



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بـعـنـوان:

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية - حالة اتصالات الجزائر بورقلة-

من إعداد الطالبة: أسماء بوشاشي

أمام اللجنة المكونة من السادة:

...../ (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

...../ (أستاذ محاضر-أ-، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر

...../ (أستاذ.....، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بـعـنـوان:

اثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية - حالة اتصالات الجزائر بورقلة-

من إعداد الطالبة: أسماء بوشاشي

أمام اللجنة المكونة من السادة:

...../ (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

...../ (أستاذ محاضر-أ-، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر

...../ (أستاذ.....، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا

الحمد لله الذي أعطانا من موجبات رحمته الإرادة والعزيمة على إتمام عملنا نحمدك يا رب حمدا يليق بمقامك
وجلالك العظيم.

أهدي ثمرة جهدي

إلى من أشعل مصباح عقلي وأطفأ ظلمة جهلي وكان لي خير مرشد إلى الذي جعل حياتي معنى وزرع في قلبي
بسمة وبعث في فؤادي بهجة وإلى من تعب وشقي من أجل راحتي وسعادتي "أبي الغالي" أطال الله في عمرك
إلى معنى الحب والحنان وإلى بسمة الحياة وسر الوجود، قمة التضحية والعطف والوفاء، إلى من كانت الملاذ
والمأوى، إلى من حملتني، إلى أحلى كلمة يردد لها لساني، أُمي الغالية " أطال الله في عمرك

إلى رفيق عمري الغالي وإلى أجمل وأروع نعمة أعطاها الله لي، زوجي الحبيب الذي كان سنداً ودعماً لي

إلى جميع الأهل والأقارب

إلى كل من يشاركني جميع مراحل حياتي

إلى كل من شجعني وكان سنداً لي طول مشواري دراستي

أسماء بوشاشي



الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين.

يطيب لي بعد شكر الله عز وجل الذي وفقني في انجاز هذا العمل المتواضع أن أتقدم بجزيل الشكر
والتقدير إلى الأستاذ المشرف " حجاج عبد الرؤوف " على كل الدعم الذي قدمه لي في إتمام هذه
المذكورة، كما لا أنسى التقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ رجم خالد لوقوفه معي بالنصح
والإرشاد؛

وأتقدم بالشكر الخالص إلى الأساتذة المحكمين لأداة البحث، ولكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير.

كما أشكر المؤطر بالمؤسسة وإلى كل الطاقم الإداري.

آخر دعواتي أن الحمد لله رب العالمين.

أسماء بوشاشي

المخلص :

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، والمقابلة و عدة مؤشرات كمية لمتغيرات الدراسة واقتصرت عملية توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بحيث بلغ عدد عينة الدراسة (50) فرد في المؤسسة، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) "نسخة 22".

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي وجيد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي والعلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي علاقة طردية متوسطة، و ان بعد البرامج أكثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية في الأداء الإستراتيجي، كما تم اقتراح نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي لمؤسسة محل الدراسة من خلال الاعتماد على مجموعة من المؤشرات الكمية.

الكلمات المفتاحية: أداء إستراتيجي، تكنولوجيا معلومات واتصال، أفراد، برامج، أجهزة مادية، قاعدة بيانات، اتصالات وشبكات.

Résumé :

L'étude vise à connaître l'effet de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication sur la performance stratégique dans l'entreprise Algérie télécom de Ouargla, et l'approche analytique descriptive a été utilisée pour étudier le sujet, et la méthodologie de l'étude de cas a été adoptée à travers le questionnaire comme principal outil de collecte d'informations, l'entretien et plusieurs indicateurs quantitatifs des variables de l'étude et le processus de distribution a été limité sur un échantillon aléatoire, de manière à ce que le nombre d'échantillon d'étude atteigne (50) personnes dans l'établissement, et les données contenues dans les questionnaires ont été analysées à l'aide du programme utilisé pour l'analyse statistique (spss) (Statistical Package for the Social Sciences) «version 22» .

L'étude a révélé qu'il existe un niveau élevé et bon de technologies de l'information et de la communication et de la performance stratégique, la corrélation entre les technologies de l'information et de la communication et la performance stratégique, une relation positive moyenne, après les programmes sont les dimensions les plus importantes des technologies de l'information et de la communication dans la performance stratégique, un modèle a également été proposé pour mesurer la performance stratégique de l'établissement étudié en s'appuyant sur un ensemble d'indicateurs quantitatifs.

Mots clés: Performance stratégique, technologies de l'information et de la communication, personnes, logiciels, matériel physique, base de données, communications et réseaux.

قائمة المحتويات

| الصفحة | البيان |
|--|--|
| III | الإهداء..... |
| IV | الشكر..... |
| V | الملخص..... |
| VI | قائمة المحتويات..... |
| VII | قائمة الجداول..... |
| VIII | تابع قائمة الجداول..... |
| IX | قائمة الأشكال..... |
| IX | قائمة الملاحق..... |
| ب | مقدمة..... |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي | |
| 02 | تمهيد..... |
| 03 | المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي..... |
| 03 | المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... |
| 07 | المطلب الثاني: الأداء الإستراتيجي..... |
| 11 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي..... |
| 11 | المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية..... |
| 16 | المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية..... |
| 20 | المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية..... |
| 22 | خلاصة الفصل..... |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حالة اتصالات الجزائر "ورقلة" | |
| 24 | تمهيد..... |
| 25 | المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة..... |
| 25 | المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة..... |
| 29 | المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات..... |
| 33 | المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها..... |
| 33 | المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة..... |
| 48 | المطلب الثاني : مناقشة النتائج المتوصل إليها..... |

| | |
|----|---|
| 60 | المطلب الثالث: نموذج مقترح لقياس الأداء الاستراتيجي للمؤسسة من 2017 الي 2019..... |
| 65 |خلاصة الفصل |
| 66 |خاتمة |
| 70 |المراجع |
| 75 |الملاحق |
| 92 |الفهرس |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 20 | مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية | 1.1 |
| 28 | متغيرات الدراسة | 1.2 |
| 31 | مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت) | 2.2 |
| 32 | معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ | 3.2 |
| 33 | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 4.2 |
| 34 | توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر | 5.2 |
| 35 | توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعلم | 6.2 |
| 36 | توزيع أفراد العينة حسب الخبرة | 7.2 |
| 37 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأفراد | 8.2 |
| 38 | تطور عدد العمال خلال ثلاث سنوات | 9.2 |
| 38 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده البرامج | 10.2 |
| 39 | مصلحة البرامج والشبكات خلال ثلاث سنوات | 11.2 |
| 39 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجهزة المادية | 12.2 |
| 40 | تطور الأجهزة المادية خلال ثلاث سنوات | 13.2 |
| 40 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده قاعدة البيانات | 14.2 |
| 41 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاتصالات والشبكات | 15.2 |
| 42 | تطور الاتصالات والشبكات خلال ثلاث سنوات | 16.2 |

| | | |
|----|--|------|
| 42 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 17.2 |
| 43 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات للبعد المالي | 18.2 |
| 43 | تطور رقم الأعمال خلال ثلاث سنوات | 19.2 |
| 44 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات ل بعد العمليات الداخلية | 20.2 |
| 44 | تطور عدد المشتركين خلال ثلاث سنوات | 21.2 |
| 45 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعد العملاء | 22.2 |
| 45 | عدد المشتركين خلال ثلاث سنوات | 23.2 |
| 46 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعد التعلم والنمو | 24.2 |
| 46 | عدد الشكاوى خلال ثلاث سنوات | 25.2 |
| 47 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي لأبعاد الأداء الإستراتيجي | 26.2 |
| 48 | العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي | 27.2 |
| 49 | الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع | 28.2 |
| 49 | تحليل تباين خط الانحدار | 29.2 |
| 50 | قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر | 30.2 |
| 51 | المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة | 31.2 |
| 52 | معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة | 32.2 |
| 53 | تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise | 33.2 |
| 54 | قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise | 34.2 |
| 55 | تحليل اختبار T Test لدراسة فروق المتوسطات بين متغير الجنس | 35.2 |
| 56 | تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير العمر | 36.2 |
| 56 | تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير مستوى التعلم | 37.2 |
| 57 | تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الخبرة | 38.2 |
| 61 | مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة | 39.2 |
| 62 | مؤشرات الأداء الاستراتيجي للمؤسسة | 40.2 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|------------------------------------|-----------|
| هـ | نموذج الدراسة | 1.1 |
| 28 | يوضح متغيرات الدراسة | 1.2 |
| 33 | يوضح توزيع العينة وفقا للجنس | 2.2 |
| 34 | يوضح توزيع العينة وفقا للعمر | 3.2 |
| 35 | وضح توزيع العينة وفقا مستوى التعلم | 4.2 |
| 36 | يوضح توزيع العينة وفقا الخبرة | 5.2 |
| 50 | مدى ملائمة حط الانحدار | 6.2 |

قائمة الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|--------|-----------------------------------|------------|
| 76 | استمارة الاستبيان | 01 |
| 79 | قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان | 02 |
| 80 | الهيكل التنظيمي للمؤسسة | 03 |
| 81 | نتائج التحليل الإحصائي | 04 |
| 89 | المقابلة | 05 |

مقدمة

توطئة:

شهد القرن الواحد والعشرين قفزات كبيرة في الاستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجياية مختلفة من أهمها تكنولوجيايات المعلومات والاتصال، فهذه الثروة الرقمية والمعلوماتية تمثل فرصة أمام المؤسسات لتحقيق قفزة مهمة ومعتبرة لتطوير خدماتها وطاقاتها الإنتاجية والإبداعية والاندماج في الاقتصاد الافتراضي.

التطور الهائل الذي حصل في مجال تكنولوجيا المعلومات، في ممارسة الأعمال يمكن أن تترجم إرادة المؤسسة بالإدارة الفعالة لهاكلها، فلقد جلبت مستجدات كثيرة وجعلت الأساليب التقليدية المعمول بها تفقد أهميتها، ودفعت إلى البحث عن أساليب جديدة تسمح بالتأقلم مع المتغيرات، خاصة في الوقت الذي أخذت فيه المعلومات مكانة هامة في عملية اتخاذ القرارات ورسم التوجهات الإستراتيجية الكبرى للمؤسسات، قد ولد من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعا جديدة، إذ تحول الاقتصاد العالمي إلى الاقتصاد الرقمي، وهذا ما أوجد واقعا جديد جعل من الواجب على المؤسسات مواكبة هذا التطور المتسارع من أجل تحسين وتطوير الأداء الاستراتيجي الذي يعد من المفاهيم الإدارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل المؤسسات لكونه يرتبط ارتباطا وثيقا بهدف ونجاح المؤسسات في ظل البيئة المتغيرة، وتعد المعلومات أحد الموارد المهمة لأداء فعاليات وممارسات المؤسسة، وقد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزود الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة الانجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل صائب، وهذا من شأنه تحسين وتطوير الأداء الاستراتيجي للمؤسسات.

أولا: إشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق يمكن أن نسلط الضوء على إشكالية الدراسة فيما يلي:

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

للإجابة على الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

➤ ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالات الجزائر بورقلة؟

➤ ما هو مستوى الأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؟

➤ هل توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؟

➤ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوي معنوي أقل أو يساوي 5% بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي؟

➤ هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول موضوع الأداء الإستراتيجي تعزى للمتغيرات الشخصية

(الجنس، العمر، مستوى التعلم، الخبرة)؟

ثانيا. فرضيات الدراسة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، وبقصد الإجابة على هذه الأسئلة الفرعية يمكننا

من صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- هناك مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالات الجزائر بورقلة؛

- مستوى الأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة جيد؛
- توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوي معنوي أقل أو يساوي 5 % بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي؛
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول موضوع الأداء الإستراتيجي تعزى للمتغيرات الشخصية.

ثالثا: مبررات اختيار الموضوع

تكمن مبررات و دوافع اختيار الموضوع إلى مجموعة من النقاط التالية :

- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع؛
- الموضوع له علاقة بالتخصص العلمي؛
- محاولة دراسة تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة دراسة الاقتصادية نظرية وتحليلية.

رابعا: أهداف الدراسة

من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا تسعى الباحثة إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:

- توضيح المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي؛
- تحديد أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- اقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة.

خامسا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- معرفة مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة؛
- دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة؛
- التوصل إلى النتائج والاقتراحات التي تساعد المؤسسة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد والطرق التي تؤدي إلى الأداء الإستراتيجي الجيد.

سادسا: حدود الدراسة

وتتمثل فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء الإستراتيجي.
- **الحدود المكانية:** استهدفت هذه الدراسة اتصالات الجزائر -ورقلة-.
- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الزمنية ما بين 2017 ومنتصف 2020.
- **الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة على عينة تمثلت في عمال من اتصالات الجزائر -ورقلة-.

سابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

معالجة الموضوع واختبار صحة الفرضيات المتبناة تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع وفهم كل مكوناته، أما الجانب التطبيقي فقد تم استخدام منهج دراسة الحالة من خلال المقابلة و المؤشرات الكمية والاستبيان واستخدام برنامج

SPSS من أجل دراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على مدى أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة.

استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرها لإفادة القارئ واثراء رصيده المعرفي، إضافة إلى ذلك تم اجراء دراسة ميدانية وزعت فيها مجموعة من الاستبيانات بهدف جمع المعلومات التي توصلنا إلى واقع موضوع الدراسة وتم تدعيم ذلك بالمقابلة وعدة مؤشرات كمية لمتغيرات الدراسة، واعتمدت على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل.

ثامنا: مرجعية الدراسة

تم الاعتماد على مرجعين لجمع المعلومات:

- ❖ الجانب النظري: ويشمل المذكرات والمجالات والمدخلات والملتقيات؛
- ❖ الجانب التطبيقي: ويشمل الاستبيان ومقابلات مع رئيس وموظفي اتصالات الجزائر -ورقلة-.

تاسعا: صعوبات الدراسة

- صعوبة اختصار المفاهيم المتعلقة بالجانب النظري للإلمام بالموضوع؛
- صعوبة توزيع واسترجاع الاستبيان من المؤسسة.

عاشرا: هيكل البحث

بغرض التحكم في مختلف جوانب هذا البحث والتمكن من انجازه حيث أستهل بمقدمة، وقسم إلى فصلين:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي.

حيث تطرقنا في المبحث الأول للأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي والذي بدوره ينقسم إلى:

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء الإستراتيجي.

أما المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

والذي ينقسم بدوره إلى: المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية ، المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية ، المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي،

وفي المبحث الأول: يتم التطرق لمنهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة،

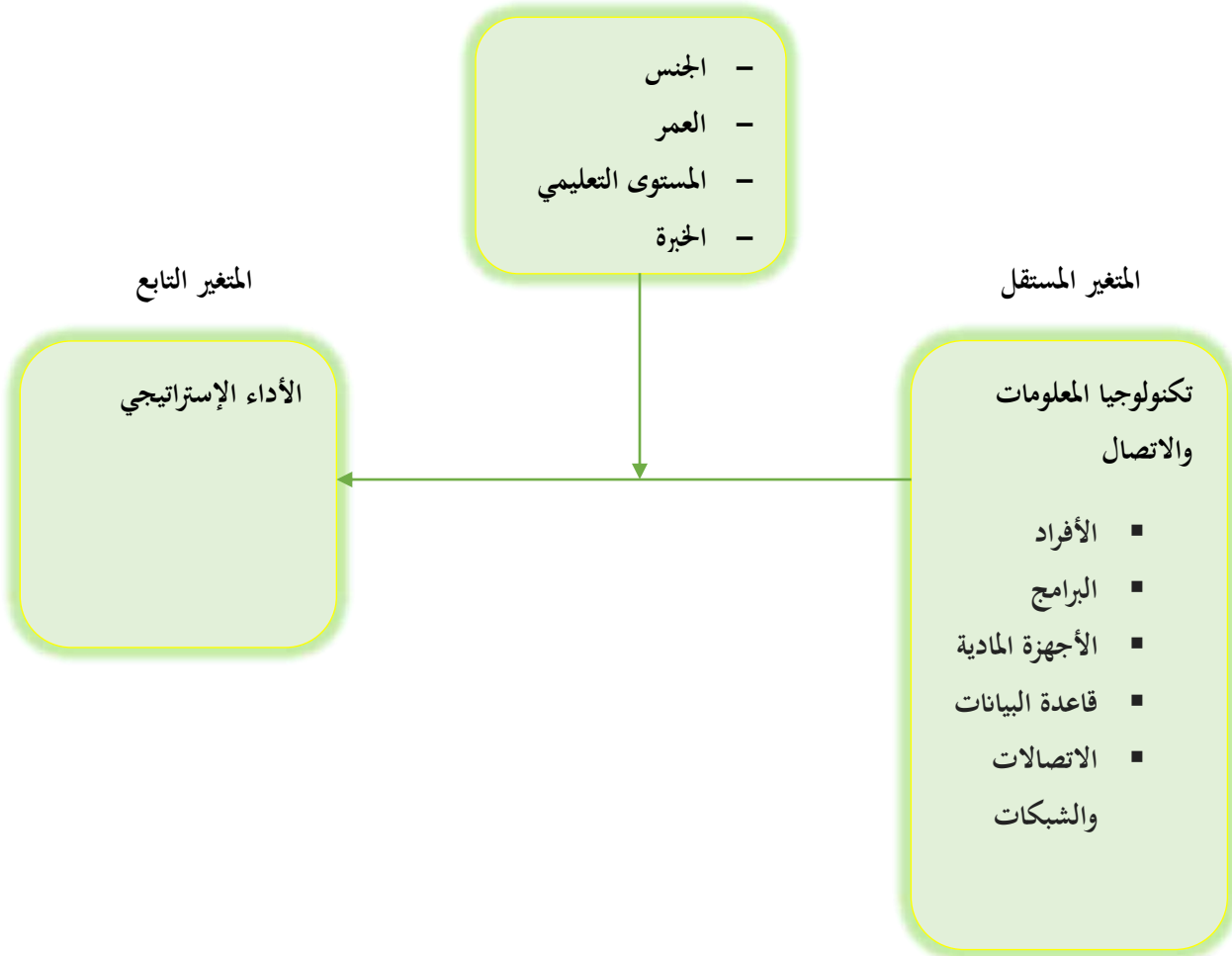
أما المبحث الثاني: فكان لعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها النتائج والاقتراحات وافاق البحث.

الحادي عشر: نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (1.1): يوضح نموذج الدراسة
المتغيرات الشخصية والوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء
الإستراتيجي**

تمهيد:

نسعى في هذا الجزء الى تقديم إطار نظري مفاهيمي لكل من لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي وهذا من أجل الوقوف على الخلفية النظرية وتحليل الدراسات السابقة قصد استنباط أهم المحاور والنقاط التي حاولت الإجابة عليها وتوظيفها لحل تساؤلات مشكلة الدراسة والوصول إلى النتائج المرجوة من ورائها.

ونخص بالذكر في هذا الفصل شرح أهم العناصر الأساسية لموضوع الدراسة تحت مسمى الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي والذي بدوره قسم إلى:

✓ **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي.

✓ **المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية من خلال عرض بعض المفاهيم المفسرة لذلك فيما يلي:

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنحاول في هذا المطلب التطرق الى مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة الى الأهمية والأهداف ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها

قدمت عدة مفاهيم وخصائص لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول الإشارة إليها في هذا الفرع

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات ثورة العصر، وذات تأثير كبير في جميع الميادين، فهي ضرورية في صياغة الحاضر وبناء المستقبل. لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفقاً لآراء الكتاب لهذا المصطلح نذكر منها ما يلي:

1. حسب التعريف الدولي (منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE) فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تلك

النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية ثم معالجتها، تخزينها ونقلها بطرق الكترونية.¹

نلاحظ أن هذا التعريف ركز على المعلومات تكون متاحة ومرئية معالجتها، تخزينها ونقلها.

2. عرفها Laudon على أنها "جميع نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب والمستخدم من قبل المؤسسات وتقنياتها الأساسية"²

نلاحظ أن هذا التعريف ركز على نظم المعلومات وتقنياتها الأساسية المستخدمة.

3. كما أشار الذنبيات (2014) أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هما مصطلحات مترادفات ويرتبط كلهما بأجهزة

الكمبيوتر والتطور الهائل في علم الكمبيوتر الى أنه ليس مصطلح ارتبط بالمعلومات فقط.³

نلاحظ أن هذا التعريف ركز على علم الكمبيوتر بما يوفر الأجهزة ومعلومات.

ومما سبق يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها " الآليات اللازمة لعملية الحصول على المعلومات وتصنيفها

وتحليلها وإعادة استرجاعها، في اطار نظم المعلومات لتوفير مخرجات ذات قيمة لمستخدميها ."

¹ بكوش كريمة وآخرون، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسبية بن بوعلوي، الشلف، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، سنة 2017، ص 21.

² الطاهر بن عمارة والعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد 6، العدد 02، سنة 2019، ص 156.

³ عبد الرحمان جمال موسى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة معرفة الزيتون، مذكرة ماجستير في الأعمال الالكترونية، "غير منشورة"، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن، سنة 2017، ص 11.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن رصد أهم الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي: ¹

- **الزيادة:** أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجلب لنا طرق جديدة إضافة إلى التي كنا نملكها، مثل الهاتف النقال؛
- **السرعة:** المعلومة الآنية على شكل كتابة، صورة، أو صوت يتم تبادلها بسرعة كبيرة في خلال أجزاء من الثانية نحو كل العالم وبين عدة متواصلين؛
- **الصغر:** عملية التصغير سمة هامة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل تطور أجهزة الحواسيب الإلكترونية التي تطورت من أجهزة كبيرة جدا عند ظهورها إلى محمولة ليد في أيامنا هذه، بل محمولة في الجيب، والأمثلة على هذا كثيرة متنوعة؛
- **التكاليف:** تكلفة اقتناء واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ما يبدو في انخفاض مستمر مما سهل انتشارها، حيث أصبحت في متناول غالبية المجتمعات؛
- **تقليص المكان:** حيث أصبحت كل الأماكن إلكترونيا متجاورة؛
- **تعدد القنوات:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستعمل ثلاث قنوات، قناة الكتابة التي تشمل الكتابة بكل أشكالها، سواء كانت بحثا، مقالا، ... إلخ، الصورة التي تشمل الصور الثابتة، المتحركة، والأيقونات... إلخ وقناة الصوت قرآن، دروس ومحاضرات، أناشيد، موسيقى... إلخ؛
- **التفاعلية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجعل مستعمل المعلومة مرسل و مستقبل في نفس الوقت، مما يؤدي إلى خلق نوع من التفاعل بين مختلف المشاركين في عملية الاتصال، نتيجة تبادل مختلف الأدوار، " وهكذا تصبح عملية الاتصال عملية خطية ذات اتجاهين؛
- **اللاتزامن:** التي تعني أنه مكان أكثر من شخص استعمال نفس المعلومة في وقت واحد.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنحاول في هذا الفرع معالجة أهداف وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أولا: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يري إبراهيم بختي، بأن تكنولوجيا المعلومات يمكن ان تحقق أهداف وفوائد عديدة في المنظمات الخدمية والإنتاجية في مجال رفع مستوى كفاءة الأداء لديها، وزيادة دقة البيانات وتقليص الإجراءات الإدارية، والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية المتاحة في المنظمة ويمكن توضيح الأهداف في النقاط التالية:²

- أ- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم البرامج والوسائل المعززة للعمليات الإدارية داخل المنظمة وسرعة اتخاذ القرار فيها؛
- ب- تخفيض كافة التكاليف الخاصة بمعالجة البيانات، وتخفيض الايدي العاملة وترشيد استخدام الموارد وتطوير الإبداع؛
- ت- بناء قاعدة معلومات استراتيجية تساهم في تقليل حدوث الأزمات بما توفره من معلومات مستقبلية مخططة مسبقاً؛

¹ بكوش كريمة وآخرون، مرجع سبق ذكره"، ص 21.

² هشام عبد الله حمد ، تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والابداع التكنولوجي في الشركات الصناعية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد

12، العدد 34، سنة 2016، ص 175.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

ث- زيادة كفاءة استخدام المعلومات بكافة الطرق والوسائل التي يمكن ان تعزز من فاعلية وكفاءة المنظمة .

ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المنظمة، وتكمن أهميتها فيما يأتي:¹

- تعمل على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها، منتجاتها، أسواقها، لامتداد استخداماتها في مختلف أنشطتها؛
- تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة، حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور، وذلك تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية؛
- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين، الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة كما أنها تساهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية... الخ؛
- مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها، وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.

الفرع الثالث: أبعاد ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنحاول في هذا الفرع معالجة أبعاد ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال هذه الدراسة نحاول التركيز على خمسة أبعاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة فيما يلي:²

- أولاً- الأفراد:** و هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نخبين للنظام، و يلعب الأفراد أهمية كبيرة في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية.
- ثانياً- البرامج:** وهي الوسائل التي تدار بها أجهزة الحاسوب و السيطرة الكاملة على المعلومات.
- ثالثاً- الأجهزة المادية:** وهي جميع المكونات المادية التي تشمل الحواسيب والأجهزة الملحقة بها المستخدمة في إدخال و معالجة البيانات و اخراجها.
- رابعاً- قاعدة البيانات:** وهي مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقات رياضية ، تخزن في جهاز الحاسوب على نحو منظم لتسهيل التعامل معها والبحث ضمنها بالإضافة إليها أو التعديل عليها.
- خامساً- الاتصالات والشبكات:** وهي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الحاسوب و البرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة وهي تمكن شبكة الحاسوب من ربط مجموعة أجهزة حواسيب باستخدام وسائط الاتصال ، لتكوين شبكة يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات بين نظم الحواسيب المرتبطة في الشبكة، وتعرف في عملية تبادل و توزيع البيانات بين نظم الحاسوب عبر الشبكة باتصال البيانات.

¹ بن عبد العزيز سفیان و صديق زكرياء، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، سنة 2018 ص12.

² الطاهر بن عمارة والعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، المجلد 6، العدد 02، سنة 2019، ص 156.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

ثانيا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحاميه، وذلك لما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات. فتطبيقات هذه التكنولوجيا غير محدودة لأنها شملت جميع المجالات، ومن بين أهم هذه المجالات: ¹

-الاقتصاد: يتم استخدام هذه التكنولوجيا في أتمتة أعمال البنوك، إدارة الاستثمارات، ... و غيرها من العمليات؛

-التعليم و التدريب: تستخدم هذه التكنولوجيا في: نظم التدريب، برمجيات مادة التعليم و نظم المعلومات التربوية؛

-عادة مجالات مثل: النقل، الطب، الأمن و القانون، الإعلام، البيئة. والح

¹ محمد لحسن علاوي، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، سنة 2015، ص 175.

المطلب الثاني: الأداء الإستراتيجي

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم وخصائص الأداء الإستراتيجي بالإضافة إلى المظاهر و الأهمية

الفرع الأول: مفهوم وخصائص ومميزات الأداء الإستراتيجي

اسفرت الأفكار الإدارية الحديثة عن الحاجة إلى قياس الأداء لمعرفة ما إذا كانت المؤسسة حققت أهدافها أم لا .

أولاً: مفهوم الأداء الإستراتيجي

فيما يلي نقدم مجموعة من التعاريف الخاصة بالأداء الإستراتيجي والتي تطرق إليها بعض الباحثين:

1. عرفه **McDonnell & Ansoff** على أنه الأداء الذي يحقق الموازنة بين متطلبات البقاء في الأمد القريب والبعيد على وفق مؤشري دورة حياة المنظمة ومستوى ربحيتها¹
 2. وعرفه كلا من **Wheelen & Hunger** بأنه النتيجة النهائية لنشاط المنظمة، وهو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية لغرض تحقيق أهدافها؛¹
 3. عرفه **Kaplan and Norton** مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية التي تقدم للإدارة العليا صورة واضحة وشاملة وسريعة عن أداء المنظمة ؛³
- بناء على ما تقدم يمكن القول بأن الأداء الاستراتيجي هو عبارة عن مجموعة من المقاييس تستخدمها المنظمات لتقييم قدراتها وكيفية استخدامها لمواردها المادية والبشرية بكفاءة لغرض تحقيق أهدافها، واستجابتها للمتغيرات البيئية.

ثانياً: خصائص ومميزات الأداء الإستراتيجي:

تسم الأداء الإستراتيجي بمجموعة من السمات والخصائص، التي نوجزها فيما يلي: ⁴

- ينصب الأداء الإستراتيجي نحو تحقيق الأهداف العامة والشاملة للمؤسسة وليس على أي جزء من أجزائها. وهو الأداء الذي يميز كل المستويات الوظيفية في المؤسسة لا بعض المستويات الوظيفية المنفردة، فما هو مناسب لوظيفة معينة قد لا يكون كذلك على مستوى المؤسسة ككل. فقسم البحث والتطوير على سبيل المثال، يهدف إلى تصميم منتج ذو مواصفات متطورة قد تتمكن من خلاله المؤسسة من تلبية رغبات مجموعة محددة من الزبائن، غير أن هذا التصميم يمكن أن يترتب عليه تكاليف إضافية تنعكس في سعر بيع المنتج، وبالتالي تحول مجموعة كبيرة من الزبائن إلى المنتجات البديلة بسبب ارتفاع

¹ حمزة رملي، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث BSC III، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، المجلد 07، العدد 12، سنة 2017، ص 300.

¹ محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3، المجلد 07، العدد 02، سنة 2018 ص 47-48.

³ صبيحة قاسم هاشم وعلي رازق جواد العابدي؛ أثر الثقة التنظيمية في الاداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن؛ مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الكوفة، العراق، المجلد 12، العدد 01، سنة 2010، ص 46

⁴ لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء الإستراتيجي، مذكرة دكتوراه في العلوم التجارية، "غير منشورة"، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2018، ص 96-95.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

- السعر. وهنا تبرز الإدارة الإستراتيجية باعتبارها فكر تنسيقي يعمل على تحقيق التوافق والانسجام بين أهداف الوظائف المختلفة للمؤسسة لضمان نجاحها واستمرارها في السوق؛
- يتجلى الأداء الإستراتيجي في إشراك أكبر عدد ممكن من أصحاب المصالح في عملية اتخاذ القرارات. ويشمل مفهوم أصحاب المصالح الأفراد والجماعات والمؤسسات الذين لهم مصلحة في نجاح المؤسسة كالمالكين، العاملين، الزبائن، الموردين، والمجتمع والبيئة بشكل عام. فتركيز المؤسسة اهتماماتها على الأداء المالي وتحقيق مصلحة المالكين قد يكون على حساب راحة العاملين، أو انخفاض جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى زبائنها، أو على حساب بعض الفئات العمرية في المجتمع والبيئة المحيطة بالمؤسسة، وبالتالي فقداها لجزء من حصتها السوقية؛
 - يعطي الأداء الإستراتيجي تصورا متكاملًا وشموليًا عن مستقبل المؤسسة على المدى القريب والبعيد، ففي الوقت الذي ينصب فيه اهتمام إدارة المؤسسة على الرؤية المستقبلية لها، فإنها يجب أن لا تفقد تركيزها على العمليات التشغيلية. فالمدراء على مختلف مستوياتهم التنظيمية يجب أن يضعوا في اعتبارهم تأثير القرارات والنشاطات المختلفة التي يؤديها على أهداف المؤسسة ككل؛
 - يشتمل الأداء الإستراتيجي على تحقيق التوازن بين الفعالية والكفاءة، من خلال تركيز المؤسسة على علاقتها مع البيئة الخارجية دون إغفال دور العمليات التشغيلية التي تتعلق بعمليات الشراء والإنتاج والبيع والتوزيع والتمويل، بما يضمن الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة.

الفرع الثاني : مؤشرات ومظاهر الأداء الاستراتيجي

أولاً: مؤشرات الأداء الاستراتيجي

سنستعرض مؤشرات الأداء الإستراتيجي¹

1. **المحور المالي:** يعد المنظور المالي أحد أهم محاور قياس وتقييم الأداء، ويمثل نتاج هذا المنظور مقاييس موجهة لتحقيق الأهداف، والوقوف على مستوى الأرباح المتحققة لإستراتيجية المؤسسة. ومن أهم مؤشرات ما يلي: 1. إجمالي الأصول؛ 2. الإيرادات / إجمالي الأصول (%); 3. تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية (%); 4. معدل دوران الأصول؛ 5. هامش الربح (%).
2. **محور العملاء:** يستلزم على المؤسسات في الوقت الحاضر وضع متطلبات وحاجات ورغبات العملاء في تصميم إستراتيجيتها، لما يشكله من أهمية كبيرة تنعكس على نجاح المؤسسة مع منافسيها وبقائها واستمرارية نشاطها في السوق، ويعتمد ذلك على قدرتها بتقديم السلع والخدمات بجودة عالية وأسعار معتدلة، ومن خلال هذا المحور في هذه البطاقة يتمكن المدراء من ترجمة رسالتهم بخصوص العملاء إلى مقاييس محددة ذات علاقة باهتماماتهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم. وتتمثل أهم مؤشرات هذا المحور فيما يلي: 1. عدد العملاء؛ 2. درجة الاحتفاظ بالعميل؛ 3. مؤشر رضا العملاء؛ 5. عدد الشكاوى؛ 5. نفقات وتكاليف التسويق.

¹ عبد الرؤوف حجاج وأحلام بن رنو، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء الإستراتيجي للمؤسسات النفطية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 02، العدد 03، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2015، ص 139.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

3. محور العمليات الداخلية: يهتم هذا المحور بقياس الأداء المستقبلي للمؤسسة من خلال عرض الأنشطة والعمليات الداخلية التي تنفذها المؤسسة لتحقيق الأهداف المالية ومتطلبات العملاء، فيما يلي بعض المقاييس التي يمكن الاعتماد عليها عند تطبيق محور العمليات الداخلية: 1. التسليم في الوقت المحدد؛ 2. دوران المخزون؛ 3. التحسين في الإنتاجية؛ 4. معدل الأداء اليومي للعامل (%). 5. الوقت المعياري من إصدار الطلبية إلى التسليم.
4. محور التعلم والنمو: إن محور التعلم والنمو يضمن للمؤسسة القدرة على التجديد حيث يعتبر الشرط الأساسي للاستمرار والبقاء على المدى الطويل، ويهدف هذا المحور إلى توجيه الأفراد نحو التطوير والتحسين المستمر الضروري للبقاء، وفيما يلي بعض الأمثلة من المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها عند تطبيق محور التعلم والنمو: 1. معدل التأخير؛ 2. معدلات التوظيف؛ 3. مؤشر رضا العاملين؛ 4. الاستثمار في دعم المنتجات الجديدة والتدريب؛ 5. الاستثمار في تطوير أسواق جديدة.

ثانياً: مظاهر الأداء الاستراتيجي

يمكن توضيح مظاهر الأداء الاستراتيجي من خلال النقاط التالية¹

1. الالتزام:

يعتبر الالتزام حالة نفسية للفرد ورغبته في بذل الجهود لتحقيق أهداف المنظمة وهو ناتج عن شعور بالارتباط الوظيفي للفرد تجاه منظمته.

2. التمكين:

يمكن تعريف التمكين بأنه عملية إعطاء المسؤولية ومنح السلطة اللازمة للموظف لغرض تمكينه من استثمار مهارته لخدمة التنظيم. إن الهدف من عملية التمكين هو الاستفادة من آثاره الإيجابية على الأداء الوظيفي

3. الثقافة التنظيمية:

عرفت الثقافة التنظيمية بأنها منظومة من المعاني والرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات التي تطورت واستقرت مع مرور الزمن وأصبحت سمة خاصة للمنظمة بحيث تولد فهماً عميقاً بين أعضائها حول ماهية المنظمة والسلوك المتوقع من الأعضاء فيها .

4. القيادة:

يشير مفهوم القيادة إلى " العملية التي بواسطتها يقوم الفرد بتوجيه أو بالتأثير في أفكار ومشاعر أفراد آخرين أو في سلوكهم بطريقة مباشرة من خلال الحديث والتخاطب، أو بشكل غير مباشر من خلال مؤلفاته ورسومه وابتكاراته

5. التعليم:

لتعلم هو التغيير في الميل للاستجابة تحت تأثير الخبرة المكتسبة، بمعنى إن الإنسان إذ يكتسب مزيداً من الخبرة والتجربة نجده يميل إلى التصرف والسلوك بأشكال تختلف عن أشكال السلوك التي كان يأتيها قبل مروره بتلك الخبرات والتجارب.

¹ حمد الصاوي محمد بن بابكر، إدارة المعرفة وأثرها في الأداء الإستراتيجي في البيئة التنافسية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، سنة 2014، ص 140-141-142.

6. المرونة:

المرونة تعني القابلية أو الاستعداد للتغيير أو التكيف، وتعتبر المرونة أحد المظاهر التنظيمية، حيث إن هناك أيضاً ترابطاً وثيقاً بين المرونة والأداء.

الفرع الثالث: أهمية الأداء الاستراتيجي

يعتبر موضوع الأداء الاستراتيجي من المواضيع التي أخذت حيزاً هاماً لدى المفكرين في مجال العلوم الإدارية، ويمكن تبرير ذلك بأهمية الأداء الاستراتيجي في حد ذاته بالنسبة للمؤسسات، ونوجز جوانب الأهمية فيما يلي:¹

- يمثل الأداء الاستراتيجي محورا مركزيا لتخمين نجاح أو فشل المنظمات في قراراتها و خططها الإستراتيجية؛
- إن عملية قياس الأداء تؤدي إلى تحقيق فوائد كثيرة للمنظمة ، حيث أنها توفر مدخلا واضحا للتركيز على الخطة الاستراتيجية إضافة إلى الغايات ومستوى الأداء، كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا؛
- يركز القياس على ما يجب إنجازه و يحث المنظمات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف، كما أن القياس يوفر التغذية العكسية حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف. وإذا ما كانت النتائج تختلف عن الأهداف، يكون بمقدور المنظمات أن تعمل على تحليل الفجوات الموجودة في الأداء و إجراء التعديلات؛
- إن قياس الأداء يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات والخدمات المقدمة وعملية إيصالها إلى الزبائن؛
- إن قياس الأداء يحسن واقع الاتصالات الداخلية بين العاملين، إضافة إلى الاتصالات الخارجية بين المنظمة وزبائنهم ومتعاملينهم؛
- إن قياس الأداء يساعد في إعطاء توضيحات حول تنفيذ البرامج و تكاليفها؛
- يمكن قياس الأداء أن يبين أن المنظمة تعالج احتياجات المجتمع من خلال تحقيق غايات اجتماعية.

¹ حمزة رملي، "مرجع سبق ذكره"، ص 301.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى بعض ما توصل اليه مجموعة من الباحثين السابقين في مجال دراستنا لما له علاقة بما قد تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول نتطرق فيه لبعض الدراسات السابقة باللغة العربية، المطلب الثاني لبعض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية والمطلب الثالث مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وما أضفناه للبحث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

سوف نتناول في هذا المطلب مجموعة من الدراسات السابقة العربية ومن مصادر مختلفة مذكرات دكتوراه وماجستير، مقالات ومجلات.

الفرع الأول: عرض الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. دراسة الطاهر بن عمارة والعربي عطية (2019) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع

التنظيمي" دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP¹

هدفت الدراسة إلى البحث في مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي في المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP

تم توزيع استبيان على عينة قصدية تضم (58) فرد، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستعمال الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج SPSS_23

وقد أظهرت نتائج الدراسة من خلال المؤشرات الإحصائية تباين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث أولويتها، حيث كانت الأبعاد الأكثر تأثير الأجهزة المادية، تليها قاعدة البيانات ومن ثم الأفراد والبرامج والاتصالات والشبكات بدرجة أقل. كما تبين وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي بدرجة متوسطة، مما يؤكد إدراك أفراد العينة الدور المهم الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في دعم وتعزيز قدرة العاملين بالمؤسسة على الإبداع التنظيمي و قد خرجت الدراسة بجملة من التوصيات، أبرزها التركيز على البرامج التكوينية للعاملين بالمؤسسة، بتدريبهم على الطرق الفعالة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة قدراتهم الإبداعية.

2. دراسة محمد بن محمود (2018) بعنوان: مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وظائف إدارة

الموارد البشرية بالمؤسسة" دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس بولاية برج بوعرييج²

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة.

¹طاهر بن عمارة والعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 6، العدد 02، جامعة ورقلة، الجزائر، سنة 2019.

² محمد بن محمود، مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني أيام 26، 27 نوفمبر 2018 جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2018.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

لغرض معالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة القصدية الموجهة لفئة موظفي إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، وتم تحديد أفراد العينة بـ 70 فردا بمؤسسة "كوندور" وكأداة للدراسة تم الاعتماد وبشكل أساسي على الاستبيان كأداة من أدوات القياس لمتغيرات الدراسة حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على جميع أفراد العينة وقد دامت عملية التوزيع والجمع لهذه الاستمارة حوالي 15 يوم، وقد تم استرجاع 63 استمارة، واستخدم الباحث أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها بواسطة SPSS وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- يعتبر الحاسب الألي أحد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ أنه يعتبر السبيل الأمثل للخروج أو التخلي عن الطرق التقليدية للتكوين وذلك لما له من قدرات على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات والمحافظة عليها

- يعتبر التوظيف الإلكتروني من أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصال، وقد ساهم هذا في تتمين العملية التوظيفية داخل المؤسسة من خلال استقطاب أكبر عدد ممكن من طالبي العمل في زمن جد قصير مقارنة بالطرق التقليدية.

3. دراسة ليلي بوحديد (2017) بعنوان دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية¹

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر المديرين من خلال التطرق إلى دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة، ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة تتكون من 40 مؤسسة صغيرة ومتوسطة، منها: 26 مؤسسة صناعية، 5 مؤسسات زراعية و9 مؤسسات تجارية، وكانت من كلا القطاعين العام والخاص.

فقد تم توزيع الاستبيان على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة وقد تم الاعتماد على العينة القصدية غير الاحتمالية، أي توزيع الاستبيانات لم يتم بطريقة عشوائية احتمالية، حيث تم توزيع الاستبيان لمقابلة المديرين، وتم استرجاع جميع الاستبيانات، تم الاعتماد في معالجة البيانات على برنامج SPSS 20

ولقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل المتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع المتمثل في الأداء المالي.

4. دراسة طويهري فاطمة (2015) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت"²

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة عشوائية تتكون من (189) استمارة على عمال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت كما اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، واستخدمت الباحثة أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها بواسطة SPSS .

ومن أبرز النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة ما يلي:

¹ دراسة ليلي بوحديد، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الحقيقة، المجلد 16، العدد 41، جامعة أحمد دراية - أدرار، الجزائر، سنة 2017 .

² طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، "غير منشورة"، جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، وهران، سنة 2015.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.
- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارات.
- شركة إنتاج الكهرباء بتيارات نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها.

الفرع الثاني : عرض الدراسات المتعلقة بالأداء الإستراتيجي

1. دراسة لطرش وليد (2018) بعنوان : دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء الإستراتيجي " لدى شركات

قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر"¹

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى شمولية ومنفعة تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن كمغير مستقل في قياس وتقييم الأداء الإستراتيجي لدى شركات قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر. ولغرض معالجة هذه الإشكالية وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم بوصف الظواهر والأحداث موضوع الدراسة، كما تم استعمال أسلوب دراسة حالة، بوصفه منهجا يساعد على تحديد وتحليل مشكلات الدراسة. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها إثبات صحة جميع فرضيات الدراسة، وأن لدى شركات قطاع خدمة الهاتف النقال معرفة بمفاهيم الأداء الإستراتيجي، وإرتفاع درجة وعيهم بأبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وأن هناك تكامل قوي بين التخطيط الإستراتيجي وتحليل SWOT وإعداد بطاقة الأداء المتوازن. بالإضافة إلى ذلك توصلت الدراسة إلى أن تطبيق البطاقة من شأن أن يتيح للمؤسسات الاقتصادية معرفة خارطة طريق تكون محل التنفيذ، وتحدد لهذه المؤسسات أين يجب أن تركز طاقاتها، وأولوياتها ومواردها ضمن أقسامها ووحداتها المختلفة. وقد أوصت الدراسة بضرورة سعي شركات قطاع خدمة الهاتف النقال إلى تبني هذا النموذج وتطبيقه بشكل متكامل، حيث يفر تطبيق هذا النموذج الأدوات الملائمة لإدارة الأداء الإستراتيجي.

2. دراسة سميجي فاييزة (2017) بعنوان "أثر القيادة التحويلية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة"²

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء الإستراتيجي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، من خلال دراسة 20 مؤسسة صغيرة و متوسطة بولاية سيدي بلعباس، متخصصة في المنتجات الصناعية.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وتدعيم الدراسة بخمسة استبيانات لجمع المعلومات عند تناول الجوانب و الأبعاد الخاصة بالمتغيرين التابع و المستقل و تم تحليل البيانات المجمع بالاعتماد على ثلاثة برامج الحزمة الإحصائية العلوم الاجتماعية SPSS

22 وبرنامج XLSTAT2014 وبرنامج SMART PLS 2

توصلت الدراسة إلى عدة النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية والأداء الإستراتيجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

¹ لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء الإستراتيجي، مذكرة دكتوراه في العلوم التجارية، "غير منشورة"، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المسيلة، سنة 2018.

² سميجي فاييزة، أثر القيادة التحويلية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، "غير منشورة"، جامعة جيلالي لباس سيدي بلعباس، سيدي بلعباس، سنة 2017.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

3. دراسة مصطفى عبد الحسين علي وآخرون (2013) بعنوان دور الحوكمة في تحسين الأداء الاستراتيجي للإدارة الضريبية¹

هدفت الدراسة إلى بيان مدى إمكانية تطبيق مبادئ الحوكمة في الهيئة العامة للضرائب، كما هدف إلى تحديد المتطلبات الأساسية والأليات المتاحة لتطبيق مبادئ الحوكمة دورها في تحسين الأداء الإستراتيجي لإدارة الضريبة لتحقيق رؤيا ورسالة الهيئة. وقد استند البحث في جانبه التطبيقي إلى تحليل نتائج استمارة الاستبانة المعدة لتحقيق هدف البحث، ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة من 82 من مجتمع البحث المتمثل بالأكاديميين والمهنيين والمدراء موظفي الهيئة العامة للضرائب وزع عليهم استبيان البحث بعد التحقق من صدقه وقد تم تحليل بيانات البحث باستخدام برنامج SPSS ومن نتائج البحث:

- إن تطبيق مبادئ الحوكمة في الهيئة تعمل على توزيع المسؤوليات بين الأطراف ذات العلاقة في المؤسسة مما يؤدي إلى سهولة قياس وتقويم الأداء الإستراتيجي.

4. دراسة حاكم أحسوني مكروود الميالي (2011) بعنوان : دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري لتحقيق الأداء الإستراتيجي "دراسة تطبيقية في معمل سمنت الكوفة"²

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري لتحقيق الأداء الإستراتيجي وذلك من خلال دراسة تطبيقية في معمل سمنت الكوفة

وقد تم بناء نموذج افتراضي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة، تم اختيار عينة تتكون من 40 استمارة تم توزيع استبيان علي عينة الدراسة، تم تحليل البيانات بالاستعانة بمجموعة من المؤشرات الإحصائية وبمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSS V (15). توصلت هذه ، الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات.

ومن أبرز النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة ما يلي:

- هنالك علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة والأداء الاستراتيجي.

- هنالك علاقة ارتباط معنوية بين فعاليات رأس المال البشري والأداء الاستراتيجي.

_ أن أفراد عينة الدراسة متفقون وبشكل واضح حول إبعاد الأداء الاستراتيجي، هذا يعني إنه في حال الاهتمام بها من قبل الشركة قيد الدراسة يمكن لها ان تحقق الأداء الاستراتيجي.

الفرع الثالث: عرض الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

1. دراسة محمود حسن جمعة (2018) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي " دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة جمهورية العراق³

¹ مصطفى عبد الحسين علي و وآخرون، دور الحوكمة في تحسين الأداء الاستراتيجي للإدارة الضريبية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد8 ، العدد 22، جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية، العراق، سنة 2013.

² حاكم أحسوني مكروود الميالي، دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري لتحقيق الأداء الإستراتيجي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 7، العدد 21، جامعة الكوفة، العراق، سنة 2011.

³ محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3، المجلد 06، العدد 2018.02 .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والسكان والبلديات والأشغال العامة-جمهورية العراق.

استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع 75 استمارة لعينة البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية للاختبار فرضيات البحث.

وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات

- تبين أن حقل تكنولوجيا المعلومات قد شهد تطوراً مضطرباً، وإن زيادة العناية بهذا الحقل نابع من تعاضد دور المعلوماتية وتأثيرها وتربطها مع أغلب مرافق الحياة سواء كانت العامة أو الخاصة

- تبين أن مستوى الأداء الاستراتيجي مقبول الى حد ما وأن هناك اهتماماً متوسطاً بمحاور الأداء الاستراتيجي.

- كان أهمها وجود علاقة ارتباط وأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي.

2. دراسة بوبكر قواميد و علي عبد الله (2017) بعنوان " تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم التوجه الاستراتيجي

لإدارة الموارد البشري " دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر بالعاصمة¹

هدفت الدراسة لاكتشاف مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على دعم التوجه الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية في مؤسسة

اتصالات الجزائر بمقرها العام بالعاصمة، وللإجابة على هذه الإشكالية قام الباحث بتبني أسلوب الدراسة الاستقصائية.

استخدم الباحث الاستبيان كأداة لمعرفة هذا الأثر حسب آراء العينة من إطارات وإطارات سامون بمديرية الموارد البشرية

والمصالح التابعة لها وكان عدد المستجوبين 31، وتم تقسيم الاستبيان إلى محورين هما تكنولوجيا المعلومات من جهة وإدارة الموارد البشرية من جهة ثانية، وقسم كل محور إلى عدة أبعاد اختارها الباحث من الدراسة النظرية وبعد الاطلاع على دراسات سابقة في هذا المجال،

وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 22 ومجموعة من المؤشرات الإحصائية المعتمد

من أبرز هذه النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على دعم التوجه الاستراتيجي لإدارة الموارد

البشرية، كما يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين

3. دراسة عبد الرحمان القري (2016) بعنوان " التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الإستراتيجية

للموارد البشرية"²

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية

تم استخدام أسلوب الاستبيان من خلال القيام بتوزيع 110 استمارة على جميع القوى البشرية في المؤسسة، حيث تم

استرجاع 102 استمارة، وتم استبعاد تسع استمارات منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي.

ومن أبرز النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة ما يلي:

- ضرورة الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة

- إمكانية تفعيل دور هذه الوظيفة (إدارة الموارد البشرية) بإدخال التكنولوجيا الجديدة.

¹ بوبكر قواميد وعلي عبد الله، تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم التوجه الاستراتيجي لإدارة الموارد البشري، المجلة الجزائرية للدراسات الحاسوبية والمالي، العدد 04، سنة 2017.

² عبد الرحمان القري، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، "غير منشورة"، جامعة فرحات عباس

سطيف، 1، سطيف، سنة 2016.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

سوف نتناول في هذا المطلب مجموعة من الدراسات السابقة الأجنبية ومن مصادر مختلفة مذكرات دكتوراه وماجستير، مقالات ومجلات.

الفرع الأول: عرض الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. دراسة Tahar Saïm (2017) بعنوان : **Impact des Technologies de l'Information et de la**

Communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines¹

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسير إدارة الموارد البشرية، حالة شركة Sonatrach Oran لجمع المعلومات المطلوبة لهذه الدراسة ، تم توزيع استبيان لموظفي RTO الذين لهم معرفة أفضل في مجال الموارد البشرية. أجاب 21 موظفًا علي الاستبيان، تمت معالجة المعلومات وتحليلها بواسطة برنامج SPSS 19. ومن نتائج الدراسة:

الأداة التكنولوجية ليست سوى وسيلة تسهل وتجعل من الممكن الاستفادة من عدد معين من المزايا ، ومع ذلك ، هناك أبعاد أخرى ضرورية لنجاح أي تقنية جديدة ، وهي: البعد الإنساني (ثقافة وتوقعات وسلوك وعادات الموظفين) والبعد التنظيمي، قبل كل شيء ، يجب ألا نركز على الأدوات ، ولكن على الممارسات والاحتياجات.

2. دراسة Hamitouche Fairouze (2017) بعنوان : **Le rôle et les spécificités des technologies**

d'information et de communication dans les PME²

هدفت الدراسة إلى معرفة دور وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، وذلك من خلال اتباع نهج كمي مترجم بواسطة مسح ميداني باستخدام 59 شركة صغيرة ومتوسطة الحجم تقع في منطقة بجاية، تتم معالجة البيانات التي تم جمعها مع البرنامج Sphinx plus 2 et le tableur Excel ومن نتائج الدراسة:

-استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد علي حسن سير عمل الشركة
-حقيقة رئيسية يجب أن تثار وهي أن القدرة التنافسية للشركات ، على وجه الخصوص الشركات الصغيرة والمتوسطة ، تكمن أكثر فأكثر في إتقان المهارات التي يجلبها موظفوها وليس فيها حياة الموارد المادية.
- الشركات الصغيرة والمتوسطة في ولاية بجاية لديها نظام معلومات غنية إلى حد ما (برامج الإدارة والإنترنت وشبكات الإنترنت).

3. دراسة Siti Maemunah (2017) بعنوان : **The Effect Of Information And**

Communication Technology (Ict) And Business Strategy On Business Performance In Small And Medium Businesses³

¹ Tahar SAÏM, **Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines**, مجلة الإستراتيجية والتنمية, Université Abdelhamid Ibn Badis de Mostaganem, Volume 7, Numéro 13, 2017.

² HAMITOUCHE Fairouze , **Le rôle et les spécificités des technologies d'information et de communication dans les PME**, مجلة أداء المؤسسات الجزائرية, Volume 12, Numéro 1, Université de ouargla 2017.

³ Siti Maemunah , **The Effect Of Information And Communication Technology (Ict) And Business Strategy On Business Performance In Small And Medium Businesses** , Business and Entrepreneurial Review, indonesia, Vol.17, No.1, April 2017.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) واستراتيجيات الأعمال المتعلقة بأداء الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. هذا البحث هو مسح كمي وصفي يستخدم منهجية SEM. تم جمع البيانات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قوة عاملة من 5-19 شخصاً للأعمال الصغيرة و 20-99 شخصاً للأعمال المتوسطة الحجم. ثانياً ، تمتلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أصولاً تتراوح بين 50 مليون و 500 مليون روبية للشركات الصغيرة وأكثر من 500 مليون إلى 5 مليارات روبية للشركات المتوسطة الحجم. بلغ عدد العينات 250 عينة ، وتمت معالجة نتائج الدراسة باستخدام LISREL 8.80 في اختبار النموذج والفرضية. تثبت نتائج هذه الدراسة :

-من الواضح أن هناك تأثيراً إيجابياً وهاماً لاستراتيجية العمل على أداء الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تتمتع استراتيجيات الأعمال بميزة تنافسية للفوز بالمنافسة وأرباح السوق والفرص والأعمال المستدامة.
-أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أكثر انفتاحاً في الاستجابة للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء مزايا تنافسية ضد المنافسين.

4. دراسة Naceur Mebarki (2013) بعنوان : TIC ET PERFORMANCE D'ENTREPRISE : ÉTUDE D'IMPACT - CAS DE QUELQUES ENTREPRISES ALGERIENNES¹

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء بعض الشركات الجزائرية بناء على تحليل "على أرض الواقع".

من أجل إجراء الدراسة تم اختيار عينة تم أخذ العينات بملفات الشركات الجزائرية العاملة في قطاعات مختلفة مستمدة مباشرة من ملف وزارة الصناعة وكذلك ملف وزارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة (P.M.E) الكيانات التي تم استجوابها هي مديري الشركات المعنية (رد قد يعبر عن رأي جماعي لشركة). تمثلت عينة المنشآت الاقتصادية التي استجابت للمسح الميداني في 163 عينة. تم تنفيذ هذا العمل بفضل تعاون 35 زميل أساتذة باحثون من جامعات مختلفة على الأراضي الوطنية. ومن نتائج الدراسة:

يعتمد الأداء والقدرة التنافسية لمؤسسة مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كفاءة وطبيعة التغييرات التنظيمية التي تصاحب هذا الاستخدام أكثر من الأدوات نفسها. ومع ذلك ، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست سوى أداة يمكن أن يكون لها آثار إيجابية أو سلبية على أداء الأعمال ؛ كل هذا يتوقف على الاستراتيجية التنظيمية والأغراض المتوقعة لاستخدامها.

5. دراسة Modibo Coulibaly و اخرون (2013) بعنوان : Impact des TIC sur le sentiment de compétence professionnelle des enseignants du secondaire au Niger²

¹ Naceur MEBARKI, Tic Et Performance D'entreprise : étude D'impact - Cas De Quelques Entreprises Algeriennes, Les cahiers du CREAD, Volume 29, Numéro 104,algerie , 2013.

² Modibo Coulibaly, Impact des TIC sur le sentiment de compétence professionnelle des enseignants du secondaire au Niger ، TIC et éducation : avantages, défis et perspectives futures, Volume 41, Number 1, Spring 2013.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

كان الهدف من هذه المقالة هو اكتشاف وتقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الإحساس بالكفاءة المهنية لمعلمي الثانوية في النيجر.

الدراسة التي أجريت على عينة من 69 شخصاً يمثلون جميع المعلمين في ثلاث مدارس ثانوية في نيامي باستخدام نهج كمي. - تميز النتائج بشكل كبير الإحساس بالكفاءة الشخصية للمعلمين المدربين على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المعلمين غير المدربين. ومع ذلك ، فإن الاختلاف بين وسائل الكفاءة العامة للمجموعتين ليس كبيراً؛ -لقد تمكن الباحثون من إثبات أن التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعلمي الثانوية من قبل CNF في نيامي يؤثر على مشاعر الكفاءة الشخصية لهذا الأخير؛ -يتم مساعدتهم على استخدام المهارات المكتسبة حديثاً في مواقف العمل الحقيقية بطريقة تقودهم إلى النجاح.

الفرع الثاني : عرض الدراسات المتعلقة بالأداء الإستراتيجي

1. دراسة Kai Schütz و آخرون (2020) بعنوان : **How to achieve cost savings and strategic performance in purchasing simultaneously: A knowledge-based view¹**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تحقيق وفورات في التكاليف والأداء الاستراتيجي في الشراء في وقت واحد: رؤية مبنية على المعرفة

يتم اختبار الفرضيات المشتقة بناءً على بيانات ثانوية مكثفة من شركة مرافق أوروبية كبيرة متعددة الجنسيات. تحتوي 179 "علاقات الشراء الداخلية مع العملاء" المدروسة على بيانات مدخرات حقيقية متعاقد عليها وتقييمات داخلية للعميل تتعلق بشراء المعرفة وتكامل الشراء وأداء الشراء الاستراتيجي. ومن نتائج الدراسة:

- شراء المعرفة يصبح ذا قيمة خاصة عندما يقترن بعمليات وظائف أخرى من خلال تكامل الشراء. -يتم دعم هذه السلسلة السببية أيضاً من خلال نظرية الرؤية العامة القائمة على المعرفة.

-علاوة على ذلك، تم تقديم تقديم دليلاً رقمياً على قيمة عمليات إنشاء المعرفة والتكامل المهني الشراء في الآثار الإدارية بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها من بيانات مدخرات الشراء الفعلية.

2. دراسة Abdul Aziz A. Abdul Rahman (2019) بعنوان : **“The impact of strategic planning on enhancing the strategic performance of banks: evidence from Bahrain”²**

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر التخطيط الاستراتيجي على تعزيز الأداء الاستراتيجي للبنوك البحرينية، تحتوي الدراسة على متغيرين، يشمل التخطيط الاستراتيجي كمتغير مستقل مجموعة من أربعة منظورات، وهي المسح البيئي، وصياغة الاستراتيجية ، وتنفيذ

¹ Kai Schütz, **How to achieve cost savings and strategic performance in purchasing simultaneously: A knowledge-based view**, Journal of Purchasing and Supply Management, Volume 26, Issue 2,2020.

² Abdul Aziz A. Abdul Rahman, **The impact of strategic planning on enhancing the strategic performance of banks: evidence from Bahrain**, Banks and Bank Systems, Volume 14, Issue 2, 2019

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

الاستراتيجية ، وتقييم الاستراتيجية ، كما يشمل الأداء الاستراتيجي كمتغير تابع مجموعة من أربعة منظورات: المالية ، والعملاء ، والعمليات التجارية الداخلية والتعلم والنمو .

تتكون عينة الدراسة من موظفي 10 من أصل 12 بنك تجاري في البحرين، تم تطوير استبيان لجمع البيانات. تم توزيع خمسة استبيانات على كل بنك بلغ مجموع الاستبيانات 50.

أوضحت النتائج أن التخطيط الاستراتيجي له تأثير جيد إحصائياً على المالية والعملاء والتعلم والنمو. كما أظهرت النتائج تأثير معتد به إحصائياً للتخطيط الاستراتيجي على عملية الأعمال الداخلية. أوصى البحث بالتركيز على جميع جوانب الأداء الاستراتيجي في البنوك قيد الدراسة ، وتحديدًا منظور عملية الأعمال الداخلية

3. دراسة Nelson S. Wasilwa (2016) بعنوان : **Effects of ICT Strategies on**

Performance of Commercial Banks in Kenya: A Case of Equity Bank¹

هدفت الدراسة إلى معرفة آثار استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك التجارية في كينيا: حالة بنك

الأسهم

كانت هذه الدراسة 300 موظف في مقرها في كينيا باستخدام الاستبيانات وقد تم تحليل بيانات البحث باستخدام برنامج

SPSS 23

ومن نتائج الدراسة:

- تكشف النتائج أن استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان لها تأثير إحصائي على الدخل والربحية وإيداع العملاء في البنوك التجارية في كينيا واختبارات الأهمية.
- إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التأثير على أداء البنوك التجارية في كينيا بشكل إيجابي.

4. دراسة Manuel Bäuml (2014) بعنوان : **The impact of Strategic Performance**

Management on SME performance²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة الأداء الاستراتيجي على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة ،

توجه البحث في 90 مقابلة أجريت خلالها مع المالكين والمديرين الإداريين للسويسرية و السنغافورية التصنيع الشركات الصغيرة والمتوسطة شغل في استبيان.

ومن نتائج الدراسة:

تكشف هذه الدراسة عن الوضع الاستراتيجي المختلف للشركات الصغيرة والمتوسطة في سويسرا وسنغافورة ، وتوضح التحديات المرتبطة التي يواجهها كل نموذج أصلي حاليًا ، وتقترح نهجًا من ثلاث خطوات لتنفيذ عمليات إدارة الأداء المستدام.

¹ Nelson S. Wasilwa. **Effects of ICT Strategies on Performance of Commercial Banks in Kenya: A Case of Equity Bank**, International Journal of Scientific and Research Publication, Volume 6, Issue 11, 2016

² 'أطروحة دكتوراه في الفلسفة في **The impact of Strategic Performance Management on SME performance**'، Manuel Bäuml

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

الجدول(1.1) مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

| الدراسة السابقة | الدراسة الحالية | |
|---|--|--------------------------------|
| أجريت الدراسات في بيئة عربية وأجنبية لسنة 2011-2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019 | تمت الدراسة في إتصالات الجزائر "ورقلة" في سنة 2020/2019 | من حيث الزمان والمكان |
| تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة | تناولت الدراسة 41 عامل | من حيث العينة |
| معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة | اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة | أدوات التحليل والمنهج المستخدم |
| تنوعت الدراسة بين القطاع العام و الخاص | استهدفت الدراسة القطاع العام "إتصالات الجزائر-ورقلة" | من حيث القطاع |
| تناولت الدراسة متغيرات مختلفة (...).بالإضافة إلى متغيرات الدراسة الحالية | تناولت الدراسة متغيرين وهما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي | من حيث المتغيرات |
| هدفت معظم الدراسات إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات مختلفة وكذا الوقوف على واقع الأداء الإستراتيجي في مؤسسات مختلفة | تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء الإستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة | من حيث الهدف |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالا من الإستفادة حيث تمثلت تلك النقاط في ما يلي:

1. تعتبر الدراسات السابقة كقاعدة أساسية في ضبط واختيار المتغيرات التي كان من اللازم ان تتبناها الدراسة الحالية، وبالتالي تعد المنطلق والمدخل الأول للدراسة؛
2. ساعدت الدراسات السابقة علي توضيح وشرح خلفية موضوع الدراسة؛
3. الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا؛
4. أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة؛
5. ساهمت بشكل كبير في إعداد الاستبيان لمتغيري الدراسة وتحديد المنهجية الملائمة؛
6. ساعدت على التوصل إلى صياغة دقيقة ومحدودة لأهداف و طبيعة البحث؛
7. ساعدت على الاختيار السليم للبحث وتجنب تكرار بحث سابق؛
8. ساهمت في تجنب الوقوع في الأخطاء التي وقع فيها الآخرون؛
9. زودت بالأدوات والإجراءات والاختبارات التي يمكن الاستفادة منها في حل مشكلة البحث؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

خلاصة الفصل:

بعد استعراضنا لمختلف المفاهيم النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي من خلال التطرق لمبحثين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف المتغيرين ومن ثم تم التطرق لأهم أبعاده (الأفراد، البرامج، الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، الاتصالات) ، وبعدها اشرنا إلى العلاقة التي يمكن أن تنشأ بين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في فرع يوضح بعض النقاط المشتركة باختصار.

أما فيما يخص الدراسات السابقة تم الإشارة إليها وعرضها في المبحث الثاني باعتماد تقسيم الدراسات السابقة إلى ما هو عربي واجنبي من حيث البيئة المدروسة، ولقد تم الاستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها بتوضيح الأسس النظرية لهذا الموضوع من خلال حصر أهم الأبعاد الأكثر شمولية وإجابة مختلف جوانب المشكلة وتوضيح موضوع وتقدم عدة مزايا من شأنها تقريب العديد من المفاهيم والأفكار .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع
تكنولوجيا المعلومات والاتصال على
الأداء الإستراتيجي في المؤسسة
الاقتصادية - حالة إتصالات الجوائر

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال، في هذا الفصل سنحاول التطرق إلى الدراسة التطبيقية لكي تكون دراستنا أكثر واقعية، قمنا باختيار إتصالات الجزائر-ورقلة- وذلك بأخذ عينة من عمالها.

وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: يتم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعلم على المناهج التالية:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: المنهج الإحصائي

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقيم "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي"، وذلك من خلال عينة من عمال اتصالات الجزائر-ورقلة-.

الفرع الثاني: طرق الدراسة

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1. التعريف بالمديرية العملية اتصالات الجزائر ورقلة:

أنشئت المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة وفق قرار المديرية العامة رقم 02/15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

ويبلغ عدد عمال المديرية العملية بورقلة حالياً 598 عامل، وهي ثالث مستوى بعد المديرية الإقليمية، وهي تتمتع بسلطات واسعة ومهام تسيير وإشراف على الوكالات التجارية التابعة لها، وتقوم بتسيير أربع فروع: ورقلة، تقرت، تماسين، حاسي مسعود.¹

استراتيجية المؤسسة:

¹ خويلدات محمد، رئيس مصلحة تسيير نظام المعلومات التجاري، 16/09/2020 (مقابلة شخصية).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

اعتمدت مؤسسة اتصالات الجزائر في استراتيجيتها على التركيز على رضا الزبون والسعي إلى تلبية رغبات الزبون من تحسين جودة الخدمات خاصة الأنترنت ومحاولة التقرب الى الزبون أكثر من اجل تلبية كل رغبات كما انتهجت استراتيجية جديدة تعتمد أساس على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من اجل رفع التحدي ومواجهة المنافسة الداخلية للمؤسسات التي تنشط في نفس القطاع شركة جيزي واوريدو وموبيليس كما رفعت في قيمة النفقات والتكاليف الخاصة بالأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المقدمة.

وهذا من اجل تحقيق الريادة على المستوى المحلي في مجال الاتصالات ومواكبة التطور السريع لعالم تكنولوجيا المعلومات

والاتصال

رؤية المؤسسة:

- تتطلع المؤسسة الى توفير باقة متكاملة من الخدمات في مجال الأنترنت بكل انواعها وخدمة الهاتف الثابت بقيمة وجودة عالية بحيث تسهم في احداث فرق نوعي ومستدام في السوق.
- تسعى المؤسسة ان تكون هي الرائدة في تقديم خدمات الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشتى انواعها.
- المؤسسة تسعى علي الاستثمار في كل الخدمات المرتبطة بمجال الانترنت و خدمة الهاتف الثابت من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة و تحقيق الريادة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

رسالة المؤسسة:

- ان نكون مزود خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المفضل لدى عملائنا من الافراد والمؤسسات على المستوى الوطني
 - نشري حياة عملائنا بتقديم خدمات الاتصالات والأنترنت ذات الجودة العالية
 - الاستثمار في الموارد البشرية والتقنيات الحديثة
- المؤسسة كرسالة تهتم بالمشركين سواء الأفراد او المؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، من خلال خدمات ذات الجودة العالية والاستثمار في الموارد البشرية.
2. نشاط المؤسسة

يتمثل النشاط الرئيسى لمؤسسة اتصالات الجزائر في:¹

- تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها.
- مردودية الهياكل القاعدية والمحافضة عليها لاسيما فيما يتعلق بالصيانة الافضل
- عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها
- تحصيل الديون في اجالها المستحقة

¹ خويلدات محمد، رئيس مصلحة تسير نظام المعلومات التجاري، 16/09/2020 (مقابلة شخصية).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

3. مهام وأهداف المؤسسة

بعد قدمنا نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر و نشاطها، سنتطرق إلى ذكر المهام التي تقوم بها والأهداف التي تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحقيقها.

أ- مهام مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

- تتم اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الإعلامي بالجزائر، وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تسعى إلى إيجاد وتحقيق مستوى عالي من التقنية الاقتصادية والاجتماعية حتى تبقى هي الرائدة في حقل تخصصها الذي أصبح فيه التنافس متزايد ، لذا فهي تسهر على تقديم أجود الخدمات لزبائنها:¹
- توفير خدمات الاتصال عن بعد، التي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، والوسائل المكتوبة، والمعطيات الرقمية، بالإضافة إلى المعلومات المرئية والمسموعة... الخ؛
 - تطوير، واستثمار، وتسيير الشبكات العمومية والخاصة لاتصالات الجزائر؛
 - تأسيس، وتشغيل، وتسيير الاتصالات البيئية مع كل مستخدمي الشبكات؛
 - العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقني ين خاصة في مجال الاتصالات؛
 - زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من المواطنين، وربط المناطق النائية؛
 - التكفل بخدمة الهاتف والأنترنيت ومختلف الارسلات عبر الاقمار الصناعية؛²
 - زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصال الى عدد كبير من المواطنين؛
 - تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصوت والصورة والرسائل المكتوبة.

ب- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

- دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق مجموعة من الأهداف التي سمحت ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر وتمثل هذه الأهداف في :³
1. تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
 2. تطوير الشبكة الوطنية للاتصالات الهاتفية وجعلها موثوق بها أكثر، وربطها بالقنوات والطرق الكبيرة للإعلام وهم مسؤوليات تمارس في ميادين الثلاثة التالية : مساهمتها وزبائنها وعملائهم ؛
 3. ضمان جمع مؤشرات القياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛
 4. توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق للحفاظ على الزبائن وريح ثقتهم ؛

¹ وثائق من المدير الفرعي التجاري، من المديرية العملية لاتصالات الجزائر.

² خويلدات محمد، رئيس مصلحة تسيير نظام المعلومات التجاري، 16/09/2020 (مقابلة شخصية).

³ وثائق من المدير الفرعي التجاري، من المديرية العملية لاتصالات الجزائر.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

5. زيادة في نسبة العرض بالنسبة للخدمات الهاتفية، وتسهيل الولوج لخدمات الاتصالات وذلك للوصول العدد أكبر من المستعملين، وبالخصوص المناطق الريفية؛
6. زيادة وتنمية في جودة الخدمات المعروضة، وسلسلة أو مجموعة التشكيلات المقدمة، وجعلها أكثر تنافسية في مجال خدمات الاتصالات؛
7. المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برنامج تطوير المؤسسة الإعلام والاتصال في الجزائر.

نلاحظ من خلال أهداف المؤسسة أنها واقعية تسعى إلي التميز والإبداع في العروض و الخدمات المقترحة من خلال تطبيق التكنولوجيا الحديثة لتحقيق ولاء الزبون

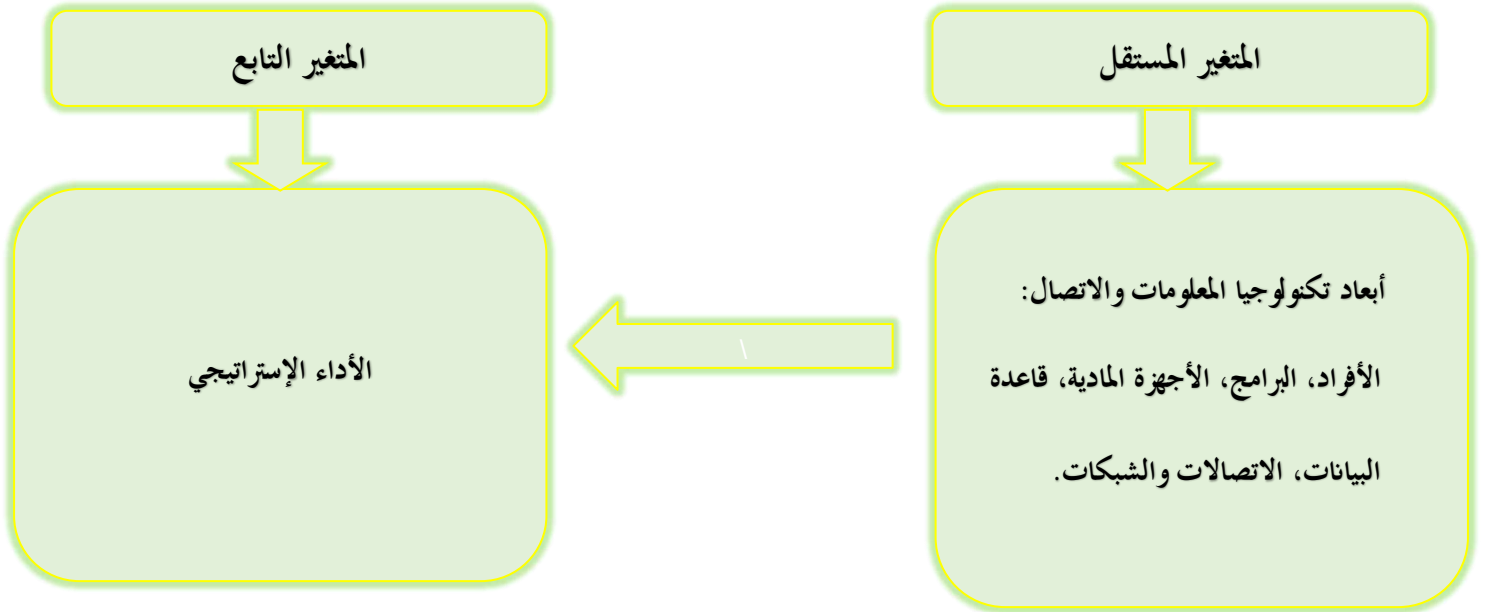
ثانيا: متغيرات الدراسة

جدول رقم (1.2): يوضح متغيرات الدراسة

| الاسم | المتغيرات |
|------------------------------|-----------------|
| الأداء الإستراتيجي | المتغير التابع |
| تكنولوجيا المعلومات والاتصال | المتغير المستقل |

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل(1.2): يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

✓ مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في اتصالات الجزائر -ورقلة-، والتي تتمتع بسلطات واسعة ومهام تسيير وإشراف على الوكالات التجارية التابعة لها، وتقوم بتسيير أربع فروع : ورقلة، تقرت، تماسين، حاسي مسعود حيث يبلغ عددهم عمالهم 598 اما مستوى مقر المديرية بورقلة التي كانت محل الدراسة يوجد 85 عامل .

✓ عينة الدراسة:

تم توزيع 50 استبيان على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، تم استرداد 43، واستبعاد 2 استبيانات منها لكونها غير قابلة للتحويل، ومنه أصبحت العينة 41.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

سنطرق خلال هذا المطلب إلى تفصيل أدوات الدراسة المستخدمة

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الجمع

اعتمدنا وفقا لأهداف الدراسة على الادوات التالية:

الاستبيان

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي

❖ إعداد الاستبيان: تم إعداده على النحو التالي:

تم إعداده على النحو التالي:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمة جمع البيانات؛
- تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم؛
- تم توزيع 50 استبيان على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة وتم استرجاع (43) وقد تم الاعتماد على (41) قابلة للدراسة.

➤ بناء الاستبيان: صمم الاستبيان وفق طريقة مبسطة وشمل على أسئلة واضحة وسهلة، كما كانت الإجابة على الأسئلة وفق منهاج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج، واحتوى الاستبيان على:

➤ مقدمة الاستبيان:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

تعد مقدمة الاستبيان حسب العديد من الأبحاث والدراسات الضرورية في الاستبيان، وكانت مقدمتنا عبارة عن رسالة للمؤسسة وذلك لتقديم موضوع الدراسة المستقصى منهم، وقد تم تحديد أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي.

○ محتوى الدراسة

تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

أ- الجزء الأول: يتناول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتم تقسيمه إلى 5 محاور كما يلي:

✓ المحور الأول: أسئلة تتعلق بالأفراد ويتكون من 5 عبارات؛

✓ المحور الثاني: أسئلة تتعلق بالبرامج وتتكون من 5 عبارات؛

✓ المحور الثالث: أسئلة متعلقة بالأجهزة المادية من الزبون وتتكون من 5 عبارات؛

✓ المحور الرابع: أسئلة متعلقة بقاعدة البيانات وتتكون من 5 عبارات؛

✓ المحور الخامس: أسئلة متعلقة بالاتصالات والشبكات وتتكون من 5 عبارات.

ب- الجزء الثاني: يتناول أبعاد الأداء الإستراتيجي وتم تقسيمه إلى 4 محاور كما يلي ويتكون من 20 عبارة.

✓ المحور الأول: أسئلة تتعلق بالبعد المالي ويتكون من 5 عبارات؛

✓ المحور الثاني: أسئلة تتعلق بعد العمليات الداخلية وتتكون من 5 عبارات؛

✓ المحور الثالث: أسئلة متعلقة بعد العملاء من الزبون وتتكون من 5 عبارات؛

✓ المحور الرابع: أسئلة متعلقة بعد التعلم والنمو وتتكون من 5 عبارات.

ت- الجزء الثالث: يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 4 فقرات.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات؛
- محايد تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت" كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول(2.2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

| المستوى الموافق له | مجال المتوسط الحسابي المرجح |
|--------------------|-----------------------------|
|--------------------|-----------------------------|

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

| | |
|------------------|-------------------|
| من 1 إلى 1.66 | غير موافق (منخفض) |
| من 1.67 إلى 2.33 | محايد (متوسط) |
| من 2.34 إلى 3 | موافق (مرتفع) |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

حيث تم تحديد مجال المتوسط من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=2/3)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 منخفض ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3).

🚩 **الوثائق:** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية spss نسخة 22 الذي يعتبر البرنامج المناسب لتحليل هذه البيانات، وذلك بتفريغ جميع البيانات فيه وترميز الإجابات وتحليلها إحصائيا من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ لقياس مستوى الثبات في فقرات الاستبيان؛
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لعينة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض في استجابات أفراد الدراسة على كل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛
- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل فقرة من متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي؛
- معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي، وتحديد العلاقة بين كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء الإستراتيجي؛
- إختبار T-test لدراسة الفروقات لعينيتين مستقلتين
- إختبار تحليل تباين أحادي ANOVA لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزي المتغيرات الديمغرافية

كذلك تم الاستعانة ببرنامج Excel في رسم الأشكال.

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع ، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

-المقابلة:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وقد قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس وموظفي المديرية الفرعية التجارية بحيث مكنتنا المقابلة التي قمنا بها بأخذ صورة عامة على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث كانت نتائج جل المقابلات تصب في نفس الاتجاه وهو أن هناك تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة مرتفعة التي تسمح بتحقيق الأداء الاستراتيجي .

-صدق المحكمين:

تم التأكد من صدق الاستبيان باستخدام صدق المحتوى، إذ تم عرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين وعددهم 5 محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وذلك للتأكد من وضوح الفقرات ودقة صياغتها وصلاحياتها لقياس ما صممت لقياسه بعدها تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإضافاتهم والتعديلات التي تتعلق بصياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ضمن المتغيرات التي تقيسها.

-ثبات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس ، فلوحظ أن معامل الثبات لإجابات الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة- مقبولة وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل على 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث. تم التأكد من درجة ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ لمحوري الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (3.2) : نتائج اختبار ألفا كرونباخ

| عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
|--------------|--------------------|
| 45 | ,866 |

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغت 86.6% و هي نسبة تمثل مستوى عالي من الثبات، و منه تم التحقق من ثبات أداة الدراسة وصلاحيتها لمعالجة موضوع البحث.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقة-

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة الميدانية من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الدراسة.

المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

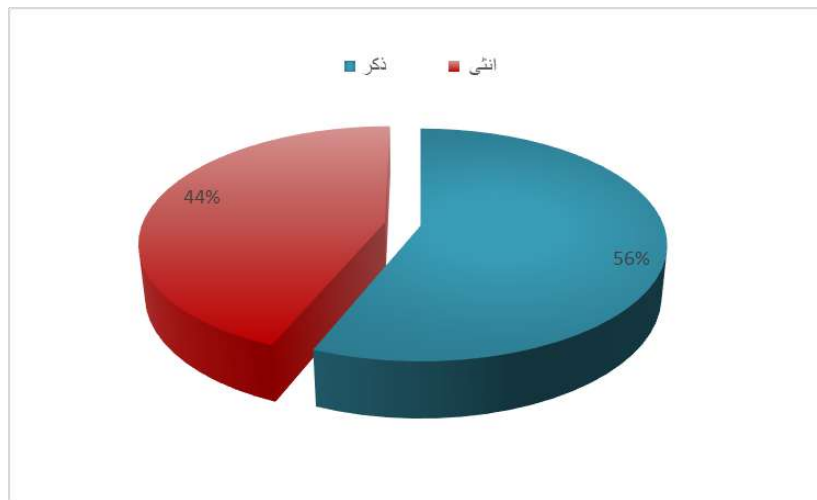
جدول رقم (4.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 56,1 % | 23 | ذكر |
| 43,9 % | 18 | أنثى |
| 100 % | 41 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (4.2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، من خلال نتائج الجدول نجد ان عدد الذكور 23 بنسبة 56,1 % ذكور، وعدد الإناث 18 بنسبة 43,9 % إناث، حيث نلاحظ تقارب بين الفئتين، وهذا يدل على أن المؤسسة لا تميز بين الذكر والأنثى في عملية التوظيف.

الشكل رقم (2.2): يوضح توزيع العينة وفقا للجنس



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

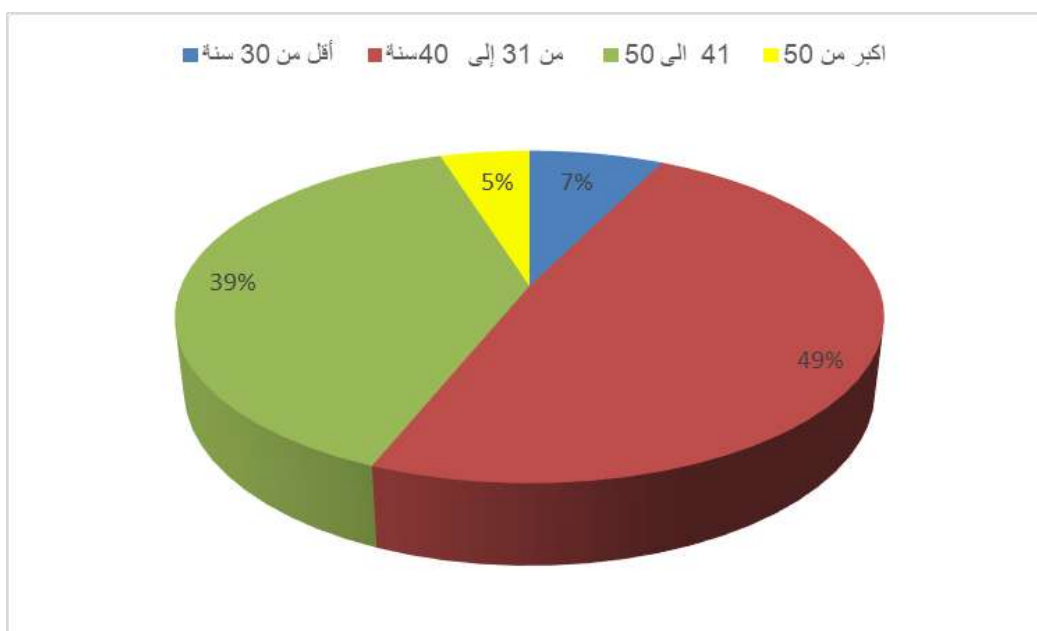
جدول رقم(5.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

| العمر | التكرار | النسبة % |
|-------------------------|---------|----------|
| أقل من 30 سنة | 3 | 7,3 |
| من 30 إلى أقل من 40 سنة | 20 | 48,8 |
| من 40 إلى أقل من 50 سنة | 16 | 39,0 |
| 50 سنة فأكثر | 2 | 4,9 |
| المجموع | 41 | % 100 |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (5.2) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم من 30 إلى أقل من 40 بلغ (20) مستجوبا ، أي بمتوسط حسابي 48,8 % ، وتليها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بلغ عددهم (16) مستجوبين بنسبة 39,0 %، ثم تأتي بعد ذلك الفئة العمرية لأقل من 30 سنة قد بلغ (03) مستجوبين، أي بمتوسط حسابي قدره 7,3 %، وفي الأخير الفئة العمرية البالغة أكثر من 50 سنة فقد بلغ عددهم مستجوبين (02) أي بنسبة 4,9 % ومنه يتضح لنا أن اغلب أفراد العينة شباب، و هذا راجع لسهولة التعامل مع الشاب و نشاط المؤسسة الذي يحتاج إلي أفكار جديدة، وهي الفئة الأقدر على والأجدر على القيام بالأعمال والقدرة على التعلم والبحث عن المعرفة وتأدية الأعمال بالطرق المتطورة ومواكبة العصر.

الشكل (3.2): يوضح توزيع العينة وفقا للعمر



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

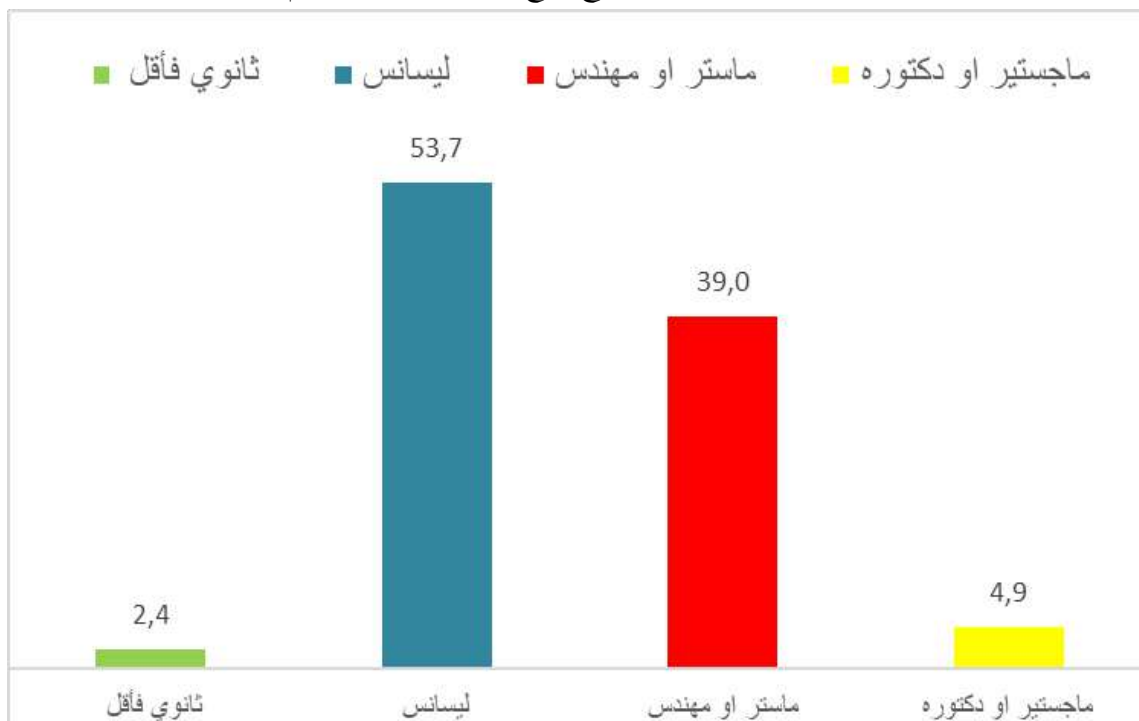
جدول رقم(6.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعلم

| النسبة % | التكرار | المستوى التعليمي |
|----------|---------|--------------------|
| 2,4 | 1 | ثانوي فأقل |
| 53,7 | 22 | ليسانس |
| 39,0 | 16 | ماستر او مهندس |
| 4,9 | 2 | ماجستير او دكتوراه |
| % 100 | 41 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم(6.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي، إذ نلاحظ أن أغلب الموظفين ذو مستوى جامعي حيث بلغ عدد حاملي شهادة ليسانس (24) مستجوبا أي بنسبة 53,7 %، أما عدد حاملي شهادة الماستر أو مهندس (16) مستجوبا، أي بنسبة 39,0 %، وتليها فئة الموظفين حاملي شهادات ماجستير او دكتوراه (02) أي بنسبة 4,9% وفي الأخير تليها فئة الموظفين حاملي شهادات ثانوي فأقل مستجوب واحد(1) بنسبة 2,4%. ومنه يتضح لنا أن المؤسسة تعتمد بنسبة كبيرة على الموظفين الذين مستواهم التعليمي عالي، وذلك من أجل تحسين وتطوير أدائها وتقديم أفضل الخدمات واتخاذ القرارات الصائبة وأسلوب التعامل مع الزبائن وهذا دليل على المستوى الجيد لكفاءات ومهارات العمال في المؤسسة.

الشكل (4.2): يوضح توزيع العينة وفقا مستوى التعلم



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

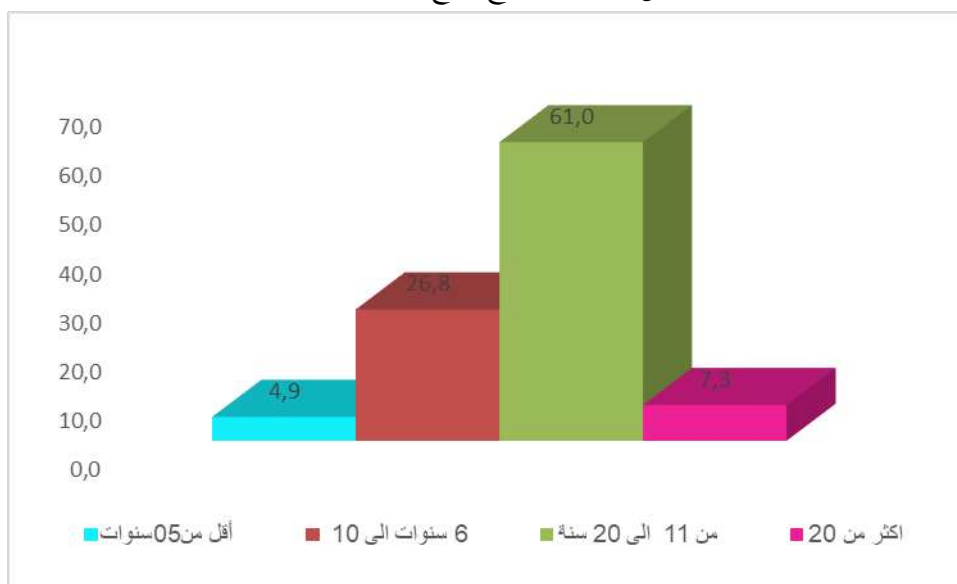
جدول رقم(7.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

| الخبرة | التكرار | النسبة% |
|---------------------------|---------|---------|
| أقل من 05 سنوات | 2 | 4,9 |
| من 05 إلى أقل من 10 سنوات | 11 | 26,8 |
| من 10 إلى أقل من 20 سنة | 25 | 61,0 |
| 20 سنة فأكثر | 3 | 7,3 |
| المجموع | 41 | % 100 |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم(7.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة يبلغ عددهم 25 مستجوبا، أي بنسبة 61,0 % ، تليها الذين لديهم خبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم (11) مستجوبا، أي بنسبة 26,8 %، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة تفوق 20 سنة يبلغ (3) مستجوبين أي بنسبة 7,3 %، وفي المرتبة الأخيرة الذين لديهم خبرة تقل عن 5 سنوات يبلغ عددهم (2) مستجوبين أي بنسبة مئوية تقدر بـ 4,9 % . ومنه نستنتج بأن المؤسسة تعتمد على الموظفين الذين لديهم أقدمية تركز على مؤهلات وقدرات مقبولة ، حيث أن هذه الخبرة و الأقدمية اكتسبوها من خلال سنوات العمل، والتي تعطي القدرة على تقديم خدمات أفضل من أجل السير الحسن للمؤسسة والتعامل الأمثل مع الزبائن.

الشكل (5.2): يوضح توزيع العينة وفقا للخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

الفرع الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة

وسيتم التركيز على الإجابة على الأسئلة التالية:

- السؤال الأول: ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالات الجزائر بورقلة؟
 - السؤال الثاني: ما هو مستوى الأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؟
 - السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؟
 - السؤال الرابع: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوي معنوي أقل أو يساوي 5 % بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي؟
 - السؤال الخامس: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول موضوع الأداء الإستراتيجي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوي التعلم، الخبرة)؟
- الإجابة الإحصائية على السؤال الأول:

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس " ليكارت " ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، و النتائج التالية توضح ذلك:

أولا: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال باتصالات الجزائر "ورقلة"

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: الأفراد، البرامج، الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات، والجداول الموالية توضح تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

البعد الأول: الأفراد

الجدول رقم (8.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدهم الأفراد

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|--|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | تتوفر لدى المؤسسة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال. | 2,78 | 0,42 | 2 | مرتفع |
| 02 | يتم تدريب الأفراد على نظم المعلومات والاتصالات الحديثة بشكل دوري ما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة. | 2,71 | 0,56 | 4 | مرتفع |
| 03 | استخدامي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط. | 2,90 | 0,30 | 1 | مرتفع |
| 04 | تستقطب الشركة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم..). | 2,78 | 0,47 | 3 | مرتفع |
| 05 | يتم جذب المهارات الجديدة من الأفراد عن طريق الاتصال الإلكتروني. | 2,34 | 0,76 | 5 | مرتفع |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

| | | | |
|-------|------|------|-----------------------------|
| مرتفع | 0,27 | 2,70 | المتوسط العام لبعده الأفراد |
|-------|------|------|-----------------------------|

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يظهر من خلال الجدول رقم (8.2): أن المتوسط العام لفقرات بعد الأفراد جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,70) وانحراف معياري (0,27) مما يدل على وجود اهتمام بما داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعد الأفراد جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 03 "استخدامي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط" على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,90) وانحراف معياري قدره (0,30) تليها على التوالي العبارات رقم (1-4-2-5) بدرجة مرتفع، مما يعكس مدى اهتمام المؤسسة ببعده الأفراد من خلال استقطاب أصحاب الاختصاص والكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال والمساهمة في تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط، و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة، لأن مؤسسة اتصالات الجزائر أول من تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما أدى إلى تحقيق مرونة أكبر وهذا من حيث سهوله الاتصال بين الاقسام والمديريات ما أدى الى تخفيض ضغوط العمل المتعلقة بالأوراق والارشيف كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (9.2): تطور عدد العمال خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|------|------|------|
| تطور عدد العمال | 642 | 602 | 562 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

يظهر من خلال الجدول رقم (9.2): انخفاض في عدد العمال وهذا راجع للتقاعد والعمال المؤقتين لكن هناك عدد مقبول من عدد العمال.

البعده الثاني: البرامج

الجدول رقم (10.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده البرامج

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|--|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | البرامج الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات. | 2,85 | 0,36 | 1 | مرتفع |
| 02 | البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة. | 2,76 | 0,43 | 3 | مرتفع |
| 03 | تعتمد المؤسسة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها. | 2,63 | 0,54 | 5 | مرتفع |
| 04 | البرامج المستخدمة لها القدرة على حماية المعلومات. | 2,71 | 0,46 | 4 | مرتفع |
| 05 | تتوفر المؤسسة حاليا على برامج هي الأحدث والأفضل في السوق. | 2,76 | 0,49 | 2 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعده البرامج | 2,74 | 0,30 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

يظهر من خلال الجدول رقم (10.2): أن المتوسط العام لفقرات بعد البرامج جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,74) وانحراف معياري (0,30) مما يدل على وجود اهتمام بها داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعد البرامج جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 01 " البرامج الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات " على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,85) وانحراف معياري قدره (0,36) تليها على التوالي العبارات رقم (3-4-2-5) بدرجة مرتفعة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر برامج ذات معالجة سريعة ودقيقة للبيانات من بين الأحداث والأفضل في السوق، وتعتمد المؤسسة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها، و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة لأن في مؤسسة اتصالات الجزائر توجد شبكة داخلية تعمل بالانترنت intranet لضمان حماية المعلومات تربط بين كافة الأقسام ودوائر المؤسسة ما يؤدي الى تسهيل نقل المعلومة في المؤسسة بكل ضمان كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (11.2): مصلحة البرامج والشبكات خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------|------|------|------|
| عمال مصلحة البرامج والشبكات | 94 | 111 | 104 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

يظهر من خلال الجدول رقم (11.2): نلاحظ زيادة في عمال مصلحة البرامج والشبكات وهذا يتوافق مع نتائج الاستبيان و المقابلة و الانخفاض في سنة 2019 راجع لحالات التقاعد و الوفيات.

البعد الثالث: الأجهزة المادية

الجدول رقم (12.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأجهزة المادية

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|---|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | تمتلك المؤسسة أجهزة بالعدد والقدرة التشغيلية الكافية. | 2,68 | 0,52 | 4 | مرتفع |
| 02 | الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات لاتخاذ القرارات. | 2,71 | 0,56 | 3 | مرتفع |
| 03 | تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة وسرعة المعالجة. | 2,78 | 0,42 | 2 | مرتفع |
| 04 | يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من تكاليف العمل. | 2,83 | 0,44 | 1 | مرتفع |
| 05 | تحرص المؤسسة على الصيانة الدورية للأجهزة من اجل المحافظة عليها. | 2,66 | 0,62 | 5 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعد الأجهزة المادية | 2,73 | 0,30 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

يظهر من خلال الجدول رقم (12.2): أن المتوسط العام لفقرات بعد الأجهزة المادية جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,73) وانحراف معياري (0,30) مما يدل على وجود اهتمام بما داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعد الأجهزة المادية جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 04 " يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من تكاليف العمل " على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,83) وانحراف معياري قدره (0,44) تليها على التوالي العبارات رقم (3-2-1-5) بدرجة مرتفعة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمتلك أجهزة بالعدد والقدرة التشغيلية الكافية والحواسيب المستخدمة تمتاز بالحدثة وسرعة المعالجة وأنها تحرص على الصيانة الدورية للأجهزة من اجل المحافظة عليها، و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة لأن المؤسسة لها سكانير عملت على ادخال مضمون كل الارشيف الى الحواسيب المؤسسة وهذا ما يخفف من تكاليف النقل يسمح بريح الوقت في البحث على المعلومة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (13.2): تطور الأجهزة المادية خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------|------|------|------|
| تطور الأجهزة المادية | 43 | 16 | 21 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

يظهر من خلال الجدول رقم (13.2): انخفاض في عدد الأجهزة المادية وذلك لاستعمال المؤسسة أجهزة مطورة أكثر، كل جهاز يعوض ثلاثة أجهزة.

البعد الرابع: قاعدة البيانات

الجدول رقم (14.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده قاعدة البيانات

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|--|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها أو التلاعب بها. | 2,76 | 0,43 | 3 | مرتفع |
| 02 | تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات. | 2,76 | 0,49 | 2 | مرتفع |
| 03 | تتوفر المؤسسة على برمجيات حماية قاعدة البيانات من خطر الفيروسات والاختراق. | 2,71 | 0,51 | 4 | مرتفع |
| 04 | تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مصالح وفروع المؤسسة. | 2,71 | 0,51 | 5 | مرتفع |
| 05 | تستخدم قاعدة بيانات المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة. | 2,80 | 0,46 | 1 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعده قاعدة البيانات | 2,75 | 0,33 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

يظهر من خلال الجدول رقم (14.2): أن المتوسط العام لفقرات بعد قاعدة البيانات جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,75) وانحراف معياري (0,33) مما يدل على وجود اهتمام بما داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعد قاعدة البيانات جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 05 "تستخدم قاعدة بيانات المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة" على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,80) وانحراف معياري قدره (0,46) تليها على التوالي العبارات رقم (2-1-3-4) بدرجة مرتفعة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم قاعدة بيانات المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة و تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات و تبادل المعلومات بين مصالح وفروع المؤسسة، هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة المؤسسة تعمل بنظام حماية قوي ما يحمي من خطر الفيروسات والاختراق تعمل بالإنترنت intranet يربط بين جميع اقسام ومدرييات المؤسسة لهم جدار الحماية يدعى ب firewall ولهم برنامج حماية ضد الفيروسات يدعى sophos لهم اسم المستخدم وكلمة السر خاص بكل عامل في المؤسسة وبكل حاسوب.

البعد الخامس: الاتصالات والشبكات

الجدول رقم (15.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاتصالات والشبكات

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|--|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | ساهمت الشبكة الداخلية بربط كافة أقسام ودوائر المؤسسة بشكل جيد. | 2,80 | 0,46 | 1 | مرتفع |
| 02 | تناسب الشبكة الداخلية المتوفرة مع احتياجات العمل اليومية. | 2,78 | 0,42 | 2 | مرتفع |
| 03 | تعمل المؤسسة على تطوير نظم الاتصالات والشبكات الخاصة بها بشكل دائم | 2,66 | 0,62 | 3 | مرتفع |
| 04 | تهتم المؤسسة بتوفير أمن شبكاتها لغرض الحفاظ على البيانات وسريتها. | 2,63 | 0,54 | 4 | مرتفع |
| 05 | توفر المؤسسة خدمة الانترنت بجودة عالية وبشكل مستمر. | 2,56 | 0,63 | 5 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعد الاتصالات والشبكات | 2,69 | 0,36 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يظهر من خلال الجدول رقم (15.2): أن المتوسط العام لفقرات بعد الاتصالات والشبكات جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,69) وانحراف معياري (0,36) مما يدل على وجود اهتمام بما داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعد الاتصالات والشبكات جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 01 "ساهمت الشبكة الداخلية بربط كافة أقسام ودوائر المؤسسة بشكل جيد" على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,80) وانحراف معياري قدره (0,45) تليها على التوالي العبارات رقم (2-3-4-5) بدرجة مرتفعة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على تطوير نظم الاتصالات والشبكات الخاصة بها بشكل دائم و تهتم بتوفير أمن شبكاتها

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

لغرض الحفاظ على البيانات وسريتها كما ساهمت الشبكة الداخلية بربط كافة أقسام ودوائر المؤسسة بشكل جيد، هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة لا توجد صعوبات لان المؤسسة تقوم بتدريب العمال الجدد علي الوسائل الجديدة التي تستخدمها المؤسسة الانترنت في المؤسسة لها سرعه التدفق وقويه جدا ولا يوجد توقف الانترنت تعمل باستمرار كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (16.2): تطور الاتصالات والشبكات خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------|------|------|------|
| تطور الاتصالات والشبكات | 40 | 44 | 43 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

يظهر من خلال الجدول رقم (16.2): نلاحظ زيادة في تطور الاتصالات والشبكات و هذا يتوافق مع نتائج الاستبيان و المقابلة.

جدول رقم (17.2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

| البيان | أبعاد المتغير | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|--------|---|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | المتوسط العام لبعده الأفراد | 2,70 | 0,27 | 04 | مرتفع |
| 02 | المتوسط العام لبعده البرامج | 2,74 | 0,30 | 02 | مرتفع |
| 03 | المتوسط العام لبعده الأجهزة المادية | 2,73 | 0,30 | 03 | مرتفع |
| 04 | المتوسط العام لبعده قاعدة البيانات | 2,75 | 0,33 | 01 | مرتفع |
| 05 | المتوسط العام لبعده الاتصالات والشبكات | 2,69 | 0,36 | 05 | مرتفع |
| | المتوسط العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال | 2,72 | 0,21 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع، حيث كان أعلى متوسط حسابي لبعده قاعدة البيانات وهو (2,75) وانحراف معياري (0,33)، يليه بعد لبرامج بمتوسط حسابي قدره (2,74) وانحراف معياري (0,30)، ثم يليه بعد الأجهزة المادية بمتوسط حسابي (2,73) وانحراف معياري (0,30)، ثم يليه بعد الأفراد بمتوسط حسابي (2,70) وانحراف معياري (0,33)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بعد الاتصالات والشبكات بمتوسط حسابي (2,69) وانحراف معياري (0,36)، مما يعني أن المؤسسة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الخمسة لأن هذا يصب في مصلحتها، وهذا ما تؤكدته الفرضية الثانية هناك مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتصالات الجزائر بورقلة.

الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني:

ثانيا: واقع الأداء الإستراتيجي باتصالات الجزائر "ورقلة"

أبعاد الأداء الإستراتيجي هي: البعد المالي، بعد العمليات الداخلية، بعد العملاء، بعد التعلم والنمو، والجدول الموالية توضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

البعد الأول: البعد المالي

الجدول رقم (18.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات للبعد المالي

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|--|-------------|-------------------|---------|---------|
| 01 | يساهم تحليل نظام التكاليف في معرفة نقاط القوة والضعف وتعزيز أرباح المؤسسة. | 2,58 | 0,50 | 3 | مرتفع |
| 02 | تعمل المؤسسة على زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عائداتها. | 2,61 | 0,49 | 1 | مرتفع |
| 03 | يعتبر معيار نمو الأرباح من المعايير الأساسية للحكم عن أداء المؤسسة. | 2,56 | 0,50 | 4 | مرتفع |
| 04 | تساهم المؤسسة في تحقيق التميز والإتقان من خلال الاستثمار لمواردها المالية المتاحة. | 2,46 | 0,50 | 5 | مرتفع |
| 05 | يتم تحقيق الربح المتوقع والذي تم تحديده مسبقا من طرف المؤسسة. | 2,61 | 0,49 | 2 | مرتفع |
| | البعد المالي | 2,56 | 0,42 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يظهر من خلال الجدول رقم (18.2): أن المتوسط العام لفقرات البعد المالي جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,56) وانحراف معياري (0,42) مما يدل على وجود اهتمام بها داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات البعد المالي جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 02 "تعمل المؤسسة على زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عائداتها" على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,61) وانحراف معياري قدره (0,49) تليها على التوالي العبارات رقم (5-1-3-4) بدرجة مرتفع، مما يعكس مدى اهتمام المؤسسة بالبعد المالي من خلال زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عائداتها وتحقيق التميز والإتقان من خلال الاستثمار لمواردها المالية المتاحة، و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة، حيث ان المؤسسة كل عام تعمل على وضع هدف على مستوى الوطن بناء على الاستثمارات وفي اغلب الأحيان مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة تحقق اهدافها لأن في الجنوب توجد شركات تعمل مع اتصالات الجزائر كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (19.2): تطور رقم الأعمال خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------|-----------|-----------|--------------|
| تطور رقم الأعمال | 262489379 | 254020457 | 230080704,61 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات المصلحة التجارية

يظهر من خلال الجدول رقم (19.2): انخفاض في تطور رقم الأعمال و لكن هناك عدد مقبول من الاعمال.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

البعد الثاني: العمليات الداخلية

الجدول رقم (20.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات ل بعد العمليات الداخلية

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|--|-------------|-------------------|---------|--------------|
| 01 | تعمل المؤسسة على تطوير الخدمات باستمرار وكذا على طرح خدمات جديدة في السوق. | 2,58 | 0,63 | 4 | مرتفع |
| 02 | يوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل. | 2,76 | 0,43 | 1 | مرتفع |
| 03 | تبنى المؤسسة فلسفة التحسين المستمر في جميع العمليات. | 2,68 | 0,57 | 2 | مرتفع |
| 04 | يتم الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة وخفض نسبة العطل. | 2,54 | 0,59 | 5 | مرتفع |
| 05 | تقدم المؤسسة عدد من الخدمات الجديدة. | 2,61 | 0,54 | 3 | مرتفع |
| | بعد العمليات الداخلية | 2,63 | 0,36 | | مرتفع |

يظهر من خلال الجدول رقم (20.2): أن المتوسط العام لفقرات بعد العمليات الداخلية جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,63) وانحراف معياري (0,36) مما يدل على وجود اهتمام بما داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعد العمليات الداخلية جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 02 "يوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل" على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,76) وانحراف معياري قدره (0,43) تليها على التوالي العبارات رقم (3-5-1-4) بدرجة مرتفع، مما يعكس مدى اهتمام المؤسسة ببعدها العمليات الداخلية من العمل على تطوير الخدمات باستمرار وكذا على طرح خدمات جديدة في السوق و تبني فلسفة التحسين المستمر في جميع العمليات، و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة، حيث ان المؤسسة دائما تعمل بطلب اجهزة جديدة في الجزائر العاصمة الحواشيب للمديرية العامة حسب احتياجات الأقسام، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (21.2): تطور عدد المشتركين خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|--------|--------|--------|
| تطور عدد المشتركين | 108208 | 118500 | 127062 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

يظهر من خلال الجدول رقم (21.2): زيادة في تطور عدد المشتركين و هذا يتوافق مع نتائج الاستبيان و المقابلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

البعد الثالث : العملاء

الجدول رقم (22.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعد العملاء

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|--|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | تعتمد المؤسسة على دراسات السوق للتوجه أكثر نحو العميل وزيادة حصتها السوقية. | 2,44 | 0,67 | 3 | مرتفع |
| 02 | تعمل المؤسسة على تحقيق رضا الزبون من خلال إشباع رغباتهم واحتياجاتهم الحالية والمتوقعة. | 2,44 | 0,71 | 5 | مرتفع |
| 03 | إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة. | 2,63 | 0,54 | 1 | مرتفع |
| 04 | تقوم المؤسسة بتحليل احتياجات عملائها ودراستها لتحقيق رضاهم. | 2,61 | 0,67 | 2 | مرتفع |
| 05 | توجد سرعة في الاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن. | 2,44 | 0,67 | 4 | مرتفع |
| | بعد العملاء | 2,51 | 0,49 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يظهر من خلال الجدول رقم (22.2): أن المتوسط العام لفقرات بعد العملاء جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,51) وانحراف معياري (0,49) مما يدل على وجود اهتمام بها داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعد العملاء جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 03 " إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة" على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,63) وانحراف معياري قدره (0,54) تليها على التوالي العبارات رقم (4-1-5-2) بدرجة مرتفع، مما يعكس مدى اهتمام المؤسسة ببعد العملاء من خلال قيام المؤسسة بتحليل احتياجات عملائها ودراستها لتحقيق رضاهم والاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن بسرعة ، و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة حيث ان مؤسسة اتصالات الجزائر تحاول في تحقيق رضا الزبون من حيث تخفيض الاسعار ومحاولة تحسين الجودة وتلبية رغبات كل الزبائن وكل زبون يمنح على حسب احتياجاته ، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (23.2): عدد المشتركين خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------|-------|-------|-------|
| عدد المشتركين | 50995 | 56280 | 60750 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

يظهر من خلال الجدول رقم (23.2): زيادة في عدد المشتركين و هذا يتوافق مع نتائج الاستبيان و المقابلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

البعد الرابع : التعلم والنمو

الجدول رقم (24.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعث التعلم والنمو

| الرقم | البيان | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|-------|---|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | يتم الاعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الأداء. | 2,44 | 0,81 | 3 | مرتفع |
| 02 | توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد. | 2,41 | 0,71 | 4 | مرتفع |
| 03 | تشجع الإدارة المبدعين وتبني أفكارهم الإبداعية. | 2,10 | 0,83 | 5 | متوسط |
| 04 | تخصص المؤسسة ميزانية لتأهيل وتطوير الموارد البشرية. | 2,46 | 0,74 | 2 | مرتفع |
| 05 | تعمل المؤسسة على استخدام التقنيات الحديثة وفقا لعصر تكنولوجيا المعلومات | 2,63 | 0,49 | 1 | مرتفع |
| | بعث التعلم والنمو | 2,41 | 0,46 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يظهر من خلال الجدول رقم (24.2): أن المتوسط العام لفقرات بعث التعلم والنمو جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (2,41) وانحراف معياري (0,46) مما يدل على وجود اهتمام بها داخل المؤسسة، يتبين لنا بأن كل فقرات بعث التعلم والنمو جاءت بمستوى مرتفع وقد حصل السؤال رقم 05 " تعمل المؤسسة على استخدام التقنيات الحديثة وفقا لعصر تكنولوجيا المعلومات " على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,63) وانحراف معياري قدره (0,49) تليها على التوالي العبارات رقم (4-1-2) بدرجة مرتفع اما السؤال رقم 03 " تشجع الإدارة المبدعين وتبني أفكارهم الإبداعية " حصل على أدني تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي قدره (2,10) وانحراف معياري قدره (0,83) وهو ما يفسر أن المؤسسة لا تهتم بشكل كبير بالمبدعين وأفكارهم الإبداعية، مما يعكس مدى اهتمام المؤسسة بعث التعلم والنمو من خلال تخصص ميزانية لتأهيل وتطوير الموارد البشرية والاعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الأداء، و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة، المناخ التنظيمي جيد المؤسسة تعمل على تقليل ساعات العمل في فصل الصيف العمل من الساعة صباحا الى الواحدة زوالا كل مديرية فرعية لها مقر خاص بها مما يسمح بتواجد عدد قليل في المكاتب عكس المديريات الاخرى العمال يتعاملون على اساس عائلة واحدة وتم اختيار العمال بينهم على تقسيم المكاتب كل واحد يختار زميله في المكتب، دائما تحقق الربح في بعض الاحيان تحقق أكثر من الربح كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (25.2): عدد الشكاوى خلال ثلاث سنوات

| السنة | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------|------|------|------|
| عدد الشكاوى | 1945 | 1920 | 1895 |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

يظهر من خلال الجدول رقم (25.2): انخفاض في عدد الشكاوى و هذا يتوافق مع نتائج الاستبيان و المقابلة.

جدول رقم (26.2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي لأبعاد الأداء الإستراتيجي

| البيان | أبعاد المتغير | المتوسط | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|--------|----------------------------------|---------|-------------------|---------|---------|
| 01 | البعد المالي | 2,56 | 0,42 | 2 | مرتفع |
| 02 | بعد العمليات الداخلية | 2,63 | 0,36 | 1 | مرتفع |
| 03 | بعد العملاء | 2,51 | 0,49 | 3 | مرتفع |
| 04 | بعد التعلم والنمو | 2,41 | 0,46 | 4 | مرتفع |
| | المتوسط العام للأداء الإستراتيجي | 2,53 | 0,29 | | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن كل الأبعاد الأداء الاستراتيجي جاءت بمستوى مرتفع، حيث كان أعلى متوسط حسابي بعد العمليات الداخلية وهو (2,63) وانحراف معياري (0,36)، ويليه البعد المالي بمتوسط حسابي قدره (2,56) وانحراف معياري (0,42)، ثم يليه بعد العملاء بمتوسط حسابي (2,51) وانحراف معياري (0,49)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بعد التعلم والنمو بمتوسط حسابي (2,41) وانحراف معياري (0,29)، مما يعني أن المؤسسة تحتم بالأداء الاستراتيجي لأن هذا يصب في مصلحتها، وهذا ما تؤكدته الفرضية الثانية مستوى الأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة جيد.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها.

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1. العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم(27.2): يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي

| | | المتغير التابع الأداء الاستراتيجي | |
|------------------------|--|-----------------------------------|--------|
| معامل الارتباط سبيرمان | أولا: الأفراد | معامل الارتباط | .415** |
| | | مستوى الدلالة | .007 |
| | | المجموع | 41 |
| | ثانيا: البرامج | معامل الارتباط | .455** |
| | | مستوى الدلالة | .003 |
| | | المجموع | 41 |
| | ثالثا: الأجهزة المادية | معامل الارتباط | .296** |
| | | مستوى الدلالة | .060 |
| | | المجموع | 41 |
| | رابعا: قاعدة البيانات | معامل الارتباط | .091** |
| | | مستوى الدلالة | .573 |
| | | المجموع | 41 |
| | خامسا: الاتصالات والشبكات | معامل الارتباط | .358** |
| | | مستوى الدلالة | .002 |
| | | المجموع | 41 |
| | المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال | معامل الارتباط | .479** |
| | | مستوى الدلالة | .002 |
| | | المجموع | 41 |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأفراد، البرامج، الأجهزة المادية ، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات) والأداء الاستراتيجي كمتغير تابع ، حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقات الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الاستراتيجي ككل (9,47 %))

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

وهي علاقة إيجابية ومتوسطة تؤكد الدور الفاعل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي، عند مستوى دلالة 0,02 وهو أقل من 0,05 حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (الأداء الاستراتيجي) بنسبة (45,5%) بعد البرامج، يليها بعد الأفراد بنسبة (41,5%).

2. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع هو (الأداء الاستراتيجي)، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

جدول رقم (28.2): يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

| النموذج | معامل R الارتباط | معامل R- deux التحديد | R-deux ajusté معامل التحديد المصحح | الخطأ المعياري للتحديد |
|---------|-------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------|
| 1 | .479 ^a | .229 | .210 | 0,26165 |

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

من الجدول رقم (28.2) : معامل الارتباط الخطي بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل و الأداء الاستراتيجي كمتغير تابع هو (47,9 %) وهي قيمة إيجابية وليست سلبية حيث تؤكد على الدور المهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاستراتيجي ، و بلغت نسبة اختبار R-deux (22,9 %) و التي تبين مدى دقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، أي أن (22,9 %) من مستوى الأداء الاستراتيجي لدى أفراد العينة يعود للتغير في أبعاد المتغير المستقل (الأفراد، البرامج، الأجهزة المادية ، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات)، و النسبة المتبقية (77,1%) ترجع لعوامل أخرى كإستراتيجية المؤسسة ، أو ثقافة الشركة أو عوامل عشوائية أو الخطأ المحتمل.

3. تباين خط الانحدار

جدول رقم(29.2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

| ANOVA | | | | | | |
|---------|----------------|-------------|----------------|--------|-------------------|-------------------|
| النموذج | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | D قيمة | مستوى الدلالة Sig | |
| 1 | Régression | ,794 | 1 | ,794 | 11,603 | ,002 ^b |
| | Résidu | 2,670 | 39 | ,068 | | |
| | Total | 3,464 | 40 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

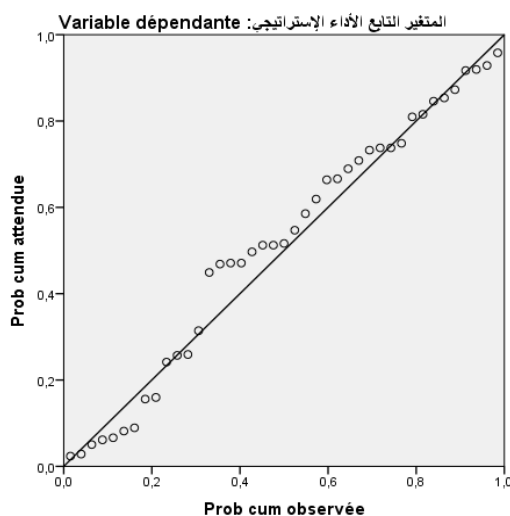
الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0,794 ومجموع مربعات البواقي هو 2,670 ومجموع المربعات الكلي يساوي 3,464؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 39 ؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0,794 ومعدل مربعات البواقي 0,068؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 11,603؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,002 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل(6.2): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

4. دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم (30.2): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|---------------------|----------------|--------------|-------------------|
| النموذج | المعاملات غير المعيارية | المعاملات المعيارية | | قيم اختبار T | مستوى الدلالة Sig |
| | | A | الخطأ المعياري | | |
| 1 | الثابت | ,685 | ,543 | 1,260 | ,215 |
| | المتغير المستقل | ,678 | ,199 | ,479 | ,002 |

a. Variable dépendante المتغير التابع

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقة-

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 0,685 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأداء الاستراتيجي وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد الأداء الاستراتيجي.

$$Y=0,685+0,678x$$

X المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Y المتغير التابع الأداء الاستراتيجي

التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

من الجدول أسفله نلاحظ أن المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة البرامج و الافراد

جدول رقم (31.2): يوضح المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة هم البرامج الافراد

Variabes introduites/supprimées

| النموذج | Variabes introduites | Variabes supprimées | Méthode |
|---------|----------------------|---------------------|---|
| 1 | البرامج | | Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq 0,050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq 0,100$). |
| 2 | الافراد | | Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq 0,050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq 0,100$). |

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

الجدول الموالي رقم (32.2): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles^c

| النموذج | R معامل الارتباط | R-deux معامل التحديد | R-deux ajusté معامل التحديد المصحح | الخطأ المعياري للتقدير |
|---------|-------------------|----------------------|------------------------------------|------------------------|
| 1 | ,455 ^a | ,207 | ,187 | ,26541 |
| 2 | ,537 ^b | ,289 | ,251 | ,25463 |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج 3 متغيرات مستقلة هما الأجهزة المادية ، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هم البرامج و الافراد ، وهذا ما يتوافق مع التحليل الإحصائي المتعدد السابق.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين بعد البرامج والمتغير التابع (الأداء الإستراتيجي) نسبة (54,5 %) و بين بعد الافراد والمتغير التابع (الأداء الإستراتيجي) نسبة (53,7 %) وهو دليل على وجود ارتباط قوي بينها ، حيث أن (99,2 %) من الأداء الإستراتيجي تعود إلى البرامج و الافراد والنسبة المتبقية (8 %) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

جدول رقم (33.2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^a

| النموذج | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة D | مستوى Sig الدلالة |
|---------|-------------------|-------------|----------------|--------|----------------------|
| 1 | الانحدار ,717 | 1 | ,717 | 10,180 | ,003 ^b |
| | البواقي 2,747 | 39 | ,070 | | |
| | الاجمالي 3,464 | 40 | | | |
| 2 | الانحدار 1,001 | 2 | ,500 | 7,716 | ,002 ^c |
| | البواقي 2,464 | 38 | ,065 | | |
| | الاجمالي 3,464 | 40 | | | |

a. Variable dépendante : الأداء الإستراتيجي

b. Prédicteurs : (Constante), البرامج

c. Prédicteurs : (Constante), الافراد, البرامج

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- أ- بعد البرامج
- ✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 0,717 ومجموع مربعات البواقي هو 2,747 ومجموع المربعات الكلي يساوي 3,464؛
 - ✓ درجة حرية الانحدار هو 1 ودرجة حرية البواقي هو 40 ؛
 - ✓ معدل مربعات الانحدار هو 0,717 ومعدل مربعات البواقي هو 0,070؛
 - ✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 10,180؛
 - ✓ مستوى دلالة الاختبار هو 0,003 أقل من مستوى دلالة المعتمد في الدراسة 0.005 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

ب- بعد الأفراد

- ✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 1,001 ومجموع مربعات البواقي هو 2,464 ومجموع المربعات الكلي يساوي 3,464؛
- ✓ درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي هو 40 ؛
- ✓ معدل مربعات الانحدار هو 0,500 ومعدل مربعات البواقي هو 0,065؛
- ✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 7,716؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقة-

✓ مستوى دلالة الاختبار هو 0,002 أقل من مستوى دلالة المعتمد في الدراسة 0.005 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (34.2): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|----------------|---------------------|--------------|--------------------|--------------------|-----------|-----------|
| النموذج | المعاملات غير المعيارية | | المعاملات المعيارية | قيم اختبار T | مستوى Sig. الدلالة | Corrélations | | |
| | B | الخطأ المعياري | Bêta | | | Corrélation simple | Partielle | Partielle |
| 1 (Constante) | 1,297 | ,389 | | 3,333 | ,002 | | | |
| البرامج | ,450 | ,141 | ,455 | 3,191 | ,003 | ,455 | ,455 | ,455 |
| 2 (Constante) | ,662 | ,481 | | 1,376 | ,177 | | | |
| البرامج | ,356 | ,143 | ,360 | 2,499 | ,017 | ,455 | ,376 | ,342 |
| الافراد | ,330 | ,158 | ,301 | 2,091 | ,043 | ,415 | ,321 | ,286 |

a. Variable dépendante : الأداء الإستراتيجي

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

1. البرامج

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعث تحويل المعرفة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2 \text{ ومنه معادلة خط الانحدار هي: } Y = 1.297 + 0.450x$$

ونستنتج أن البرامج هي الأكثر أهمية وتأثيرا على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي يجب على المؤسسة

2. البرامج والافراد

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعث تحويل المعرفة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2 \text{ ومنه معادلة خط الانحدار هي: } Y = 0,66 + 0,35x_1 + 0,33x_2$$

في الجدول يوجد نموذجين وعند دراسة قيم Sig نجد أن قيم البرامج مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة قيم

البرامج والافراد مرفوضة لأنها أكبر من 0.05

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة
الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال بخصوص أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي

للإجابة على السؤال الخامس في هذه الدراسة والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول موضوع الأداء الإستراتيجي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعلم، الخبرة)؟ حيث كانت الفرضية الرئيسية لهذا السؤال هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول موضوع الأداء الإستراتيجي تعزى للمتغيرات الشخصية.

ولهذا الغرض قمنا بإجراء اختبار (T) **Teste** لمتغير الجنس والذي يحتل إجابتي اختبار **Anova** لباقي المتغيرات الشخصية التي اعتمدها الدراسة (والتي تحتمل أكثر من إجابة)؛

1. اختبار **T Test** لمتغير الجنس

جدول رقم (35.2): يوضح تحليل اختبار **T Test** لدراسة فروق المتوسطات بين متغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي

Statistiques de groupe

| | الخطأ القياسي المتوسط | الانحراف المعياري | المتوسط | المجموع | جنس |
|-----------------------|--------------------------|----------------------|---------|---------|------|
| المتغير التابع الأداء | ,06312 | ,30272 | 2,4630 | 23 | 1.00 |
| الإستراتيجي | ,06288 | ,26679 | 2,6167 | 18 | 2.00 |

Test d'échantillons indépendants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test-t pour égalité des moyennes | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|--|------|----------------------------------|--------|-------------------|--------------------|-----------------------|--|------------|------------|
| | | F | Sig. | T | ddl | Sig. (bilatérale) | Différence moyenne | Différence écart-type | Intervalle de confiance 95% de la différence | | |
| | | | | | | | | | | Inférieure | Supérieure |
| المتغير التابع الأداء الإستراتيجي | Hypothèse de variances égales | ,154 | ,697 | -1,697 | 39 | ,098 | -,15362 | ,09051 | -,33670 | ,02945 | |
| | Hypothèse de | | | -1,724 | 38,396 | ,093 | -,15362 | ,08910 | -,33393 | ,02669 | |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| variances inégales | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي Sig=0.361 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي

2. متغير العمر

جدول رقم (36.2): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير العمر بخصوص

مساهمة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي.

ANOVA

المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F قيمة | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|-------------|----------------|--------|---------------|
| Inter-groupes | ,484 | 3 | ,161 | 2,000 | ,131 |
| Intra-groupes | 2,981 | 37 | ,081 | | |
| Total | 3,464 | 40 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للموظفين كانت قيمته Sig=0,131 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والأداء الإستراتيجي، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على الأداء الإستراتيجي، وعليه نقبل فرضية العدم، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

3. متغير مستوى التعلم

جدول رقم (37.2): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير مستوى التعلم بخصوص

مساهمة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي.

ANOVA

المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F قيمة | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|-------------|----------------|--------|---------------|
| Inter-groupes | ,270 | 3 | ,090 | 1,044 | ,384 |
| Intra-groupes | 3,194 | 37 | ,086 | | |
| Total | 3,464 | 40 | | | |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير مستوى التعلم للموظفين كانت قيمته Sig=0,384 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير مستوى التعلم والأداء الإستراتيجي، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على الأداء الإستراتيجي، وعليه نقبل فرضية العدم، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

4. متغير الخبرة:

جدول رقم (38.2): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي.

ANOVA

المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F قيمة | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|-------------|----------------|--------|---------------|
| Inter-groupes | ,229 | 3 | ,076 | ,871 | ,465 |
| Intra-groupes | 3,236 | 37 | ,087 | | |
| Total | 3,464 | 40 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير مستوى الخبرة للموظفين كانت قيمته Sig=0,465 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والأداء الإستراتيجي، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على الأداء الإستراتيجي، وعليه نقبل فرضية العدم، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

نلاحظ من خلال الجداول (39.38.37.36/2) أن كل من (العمر، مستوى التعلم، الخبرة) كان مستوى دلالتهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وعليه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية و الأداء الإستراتيجي، ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة يجب على المؤسسة أن تعزز من الفئة ذات الكفاءة والفعالية وذوي الأقدمية والخبرة من أجل تقديم أداء أفضل للمؤسسة، وبالتالي تعمل على تفوقها عن منافسيها وتحقيق ميزة تنافسية.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذا إجراء مقابلة شخصية مع رئيس وموظفي المديرية الفرعية التجارية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

لقد قامت دراستنا على خمس فرضيات وقبل أن يتم اختبارها سنحاول التذكير بالمشكل الرئيسي للدراسة: ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة اتصالات الجزائر بورقلة؟

- اختبار صحة الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن هناك مستوى توافر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة مرتفعة في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النحو التالي : حيث كان أعلى متوسط حسابي لبعد قاعدة البيانات وهو (2,75) لأن المؤسسة تستخدم قاعدة بيانات لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة و تتوفر المؤسسة على برمجيات حماية قاعدة البيانات من خطر الفيروسات والاختراق و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة، المؤسسة تعمل بنظام حماية قوي ما يحمي من خطر الفيروسات والاختراق و تعمل بالإنترنت Intranet يربط بين جميع اقسام ومديريات المؤسسة لهم جدار الحماية يدعى ب Firewall ولهم برنامج حماية ضد الفيروسات يدعى Sophos لهم اسم المستخدم وكلمة السر خاص بكل عامل في المؤسسة وبكل حاسوب ، ويليه بعد البرامج بمتوسط حسابي قدره (2,74) لأن البرامج الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة ، ثم يليه بعد الأجهزة المادية بمتوسط حسابي (2,73) يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من تكاليف العمل و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة المؤسسة لها سكانير عملت على ادخال مضمون كل الارشيف الى الحواسيب المؤسسة وهذا ما يخفف من تكاليف النقل و يسمح بريح الوقت في البحث على المعلومة ، ثم يليه بعد الأفراد بمتوسط حسابي (2,70) حيث أن استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط مؤسسة اتصالات الجزائر و هي أول من تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما أدى إلى تحقيق مرونة أكبر من حيث سهوله الاتصال بين الاقسام والمديريات ما أدى الى تخفيض ضغوط العمل المتعلقة بالأوراق والارشيف، ويأتي في المرتبة الأخيرة بعد الاتصالات والشبكات بمتوسط حسابي (2,69) ساهمت الشبكة الداخلية بربط كافة أقسام ودوائر المؤسسة بشكل جيد و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة، في مؤسسة اتصالات الجزائر توجد شبكة داخلية تعمل بالانترنت intranet لضمان حماية المعلومات تربط بين كافة الأقسام ودوائر المؤسسة ما يؤدي الى تسهيل تنقل المعلومة في المؤسسة بكل ضمان، وهذا ما يعزه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2,72) وهو مستوى مرتفع، وهذه النتائج تتفق مع نتائج المقابلة .

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على وجود مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالات

الجزائر بورقلة.

- اختبار صحة الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك أداء إستراتيجي مرتفع باتصالات الجزائر "ورقلة" ، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الأداء الإستراتيجي والتي كانت على النحو التالي : (بعد العمليات الداخلية بمتوسط حسابي 2,63) يوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة لأن المؤسسة دائما تعمل بطلب اجهزة جديدة في الجزائر العاصمة الحواسيب للمديرية العامة حسب احتياجات الاقسام ، (البعد المالي بمتوسط حسابي 2,56) تعمل المؤسسة على زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عائداتها و هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة يتم تحقيق الربح المتوقع المحدد مسبقا نظرا للجهود المبذولة والتحفيزات الموجودة لأن كل عام تعمل المؤسسة على وضع هدف على مستوى الوطن بناء على الاستثمارات وفي اغلب الأحيان مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة تحقق اهداف لأن في الجنوب توجد شركات تعمل مع اتصالات الجزائر دائما تحقق الربح ، (بعد العملاء بمتوسط حسابي 2,51) إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة، تعمل المؤسسة على تحقيق رضا الزبون من خلال اشباع رغباتهم واحتياجاتهم الحالية والمتوقعة هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة لأن مؤسسة اتصالات الجزائر تحاول في تحقيق رضا

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

الزبون من حيث تخفيض الاسعار ومحاولة تحسين الجودة وتلبية رغبات كل الزبائن وكل زبون يمنح على حسب احتياجاته ، (بعد التعلم والنمو متوسط حسابي 2,41) تعمل المؤسسة على استخدام التقنيات الحديثة وفقا لعصر تكنولوجيا المعلومات وتوفر المؤسسة مناخ تنظيم الملائم للعمل لزيادة رضا الافراد من حيث المكان وساعات العمل والوسائل هو ما يتوافق مع نتائج المقابلة المناخ جيد المؤسسة تعمل على تقليل ساعات العمل في فصل الصيف العمل من الساعة صباحا الى الواحدة زوالا كل مديرية فرعية لها مقر خاص بها مما يسمح بتواجد عدد قليل في المكاتب عكس المديريات الاخرى العمال يتعاملون على اساس عائلة واحده وتم اختيار العمال بينهم على تقسيم المكاتب كل واحد يختار زميله في المكتب، وهذا ما يعزه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2,53) وهو مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق مع نتائج المقابلة

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على وجود مستوى جيد من الأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر

بورقلة.

- اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة إرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي في مؤسسة إتصالات الجزائر -ورقلة- ، وذلك من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع الأداء الإستراتيجي عند مستوى الدلالة 0,05 ، ويعزز هذا الارتباط ($R=0,479$) والعلاقة طردية متوسطة لان إشارته موجبة ،أما القوة التفسيرية بلغت (22,9) والتي تبين مدى دقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقدير الأداء الاستراتيجي والباقي يرجع لعوامل أخرى .

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي

في اتصالات الجزائر بورقلة.

- اختبار صحة الفرضية الرابعة:

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع الأداء الإستراتيجي عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط ($R=0.479$) والعلاقة طردية متوسطة لأن إشارته موجبة ، أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2=0.229$) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) تفسر ما مقداره (22,9 %) من المتغير التابع (الأداء الإستراتيجي) والباقي يرجع لعوامل أخرى نذكر منها مثلا إستراتيجية المؤسسة ، أو ثقافة المؤسسة أو عوامل عشوائية أو الخطأ المحتمل.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوي معنوية أقل أو يساوي 5

% بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي.

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيرا على المتغير التابع قامت الطالبة بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل

الانحدار المتعدد التدريجي:

- من خلال تحليل الانحدار المتعدد التدريجي يتضح لنا بقاء بعدين فقط في المتغير المستقل (البرامج والافراد)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

- كما تبين من نتائج هذا التحليل أن معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (البرامج والافراد) والمتغير التابع (الأداء الإستراتيجي) بنسبة (53,7 %) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما حيث أن (99,2 %) من الأداء الإستراتيجي تعود إلى البرامج و الافراد والنسبة المتبقية (8 %) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.
- تبين نتائج أن قيمة Beta لبعدي البرامج قد بلغت 0,455 وأن قيمة (t =3,191) عند مستوى الدلالة sig=0,003 قيم البرامج مقبولة لأنها أقل من 0.05 أما بعدي البرامج و الافراد معا قد بلغت قيمة Beta لكلا البعدين (0,360) وأن قيمة t=2,499 عند مستوى دلالة sig =0,17 قيم البرامج والافراد مرفوضة لأنها أكبر من 0.05 ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار بالنسبة لكل من وفق المعادلة التالية :

$$Y=a+Cx_1+bx_2$$

و منه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي:

$$Y=1.297+0.450x$$

Y: المتغير التابع الأداء الاستراتيجي

X1: المتغير المستقل البرامج

- أما بالنسبة قيم sig نجد أن قيمة بعد البرامج sig=0,003 مقبولة لأنها أقل من 0.05 وأن بعدي البرامج و الافراد sig =0,17 مرفوضة لأنها أكبر من 0.05 ونستنتج أن البرامج هي الأكثر أهمية وتأثيرا على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا راجع لطبيعة المؤسسة.
- اختبار صحة الفرضية الخامسة:

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار ANOVA، T TEST وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول موضوع الأداء الإستراتيجي تعزى للمتغيرات الشخصية حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى الجنس هو 0,697 وهو أكبر من (0,05) مستوى الدلالة المعتمد ، وأن متغير العمر كان مستوى الدلالة 0,131 وهو أكبر من (0,05) مستوى الدلالة المعتمد وكذلك أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول العمر وإن متغير مستوى التعلم كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0,384) وهو أكبر من (0,05) مستوى الدلالة المعتمد، وكذا متغير الخبرة في العمل كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0,465) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد

وهذا يؤكد صحة الفرضية الخامسة والتي تنص على عدم وجود فروق دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

المطلب الثالث: نموذج مقترح لقياس الأداء الاستراتيجي للمؤسسة من 2017 الي 2019

من خلال ما تم وعرض من مؤشرات كمية جدول متغيرات الدراسة يمكن تقديم الجدول رقم (39.2) والجدول رقم (40.2) لمعرفة تطور المؤشرات كما يلي:

الفرع الأول: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

جدول رقم (39.2) مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

| معدل ونسبة تحقيق الأهداف | | | الفعلي | | | المبادرات | المستهدف | | | المؤشرات | |
|--------------------------|-------|-------|--------|------|------|--|----------|------|------|--------------------------------|-----------|
| 2019 | 2018 | 2017 | 2019 | 2018 | 2017 | | 2019 | 2018 | 2017 | | |
| 65,63 | 61,54 | 78,18 | 21 | 16 | 43 | احضار اجهزة مادية تواكب التكنولوجيا الحديثة | 32 | 26 | 55 | الأجهزة المادية | |
| 78,31 | 90,41 | 89,43 | 65 | 66 | 68 | تسعى المؤسسة الى ملئ المناصب الشاغرة | 83 | 73 | 76 | عدد العمال | مهندسين |
| 91,85 | 91,13 | 90,93 | 338 | 370 | 401 | | 368 | 406 | 441 | الكلية | تقنيين |
| 85,95 | 91,21 | 85,22 | 159 | 166 | 173 | | 185 | 182 | 203 | حتى سنة 2019 | تقني سامي |
| 89,58 | 91,66 | 83,33 | 43 | 44 | 40 | تسعى المؤسسة إلى برنامج تكوين يتلاءم مع مناصب العمال | 48 | 48 | 48 | برامج التكوين مخصصة للشبكات | |

من اعداد الطلبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

1. الأجهزة المادية:

استهدفت المؤسسة الحصول على 55 جهاز مادي سنة 2017 وبعيت مواكبة التكنولوجيا الحديثة في مجال نشاطها لكن تم الحصول على 43 جهاز فقط اي بنسبة تقدر 78,18 %، وفي سنة 2018 كان الهدف هو اقتناء 26 جهاز مادي تم الحصول فعلا على 16 جهاز أي بنسبة تقدر 61,54 %، وفي سنة 2019 استهدفت المؤسسة الحصول على 32 جهاز لكن تم الحصول على 21 جهاز فقط أي بنسبة تقدر 65,63 %.

2. عدد العمال:

أ- المهندسين: كانت المؤسسة تستهدف توظيف 76 مهندس من اجل تحقيق اهدافها المسطرة سنة 2017 لكن استطاعت توظيف

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

68 مهندس فقط بنسبة 45,89%، وفي سنة 2018 المؤسسة استهدفت توظيف 73 مهندس لكن استطاعت توظيف 66 فقط اي بنسبة 90,41%، استهدفت المؤسسة توظيف 83 مهندس لسنة 2019 لكن تم الحصول على 65 جهاز فقط أي بنسبة تقدر 65,63%.

ب- تقنيين: استهدفت المؤسسة توظيف 441 تقنيين سنة 2017 من اجل تحقيق اهدافها المسطرة، لكن تم توظيف 401 تقنيين فقط اي بنسبة تقدر 90,93%، وفي سنة 2018 كان الهدف هو توظيف 406 تقنيين تم توظيف فعلا على 370 تقنيين أي بنسبة تقدر 91,13%، وفي سنة 2019 استهدفت المؤسسة توظيف على 368 تقنيين لكن تم الحصول على 338 تقنيين فقط أي بنسبة تقدر 91,85%.

ت- تقني سامي: كان الهدف هو توظيف 203 تقني سامي من اجل تحقيق اهدافها المسطرة، لكن تم توظيف 173 تقني سامي فقط اي بنسبة تقدر 85,22%، وفي سنة 2018 كان الهدف هو توظيف تقني سامي لكن تم توظيف 166 بنسبة 91,21%، استهدفت المؤسسة توظيف 185 تقني سامي لكن تم توظيف فعلا 159 تقني سامي بنسبة 85,95%.

3. برامج التكوين مخصصة للشبكات:

كانت المؤسسة تسعى إلى تكوين 48 عامل للمؤسسة من أجل زيادة المعارف و تحسين الأداء، لكن استطاعت تكوين 40 عامل فقط، بنسبة تقدر 83,33% من الهدف المسطر، و في سنة 2018 كان الهدف هو تكوين 48 عامل للمؤسسة، لكن استطاعت تكوين 44 عامل فقط، بنسبة تقدر 91,66%، استهدفت المؤسسة سنة 2019 تكوين 48 عامل للمؤسسة تم تكوين فعلا 43 عامل، بنسبة تقدر 89,58%.

نسبة تحقيق الأهداف من 61,54% الي غاية 91,85% وهي نسبة كبيرة جدا لأن الأهداف محددة بشكل جيد وهناك خطة واضحة وانسجام بين الموارد والأهداف المحددة.

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء الاستراتيجي للمؤسسة

جدول رقم (40.2) مؤشرات الأداء الاستراتيجي للمؤسسة

| معدل ونسبة تحقيق الأهداف | | | الفعلي | | | المبادرات | المستهدف | | | المؤشرات |
|--------------------------|-------|-------|----------------------|-------------------|-------------------|---|---------------|---------------|---------------|-----------------------------|
| 2019 | 2018 | 2017 | 2019 | 2018 | 2017 | | 2019 | 2018 | 2017 | |
| 91,30 | 94,08 | 91,78 | 2300 8070 4,61 | 2540 2045 7 | 2624 8937 9 | تسعى المؤسسة الي الرفع من رقم الاعمال مقارنة بالسنوات السابقة | 25200 0000 | 27000 0000 | 28600 0000 | تطور رقم الأعمال |
| 97,97 | 91,20 | 95,61 | 5976 0 | 5540 3 | 5014 5 | السعي الي تحقيق أكبر نسبة من المبيعات | 61000 | 57000 | 53000 | تطور عدد الهاتفين المشتركين |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة

الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

| | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-----------|-----------|-----------|--|-------|-------|-------|-----------------------------|------------------|
| 97,54 | 97,07 | 96,77 | 6730 2 | 6309 7 | 5806 3 | تسعى المؤسسة الي تحقيق اكبر عدد من المشتركين خدمة الانترنت | 69000 | 65000 | 60000 | الانترنت | |
| 3,17 | 3,46 | 3,88 | 1895 | 1920 | 1945 | تسعى المؤسسة الي التقليل من عدد الشكاوى | 0 | 0 | 0 | عدد الشكاوى | |
| 40,37 | 42,92 | 47,04 | 765 | 824 | 915 | المشتركين او الزبائن | 1895 | 1920 | 1945 | عدد الشكاوى التي تم حلها | |
| 97,97 | 97,20 | 94,61 | 5976 0 | 5540 3 | 5014 5 | الحفاظ على عدد الزبائن الحاليين | 61000 | 57000 | 53000 | أفراد | |
| 83 | 76,26 | 80,95 | 996 | 877 | 850 | السعي وراء تحقيق ورفع اكبر عدد من المشتركين من المؤسسات الوطنية والخاصة | 1200 | 1150 | 1050 | مؤسس ات | عدد المشتركين |

من اعداد الطلبة اعتمادا علي بيانات المصلحة التجارية

1. تطور رقم الأعمال:

المؤسسة كانت تسعي الي الوصول الي 286000000 دج سنة 2017 كهدف، لكن تم تحقيق 91,78 % من الهدف بمقدار 262489379 دج، و في سنة 2018 كان الهدف الوصول الي 270000000، لكن تم تحقيق 91,20 % من الهدف بمقدار 254020457، و في سنة 2019 كان الهدف الوصول الي 252000000 لكن تم تحقيق 97,97 % من الهدف بمقدار 230080704,61.

2. تطور عدد المشتركين:

أ- الهاتف الثابت: المؤسسة كانت تسعي الي الوصول الي 53000 مشترك للهاتف الثابت كهدف لكن استطاعت الوصول الي 50145 أي بنسبة 95,61 % و هي نسبة كبيرة و في سنة 2018 كان الهدف الوصول الي 57000، لكن تم تحقيق 91,78 % من الهدف و هي نسبة كبيرة بمقدار 55403، و في سنة 2019 كان الهدف الوصول الي 61000 لكن تم تحقيق 91,78 % و هي نسبة معتبرة جدا من الهدف بمقدار 59760.

ب- الانترنت: استطاعت المؤسسة تحقيق نسبة 96,77 % من الهدف المحدد في عدد المشتركين بالانترنت، و ذلك من خلال وصولها الي 58063 مشترك بعدما كانت قد حددت الوصول الي 60000 مشترك سنة 2017، استطاعت المؤسسة تحقيق نسبة 97,07 % من الهدف المحدد في عدد المشتركين بالانترنت، و ذلك من خلال وصولها الي 63097 مشترك بعدما كانت قد حددت الوصول الي 65000 مشترك سنة 2018، استطاعت المؤسسة تحقيق نسبة 97,54 % من الهدف المحدد في عدد

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر-ورقلة-

المشتركين بالإنترنت، و ذلك من خلال وصولها الي 67302 مشترك بعدما كانت قد حددت الوصول الي 69000 مشترك سنة 2019.

3. عدد الشكاوى:

تسعى المؤسسة الي القضاء نهائيا علي الشكاوى من طرف زبائنها، لكن الواقع اثبت وجود عدد كبير من الشكاوي من المشتركين بالزبائن و ذلك كما يلي:

سنة 2017 وصل عدد الشكاوى الي 1945 أي بنسبة 3,88 % من عدد المشتركين و تم حل 915 شكوى، أي بنسبة 47,04 % من اجمالي عدد الشكاوي، سنة 2018 وصل عدد الشكاوى الي 1920 أي بنسبة 3,45 % من عدد المشتركين و تم حل 824 شكوى، أي بنسبة 42,92 % من اجمالي عدد الشكاوي، سنة 2019 وصل عدد الشكاوى الي 1895 أي بنسبة 3,17 % من عدد المشتركين و تم حل 765 شكوى، أي بنسبة 47,04 % من اجمالي عدد الشكاوي.

4. عدد المشتركين:

تسعى المؤسسة الي الحفاظ علي عدد الزبائن الحاليين و البحث عن زبائن جدد سواء كأفراد او مؤسسات و ذلك كما يلي:

أ- أفراد: المؤسسة تسعي الي الوصول الي 53000 مشترك، تم تحقيق نسبة 94,61 % من الهدف، أي 50145 مشترك سنة 2017، المؤسسة تسعي الي الوصول الي 57000 مشترك، تم تحقيق نسبة 97,20 % من الهدف، أي 55403 مشترك سنة 2018، المؤسسة تسعي الي الوصول الي 61000 مشترك، تم تحقيق نسبة 97,97 % من الهدف، أي 59760 مشترك سنة 2019.

ب- مؤسسات: المؤسسة تسعي الي الوصول الي 1050 مشترك، تم تحقيق نسبة 80,95 % من الهدف، أي 850 مشترك سنة 2017، المؤسسة تسعي الي الوصول الي 1150 مشترك، تم تحقيق نسبة 76,26 % من الهدف، أي 877 مشترك سنة 2018، المؤسسة تسعي الي الوصول الي 1200 مشترك، تم تحقيق نسبة 83 % من الهدف، أي 996 مشترك سنة 2019.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء الإستراتيجي باتصالات الجزائر ورقلة، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية تقدر ب (50) عامل، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS وتم استخدام مقابلة مع إطارات المؤسسة إضافة إلى الاعتماد على مجموعة من المؤشرات الكمية التي تقيس متغيرات الدراسة تم عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

- وجود مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالات الجزائر بورقلة؛
- وجود مستوى جيد من الأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؛
- يوجد علاقة ارتباطيه بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوي معنوية أقل أو يساوي 5% بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي؛
- هناك بعدين في المتغير المستقل والأكثر تأثيرا في المتغير التابع الأداء الإستراتيجي هما: بعد البرامج وبعد الافراد؛
- لا توجد فروق دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية؛
- أوضحت مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نتائج مقبولة جدا في تحقيق الأهداف المسطرة؛
- تم اقتراح نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي للمؤسسة من خلال الاعتماد على المؤشرات التالية: تطور رقم الأعمال، عدد المشتركين، عدد الشكاوى؛
- توجد مستويات مقبولة من معدلات تحقيق الأهداف المسطرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الاستراتيجي.

خاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (الأفراد، البرامج، الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات) على الأداء الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة-، ومن أجل معالجة هذه الإشكالية قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين أساسيين ، حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي وبعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع ، أما الفصل الثاني فكان عبارة عن الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة-، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات.

اختبار الفرضيات:

لقد قامت دراستنا على خمس فرضيات وقبل أن يتم اختبارها سنحاول التذكير بالمشكل الرئيسي للدراسة:

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

الفرضية الأولى:

يوجد مستوى مرتفع لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النحو التالي : (قاعدة البيانات بمتوسط حسابي مرتفع)، (البرامج بمتوسط حسابي مرتفع)، (الأجهزة المادية بمتوسط حسابي مرتفع)، (الأفراد بمتوسط حسابي مرتفع)، (الاتصالات والشبكات بمتوسط حسابي مرتفع)، وهذا ما عزز المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كان بمستوى مرتفع، وهذه النتائج تتفق مع نتائج المقابلة . وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على وجود مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالات الجزائر بورقلة.

الفرضية الثانية:

يوجد مستوى جيد للأداء إستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، حيث بلغ المتوسط العام مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق مع نتائج المقابلة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على وجود مستوى جيد من الأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة.

الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة إرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وذلك من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتغير التابع الأداء إستراتيجي عند مستوى الدلالة 5% ، ويعزز هذا الارتباط ($R=0,479$) والعلاقة طردية متوسطة لان إشاراته موجبة ، أما القوة التفسيرية بلغت (22,9%) والتي تبين مدى دقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقدير الأداء الاستراتيجي والباقي يرجع لعوامل أخرى، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة.

الفرضية الرابعة:

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في مؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار الاختبار العلاقة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي عند مستوى دلالة أقل و يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط ($R=0.479$) والعلاقة طردية متوسطة لأن إشارته موجبة ، أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2=0.229$) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) تفسر ما مقداره (22,9 %) من المتغير التابع (الأداء الإستراتيجي) والباقي يرجع لعوامل أخرى نذكر منها مثلا إستراتيجية المؤسسة ، أو ثقافة المؤسسة أو عوامل عشوائية أو الخطأ المحتمل.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوي معنوية أقل أو يساوي 5 % بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي .

الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعود إلى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الخبرة) حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار (ANOVA, T TEST)

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الخامسة والتي تنص على عدم وجود فروق دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- هناك اهتمام كبير بالنسبة للمؤسسة سواء علي مستوى الأفراد البرامج الأجهزة المادية قواعد البيانات والشبكات و وسائل الاتصال؛
- هناك اهتمام كبير بالنسبة للمؤسسة سواء علي مستوى المالي، العمليات الداخلية، العملاء، التعلم والنمو؛
- يوجد علاقة ارتباطيه بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي في اتصالات الجزائر بورقلة؛
- هناك بعدين في المتغير المستقل والأكثر تأثيرا في المتغير التابع الأداء الإستراتيجي هما: بعد البرامج وبعد الافراد؛
- لا توجد فروق دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ✓ تشجع الافراد المبدعين والاهتمام بالأفكار الإبداعية؛
- ✓ توفير جو ملاءم للأفراد المبدعين؛
- ✓ العمل علي توفير الأجهزة المادية الأكثر حداثة؛
- ✓ الاستثمار في الموارد البشرية التي تملكها المؤسسة من مهندسين و تقنيين؛

- ✓ العمل علي معالجة الشكاوى العملاء في اقل فترة ممكنة؛
- ✓ توضيح الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة لكافة العمال؛
- ✓ العمل علي ترسيخ ثقافة جودة الخدمة في مختلف المستويات الإدارية للمؤسسة.

آفاق البحث:

وفي ختام البحث و بناءا على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال:

- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية؛
- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء الاستراتيجي دراسة مقارنة في الشركات البتولية؛
- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء الاستراتيجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة؛
- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال علي الأداء الاستراتيجي للمؤسسات الصناعية.

العلاج

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

☒ المجالات العلمية:

1. بكوش كريمة وآخرون، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية ، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 03 ، العدد 02، سنة 2017.
2. بن عبد العزيز سفيان وصديق زكرياء، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، سنة 2018.
3. بوبكر قواميد وعلي عبد الله، تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم التوجه الاستراتيجي لإدارة الموارد البشري، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالي، العدد 04 ، سنة 2017.
4. حاكم أحسوني مكرود الميالي، دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري لتحقيق الأداء الإستراتيجي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 7، العدد 21، جامعة الكوفة، العراق، سنة 2011.
5. حمزة رملي، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث **BSC III**، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم ، الجزائر، المجلد 07، العدد 12، سنة 2017.
6. دراسة ليلي بوحديد ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الحقيقة، المجلد 16، العدد 41، جامعة أحمد دراية – أدرار، الجزائر، سنة 2017 .
7. صبيحة قاسم هاشم وعلي رازق جواد العابدي؛ أثر الثقة التنظيمية في الاداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن؛ مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الكوفة، العراق، المجلد 12، العدد 01، سنة 2010.
8. الطاهر بن عمارة والعربي عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد 6 ، العدد 02، سنة 2019.
9. الطاهر بن عمارة والعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد 6 ، العدد 02، سنة 2019 .
10. عبد الرؤوف حججاج وأحلام بن رنو، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء الإستراتيجي للمؤسسات النفطية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 02، العدد 03، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2015.
11. لطاهر بن عمارة والعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، المجلد 6 ، العدد 02، جامعة ورقلة، الجزائر، سنة 2019 .
12. محمد لحسن علاوي، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، سنة 2015.

13. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، سنة 2018.
14. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3، المجلد 06، العدد 02، 2018 .
15. مصطفى عبد الحسين علي و آخرون، دور الحوكمة في تحسين الأداء الاستراتيجي للإدارة الضريبية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 8، العدد 22، جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية، العراق، سنة 2013.
16. هشام عبد الله حمد ، تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والابداع التكنولوجي في الشركات الصناعية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد 12، العدد 34، سنة 2016.

أ- الأطروحات والرسائل الجامعية

☒ أطروحة الدكتوراه

- 1- حمد الصاوي محمد بن بابكر، إدارة المعرفة وأثرها في الأداء الإستراتيجي في البيئة التنافسية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، سنة 2014.
- 2- سمحي فايزة، أثر القيادة التحويلية على الأداء الاستراتيجي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، "غير منشورة"، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، سيدي بلعباس، سنة 2017.
- 3- عبد الرحمان القرني، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، "غير منشورة"، جامعة فرحات عباس سطيف 1، سطيف، سنة 2016.
- 4- لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء الإستراتيجي، مذكرة دكتوراه في العلوم التجارية، "غير منشورة"، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2018.

☒ مذكرات ماجستير

1. طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، "غير منشورة"، جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، وهران، سنة 2015.
2. عبد الرحمان جمال موسى، أثر استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على إدارة معرفة الزبون، مذكرة ماجستير في الأعمال الالكترونية، "غير منشورة"، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن، سنة 2017.

☒ المؤتمرات

محمد بن محمود، مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني أيام 26، 27 نوفمبر 2018 جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2018

☒ مقابلة

1. خويلدات محمد، رئيس مصلحة تسيير نظام المعلومات التجاري، 16/09/2020 (مقابلة شخصية).
2. وثائق من المدير الفرعي التجاري، من المديرية العملية لاتصالات الجزائر.
3. BEN SACI MOHAMED YACINE, CHARGE D'AFFAIRE, DEPARTEMENT CORPORATE, SOUS DIRECTION COMMERCIALE, OUARGLA LE 07 09 2020

ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية

1. Abdul Aziz A. Abdul Rahma, **The impact of strategic planning on enhancing the strategic performance of banks: evidence from Bahrain**, Banks and Bank Systems, Volume 14, Issue 2, 2019
2. HAMITOUCHE Fairouze , **Le rôle et les spécificités des technologies d'information et de communication dans les PME**,مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، Volume 12, Numéro 1, Université de ouargla 2017.
3. Kai Schütz, **How to achieve cost savings and strategic performance in purchasing simultaneously: A knowledge-based view**, Journal of Purchasing and Supply Management, Volume 26, Issue 2, 2020.
4. Manuel Bäuml, **The impact of Strategic Performance Management on SME performance**، أطروحة دكتوراه في الفلسفة في
5. Modibo Coulibaly, **Impact des TIC sur le sentiment de compétence professionnelle des enseignants du secondaire au Niger** ، TIC et éducation : avantages, défis et perspectives futures, Volume 41, Number 1, Spring 2013.
6. Naceur MEBARKI, **Tic Et Performance D'entreprise : étude D'impact - Cas De Quelques Entreprises Algeriennes**, Les cahiers du CREAD, Volume 29, Numéro 104, algerie , 2013.
7. Nelson S. Wasilwa. **Effects of ICT Strategies on Performance of Commercial Banks in Kenya: A Case of Equity Bank**, International Journal of Scientific and Research Publication, Volume 6, Issue 11, 2016
8. Siti Maemunah , **The Effect Of Information And Communication Technology (Ict) And Business Strategy On Business Performance In Small And Medium Businesses** ,Business and Entrepreneurial Review, indonesia, Vol.17, No.1, April 2017.
9. Tahar SAÏM, **Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines**, مجلة الإستراتيجية والتنمية, Université Abdelhamid Ibn Badis de Mostaganem, Volume 7, Numéro 13, 2017.

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبانة

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت وأعلمكم « عنوان «اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية - حالة اتصالات الجزائر بورقلة أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة asma201695@gmail.com بوشاشي أسماء بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة. ولكم منا كل الشكر والتقدير.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول :العبارات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

| الرقم | البيان | سلم القياس | | |
|-------|---|------------|-------|-------|
| | | غير موافق | محايد | موافق |
| | البعد الأول: الأفراد | | | |
| 01 | تتوفر لدى المؤسسة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال. | | | |
| 02 | يتم تدريب الأفراد على نظم المعلومات والاتصالات الحديثة بشكل دوري ما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة. | | | |
| 03 | استخدامي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط | | | |
| 04 | مهندسين، (تستقطب الشركة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (. مبرمجين، مصممي النظم.. | | | |
| 05 | عن طريق الاتصال الإلكتروني. يتم جذب المهارات الجديدة من الأفراد | | | |
| | البعد الثاني: البرامج | | | |
| 06 | البرامج الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات. | | | |
| 07 | البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة. | | | |
| 08 | تعتمد المؤسسة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها. | | | |

| | | | | |
|-------|-------|-----------|---|----|
| | | | البرامج المستخدمة لها القدرة على حماية المعلومات. | 09 |
| | | | تتوفر المؤسسة حاليا على برامج هي الأحدث والأفضل في السوق. | 10 |
| موافق | محايد | غير موافق | البعد الثالث: الأجهزة المادية | |
| | | | تمتلك المؤسسة أجهزة بالعدد والقدرة التشغيلية الكافية. | 11 |
| | | | .الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات لاتخاذ القرارات | 12 |
| | | | تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدائثة وسرعة المعالجة. | 13 |
| | | | يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من تكاليف العمل. | 14 |
| | | | تحرص المؤسسة على الصيانة الدورية للأجهزة من اجل المحافظة عليها. | 15 |
| موافق | محايد | غير موافق | البعد الرابع: قاعدة البيانات | |
| | | | .تمتتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها أو التلاعب بها | 16 |
| | | | .تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات | 17 |
| | | | تتوفر المؤسسة على برمجيات حماية قاعدة البيانات من خطر الفيروسات والاختراق. | 18 |
| | | | تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مصالح وفروع المؤسسة. | 19 |
| | | | تستخدم قاعدة بيانات المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة. | 20 |
| موافق | محايد | غير موافق | البعد الخامس: الاتصالات والشبكات | |
| | | | ودوائر المؤسسة بشكل جيد. ساهمت الشبكة الداخلية بربط كافة أقسام | 21 |
| | | | .تناسب الشبكة الداخلية المتوفرة مع احتياجات العمل اليومية | 22 |
| | | | تعمل المؤسسة على تطوير نظم الاتصالات والشبكات الخاصة بها بشكل دائم | 23 |
| | | | تهتم المؤسسة بتوفير أمن شبكاتها لغرض الحفاظ على البيانات وسريتها. | 24 |
| | | | توفر المؤسسة خدمة الانترنت بجودة عالية وبشكل مستمر. | 25 |

المحور الثاني: العبارات الخاصة بالأداء الإستراتيجي:

| الرقم | البعد المالي | غير موافق | محايد | موافق |
|-------|---|-----------|-------|-------|
| 01 | يساهم تحليل نظام التكاليف في معرفة نقاط القوة والضعف وتعزيز أرباح المؤسسة. | | | |
| 02 | تعمل المؤسسة على زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عائداتها. | | | |
| 03 | يعتبر معيار نمو الأرباح من المعايير الأساسية للحكم عن أداء المؤسسة. | | | |
| 04 | .تساهم المؤسسة في تحقيق التميز والإلتقان من خلال الاستثمار لمواردها المالية المتاحة | | | |
| 05 | يتم تحقيق الربح المتوقع والذي تم تحديده مسبقا من طرف المؤسسة. | | | |
| الرقم | بعد العمليات الداخلية | غير موافق | محايد | موافق |
| 06 | تعمل المؤسسة على تطوير الخدمات باستمرار وكذا على طرح خدمات جديدة في السوق. | | | |

| | | | | | |
|-------|-------|-----------|--|---|--------------|
| | | | | يوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل. | 07 |
| | | | | تتبنى المؤسسة فلسفة التحسين المستمر في جميع العمليات. | 08 |
| | | | | يتم الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة وخفض نسبة العطل. | 09 |
| | | | | تقدم المؤسسة عدد من الخدمات الجديدة. | 10 |
| | | | | بعد العملاء | الرقم |
| موافق | محايد | غير موافق | | تعتمد المؤسسة على دراسات السوق للتوجه أكثر نحو العميل وزيادة حصتها السوقية. | 11 |
| | | | | تعمل المؤسسة على تحقيق رضا الزبون من خلال إشباع رغباتهم واحتياجاتهم الحالية والمتوقعة | 12 |
| | | | | إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة. | 13 |
| | | | | تقوم المؤسسة بتحليل احتياجات عملائها ودراستها لتحقيق رضاهم. | 14 |
| | | | | توجد سرعة في الاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن. | 15 |
| | | | | بعد التعلم والنمو | الرقم |
| موافق | محايد | غير موافق | | يتم الاعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الأداء. | 16 |
| | | | | توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد. | 17 |
| | | | | تشجع الإدارة المبدعين وتتبنى أفكارهم الإبداعية. | 18 |
| | | | | تخصص المؤسسة ميزانية لتأهيل وتطوير الموارد البشرية. | 19 |
| | | | | تعمل المؤسسة على استخدام التقنيات الحديثة وفقا لعصر تكنولوجيا المعلومات | 20 |

معلومات متعلقة بالموظف:

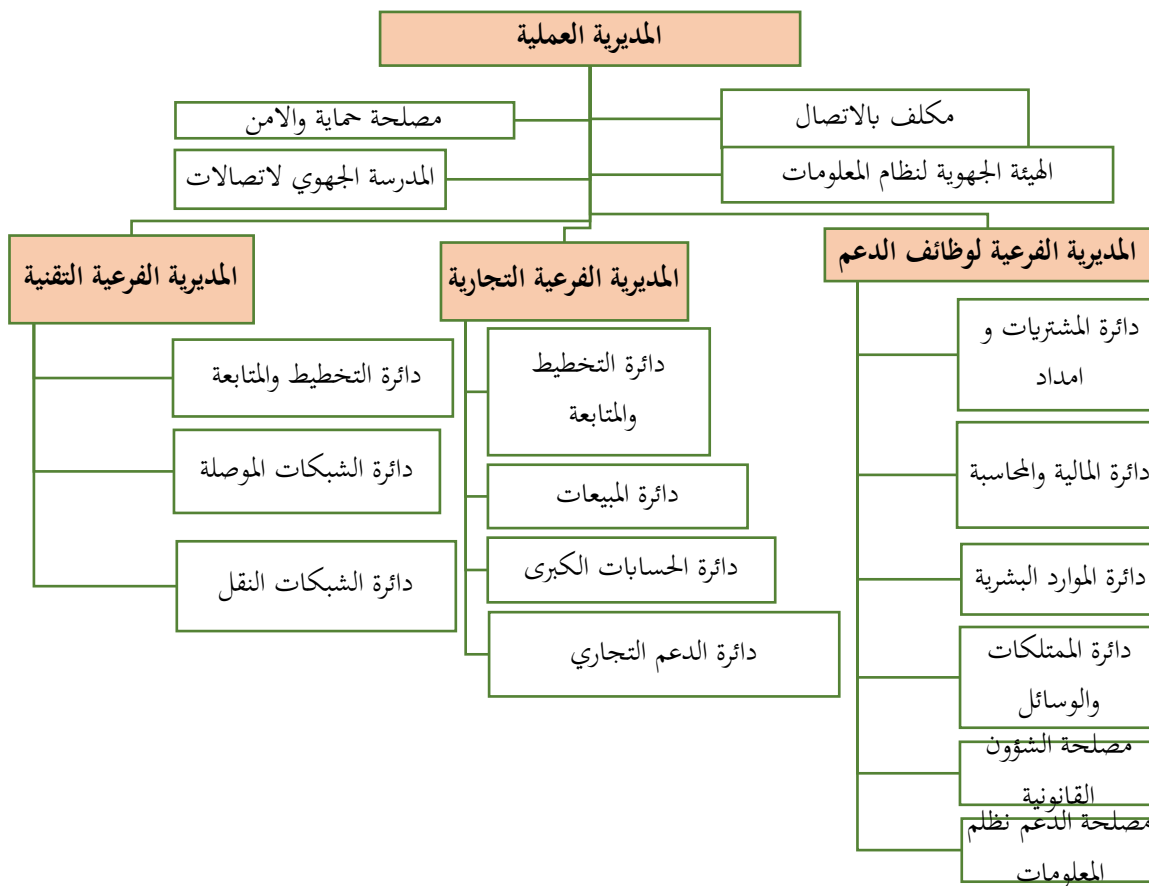
| | | أنثى | ذكر | الجنس |
|--------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------|---------------|
| | | | | |
| 50 سنة فأكثر | من 40 إلى أقل من 50 سنة | من 30 إلى أقل من 40 سنة | أقل من 30 سنة | العمر |
| | | | | |
| ماجستير او دكتوراه | ماستر او مهندس | ليسانس | ثانوي فأقل | مستوى التعليم |
| | | | | |
| فأكثر سنة 20 | من 10 إلى أقل من 20 سنة | من 05 إلى أقل من 10 سنوات | أقل من 05 سنوات | الخبرة |
| | | | | |

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

| الرقم | اسم الأستاذ | جهة العمل |
|-------|-------------------|-------------------------|
| 01 | رجم خالد | جامعة قاصدي مرباح ورقلة |
| 02 | طواهير عبد الجليل | جامعة قاصدي مرباح ورقلة |
| 03 | قواميد بوبكر | جامعة قاصدي مرباح ورقلة |
| 04 | مناصرية رشيد | جامعة قاصدي مرباح ورقلة |
| 05 | مزهودة نور الدين | جامعة قاصدي مرباح ورقلة |

الملحق رقم(03): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الملحق رقم(04): نتائج التحليل الإحصائي

Statistiques de fiabilité

| | |
|-------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| 0,866 | 45 |

الجنس

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide 1.00 | 23 | 56,1 | 56,1 | 56,1 |
| 2.00 | 18 | 43,9 | 43,9 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

العمر

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide 1.00 | 3 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| 2.00 | 20 | 48,8 | 48,8 | 56,1 |
| 3.00 | 16 | 39,0 | 39,0 | 95,1 |
| 4.00 | 2 | 4,9 | 4,9 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

مستوى التعليمي

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide 1.00 | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| 2.00 | 22 | 53,7 | 53,7 | 56,1 |
| 3.00 | 16 | 39,0 | 39,0 | 95,1 |
| 4.00 | 2 | 4,9 | 4,9 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

الخبرة

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide 1.00 | 2 | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| 2.00 | 11 | 26,8 | 26,8 | 31,7 |
| 3.00 | 25 | 61,0 | 61,0 | 92,7 |
| 4.00 | 3 | 7,3 | 7,3 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Statistiques descriptive

| | N | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|--|----|-----------------|-------------------|
| تتوفر لدى المؤسسة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال. | 41 | 2,7805 | ,41906 |
| يتم تدريب الأفراد على نظم المعلومات والاتصالات الحديثة بشكل دوري ما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة. | 41 | 2,7073 | ,55874 |
| استخدامي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط. | 41 | 2,9024 | ,30041 |
| تستقطب الشركة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم..). | 41 | 2,7805 | ,47498 |
| يتم جذب المهارات الجديدة من الأفراد عن طريق الاتصال الإلكتروني. | 41 | 2,3415 | ,76190 |
| البرامج الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات. | 41 | 2,8537 | ,35784 |
| البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة. | 41 | 2,7561 | ,43477 |
| تعتمد المؤسسة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها. | 41 | 2,6341 | ,53647 |
| البرامج المستخدمة لها القدرة على حماية المعلومات. | 41 | 2,7073 | ,46065 |
| تتوفر المؤسسة حالياً على برامج هي الأحدث والأفضل في السوق. | 41 | 2,7561 | ,48890 |
| تمتلك المؤسسة أجهزة بالعدد والقدرة التشغيلية الكافية. | 41 | 2,6829 | ,52149 |
| الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات لاتخاذ القرارات. | 41 | 2,7073 | ,55874 |
| تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة وسرعة المعالجة. | 41 | 2,7805 | ,41906 |
| يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من تكاليف العمل. | 41 | 2,8293 | ,44173 |
| تحرص المؤسسة على الصيانة الدورية للأجهزة من اجل المحافظة عليها. | 41 | 2,6585 | ,61684 |
| تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها أو التلاعب بها. | 41 | 2,7561 | ,43477 |
| تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات. | 41 | 2,7561 | ,48890 |
| تتوفر المؤسسة على برمجيات حماية قاعدة البيانات من خطر الفيروسات والاختراق. | 41 | 2,7073 | ,51205 |
| تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مصالح وفروع المؤسسة. | 41 | 2,7073 | ,51205 |

| | | | |
|--|-----------|---------------|---------------|
| تستخدم قاعدة بيانات المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة. | 41 | 2,8049 | ,45932 |
| ساهمت الشبكة الداخلية بربط كافة أقسام ودوائر المؤسسة بشكل جيد. | 41 | 2,8049 | ,45932 |
| تناسب الشبكة الداخلية المتوفرة مع احتياجات العمل اليومية. | 41 | 2,7805 | ,41906 |
| تعمل المؤسسة على تطوير نظم الاتصالات والشبكات الخاصة بها بشكل دائم | 41 | 2,6585 | ,61684 |
| تهتم المؤسسة بتوفير أمن شبكاتها لغرض الحفاظ على البيانات وسريتها. | 41 | 2,6341 | ,53647 |
| توفر المؤسسة خدمة الانترنت بجودة عالية وبشكل مستمر. | 41 | 2,5610 | ,63438 |
| يساهم تحليل نظام التكاليف في معرفة نقاط القوة والضعف وتعزيز أرباح المؤسسة. | 41 | 2,5854 | ,49878 |
| تعمل المؤسسة على زيادة كفاءة الخدمات المقدمة لتحسين عائداها. | 41 | 2,6098 | ,49386 |
| يعتبر معيار نمو الأرباح من المعايير الأساسية للحكم عن أداء المؤسسة. | 41 | 2,5610 | ,50243 |
| تساهم المؤسسة في تحقيق التميز والإتقان من خلال الاستثمار لمواردها المالية المتاحة. | 41 | 2,4634 | ,50485 |
| يتم تحقيق الربح المتوقع والذي تم تحديده مسبقا من طرف المؤسسة. | 41 | 2,6098 | ,49386 |
| تعمل المؤسسة على تطوير الخدمات باستمرار وكذا على طرح خدمات جديدة في السوق. | 41 | 2,5854 | ,63149 |
| يوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل. | 41 | 2,7561 | ,43477 |
| تتبنى المؤسسة فلسفة التحسين المستمر في جميع العمليات. | 41 | 2,6829 | ,56741 |
| يتم الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة وخفض نسبة العطل. | 41 | 2,5366 | ,59572 |
| تقدم المؤسسة عدد من الخدمات الجديدة. | 41 | 2,6098 | ,54213 |
| تعتمد المؤسسة على دراسات السوق للتوجه أكثر نحو العميل وزيادة حصتها السوقية. | 41 | 2,4390 | ,67264 |
| تعمل المؤسسة على تحقيق رضا الزبون من خلال إشباع رغباتهم واحتياجاتهم الحالية والمتوقعة. | 41 | 2,4390 | ,70883 |
| إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة. | 41 | 2,6341 | ,53647 |
| تقوم المؤسسة بتحليل احتياجات عملائها ودراستها لتحقيق رضاهم. | 41 | 2,6098 | ,66626 |
| توجد سرعة في الاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن. | 41 | 2,4390 | ,67264 |
| يتم الاعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الأداء. | 41 | 2,4390 | ,80774 |
| توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد. | 41 | 2,4146 | ,70624 |
| تشجع الإدارة المبدعين وتتنبى أفكارهم الإبداعية. | 41 | 2,0976 | ,83081 |
| تخصص المؤسسة ميزانية لتأهيل وتطوير الموارد البشرية. | 41 | 2,4634 | ,74490 |
| تعمل المؤسسة على استخدام التقنيات الحديثة وفقا لعصر تكنولوجيا المعلومات | 41 | 2,6341 | ,48765 |
| أولا: الأفراد | 41 | 2,7024 | ,26878 |
| ثانيا: البرامج | 41 | 2,7415 | ,29747 |
| ثالثا: الأجهزة المادية | 41 | 2,7317 | ,30532 |
| رابعا: قاعدة البيانات | 41 | 2,7463 | ,33474 |

| | | | |
|--|----|--------|--------|
| خامسا: الاتصالات والشبكات | 41 | 2,6878 | ,36345 |
| المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 41 | 2,7220 | ,20784 |
| المتغير التابع بالأداء الإستراتيجي | 41 | 2,5305 | ,29430 |
| N valide (liste) | 41 | | |

الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

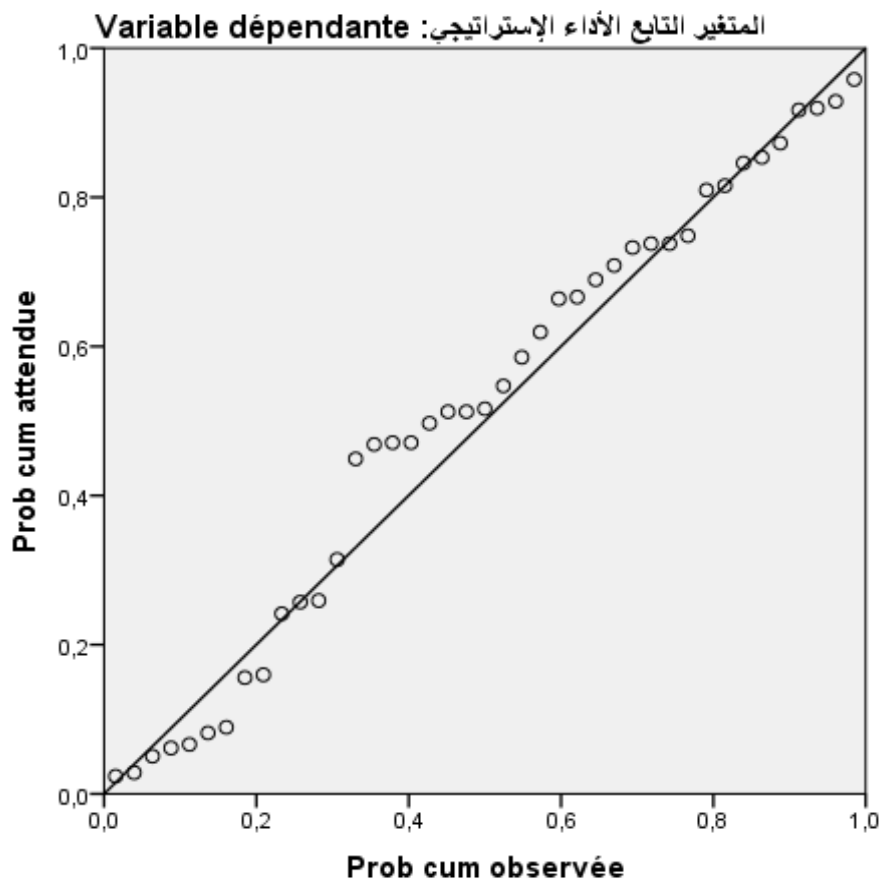
| النموذج | معامل الارتباط R | معامل R- deux التحديد | R-deux ajusté معامل التحديد المصحح | الخطأ المعياري للتحديد |
|---------|-------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------|
| 1 | .479 ^a | .229 | .210 | 0,26165 |

تحليل تباين خط الانحدار

| ANOVA | | | | | | |
|---------|----------------|-------------|----------------|-------|---------------------|-------------------|
| النموذج | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | Dقيمة | مستوى الدلالة . Sig | |
| 1 | Régression | ,794 | 1 | ,794 | 11,603 | ,002 ^b |
| | Résidu | 2,670 | 39 | ,068 | | |
| | Total | 3,464 | 40 | | | |

ملائمة خط الانحدار

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة اتصالات الجزائر

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|----------------|---------------------|--------------|-------------------|------|
| النموذج | المعاملات غير المعيارية | | المعاملات المعيارية | قيم اختبار T | مستوى الدلالة Sig | |
| | A | الخطأ المعياري | Bêta | | | |
| 1 | الثابت | ,685 | ,543 | | 1,260 | ,215 |
| | المتغير المستقل | ,678 | ,199 | ,479 | 3,406 | ,002 |

a. Variable dépendante المتغير التابع

Variables introduites/supprimées

| النموذج | Variables introduites | Variables supprimées | Méthode |
|---------|-----------------------|----------------------|---|
| 1 | البرامج | | Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100). |
| 2 | الافراد | | Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100). |

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

Récapitulatif des modèlesc

| النموذج | R معامل الارتباط | R-معامل التحديد | R-معامل التحديد المصحح | الخطأ المعياري للتقدير |
|---------|-------------------|--------------------|---------------------------|------------------------|
| 1 | ,455 ^a | ,207 | ,187 | ,26541 |
| 2 | ,537 ^b | ,289 | ,251 | ,25463 |

a. Variable dépendante : الأداء الإستراتيجي

b. Prédictors : (Constante), البرامج

c. Prédictors : (Constante), البرامج, الافراد

Stepwise قيم معاملات خط الانحدار بطريقة

Coefficients^a

| النموذج | المعاملات غير المعيارية | | المعاملات المعيارية | قيم اختبار T | مستوى الدلالة Sig. | Corrélations | | |
|---------------|-------------------------|----------------|------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| | B | الخطأ المعياري | Bêta | | | Corrélation simple | Partielle | Partielle |
| 1 (Constante) | 1,297 | ,389 | | 3,333 | ,002 | | | |
| البرامج | ,450 | ,141 | ,455 | 3,191 | ,003 | ,455 | ,455 | ,455 |
| 2 (Constante) | ,662 | ,481 | | 1,376 | ,177 | | | |
| البرامج | ,356 | ,143 | ,360 | 2,499 | ,017 | ,455 | ,376 | ,342 |
| الافراد | ,330 | ,158 | ,301 | 2,091 | ,043 | ,415 | ,321 | ,286 |

a. Variable dépendante : الأداء الإستراتيجي

Statistiques de groupe

| | جنس | المجموع | المتوسط | الانحراف المعياري | الخطأ القياسي المتوسط |
|-----------------------|------|---------|---------|-------------------|-----------------------|
| المتغير التابع الأداء | 1.00 | 23 | 2,4630 | ,30272 | ,06312 |
| الإستراتيجي | 2.00 | 18 | 2,6167 | ,26679 | ,06288 |

| Test d'échantillons indépendants | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|--------|-------------------|--------------------|-----------------------|--|------------|
| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test-t pour égalité des moyennes | | | | | | |
| | | F | Sig. | T | ddl | Sig. (bilatérale) | Différence moyenne | Différence écart-type | Intervalle de confiance 95% de la différence | |
| | | | | | | | | | Inférieure | Supérieure |
| المتغير التابع الأداء الإستراتيجي | Hypothèse de variances égales | ,154 | ,697 | -1,697 | 39 | ,098 | -,15362 | ,09051 | -,33670 | ,02945 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | -1,724 | 38,396 | ,093 | -,15362 | ,08910 | -,33393 | ,02669 |

العمر

ANOVA

المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F قيمة | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|-------------|----------------|--------|---------------|
| Inter-groupes | ,484 | 3 | ,161 | 2,000 | ,131 |
| Intra-groupes | 2,981 | 37 | ,081 | | |
| Total | 3,464 | 40 | | | |

مستوي التعلم

ANOVA

المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F قيمة | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|-------------|----------------|--------|---------------|
| Inter-groupes | ,270 | 3 | ,090 | 1,044 | ,384 |
| Intra-groupes | 3,194 | 37 | ,086 | | |
| Total | 3,464 | 40 | | | |

الخبرة

ANOVA

المتغير التابع الأداء الإستراتيجي

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F قيمة | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|-------------|----------------|--------|---------------|
| Inter-groupes | ,229 | 3 | ,076 | ,871 | ,465 |
| Intra-groupes | 3,236 | 37 | ,087 | | |
| Total | 3,464 | 40 | | | |

الملحق رقم(05): مقابلة¹

| | |
|-----------|---|
| 1. السؤال | هل استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط؟ |
| الاجابة | نعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق مرور أكبر في العمل وتخفيف الضغوط ويتجلى ذلك في سرعة المعاملات |
| التحليل | كانت الإجابة بنعم لأن مؤسسة اتصالات الجزائر أول من تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما أدى إلى تحقيق مرونة أكبر وهذا من حيث سهوله الاتصال بين الاقسام والمديريات ما أدى الى تخفيض ضغوط العمل المتعلقة بالأوراق والارشيف |
| 2. السؤال | هل الشبكة الداخلية ساهمت بربط كافة أقسام ودوائر المؤسسة بشكل جيد؟ |
| الاجابة | نعم الشبكة الداخلية ساهمت بربط كافة اقسام ودوائر المؤسسة بشكل جيد والدليل على ذلك تداول المعلومات بين الأقسام بشكل سريع |
| التحليل | كانت الإجابة بنعم لأن في مؤسسة اتصالات الجزائر توجد شبكة داخلية تعمل بالانترنت intranet لضمان حماية المعلومات تربط بين كافة الأقسام ودوائر المؤسسة ما يؤدي الى تسهيل تنقل المعلومة في المؤسسة بكل ضمان |
| 3. السؤال | هل الاعتماد على الأجهزة يساعد في التخفيض من تكاليف العمل؟ |
| الاجابة | نعم الاعتماد على الأجهزة يساعد في التخفيض من تكاليف العمل مثال سكانير و المايل عوض الفاكس |
| التحليل | كانت الإجابة بنعم لأن المؤسسة لها سكانير عاملت على ادخال مضمون كل الارشيف الى الحواسب المؤسسة وهذا ما يخفف من تكاليف النقل يسمح بريح الوقت في البحث على المعلومة |
| 4. السؤال | هل تتوفر المؤسسة على برمجيات حماية قاعدة البيانات من خطر الفيروسات والاختراق؟ |
| الاجابة | نعم تتوفر المؤسسة على برمجيات حماية قاعده البيانات من خطر الفيروسات والاختراق على المستوى المحلي والمركزي |
| التحليل | كانت الإجابة بنعم لان المؤسسة تعمل بنظام حماه قوي ما يحمي من خطر الفيروسات |

¹ BEN SACI MOHAMED YACINE, CHARGE D'AFFAIRE, DEPARTEMENT CORPORATE, SOUS DIRECTION COMMERCIALE, OUARGLA LE 07 09 2020

| | |
|---|----------------|
| <p>والاختراق تعمل بالإنترنت intranet يربط بين جميع اقسام ومديريات المؤسسة لهم جدار الحماية يدعى ب firewall ولهم برنامج حماية ضد الفيروسات يدعى sophos لهم اسم المستخدم وكلمة السر خاص بكل عامل في المؤسسة وبكل حاسوب</p> | |
| <p>5. السؤال ما هي صعوبات استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟</p> | |
| <p>على العموم لا توجد صعوبات بقدر ما يوجد تغيير للتكنولوجيا التي تتماشى مع التطورات الراهنة</p> | <p>الاجابة</p> |
| <p>كانت الإجابة بنعم لأن لا توجد صعوبات لان المؤسسة تقوم بتدريب العمال الجدد علي الوسائل الجديدة التي تستخدمها المؤسسة الانترنت في المؤسسة لها سرعه التدفق وقويه جدا ولا يوجد توقف الانترنت تعمل باستمرار</p> | <p>التحليل</p> |
| <p>6. السؤال هل يوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل؟</p> | |
| <p>نعم تحرص اتصالات الجزائر على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل ودليل على ذلك اهتمامها بتوفير الوسائل الحديثة باستمرار</p> | <p>الاجابة</p> |
| <p>كانت الإجابة بنعم لأن المؤسسة دائما تعمل بطلب اجهزة جديدة في الجزائر العاصمة الحواسيب للمديرية العامة حسب احتياجات الاقسام</p> | <p>التحليل</p> |
| <p>7. السؤال هل توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد؟</p> | |
| <p>نعم توفر المؤسسة مناخ تنظيم ملائم للعمل لزيادة رضا الافراد من حيث المكان وساعات العمل والوسائل</p> | <p>الاجابة</p> |
| <p>كانت الإجابة بنعم لأن المناخ جيد المؤسسة تعمل على تقليل ساعات العمل في فصل الصيف العمل من الساعة صباحا الى الواحدة زوالا كل مديرية فرعية لها مقر خاص بما مما يسمح بتواجد عدد قليل في المكاتب عكس المديريات الاخرى العمال يتعاملون على اساس عائله واحده وتم اختيار العمال بينهم على تقسيم المكاتب كل واحد يختار زميله في المكتب</p> | <p>التحليل</p> |
| <p>8. السؤال هل يتم تحقيق الربح المتوقع والذي تم تحديده مسبقا من طرف المؤسسة؟</p> | |
| <p>نعم يتم تحقيق الربح المتوقع المحدد مسبقا نظرا للجهود المبذولة والتحفيزات الموجودة</p> | <p>الاجابة</p> |
| <p>كانت الإجابة بنعم لأن كل عام تعمل المؤسسة على وضع هدف على مستوى الوطن بناء على الاستثمارات وفي اغلب الأحيان مؤسسة اتصالات الجزائر ورقة تحقق اهداف لأن في الجنوب توجد شركات تعمل مع اتصالات الجزائر دائما تحقق الربح في بعض الاحيان تحقق اكثر من الربح</p> | <p>التحليل</p> |
| <p>9. السؤال هل تعمل المؤسسة على تحقيق رضا الزبون من خلال إشباع رغباتهم واحتياجاتهم الحالية والمتوقعة؟</p> | |
| <p>نعم تعمل المؤسسة على تحقيق رضا الزبون من خلال اشباع غاباتهم واحتياجاتهم الحالية والمتوقعة</p> | <p>الاجابة</p> |

| | |
|--|----------------|
| <p>كانت الإجابة بنعم لأن مؤسسة اتصالات الجزائر تحاول في تحقيق رضا الزبون من حيث تخفيض الاسعار ومحاوله تحسين الجودة وتلبيه رغبات كل الزبائن وكل زبون يمنح على حسب احتياجاته</p> | <p>التحليل</p> |
|--|----------------|

الفهرس

| الصفحة | البيـــــان |
|---|--|
| III | الاهداء..... |
| IV | الشكر..... |
| V | الملخص..... |
| VI | قائمة المحتويات..... |
| VII | قائمة الجداول..... |
| VIII | تابع قائمة الجداول..... |
| IX | قائمة الأشكال..... |
| IX | قائمة الملاحق..... |
| ب | مقدمة..... |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي | |
| 02 | تمهيد..... |
| 03 | المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي..... |
| 03 | المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... |
| 03 | الفرع الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها..... |
| 04 | الفرع الثاني: أهداف وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... |
| 05 | الفرع الثالث: أبعاد ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... |
| 07 | المطلب الثاني: الأداء الإستراتيجي..... |
| 07 | الفرع الأول: مفهوم وخصائص ومميزات الأداء الإستراتيجي..... |
| 08 | الفرع الثاني : مؤشرات ومظاهر الأداء الاستراتيجي..... |
| 10 | الفرع الثالث: أهمية الاداء الاستراتيجي..... |
| 11 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي..... |
| 11 | المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية..... |
| 11 | الفرع الأول: عرض الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال..... |
| 13 | الفرع الثاني : عرض الدراسات المتعلقة بالأداء الإستراتيجي..... |
| 14 | الفرع الثالث: عرض الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الإستراتيجي..... |
| 16 | المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية..... |
| 16 | الفرع الأول: عرض الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال |

| | |
|---|--|
| 18 | الفرع الثاني : عرض الدراسات المتعلقة بالأداء الإستراتيجي |
| 20 | المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية..... |
| 20 | الفرع الاول:المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية..... |
| 21 | الفرع الثاني:مجال الاستفادة من الدراسات السابقة..... |
| 22 | خلاصة الفصل..... |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية حالة إتصالات الجزائر ورقلة | |
| 24 | تمهيد..... |
| 25 | المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة..... |
| 25 | المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة..... |
| 25 | الفرع الأول: منهج الدراسة..... |
| 25 | الفرع الثاني: طرق الدراسة..... |
| 29 | المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات..... |
| 29 | الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الجمع..... |
| 31 | الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة..... |
| 31 | الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان..... |
| 33 | المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها..... |
| 33 | المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة..... |
| 33 | الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة..... |
| 37 | الفرع الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الإستراتيجي في المؤسسة محل الدراسة. |
| 48 | المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها..... |
| 48 | الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها..... |
| 57 | الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة..... |
| 60 | المطلب الثالث: نموذج مقترح لقياس الأداء الاستراتيجي للمؤسسة من 2017 الي 2019 |
| 61 | الفرع الأول: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة |
| 62 | الفرع الثاني: مؤشرات الأداء الاستراتيجي للمؤسسة |
| 65 | خلاصة الفصل..... |
| 66 | خاتمة..... |
| 70 | المراجع..... |

| | |
|----|--------------|
| 75 |الملاحق |
| 92 |الفهرس |