



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



## الموضوع:

**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة**

**دراسة حالة " مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير بسكرة"**

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسهيل مؤسسة

**الأستاذ(ة) المشرف(ة):**

- بوستة زكية

**من إعداد الطلبة:**

- سرجان أحلام

**لجنة المناقشة:**

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذ حاضر أ	- د. الخامسة ساجي
بسكرة	مقررا	- أستاذ حاضر أ	- د. بوستة زكية
بسكرة	مناقشة	- أستاذ حاضر أ	- د. فاطمة رحال





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



## الموضوع:

### أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

### دراسة حالة "مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير بسكرة"

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسخير مؤسسة

الأستاذ(ة) المشرف(ة):

- بوستة زكية

من إعداد الطلبة:

- سرجان أحلام

لجنة المناقشة:

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	- د. الخامسة سايحي
بسكرة	مقررا	أستاذ محاضر أ	- د. بوستة زكية
بسكرة	مناقش	أستاذ محاضر أ	- د. فاطمة رحال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَآخِرُ دَنْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ

لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴾

صدق الله العظيم

# الشّكر

أحمدَ اللَّهُ تَعَالَى وَأشْكَرَهُ عَلَى تَوْفِيقِهِ وَتَبِيَّنِهِ فِي إِنْجَازِ هَذَا  
الْعَمَلِ، فَلَهُ الْحَمْدُ وَالشَّكْرُ أَوَّلًا وَآخِرًا.

وَيَقُولُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ "مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يُشْكَرُ اللَّهُ"

أَتَوْجَهُ بِخَالِصِ الشَّكْرِ وَالْمُتَنَانِ لِوَالدِّيَّ الْعَزِيزِينَ، عَلَى مَا قَدَّمَهُ لِي  
مِنْ حَمْدٍ مُتَوَسِّلٍ، وَتَشْبِيعٍ حَادِقٍ، وَصَدِيرٍ لَا يُقْدَرُ بِثُمَّنٍ.

كَمَا أَخْسَسَ بِالشَّكْرِ أَسْتَاذِيَّ المُشْرِفَةِ الْتَّيِّيْ حَانَتْهُ مَثَلُ الْأَنْضِبَاتِ  
وَالْجَدِيدَةِ، فَبِفَضْلِ تَوْجِيهِمَا الْقِيمَةُ وَنَسَائِمُهَا الْمُسْتَمِرَةُ، أَسْتَطَعْتُ  
أَنْ أَوَاسِلَ هَذَا الْعَمَلَ، مَتَمِّنِيْ لَهَا دُوَّاهُ الصَّمَدَةِ وَالْعَافِيَةِ وَالْمَزِيدِ  
مِنَ الْإِنْتِاجَاتِ الْعُلُومِيَّةِ.

وَأشْكَرُ حَلَّ مِنْ سَلَمَدِيِّي، وَلَوْ بِكَلْمَةٍ أَوْ فَكْرَةٍ، وَأَسْأَلُ اللَّهَ أَنْ  
يَجْزِيَهُمْ لَهُنَّيِّ خَيْرَ الْجَزَاءِ.

# إِهْدَاء

الحمد لله الذي يسر البدايات و أكمل النهايات و بلغنا الغايات ، الحمد لله ما تم جهد إلا بعونه و ما ختم سعي إلا بفضله ، الحمد لله الذي بلغني هذا العلم و أعاني على إكماله ، الحمد لله حبا و شكرأ و امتنانا...

إلى أولئك الذين رسموا أحلامهم على جدران الجامعات و حملوا دفاترهم في طريقهم الى الشهادة

إلى طلبة غزة الجامعيين الذين رحلوا قبل أن تنادي الجامعات بأسمائهم يوم التخرج  
فنودي بأسمائهم في السماء ليكونوا من الشهداء و صاروا نورا لا ينطفئ في سماء العزة و الكرامة  
سلاما على أرواحكم الطاهرة و موعدنا عند رب لا ينسى.

إلى نفسي ...

يا من خضت الطريق بتعب و كنت رغم الصعوبات واقفة، لا تتحين ... لك مني هذا الإهدا عرفاناً بصرك،  
بإصرارك، لقد آمنت بالحلم و سعيت إليه، فهنيئاً لك هذا الشمر الطيب.

إلى والدي ...

يا من كنت السند الأول والقدوة الأكرم، علمتني أن الرجلة موقف، وأن الكفاح شرف، وأن الكلمة الصادقة أثمن  
من الذهب... لك كل الامتنان على دعمك و ثقتك بي، فقد كنت النور الذي سار أمامي في كل طريق.

إلى والدي الحبيبة ...

يا من صنعت من الحنان وطننا ومن الدعاء جسراً عبر المحن... كل حرف في هذا العمل يحمل بصمتك، وكل  
لحظة إنجاز كانت بدعواتك. لا لغة تكفيك شكرأ، ولا عمر يوفيك عرفاناً.

إلى جدي العزيزة ...

يا نبع الحنان القديم، وذاكرة الدفء الأولى... علمتني الصبر من دعواتك، والقوة من ابتسامتك رغم التعب.  
حضورك في حياتي نعمة لا تقدر، ودعاؤك لي ظل لا يغيب.

إلى إخوتي وأخواتي ...

أنتم النصف الآخر لروحي، وضحاياكم كانت تضيء لي الأيام المرهقة. في كل لحظة ضعف، كنت أستمد من  
محبتكم قوة... فأنتم السند الجميل الذي لا ينحي.   
إلى صديقاتي العزيزات ...

لكن مكان خاص في القلب، لا يزاحمك فيه أحد... كنتم البلسم في أوقات التوتر، والبهجة في لحظات  
الصمت. شكرأ لك على الرفقة التي منحتني دفناً لا ينسى.

إلى كل من كان له بصمة وإن كانت صغيرة في رحلتي نحو إنجاز هذا العمل، إلى كل من قدم لي الكلمة طيبة أو  
نصيحة صادقة أو دعوة خفية، أقول: لقد كنتم جزءاً من هذا النجاح، فبوجودكم تيسرت الصعاب، وبفضل الله ثم  
بدعمكم، صار للحلم واقع يكتب.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة "الاخوة عموري للاستيراد و التصدير" و ذلك من خلال التركيز على البنية التحتية لـ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الشبكات المعلوماتية ، حيث تم تبني المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي للدراسة مع الإعتماد على استبيانه وزرعت على عينة من موظفي مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد و التصدير لجمع البيانات و المعلومات الازمة للتحليل .

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ايجابي لـ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد و التصدير في ظل التوجهات المتتسارعة نحو التحول الرقمي و اعتماد النظم الذكية في العمليات التجارية، و عليه أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار المستمر في تطوير البنية التحتية التقنية و تعزيز كفاءة الشبكات المعلوماتية لضمان دعم الاداء المؤسسي و تحقيق الاهداف الاستراتيجية .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،الشبكات المعلوماتية ، الأداء المؤسسي و مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد و التصدير .

### **Study Summary**

This Study aims to identify the impact of using information and communication technology on the performance of "Ikhwah Amouri Import and Export Company," by focusing on the technical infrastructure of information and communication technology and networks. The descriptive analytical approach was adopted as the methodological framework for the study, relying on a questionnaire as the main tool. The questionnaire was distributed to a sample of employees at Ikhwah Amouri Import and Export Company to collect and analyze the necessary data and information. The results of the study revealed a positive and statistically significant impact of information and communication technology on the performance of the company. In light of the accelerating trends toward digital transformation and the adoption of smart systems in business processes, the study recommended the necessity of continuous investment in the development of the technical infrastructure and enhancing the efficiency of information networks, in order to support institutional performance and achieve strategic objectives.

**Keywords:** Information and Communication Technology, Technical Infrastructure, Networks, Institutional Performance, Ikhwah Amouri Import and Export Company.

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر و الاهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملاحق
أ - و	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لتقنولوجيا المعلومات و الاتصال و أداء المؤسسة</b>	
8	تمهيد
9	<b>المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال</b>
9	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
9	الفرع الأول: التطور التاريخي لتقنولوجيا المعلومات و الاتصال
10	الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
11	الفرع الثالث: البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات و الاتصال
12	الفرع الرابع: خصائص و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
14	المطلب الثاني: الشبكات المعلوماتية
14	الفرع الأول: مفهوم الشبكة

15	الفرع الثاني: أشكال الشبكات
18	المبحث الثاني: نظرة عامة عن الأداء المؤسسي
18	المطلب الأول: ماهية الأداء
18	الفرع الأول: تعريف الأداء
19	الفرع الثاني: أبعاد الأداء
20	الفرع الثالث: المفاهيم المرتبطة بالأداء
22	الفرع الرابع: أنواع الأداء
24	الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة
26	المطلب الثاني: تقييم الأداء
26	الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء
26	الفرع الثاني: خطوات تقييم الأداء
28	الفرع الثالث: فوائد تطبيق تقييم الأداء
28	المطلب الثالث: قياس الأداء
28	الفرع الأول: مفهوم قياس الأداء و أهميته
29	الفرع الثاني: مؤشرات قياس الأداء
32	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم أداء المؤسسة
32	المطلب الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء المؤسسة
33	المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة
33	الفرع الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي

33	الفرع الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التنظيمي
34	الفرع الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية
35	الفرع الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات
35	المطلب الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة
37	خلاصة الفصل
<p><b>الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد و التصدير</b></p>	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
40	المطلب الأول: تقديم مؤسسة SARL SOFRAMIMEX
41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الاخوة عموري للاستيراد
42	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
42	المطلب الأول: مجتمع و عينة البحث و أدوات جمع البيانات
42	الفرع الأول: مجتمع و عينة البحث
42	الفرع الثاني: طرق جمع البيانات
44	الفرع الثالث: أساليب التحليل المستخدمة
46	المطلب الثاني: الوصف الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة
46	الفرع الأول: الوصف الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة وفقاً لتغيير الجنس
47	الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

48	الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
49	الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة
50	الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة
51	<b>المطلب الثالث: نتائج اختبار ألفا كرومباخ لقياس صدق و ثبات الاستبيان</b>
51	الفرع الأول: اختبار ألفا كرومباخ لقياس صدق و ثبات الاستبيان
52	الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي
52	<b>المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة</b>
52	<b>المطلب الأول: تشخيص متغيرات الدراسة</b>
52	الفرع الأول: تشخيص المتغير المستقل
55	الفرع الثاني: تشخيص المتغير التابع
57	<b>المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة</b>
57	الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
58	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية
60	الفرع الثالث: تفسير فرضيات الدراسة
61	<b>خلاصة الفصل</b>
63	<b>الخاتمة</b>
66	<b>قائمة المراجع</b>

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
15	أهم الفروق بين الشبكات الثلاثة	01
42	يوضح عدد استمرارات الدراسة الموزعة والمسترجعة	02
44	فتات اتجاهات الآراء	03
46	خاصية الجنس لعينة الدراسة	04
47	خاصية السن لعينة الدراسة	05
48	خاصية المستوى التعليمي لعينة الدراسة	06
49	خاصية مجال الوظيفة	07
50	خاصية عدد سنوات الخدمة	08
51	اختبار معاملات الثبات والصدق للاستبيان	09
52	اختبار التوزيع الطبيعي	10
53	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	11
55	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات أداء المؤسسة	12
57	نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط	13
58	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	14
58	اختبار أثر الفرضية الفرعية الأولى	15
59	اختبار أثر الفرضية الفرعية الثانية	16

## قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	ص
.1	نموذج الدراسة	ج
.2	البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات و الإتصال	12
.3	الشبكة النجمية	16
.4	الشبكة الخطية	17
.5	الشبكة الحلقة	17
.6	الشبكة الترابطية	18
.7	الأداء من منظور الكفاءة و الفعالية	21
.8	خطوات تقييم الأداء	27
.9	العلاقة بين المؤسسة و أبعاد تكنولوجيا الإعلام و الإتصال	32
10.	الميكل التنظيمي لمؤسسة الإخوة عموري للاستيراد	41
.11	توزيع أفراد العينة حول متغير الجنس	46
.12	توزيع أفراد العينة حول متغير العمر	47
.13	يوضح توزيع افراد العينة حول متغير المؤهل العلمي	48
.14	توزيع أفراد العينة حول خاصية مجال الوظيفة	49
.15	توزيع أفراد العينة حول بعد سنوات الخبرة	50

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	ص
01	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج	/
02	استمارة الاستبيان	/
03	تصريح شرفي	/

مقدمة

## مقدمة

شهد الاقتصاد العالمي خلال السنوات الأخيرة تحولات عميقة وسريعة، كان أبرزها الطفرة التكنولوجية التي مسست مختلف القطاعات، وعلى وجه الخصوص ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. فقد أصبح استخدام هذه التكنولوجيا عاملًا حاسماً في تحسين الكفاءة الإنتاجية، وتسريع تدفق المعلومات، ودعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات. وفي ظل هذا المناخ الرقمي المتتسارع، لم يعد خيار اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجرد توجه تكميلي، بل أصبح ضرورة استراتيجية لضمان البقاء في بيئة تنافسية متغيرة. إذ أصبحت هذه التكنولوجيا من أبرز الأدوات التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها الاقتصادية، ورفع مستوى أدائها، وزيادة قدرتها على الاستجابة للتحديات والمتغيرات السوقية ببرونة وفعالية.

يُعد الأداء من الركائز الأساسية التي تُبني عليها استدامة المؤسسات الاقتصادية ونجاحها في تحقيق أهدافها الربحية والاستراتيجية. إذ يُنظر إليه كأداة حيوية لقياس مدى فعالية وكفاءة المؤسسة في استخدام مواردها وتحقيق القيمة المضافة. ونظراً للتغيرات المتتسارعة في بيئة الأعمال، أصبح التركيز على تحسين الأداء مسألة ضرورية لضمان القدرة التنافسية والتكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المتلاحقة. وقد انصب اهتمام الباحثين والممارسين على دراسة العوامل المؤثرة في الأداء وتطوير آليات موضوعية لقياسه وتقييمه، بما يضمن للمؤسسة تحسين عملائها التشغيلية، وتعزيز قدرتها على اتخاذ القرارات الرشيدة، وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والجودة.

بناءً على ذلك، تسعى المؤسسات الجزائرية إلى التكيف مع المتغيرات المتتسارعة ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، من خلال تبني أدوات وأساليب رقمية متطرفة، بما يعزز من فعاليتها التشغيلية ويرفع من كفاءتها الإنتاجية الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحسين أدائها العام.

تهدف دراستنا إلى تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تحسين وتطوير أداء العمل داخل مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير. من خلال هذا البحث، نسعى إلى تحليل كيفية تأثير هذه التقنيات على الكفاءة التشغيلية، تحسين تدفق المعلومات، وتعزيز قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال. وانطلاقاً من هذا الإطار، يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

## مقدمة

### 1-الإشكالية الرئيسية:

❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال (البنية التحتية لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الشبكات المعلوماتية) على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير؟

يمكن ان تنبثق منها التساؤلات الفرعية التالية:

- ما واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بمؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير؟
- ما مستوى أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير؟
- هل يوجد أثر للبنية التحتية لـ تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير؟
- هل يوجد أثر للشبكات المعلوماتية على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير؟

### 2-الدراسات السابقة:

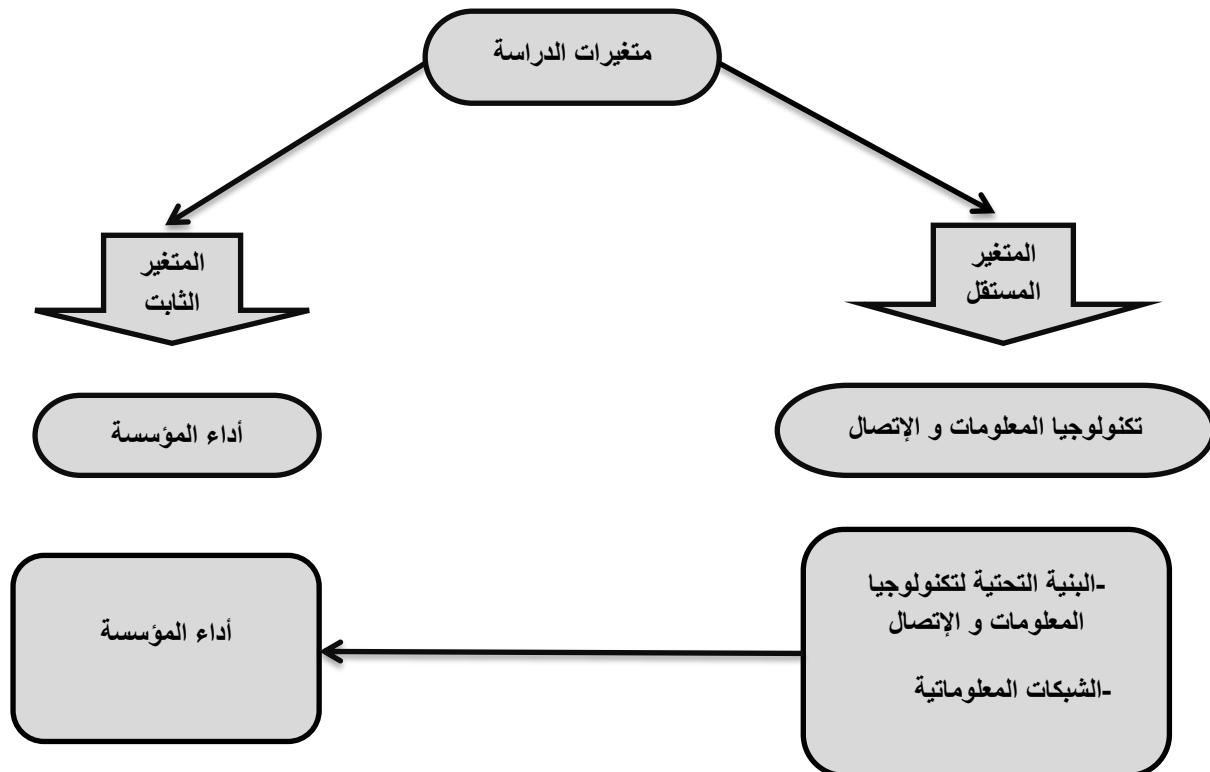
• دراسة ( أمال سلطان 2023-2024 ) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على كفاءة المؤسسة" دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في علوم التسيير شعبة تسيير المنظمات ، و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي انسجمت مع الفرضيات الموضوعة في البحث ، و التي تؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بمحنف أبعاده على أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة - محل الدراسة الميدانية ، ما يعني وجود علاقة ارتباط دالة بين متغيري الدراسة .

• دراسة ( لعاب سمير ، 2023-2024 ) بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي" للمؤسسة الجزائرية للمياه -تizi وزو ، مذكورة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء الشركة الجزائرية للمياه ، تبين هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي واضح في الاستخدامات اليومية للعمال وعلى تحسين الأداء الوظيفي . و أن المؤسسة تعتمد على نظام معلومات متكمال لتوفير البيانات الازمة لمختلف الأنشطة الإدارية .

## مقدمة

### 3-نموذج الدراسة:

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

### 4-فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأشكالية الرئيسية و التساؤلات الفرعية ، ستعتمد على الفرضية الرئيسية المتمثلة في :

- ❖ يوجد أثر لـ**تكنولوجيا المعلومات و الإتصال** (البنية التحتية لـ**تكنولوجيا المعلومات و الإتصال** ، **الشبكات المعلوماتية**) على **أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير**.

وينبعق من الفرضية الرئيسية السابقة ، الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر للبنية التحتية لـ**تكنولوجيا المعلومات و الإتصال** على **أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير**.

## مقدمة

- يوجد أثر للشبكات المعلوماتية على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير.

### 5-التعريفات الإجرائية:

- تكنولوجيا المعلومات و الإتصال: هي مجموعة من الأدوات و الأنظمة الإلكترونية المستخدمة داخل المؤسسة لتخزين، معالجة، تبادل، و تحليل المعلومات.
- أداء المؤسسة: هو مستوى تحقيق المؤسسة لأهدافها الاستراتيجية من خلال الكفاءة ، الفعالية، و جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة.
- أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسة: هو التغير الذي يحدث في مستوى أداء المؤسسة نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

### 6-منهج الدراسة:

انسجاماً مع طبيعة الدراسة والأهداف المراد تحقيقها، تم اعتماد المنهج الوصفي لجمع بيانات دقة ووافية حول موضوع البحث، حيث يسهم هذا المنهج في بناء الإطار النظري للدراسة وفهم المفاهيم المرتبطة بها. أما على المستوى التطبيقي، فقد تم توظيف المنهج التحليلي بهدف دراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليل البيانات الميدانية.

أما فيما يخص أداة جمع البيانات، فقد تم الاعتماد على استبيان موجه إلى عينة تتكون من 30 فرداً، تختلف خصائصهم من حيث الجنس، العمر، والخبرة المهنية، بهدف ضمان تمثيل متنوع و واقعي لبيئة المؤسسة محل الدراسة.

### 7-مجال و حدود الدراسة :

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت دراستنا الحالية على دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسة.
- **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة بمؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير بسكرة .
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة على عينة البحث خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2025/2024

## مقدمة

### 8-أهمية الدراسة:

تكمّن أهميّة الدراسة في :

- **الأهمية النظرية:** تسلط الضوء على الدور الأساسي لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات ، وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات المعاصرة وتحقيق أداء عالي.
- **الأهمية التطبيقية:** توفر الدراسة توصيات عملية قائمة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة "الإخوة عموري للاستيراد والتصدير" ، بهدف تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الكفاءة التشغيلية ، مع التركيز على تعزيز دور هذه التكنولوجيا في تعزيز الأداء العام للمؤسسة.

### 4-أهداف الدراسة:

تحدّف هذه الدراسة إلى :

يهدف البحث إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد و التصدير.

المُهُدُّفُ الرئيسيُّ مِنَ الْدِرَاسَةِ هُوَ تَحْلِيلُ الْعَلَاقَةِ بَيْنَ تَكْنُولُوْجِيَا الْمُلْعُومَاتِ وَالْاتِّصَالِ وَأَدَاءِ الْمُؤْسَسَةِ بِالْإِضَافَةِ إِلَى ذَلِكَ، تَحْدِيدُ الْدِرَاسَةِ إِلَى تَحْدِيدِ مَدِىِّ إِسْتِخْدَامِ تَكْنُولُوْجِيَا الْمُلْعُومَاتِ وَالْاتِّصَالِ دَاخِلِ مُؤْسَسَةِ الإِخْوَةِ عَمُورِيِّ وَ كَذَلِكَ تَقْيِيمُ أَثْرِ الشَّبَكَاتِ الْمُلْعُومَاتِيَّةِ عَلَى دَعْمِ الْعَمَلِيَّاتِ الدَّاخِلِيَّةِ وَ تَسْهِيلِ تَدْفُقِ الْمُلْعُومَاتِ بَيْنَ مُخْتَلِفِ أَقْسَامِ الْمُؤْسَسَةِ وَتَقْدِيمِ تَصُورٍ وَاضْعَافِ حَوْلِ وَاقِعِ اسْتِخْدَامِ هَذِهِ التَّكْنُولُوْجِيَا فِي الْمُؤْسَسَةِ ، كَمَا تَسْعِيُ هَذِهِ الْدِرَاسَةُ إِلَى قِيَاسِ الْعَلَاقَةِ بَيْنِ تَبْنِيِّ التَّكْنُولُوْجِيَا وَ تَحْسِينِ أَدَاءِ الْمُؤْسَسَيِّ مِنْ حِيثِ الْكَفَاءَةِ التَّشْغِيلِيَّةِ وَ سُرْعَةِ اتَّخِازِ الْقَرَارِ وَجُودَةِ الْخَدْمَاتِ ، مَا يَسَاهِمُ فِي تَحْدِيدِ مَدِىِّ تَوْجِهِ هَذِهِ الْمُؤْسَسَةِ نَحْوَ الْأَعْمَالِ الْإِلْكْتَرُوْنِيَّةِ وَمَدِىِّ تَأْثِيرِهَا عَلَى أَدَائِهَا.

### 6-صعوبات الدراسة:

من أهم الصعوبات التي واجهتني خلال إعداد هذه المذكرة، صعوبة الحصول على مراجع متخصصة و حديثة تتناول موضوع الدراسة بشكل مباشر ، كما واجهت بعض العقبات في الجانب الميداني مثل التأخير في تعبئة الإستبيان.

## مقدمة

### 7- هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة على الاشكالية المطروحة و التحقق من صحة الفرضيات المقدمة ، تم تقسيم هذه الدراسة الى فصلين:

- **الفصل الأول:** تناول الإطار النظري لـ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأداء المؤسسة حيث تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث . تطرقنا في المبحث الأول الى المفاهيم الأساسية لـ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و في المبحث الثاني تم التركيز على الاداء المؤسساتي ، أما المبحث الثالث فقد خصص لدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة .
- **الفصل الثاني:** خصص للدراسة التطبيقية لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير -بسكرة- حيث تناول المبحث الأول تقديمًا عاماً للمؤسسة، و المبحث الثاني عرض الإطار المنهجي للدراسة، و تحليل الاستبيان . أما المبحث الثالث تم فيه اختبار صحة الفرضيات من أجل التوصل إلى استنتاجات دقيقة حول العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء المؤسسة.

## الفصل الأول :

الإطار النظري لـ تكنولوجيا المعلومات

و الاتصال وأداء المؤسسة

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الثاني: نظرة عامة عن الأداء المؤسسي

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة

تمهيد:

يعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر ما كان لأحد من البشر أن يتصوره، بل أنها ستكون أحد العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الراهن، فإن الاستخدام المتزايد لـ تكنولوجيا المعلومات، والآثار العميقية التي أفرزت تطبيقاتها على عالمنا الحالي خاصة في عالم الأعمال، جعل المؤسسات في موقف يحتم عليها التكيف مع البيئة التنافسية، ومطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق، حيث أصبحت المعلومة أهم سلعة في المجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة، ففي ظل اقتصاد المعرفة تم تحويل المعارف العلمية إلى الشكل الرقمي، وعليه فإن هذه التحولات أثبتت ضرورة وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدخالها ودمجها في نشاطات المؤسسة لتحسين أدائها والمضي بها قدما نحو الريادة. وهذا ما يمكن تفصيله وفق هذا الفصل حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث هي كالتالي :

**المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال**

**المبحث الثاني: نظرة عامة عن الأداء المؤسسي**

**المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسة**

### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، حيث تجاوز تأثيرها مجرد تسهيل التواصل ليشمل تعزيز الابتكار وتطوير مختلف الأنظمة ، فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح مورداً رئيسياً لأي مؤسسة ترتكز عليه في مزاولة أعمالها و مواجهة ظروف المنافسة.

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل أن نتطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجب علينا معرفة المراحل التاريخية التي مرت بها .

#### الفرع الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد العالم الذي نعيشه رهن التغير و التطور السريع ، مما يجعلنا نعجز عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دقيق ، لكن الأمر المسلم به هو أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي:

1. مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الأولى: منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، تم إختراع الكتابة و مختلف وسائل حفظ المعلومات ، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين ، مما انتج إنجاء عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية ، إلا أنها كانت باهضة الثمن و حكر فقط على فئة الأغنياء و رجال الدين . (طويهري، 2014-2015، صفحة 11)

2. مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الثانية : تشمل ظهور الطباعة بختلف انواعها و تطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات و إتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات و زيادة نشرها عبر موقع جغرافية أكثر إتساعا. (برناوي، 2019/2020، صفحة 3)

3. مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الثالثة : تتميز هذه المرحلة بظهور أنواع و أشكال مختلفة من مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، التلفاز ، المذيع ، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إضافة إلى المصادر المطبوعة الورقية. حيث هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات و زيادة حركة الإتصالات . (عبداوي، 2015-2016، صفحة 76)

4. مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الرابعة : تمثل في إختراع الحاسوب و تطور مراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته و فوائده و آثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل إتصال و إرتباطها بالحواسيب .

(برناوي، 2019/2020، صفحة 3)

5. مرحلة ثورة المعلومات و الإتصالات الخامسة : بدأت الثورة الخامسة من النصف الثاني من ق 20 إلى يومنا هذا ، تعتمد بالدرجة الأولى على إكتساح الأقمار الصناعية و شبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء ، البيانات و الصور . (طويهري، 2014-2015، صفحة 12)

#### الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

لم تحض تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بتعريف موحد كغيرها من المصطلحات بل تعددت و تنوعت تعاريفها تبعا لرؤية كل واحد لها ، لذا سيتم بسط البعض من التعريفات كالتالي :

**التعريف 1:** هي مجموع الطرق و التقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه ، ونظم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات ، و تداولها مثل الحواسيب ، البرامج و معدات الحفظ و الاسترجاع و النقل الالكتروني السلكي و اللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل انواعها سواء مكتوبا او مسماوبا او مرئيا ... وغایتها الاساسية تسهيل التواصل الثنائي و الجماعي عبر الشبكات المغلقة و المفتوحة. (جني و فوزي، 2009-2010، صفحة 275)

**التعريف 2:** "Jane jaudon" و "Kenneth laudon" يعرفان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي على انها : أداة من أدوات التسيير المستخدمة ، و التي تتكون من خمس مكونات وهي :

1. العتاد المعلوماتي : المعدات الفيزيائية للمعالجة.

2. البرمجيات .

3. تكنولوجيا التخزين : هي الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات و البرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل .

4. تكنولوجيات الاتصال : هي معدات ووسائل وبرمجيات تربط مختلف الواحد لنقل المعطيات .

5. الشبكات : تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات او الموارد . (شادلي، 2007-2008، صفحة 11)

التعريف 3 : هي الاساليب و الانشطة التي تستخدم لتحويل المدخلات التنظيمية كالموارد و الافكار و المعلومات الى مخرجات كالسلع و الخدمات . (الشهريلي و داود، 2017، صفحة 41)

من خلال التعريف السابقة نجد ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تمثل في مجموع الادوات و التقنيات او الوسائل او الانظمة و البرامج المختلفة التي يتم استخدامها بعرض معالجة المضامين او المحتويات المراد ايصالها للجهات المعنية بها و هذا من خلال عدة مراحل وهي : مرحلة جمع المعلومات و مراقبة البيانات ، مرحلة المعالجة التي تتضمن التنظيم و التبويب ، التخزين و الترميز ، التحليل للوصول للنتائج المبتغاة و الاستفادة منها . (حشاني، 2019، الصفحات 42, 43)

#### الفرع الثالث : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لقد اختلفت أراء الباحثين حول المكونات الاساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلا أن أغلبهم يتفقون على بعض منها سنعرضها فيما يلي :

1. الموارد البشرية : وهي مجموعة من المهارات و المعرف لإنجاز مهام المنظمة ، و يعد المورد البشري من أهم مكونات تقانة المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني لمعرفة ما في أذهان المنظمة . (اللامي، 2013، صفحة 14)

2. الاجهزه و المعدات : وهي تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في ادخال البيانات و معالجتها . (صديق و بن عبد العزيز، 2018، صفحة 11)

3. البرمجيات و المعالجات : هي سلسلة من الاوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف انجاز مهمة معينة . (صديق و بن عبد العزيز، 2018، صفحة 11)

4. الشبكات و الاتصالات : هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها ، اذ تتألف من مجموعة من المحطات تتوارد في موقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها بوسائل تتيح اجراء عملية الارسال والتلقي . (اللامي، 2013، صفحة 12)

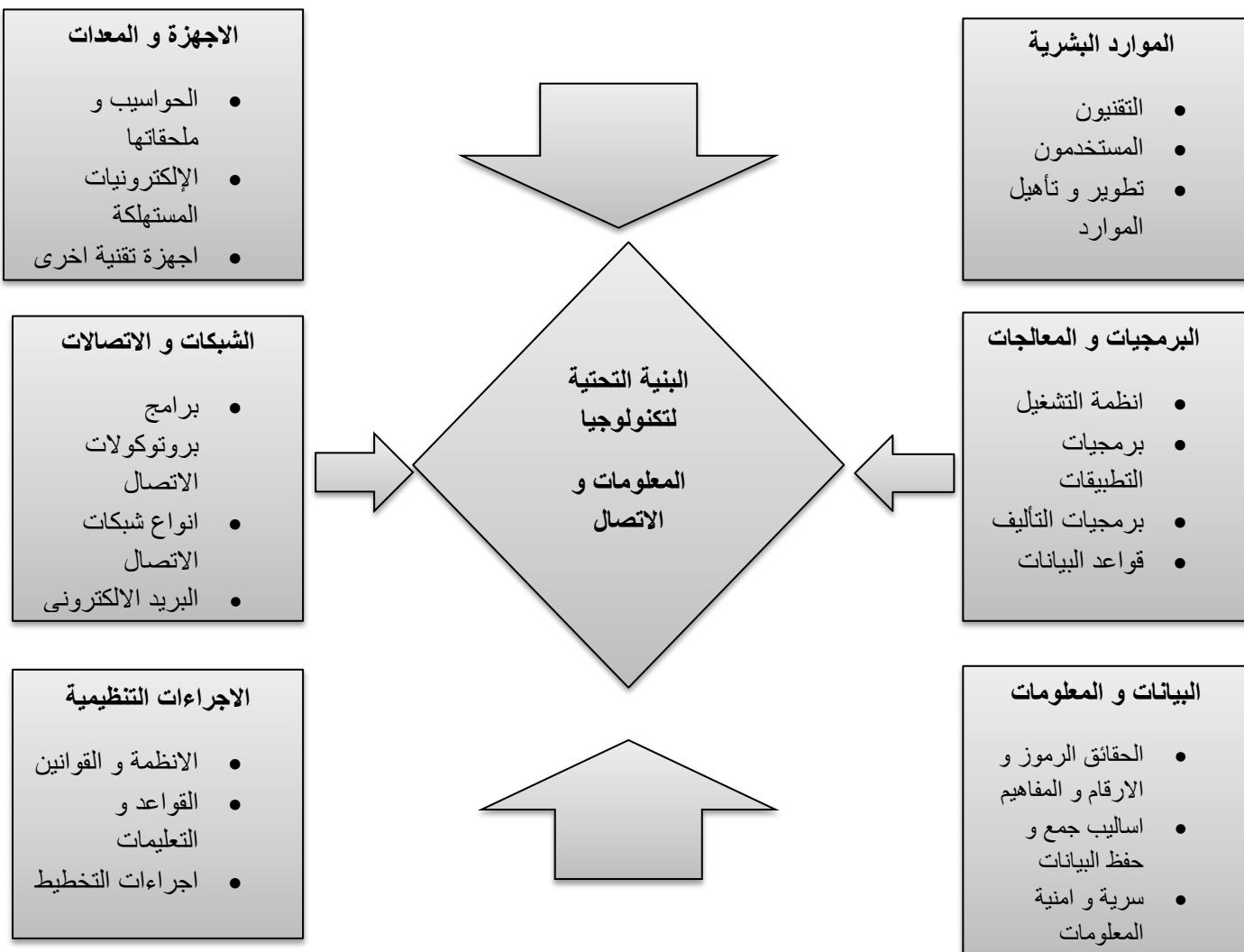
5. الاجراءات التنظيمية: هي مجموع الانظمة و القوانين الموضعية لحماية البيانات المخزنة في اجهزة

الحاسوب اضافة الى الاجهزه الملتحقة الاتصالات و التصدي للمحاولات الرامية الى الدخول غير المشروع الى القواعد البيانات المخزنة . (عزرايزية، 2019/2020، صفحة 5)

6. قاعدة البيانات : هي المخزن الذي يحتوي البيانات التي تصف كل العمليات و الاحداث الجارية في المؤسسة الخاصة بنشاطها بكل التفاصيل المهمة على شكل ملفات . (سليماني و دونان، 2021/2020، صفحة

(8)

الشكل رقم 02: البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات و الاتصال



\*المصدر : حيدر محمد نوري حسن جمعة ، دراسات في أثر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دار الشروق للنشر و التوزيع ،الأردن 2013

. 144،

الفرع الرابع: خصائص و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

**1 – خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:**

لتقنولوجيا المعلومات و الاتصال خصائص عديدة يمكن حصرها فيما يلي :

- التفاعلية: تعني ان هناك سلسلة من الافعال الاتصالية التي يستطيع فرد (أ) ان يأخذ فيها موقع الشخص (ب) و يقوم بافعاله الاتصالية ، فالمسل يستقبل و يرسل في نفس الوقت و كذلك المستقبل . (نبار، 2018، صفحة 91)
- الالازمنية: تعني امكانية ارسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين ان يستخدموا في الوقت نفسه . (نبار، 2018، صفحة 92)
- الالامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. (نبار، 2018، صفحة 92)
- الالاجاهيرية: اي امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك ، اي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او الى جماعة معينة . (نبار، 2018، صفحة 92)
- قابلية التحرك و الحركة : اي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدمتها اثناء تنقلاته ، من اي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال . (بوفجي و ياسع، 2010-2011، صفحة 23)
- قابلية التحول : تعني امكانية نقل المعلومات من وسيط الى وسيط آخر ، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مقرؤعة او مطبوعة . (بوفجي و ياسع، 2010-2011، صفحة 23)
- الشيوع و الانتشار : اي قابلية الشبكة للتتوسع لتشمل اكثراً مساحات غير محدودة من العالم . (بوفجي و ياسع، 2010-2011، صفحة 23)
- العالمية و الكونية: وهي الحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة و تنشر عبر مختلف محيط عملها. (بوفجي و ياسع، 2010-2011، صفحة 23)
- المرونة: تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتنوع الاحتياجات لها. (عزابية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية (شهادة ماستر)، 2019/2020، صفحة 7)
- النمنمة: يقصد بها الاسرع و الاصغر و الاقل تكلفة ، و هي من اهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال . (عزابية، 2019/2020، صفحة 7)
- النمو و التطور : كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تغير النظام الاقتصادي . (عزابية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية (شهادة ماستر)، 2019/2020، صفحة 7)

### 2-أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فيما يلي : (حسن، 2015، صفحة 127)

- ✓ تساهم في تحقيق رقابة فعالية في العمليات التشغيلية .
- ✓ تساهم في توفير قوة عمل فعالية داخل المؤسسة.
- ✓ تساهم في زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الادارات
- ✓ تساهم في توفير الوقت خاصة للادارة العليا و التفرغ لواجبات أكثر أهمية .
- ✓ تساهم في تقليل حجم التنظيمات الادارية .

### المطلب الثاني: الشبكات المعلوماتية

تعد الشبكات من أهم الابتكارات التي افادة في التقدم و التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم حاليا ، نظرا لما قدمته من حلول لتبادل المعلومات و البيانات بسرعة و سهولة كبيرة ... ستنطرق في هذا المطلب الى مفهوم الشبكة و مختلف أشكالها.

#### الفرع الاول: مفهوم الشبكة

هي "نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة أو فيما بين المؤسسات". (boulman, 2001, p. 412) هي "عبارة عن مجموعة من معدات أو أجهزة اتصالات مرتبطة فيما بينها بطرق وأشكال مختلفة" (دليو، 2014، صفحة 85)

وما يجب الإشارة إليه هو أن هناك ثلاثة أنواع من شبكات الاتصال ذات العلاقة الوثيقة ببيئة الأعمال ، وهي شبكات الاتصال الخارجية التي تعني تبادل المعلومات بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها ممثلة في INTERNET

و INTRANET ، وشبكات اتصال داخلية تعني بتبادل المعلومات داخل المؤسسة ممثلة في EXTRANET . (قريشي، 2020، صفحة 188)

وفيمالي سوف نسلط الضوء على مفهوم كل من هذه الشبكات وأوجه الاختلاف بينها:

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

- هي وسيلة اتصال محسوبة ذات إقبال جماهيري، مصنفة اليوم كرابع وسيلة اتصال من حيث عدد مستخدميها في العالم. INTERNET

- هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت من أجل توزيع معلومات وتطبيقات INTRANET يمكن لجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

- وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لجموعات خارجية كالموردين والرئائين وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة INTRANET (قريشي، 2020، الصفحات 188-189)، في الجدول التالي سنوضح أهم الفروق بين هذه الشبكات

الجدول رقم 01: أهم الفروق بين الشبكات الثلاثة

EXTRANET	INTRANET	INTERNET	المواصفات
شبة عام	خاص	عام	طبيعة الوصول
ذوي العلاقة من خارج المؤسسة (غالباً مؤسسات أخرى)	أعضاء من داخل المؤسسة	أي شخص	المستخدمين
مشتركة بين مجموعة مؤسسات أو مع ذوي العلاقة	ملوكة	مجازأة	المعلومات

\*المصدر: البحصي، عصام محمد. (يناير 2006). "تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال (دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني)". مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، غزة. فلسطين. مج، 14 ، ع1 ، ص 155-177.

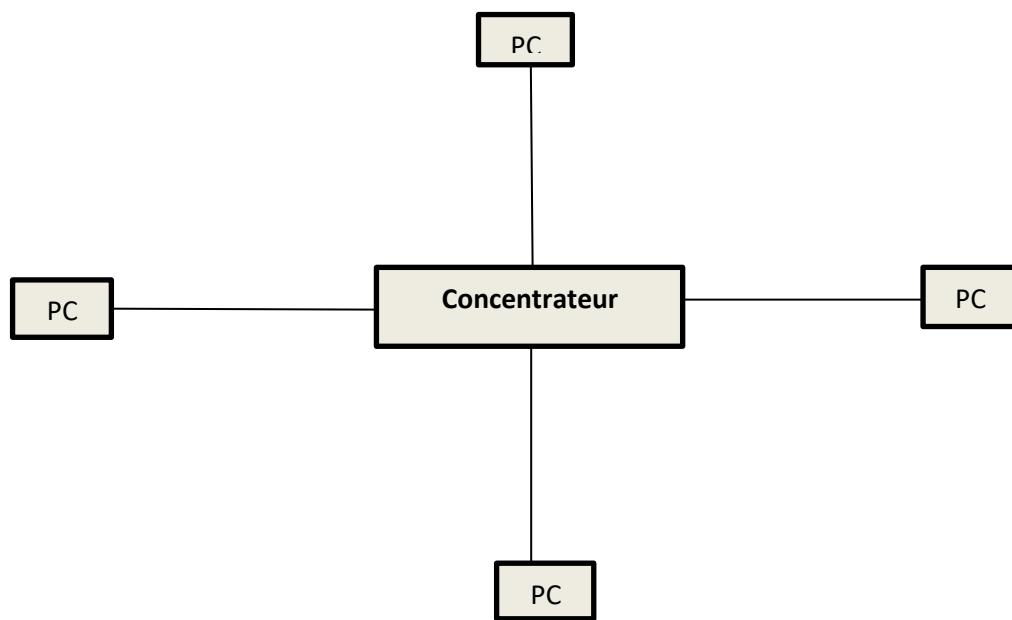
### الفرع الثاني: أشكال الشبكات

يمكن تصنيف الشبكات حسب شكل هيكلتها إلى أربع أشكال و هي كالتالي: (قادة، 2010-2011، الصفحات 81-82-83)

1. الشبكة النجمية: وهي تشتمل على حاسوب مضيف رئيسي مرتبط بعدد من الحواسيب الأصغر، ينبغي أن تمر كل أنواع الاتصال من خلال الحاسوب المضيف، وعلى هذا الأساس فإنه يمكن أن يكون هنالك مركز أو مؤسسة مركبة لديها حاسوب مضيف تتوسط مجموعة من المراكز الأخرى التي تمتلك حواسيب أخرى موزعة على شكل نجمة، ويتراسل الحاسوب المركزي بالمركز الرئيسي الذي يمثل نقطة الارتكاز بشكل مباشر مع

حاسوب كل مركز مشارك في نظام الشبكة من جهة ومع الشبكات والحواسيب الأخرى الخارجية، من جهة أخرى.

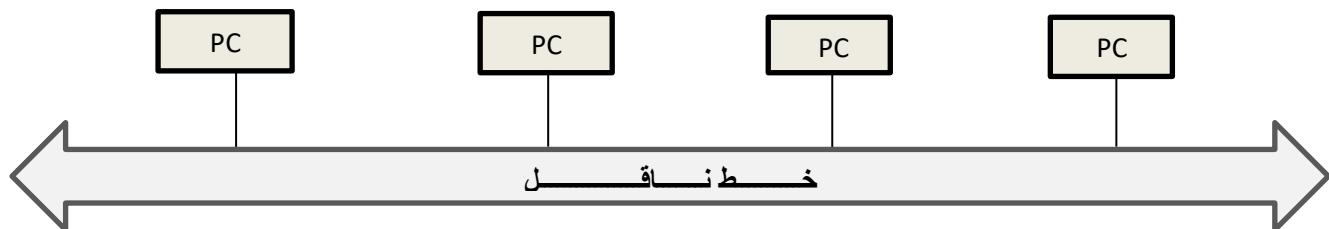
الشكل رقم 02: الشبكة النجمية



P 68, 2000, Paris, édition o.e.m, les réseaux.\***Source:** Jean Jacques Meyer

2. الشبكة الخطية: تستخدم الشبكة خط رئيسي واحدا يمر بين الأجهزة المختلفة المرتبطة بالشبكة. وذلك بواسطة الكابل ذو المصلين أو الكابل المزئي، و جميع الإشارات يتم إرسالها في كلا الاتجاهين إلى شبكة بالكامل مع استخدام برنامج خاص لتحديد ذلك المكون الذي يستقبل كل رسالة ، ليس هناك حاسب مركزي للتحكم في الشبكة، وإذا تعطلت أحد هذه الحاسوبات في الشبكة فان باقي مكونات الشبكة لا تتأثر، ولكن القناة في هذا النوع من الشبكات يمكن أن يعالج رسالة واحدة فقط في كل مرة لذلك فان الأداء يقل في حالة وجود درجة عالية من المرور في الشبكة .

الشكل رقم 03: الشبكة الخطية

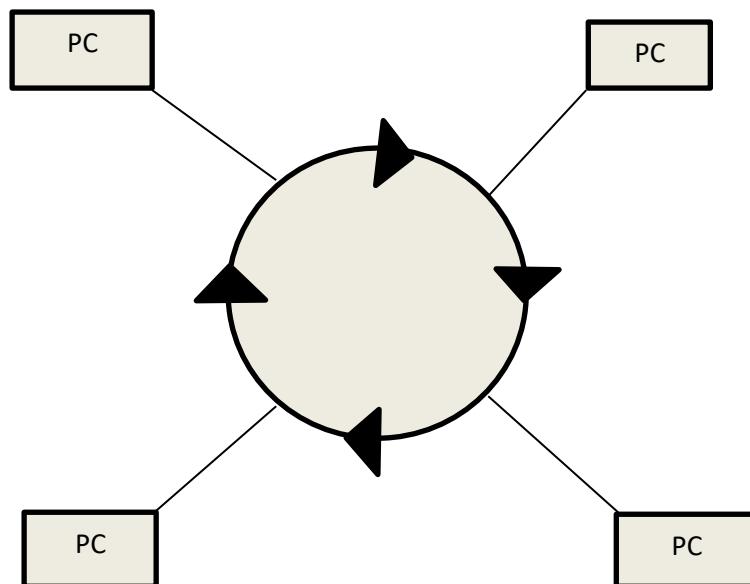


\*المصدر: فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع -الجزائر- 2014

ص 94

3. الشبكة الحلقة: في تصميم الشبكات الحلقة فان كل جهاز مرتبط بالجهاز الذي بعده إلى غاية الجهاز الأخير الذي يكون مرتبط بالجهاز الأول. أي تتصل عدة حواسيب كل منها بالأخر مباشرة دون وجود حاسوب مركزي وتحتاج هذه الحواسيب شكل حلقة أو دائرة، و تستخدم في المنشآت التي لا تحتاج إلى تحكم مركزي مثل المنظمات العسكرية، وهذه الشبكة ذات موثوقية أكبر من الشبكة النجمية وتعتبر أكثر تكلفة منها و الشكل المولى يوضح ذلك.

الشكل رقم 04: الشبكة الحلقة



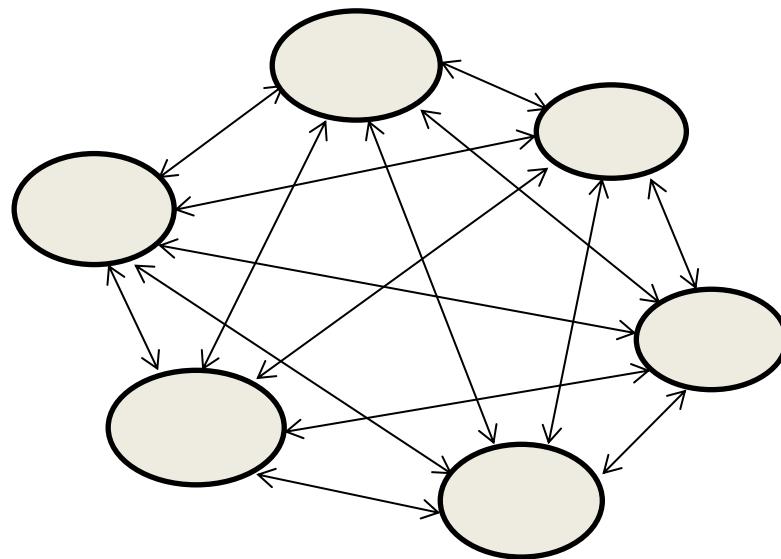
\*المصدر: فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع -الجزائر- 2014

ص 94

4. الشبكة الترابطية: وفيها يتم وصل كل جهاز بجميع أجهزة الشبكة (ترابط كلي) أو بعض أجهزة الشبكة فقط (ترابط جزئي). ولقد اعتمدت شبكة الـ " أربانت " (Arpanet) سلف الإنترنت على هذا الهيكلة

الجزئية، لأسباب عسكرية أمنية، بحيث إذا تعطل أو عطل التواصل بين بعض الأجهزة يتم تأمين تبادل المعلومات عن طريق ارتباطات جزئية أخرى ، كما هو موضح في الشكل الآتي : (دليو، 2014، الصفحات 93-94)

الشكل رقم 05: الشبكة الترابطية



\*المصدر: فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع -الجزائر-2014 ص 94

المبحث الثاني : نظره عامة عن الاداء المؤسسي

نجد أن عدم توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلول الاداء ، أدى إلى التباين حول تعريفه و تقييمه.

### المطلب الأول: ماهية الاداء

يعد الاداء مفهوماً جوهرياً وحيوياً في سياق المؤسسة، ويعظى باهتمام واسع بين علماء الإدارة. وتختلف تفسيرات المفكرين والباحثين لهذا المصطلح نتيجة لتبادر اهدافهم وزوايا تناولهم له، ما يجعل الاتفاق على تعريف موحد أمراً صعباً.

#### الفرع الأول: تعريف الاداء

لقد تعددت مفاهيم الاداء بحسب الباحثين و هذا ما جعلنا نتطرق الى مجموعة من التعريف

وهي كالتالي: **تعريف 1:** عرفه لورينو P.LORINO بانه القدرة على الانتاج بفعالية للسلع و الخدمات التي تستجيب لطلب السوق (نوعية، أجل، سعر) بما يسمح بتحقيق فائض لتحريك النظام الاقتصادي (قريشي، 2020، صفحة 24)

اي ان الاداء هو مدى مساهمة الانشطة في خلق القيمة (Phillipe, 1996, pp. 47-48)

**تعريف 2:** أما Drucker Peter فيعرف الاداء بانه قدرة المؤسسة على الاستمرارية و البقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين و العمال (Peter, 1999, p. 73)

**تعريف 3:** الاداء المؤسسي هو المنظومة المتكاملة لنتاج اعمال المنظمة في ضوء تفاعಲها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية . والاداء المؤسسي بهذا المفهوم يشتمل على ابعاد ثلاثة :

- اداء الافراد في اطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.
- اداء الوحدات التنظيمية في اطار السياسات العامة للمؤسسة.
- اداء المؤسسة في اطار البيئة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية.

وبرغم اشتمال مفهوم الاداء المؤسسي على هذه الابعاد الثلاثة الا انه يختلف عن كل بعده منها لو اخذ منفردا ، فالاداء المؤسسي يختلف عن الاداء الفردي و يختلف عن اداء الوحدات التنظيمية ، لأنه في الحقيقة محصلة لكليهما بالإضافة الى تأثيرات البيئة الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية عليهم . (مخير و آخرون، 1999-2000، صفحة 9)

**تعريف 4:** أما من منظور مدرسة النظم فيشير الاداء الى قدرة المؤسسة على التكيف مع البيئة و الاستقرار و تحقيق الروح المعنوية العالية للعاملين و حسن استغلال الموارد المتاحة . (قريشي، 2020، صفحة 24)

من خلال التعريف السابقة للأداء ، يرى الباحث ان الاداء هو الهدف النهائي لأي مؤسسة ، إذ أنه يمثل قيام المؤسسة بكافة اعمالها على أكمل وجه بغية الوصول الى الأهداف المسطرة. (قريشي، 2020، صفحة 25)

#### الفرع الثاني : أبعاد الاداء

بعد ان تطرقنا سابقا الى مجموعة من التعريف المفسرة لمفهوم الاداء ، نتناول فيما يلي تحليل الابعاد التي يتضمنها هذا المفهوم .

1. **البعد التنظيمي للأداء:** يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدتها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيرة المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء؛ مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلّق مباشرة بالهيكلة التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية أخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذاك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

إذا نستنتج مما سبق أن هذه المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى، قبل أن يتم إدراكتها من خلال تأثيراتها الاقتصادية.

2. **البعد الاجتماعي للأداء:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على وفاء الأفراد لمؤسساتهم. وتنجلي أهمية دور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسويق أن جودة التسويق في المؤسسة ترتبط ب مدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية؛ لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة ( صراعات ،أزمات ... الخ). (الداوي، 2009-2010، الصفحات 218-219)

#### الفرع الثالث: المفاهيم المرتبطة بالأداء

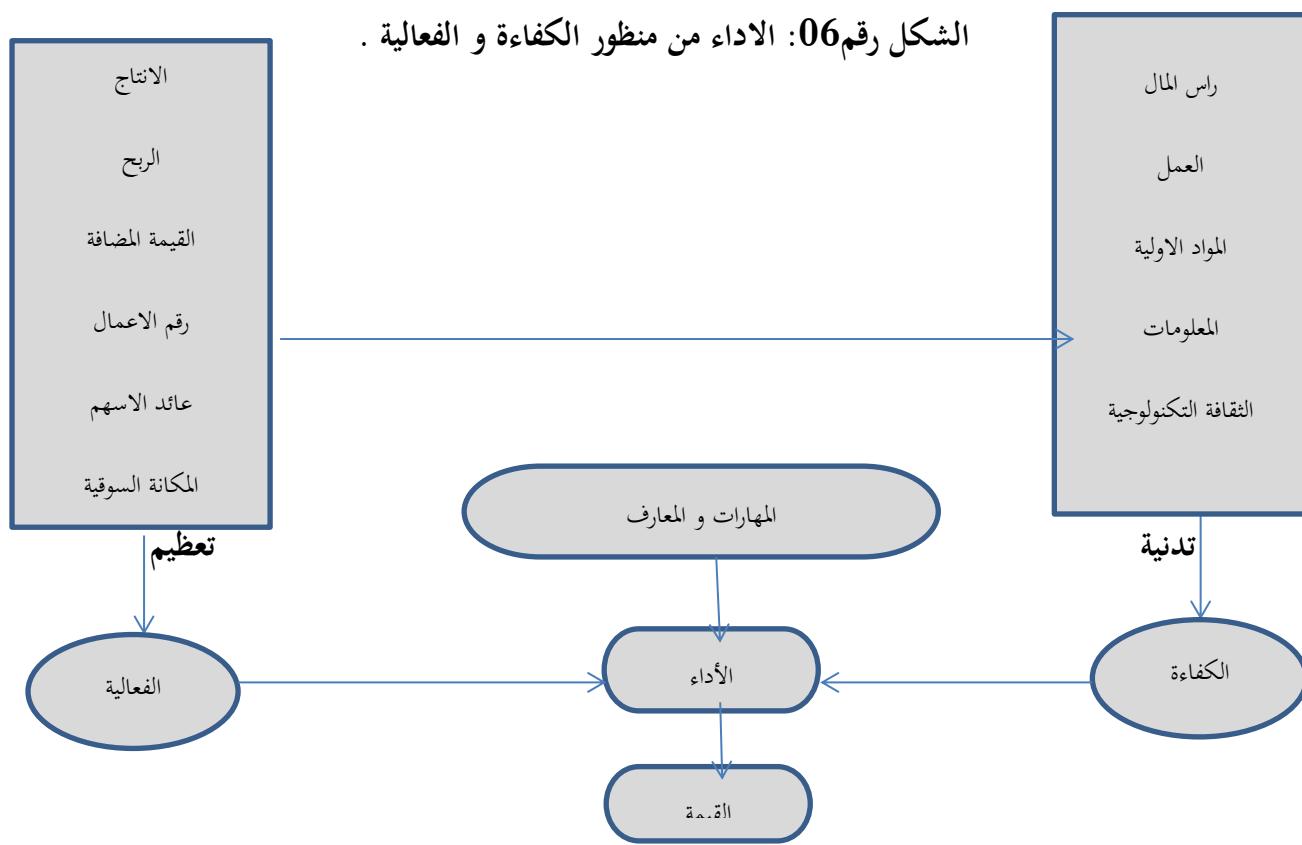
**أ- الكفاءة:** تعرف بأنها انجاز الاعمال بالطريقة الصحيحة حيث تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف ،وتمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات إلى المدخلات و من ثم فالكفاءة تعني جعل الارباح في حدودها القصوى و ابقاء التكاليف في حدودها الدنيا. (قريشي، 2020، صفحة 27)

**ب- الفعالية:** يعرف m.kalika الفعالية بأنها درجة تحقيق الهدف المسطورة من طرف المنظمة و بهذا المفهوم الفعالية اوسع من الكفاءة (Michel, 1995, p. 328)

وحسب ما سبق فإنه باستثناء المعالجات التي تنظر إلى الأداء على أنه سلوك بشري فإن البقية ترتكز حول ربطه بالفعالية والكفاءة سواء في المستوى الاستراتيجي أو في المستوى التشغيلي، حيث أنه لا يمكن الحكم على

المؤسسة التي تمكن من بلوغ أهدافها أنها حققت مستويات جيدة من الأداء إذا كان ذلك قد كلفها الكثير من الموارد يفوق مثيلاتها، كذلك بالنسبة للمؤسسة التي تتمكن من توظيف كامل الموارد المتاحة لديها، إذا كان ذلك حق لها نتائج دون مستوى الأهداف المرسومة، ومنه يمكن القول بأن الأداء يمثل العلاقة بين النتيجة والجهود المبذولة - على اختلاف طبيعته مال وقت إلى غير ذلك يمكن التعبير عنه بمعايير كمية ونوعية أو هو تعبير عن مستوى معين من الأهداف المحددة سواء الاستراتيجية أو التشغيلية بمستوى معين من الموارد أو التكلفة الضرورية (مزهودة، 2001، صفحة 88) والشكل التالي يوضح هذا المفهوم :

الشكل رقم 06: الأداء من منظور الكفاءة و الفعالية .



\*المصدر: عبد الملك مزهوده ،الاداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم ،مجلة العلوم الانسانية ،جامعة محمد خيضر بسكرة العدد 01.2001 ص.88.

ج- الانتاجية : و تتمثل في كمية او قيمة الانتاج منسوبة الى عنصر او أكثر من عناصر الانتاج و يمكن استخدام معايير الانتاجية في قياس درجة حسن استغلال الموارد ،فالإنتاجية تقيس درجة الكفاءة التي تتمتع بها المؤسسة في تحويل المدخلات الى مخرجات تأخذ شكل سلع و خدمات. (الصغير، 2013-2014، صفحة 8)

د- الربحية: تقيس الربحية كفاءة المؤسسة في تشغيل اموالها و مدى تحقيقها للمستويات المتعلقة بأداء الانشطة و هيكل التكلفة ، و ما يجب الاشارة اليه هو ان المؤسسة لما تركز على تحقيق الربحية فان هدفها هنا ليس التركيز على تحقيق الوفرة في النقود فقط . و إنما التركيز ايضا على تلبية حاجيات الزبائن بشكل أفضل من المنافسين (قربيسي،

(31)، صفحة 2020

### الفرع الرابع: أنواع الأداء

بعد ما تعرفنا على مفهوم الاداء و مفاهيمه الاساسية و مكوناته ، سنتطرق الان إلى مختلف أنواعه و هي تقسم إلى أربع معايير كالتالي :

1. حسب معيار الطبيعة: وتنقسم حسب أهداف المؤسسة، لأن أهداف المؤسسة تختلف حسب نوع

النشاط الذي تمارسه ونوجزها فيما يلي : (زيغد، 2013/2014، الصفحات 60-61)

• الأداء الاجتماعي: ويتمثل في تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة والوفاء بالتزاماتها اتجاهه وأداء مسؤوليتها، ويرى البعض أن الفعالية داخل المؤسسة تكمن في قدرتها على تحقيق درجة من الرضا لدى الفئات المطلوب دعمها للمؤسسة، سواء كانت في البيئة الداخلية أو الخارجية فالاداء يتحقق بقدرها على تحقيق الحد الأدنى من الإشباع للطموحات وتطبعات الجماعات الاستراتيجية التي ترتبط وتعامل معها.

• الأداء الاقتصادي: إن الدور التنموي للمؤسسات يعتبر من المؤشرات الاقتصادية الرئيسية لمستوى أداء هذه المؤسسات حيث أن المشاركة في الجهود التنموية هي المبررات الأساسية لنشوء المؤسسات ويتمثل الأداء الاقتصادي للمؤسسات في الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية وقدرتها على اتخاذ القرارات الرشيدة، تسهم في تحريك كفاءة وفعالية استخدام الأموال العامة، وتحصيصها على نحو يكفل إشباع الحاجات المجتمعية والأهداف المرتبطة بها، وتعزيز القدرات الإنتاجية للاقتصاد القومي في علاقاته الاقتصادية مع الدول الأخرى.

2. التصنيف حسب المصدر: ينقسم بدوره إلى قسمين وهي : (عرابيжи، 2020-2021، صفحة 89)

• الأداء الداخلي: هو أداء متآثر من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، مالية ومادية اي أنه ينتج أساسا من التوليفة التالية:

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

• الأداء البشري: هو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة من خلال تسيير مهاراتهم.

-الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

-الأداء المالي: يكمن في فعالية تعبئة واستخدام الموارد المالية المتاحة.

3. حسب معيار الشمولية: (الحlim، 2011-2012، صفحة 25)

يعتبر هذا التصنيف مقتربنا بمعايير الجزئية والشمولية أي أن الأداء هنا قد ينظر إليه إما على أساس أنه أداء عام كلي للمؤسسة واعتبارها وحدة واحدة أو ينظر إليه على أساس جزئي أي النظر إلى المنظمة على أنها مجموعة من الأنظمة الفرعية المرتبطة فيما بينها .

• الأداء الكلي: يتمثل في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة على تحقيقها، و من خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على المؤسسة بالضعف أو بالقوة في مواجهة الفرص و التهديدات الموجودة بيئتها الخارجية.

• الأداء الجزئي: ويقصد به الأداء الذي تتحققه كل وظيفة وكل نظام فرعي داخل المؤسسة و القدرة على بناء هذا المفهوم يمكن منظمة الأعمال من ضبط الاختلالات الجزئية قبل الوصول إلى أزمة يصعب أو يستحيل الخروج منها. إن الأداء الكلي ما هو في الحقيقة إلا نتيجة تفاعل الأداءات الجزئية داخل المنظمة و الوصول إلى الهدف العام لا يتم إلا بتحقيق الأهداف الفرعية و إذا اختلفت إحداها انعكس ذلك و لابد على نجاح المنظمة ككل.

4. حسب المعيار الوظيفي :ينقسم الى ما يلي

• أداء الوظيفة المالية: يتمثل في حسن وترشيد إستخدام الاعتمادات المالية الممنوحة ويتجسد هذا الأداء في مدى شرعية وصحة العمليات المالية الاختلاس والتزوير ...) حسن استعمال الأموال العمومية، احترام القواعد التنظيمية والقانونية المتعلقة بتنفيذ الميزانية، فقد تلجأ بعض المؤسسات العمومية إلى رفع ثمن رسوم الخدمة أو ثمنها الإجمالي، ليس من أجل زيادة ثروتها أو لتعظيم الربح وإنما لتوفير موارد مالية تمكّنها من توسيع دائرة نشاطها .

• أداء وظيفة الانتاج : الأداء الإنتاجي يتحقق عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق مستويات مرتفعة في الإنتاجية مقارنة بمتى لها في القطاع الذي تنتهي إليه، وإنتاج منتجات ذات جودة عالية بتكلفة منخفضة.

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

- أداء وظيفة التسويق: يتمثل في مدى قدرة وظيفة التسويق على تحقيق أهدافها وبأقل التكاليف الممكنة، حيث يمكن التعرف على هذا الأداء بمجموعة من المؤشرات أهمها : السمعة، إرضاء الموارد البشرية، مردودية كل منتج والمحصلة السوقية.
- أداء وظيفة الموارد البشرية: تبرز أهمية الموارد البشرية في قدرتها على توجيه باقي الموارد الأخرى نحو تحقيق أهداف المؤسسة، وتمثل أداء وظيفة الموارد البشرية في معادلات الغياب وعدد الإجراءات التأديبية، وعلاقة النقابات وأرباب العمل.

### الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة

لقد سعت العديد من الدراسات إلى تحديد هذه العوامل و تصنيفها على النحو الذي يسمح بالعمل على تعظيم اثارها الايجابية و تقليل اثارها السلبية و لهذا ينتمي تقسيمها إلى قسمين عوامل داخلية و عوامل خارجية .

**1. العوامل الداخلية:** تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم وبالتالي فإن أثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء وقد تكون خطر يؤثر سلبا على أداء المؤسسة، مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتخفييف من أثارها خاصة إذا تميزت بعدم الثبات والتعقيد. وتنقسم هذه العوامل الخارجية إلى (سلطان و عشي، 2021، صفحة 1370)

**أ- العوامل التقنية:** و هي مختلف القوى و المتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة حيث تضم ما يلي :

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن والورشات والتجهيزات والآلات.
- نوعية المنتوج شكله ومدى مناسبة التغليف له.
- التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
- التناسب بين طاقتى التخزين والإنتاج في المؤسسة.
- نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.
- مستويات الأسعار.
- الموقع الجغرافي للمؤسسة. (مزهودة، 2001، الصفحات 93-94)

ب- الموارد البشرية: هي مختلف القوى و المتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة حيث تضم

ما يلي :

- هيكل القوى العاملة.
- نظام الاختيار و التعيين.
- التدريب و التأهيل و التنمية.
- نظام الاجور و المكافأة.

● نظم تقييم الاداء . (تيمجعدين، 2012/2013، صفحة 52)

2. العوامل الخارجية: هذا النوع من العوامل يشمل مجموع التغيرات و القيود و المواقف التي هي بمنأى على رقابة المؤسسة و بالتالي تمثل محيط المؤسسة بمختلف ابعاده. (مزهودة، 2001، صفحة 91) ويضم ما يلي :

- العوامل السياسية : إن علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب التأمينات ، الحظر على نشاط بعض المؤسسات ، الانقلابات ، كلها عوامل تؤثر على أداء المؤسسة.
  - العوامل الاقتصادية: تشمل كل من معدلات الفائدة، معدلات التضخم، معدلات البطالة، اتجاهات الأجور، توفر الطاقة وتكلفتها... الخ.
  - العوامل الاجتماعية : تتمثل في التركيبة السكانية ، التوزيع الجغرافي ، الأنماط الاستهلاكية ، مستوى التعليم ... الخ.
  - العوامل التكنولوجية: وتشمل معدلات الإنفاق على البحوث والتطوير، تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات، والابتكارات الجديدة وغيرها من القوى التي تساهم في حل مشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.
  - العوامل البيئية والتشريعية: منها القوانين الخاصة بتنظيم علاقة المؤسسة بالعاملين، القوانين المرتبطة بالبيئة التي تعمل على حمايتها والمحافظة عليها من التلوث، القوانين الخاصة بالدفاع عن حقوق المستهلكين.
- (تيمجعدين، 2012/2013، صفحة 53)

### المطلب الثاني: تقييم الأداء

تزايد الاهتمام بتقييم الأداء نتيجة لتوسيع المؤسسات ونمو أعمالها، مما جعله محوراً مهماً في الدراسات الأكاديمية، وتعود عملية التقييم وظيفة إدارية أساسية تُستخدم لقياس ما تم تحقيقه بالفعل، وهي أداة ضرورية لاستمرار الأعمال وتحقيق النمو، حيث تُظهر مدى التقدم نحو الأهداف وتساعد الإدارة في دعم التميز وتحسين الأداء.

#### الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء

تعرف عملية تقييم الأداء بأنها العملية التي يتم من خلالها تحديد كيف يؤدي العامل وظيفته وما يتربّع عن ذلك من وضع خطة لتحسين الأداء، وفي هذا الإطار تركز عملية تقييم الأداء ليس فقط على المجهودات المطلوبة لأداء الوظائف ولكن أيضاً على النتائج التي تتبع عملية التقييم، والتي قد تتضمنها خطة لتحسين الأداء، مثل الحاجة إلى برامج تدريب العاملين، تغيير نظم الأجور والكافآت والترقية، كما يمكن تعريف عملية تقييم الأداء بأنها حلقة أساسية من حلقات النظام الرقابي في المؤسسة؛ أي هي العملية التي يتم من خلالها التعرف على الجوانب الإيجابية والجانب السلبية الخاصة بتحقيق الأهداف وإنجاز معدلات الأداء المستهدفة . (قريشي، 2020، صفحة 49)

#### الفرع الثاني: خطوات تقييم الأداء

إن تقييم الأداء المؤسسي يمر بأربع مراحل أساسية وصولاً لفعالية التقييم و كفاءته وهي كالتالي: (رضوان، 2012-2013، الصفحات 17-16)

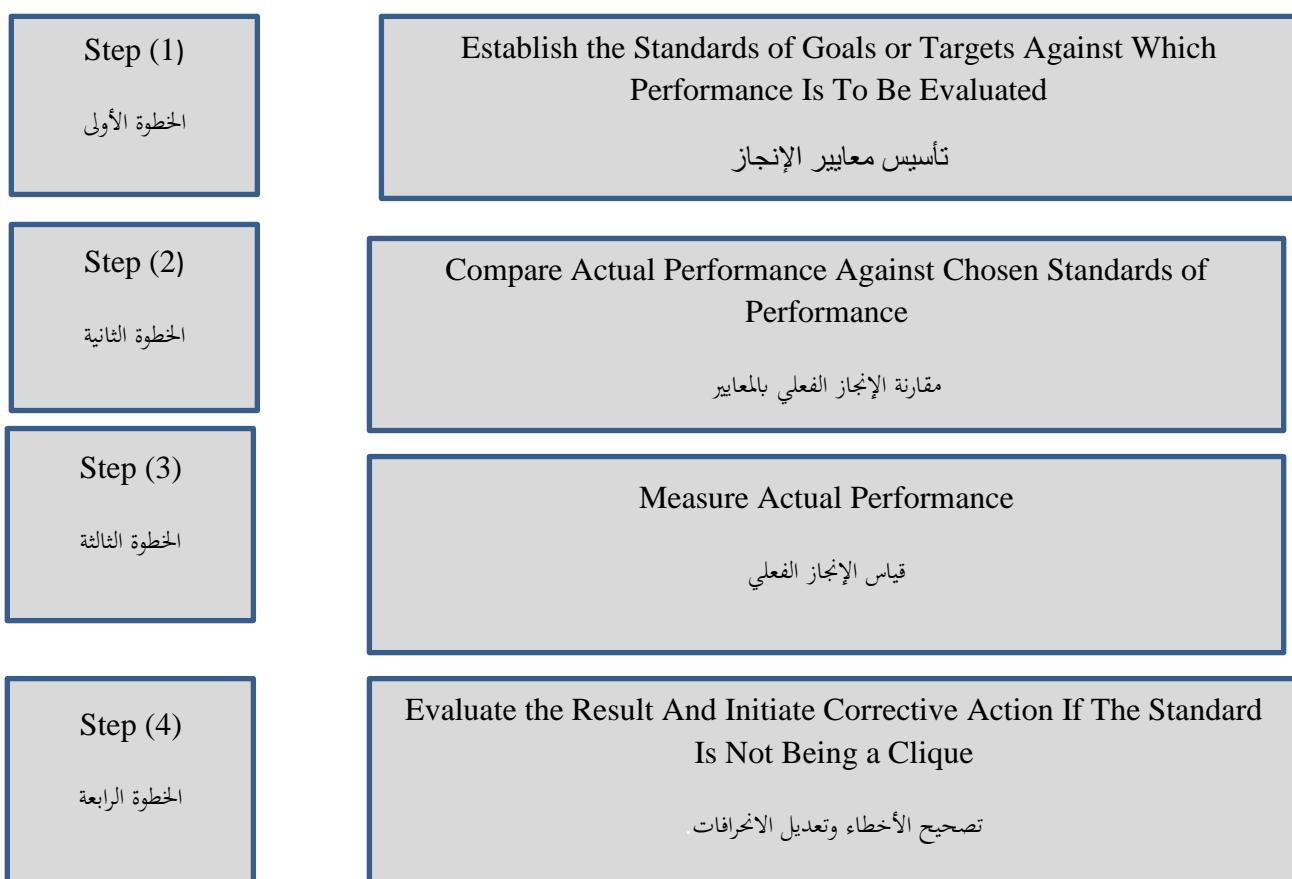
1. تأسيس معايير الإن奸از: المعايير هي مقاييس دقيقة ومحددة مقابلة لنتائج الإن奸از المطلوب في ضوء الأهداف التنظيمية ومفردات التوصيف الوظيفي، وتصميم المعايير هو الخطوة الجوهرية الأولى لتنفيذ تقييم الأداء في مختلف المستويات الإدارية وبالأخص في المستوى الوظيفي والمستوى التنفيذي للعاملين في خطوط الإنتاج أفراداً ومجاميع عمل هذه المعايير قد تكون كمية أو إحصائية أو غير كمية وقد تتضمن عناصر متنوعة مثل الوقت، والتكلفة، وحجم الإنتاج ومستوى التالفة.

2. قياس الإن奸از الفعلي: هي عملية تحديد النتائج الحقيقة في إنجاز الأنشطة الوظيفية والواجبات والمهام التي تم تنفيذها من قبل الأفراد العاملين باستخدام أدوات كمية ونوعية، ولا تخلو أيضاً من تقديرات المدراء التنفيذيين والمشرفين على إنجاز الخطط والبرامج الإدارية المختلفة.

3. مقارنة الانجاز الفعلي بالمعايير : لهدف من هذه الخطوة هو التوصيف الدقيق للانحراف والأخطاء التي حدثت في عملية الإنجاز ، إذا كانت هناك انحرافات غير مقبولة عن المعايير الموضوعية للإنجاز ، يتم التوجيه نحو الخطوة التالية أما في حالة تواافق النتائج مع المعايير الموضوعية فإن سلسلة الرقابة عند الإدارة تنتهي عند استرجاع المعلومات ، أي عند تلك الخطوة.

4. تصحيح الأخطاء وتعديل الانحرافات : تتم في هذه المرحلة معرفة أسباب ومكان الخلل ومعالجته في أي مرحلة من مراحل دورة حياة النظام الإنتاجي ، طبعاً لا يكفي أن يتم تعديل الأخطاء ودفع المعلومات الخاصة بذلك إلى الإدارة ، إذ لا بد من ضمان عدم تكرار نفس المشاكل أو الأخطاء مرة ثانية.

### الشكل رقم 07: خطوات تقييم الأداء المؤسسي



New York: Mc Grow .Source: Gareth R. Jones and others. "Contemporary management"

. P. 259. 2000.- Hill co.

## الفصل الأول: الإطار النظري لтехнологيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

### الفرع الثالث: فوائد تطبيق تقييم الأداء

قد يكون نظام تقييم الأداء مفيداً جداً لمؤسسة ما وللأفراد الذين يخضعون للتقييم على حد سواء، لذا يمكن أن يفيد تقييم الأداء فيما يلي: (المؤلفين، 2007، صفحة 16)

- ✓ زيادة ولاء الموظف للشركة .
- ✓ حماية الشركة أو المشروع ضد قضايا التمييز.
- ✓ رشادك وإرشاد الموظف لما يجب أداءه لتحسين مهارات العمل.
- ✓ تشجيع فريق العاملين معك على تطوير أسلوب العمل في مشروعك.
- ✓ مساعدتك على اتخاذ القرارات الخاصة بالترقيات .
- ✓ توفير وقت ثمين للاتصال مع موظفيك .
- ✓ توفير فرصة لشرح رؤيتك للعمل ومحاولة مواءمة العاملين معها.

### المطلب الثالث: قياس الأداء

تمثل عملية قياس الأداء جانباً بالغ الأهمية في عمل المؤسسات، إذ تُعد أداة أساسية في توجيهها نحو المسار الصحيح، وقياس مدى تحقيقها لأهدافها المنشودة. وفي هذا المطلب، سيتم تناول مفهوم قياس الأداء وأهميته ومؤشراته.

### الفرع الأول: مفهوم قياس الأداء و أهميته

أصبح قياس الأداء من القضايا الأساسية التي يقوم عليها تقييم الأداء؛ فالقياس (Measurement) هو عملية تحديد القيم الرقمية للأشياء وفقاً لقواعد معينة والتي يجب أن تكون متوافقة مع خصائص الأشياء موضوع القياس

وعليه لا يمكن أن يكون هناك تطوير بدون قياس، فإذا كانت المؤسسة لا تعلم أين هي الآن من حيث واقع عملياتها لا يمكن أن تعرف مستقبلها، وبالتالي لا يمكن الوصول إلى حيث تريد من حيث تحقيق الأهداف الاستراتيجية. ويمكن التعبير عن ذلك من خلال المقوله الشهيرة "ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته". (قربيشي، 2020، صفحة 50)، ومن هنا نستنتج أن لعملية قياس الأداء أهمية كبيرة يمكن إيجازها في النقاط التالية:

## الفصل الأول:

### الإطار النظري لتقنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

- إن قياس الأداء يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات والخدمات وعملية إيصالها إلى العملاء.
- قياس الأداء يحسن واقع الاتصالات الداخلية ما بين العاملين، فضلاً عن الاتصالات الخارجية ما بين المؤسسة وعملائها ومتاعليها.
- قياس الأداء يساعد في إعطاء توضيحات حول التنفيذ للبرامج وتكليف هذه البرامج.
- قياس الأداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل، حيث أن القياس يوفر بيانات حقيقة ملموسة يمكن الاستناد إليها في اتخاذ قرارات سلية حول عمليات المؤسسة.
- يحدد دليل تقييم أداء المؤسسات النتائج التي يتعين تحقيقها والتقييم الذي تحرره بشكل مستقل الهيئة المختصة، يقيس درجة انجازها، إضافة إلى ذلك فإن مراقبة الجودة تدعم الأداء.
- كما أن النشر العام للمعلومات حول جودة الخدمات المقدمة يعتبر أيضاً حافزاً، من خلال إعطاء العملاء مقارنات موضوعية بين المؤسسات، فإنه يولد حالة المنافسة التي يجب أن تشجعها على البحث عن الأداء.
- تساعد المؤسسة على التتحقق من أن جميع الأقسام تقوم بوظائفها المختلفة بأعلى كفاءة ممكنة. (زيغد، 2013/2014، الصفحات 68-69)

#### الفرع الثاني: مؤشرات قياس الأداء

##### 1. المؤشرات المالية: (الصغير، 2013-2014، صفحة 40)

إن قياس وتقييم الأداء باستخدام المؤشرات المالية يعتبر الأسلوب التقليدي الأكثر استخداماً، حيث أنه لا يمكن تصور أن يتم تحليل أي بيانات عن أداء المؤسسات ومركزها المالية بدون استخدام المؤشرات المالية بصورة أو بأخرى. وتعد المؤشرات المالية من أهم أدوات التحليل استعمالاً في قياس أداء المؤسسات، وذلك من خلال مقارنة أداء المؤسسة ووضعها المالي في فترات زمنية متغيرة بهدف تحديد وتقييم اتجاهات الأداء فيها أو عن طريق المقارنة بين المؤشرات المالية للمؤسسة والمؤشرات المالية لمؤسسة منافسة ضمن إطار البيئة التي تنشط فيها هذه الأخيرة. وقد سعى الكثير من الباحثين إلى تطوير استخدامات المؤشرات المالية بأسلوب علمي يعتمد على العلاقة بين هذه المؤشرات وإمكانية تركيزها في منظور واحد متكامل وشامل، يضمن تغطية وتقييم كافة أوجه النشاطات التي تقوم بها المؤسسة.

هناك العديد من المؤشرات التي تستخدمها المؤسسات للتعبير عن نتائجها المالية أهمها ذكر : (قريشي، 2020، الصفحات 51-52)

نسبة هامش الربح: تقيس هذه النسبة صافي الربح الذي تحصل عليه المؤسسة من مبيعاتها بعد استبعاد التكاليف.  
وكلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كان هذا أفضل للمؤسسة ويتم حسابها وفق العلاقة التالية

$$\text{هامش الربح} = \frac{\text{حاصل قسمة (صافي الدخل)}}{\text{المبيعات}} \times 100$$

نسبة العائد على الأصول: تقيس هذه النسبة كفاءة استخدام أصول المؤسسة ومدى مساهمتها في تحقيق الأرباح، وكلما ارتفعت هذه النسبة كلما كان هذا أفضل للمؤسسة. وعادة يتم حسابها وفق العلاقة التالية

$$\text{معدل العائد على الأصول} = \frac{\text{حاصل قسمة (صافي الدخل)}}{\text{مجموع الأصول}} \times 100$$

العائد على حقوق الملكية: تبين هذه النسبة حصة حقوق الملكية من صافي دخل المؤسسة. وكلما زادت هذه النسبة كلما كانت أفضل، ويتم حسابها وفق العلاقة التالية

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{حاصل قسمة (صافي الدخل)}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100$$

ربحية السهم العادي: يتم حساب الربح عن كل سهم من الأسهم العادية وفقاً للعلاقة التالية  
$$\text{ربحية السهم العادي} = \frac{\text{حاصل قسمة (الربح بعد الضريبة)}}{\text{ عدد الأسهم العادية المصدرة و المتداولة}} \times 100$$

العائد على الاستثمار: يعتبر هذا المؤشر من المؤشرات الأساسية المستعملة لقياس الأداء للمؤسسات الصناعية خاصة مع بداية القرن العشرين، ويقدم هذا المؤشر في شكل نسبة محسوبة كما يلي

$$\text{العائد على الاستثمار} = \frac{\text{حاصل قسمة (النتيجة الصافية)}}{\text{الأموال الخاصة}} \times 100$$

2. المؤشرات الغير مالية: (T.Horngren, Bhimani, Datar, & Foster, 2006, p. 35)

لا شك في أن التغيرات الحادثة في مجال البيئة التكنولوجية للعمليات التصنيعية الحديثة وما صاحبها من زيادة احتياجات العملاء وشدة المنافسة أدت إلى ضرورة إيجاد مؤشرات جديدة لأداء المنظمات تتلاءم مع أهدافها، وهو ما

دفع المؤسسات إلى استخدام مؤشرات غير مالية من خلال نماذج حديثة سوف تساعد إدارة المؤسسة في خلق القيمة الحقيقة التي تنشدها، وذلك من خلال استخدام هذه النماذج في تحقيق التفاعل والترابط بين مختلف المواد المادية وغير المادية التي تمتلكها المؤسسة.

من أهم هذه المؤشرات نجد:

ـ مؤشر الانتاج و الانتاجية: فمؤشرات الإنتاج تختص بالجوانب المتعلقة بالإنتاج حيث تركز على مدى النجاح المحرز في تحقيق الخطط الإنتاجية ومستوى استغلال الطاقات الإنتاجية القائمة وكذلك القيمة المضافة المتحققة من قبل المؤسسة الصناعية. أما مؤشرات الإنتاجية فهي تعكس مدى كفاءة المؤسسة في استغلال الموارد الاقتصادية

لأنها تمثل العلاقة بين الإنتاج وكمية الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية. ومن هنا تأتي أهمية الإنتاجية بالنسبة لمختلف الأنظمة الاجتماعية السائدة في العالم، لأن زيادة الإنتاجية تؤدي إلى زيادة الدخل القومي وتحقق مكاسبًا للمنتج والمستهلك والاقتصاد الوطني بشكل عام، وهناك مقاييس مختلفة للإنتاجية أهمها: إنتاجية العمل، إنتاجية رأس المال الثابت، إنتاجية المواد . (قريشي، 2020، الصفحات 54-55)

مؤشر الجودة: أصبحت الجودة الوظيفة الأولى لأي مؤسسة وفلسفة إدارية تتبناها المؤسسة بغية الحصول على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة والسرعة، ويقوم مدخل الجودة على فلسفة الأداء المستمر والمتميز للإنتاج المتطور للسلع والخدمات بوفرة أعلى، وتكلفة أقل، وإنتاج خال من العيوب، وإرضاء العملاء. (قريشي، 2020، صفحة 58)

ـ مؤشر القيمة المضافة: تمثل القيمة المضافة الزيادة الصافية في الإنتاج أو الزيادة في الناتج القومي (الدخل) الذي تضيفه الوحدة الإنتاجية. وتأتي أهمية هذا المؤشر أيضاً من أنه يمثل المردود الاقتصادي للنشاط الصناعي، كما أنه يستبعد أي إسراف محتمل أو هدر في استخدام المواد الخام في عملية الإنتاج. (قريشي، 2020، صفحة 56)

ومن جهة فقد ذهب P. Lorino إلى تصنيف مؤشرات الأداء إلى مؤشرات نتيجة و مؤشرات متابعة ، و ذلك حسب وظيفة المؤشر، ففي حالة ما إذا تعلق الأمر بتقييم نتيجة نهائية لنشاط تم إنجازه أو هدف تم بلوغه فنحن بصدده مؤشر النتيجة، حيث يشير الباحث إلى أن هذا النوع من المؤشرات يأتي في النهاية وبالتالي فلا يسمح بإجراء تعديلات أو تصحيح الانحرافات، وإنما يقتصر عمله على تحديد ما إذا تمت المؤسسة من بلوغ أهدافها أم لا ، أما في حالة ما إذا تعلق الأمر بعملية أو نشاط في طور الإنجاز أين يمكن مراقبة تقدمه والتدخل إن لزم الأمر قبل فوات الأوان

فنحن بقصد مؤشر المتابعة، حيث يسمح هذا الأخير بمتابعة التطورات الحاصلة في العمليات كما يوفر القدرة على التنبؤ بالانحرافات مما يسمح بالتدخل في الوقت المناسب من أجل تعديلها. (Phillipe, 1996, p. 131)

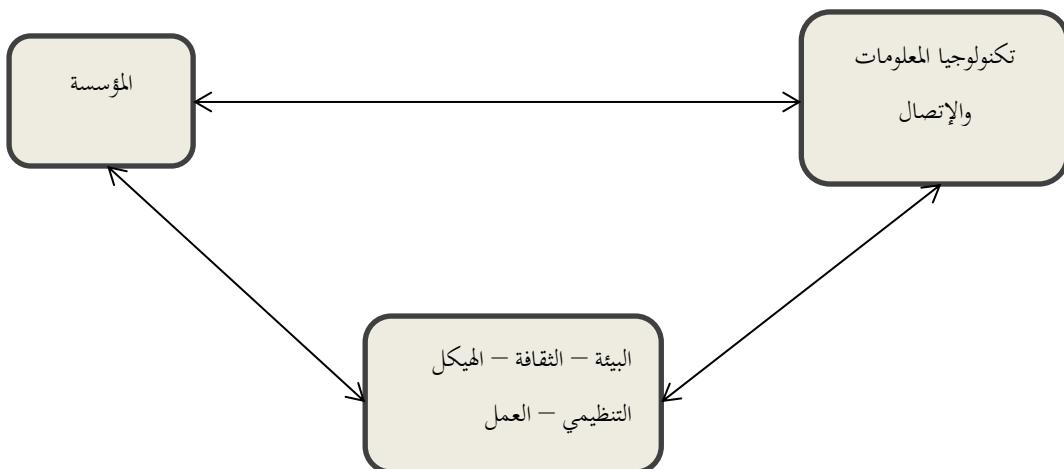
### المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم أداء المؤسسة

مع التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات ، أصبح من الضروري فهم طبيعة العلاقة التي تربط هذه التكنولوجيا بأداء المؤسسة ، وكذلك مدى تأثيرها الفعلي على مختلف أنشطتها . و في هذا المبحث سوف يتم التطرق أولاً إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء المؤسسة ثم أثر استخدامها على كفاءة هذا الأداء.

#### المطلب الأول : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء المؤسسة

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والثقافة والهيكل التنظيمي وعمليات التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج بأشكال ثلاث المرئية والمسموعة والمفروءة في آن واحد. ودخلت إلى عالم الاعمال أيضاً الواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وادماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام. والشكل المولى يوضح شكل ابعاد هذه العلاقة. (عزايزية، 2019/2020، صفحة 47)

الشكل رقم 08 : العلاقة بين المؤسسة و أبعاد تكنولوجيا الاعلام و الاتصال .



\*المصدر: مزهر شعبان العاي، شوقي ناجي ، العمليات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،اثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1 2008

ص52

## الفصل الأول:

### الإطار النظري لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

المطلب الثاني: أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة

تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل كبير على المؤسسات و المنظمات و هذا من خلال ما تمتاز به من سرعة و كفاءة عالية في الاداء سدرجها في التالي :

الفرع الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي:

- وهذا بدلًا من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن ارسالها بالبريد الالكتروني
- تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الالكتروني
- تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني وجعل المستندات متوافرة باستعمال التسخير الالكتروني.
- تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- استبدال التكاليف الباهظة لإرسال وانتاج قوائم البيع بالبريد الالكتروني، النشرات الفنية والاصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الانترنت.
- عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري . (الامين، 2021/2022، الصفحات 31-30)

الفرع الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التنظيمي:

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسن الأداء التنظيمي. حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على إيجاد قنوات اتصالات جديدة سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى الاقتصادي العام مما أسهم في زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد. فالآثار المرتبة على تعميم الاتصالات الإلكترونية، وتوسيع انتشار الإنترانت (Intranet)، وتعدد البرامج المعلوماتية المتعلقة بالتسخير من جهة ، وتدفق المعلومات من جهة أخرى أدى إلى زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل كلفة ممكنة وذلك من خلال أتمته

## الفصل الأول:

### الإطار النظري لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

عملياتها وأنشطتها مما يسهم بقدر كبير في تطوير الأداء التنظيمي للمنظمة من خلال تحسين إدارة المعرفة والمعلومات باستخدام الأجهزة والبرمجيات التي تسهل عملية جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع كميات كبيرة من المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية لخلق ميزة تنافسية . (هنا، 2015-2016،

صفحة 179)

#### الفرع الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية:

تساهم إلى حد كبير في تحسين الأداء وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه، من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.

تساهم في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملحة على عاتق المدراء، مما يتبع لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

تساهم في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما تتوفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .

إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام التكنولوجيا، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام التكنولوجيا مما يعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفاعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

تساهم في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلاً الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

تساهم في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمتها عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب.

فرضت تكنولوجيا المعلومات وجود برامج تدريبية ترفع قدرة العاملين باستمرار؛ إذ تعد البرامج التدريبية في عصر المعلومات استثماراً وليس تكلفة. (زروق، 2019/2020، الصفحات 23-24)

الفرع الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات:

تعد الجودة من أهم مؤشرات التسيير ، فلضمان التسيير الفعال للمنظمة يجب المحافظة والتحسين المستمر للجودة فحسب، المؤسسة في كل مراحل وعمليات الإنتاج لما لذلك من تأثير مباشر على أداء المؤسسة للحصول على أكبر معدل من الرضا مقابل أقل معدل من الاستهلاك المدخلات عمليات الإنتاج. حيث يرتكز تسيير الجودة في المؤسسة على ثلات مراحل:

**1- جمع المعلومات وتحليلها من خلال الاعتماد على نظم المعلومات الفعالة المتوفرة لدى المؤسسة للتوصيل إلى رغبات واحتياجات العملاء.**

**2- الإبداع والتطوير وذلك عن طريق الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات لتحقيق الموصفات المطلوبة من قبل العملاء.**

**3- إرضاء العملاء من خلال تقديم منتجات تتسم بالجودة المطلوبة (هنا، 2015-2016، الصفحات 190-191)**

**المطلب الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة**  
تبينت الدراسات التي تناولت معوقات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحديد أبرز هذه المعوقات وترتيبها من حيث الأهمية، ويعزى هذا التباين بشكل أساسي إلى اختلاف البيئات التي أجريت فيها الدراسات وتنوع المناهج البحثية المعتمدة. ومع ذلك، فإن معظم الباحثين أجمعوا على وجود عدد من المعوقات المشتركة، من أبرزها ما يلي:

● **معوقات البنية التحتية :** إن أدوات البنية التحتية عرضة للخراب و السرقة و الأخطاء و الاستعمالات الخاطئة لذلك فان أي إخفاق لأنظمة المعلومات في ان佳ز العمل كما هو مطلوب يكلف الكثير ، فالمنظمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل كبير ستتعرض إلى خسارة كبيرة إذا حدث إخفاق ما. (الحوري، 2007، صفحة 30)

● **معوقات أمن المعلومات:** تتمثل في ما يلي: (بضياف و حماني، 2020، صفحة 181)

– الجرائم المعلوماتية وأشكالها: تعتبر الجرائم المعلوماتية التي تستخدم التقنيات الالكترونية من الجرائم التي تتطلب إلاماً خاصاً بتقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي ونظم المعلومات والمقترف لهذا النوع من الجرائم يعد مخالفًا لقواعد وأصول استخدام تلك النظم واستغلالها أو تزييفها أو تزويرها وذلك يكون منافيًا لقواعد القانون.

– الفيروسات: تعتبر الفيروسات والبرامج الضارة من أهم أسباب ارتكاب الجرائم المعلوماتية أو الحاسوبية، وأكثرها انتشاراً في الوقت الحاضر، وهي على عدة أنواع وفي تطور مستمر ، تعد من أخطر مهددات الأمن المعلوماتي مثل فيروسات التشغيل: (boot sector virus فيروس الماكرو macro virus)، – الفيروس المخفي، فيروسات العتاد – الفيروسات المتحولة ... الخ.

– البرمجيات الضارة: و هي عبارة عن برامج تتسبب في أضرار تتراوح بين مجرد الإزعاج إلى غاية فقد البيانات، وصولاً إلى سرقة الأموال.

● المعوقات الفنية: تكمن في قلة الأشخاص المؤهلين في نظم المعلومات، و عدم كفاية التدريب، و انخفاض مستوى الكوادر الفنية من خرجي الجامعات في هذا المخصوص. (الحوري، 2007، الصفحات 30-31)

#### خلاصة الفصل

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى الدعائم الأساسية في تسخير وتطوير المؤسسات الحديثة ب مختلف أنواعها، ففضل التقدم الهائل في هذا المجال أمكن للمؤسسات تحسين جودة أنشطتها، تسريع عملياتها، وتعزيز قدرتها على التخزين والمعالجة والتحليل الفوري للمعلومات، و لقد تحولت الوسائل الرقمية، الشبكات، والأنظمة المعلوماتية إلى بنية تحتية لا غنى عنها في العصر الرقمي ، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في ربط مختلف أقسام المؤسسة وتحسين التواصل مع العملاء والموردين، مما زاد من كفاءة العمل وسهولة اتخاذ القرارات . ومع تطور هذه الوسائل، أصبح من الضروري على المؤسسات أن تواكب هذا التقدم حتى تبقى فعالة في بيئة العمل المتغيرة. فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يقتصر فقط على الجانب التقني، بل أصبح أداة استراتيجية تسهم في تخفيض التكاليف، تحسين الإنتاج، وابتكار حلول جديدة لمشاكل العمل.

يعتبر أداء المؤسسة مقياساً شاملاً لمدى فعاليتها وكفاءتها في تحقيق أهدافها على المدى القصير والبعيد، لم يعد الحكم على الأداء يعتمد فقط على الأرباح أو المؤشرات المالية، بل أصبح يشمل جوانب أخرى مثل رضا العاملين جودة الخدمات، والقدرة على التكيف مع التغيرات. فالمؤسسة الناجحة هي التي ترقب أداءها باستمرار وتسعى لتحسينه ، وفي ظل بيئة مليئة بالتحولات والتحديات، أصبح تحسين الأداء مسؤولية جماعية ترتكز على التقييم الدوري، استخدام مؤشرات الأداء ، وتفعيل نظم الرقابة والتطوير ، فكل مؤسسة تسعى اليوم إلى بناء قدرة تنافسية مستدامة من خلال أداء مرن، متجدد وشامل، يضمن لها البقاء والنمو وسط سوق عالمي سريع التغير.

## الفصل الثاني:

# أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد والتصدير

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة

تمهيد

بعد التطرق إلى موضوع الدراسة وتناول جزئياتها نظرياً، ولغرض الإلمام بكل جوانب الموضوع، وجب الانتقال من المرحلة النظرية إلى مرحلة البحث الميداني الواقعي، الذي يقدم بدوره الإجابات المباشرة لتساؤلات البحث، مع التحقق من فرضياته المقترحة بغية تأكيدها أو نفيها، إذ تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الأسلوب الأمثل للتأكد من قيمة منطلقات البحث (الإشكالية والفرضيات)، وبناء عليه تتحدد نوعية النتائج المتحصل عليها، وبما أن موضوع الدراسة هو أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة ، اخترنا كعينة للدراسة مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد بسکرة وهذا لإظهار العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أداء المؤسسة، ولتحقيق ذلك تم تقسيم الفصل إلى:

**المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة**

**المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة**

**المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة**

### المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

هو مجمع عائلي بدأه الوالد "عموري عموري" الذي كان مقاول في الأشغال العمومية والبناء في أواخر السبعينيات وبداية الثمانينيات، حيث كان آنذاك يتولى بناء أربع ثانويات في وقت واحد، وكان يواجه مشكل كبير في تأمين مادة الأجر، وعما أنه كان يملك محجرة ومصنعين للمشروعات الغازية في كل من باتنة ونقرت، راودته فكرة إقامة مصنع للأجور في مدينة بسكرة مع بداية انفتاح الاقتصاد الجزائري بتووجهه نحو سياسة اقتصاد السوق في أواخر 1986، فحاصل رسميا على رخصة البناء وكذلك اعتماد هيئة التخطيط بالوزارة سنة 1987. ثم بدأ النشاط يتتطور ويتتنوع والمجمع ينمو ويكبر إلى أن أصبح اليوم يشمل حوالي 20 مصنع لإنتاج الأجور الأحمر على مستوى الوطن وشركة البسكرية للإسمنت شركة SARLSOFRAMIMEX، والنقل الحضري وكما يضم المجمع حوالي 9 فروع مختلفة الأنشطة.

#### **SARL SOFRAMIMEX**

##### 1- نشأت مؤسسة SARL SOFRAMIME+X

انطلقت مؤسسة SARL SOFRAMIMEX و 01/10/2010 وتقع هذه الوحدة ببسكرة في المنطقة الصناعية تقدر المساحة الإجمالية: 2960 م<sup>2</sup> منها المغطاة 600 م<sup>2</sup> رأسمال يقدر ب 00,50.000.000 دج أما بالنسبة للموظفين فقد كانت المؤسسة تشغّل 30 موظفا ولديها 25 ولاية منفذ توزيع لمنتجاتها.

##### 2- تعريف مؤسسة SARL SOFRAMIMEX

هي شركة ذات مسؤولية محدودة SARL SOFRAMIMEX وتنشط في مجال التجارة حيث تقوم باستيراد كل المعدات للأشغال العمومية والبناء بما في ذلك قطع الغيار والواحد استيراد المعدات ماكينات رفع الأنفاق والتغليف ثم بيعها داخل الوطن، تتفرع غير 25 نقطة بيع موزعة على مختلف مناطق الوطن ومن بينها الوحدة الأم في بسكرة.

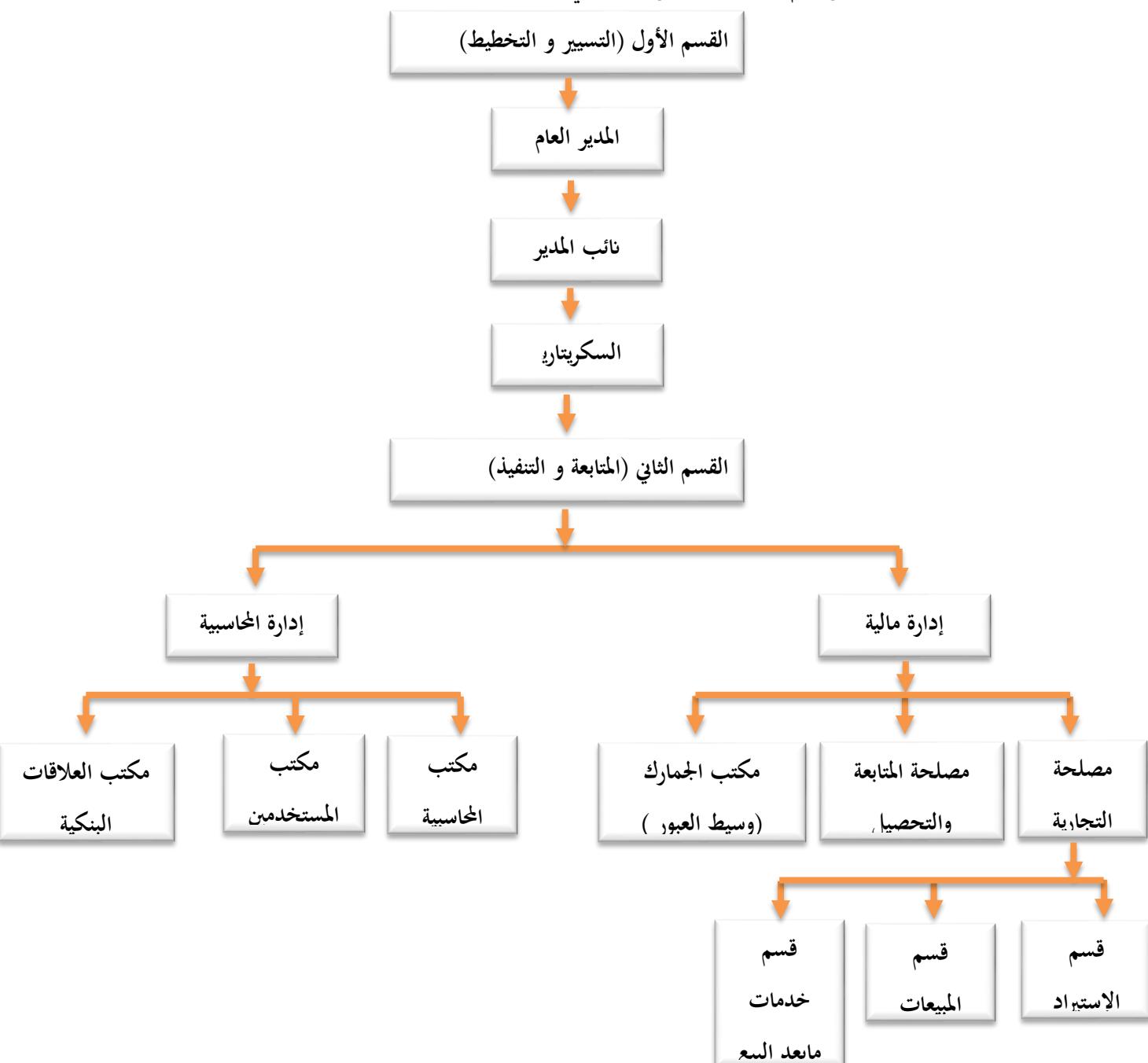
##### 3- أهداف مؤسسة SARL SOFRAMIMEX

- توسيع نطاق توزيعها في معظم مناطق الوطن
- التحكم في منافذ التوزيع ومراقبتها.
- الزيادة في حجم المبيعات
- إدارة النشاط المالي والمحاسبي للمؤسسة
- تنسيق مركبة المحاسبة المالية للمؤسسة
- الحفاظ على المجالات العامة وفقا للإجراءات الواردة في نظام مرجع SCF :

- الاحتفاظ بسجلات الامتياز الصادرة عن السلطات الضريبية في إطار أنظمة ANDI و ANEI و CNAC وأنظمة أخرى.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإخوة عموري للاستيراد

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإخوة عموري للاستيراد



\*المصدر: وثائق المؤسسة

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

إن المهدف من القيام بالدراسة الميدانية هو تقديم عرض تحليلي أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة لتوصل إلى معرفة مدى التفاوت في مستوى تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة.

#### المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات

##### الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسة SARL SOFRMIMEX بسكرة أين قمنا بأخذ عينة عشوائية تتكون من (50) موظف، وتم توزيع عليهم (50) استثماراً وقد تم استرجاع (45) استثماراً، (5) منها غير صالحة للتحليل الإحصائي و (40) منها صالحة أي بنسبة 40%.

والجدول المولى يوضح ذلك:

#### الجدول رقم (02): يوضح عدد استثمارات الدراسة الموزعة والمسترجعة

النسبة المئوية	العدد	
100%	50	عدد الاستثمارات الموزعة
90%	45	عدد الاستثمارات المسترجعة
10%	5	عدد الاستثمارات التالفة
80%	40	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل

\*المصدر: من إعداد الطالبة

##### الفرع الثاني: طرق جمع البيانات

تمثل 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 استبيانه وتوزيعها على عينة البحث، ثم جمعها وفرزها وتفريغها 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:

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

- ✓ 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 الالزمه.

### 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 المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة". والمهدف 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 حديثت وتحديث في مجال بحثنا الحالي.

### 2. أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية بدرجة كاملة على الاستبيان في جمع البيانات الأولية، لهذا سنقوم أولاً 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 بمجتمع كبير فهي أداة أساسية لجمع البيانات. وقد تم توزيعها في ماي 2025. وقد قسم الاستبيان إلى قسمين

هما:

#### ✓ القسم الأول: بيانات عامة

وتعلق بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لفردات الدراسة من حيث: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخدمة).

#### ✓ القسم الثاني: متغيرات الدراسة

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

حيث تضمن محورين، خصص المحور الأول للمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" وضم 14 عبارة لقياس بعدين، وهي:

- بيئة البنية التحتية (الأجهزة والمعدات والبرمجيات) وتضم 7 عبارات وهي كالتالي (من العبارة رقم 01 إلى

العبارة رقم 07)

- الشبكات المعلوماتية: وتضم 7 عبارات وهي كالتالي (من العبارة رقم 08 إلى العبارة رقم 14)

أما المحور الثاني فتعلق بالمتغير التابع "الأداء المؤسسي" واحتوى على 08 عبارات.

كما تم تصميم الاستبيان على أساس مقياس ليكارت خماسي الأبعاد، والذي يستخدم بدرجة كبيرة في مجال قياس الاتجاهات لأنه 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.

إذا 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 (03): فئات اتجاهات الآراء

الدرجة	المتوسط المرجح	مستوى القبول	منخفض جداً	متوسط	مرتفع	منخفض جداً	محايد	موافق	موافق بشدة	5
الإجابة	من 01 إلى 1.79	من 00 إلى 5.00	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5.00	محايد	موافق	موافق بشدة	غير موافق بشدة
الإجابة	من 01 إلى 1.79	من 00 إلى 5.00	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5.00	محايد	موافق	موافق بشدة	غير موافق بشدة
الإجابة	من 01 إلى 1.79	من 00 إلى 5.00	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5.00	محايد	موافق	موافق بشدة	غير موافق بشدة

\*المصدر: (عقيل، 2010، الصفحات 209-210)

القمع الثالث: أساليب التحليل المستخدمة

استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

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 تنسن بالسرعة و الدقة(عباس، نوبل، العبسي، و أبو عواد،

2006، صفحة 339)، حيث يستخدم هذا النظام في حساب مقاييس النزعة المركبة والتشتت ومعامل الارتباط ومعادلات الانحدار واختبارات الفروض الإحصائية... الخ وفي دراستنا هذه سنستخدم الأساليب التالية:

• المتوسط الحسابي (Arithmetic Mean): وهو يعتبر من أكثر مقاييس النزعة المركبة شيوعا واستخداما (بسوني، 2014، صفحة 54)، في الإحصاء والحياة العملية إذ يستخدم عادة في الكثير من المقارنات بين الظواهر المختلفة وعken حساب بيانات المتوسط الحسابي من بيانات القيم المطلقة أو من البيانات المبوبة في شكل جداول تكرارية (الفراء، 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 للتباین، أي أن الانحراف المعياري هو الجذر التربيعي للتباین، ويمكن حساب الانحراف المعياري من القيم المطلقة أو من البيانات المبوبة. (بسوني، 2014، صفحة 103)

• معامل الارتباط بيرسون (CorrelationPearson): يستخدم لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيران  $x$ ،  $y$  ويفقىس قوة العلاقة وتتراوح قيمته بين  $(-1)$  و  $(+1)$  ، ويشير معامل الارتباط  $-1$  إلى وجود علاقة عكسية كاملة، أما معامل الارتباط  $+1$  فيشير إلى علاقة طردية ايجابية كاملة ، و يشير معامل الارتباط  $0$  إلى أن المتغيرين لا يرتبطان على الإطلاق. (أبو بدر، 2019، صفحة 294)

• معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Coefficient Alpha): و يسمى أيضا معامل التجانس، ويؤشر معامل الثبات اتساق أداء الفرد أي التجانس بين فقرات المقياس. وتؤدي هذه الطريقة إلى معامل اتساق داخلي لبنية المقياس. (صالح البدراني، 2019، صفحة 218)

• اختبار كولموغروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) : يستخدم لفحص ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، خاصة في العينات الكبيرة نسبيا. ويعتمد على مقارنة التوزيع التراكمي الفعلي للبيانات مع التوزيع

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

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 الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة وفقاً لتغير الجنس:**

**جدول رقم (04): خاصية الجنس لعينة الدراسة**

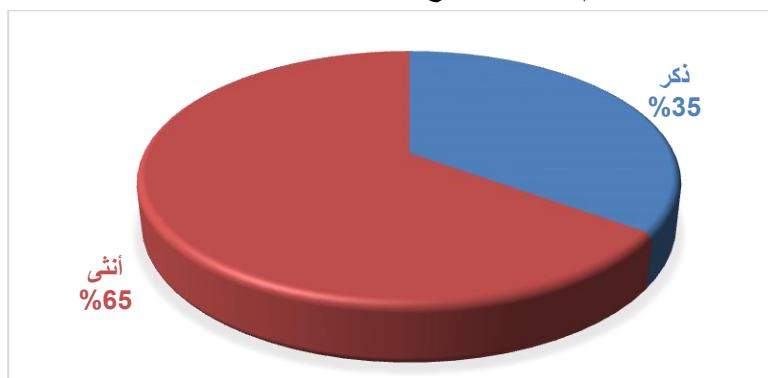
النسبة المئوية	النكرارات	المتغير
%35	14	ذكر
%65	26	أنثى
%100	40	المجموع

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

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق، نلاحظ أن نسبة الإناث بلغت 65% من مجموع المبحوثين في مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد، مقابل 35% فقط من الذكور. ويُستدل من ذلك أن العنصر النسوي يشكل الأغلبية في هذه المؤسسة، الأمر الذي قد يعزى إلى طبيعة المهام أو الأقسام التي تنشط فيها الإناث داخل المؤسسة، مثل الإدارة، التسويق أو المتابعة الإدارية، والتي لا تتطلب جهداً عضلياً كبيراً مقارنة بالأنشطة الميدانية. كما يمكن أن يعكس هذا التوزيع توجّه المؤسسة في دعم تشغيل النساء في مختلف المناصب الإدارية أو المكتبية.

والشكل المولى يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس:

**الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حول متغير الجنس**



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

جدول رقم (05): خاصية السن لعينة الدراسة

النسبة المئوية	النكرارات	المتغير
%40	16	أقل من 30 سنة
%32.5	13	من 30 إلى 39 سنة
%7.5	3	من 40 إلى 49 سنة
%20	8	50 سنة فأكثر
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS V23

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة في مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد يتتمون إلى الفئة العمرية "أقل من 30 سنة" بنسبة 40%， تليها الفئة "من 30 إلى 39 سنة" بنسبة 32.5%. هذا يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على فئة الشباب في تسخير نشاطها، وهو ما قد يعكس توجهها نحو الطاقات الشابة، التي تتصف غالباً بالحيوية، وسرعة التكيف مع متغيرات بيئه العمل، خاصة في مجالات تتطلب مواكبة التطورات التكنولوجية أو الديناميكية في الأداء. أما الفئات العمرية الأكبر (40 سنة فما فوق) فقد شكلت نسبياً أقل، مما قد يشير إلى محدودية المناصب العليا أو الإدارية التي تتطلب خبرة طويلة، أو إلى اعتماد المؤسسة على كفاءات شابة لتقليل تكاليف التوظيف وضخ دماء جديدة في العمل.

والشكل المولى يوضح ذلك:

الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حول متغير العمر



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (06): خاصية المستوى التعليمي لعينة الدراسة

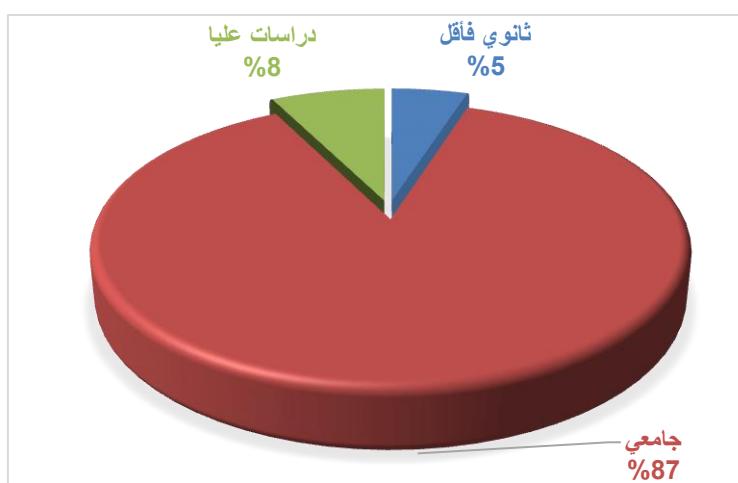
النسبة المئوية	النكرارات	المتغير
%5	2	ثانوي فأقل
%87.5	35	جامعي
%7.5	3	دراسات عليا
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

من خلال النتائج الواردة في الجدول، نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة في مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد يتمتعون بمستوى تعليمي "جامعي" ، حيث يمثلون 87.5% من إجمالي المبحوثين، وهو ما يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على إطارات وموظفين ذوي مؤهلات أكاديمية عالية في مختلف المناصب والمهام. في حين أن نسبة ذوي "الدراسات العليا" بلغت 7.5%، وهي فئة تمثل كفاءات أكثر تخصصاً قد تشغله مناصب إشرافية أو إدارية عليا. أما ذوي المستوى "ثانوي فأقل" فقد شكلوا نسبة ضئيلة (5%)، مما يعكس تركيز المؤسسة على الكفاءات المتخرجة من الجامعات والمعاهد، وهو أمر منطقي في بيئة عمل تتطلب التعامل مع مجالات الاستيراد، الإدارة، التواصيل الدولي، أو استخدام التكنولوجيات الحديثة.

والشكل المولى يوضح ذلك:

الشكل رقم (12): يوضح توزيع افراد العينة حول متغير المؤهل العلمي



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة

جدول رقم (07): خاصية مجال الوظيفة

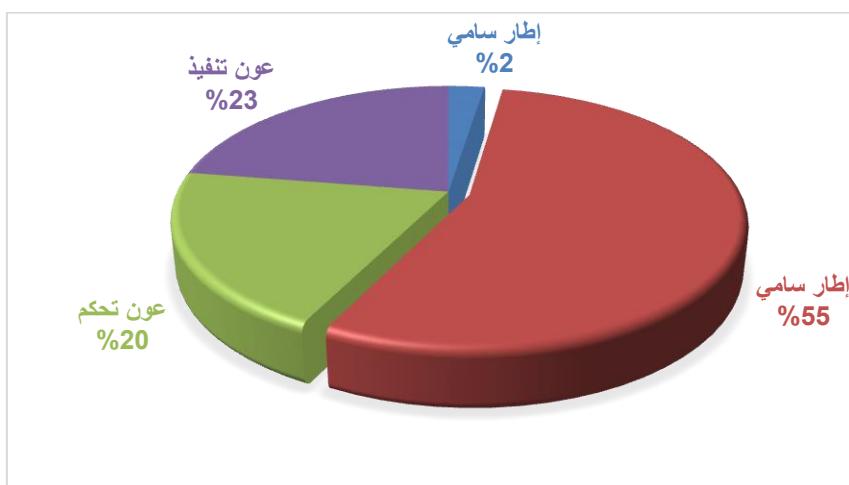
النسبة المئوية	النكرارات	المتغير
%2.5	1	إطار سامي
%55	22	إطار
%20	8	عون تحكم
%22.5	9	عون تنفيذ
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

يتبيّن من الجدول أعلاه أنّ أغلبية الموظفين في مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد ينتمون إلى فئة "إطار" بنسبة 55%， ما يدل على أن المؤسسة تعتمد في نشاطها بشكل رئيسي على موظفين ذوي كفاءات تخصصية يضطلعون بأدوار تنظيمية أو تنفيذية تتطلّب مستوى معيناً من التأهيل والخبرة. تليها فئة "عون تنفيذ" بنسبة 22.5% و "عون تحكم" بنسبة 20%， وهي فئات تُسند إليها عادة المهام التطبيقية أو التشغيلية المباشرة، مما يدل على وجود توازن نسبي بين الجوانب الإدارية والعملية داخل المؤسسة.

أما فئة "الإطار السامي" فتتمثل نسبة ضعيفة (2.5%)، ما قد يشير إلى أن مناصب القرار العليا في المؤسسة محدودة، أو أنها تتركز في يد عدد قليل من المسؤولين بالنظر إلى طبيعة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والذي يبدو أنه يعتمد على هيكل إداري أفقى أكثر من كونه هرمي، والشكل الموجي يوضح ذلك

الشكل رقم (13): توزيع أفراد العينة حول خاصية مجال الوظيفة



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

جدول رقم (08): خاصية عدد سنوات الخدمة

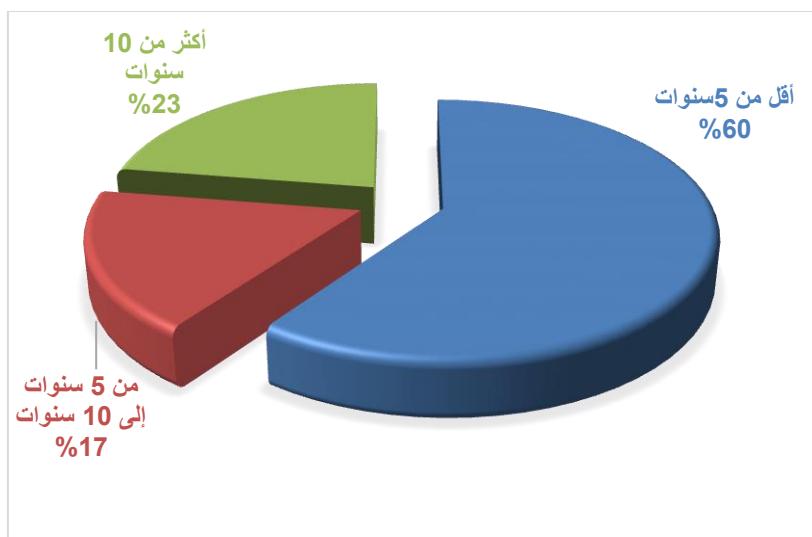
النسبة المئوية	النكرارات	المتغير
%60	24	أقل من 5 سنوات
%17.5	7	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
%22.5	9	أكثر من 10 سنوات
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

من خلال نتائج الجدول، نلاحظ أن أغلبية العاملين في مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد يملكون خبرة مهنية

تقل عن 5 سنوات، بنسبة 60% من مجموع العينة. ويُستخلص من ذلك أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على موظفين جدد أو في بداية مسارهم المهني، وهو ما قد يكون ناتجاً عن سياسة التوظيف المعتمدة، أو بسبب طبيعة النشاط التي تتطلب مرونة واندماجاً سريعاً مع بيئة العمل المتغيرة. في المقابل نجد أن نسبة ذوي الخبرة "أكثر من 10 سنوات" تمثل 22.5%， وهي فئة يمكن أن تُسند لها مهام الإشراف أو التأطير، بينما فئة "من 6 إلى 10 سنوات" تمثل فقط 17.5%. هذا التوزيع يشير إلى أن المؤسسة قد تكون في طور التوسيع أو التجديد، مع اعتماد أكبر على الطاقات الشابة، في حين تحفظ بنسبة معتبرة من الموظفين ذوي الخبرة لضمان التوازن بين الكفاءة والتجدد. والشكل المعايير يوضح ذلك:

الشكل رقم (14): توزيع أفراد العينة حول بعد سنوات الخبرة



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

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

الفرع الأول: اختبار ألفا كرومباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان

### 1- ثبات الاستبيان:

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

### الجدول رقم (09): اختبار معاملات الثبات والصدق للاستبيان

معامل الصدق	معامل الثبات Alpha de Cronbach	عدد عبارات القياس	المحور
0.972	0.946	14	متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
0.868	0.754	8	متغير أداء المؤسسة
0.966	0.934	22	مجموع محاور الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول السابق يتبيّن أنّ معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" للاستبيان بلغت (0.934) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت القيمة لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بلغت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" (0.946) بالنسبة لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كذلك في المقابل ما قيمته (0.754) بالنسبة لعبارات محور المتغير التابع أداء المؤسسة وهو ما يدلّ على أنّ الاستماراة ثابتة أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

### 2- صدق الاستبيان:

يقصد به قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمّن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها، وأنّ مضمونها يتفق مع الغرض الذي صممت لأجله، وقد تم 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 لأداة البحث هو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، وقد بلغ معامل الصدق الكلي الذي يعبر عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وفيه هي (0.966) وهو ما يدلّ على صدق أداة الدراسة، وهذا ما دعّمه معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث بلغت قيمتها (0.972) في مقابل (0.868) كمعامل صدق أداء المؤسسة.

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

### الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

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

#### الجدول رقم (10): اختبار التوزيع الطبيعي

Sig	مستوى الدلالة المحسوب	قيمة Z	البيان
0.15		1.590	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
0.13		2.121	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 لاجابات أفراد العينة عن عبارات الاستبابة المتعلقة بمحوري "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و "أداء المؤسسة"، ليتم تشخيص متغيرات الدراسة بمؤسسة الإخوة عموري للاستيراد، وفي الأخير نتطرق لاختبار الفرضيات.

#### المطلب الأول: تشخيص متغيرات الدراسة بمؤسسة SARL SOFRIMEX-بسكرة-

بغرض تشخيص متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة) بمؤسسة SARL SOFRIMEX-بسكرة-سيتم التطرق للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات ونسب الموافقة في إجابات المستجيبين.

#### الفرع الأول تشخيص المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويمكن عرض النتائج في الجدول المولى:

**الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير**

الجدول رقم (11): التكرارات والنسب المئوية والمتosطات الحسابية لعبارات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

رقم العبارة	عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال				
الآية السيسية	مستوى القبول	آفاق المعرفة	آفاق المعرفة		
01	1	مرتفع جدا	0,496	4,60	توفر بالمؤسسة أجهزة حديثة ومتطرفة تابي متطلبات العمل
02	2	مرتفع جدا	0,783	4,55	عدد الأجهزة والمعدات المتوفرة كاف لتنفيذ جميع الأنشطة والمهام
03	7	مرتفع	0,900	4,10	يتم صيانة الأجهزة والمعدات بشكل منتظم للحفاظ على جودتها
04	5	مرتفع جدا	0,888	4,32	تستخدم المؤسسة برمجيات أصلية ومرخصة لأداء مختلف المهام
05	4	مرتفع جدا	0,662	4,35	يتم تحديث البرمجيات باستمرار لمواكبة التطورات التقنية
06	6	مرتفع	0,648	4,13	يتم تدريب الموظفين على استخدام الأدوات التكنولوجية المتوفرة
07	3	مرتفع جدا	0,709	4,40	هناك دعم في متجر داخل المؤسسة لحل الأعطال التقنية عند الحاجة
المتوسط المرجح بعد البنية التحتية					
08	1	مرتفع جدا	0,518	4,5	توفر شبكة اتصال داخلية (Internet) فعالة وسريعة
09	4	مرتفع	1,095	4,08	المؤسسة موصولة بشبكة إنترنت مستقرة وعالية السرعة
10	3	مرتفع	1,152	4,18	يتم استخدام الشبكة لنقل وتبادل المعلومات بين مختلف أقسام المؤسسة
11	5	مرتفع	1,013	4,00	توجد نظم معلومات فعالة لحماية البيانات من التهديدات الخارجية
12	2	مرتفع جدا	0,979	4,38	يتم استخدام كلمات مرور وأنظمة تحقق للدخول إلى الأنظمة الداخلية
13	6	مرتفع	1,010	3,83	تم تدريب العاملين على استخدام الشبكة بشكل آمن ومسؤول
14	7	مرتفع	0,992	3,70	تعتمد المؤسسة على نسخ احتياطي دوري لحماية البيانات
المتوسط المرجح بعد الشبكات المعلوماتية					
المتوسط المرجح متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال					

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS V23\*

يتضح من خلال الجدول أن الاتجاه العام لإنجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتراوح بين "مرتفع" و "مرتفع جدًا" ، حيث بلغ المتوسط المرجح العام للمتغير (4.15) بآخراف معياري (0.662)، ما يشير إلى مستوى قبول مرتفع حسب مقياس الدراسة.

وقد تضمن هذا المتغير بعدين أساسين، هما: **بعد البنية التحتية وبعد الشبكات المعلوماتية**، وجاء ترتيبهما كما يلي:

**أولاً: بعـد البنـية التـحتـية:** جاء هذا البـعد في المـرتبـة الأولى من حيث الأـهمـيـة النـسـبـيـة، حيث بلـغ المـتوـسـط المـرجـح لـإنـجاـبـات المـبـحـوثـين (4.50) بـآخرـاف مـعيـاري (0.518)، ما يـدلـ على مـسـتـوى قـبـول مـرـتفـع جـدـاـ.

وقد تراوحت المـتوـسـطـات المـرجـحة لـعبـارات هـذا البـعد بـين (4.60 و 4.10)، مع اـخـرـاف مـعيـاري تـراـوـح بـين (0.496 و 0.900)، وـهـي قـيـم تـعـكـس اـتفـاقـاـ عـالـيـاـ بـين المـبـحـوثـين.

وـتـظـهـر هـذـه النـتـائـج أـنـ المؤـسـسـة توـلـي أـهـمـيـة كـبـيرـة لـبـنـيـة التـحتـية الرـقـمـيـة، حيث يـتـوفـر بـها عـدـد كـافـي من الأـجـهـزـةـ الـهـدـيـةـ وـالـمـطـوـرـةـ الـتـيـ تـلـيـ مـتـطلـبـاتـ الـعـمـلـ. كـمـاـ يـتـمـ صـيـانـةـ الـمـعـدـاتـ بـشـكـلـ دـوـرـيـ، وـيـرـاعـيـ اـسـتـخـدـامـ بـرـجـيـاتـ أـصـلـيـةـ وـمـرـخـصـةـ يـتـمـ تـحـديـثـهـاـ باـسـتـمـارـ،ـ مـاـ يـعـكـسـ حـرـصـ الـمـؤـسـسـةـ عـلـىـ الـاسـتـفـادـةـ مـنـ أـحـدـثـ التـطـوـرـاتـ التـقـنـيـةـ.ـ كـمـاـ يـتـلـقـيـ الـمـوـظـفـونـ تـدـريـيـاـ جـيـداـ عـلـىـ اـسـتـخـدـامـ هـذـهـ الـأـدـوـاتـ،ـ وـيـتـوفـرـ دـعـمـ فـيـ لـحـلـ الـأـعـطـالـ عـنـ الـحـاجـةـ.ـ وـعـلـيـهـ،ـ فـإـنـ بـعـدـ الـبـنـيةـ التـحتـيةـ فـيـ الـمـؤـسـسـةـ يـصـنـفـ بـأـنـهـ "ـمـرـتفـعـ جـدـاـ".ـ

**ثـانـيـاـ: بـعـدـ الشـبـكـاتـ الـمـعـلـوـمـاتـيـةـ:**ـ جاءـ هـذـاـ الـبـعـدـ فـيـ الـمـرـتـبـةـ الثـانـيـةـ مـنـ حيثـ الـأـهـمـيـةـ النـسـبـيـةـ،ـ حيثـ بلـغـ المـتوـسـطـ المـرجـحـ (4.06)ـ بـآخرـافـ مـعيـاريـ (0.900)،ـ ماـ يـشـيرـ إـلـىـ مـسـتـوىـ قـبـولـ مـرـتفـعـ.

وـقـدـ تـرـاوـحـتـ المـتوـسـطـاتـ المـرجـحةـ لـعبـاراتـ هـذاـ الـبـعـدـ بـينـ (4.43 و 3.70)،ـ معـ اـخـرـافـ مـعيـاريـ بـينـ (0.931 و 1.152)،ـ وـهـوـ مـاـ يـشـيرـ إـلـىـ تـبـاـيـنـ نـسـيـيـ فـيـ آـرـاءـ الـمـبـحـوثـينـ،ـ خـاصـةـ فـيـماـ يـنـصـ تـأـمـيـنـ الشـبـكـةـ وـاسـتـخـدـامـ الـنـسـخـ الـاـحـتـيـاطـيـ.

تعـكـسـ النـتـائـجـ أـنـ المؤـسـسـةـ تـمـتـلـكـ شـبـكـةـ اـتـصـالـ دـاخـلـيـةـ فـعـالـةـ،ـ وـهـيـ مـوـصـولـةـ بـشـبـكـةـ إـنـتـرـنـتـ عـالـيـةـ السـرـعـةـ،ـ تـسـتـخـدـمـ بـفـعـالـيـةـ لـتـبـادـلـ الـمـعـلـوـمـاتـ بـيـنـ الـأـقـسـامـ.ـ كـمـاـ تـعـتمـدـ نـظـمـ أـمـنـيـةـ لـحـمـاـيـةـ الـبـيـانـاتـ،ـ مـثـلـ كـلـمـاتـ الـمـرـورـ وـالـتـوـثـيقـ،ـ معـ وـجـودـ تـدـريـبـ عـلـىـ الـاسـتـخـدـامـ الـأـمـنـ لـلـشـبـكـةـ.ـ وـمـعـ ذـلـكـ،ـ أـظـهـرـتـ النـتـائـجـ أـنـ جـانـبـ الـنـسـخـ الـاـحـتـيـاطـيـ وـالـدـعـمـ الـأـمـنـيـ يـمـكـنـ تـعـزـيزـهـ بـشـكـلـ أـكـبـرـ.

بـالـتـالـيـ يـمـكـنـ الـاتـجـاهـ الـعـامـ بـعـدـ الشـبـكـاتـ الـمـعـلـوـمـاتـيـةـ فـيـ الـمـؤـسـسـةـ عـلـىـ أـنـهـ "ـمـرـتفـعـ".ـ

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

بناءً على ما سبق نستنتج أن مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يصنف بوجه عام بـ "مرتفع"، وهو ما يعزز فعالية الأداء المؤسسي ويساهم في تحسين بيئة العمل وتسهيل التواصل والتنسيق بين مختلف الأقسام. كما يدل ذلك على وعي المؤسسة بأهمية التحول الرقمي وتوفير البنية الالازمة له مع وجود فرص لتحسين بعض الجوانب الأمنية والبنية الشبكية.

وعليه فإننا نؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: مستوى توفر وتطور البنية التحتية لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال من متوسط إلى عالي في مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد.

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

ويمكن عرض النتائج في الجدول المولى:

#### الجدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية والمتosteات الحسابية لعبارات أداء المؤسسة

رقم العبارة	عبارات متغير أداء المؤسسة			
01	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة			
02	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية			
03	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن			
04	أسهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إرساء هيكل تنظيمي مرن ومتفاعل على الصعيدين الداخلي والخارجي			
05	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خفض التكاليف الإجمالية للمؤسسة			
06	تحرص المؤسسة على التوسيع المستمر في تشكيلة المنتجات التي تستوردها وتصدرها لتلبية احتياجات السوق			
07	تتمتع المؤسسة بإمكانيات تؤهلها للقيام بأنشطة البحث والتطوير			
08	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز وتحسين الأداء العام			
المتوسط المرجح لمتغير أداء المؤسسة		4.27	0.506	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

يتضح من خلال نتائج الجدول أن آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير "أداء المؤسسة" جاءت في مجلملها إيجابية ومرتفعة جدًا حيث بلغ المتوسط المرجع العام للإجابات (4.27) بانحراف معياري قدره (0.506) ما يعكس مستوى قبول مرتفع جدًا حسب مقياس الدراسة المعتمد. هذا المؤشر يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً محورياً في تحسين الأداء العام للمؤسسة في أبعاده المختلفة.

وتبين النتائج أن العبارة الأعلى من حيث الأهمية النسبية كانت "تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خفض التكاليف الإجمالية للمؤسسة" ، بمتوسط مرجح قدره (4.53)، وانحراف معياري (0.506)، ما يشير إلى أن الموظفين يدركون جيداً مدى مساهمة الأنظمة التقنية في ترشيد النفقات وتحقيق الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسة و تُعد هذه النقطة من أبرز المزايا التي تتحققها تكنولوجيا المعلومات لا سيما في البيئات التنافسية التي تتطلب تقليص التكاليف مع الحفاظ على جودة الخدمات.

في المرتبة الثانية جاءت عبارة "تحرص المؤسسة على التوسيع المستمر في تشكيلية المنتجات التي تستوردها وتصدرها لتلبية احتياجات السوق" ، بمتوسط مرجح (4.43)، مما يعكس حرص المؤسسة على مواكبة تطورات السوق وتلبية متطلباته من خلال تنويع المنتجات والخدمات، وهو مؤشر على مرونتها وسعيها المستمر نحو التوسيع والنمو.

من جهة أخرى ظهر نتائج العبارة "تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية " أنها حصلت على أقل متوسط مرجح ضمن العبارات (4.15) رغم أنه لا يزال يشير إلى مستوى قبول مرتفع، مما قد يدل على وجود بعض التحديات أو الحدود في إشراك الموظفين فعلياً في عمليات اتخاذ القرار رغم توفر الأدوات الرقمية الداعمة لذلك.

كذلك أظهرت باقي العبارات مستويات مرتفعة أو مرتفعة جدًا من القبول مثل "يسهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إرساء هيكل تنظيمي مرن ومتفاعل على الصعيدين الداخلي والخارجي(4.30)" و "تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز وتحسين الأداء العام"(4.30) وهي مؤشرات تعكس استثمار المؤسسة الفعال في التقنيات الحديثة لتحسين بنيتها التنظيمية وأدائها الداخلي والخارجي.

أما العبارة المتعلقة بإمكانيات المؤسسة في القيام بأنشطة البحث والتطوير، فقد حققت أيضاً متوسطاً مرجحاً مرتفعاً (4.23) مما يدل على وجود استعداد لدى المؤسسة لتبني الابتكار وتطوير خدماتها ومنتجاتها بما يتواافق مع متغيرات السوق والتكنولوجيا.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن المؤسسة حققت أداءً مرتفعاً جدًا بفضل اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث انعكس هذا الاعتماد على مختلف الجوانب التشغيلية والاستراتيجية، بدءاً من خفض التكاليف، مروياً بتحسين القرارات والتواصل، وانتهاءً ببرونة الهيكل التنظيمي وتوسيع قاعدة الزبائن.

**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 أنه: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير.

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

يليه:

**الجدول رقم (13): نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط**

معامل الارتباط <b>R</b>	معامل التحديد المعدل <b>R<sup>2</sup></b>	مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية	النموذج.
0.407	0.166	0.009	7.556	1	الانحدار
				38	
				39	
					1

**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 (7.556)، عند مستوى دلالة (0.009)، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية للنموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

مستوى دلالة <b>T</b>	قيمة المحسوبة	المعاملات الننمطية	المعاملات غير الننمطية		النموذج	
			<b>Beta</b>	الخطأ المعياري	<b>B</b>	ثابت <b>Constant</b>
0.009	2.749	0.407	0.382	3.250		1
			0.091	0.250	القيادة الاستراتيجية	

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

من خلال الجدول السابق نجد ان قيمة  $T$  بلغت 2.749 عند مستوى دلالة 0.009 و هي أقل من 0.05، وبالتالي فإن قيم كل من (F) و ( $T$ ) (الذين عند مستوى الدلالة (05,0)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة 64.0%， حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما نسبته (16.6%) من التغير الحاصل في أداء المؤسسة، كذلك القيمة المتوسطة لعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.250)، حيث كلما تغيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة فإنه يؤثر على أداء المؤسسة ب (0.250) وحدة. وعليه فإننا نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد والتصدير.

#### الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

##### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للبنية التحتية على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد والتصدير. من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (15): اختبار أثر الفرضية الفرعية الأولى

معامل $R^2$	معامل الارتباط (R)	معامل المحسوبة (F)	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة (T) المحسوبة	(B)	المتغير المستقل
0.299	0.547	16.231	0.000	4.029	0.429	البنية التحتية

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

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

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد والتصدير

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر عند مستوى الدلالة (0.000,0) ب المؤسسة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة البالغة (16.231)، وكذلك قيمة (T) البالغة (4.029) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05,0) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) (الذين عند مستوى الدلالة (0.05,0)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة 54.7%， حيث أن بعد البنية التحتية يفسر ما نسبته (29.9%) من التغيير الحاصل في أداء المؤسسة، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.429)، حيث كلما تغيرت البنية التحتية بوحدة واحدة فإنه يؤثر على أداء المؤسسة ب (0.429) وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى أي:

يوجد أثر للبنية التحتية على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد والتصدير.

### ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للشبكات المعلوماتية على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد والتصدير.

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

### الجدول رقم (16): اختبار أثر الفرضية الفرعية الثانية

المعامل التحديد R2	معامل الارتباط (R)	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة	(T) المحسوبة	(B)	المتغير المستقل
0.150	0.388	6.721	0.013	2.592	0.175	الشبكات المعلوماتية

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

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

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر عند مستوى الدلالة (0.013,0) ب المؤسسة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة البالغة (6.721)، وكذلك قيمة (T) البالغة (2.592) بمستوى دلالة (0.013) وهو أقل من (0.05,0) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) (الذين عند مستوى الدلالة (0.05,0)، إضافة إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين بنسبة 38.8%， حيث أن بعد الشبكات المعلوماتية يفسر ما نسبته (15%) من التغيير الحاصل في أداء المؤسسة، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.175)، حيث كلما تغيرت الشبكات المعلوماتية بوحدة واحدة فإنه يؤثر على أداء المؤسسة ب (0.175) وحدة.

## الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير

وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية أي:

يوجد أثر للشبكات المعلوماتية على أداء مؤسسة الاخوة عموري للاستيراد والتصدير.

### الفرع الثالث: تفسير فرضيات الدراسة

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

**1- يوجد تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير.**

تدل نتائج الدراسة على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم بشكل فعال في تحسين أداء المؤسسة، حيث تساعد هذه التكنولوجيا في تسريع تدفق المعلومات، وتحسين جودة العمليات الإدارية واللوجستية، كما تساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق. وقد بلغت نسبة التأثير 16.6%， ما يعكس أهمية هذا المتغير، مع وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بلغت 40.7%.

**2- يوجد تأثير إيجابي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير.**

تشير نتائج التحليل إلى أن توفر بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات، من تجهيزات وشبكات وأجهزة ملائمة، يساهم بشكل كبير في رفع كفاءة العمل وتحسين الأداء العام بالمؤسسة. حيث تم إثبات أن البنية التحتية تفسر نسبة 29.9% من التغيير في أداء المؤسسة، وبلغت قوة العلاقة بين المتغيرين 54.7%， وهي علاقة متوسطة إلى قوية. وهذا ما يدل على أهمية الاستثمار في هذا الجانب التقني.

**3- يوجد تأثير إيجابي للشبكات المعلوماتية على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير.**

أظهرت النتائج أن الشبكات المعلوماتية داخل المؤسسة – مثل شبكات الاتصال الداخلية ونظم تبادل البيانات – تلعب دوراً مهماً في تحسين التواصل الداخلي وتسهيل الوصول إلى المعلومات، مما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وعلى المؤسسة ككل. حيث فسرت الشبكات المعلوماتية نسبة 15% من التغيير في الأداء، رغم أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت ضعيفة نسبياً (38.8%)، إلا أنها لا تزال ذات دلالة إحصائية.

### خلاصة الفصل:

تعرفنا في هذا الفصل على نشأة ومهام مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد وكذا هيكلها التنظيمي وقد اعتمدنا على المصادر الأولية والثانوية في جمع المعلومات بحيث تم توزيع أداة الاستبيان على الموظفين والبالغ عددهم 40 موظف، وتحتوي على محورين أساسين هما " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "كمتغير مستقل، و "أداء المؤسسة كمتغير تابع، وهدفت الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة المتمثلة في: ما تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة؟

بعد استرجاعه كافة الاستبيانات قمنا بتنفيذها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية مختلفة كالنسبة المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، اختبار ألفا كرومباخ واختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولروف-سمونوف)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط. ثم قمنا بعرض وتحليل وتقدير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا الى:

- أ- مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة جاء مرتفع؛
- ب- مستوى أداء المؤسسة جاء مرتفع؛
- ج- يوجد تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد؛
- د- يوجد تأثير إيجابي للبنية التحتية على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد؛
- ه- يوجد تأثير إيجابي للشبكات المعلوماتية على أداء مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد.

الخاتمة

## الخاتمة

يشهد عالمنا المعاصر تحولات متسارعة في مختلف الميادين، ويعود الجانب التكنولوجي من أبرز هذه التحولات حيث كان لظهور تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور محوري في إحداث تغييرات جذرية على مستوى الأفراد والمؤسسات، مما جعل المجتمع المعاصر أكثر ارتباطاً بالمعلومة واعتماداً عليها من أي وقت مضى ..

وباتت المؤسسات اليوم أمام رهانات كبيرة في ظل بيئة تنافسية تتسم بعدم الاستقرار وسرعة التغير، مما يفرض عليها مواكبة المستجدات التكنولوجية والتكيف مع مقتضياتها، مع السعي الدائم إلى تحسين أدائها وتلبية تطلعات عملائها للحفاظ على استمراريتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

لقد مكّنت تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤسسات من أداء مهامها بكفاءة أكبر، وساهمت في تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية، كما أمدّت صناع القرار بالمعلومات الالزمة لاتخاذ قرارات دقيقة وفي الوقت المناسب، بما يخدم تطور المؤسسة ونجاحها المستدام.

ومن هذا المنطلق، سعت دراستنا في جانبها النظري والتطبيقي إلى استكشاف العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المؤسسي، بهدف الوقوف على مدى تأثير هذه التقنيات في تعزيز فعالية المؤسسات وتحقيق التميز في أدائها. و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

### النتائج

- يتوفر لدى المؤسسة محل الدراسة عدد كافٍ من الأجهزة الحديثة والمتقدمة التي تلبي متطلبات العمل. كما يتم صيانة المعدات بشكل دوري، ويراعى استخدام برمجيات أصلية ومرخصة يتم تجديدها باستمرار؛
- تمتلك المؤسسة محل الدراسة شبكة اتصال داخلية فعالة، وهي موصولة بشبكة إنترنت عالية السرعة تُستخدم بفعالية لتبادل المعلومات بين الأقسام. كما تُعتمد نظم أمنية لحماية البيانات؛
- أسهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة في إرساء هيكل تنظيمي مرن ومتفاعل على الصعيدين الداخلي والخارجي؛
- أكّدت الدراسة على وجود استعداد لدى المؤسسة محل الدراسة لتبني الابتكار وتطوير خدماتها ومنتجاتها بما يتوافق مع متغيرات السوق والتكنولوجيا.

## الخاتمة

### التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة السابقة خرج الباحث بمجموعة من الاقتراحات المتمثلة في :

- التركيز على جميع مكونات و ابعاد تكنولوجيا المعلومات ، اذ تكمن فعاليتها في التكامل و التنسيق الموجود بين كل أبعادها .
- ضرورة الاهتمام بدور العنصر البشري في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باعتباره المحرك الاساسي لها والعامل الحاسم في نجاح او فشل تطبيقها ، لذا من المهم توفير التكوين و التدريب المستمر له لمواكبة التطورات و ضمان الاستخدام الفعال لتحقيق أهداف المؤسسة ؛
- إن وجود تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة لا يكفي لتحقيق نتائج ايجابية ، بل يعتمد النجاح على كيفية استخدامها و توجيهها بما يخدم استراتيجية المؤسسة و أهدافها بفعالية ؛
- وجوب اعتماد أنظمة حماية قوية ، و تعزيز جانب النسخ الاحتياطي والدعم الأمني بشكل أكبر ؛
- تدريب الموظفين على الأمان السيبراني (الوعي ضد الاحتيال ، الرسائل الخبيثة) خاصة أن المؤسسة تعمل في الاستيراد و التصدير ما يجعل بياناتها حساسة .

# قائمة المراجع

### المراجع العربية

#### -كتب-

- 1- حسن، مسلم عبد الله.(2015).ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات. الأردن، دار المعتز للنشر و التوزيع.
- 2- دليو فضيل، (2014) . تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة-بعض تطبيقاتها التقنية- الجزائر، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع .
- 3- محمد قريشي،(2020). التغيير التكنولوجي مدخل لتحسين الاداء المؤسسي .الاردن،-عمان- زمز ناشرون وموزعون .
- 4 د.عبد العزيز جليل مخيم،(2000).قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. مصر الجديدة-القاهرة- المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- 5- رضوان، محمود عبد الفتاح، (2013-2012). تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن. مدينة نصر-القاهرة-مصر، المجموعة العربية للتدريب و النشر.
- 6- مجموعة من المؤلفين، (2007).تقييم الأداء. لبنان، مكتبة لبنان ناشرون.
- 7- دباب سهيل رزق(2003)، منهاج البحث العلمي. غزة فلسطين.
- 8- عباس محمد خليل،نوفل محمد بكر و آخرون، (2006)، مدخل الى منهاج البحث في التربية و علم النفس.دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان الطبعة الاولى.
- 9- بسيوني جابر احمد، (2014)، الاحصاء العام. دار الوفاء لدينا الطباعة و النشر.
- 10- الفرا وليد عبد الرحمن،(1425هجري)، مبادئ علم الاحصاء.
- 11- الضامن منذر،(2007)،اساسيات البحث العلمي. دار المسير للنشر و التوزيع عمان الطبعة الاولى.
- 12- ابو بدر ،سليمان حسن.(2019). استخدام الاساليب الاحصائية في بحوث العلوم الاجتماعية، المركز العربي للأبحاث و دراسة السياسات.

## قائمة المراجع

13- صالح البدراني، فاطمة محمد، (2019). الابستمولوجيا (نظريات في تنمية الفهم و المعتقدات المعرفية) ، المنهل.

### –مجلات و مقالات

1- بختي ابراهيم، شعويي محمد فوزي، (2009-2010). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفندقة ، مجلة الباحث العدد 07.

2- أنعام علي توفيق الشهريلي، محمد سلمان داود، (2017). أثر استراتيجية كايزن في تحسين جودة المعلومات (في مدينة بابل الاثرية السياحية) ، المجلة العراقية لتقنولوجيا المعلومات .

3- حشاني احمد، (2019). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ترقية البحث العلمي. مجلة روافد للبحوث والدراسات / مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ و الحضارة الاسلامية.

4- غسان قاسم داود اللامي، (2013). تحليل مكونات البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية.

5- صديق زكرياء، بن عبد العزيز سفيان، (2018). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعين الصفراء ولاية النعامة، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي ، الجزائر.

6- نبار ربيحة، (2018). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات-الخصائص و التأثيرات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية مجلد 9، العدد 2.

7- أ.د/الشيخ الداوي، (2009-2010). تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث.

8- مزهودة عبد المليك، نوفمبر(2001). الاداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم . مجلة العلوم الإنسانية-جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول .

9- سلطان أمال، عشيي صليحة، حانقي(2021). تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على كفاءة اداء المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة . المجلة الجزائرية للأمن الانساني، المجلد 6 ، العدد 01.

## قائمة المراجع

- 10-بضياف سوهيلة، حمراني امينة، (2020). امن المعلومات في الجزائر: الإجراءات و التحديات. المجلة الدورية للأمن و التنمية، المجلد9، العدد16.
- 11-محمد عمار عواد,حمد عليان ، هشام عبد الله,(2022). ممارسات الاحتواء العالي و دورها في تعزيز البراعة الاستراتيجية دراسة استطلاعية لرأء عينة من الم هيئات التدريسية في جامعة كركوك,مجلة اقتصاديات الاعمال.

### مذكرة و اطروحات

- 1-طويهري فاطمة،(2015-2015)،أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير. جامعة وهران 2 محمد بن أحمد.
- 2-برناوي فتحية،(2019-2020)،أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المزيج الترويجي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر .جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 3-عبداوي هناء ،(2015-2016).مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية ،اطروحة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 4-شادلي شوقي،(2007-2008).أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على اداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 5-عزازية فضيلة،(2019-2020).تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها في المؤسسة الاقتصادية ، جامعة 08 ماي 1945 قملة .
- 6-سليماني عيسى، دونان عبد الرحمن،(2020-2021).مساهمة نظم المعلومات في تعزيز الثقة التنظيمية، شهادة ماستر أكاديمي. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 7 بوفجي عبد الوهاب، ياسع ياسمينة،(2010-2011). مذكرة ماجستير. جامعة أ محمد بوقدمة.
- 8-قادة دليلة،(2010-2011). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر، رسالة ماجستير. جامعة الجزائر 3.

## قائمة المراجع

9-ريغة أحمد الصغير،(2013-2014). تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الاداء المتوازن، شهادة ماجستير. جامعة قسنطينة2.

10-زبجد رحمة،(2013-2014).دور القدرات التنظيمية في تحسين أداء المؤسسة من خلال الذكاء التكنولوجي ،اطروحة دكتوراه، جامعة 20 أوت 1995 سكيكدة.

11-لعرابي إيمان،(2020-2021).التسير الاستراتيجي للموارد البشرية و أثره على أداء المؤسسة ،شهادة دكتوراه، جامعة 20 أوت 1995 سكيكدة.

12-مزغيش عبد الحليم،(2011-2012). تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، شهادة ماجستير، جامعة الجزائر.

13-تيمجغدين عمر،(2012-2013). دور استراتيجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية ،شهادة ماجستير، جامعة محمد خضر بسكرة.

14-غраб محمد الامين،(2021-2022).دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية ،شهادة ماستر ،جامعة العربي بن مهيدى أم البوقي.

15-زروق أميرة،(2019-2020).دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البشرية، شهادة ماستر، جامعة محمد خضر بسكرة.

16-الحوري فاتح،(2007). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في مستوى جودة الخدمات دراسة ميدانية في قطاع البنوك الاردنية ،جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.

### المراجع الأجنبية:

1-Boulman Jean، (2001). *Les meilleures pratiques du management*. Les éditions d'organisation، Paris.

2-Philippe Lorrino، (1996),*Comptes et récits de la performance*. Edition d'organisations، Paris.

3-Peter Drucker, L'avenir du management selon Drucker, Editions Village Mondial, Paris.

4-Michel Kalika, Structure d'entreprises; Réalité, déterminante, performances, Editions economica, Paris.

5- T. Horngren Charles, Bhimani Alnoor, Datar Srikant M, Foster George, contrôlée de gestion et gestion budgétaire, Pearson Edication France, Paris.

# قائمة الملحق

# الملحق

الملحق رقم 01: طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

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 خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم و التسيير  
عمادة الكلية

الرقم: 558 / ل.ع.إ.ت.ع / 2025

إلى السيد مدير: شركة الإخوة عموري للإستيراد والتصدير  
بسكرة

## طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سعادتكم تقديم التسهيلات الازمة للطلبة:

- 1 سرجان احلام  
// -2  
// -3

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية  
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد و تسيير المؤسسات  
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعونة بـ  
""أثربكولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة""

وفي الأخير نقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/05/04

ع/ عميد الكلية



أشيرة المؤسسة المستقبلة



# الملحق

الملحق رقم 02: استماراة الاستبيان

جامعة محمد خيضر بسکرة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية  
وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
السنة الثانية ماستر  
اقتصاد و تسيير مؤسسات

استبانة البحث

سيدي الفاضل ... سيدي الفاضلة ...

لا يمكن بلوغ التقدم العلمي إلا عبر الدمج الفعال بين الإطار النظري والتطبيقات العملية الواقعية، ومن هذا المنطلق تم إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات، تحت عنوان:

## أثر التكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء المؤسسة

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف مساعدتنا في استكمال الجانب التطبيقي من موضوع البحث، ونرجو منكم التفضل بقراءة العبارات بدقة، ثم اختيار الإجابة التي تعبّر عن وجهة نظركم من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

كما نؤكد لكم بأن كل المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستكون موضع اهتمام و سيتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط.

تحت إشراف الاستاذة:

بوسته زكية

من إعداد الطالبة:

سرجان أحلام

السنة الجامعية: 2025/2024

# الملحق

## أولاً :البيانات الشخصية و الوظيفية

أ- الجنس:

أنثى  ذكر

ب- السن:

من 30 إلى 39 سنة  أقل من 30 سنة

من 50 سنة فما فوق  من 40 إلى 49 سنة

ت- المستوى التعليمي:

دراسات عليا  جامعي  ثانوي أو أقل

ث- الوظيفة:

عون تنفيذ  عون تحكم  إطار  إطار سامي

ج- عدد سنوات الخدمة:

أكثر من 10 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  أقل من 5 سنوات

# الملاحق

## ثانياً: الأسئلة المتعلقة بالموضوع

### البنية التحتية (الأجهزة و المعدات و البرمجيات)

الرقم	العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
1	توفر المؤسسة أجهزة حديثة ومتطورة تلي متطلبات العمل.					
2	عدد الأجهزة والمعدات المتاحة كافٍ لغطية جميع الأنشطة والمهام.					
3	يتم صيانة الأجهزة والمعدات بشكل منتظم للحفاظ على جودتها.					
4	تستخدم المؤسسة برمجيات أصلية ومرخصة لأداء مختلف المهام.					
5	يتم تحديث البرمجيات باستمرار لمواكبة التطورات التقنية.					
6	يتم تدريب الموظفين على استخدام الأدوات التكنولوجية المتوفرة.					
7	هناك دعم فني متوفّر داخل المؤسسة لحل الأعطال التقنية عند الحاجة.					

### الشبكات المعلوماتية

الرقم	العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
8	توفر شبكة اتصال داخلية (Intranet) فعالة وسريعة.					
9	المؤسسة موصولة بشبكة إنترنت مستقرة وعالية السرعة.					
10	يتم استخدام الشبكة لنقل وتبادل المعلومات بين مختلف أقسام المؤسسة.					
11	توجد نظم أمن معلومات فعالة لحماية البيانات من التهديدات الخارجية.					
12	يتم استخدام كلمات مرور وأنظمة تحقق للدخول إلى الأنظمة الداخلية.					

# الملاحق

					تم تدريب العاملين على استخدام الشبكة بشكل آمن ومسؤول.	13
					تعتمد المؤسسة على نسخ احتياطي دوري لحماية البيانات.	14

## الأداء المؤسسي

الرقم	العبارة	موافقة جدا	موافقة	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
15	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة.					
16	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية.					
17	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن.					
18	أسهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إرساء هيكل تنظيمي مرن ومتفاعل على الصعيدين الداخلي والخارجي.					
19	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خفض التكاليف الإجمالية للمؤسسة					
20	تخرص المؤسسة على التوسيع المستمر في تشكيلة المنتجات التي تستوردها وتصدرها لتلبية احتياجات السوق.					
21	تتمتع المؤسسة بإمكانيات تؤهلها للقيام بأنشطة البحث والتطوير.					
22	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز وتحسين الأداء العام					

# الملحق

الملحق رقم 03: تصريح شرفي

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



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

## تصريح شرفي

### خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضى أدناه: سرجان أحلام

الصفة: طالبة  تخصص: علوم اقتصادية

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السيارة رقم: 210906085

الصادرة بتاريخ: 2024/09/26

والملتف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة "دراسة حالة مؤسسة الإخوة عموري للاستيراد والتصدير"

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكademie المطلوبة في إنجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2025/05/26

إمضاء الطالبة