



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية فرع علوم التسيير، تخصص: ادارة موارد بشرية

بغنوان:

## أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين

\* - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

من إعداد الطالبين: - خليفة مهدي ، عاصم سعيد الوزان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/ 06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د./ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة: \_\_\_\_\_) رئيسا

أ.د./ (أستاذ، جامعة ورقلة: بن عيشاوي أحمد ) مشرفا ومقررا

أ.د./ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة: \_\_\_\_\_) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021





جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية فرع علوم التسيير، تخصص: ادارة موارد بشرية

بعنوان:

## أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين

\* - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

من إعداد الطالبين: - خلفه مهدي ، عاصم سعيد الوزان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/ 06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة: \_\_\_\_\_) رئيسا

أ.د/ (أستاذ، جامعة ورقلة: بن عيشاوي أحمد) مشرفا ومقررا

أ.د/ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة: \_\_\_\_\_) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

## الاهداء:

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أمّا بعد :

الحمد لله الذي وفقني على انهاء هذه الخطوة من مسيرتي الدراسية بمذكرتنا هذه التي نرجو أن تكون ثمرة جهدنا في سبيل تحقيق النجاح بفضل الله . أهدي هذا النجاح الى أمي و أبي حفظهم الله .

اهدي ايضا هذا النجاح الى كل عائلتي و أصدقائي وكل من ساهم ولو بالقليل في سبيل بلوغي لهاته المرحلة . الى الدكاترة الأجلّاء وكل رفقاء الدرب, ارجو من الله ان ينير دربكم

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها: (البنية التحتية، نظم المعلومات وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، حيث حاولنا في الفصل الأول لقاء الضوء على الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة، أيضا قدمنا بعض الدراسات السابقة التي تساعدنا على الاطلاع على موضوع الدراسة بشكل مفصل. في الفصل الثاني قدمنا الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (50) استبانة، وتم استعادتها، والتأكد من أنها صالحة للتحليل، كما تم استخدام برنامج SPSS 21 لاختبار فرضيات الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظم المعلومات، شبكات الاتصال، الأداء.

## Abstract :

This study aimed to identify information and communication technology in its dimensions: (infrastructure, information systems and communication networks, information technology requirements), and its impact on the performance of the organization in the Algerian Telecom Corporation in the state of Ouregla. (50) questionnaires, and (50) were retrieved. . We also used a program SPSS21 to test the hypotheses of the study, the study showed results, including:

**Key words:** Information and communication technology, information systems, communication networks, performance

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
VI	ملخص الدراسة
XI - VIII	قائمة المحتويات
XII	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الجداول
أ - و	مقدمة عامة
24 - 11	الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء المورد البشري في المؤسسة
12	مقدمة الفصل
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات وعلاقتها بأداء العاملين
13	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
16	المطلب الثاني: مزايا وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
18	المطلب الثالث: : استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات العربية
23	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
24	خلاصة الفصل
25	الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بولاية ورقلة
26	مقدمة الفصل
27	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
27	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر
29	المطلب الثاني: فروع واستراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر
31	المطلب الثالث: المديرية العملية لولاية ورقلة
32	المبحث الثاني: مراحل وأدوات اسقاط الحالة بمؤسسة إ.ج - ولاية ورقلة
33	المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة
34	المطلب الثاني: أساليب تحليل وقياس ثبات أداة الدراسة
36	المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله

37	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
41	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة
46	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
50	خلاصة الفصل
51	الخاتمة
54	قائمة المراجع

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
16	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	01
32	الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر / ورقلة	02
33	نموذج الدراسة	03
34	نافذة برنامج SPSS21	04
37	تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس	05
38	تركيبة عينة الدراسة حسب السن	06
39	تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	07
40	تركيبة عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية	08
46	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في مؤسسة الاتصال	09
47	نسبة اعتماد المؤسسة على أفراد مؤهلين حسب آراء عينة البحث	10
48	تركيبة عينة الدراسة حسب السن وسنوات الخبرة	11



قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
35	توزيع عينة الدراسة	01
36	درجات سلم ليكارت الثلاثي	02
36	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة	03
37	تكرارات أفراد العينة حسب الجنس	04
38	تكرارات أفراد العينة حسب السن	05
39	تكرارات أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
40	تكرارات أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	07
41	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات	08
42	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور " البنية التحتية "	09
42	الاحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور " نظم المعلومات وشبكات الاتصال "	10
43	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة ب"متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"	11
44	المتوسط والانحراف لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة	12
45	المتوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة	13

## المقدمة:

قد أسدل واقع العولمة الذي نعيشه الستار على ولادة مشهد عالمي جديد، يقوم على تطوير و إنتاج النظم المعرفية، التي تحولت إلى قوة إنتاج أساسية، واعتبار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المحرك الأساسي و صانع القرار الأخير، فكان لا بد للدول من تمهيد تربتها لاستقبال بذور هذ العولمة ، والاستفادة القصوى من مزاياها.

وهو حال كل مؤسسة إذ صار لا بد لها من التشرّب بآثار العولمة و تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيات الجديدة كأداة لتحسين القدرات الإدارية، تبسيط و تسهيل الإجراءات و كذا تطوير الأداء البشري.

تسعى كل مؤسسة الى تكثيف العمل على تطوير واستثمار كفاءاتها البشرية ، واطاحة نحكامها في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كحتمية لا بد منها و ضرورة أكثر منها رغبة لمسايرة تغيرات ذلك العالم المبني على المعلومة ومؤمن بضرورة تنمية و تثمين القدرات والكفاءات البشرية.

واستنادا على الفكرة " من حاز على المعلومة حاز على القوة" باعتبارها ذلك العصب الرئيس في كافة الأعمال الإدارية على مستوى المنظمات و مصدر كل القرارات في المؤسسة مهما كانت طبيعتها، ناهيك عن تنظيمها بكل شفافية وكذا معالجتها والقيام بكافة الحسابات ومراقبتها بصورة آلية تجاوبا مع مستجدات العصر. وخاصة بعد ما اتضح أن اقتصاد المعرفة هو النمط الاقتصادي المنطور ، الذي يرمج كافة أعماله ضمن مخطط معلوماتي أهم مكوناته الشبكات والأنترنز، واستغلالها في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي مرتكزاً بقوة على الإبداع، المعرفة والتطور التكنولوجي.

ولطالما كانت المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة تلك الأداة واللبنة الأساسية في تطوير وتعزيز قوة أي اقتصاد كان ، والوجه الآخر الذي يعكس القدرات الفكرية والإبداعية والوظيفية لمواردها البشرية.

وكنتيجة حتمية للتغيير في واقع جديد لما بعد الصناعة يطلق عليه بالعالم الافتراضي كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على ذلك من خلال إتباع سياسة التجديد و أتمتة الأجهزة والإدارات، وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل موردها البشرية كونهما أي التكنولوجيات الجديدة والمورد البشري المؤهل ، الورقة الراجعة لكل مؤسسة لما لهما من دور جلي في دعم قدراتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعظيم مخرجاتها، لضمان استمراريتها وبقائها ، وتحقيق أهدافها المرجوة في ظل الاستراتيجية الكلية لها .

وقصد عصرنة وتطوير المؤسسات الجزائرية التي تسير بخطى ثابتة ومرتزة للوصول إلى تحقيق ما تصبو إليه، نجد مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل ضمن استراتيجيات جديدة قصد تطوير شبكات اتصال تغطي أكبر قدر ممكن من القطر الوطني، وهذا السياق الجديد فرض ضرورة تكيفها، وتجهيزها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتمكينها من تحقيق أهدافها.

واستنادا لما تقدم ورغبنا في برهنة ما حققته المؤسسة الجزائرية من مزايا بتبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري ، تبلورت إشكالية الدراسة في التالي:

ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في مؤسسات الاتصال؟  
وتدرج ضمن هذه الاشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تعتبر البنية التحتية ضرورة للاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ما هي متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- ماهي تطلعات مؤسسة اتصالات الجزائر فيما يخص توفير اليد العاملة على المديين القريب والبعيد؟

### فرضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤلات السابقة قررنا صياغة الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية:

1- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الثلاثة على أداء العنصر البشري في المؤسسات.

#### الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية :

1- لا تؤثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الثلاثة على أداء العنصر البشري في المؤسسات

#### الفرضيات الفرعية:

1- الفرضية الفرعية الأولى: يمتلك عمال مؤسسة اتصالات الجزائر المؤهلات الكافية للتحكم بتكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتأدية المهام المطلوبة؟

1- الفرضية الفرعية البديلة الأولى: لا يمتلك عمال مؤسسة اتصالات الجزائر المؤهلات الكافية للتحكم بتكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتأدية المهام المطلوبة؟

2- الفرضية الفرعية الثانية : تعتمد المؤسسة على تشييب أفراد العمل لضمان توفير أفراد مؤهلين على المدى الطويل؟

2- الفرضية الفرعية البديلة الثانية: لا تعتمد المؤسسة على تشييب أفراد العمل لضمان توفير أفراد مؤهلين على المدى الطويل؟

## مبررات اختيار البحث:

لما يشكله الموضوع من تحديات بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية بشكل عام ومؤسسات الاتصال بشكل خاص، وتزايد احتياجات السوق للتقنيات الجديدة والتي تندرج ضمن تكنولوجيا المعلومات، كما أنّ التجديد المستمر للأساليب الادارية يجبر المؤسسات على مجاراة هذا التقدم السريع، عن طريق الاهتمام بالعنصر البشري قصد تطوير أداءه، والحرص على توفير كل الأدوات التي تساعده على التحكم في استخدام التكنولوجيات الحديثة.

## أهداف البحث وأهميته:

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيات المعلومات والاتصال ، على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (اتصالات الجزائر)، خاصة أن تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال يعكس الصورة الحقيقية لها ، ويعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وامكانياتها على المنافسة ، بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة ، وبناء السياسات المستقبلية إلى جانب بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء ، كضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته.

### أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ، من جهة وكذا دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال من جهة ثانية ، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات لاسيما في ظل انتشار واسع للعولمة.

بمعنى أن البحث ، يتطلع إلى إبراز أثر العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية، واستخلاص إيجابياتها، وضرورة إنشاء إدارة إلكترونية للموارد البشرية على المستوى المحلي، كرد فعل واعي لأهميتها كون أن المجتمعات المتطورة قد تعدت فكرة تحديد العلاقة بينهما إلى كيفية إدارة هذه العلاقة .

### حدود الدراسة:

✓ الحدود المكانية: وقع الاختيار على مؤسسة اتصالات الجزائر، ولاية ورقلة كونها أهم مؤسسة للاتصالات في الجزائر، والتي تبنت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بشكل مبكر مقارنة بمختلف المؤسسات التي تنشط بالوطن.

✓ المجال الزمني: تزامن اجراء هذه الدراسة مع الموسم الدراسي: 2021-2022

✓ المجال البشري (عينة الدراسة): موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر - المصلحة العملية- ورقة

## المنهج المستخدم في الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

على أداء المورد البشري، يعد المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة لشركة جزائرية ، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميًا وكيفيًا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

**صعوبات البحث:** واجهتنا في إعدادنا لهذه الدراسة بعض الصعوبات، التي تمثلت في صعوبة التنسيق بين الطلبة المعنيين بإعداد

المذكورة، عدم شعور أماكن في المؤسسات قصد إجراء التبرص وعدم توفر مشرفين على مستوى المؤسسة، أيضا إجراء التبرص في وقت متأخر نسبيا، كلها صعوبات أثرت ولو بشكل طفيف على إعداد هذه المدكرة.

## أقسام البحث:

للإجابة على اشكالية الدراسة، والتأكد من مدى صحة أو خطأ الفرضيات، ووفقا لمنهجية IMRAD المعتمدة في إعداد مذكرات التخرج، قمنا بتقسيم هذا البحث الى فصلين:

1. الفصل الأول: هو فصل نظري: بعنوان:

" الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية في المؤسسة "،  
يتضمن خمس مباحث:

❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بأداء العاملين

يقدم نظرة عامة حول الموضوع، وينتقل الى التفصيل بذكر المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة أيضا أهدافها، أهميتها واستخداماتها.

❖ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يشتمل هذا المبحث على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع مع ذكر الإختلافات وأوجه التشابه بين كل دراسة واخرى أيضا بين كل من دراستنا والدراسات السابقة.

2. الفصل الثاني: وينقسم الى ثلاث مباحث:

❖ المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.

يتم من خلاله التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر، والاطلاع على هيكلها التنظيمي.

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

❖ المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان و تحليله.

الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء  
العاملين

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

### مقدمة الفصل:

تعتبر المنظمة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي ، ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فأصبحت رهانا أساسيا لها، خاصة في ظل ما تمثله المعلومة من أهمية في العناصر الانتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة الاقتصادية، بما يضمن التفوق لهاته المنظمات، والذي لا يتحقق إلا من خلال أنظمة خاصة تجعلها قادرة على التحكم في أكبر حجم من المعلومات وقادرة على حمايتها، كما يلعب الاتصال دورا مهما بضمانه تدفق المعلومات، ما يؤمن تكامل بين الوظائف الإدارية في المنظمة، مما يساهم في تحسين أداء المورد البشري، عن طريق وسائل الاتصال المتنوعة وانظمة تحليل المعلومات، التي تسهل عمل الموظفين في المنظمة، وبالتالي تضمن شبكات الاتصال الرفع من مستوى التنسيق بين أجزاء هذه الأخيرة، وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساعدت في بناء أنظمة مساعدة لاتخاذ القرارات المناسبة والسريعة المبنية على الحقائق والمعلومات.

وبناء على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل على العناصر التالية:

✓ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

✓ المبحث الثاني: الدراسات السابقة



### المبحث الأول: الادبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بأداء العاملين

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

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الركائز في مختلف المؤسسات بغض النظر عن نشاطها، ما جعل منها محل البحث والدراسة من طرف الباحثين والكتاب، كما تعددت استعمالاتها لتشمل مختلف التخصصات في أسواق العمل، بالتالي سنحاول توضيح هذا المفهوم من جانب الادارة المؤسساتية والتسيير.

### اولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

**تعريف 1 :** هي كل الاساليب التي تستطيع الشركة من خلالها خلق قيمة الى اصحاب المصلحة. فالتكنولوجيا تضم المعرفة الانسانية، طرق العمل، التجهيزات المادية، الاتصالات والالكترونيات، ومختلف نظم العمل والمعالجة التي تستخدم في تنفيذ أنشطة المنظمة. وباعتبار المعلومة موردا من موارد المؤسسات الحديثة فتكنولوجيا المعلومات هي الوسيلة التي تسمح لنا بمعالجة وتحليل المعلومات ومشاركتها مع جهات اخرى عبر قنوات الاتصال.<sup>1</sup>

**تعريف 2 :** هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات و تداولها مثل الحواسيب، البرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الالكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواء كان مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا ، وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.<sup>2</sup>

**تعريف 3 :** وهي مجموعة من الادوات اللازمة من أجل معالجة المعلومات، نُخص بالذكر الحواسيب والبرمجيات، بالإضافة الى مختلف الأساليب التقنية المستعملة في ادارة وتخزين المعلومات بالصيغة التي تتيح لنا تداول هذه المعلومات، بثها عبر مختلف الأقسام، وسهولة البحث عنها والوصول إليها عند الحاجة<sup>3</sup>

### ثانيا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

<sup>1</sup> د.غراز الطاهر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 09، 2009، ص68

<sup>2</sup> بختي ابراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد07، 2009-2010، ص275

<sup>3</sup> Saoudi asma , fellag ahmed, "technologie de l'information et de la communication capital human" , page 11

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

لقد جمع كل من " **kenneth laudon** " ، " **jane laudon** " بين مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة، و العالم الرقمي في قولهما : تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير المستخدمة ، و التي تتكون من خمسة مكونات:

- العتاد المعلوماتي.
- البرمجيات.
- تكنولوجيا التخزين.
- تكنولوجيا الاتصال.
- الشبكات.

بينما يجمع معظم الباحثين مثل : الدليمي ، الطائي، ( **O. Brin** ، **Henso** ) أن لها خمس مكونات أساسية هي : المكونات المادية (الأجهزة) ، معرفة كيف ؟ ، والمكونات غير مادية (البرمجيات وشبكات الاتصال)، دقة البيانات ، المستخدمين<sup>1</sup>.

يمكننا القول أيضا أن بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتكون من:

- **الأجهزة والمعدات ( harder and devises )** : وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها بغرض استخدامها في اتخاذ القرارات وتشمل الحاسوب وكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي.....
- **البرمجيات والمعالجات (software and processing)**: هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة وتمثل في برامج النظام (system software) وكذا مختلف البرامج التشغيلية ( operating system )، التي تختلف باختلاف الغرض المنشود ويتم تخزينها كمجموعة في ملفات الذاكرة.
- **الشبكات والاتصالات (networking and communication)**: تعني كل الأجهزة والمعدات المادية والبرمجية التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة، حيث يكمل أحدهما الآخر فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بنية جديدة للاتصالات قصد خدمة الشبكات.
- **البيانات والمعلومات (data and information)**: هي تلك البيانات التي تم اعدادها بغرض استخدامها في مهام الوظيفة، ويتم من خلالها اتخاذ جزء كبير من قرارات المؤسسة.

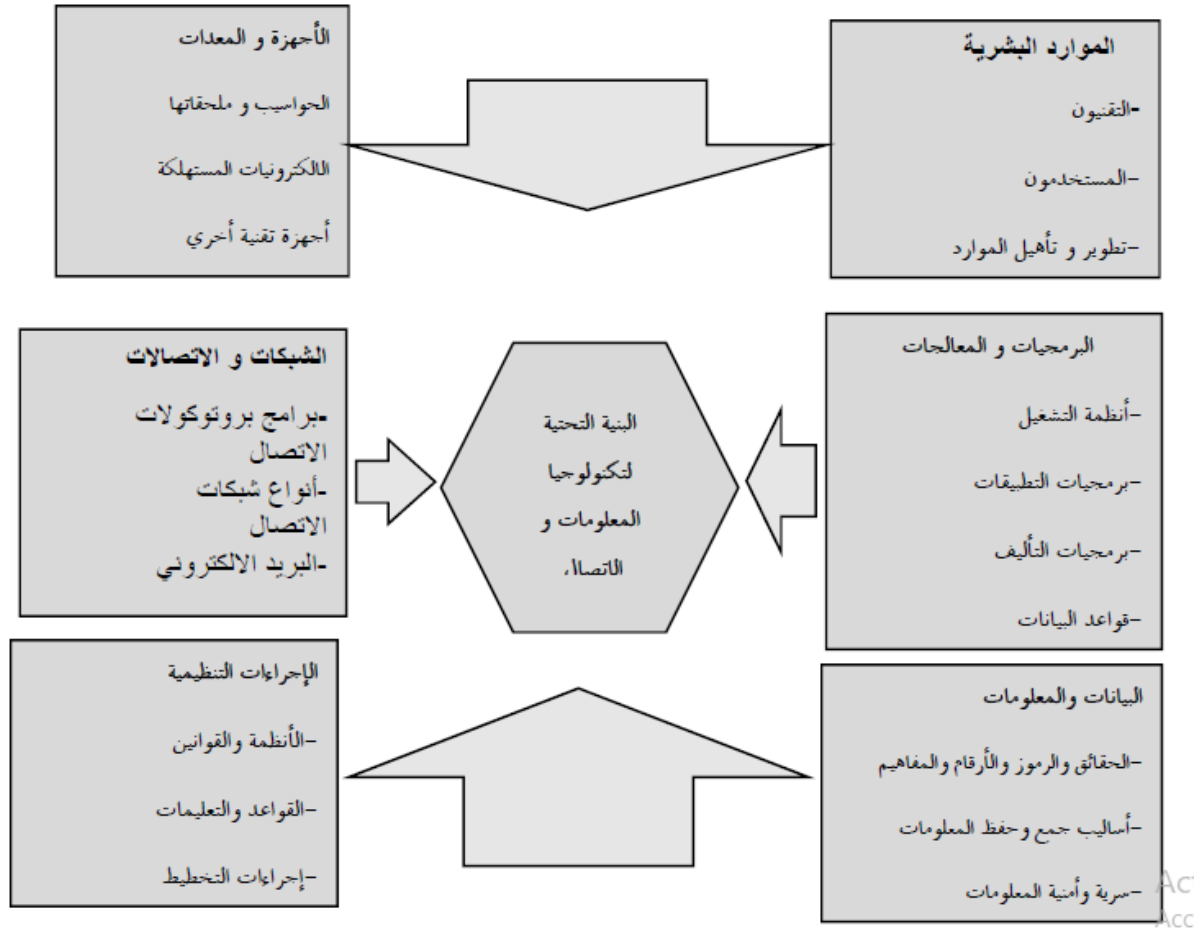
<sup>1</sup> طويهرى فاطمة، رسالة ماجستير بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، تخصص تسويق، جامعة وهران 2، السنة الجامعية 2014\_2015، ص13

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

- الإجراءات التنظيمية (**organizing procedures**): هي مجموع الأنظمة والقوانين الموضوعة لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة إلى الأجهزة الملحقة، بهدف التصدي إلى محاولات قرصنة النظام الإلكتروني والدخول إلى قاعدة البيانات بدون ترخيص.
- الموارد البشرية (**human resource**): تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويُعد المورد البشري من أهم مكونات تقانة المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، ويمكن تقسيم المورد البشري إلى صنفين هما:
  - **المستخدمين النهائيين (End users)**: والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستخدمين من الخدمة بدون الدخول في تفاصيل البرمجة، والتي يتولاها الصنف الثاني من المورد البشري:
  - **المتخصصون (Specialists)**: وهم مصممي أنظمة الحواسيب، وهم المكلفين بإدخال برامج تطبيقية أو برامج النظام إلى داخل الحاسوب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> د\ غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص10، ص11

الشكل رقم (1): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



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

الأردن، 2013، ص144

### المطلب الثاني: مزايا وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من الخصائص في المؤسسات الاقتصادية، ما يجعلها على قدر عالي من الأهمية.

أولاً: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال ادى الى تحقيق

العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي:

❖ **تخفيض التكاليف:** ان تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مجالات أهمها تأدية المهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية

في رقابة الانتاج والمخزون أو مقدار الخدمات المقدمة فيما يخص المؤسسات الخدمانية.

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

- ❖ **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدة المنظمة في إشباع حاجات ورغبات العملاء، ويزترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف.
- ❖ **الحصول على مزايا تنافسية:** تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

**تحسين الجودة:** إن أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه منظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونياً كإصدار أوامر الكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.

بالإضافة إلى ما سبق، فهناك مزايا أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال وتتمثل في:

- ✓ تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.
- ✓ زيادة القدرة على الخلق، الإبداع والابتكار.
- ✓ مواجهة التحديات الخارجية.
- ✓ توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
- ✓ دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.<sup>1</sup>

**ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** وهي كالتالي:

- الدقة في المعلومات بغض النظر عن الكمية
- توفير الوقت في عملية توفير المعلومات والاستفادة منها
- قابلية التحقق بحيث يتم التأكد بأن المعلومات قابلة للفحص والمراجعة
- وضوح المعلومات.

أيضاً تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من أنواع التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص وهي:

- ✓ **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.
- ✓ **اللاتزامية:** نعي بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

<sup>1</sup> هناء عيداوي، رسالة لنيل شهادة دكتوراه بعنوان "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بسكرة، 2015-2016، ص79

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

- ✓ **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت يتمتع عمله في كل الأحوال،
- ✓ فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره.
- ✓ **قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة، وذلك بغض النظر عن المنظمة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.<sup>1</sup>

**الاستمرارية:** أيضا تتأثر المؤسسة بأي تقدم يمس عالم تسيير المؤسسات خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات سواء في استخدام الحاسوب أو استخدام الأنترنت أو برمجيات أو أدوات أخرى، كون هذه الأخيرة مرتبطة مع تكنولوجيا المعلومات، حيث تساعد المؤسسات على زيادة الإبداع والتطوير، تحسين الخدمات، تطوير استراتيجيات التسيير، تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين والزبائن، والموردين والتعاون مع الشركاء.

### المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

ان الطبيعة الاقتصادية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، جعل لاستخدامها العديد من الأهداف.

**أولا: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:** وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:

#### أ- الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي:

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج... الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات، العقوبات... الخ.
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل جزء.
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- -وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- الحصول عن معلومات المنتجات المنافسة وميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوجمعة سعدي نصيرة: عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

ب - الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية:

- نشر الإعلانات والاشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.
- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيد في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.<sup>2</sup>

كما يمكن استخدامها في آسباب المؤسسة للميزة التنافسية على النحو التالي:

- **تعظيم قيمة الزبون:** من خلال تحديد حاجياته ورغباته بالتركيز على الجودة والسعر، من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة من أعمال الكترونية وتقنيات معلوماتية.
- **إعادة هندسة الاعمال:** بإدخال تحسينات جديدة من أجل التميز واستقطاب زبائن أكثر من خلال التكلفة والجودة والسرعة في الخدمة.
- **تحسين جودة الاعمال:** بالتركيز على الجودة من وجهة نظر الزبائن بالتركيز على الاداء والموثوقية والاستجابة.
- **تشكيل المنظمة الرشيقة:** من خلال التسعير السريع والمستمر وفقا للأسواق العالمية التي تتطلب جودة عالية وأداء عالي المستوى
- **تكوين المنظمة الافتراضية:** وذلك في بنية الاعمال التنافسية العالمية، فتكوينها واحد من أهم

1 - لمبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، و رقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 15/14 أفريل، 2009، ص660  
2 إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، 2006/2005، ص48

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتقوم المنظمة بربط الأشخاص

والموجودات معا من خلال ربط الزبائن والموردين والمنافسين مع المنظمة.

**بناء المنظمة المبدعة للمعرفة:** او المنظمات التعليمية التي تقوم باكساب المعرفة ونشرها وتطبيقها

باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأساليب التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن المختلفة من الأشخاص وتصنيف العمليات والموارد البشرية مما ينعكس إيجابا على الأداء.

**النجاح الاستراتيجي المستدام:** وذلك بالاعتماد على ثلاث عوامل رئيسية

البنية: العامل البيئي وهو هيكل الصناعة ومعطيات المنافسة والأوضاع الفردية للمؤسسة التي تتضمن لتشريعات والسياسات وبراءات الاختراع.

العوامل الرئيسية: والمتتمثلة في الموجودات والموارد التكنولوجية والمعرفية، التي تعتبر من أهم العوامل التي ترفع المنافسة في المنظمة.

استراتيجيات وأنشطة الإدارة مثل الدخول أولا للسوق واستخدامات تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمة المنافسين أو إيجاد موانع دخول وقيادة الكلفة.

تطبيق إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي.

تطوير استراتيجيات سريعة الاستجابة لطلبات الزبائن والموردين بشكل أسرع من المنافسين.

إدارة مخاطر الاعمال من خلال تطبيق العديد من تكنولوجيات المعلومات ومبادئها الاستراتيجية.<sup>1</sup>

### ثانيا: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات في تحسين نتائج العناصر التالية:

- الاعمال الممكن تشغيلها وأدائها
- الأداء (حجم المبيعات).
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- طبيعة وخدمة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.

<sup>1</sup> غسان عيسى العمري، نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، عمان، 2008، ص136



## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

- سرعة تطوير النظام.
- قدرة تعمل أعمال إضافية.
- التكاليف الكلية للنظام.
- طبيعة وخبرة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- إمكانية تكبير الإمكانيات.
- زمن الضياع.
- الجهود اللازم للحفاظ على النظام

ونلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حسنا في صناعة الاعمال الحديثة وبناء الأهداف الاستراتيجية المهمة للمؤسسة الاقتصادية.

تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الخصائص الكافية التي جعلت منها تتبوا أهمية كبيرة في المؤسسة، مع اعتبارها ميزة تنافسية تعتمد على التكلفة والوقت ما يحقق للمؤسسة تعظيم قيمتها، وتحقيق أهدافها المرحلية والاستراتيجية.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

#### أولا: الدراسات العربية:

1- الدراسة الأولى: دراسة حسن علي الزغي ( 2006 ) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل عمان.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده (السرعة. الجودة. الموثوقية. التمکن من أداء العمل). فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمال وذلك باختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس. العمر. التحصيل الدراسي. سنوات الخبرة. وقد اجريت الدراسة بجميع مديريات دائرة ضريبة عمان . وذلك عن طريق استمارة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية بلغت 353 موظفا. ولأجل اختبار فرضيات الدراسة قام الباحث باستخدام بعض الأساليب الاحصائية كالنسب المئوية والتكرارات، وتحليل الانحدار البسيط. وتحليل التباين. وخلصت هذه الدراسة الى العديد من الاستنتاجات كان أهمها وجود تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات واداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى الى اختلاف الخصائص الديموغرافية المذكورة سلفا.

<sup>1</sup> وصفي عبد الكريم الكساسة، تحسين فاعلية الأداء، ط 1، دار البازوري للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011 ، ص 55،53

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

**الدراسة الثانية:** دراسة الشاذلي شوقي (2018) رسالة ماجستير بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر. هدفت هذه الدراسة الى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيا على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات. وقد توصل الباحث أن مجموع هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أداءها.

**3- الدراسة الثالثة،** دراسة يسرى محمد حسين (2010). بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية ( دراسة تطبيقية في فندق السدير \_ مدينة بغداد\_العراق ) حيث ترمي هذه الدراسة الى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات على مستوى أداء الخدمات الفندقية، طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 50 شخص من الأفراد العاملين في فندق السدير، حيث استخدم في هذه الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة، فضلا على المقابلات الشخصية وقد استخدمت عدد من المؤشرات الاحصائية المتنوعة المتمثلة في الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والارتباط والاختبارات حيث توصلت الدراسة الى عدم اثبات صحة الفرضية التي تشير الى وجود علاقة بين المتغيرين ، وأشارت الدراسة الى انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق محل الدراسة (سيدر)، وانخفاض كفاءة ومهارات الموارد البشرية لديها مع ضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية وعدم وجود تعاون بين العمال والمؤسسات في بناء قواعد بيانات.

### 4- الدراسة الرابعة: دراسة العربي عطية (2012) تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي

للعاملين " في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة. هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية وكفاءته الأداء، وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها حيث تم اختيار عينة عشوائية و البالغ عددها 61 موظف وموظفة، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة ومن خلال هذا تم الخروج بجملة من الاقتراحات التي تساهم في رفع تحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام.

### 5- الدراسة الخامسة: دراسة بشير كاوجة (2013) تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال

الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية " بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، وقد توصل الباحث إلى انه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل و التقنيات الملائمة

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات و الاتصال وتطبيقها كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ بتكلفة معقولة لتستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات.

### الدراسات الأجنبية:

1. **الدراسة الأولى:** دراسة (Shin 2001)، بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي أهمية الخيار الاستراتيجي، يرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات لا تحسن بشكل تلقائي أرباح الشركات و لكنها تعتبر أداء أساسية لذلك، ويرى الباحث أيضا أن تكنولوجيا المعلومات ليست كافية وحدها لتحسين أرباح الشركات لذلك يجب ربطها مع عوامل أخرى مثل استراتيجية الأعمال ، وبين الباحث أن الشركات تستطيع تعظيم العوائد المتحققة .
2. **الدراسة الثانية:** دراسة Nealpollock، بعنوان: Knowledge management information (technology know-IT Encyclopedia , 2002)

تهدف هذه الدراسة الى تقييم أداء المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المؤسسات العامة والخاصة، كما تهدف الى تقييم كلا من الأداء الكلي لإدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و مخرجات الاستثمار الفردي في المؤسسة ،من أجل تحقيق نجاح ملحوظ و لتحسين أداء العمل و مخرجاته ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي، وقد أظهرت الدراسة أن إدارة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة قيد الدراسة لا يزال في بداياته وأن معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة ، ولذلك فقد أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم تكنولوجيا المعلومات وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة و دعم إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي.

**الدراسة الثالثة:** : دراسة thamhain , 2004 بعنوان "الربط بين بيئة عمل المشروع و أثرها في الأداء الوظيفي -

### درس لقيادة الفريق"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جوانب القوة في بيئة العمل ، وقياس أثر البيئة في أداء العاملين ، وتأثير قادة الفريق في بيئة العمل، ولقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وصممت أكثر من أداة لجمع البيانات ؛ تمثلت في قوائم تقييم بيئة العمل، وإستبانة ، لمعرفة آراء قادة الفرق في العمل ، وبلغ عدد العينة 76 فريقا ، من فرق العمل العاملة في قطاع تقنية المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصل البحث إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ، والأداء ، من وجهة نظر أفراد العينة و توصل البحث أيضا إلى وجود تفاوت بين بيئات العمل في إيجابياته ،وسلبياته وبحسب طبيعته.

## الفصل الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم فان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت و سيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة تعتمد الى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات، و لا تستطيع أي مؤسسة جمع و تخزين المعلومات، و تحليلها و الاستفادة منها دون توفير أساليب و تقنيات حديثة و متطورة، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات و الانترنت و غيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة، و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية.

كما توفر للمنظمة تحقيق ميزة تنافسية، فهي مصدر لخلق القيمة بدلا من التكلفة، وذلك بتحسين الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، وهي بذلك 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، لتحقيق ديمومة المنظمة واعمالها وتوفير ميزة تنافسية.

## الفصل الثاني:

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر / المديرية العملية

ولاية ورقلة

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الثاني: مراحل وأدوات إسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر / ورقلة

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليلها

### مقدمة الفصل:

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

**المبحث الأول:** تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

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

**المبحث الثالث:** عرض نتائج الاستبيان وتحليله.

### المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

إن المؤسسات الخدمية تلعب دورا هاما في التطور الاجتماعي والاقتصادي للبلد، وعليه سنقوم بإعطاء نظرة عامة عن مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال نشأة المؤسسة وهيكلها التنظيمي، وذلك من خلال المطالب التالية:

#### المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة.

باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 إصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، بسبب التحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تجسدت هذه الإصلاحات. في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطها البريد والمواصلات (وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات)، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكلف بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في مؤسسة "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2003 بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال، وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام مبدأ الشفافية وقواعد المنافسة.

أن ميلاد اتصالات الجزائر كان بصدر قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، حيث نص على استقلالية قطاع البريد والمواصلات بموجبه تم إنشاء مؤسسة بريد الجزائر لتتكفل بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها من وزارة البريد.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - Algérien télécom, 10-05-2022, entreprise organigramme direction générale, <https://www.algeriatelecom.dz/fr/page/presentation-du-groupe-p2>

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية - ورقة

أولاً: تأسيس مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية جزائرية تأسست سنة 2003، تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقل موبيليس، وخدمات الأنترنت "جواب" والاتصالات الفضائية، نشأت بموجب قانون 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل البريد عن قطاع الاتصالات، ودخلت رسمياً في سوق العمل بتاريخ: 01 جانفي 2003 وسطرت مجموعة من الأهداف متمثلة في:

-الجودة في تقديم الخدمات

-الفعالية

-المردودية

لقد بلغ عدد مشتركها في الهاتف حتى سنة 2008: 5.128.262 مشترك منها 922.731 مشترك في خدمة الهاتف الأرضي الثابت، أما عدد مشتركي الهاتف النقال فبلغ أزيد من 4 ملايين في ذات السنة، ومع نهاية سنة 2010، بلغ عدد مشتركي موبيليس أكثر من 11 مليون مشترك.

تعتبر اتصالات الجزائر من الشركات التي لها دور استراتيجي في تكوين وتخصيص الخطوط لخدمة المواطنين والمؤسسات، إذ تهدف إلى تطوير و إنعاش الاقتصاد باعتبارها السبيل الوحيد للازدهار.

ثانياً: الإطار القانوني

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم (spa) برأس مال عمومي تنشط في سوق الخدمات السلكية واللاسلكية بالجزائر. تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 اوت 2000، المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات فضلاً عن قواعد المجلس الوطني لمساهمة الدولة (cne) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على انشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر.

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات رأس مال اجتماعي قدره 50.000.000.000 دينار جزائري، والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002، تحت رقم B02/0018083.

ثالثاً: خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر

من أهم خدمات اتصالات الجزائر هي الهاتف، حيث يعتبر وسيلة اتصال سريعة في أي وقت و أي مكان.



## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

أ- الشبكة الهاتفية المجمع (RTC): تقنية تسمح بالتحدث بين أكثر من متحدثين وذلك بزيادة قدرات التركيبات المكلفة بالأسلاك والكوابل النحاسية في وقت واحد.<sup>1</sup>

ان شبكة الهاتف المجمع تنقسم الى ثلاث أنواع كبيرة من الشبكات

- شبكة المناطق
- شبكة المناطق الريفية
- شبكة وطنية و دولية

ب- خدمات الهاتف الثابت ونذكر منها:

- خدمة الدفع المسبق: تسمح بالقيام بالمكالمات في أي وقت كان وهذا باستعمال رصيد استهلاكي عن طريق استعمال خط هاتف عمومي.
- إشارة المناداة المنتظرة: تقوم بإعلام المتحدث أن هناك مكالمة ثانية.
- الاتصال دون أرقام: وفرت هذه الخدمة الى الأطفال والمعاقين بصريا والأشخاص المسنين.
- خدمة المنبه: وهي برمجية كل المواعيد والمكالمات في التواريخ وأرقام المواعيد أتوماتيكي.
- تحويل المكالمات المؤقت: تساعد على تحويل المكالمات من مكان لآخر.
- الأرقام المختصرة: تسمح ببرمجية الرقم المراد الاتصال به من 1 الى 8 لربح الوقت وتفادي الخطأ.
- إظهار رقم المتصل: يكشف رقم المتصل وهو جهاز هاتفي مصحوب بمتعهد إعلانات.
- إغلاق تشكيل المكالمات الدولية: بوضع رقم سري يقدم من طرف الوكالة actel القريبة من المشترك
- الفاتورة المفصلة: تسمح للمشارك باقتناء فاتورة مفصلة في نهاية كل فترة فيها كل المكالمات.
- الهاتف اللاسلكي: هي تقنية لا سلكية متصلة بالأقمار الصناعية.

### المطلب الثاني: فروع واستراتيجيات مجمع اتصالات الجزائر

اولا: فروع مجمع اتصالات الجزائر:

لقد أنشئت هذه الفروع لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات وهي كما يلي<sup>2</sup>

1. فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": مختصة في الهاتف الخليوي ، وتعتبر موبيليس أهم متعامل للهاتف النقال في الجزائر حيث تعدت نسبة التغطية 98% وكذا تعدى عدد زبائنها ملايين مشترك سنة 2010.

<sup>1</sup> www.algérietelecom.dz

<sup>2</sup> www.algérietelecom.dz

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

2. اتصالات الجزائر للأنترنت جواب: مختصة في تكنولوجيا الأنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الأنترنت ذو السرعة الفائقة، وللإشارة فإن قطاعات النشاطات الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية، الوزارات على اختلافها... الخ)، مرتبطة حاليا بشبكات الأنترنت عن طريق شبكة جواب.
3. اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية.

### ثانيا: استراتيجيات مؤسسة اتصالات الجزائر

أن مجمع اتصالات الجزائر يعمل وفق ثلاث استراتيجيات كلها تهدف إلى تقديم الأحسن:<sup>1</sup>

- على المستوى التقني:  
الانتشار بشبكة اتصالات متسلسلة حديثة مركزة على أحدث التكنولوجيا (DWDM – IP/MPLS)، ائمة أكثر، جد فعالة وهي مهيمنة بشكل خاص لربط جيد ومضمون
  - على المستوى التجاري:  
إطلاق منتجات وخدمات بقيمة مضافة، إقامة شركات استراتيجية (محلية ودولية) في عدة قطاعات وخاصة الأنترنت (XDSL.VAIP)، وضع سياسة خاصة بإعادة توازن الأسعار من خلال شبكاتها التجارية و الموزعة عبر كل نقطة من ربوع الوطن.
  - على المستوى التنظيمي:  
تحسين وضعية الأجهزة المكلفة بخدمة الزبون، الحسابات الكبرى والمناطق (الأحياء السكنية)، ثم وضع سياسة اتصال وإعلام داخلية وخارجية عبر مختلف قنوات الاتصال، و القيام بإعداد أدوات التسيير التجاري و التقني الفعالة، والعمل على تحسين التنظيم الداخلي.
- و في إطار تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة للزبون، قام مجمع اتصالات الجزائر بمجموعة من الاستثمارات لعل أهمها ما يلي:
- إنجاز شبكة متعددة الخدمات ذات ربط واسعة (سلسلة IMMPLS + شبكة مزودة بعدة خدمات + مراقبة اجمالية).
  - مشروع SEA NE WE4 (وصل FO الجزائر بأوروبا).
  - مشروع (CDMA-EVDO/WL) الهاتف الثابت دون خط
  - توسيع شبكة اتصالات الجزائر للأنترنت.
  - توسيع شبكة اتصالات الجزائر عبر الأقمار الصناعية.
  - مشروع، (WIMA- WIFI).

<sup>1</sup> www.algérietelecom.dz.

- مخطط شبكة اتصالات الجزائر السلكية و اللاسلكية 2004-2008.
- إبرام عقود الشراكة بهدف الاستفادة من الخبرات الأجنبية و تنوع الأنشطة.

### المطلب الثالث: المديرية العملية لولاية ورقلة

أولاً: التعريف بالوحدة:

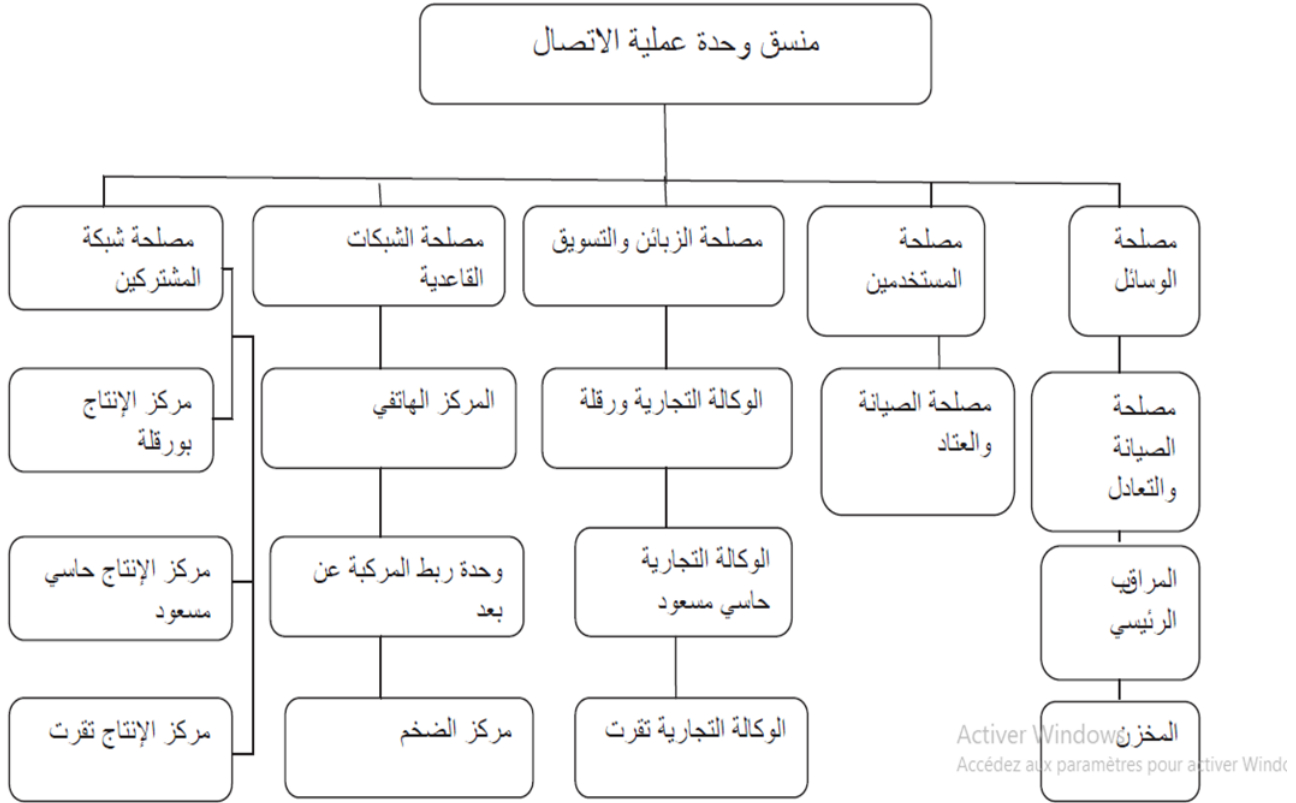
تتواجد الوحدة بوسط المدينة بقرب الحي الإداري لولاية ورقلة وهي تقع في موقع جد استراتيجي كما إن هذه الوحدة تنقسم إلى قسمين ، القسم التقني و هو الذي لا يهتم بالتكنولوجيا والتركيب والبحوث ..... الخ.

والقسم التجاري (الوكالة التجارية) هذا القسم يهتم بالزبائن (مشركين ) سواء كانوا جدد أو دائمين وتختص الوحدة بالهاتف الثابت السلكي و اللاسلكي كما تقدم خدمة الانترنت.

ثانياً: الهيكل التنظيمي للوحدة العملية:

هي ثالث مستوى بعد المديرية الإقليمية، تتمتع بسلطات واسعة ومهام تسيير وإشراف على الوكالات التجارية التابعة لها، وكما اشرنا سابقا تسعى الدولة إلى توزيع وزيادة مهامها وسلطاتها، لتتمكن من تسيير أنشطتها بنفسها دون العودة للمديرية الإقليمية، هذا التغيير سيؤدي حتما إلى زيادة إنتاجيتها وبالتالي تحسين الأداء الكلي للمؤسسة، وهي تحتوي على مصالح رئيسية هامة جدا كمصلحة الوسائل، مصلحة المستخدمين، مصلحة الزبائن والتسويق، مصلحة الشبكات القاعدية ومصلحة شبكة المشركين، ويبين الشكل الموالي هيكلها التنظيمي:

الشكل (02): الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر / ورقة



\*المصدر: وثائق مقدمة من طرف مدير المركز الجهوي لإدارة نظم المعلومات، السيد ح. م. ص

## المبحث الثاني: مراحل وأدوات اسقاط دراسة الحالة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

خصصنا هذا المبحث للجزء التطبيقي من الدراسة وذلك من خلال عرض نتائج الاستبيان وتحليلها، حيث تطرقنا إلى طريقة إعداد الاستبيان ومن ثم قياس درجة ثبات أداة الدراسة، والتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

### المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة:

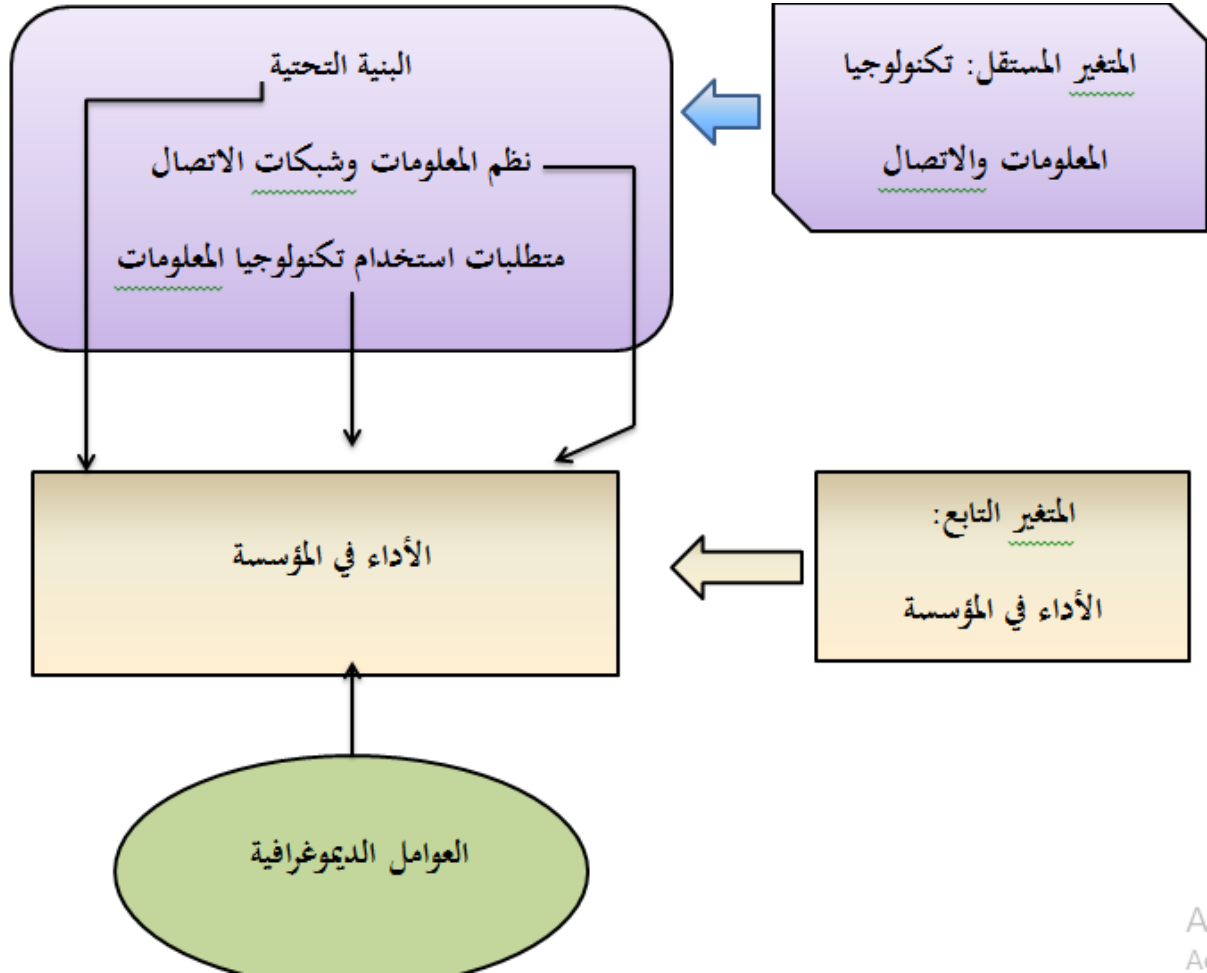
سنتطرق في هذا المطلب إلى نموذج ومجتمع عينة الدراسة، وكذا أسلوب جمع البيانات الأولية.

أولاً: نموذج الدراسة:

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية - ورقة

قمنا في هذه الدراسة بتقسيمها إلى متغيرات مستقلة ومتغيرات تابعة، حيث أن المتغير المستقل يمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بينما المتغير التابع يتمثل في الأداء في المؤسسة، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): نموذج الدراسة:



\*المصدر: من إعداد الطلبة

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

بهدف دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء في المؤسسة، تم اختيار مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة بحيث تتكون العينة من 50 عامل تم اختيارهم عشوائيا

ثالثا: أسلوب جمع البيانات الأولية:

تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين كما يلي:

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

- بيانات خاصة حول الموظف تتكون من (04) أسئلة
- بيانات متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء العاملين في المؤسسة)، وتتكون من 28 عبارة.

### المطلب الثاني: أساليب تحليل وقياس ثبات اداة الدراسة:

أولاً: تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج SPSS21 في عملية تفرغ البيانات ومعالجتها، بغرض الحصول على النتائج المختلفة من رسومات بيانية أو جداول ذات دلالات احصائية، و تحليل النتائج تحليلا احصائيا، أيضا اختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الاحصائية التالية:

- التكرارات والنسبة المئوية من أجل عرض خصائص العينة ومعرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الاستبيان.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات أفراد العينة.

والشكل التالي لنافذة برنامج SPSS21:

الشكل رقم(04)

	a1	a2	a3	a4	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	c1	c2	c3
1	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
2	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
3	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
4	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
5	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
6	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
7	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
8	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
9	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
10	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
11	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
12	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
13	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
14	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
15	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
16	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
17	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
18	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
19	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
20	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
21	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
22	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
23	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق

نافذة برنامج SPSS21

\*المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

ثانياً: ظروف عملية إعداد وتنفيذ الاستبيان:

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

قبل أن يصاغ الاستبيان في شكله الحالي مر على عدة مراحل، حيث تمت صياغة أسئلته بعد فهم دقيق لموضوع الدراسة واشكالياته وفرضياته، ودراسة معمقة للجانب النظري، أيضا قمنا بإجراء بعض المقابلات مع الموظفين، بعد ذلك وزعنا (50) استمارة على عينة الدراسة، تم استرجاعها جميعها، أي بنسبة 100%، أيضا كانت جميع الاستمارات صالحة للتحليل بعد استرجاعها.

الجدول رقم(01): توزيع عينة الدراسة

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير مسترجعة	غير الصالحة للتحليل	النهائي
العدد	50	50	0	0	50
النسبة %	100%	100%	0%	0%	100%

\*المصدر: من اعداد الطلبة

ثالثا: قاعدة الاستبيان:

يقصد بقاعدة الاستبيان، المعطيات المحصل عليها في شكلها الخام بعد تنفيذ الاستبيان، وقد اعتمدنا في بناء هذه القاعدة على برنامج SPSS21، بالنسبة للبيانات الخاصة بمحور الدراسة، حيث وصل عدد الاعمدة الى (28) عمود وبلغ عدد الاسطر (50) سطرا، حيث تمثل الاعمدة العبارات التي تخص المتغيرات والاسطر تمثل عدد الاستمارات المحتفظ بها بعد المراجعة والفرز.

الجزء الأول من الاستبانة: يتضمن المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد البحث وهي:

( الجنس - السن - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة الوظيفية )

الجزء الثاني من الاستبانة: يتضمن المتغيرات (المستقلة) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي تشمل ثلاث محاور وكل محور مكون من :

المحور 1: البنية التحتية (الأجهزة والمعدات والبرمجيات) ويشمل العبارات من (01 الى 08)

المحور 2: نظم المعلومات وشبكات الاتصال ويشمل العبارات من (09 الى 14)

المحور 3: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتشمل العبارات من (15 الى 20)

الجزء الثالث من الاستبانة: يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة (التابعة) الخاصة بالأداء في المؤسسة وتشمل 08 أسئلة.

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية - ورقة

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس سلم " ليكرت الثلاثي " والذي يحمل ثلاث اجابات محتملة، وتم ترميز الاستثمارات كما هو موضح في الجدول الاتي:

الجدول رقم(02): درجات سلم ليكرت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
01	02	03

\*المصدر: من اعداد الطلبة

رابعا: قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

قبل إجراء البحوث واختبار الفرضيات فإنه لا بد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة القياس. ويمكن في هذا الصدد اختبار " ألفا كرونباخ " بعد قيامنا بتطبيق ذلك على متغيرات الدراسة من (من العبارة 01 الى 28) بواسطة برنامج SPSS21، وفي الجدول التالي نبين ما تم الحصول عليه من نتائج:

الجدول رقم(03): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
عبارات الاستبيان	28	0.712

\*المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.712، أي أنه تجاوز الحد الأدنى المطلوب في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقضي منهم عبر الزمن، وبالتالي نقول أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع العينة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله

سننظر في هذا المبحث إلى المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بموضوع البحث والمتمثلة في البيانات الشخصية لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، بالإضافة إلى إجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان وكذا اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة



## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

أولاً: المعلومات الشخصية

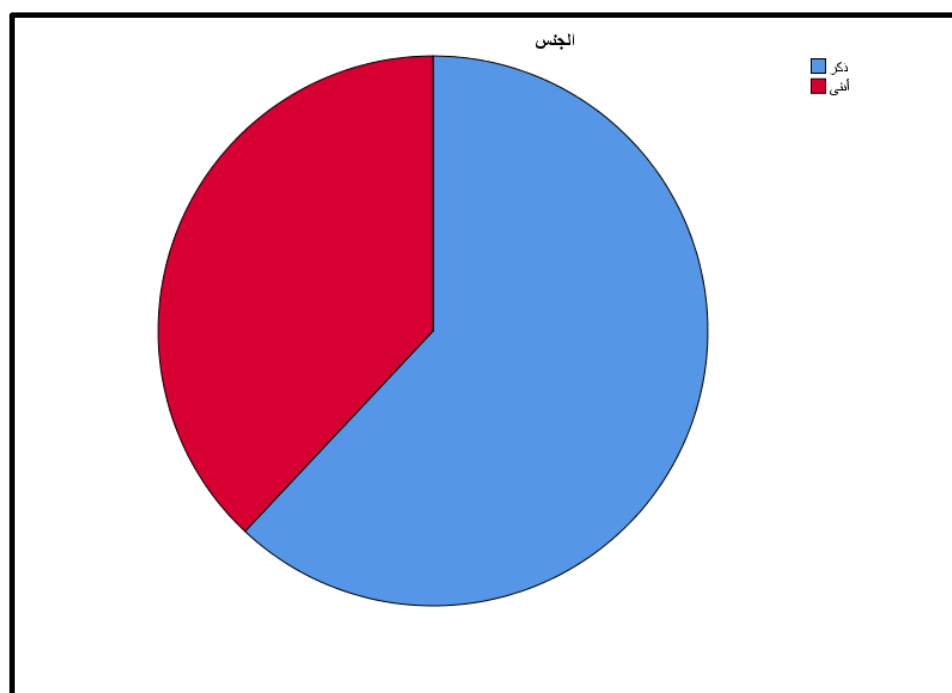
- الجنس: من مجموع 50 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم(04): تكرارات أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%62	31	ذكر
%38	19	أنثى
%100	50	المجموع

\*المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS21

الشكل رقم(05): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



\*المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS21 (انظر الملحق رقم: )

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل كبير جدا في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة %62، بينما تبلغ نسبة الاناث %38، وبالتالي نسبة أكبر للذكور في العينة العشوائية محل الدراسة.

- السن: من مجموع 50 استمارة تمت معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

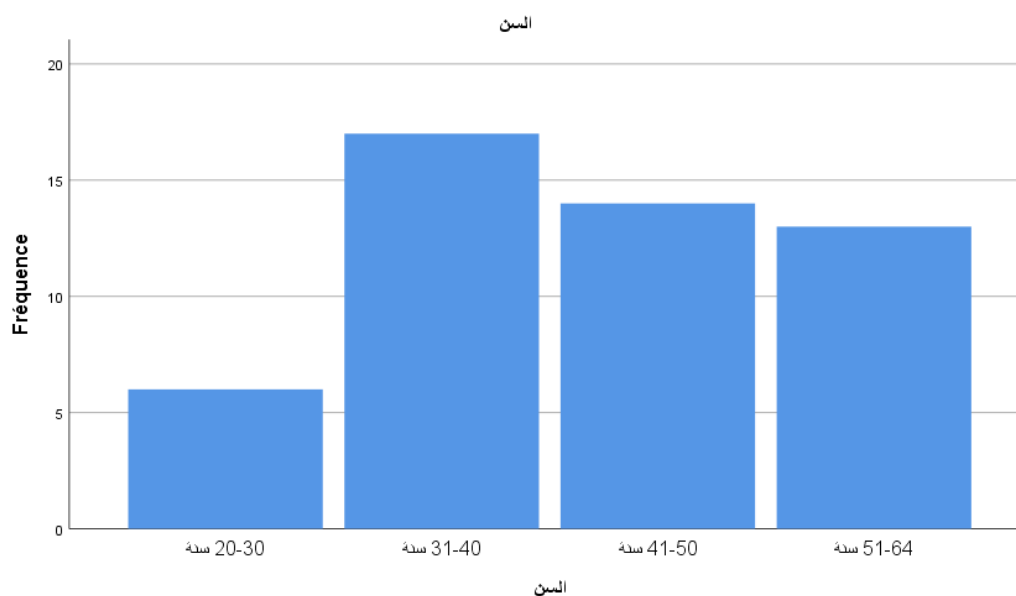
## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

الجدول رقم(05): تكرارات أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
12%	6	من 20 الى 30 سنة
34%	17	من 31 الى 40 سنة
28%	14	من 41 الى 50 سنة
26%	13	من 51 الى 64 سنة
100%	50	المجموع

\*المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS21 (أنظر للملحق رقم: )

الشكل رقم (06): تركيبة عينة حسب السن



\*المصدر: مخرجات SPSS21

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة العمرية الأكثر تعاملًا مع العينة الاحصائية هي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، بنسبة 34%، ثم تليها الفئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 28%، وتليها الفئة من 51 إلى 64 سنة بنسبة 26%، وتأتي في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة كأقل فئة عمرية من بين العمال بنسبة 12%، وهذا يرجع إلى غياب عنصر الخبرة لدى هاته الفئة العمرية.

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

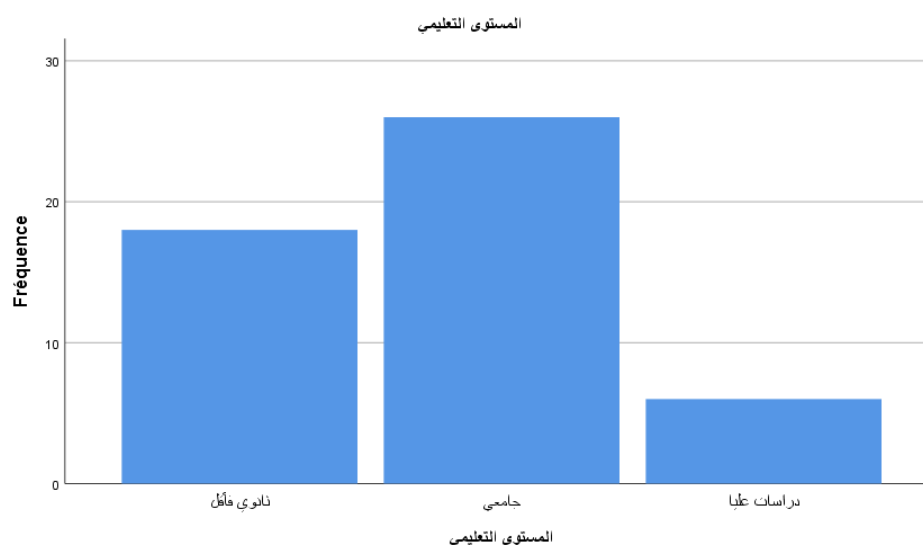
- المستوى التعليمي: من مجموع 50 استمارة تمت معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم(06): تكرارات أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
36%	18	ثانوي أو أقل
52%	26	جامعي
12%	6	دراسات عليا
100%	50	المجموع

\*المصدر: من اعداد الطلبة استنادا على مخرجات SPSS21

الشكل رقم (07): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



\*المصدر: مخرجات SPSS21

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ ان العاملين أصحاب المستوى التعليمي الغالب على أفراد العينة هم العاملين أصحاب المستوى الجامعي بنسبة 52%، تليها الفئة ذات المستوى ثانوي أو أقل بنسبة 36%، تليها الفئة ذات مستوى الدراسات العليا بنسبة ضئيلة قدرت ب 12%، وهذا التباين راجع الى العينة التي اتخذناها بشكل عشوائي.

- عدد سنوات الخدمة: من مجموع 50 استمارة تمت معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

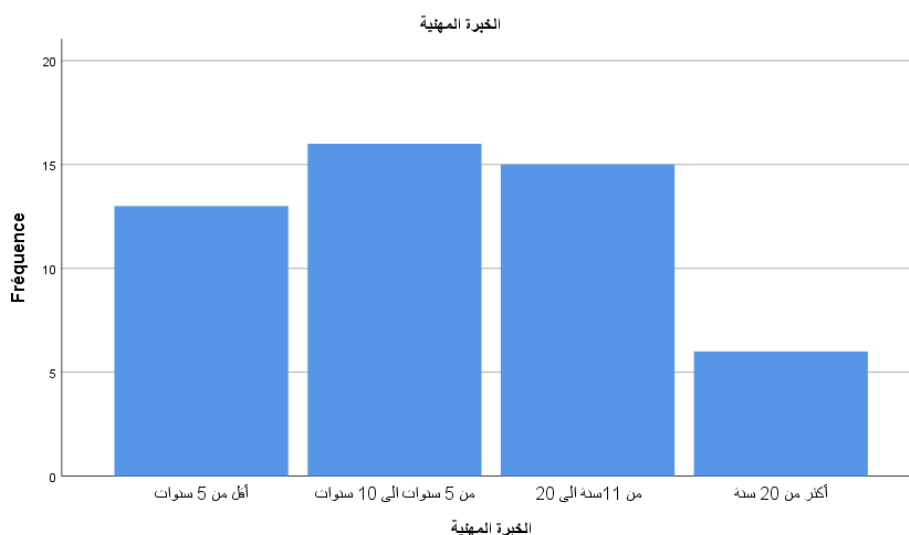
## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

الجدول رقم (07): تكرارات أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	13	%26
من 5 إلى 10 سنوات	16	%32
من 11 إلى 20 سنة	15	%30
أكثر من 20 سنة	6	%12
المجموع	50	%100

\*المصدر: من اعداد الطلبة استنادا على مخرجات SPSS21

الشكل رقم (08): تركيبة عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة



\*المصدر: مخرجات SPSS21

من الجدول والشكل أعلاه، نجد أن الفئة الغالبة لأفراد العينة الاحصائية تتراوح مدة خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، اذ تمثل نسبة %32 من مجموع الأفراد، ثم يليهم الذين تتراوح مدة خبرتهم من 11 إلى 20 سنة بنسبة %30، يأتي بعدها من لهم مدة خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة %26، وتأتي اخيرا الفئة التي تزيد مدة خبرتهم عن 20 سنة بنسبة %12، يبين لنا هذا التباين ان المؤسسة تعتمد في توظيفها على المزج بين عنصر الخبرة والشباب في تأدية مهامها. وما يمكن استنتاجه من الجداول السابقة للمعلومات الشخصية عن العمال هو أن:

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

جنس الذكور يحتل المرتبة الأولى في الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة والذين يملكون مستوى تعليمي جامعي وهم الأغلبية حسب العينة المدروسة.

ثانيا: محاور الدراسة

اعتمدنا في قياس وتحليل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيرها على الأداء في المؤسسة، على وضع عبارات مقترحة تمحورت أساسا حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تتمثل في: (البنية التحتية، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال، ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات)، ثم دراسة تحليل الأداء في المؤسسة، بعد قيامنا بتفريغ بيانات استمارات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS 21.

**المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة**

بعد أن قمنا بتحليل خصائص العينة التي تعبر عنها عبارات الاستبيان، قمنا بإجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان من خلال الاستعانة بالانحراف المعياري والمتوسط الحسابي الذي على أساسه نجد اتجاه الفرضية، ونظرا لاستخدامنا مقياس LIKERT الثلاثي فإن الأمر يستلزم تحديد ثلاث مجالات يمكن للمتوسط الحسابي أن يقع بينها، حيث يمكن تحديد هذه المجالات كالآتي:

- طول المدى:  $2 = 1 - 3$

- متوسط المدى:  $0.66 = 3/2$

وبإضافة 0.66 عند نهاية كل مجال نجد الاتجاه العام لأفراد العينة وذلك بالإعتماد على الجدول التالي:

الجدول رقم (08): مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات

الاتجاه العام	المجال
المستوى الأول (غير موافق)	[ 1 - 1.66 ]
المستوى الثاني (محايد)	[ 1.66 - 2.33 ]
المستوى الثالث ( موافق )	[ 2.33 - 3 ]

\*المصدر: من اعداد الطلبة استنادا على محاضرات الأستاذ السعيد هتهات

أولا: الاحصاءات الوصفية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقلة

الجدول رقم(09): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور " البنية التحتية "

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية	2.96	0.198	موافق
02	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من المؤهل العلمي للمورد البشري.	2.82	0.438	موافق
03	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة	3.00	0.000	موافق
04	توفر مؤسستي البرمجيات المختلفة التي تسهل سير العمل	2.90	0.303	موافق
05	يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسستي.	2.70	0.463	موافق
06	تحرص مؤسستي على تطوير البرمجيات في اطار تسهيل الأعمال والمهام .	2.70	0.505	موافق
07	تعتمد مؤسستي في سبيل التطوير و الابداع على تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2.94	0.240	موافق
08	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.	2.96	0.198	موافق
المجموع		2.83	0.293	موافق

\*المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور البنية التحتية يقدر ب 2.83، والذي يميل الى مجال الموافقة أي أن معظم الأفراد المستقضي منهم يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسامها كأقل متوسط حسابي والأقرب الى اتجاه الموافقة ب2.70 و بانحراف معياري شبه معدوم 0.293 أي أن الجميع وافق على هاته العبارة

الجدول رقم (10): الاحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور " نظم المعلومات وشبكات الاتصال "

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
09	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات الملائمة لتقديم خدماتها الكترونيا.	2.86	0.351	موافق
10	تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين المعلومات ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية .	2.22	0.479	محايد

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية - ورقة

موافق	0.198	2.96	تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار.	11
غير موافق	0.762	1.46	يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الأنترنت من خارج العمل.	12
موافق	0.198	2.96	تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة.	13
موافق	0.274	2.92	تعمل نظم الأمن المعلوماتي على تخفيض مشاكل التقنية في العمل .	14
موافق	0.377	2.55		المجموع

\*المصدر: من اعداد الطالب استنادا على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة كانت موافقة على جل العبارات بمتوسط حسابي قدر بـ 2.55 ، و انحراف معياري قدر بـ 0.377، ما يدل على وجود تجانس لإجابات عينة الدراسة حول محور نظم المعلومات وشبكات الاتصال باستثناء العبارة رقم (12) " يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الأنترنت من خارج العمل " التي لم يوافق عليها أغلب أفراد العينة بمتوسط حسابي قدر بـ 1.46 و بانحراف معياري قدر بـ 0.762، ومنه نستنتج أن نظام العمل الإلكتروني داخل المؤسسة لا يتيح الى أغلب العاملين بالولوج اليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل، بالعودة الى محور نظم المعلومات وشبكات الاتصال، نستنتج أن نظم المعلومات تعمل على تجميع و معالجة وتخزين و من ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية، بحيث تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار.

الجدول رقم (11): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بـ "متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
15	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا.	2.68	0.471	موافق
16	تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها.	2.92	0.198	موافق
17	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	2.96	0.000	موافق
18	توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية.	2.90	0.240	موافق
19	تضع المؤسسة حوافز لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي.	2.64	0.663	موافق

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية - ورقة

موافق	0.141	2.98	يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في ما يخص تكنولوجيا المعلومات	20
موافق	0.285	2.84		المجموع

\*المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات يقدر بـ 2.84 ، والذي يميل إلى مجال الموافقة، وبانحراف معياري يقدر بـ 0.285 أي أن جميع العبارات الخاصة بهذا المحور تميل إلى مجال الموافقة حيث تراوحت القيم من 2.64 إلى 2.98، وحسب إجابات العمال نلاحظ أنه يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في ما يخص تكنولوجيا المعلومات، وأن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية، ولديها نظام حوافز يرفع من مستوى الرضى الوظيفي للعاملين بهل ما جعلها تحظى بالكفاءات العالية التي تبين عمل البرامج التي تساعد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: نتائج الإحصاءات الوصفية لمحور المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "

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

الجدول رقم(12): المتوسط والانحراف لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

أبعاد المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
البنية التحتية	2.83	0.28	موافق
نظم المعلومات وشبكات الاتصال	2.55	0.37	موافق
متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات	2.84	0.28	موافق
المجموع	2.64	0.31	موافق

\*المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العمال موافقين على الأبعاد المتعلقة بالمحاور الثلاثة والمتمثلة في البنية التحتية، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال، ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات، إذ أن المتوسط الحسابي الكلي قدر بـ 2.64، حيث يقع ضمن مجال ( 2.33 - 3.00 ] ) الذي يشير إلى الموافقة حسب الجدول رقم (12) أعلاه، وتراوحت القيم المتعلقة بالمتوسط الحسابي من 2.55 إلى 2.84 ، أيضا نلاحظ أن الانحراف المعياري لمجمل العبارات قدر بـ 0.31، وهي دلالة على وجود تجانس في اجابات العينة، وهذا يثبت لنا وجود دور لهاته الأبعاد فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة.



## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

ثالثا: الإحصاءات الوصفية للمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)

الجدول التالي يوضح متوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة.

الجدول رقم (13): المتوسط وانحراف عبارات الأداء في المؤسسة

رقم العبارة	عبارات المتغير التابع (الأداء في المؤسسة)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
21	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة.	2.90	0.364	موافق
22	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية.	2.86	0.351	موافق
23	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن.	2.94	0.240	موافق
24	تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في بناء هيكل تنظيمي يتسم بالديناميكية والمرونة.	2.90	0.303	موافق
25	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة.	2.82	0.388	موافق
26	تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في خدماتها.	2.84	0.364	موافق
27	تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير.	2.94	0.240	موافق
28	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة.	2.90	0.51	موافق
المجموع		2.88	0.34	موافق

\*المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS 21.

من الجدول يتضح أن هناك درجة موافق بنسبة كبيرة، ومن خلال الانحرافات المعيارية نلاحظ بأن المتوسط الحسابي لجميع العبارات يتجه إلى موافق وقدر ب 2.88 حيث يقع ضمن مجال [ 2.33 - 3.00 ]، وتراوحت قيم المتوسط الحسابي من 2.82 الى 2.94، ما يدل على التقارب الكبير في نظرة العاملين وتجاربهم مع عبارات الاستبيان، وهذا راجع إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة تقوم بالتنوع المستمر في منتجاتها، كما أنها تمتلك القدرة على البحث والتطوير، وبصفة عامة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين الأداء وفي اتخاذ القرارات التشاركية.

أيضا نلاحظ من الجدول رقم(13) بأن الانحراف لمجمل العبارات للمتغير التابع (الأداء في المؤسسة) يقدر ب0.34 وهذا يدل على وجود تجانس في الاجابات.

## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد أن تطرقنا لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي والاتجاه العام لآراء أفراد العينة سنقوم باختبار الفرضيات عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

#### 1- الفرضية الرئيسية الأولى:

بهدف معرفة مدى صحة الفرضية الرئيسية قمنا بالبحث في أثر العلاقة بين الظاهرتين المدروستين، أي وجود أو عدم وجود أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة، وذلك بإجراء إحصاءات وصفية لمحاور الدراسة للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال الاستعانة بمعامل التحديد وعلى أساسه نجد اتجاه الفرضية، ونتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسية والتي مفادها:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة؟

**الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة؟

الشكل رقم(09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في مؤسسة الاتصال

رقم العبارة	عبارات المتغير التابع (الأداء في المؤسسة)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
21	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة.	2.90	0.364	موافق
22	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية.	2.86	0.351	موافق
23	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن.	2.94	0.240	موافق
24	تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في بناء هيكل تنظيمي يتسم بالديناميكية والمرونة.	2.90	0.303	موافق
25	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة.	2.82	0.388	موافق
26	تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في خدماتها.	2.84	0.364	موافق
27	تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير.	2.94	0.240	موافق
28	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة.	2.90	0.51	موافق
المجموع		2.88	0.34	موافق

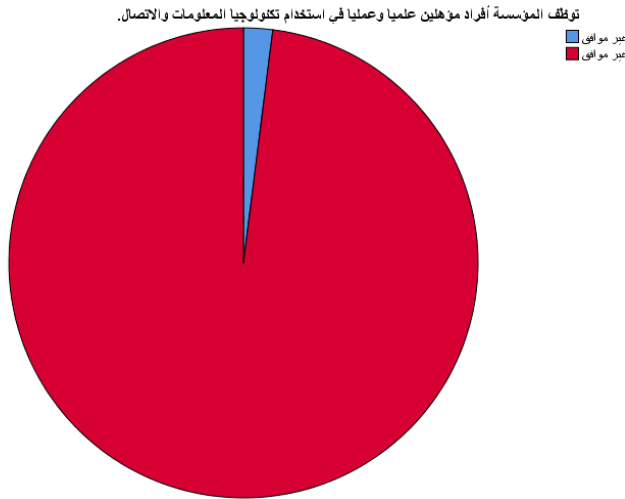
## الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية – ورقة

نستنتج من الشكل رقم 09 صحة الفرضية الرئيسية التي تشير الى وجود دلالة احصائية على اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في مؤسسة الاتصالات، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة

**الفرضية الفرعية الاولى:** يمتلك عمال مؤسسة اتصالات الجزائر المؤهلات الكافية للتحكم بتكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتأدية المهام المطلوبة؟

**الفرضية الفرعية البديلة الثانية:** لا يمتلك عمال مؤسسة اتصالات الجزائر المؤهلات الكافية للتحكم بتكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتأدية المهام المطلوبة؟

الشكل رقم (10): نسبة اعتماد المؤسسة على أفراد مؤهلين حسب آراء عينة البحث



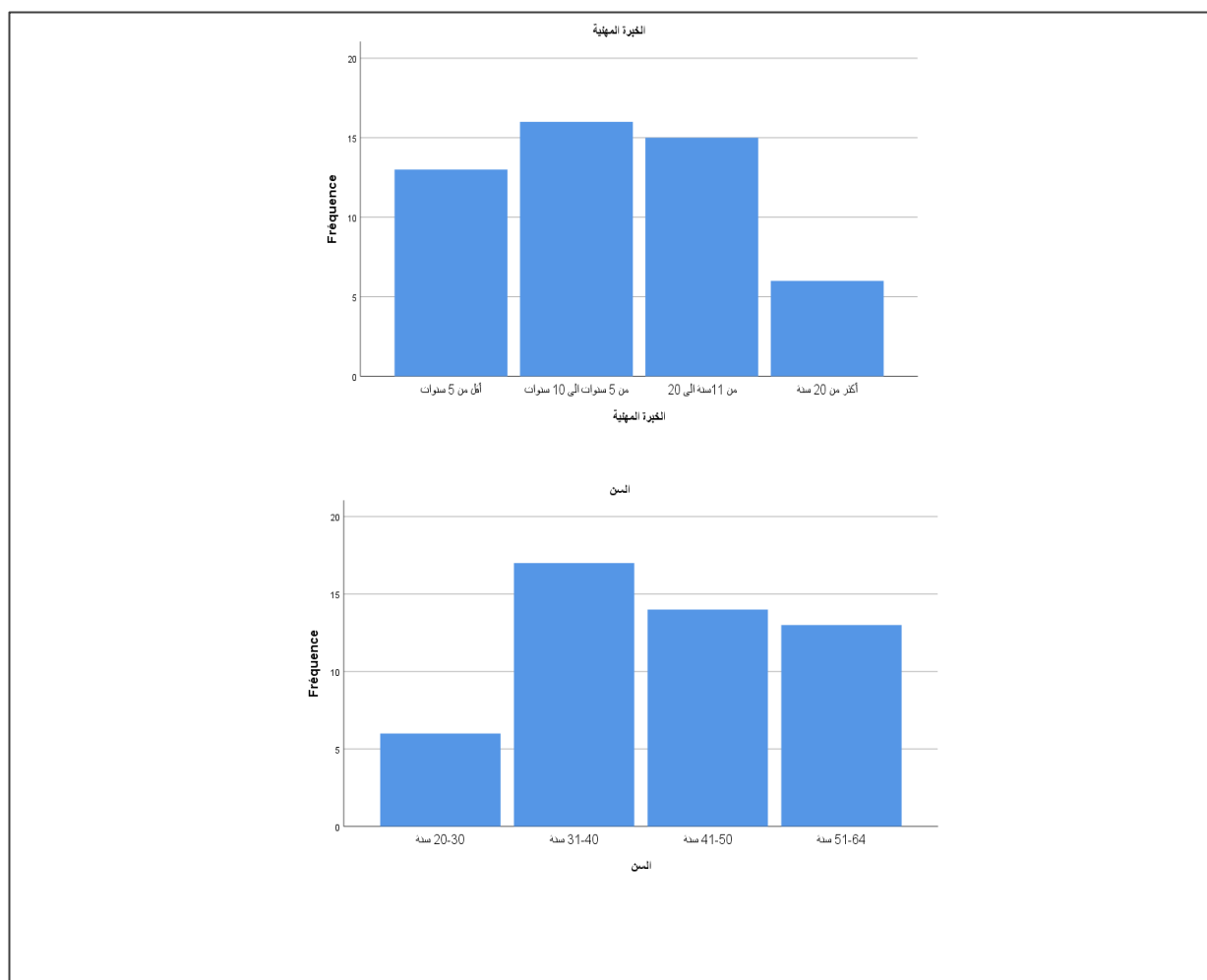
الشكل رقم (10) من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الشكل رقم (10) نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا من أفراد العينة ترى ان المؤسسة تعتمد على توظيف الأفراد المؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**الفرضية الفرعية الثانية:** تعتمد المؤسسة على تشييب أفراد العمل لضمان توفير أفراد مؤهلين على المدى الطويل؟

**الفرضية الفرعية البديلة الثانية:** لا تعتمد المؤسسة على تشييب أفراد العمل لضمان توفير أفراد مؤهلين على المدى الطويل؟

الشكل رقم (11): تركيبة عينة الدراسة حسب السن وسنوات الخبرة



الشكل رقم (11) من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الشكل (11) أن عينة الدراسة تتضمن أفراد يملكون سنوات خبرة قليلة نظرا لصغر سنهم نسبيا وبالتالي نستنتج صحة الفرضية التي تشير الى اعتماد المؤسسة على توظيف الشباب ومنه نرفض الفرضية البديلة التي تشير الى ما يلي: لا تعتمد المؤسسة على تشييب أفراد العمل لضمان توفير أفراد مؤهلين على المدى الطويل.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث حاولنا إسقاط الجزء النظري على المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، 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 أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة تتمتع بتقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في تكنولوجيا المعلومات من طرف إدارتها التي تبين عمل البرامج التي تساعد على تطبيق هذه التكنولوجيا، وهذا راجع للسياسة المنتهجة في تسيير إدارتها من خلال المسؤولين القادة ما أدى إلى الرفع من مستوى المردودية و الربحية الذي توج بمستوى عالى من التدفقات النقدية الصافي

## خاتمة:

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 عبر الشبكات، ما يحدث تغيرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ 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، كأداة 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 توظيفها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي، ولا سيما إذا تم استغلالها وتوجيهها توجيهها 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 مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، توصلنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات.

## أولاً: النتائج

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى نتائج خاصة بالجانب النظري والثانية بالجانب التطبيقي، وذلك كما يلي:

## 1- النتائج النظرية:

- ينظر الى الأداء في المؤسسة على أنه مستوى تحقيق الأهداف المسطرة، أي تحويلها بصورة عملية الى واقع.
- يؤدي المزج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير الموظفين المؤهلين للتعامل مع هذه الوسائل الى فعالية وكفاءة عالية في الاداء.
- يرفع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، من القدرة على التوقع و الرؤية الشاملة والواضحة ، مع القدرة على التعلم من الخبرات الداخلية و الخارجية ، و الزبائن ما يرفع من الإنتاجية ، و يجعلها أكثر قدرة على الاستمرارية.

- ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل، وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع، مع قلة 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 والإنترنت، واستخداماتها المتعددة، والتي تسعى إلى تسهيل إيصال 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 المتطورة إلى الرفع مستوى الأداء بالمؤسسة.

## 2- النتائج التطبيقية:

- المؤسسة محل الدراسة تعمل على تقييم الاداء بتفعيل الدور الرقابي ما أدى الى تدارك الأخطاء المرتكبة.
- توظيف المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدى الى تسهيل نشاطاتها التشغيلية.
- تعمل المؤسسة محل الدراسة على الرفع أدائها من خلال امتلاكها لبنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوفير متطلبات استخدام مثلى لها، خاصة من خلال أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال واليات تحفيزية مادية ومعنوية أدت الى الرفع من مستوى الرضى الوظيفي.
- المعرفة التي اكتسبتها المؤسسة من استخدام هذه التكنولوجيا مكنتها من التميز والتكامل بين مختلف عمالياتها والتي تظهر أثارها أكثر تطبيقا، بتشكيل قواعد بيانات تشكل ذاكرة المنظمة.
- يعتبر تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء بصفة عامة، تأثيرا مباشرا وغير مباشر.
- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الى الرفع من النمط التشاركي في اتخاذ القرار، ذلك لما وفرته هذه الأخيرة من قواعد بيانات، واليات اتصال عبر شبكاتها.
- تعمل المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي، لتوفير أفضل خدمة لكسب رضى الزبون وولائه.

## ثانيا: 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 بشاكال أكبر لتتلاءم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا.
- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كمال المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي منها أو التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.

- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلي حاجات المؤسسة الداخلية.
- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالخدمات المعقدة والجديدة، لتسهيلها لكل الفئات.
- العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات لرفع مستوى الثقة من قبل كل الأطراف.
- استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.

### ثالثا: آفاق الدراسة:

إن إنهاء الدراسة لا يعني الإلمام بكل الجوانب المتعلقة بها، فهي لا تخلو من كثير من النقائص والقصور فيها بالنظر إلى الاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء في المؤسسة، ولعل اقتراحنا لمجموعة من الجوانب التي لها صلة بالموضوع وتفتح آفاق 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.
- اقتصاد المعرفة وعلاقتها برفع إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.
- مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية



## قائمة المراجع:

### أ- الكتب:

1. غسان عيسى العمري، نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، عمان، 2008.
2. وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء، ط 1، دار البازوري للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011.
3. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008.
4. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن، ط1، 2013.
5. سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط 2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة.
6. فائق محمد سرحان الزويتي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
7. نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية، ط1 2016.
8. زيد منير عبوي: إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها، دار الشروق للنشؤ والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
9. شهدان عادل الغرباوي: إدارة الجودة الشاملة وفقا للمعايير الدولية، دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق الاسكندرية، ط1، د.ت.
10. السعيد فرحات جمعة، الاداء المالي لمنظمات الاعمال، دار مريخ للنشر، الرياض، 2000.
11. صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية مدخل تطبيقي معاصر. الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية ، 2000.

### ب- الأطروحات والرسائل:

1. طويهري فاطمة، رسالة ماجستير بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، تخصص تسويق، جامعة وهران 2، السنة الجامعية 2014\_2015.
2. هناء عبداوي، رسالة لنيل شهادة دكتوراه بعنوان "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بسكرة، 2015-2016.

3. العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2013/2014.
4. كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير علوم التسيير، جامعة قلمة، الجزائر، 2010.
5. سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام، جامعة الأمير عبد القادر 2003.
6. عادل بوجمان: رسالة دكتوراه تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
7. يوسف عبد الرحمان: مذكرة شهادة الماستر تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدمائية (دراسة حالة "الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر" أم البواقي)، 2013-2014.
8. لعرابة أسماء، بن عراب سهام، مذكرة شهادة الماستر: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2017-2018.
9. عمار محمد زهير تيناوي، مذكرة شهادة ماجستير دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، 2018-2019.
10. صليحة خربوش فضيلة حمودة: مذكرة شهادة ماستر دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح بالطاهير -جيجل- 2016-2017.

#### ج- المجالات:

1. د.غراز الطاهر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المنظمات المعاصرة، مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية، العدد 09، 2009.
2. بنحيتي ابراهيم، شعوي محمد فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010.
3. الطاهر بن عمار و آخرون، أثر نظام الحماية الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8، العدد 2، 2018.
4. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية- جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 40، 2015.
5. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، عدد 10، 2012.

1. بوجمعة سعدي نصيرة: عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992
2. إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، 2006/2005.
3. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008.
4. ثابت عبد الرحمن ادريس، نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010.
5. عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني ، دراسة ميدانية ، ذ.م.ن، المكتب. الجامعي الحديث، 2005.
6. هدى حامد قشقوش ، جرائم الحاسب الالكتروني ، دار النهضة العربية ، د.ت ن ، القاهرة.
7. نبيل محمد مرسي ، التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2005.
8. كروش أسماء، غياط خولة : مذكرة شهادة الليسانس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، تحت إشراف الأستاذ عيطة العربي، 2017-2018.
9. افساح وسام وعموري ميلود ، " مذكرة لنيل شهادة ليسانس " الحوافز وأثرها على أداء العاملين، المركز الجامعي ، المدية 2006/2007.
10. غسان قاسم داود الالامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد.

1. مبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 15/14 أفريل، 2009.

- <https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/1048670>
- <https://faculty.mu.edu.sa/ialzuaiber/Functionality>

- King William. Using marketing information system to perfection, Usa, 2010.
- Olive Meier, Dico du manager, Dunod, paris, 2009.

- Huang, Shi-Ming, « An ampirical study of Relationship betwaan IT infestement and firm performance : A resource-based perspective », European Journal of Operational Research, Vol 173, Issue 3, 2006.