح	مستوى القبول	منخفض جدا	متوسط	مرتفع	من 3.40 إلى 3.39	موافق	4
الإيجابية	مستوى القبول	منخفض جدا	متوسط	مرتفع	من 2.60 إلى 3.39	محايد	3

المصدر: (عقيل، 2010، الصفحات 209-210)

الفرع الثالث: أساليب التحليل المستخدمة

استخدام برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for Social Sciences) في التحليل، و هو يعد أحد البرمجيات المهمة التي تساعد الباحث في معالجة البيانات باستخدام الحاسوب، من حيث إدخال البيانات و حفظها واستعادتها وتحليلها بطريقة آلية تسم بالسرعة والدقة (عباس، نوفل، العبسي، و أبو عواد، 2006، صفحة 339)، حيث يستخدم هذا النظام في حساب مقاييس التوزع المركزية والتشتت ومعامل الارتباط ومعادلات الانحدار واختبارات الفروض الإحصائية... الخ وفي دراستنا هذه سنستخدم الأساليب التالية:

- **المتوسط الحسابي (Arithmetic Mean):** وهو يعتبر من أكثر مقاييس التوزع المركزية شيوعا واستخداما (بسبيوني، 2014، صفحة 54)، في الإحصاء والحياة العملية إذ يستخدم عادة في الكثير من المقارنات بين الظواهر المختلفة ويمكن حساب بيانات المتوسط الحسابي من بيانات القيم المطلقة أو من البيانات المبوبة في شكل جداول تكرارية (الفرا، 1425 هجري، صفحة 19). وهو يساوي مجموع القيم مقسما على عددها (الضامن، 2007، صفحة 194).

- **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** وهو من أهم مقاييس التشتت وأكثرها استخداما وذلك لدخوله في حساب كثير من المقاييس الإحصائية الأخرى. وهو يشبه الانحراف المتوسط في اعتماده على كل قيم المجموعة ونحصل عليه بتربع انحرافات القيم عن وسطها الحسابي (بدلا من إهمال الإشارة كما في حالة الانحراف المتوسط) وبذلك نحصل على مقياس آخر للتشتت يسمى Variance وهو عبارة عن متوسط مربعات انحرافات القيم عن وسطها الحسابي و للحصول على الانحراف المعياري نحصل على الجذر التربيعي للبيان، أي أن الانحراف المعياري هو الجذر التربيعي للبيان، ويمكن حساب الانحراف المعياري من القيم المطلقة أو من البيانات المبوبة (بسبيوني، 2014، صفحة 103).

- **معامل الارتباط بيرسون (Correlation Pearson):** يستخدم لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيران (X, Y) ويقيس قوة العلاقة وتراوح قيمته بين (-1) و (+1)، ويشير معامل الارتباط -1 إلى وجود علاقة عكسية كاملة، أما معامل الارتباط +1 فيشير إلى علاقة طردية إيجابية كاملة، و يشير معامل الارتباط 0 إلى أن المتغيرين لا يرتبطان على الإطلاق. (أبو بدر، 2019، صفحة

- معامل الشبات كرونباخ ألفا(Cronbach's Coefficient Alpha):و يسمى أيضا معامل التجانس، ويؤشر معامل الشبات اتساق أداء الفرد أي التجانس بين فقرات المقياس. وتؤدي هذه الطريقة إلى معامل اتساق داخلي لبنية المقياس.(صالح البدرياني، 2019، صفحة 218)
- اختبار كولموجروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) : يستخدم لفحص ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، خاصة في العينات الكبيرة نسبياً. ويعتمد على مقارنة التوزيع التراكمي الفعلي للبيانات مع التوزيع التراكمي النظري لتوزيع طبيعي. إذا كانت قيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من 0.05، فهذا يشير إلى أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.
- تحليل الانحدار البسيط Simple Regression analysis (): وبهتم بدراسة وتحليل أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد(محمد و حمد عليان، 2022، صفحة 202).

#### المطلب الثاني: الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب استعراض الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة

#### الفرع الأول: الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب خاصية الجنس:

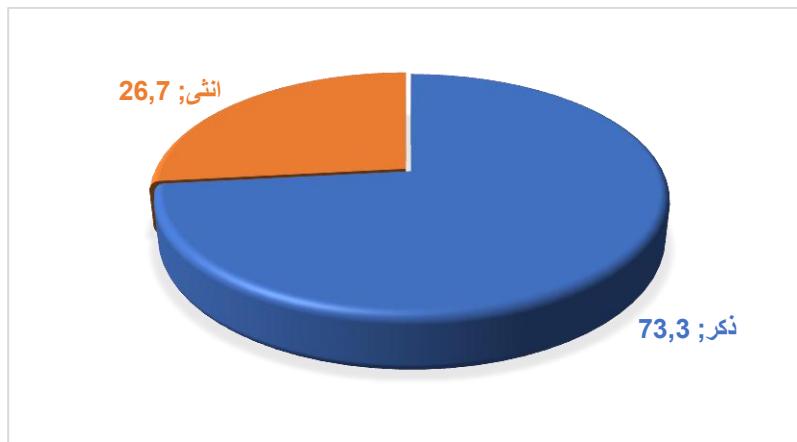
#### جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	المتغير
73.3	22	ذكر
26.7	8	أنثى
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات Spss V23

تشير نتائج توزيع العينة حسب الجنس إلى أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم 22 مشاركاً من أصل 30 بنسبة 73.3%， مقابل 8 مشاركات من الإناث بنسبة 26.7% . ويفسر هذا التفاوت بكون وكالة موبيليس تشهد حضوراً أكبر للذكور مقارنة بالإناث، وهو ما ينعكس على تركيبة القوى العاملة داخل الوكالة. والشكل المولى يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : بناء على نتائج الجدول السابق .

#### الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب خاصية العمر

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب العمر

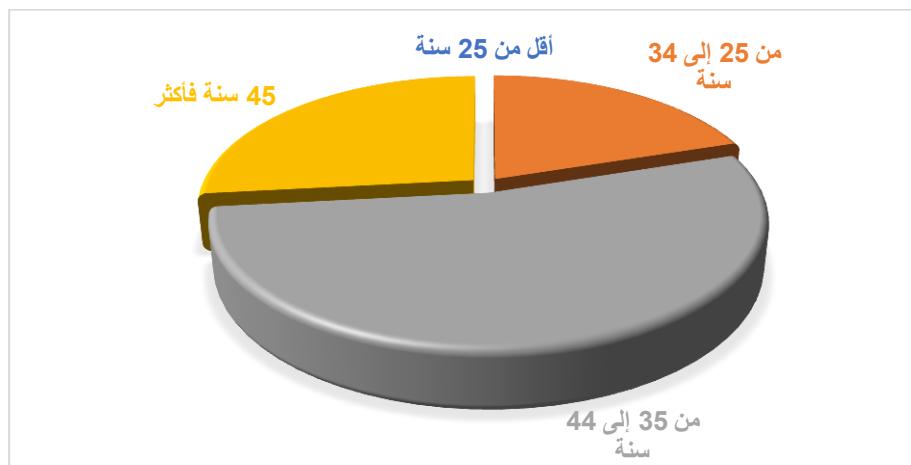
النسبة المئوية	النوع	المتغير
0	0	أقل من 25 سنة
20	6	من 25 إلى 34 سنة
53.3	16	من 35 إلى 44 سنة
26.7	8	45 سنة فأكثر
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات Spss V23

تبين نتائج الجدول أن أغلبية أفراد العينة في وكالة موبيليس للاتصالات يتراوحون في سنهم بين 35 إلى 44 سنة (53.3%) و 45 سنة فأكثر (26.7%)، أي أن حوالي 80% من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 35 سنة فما فوق، وهي فئة غالباً ما تتميز بالاستقرار المهني، والخبرة المتراكمة، والقدرة على الانخراط الفعال في المهام التنظيمية والتقنية داخل الوكالة. من جهة أخرى تسجل فئة 25 إلى 34 سنة نسبة محدودة بلغت 20%， في حين لم تُسجل أي مشاركة ضمن فئة أقل من 25 سنة، مما قد يعكس محدودية التوظيف الجديد داخل الوكالة أو تأخر سن الالتحاق بها، بسبب اشتراطات تتعلق بالمؤهلات والخبرة السابقة. يعكس هذا التوزيع الطابع العملي لـ مجال الاتصالات، الذي يتطلب كفاءة تقنية ومهارات مكتسبة عبر سنوات من التجربة والتكوين.

والشكل المولاي يوضح ذلك:

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

### الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المتغير	النكرارات	النسبة المئوية
بكالوريا	0	0
ليسانس	11	36.7
ماستر	16	53.3
دكتوراه	0	0
تقني سامي	2	6.7
تكوين مهني	1	3.3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات Spss V23

تبين نتائج الجدول أن أغلبية أفراد العينة في وكالة موبيليس للاتصالات يحملون شهادات ماستر (53.3%) وليسانس (36.7%)، أي أن ما يقارب 90% من المبحوثين لديهم مستوى جامعي، وهو ما يعكس الطبيعة الأكاديمية والتقنية للوظائف داخل الوكالة التي تتطلب تأهيلًا علميًّا عالًى، خاصة في مجالات الاتصالات والتكنولوجيا.

في المقابل تسجل المستويات التكوينية الأخرى تنايلاً ضعيفاً، حيث بلغت نسبة التقنيين السامين 6.7%， وخرجي التكوين المهني 3.3%， في حين لم يسجل أي تمثيل لحملة شهادة البكالوريا فقط أو شهادة الدكتوراه، مما قد يدل على أن الوكالة تعتمد بشكل رئيسي على الكفاءات ذات التعليم الجامعي المتوسط إلى العالي، دون الاعتماد الكبير على التكوين المهني أو التأثير الأكاديمي العالي جداً

والشكل المولى يوضح ذلك:

الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

#### الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم (65): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	المتغير
3.3	1	أقل من 5 سنوات
13.3	4	من 5 إلى 9 سنوات
40	12	من 10 إلى 15 سنة
43.3	13	16 سنة فما فوق
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

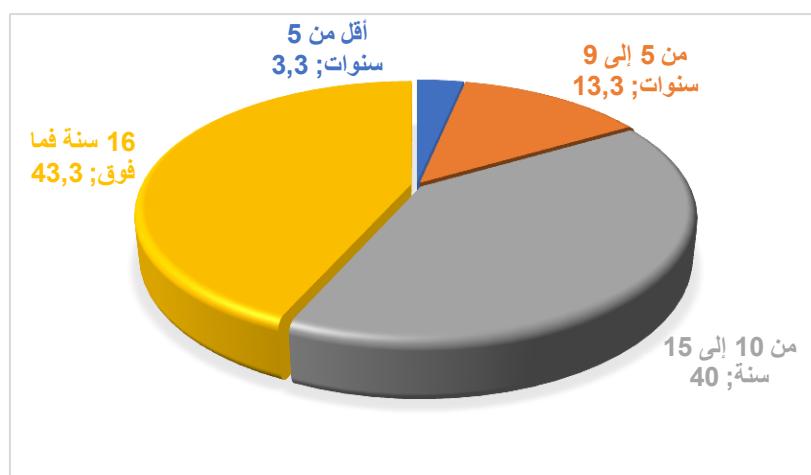
تبين نتائج الجدول أن أغلبية أفراد العينة في وكالة موبيليس للاتصالات يتمتعون بخبرة مهنية طويلة، حيث ينتمي 43.3% منهم إلى فئة 16 سنة فما فوق، تليها فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 40%， أي أن ما يزيد عن 80% من المبحوثين لديهم أكثر من

10 سنوات من الأقدمية في العمل. وهذا يعكس درجة عالية من الاستقرار الوظيفي داخل الوكالة، ويُشير إلى وجود خبرات متراكمة يمكن أن تسهم في تعزيز الأداء التنظيمي والتقني.

في المقابل تُمثل فئتاً أقل من 5 سنوات (3.3%) ومن 5 إلى 9 سنوات (13.3%) نسبة محدودة من العينة، ما قد يدل على انخفاض معدل التوظيف في السنوات الأخيرة أو اعتماد الوكالة على الكفاءات القديمة ذات الخبرة، وهو ما ينسجم مع طبيعة القطاع التي تتطلب مهارات متقدمة يتم اكتسابها بالتجربة والتدرج المهني.

والشكل المولى يوضح ذلك:

الشكل رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الصدق والثبات "ألفا كرومباخ" وختبار التوزيع الطبيعي "كولمجروف-سمونوف"

#### الفرع الأول: اختبار ألفا كرومباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان

##### 1- ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات نتائج الاستبيان عدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعه لعدة مرات، وقد تم التتحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل (Cronbach Alpha)، والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر والجدول يوضح ذلك.

الجدول رقم (7): اختبار معاملات الثبات والصدق للاستبيان

معامل الصدق	معامل الثبات Alpha de Cronbach	عدد عبارات القياس	المحور
0.942	0.889	4	بعد البنية التحتية
0.882	0.778	4	بعد أمن و حماية المعلومات

0.915	0.839	4	بعد التمكين الرقمي
0.948	0.900	12	متغير تكنولوجيا الاتصال
0.872	0.761	8	أداء المؤسسة
0.942	0.889	20	مجموع محاور الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات **Spss V23**

من خلال الجدول السابق يتبين أنّ معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" للاستبيان بلغت (0.889) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت القيمة لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بلغت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" (0.900) بالنسبة لعبارات محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كذلك في المقابل ما قيمته (0.761) بالنسبة لعبارات محور المتغير التابع أداء المؤسسة وهو ما يدلّ على أنّ الاستمرارة ثابتة أي أكّها تعطي نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرتّة أخرى تحت ظروف مماثلة.

## 2- صدق الاستبيان:

يقصد به قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها، وأنّ مضمونها يتفق مع الغرض الذي صممت لأجله، وقد تمّ حساب معامل صدق المحك من خلالأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول السابق إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداء البحث هو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، وقد بلغ معامل الصدق الكلي الذي يعبر عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وقيمه هي (0.942) وهو ما يدلّ على صدق أداء الدراسة، وهذا ما دعّمه معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث بلغت قيمتها (0.948) في مقابل (0.872) كمعامل صدق أداء المؤسسة.

### الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار كولموجروف-سمونوف يستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي او لا، وهو اختبار ضروري عند دراسة الانحدار الخطى، لأنّ معظم الاختبارات المعلمية تشرط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول المولى نتائج الاختبار حيث ان قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من المستوى المعتمد (0.05) هذا يدل على ان البيانات الظاهرة محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

### الجدول رقم (8): اختبار التوزيع الطبيعي

مستوى الدلالة المحسوب	قيمة Z	البيان
0.058	1.331	البنية التحتية لـ تكنولوجيا الاتصال
0.095	1.234	أمن وحماية المعلومات
0.116	1.194	التمكين الرقمي
0.052	1.389	ـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال

0.136	1.159	أداء المؤسسة
-------	-------	--------------

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات **Spss V23**

## المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة

سنحاول في هذا المبحث كل من استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة عن عبارات الاستبانة المتعلقة بمحوري "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" و "أداء المؤسسة"، ليتم تشخيص متغيرات الدراسة بوكالة موبيليس، وفي الأخير نتطرق لاختبار الفرضيات.

## المطلب الأول: تشخيص متغيرات الدراسة

## الفرع الأول: تشخيص متغيرات الدراسة بوكالة موبيليس - بسكرة -

بغرض تشخيص متغيرات الدراسة (تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء المؤسسة) بوكالة موبيليس بسكرة- سيتم التطرق للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات ونسب الموافقة في إجابات المستجوبين.

## الفرع الثاني: تشخيص المتغير المستقل: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ويمكن عرض النتائج في الجدول المولى:

## الجدول رقم (9): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

رقم العبرة	عبارات متغير تكنولوجيا الاتصال الحديثة	متوسط العدد	متوسط المئوية (%)	متوسط الفارق المعياري	نوع التكرار	نسبة المئوية المئوية (%)
01	توفر أجهزة الحاسوب الحديثة في مكاتب الموظفين.	3,43	3,43	1,194	مرتفع	3
02	المؤسسة مزودة بشبكة إنترنت فعالة في جميع الأقسام.	2,90	2,90	1,213	متوسط	4
03	توجد شبكة داخلية (Intranet) تسهل تبادل المعلومات بين الموظفين.	4,10	4,10	1,029	مرتفع	1
04	يتم صيانة وتحديث أدوات الاتصال بشكل منتظم.	3,67	3,67	1,373	مرتفع	2
المتوسط المرجح بعد التبيبة التصحية لтехнологيا الاتصال						
05	تعتمد المؤسسة على وسائل اتصال رقمية آمنة لحماية البيانات.	3,30	3,55	1.227	مرتفع	1
06	يتم استخدام كلمات مرور وحواجز أمنية للوصول إلى المعلومات الحساسة.	3,93	3,93	1,317	متوسط	4
07	هناك توعية دورية بأهمية الأمن المعلوماتي والوقاية من الهجمات الإلكترونية.	3,80	3,80	1,215	مرتفع	2
08	أشعر بأن بيانات المؤسسة محمية بشكل جيد عند استخدام الوسائل الإلكترونية.	3,77	3,77	1,223	مرتفع	3
المتوسط المرجح بعد أمن وحماية المعلومات						
09	تلقيت تدريباً على استخدام أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة.	2,97	3.53	1.033	مرتفع	2
						4

2	متوسط	1,126	3,20	أشعر بالثقة في استخدام الوسائل الرقمية أثناء أداء عملي.	10
3	متوسط	1,252	3,13	يتم تحفيز الموظفين على استخدام التكنولوجيا في التواصل والعمل الجماعي.	11
4	متوسط	1,149	3,30	تقدّم المؤسسة دعماً فنياً مستمراً عند مواجهة صعوبات تقنية.	12
3	متوسط	1.09	3.13	المتوسط المرجح بعد التمكين الرقمي	
متوسط		0.99	3.36	المتوسط المرجح لمتغير تكنولوجيا الاتصال الحديثة	

### المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

يتضح من خلال الجدول أن الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول متغير تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان في مجمله عند مستوى "متوسط"، حيث بلغ المتوسط المرجح العام (3.36) بآخراف معياري قدره (0.99)، ما يدل على مستوى قبول معتدل حسب مقياس الدراسة، مع وجود بعض المخواوب التي تظهر تميزاً نسبياً مقارنة بأخرى. وقد تضمن هذا المتغير ثلاثة أبعاد أساسية، جاءت مرتبة حسب الأهمية النسبية كما يلي:

#### أولاً: بعد البنية التحتية لـ تكنولوجيا الاتصال

جاء هذا البعد في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغ المتوسط المرجح (3.55) بآخراف معياري (1.227)، وهو ما يدل على مستوى قبول "مرتفع" حسب مقياس ليكرت. وقد تراوحت المتوسطات المرجحة لعبارات هذا البعد بين 4.01 و 2.90، ما يعكس بعض التباين في توافر الإمكانيات التقنية الأساسية بين أقسام المؤسسة.

أعلى العبارات تقييماً تمثلت في توفر شبكة داخلية (Intranet) تُسهل تبادل المعلومات بين الموظفين بمتوسط (4.10). في المقابل جاءت عبارة فعالية شبكة الإنترنت في جميع الأقسام بمتوسط (2.90)، مما يشير إلى وجود فرص للتحسين في هذا الجانب.

تشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تمتلك بنية تحتية رقمية جيدة بشكل عام، من حيث توفر الأجهزة الحديثة، ووجود تحديثات دورية للمعدات، مع ملاحظات حول تغطية الإنترنت الداخلية التي قد تحتاج إلى تحسين. ثانياً: بعد أمن وحماية المعلومات

احتل هذا البعد المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغ المتوسط المرجح (3.53) بآخراف معياري (1.033)، وهو ما يعكس مستوى قبول "مرتفع". تراوحت المتوسطات المرجحة لعبارات هذا البعد بين 3.93 و 3.30، مع درجة تباين محدودة، مما يشير إلى اتفاق عام بين المبحوثين حول أهمية وتأثير الأمن المعلوماتي.

أبرز النقاط قوة تمثلت في استخدام كلمات المرور والمواجز الأمنية بمتوسط (3.93)، بالإضافة إلى حملات التوعية الدورية (3.80). بينما سجلت عبارة "الاعتماد على وسائل اتصال رقمية آمنة" مستوى متوسط (3.30)، مما قد يشير إلى الحاجة لتعزيز الثقة في فعالية تلك الوسائل.

ثُبّر هذه النتائج أن المؤسسة تسعى إلى تأمين بياناتها الرقمية من خلال إجراءات أمنية معقولة، لكنها تحتاج إلى تعزيز جانب التقنية الوقائية والآليات الآمنة المتقدمة.

### ثالثاً: بعد التمكين الرقمي

جاء هذا البعد في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغ المتوسط المرجح (3.13)، بانحراف معياري (1.09)، مما يشير إلى مستوى قبول "متوسط". تراوحت المتوسطات المرجحة لعبارات هذا البعد بين 2.97 و3.30، وهو ما يعكس ضعف نسبي في جانب تطوير قدرات المستخدمين الرقميين ودعمهم.

أضعف نقطة تمثلت في التدريب على استخدام التكنولوجيا (2.97)، في حين أن الثقة في استخدام الوسائل الرقمية كانت عند متوسط (3.20). كما جاءت عبارات الدعم الفني والتحفيز الرقمي بمستويات متوسطة، ما يدل على حاجة المؤسسة لتقوية برامج التمكين والتدريب المستمر.

تعكس هذه النتائج وجود فجوة نسبية في جانب تنمية القدرات الرقمية للموظفين، مما قد يؤثر على فعالية استغلال تكنولوجيا الاتصال المتاحة رغم توفر البنية.

بناء على ما سبق يمكن القول إن مستوى تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وكالة موبيليس - فرع بسكرة - يصنف في المجمل على أنه "متوسط"، مع نقاط قوة في البنية التحتية والأمن المعلوماتي، يقابلها احتياج واضح إلى مزيد من الاستثمار في تمكين الموظفين وتدريبهم على الاستخدام الفعال لهذه الوسائل.

### الفرع الثاني: تشخيص المتغير التابع: أداء المؤسسة

ويمكن عرض النتائج في الجدول المولى:

الجدول رقم (10): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات أداء المؤسسة

رقم العبرة	عبارات متغير أداء المؤسسة	النسبة المئوية	متوسط العبرة	نوع العبرة
01	ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسريع تنفيذ المهام داخل المؤسسة.	5	2,57	منخفض
02	أسهمت الأدوات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	3	2,80	متوسط
03	ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الناتجة عن التواصل التقليدي.	6	2,53	منخفض
04	وفرت الوسائل الرقمية الوقت والجهد في إنجاز الأعمال الإدارية.	4	2,70	متوسط

7	متوسط	1,456	2,50	أدى استخدام التكنولوجيا إلى تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام والإدارات.	05
8	منخفض	1,408	2,47	ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسة.	06
2	متوسط	1,297	2,80	مكنت التكنولوجيا من مراقبة الأداء وتقديمه بدقة وفعالية.	07
1	متوسط	1,270	3,20	أدى استخدام التكنولوجيا إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة.	08
متوسط		1.037	2.68	المتوسط المرجح لمتغير أداء المؤسسة	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات **Spss V23**

يتضح من خلال الجدول أن الاتجاه العام للإجابات أفراد العينة حول متغير أداء المؤسسة جاء عند مستوى "متوسط" ، حيث بلغ المتوسط المرجح العام (2.68) بـأحرف معياري قدره (1.037)، وهو ما يشير إلى تقدير معتدل من طرف المبحوثين لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين أداء المؤسسة، وفق مقياس ليكرت المعتمد في هذه الدراسة.

وقد شمل هذا المتغير ثمان عبارات غطت جوانب مختلفة من الأداء، من بينها السرعة، الجودة، التنسيق، الشفافية، واتخاذ القرار، تم ترتيبها حسب الأهمية النسبية كما يلي:

ف ي مقدمة المؤشرات التي حظيت بأعلى تقييم، جاءت عبارة "أدى استخدام التكنولوجيا إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة" ، حيث بلغ متوسطها المرجح (3.20)، ما يشير إلى أن المستجوبين يلاحظون وجود درجة مقبولة من الوضوح في المعاملات الإلكترونية التي تسهم في تقليل فرق التلاعيب وتعزيز الانضباط الإداري. يليها عبارة "مكنت التكنولوجيا من مراقبة الأداء وتقديمه بدقة وفعالية" بمتوسط (2.80)، وهي نتيجة تعكس إسهام الأدوات الرقمية، ولو بشكل محدود، في دعم عملية التقييم المستمر لمهام الموظفين.

كما أظهرت نتائج عبارة "أسهمت الأدوات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء" نفس المتوسط (2.80) ، مما يدل على دور ملحوظ لهذه الوسائل في رفع جودة الخدمة، وإن كان بدرجة غير مرتفعة. أما فيما يتعلق بالجانب الإداري، فقد أظهرت عبارة "وّقّرت الوسائل الرقمية الوقت واجهد في إنجاز الأعمال الإدارية" متوسطاً بلغ (2.70)، ما يدل على إدراك نسيي لفعالية التكنولوجيا في تسهيل الإجراءات الداخلية وتوفير الجهد.

في المقابل جاءت بعض العبارات بنتائج أقل، تعكس قصوراً في الاستفادة المثلثي من التكنولوجيا داخل المؤسسة. فقد حصلت عبارة "ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسريع تنفيذ المهام داخل المؤسسة" على متوسط (2.57)، وهو مؤشر على وجود فجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة ومستوى الاستغلال العملي لها. كذلك، فإن عبارة "ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الناتجة عن التواصل التقليدي" سجلت متوسطاً منخفضاً نسبياً بلغ (2.53)، مما قد يعكس استمرار بعض أشكال الارتباك أو سوء الفهم في بيئة العمل، رغم توفر الوسائل الحديثة.

## واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء وكالة موبيليس - فرع

أما أدنى متوسط فكان من نصيب عبارة "ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسة"، والتي بلغت 2.47(فقط، مما يشير إلى ضعف واضح في توظيف التكنولوجيا في دعم القرارات الإدارية، سواء من حيث جمع البيانات أو تحليلها أو إيصالها إلى الجهات المعنية في الوقت المناسب.

بناءً على ما سبق يمكن القول إن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة يصنف في مجمله بمستوى "متوسط ". وهذا يشير إلى أن المؤسسة قد بدأت في استخدام الأدوات الرقمية، لكن الاستفادة منها لا تزال محدودة وغير منتظمة. ويستدعي هذا الواقع التفكير في تحسين آليات التكوين الرقمي، تطوير البنية التحتية، وتعزيز الأنظمة الذكية التي تتيح استغلالاً أفضل للتكنولوجيا في مختلف أبعاد الأداء المؤسسي، خاصة ما يتعلق باتخاذ القرار والتنسيق الداخلي.

## المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسية ثم الفرضيات الفرعية للدراسة وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة سواء ببيئة العمل أو أداء العاملين.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

## أولاً: اختبار صلاحية الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على انه: تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

سيتم اختبار نموذج الدراسة من خلال غووج الانحدار البسيط، لذلك سنقوم باختبار مدى توفر شروطه الإحصائية فيما يلي:

الجدول رقم (11): نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط

معامل الارتباط $R$	معامل التحديد المعدل $R^2$	مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية	النموذج.
0.528	0.278	0.003	10.799	1	الانحدار
				28	الخطأ المعيقي
				29	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (10.799)، عند مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية للنموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		المودج
			Beta	الخطأ المعيار	
0.003	3.286	0.528	0.589	0.823	ثابت <b>Constant</b>
			0.168	0.553	تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات **Spss V**

من خلال الجدول السابق نجد ان قيمة T بلغت 3.286 عند مستوى دلالة 0.003 و هي أقل من 0.05 ، وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) (الذين عند مستوى الدلالة 0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة 52.8%， حيث أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تفسر ما نسبته (27.8%) من التغير الحاصل في أداء المؤسسة، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.553)، حيث كلما تغيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى تغير أداء المؤسسة ب (0.553) وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على: يوجد دور لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

#### الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

##### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (13): اختبار أثر الفرضية الفرعية الأولى

معامل التحديد	R <sup>2</sup>	الارتباط معامل (R)	معامل (F) المحسوبة	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة المحسوبة (T)	(B)	المتغير المستقل
0.242		0.492	8.963	0.006	2.994	0.495	البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات **Spss V**

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور عند مستوى الدلالة (0,006) للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة البالغة (8.963)، وكذلك قيمة (T) البالغة (2.994) بمستوى دلالة (0.006) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتي عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة 49.2%， حيث أن بعد البنية التحتية يفسر ما نسبته (24.2%) من التغير الحاصل في أداء المؤسسة، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.495)، حيث كلما تغيرت البنية التحتية بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى تغير في أداء المؤسسة بـ (0.495) وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى أي:

يوجد دور للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

#### ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور لأنّ وحماية المعلومات في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (14): اختبار أثر الفرضية الفرعية الثانية

المعامل التحديد	R <sup>2</sup>	معامل الارتباط (R)	معامل المحسوبة (F)	مستوى الدلالة	المحسوبة (T)	(B)	المتغير المستقل
0.123	0.351	3.941	0.057	1.985	0.297		أمن وحماية المعلومات

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

#### المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS V

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود دور عند مستوى الدلالة (0,057) لأنّ وحماية المعلومات، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة البالغة (3.941)، وكذلك قيمة (T) البالغة (1.985) بمستوى دلالة (0.057) وهو أكبر من (0,05) وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) غير دالتي عند مستوى الدلالة (0,05).

وعليه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثانية أي:

لا يوجد دور لأنّ وحماية المعلومات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

#### ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور للتمكين الرقمي في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (15): اختبار أثر الفرضية الفرعية الثالثة

المعامل التحديد	R <sup>2</sup>	معامل الارتباط (R)	معامل (F) المحسوبة	مستوى الدلالة	متغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة
0.246	0.496	9.122	0.005	3.020	0.472		التمكين الرقمي

### المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور عند مستوى الدلالة (0,005) بالمؤسسة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة البالغة (9.122)، وكذلك قيمة (T) البالغة (3.020) بمستوى دلالة (0.005) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) (الذين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة 64.9.6%， حيث أن بعد التمكين الرقمي يفسر ما نسبته (24.6%) من التغير الحاصل في أداء المؤسسة، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.472)، حيث كلما تغير التمكين الرقمي بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى تغير في أداء المؤسسة بـ (0.472) وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة أي:

يوجد دور للتمكين الرقمي في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

### الفرع الثالث: تفسير فرضيات الدراسة

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، يمكن تفسير فرضيات الدراسة كما يلي:

#### 1- يوجد دور إيجابي لـ تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في تحسين أداء المؤسسة، حيث تساعد هذه التكنولوجيا في تسهيل تدفق المعلومات، وتقليل الأخطاء، وتسريع تنفيذ المهام، ما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة. وقد بلغت نسبة التأثير 27.8%， وهي نسبة معتبرة، كما بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين 52.8%， وهي علاقة متوسطة. وتدل هذه النتائج على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة كعامل داعم لأداء المؤسسة.

#### 2- يوجد دور للبنية التحتية لـ تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

أسفرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة. حيث أظهرت النتائج أن هذا البُعد يساهم في تحسين الأداء، مما يؤكد صحة الفرضية.

كما تبين وجود تأثير إيجابي متوسط القوة، يعكس مساهمة البنية التحتية في تفسير جزء معتبر من التغيرات التي تطرأ على أداء المؤسسة. وتشير النتائج أيضًا إلى أن تحسين البنية التحتية يوازيه تحسن في أداء المؤسسة، وهو ما يعكس أهمية هذا البُعد في دعم كفاءة العمل وفعالية الأداء داخل المؤسسة. بناءً عليه، يمكن القول إن البنية التحتية لـ تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا فاعلًا في تعزيز أداء المؤسسة، وإن كانت هناك عوامل أخرى تكمّل هذا التأثير.

### 3- لا يوجد دور إيجابي لأنّ وحماية المعلومات في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

تُظهر نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على وجود دور لأنّ وحماية المعلومات في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة، أن العلاقة بين المتغيرين ليست ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعتمد. فقد تبين أن مستوى الدلالة يفوق الحد المقبول، ما يعني أن نتائج التحليل لا تسمح بتأكيد وجود تأثير فعلي لهذا البُعد على أداء المؤسسة.

وبالتالي، لا يمكن إثبات أنّ وحماية المعلومات يسهم بشكل معنوي في تحسين الأداء داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الثانية. ويشير ذلك إلى أن هذا العامل، وفقًا لبيانات العينة المدروسة، لا يُعد من العناصر المؤثرة بشكل مباشر أو قوي على أداء المؤسسة، أو أنّ أثره قد يكون غير ظاهر في الوقت الحالي مقارنة بأبعاد أخرى أكثر تأثيرًا.

ومع ذلك، لا يعني غياب الدلالة الإحصائية أن هذا البُعد غير مهم بالطلاق، فقد تكون هناك عوامل وسيطة أو متغيرات تنظيمية تؤثر في العلاقة، مما يستدعي دراسة أعمق في سياقات مختلفة أو باستخدام أدوات تحليلية إضافية

### 4- يوجد دور إيجابي للتمكين الرقمي في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

تُظهر النتائج أن التمكين الرقمي من خلال تدريب العاملين وتحفيزهم على استخدام الأدوات الرقمية يساهم في تعزيز أداء المؤسسة، خاصة من حيث تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء. بلغت نسبة التأثير 24.6%， مع قوّة علاقـة بين المتغيرين قدرها 49.6%， وهي علاقـة متوسطـة. كما أن الدلالة الإحصائية كانت قوية (0.005)، ما يثبت أهمية التمكين الرقمي كأحد العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي.

## خلاصة الفصل الثاني:

تعرفنا في هذا الفصل على نشأة ومهام وكالة موبيليس وكذا هيكلها التنظيمي وقد اعتمدنا على المصادر الأولية والثانوية في جمع المعلومات بحيث تم توزيع أداة الاستبيان على الموظفين والبالغ عددهم 30 موظف، وتحتوي على موردين أساسين هما " تكنولوجيا الاتصال الحديثة " كمتغير مستقل، و " أداء المؤسسة " كمتغير تابع، وهدفت الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة المتمثلة في: ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة؟

بعد استرجاعه كافة الاستبيانات قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية مختلفة كالنسبة، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، اختبار ألفا كرومباخ وختبار التوزيع الطبيعي (ختبار كوملروف - سمونوف)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط. ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية وختبار الفرضيات، وتوصلنا إلى أن:

- مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة جاء متوسط.
- مستوى أداء المؤسسة جاء متوسط.
- يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة موبيليس بسكرة.
- يوجد دور للبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.
- لا يوجد دور لأمن وحماية المعلومات في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.
- يوجد دور للتمكين الرقمي في تحسين أداء المؤسسة بوكالة موبيليس بسكرة.

## خاتمة

في ختام هذا العمل البحثي، الذي سعينا من خلاله إلى استكشاف أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، تبيّن لنا أن هذه التكنولوجيا لم تعد مجرد أدوات مساعدة بل أصبحت جزءاً لا يتجزأ من البنية الاستراتيجية لأي مؤسسة تسعى إلى التطوير وتحقيق التميز. وقد تم اعتماد وكالة موبيليس – فرع بسكتة – كنموذج تطبيقي، وخلصت الدراسة من خلال المزج بين المقاربة النظرية والتحليل الميداني إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم بفعالية في رفع الكفاءة التشغيلية، تحسين جودة الخدمات، تسريع اتخاذ القرار، وتعزيز التواصل الداخلي والخارجي للمؤسسة. إن تكنولوجيا مثل البريد الإلكتروني، الشبكات، المواتف الذكية، والأنظمة الرقمية قد أسهمت في تحويل المؤسسة إلى بيئه أكثر تفاعلاً ومرنة واستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة.

### أولاً : نتائج الدراسة

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تلخيص أهم ما خرجت به هذه الدراسة فيما يلي :

1. تحسين كفاءة العمل: أثبتت تقنيات الاتصال الحديثة إلى تسريع معالجة المهام وتسهيل تنقل المعلومات بين أقسام المؤسسة .
2. تخفيف التكاليف: ساهم الاستخدام الرقمي في تقليل المدر الإداري وخفض التكاليف المرتبطة بالعمليات التقليدية
3. تعزيز الأمان المعلوماتي: وجود أنظمة أمن رقمية فعالة مكّن المؤسسة من حماية بياناتها وضمان استمرارية العمل
4. رفع جودة الخدمات: ساعدت التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء من خلال الاستجابة السريعة والدقيقة لمتطلباتهم .
5. تحقيق التواصل الفعال: ساهمت الوسائل الحديثة في خلق بيئه تفاعلية داخلية تدعم اتخاذ القرار الجماعي والتيسير الإداري
6. دور التمكين الرقمي: تبيّن أن تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا يعزز من أدائهم واندماجهم في العمل المؤسسي .
7. وجود بعض المعوقات: تمثلت أبرزها في ضعف التكوين، بعض المقاومة للتغيير، ونقص الموارد المادية في بعض الحالات

### ثانياً : المقتراحات

1. ضرورة تحديث البنية التحتية الرقمية للمؤسسة بشكل مستمر لمواكبة التحولات التكنولوجية المتسارعة.
2. تكوين الموظفين وتأهيلهم رقمياً لرفع كفاءتهم وتمكينهم من استخدام الوسائل الحديثة بفعالية
3. اعتماد سياسات أمن معلومات متقدمة ومتكاملة لضمان حماية بيانات المؤسسة والمعاملين
4. تعزيز ثقافة التحول الرقمي من خلال إنشاء بيئه مؤسساتية مرنّة تتقبل التغيير وتدعّمه
5. إجراء تقييمات دورية للأداء الرقمي للمؤسسة لضمان الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا.

### ثالثاً : أفاق بحثية

1. دور إنترنت الأشياء في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية.
2. دور التمكين الرقمي في تحسين التمكين الإداري في المؤسسات .
3. مساهمة الرأس المال البشري في تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات.

### قائمة المراجع:

#### الكتب :

1. ايتن محمود المرجوشي. (2008). *تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية*. القاهرة، مصر: دار النشر للجامعات.
2. بلقاسم سلاطنية. (2012). *علم الاجتماع الاعلامي (المجلد 1)*. القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
3. حسن محمد الحراشة. (2011). *ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي*. عمان، الاردن: المنهل للنشر.
4. رائد محمد عبد ربه. (2013). *نظريه المنظمة والمؤسسات*. عمان، الاردن: دار الجنادرية للنشر والتوزيع.
5. سعد علي الريكان الحمدي. (2022). *ادارة الموارد البشرية كوسيلة لتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية* (المجلد 01). اداره الموارد البشرية. عمان ، الاردن: دار اليازوري.
6. شهدان عادل الغرباوي. (2019). *القيادة الإدارية كوسيلة لتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية* (المجلد 01). الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
7. عدان نبيلة. (2020). *ضغط العمل والأداء الوظيفي*. عمان، الاردن: مركز الكتاب الأكاديمي.
- عصمت سليم القرالة. (2011). *الحكمانية في الأداء الوظيفي* (المجلد 01). عمان، الاردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- علي محمد البلوشي. (بلا تاريخ). *القيادة الاستراتيجية في منظمات الاعمال*. عمان، الاردن: دار الكتاب الثقافي.
- فوزي محيرق بن الحيلاني. (2022). *مدخل لاقتصاد المؤسسة*. الوادي، الجزائر: مطبعة الرمال.
8. محمد حسين ايدوي. (2004). *مقدمة في ادارة الانتاج والعمليات* . دبى: دار المنهل للنشر .
9. محمد عبد النبي سيد. (2019). *اعادة ابتكار المؤسسات للوصول الى التميز*. الجيزة، مصر: وكالة الصحافة العربية ( الناشرون).
10. محمد قريشي. (2020). *التغيير التكنولوجي -مدخل لتحسين الاداء المؤسسي-* (المجلد 01). بسكرة، الجزائر: زمزم ناشرون وموزعون.
11. محمد وائل القيسى. (2016). *الأداء الإستراتيجي الأمريكي بعد العام 2008* (المجلد 01). الرياض، السعودية: دار العبيكان للنشر.
12. نزار عونى اللبدى. (2015). *تنمية الأداء الوظيفي والإداري* (المجلد 01). عمان، الاردن: دار دجلة للنشر.
13. وائل رفعت خليل. (2017). *ادارة التسويق*. الاردن : دار المعتز للنشر .
14. وفاء رايس. (2016). *نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة*. الجزائر: دار اليازوري.

#### المقالات والدوريات :

1. احمد بن يوسف، و منير نوري . (بلا تاريخ). *معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية*. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا(14)، الصفحات 203-225.

2. احمد صالح احمد الاثري. (2021). دور نظم قياس الاداء في دعم بناء ثقافة ادارة الجودة الشاملة في المنظمات - دراسة حالة عن الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في الكويت-. الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، 12 (03)، الصفحات 252-272.
3. ادم رحون، و زهرة شريف . (2018, 01 28). الاستخدام المتميز لـ تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي. مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الأغواط-، الصفحات 102-115.
4. حورية صديقي، و حسين حميدة . (2022). استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات -، 09 (02)، الصفحات 375-399.
5. خالد مصطفى بركات. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات الخدمية المصرية. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة، 24 (02)، الصفحات 242-266.
6. خيرة بلقاطمي، و عز الدين مدايني. (2023). ميكانيزمات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المدن - دراسة حالة مدينة تيارت-. 06 (02)، الصفحات 129-151.
7. زياد اسماعيل. (جوان, 2017). أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإنتاج الإعلاني المطبوع-دراسة ميدانية للوكالة الوطنية للاتصال والإعلان الخارجي-. 01)، الصفحات 101-114.
8. سلامي اسعيداني، سامية عدائكة ، و ليلي فقيري. (2022). واقع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في تعليمية اللغات الأجنبية-رؤية نقدية من منظور علم النفس المعرفي-. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 14 (02)، الصفحات 251-262.
9. الشيخ الداوي. (2009-2010). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث (07)، الصفحات 217-226.
10. عبد الرزاق حواس. (2021). كفاءة تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الأهمية والتائج - دراسة ميدانية -. مجلة ايليرا للبحوث والدراسات، 06 (02)، الصفحات 468-489.
11. عبد الكريم زرفاوي. (2016, 12 11). تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية باستخدام أساليب المحاسبة الإدارية- مدخل بطاقة الأداء المتوازن- دراسة حالة مؤسستي "صيدال" و "روبية". مجلة الاقتصاد الصناعي، الصفحات 107-125.
12. عبد الله خبابة، و بعجي سعاد. (2008). تفعيل نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة توزيع و تسويق المنتجات البترولية المتعددة نفطال المسيلة-. الصفحات 1-24.
13. عصام خالدي، و حمزة غريبي . (2018). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية. مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد(03)، الصفحات 50-61.
14. غيدة فوزية. (2021, 07 01). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات - دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلة-. مجلة الاقتصاد الجديد، 12 (03)، الصفحات 733-751.

15. الكريم عبد شناي، و فريدة امزال. (25, 05, 2022). التدقيق الداخلي كأداة لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الصناعي، 12(01)، الصفحات 511-540.
16. محمد امين بوكبوط، و محمد رضا بوشيخي . (جوان, 2024). تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة الملحقة التجارية نفطال -. مجلة المنهل الاقتصادي، 1 ، الصفحات 232-252.
17. مصباح جلاب، و الهاشمي دبدوش . (2019). مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة. مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسنولوجية والتنمية الادارية ، 02(02)، الصفحات 23-08.
18. نوال مغيللي. (20, 06, 2018). دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تعزيز مؤشرات الحكم الراشد. مجلة الباحث الاجتماعي(14)، الصفحات 245-256.
19. وهيبة عيشاوي. (06, 06, 2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة واثرها على المؤسسة. 07(27)، الصفحات 94-106

**المطبوعات الجامعية :**

1. ابراهيم فوزي بورزق. (2019-2020). مطبوعة محاضرات موجهة لاساتذة وطلبة طور الليسانس خاصة بمقاييس اقتصاد المؤسسة . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة ابراهيم سلطان شيبوط -الجزائر 3-.
2. احمد زرنوح. (2017). الاداء في المنظمة. جامعة الحلفة ، الصفحات 28-47.
3. استاذ محاضر (ب). (2020-2021). مطبوعة مقاييس تكنولوجيا الاعلام والاتصال . كلية علوم الاعلام والاتصال ، الجزائر : جامعة ابراهيم سلطان شيبوط جامعة الجزائر 3.
4. خالد عيجولي. (2018-2019). مطبوعة محاضرات جامعية تخصص : اقتصاد المؤسسة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الحلفة: جامعة زيان عاشور.
5. رشيدة مسعودي. (2020-2021). مطبوعة بيداغوجية مقدمة لطلبة ليسانس كل الشعب لمقياس: اقتصاد المؤسسة . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة ابراهيم سلطان شيبوط جامعة الجزائر 3.
6. زهرة مصطفى. (12, 2016). اداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية. 16 .
7. سحر ام الرم. (2020). محاشرة 08 : مراحل تطور الاتصال. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، سطيف: جامعة محمد لين دباغين سطيف 2.
8. سعاد بومدين. (2021-2022). محاضرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، البليدة : جامعة لونيسى علي البليدة 2.

9. سماح صولح. (2014-2015). محاضرات في اقتصاد المؤسسة . بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة محمد خيضر .
10. عبد المالك بن سبقي. (2008, 08, 19). مطبوعة تكنولوجيا الاتصال. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.
11. كهينة علواش. (2022-2023). مطبوعة حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال . كلية علوم الاعلام والاتصال ، الجزائر : جامعة ابراهيم سلطان شبيوط جامعة الجزائر 3.
12. محمد بوشرية. (2019-2020). محاضرات في اقتصاد المؤسسة . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة عبد الحميد مهري -قسنطينة 2.
13. ياسين بواعبدلي. (2022-2023). مطبوعة بيداغوجية تخصص : اقتصاد المؤسسة . الجلفة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة زيان عاشور.

### رسائل جامعية :

1. زينب مهية. (2019-2020). تأثير استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة ( اطروحة دكتوراه ). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، تبسة : جامعة العربي التبسي .
2. الصالح جيلح. (2004-2006). اثر القيادة الادارية على اداء العاملين -دراسة حالة مجمع صيدال-(رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة الجزائر.
3. عبد الحكيم سحبان، و هارون السخري . (2015). استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازى ب -تقرت - ( مذكرة ماستر اكاديمي ) . ورقة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح.

### الموقع الالكترونية :

aris aksel . Disadvantages of Modern Communication . (2022 , 01 23). تم الاسترداد من <https://livepositively.com/>: <https://livepositively.com/disadvantages-of-modern-communication>

### الاستبيان

نضع بين أيديكم استبيان تخرج بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، نرجو منكم الإجابة على هذه الاستماراة بموضوعية، لأن ذلك يسمح باستخلاص نتائج علمية دقيقة، ونعدكم بأن هذه المعلومات تبقى سرية، ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة :

**القسم الأول: البيانات الشخصية الوظيفية:**

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية ...، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

**1-الجنس**

أنثى

ذكر

**2-العمر**

من 25 سنة الى 34 سنة

أقل من 25 سنة

من 45 سنة فأكثر

أكبر من 35 سنة الى 44 سنة

**3- المستوى العلمي**

ليسانس

بكالوريا

دكتوراه

ماستر

تكوين مهني

تقني سامي

من 5 سنوات إلى 9 سنوات

أقل من 5 سنوات

أكثر من 16 سنة

من 10 إلى 15 سنة

**4- سنوات الخبرة**

القسم الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، والرجو وضع علامة (X) في المربع المناسب لاختبارك.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	عبارات قياس تكنولوجيا الاتصال الحديثة	الرقم
<b>1- البيئة التحتية</b>						
					توفر أجهزة الحاسوب الحديثة في مكاتب الموظفين.	01
					المؤسسة مزودة بشبكة إنترنت فعالة في جميع الأقسام.	02
					توجد شبكة داخلية (Intranet) تسهل تبادل المعلومات بين الموظفين.	03
					يتم صيانة وتحديث أدوات الاتصال بشكل منتظم.	04
<b>2- امن و حماية المعلومات</b>						
					تعتمد المؤسسة على وسائل اتصال رقمية آمنة لحماية البيانات.	05
					يتم استخدام كلمات مرور وحواجز أمنية للوصول إلى المعلومات الحساسة.	06
					هناك توعية دورية بأهمية الأمن المعلوماتي والوقاية من المحممات الإلكترونية.	07
					أشعر بأن بيانات المؤسسة محمية بشكل جيد عند استخدام الوسائل الإلكترونية.	08
<b>3- التمكين الرقمي</b>						
					تلقيت تدريئاً على استخدام أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة.	09
					أشعر بالثقة في استخدام الوسائل الرقمية أثناء أداء عملي.	10
					يتم تحفيز الموظفين على استخدام التكنولوجيا في التواصل والعمل الجماعي.	11
					تقديم المؤسسة دعماً فنياً مستمراً عند مواجهة صعوبات تقنية.	12

القسم الثالث: أداء المؤسسة

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد أداء المؤسسة على مستوى المؤسسة، والرجو وضع علامة (X) في المربع المناسب لاختبارك.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	عبارات القياس أداء المؤسسة	الرقم
					ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسريع تنفيذ المهام داخل المؤسسة.	01

02	أسهمت الأدوات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
03	ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل الأخطاء الناتجة عن التواصل التقليدي.
04	وفرت الوسائل الرقمية الوقت والجهد في إنجاز الأعمال الإدارية.
05	أدى استخدام التكنولوجيا إلى تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام والإدارات.
06	ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسة.
07	مكّنت التكنولوجيا من مراقبة الأداء وتقييمه بدقة وفعالية.
08	أدى استخدام التكنولوجيا إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة.

وفي الأخير أشكركم جزيل الشكر على صبركم معى وإفادتى بمعلوماتكم القيمة

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام..

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 Économiques  
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خير - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم و التسويق  
عمادة الكلية

الرقم : 585 / ك.ع.إ.م.ع ت/2025

إلى السيد مدير: مؤسسة موبيليس  
بسكرة

### طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

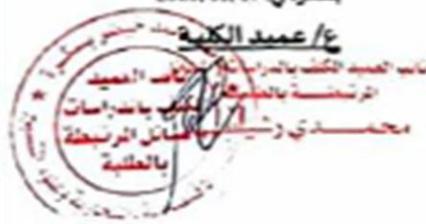
دعماً منكم للبحث العلمي، نرجو من سعادتكم تقديم التسهيلات الالزامية للطلبة:

- 1 قوادرة ياسمين ايمان
- // -2
- // -3

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية  
بالسنة: ثانية ماستر الاقتصاد و تسويق المؤسسات  
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعرونة بـ:  
ـ دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية ـ

وفي الأخير نقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/05/07



### تأشيرية المؤسسة المستقلة



République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la  
Recherche Scientifique  
Université Mohamed KHider - Biskra  
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et  
des Sciences de Gestion  
Département des Sciences de l'économique



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياع سكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق  
قسم علم الاجتماع

### تصريح شرفي

#### خاص بالالتزام بقواعد التزاهة العلمية لاجازة بحث

(محل القرار القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا المعترض أقرّه:

الكلية: كلية

قسم: علوم التسويق

شخصي:

نخصم: النساء وتسخير مزست

العنوان: العدل ببطاقة التعريف الوطنية / رخصة السيارة رقم: ٩٠٥١٦٧٩٠٥٥٣٨٠١٦٧٩٠٥٥

المنطقة: ١٥ - الماء - الماء

والعنوان: حرم كلية الاعمال الجامعية في طيبة أدامبو مكة مكرمة  
تحت عنوان: حرم كلية الاعمال الجامعية في طيبة أدامبو مكة مكرمة  
ـ دارسة تجربة يوكالا تجربة قزع - بسكرة -

أصرّح بشرفني أني ألتزم بمعايير المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والتزاهة  
الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفي ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد  
لقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: ٢٧ - ٥ - ٢٠٢٠.

إمضاء الطالبة

