جـامـعـة يـحـي فـارس بالمدية

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مديرية الكهرباء و الغاز بالمدية

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبين:

سعدي أحلام

بن عبد النبي عمر الشريف

تحت الاشراف الأستاذ الدكتور:

معوشي عماد

أعضاء لجنة المناقشة

سلام عبد الرزاق	أستاذ	رئيسا
معوشي عماد	أستاذ	مشرفا
باصور كمال	أستاذ محاضر (أ)	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022-2023



شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي أفنا الصحة والعافية والعزيمة

فالحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف "معوشي عماد" على كل ما قدمه لنا من توجيهات و معلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة، كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء الجنة المناقشة الموقرة، دون نسيان أساتذة قسم إدارة أعمال وكما نتقدم بالشكر الجزيل لأساتذة العيداني وجميع عمال مدرية توزيع الكهرباء والغاز قسم الموارد البشرية بالمدية وخاصة السيد اتشي محمد الذي حرص على تقديم التوجهات وكافة المعلومات

شكرا

أحلام .....عمر الشريف

إهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا

ولا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات لكني فعلتها

أهدي تخرجي إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من حصد الأشواك

عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى

"أبي الغالي"

بعد فضل الله، ما أنا فيه يعود إلى أبي الرجل الذي لم ينل ولو جزء بسيط مما حصلنا عليه

والرجل الذي سعى طوال حياته لكي نكون أفضل منه

إلى اليد الخفية التي أزالت عن طريقي الأشواك، ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها

وساندتني عند ضعفي وهزلي

"أمي الحبيبة"

من جمعتني بهم أجمل الصدف في الحياة، فكانوا خير الرفقة

ونعم الأصدقاء رباب ورفيقة

الى إخواتي ولرفاق السنين

ولكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق. مُمتنة لكم جميعاً، ما كنتُ

لأصل لولا فضلكم من بعد الله

أحلام

إهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات

والمشقة والتعب ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي اقتطفت ثمار تعبي

وارفع قبعتي بكل فخر

فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى، ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

لأنك وفقتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي

اهدي هذا العمل إلى من قال فيما سبحانه وتعالى:

"وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا"

أمي الإنسانة العظيمة التي طالما تمنت ان تقر عيناها برؤيتي في يوم كهذا

أبي من كان قوتي عندما تسلل الضعف في لحظات التعب إلى قلبي. الداعم الأول لي

أحلام صديقة المواقف لا السنين، شريكة الدرب الطويل والطموح البعيد

الى من ازالت من طريقي أشواك الفشل

من كانت دوما موضع الاتكاء في غارات حياتي

إلى أخي وكافة أخواتي

فاللهم اجعله نهاية خير البداية طريق أعظم

عمر الشريف

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها والبنية التحتية المعلومات وشبكات الاتصال متطلبات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء في المؤسسة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (35) استبانة، وتم استعادة (30) منها، فأصبح في الأخير عند الاستبانات الكلي الصالح التحليل (30) استبانة، كما قمنا باستخدام برنامجSPSS26 ، وقد أظهرت الدراسة نتائج مايلي:

1. مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم.

2. أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنظورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة؛

3. لدى مؤسسة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز عند مستوى دلالة 0.05.

***الكلمات* المفتاحية:**

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- شبكات الاتصال، الأداء. نظم المعلومات

Study summary:

This study aimed to identify information and communication technology in its dimensions, information infrastructure and communication networks, information technology requirements and their impact on performance in the enterprise in the Electricity and Gas Distribution Corporation of the wilaya of Medea, where the questionnaire was used as a tool for collecting data and surveying the opinions of workers in the enterprise, where (35) questionnaires were distributed, and We recovered (30) of them, so that in the last questionnaires, the total valid for analysis became (30) questionnaires, as we used the SPSS26 program, and the study showed the following results

1. The key to the success and effectiveness of the organization is closely and directly related to the extent of employees' knowledge of how to accomplish their work.
2. The use of visible information and communication technology means has improved the level of performance in the institution.
3. The institution of the Directorate of Electricity and Gas Distribution in the wilaya of Medea has the ability to adopt new ideas and methods of work.
4. There is a statistically significant effect of information and communication technology on the performance of a sample of Sonelgaz workers at the level of significance of 0.05.

key words:

Information and communication technology

Network performance


فهرس المحتويات

❖قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان **إهداء**	
الملخص باللغة العربية	**I**
الملخص باللغة الانجليزية	**II**
فهرس المحتويات	**III**
فهرس الجداول	**V**
فهرس الاشكال	**VI**
مقدمة عامة	أ-ح
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
مقدمة الفصل	02
المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	07
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	09
المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكة الاتصال في المؤسسة	13
المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة	13
المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	17
خلاصة الفصل	19
الفصل الثاني: الأداء المؤسساتي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
مقدمة الفصل	21
المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة	22
المطلب الأول: ماهية الأداء	22
المطلب الثاني: العوامل المحددة والمؤثرة على الأداء في المؤسسة	33
المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة	35
المطلب الأول: مفهوم واهمية تقييم الأداء	35
المطلب الثاني: مبادئ وخطوات تقييم الأداء	39

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء	41
المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المميز للمؤسسة	44
المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء المؤسسة	44
المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة	47
خلاصة الفصل	50
الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية التوزيع الكهرباء والغاز بالمدية	
مقدمة الفصل	52
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز	53
المطلب الثاني: نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز	54
المطلب الثالث: تقديم مديرية التوزيع بالمدية	55
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	62
المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة	62
المطلب الثاني: أدوات وجمع البيانات، وأدوات التحليل الاحصائي	63
المطلب الثالث: إختبار التوزيع الطبيعي، وتقييم صحة وثبات أداة الدراسة	66
المبحث الثالث: رض نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات	72
المطلب الأول: عرض نتائج وتحليل البيانات الشخصية	72
المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان	77
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	81
خلاصة الفصل	86
خاتمة عامة	88
قامة المراجع	97-93
قائمة الملاحق	115-99


فهرس الجداول والأشكال

❖قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-3	الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي	64
2-3	مجال الاتجاه حسب مقياس ليكارت الخماسي	65
3-3	اختبار كولمجروف-سيمرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي	66
4-3	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد البنية التحتية	67
5-3	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد نظم المعلومات	68
6-3	اختبار الاتساق الداخلي وبين درجات عبارات المحور الثاني "الأداء في المؤسسة "مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه	69
7-3	معاملات الارتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان	70
8-3	معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات المحاور والدرجة الكلية للاستبيان	71
9-3	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	72
10-3	توزيع عينة الدراسة وفقا لفئة العمرية	73
11-3	توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي	74
12-3	توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة	75
13-3	توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة	75
14-3	نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الأول من الاستبيان	77
15-3	نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الأول من الاستبيان	79
16-3	نتائج الانحدار البسيط لاختبار صحة الفرضية الرئيسية	81
17-3	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى	82
18-3	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	84

❖قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال	06
1-2	العوامل المحددة للأداء	27
2-2	مستويات تقييم الأداء	37
3-2	خطوات عملية تقييم الاداء	41
4-2	العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	45
1-3	الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع	56
2-3	الهيكل التنظيمي لقسم المالية والمحاسبة	61
3-3	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	72
4-3	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية	73
5-3	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	74
6-3	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة	75
7-3	توزيع عينة الدراسة وفقا لسنوات الخبرة	76


مقدمة عامة

مقدمة عامة:

يمر العالم اليوم بموجات من التغيرات والتطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، ويعود ذلك إلى التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات التي جعلت من العالم قرية واحدة، الأمر الذي أدى إلى تغير قواعد المنافسة خاصة مع انتشار الخصخصة والعولمة والانفتاح نحو السوق العالمية، كل ذلك عزز من أهمية المعلومات التي أصبحت أحد الموارد السياسية والاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات في الحصول على ميزات تنافسية.

كل هذه التغيرات التي طرأت أدت إلى ضرورة الاستثمار عموما في أي مجال من مجالات. النشاط الاقتصادي إذ يعتبر العامل المؤثر في دفع عجلة النمو الاقتصادي، وفي تقدم المجتمعات، سواء كان الاستثمار في المجالات الإنتاجية، أو الخدمية، أو المالية، وفي الآونة الأخيرة توسعت مجالات الاستثمار وكان من أبرزها على الصعيد العالمي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا دون شك مؤشر على دور الجانب ألمعلوماتي في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة ورفع الإنتاجية. فقد أصبحت المنافسة تعتمد على قاعدة البقاء للأطول نفسا بدل البقاء للأسرع، فمثلاك المؤسسة لميزات تنافسية مستجدة ليس بالأمر الهين لكي تضمن بقاءها في محيطها الذي أضحى يتميز بالكثير من التعقيد والتنوع.

وفي ظل التطور السريع الذي يشهده العالم اليوم باتت التكنولوجيا بالنسبة للمؤسسات الحديثة أحد أهم الأساسيات لأي نشاط سواء كان صناعي، تجاري، أو خدماتي على المستوى المحلي أو العالمي، حيث يعد الأداء من المفاهيم المعقدة لدى المؤسسة الاقتصادية، فهو يرتكز على ما تحققه المؤسسة من ربحية و قدرة المورد البشري على تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، حيث يلعب الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة أخري، فالرفع من مستوى الأداء يكون بالاستجابة السريعة للفرص و التهديدات البيئية ، خاصة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ منذ مدة والجزائر تشهد

مبادرات كثيرة، ومشاريع متعددة تهدف إلى التعامل مع التطورات والتغيرات التي تواكب ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خاصة وأن مثل هذه التطورات قد فتحت أفاقا جديدة وأبوابا متعددة وخاصة في قطاع الاتصالات.

ومن هنا كان منطلق هذا البحث كمساهمة لتحديد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على أداء المؤسسة الاقتصادية وذلك من خلال دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية.

ومنه يمكن طرح الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:

ما مدى تأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية في مدرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية؟

ولقد أنجز من الإشكالية الرئيسية تصور أسئلة وإشكاليات فرعية تتمثل في:

1. ماهي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟
2. هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة؟
3. ماهي مؤشرات الأداء المالي التي تبين مدى التأثير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة؟

فرضيات الدراسة

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات) على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات (قواعد بيانات وشبكة الاتصال) على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الموضوع في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من أداء المؤسسات الاقتصادية وخاصة وأن العصر الراهن يعرف ثروة في مجال المعلومات والاتصال إذ أصبحت المعلومات في القرن الواحد والعشرون موردا مهما للمنضمات العمومية ذات الطبع الإداري وذلك من أجل النهوض بأدائها من ناحية أخرى فإن أهمية الدراسة جاءت من كونها تتطرق إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من زاوية مغايرة للدراسات التي تناوله هذا الموضوع بتركيزنا على تأثيرها على المؤسسات الاقتصادية.

أهداف الدراسة :

- التعرف على مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبراز قيمتها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم أداء المؤسسة الاقتصادية.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية.
- التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية.

محاولة إثراء مكتبة الكلية بموضوع حديث الاهتمام.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيمايلي:

- **الحدود المكانية:** تركزت الدراسة على مديرية سونلغاز المدية.
- **الحدود البشرية:** عينة من العمل تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة عددها 30 عينة.
- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة في السنة الجامعية 2022-2023.

منهج الدراسة :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من المناهج بما يتماشى مع طبيعة الموضوع وذالك كما يلي:

استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي فيما يتعلق بسرد مختلف المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء.

أما الجانب التطبيقي لقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة، من خلال إسقاط الدراسة النظرية على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية، وقد تم استخدام استمارة (الاستبانة) للحصول على المعلومات.

الدارسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات تناولت بالدراسة والتحليل عناصر منفردة من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية نذكر منها:

– شادي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجيستر تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة جامعة ورقلة، الجزائر 2007 – 2008، تناول الباحث تنطوي تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مجموعة من الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أداءه، وهي تجميع الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج ومعدات الحفظ بالاستفادة من خدماتها على مداد أربع وعشرون ساعة ولقد توصل للنتائج التالية:

ان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير ذو أهمية بالغة في دفع نموا السياحة داخل الدولة فعن طريقها يمكن التواصل مع السواح وتزويدهم بالمعلومات والعروض السياحية وتمكنهم بدءا من حجز عن بعد وكذلك تسديد الخط.

– فضيلة عزازية، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية** ،رسالة ماجيستر ،كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة ،الجزائر، 2019–2020 تناوله الباحثة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال

إبراز مكانتها في المؤسسة وتأهيلها للاندماج في الاقتصاد العالمي محولا بذلك الإجابة على الإشكالية التالية إلى أي مدى يكون بمقدور المؤسسة للاستفادة من تكنولوجيا الأنترنت في إعادة النظر في طريقة تأدية العمل لأجل التكيف مع التحولات العميقة في بيئتها الاقتصادية ومن ثم التأهل للاندماج في الاقتصاد العالمي ولقد توصل للنتائج التالية :

أن الأنترنت تسمح للمؤسسة بالإدارة الفعالة للنشاط التجاري والانفتاح في الأسواق العالمية، ومواجهة تحديات الانفتاح الاقتصادي.

المبررات الشخصية

– نوع التخصص العلمي الذي ندرس فيه، فهذا الموضوع له علاقة متينة بتخصصنا إدارة أعمال.

– التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى التحدث عن تأثيره على الأداء.

المبررات الموضوعية

– التعمق في دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.

– الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى التحدث عن نظم المعلومات.

صعوبات البحث :

من جملة الصعوبات التي واجهتنا أثناء إنجازنا لهذا البحث نذكر ما يلي:

– صعوبة ضبط حدود موضوع.

– وجود صعوبات في تحديد المصطلحات.

– وجود عراقيل في الدراسة الميدانية من قبل الموظفين على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية. خاصة في عدم تقديم بعض الإحصاءات والمعطيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحجة السرية.

متغيرات الدراسة

وهي العوامل التي من خلالها يتم ربط العلاقات لإثبات فرضيات الدراسة والخروج بما يؤدي إلى تحقيق نتائج هذه الدراسة.

- المتغير المستقل: تكنولوجيا معلومات الاتصال.
- المتغير التابع: الاداء

هيكل الدراسة

لمعالجة إشكالية البحث، والإلمام بمختلف جوانب الموضوع، قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول تسبقهم مقدمة عامة وتعقبهم خاتمة وذالك كما يلي:

استعرضا في المقدمة توطئ للموضوع من خلال طرح الإشكالية والفرضيات، أسباب اختيار الموضوع وأهميته وكذلك خصص الفصلين الأول والثاني فيه للتعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة

فيما يخص **الفصل الأول**: نحاول من خلال هذا الجزء إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،بالتطرق إلى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها ، من اجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ،و غالبا ما يحدث الخلط بين تكنولوجـــيا المعلومات والاتصال ونـظم المعلـــومات وشبـكات الاتصالية المختلفة ، فنضم المعلـومات هي أنظمة متكاملة لتدعيم التخطيط والرقابة والتنفيذ العمليات ، بينما توفر الشبكات المختلفة نقل هاته المعلومات ، فالارتباط بواسطة الحاسوب يجعل الفصل بينها مستحيلا ، ما ادى إلى بروز اقتصاد المعرفة في معـــظم النشطـــات الاقتصادية ؛

اما **الفصل الثاني**: خصص المفاهيم الأساسية للأداء وعلاقة تكنولوجيا المعلومات ولاتصال بالأداء المؤسساتي حيت يعتبر الأداء عن نتائج أعمال المنظومة داخل المؤسسة، وذالك بالاستناد إلى مجموع المتغيرات البيئية سواء الداخلية والخارجية، لأجل تحقيق مكانة في بيئة الأعمال، ذلك انه يستدل على نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها.

الفصل الثالث: يتعلق بدراسة الحالة وسنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مدرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية ، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها

بغية التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة، وقد وقع اختيارنا مدرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية ، كونها رائدة بمجال الاتصال ويقوم نشاطها على وفرة التكنولوجيا المتطورة و نظم معلومات حديثة ، و باعتبار أن الرفع من الأداء لا يأتي صدفة بل نتاج جملة من العوامل أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول في هذا الفصل التعرف على مدى اعتماد مؤسسة سونلغاز الجزائر فرع ولاية المدية على هاته التكنولوجيا من أجل الرفع من الأداء المؤسساتي.

أما الخاتمة فعرضنا فيها أهم الاستنتاجات المستخلصة من دارستنا للموضوع مدعمة ببعض التوصيات الموجهة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مع تحديد الأفاق المستقبلية لهذا البحث.


الفصل الأول
الإطار النظري
لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

مقدمة الفصل:

تعتبر المنظمة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فأصبحت رهن أساسيا لها ،خاصة في ضل ما تمثله المعرفة من أهمية في العنصر الإنتاجي التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة الاقتصادية، بما يضمن التفوق لهذه المنظمات و الذي لا يتحقق إلا من خلال أنظمة خاصة تجعلها قادرة على التحكم في حجم المعلومات و القادرة على حمايتها كما يلعب الاتصال دور مهم لضمانه تدفق المعلومات ما يؤمن تكامل بين الوظائف الإدارية في المنظمة، حيث تضمن شبكات الاتصال الرفع من مستويات التنسيق بين أجزاء هذه الأخيرة وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساعدت في بناء أنظمة مساعدة في لاتخاذ القرارات المناسبة والسريعة المبنية على الحقائق و المعلومات؛

وبناءا على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المبحث الثاني: نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات الاتصال في المؤسسة

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

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات الخدمية والإنتاجية، ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات، ونحاول التطرق في هذا العنصر إلى تعريفها من الجانب التسيير الإداري؛

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلولات والاتصال

نجيز تعريفها فيما يلي:

- ✓ **تعريف1:** هي مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعني بالمعالجة المعلومات وتداولها على سبيل المثال الحواسيب، البرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الالكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سوءا مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا .... وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة المفتوحة؛[1]
- ✓ **تعريف2:(jaine laaudon et kenne hladon)** فيعرفان تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في ظل التغيرات الجديدة في العالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات:[2]

- **العتاد المعلوماتي:** المعلومات الفيزيائية للمعالجة؛

---

[1] بختي إبراهيم، محمود فوزي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة**، مجلة الباحث العدد 07 ،2009-2010، ص275.

[2] شادي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجيستر تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة جامعة ورقلة، الجزائر، 2007 – 2008، ص 12.

- **البرمجيات:** برمجيات لتضيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛

- **تكنولوجيا التخزين:** تتمثل في الحوامل لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية؛

- **تكنولوجيا الاتصال:** تتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى مكان أخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات ترب هذه الحواسيب لتبادل المعطيات؛

✓ **تعريف 3: (français russo)** حيث أشار أنها فرع من المعرفة يتعامل العلم الهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي وهي تطبيق العلم ويضيف أن تكنولوجيا مجموع العناصر تمزج فيما بينها بتدوين القوانين.

✓ **تعريف 4:** مجوع المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية للعمل، حيث تطبيقها يساهم في إشباع حاجات الاقتصادية والاجتماعية، الحقيقية والمتوقعة.

✓ **تعريف 5:** عرف عقيل تكنولوجيا المعلومات بأنها عبارة عن المكونات المادية والبرمجيات

ووسائـــل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد بيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنضمه المعلومات المعتمدة عن الحاسوب؛[1]

الفرع الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون مما يلي:[2]

- **الأجهزة والمعدات (harder end devises):** وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخالل البيانات ومعالجتها لنصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرار وتضم الحاسوب وكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف الصراف الآلي.

[1] عدنان عواد الشوابكة، **دور نظام وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، الطبعة العربية 2011، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ،1985 ص 167.

[2] نجم عبد الله الحميدي، **نظلم المعلومات الإدارية**، الطبعة 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص55.

- **البرمجيات والمعالجات (Softword processing):** هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة **system software** فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر وتتمثل فى البرامج النظام، التي تختلف باختلاف الهدف **Operating system** وكذا مختلف البرامج التشغيلية المنشود ويتم تخزينها كمجموعة في ملفات الذاكرة.

- **الشبكات والاتصال (NETWORKING END COMMUNICATION):** تعني كل الأجهزة والمعدات المالية والبرمجية التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة إلى استخدام ويكمل أحداهما الأخر فلا يمكن بناء شبكات دون توفر بنية جديدة للاتصال لخدمة الشبكات.

- **البيانات والمعلومات (DATA END INFORMATION):** هي تلك البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفع للفرد وتكون منسقة ومرتبة للاتخاذ قرار معين.

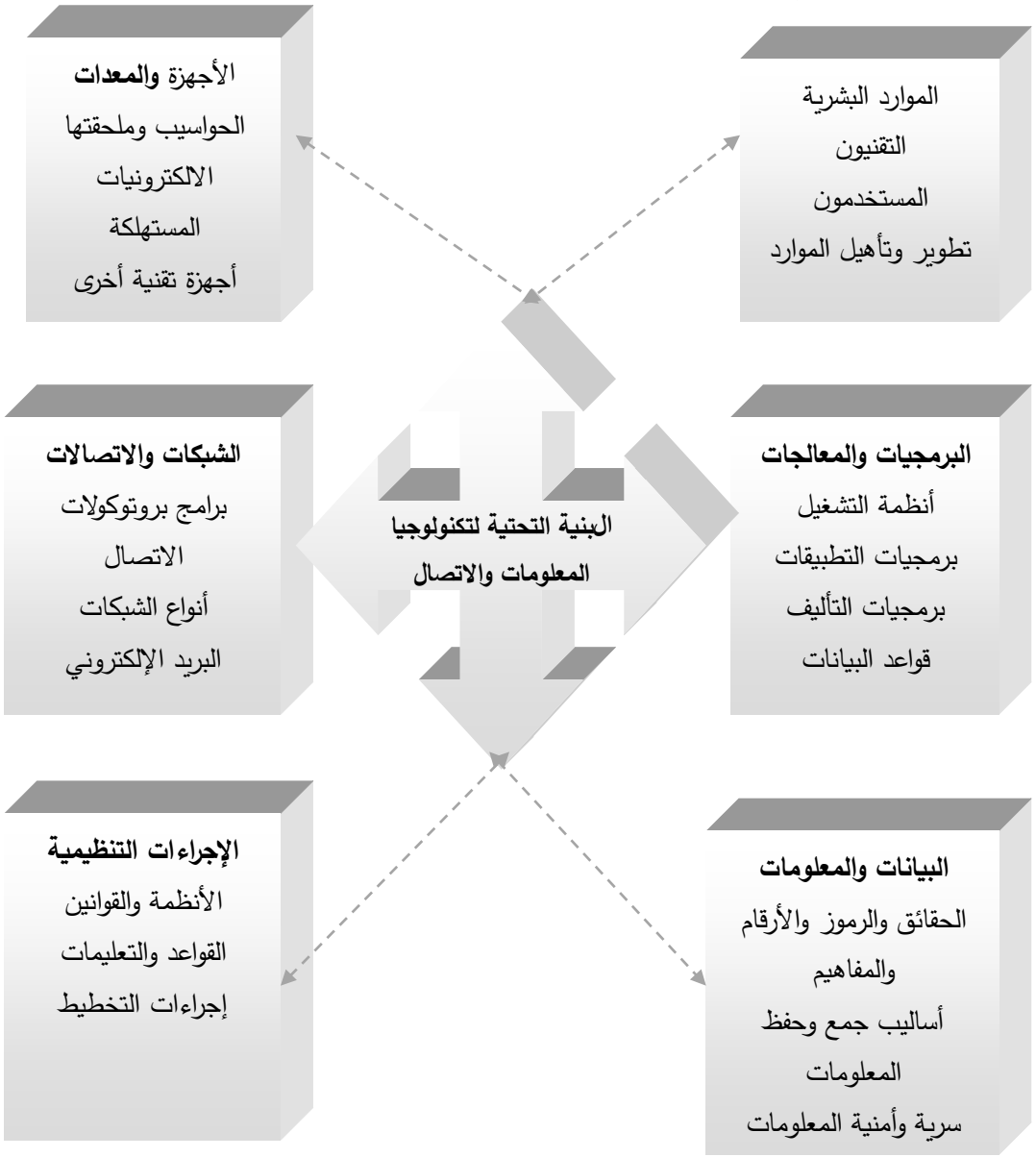
-**الإجراءات التنظيمية (ORGANIZING PROCEDURES):** هي مجموع الأنظمة الموضوعة لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة إلى الأجهزة الملحقة الاتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى دخول غير المشروع إلى قواعد البيانات المخزنة.

- **الموارد البشرية (HUMAN AND RESOURSE):** وهم مجموعة من الإفراد الذين يستخدمون الحاسوب والمبرمجين الذين يقومون ببناء تصميم البرنامج.[1]

وتتمثل في الشكل التالي:

[1] محمد إسماعيل، محمد السيد، **نظم المعلومات في اتخاذ القرار الإداري**، طبعة 2، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010-2011، ص 222.

الشكل رقم (1-1): البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: حيدر محمد نوري حسن جمعة، **دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن ،2013، ص144

المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- ✓ **الفعالية:** ويعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى.[1]
- ✓ **غير محدد بالوقت:** يعني أنه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL).
- ✓ **اللامركزية:** هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة **NTIC** مثل حالة الانترنت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الانترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.
- ✓ **الاتصال عن طريق ألنت:** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.
- ✓ **حركية:** يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.
- ✓ **عملية تحويلية:** يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية.
- ✓ **عملية الكشف عن الهوية:** يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة ويمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.
- ✓ **التوزيع:** تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.
- ✓ **العولمة:** هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات، لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي

[1] بومايلة سعاد، فارس بوباكور، **أثر التكنولوجيا الحديثة لإعلام والاتصال في المؤسسة الشساقتصادية**، مجلة الاقتصاد والمناجمت، العدد 3، مارس2004، ص ص 205-206.

ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزتيها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن والمكان.[1]

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال، تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئة الأعمال، من خلال ما يلي:[2]

- تساعد في تحقيق فعالة في العمليات التشغيلية
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسي
- تساعد في توفير الوقت خاصة الإدارات العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية

[1] بومايلة ساعد، فارس بوباكور، مرجع سبق ذكره، ص207.

[2] عبد الله حسن مسلم، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار النشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص127.

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الطبيعة الاقتحامية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة جعل من استخداماتها العديد من الأهداف:

1: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:

1.1. الاستخدام الداخلي

ويتمثل في التالي:[1]

– تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة فى بطاقة تعرف فيها الخدمة أو المنتج .....الخ.

– وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية أو وظيفة، الترقيات، العقوبات، .....الخ.

– يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وإن كانت في أكثر من مبنى لمعرفة ما يجري في كل جزء.

– الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.

– تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤوليتها.

–وضع المعلومات على المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على التنافسية جيدة للمؤسسة.

[1] المبارك معيزة، موسى بن البار، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية**، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي: حول صنع القرارات فى المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر 14افريل 2009، ص660.

– الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

– النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية والوقت المستخدم.

2.1. الاستخدام الخارجي

ومن أهم الاستخدامات الخارجية:[1]

– نشر الإعلانات والإشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.

– سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة على الطريق البريد فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

– السماح للزبائن بالشراء والتسويق عبر الانترنت والتجارة الإلكترونية.

– تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة ذات المواد الكبير.

– الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملهم لحل بعض مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

– الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختيار متطلباتها مع الموظفين عند الحاجة.

– إمكانية اختيار الموارد المناسبة من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزة المنتج أو المواد الأولية، السعر، ...الخ.

– متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسة أخرى في نفس قطاع نشاطها، وذلك عن طريق اتصال الدائم بالمعلومات من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة، كما يمكن استخدامها من إكساب المؤسسة ميزة تنافسية على النحو التالي:[2]

---

[1] المبارك معيزة، موسى بن البار، **مرجع سبق ذكره**، ص660.

[2] غسان عيسى العمري، **نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر**، دار المسيرة للنشر التوزيع والطباعة، الطبعة الاولى عمان 2008، ص136.

* **تعظيم قيمة الزبون** : من خلال تحديد حاجياته ورغبته بالتركيز على الجودة والسعر من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة من أعمال إلكترونية و تقنيات معلوماتي.

* **إعادة هندسة الأعمال:** بإدخال تحسينات جديدة من أجل التمييز و استقطاب زبائن أكثر من خلال التكلفة و الجودة و السرعة في الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الخدمة.

* **تحسين جودة الأعمال:** بالتركيز على الجودة و جهة نظر الزبائن بالتركيز على الأداء و الموثوقية و الاستجابة.

* **تشكيل المنظمة الافتراضية:** وذلك في بنية الأعمال التنافسية العالمية فتكوينها واحد من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتقوم المنظمة بربط الأشخاص و الموجودات معا من خلال ربط الزبائن و المردون و المنافسين مع المنظمة.

* **بناء المنظمة المبدعة المعرفة أو المنظمات التعليمية** التي تقوم بإكساب المعرفة ونشرها و تطبيقها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأساليب التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن المختلفة من الأشخاص و تصنيف العمليات و الموارد البشرية مما ينعكس أجابا على الأداء.

***النجاح الاستراتيجي المستدام:**

وذلك بالاعتماد على ثلاثة عوامل رئيسية:[1]

✓ **البنية:** العامل البيئي هو هيكل الصناعة ومعطيات المنافسة والأوضاع الفردية للمؤسسة التي تضمن التشريعات والسياسات وبراءات الاختراع.

✓ **العوامل الرئيسية:** والمتمثلة في (الموجودات والمواد التكنولوجيا والمعرفية)، التي تعتبر العوامل التي ترفع المنافسة في المنظمة.

[1] إبراهيم بختي، **محاضرات تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة**، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر 2006/2005 ص 48.

✓ **استراتيجيات وأنشطة الإدارة:** مثل الدخول أولا للسوق واستخدام تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمة المنافسين أو إيجاد موانع دخول وقيادة الكلفة.

الفرع الثاني: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل فيما يلي:[1]

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها.
- الأداء، حجم المبيعات.
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- طبيعة وخدمة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- سرعة تطوير النظام.
- التكاليف الكلية للنظام.
- طبيعة وخبرة المستخدم.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- أمن المعلومات.
- زمن الضياع.

ونلاحظ تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حسنا في صناعة الأعمال الحديثة وبناء الأهداف الاستراتيجية المهمة في المؤسسة الاقتصادية، تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الخصائص الكافية التي جعلت منها تنبؤ أهمية كبيرة في المؤسسة، مع اعتبارها ميزة تنافسية تعتمد على التكلفة والوقت ما يحق للمؤسسة تعظيم قيمتها وتحقيق أهدافها المرحلية والاستراتيجية.

[1] إبراهيم بختي، **محاضرات تكنولوجيا نظم المعلومات فى المؤسسة الصغيرة والمتوسطة**، المرجع سبق ذكره، ص 49

المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكة الاتصال في المؤسسة.

غالبا ما يحدث الخلط بين تكنولوجـــيا المعلومات والاتصال ونـظم المعلـــومات وشبـكات الاتصالية المختلفة، فنضم المعلـومات هي أنظمة متكاملة لتدعيم التخطيط والرقابة والتنفيذ العمليات، بينما توفر الشبكات المختلفة نقل هاته المعلومات، فالارتباط بواسطة الحاسوب يجعل الفصل بينها مستحيلا، ما الذي ادى إلى بروز اقتصاد المعرفة في معـــظم النشطـــات الاقتصادية.

المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة.

توفر تكنولوجيات المعلومات للمؤسسة نظما معلوماتية متكاملا بين مختلف أقسامها وفروعها يوفر لقاعة بيانات تكون منطلقا لنشاطها ومرجع لاتخاذ القرار.

الفرع الأول: نظام المعلومات ومكوناته.

أولا: تعريف نظم المعلومات

تعددت التعارف المقدمة لنظم المعلومات ومن التعاريف الأكثر شيوعا:[1]

– اتجه **سين** في تعريفه لنظم المعلومات إلى توضيح المدلول اللفظي لكلمتي نظم ومعلومات حيث، عرف النظم بأنها: "مجموعة من الأجزاء أو مكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق عرض معين"، كما عرف المعلومات بأنها: "بيانات قد تم معالجتها بحيث يكون لها معنى وقيمة حقيقية مدركة بالنسبة لمنفذ القرار".

– واستنادا إلى ذلك فإن نظم المعلومات وفقا لسين هي: "مجموعة الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض بغرض معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرارات".

[1] صلاح الدين عد المنعم مبارك، **اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية**، الطبعة الأولى، درا الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2001، ص 47.

– نظام المعلومات هو: "عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد: مادية، برمجيات، أفراد، بيانات، إجراءات، تسمح بجمع معالجة، تخزين، إيصال المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات ...الخ) في المنظمات".

– نظام المعلومات هو "مجموعة إجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة ويمكن أن يساعد المدرين والعاملين في تحليل المشكل وتطوير وخلق منتجات جديدة."

ثانيا: مكونات نظم المعلومات

يتكون النظام المعلوماتي مما يلي:[1]

المدخلات: تتعلق بجمع وتوفير البيانات أو الحقائق الخام من داخل المنظمة أو من خارجها وذالك لأغراض تشغلها والاستفادة منها في تطبيق.

العمليات: وقد تنجز تلك العمليات بواسطة آلة أو إنسان على تحوير البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة

المخرجات: وتتمثل في المعلومات ونقلها إلى الأفراد الذين يحتاجون إليها والإدارات والأقسام والفرع لتصبح ذات معنى ودلالة.

التغذية العكسية: ردود أفعال الأطراف المختلفة التي حصلت على المعلومات ومن ثم تقسيم مخرجات نظم المعلومات، ووجود احتمالات لتعديل أو تغيير المداخلات أو العمليات التشغيل في هذا النظام.

[1] سونيا محمد البكري، على عبد مسلم، **مقدمة نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1990ص18.

الفرع الثاني: أنواع نظام المعلومات في المؤسسة

يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى:

1. النظم اليدوية: تتمثل في النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات، تم الاعتماد عليها سابقا غير أنه هناك العديد من المؤسسات تستعمله ومن أهم النظم المستخدمة لهذا النوع:[1]

– **نظام الملفات:** ويتمثل في الأوراق الرسمية والمستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ البيانات والرجوع إليها عند الحاجة.

– **نظام السجلات:** تتمثل في نماذج معينة بها ملخص لمحتويات نظام الملفات أي الأوراق والمستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها، تداولها واسترجاعها.

– **النظم اليدوية مع استخدام الآلات:** هو تطوير للنظام السابق، ذلك باستخدام الآلات التي تيسر تسجيل البيانات وإجراء العمليات الحسابية وكذلك العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات والسندات مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة.

2. النظام الآلي للمعلومات:

ومن أنواعه:[2]

– **نظام المصغرات الفلمية:** هي مجموعة من الوسائل والأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى صور مصغرة لا يمكن قراءتها في حجمها المصغر بالعين المجردة، لكن بالإمكان تكبيرها، نسخ صورة رقمية منها وهي وسيط متطور لتخزين وتسجيل المعلومات في عصرنا الحاضر.

– **نظام الحاسب الآلي:** يمثل الحاسب الآلي أكثر هذه الأنواع تطورا، حيث لا يمكن لأي مؤسسة في مختلف الميادين من تطوير مجالات أعمالها وأنشطتها ما لم تستخدم نظام الحاسب الآلي.

[1] جمعي ياسين، **أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية**، مذكرة ماستر، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية 2017 /2018، ص84.

[2] جمعي ياسين، **أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية**، مرجع سبق ذكره، ص 84.

الفرع الثالث: وظائف نظم المعلومات

يقوم نظام المعلوماتية بالوظائف التالية:[1]

1/ تجميع البيانات: ويتم ذلك من خلال مصادر الداخلية والخارجية، الداخلية المتمثلة في النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو سبر الآراء وغيرها من الوسائل، أما المصادر الخارجية فتتمثل في طريقة المسح الشامل.... الخ.

2/ تشغيل البيانات: وهي عملية تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل مثل التصنيف، الترتيب، الفرز، التلخيص وإجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات ثم تخزن في قواعد البيانات وقد تعد على شكل نماذج.

3/ إدارة البيانات: وهي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين وتحديث واستدعاء البيانات ووضعها في ملفات وقواعد البيانات، بتحديثها، وإجراء عمليات التشغيل عليها لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم.

4/ رقابة وحماية البيانات والمعلومات: وهي العمليات التي تتضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة وضمان عدم التلاعب والاختراق للنظام والعبث بالبيانات والمعلومات.

5/ إنتاج المعلومات: وهي الخلاصة النهائية لعملية معالجة البيانات والوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد لتوفيرها لمتخذ القرارات في المؤسسة عند الطلب.

[1] عبده نعمان الشريف، **دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص42.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

إن تطور تكنولوجيا الاتصال جعلها تأخذ مكانة هامة في المؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها حيث أن متطلبات العمل باتا تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيا المتمثلة في: جهاز الحاسوب وسائل الاتصال السلكية ولا سلكية ومنظمات الشبكات.

الفرع الأول: جهاز الحاسوب

نعرض في هذا الجزء إلى مفهومه ومكوناته ثم خصائص، بحيث يمثل الحاسب الآلي أكثر هذه الأنواع تطورا، حيث لا يمكن لأي مؤسسة في مختلف الميادين من تطوير مجالات أعمالها وأنشطتها ما لم تستخدم نظام الحاسب الآلي، كما يعد جهاز إلكتروني له القدرة على تقبل كم هائل من البيانات وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة، وإجراء العمليات الحاسبية بسرعة فائقة وبدقة متناهي.

يتكون من الحاسوب الكتروني من وحدة التشغيل وكذا على وحدات التخزين الداخلية ثم الوحدة الحسابية ثم وحدات لرصد النتائج المستخدمة من الحاسوب وحدة التغذية بالمعلومات كما يضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية، وهي إما أن تكون في شكل أسطوانة أو أشرطة ممغنطة، والاسطوانة هي الشريحة الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف هذه الحالة بالقرص المغناطيسي.[1]

الفرع الثاني: وسائل الاتصال السلكية ولا السلكية

01. الوسائل السلكية للاتصال: تشير إلى عمليات النقل من خلال وسائط ملموسة مثل الأسلاك والكابلات وهو ما يتم استخدامه في شبكة التليفونات أو شبكات الحاسب التي تتواجد في مكان واحد الأسلاك النحاسية الاعتيادية، خطوط لكابل، لكابل المحور.[2]

[1] هدى حامد قشقوش، **جرائم الحاسب الكتروني**، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998، ص 467.

[2] المرجع نفسه، ص 467.

02. الوسائل ألا السلكية للاتصال: تتعمد على الموجات الكهرومغناطيسية حيث يتم تحميل البيانات والمعلومات إلى موجات كهرومغناطيسية، وإرسالها عبر الأثير من خلال هوائيات خاصة، يتم استقبال تلك الموجات بواسطة هوائيات ثم يتم تحويل الموجات المستقبلة الى شكلها الأصلي، الموجات الدقيقة والمائر، كروويف الأرضي، أقمار صناعية.[1]

03. الشبكات: وهي تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوات اتصال، حيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم؛ تتكون شبكة الحاسبات من حاسبين أو أكثر متصلين يبعضها البعض من أجل، مشاركة الموارد (طابعة، الأقراص المدمجة) تبادل الملفات، أو الاتصال بشبكة الإنترنت، حاسبات.

الشبكة قد ترتبط معا بواسطة كابلات، خطوط التليفون، موجات الراديو، الأقمار الصناعية أو الأشعة تحت الحمراء.

تحتل شبكة الحاسوب مكانا بارزا في تقنية المكتب الحديث فهي تسهم فى رفع كفاءة التشغيل ودعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية وكذا من خلال:[2]

- كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.
- التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها.
- المشاركة في البرمجيات، فالبرمجيات المتوفرة لدى كل عنصر يمكن أن تكون متاحة فى العنصر الأخرى.
- المشاركة في تطبيق المعلومات وقواعد البيانات.

[1] كريمة بن صالح، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كسب المؤسسة ميزة تنافسية**، رسالة ماجيستر علوم التسيير، جامعة قالمة، الجزائر،2010، ص 27.

[2] يليا لوصيف، **دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري**، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020، ص88.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم فإن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات، و لا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها و الاستفادة منها دون توفير أساليب وتقنيات حديثة ومنظورة، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات و الانترنت و غيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة، وهكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية.


الفصل الثاني
الأداء المؤسساتي في ظل تكنولوجيا
معلومات والاتصال

مقدمة الفصل:

يعتبر الأداء من المفاهيم المعقدة لدى المؤسسة الاقتصادية، فهو يرتكز على ما تحققه المؤسسة من ربحية وقدرة المورد البشري على تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، حيث يلعب الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة أخري، فالرفع من مستوى الأداء يكون بالاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية، خاصة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فانتشار الانترنت والرقمنة مثل تحديا للمنضمات الأعمال من أجل بقائها واستمراريتها ولتحسين أدائها وحب القيام بالعديد من الخطوات بالاستعانة بهذه التكنولوجيا .فهذه الأخيرة تعتبر ميزة الاقتصاد الحالي المبني على المعرفة، حيث أصبحت المعلومات مورد استراتيجي تسعى المؤسسات لامتلاكه خاصة الراغبة في التفوق والمنافسة، فمكانتها مرهونة بما تملكه. معلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، ما جعل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الأثر الكبير على أداء من المؤسسة الاقتصادية من .وعليه تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة

المبحث الثاني: تقيم الأداء في المؤسسة

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المميز للمؤسسة

المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء في المؤسسة

يعتبر الأداء عن نتائج أعمال المنظومة داخل المؤسسة، وذلك بالاستناد إلى مجموع المتغيرات البيئية سواء الداخلية والخارجية، لأجل تحقيق مكانة في بيئة الأعمال، ذلك انه يستدل على نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها؛

المطلب الأول: ماهية الأداء

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمؤسسة بشكل عام، فهو يكاد أن يمثل الظاهرة الشّمولية لمجمل فروع وحقول المعرفة الإدارية، حيث اهتم العديد من الباحثين بمختلف اتجاهاتهم الفكرية بدراستهم للأداء، ومن ثمة فإنّ ضبط مفهومه يبقى ضرورة ملحة وإشكالية معقدة يجب الاهتمام بها، وهذا ما سنعمل على توضيحه من خلال الآتي:

الفرع الأول: تعريف الأداء

الأداء لغة: هو إتمام، إنجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل، قيام، وفاء، إن جملة هذه المعاني تسند في الأصل إلى مسمى الأداء المستمد من الكلمة الانجليزية والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية والتي تعني تنفيذ مهمة وتأدية العمل.[1]

أمّا فيما يخص التعارف الاصطلاحية التي قدمها المفكرون والباحثون لمفهوم الأداء فسنقدم أهمها وأبرزها من خلال الآتي:

التعريف الأول: يقول **(M. Gervais)**: الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعاليّة يسمح بالوصول إلى مستوى الأداء.[2]

التعريف الثاني: أما حسب **(G.Donnadieu)**: فأداءالمؤسسة يمكن الحكم عليه من خلال ثلاث معايير مختلفة ولكنه مكملة لبعضها البعض، وهذه المعايّير هي: أهمية الهدف، القدرة

[1] مجيد الكرخي، **مؤشرات الأداء الرئيسية**، دار المنهج للنشر والتوزيع، الأردن، طبعة 1 ،2015، ص 29.

[2] (M). Gervais, **Contrôle de gestion**, Economica, 6ème édition, Paris, 1997, p15.

على بلوغ الهدف، الطريقة الاقتصاديّة لبلوغ الهدف، وهذه المعايّير الثّلاثة تكوّن مفهوم الأداء الشامل للمؤسسة.[1]

التعريف الثالث: ويعرف الأداء أيضا بأنه: انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.[2]

التعريف الرابع: الأداء هو نتيجة لامتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول، إدراك الدور المَنوط للأفراد داخل التنظيم، وكذا مستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد العامل أو الموظف، ويتم قياسه على أساس النتائج التي يحققها التنظيم داخل نفس البيئة الاقتصادية.[3]

إنّ هذه التعريف المذكورة سابقا تجعلنا نعبّر على الأداء بأنّه: ذلك المستوى الذي تصل إليه المؤسسة عندما تتوفّر لديها الكفاءة والفعاليّة، أو بتعبير آخر نقول عن مؤسسة ما، أنها في مستوى الأداء إذا استطاعت أنتحقّق أهدافها المسطّرة الفعاليّة باستخدام اقتصاد وعقلاني لمواردها المتاحة(الكفاءة).

إلاّ أنّه يجب الإشارة إلى جانب مهم لتوفّر الأداء وهو أنّه لابد من تحقّق الكفاءة والفعاليّة معاً، حيث يمكن للمؤسسة أنتحقّق أهدافها المسطرة دون أن يكون هناك بالضّرورة استخدام عقلاني للموارد أو عكس ذلك فتتوفّر الكفاءة لكن لا يتمّ تحقيق الأهداف المسطّرة، فكلا الحالّتين لا تعكسا مستوى الأداء ولا يمكن القول أنّ هذا الأخير قد تَم الوصول إليه.

الفرع الثاني: مكونات الأداء

كثيراً ما يعبر عن الأداء ويقرن بمصطلحين هما: الكفاءة والفعالية، لأنّهما يمثلان إمّا قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، وإمّا القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المداخلات المتاحة، فالأداء يتجسد من خلال ما سبق بمستويات الكفاءة والفعالية

[1] (G). Donnadieu, **Les ressources humaines**, édition d'organisation, Paris, 1999, p231.

[2] فلاح حسن عداي الحسيني، **الإدارة الاستراتيجية**، دار وائل، عمان، 2000، ص231.

[3] مصطفى عشوف، **أسس علم النفس الصناعي**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، دون سنة ا لنشر، ص221.

التي تحققها المؤسسة، وفيما يلي توضيح أوسع لهذين العنصرين اللّذين يكونان مفهوم الأداء.

أولا: الكفاءة

– تعرف الكفاءة بأنّها: "الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج أو المخرجات"، أي أنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة.[1]

– بينما يعرفها(Malo) بأنّها:" تعظيم العلاقة بينّ المخلات والمخرجات أي إنتاج حجم مقبول من المخرجات باستعمال أقل للمداخلات، أو استعمال حجم معين من المدخلات لتحقيق حجم أقصى من المخرجات، ويضيف أيضاً بأن المؤسسة الكفء هي الّتي تستعمل مواردها بأسلوب أكثر إنتاجا وتتفاد تبذير الموارد".[2]

يظهر جليّا من خلال هذه التعاريف أنّ الكفاءة "هي ترجمة للعلاقة بين المُخرجات والمخلات في المؤسسة".

ثانيا: الفعالية

يركز مفهوم الفعالية على مخرجات أو نتائج أداء المؤسسة، فالفعالية هي دالة على مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافه.

– اصطلاحاً هي أكثر شمولا من الكفاءة، فالفعالية هي: "محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحتويه من أنشطة إدارية، وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية وهذا لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة"[3]، بينما هناك من يرى: ارتباط الفعاليّة بتحقيق الأهداف، فنقول عن مؤسسة ما أنّها فعّالة إذا استطاعت أن تحقق أهدافها المسطّرة، وأقل فعاليّة إذا حقّقت جزءاً منها، بينما توصف بأنها غير فعّالة تماماً إذا

[1] عبد السلام أبو قحف، **أساسيات التنظيم والإدارة**، الطبعة الثالثة، دار المعرفة، عمّان، 2001، الجزء الأول، ص24.

[2] (J.L) Malo, **L'essentiel du contrôle de gestion**, édition d'organisation, 2ème édition, Paris, 1998, p11.

[3] سعد صادق بحيرى، **إدارة توازن الأداء**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص201.

لم تستطع تحقيقها كلية[1]، كما تُعرّف الفعالية أيضاً بأنها: القدرة على تحقيق الأهداف في ظل متغيرات بيئية محيطة، وهي تحشد علاقة نوعية وليست كمية بين المداخلات والموارد المستخدمة وبين المخرجات أو النّتائج المحققة بغض النظر عن التكلفة، ويتمثل منهجها في اختيار مزيج مناسب ومتناسب كمًّا ونوعاً من المخلات واستخدامه بالأسلوب الصحيح في أداء ما يجب أن يؤدى من أعمال في الوقت المناسب، وتقاس الفاعلية بنسبة الإنجاز الفعلي أو المحقق إلى الإنجاز المخطط أو المرغوب فيه.[2]

لقد جاءت التعاريف السّابقة الخاصة بالفعاليّة مركزة على ارتباط هذه الأخيرة بالأهداف، إلا أنّ الكثير من الباحثين حاولوا التّعميق من مفهوم الفعاليّة وذلك بإضافة جانب مهملها وهو الاختيار الجيد للأهداف".

– حيث يعد (**Peter Drucker**) أن هذا التّوجه الجديد وعبّر عليه بمصطلح (**la pertinence**) إذ يقول: أنّ الفعاليّة لتعني فقط تحقيق الأهداف المسطّرة، وإنّما تعكس كذلك الاختيار الجيد لهذه الأهداف.[3]

ثالثا: العلاقة بين الكفاءة والفعالية

هناك ارتباط وثيق بين الكفاءة والفعاليّة، ولكن هذا لا يعني أنّهما مترادفين، فقد تتّميز المؤسسة بالفعاليّة فيتحقق الأهداف ولكن لا تتّسم بالكفاءة في استخدام الموارد، كما قد تتّميّز بالكفاءة ولكن لا تتّميّز بالفعاليّة.

إلا أن هذا لا يعني وجود تناقض بين كل منهما، فإذا نظرنا إلى الفعاليّة على أنها درجة نجاحا لمؤسسة فيتحقق الهداف فإن الكفاءة تعتبر أحد المدخلات الهامة فتتحقق هذه الفعاليّة، إذ أثبتت الكثير من الدّراسات أن الفعاليّة يمكن النظر إليها باعتبارها متغيرات تابع

[1] الداوي الشيخ، **دراسة تحليلية للكفاءة في التسيير**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم التسيير جامعة الجزائر، 1995، ص110.

[2] ناصر دادي عدوان، **اقتصاد المؤسسة**، دار المحمدية، الجزائر 1998، ص341.

[3](P).Drucker, **L'efficacité objectif N°1 des cadres,** édition d'organisation, 2ème édition, Paris,1974,p14.

بتحديد لتأثير عدد من المتغيرات المستقلة، وإحدى هذه المتغيرات الهامة هو الاستخدام العقلاني للموارد لتحقيق الأهداف المحدّدة.[1]

الفرع الثالث: محددات الأداء

يتعلق أداء المؤسسة الاقتصادية بمجموعة من العناصر تؤثر وتتأثر ايجابيا أو سلبيا منها ما هو داخلي يمكن للمؤسسة أن تتحكم فيه، ومنها ما هو خارجي صعب التحكم فيه، لذلك على المؤسسة أن تتكيف معها، وهذه العوامل تختلف من مفكر لآخر ومن فترة تاريخية لأخرى وعليه يجب تحديد هذه العوامل وحصرها، إلاّ أن كل باحث أعطى صورة معينة عن هذه العوامل.

يرى **(Jean Pierre Mercier)** في هذا الإطار أنّ العوامل التي يرتكز عليها أداء المؤسسة تتمثل في[2]:

- الاستراتيجية.
- الرؤية، القيم، الرسالة.
- الموارد البشرية.
- هيكلة المؤسسة.
- العمليات والأنظمة.
- الموازنة.

فيركبان ثمانية عوامل للأداء أما **Tom Peters,Robert watrman** [3]:

- التميز في العمل.
- الاستماع للزبون.
- تشجيع الاستقلالية والإبداع.

[1] محمد فريدا لصحن، عبد السلام أبو قحف، **اقتصاديات الأعمال**، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1987، ص92.

[2](J.P) Mercier, **Mesurer et Développer les performances,** les éditions A Quebecor, Montréal, 2003, p7.

[3](T) Peters, (R) Waterman, **Le prix D'excellence, les 8 leviers de la performances,** édition Dunod, Paris, 1999, p8.

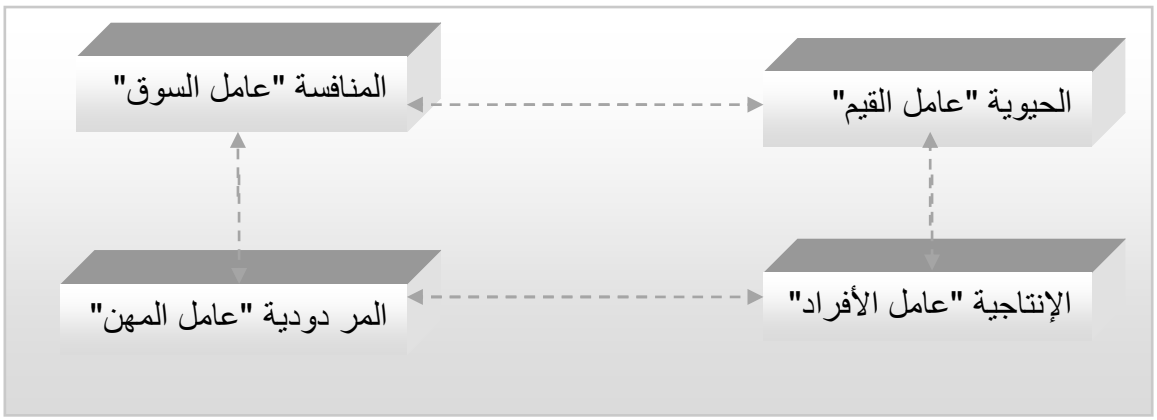
- ترسيخ الإنتاجية بتحفيز الأفراد.
- القيم الجماعية.
- الاحتفاظ بهيكلة بسيطة.
- المزج بين الليونة والصرامة.
- الاهتمام والارتباط بما نعرف القيام به.

أمّا بالنسبة لـ :(Paul Pinto) فيرى أن هناك أربع عوامل للأداء هي[1]:

- الحيوية.
- القيم قاعدة للنظام في مجمله.
- الأسواق (المنافسة) أين يتم قياس الأداء.
- الأفراد (الإنتاجية) الذين هم ركيزة.

كل واحد من هذه الأعمدة حسب المؤلف يمثل قاعدة أساسية للأداء ويمكن تمثيلها في الشكل الآتي:

الشكل رقم (2-1): العوامل المحددة للأداء



المصدر:

(P) Pinto, La performance durable, renouer avec les fonds des montants des entrep durant, édition Dunod, Paris,
2003, p11.

[1](P) Pinto, **La performance durable, renouer avec les fonds des montants des entreprises qui durant**,édition Dunod, Paris, 2003,p11.

وبالنّسبة لبعض الباحثين هناك من يصنف عوامل الأداء إلى: "عوامل داخلية وأخرى خارجية"[1]، فنجد أن العوامل الداخلية تتمثل في: العنصر البشري، الإدارة، التنظيم، طبيعة العمل، بيئة العمل، العوامل الفنية، أمّا بالنسبة للعوامل الخارجية فتتمثل في البيئة السياسية، البيئة القانونية، البيئة الاقتصادية، البيئة الاجتماعية.

أمّا المقاربة الاستراتيجية فترى أن أهم عوامل تحقيق الأداء المرتفع تأتي من المؤسسة نفسها قبل المحيط، أو بالأحرى من مواردها.

يتّضح ممّا سبق أن الأداء يتأثر بمجموعة من العوامل المختلفة والمتداخلة، وعلى اختلاف الآراء فإنها تتمحور في نفس الإطار، ومن هذه العوامل من له تأثير مباشر، ومنها من له تأثير غير مباشر، ونتيجة ذلك فإن العوامل المحددة للأداء مجالها يبقى واسعاً، والقائمة غير قابلة للضبط، فكل مؤسسة لها قائمة تختلف عن الأخرى تحدد أداءها وطرق تحسينه لأن كل عامل أو مجموعة عوامل لها تأثير مختلف في ظل ظروف مختلفة.

إنّ الملاحظ في جميع المقاربات السّابقة أنه هناك عامل واحد دائم الحضور والتأثير على أداء المؤسسة رغم اختلاف وجهات النظر، إنّه المورد البشري الذي ظهر كعامل أساسي ومحدد للأداء وعامل لا يتحقق إلا عن طريقه الأداء، فهو العنصر الأساسي لنمو المؤسسات وتطورها بالرغم من الثورة الهائلة في التكنولوجيا ورؤوس الأموال العابرة للقارات.

الفرع الرابع: أنواع الأداء

لقد اختلفت تحديدات أنواع الأداء من باحث إلى آخر وهذا راجع إلى الاختلاف في تحديد مفهوم الأداء ومعاييره وكذا هدف دراسة كل منهم، وتتمثل أهم المعايير التي تناولها الباحثون في تحديد أنواع الأداء في الآتي ذكره:

أولا: حسب معيار المصدر

وفقاً لهذا المعيار فإنّه يوجد نوعين من الأداء في المؤسسة وهما:

[1] محمد فريدا لصحن، عبد السلام أبو قحف، **اقتصاديات الأعمال**، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1987، ص92.

1. الأداء الداخلي: يتكون هذا الأداء من ثلاث أنواع جزئية وهي تتمثل حسب (Bernard) في[1]:

1.1. الأداء البشري: يتمثل الأداء البشري في أداء العاملين بالمؤسسة مهما كان موقعهم ومستواهم الوظيفي (منفذون، مشرفون، إدارة الوسطى، قيادة عليا ...الخ) فالأداء البشري يعتبر بمثابة المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية وتعزيزها، لأنّ التميز في الأداء يستند بالدّرجة الأولى على قدرة المؤسسة على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية.

2.1.الأداء المالي: يصف الأداء المالي مدى فعالية وكفاءة المؤسسة في تعبئة الموارد المالية وتوظيفها، وتعتبر نسب التحليل المالي ومؤشرات التوازنات من أبرز مؤشرات الأداء المالي.

3.1.الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استخدام واستغلال تجهيزات الإنتاج في العملية الإنتاجية وكذلك صيانتها، وتعتبر كمية الإنتاج ونسبة استخدام الطاقة الإنتاجية من أبرز مؤشرات الأداء التقني.

ومنه فإنّ الأداء الداخلي للمؤسسة هو الأداء الناتج عن الاستغلال الأمثل لمختلف مواردها البشرية التقنية والمالية.

2. الأداء الخارجي: ويتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة للتطورات والتغيرات الخارجية والقدرة على سبقها، فهذه التغيرات تؤدي إلى تغيير حتمي لمسار المؤسسة، لذا يتعين عليها متابعتها باستمرار حتى تتمكن من إدراك أثرها على الأداء، فنجاحها أو فشلها يتوقف على قدرتها على تحقيق التوازن بين أنشطتها البيئة المحيطة.[2]

ثانيا: حسب معيار الشمولية

ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى نوعين هما[3]:

---

[1] (B) , Martory**, Contrôle de gestion social**, 2ème édition, Librairie Vuibert, Paris, 1999, p02.

[2] (B) , Martory**, Contrôle de gestion social**, 2ème édition, Librairie Vuibert, Paris, 1999, p02.

[3] عادل عشي، **الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، "قياس، تقييم"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير غير منشورة) ، كلية علوم التسيير والاقتصاد، جامعة بسكرة، الجزائر، 2005، ص07.

1. الأداء الكلي: هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية في تحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وبشكل عام فإن الأداء الكلي هو نتيجة تفاعل أداء الأنظمة الفرعية للمؤسسة.

2. الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة فالنظام التحتي يسعى لتحقيق الأهداف الخاصة به، ومن خلال تحقيق النظام الفرعي لأهدافه يتحقق الأداء الكلي.

ثالثا: حسب المعيار الوظيفي

ينقسم الأداء حسب هذا المعيار على أساس الوظائف التي تمارسها المنظمة، وهي كالآتي[1]:

1. **أداء الوظيفة المالية:** يتجسد هذا الأداء في المؤسسات من خلال ضمان السير الحسن والسليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة، كما يتجسد أداؤها في مدى شرعية وصحة العمليات المالية وحسن استخدام الأموال العامة، وكذا احترام القوانين والقواعد الخاصة بتنفيذ الميزانية.

2. أداء وظيفة الإنتاج: تتكفل هذه الوظيفة بتلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات (مواد أولية ولوازم العمل) إلى مخرجات (منتجات تامة الصنع، نصف مصنعة)، ويتحقق هذا الأداء عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة من الإنتاجية مع مراعاة الجودة المطلوبة وفي حدود الإمكانيات المتاحة.

3. أداء وظيفة التسويق: تتجسد بتقدير احتياجات المستهلك من أجل توجيه أنشطة البحث والتطوير لإنتاج السلع المطلوبة بغية بيعها، وتخفيض الفائض أي دراسة السوق والتعريف بالسياسات التسويقية السائدة واختيار الملائمة منها بهدف معرفة سلوكيات واحتياجات المستهلكين من جهة والقيام بالتقديرات الرقمية التي تعبر عن عدد المشترين، وعدد الوحدات المتاحة ورقم الأعمال من جهة أخرى.

[1] عبد الوحيد صارمة، **الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي**، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 08 –09 مارس،2005، ص 16.

4. **أداء وظيفة الموارد البشرية:** يتوقف نجاح أي مؤسسة إلى حد كبير على مدى فاعلية العاملين في أدائهم لأعمالهم، وتتوقف هذه الفاعلية على مهارة العاملين ورضاهم وتعاونهم وتتأثر هذه العوامل بأعمال المديرين وتصرفاتهم، وبشكل عام فإنّ أداء هذه الوظيفة يتمثل في المجهودات التي يقوم بها كل من يعمل في المؤسسة.

5. أداء وظيفة التموين: تمثل وظيفة التموين وظيفة أساسية في المؤسسة ويتجسد أداءها في إمداد المؤسسة بالبضائع والمواد الأولية والمنتجات الضرورية بالنّوعية والكمية المناسبة وفي الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة، كما يتحقق أداء هذه الوظيفة في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين والحصول على التجهيزات بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية.

6. أداء وظيفة العلاقات العامة :يمكن تعريف هذه الوظيفة بأنها: "الجهد المخطط لإنشاء والمحافظة على علاقة حسنا لنية بين المؤسسة ومجتمعها"، ويتمثل أداء هذه الوظيفة في المحافظة على زبائن المؤسسة عن طريق إقامة علاقة وطيدة ومميزة معهم، من خلال معرفة رأي الجمهور في المؤسسة وخدماتها وكذا نشر وشرح معلومات عنها وبطريقة مفهومة.

رابعاً: حسب معيار الطبيعة

ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى نوعين وذلك تبعاً إلى الأهداف التي تسعي المؤسسة إلى تحقيقها، فهناك أهداف اجتماعية وأهداف اقتصادية، وعليه فهو ينقسم إلى:[1]

1. الأداء الاجتماعي: يتمثل في تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة والوفاء بالتزامات اتجاهه، وعليه فإن الأداء الاجتماعي يتجسد في مدى نجاح المؤسسة في تحقيق هدفها الأساسي والذي يتمثل في الحاجات العامة للمجتمع من خلال تقديم خدمات تتميز بالاستمرار والانتظام وتحقيق النفع العام لأفراد المجتمع.

[1] نائل عبد الحفاظ العواملة، **إدارة المنشآت العامة،" الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن"**، دار زهران، عمّان، 1993، ص 85-86.

2. **الأداء الاقتصادي:** يتمثل في الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية للمنظمة وقدرتها على اتخاذ القرارات التي تساهم في زيادة كفاءة وفعالية استخدام الأموال العامة وتخصيصها على نحو يكفل إشباع الحاجات المجتمعية والأهداف المرتبطة بها وتعزيز القدرات الإنتاجية للاقتصاد القومي، بالإضافة إلى مدى مساهمتها في زيادة الدخل القومي في علاقته الاقتصادية مع الدول الأخرى.

هذا وتختلف الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات العمومية عن أهداف المؤسسات الخاصة، حيث تسعي المؤسسة العمومية إلى تقديم خدمات معينة في حدود الإمكانيات المتاحة، أمّا المؤسسات الخاصة فهي تهدف إلى تعظيم الربح بالدرجة الأولى ثم باقي الأهداف الاجتماعية.

المطلب الثاني: العوامل المحددة والمؤثرة على الأداء في المؤسسة.

للأداء العديد من العوامل المحددة والأخرى مؤثرة ونجيزها فيما يلي:

الفرع الأول: العوامل المحددة للأداء

وتتلخص فيما يلي:

1. عوامل متعلقة بالعامل: "وتشمل على القدرة في الأداء الفعلي للعمل وتختلف الخصائص والسميات التي يتميز بها العامل عن غيره، والتي تتضمن المعرفة، التعليم، الأقدمية الخصائص الديمغرافية وكذا الاتجاهات. والطموحات التي سعي الى إشباعها".[1]

2. عوامل متعلقة بالوظيفة: وهي على نحويين: بعضها يتعلق بتصميم الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والتنظيم وأخرى مرتبطة بإنجاز العامل لوظيفته مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية والظروف الملائمة للعمل.[2]

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

4. عوامل متعلقة بالبيئة: وهي مختلف العوامل المتعلقة بالجو العام وتشير الى الثقافة والقيم المشتركة بين الأفراد وما يعكس من انتماء الفرد للبيئة أو اعتباره أجنبيا عنها مثلا، وعموما هي عوامل المحيط الخارجي المؤثرة على العامل وأدائه لوظيفته[3].

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء في المؤسسة

إن الأداء دالة تابعة للعديد من المتغيرات والعناصر التي تؤثر فيه سلبا أو إيجابيا، منها ذو طبيعة داخلية يمكن للمؤسسة أو بالأحرى لمسيرها التحكم فيها لتعظيم آثارها

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

[2] المرجع نفسه، ص 323.

[3] المرجع نفسه، ص 323.

الإيجابية وتقليص آثارها السلبية، وعلى قدر كثرة العوامل التي قد في الأداء تزداد أهمية عملية حصرها وتتمثل فيما يلي:[1]

1. الثقافة التنظيمية: نتصف المؤسسة بامتلاكها لثقافة تنظيمية وتميزها عن المؤسسات الأخر نتيجة اشتراك العاملين فيها بمجموعة من العادات والمعتقدات والمعارف المعاملات والمعايير الاجتماعية ولقد أكدت الكثير من الدراسات والأبحاث الميدالية المتخصصة على وجود علاقة قوية بين الأداء والثقافة القوية السائدة داخل المؤسسات الأكثر نجاحا وفعالية هي تلك تملك ثقافات قوية تمكنها من الاستجابة والتكيف مع متغيرات المحيط وتعقيداته، وتحقيق أفضل النتائج من حيث المد خيل، عدد العمال الأرباح.

2. الرؤية: يمكن التعبير عن الرؤية بأنها تلك التي تحقق الهدف الرئيس الذي أنشأت لأجله المؤسسة والذي يشترك في تحقيقه كل الأطراف الأحد المساهمين، الزبائن العمال الشركات والمجتمع ككل تتضمن أيضا القيم والمهام الطموحات، الأهداف المستقبلية.

قواعد اللعب، والتطورات المنشودة، وكذا سبل تحقيقها، فإذا تم الاتفاق بين أفراد المؤسسة ودستورا تعمل به، ومنشور يعرفها جميع الأفراد، ومرجعا للاختيارات الاستراتيجية قاعدة للعمل اليومي داخل المؤسسة، فإن عندئذ يمكن للمؤسسة أن تتجاوز كل العقبات التي يفرضها المحيط المتعدد الأبعاد وضمان أداء متميز على المدى الطويل، لأنه بالرؤية وحدها يمكن بعث روح الابتكار في الأفراد لحثهم على بلوغ هداف المؤسسة.

[1] محمد فريد لحصن، مرجع سبق ذكره، ص100.

المبحث الثاني: تقييم الأداء في المؤسسة

كل مؤسسة هي في حالة مستمرة من التغير وذلك بحكم التغير المستمر في البيئة، وضمن إطار عملية التكيف، فلا بد من دراسة وتحليل واستيعاب الآثار الإيجابية والسلبية لهذه المتغيرات، لذلك فإن المؤسسة تواجه مسألة جوهرية تتمثل في تعديل أدائها بصورة دائمة، وإن الوسيلة الفعّالة التي تزيد من قدرتها على القيام بهذا التعديل تتمثل في استمرارية قيامها بعملية التقييم، التي هي بمثابة اختبار لدرجة مواءمة الأداء مع المتغيرات البيئية الخارجية والداخلية، وعليه فإنّنا سنتطرق إلى هذه العملية من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء

إنّ تحديد مفهوم الأداء من خلال التّركيز على مكوّناته (الكفاءة والفعاليّة) قد يفقد أهميته إذا كان لا يهدف أساسا إلى معرفة كيفيّة تقيّيمه، ومن هنا فإن هدفنا من خلال هذا المطلب هو إلقاء الضوء على المقصود بتقيّيم الأداء والأهمية المرجوة منه.

الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء

إنّ تقيّيم الأداء بشكل عام هو تحديد الأهداف وقياسا لنّتائج المحققة، وفي هذا الصدد جاءت كل تعارفه تنص على أنها لمقارنة بين المخطط له والمحقق، ومن بين هذه التّعاريف نذكر ما يلي:

- ✓ **التعريف 1:** فحص تحليلي انتقادي شامل لخطط، أهداف، طرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية، بهدف التحقق من كفاءة وفعالية استخدام الموارد المتاحة، ويمكن التمييز بين ثلاثة مستويات عند تقييم الأداء وهي: على مستوى الاقتصاد، على مستوى المؤسسة، على مستوى الفرد[1].
- ✓ **التعريف 2:** يقول (**R.A.Thietart**) تقييم الأداء "هو أداة تسمح بمراجعة إذا كانت النّتائج

[1] عقيل جاسم عبد الله، **مدخل في تقييم المشروعات، الجدوى الاقتصادية والفنية وتقييم جدوى الأداء**، دار حامد، عمان،1999، ص189.

المحققة تتطابق مع النّتائج المنتظرة، ما يسمح باتّخاذ الإجراءات التصحيحية والسياسات التحسينية."[1]

✓ **التعريف 3:** ويقول (**M. Gervais**) أن تقيّيم الأداء هو"عمليّة مقارنة بين النّتائج الحقيقيّة والتوقعات المنتظرة للقيام بالإجراءات الآتية[2]:

- البحث عن أسباب الاختلالات.
- إعلام مختلف مستويات التنظيم.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحيّة اللاّزمة.

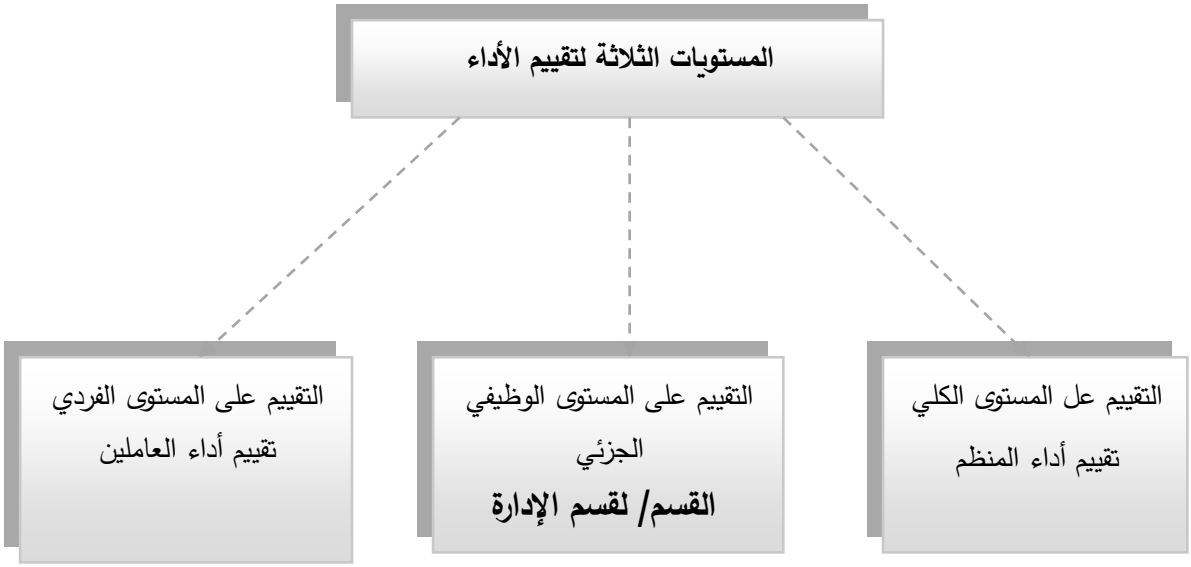
✓ **التعريف 4:** مقارنة الأداء الفعلي(الإنجازات التي تمت) بالمعايير الموضوعة مسبقاً والقيام بعملية تحليل الانحرافات إن وُجدت بين الأداء الفعلي والمعايير الموضوعة، وبالتّالي هو يشكل الحلقة الأخيرة في العملية الإدارية، التي يترتب عليها اتخاذ القرارات التصحيحية الموجهة لتحقيق الأهداف المحددة من قبل، بما يوفره من بيانات ومعلومات وما يسهم به من جهود في تخفيض وتحديد المشكلات ووضع خطط الحلول والتطوير، وهناك ثلاث مستويات لتقييم الأداء في المؤسساتي موضحة في الشكل الآتي:[3]

[1] حمزة محمود الزبيدي، **التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالف**شل، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص90.

[2] فارس رشيد البياتي، **محاسبة الأداء في المؤسسة الخدمية**، دار آيلة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1،2008، ص 17 .18

[3] زهير ثابت، **تقييم أداء الشركات والأفراد**، دار قباء، القاهرة، 2001، ص15.

الشكل رقم (2-2): مستويات تقييم الأداء



المصدر: زهير ثابت، **تقييم أداء الشركات والأفراد**، مرجع سابق، ص15.

تبرز التّعاريف السّابقة الذكر جليّا أن المقارنة بين الأهداف المسطّرة والنّتائج المحققة هي جوهر عملي تقييم الأداء، وهذا ما يؤدي بنا نحن أيضا إلى تقديم تعريف عام لمفهوم تقييم الأداء كما يأتي: "تقييم الأداء هو قياس للأعمال والفعاليات المتحققة ومقارنتها بالخطط المعدة سابقا، ذلك لاكتشاف الأخطاء وتحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة.

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء

تكتسي عمليّة تقيّيم الأداء أهميّة بالغة في المنظمة نظرا لما توفّره من معلومات تساعد في تشخيص وضعيتها، وتمكينها من تكوين نظرة صحيحة عن مستقبلها العملي، وفيما يلي مجموع الفوائد تقيّيم الأداء[1]:

1. يوفر تقييم الأداء مقياسا لمدى نجاح المؤسسة في سعيها لتحقيق أهدافها من خلال نشاطها؛

2. إنّ تقييم الأداء يظهر مدى إسهام المؤسسة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف والتخلص من عوامل تضييع الوقت والجهد

[1] إسماعيل محمد السيد، **الإدارة الاستراتيجية "مفاهيم وحالات تطبيقية"**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص377.

والمال مما يؤدي إلى تخفيض الأسعار، ومن ثَمَّةَ تنشيط القدرة الشرائية، مما يعود على المجتمع والمنتج والعامل والمستهلك بالفائدة.

3. يوفر نظام تقييم الأداء معلومات متنوعة لمختلف المستويات الإدارية في المؤسسة، لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، فضلاً عن أهمية هذه المعلومات للجهات الأخرى خارج المؤسسة.

4. يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة وهذا بدوره يدفع المؤسسة لتحسين مستوى أدائها.

5. يظهر تقييم الأداء التطور الذي حققته المؤسسة، إمّا نحو الأفضل أو نحو الأسوأ، وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للأداء زمنيا في المؤسسة من مدة لأخرى، ومقارنته بأداء مؤسسات مماثلة.

6. تعكس عملية تقييم الأداء درجة التوافق والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذها وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمؤسسة.

7. توضح عملية تقييم الأداء، المركز التنافسي للمؤسسة في إطار البيئة التي تعمل فيها. وبذلك تستطيع تحديد الآليات وإجراءات التغيير المطلوبة، لتحسين مركزها التنافسي.

8. يكشف للمؤسسة عن مواقع القوة والضعف في أقسامها المختلفة، وبالتّالي يساعد في عملية إعادة التنظيم عند قيام الإدارة بها.

9. تحديد الإمكانيات المتوقع استغلالها من طرف المؤسسة.

10. تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه النشاط في المؤسسة، وفي جميع المستويات.

11. يؤدي إلى الكشف عن أقسام المؤسسة ذات الكفاءة العالية وتحديد الأقسام أو الأنشطة التي تحتاج إلى دعم وتطوير من أجل النهوض بأدائها إلى مستوى الأداء الطموح والاستغناء عن الأقسام والأنشطة التي ليس لها كفاءة وفعالية.

12. يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، والعمل على إيجاد نظام فعّال وسليم للاتصال.

المطلب الثاني: مبادئ وخطوات تقييم الأداء.

إنّ وضع نظام لتقيّيم الأداء في المؤسسة يتطلب مراعاة مجموعة من المبادئ والخطوات التي تعتبر في غاية الأهميّة نظراً لإنتاجيتها من شأنه أن يجعل عمليّة التقيّيم في غاية الصعوبة ويفقدها الفوائد المنتظرة منها وهذا ما سنوضحه من خلال الفرعين المواليين:

الفرع الأول: مبادئ تقييم الأداء.

1. **تحديد أهداف المؤسسة والتعريف بها:** تمثل الأهداف النهاية العامة المراد الوصل إليها، والتي توجّه الجهود نحوها، وعليه فإنّ الأهداف وتحديدها يجب أن تتسم بالبساطة والوضوح عند صياغتها، كما تقسم من حيث تأثيرها إلى أهداف عامة، وأهداف إدارات وأهداف أقسام، حيث تساعد هذه الأهداف في تقييم الأداء حيث توفر له الأسس والمعايير الخاصة بقياسه على مستوى المؤسسة، وكذا على مستوى الوحدات، وحتى على مستوى الأعمال الذي تنتمي إليه المؤسسة، كما أنها المرشد في البحث عن هذه المعايير.[1]

2. **وجود جهاز خاص بتقييم الأداء:** تتطلب عملية تقييم الأداء وجود جهاز ملائم، يسمح بتخطيط ومتابعة ومراقبة نشاط المؤسسة في جميع مستوياته، وهذا ما يتطلب كذلك وجود وتطوير جهاز اتصال داخل المؤسسة يسمح بمرور ووصول المعلومات إلى مختلف الأطراف المعنية بكل وضوح ودقة مناسبة.

3. **تحديد مراكز المسؤولية:** من الأركان الهامة والأساسية لتقييم أداء أية مؤسسة، تتواجد فيها معالم واضحة ومحددة لتفويض السلطات وتحديد المسؤوليات، فمركز المسؤولية هو الجهة المختصة بالقيام بنشاط معين، ولها سلطة اتخاذ الوسائل الكفيلة بتنفيذ هذا النّشاط في حدود الموارد الإنتاجية الموضوعة تحت تصرفها، ويمكن أن نعرف مراكز المسؤولية بأنها: "هي الإطار المرجعي لتجميع الوسائل والمراقبة الموازناتية لها بدلالات المساهمات

[1] بونكاز عبد الله، **إشكالية تقييم الأداء المضفون في المؤسسات العمومية**، جامعة أحمد دارية، أدرار، الجزائر ،2018، 2019، ص22.

المتوقعةوهذا عن طريق كيانات العمل أو الأقسام التي يجب أن يعين لها مديراً يكون مسؤولاً عن متابعة أدائها وتنسيق العمل بها[1]؛

4. **توفّر نظام للمعلومات:** إنّ جعل عمليّة التقيّيم بمثابة أداة مهمة وجهة لرفع أداءالمؤسسة يعتمد بدرجة كبيرة على مدى توفّر نظام للمعلومات يقدم المعلومة الصحيحة والسريعة في آن واحد، ويعتبر نظام المعلومات بمثابة جهاز تجمع فيه من عدة مصادر داخليّة وخارجيّة المعطيات وتعالج باستعمال وسائل بشريّة وماديّة وتقنيّة لتصبح معلومة مفيد وصحيحة يستعملها المسؤولون في مختلف مستويات القرار والإدارة يتمّكنوا على أساسها من اتّخاذ القرارات اللاّزمة ومباشرة عمليات الرقابة ،وعلى ذكر مصادر المعلومات فإنّ للمؤسسة عدة قنوات تساعد على توفير المعلومة من حيث الدقة والوقت الملائم لذلك.

5. دقة معايير التقيّيم: لا يمكن لعمليّة تقيّيم الأداء أن تتّم دون وجود معايير أو مؤشرا تستند عليها، حيث تعتبر هذه الأخيرة بمثابة تعبير كمي وكيفي لأهداف المؤسسة المتعددة، والمحددة مسبقاً، والتي تستعملك أساس للمقارنة.

الفرع الثاني: خطوات تقييم الأداء

لكي تتمكن المؤسسة من تأدية أنشطتها ومهامها بشكل فعّال في مجال تقييم الأداء فإنها تقوم بالخطوات الآتية:

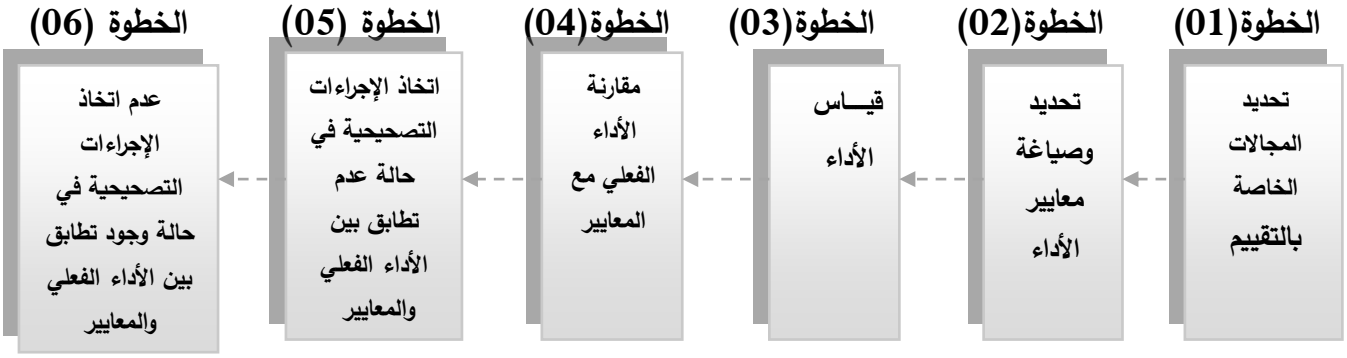
- تحديد المجالات الخاصة بتقييم الأداء، (على مستوى المؤسسة ككل).
- تحديد معايير الأداء.
- قياس الأداء الفعلي.
- مقارنة الأداء الفعلي مع المعايير الموضوعة
- عدم القيام بأي نشاط في حالة كون الأداء متطابقا مع المعايير التي وضعها.

[1] Denis(M), Fernandez (P), **La Performance globale de l'entreprise**, les édition d'organisations, Paris, 2003,p94.

– اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة كون الأداء غير متطابق أو متناسق مع المعايير التي تم وضعها.

والشّكل الآتي يوضح خطوات تقييم الأداء:

الشكل رقم (2–3): خطوات عملية تقييم الأداء



المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى المرجع السابق

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء

هناك أكثر من طريقة تستخدم لتقييم أداء المؤسسة، وغالباً ما يتم استخدام طريقة واحدة أو أكثر من طريقة، وعموماً تتمثل أهم هذه الطرق فيما يأتي:[1]

أولا. طريقة القياس الحسابي: هي الوسيلة الشهيرة للقياس، حيث يعتمد القائم بالقياس فيه على الأرقام الحسابية في تقدير نسبة الأداء، ويمتاز هذا المقياس بوضوح معاييره وسهولة الحصول عليه، ولكنّه يفتقر إلى إظهار الميول النفسية والاجتماعية لدى المنتفعين من الخدمة.

ثانيا. طريقة قياس الاتجاهات: تعتمد هذه الطريقة على التركيز على مدى قابلية المستفيد والمنتفع بالخدمة للخدمة، وكذلك ميول واتجاهات الأفراد العاملين، ومدى قناعتهم بالعمل والإنجاز، وكذلك يعمل هذا النوع من القياس في مجال التقلبات النفسية والاجتماعية المحيطة بالعمل.

[1] بوبرطخ عبد الكريم، **دراسة فعالية نظام تقييم أداء العملين في المؤسسات الاقتصادية**، جامعة متنوري، قسنطينة 2012/2011، ص26.

ثالثا. طريقة القياس الرمزي: من خلال هذه الطريقة تبلور النتائج إلى رموز معبرة عن مستوى النجاح سواء كانت هذه الرموز خطوطاً بيانيةً، أو أشكالاً هندسية أو غيرها، فهذا النوع من القياس يستفيد به القائم بالقياس في شرح وجهة نظره للمسؤولين وكذلك في الحكم الشامل على نوعية معينة من الأعمال أو في خطوات التقديم المتقدمة.

رابعا: طريقة الإدارة بنظام الأهداف.

ظهرت هذه الطريقة خلال السنوات القليلة الماضية كمدخل جديد لتقييم أداء المؤسسات، حيث حققت نتائج مثمرة في كثير من المؤسسات التي طبق فيها، وقد صمّم نظام الإدارة بالأهداف حتى يمكن التّغلب على كثير من المشاكل الخاصة بالطرق التقليدية للتقييم، تتضمن هذه الطريقة مجموعة من الأهداف قابلة للقياس في المؤسسة، ومراجعة مدى تقدمها في تحقيقها وذلك بإتباع الخطوات الآتية:[1]

-وضع أهداف من خلال خطة مستقبلية سهلة يمكن قياسها.

- تحديد النتائج المتوقعة.

- قياس النتائج الفعلية للأداء.

- تقييم الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا تطلب الأمر.

ولطريقة الإدارة بالأهداف عدة مزايا من بينها، التركيز على التقييم مستقبلاً وليس على الحاضر ويساعد على تحديد أهداف أكثر واقعية، ورغم هذا فإن هناك مشاكل أساسية تعترض تطبيق الإدارة بالأهداف في تقييم أداء المؤسسة تتمثل فيما يأتي[2]:

- وضع أهداف غير واضحة يصعب قياسها.
- إن هذه الطريقة تستهلك كثيراً من الوقت.

يعتبر الأداء العام للمؤسسة هو المحصلة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية وهو يشتمل على الأبعاد الآتية:

[1] محمد الكندي، **الإدارة بالأهداف**، مركز الخبرات المهنية للإدارة والنّشر، القاهرة، 2008، ص83.

[2] المرجع نفسه، ص 83.

- أداء الأفراد في وحدتهم التنظيمية.
- أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.
- أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

إن الأداء في المؤسسة هي محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما.

فأداء الفرد في المؤسسة يقاس بمجموعة متنوعة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولاً إلى التأكد من أنّ أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كلّ إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة وفي أقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة.

ويُقاس أداء كل إدارة بمجموعة أخرى من المعايير، إلاّ أنّ المقاييس التي تستخدم في أغلب الأحيان هي مقاييس فعالية المؤسسة لقياس الأداء فيها للوقوف على مدى قرب المؤسسة من الفعالية وتشمل كل من مقاييس الفعالية الاقتصادية والسياسية الداخلية والخارجية والرقابية والبيئية.

ونظراً إلى وجود عوامل خارجية كبيرة تخرج عن نطاق إدارة المؤسسة تنعكس بالضرورة على أدائها فكان لابّد من الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي الذي ينبني أساساً على قياس أداء الفرد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معاً.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المميز للمؤسسة

لقد أصبحت الإدارة الحديثة تملك قوة مذهلة الكترونية جعلتها قادرة على الربط بين الوظائف الداخلية، ومختلف المتغيرات البيئية الخارجية، بفضل ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خدمات باتحادها مع المورد البشري المؤهل، وهذا ما برهنته فاعلية الأداء.[1]

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء المؤسسة

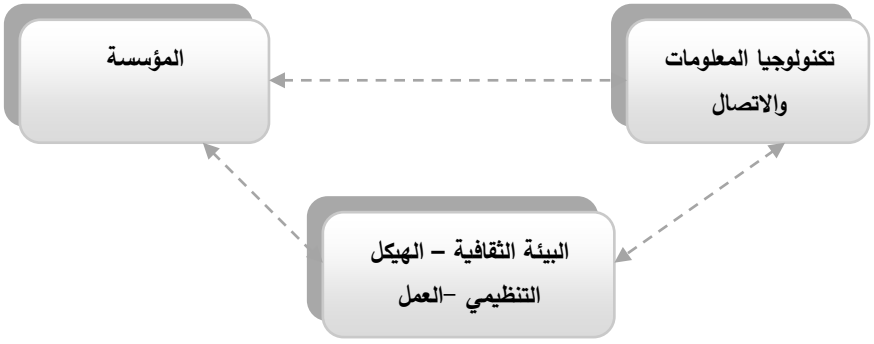
يشمل هذا المطلب علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعوامل المؤثرة على تحسين الأداء.

الفرع الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير الأداء في المؤسسة

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الأخر، 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 والمقروءة في أن واحد. ودخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام، والشكل الموالي يوضح شكل أبعاد هذه العلاقة.

[1] سميرة طاجين، **تكنولوجيا المعلومات الاتصال وأثرها على المزيج التسويقي في المؤسسات الخدماتية الجزائرية**، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2012، ص72.

الشكل رقم (2-4): العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: مزهر شعبان العابي، **العمليات الإدارية والتكنولوجيا المعلومات والاتصال**، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008؛ ص52.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة

يوجد العديد من العوامل المؤثرة فمنها ما هو خاص بالفرد وما هو خاص بالمؤسسة وخصائصها، فالأداء يتأثر بعوامل داخلية تتعلق بالفرد منها الحاجيات المزاج وغيرها وأخرى بالمؤسسة منها أهداف وثقافة المؤسسة، نمط القيادة، ومنه ما هو خارجي يخص مجموعة من المتغيرات الخارجة عن إدارة المؤسسة.

أولا-العوامل الداخلية: وهي في المحيط الداخلي للمؤسسة وتنقسم إلى قسمين:[1]

1-العوامل التقنية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة ونظم ما يلي:

- نوع التكنولوجيا المستعملة.
- نسمة الاعتمادات على المقالات مقارنة بالعمال.
- نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.
- مستوى الأسعار.
- الموقع الجغرافي للمنظمة.
- التوافق بين المنتجات المنظمة ورغبات طالبها.

[1] عبد الصمد سميرة، **أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماجيستر، في علوم التسيير، جامعة باتنة ،2008، ص ص 56-57.

– تصميم المنظمة من حيث المخازن الورشات التجهيزات، الآلات.

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

– ظروف العمل.

– حاجات ورغبات الأفراد.

– المعرفة، الخبرة التعليم التدريب.

– التكوين النفسي.

ثانيا–العوامل الخارجية: تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحال المؤسسة استغلالها، ومصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيض من حدتها. ويمكن إيجازها فيما يلي:[1]

1–العوامل السياسية: إن علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية التي تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، حظر على نشاط بعض المؤسسات الانقلابات، كلها توثر على أداء المؤسسة.

2–العوامل الاقتصادية: وتشمل كل معدلات الفائدة معدلات التضخم معدلات البطالة، اتجاهات الأجور وتوفر الطاقة ... الخ.

3–العوامل الاجتماعية: تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي الأنماط الاستهلاكية ومستوى التعليم؛

4–**العوامل التكنولوجية:** وتشمل معدلات الاتفاق على البحث والتطوير، تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات والاختراعات الجديدة وغيرها من القوى في حل المشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.

[1] تمجغدين عمر، **دراسة استراتيجية التنوع** في **تحسين الأداء المؤسسة**، رسالة ماجيستر علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة بسكرة ،2010، ص49.

المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة:

يؤثر استخدامها في المؤسسة من خلال ما تمتاز بمن سرعة وكفاءة عالية في الأداء، ونوجزها في الأتي:[1]

الفرع الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي

1/ تدنية التكاليف: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي على النحو التالي:

– بدلا من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الالكتروني.

– تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الالكتروني.

– استبدال التكاليف الباهظة لإرسال وإنتاج قوائم البيع بالبريد الالكتروني.

– النشرات الفنية والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الانترنت.

– تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني وجعل المستندات مناحة باستعمال التسيير الالكتروني للوثائق.

–عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري.

2/ عملية الإنتاج: إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض المؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب إن تكون للمؤسسة تكاليف أقل ارتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال، ومن أجل ذلك لابد أن نستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات.

---

[1] إبراهيم بختي ، **مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة** ،مذكرة ماجيستار ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،2004–2005 ،ص 50؛

هذه العلاقة الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، حيث أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث العمل بدقة، الرفع من مستوي جودة العمل، بتخفيض تكاليف الأداء، مع تقليص الوقت المستغرق حيث تمكن من القيام م بعدة أعمال في وقت واحد.

3/ فعالية إدارة الوقت: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت من خلال:

– قدرة الحاسبات الشكلية في البحث التخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة. البرامج المتخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.

– قدرة نظم الشبكات الالكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات التي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق.

– تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكات العمل الصغيرة والاتصال عن بعد ساعدت في تحقيق كفاءة في استخدام الوقت.

الفرع الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية

حيث تثير بعض الدراسات أن هناك تأثير واضحة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، حيث يمكن للحاسوب القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمى بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية متقاربة ما يسمح بإدماجها للموجودات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث تمتاز بما يلي:

– إزالة الحدود بين الوحدات التنظيمية والوظيفية، أي إلى تطور الهيكل التنظيمي.

– التركيز على الفرق المدارة ذاتيا، مع اتساع نطاق الإشراف.

– تقليل حالات عدم التأكد يتوفر المعلومات لمتحدي القرار في كافة المستويات الإدارية.

– ويرى عدد من الباحثين أن التطورات المتلاحق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في ظهور هياكل تعرف ب المعتمدة على المعلومات وتقليل المستويات الإدارية.

– واتساع نطاق الإشراف، ما ساهم في التحول إلى الهياكل ما بعد البيروقراطية **BURECRATIC**، والتي من أشهرها: الهياكل متعددة الوحدات الهياكل الافتراضية **VERTUAL** كما ساهم في ظهور أنماط متعددة من المعاصرة منها المنظمات الدولية المنظمات متعددة الجنسية المنظمة العالمية التي تعمل على مستوى العالم المنظمات واحدة، وليس مجموعة من المنظمات المستقلة المنتشرة في مناطق مختلفة[1].

[1] أحمد موسى فرج، **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطير الأداء المؤسساتي والمؤسسات التعليم** الفلسطينية، رسالة ماجي ستار في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين ،2012، ص 70.

خلاصة الفصل:

من خلال ما استعرضناه يمكننا استخلاص أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا راجع إلى دورها الفعال في حل العديد من المشاكل، كما توفر للمنظمة تحقيق ميزة تنافسية، فهي مصدر لخلق القيمة بدلا من الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، وهي بذلك التكلفة، وذلك بتحسين تساهم في الرفع من مستوى الأداء، وذلك بالاستخدام الأمثل للمورد البشري وتقليصها للأجزاء وتنظيمها تنظيما دقيقا، نظرا للمرونة التي جعلتها أكثر تلاؤما مع اختيارات المستهلك.

فتحسن الأداء مرهون بالاستخدام الأمثل لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، باعتبارها جزء من الإنتاج المشتريات الموارد البشرية ... الخ والذي يجب أن ينفذ بكفاءة وفعالية من أجل الاستفادة مزاياها، التحقيق ديمومة المنظمة وأعمالها وتوفير ميزة تنافسية. .


الفصل الثالث
دراسة حالة
مديرية التوزيع الكهرباء والغاز بالمدية

مقدمة الفصل:

بعدما تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري وتحديد المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسة، وستحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مدرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية ، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها بغية التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة، وقد وقع اختيارنا مدرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية ، كونها رائدة بمجال الاتصال ويقوم نشاطها على وفرة التكنولوجيا المتطورة و نظم معلومات حديثة، و باعتبار أن الرفع من الأداء لا يأتي صدفة بل نتاج جملة من العوامل أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول في هذا الفصل التعرف على مدى اعتماد مؤسسة سونلغاز الجزائر فرع ولاية المدية على هاته التكنولوجيا من أجل الرفع من الأداء المؤسساتي ولهذا قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي كالاتي:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز بالمدية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات

المبحث الأول تقييم عام لمؤسسة سونلغاز

سنقدم في هذا المبحث عرض عام للشركة محل الدراسة في إطار منهجي، وذلك من التعرف على هذا مجمع والتطور التاريخي له، وعرض الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (فرع سونلغاز) والتعرف على مهامها، وفي الأخير تقديم مديرية التوزيع بالمدية من خلال عرض الهيكل التنظيمي للمدرية والتعرف على كل وحدة تابعة لكل قسم، وصولا إلى قسم المالية والمحاسبة مكان إجراء هذه الدراسة.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة سونلغاز

الفرع الأول: تعريف بالمؤسسة

تعرف مؤسسة سونلغاز بأنها مؤسسة صناعية تجارية وتعتبر من أكبر المؤسسات على المستوى الوطني وهي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء، ونلقها، وتوزيعها، وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر قنوات، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية الدخول في قطاعات جديدة لها أهمية بالنسبة للمؤسسة لاسيما تسويق الكهرباء والغاز خارج الوطن.

ولقد تأسست سونلغاز برأسمال قدره 24 مليار دينار جزائري، ومجموع عاملين قدرهم 1887 عون، وتغطي عمليا جميع أنحاء الغرب الجزائري، وبعدما عرف قطاع الكهرباء نجاحا هاما من خلال التسارع الكبير من مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعي للبلاد، فالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز أصبحت تتكفل بإنتاج ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الكهرباء وبإنشاء وتسيير مختلف الشبكات الناقلة للغاز الموجهة نحو تغذية السوق الداخلية بالإضافة إلى تسيير وتوزيع الغاز وتجارته بالقرب من الزبائن الصناعيين والحرفيين.

الفرع الثاني: وظائف مؤسسة سونلغاز

وتوجد أربع وظائف أساسية داخل سونلغاز:

الوظيفة الإنتاجية، الوظيفة المالية، الوظيفة التجارية، الوظيفة البشرية.

الفرع الثالث: مهام مؤسسة سونلغاز

الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز**SADEG**، مكلفة في إطار المهام المسندة إليها، بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية، وبتلبية حاجيات الزبائن وفقا لشروط التكلفة، نوعية الخدمة والأمان.

الفرع الرابع: الإسنادات

* ضمان جودة واستمرارية الخدمة.

* استغلال وصيانة شبكات توزيع الكهرباء والغاز

* تطوير شبكات الكهرباء والغاز لما يسمح بربط زبائن جدد.

* تسويق الكهرباء والغاز

* ضمان الأمان والفعالية لهذه الشبكات.

* ضمان التوازن بين العرض والطلب فيما يخص الطاقة.

المطلب الثاني: نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز

في سنة 1947 تم إنشاء المؤسسة العمومية كهرباء وغاز الجزائر والتي تستند إليها احتكار وإنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها، وكذلك توزيع الغاز وتضم المؤسسات السابقة لإنتاج الكهرباء والغاز بمقتضى المرسوم رقم 59/69 في 1969/07/28، وأصبحت باسم المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز ثم حولت بمقتضى قانون 1991 إلى المؤسسة العمومية ذات الطابع صناعي تجاري وأصبحت ذلك مجمع سونلغاز شركة ذات أسهم، ثم تم هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية:

1. شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائر العاصمة.
2. شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائر الوسط.

3. شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائر للشرق.

4. شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائر الغرب.

كما أقر المخطط التنظيمي الجديد المعد من طرف السلطات العمومية إنشاء الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز. شركة ذات أسهم كنتيجة لضم شركات التوزيع الشرق والوسط والغرب من إلحاق شركة التوزيع كفرع من جهة أخرى، حيث أنشأت كشركة أسهم في 04/04/2017 برأسمال يفوق 64 مليار جزائري، يتواجد مقرها الاجتماعي بـ 20 نهج محمد بوضياف –بالبليدة تسير 52 مديرية للتوزيع 48ولاية موزعة على التراب الوطني، بتواجدها في السوق الوطنية طورت الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مجموعة من النشاطات تمس مجال الطاقتين الكهرباء والغاز وبيعها للزبائن النهائيين سواء كان توتر عالي أو متوسط ومنخفض. كما تسير الشركة بنمو وتطور الشبكات الكهربائية والغازية وتضمن معها تلبية كافة، طلبات الربط بالتوتر والضغط المتوسط والمنخفض في إطار دفاتر الشروط والنظام الساري المفعول.

المطلب الثالث: تقديم مديرية التوزيع بالمدية

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع

حيث يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لمدرية التوزيع بالمدية

الشكل (3-1): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة قسم موارد البشرية ، المدية

الفرع الثاني: شرح الهيكل التنظيمي للشركة

1. **مدير التوزيع:** يمثل مدير التنظيم قمة الهرم في المؤسسة، وهو مكلف في حدود صلاحياته بضمان توزيع الطاقة الكهربائية والغازية وإيصالها إلى زبائن المؤسسة في أحسن الظروف والنوعية الجيدة والاستمرارية في التقديم، والسعر المناسب؛

2. **الأمانة العامة:** دورها التنسيق وتوزيع المراسلات وتوجيهها بين الأقسام ومصالح الشركة.

3. مصلحة الشؤون القانونية:

- تعد الممثل القانوني للشركة أمام القضاة (المحكمة، المجلس القضائي، المحكمة العليا)؛ يتابع تنفيذ القرارات القانونية.
- يتكفل بكل القضايا القانونية مثل رفع دعوى حول التعدي على ممتلكات الشركة أو الشكاوى ورفع الدعوى ضد المديرية من طرف الزبائن.
- يساعد كل الأقسام في القضايا ذات الطابع القانوني (رفع دعوى قضائية).
- تنظيم المعلومات القانونية وتقديمها وقت الضرورة.

4. مهندس الأمن HSE: يقوم بالمهام التالية:

- إعداد مخطط الزيارات المبرمجة للنشاطات التحسيسية.
- تحضير اجتماعات لجنة النظافة والأمن على مستوى المديرية.
- السهر على تطبيق كل إجراءات الوقاية في مجال النظافة والأمن.
- إعداد إحصائيات حول حوادث الغاز والكهرباء مع المصالح التقنية.

5. ملحق الإتصال: يقوم بالعديد من المهام نذكر منها ما يلي:

- تحضير وتنظيم المعلومات الموجهة إلى الجمهور والزبائن باستعمال كل الوسائل المتاحة.
- المشاركة مع المديرية العامة في التظاهرات التجارية.
- اقتراح مواضيع الإشهار وإعلام الزبائن حسب الطبيعة المحلية.
- ربط علاقات وثيقة مع كل أنواع وسائل الاتصال.

6. مساعد الأمن الداخلي للمؤسسات:

ويقوم بالمهام التالية:

- المتابعة الميدانية لكل المقاييس الأمنية داخل المديرية (الحراس، الجدران...الخ).
- تقديم تقرير دوري إلى المسئولين حول الوضعية الأمنية للمديرية ومختلف وكالاتها.
- إعداد تقرير فوري بعد حدوث أي طارئ مباشر.
- إعداد مخطط الأمن الداخلي بالتعاون مع المصالح الأمنية لولاية.

- **قسم تقنيات الكهرباء :** يهتم بمراقبة واستغلال الشبكات الكهرباء، الصيانة، تطوير الشبكة والقيام بالأشغال تحت التوتر (الكهرباء).
- **قسم تقنيات الغاز:** يهتم بمراقبة واستغلال الشبكات الكهرباء، الصيانة وتطوير الشبكة.
- **قسم دراسات تنفيذ أشغال الكهرباء والغاز:** وأغلب مهامه بالميدان:

فيقوم بكل ما يتعلق بالدراسة كالموقع والمخططات.

- **قسم الإدارة والصفقات:**

* مكلف بإنشاء الطلبات الخاصة برخص الحفر والبناء واستقبال مخطط التشفير الخاص بمقدار الأشغال.

المرسل من مصلحة الدراسات، وغيرها من مهام تخصص السوق والبرمجة.

* تسيير القروض الخاصة بأمر الدفع ومتابعة تنفيذها.
* استقبال وإجراء الأمر بالدفع لكل فواتير المؤسسات المنفذة للمشاريع.
* إنشاء عناصر الإحصاء الخاصة بتحقيق المشاريع، التقنية والمالية.
* فتح وإغلاق رخص البرامج.

- **قسم العلاقات التجارية:** يضم هذا القسم مجموعة من الوكالات تجارية: اثنان منها داخل مدينة المدية،

و(06) ستة موزعة على إقليم الولاية، إضافة إلى (03) ثلاث مصالح:

1/ مصلحة تطوير المبيعات: وهي مصلحة مسؤولية على متابعة طلبات الزبون التوتر المتوسط والضغط

المتوسط) ومختلف الوثائق الخاصة بالإيصالات الجديدة أو إحداث تغيرات.

على مستوى الشبكة، إضافة إلى فوترة كل الأشغال الخاصة بطلب الزبون الجديد أو زبون مشترك.

أ. مصلحة التحصيل: تهتم بكل أمور الزبائن وملفاتهم مثل فوترة وتحصيل الديون.

ب. مصلحة الحسابات الكبرى: تهتم بكل ما يتعلق بزبائن الضغط العالي للغاز والتوتر العالي للكهرباء،

من الجانب التجاري:

- قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي:

يقوم هذا القسم بـ:

* تسيير وصيانة عتاد الإعلام الآلي على مستوى المديرية والمصالح التقنية التابعة لها.
* طبع الفواتير الخاصة بالكهرباء والغاز.
* تطوير المعلوماتية.
* تحليل إحصائيات المشتريات والمبيعات.

- قسم الموارد البشرية:

حيث يهتم بـ

* تسيير تكوين الموظفين وتأهيلهم
* تسيير الموارد البشرية كالتوظيف، الحضور، الغياب، العطل، الأجور

- مصلحة الشؤون العامة:

وتتمثل مهامها في:

* تسيير الوسائل المادية.
* مراقبة وتسيير النظافة وصيانة المقرات.
* تسيير بريد المديرية.
* السهر على تسيير الممتلكات المتنقلة.
* تموين مختلف المصالح.
* الاهتمام بالمشتريات.
* تنظيم حظيرة السيارات كالتأمين، المتابعة، الوقود.

- قسم تخطيط الكهرباء والغاز:

وتتمثل مهامه في:

* إنجاز المخطط الرئيسي لشبكة الكهرباء والغاز للمديرية.

* دراسة المخططات لإعادة التخطيط لشبكات الغاز والكهرباء.

* ضمان احتياجات المديرية بكل الدراسات الخاصة (ضياع الطاقة).

* إنجاز طلبات الربط.

* تشكيل بنك معلومات لاحتياجات الدراسات الخاصة بالكهرباء والغاز.

- قسم المالية والمحاسبة:

ويقوم بالمهام التالية:

* تتبع حسابات الخزينة ومراقبة الظروف البنكية.

* إعداد التنبؤات للخزينة على المدى القصير.

* الرقابة على صناديق الوكالات التجاري.

* إجراء مركزية الصناديق.

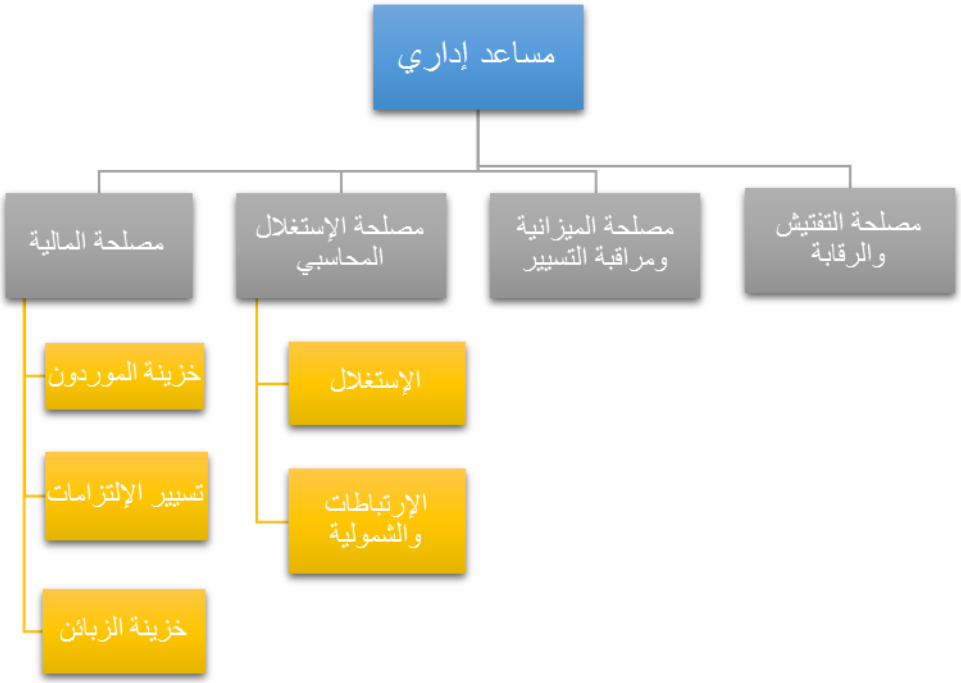
* إعداد الميزانية السنوية.

* إنجاز لوحة القيادة وميزانية النشاط.

* ضمان متابعة ومراقبة العمليات المحاسبية.

بما أن دراستنا الميدانية أجريت على مستوى قسم المالية والمحاسبة، سنقوم بعرض هيكل القسم، وهو كالتالي:

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لقسم المالية والمحاسبة



المصدر: وثائق الشركة، مقدمة من طرف رئيس قسم المالية والمحاسبة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث يمكننا التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة سونلغاز –المدية–، وذلك من خلال إجابات أفراد العينة المختارة.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب تحديد المنهج المعتمد وكيفية تحديد المجتمع وطريقة اختيار العينة في الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

المنهج المتبع في الدراسة هذه هو المنهج التحليلي الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا.

الفرع الثاني: حدود الدراسة

شملت هذه الدراسة مجموعة من المحددات البشرية والمكانية والزمانية والعلمية وهي كالأتي:

- **الحدود البشرية:** اشتملت على عدد من العمال مؤسسة سونلغاز –المدية–.
- **الحدود المكانية:** كانت حدودها متمثلة في مؤسسة سونلغاز –المدية–.
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022–2023.
- **الحدود العلمية:** وتتعلق بمتغيري الدراسة وهما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء في المؤسسة.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في مؤسسة سونلغاز بالمدية على اختلاف وضعيتهم الوظيفية. ونظرا لكبر مجتمع الدراسة فقد تم أخذ عبنة عشوائية بسيطة بحجم 30 موظف من المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات، وأدوات التحليل الاحصائي

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

بناءا على طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج الذي اخترناه لهذه الدراسة، وجدنا أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف البحث هو الاستبيان، وذلك نظرا لصعوبة الحصول على البيانات المطلوبة بإستخدام الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية. وقد مر تطوير الاستبيان بمجموعة من المراحل، وذلك حتى نتأكد من قدرته وصلاحيته على تحقيق أهداف المنشود منه، وفيمايلي توضيح لما قمنا به في كل مرحلة.

1.بناء الاستبيان

قام الطالبين بإعداد أداة الدراسة لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة، بحيث تم الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وتحديد المتغيرات الرئيسية التي شملها الاستبيان، كما تم عرض الاستبيان على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات، وتم تصميم الاستبيان في صورته الأولية وقد تكونت من محورين أساسيين.

2.الشكل النهائي للاستبيان

بعد تلقي الملاحظات والنصائح من الأستاذ المشرف قمنا بالالتزام بها في تعديل الاستبيان الذي جاء في شكله النهائي مكون من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الموظفين، قام الطالبين بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

الجزء الثاني: تم تقسيمه إلى محورين على النحو التالي

المحور الأول: يتمثل في المتغير المستقل تكنولوجيا معلومات واتصال، وهو يتنبأ بالمتغير التابع في هذه الدراسة، وشمل 18 عبارة، وتم تقسيمه إلى يعدين وهما:

البعد الأول: البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات)، شمل هذا البعد على 06 عبارات.

البعد الثاني: نظم معلومات (قواعد بيانات وشبكة اتصال)، شمل هذا البعد على 12 عبارة.

المحور الثاني: يتمثل في المتغير التابع " الأداء في المؤسسة " ويعتبر بمثابة نتيجة أو المتغير من قبل المتغير المستقل، واشتمل على 08 عبارات.

واشتمل الاستبيان ككل على 26 عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

3.المقياس المستخدم

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابة العينة لعبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمسة اختبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1): الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي

الأوزان	الرأي
1	غير موافق تماما
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق تماما

المصدر: عز الدين عبد الفتاح، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي**، خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2007.

لتحديد اتجاه الإجابات قمنا بالاستعانة بجدول متوسط الأوزان المرجح المرافق للمقياس الخماسي، الذي يحدد مدى الفئة الموافقة لكل وزن:

الجدول رقم (3-2): مجال الاتجاه حسب مقياس ليكارت الخماسي

الأوزان	الاتجاه
من (1 إلى 1.79)	غير موافق تماما
من (1.80 إلى 2.59)	غير موافق
من (2.60 إلى 3.39)	محايد
من (3.40 إلى 4.19)	موافق
من (4.20 إلى 5)	موافق تماما

المصدر: عز الدين عبد الفتاح، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي**، خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2007.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من خلال الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصارا (SPSS26)، تم إجراء التحليل الاحصائي للبيانات عن طريق مجموعة من الاختبارات الإحصائية وهذا تماشيا مع نوع المتغيرات وفرضيات الدراسة. وفيما يلي توضيح للاختبارات الإحصائية التي تم استخدامها:

- اختبار كولمجروف-سيمرنوف (K-S) Kolmogorov-smirnov test لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- معامل ألفا كرومباخ Cronbach Alpha لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل الارتباط سبيرمان spearman correlation coefficient لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي، والعلاقة بين المتغيرات.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها.
- المتوسطات الحسابية من أجل معرفة الأهمية النسبية للمتغيرات والعبارات التي تقيسها.
- الانحرافات المعيارية لقياس تشتت قيم استجابات الموظفين عن المتوسط الحسابي.
- الانحدار الخطي البسيط لاختبار صحة الفرضيات.

المطلب الثالث: إختبار التوزيع الطبيعي، وتقييم صحة وثبات أداة الدراسة

استعان الطالبين لصدق أداء الاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة بحساب معاملات الارتباط ومعامل الثبات.

الفرع الأول: تحكيم أداء الاستبيان

اعتمد الطالبين في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الذين لهم دراية بتفاصيل الموضوع للأخذ بأرائهم، حيث تم تثبيت العبارات المتفق عليها أغلب المحكمين وتم تعديل ما تم الاختلاف فيه ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي على الأساتذة المنيبين أسمائهم في الملاحق.

الفرع الثاني: التحقق من التوزيع الطبيعي

للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، قام الطالبين باستخدام اختبار كولمجروف-سيمرنوف (K-S) Kolmogorov-smirnov test وهو اختبار ضروري في حالة استخدام الاختبارات المعلمية مثل اختبار الانحدار البسيط تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، وحتى تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب هذا الاختبار فلابد أن يكون الدلالة محور الكلي للدراسة أكبر من 0.05. والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (3-3): اختبار كولمجروف-سيمرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغير	قيمة الاختبار K-S	درجة الحرية df	مستوى الدلالة p
تكنولوجيا معلومات واتصال	0.176	30	0.019
نظم المعلومات قواعد بيانات وشبكة إتصال	0.149	30	0.962
المحور الكلي للاستبيان	0.150	30	0.085

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-3): أن قيمة اختبار كلمجروف-سميرنوف للمحور الكلي للدراسة كانت غير دالة إحصائيا ($P<0.05$)، وهذا ما يعطي إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية في الدراسة الحالية.

الفرع الثالث: اختبارات الصدق

يتم في هذه الدراسة قياس صدق العبارات بعدة طرق منها: الصدق الظاهري، صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي، وتفصيل ذلك فيمايلي:

1-صدق الاتساق الداخلي:

من أجل التحقق من صدق الاتساق الداخلي قام الطالبين بحساب معامل الارتباط سبيرمان (spearman) بين درجات كل عبارة مع الدرجة الكلية للاختبار كما توضحه الجداول التالية:

1.1-الاتساق الداخلي للبعد الأول " البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات)"

نوضح ذلك من خلال عرض الجدول التالي:

الجدول رقم (3-4): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات)

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة p
01	تمتك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الالكترونية	0.809**	0.000
02	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من مؤهل العلمي للمورد البشري	0.577**	0.001
03	يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم	0.812**	0.000
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا	0.843**	0.000
05	تستخدم تكنولوجيا معلومات في مؤسسة	0.810**	0.000
06	تستخدم برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	0.819**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

يوضح الجدول رقم (3-4): نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط لعبارات البعد تراوحت ما بين: (sp=0.577 ، sp= 0.843) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، مما يعني وجود علاقة ارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه (البنية التحتية "الأجهزة، ومعدات وبرمجيات")، وبالتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستثني أي عبارة من التحليل.

2.1-الاتساق الداخلي للبعد الثاني " نظم المعلومات (قواعد بيانات وشبكة إتصال)"

نوضح ذلك من خلال عرض الجدول التالي:

الجدول رقم (3-5): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد نظم المعلومات (قواعد بيانات وشبكة إتصال)

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة p
07	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات الملائمة لتقديم خدمتها	0.847**	0.000
08	تعمل نظم معلومات على تجميع والمعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر شبكة اتصالية	0.561**	0.001
09	تعتمد مؤسسة على معلومات المخزنة في قواعد بياناتها ومنقولة عبر شبكتها الداخلية للاتخاذ قرار	0.738**	0.000
10	يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل	0.607**	0.000
11	تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول التي تواجه المؤسسة	0.819**	0.000
12	تعمل تقنيات الامن المعلومات على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.487**	0.006
13	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.831**	0.000
14	تعمل المؤسسة أفراد مؤهلين علنيا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	0.635**	0.000
15	تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها	0.702**	0.000
16	توفير المؤسسة التمويل إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة إنتاجية	0.605**	0.000
17	يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا معلومات واتصال	0.668**	0.000
18	تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية للاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي	0.553**	0.002

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

يوضح الجدول رقم (3-5): نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط لعبارات البعد تراوحت مابين: (sp= 0.487 ، sp= 0.847) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، مما يعني وجود علاقة ارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه (نظم المعلومات "قواعد وبيانات وشبكة الاتصال")، وبالتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستثني أي عبارة من التحليل.

3.1-الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "الأداء في المؤسسة"

نوضح ذلك من خلال عرض الجدول التالي:

الجدول رقم (3-6): اختبار الاتساق الداخلي بين درجات عبارات المحور الثاني " الأداء في المؤسسة" مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه.

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة sig
19	استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقسيم في المؤسسة	0.761**	0.000
20	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية	0.721**	0.000
21	توسيع استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	0.901**	0.000
22	تطور أل tic أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا	0.438**	0.006
23	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة	0.806**	0.000
24	تقوم المؤسسة بالتنويع المستمر في منتجاتها	0.385*	0.035
25	تملك المؤسسة القدرة على البحث والتطوير	0.567**	0.001
26	تساهم تكنولوجيا معلومات والاتصال على تحسين أداء بصفة عامة	0.530**	0.003

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

يوضح الجدول رقم(3-6): نلاحظ أن أغلبية فقرات المحور الثاني قيمة الارتباط بين الفقرات تراوحت ما بين (sp= 0.385، sp=0.901) دالة إحصائيا عند مستوى p=0.05 حيث يلاحظ أن مستوى الدلالة لكل الفقرات أقل (0.05)، هذا ما يدل على أن وجود علاقة ارتباط

بين العبارات والمحور الذي تنتمي إليه (الأداء في المؤسسة)، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة ولا نستثني أي عبارة من التحليل.

2-صدق الاتساق البنائي

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل متغير من متغيرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة. ومن هذا المنطلق قمنا بحساب معامل الارتباط سبيرمان (spearman) بين درجة كل متغير مع الدرجة الكلية الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-7): معاملات الارتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان

البيان	الدرجة الكلية للاستبيان	
	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة p
تكنولوجيا معلومات والاتصال	0.976**	0.000
نظم المعلومات (قواعد بيانات وشبكة الاتصال)	0.886**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول رقم(3-7): أن جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول محصورة بين القيمتين (sp=0.976، sp=0.886) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) وهذا يعكس صدق البنائي لأداة الدراسة.

رابعا: ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من الثبات في هذه الدراسة من خلال الاعتماد على معامل ألفا كرومباخ (Alpha Cronbach) كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-8): معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات المحاور والدرجة الكلية للاستبيان

البيان	العبارات	معامل الثبات الفا كرومباخ
تكنولوجيا معلومات واتصال	**18**	0.919
الأداء في المؤسسة	**08**	0.794
قيمة الثبات الكلي للاستبيان	**26**	0.932

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الجدول رقم (3-8): نلاحظ أن قيم الثبات معامل ألفا كرومباخ كانت مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرومباخ لمحور تكنولوجيا معلومات واتصال (0.919)، ومحور الأداء في المؤسسة (0.794)، ما على مستوى الدرجة الكلية للاستبيان (جميع عبارات الاستبيان) قد بلغ معامل الثبات (0.932)، وهذا ما يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ومناسبة وتقيس ما وضعت لقياسه وبالتالي فهي تفي بأغراض الدراسة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات

نقوم في هذا المبحث بمعالجة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة التي سبق لنا جمعها ومن ثم استخلاص النتائج.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية

اشتملت البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان، حيث سيتم اعتماد التكرارات، النسب المئوية، والرسومات البيانية.

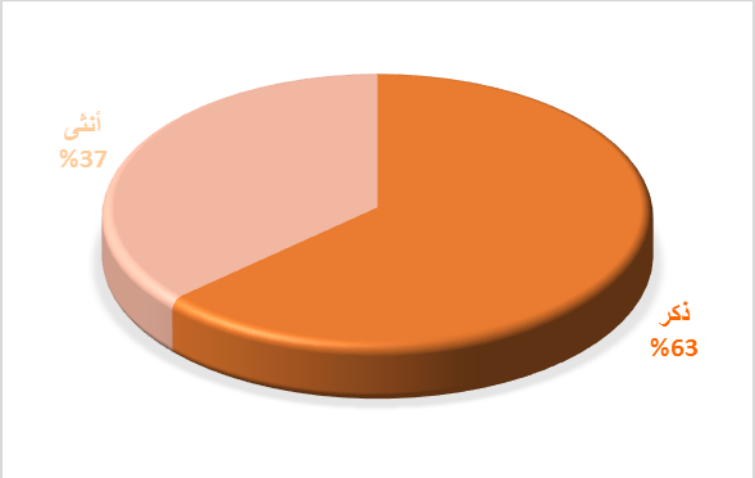
الجدول رقم(3-9): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	19	%63.3
	أنثى	11	%36.7

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أن نسبة الذكور بلغت (63.3%) من إجمالي عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث بـ (36.7%)، وهذا يدل على أن الذكور هم الأكثر استجابة للاستبيان مقارنة بالإناث في المؤسسة محل الدراسة، والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-3): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج ExceL

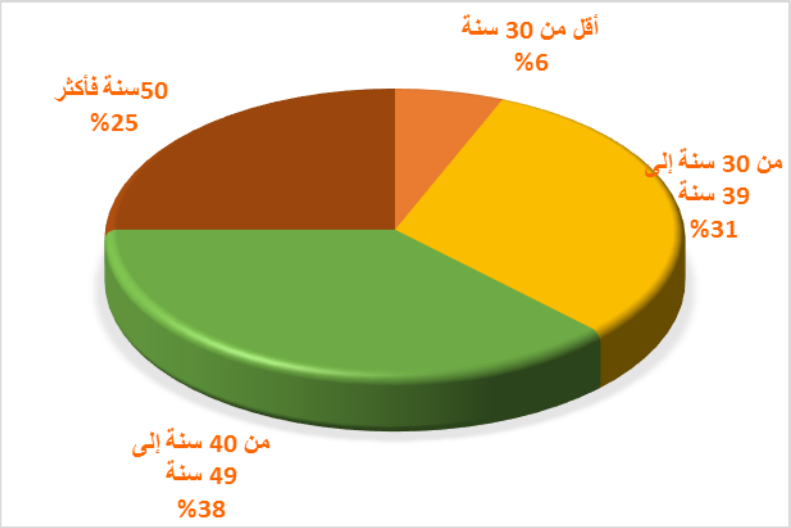
الجدول رقم (3-10): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	02	%6.7
	من 30 سنة إلى 39 سنة	10	%33.3
	من 40 سنة إلى 49 سنة	12	%40
	50سنة فأكثر	08	%20

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة أعمارهم محصورة بين 40 سنة إلى 49 سنة بنسبة(40%). تليها الفئة 30 إلى 39 سنة بنسبة (33.3%). ثم الفئة الأكثر من 50 سنة بنسبة (20%). وأخر نسبة (6.6%) للفئة الأقل من 25 سنة. وبشكل عام يمكن القول إن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة في المؤسسات ميدان الدراسة هم الفئات الشبانية (80%) والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-4): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج ExceL

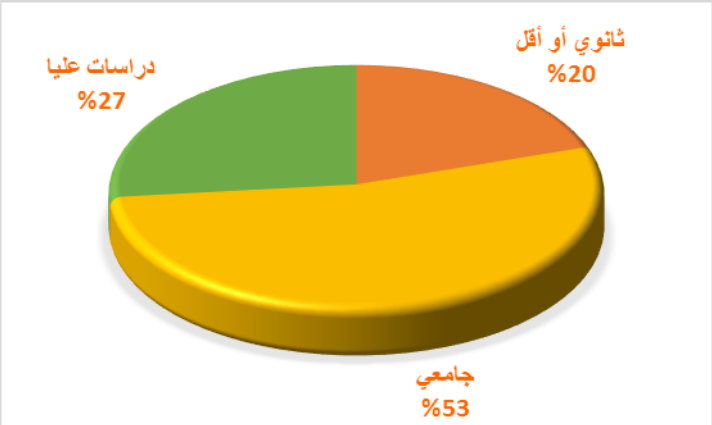
الجدول رقم (3-11): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	06	%20
	جامعي	16	%53.3
	دراسات عليا	08	%26.7

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أن أفراد الذين لهم شهادة جامعية يمثلون المستوى الدراسي الغالب على عينة الدراسة فقد بلغت نسبتهم (53.3%)، يليهم الأفراد الذين يمتلكون شهادات دراسات العليا بنسبة (26.7%)، وفي حين نجد أن الافراد من ذوي مستوى الثانوي أي حاملي شهادات الثانوية أو أقل هم أدنى نسبة، حيث بلغت نسبتهم (20%) من إجمالي حجم العينة. وبالتالي يمكننا القول إن حاملي شهادات الجامعية هم الفئة الغالبة في عينة الدراسة حيث يمتلكون المعرفة الكافية التي تخولهم الإجابة على عبارات الاستبيان، والشكل التالي يوضح ذلك

الشكل رقم (3-5): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج ExceL

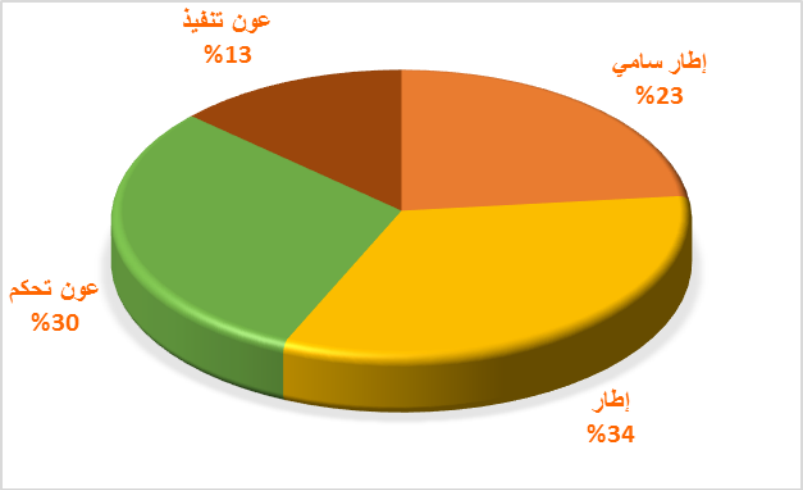
الجدول رقم (3-12): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
الخبرة	إطار سامي	07	%23.3
	إطار	10	%33.3
	عون تحكم	09	%30
	عون تنفيذ	04	%13.3

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الفئة الغالبة على عينة الدراسة هم إطارات حيث بلغت نسبتهم (33.3%)، تليهم فئة عون تحكم بنسبة (30%)، ثم فئة إطار سامي بنسبة (23.3%)، في حين نجد أن فئة عون تنفيذ هم أدنى نسبة من عينة الدراسة حيث بلغت نسبتهم (13.3%). وبالتالي فإن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة هم إطارات.

الشكل رقم (3-6): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج ExceL

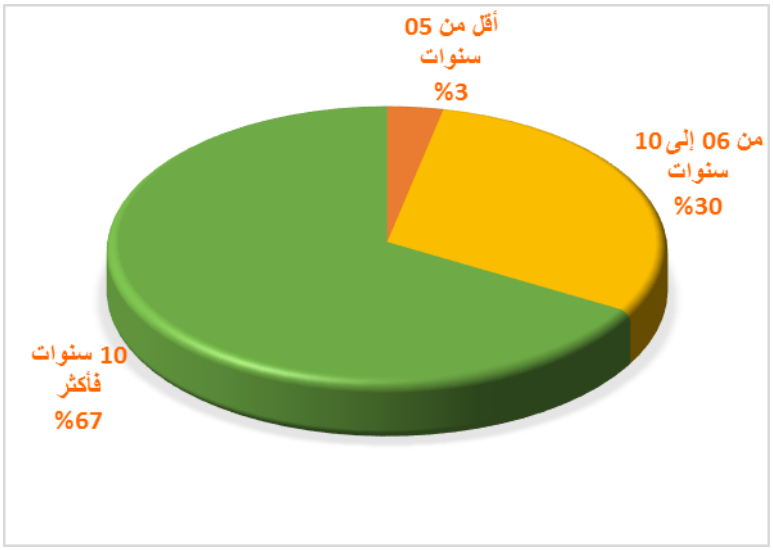
الجدول رقم (3-13): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
الخبرة	أقل من 05 سنوات	01	%3.3
	من 06 إلى 10 سنوات	09	%30
	10 سنوات فأكثر	20	%66.7

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات حيث قدرت نسبتهم (66.7%)، يليهم الأفراد الذين تراوحت خبرتهم من 06 إلى 10 سنوات حيث قدرت نسبتهم (30%)، في حين لم يتعدى مجموع الافراد الذين يمتلكون خبرة أقل من 05 سنوات سوى فرد واحد حيث قدرت نسبته (3.3%). ومنه تشير النتائج أن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-7): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج ExceL

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان

أولا: تحليل نتائج المحور الأول "تكنولوجيا معلومات والاتصال"

من أجل معرفة مدى تحقيق هذا العنصر من طرف عينة الدراسة تم تلخيص النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-14) نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الأول من الاستبيان

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي M	الانحراف المعياري SD	الاتجاه العام للعينة
-	**البعد الأول: البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات)**	**4.31**	**0.72**	**موافق تماما**
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الالكترونية	4.53	0.57	موافق تماما
02	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من مؤهل العلمي للمورد البشري	4.56	0.89	موافق تماما
03	يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم	3.86	1.07	موافق
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا	4.13	1.30	موافق
05	تستخدم تكنولوجيا معلومات في مؤسسة	4.50	0.57	موافق تماما
06	تستخدم برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	4.26	1.11	موافق تماما
-	**البعد الثاني: نظم المعلومات (قواعد بيانات وشبكة اتصال)**	**3.91**	**0.62**	**موافق**
07	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات الملائمة لتقديم خدمتها	4.06	1.04	موافق
08	تعمل نظم معلومات على تجميع والمعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر شبكة اتصالية	3.93	0.86	موافق
09	تعتمد مؤسسة على معلومات المخزنة في قواعد بياناتها ومنقولة عبر شبكتها الداخلية للاتخاذ قرار	3.96	0.85	موافق
10	يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل	3.60	1.30	موافق
11	تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول التي تواجه المؤسسة	3.90	0.95	موافق
12	تعمل تقنيات الامن المعلومات على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.86	1.04	موافق
13	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات	4.16	0.79	موافق

	والاتصال			
14	تعمل المؤسسة أفراد مؤهلين علنيا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	4.10	0.84	موافق
15	تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها	4.00	0.94	موافق
16	توفير المؤسسة التمويل إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة إنتاجية	3.93	0.82	موافق
17	يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا معلومات واتصال	4.06	0.78	موافق
18	تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية للاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي	3.43	1.04	موافق
–	**المتوسط العام للمحور الأول**	**4.05**	**0.62**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (3-14): نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية في جميع العبارات المتعلقة بالمحور الأول حيث بلغ المتوسط العام للمحور الأول (M=4.05) أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ما جاء في العبارات وبلغت قيمة الانحراف المعياري (SD=0.62) وهذا ما دل على وجود تشتت في إجابات أفراد العينة المدروسة، ونظرا لوجود أبعاد المحور الأول فيتم تحليل ودراسة نتائج أداء عينة الدراسة بالرجوع إلى كل بعد على حدي وبهدف تحليل محتوى كل بعد من أبعاد المحور الأول:

– **بالنسبة للبعد الأول (البنية التحتية "الأجهزة، المعدات، البرمجيات")**: تضمن هذا البعد 06 عبارات مختلفة ولقد حقق متوسط حسابي قدر بـ **(M=4.31)** يشير إلى درجة موافق تماما، وبلغ الانحراف المعياري **(M=0.72)** أي تشتت في إجابات الأفراد، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون تماما وهذا ما يدل على وجود انطباع إيجابي حول ما تضمنته عبارات البعد " **البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات)**".

– **بالنسبة للبعد الثاني (نظم المعلومات "قواعد بيانات وشبكة اتصال")**: تضمن هذا البعد 12 عبارة مختلفة ولقد حقق هذا البعد متوسط حسابي قدر بـ **(M=3.91)** والذي يشير إلى

درجة موافقة بإنحراف معياري قدر بـ(**SD=0.62**) وهذا ما يدل على أن غالبية أفراد عينة موافقون على العبارات المتضمنة في البعد بانطباع إيجابي.

ثانيا: تحليل نتائج المحور الثاني " الأداء في المؤسسة"

وتم تلخيص النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-15): نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الثاني من الاستبيان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
19	استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقسيم في المؤسسة	4.10	0.88	محايد
20	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية	4.06	0.73	محايد
21	توسيع استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	3.90	0.88	موافق
22	تطور أل Tic أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا	3.70	0.83	موافق
23	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة	4.00	0.78	موافق
24	تقوم المؤسسة بالتنويع المستمر في منتجاتها	3.50	0.86	موافق
25	تملك المؤسسة القدرة على البحث والتطوير	3.83	1.01	موافق
26	تساهم تكنولوجيا معلومات والاتصال على تحسين أداء بصفة عامة	3.96	0.96	موافق
-	**المتوسط العام للمحور الثاني**	3.88	0.56	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (3-15): نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية في جميع العبارات المتعلقة بالمحور الثاني حيث بلغ المتوسط العام للمحور الثاني (M=3.88) أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ما جاء في العبارات، حيث بلغ الانحراف المعياري (SD=0.56) يشير إلى تجانس أراء أفراد عينة الدراسة.

أما على مستوى العبارات فنجد أن متوسط حسابها انحصر بين القيمتين (M=4.10) و (M=3.50)، وبشكل عام يمكن القول ان أفراد العينة موافقون على ما جاء في العبارات، في حين قدر الانحراف المعياري في العبارات ما بين (SD=1.01) و (SD=0.73) وهذا ما يشير على تشتت في إجابات أفراد العينة المدروسة، وهذا ما يدل على انطباع إيجابي لدى أفراد عينة المدروسة حول الأداء في المؤسسة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد الانتهاء من مناقشة نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة، ننتقل في هذا المطلب إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

سيتم اختيار صحة الفرضية العامة التي تنص على وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية **0.05.**

أولا: الفرضية الرئيسة للدراسة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا معلومات و الاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

الجدول رقم (3-16): نتائج الانحدار البسيط لإختبار صحة الفرضية الرئيسة

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
المتغير التابع: الأداء في المؤسسة	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	F المحسوبة	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
	0.731[a]	0.534	0.660	32.14	5.66	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول (3-16):

نلاحظ أن قيمة الارتباط بلغت $R=0.731^a$ وهذا ما يتضح أن العلاقة قوية بين المتغيرين، في حين بلغ معامل التحديد $R^2=0.534$ أي 53% من المتغيرات الأداء في المؤسسة ناتج عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وهي قيمة متوسطة. وبلغ معامل الانحدار $B= 0.660$ وهذا يعني زيادة درجة واحدة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يؤدي الى الزيادة الأداء

في المؤسسة محل الدراسة، بقيمة 0.660 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبية T=5.66، عند مستوى الدلالة 0.000.

كما بلغت قيمة F المحسوبية F=32.14عند مستوى المعنوية 0.000^b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الابداع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

وبالعودة إلى الجدول السابق يمكن استخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط حيث بلغت قيمة ثابت الانحدار 1.20 وقيمة ميل خط الانحدار 0.660 وهذه قيمة دالة معنويا كون قيمة sig=0.000 وهي أقل من 0.05 فتكون المعادلة التالية:

$$Y=1.20+0.660X$$

ثانيا: الفرضيات الفرعية للدراسة

انطلاقا من الفرضية العامة تم صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية لها بالاعتماد على أبعاد إدارة تكنولوجيا معلومات والاتصال ودراسة أثرها بالأداء المؤسسة انطلاقا من الجدول التالي:

الجدول رقم (3-17): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

البعد الأول: البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات)						
الأداء في المؤسسة	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	F المحسوبة	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
	0.624^a	0.389	0.480	17.83	4.22	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

❖ **الفرضية الأولى**: وتنص على

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية (الأجهزة ومعدات و برمجيات) على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية (الأجهزة و معدات و برمجيات) على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

من خلال الجدول (3-17):

نلاحظ أن قيمة الارتباط بلغت $R=0.624^a$ وهذا ما يتضح أن العلاقة قوية بين المتغيرين، في حين بلغ معامل التحديد $R^2=0.389$ أي 39% من المتغيرات الأداء في المؤسسة ناتج عن البنية التحتية (الأجهزة و معدات وبرمجيات) وهي قيمة ضعيفة. وبلغ معامل الانحدار B=0.480 وهذا يعني زيادة درجة واحدة في البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات) يؤدي الى الزيادة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، بقيمة 0.389 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبية T=4.22، عند مستوى الدلالة 0.000.

كما بلغت قيمة F المحسوبية F=17.83 عند مستوى المعنوية 0.000^b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية (الأجهزة ومعدات برمجيات) على الابداع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

وبالعودة إلى الجدول السابق يمكن استخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط حيث بلغت قيمة ثابت الانحدار 1.81 وقيمة ميل خط الانحدار 0.480 وهذه قيمة دالة معنويا كون قيمة sig=0.000 وهي أقل من 0.05 فتكون المعادلة التالية:

$$Y=1.81+0.480X_1$$

الجدول رقم (3-18): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

البعد الثاني: نظم معلومات (قواعد بيانات وشبكة الاتصال)						
الأداء في المؤسسة	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	F المحسوبة	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
	0.729^a	0.532	0.658	31.85	5.64	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

❖ **الفرضية الثانية** وتنص على

H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات (قواعد بيانات وشبكة الاتصال) على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05."

H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات (قواعد بيانات وشبكة الاتصال) على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05."

من خلال الجدول (3-18):

نلاحظ أن قيمة الارتباط بلغت $R=0.729^a$ وهذا ما يتضح أن العلاقة قوية بين المتغيرين، في حين بلغ معامل التحديد $R^2=0.532$ أي 53% من المتغيرات الأداء في المؤسسة ناتج نظم معلومات (قاعد بيانات وشبكة الاتصال) وهي قيمة متوسطة. وبلغ معامل الانحدار $B=0.658$ وهذا يعني زيادة درجة واحدة في نظم معلومات (قاعد بيانات وشبكة الاتصال) يؤدي الى الزيادة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، بقيمة 0.658 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة $T=5.64$، عند مستوى الدلالة 0.000.

كما بلغت قيمة F المحسوبة $F=31.85$ عند مستوى المعنوية 0.000^b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات (قاعدة بيانات وشبكة الاتصال) على الابداع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

وبالعودة إلى الجدول السابق يمكن استخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط حيث بلغت قيمة ثابت الانحدار 1.30 وقيمة ميل خط الانحدار 0.658 وهذه قيمة دالة معنويا كون قيمة sig=0.000 وهي أقل من 0.05 فتكون المعادلة التالية:

$$Y=1.30+0.658X_2$$

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث حاولنا إسقاط الجزء النظري على المؤسسة محل الدراسة وهي مدرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية ، وقد قمنا بمعالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ثم قمنا باختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها، حيث توصلنا إلى إثبات صحة الفرضيات المطروحة، والمتمثلة في وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل للدراسة بأبعادها الثلاثة، على الأداء في المؤسسة الذي يمثل المتغير التابع في هذه الدراسة، كما أنا لم تحد فروق في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الأداء في المؤسسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية والمتمثلة في الشخصيات البيانية للعاملين، كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة تمتار بتقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في تكنولوجيا المعلومات من طرف إطاراتها التي تبين عمل البرامج التي تساعد على تطبيق هذه التكنولوجيا، وهذا راجع السياسة المنتهجة في تسير إدارتها من حال المسؤولين القادة ما أدى إلى الرفع من مستوى المردودية و الربحية الذي توج بمستوى عالي من التدفقات النقدية الصافية.


خاتمة عامة

خاتمة عامة:

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات غير الشبكات ما يحدث تغيرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتحاد القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، بفضل التحول إلى الإدارة الالكترونية، ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة، بحيث ترفع من الكفاءة والفعالية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها كأمة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

حيث أن طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفاعل، إذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب وإنما توطينها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي، ولا سيما إذا تم استغلالها وتوجيهها توجيها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الاستراتيجية الكلية للمؤسسة.

وبعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة وطبيعة الأثر بينهما، وإسقاط ذلك على عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية توصلنا لمجموعة النتائج والاقتراحات.

من خلال الدراسة النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء المؤسسة الاقتصادية ومقارنتها بالدراسة التطبيقية التي كانت على مستوى مديرية التوزيع الكهرباء والغاز بالمدية، حيث تم في هذا الصدد تصميم استبانة لغرض جمع البيانات والمعلومات.

– توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات والتصورات التي يمكن الاستفادة منها حول الموضوع.

– ومن ذالك المنطلق طرحنا الإشكالية في مقدمة بحثنا ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء في مديرية التوزع الكهرباء والغاز بالمدية؟

وحاولنا بعدها من خلال مضمون بحثنا الإجابة على التساؤلات الفرعية المستوحاة من الإشكالية الرئيسية والتي وضعنا من أجلها مجموعة من الفرضيات كانت قيد الاختبار فتوصلنا إلى الأتي:

– أفادت الفرضية الفرعية الأولى بأن البنية التحتية (الأجهزة ومعدات برمجيات) لها تأثير على الابداع في المؤسسة الاقتصادية. بحيث نجد أن المؤسسة توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، كما أن المؤسسة تملك أجهزة الحاسوب والمعدات لتقديم الخدمات الالكترونية، وهذا ما يستلزم الرفع من مؤهل العلمي للمورد البشري.

– أفادت الفرضية الفرعية الثانية بأن نظم معلومات (قواعد بيانات وشبكة الاتصال) لها أثر على الابداع في المؤسسة الاقتصادية، حيث نجد أن المؤسسة تملك قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدمتها، وتهتم أيضا بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– أفادت الفرضية الرئيسة للدراسة بأن هنا أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، وهذا ما يدل على أن تكنولوجيا معلومات والاتصال تساهم على تحسين أداء بصفة عامة.

أولا: نتائج الدراسة النظرية

من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية نذكرها كما يلي:

*ينظر إلى الأداء في المؤسسة على أنه مستوى تحقيق الأهداف المسطرة، أي تحويلها بصورة عملية واقع.

*يؤدي المزج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير الموظفين المؤهلين للتعامل مع هذه الوسائل إلى فعالية وكفاءة عالية في الأداء.

*ترفع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من القدرة على التوقع و الرؤية الشاملة و الواضحة، مع القدرة على التعلم من الخبرات الداخلية والخارجية، و الزبائن ما يرفع من الإنتاجية ، و يجعلها أكثر قدرة على الاستمرارية.

*ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المحزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل، وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع، معقولة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.

*إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت والإنترانت واستخداماتها المتعددة، والتي تسعى إلى تسهيل اتصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص والأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار.

*يؤدي استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المنظورة إلى الرفع مستوى الأداء بالمؤسسة.

ثانيا: نتائج الدراسة التطبيقية

جاء الفصل الثالث في الجانب الميداني استكمالا للدراسة النظرية، وعليه توصلنا إلى النتائج التالية:

* أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ومناسبة.

* الفئة الغالبة للموظفين المستوجبين كانت لمتغير الجنس، أي أغالبهم رجال.

* أن أغلب الفئة في عينة الدراسة أعمارهم تتراوح من 30 إلى 39 سنة أي فئة الشبانية في غالبة في المؤسسة محل الدراسة.

* يتضح أن الأفراد لهم شهادة جامعية يمثلون المستوى الدراسي الغالب على عينة الدراسة، ذلك أنهم الأكثر طلبا في سوق العمل بنسب مئوية بلغت 53% .

* يبين تحليل المصالح الوظيفية أن أغلب أفراد عينة الدراسة يشغلون إطارات بسبة مئوية بلغت 33.3% .

* أفراد عينة الدراسة يملكون خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات بنسبة مئوية 66.7% وهذا يعود بالنفع الجيد للمؤسسة.

* كانت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مرتفعا في مديرية التوزيع الكهرباء و الغاز بالمدية، عند مستوى معنوية إحصائية 0.05.

* كانت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أداء في المؤسسة داخل مديرية التوزيع الكهرباء و الغاز مرتفعا عند مستوى معنوية إحصائية 0.05.

* هناك علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأداء المؤسسة.

ثالثا: الاقتراحات والتوصيات

وبناء على هذا ومن خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا تقديم هذه الاقتراحات والتي يمكن أن تكون مساهمة متواضعة في موضوع الدراسة وذلك على النحو التالي:

– توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلاؤم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا.

– تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كال المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني سواء لخدماتي منها أو التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب إعطاء أولوية وأهمية التكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية.

– تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالخدمات المعقدة والحديدة، لتسهيلها لكل الفئات العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات الرفق مستوى الثقة من قبل كل الأطراف.

– استقطاب والاستعانة بخبراء في محال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.

رابعا: آفاق الدراسة

إن إنهاء الدراسة لا يعني الإلمام بكل الجوانب المتعلقة بها، فهي لا تخلو من كثير من النقائص ولعل اقتراحنا لمجموعة من الجوانب التي لها صلة بالموضوع وتفتح أفاق علمية من بينها:

– أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

– التغيير التنظيمي في ظل اقتصاد المعرفة وتأثيره على أداء المؤسسة الاقتصادية.

– الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على تطوير الأداء للمؤسسات الاقتصادية.

– مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز السيرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.


قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: الكتب

1. إسماعيل محمد السيد، **الإدارة الاستراتيجية "مفاهيم وحالات تطبيقية"**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1999.

2. بونكاز عبد الله، **إشكالية تقييم الأداء المضفون في المؤسسات العمومية**، جامعة أحمد دارية، أدرار، الجزائر ،2018.

3. حمزة محمود الزبيدي، **التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالف**شل، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

4. زهير ثابت، **تقييم أداء الشركات والأفراد**، دار قباء، القاهرة، 2001.

5. سعد صادق بحيرى، **إدارة توازن الأداء**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

6. سونيا محمد البكري، على عبد مسلم، **مقدمة نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1990.

7. صلاح الدين عد المنعم مبارك، **اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية**، الطبعة الأولى، درا الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2001.

8. عبد السلام أبو قحف، **أساسيات التنظيم والإدارة**، الطبعة الثالثة، دار المعرفة، عمّان، 2001.

9. عبد الله حسن مسلم، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، دار النشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.

10. عدنان عواد الشوابكة، **دور نظام وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، الطبعة العربية 2011، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان،1985.

11. عقيل جاسم عبد الله، **مدخل في تقييم المشروعات، الجدوى الاقتصادية والفنية وتقييم جدوى الأداء**، دار حامد، عمان،1999.

12. غسان عيسى العمري، **نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر**، دار المسيرة للنشر التوزيع والطباعة، الطبعة الاولى عمان 2008.

13. فارس رشيد البياتي، **محاسبة الأداء في المؤسسة الخدمية**، دار آيلة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2008.

14. فلاح حسن عداي الحسيني، **الإدارة الاستراتيجية**، دار وائل، عمان، 2000.

15. مجيد الكرخي، **مؤشرات الأداء الرئيسية**، دار المنهج للنشر والتوزيع، الأردن، طبعة 1 ،2015.

16. محمد إسماعيل، محمد السيد، **نظم المعلومات في اتخاذ القرار الإداري**، طبعة 2، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010-2011.

17. محمد الكندي، **الإدارة بالأهداف**، مركز الخبرات المهنية للإدارة والنّشر، القاهرة، 2008.

18. محمد فريدا لصحن، عبد السلام أبو قحف، **اقتصاديات الأعمال**، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1987.

19. مصطفى عشوف، **أسس علم النفس الصناعي**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، دون سنة النشِر.

20. ناصر دادي عدوان، **اقتصاد المؤسسة**، دار المحمدية، الجزائر 1998.

21. نائل عبد الحفاظ العواملة، **إدارة المنشآت العامة،" الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن"**، دار زهران، عمّان، 1993.

22. نجم عبد الله الحميدي، **نظلم المعلومات الإدارية**، الطبعة 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

23. هدى حامد قشقوش، **جرائم الحاسب الكتروني**، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998.

ثانيا: مذكرات رسائل وأطروحات

1. إبراهيم بختي، **مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة،** مذكرة ماجيستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،2004-2005.

2. أحمد موسى فرج، **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطير الأداء المؤسساتي والمؤسسات التعليم** الفلسطينية، رسالة ماجيستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين ،2012.

3. تمجغدين عمر، **دراسة استراتيجية التنوع** في **تحسين الأداء المؤسسة،** رسالة ماجيستر علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة بسكرة ،2010.

4. عبد الصمد سميرة، **أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية،** مذكرة ماجيستر، في علوم التسيير، جامعة باتنة ،2008.

5. جمعي ياسين، **أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية،** مذكرة ماستر، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية 2017 /2018.

6. الداوي الشيخ، **دراسة تحليلية للكفاءة في التسييج،** رسالة ماجستير غير منشورة، كلية 7. علوم التسيير جامعة الجزائر، 1995.

8. سميرة طاجين، **تكنولوجيا المعلومات الاتصال وأثرها على المزيج التسويقي في المؤسسات الخدماتية الجزائرية،** مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2012.

9. شادي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،** رسالة ماجيستر تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة جامعة ورقلة، الجزائر، 2007 /2008.

11. عادل عشي، **الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية،** "قياس، تقييم"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة) ، كلية علوم التسيير والاقتصاد، جامعة بسكرة، الجزائر، 2005.

12. عبده نعمان الشريف، **دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004.

13. كريمة بن صالح، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كسب المؤسسة ميزة تنافسية**، رسالة ماجيستر علوم التسيير، جامعة قالمة، الجزائر،2010.

14. يليا لوصيف، **دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري**، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020.

ثالثا: المجالات

1. بختي إبراهيم، محمود فوزي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة**، مجلة الباحث، العدد 07 ،2009-2010.

2. بومايلة سعاد، فارس بوباكور، **أثر التكنولوجيا الحديثة لإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة الاقتصاد والمناجمت، العدد 3، مارس2004.

3. العربي عطية، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية**، مجلة العدد 10 ،2012.

رابعا: الملتقيات

1. المبارك معيزة، موسى بن البار، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية**، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي: حول صنع القرارات فى المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر 14افريل 2009.

2. عبد الوحيد صارمة، **الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي**، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 08 -09 مارس،2005.

خامسا: مراجع باللغة الأجنبية

1. Drucker, **L'efficacité objectif N°1 des cadres,** édition d'organisation, 2ème édition, Paris,1974.
2. Denis Fernandez (P), **La Performance globale de l'entreprise**, les édition d'organisations, Paris, 2003.
3. Donnadieu, **Les ressources humaines**, édition d'organisation, Paris, 1999.
Gervais, **Contrôle de gestion**, Economica, 6ème édition, Paris, 1997.
4.Malo, **L'essentiel du contrôle de gestion**, édition d'organisation, 2ème édition, Paris, 1998.
5. Martory**, Contrôle de gestion social**, 2ème édition, Librairie Vuibert, Paris, 1999.
6. Mercier, **Mesurer et Développer les performances,** les éditions A Quebecor, Montréal, 2003.
7.Peters, (R) Waterman, **Le prix D'excellence, les 8 leviers de la performances,** édition Dunod, Paris, 1999.
8. Pinto, **La performance durable, renouer avec les fonds des montants des entreprises qui durant**,édition Dunod, Paris, 2003..

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01: استبيان موجه لعينة الدراسة

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الاستبيان

تحية طيبة

في إطار تحضير لمذكرة الماستر في تخصص تحت عنوان: "**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مديرية التوزيع الكهرباء والغاز–المدية**–" فلكم الشكر مسبقا على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان.

سيكون هذا الاستبيان لخدمة البحث العلمي، لذلك نرجو منكم الإجابة وباقتناع عن الأسئلة المطروحة فيه، كما نعدكم بأن الإجابات تبقى سرية.

ملاحظة: عند الإجابة على أسئلة الاستبيان، الرجاء وصع علامة (×) في الخانة المناسبة

مع خالص شكري وتقديري لتعاونكم

من إعداد الطلبة

سعدي أحلام

بن عبد النبي عمر الشريف

تحت اشراف الأستاذ

معوشي عماد

السنة الجامعية: 2022–2023

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-المستوى التعليمي : ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

3-الخبرة : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

4-الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة ☐ 30-39 سنة ☐ من 40 إلى 49 سنة ☐ من 50 سنة فمافوق ☐

5-الوظيفة: **إطار سامي** ☐ **إطار** ☐ **عون تحكم** ☐ **عون تنفيذ** ☐

الجزء الثاني: المعلومات الخاصة بالدراسة

المحور الأول: التكنلوجيا معلومات واتصال

الرقم	العبـــــــارات	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البنية التحتية (الأجهزة ومعدات وبرمجيات)					
01	تملك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية					
02	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من مؤهل العلمي للمورد البشري					
03	يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم					
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا					
05	تستخدم تكنولوجيا معلومات في مؤسسة					
06	تستخدم برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها					
	نظم المعلومات (قواعد وبيانات وشبكة الاتصال)					
07	تملك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدمتها الكترونية					
08	تعمل نظم معلومات على تجميع والمعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر شبكة اتصالية					

09	تعتمد مؤسسة على معلومات المخزنة في قواعد بياناتها ومنقولة عبر شبكتها الداخلية للاتخاذ قرار					
10	يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل					
11	تشاهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول المشاكل التي تواجه المؤسسة					
12	تعمل تقنيات الامن المعلومات على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال					
13	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال					
14	تعمل المؤسسة أفراد مؤهلين علنيا وعمليا في استخدام تكنولوجيا لمعلومات					
15	تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة اليها					
16	توفير المؤسسة التمويل امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية					
17	يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا معلومات واتصال					
18	تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية للاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي					

المحور الثاني: الأداء في المؤسسة

الرقم	العبـــــارات	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	عير موافق بشدة
19	استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة و التقسيم في المؤسسة					
20	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية					
21	توسيع استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال أدى الى توسيع قاعدة الزبائن					
22	تطور الـ tic أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا					
23	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة					
24	تقوم المؤسسة بالتنويع المستمر في منتجاتها					
25	تملك المؤسسة القدرة على الحث والتطوير					
26	تساهم تكنولوجيا معلومات والاتصال على تحسين أداء بصفة عامة					

ملحق رقم (02): اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور الاول: تكنولوجيا معلومات وأتصال	,176	30	,019	,914	30	,019
المحور الثاني: الاداء في المؤسسة	,149	30	,087	,962	30	,347

ملحق رقم (03): الاتساق الداخلي لعبارات بعد البنية التحتية(الأجهزة و المعدات وبرمجيات)

			البعد الأول: البنية التحتية (الاجهزة و معدات وبرمجيات)
Rho de Spearman	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الالكترونية	Coefficient de corrélation	,809**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30
	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من مؤهل العلمي للمورد البشري	Coefficient de corrélation	,577**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	30
	يتم تجديد الاجهزة بصورة دورية في مؤسستكم	Coefficient de corrélation	,812**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30
	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا	Coefficient de corrélation	,842**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30
	تستخدم تكنولوجيا معلومات في مؤسسة	Coefficient de corrélation	,810**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30
	تستخدم برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	Coefficient de corrélation	,819**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ملحق رقم (04): الاتساق الداخلي لعبارات بعد نظام المعلومات (قواعد بيانات، شبكات الاتصال)

Corrélations

		البعد الثاني: نظم المعلومات قواعد بيانات وشبكة إتصال
تمتلك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدمتها الكترونية	Coefficient de corrélation	,847**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
تعمل نظم معلومات على تجميع و المعالجة و تخزين و من ثم بثها عبر شبكة اتصالية	Coefficient de corrélation	,561**
	Sig. (bilatéral)	,001
	N	30
تعتمد مؤسسة على معلومات المخزنة في قواعد بياناتها ومنقولة عبر شبكتها الداخلية للاتخاذ قرار	Coefficient de corrélation	,738**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
يسمح نظام العمل الالكترونية بالدخول إليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل	Coefficient de corrélation	,607**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
تساهم البرامج المثبتة في ايجاد الحلول المشاكل التي تواجه المؤسسة	Coefficient de corrélation	,819**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
تعمل تقنيات الامن المعلومات على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولجيا المعلومات و الاتصال	Coefficient de corrélation	,487**
	Sig. (bilatéral)	,006
	N	30
تهتم المؤسسة بتوعية العاملين باهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال	Coefficient de corrélation	,831**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
تعمل المؤسسة أفراد مؤهلين علنيا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات.	Coefficient de corrélation	,635**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها.	Coefficient de corrélation	,702**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
توفير المؤسسة التمويل إمكانيتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية	Coefficient de corrélation	,605**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
يتم تقديم دورات تدرريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا معلومات واتصال	Coefficient de corrélation	,668**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية للاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي	Coefficient de corrélation	,553**
	Sig. (bilatéral)	,002
	N	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ملحق رقم (05): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني الأداء في المؤسسة

			المحور الثاني: الاداء في المؤسسة
Rho de Spearman	استخدم تكنولوجيا معلومات و الاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة و التقسيم في المؤسسة	Coefficient de corrélation	,761**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30
	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهم في اتخاذ القرارات التشاركية	Coefficient de corrélation	,721**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30
	توسيع استخدام تكنولوجيا معلومات و الاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	Coefficient de corrélation	,901**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30

	أسهم في بناء هيكل tic تطور ال تنظيمي ديناميكي داخيا و خارجيا	Coefficient de corrélation	,338
		Sig. (bilatéral)	,068
		N	30
	تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التقليل من التكاليف عامة	Coefficient de corrélation	,806**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	30
	تقوم المؤسسة بالتنويع المستمر في منتجاتها	Coefficient de corrélation	,385*
		Sig. (bilatéral)	,035
		N	30
	تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير	Coefficient de corrélation	,567**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	30
	تساهم تكنولوجيا معلومات و الاتصال على تحسين أداء بصفة عامة.	Coefficient de corrélation	,530**
		Sig. (bilatéral)	,003
		N	30
	المحور الثاني: الاداء في المؤسسة	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ملحق رقم (06): الاتساق البنائي للدراسة

Corrélations

			المحور الاول: تكنولوجيا معلومات وأتصال	المحور الثاني: الاداء في المؤسسة	المحور الكلي للاستبيان
Rho de Spearman	المحور الاول: تكنولوجيا معلومات وأتصال	Coefficient de corrélation	1,000	,780**	,976**
		Sig. (bilatéral)	.	,000	,000
		N	30	30	30
	المحور الثاني: الاداء في المؤسسة	Coefficient de corrélation	,780**	1,000	,886**
		Sig. (bilatéral)	,000	.	,000
		N	30	30	30
	المحور الكلي للاستبيان	Coefficient de corrélation	,976**	,886**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	,000	.
		N	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق رقم (07): نتائج اختبار ثبات الاستبيان

Explorer
Echelle : ALL VARIABLES
Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,919	18

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,794	8

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,932	26

ملحق رقم (08): نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية

Fréquences

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	63,3	63,3	63,3
	أنثى	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	2	6,7	6,7	6,7
	من 30 إلى 39 سنة	10	33,3	33,3	40,0
	من 40 إلى 49 سنة	12	40,0	40,0	80,0
	من 50 سنة فما فوق	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

لمستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	6	20,0	20,0	20,0
	جامعي	16	53,3	53,3	73,3
	دراسات عليا	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار سامي	7	23,3	23,3	23,3
	إطار	10	33,3	33,3	56,7
	عون تحكم	9	30,0	30,0	86,7
	عون تنفيذ	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	1	3,3	3,3	3,3
	من 6 إلى 10 سنوات	9	30,0	30,0	33,3
	أكثر من 10 سنوات	20	66,7	66,7	100,0

Total	30	100,0	100,0

Descriptives

ملحق رقم 09: نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الالكترونية	30	3,00	5,00	4,5333	,57135
التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من مؤهل العلمي للمورد البشري	30	2,00	5,00	4,5667	,89763
يتم تجديد الاجهزة بصورة دورية في مؤسستكم	30	2,00	5,00	3,8667	1,07425
توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا	30	1,00	5,00	4,1333	1,30604
تستخدم تكنولوجيا معلومات في مؤسسة	30	3,00	5,00	4,5000	,57235
تستخدم برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	30	1,00	5,00	4,2667	1,11211
البعد الأول: البنية التحتية (الاجهزة و معدات وبرمجيات)	30	2,83	5,00	4,3111	,72942
تمتلك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدمتها الكترونية	30	2,00	5,00	4,0667	1,04826
تعمل نظم معلومات على تجميع و المعالجة و تخزين و من ثم بثها عبر شبكة اتصالية	30	2,00	5,00	3,9333	,86834
تعتمد مؤسسة على معلومات المخزنة في قواعد بياناتها ومنقولة عبر شبكتها الداخلية للاتخاذ قرار	30	2,00	5,00	3,9667	,85029
يسمح نظام العمل الالكترونية بالدخول إليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل	30	1,00	5,00	3,6000	1,30252
تساهم البرامج المثبتة في ايجاد الحلول المشاكل التي تواجه المؤسسة	30	2,00	5,00	3,9000	,95953
تعمل تقنيات الامن المعلومات على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولجيا المعلومات و الاتصال	30	1,00	5,00	3,8667	1,04166
تهتم المؤسسة بتوعية العاملين باهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال	30	2,00	5,00	4,1667	,79148
تعمل المؤسسة أفراد مؤهلين علنيا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات.	30	2,00	5,00	4,1000	,84486
تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها.	30	2,00	5,00	4,0000	,94686
توفير المؤسسة التمويل إمكانيتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية	30	2,00	5,00	3,9333	,82768
يتم تقديم دورات تدرريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا معلومات واتصال	30	2,00	5,00	4,0667	,78492
تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية للاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي	30	1,00	5,00	3,4333	1,04000
البعد الثاني: نظم المعلومات قواعد بيانات وشبكة إتصال	30	2,67	5,00	3,9194	,62149
المحور الاول: تكنولوجيا معلومات وأتصال	30	2,72	5,00	4,0500	,62093
N valide (liste)	30				

ملحق رقم 10: نتائج اراء المحور الثاني الأداء في المؤسسة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
استخدم تكنولوجيا معلومات و الاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة و التقسيم في المؤسسة	30	2,00	5,00	4,1000	,88474
تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهم في اتخاذ القرارات التشاركية	30	2,00	5,00	4,0667	,73968
توسيع استخدام تكنولوجيا معلومات و الاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	30	2,00	5,00	3,9000	,88474
أسهم في بناء هيكل tic تطور ال تنظيمي ديناميكي داخيا و خارجيا	30	2,00	5,00	3,7000	,83666
تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التقليل من التكاليف عامة	30	2,00	5,00	4,0000	,78784
تقوم المؤسسة بالتنويع المستمر في منتجاتها	30	2,00	5,00	3,5000	,86103
تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير	30	2,00	5,00	3,8333	1,01992
تساهم تكنولوجيا معلومات و الاتصال على تحسين أداء بصفة عامة.	30	1,00	5,00	3,9667	,96431
المحور الثاني: الاداء في المؤسسة	30	2,63	5,00	3,8833	,56088
N valide (liste)	30				

ملحق رقم 11: نتائج الانحدار البسيط لاختبار صحة الفرضية الرئيسية

Régression

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحور الاول: تكنولوجيا معلومات وأتصال	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,731	,534	,518	,38948

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,875	1	4,875	32,140	,000
	de Student	4,247	28	,152		
	Total	9,123	29			

Coefficients[a]

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	1,209	,477		2,534	,017
	المحور الاول: تكنولوجيا معلومات وأتصال	,660	,116	,731	5,669	,000

a. Variable dépendante : المحور الثاني: الاداء في المؤسسة

ملحق رقم 12: نتائج الانحدار البسيط لاختبار صحة الفرضية الأولى

Régression

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد الأول: البنية التحتية (الاجهزة و معدات وبرمجيات)	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,624	,389	,367	,44612

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,550	1	3,550	17,839	,000
	de Student	5,573	28	,199		
	Total	9,123	29			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,815	,496		3,657	,001
	البعد الأول: البنية التحتية (الاجهزة و معدات وبرمجيات)	,480	,114	,624	4,224	,000

a. Variable dépendante : المحور الثاني: الاداء في المؤسسة

ملحق رقم 13: نتائج الانحدار البسيط لاختبار صحة الفرضية الثاني

Régression

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد الثاني: نظم المعلومات قواعد بيانات وشبكة إتصال	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,729	,532	,515	,39042

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,855	1	4,855	31,850	,000
	de Student	4,268	28	,152		
	Total	9,123	29			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,303	,463		2,816	,009
	البعد الثاني: نظم المعلومات قواعد بيانات وشبكة إتصال	,658	,117	,729	5,644	,000

a. Variable dépendante : المحور الثاني: الاداء في المؤسسة