



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات استكمال شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
على أداء المؤسسات

- دراسة حالة: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي-

تحت إشراف الدكتور:

- صالح حميداتو.

إعداد الطالبين:

محمد عرفات زيدان.

عادل مسغوني.

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
د. لطيفة بكوش	أستاذ محاضر صنف -ب-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيساً
د. صالح حميداتو	أستاذ محاضر صنف -ب-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفاً ومقرراً
د. عقبة ريمي	أستاذ محاضر صنف -أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مساعد مشرف
أ. سامي بن خيرة	أستاذ مساعد صنف -أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2017-2018.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات استكمال شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
على أداء المؤسسات

- دراسة حالة: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي-

تحت إشراف الدكتور:

- صالح حميداتو.

إعداد الطالبين:

محمد عرفات زيدان.

عادل مسغوني.

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
د. لطيفة بكوش	أستاذ محاضر صنف -ب-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيساً
د. صالح حميداتو	أستاذ محاضر صنف -ب-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفاً ومقرراً
د. عقبة ريمي	أستاذ محاضر صنف -أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مساعد مشرف
أ. سامي بن خيرة	أستاذ مساعد صنف -أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2017-2018.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

A decorative floral element consisting of a branch with several leaves and a small flower, positioned at the top left of the calligraphic text.

إهداء

إلى بؤرة النور التي عبرت بي نحو الأمل والأمان الجميلة والدي الغالي حفظه الله ورعاه.

إلى من تتسابق الكلمات معبرةً عن مكنون ذاتها، إلى التي تمتهن الحب وتقول الأمل في قلبي عصفوراً يرفرف فوق ناصية الأحلام.... لك يا والدتي الحبيبة.... يا سيدة القلب والحياة أهديك هذه الرسالة لتهديني الرضا والدعاء.

إلى التي صبرت علي وأنستني وأنا معتكف في دراستي وعملي ... فتحملت مدافعة الأيام في غرة حياتنا الزوجية ... إلى التي كلما تأملت إليها استحضرت عظمة نعمة الرب علي حين أكرمني بها الزوجة الصالحة هي مع خالص حُبي لها وأغلى الأمنيات.

إلى من كان لي سنداً في الحياة بطلوها ومرها أخي الغالي "وليد".

إلى أخواتي أسماء، سليمة، خلود.

إلى من هم أقرب إلي من روعي سهيل، أكرم، ثابت، انتصار"توتة"، صالح، وتقي الدين.

إلى الذين مهما كتبت عنهم فلن أوفيهم حقهم عائلتي الثانية ... عائلة "قده" الأعراء وأخص بالذكر كل من الحاج التجاني والحاج عادل حفظهم الله ورعاهم .

إلى أصدقائي الأعراء الذين لا أنسى فضلهم علي، كل باسمه الخاص: أنور، حمادة، محمد البشير، محمد خميستي.

إلى رفيق الدرب في الدراسة الأكاديمية عادل مسغوني الذين أتمنى له الرقي في منصبه.

محمد عرفات زيدان

إهداء

تحية طيبة وبعد

أهدي هذا العمل الذي بذلت فيه كامل اهتمامي وطاقتي إلى:

✓ الوالدين الكرميين أطال الله في عمرهما

✓ رفيقة دربي زوجتي الوفية ،

✓ قرة عيني ابنتي الودودة رتاج

✓ جميع إخوتي وإخواتي الفضلاء

✓ كافة الأصدقاء والأقرباء وزملائي في العمل.

إلى صديقي وعزيزي محمد عرفات زيدان، رفيقي في الجامعة.

تحية معالي

عادل مسفوني

شكر و عرفان

بمناسبة الانتهاء من إنجاز هذا العمل المتواضع، لا يسعنا أولاً إلا أن نحمد الله سُبْحَانَ اللَّهِ وَبِحَمْدِهِ على أن وفقنا لإتمام هذه المذكرة في حلتها النهائية هذه، بفضل ما أمدنا به من التحلي بالصبر وروح المثابرة والتوفيق في البحث عن المعلومات وتمحيصها بما يخدم دراستنا.

كما نتقدم بفائق الشكر وجزيل الامتنان للأستاذ المشرف **(الدكتور/ صالح عمير اتو)** الذي كان ناصحاً أميناً وموجهاً حكيماً، من خلال نصائحه وتوجيهاته القيمة، وذلك طيلة الفترة السابقة، بالإضافة إلى امتناننا الكبير إلى المشرف المساعد **(الدكتور/ عقبة ريمي)** على دعمه وإسناده المتواصل لنا.

ونغتتم هذه السانحة الكريمة، لنتقدم إلى كل من **(السير/ البشير عامرة)** المدير العملياتي لمؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي، **(السير/ إوريس سامي)** رئيس قسم الموارد البشرية للمؤسسة المذكورة، ومن خلالهم إلى كافة الإطارات والموظفين، نظير رحابة صدورهم وحسن تعاونهم.

وفي الأخير، لا ننس أن نرفع أسمى آيات التقدير والاحترام **للدكتور/ أحمد نصير** رئيس قسم العلوم الاقتصادية وكافة طاقمه الإداري والبيداغوجي على مجهوداتهم المقدمة في خدمة الطلبة العلم والبحث العلمي.

✌ ألف شكر لكم جميعاً من أعماق قلوبنا ✌

بِحَمْدِ اللَّهِ

مع تحيات (الطالبيين)

(محمد عرفات زيدان وعادل مسخوني)

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر بالوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح بجمع البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى المنهج الإحصائي الذي يمكن من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب الإحصائية التالية (معامل ألفا كرونباخ α ، المتوسط الحسابي \bar{X} ، الانحراف المعياري σ ، معامل الارتباط r ، اختبار تي (T-test).

لقد تم تصميم وتوزيع الاستبيان الإلكتروني المنجز بواسطة تطبيق google drive، على عينة الدراسة المحددة بـ (34) فرداً يمثلون بعض إطارات وموظفي المؤسسة، ومن أجل القيام بالاختبارات اللازمة تم الاستعانة ببرنامج SPSS نسخة 21 لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

حيث خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

وجود درجة عالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة، كما تم إثبات وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة، بالإضافة إلى التوصل إلى أن استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحقيق مزايا اقتصادية (تدنته التكاليف والسرعة في إنجاز الأعمال).

الكلمات المفتاحية: تطبيقات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء، مؤسسة.

THE ABSTRACT:

This study aims to identify the role of information and Communication technology applications on organization's performance in the operationnal Directorate of Algeria Telecommunication in ELOUED. In order to achieve the objectives of the study, we used descriptive analytical method that allows for the collection of data and information, in addition to the statistical method that can test the validity of hypotheses using the following statistical methods : (alpha Cronbach α , Arithmetic mean \bar{X} , standard deviation σ , correlation coefficient r , T-test).

It has been designed and distributed an electronic questionnaire which was done on application on Google drive, on the specific sample study by 34 individuals representing some of the tires and the staff of the institution. In order to carry out the necessary testing program, we used SPSS version 21 for data analysis and hypothesis testing.

The study concluded with several results:

The existence of a high degree of use of information and communication technology in the institution under study as well as the existence of a significant statistical relationship between the use of information and communication technology and the performance of the institution. In addition to the realization that the use of ICT applications leads to economic benefits (Low cost and speed in completion business).

Keywords: Applications, Information and Communication technology, ICT, Performance, Enterprise.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات
XI	قائمة المصطلحات
أ	المقدمة
(16-3)	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والسابقة
3	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها
7	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء
11	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
(42-20)	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
20	المبحث الأول: الطريقة أدوات والدراسة
25	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
45	الخاتمة
49	المراجع
53	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	1-1
21	متغيرات الدراسة	1-2
22	مقياس ليكرت الثلاثي	2-2
22	الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان	3-2
23	توزيع أسئلة فقرات كل محور	4-2
25	توزيع عينة الدراسة من ناحية المؤهل العلمي	5-2
26	توزيع عينة الدراسة من ناحية المهنة	6-2
27	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	7-2
29	توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق	8-2
31	مقياس تحديد الأهمية للوسط الحسابي	9-2
32-31	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	10-2
35	نتائج آراء عينة الدراسة حول أداء المؤسسة	11-2
37-36	نتائج آراء عينة الدراسة حول دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة	12-2
39-38	اختبار T للعينة البسيطة المتعلقة بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13-2
40	اختبار T للعينة البسيطة المتعلقة بأداء المؤسسة	14-2
40	اختبار T للعينة البسيطة لدور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة	15-2
41	يوضح معامل الارتباط بين المعدات Hardware والبرمجيات Software وأداء المؤسسة	16-2
41	معامل الارتباط بين الشبكات NETWORK وأداء المؤسسة	17-2
42	معامل الارتباط بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال Les APPLICATIONS DE TIC وأداء المؤسسة	18-2
42	معامل الارتباط بين مدى استخدام TIC وأدى المؤسسة	19-2

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	مكونات وسيورة عمل نظام المعلومات	1-1
26	عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	1-2
27	عينة الدراسة حسب المهنة.	2-2
28	عينة الدراسة حسب الخبرة	3-2
29	توزيع معامل ثبات ألفا كرونباخ	4-2
30	توزيع معامل الصدق	5-2

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	أجزاء الملاحق
53	قائمة المحكمين	الجزء الأول
(61-54)	الاستبيان الإلكتروني (08 صفحات)	الجزء الثاني
(78-62)	مخرجات برنامج SPSS (16 صفحة)	الجزء الثالث

قائمة الاختصارات

الاختصار	باللغة الانجليزية/ الفرنسية	باللغة العربية
ICT	Infomatin and Communication Technology	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
IT	Information Technology	تكنولوجيا المعلومات
IC	Communication Technology	تكنولوجيا الاتصال
E-C	Electronic Commerce	التجارة الالكترونية
E-B	Electronic Business	الأعمال الالكترونية
SPA	Société Par Actions	شركة ذات أسهم

قائمة المصطلحات

المصطلح باللغة الانجليزية	المصطلح باللغة العربية
Performance	الأداء
Information System	نظام المعلومات
Hardware	الأجزاء المادية
Software	البرمجيات
Databases	قواعد المعطيات
Networks	الشبكات
Efficiency	الكفاءة
Effectiveness	الفعالية
Productivity	الإنتاجية
Inputs	المدخلات
Outputs	المخرجات
Feedback	التغذية العكسية

القدمة

توطئة:

لقد أضحت مؤسسات الأعمال منذ بداية عصر المعلومات وانفجار الثورة التكنولوجية تعمل في بيئة تتميز بالتغيرات المتسارعة والمنافسة الشديدة نتيجة انتشار ما يُسمى بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو ما يعرف إختصاراً بـ ITC أي Information and Communication Technology، هذه الأخيرة التي ازدهرت بفضل التطور التكنولوجي، وجعلت من العالم قرية كونية واحدة دون حدود جغرافية أو سياسية.

ولمواجهة مختلف التحديات التي تواجه الكيانات الاقتصادية، أصبح من الحتمي والضروري على المؤسسات تبني ومواكبة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال عملها قصد الاستفادة من المزايا العديدة التي توفرها، لاسيما من حيث اختصار الوقت، تقليص التكاليف، وكذا السبق المعلوماتي الذي يمنح للمؤسسة هامش أوسع للمناورة من أجل إقتناص الفرص وتجنب التهديدات المحتملة، وبالتالي تحسين وضعها التنافسي.

إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات ليس غايةً في حد ذاته، بل هو أداة أو وسيلة يُسعى لامتلاكها بغرض الحصول على المنافع والآثار الإيجابية من استخدام هذه التكنولوجيات، خصوصاً منها تلك التي قد تنعكس إيجاباً على الأداء الكلي للمؤسسة.

ومما لا شك فيه، أن القائمين على إدارة وتسيير المؤسسات الاقتصادية في سعي دائم وحثيث من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، وكذا الرفع من أدائها من خلال استغلال كافة الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية المتاحة لها، بما يكفل استمراريتها ونموها.

من هذا المنطلق، أصبح لزاماً على المؤسسات الربحية البحث في جدوى استثماراتها في المعدات والشبكات المعلوماتية، والموازنة بين تكاليف هذه الاستثمارات الهامة والعوائد التي قد تتأتى منها، لاسيما على صعيد الأداء المؤسسي.

طرح الإشكالية الرئيسية:

ونظراً للأهمية البالغة لتطبيقات واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الأعمال من جهة، وأهمية ذلك على الأداء الكلي للمؤسسة من جهة أخرى، يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية: ما هو دور استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي؟

من أجل تسهيل الإجابة على الإشكالية السابقة، يمكن تجزئتها من خلال طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ماذا نعني بالأداء؟
- ما هو واقع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة عن هذه التساؤلات الفرعية التي انبثقت عن الإشكالية الرئيسية، ارتأينا صياغة الفرضيات التالية، والتي نعتقد أنها أكثر الإجابات احتمالاً على الأسئلة المطروحة، وهي كما يلي:

• الفرضية الأولى H_1 :

– هنالك درجة عالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

• الفرضية الثانية H_2 :

– توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء.

وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{2.1}$: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال المعدات والبرمجيات وأداء المؤسسة؛

$H_{2.2}$: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال الشبكات وأداء المؤسسة؛

$H_{2.3}$: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة.

• الفرضية الثالثة H_3 :

– يؤدي استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق مزايا اقتصادية (تدنته التكاليف والسرعة في إنجاز الأعمال).

أسباب ودوافع اختيار الموضوع:

تكمن أهم الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع في :

* المبررات الشخصية:

- إثراء المعارف وإشباع الرغبة في التعمق في هذا الموضوع؛
- تطابق موضوع الدراسة مع مجال التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات.

* المبررات الموضوعية:

- أهمية هذا الموضوع بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية في هذا العصر؛
- التوجه العالمي نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المساهمة في تشجيع المؤسسات الاقتصادية على استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للاستفادة من مزاياها ومنافعها.

أهمية الدراسة:

تتحلى أهمية هذه الدراسة في محورين أساسيين هما:

■ الأهمية العلمية:

تسليط الضوء والتذكير بالمفاهيم العلمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا مختلف المقاربات النظرية لمفهوم الأداء وكيفية قياسه وتقييمه، ثم محاولة التعرف عن الأثر الناتج عن استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء.

■ الأهمية العملية:

يتوقع من هذه الدراسة أن تشكل إضافة علمية مجسدة في الواقع لعلاقة التأثير الموجودة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الكلي على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهم أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على درجة تأثير استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة؛
- إعطاء صورة عن واقع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.

حدود الدراسة:

وتتمثل في الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: وتتمثل في متغيرات الدراسة وهما:
 - المتغير المستقل: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
 - المتغير التابع: أداء المؤسسة.
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي، وقد أخذنا إطاراً وموظفي هذه المؤسسة كعينة مختارة للدراسة.
- الحدود الزمانية: أُنجزت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر فيفري إلى غاية شهر أفريل 2018.

المنهج والأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على:

- المنهج الوصفي التحليلي: الذي يسمح لنا بجمع البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة، ووصف وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها؛
- المنهج الإحصائي: الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة الميدانية؛
- المسح المكتبي والأترنت لجمع المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة؛
- الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية؛
- البرنامج الإحصائي لمعالجة البيانات SPSS إصدار 21 ، وبرنامج EXCEL إصدار 2010 لتمثيل النتائج.

صعوبات الدراسة:

نلخص أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال إعداد هذه الدراسة في:

- الخلط السائد بين مفهومي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتكنولوجيا الاعلام والاتصال؛
- الاختلافات بين علماء الإدارة والمنظرين حول تحديد مفهوم موحد وواضح للأداء؛
- صعوبة الحصول على وثائق ومعلومات من المؤسسة محل الدراسة.

هيكـل الدراسة:

لقد تم تقسيم محتوى هذه الدراسة إلى فصلين إثنين، الفصل الأول تضمن الأدبيات النظرية والتطبيقية، حيث تمحور المبحث الأول حول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بينما تضمن المبحث الثاني مفاهيم عامة حول الأداء، ليعالج المبحث الثالث الدراسات السابقة القريبة من موضوع الدراسة.

حيث تم التعرض في الفصل الثاني إلى الدراسة الميدانية، من خلال عرض طريقة وأدوات الدراسة في المبحث الأول، ثم تناول المبحث الثاني نتائج الدراسة، أما المبحث الثالث فخصص لاختبار الفرضيات ومناقشة النتائج. ثم أختتمت الدراسة بجمع أهم النتائج المتوصل إليها، ثم سرد التوصيات المقترحة وآفاق الدراسة.

الجزء النظري

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والسابقة

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها

تمهيد

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الرابع: أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء

المطلب الأول: مفهوم الأداء

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء

المطلب الثالث: قياس الأداء

المطلب الرابع: تقييم الأداء

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

المطلب الثالث: أوجه الشبه والاختلاف

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطوراً هائلاً في عالمنا المعاصر، حيث أصبحت مورداً رئيسياً وأساسياً في ظل الثورة المعلوماتية، فقد خلقت بنية تحتية لمؤسسات الأعمال مكنتها من توفير العديد من الوسائل التكنولوجية، لاسيما في مجال معالجة ونقل المعلومات وتحسين عملية الاتصال الداخلي والخارجي.

وفي محاولة للإلمام بأهم الجوانب النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة، تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

* المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها؛

* المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء؛

* المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال Concept Of ICT

هنالك عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نذكر منها ما يلي:

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال "هي مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذا توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها من أي مكان في العالم".¹

2- هي مجموعة الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، ثم تخزينها ومن ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ونشرها ونقلها من مكان لآخر، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية.²

3- أما "Kenneth Laudon" و "Jane Laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات وهي:³

أ- العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة.

ب- البرمجيات.

ج- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

¹ خديجة بلعلاء وصورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص 7.

² إلهام يحياوي وليلى بوحديد، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، العدد السادس، 2017، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ص 323.

³ شوقي شادلي، تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016-2017، ص 6.

د-تكنولوجيا الاتصال: تضم معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتشارك الأصوات والصور والفيديو.

هـ-الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد".

ومن جملة التعاريف السابقة، يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مجموعة الأدوات والأجهزة والبرمجيات والنظم التي تسمح بإنشاء، معالجة، تخزين، استرجاع، نشر ونقل المعلومات بطريقة الكترونية عن طريق شبكات اتصال سلكية ولاسلكية.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال Component Of ICT

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أربعة مكونات أساسية تشكل فيما بينها البنية التحتية لهذه الأخيرة، وهي كما يلي:⁴

1-المكونات المادية (الحاسبات الآلية) Hardware: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم (عددا من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية (CPU) واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية....⁵

2-البرمجيات Software: هي عبارة عن "سلسلة من الإيعازات على شكل خطوات واضحة تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل حل المسألة العلمية أو احتساب العمليات التي تسجل في الدفاتر المحاسبية أو تحليل الإحصائيات وتوزيعها حسب أصنافها المحددة وغيرها من العمليات العلمية والإدارية والاقتصادية".⁶

3-قواعد البيانات Databases: هي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم وتخزن بطريقة تسهل استرجاعها بما يتوافق مع احتياجات المنظمات، تسمح بإجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها، تسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات.

⁴ صباح بلقيدم، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2012-2013، ص ص 140-142، بتصرف.

⁵ غسان قاسم داود اللامي وأميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص19.

⁶ محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية: إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص237.

4-شبكات الاتصال عن بعد Networks: هي نظام لربط جهازين أو أكثر باستخدام إحدى تقنيات نظم الاتصالات من أجل تبادل البيانات والمعلومات والموارد المتاحة، كما تسمح بالتواصل المباشر بين المستخدمين، وتنقسم هذه الشبكات إلى نوعين رئيسيين هما:

*الشبكات السلكية: وتشمل الأسلاك المتوازية، المبرومة، المحورية، والألياف البصرية.⁷

*الشبكات اللاسلكية: وتشمل أنظمة الموجات الدقيقة، أنظمة الأقمار الصناعية، أنظمة الهواتف الخلوية، والاتصالات اللاسلكية السريعة.⁸

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال Characteristics Of ICT

يمكن تلخيص أهم الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:⁹

-تقليل المسافات: فالتكنولوجيا تجعل الأماكن متجاورة إلكترونياً.

-تقليل المكان: حيث يمكن تخزين حجم كبير جداً من المعلومات في مكان صغير، مع إمكانية الوصول إليها بسهولة.

-تقليل الوقت: فمع تطور التكنولوجيا تقلص الوقت المطلوب لتلبية طلبات الزبائن.

-اللاتزامية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.

-قابلية التحرك: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته.

-قابلية التحول: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة.

⁷ جمال ملكي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل نشاط التسويق بالمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة SAMSUNG SAMHA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2010-2011، ص61.

⁸ مرجع سابق، ص ص 62-63.

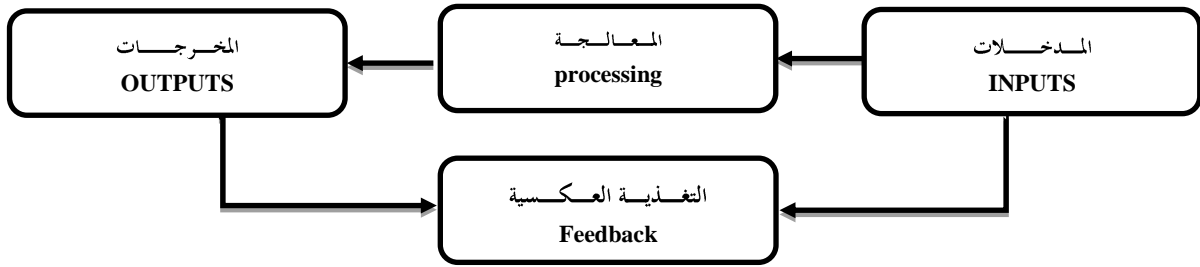
⁹ لامية دالي علي، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل بسكرة-، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم، تخصص: علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 58.

المطلب الرابع: أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال Applications Of ICT

حيث تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال فيما يلي:¹⁰

1- نظم المعلومات (IS) Information Systems: "يقصد به ذلك النظام الذي يختص بجمع وتخزين ومعالجة واسترجاع ونقل المعلومات وإيصالها بهدف تدعيم عملية اتخاذ القرارات والمساعدة في حل المشاكل التي تواجه المديرين، وعليه فإن نظام المعلومات يهدف إلى خدمة النظم الفرعية داخل المؤسسة، وبالتالي يمكن اعتباره كصورة مبسطة للمؤسسة ومحيطها".¹¹ والشكل التالي يوضح مكونات وسيرورة عمل نظام المعلومات.

شكل رقم 01: يوضح مكونات وسيرورة عمل نظام المعلومات



المصدر: www.wikipedia.org

2- التجارة الإلكترونية (EC) Electronic Commerce: "يعرفها TURBAN على أنها تلك العمليات المتضمنة للبيع والشراء والتسويق والخدمات والتسليم والدفع للمنتجات أو الخدمات عبر الانترنت، الاكسترات، وغيرها من شبكات الاتصال بين المؤسسة وزبائنها ومورديها".¹²

3- الأعمال الإلكترونية (EB) Electronic Business: "هي أكثر شمولية من التجارة الإلكترونية، فهي عملية ربط مباشر بين الأنظمة التجارية مع الزبائن أو البائعين أو الموردين عبر الانترنت أو الانترانت أو حتى الاكسترات. الأعمال الإلكترونية تعني استخدام المعلومات الإلكترونية لتحسين الأداء التجاري ولصنع القيمة للشركة بتشكيل علاقة قوية بين الشركة التجارية والزبائن. الأعمال الإلكترونية تتعدى عملية البيع والشراء، كما هو الحال في التجارة الإلكترونية إلى ما وراء ذلك لتقوية العلاقة بين الشركة والأطراف الأخرى المختلفة مثل الزبائن وشركاء العمل وغيرهم....".¹³

¹⁰ سهام عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة عينة من المؤسسات (نادي المقاولين والصناعيين لمتيجة)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012-2013، ص ص 68-74، بتصرف.

¹¹ عباس لخم ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات، ط 1، الدار الجزائرية، الجزائر، 2015، ص 164.

¹² أحمد بن خليفة، محاضرات مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة الشهيد حمه لخضر، 2016/2017.

¹³ خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص ص 77-78.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء

المطلب الأول: مفهوم الأداء Concept Of Performance

إن شيوع استخدام مصطلح الأداء وكثرة استعماله خاصة في البحوث التي تتناول المؤسسة لم يؤدي إلى توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله، فهو قد يستخدم للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد، كما نجد في كثير من الأحيان يعبر عن إنجاز المهام.¹⁴

وفيما يلي نستعرض بعض التعاريف الخاصة بالأداء:

1- "هو محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".¹⁵

2- حسب Alfred Chandler* "هو عبارة عن ربط بين كل من الفعالية الوظيفية والفعالية الاستراتيجية. وتقوم الفعالية الوظيفية على تحسين المنتجات، عمليات الإنتاج، وظيفة التسويق والعلاقات داخل المؤسسة، بينما تقتضي الفعالية الاستراتيجية التفوق على المنافسين من خلال التموّج في الأسواق الجديدة".¹⁶

3- "هو جهد يهدف إلى تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات (منتجات) ذات مواصفات محددة بأقل تكلفة".¹⁷

ومما سبق ذكره، يمكن إعطاء التعريف التالي للأداء: هو نتيجة الاستغلال الأمثل للموارد (مدخلات) من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة (مخرجات) بأقل التكاليف وبالجودة المطلوبة.

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء Indicators Of Performance

إن نجاح وملائمة اختيار المؤشرات المناسبة لقياس الأداء في المؤسسة الاقتصادية، وبالتالي نجاعة المؤشر المختار الذي بإمكانه أن يعكس الصورة الحقيقية لأداء المؤسسة، وبناءً على الاختلافات المذكورة سابقاً في

¹⁴ عبد المليك مرهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، العدد الأول، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر 2001، ص 86.

¹⁵ وسيلة سعود، حوكمة المؤسسات كأداة لرفع أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير، تخصص استراتيجية المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2015-2016، ص 118.

¹⁶ أحمد الصغير ريعة، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية PMO، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، الجزائر، 2013-2014، ص 05.

¹⁷ رشدي عبد اللطيف وادي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بـمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 82.

* مؤرخ أمريكي في مجال الأعمال، حاصل على درجة الدكتوراه في تاريخ الأعمال من جامعة هارفرد أقدم وأعرق الجامعات الأمريكية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والسابقة

وجهات نظر المهتمين في وضع مفهوم واضح للأداء، الأمر الذي أدى لاحقاً إلى اختلافات متباينة لمؤشرات قياس الأداء، حيث نتج عن ذلك وضع عديد المؤشرات لقياس الأداء يمكن تصنيفها إلى نوعين:

1- مؤشرات تقليدية (مالية): "ترتكز في مراقبتها ومتابعتها في تقييم الأداء على إيجاد التوليفة المثلى بين تدنئة التكاليف من جهة، وكذا استخدام المدخلات من رأس المال والتكنولوجيا... إلخ من جهة أخرى، وذلك بغية تعظيم الأرباح وتحقيق الأهداف بصفة عامة، وهذه الأخيرة تترجم في صورة أرقام تعبر عن مدى بلوغ الهدف المسطر....، معتمدةً في ذلك على عدد من المؤشرات، والتي يمكن تقسيمها إلى خمسة مجموعات رئيسية هي:"¹⁸

أ- مؤشرات الإنتاج: وتشمل مؤشرات تحقيق الخطط الإنتاجية، تطور الإنتاج، استغلال الطاقة الإنتاجية والقيمة المضافة.

ب- مؤشرات الإنتاجية: وتشمل إنتاجية العمل وإنتاجية رأس المال وإنتاجية الأجر وإنتاجية المواد الخام.

ج- المؤشرات المالية: وتشمل مؤشرات الربحية، عائد الاستثمار، إضافة إلى مؤشرات تتعلق بالوضع المالي منها النسبة الجارية (بين الأصول والخصوم) ومعدل دوران الأصول، ونسبة الديون إلى صافي الملكية... إلخ.

د- مؤشرات البيع: وتشمل مؤشرات تطور المبيعات والصادرات... إلخ.

هـ- مؤشرات أخرى مختلفة: مثل درجة التصنيع، مستوى التكنولوجيا ودرجة الاعتماد على الخارج في توفير مستلزمات الإنتاج... إلخ.

2- مؤشرات حديثة (مالية وغير مالية): "إن التصور الذي اتسمت به مقاييس الأداء التقليدية بنظرها المالية البحتة وكذا اتسامها بالاختزالية، أدى إلى تزايد الاهتمام بضرورة الاتجاه نحو استخدام المقاييس غير المالية لتتكامل مع المقاييس التقليدية"¹⁹.

* بطاقة الأداء المتوازن: ويركز على خمسة أبعاد تمثل في مجملها الأداء العام للمؤسسة وهذه الأبعاد هي: البعد المالي، بعد العمليات الداخلية، بعد العملاء، بعد النمو والتعلم، بعد البيئة والمجتمع"²⁰.

¹⁸ عمر تيمحغدين، دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية: دراسة حالة مؤسسة كوندور (برج بوعريوج)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012-2013، ص 66.

¹⁹ عمر تيمحغدين، مرجع سبق ذكره، ص 73.

²⁰ صالح بلاسكة، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011-2012، ص 17.

المطلب الثالث: قياس الأداء Measurement Of Performance

يمكن قياس الأداء من خلال جملة من المؤشرات نذكر منها:²¹

1-الكفاءة Efficiency: تشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج ... وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من المواد الخام والأموال والناس اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين. وتعني الكفاءة تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف ...

وتستخدم الإنتاجية Productivity لقياس الكفاءة، وتعرف الإنتاجية أنها نسبة المخرجات / الناتج إلى المدخلات.

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{المخرجات (خدمات و سلع)}}{\text{المدخلات (موارد بشرية ، مادية ، مالية)}}$$

2-الفعالية Effectiveness: "وقد عرفها برنارد على أنها: الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها، كما تعرف الفعالية بأنها: القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك. فهي تمثل العلاقة بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة وتعطي العلاقة كالتالي:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{الأهداف المحققة}}{\text{الأهداف المحددة}} \text{."}^{22}$$

المطلب الرابع: تقييم الأداء Performance appraisal

قبل التطرق لمفهوم تقييم الأداء، يجب التفرقة أولاً بين مفهوم التقييم والتقييم، فالتقييم يعتبر عملية سابقة لعملية التقييم، فهو يسمح بقياس الأداء، وتحديد أوجه القصور والانحرافات وفق أسس موضوعية وواقعية، أما عملية التقييم فهي المرحلة اللاحقة لعملية التقييم، وفيها معالجة الفروق الناتجة عن عملية التقييم.²³

²¹ حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة)، ط01، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص ص 35-36.

²² إيمان نور الدين وصورية كحول، الكفاءة، الفعالية، أخلاقيات المؤسسة: وجهة نظر أصحاب المصلحة، بحث في مقياس نظرية المنظمة، مدرسة الدكتوراه بكلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2007-2008، ص12، على الرابط التالي:

http://www.fares-bouakour.edu.dz/Exp_Et/NEFS/theorie_organisation/efficacite_performance.doc

²³ حياة بلعيد، التطوير التنظيمي وأقره على أداء المؤسسات - دراسة حالة المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر ببيشار والمديريات العمليانية التابعة لها في كل من ولايات بشار، أدر وتندوف، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2015-2016، ص 135.

تختلف أنواع تقييم الأداء في المؤسسة باختلاف نوع الأداء الذي ترغب المؤسسة في تقييمه، وفقاً لذلك يمكن أن نجد:²⁴

1- تقييم الأداء المخطط: نعي به تقييم أداء الوحدات الاقتصادية، من خلال مدى تحقيقها للأهداف المخططة

.....

2- تقييم الأداء الفعلي: يراد به تقييم كفاءة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية، وذلك بمقارنة الأرقام الفعلية بعضها ببعض الآخر لأجل التعرف على الاختلالات التي حدثت،

3- تقييم الأداء المعياري أو القياسي: فقد عرفه المركز الأمريكي للجودة والإنتاجية BENCHMARKING "بأنه عملية قياس منظمة ومستمرة لمقارنة وقياس أداء أي منظمة بأداء المنظمات الرائدة في أي مكان في العالم، بهدف الحصول على معلومات يمكن أن تساعد المنظمة في اتخاذ ما تراه من إجراءات لتحسين أدائها".²⁵

4- تقييم الأداء العام أو الشامل: يقصد بهذا النوع من تقييم الأداء شمول كل جوانب النشاط في المؤسسة واستخدام جميع المؤشرات المخططة والفعلية والمعيارية في عملية القياس والتقييم.

²⁴ وسيلة سعود، مرجع سبق ذكره، ص ص 138-139.

²⁵ جلييلة بن خروف، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات kanagaz (2005-2008)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2008-2009، ص115.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1. شوقي شادلي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة).

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2007-2008.²⁶

إشكالية الدراسة: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو مجتمع المعلومات؟

هدفت الدراسة إلى تبيين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالإضافة إلى الوقوف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في الرفع من مستويات أداء هذه المؤسسات، وهذا من خلال قياس أثرها على التكاليف وكذا جودة الخدمات المقدمة للزبائن وزيادة المبيعات للمؤسسة في حد ذاتها.

وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، إضافة إلى استخدامها لبرنامج SPSS16 مع معالج الجداول (MS-EXCEL).

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر ما يلي:

- جل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال من: الهاتف الثابت، الفاكس، الهاتف النقال، البريد الإلكتروني، بمستويات مرتفعة كما هو حال مثيلاتها في الدول الأوروبية.
- لم نسجل استخدام هاته المؤسسات للإنترنت ومواقع الويب، ناهيك عن استغلالها الضعيف للأغراض التجارية كالترويج.
- سجلنا انعدام عملية الدفع الإلكتروني.

²⁶ شوقي شادلي، مرجع سبق ذكره، متوفرة على الرابط: <https://bu.univ-ouargla.dz/Theses%20DOCTORAT/chaouki-chadli-Doctorat.pdf>

2. ياسمينه ياسع: دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة (دراسة حالة شركة القطن الممتص (SOCOTHYDE)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المنظمات، 2010-2011.²⁷

الإشكالية المطروحة: ما مدى نجاح المنظمة الجزائرية في تحسين مستوى أدائها من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات؟

هدف هذا البحث إلى الإشارة للوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات حولنا وعلينا، إضافة إلى التعرف على حقيقة العلاقة بين أداء المنظمة بتكنولوجيا المعلومات، مع إعطاء صورة عن واقع استخدامها في المنظمة الجزائرية.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على برامج Eviews.

من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة نذكر ما يلي:

- الأداء هدف اقتصادي يعكس نجاح المنظمة وتفوقها.
- تعد المعلومات موردا يتطلب نظاما فعالا لحجز، تخزين و بث المعلومات، الشيء الذي يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الأداء.
- أدى العمل عبر الشبكات المعلوماتية إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي، ومن المكتب وفي وقت أقصر وأسرع.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي.

3. فضالة حدة: أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة وحدة غاز البترول المميع بالبويرة GPL)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2012-2013.²⁸

²⁷ ياسمينه ياسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة (دراسة حالة شركة القطن الممتص (SOCOTHYDE)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010-2011، متوفرة على الرابط التالي :

<http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080/bitstream/123456789/1784/1/yassaa%20yasmina.pdf>

²⁸ حدة فضالة، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة وحدة غاز البترول المميع بالبويرة GPL)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال الاستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2012-2013، متوفرة على الرابط: <http://cutt.us/ol0og>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والسابقة

الإشكالية المطروحة: ما مدى مساهمة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء في المؤسسات الاقتصادية؟

كان هدف هذه الدراسة محاولة التعرف على مدى مساهمة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء داخل المؤسسة الاقتصادية، إضافة إلى إعطاء صورة عن واقع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الجزائرية وتقييمها، مع الإشارة للوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات حولنا وعلينا، إضافة إلى التعرف على حقيقة العلاقة بين أداء المنظمة بتكنولوجيا المعلومات، مع إعطاء صورة عن واقع استخدامها في المنظمة الجزائرية.

كما استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد من جانب آخر على المقابلة الشخصية مع الأفراد.

ومن خلال الدراسة التي أجريت فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- هناك جهود تبذل من طرف المسؤولين قصد توفير تكنولوجيا حديثة واستغلالها.
- المؤسسة تحتوي على عدد محدود من الإطارات البشرية التي تمتلك القدرات على تصميم نظام الوسائل التكنولوجية.
- استخدام المؤسسة للبريد الإلكتروني وبروتوكول نقل الملفات قلل من استعمال الورق وإلغاء الوسطاء.

4. عباوي علاء الدين: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة ملبنة التل مزلق)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص: ماستر اقتصاد الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام، 2016-2017.²⁹

الإشكالية المطروحة: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء في المؤسسات الاقتصادية؟

²⁹ عباوي علاء الدين: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة ملبنة التل مزلق)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص: ماستر اقتصاد الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، الجزائر، 2016-2017.

أبجرت الدراسة بغرض التعرف على طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة في المؤسسة إضافة إلى توضيح طبيعة علاقة الارتباط ونوع التأثير بين متغيرات البحث، إضافة إلى تقديم المقترحات التي من شأنها مساعدة المؤسسة في تحسين أداؤها.

حيث استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، وكذا طريقة المسح المكتبي والاستبيان والملاحظة وذلك باعتماده على برنامج SPSS18 حيث ركز على الموظفين والإداريين في عينة تتكون من 40 عاملاً.

لقد توصل الباحث من خلال دراسته إلى جملة من النتائج التي نذكر من بينها:

- تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتوفرها على أدوات وتطبيقات سمحت لها بامتلاك العديد من الخصائص.
- تزايدت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لأنها أصبحت من ضروريات تحسين الأداء.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة فعالة لتخفيض التكاليف، تقليص المسافات، زيادة الابتكارات ...

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1. Fidèle Nwamen, Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises, La Revue des Sciences de Gestion, Paris, France 2004.³⁰

- فيدال نوامين، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري للمؤسسات، مجلة علوم التسيير، باريس، فرنسا، 2004.

قامت الدراسة على إشكالية هي ما مدى أثر استخدام TIC على الأداء التجاري للمؤسسات ؟

شملت الدراسة عينة مكونة من 115 شركة في مدينتي ياوندي ودوالا في الكاميرون، وتم الحصول على 54 استبيان صالح للاستعمال، وذلك خلال الفترة من 15 مارس إلى 30 أبريل 2004.

وكان الغرض من هذه الدراسة هو وصف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات وإبراز تأثير هذا الاستخدام على الأداء التجاري للشركات. تتضمن دراستنا هدفاً رئيسياً: اكتشاف وتقييم

³⁰ Link <https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2006-2-p-111.htm>

درجة استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الشركات وإبراز وجود علاقة بين درجة استخدام هذه الأدوات وأداء الشركات.

واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستعمال أداة الاستبيان.

أدى التحقق من فرضيات العمل لدينا باستخدام اختبار كاي مربع ومعامل الارتباط إلى النتائج التالية:

- يتأثر الأداء التجاري بشدة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عندما يتم استخدامها من قبل المدير أو مدير الشركة.

- يعتمد هذا الأداء بقوة وإيجابية على درجة استخدام الإنترنت والإنترنت والهاتف المحمول. كلما زادت المعلومات التي يتم تداولها في الشركة من خلال اتصال الكمبيوتر، كلما زادت هذه الشركة من الأداء التجاري العالي. في مثل هذه الوحدات التي تخلق الثروة، يتلقى واضعو القرارات ويوزعون في الوقت الحقيقي المعلومات الضرورية وذات الصلة بالتشغيل السلس للمنظمة بأكملها.

- يرتبط ارتباطاً وثيقاً أداء الأعمال وبشكل إيجابي في "البحث والتطوير" للعملاء أو منتجات جديدة وإدارة الأعمال على وجه الخصوص من حيث تتبع العملاء.

2. Mohamed Kossai , Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières, These de doctorat, Université Paris Dauphine.³¹

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رأس مال بشري، التغييرات التنظيمية وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية، أطروحة دكتوراه، جامعة باريس دوفين، 2013.

قامت هذه الدراسة على إشكالية رئيسية هي: قياس الاقتصاد القياسي لاستكشاف العلاقة بين استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورأس المال البشري والأداء في الصناعة التحويلية التونسية.

كان الهدف الرئيسي من الأطروحة هو تحديد العوامل التي أثرت أولاً كاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الصناعات الكهربائية والإلكترونية والأجهزة المتزلية، وثانياً لتحديد الرابط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والربحية الاقتصادية وتحديد المعنى السبي

³¹ Mohamed Kossai , Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières, These de doctorat, Université Paris Dauphine, 2013, disponible sur le lien suivant: <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01124114/document>.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والسابقة

لهذا الرابط وثالثاً، لدراسة تأثير هذه التقنيات المتقدمة على مختلف تدابير الأداء عندما يرافقه استثمارات رأسمالية والتغييرات البشرية والتنظيمية.

اتبع الباحث المنهج التحليلي ثم المنهج القياسي، فبدأ أولاً إلى تحليل وصفي للنتائج التي تم الحصول عليها، باستعمال الاستبيان وكذا برنامج Eviews 5 كأدوات إحصائية لدراسة وتحليل عينة الدراسة. وأهم النتائج المتوصل إليها هي:

أولاً: لا تزال معظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قيد الدراسة في مرحلة مبكرة من التبنى وتنفيذ المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الصناعات الناشئة مثل تونس. نتيجة دعم الحكومة في هذا المجال، من خلال البرامج التي سطرتم لتسهيل اعتماد هذه التكنولوجيات، حيث تؤكد على أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أولوية وأن يتم تعزيزها في المستقبل.

ثانياً: تتطلب تداعيات المعلومات أيضاً تدخل سياسة الحكومة لتحسين البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز العوامل الخارجية لدمج التقنيات في الشركات والقطاعات الصناعية. بشكل عام، وكذا سياسات قادرة على إدارة التكامل بين العلوم والصناعة بطريقة لتوليد ونشر المعرفة وتحسين أداء الأعمال.

ثالثاً: يعد وجود قوة عاملة ماهرة أحد أهم المحددات لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الشركات.

المطلب الثالث: أوجه الشبه والاختلاف

يمكن أن نلخص أهم نقاط أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في الجدول التالي.

جدول رقم (1-1) يوضح أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
ربما تكون دراستنا الوحيدة التي قامت بدراسة العلاقة بين المتغيرين (TIC والأداء الكلي) على مستوى المؤسسة محل الدراسة.	أغلب الدراسات استعملت أداة الاستبيان لجمع البيانات حول الدراسة الميدانية.
الدراسة الحالية تميزت باستعمال الاستبيان الإلكتروني على خلاف كافة الدراسات السابقة المذكورة.	جل الدراسات استعملت برنامج SPSS لتحليل البيانات والنتائج.
دراستنا من بين الدراسات القليلة التي تناولت الأداء الكلي من منظوري (الكفاءة والفعالية).	كافة الدراسات السابقة والحالية توصلت إلى وجود علاقة بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء بمختلف أنواعه.

المصدر: من إعداد الطالبة

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل النظري، تم التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مجموعة الأدوات والأجهزة والبرمجيات والنظم التي تسمح بإنشاء، معالجة، تخزين، استرجاع، نشر ونقل المعلومات بطريقة الكترونية عن طريق شبكات اتصال سلكية ولاسلكية، ومن أهم تطبيقاتها نظم المعلومات، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.

كما تم ضمن هذا الفصل أيضاً، معرفة مفهوم الأداء على أنه نتيجة للاستغلال الأمثل للموارد (مدخلات) من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة (مخرجات) بأقل التكاليف وبالجودة المطلوبة.

أما في الجزء الأخير، فتم التطرق للدراسات السابقة، وقد لاحظنا توافقها كافةً على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء بمختلف أنواعه (كلي/اقتصادي/التجاري)، وهو ما سنحاول معرفته في دراستنا الميدانية التي أجريت على مستوى المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.

الجزء الثاني

الخاتمة:

تطرت الدراسة إلى محاولة إبراز دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات، باعتبار أن هذه التكنولوجيات أصبحت أداة هامة ودعامة أساسية في تناول المؤسسات الاقتصادية. وانطلاقاً من المزايا والمنافع التي تتيحها تكنولوجيات المعلومات والاتصال على المؤسسة التي توفر منصة رقمية وبنية تحتية قيمة، تفتح آفاق واسعة أمام المؤسسات التي تتبناها من فتح أسواق بعيدة وضم شركاء استراتيجيين، ستؤدي في حال استغلالها كما ينبغي إلى زيادة انسيابية ونقل المعلومات داخل الكيان المؤسسي، وتحسين من جودة الاتصال الداخلي بين مختلف مستويات الإدارة من جهة، وكذا الاتصال الخارجي مع شركاء المؤسسة والمتعاملين معها من جهة أخرى، الأمر الذي يوفر المعلومات للمسيرين في الوقت المناسب، وبالتالي تحقيق سبق وأخذ زمام المبادرة في اتخاذ القرارات الكفيلة بالرفع من تنافسية المؤسسة، ومن ثم انعكاس ذلك على مستوى الأداء الكلي للمؤسسة.

ويمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في:

1. النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مزيج من الأدوات والأجهزة والبرمجيات والنظم التي تسمح بإنشاء، معالجة، تخزين، استرجاع، نشر ونقل المعلومات بطريقة الكترونية عن طريق شبكات اتصال سلكية ولاسلكية.

تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظم المعلومات I.S والأعمال الإلكترونية-E-business والتجارة الإلكترونية E-commerce.

أما الأداء فهو نتيجة الاستغلال الأمثل للموارد (مدخلات) من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة (مخرجات) بأقل التكاليف وبالجودة المطلوبة.

2. النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي: من خلال اختبار الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ هنالك درجة عالية لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة (H₁)؛
- ✓ توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة (H₂)؛
- ✓ توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال المعدات والبرمجيات وأداء المؤسسة (H_{2.1})؛

✓ توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال الشبكات وأداء المؤسسة (H_{2.2})؛

✓ توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة

(H_{2.3}).

✓ يؤدي استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق مزايا اقتصادية (تدنية التكاليف والسرعة

في إنجاز الاعمال) (H₃).

الاقتراحات والتوصيات:

نقترح على المؤسسة محل الدراسة العمل تدنئة للتكاليف التشغيلية، الأمر الذي يؤدي الرفع من تنافسية المؤسسة، لاسيما عند فتح مجال نشاط المؤسسة أمام المنافسة.

1- على المؤسسة العمل على تفعيل وتنشيط استخدام بعض قنوات الاتصال الإلكترونية، وخصوصاً منها:

- البريد الإلكتروني E-mail في التواصل مع كافة الزبائن والمتعاملين مع المؤسسة، وليس حصره فقط في بعض الاستعمالات الداخلية؛

- إنشاء شبكة خارجية Extranet واستخدامها للتواصل المكثف مع شركاء المؤسسة من الموردين والمتعاملين الاقتصاديين، الذين ترتبط معهم المؤسسة في علاقات دائمة ومتواصلة.

- توسيع العمل بتقنية الاجتماعات المرئية Visioconférence مع مسؤولي الوكالات التجارية والمسؤولين الجهويين بدل اقتصار استعمالها فقط في التواصل مع المديرية العامة للمؤسسة.

* العمل على الترويج الجيد لبعض التطبيقات والخدمات الجديدة كخدمة الدفع الإلكتروني E-Payment، التي لم تلق لحد الآن رواجاً واستخداماً من قبل الزبائن، بالإضافة إلى إعادة بعث الخدمات الإلكترونية التي استثمرت فيها المؤسسات مبالغ طائلة كخدمة في مكتبي Fimaktabati، ولم تنجح عملية الترويج واستقطاب الزبائن لها بسبب غلاء أسعار الاشتراك فيها.

2- تشجيع المهندسين والتقنيين والطاقات الخلاقة داخل المؤسسة من أجل ابتكار تطبيقات جديدة تسهم في زيادة ريادةها وخلق خدمات إلكترونية متطورة من شأنها فتح آفاق مجالات استثمارية أخرى.

آفاق الدراسة:

نظراً للتقدم التكنولوجي المستمر في موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذا يبقى مجال البحث واسعاً أمام الباحثين، لذا نقترح المواضيع التالية:

- قياس أثر استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدنئه التكاليف التشغيلية؛
- دراسة أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات (دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص).
- دراسة جدوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الكلي للمؤسسة.

في الأخير، نتمنى أن نكون قد تمكنا من خلال هذه الدراسة المتواضعة، ولو بقدر قليل في مواصلة الجهود المستمرة للباحثين في سبيل السعي للفهم الجيد لهذا المجال وتأثيراته، من خلال المساهمة في إضافة علمية جديدة ووضع لبنة في صرح البحث العلمي وفق احترام المعايير ومنهجية إعداد البحوث والدراسات الأكاديمية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب.

- 1- آل فرج الطائي محمد عبد حسين، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية: إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 2- ابن تاج عباس لحر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات، ط 1، الدار الجزائرية، الجزائر، 2015.
- 3- حرم حسين، مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة)، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 4- داود اللامي غسان قاسم وشكروني البياتي أميرة، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 5- الطيطي خضر مصباح، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

ثانياً: الرسائل والأطروحات الجامعية.

أ- المراجع باللغة العربية:

- 6- بن خروف جليبة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات kanagaz (2005-2008)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2008-2009.
- 7- بلاسكة صالح، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011-2012.
- 8- بلعيد حياة، التطوير التنظيمي وأقره على أداء المؤسسات - دراسة حالة المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر بشار والمديريات العملياتية التابعة لها في كل من ولايات بشار، أدار وتندوف، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2015-2016، ص 135.

- 9- بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2012-2013.
- 10- تيمجغدين عمر، دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية: دراسة حالة مؤسسة كوندور (برج بوعرييج)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012-2013.
- 11- دالي علي لامية، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل -فرع جنرال كابل بسكرة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم، تخصص: علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015.
- 12- ريعة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية PMO، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، قسنطينة، الجزائر، 2013-2014.
- 13- سعود وسيلة، حوكمة المؤسسات كأداة لرفع أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير، تخصص استراتيجية المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2015-2016.
- 14- شادلي شوقي، تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016-2017.
- 15- عبد الكريم سهام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة عينة من المؤسسات (نادي المقاولين والصناعيين لمشيخة)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012-2013.
- 16- ملكي جمال، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل نشاط التسويق بالمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة SAMSUNG SAMHA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2010-2011.
- 17- وادي رشدي عبد اللطيف، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئتين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

ب- المراجع باللغة الأجنبية:

18- Kossai Mohamed, Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières, These de doctorat, Université Paris Dauphine, 2013.

ثالثاً: المقالات العلمية.

أ- المراجع باللغة العربية:

- 19- مزهود عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، العدد الأول، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر 2001.
- 20- مجاوي إلهام وبوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، العدد السادس، 2017، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور، الجلفة.

أ- المراجع باللغة الأجنبية:

- 21- Fidèle Nwamen, **Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises**, La Revue des Sciences de Gestion, Paris, France , 2004.

رابعاً: التظاهرات العلمية.

- 21- بلعلاء خديجة ومعموري صورية ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، **الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة**، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 13 و14 ديسمبر 2011.

خامساً: المقابلات الشفوية.

- 22- سالمى إدريس، رئيس قسم الموارد البشرية، المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي، **مقابلة حول الأنظمة المعلوماتية بالمؤسسة**، بتاريخ 2018/04/03، على الساعة 15:20.
- 23- العمارة البشير، المدير العملي لاتصالات الجزائر بالوادي، **مقابلة حول واقع وآفاق استخدام TIC في المؤسسة**، بتاريخ 2018/04/29، على الساعة 11:00.

سادساً: المحاضرات.

- 24- أحمد بن خليفة، محاضرات مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة الشهيد حمه لخضر، 2016.

سابعاً: الجرائد والمجلات العلمية.

- 25- جريدة اتصالات الجزائر، العدد 10، سبتمبر 2003.

ثامناً: الأنترنت.

- 26- موقع الموسوعة الحرة على شبكة الانترنت: www.wikipedia.org

الإله الحق

قائمة المحكمين

الجامعة	اسم ولقب الاستاذ	نوع التحكيم
جامعة الشهيد حمزة الخضر - الوادي	أ.د. البشير مناعي	التحكيم اللغوي
	أ.د. بوبكر منصور	التحكيم في علم الاجتماع
	د. عقبة ريمي	التحكيم الإحصائي
	د. إبراهيم قعيد	التحكيم من المختصين في العلوم الاقتصادية
	د. بغداد بنين	
	د. بوبكر كحلة	

استبيان الكتروني E-Questionnaire

حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات - دراسة حالة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر بالوادي-

مطلوب*

من إعداد الطالبين: عادل مسغوني ومحمد عرفات زيدان



نلتفت عنايتكم أنه لا يمكن الاطلاع على هوية المستجوبين ، كما أن نتائج هذا الاستبيان تستعمل لأغراض البحث العلمي فقط.

ولأننا نشعر بأهمية هذه الدراسة العلمية، وما يمكن أن تقدمه كلية في صرح البحث العلمي وكذا خدمة المجتمع والاقتصاد، نرجو منكم قراءة فقرات محاور هذا الاستبيان بعناية وندقة، ثم التفضل بوضع علامة (X) في المكان المناسب.

Données Personnelles البيانات الشخصية

1. المستوى التعليمي Niveau d'enseignement *

حدد دائرة واحدة فقط.

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

2. الخبرة المهنية Experience Professionnelle *

حدد دائرة واحدة فقط.

أقل من 05 سنوات

بين 05 و 10 سنوات

بين 10 و 15 سنة

أكثر من 15 سنة

3. الوظيفة * Fonction

حدد دائرة واحدة فقط.

- موظف إداري
- إطار إداري
- عون تقني
- إطار تقني

التخطي إلى السؤال 4

مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال Utilisation de TIC

4. 1. تتوفر المؤسسة على تجهيزات الإعلام الآلي ونواحقها بعدد كافٍ. *
حدد دائرة واحدة فقط.

- موافق
- غير موافق
- محايد

5. 2. كافة تجهيزات الإعلام الآلي ونواحقها المستخدمة ذات تقنية عالية. *
حدد دائرة واحدة فقط.

- موافق
- غير موافق
- محايد

6. 3. تعمل المؤسسة على تحديث تجهيزات الإعلام الآلي كلما دعت الضرورة.
حدد دائرة واحدة فقط.

- موافق
- غير موافق
- محايد

7. 4. تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد في أداء الأعمال. *
حدد دائرة واحدة فقط.

- موافق
- غير موافق
- محايد

8. 5. تهتم المؤسسة بتكوين الموظفين في كيفية استخدام البرمجيات الجديدة. *
حدد دائرة واحدة فقط.

- موافق
- غير موافق
- محايد

E-Questionnaire استبيان الكتروني

9. **6. كافة البرمجيات المثبتة في أجهزة الإعلام الآلي أصلية وغير مقلدة. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
10. **7. توفر المؤسسة برنامج مضاد للفيروسات في كل أجهزة الإعلام الآلي. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
11. **8. لدى المؤسسة شبكة داخلية (الإنترانيت). ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
12. **9. تستعمل المؤسسة الشبكة الخارجية (الاكسترنات) مع الموردين والشركاء. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
13. **10. يستفيد الموظفون والأعوان من خدمة الإنترنت داخل المؤسسة ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
14. **11. كافة أجهزة الإعلام الآلي بالمؤسسة مربوطة بنظام للمعلومات على الأقل. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
15. **12. تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد

16. **13. تهتم المؤسسة بتوسيع الشبكات وتطويرها. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
17. **14. تحوز المؤسسة على تقنيين مؤهلين بعدد كافٍ لصيانة الشبكات وإصلاحها. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
18. **15. يتم التواصل مع الزبائن بواسطة شبكة الأنترنت. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
19. **16. المؤسسة قامت بالترويج الجيد لاستعمال الدفع الالكتروني E-payment من طرف الزبائن. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
20. **17. تستعمل المؤسسة البريد الالكتروني E-mail بشكل واسع في أعمالها. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
21. **18. المؤسسة متقدمة في تطبيق الإدارة الالكترونية E-administration. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
22. **19. توفر مراكز الاتصال خدمات نوعية ومفيدة للزبائن بدل تنقلهم للمؤسسة. ***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد

23. **20. تعتمد المؤسسة على تقنية الاجتماعات المرئية Visioconférence.***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
24. **21. يتم الاعتماد على نظم المعلومات système d'information في المؤسسة في إنجاز كافة الأعمال.***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
25. **22. تدعم المؤسسات الاتصالات الهاتفية Téléphone من أجل تسهيل العمل.***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
26. **23. التطوير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يؤدي إلى رضا الزبائن.***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
27. **24. تهتم المؤسسة كثيرا بتطوير تطبيقات الكترونية خاصة بها من ابتكار مهندسي المؤسسة.***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد

محور أداء المؤسسة Performance d'entreprise

28. **25. تستغل المؤسسة إمكانياتها المادية والبشرية من أجل تحسين أدائها.***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد
29. **26. تعتقد أن الدورات التكوينية الموجهة للموظفين تساهم في رفع أداء المؤسسة.***
حدد دائرة واحدة فقط.
 موافق
 غير موافق
 محايد

30. 27. تؤمن المؤسسة بأن زيادة الأرباح مرهون برضا الزبون. *
حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
 غير موافق
 محايد
31. 28. العروض الترويجية المقدمة من طرف المؤسسة كافية للارتقاء بأدائها. *
حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
 غير موافق
 محايد
32. 29. مستحق المؤسسة أداء عالي في حال فتح السوق للمنافسة الحرة *
حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
 غير موافق
 محايد

محور دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC application

33. 30. يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالضرورة إلى تقليص التكاليف *
حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
 غير موافق
 محايد
34. 31. أداء المؤسسة في نمو و تطور مستمر نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال *
حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
 غير موافق
 محايد
35. 32. هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالفعالية، إذا علمت أن الفعالية هي تحقيق الأهداف المسطرة. *
حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
 غير موافق
 محايد
36. 33. هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالكفاءة، إذا علمت أن الكفاءة تعني تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة. *
حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
 غير موافق
 محايد

34. يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتماً إلى تقليل فترة انتظار الزبائن وسرعة التكفل بطلباتهم وأنشغالاتهم. *
- حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
- غير موافق
- محايد
35. يوفر استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية حصول الزبون على الخدمة بسهولة. *
- حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
- غير موافق
- محايد
36. تهتم المؤسسة بتحسين أدائها من خلال عملية التقييم الموضوعية له بصفة دورية. *
- حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
- غير موافق
- محايد
37. يسمح استخدام التكنولوجيات المعلوماتية (الحواسيب والبرمجيات والشبكات) إلى زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وبالتالي الرفع من الأرباح. *
- حدد دائرة واحدة فقط.
- موافق
- غير موافق
- محايد

شكراً جزيلاً على حسن تعاونكم

مع تحيات الطلبة (عادل سغوني + محمد عرفات زيدان)



المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ابتدائي	1	2.9	2.9	2.9
متوسط	3	8.8	8.8	11.8
Valid ثانوي	10	29.4	29.4	41.2
جامعي	20	58.8	58.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
عون اداري	7	20.6	20.6	20.6
اطار اداري	7	20.6	20.6	41.2
Valid عون تقني	9	26.5	26.5	67.6
اطار تقني	11	32.4	32.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	6	17.6	17.6	17.6
من 5 الى 10 سنوات	9	26.5	26.5	44.1
Valid من 11 الى 20 سنة	14	41.2	41.2	85.3
من 20 سنة فما فوق	5	14.7	14.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تتوفر المؤسسة على تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها بعدد كافي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	34	100.0	100.0	100.0

كافة تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها المستخدمة ذات تقنية عالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	11.8	11.8	11.8
محاييد	2	5.9	5.9	17.6
Valid موافق	28	82.4	82.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تعمل المؤسسة على تحديث تجهيزات الإعلام الآلي كلما دعت الضرورة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	5.9	5.9	5.9
محايد	3	8.8	8.8	14.7
موافق	29	85.3	85.3	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد في أداء الأعمال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	20.6	20.6	20.6
محايد	4	11.8	11.8	32.4
موافق	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تهتم المؤسسة بتكوين الموظفين في كيفية استخدام البرمجيات الجديدة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	5.9	5.9	5.9
محايد	1	2.9	2.9	8.8
موافق	31	91.2	91.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

كافة البرمجيات المثبتة في أجهزة الإعلام الألي أصلية وغير مقلدة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	5.9	5.9	5.9
Valid محايد	1	2.9	2.9	8.8
موافق	31	91.2	91.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

توفر المؤسسة برنامج مضاد للفيروسات في كل أجهزة الإعلام الألي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
Valid موافق	33	97.1	97.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	

لدى المؤسسة شبكة داخلية (الانترانيت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
Valid موافق	33	97.1	97.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تستعمل المؤسسة الشبكة الخارجية (الاكسترنات) مع الموردين والشركاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	22	64.7	64.7	64.7
Valid محايد	10	29.4	29.4	94.1
موافق	2	5.9	5.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

يستفيد الموظفون والأعوان من خدمة الانترنت داخل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	27	79.4	79.4	79.4
Valid محايد	3	8.8	8.8	88.2
موافق	4	11.8	11.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

كافة أجهزة الإعلام الألي بالمؤسسة مربوطة بنظام للمعلومات على الأقل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	8.8	8.8	8.8
Valid محايد	7	20.6	20.6	29.4
موافق	24	70.6	70.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محايد	1	2.9	2.9	2.9
Valid موافق	33	97.1	97.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تهتم المؤسسة بتوسيع الشبكات وتطويرها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محايد	3	8.8	8.8	8.8
Valid موافق	31	91.2	91.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تحوز المؤسسة على تقنيين مؤهلين بعدد كافٍ لصيانة الشبكات وإصلاحها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
Valid محايد	2	5.9	5.9	8.8
Valid موافق	31	91.2	91.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

يتم التواصل مع زبائن بواسطة شبكة الأنترنت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	24	70.6	70.6	70.6
Valid محايد	6	17.6	17.6	88.2
موافق	4	11.8	11.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

المؤسسة قامت بالترويج الجيد لاستعمال الدفع الالكتروني E-payment من طرف الزبائن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	21	61.8	61.8	61.8
Valid محايد	7	20.6	20.6	82.4
موافق	6	17.6	17.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تستعمل المؤسسة البريد الالكتروني E-mail بشكل واسع في أعمالها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	21	61.8	61.8	61.8
Valid محايد	8	23.5	23.5	85.3
موافق	5	14.7	14.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

المؤسسة متقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية E-administration

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	6	17.6	17.6	17.6
محايد	6	17.6	17.6	35.3
موافق	22	64.7	64.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

توفر مراكز الاتصال خدمات نوعية ومفيدة للزبائن بدل تنقلهم للمؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	11.8	11.8	11.8
محايد	7	20.6	20.6	32.4
موافق	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تعتمد المؤسسة على تقنية الاجتماعات المرئية Visioconférence

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	20	58.8	58.8	58.8
محايد	6	17.6	17.6	76.5
موافق	8	23.5	23.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

يتم الاعتماد على نظم المعلومات **systeme d'information** في المؤسسة في إنجاز كافة الأعمال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	5	14.7	14.7	14.7
Valid محايد	4	11.8	11.8	26.5
موافق	25	73.5	73.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تدعم المؤسسات الاتصالات الهاتفية **Téléphone** من أجل تسهيل العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	5.9	5.9	5.9
Valid محايد	2	5.9	5.9	11.8
موافق	30	88.2	88.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

التطوير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يؤدي إلى رضا الزبائن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	11.8	11.8	11.8
Valid موافق	30	88.2	88.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تهتم المؤسسة كثيرا بتطوير تطبيقات الكترونية خاصة بها من ابتكار مهندسي المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	11	32.4	32.4	32.4
Valid محايد	4	11.8	11.8	44.1
موافق	19	55.9	55.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تستغل المؤسسة إمكانياتها المادية والبشرية من أجل تحسين أداؤها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	11.8	11.8	11.8
Valid محايد	4	11.8	11.8	23.5
موافق	26	76.5	76.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تعتقد أن الدورات التكوينية الموجهة للموظفين تساهم في رفع أداء المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	5.9	5.9	5.9
Valid محايد	2	5.9	5.9	11.8
موافق	30	88.2	88.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تؤمن المؤسسة بأن زيادة الأرباح مرهون برضا الزبون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
محايد	5	14.7	14.7	17.6
موافق	28	82.4	82.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

العروض الترويجية المقدمة من طرف المؤسسة كافية للارتقاء بأدائها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	20.6	20.6	20.6
محايد	5	14.7	14.7	35.3
موافق	22	64.7	64.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

ستحقق المؤسسة أداء عالي في حال فتح السوق للمنافسة الحرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	5	14.7	14.7	14.7
محايد	6	17.6	17.6	32.4
موافق	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالضرورة إلى تقليص التكاليف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محايد	4	11.8	11.8	11.8
Valid موافق	30	88.2	88.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

أداء المؤسسة في نمو و تطور مستمر نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
Valid محايد	6	17.6	17.6	20.6
موافق	27	79.4	79.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالفعالية، إذا علمت أن الفعالية هي تحقيق الأهداف المسطرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	8.8	8.8	8.8
Valid محايد	2	5.9	5.9	14.7
موافق	29	85.3	85.3	100.0
Total	34	100.0	100.0	

هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالكفاءة، إذا علمت أن الكفاءة تعني تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	10	29.4	29.4	29.4
محايد	3	8.8	8.8	38.2
موافق	21	61.8	61.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتماً إلى تقليل فترة انتظار الزبائن وسرعة التكفل بطلباتهم وانشغالاتهم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
محايد	1	2.9	2.9	5.9
موافق	32	94.1	94.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	

يوفر استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية حصول الزبون على الخدمة بسهولة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
محايد	2	5.9	5.9	8.8
موافق	31	91.2	91.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

تهتم المؤسسة بتحسين أداؤها من خلال عملية التقييم الموضوعية له بصفة دورية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محاييد	9	26.5	26.5	26.5
Valid موافق	25	73.5	73.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

يسمح استخدام التكنولوجيات المعلوماتية (الحواسيب والبرمجيات والشبكات) إلى زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وبالتالي الرفع من الأرباح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	2.9	2.9	2.9
Valid محاييد	2	5.9	5.9	8.8
موافق	31	91.2	91.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تتوفر المؤسسة على تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها بعدد كافٍ	34	3.00	.000 ^a	.000
كافة تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها المستخدمة ذات تقنية عالية	34	2.71	.676	.116
تعمل المؤسسة على تحديث تجهيزات الإعلام الآلي كلما دعت الضرورة	34	2.79	.538	.092
تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد في أداء الأعمال	34	2.47	.825	.142
تهتم المؤسسة بتكوين الموظفين في كيفية استخدام البرمجيات الجديدة	34	2.85	.500	.086
كافة البرمجيات المثبتة في أجهزة الإعلام الآلي أصلية وغير مقلدة	34	2.85	.500	.086
توفر المؤسسة برنامج مضاد للفيروسات في كل أجهزة الإعلام الآلي	34	2.94	.343	.059
AA	34	2.8025	.42058	.07213

One-Sample Test

	Test Value = 2				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
كافة تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها المستخدمة ذات تقنية عالية	6.093	33	.000	.706	.47
تعمل المؤسسة على تحديث تجهيزات الإعلام الآلي كلما دعت الضرورة	8.604	33	.000	.794	.61
تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات التي تساعد في أداء الأعمال	3.325	33	.002	.471	.18
تهتم المؤسسة بتكوين الموظفين في كيفية استخدام البرمجيات الجديدة	9.938	33	.000	.853	.68
كافة البرمجيات المثبتة في أجهزة الإعلام الآلي أصلية وغير مقلدة	9.938	33	.000	.853	.68
توفر المؤسسة برنامج مضاد للفيروسات في كل أجهزة الإعلام الآلي	16.000	33	.000	.941	.82
AA	11.126	33	.000	.80252	.6558

T-test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
لدى المؤسسة شبكة داخلية (الانترانيت	34	2.94	.343	.059
تستعمل المؤسسة الشبكة الخارجية (الاكسترانت) مع الموردين والشركاء	34	1.41	.609	.104
يستفيد الموظفون والأعوان من خدمة الانترنيت داخل المؤسسة	34	1.32	.684	.117
كافة أجهزة الإعلام الآلي بالمؤسسة مربوطة بنظام للمعلومات على الأقل	34	2.62	.652	.112
تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	34	2.97	.171	.029
تهتم المؤسسة بتوسيع الشبكات وتطويرها	34	2.91	.288	.049
تحوز المؤسسة على تقنيين مؤهلين بعدد كافٍ لصيانة الشبكات وإصلاحها	34	2.88	.409	.070
يتم التواصل مع زبائن بواسطة شبكة الانترنت	34	1.41	.701	.120
BB	34	2.3088	.34983	.06000

One-Sample Test

	Test Value = 2				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
لدى المؤسسة شبكة داخلية (الإنترنت)	16.000	33	.000	.941	.82
تستعمل المؤسسة الشبكة الخارجية (الأكسترنانت) مع الموردين والشركاء	-5.633-	33	.000	-.588-	-.80-
يستفيد الموظفون والأعوان من خدمة الإنترنت داخل المؤسسة	-5.766-	33	.000	-.676-	-.92-
كافة أجهزة الإعلام الآلي بالمؤسسة مربوطة بنظام للمعلومات على الأقل	5.524	33	.000	.618	.39
تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	33.000	33	.000	.971	.91
تهتم المؤسسة بتوسيع الشبكات وتطويرها	18.466	33	.000	.912	.81
تحوز المؤسسة على تقنيين مؤهلين بعدد كافٍ لصيانة الشبكات وإصلاحها	12.569	33	.000	.882	.74
يتم التواصل مع زبائن بواسطة شبكة الإنترنت	-4.890-	33	.000	-.588-	-.83-
BB	5.147	33	.000	.30882	.1868

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المؤسسة قامت بالترويج الجيد لاستعمال الدفع الالكتروني E-payment من طرف الزبائن	34	1.56	.786	.135
تستعمل المؤسسة البريد الالكتروني E-mail بشكل واسع في أعمالها	34	1.53	.748	.128
المؤسسة متقدمة في تطبيق الإدارة الالكترونية E-administration	34	2.47	.788	.135
توفر مراكز الاتصال خدمات نوعية ومفيدة للزبائن بدل تنقلهم للمؤسسة	34	2.56	.705	.121
تعتمد المؤسسة على تقنية الاجتماعات المرئية Visioconférence	34	1.65	.849	.146
يتم الاعتماد على نظم المعلومات في système d'information في المؤسسة في إنجاز كافة الأعمال	34	2.59	.743	.127
تدعم المؤسسات الاتصالات الهاتفية Téléphone من أجل تسهيل العمل	34	2.82	.521	.089
التطوير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يؤدي إلى رضا الزبائن	34	2.76	.654	.112
تهتم المؤسسة كثيرا بتطوير تطبيقات الكترونية خاصة بها من ابتكار مهندسي المؤسسة	34	2.24	.923	.158
CC	34	2.2418	.60826	.10431

One-Sample Test

	Test Value = 2				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
المؤسسة قامت بالترويج الجيد لاستعمال الدفع الالكتروني E-payement من طرف الزبائن	-3.273-	33	.002	-.441-	-.72-
تستعمل المؤسسة البريد الالكتروني E-mail بشكل واسع في أعمالها	-3.668-	33	.001	-.471-	-.73-
المؤسسة متقدمة في تطبيق الإدارة الالكترونية E-administration	3.484	33	.001	.471	.20
توفر مراكز الاتصال خدمات نوعية ومفيدة للزبائن بدل تنقلهم للمؤسسة	4.625	33	.000	.559	.31
تعتمد المؤسسة على تقنية الاجتماعات المرئية Visioconférence	-2.425-	33	.021	-.353-	-.65-
يتم الاعتماد على نظم المعلومات système d'information في المؤسسة في إنجاز كافة الأعمال	4.614	33	.000	.588	.33
تدعم المؤسسات الاتصالات الهاتفية Téléphone من أجل تسهيل العمل	9.225	33	.000	.824	.64
التطوير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يؤدي إلى رضا الزبائن	6.817	33	.000	.765	.54
تهتم المؤسسة كثيرا بتطوير تطبيقات الكترونية خاصة بها من ابتكار مهندسي المؤسسة	1.486	33	.147	.235	-.09-
CC	2.318	33	.027	.24183	.0296

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تستغل المؤسسة إمكانياتها المادية والبشرية من أجل تحسين أداؤها	34	2.65	.691	.119
تعتقد أن الدورات التكوينية الموجهة للموظفين تساهم في رفع أداء المؤسسة	34	2.82	.521	.089
تؤمن المؤسسة بأن زيادة الأرباح مرهون برضا الزبون	34	2.79	.479	.082
العروض الترويجية المقدمة من طرف المؤسسة كافية للارتقاء بأداؤها	34	2.44	.824	.141
ستحقق المؤسسة أداء عالي في حال فتح السوق للمنافسة الحرة	34	2.53	.748	.128
DD	34	2.6471	.60515	.10378

One-Sample Test

	Test Value = 2				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
تستغل المؤسسة إمكانياتها المادية والبشرية من أجل تحسين أدائها	5.459	33	.000	.647	.41
تعتقد أن الدورات التكوينية الموجهة للموظفين تساهم في رفع أداء المؤسسة	9.225	33	.000	.824	.64
تؤمن المؤسسة بأن زيادة الأرباح مرهون برضا الزبون	9.675	33	.000	.794	.63
العروض الترويجية المقدمة من طرف المؤسسة كافية للارتقاء بأدائها	3.124	33	.004	.441	.15
ستحقق المؤسسة أداء عالي في حال فتح السوق للمنافسة الحرة	4.126	33	.000	.529	.27
DD	6.235	33	.000	.64706	.4359

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالضرورة إلى تقليص التكاليف	34	2.88	.327	.056
أداء المؤسسة في نمو و تطور مستمر نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	34	2.76	.496	.085
هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالفعالية، إذا علمت أن الفعالية هي تحقيق الأهداف المسطرة	34	2.76	.606	.104
هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالكفاءة، إذا علمت أن الكفاءة تعني تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة	34	2.32	.912	.156
يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتماً إلى تقليل فترة انتظار الزبائن وسرعة التكفل بطلباتهم وانشغالاتهم	34	2.91	.379	.065
يوفر استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية حصول الزبون على الخدمة بسهولة	34	2.88	.409	.070
تهتم المؤسسة بتحسين أدائها من خلال عملية التقييم الموضوعية له بصفة دورية	34	2.74	.448	.077
يسمح استخدام التكنولوجيات المعلوماتية (الحواسيب والبرمجيات والشبكات) إلى زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وبالتالي الرفع من الأرباح	34	2.88	.409	.070
FF	34	2.7684	.42321	.07258

One-Sample Test

	Test Value = 2				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالضرورة إلى تقليص التكاليف	15.732	33	.000	.882	.77
أداء المؤسسة في نمو و تطور مستمر نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	8.990	33	.000	.765	.59
هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالفعالية، إذا علمت أن الفعالية هي تحقيق الأهداف المسطرة	7.358	33	.000	.765	.55
هل تعتقد أن أداء المؤسسة يتميز بالكفاءة، إذا علمت أن الكفاءة تعني تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة	2.069	33	.046	.324	.01
يؤدي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتماً إلى تقليل فترة انتظار الزبائن وسرعة التكفل بطلباتهم وانشغالاتهم	14.035	33	.000	.912	.78
يوفر استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية حصول الزبون على الخدمة بسهولة	12.569	33	.000	.882	.74
تهتم المؤسسة بتحسين أدائها من خلال عملية التقييم الموضوعية له بصفة دورية	9.574	33	.000	.735	.58
يسمح استخدام التكنولوجيات المعلوماتية (الحواسيب والبرمجيات والشبكات) إلى زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وبالتالي الرفع من الأرباح	12.569	33	.000	.882	.74
FF	10.587	33	.000	.76838	.6207

Correlations

Correlations

		AA	BB	CC	DD
	Pearson Correlation	1	.747**	.811**	.949**
AA	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	34	34	34	34
	Pearson Correlation	.747**	1	.884**	.738**
BB	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	34	34	34	34
	Pearson Correlation	.811**	.884**	1	.896**
CC	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	34	34	34	34
	Pearson Correlation	.949**	.738**	.896**	1
DD	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	34	34	34	34

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	37

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	8

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	24

Correlations

		MM	DD
MM	Pearson Correlation	1	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	34	34
DD	Pearson Correlation	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	34	34

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).