



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



لميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

لشعبة: علوم التسيير

لتخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة مديرية وحدة بريد -ميلة-

الأستاذ المشرف	إعداد الطلبة	
ميمون معاذ	حجير سعاد	1
	بوعون رميساء	2

لجنة المناقشة:

الصفة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	بوشارب جلال
مشرفا ومقرا	معاذ ميمون
ممتحنا	بوقجاني جناة

السنة الجامعية 2024/2023



قَالَ
يَا قَوْمِ
رَأَيْتُمْ إِنْ كُنْتُ عَلَىٰ بَيِّنَةٍ مِّن رَّبِّي
وَرَزَقْتِي مِنْهُ رِزْقًا حَسَنًا وَمَا أَرِيدُ أَنْ
أُخَالِفَكُم إِلَىٰ مَا أَنهَآكُمْ عَنْهُ إِنْ أَرِيدُ إِلَّا
الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا
بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَلِيُّ الْعَظِيمُ

{سورة هود/ الآية : 88}

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله حمدا طيبا مباركا الذي وفقنا لإتمام هذه الدراسة ومن ثم بوافر

الشكر مديرية وحدة البريد ميله

ونتوجه بجزيل الشكر الى الاستاذ المشرف "معاذ ميمون" على حسن الاشراف والمعلومات القيمة التي أفادنا بها طيلة المشوار الدراسي.

ونتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من بعيد أو من قريب في إنجاز هذا العمل إلى كل من جمعنا معهم المشوار الدراسي من بدايته

إهداء

أولاً لك الحمد زني على كثير فضلك وجميل عطائك

إلى كل أفراد عائلتي ككل وأخص بالذكر والدي الكريمة إلى أمي

اطال عمرها وحفظها

إلى أبي الغالي

إلى أخي وأختي

إلى كل من ساهم في إتمام بحثي من قريب أو من بعيد

إلى كل أساتذتي وكل من يعرفني

"رميساء"

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا
بالتقوى أهدي ثمرة جهدي

إلى: من كانوا سندا لي بعد الله في هذه الحياة
إلى الوالدين الكرميين والإخوة الأعزاء.

وأخص بالذكر أخي زكرياء

إلى: رفيق درب هشام.

إلى: أبنائي

ياسر، لؤي، مقيم

إلى الصديقة العزيزة: بسمة.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

"سعاد"

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسة البريد -ميلة-، من أجل تحقيق ذلك اعتمدنا على أبعاد (قواعد البيانات، برمجيات، شبكة الاتصال، المورد البشري) كونها المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية للدراسة، وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، تم اختيار مديرية وحدة البريد -ميلة- لاختبار فرضيات الدراسة، إذ تم توزيع على العينة المكونة من 51 موظف استبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة.

ولقد توصلنا الى ان هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسة البريد -ميلة-، في ظل هذه التطورات الحاصلة في التكنولوجيا أصبح لزاما على مديرية وحدة بريد -ميلة- ان تقوم بوضع استراتيجيات لتطوير اداءها وضمن تحقيق أهدافها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء في المؤسسة وحدة البريد -ميلة-.

Study Summary:

The study aimed to know the role of information technology in improving the performance of the Postal Corporation - Mila. In order to achieve this, we relied on the dimensions (databases, software, communication network, human resource) as they are the final outputs of information technology. The study adopted the descriptive analytical approach as a methodology for the study. Based on the questionnaire as a tool for the study, the Directorate of the Postal Unit - Mila - was chosen to test the study hypotheses. Questionnaires were distributed to the sample of 51 employees as a main tool for collecting the necessary data and information.

We found that there is a statistically significant positive impact of information technology on improving the performance of the postal institution - Mila. In light of these technological developments, it has become imperative for the Directorate of the Postal Unit - Mila - to develop strategies to enhance its performance and ensure the achievement of its goals.

Keywords: Information Technology, Institutional Performance Postal unit -Mila-.



فهرس المحتويات

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
II	الشكر والتقدير
II	الإهداء
VI	ملخص الدراسة
VIII	فهرس المحتويات
XI	فهرس الجداول
أ	فهرس الأشكال
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للمعلومات الأداء المؤسسي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها
4	المطلب الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات ووظائفها
10	المطلب الثالث: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات وأهدافها
11	المطلب الرابع: الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات
13	المبحث الثاني: نظرة عامة عن الأداء المؤسسي
13	المطلب الأول: مفهوم الأداء المؤسسي ومستوياته
16	المطلب الثاني: أنواع الأداء المؤسسي وأبعاده
21	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المؤسسي ونماذجه
25	المطلب الرابع: مراحل وطرق تقييم الأداء المؤسسي
27	المبحث الثالث: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات
27	المطلب الأول: دور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
28	المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية
29	المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين
29	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية وحدة البريد الولاية ميله	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: تقديم عام لمديرية وحدة بريد-ميله
33	المطلب الأول: تعريف بمديرية وحدة البريد لولاية-ميله

34	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد-ميلة
35	المطلب الثالث: أهداف ونشاطات مديرية وحدة البريد الولاية ميلة
36	المبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة
36	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها
37	المطلب الثاني: أداة الدراسة
39	المطلب الثالث: الاساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة
40	المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله
40	المطلب الأول: اختبار الثبات وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان
45	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
57	المطلب الثالث: اختبار وتحليل الفرضيات
64	خلاصة
66	الخاتمة
70	قائمة المراجع
74	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
23	بطاقة الأداء المتوازن	الجدول رقم 01
37	توزيع عينة الدراسة	الجدول رقم 02
38	درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي	الجدول رقم 03
40	نتائج معامل ألفا كرونباخ	الجدول رقم 04
40	نتائج المعامل ألفا كرونباخ	الجدول رقم 05
41	نتائج معامل ألفا كرونباخ على البعد الأول	الجدول رقم 06
41	نتائج ألفا كرونباخ على البعد الثاني	الجدول رقم 07
41	نتائج ألفا كرونباخ على البعد الثالث	الجدول رقم 08
42	نتائج ألفا كرونباخ على البعد الرابع	الجدول رقم 09
42	نتائج ألفا كرونباخ على المحور الثاني	الجدول رقم 10
43	الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول	الجدول رقم 11
44	الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (الاداء في المؤسسة)	الجدول رقم 12
45	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم 13
47	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	الجدول رقم 14
48	توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	الجدول رقم 15
49	توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي	الجدول رقم 16
50	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة	الجدول رقم 17
51	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات	الجدول رقم 18
52	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الأول	الجدول رقم 19
53	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الأول	الجدول رقم 20
54	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الأول	الجدول رقم 21
55	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الرابع من المحور الأول	الجدول رقم 22
56	النتائج الإحصائية لفقرات المحور الثاني	الجدول رقم 23
57	نتائج الارتباط بين قاعدة البيانات والاداء في المؤسسة	الجدول رقم 24
58	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الأولى	الجدول رقم 25
58	نتائج الارتباط بين برمجيات والاداء في المؤسسة	الجدول رقم 26

قائمة الجداول

59	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثانية	الجدول رقم 27
60	نتائج الارتباط بين شبكات الاتصال والاداء في المؤسسة	الجدول رقم 28
60	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثالثة	الجدول رقم 29
61	نتائج الارتباط بين المورد البشري والاداء في المؤسسة	الجدول رقم 30
61	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرابعة	الجدول رقم 31
62	نتائج الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاداء في المؤسسة	الجدول رقم 31
62	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرئيسية	الجدول رقم 31



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
8	أبعاد تكنولوجيا المعلومات	01
10	وضائف تكنولوجيا المعلومات	02
15	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية	03
17	الأداء الداخلي والخارجي	04
24	العناصر الأساسية لنموذج Performance Prism	05
34	الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد-ميلة-	06
45	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	07
47	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	08
48	توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	09
49	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	10
50	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	11

مقدمة

مقدمة:

عرفت المؤسسات الاقتصادية في هاته الأونة الاخيرة تطورات وتحولات سريعة وجذرية في كافة المجالات المختلفة وعلى المستويات الاقتصادية والتجارية والتكنولوجية، ومما لا شك فيه ان تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا استراتيجيا بارزا في بناء المؤسسة وتطوير أدائها من حيث الخدمة والانتاج، حيث صار واجبا على المؤسسات الاقتصادية احتضان هذا التطور التكنولوجي الذي يمكنها من البقاء وفرض نفسها في ساحة المنافسة لمواجهة مختلف التحديات والمنافسات التي تواجهها أثناء أداء مهامها.

ساهم التطور التكنولوجي في مجال المعلومات في تحسين كفاءة المؤسسات الاقتصادية عبر إضافة تحسينات أساسية على سير الاعمال والاستراتيجيات الادارية من خلال الاستفادة من المعارف المتاحة، حيث تعتبر المعالجة الآلية للمعلومات في عصرنا هذا في ظل التغيرات التكنولوجية أساسا من أسس الادارة الحديثة المتفوقة، حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها الاندماج المختلف بين الوسائل والوسائط والأجهزة والأنظمة المتعلقة بتداول المعلومات ومعالجتها وعرضها بالشكل المناسب مرئيا أو سمعيا أو القيام بطبعتها حسب الطريقة المناسبة.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتحسين الأداء وتبادل المعلومات داخل المؤسسة، من خلال إستخدام أنظمة البريد الإلكتروني والمنصات التعاونية والدردشة الفورية، يمكن للموظفين التواصل بسهولة وسرعة، مما يسهم في تعزيز التعاون وتبادل الأفكار واتخاذ القرارات السريعة. كما يمكن للمؤسسات استخدام الشبكة الداخلية المشتركة ونظم إدارة المحتوى لتنظيم ومشاركة المعلومات الحيوية بين الأقسام المختلفة، مما يسهم في تحسين العمليات الداخلية وتنسيق الجهود وبالتالي تحسين أداء المؤسسة ككل.

أولا: إشكالية الدراسة:

هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

ولإجابة على هذا التساؤل يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعدها البيانات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

2- هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعدها البرمجيات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

3- هل يوجد أثر موجب لبعدها شبكات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

4- هل يوجد أثر موجب لبعء المورد البشري في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضيات الفرعية:

1- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعء قاعدة البيانات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

2- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعء البرمجيات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

3- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعء شبكات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

4- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعء المورد البشري في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

أهمية الدراسة:

إن موضوع تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية له أهمية كبيرة في حياة المؤسسة ويعتبر هذا الموضوع من الموضوعات الحيوية المهمة حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات وسيلة لتحسين مهارات وقدرات الموظفين وبالتالي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

كما تكمن أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

- الربط بين دور تكنولوجيا المعلومات مع تحسين الأداء المؤسسي.

- أهمية تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

- معرفة حجم تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء بالمؤسسة.

أهداف الدراسة:

وفقا لمشكلة الدراسة والمتمثلة في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة

الاقتصادية فإن بحثنا هذا يهدف لتحقيق ما يلي:

- معرفة دور قاعدة البيانات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

- معرفة دور البرمجيات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

- معرفة دور شبكات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

- معرفة دور المورد البشري في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

أسباب اختيار الدراسة:

السبب الذاتي:

- الميل الشخصي لهذه الموضوعات الحديثة.

- اتفاق البحث مع التخصص.

السبب الموضوعي:

- أهمية الموضوع من الناحية العلمية.

- حداثة الموضوع الذي يزال قيد البحث والدراسة.

- اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات في وقتنا الحالي هي المحرك الأساسي لتحسين أداء المؤسسة بشكل عام.

حدود الدراسة:

الحدود البشري: شملت الدراسة عينة من موظفي مديرية وحدة البريد ميلة.

الحدود الزمنية: امتدت من جانفي 2024 إلى 15 ماي 2024.

الحدود الموضوعية: تتمثل في المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الأداء المؤسسي.

المنهج المستخدم:

إن المنهج المستخدم في دراسة هذا الموضوع هو المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد أساسا على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ومحاولة تحليلها، حيث تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة بالاعتماد على الاستبيان، ثم القيام بتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .

صعوبات الدراسة:

إن أهم ما وجهت الطالبتين في هذه الدراسة من صعوبات وعوائق ارتبطت بصعوبة الحصول على المعلومات وعدم تعاون بعض المسؤولين محل الدراسة

الدراسات السابقة:

1-1 دراسة شوقي شادلي تحت عنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2008.

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة تبين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والوقوف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في رفع من مستويات أداء المؤسسات، واستنتاج الباحث بأن أغلب المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة تستخدم وسائل الاتصال مثل: الهاتف الثابت، الفاكس، والبريد الإلكتروني، بمستويات مرتفعة، وتم التوصل أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على أداء المؤسسة، إذ تعمل هذه التكنولوجيا على تخفيض تكاليف الاتصال وسهولة تبادل المعلومات، والحصول عليها والتنسيق بين الأقسام، ورفع من جودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن.

1-2 دراسة حسان بشكورة، فؤاد بو محرز، تحت عنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2010/2011.

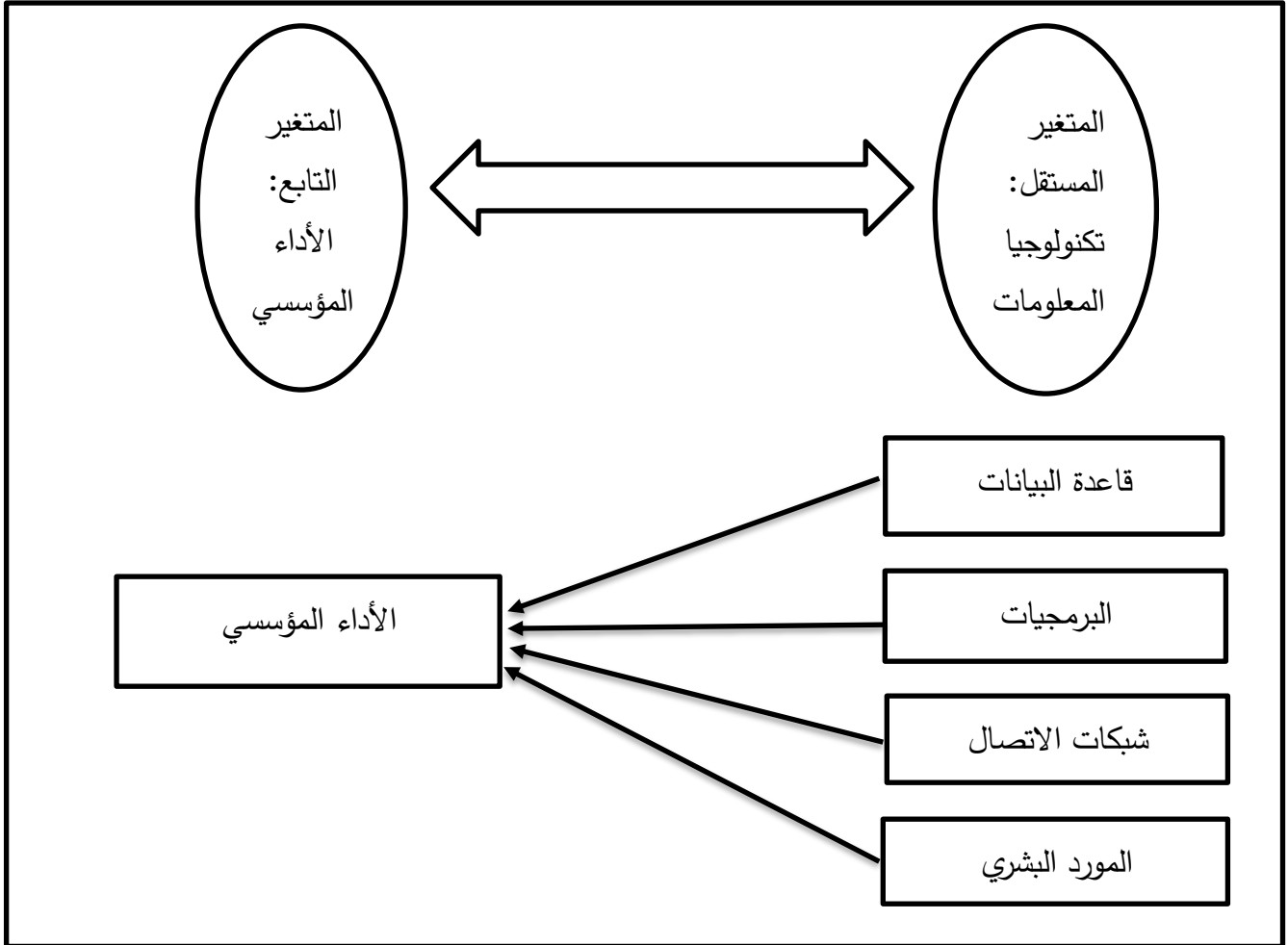
هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطور، وإبراز قيمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية وترشيد القرارات المتعلقة بهما، وكذا إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي وجود دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين الأداء من خلال البنية التحتية التي تتوفر عليها بالإضافة إلى الاستخدام المقبول لنظم المعلومات الإلكترونية كما أن إدخال هذه التكنولوجيا على وضائف المؤسسة واستخدامها بشكل فعال من شأنه أن يرفع كفاءة العمل ويحقق الأهداف المرجوة وبالتالي تحسين أداء المؤسسة بشكل عام، والتأكيد على تأهيل وتدريب المورد البشري من أجل الاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات ومحاولة اعتماد واستخدام المؤسسة لكل التقنيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات.

3-1 دراسة فضيلة عزابيزة تحت عنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية-قالمة-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2019/2020.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها: (البنية التحتية، نظم المعلومات وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيرها على الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) وكذا أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين الأداء بالمؤسسة ولا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة.

نموذج الدراسة:

لقد تناولنا في هذه الدراسة المتغير المستقل ألا وهو تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع وهو الأداء المؤسسي كما موضح في الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل لأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات والأداء المؤسسي

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسات في العصر الحديث، فزيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يشير إلى أهميتها الكبيرة في تحقيق النجاح والرفع من مستوى أدائها.

يهدف هذا الفصل إلى استكشاف وتوضيح المفاهيم النظرية للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الأداء المؤسسي، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث يتضمن المبحث الأول والثاني أربع مطالب أما المبحث الثالث فيتضمن ثلاث مطالب كما يلي:

المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: نظرة عامة عن الأداء المؤسسي.

المبحث الثالث: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم لجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات، تعد تكنولوجيا المعلومات أساسية في العصر الحديث وتشكل عمودًا فقريًا للعديد من المؤسسات والمنظمات.

في هذا المبحث سنتناول أساسيات تكنولوجيا المعلومات ونتحدث عن مفهومها وخصائصها، ونستكشف مكوناتها المختلفة ووظائفها في المؤسسات. سنتطرق أيضًا إلى استخداماتها وأهدافها، ونناقش الانعكاسات السلبية والإيجابية التي قد تنشأ نتيجة استخدامها في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

قبل أن تعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات لا بد من التطرق إلى معرفة ما معنى التكنولوجيا والمعلومات:

تعريف التكنولوجيا:

التكنولوجيا هي "مجموعة من القيم والأفكار والمعدات والبرمجيات التي تعتمد عليها المنظمة والموارد البشري في أداء وظائفه بهدف تحسين وتجديد أسلوب عمله، والتي قد تأخذ أبعاداً مختلفة منها: الإدارة الإلكترونية القيم التكنولوجية وهو الجانب المعنوي بالإضافة إلى نظم المعلومات الرقمية وهي تعبر عن البرمجيات".¹

تعريف المعلومات:

المعلومات هي "البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساس لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان وبالتالي سوف تؤثر في عملية اتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات".²

تكنولوجيا المعلومات:

تعددت تعريفات تكنولوجيا المعلومات وتنوعت وأهمها التعاريف التالية

¹ زينب فرح الله، بن صويلح ليبيا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشرية، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر، 2021، ص324.

² بالقيود صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2012/2013، ص 117.

يعرف قاموس ماكيلان تكنولوجيا المعلومات بأنها "حيازة، معالجة، تخزين وبتث معلومات ملفوظة، مصورة، متنية، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الإليكترونيات الدقيقة"¹.

تعرف أيضا على أنها "عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والأنترنت والشبكات اللاسلكية والمساحات الضوئية والأجهزة الخولية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل الحديثة في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبتثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرار وحل المشكلات وتحليل البيانات من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية"².

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات، وغيرها من أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"³.

كما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها "علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة، وخاصة الحواسيب، واستخدامها للمساعدة في إيصال المعارف الإنسانية والاجتماعية والعلمية المتعددة"⁴.

من خلال ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها "هي مجموعة من الأدوات والتقنيات والممارسات التي تهدف إلى جمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات بشكل رقمي. تشمل تكنولوجيا المعلومات العتاد (الأجهزة) والبرمجيات والشبكات والأنظمة وقواعد البيانات وتطبيقات الويب وتقنيات الاتصالات والأمان والتحليلات والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وغيرها من العناصر التكنولوجية المستخدمة لإدارة ومعالجة المعلومات "

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 19.

² خضر مصباح الطيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، ص 22.

³ معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 253.

⁴ عامر إبراهيم قنديلجي، إيملن فاضل السمراي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 2009، ص 38.

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل خصائص تكنولوجيا المعلومات في العناصر التالية:¹

- ❖ **تقليص الوقت:** ونقصد به أن التكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاوزة إلكترونياً؛
- ❖ **تقليص المكان:** حيث تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة أو التي يمكن الوصول إليها بسهولة؛
- ❖ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وهذا ناتج للتفاعل بين الباحث والآلة حيث يقوم الباحث بتقسيم بعض المهام وتوزيعها إما على نفسه أو على الآلة؛
- ❖ **الذكاء الاصطناعي:** ونقصد به أن أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج،
- ❖ **تكوين شبكات الاتصال:** حيث تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى؛
- ❖ **التفاعلية:** ونقصد به أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- ❖ **قابلية التحرك والحركية:** وهي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الهاتف النقال، الحاسب الآلي النقال، ... إلخ.
- ❖ **لا تزامنية:** ونقصد بها إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- ❖ **قابلية التحويل:** ونقصد بها إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في النظام
- ❖ **السرعة:** وهي أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة وحساب، ... إلخ، بطريقة سريعة مقارنة مع الإنسان حيث سمحت هذه الخاصية بتخفيض وقت معالجة المعلومات بشكل كبير، إضافة إلى أنها ساهمت في تجنب المهام اليدوية الخاصة بالحساب، ومعالجة المهام التي يصعب تنفيذها يدوياً.
- ❖ **العالمية:** ونقصد بها ذلك المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة

¹ محمد الأمين عسول، الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2016، ص 128.

بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان، والانتقال عبر الحدود الدولية.

❖ **الشيوع والانتشار:** ونقصد بها قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، حيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

المطلب الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات ووظائفها

أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

هناك اتفاق من قبل الباحثين والمهتمين في مجال تكنولوجيا المعلومات على أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات تتمثل في المكونات التالية:

1-قاعدة البيانات Database:

من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات. فهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة (Hard drive) والأقراص المخزنة (Floppy drive) أو الأشرطة وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجل المخزونات في المؤسسة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات والبيانات تتعلق بالتكاليف أو المعلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها، وتتوفر قواعد البيانات مباشرة ببعضها تنظم على شكل أرقام ومؤشرات اقتصادية، وأسعار السوق والمخزون، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع أو كلمات.

تقسم قاعدة البيانات إلى عدة أنواع وهي:

1-قواعد البيانات حسب مستخدمها مثل قواعد الفردية تستخدم بواسطة فرد واحد مثل قواعد الفردية تستخدم باسم مديري المعلومات الشخصية وقواعد المشاركة ويكون هذا النوع مشاركة بين العاملين في الشركة أو المؤسسة معينة، والقواعد الموزعة ويشتمل على مجموعة حسابات تخزن فيها البيانات في مواقع مختلفة وترتبط مع بعضها بواسطة شبكة الحواسيب الزبائن، وقواعد البيانات العامة.

2-قواعد البيانات حسب محتوياتها وتشمل على أربعة أنواع هي: قواعد بيلوغرافية والتي تشتمل على البيانات الأصلية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوضعية والموضوعية والكشافات والمستخلصات، والقواعد مرجعية وتمثل مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستفيدون

لإجابة على استفساراتهم، والقواعد الرقمية واحصائية، وقواعد النصوص كاملة التي تشتمل على كاملة التي تشتمل على كامل النصوص لمصادر المعلومات المحسوبة¹.

2- البرمجيات Software:

تتكون البرمجيات من خطوات متسلسلة تحكمها مجموعة من إرشادات للإيعاز إلى المكونات للحاسوب بما يجب أن يفعل، أي أنها تمثل كل مجموعات تعليمات معالجة المعلومات التي تسيطر وتوجه المكونات المادية في الحاسوب، وتوسع Elliott بمفهومه للبرمجيات وجعله أكثر شمولية إذ يعرفها "بأنها وصف للبرامج، والخوارزميات، والإرشادات المستخدمة في تكنولوجيا الحاسوب لإنجاز الأوامر والوظائف والأنشطة، وتعمل على تنسيق العمليات ومعالجة المكونات المادية لتكنولوجيا الحاسوب"².

3- شبكات الاتصال Communication Network:

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الأنترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فضلا عن النصوص³.

4- المورد البشري Human Resource:

يتضمن الأفراد الذين سينمون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات، والذين يمكن أن يكونوا محاسبين، أو بائعين، أو مهندسين، أو كتابية وسكرتيرة، أو الزبائن، أو المدربين، وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين التكنولوجيا، أما الاختصاصيين الفنيين Specialists فهم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم System Analysts، ومطوروا البرمجيات Developers Software، ومشغلو النظام من العاملين في الجوانب الإدارية، الفنية، والروتينية... إلخ فمحللو النظم على سبيل المثال يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي، أما مطورو البرمجيات يؤمنون ببرامج الحاسوب،

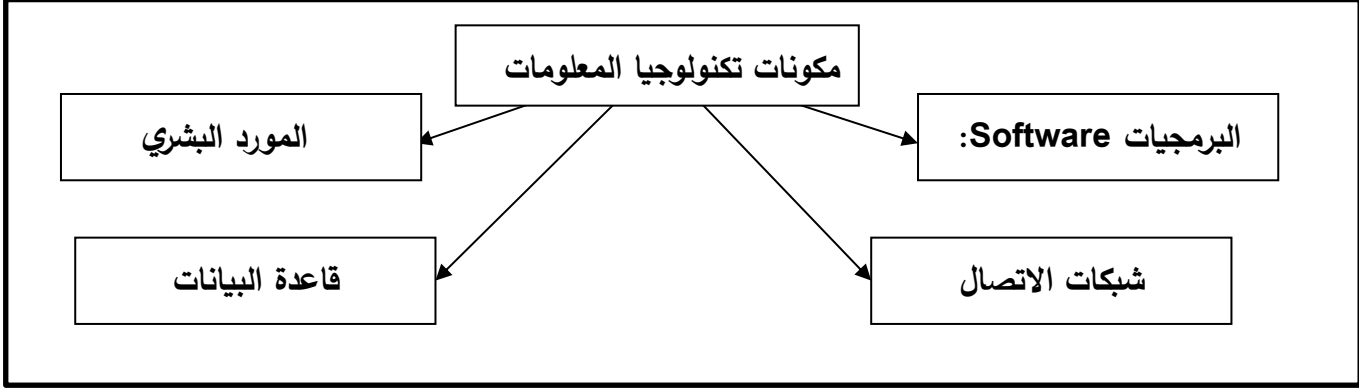
¹ أسماء سعودي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2021/2020، ص ص 121، 122.

² سناء عبد الكريم الخائق، أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2016، ص 10.

³ محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 06، العدد 02، جامعة الجزائر 03، 2018، ص 46.

في ضوء المواصفات التي يندمها محالي النظم، ومشغلو النظام يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات¹.

الشكل رقم (01): أبعاد تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

ثانياً: وظائف تكنولوجيا المعلومات:

أشار كلا من الباحثين (Senn) والصابغ والدليمي لأهم وظائف تكنولوجيا المعلومات الرئيسية وهي²:

1- الحصول على البيانات:

تكون من خلال تكديس البيانات للتعامل معها لاحقاً للمنظمة أو الفرد.

2- المعالجة:

هي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب وتشمل المعالجة على عدة عمليات منها:

- ❖ معالجة البيانات: (رموز، أرقام خام، رسائل....) وتحويلها إلى معلومة ذات فائدة.
- ❖ معالجة المعلومات: وهي تحويل أي من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفضيلاً وتنوعاً ودقة، إذ تكون معلومات نهائية واضحة هادفة.
- ❖ معالجة النصوص: وتعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية، والمراسلات وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص والأشكال وعرضها بصورة جذابة.
- ❖ معالجة الأصوات: ويعني معالجة المعلومات الضوئية، إذ شهدت هذه المعالجات تطوراً نوعياً فقد وجدت نظماً تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه ولتنفيذ إجراءات محددة.

¹ قرناش الهواري، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلی، الشلف، الجزائر، 2022، ص ص 60،59.

² يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، جامعة المستنصرية، العراق، 2010، ص ص 327،328.

❖ **معالجة الصورة:** تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسيب الأخرى.

3-خلق توليد المعلومات:

تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام، أو نصوص، أو صور، أو أصوات، وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد.

4-خزن البيانات والمعلومات:

من خلال خزن البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق. إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في الوسط للخرن مثل (الأقراص الممغنطة، أو الأقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قرائتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي، فمثلا المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتى نعرفها ولكن بصيغة شفرة تأخذ حيزا أقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها.

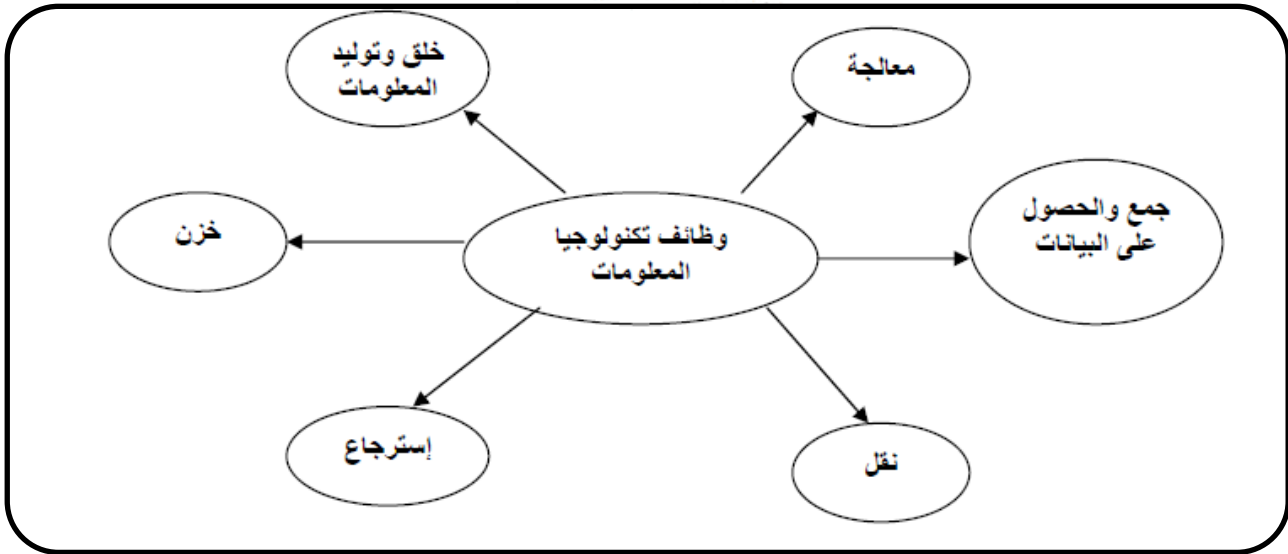
5-الإسترجاع:

يعني وضع استنساخ للبيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوسط التي خزنت المعلومات عليه وجعلها جاهزة للإسترجاع والمعالجة.

6-النقل:

هي إرسال المعلومات من موقع إلى آخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوسط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية...إلخ. والشكل التالي يوضح وضائف تكنولوجيا المعلومات

الشكل رقم (02): وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر: يسرى محمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص 328.

المطلب الثالث: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات وأهدافها

أولاً-دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات:

ساهمت مجموعة من الظروف والأسباب إلى زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدامها، تتمثل في¹:

1-المتغيرات السريعة والمعقدة في بيئة العمل:

تعمل المؤسسة في البيئة شديدة الاضطراب والتغير، نتيجة لما أفرزه التقدم في تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل الاقتصادية، والسياسية بالتالي أصبحت المؤسسات مطالبة باستخدام كافة الوسائل والتي منها تكنولوجيا المعلومات لفهم هذه البيئة والتنبؤ بتغيراتها.

2-التغير في حدة المنافسة وطبيعتها:

نتيجة للضغوط التي تمارسها المؤسسات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة إلى ازدياد حدة المنافسة العالمي، هذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم منتجات حسب طلب العميل، وفي هذا الإطار تدخل تكنولوجيا المعلومات كأداة داعمة لكل هذه العمليات.

¹ قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017/2016، ص ص 103، 104.

3-المسؤولية البيئية والاجتماعية:

أصبحت المؤسسات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكاً لأهمية تفاعلها مع المجتمع الذي تعمل ضمنه حيث، تسعى إلى المساهمة للقيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة على البيئة، الصحة والسلامة المهنية وغيرها، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أ، تدعم هذه الأنشطة من خلال مختلف تطبيقاتها.

4-سرعة التغير في رغبات المستهلكين وتعددها:

حيث أصبح المستهلك اليوم أكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات وجودتها، مما جعله يطلب أفضلها، بالإضافة إلى المنتجات التي تنتج حسب طلبه ومن ناحية أخرى فإن المستهلك يطلب معلومات أكثر تفصيلاً عن السلع التي يريدها وهذا ما جعل المؤسسات في حاجة إلى أن تبج قدرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحجات المستهلك، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المؤسسات من تحقيق ذلك

5-التغير في هيكل الموارد:

نتيجة لتعاظم دور المعلومات في المؤسسات، واعتبارها ضمن أهم مواردها، وفي ظل الانفجار المعلوماتي الحالي، زاد اهتمام المؤسسات أكثر فأكثر بتكنولوجيا المعلومات بالنظر لما تنتجه من سرعة ودقة في التعامل مع أحجام كبيرة جداً من المعلومات.

ثانياً-أهداف تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تلخيص الأهداف التي تسعى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتحقيقها من خلال الآتي¹:

❖ تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى القيام بأبحاث جديدة من أجل طرح منتجات جديدة تتلاءم مع طبيعة المستجدات الحاصلة في الأسواق العالمية فهي لها تأثير في إبداع العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لهم.

❖ تفعيل مهام الرقابة الإدارية داخل المنظمات، حيث إن الغرض الأساسي لتكنولوجيا المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية التي تدعم وتنظم جميع البرامج من أجل تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية.

بينما أشار الطائي إلى أن أهداف تكنولوجيا المعلومات تتمثل بكونها:

❖ **أهداف مادية:** وهي الأهداف المتحققة من كلف معالجة البيانات والتي يتم من خلالها تقليل كلف الأدي العاملة.

❖ **الأهداف غير المادية:** وهي الأهداف التي يتم من خلالها تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين لتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم

¹ خمائل كامل محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2015، ص ص 47،48.

أما (Schniderjans&Etal) فقد وضع جملة أخرى من الأهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات منها:

- ❖ العمل على غرس روح الابتكار والإبداع؛
- ❖ الاستجابة الفعالة للتغيير الذي في المنظمة؛
- ❖ يساعد المنظمات على تسليم منتجاتها وخدماتها في الوقت المخطط له ضمن الميزانية الموضوعة؛
- ❖ خلق أسواق جديدة بتطوير العلاقات وتنويعها واستخدام التطبيقات والبرامج المطورة الفعالة.

المطلب الرابع: الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات

تتمثل الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات فيما يلي¹:

أولاً: الآثار الإيجابية

- ❖ أول تأثير لتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغير المجتمع وحضارته، أي اختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافقه جو من تحضر الجديد.
- ❖ مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.
- ❖ التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين المؤسسات والوحدات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة.
- ❖ تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال، من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- ❖ القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد، وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة، ما يدعم اتخاذ القرار.
- ❖ تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.
- ❖ تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

ثانياً: الآثار السلبية

- ❖ أدخلت تكنولوجيا المعلومات ما يسمى بالواقع الافتراضي الأقرب للخيال، ويسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق، مما يمكنهم التأثير على الضعفاء من الدول والأفراد، ومن الطبيعي أن تترك هذه العملية آثارها الأخلاقية السلبية على المجتمعات البشرية.

¹ حمزة بعلي، دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2015، ص ص 62، 63.

- ❖ تأثير شبكة الإنترنت على الأطفال ونشأتهم، وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الإنترنت بعيدا عن العالم الواقعي، والكم الهائل من المعلومات يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.
- ❖ استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود فئات من المهمشين من عالم ثورة المعلومات فأصبحنا نسمع بالفجوة الرقمية.
- ❖ يرى فيها البعض أنها تهديد لأمن القومي للدول، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب والجرائم وهي الحروب والجرائم المعلوماتية.
- ❖ سمحت تكنولوجيا المعلومات بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديدا للسيادة النقدية للدولة.
- ❖ في كثير من الصناعات يتقلص الإنتاج لتوظيف الأفراد، وبما أن تكنولوجيا المعلومات مفيدة بالنسبة للمؤسسات، يؤدي ذلك إلى زيادة معدلات البطالة.

المبحث الثاني: نظرة عامة عن الأداء المؤسسي

يعد الأداء مفهوما جوهريا بالنسبة للمؤسسات ويحظى بأهمية كبرى في تسيير المؤسسات، يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه وكذا مدى نجاحها. وهو مفهوم واسع ومتجدد لذلك لم يتوصل الباحثين إلى إجماع حول مفهوم محدد له، وذلك لاختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء لذا سنحاول في هذا المبحث نتناول نظرة عامة عن الأداء المؤسسي أهم المفاهيم المتعلقة به.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المؤسسي ومستوياته

أولاً: مفهوم الأداء المؤسسي

تعددت تعاريف الأداء، حسب آراء الكتاب والباحثين فهو لم يحظى بتعريف موحد، بل مجموعة من المفاهيم نذكر منها ما يلي:

عرف **F.W.NICOLAS** الأداء على أنه "هو ناتج السلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما ناتج السلوك فهي النتائج التي تمخض عنها ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك"¹.

كما يعرف الأداء أيضا حسب (**Miller et Bromily**) أنه "هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفاعلية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها" نلاحظ في هذا التعريف أن الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين أساسيين هما طريقة

¹ باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بالفايد، تلمسان، الجزائر، 2010/2009، ص50.

استعمال موارد المؤسسة ونقصد بذلك عامل الكفاءة والنتائج المحققة من ذلك الاستخدام، ونعني بذلك عامل الفعالية¹.

عرف آخرون الأداء بأنه "هو النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المنظمة، واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة، وفشلها وانكماشها وفق أسس وفق معايير تضعها المؤسسة، وفق متطلبات نشاطاتها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد"².

بالإضافة إلى اختلاف الباحثين في تعريف الكفاءة والفعالية يحصر بعض الباحثين الأداء في أحد بعديه بجعله مرادفا إما للكفاءة أو الفعالية، فمنهم من يرى أن "مفهوم الإنتاجية الفعالية يتساوى مع مفهوم الأداء الشامل وعلى هذا الأساس فقد عرف الأداء على أنه "علاقة بين الموارد المخصصة والنتائج المحققة"، وهناك من ركزوا على الكفاءة لوحدها حيث عرفها بعضهم على أنه "هي أهداف المتحصل عليها والتي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وهناك من يضيف الطابع الاستراتيجي على مفهوم الأداء ببعديه الكفاءة والفعالية حيث يرى (Angeliens) أن أداء المؤسسة يتجسد في قدرتها على تنفيذ استراتيجيتها وتمكينها من مواجهة القوى التنافسية، وعليه فهو يعبر عن قدرة المؤسسة في الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق التنافسية المتطورة وهذا ما يتطلب في آن واحد الكفاءة والفعالية³.

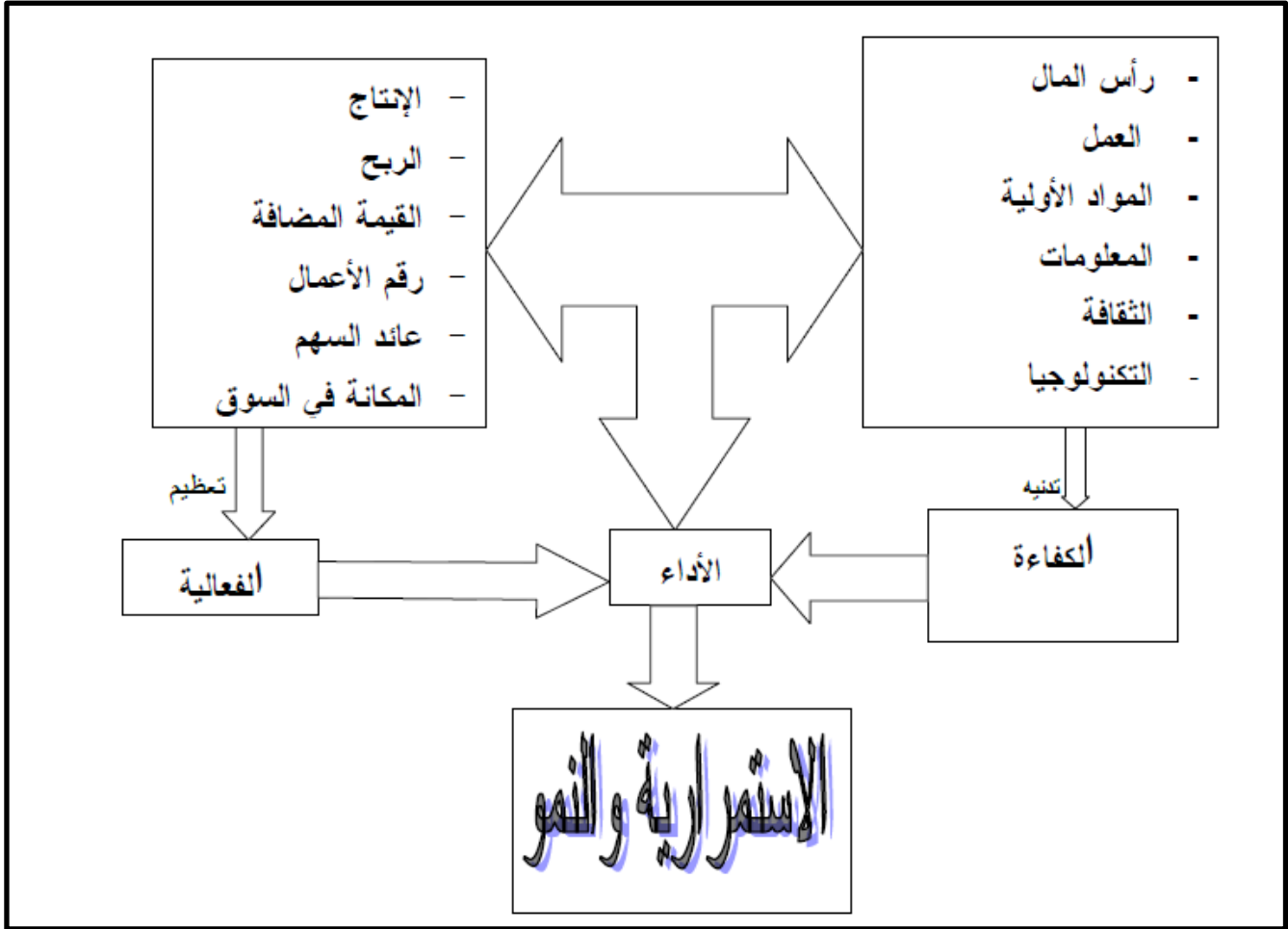
والشكل التالي يوضح الأداء من منظور الكفاءة والفعالية

¹ الشيخ الداودي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2010/2009، ص 218.

² عادل بو مجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2014، ص 45.

³ عبد المالك مز هودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، العدد 01، نوفمبر 2001، ص ص 87-88.

الشكل رقم (03): الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر: عبد المالك مز هودة، مرجع سبق ذكره، ص 88.

كما يعرف الأداء أيضا بأنه " هو قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجياتها، وتمكينها من مواجهة القوى التنافسية أي قدرة المؤسسة على الاستمرارية بالشكل المرغوب في سوق تنافسية متطورة"¹.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء " هو قدرة المؤسسة على التحكم في مواردها البشرية، والمادية واستغلالها بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق الأهداف والوصول لنتائج مرضية، لضمان استمراريته في ظل المتغيرات بينها".

ثانيا: مستويات الأداء المؤسسي

هناك عدة مستويات للأداء التي يمكن إيجازها فيما يلي:²

¹ كمال أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، قطاع غزة، فلسطين، 2018، ص 18.

² صباح ترغيني، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010/2011، ص 48.

1. الأداء الاستثنائي: وهو الذي يبين التفوق في الأداء على المدى البعيد وأهم ما يعبر عنه هو الحصول على عقود عمل كبيرة، امتلاك الكفاءات، التمتع بوضع نقدي ومالي متميز.
2. الأداء البارز: تتميز به المؤسسة والتي تقود القطاع الذي تنشط فيه، وأهم ما يعبر عنه هو الحصول على عقود عمل كبيرة، امتلاك الكفاءات، التمتع بوضع نقدي ومالي متميز.
3. الأداء الجيد جدا: الذي يبن مدى صلابة الأداء وتوفر الدلائل المستقبلية، والكفاءات وكذا التمتع بوضع مالي جيد.
4. الأداء الجيد: يبن التميز في الأداء وفق المعدلات السائدة في توازن نقاط القوة في المنتجات (الخدمات) وقاعدة عملاء والكفاءات مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.
5. الأداء المعتدل: يمثل صيرورة دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات وقاعدة العملاء والكوادر العاملة وكذا عدم سهولة الوصول إلى الأموال اللازمة للبقاء والنمو.
6. الأداء الضعيف: يمثل الأداء دون المعدل بكثير مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الكفاءات بالإضافة إلى مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.
7. الأداء المتأزم: يتمثل في الأداء غير الكفاء تماما، ومن المحتمل أن يسبب مشاكل متنوعة وكبيرة في جميع محاور عمل المؤسسة.

المطلب الثاني: أنواع الأداء المؤسسي وأبعاده

أولا: أنواع الأداء المؤسسي

تعددت أنواع الأداء باختلاف وتنوع المعايير والأسس المستخدمة في تصنيفه سوف نتناول تصنيف الأداء حسب معيار المصدر ومعيار الشمولية فيما يلي¹:

1- الأداء حسب معيار الشمولية:

يمكن تقسيم الأداء حسب معيار الشمولية إلى أداء كلي وأداء جزئي

1-1- الأداء الكلي:

يتجسد في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة وبلوغها لأهدافها العامة كالاستمرارية والنمو والربحية.

1-2- الأداء الجزئي:

¹ محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007/2006، ص 117-118.

يقصد به الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة والوظائف الأساسية، والأداء الكلي في الحقيقة هو عبارة عن تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية (الأداءات الجزئية) وهو ما يعزز فكرة أو مبدأ التكامل والتسلسل بين الأهداف في المؤسسة.

2-الأداء حسب معيار المصدر:

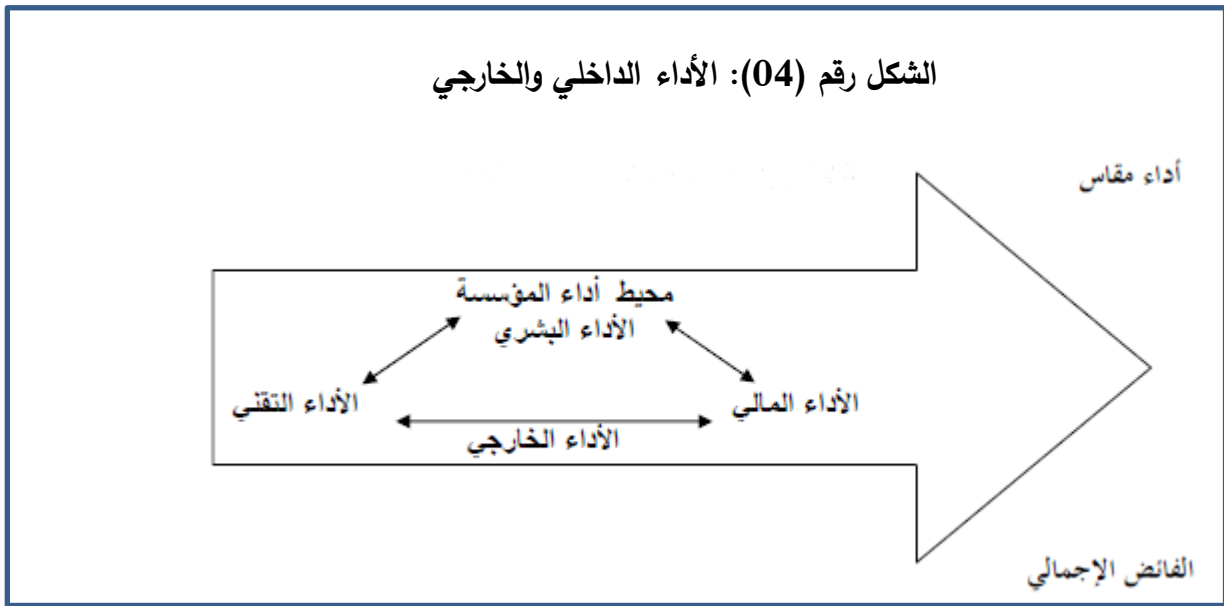
ينقسم الأداء إلى نوعين أساسيين هما:

2-1-الأداء الداخلي:

ينتج عن تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة أي مختلف الأداءات الجزئية متمثلة في الأداء البشري أي أداء الموارد البشرية في المنظمة، والأداء التقني الذي يتعلق بجانب الاستثمارات، والأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية المستعملة.

2-2-الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو ينتج عن المحيط الخارجي للمؤسسة، وبالتالي فإن المؤسسة لا يمكنها التحكم في هذا الأداء، حيث قد يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة تحصل عليها المؤسسة، على سبيل المثال قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة بسبب تحسن في الأوضاع الاقتصادية أو نتيجة إعانات تحفيزية من طرف الدولة، حيث أن هذه التغيرات قد تنعكس على الأداء إيجابا أو سلبا وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء، لأنه يمكن أن يشكل تهديدا لها فهي لا تتحكم فيه كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي. والشكل التالي يوضح الأداء الداخلي والخارجي



المصدر: زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيوولوجية، مجلد 01، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر، 2017، ص 33.

يصنف الأداء أيضا حسب معيار الوظيفة ومعيار الطبيعة كما يلي:

3-الأداء حسب معيار الوظيفة

يقسم الأداء في هذه الحالة، إلى الأداء حسب الوظائف الموجودة في المؤسسة كما يلي¹:

3-1-أداء وظيفة الموارد البشرية:

تعتبر هذه الوظيفة من بين الوظائف الأساسية والاستراتيجية داخل المؤسسة، إذ يعتبر الأداء في هذه الحالة بأنه مساهمة الأفراد العاملين الفعلية في تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال تحسين السلوكيات التي تؤدي حتما إلى زيادة أو نقص من قيمة المساهمة للوصول بالمؤسسة إلى استخدام الموارد بكفاءة وفاعلية.

3-2-أداء وظيفة الإنتاج:

يكون الأداء في هذه الحالة بقدره المؤسسة على تحقيق معدلات إنتاجية مرتفعة، مقارنة بالمؤسسات التي تكون معها في نفس القطاع، وتكون منتجاتها ذات جودة عالية حتى تتمكن من مواجهة منافسيها وتلبية كل متطلبات المتعاملين معها.

3-3-أداء الوظيفة المالية:

يتجسد الأداء المالي في مدى قدرة المؤسسة في الالتزام بمواعيد سد الديون وتوفير السيولة اللازمة لذلك وتحقيق توازن المالي ومعدل مردودية مرتفعة وتدنية تكاليفها، وبالتالي بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف الممكنة.

3-4-أداء الوظيفة التسويقية:

يتجسد الأداء في قدرة المؤسسة من خلال قسم التسويق في بلوغ أهدافها التسويقية بأقل التكاليف الممكنة ويمكن حسابها كما ونوعا من خلال مؤشرات كما يلي:

➤ **الحصة السوقية:** يعبر عنها بمجموع مبيعات منتج معين مقارنة مع المبيعات العامة للمؤسسة ولمنافسيها المباشرين في فترة معينة، كما تعد مقياسا ومؤشر للمقارنة بين المؤسسات التي تحقق أرباحا أكبر من غيرها.

➤ **سمعة المؤسسة:** من خلال سمعة العلامة التجارية ومدى ترسخها في أذهان الزبائن.

➤ **رضا العملاء:** من خلال رضا العملاء وانخفاض الشكاوى المقدمة من طرفهم.

3-5-أداء الوظيفة التموينية:

يتمثل أداء الوظيفة التموين في مدى قدرة المؤسسة على الاستغناء والاستقلال عن مورديها والحصول على الكميات المناسبة والأسعار المناسبة في الوقت المناسب².

¹ صبرينة لطرش، إدارة التغيير كمدخل لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019/2018، ص ص 58، 59.

² محمد زرقون، الحاج عربو، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد01، ديسمبر 2014، ص126.

4-الأداء حسب معيار الطبيعة:

يتضمن هذا النوع مجموعة من أنواع الأداء نذكر منها الأداء الاقتصادي والاجتماعي فيما يلي¹:

4-1-الأداء الاقتصادي:

يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية....) وتدنية استخدام مواردها (رأس المال، العمل، الموارد الأولية، التكنولوجيا....).

4-2-الأداء الاجتماعي:

في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا. وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية كما يقول أحد الباحثين " الاجتماع مشروط بالاقتصاد "وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

كذلك يتضمن الأداء حسب معيار الطبيعة الأداء الاستراتيجي، التنافسي، والأداء الشامل وسوف نتطرق لذلك فيما يلي²:

4-3-الأداء الاستراتيجي:

الأداء الاستراتيجي انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها على المدى البعيد، ويعكس كيفية استخدام الموارد المادية والبشرية والمالية واستغلالها بالصورة الملائمة لتحقيق الغرض منها على المدى البعيد

4-4-الأداء التنافسي:

باعتبار أن الأداء حسن استخدام الموارد من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وجب على المؤسسة تجسيد ذلك من خلال التكيف مع البيئة التنافسية، وأن لها مكانا أما المؤسسات حيث لا يرتبط الأداء التنافسي بالنجاح الذي يحدث في مختلف الأنشطة وعمليات المؤسسة وإنما أيضا من قدرة هذه الأخيرة على التكيف مع ما يحدث من تغيرات في المناخ التنافسي الذي يميز القطاع الذي تعمل فيه.

وتجدر الإشارة إلى أنه لتحسين هذا النوع من الأداء على المؤسسات التركيز على:

➤ الحصة السوقية؛

¹ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001/2002، ص22.

² صيرينة لطرش، مرجع سبق ذكره، ص ص 60، 61.

- تحقيق الأرباح؛
- زيادة المبيعات؛
- تحقيق الإنتاجية.

وبذلك نقول بأنه على المؤسسات أن تحسن من مداخلاتها في ظل المنافسة في القطاع الذي تنشط فيه وأن تعرف الميزات التنافسية لهذه الأخير، وأن تتأكد من قدراتها التنافسية وتتميز حتى تتفوق على منافسيها. وما يلاحظ على الأنواع السابقة فهي مقاربات قديمة وتصنف الأداء حسب كل شخص وزاويته الخاصة لذلك ظهر نوع آخر وهو أكثر شمولاً وله علاقة مباشرة بالمجتمع والبيئة المحيطة بالمؤسسة وهو الأداء الشامل.

4-5- الأداء الشامل:

يعرف الأداء الشامل على أنه ذلك الأداء الذي لا يقتصر فقط على تحقيق رضا ومطالب فئة معينة دون أخرى، إلا أن الأداء الشامل يأخذ بعين الاعتبار مطالب مختلف فئات أصحاب المصالح داخليا وخارجيا: العاملين، الموردين، العملاء، المجتمع، المحيط الطبيعي والبيئي... حيث أنه يبحث عن إرضائهم بطريقة أكثر توازنا وعدالة دون إهمال نمو المؤسسة وتطور خدمة للملاك والمساهمين وبالتالي فإن الأداء الشامل من أحسن الأنواع لاشتماله على كافة العناصر.

ثانيا: أبعاد الأداء المؤسسي:

من خلال التعاريف السابقة وما تناولناه في المطلب الأول تجد ان الأداء ينحصر في بعدين هما¹:

الكفاءة:

تعرف حسب (Wellber et Ruekertsz) على أنها هي "قدرة مردودية المؤسسة" بمعنى أن الكفاءة هي مقياس لمردودية المؤسسة، أي أنها تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات، وهو ما يقترب من معنى الإنتاجية.

الفعالية:

تعرف حسب (Vincent Plauchet) على أنها هي "القدرة على تحقيق النشاط المرتقي للوصول إلى النتائج المترتبة".

بالإضافة إلى أبعاد أخرى للأداء متمثلة في²:

1- البعد التنظيمي للأداء:

¹ الشيخ الداودي، مرجع سبق ذكره، ص ص 219، 220.

² مومن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011/2012، ص ص 51، 52.

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني انه بإمكان المؤسسة الوصول لمستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

2- البعد الاجتماعي:

يشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم وتتجلى أهميته هذا الجانب، في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية، لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات.....)

3- البعد الاقتصادي:

الذي بواسطته تشجع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم. ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

4- البعد البيئي:

الذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المؤسسي ونماذجه

أولاً: تعريف قياس الأداء المؤسسي

يعرف قياس الأداء المؤسسي بأنه عملية اكتشاف وتحسين تلك الأنشطة التي تؤثر على ربحية المؤسسة وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات ترتبط بأداء المؤسسة في الماضي والمستقبل بهدف تقييم مدى تحقيق المنظمة لأهدافها المحددة في الوقت الحاضر¹.

ثانياً: مؤشرات قياس الأداء

لقياس أداء المؤسسة يمكن استخدام نوعين من المؤشرات هما²:

¹ فراس محمود الدعة، أثر التطور التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016/2015، ص 180.

² خديجة بلهوب، دور التعليم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012/2011، ص ص 48، 49.

1- المؤشرات المالية:

أحد أبعاد قياس الأداء هو تحسين مؤشرات الأداء المالية، لأنه لا بد من تعبير عن الأهداف الأساسية للمؤسسة في شكل أرباح اقتصادية بهدف الربط بين الأهداف الداخلية وتعظيم القيمة للمساهمين. لذا فالأساس في هذه المؤشرات هو القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة للمساهمين والعائد على الاستثمار.

وبالرغم من أن عدة مؤسسات ترى أن نظام الأرباح الاقتصادية فيها استراتيجيا، إلا أن الكثيرين يعتقدون أن هذه المؤشرات تركز على مخرج واحد هو الربح الاقتصادي أكثر مما تركز على الأهداف التي يجب تحقيقها للوصول إلى مخرجات. كما أنها تؤدي بالمسيرين إلى التركيز على الأداء العملي قصير المدى بدلا من الاهتمام بالاستثمار طويل المدى في الزبائن والإبداع ورفع قدرات الأفراد. بمعنى أن المؤشرات المالية تركز على الأهداف المالية أكثر من أولويات النمو.

2- المؤشرات الغير المالية:

البعد الثاني لمؤشرات الأداء هو المؤشرات الغير المالية، حيث يمكن إرفاق مؤشرات الأداء المالية بمزيج من المؤشرات الغير المالية التي تعنى بالأبعاد الأساسية للأداء الاستراتيجي التي لا يمكن التعبير عنها بدقة باستخدام مؤشرات المحاسبية. كما أن المؤشرات غير المالية توفر معلومات حول الأداء في صيغ غير مالية مثل الحصة السوقية ورضا الزبون والإبداع ودوران العمل... وتمكن أهمية هذه المؤشرات في كونها تكمن المؤسسة من التنسيق بين أهدافها الاستراتيجية ونظام مؤشرات الأداء كما أن الأداء يتحسن إذا تم الربط بين مؤشرات الأداء والأولويات الاستراتيجية للمؤسسة.

ثالثا: نماذج قياس الأداء المؤسسي

تنوعت وتعددت نماذج قياس الأداء لذلك سوف نقوم بعرض عدد قليل منها فقط كما يلي¹:

1- نموذج بطاقة الأداء المتوازن:

إن الأداء المتوازن هو مفهوم يعمل على ترجمة الاستراتيجية إلى خطوات عمل تنفيذية، ومن هنا جاءت فكرة بطاقة تقييم الأداء المتوازن التي عرفها كل من **Norten Kaplan** على أنها مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية التي تقدم للمسیر صورة واضحة وشاملة عن أداء المؤسسة، وبالتالي يمكن اعتبارها نظام قياس في إطار يمكن للمؤسسة اختيار المؤشرات والقياسات الملائمة وفقا لحاجاتها وطبيعة عملها ورغبات المسیر في عرض مختلف الجوانب

¹ موسى سهام، مساهمة في بناء نموذج قياس اثر المحاذاة الاستراتيجية لتكنولوجيا الأنترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013/2014، ص ص 102، 106.

الذاتية والموضوعية في محتوى هذه المؤشرات والقياسات. والجدول التالي يوضح بطاقة التقييم المتوازن.

الجدول رقم (1): بطاقة الأداء المتوازن

أبعاد بطاقة تقييم الأداء المتوازن	مؤشر قياس الأداء
المنظور المالي (النجاح مالياً كيف يجب أن تظهر المؤسسة أمام المنافسين وحملة الأسهم؟)	- رفع حجم المبيعات في كل نقطة بيع. - تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية. - تقليص المخاطر.
منظور العملاء (لتحقيق الرؤية المستقبلية للمؤسسة كيف يجب أن تظهر أمام عملائها؟)	- تحديد رقم الأعمال المحقق من طرف كل زبون. - تحديد نسبة النمو السنوي لرقم الأعمال لكل زبون. - إشباع حاجات الزبون.
منظور العمليات الداخلية (ما هي الأعمال التي يجب أن تتميز فيها لتحقيق رضا المستثمرين والعملاء؟)	- حجم المبيعات. - خدمات ما بعد البيع. - التجديد.
منظور التعلم والنمو (ما هي سبل تطوير وتقييم المهارات وكيف نحافظ عليها داخل المؤسسة لتحقيق التحسين والتغيير؟)	- حجم الرأس المال الفكري المتواجد في المؤسسة. - معدل دوران المهارات الأساسية في المؤسسة. - التقسيم الجيد للعمل.

المصدر: موسى سهام، مرجع سبق ذكره، ص 102.

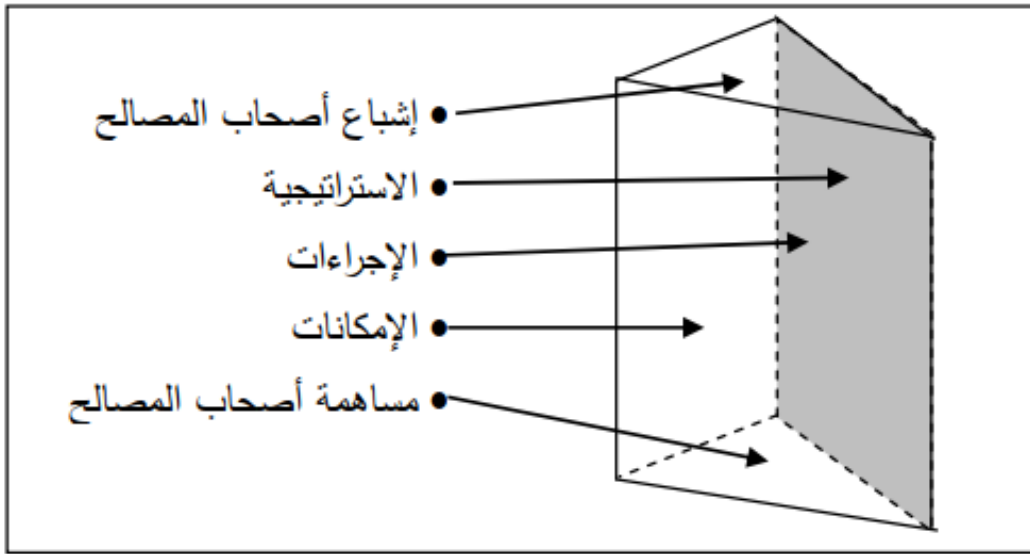
2- نموذج (Performance Prism):

يرى Neely أن الغموض وعدم اليقين يسود معظم المؤسسات إذا ما تعلق الأمر بالأداء، ولسنوات مضت أجرى أحد الباحثين دراسة على مستوى إحدى المؤسسات التي نتج إطاراً الأبواب والنوافذ، والهدف هو معرفة إذا كان كل الأفراد في مختلف مستويات الهيكل التنظيمي

للمؤسسة على دراية بمعنى الأداء، ومن هنا يركز Neely على أن أسباب تفوق المؤسسات هو إيجاد نماذج أكثر وضوحاً وشمولاً لقياس الأداء وتحديد مختلف العوامل المؤثرة فيه.

لذا حاول كل من Neely and Adams اقتراح نموذج يركز على المقاربات مختلفة لقياس الأداء، وفقاً للسياق الخاص بها، وبهذا يعتبر النموذج من أشمل النماذج المقدمة في هذا السياق، حيث ارتكز على خمس مقاربات أساسية كل منها تمثل أحد أوجه الموشور الخماسي، وتم تطبيق هذا النموذج بنجاح في العديد من الحالات، كما تم استخدامه في عمليات والاندماج والاستحواذ التي تهدف إلى تحسين هذه العمليات. والشكل التالي يوضح مختلف عناصر نموذج

الشكل رقم (05): العناصر الأساسية لنموذج Performance Prism



المصدر: موسى سهام، مرجع سبق ذكره، ص 106.

3- نموذج تحليل البيانات التطويقي (DEA)

هو تقنية لا معلمية تستخدم بشكل عام في تقييم أداء وحدة إنتاجية من بين عدد من الوحدات المتماثلة بمقارنة مدخلاتها ومخرجاتها بالقياس إلى أفضل تشكيل ممكن من بين الوحدات الأخرى، أي مقارنتها مع الأداء الأفضل وهي تطبيق لأحد وسائل بحوث العمليات وهو أسلوب البرمجة الخطية وتختلف عن وسائل قياس الأداء إحصائياً بأن لديها القدرة على مزج مجموعة متغيرات من المدخلات والمخرجات وتقارن أداء الوحدة الإنتاجية مع وحدة الإنتاجية النموذجية الأفضل منها، وتعتبر هذه الطريقة مدخل متعدد الأبعاد لقياس فعالية الأداء الذي يتحقق من خلال قياس نسبة المخرجات إلى المدخلات وكلما ابتعدت هذه النسبة عن الواحد كان مستوى الأداء جيداً.

يمكن وصف هذا النموذج بأسلوبين الأول يرتبط بعدم الفعالية في استخدام المدخلات لإنتاج كمية معينة من المخرجات في حين نجد أن هناك وحدات إنتاجية تستطيع أن تنتج نفس

الكمية من المخرجات بمستوى أقل، أي أن تعظيم الفاعلية يتحقق بالحفاظ على نفس مستوى المطلوب من المخرجات مع تخفيض المدخلات، أما الأسلوب الثاني يرتبط بعدم الفعالية في إنتاج مخرجاتها باستخدام كمية من المدخلات في حين نجد أن هناك وحدات إنتاجية تستطيع أن تنتج كمية أكبر من المخرجات دون الحاجة إلى استخدام مدخلات أكثر، كما يعد تحليل تطويق البيانات أداة مفيدة بالنسبة لقياس الأداء للوحدات المقدمة للخدمات مثل البنوك والمؤسسات الصحية، ومن بين أهم المزايا لاستخدامه:

- تحديد أفضل أداء بين الوحدات المختلفة؛
- تحديد أسوأ أداء بين الوحدات المختلفة؛
- المساعدة على تحديد الأهداف لرفع مستويات الأداء؛
- مراقبة تغير الأداء عبر الزمن¹.

المطلب الرابع: مراحل وطرق تقييم الأداء المؤسسي

أولاً: مفهوم تقييم الأداء المؤسسي

يعرفه الدكتور محمد الطعمنة "بأنه عملية تهدف إلى قياس ما تم إنجازه من قبل منظمة عامة ما خلال فترة زمنية محددة ، مقارنة بما تم التخطيط له كما ونوعاً، وباستخدام مجموعة من المعايير والمؤشرات مع تحديد أوجه القصور والانحراف إن وجدت وسبل علاجها في الحاضر والمستقبل"².

ثانياً: مراحل تقييم الأداء المؤسسي

إن تقييم الأداء المؤسسي يمر بأربع مراحل أساسية وصولاً لفاعلية التقييم وكفاءته، وهي كالتالي:³

1- تأسيس معايير الإنجاز Establishing Standards of Performance:

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

2- قياس الإنجاز الفعلي Measure Actual Performance:

¹ در يدي أحلام، دور استخدام بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018/2017، ص ص 31، 32.

² أيتن محمود سامح، المرجوشي، تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية، دار النشر للجامعات، ط 01، القاهرة، مصر، 2008، ص 18.

³ محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط 01، القاهرة، مصر 2013/2012، ص ص 17، 16.

هي عملية تحديد النتائج المحققة في إنجاز الأنشطة الوظيفية والواجبات والمهام التي تم تنفيذها من قبل الأفراد العاملين باستخدام أدوات كمية ونوعية، ولاتخلو أيضا من تقديرات المدراء التنفيذيين والمشرفين على إنجاز الخطط و البرامج الإدارية المختلفة.

3- مقارنة الإنجاز الفعلي بالمعايير Compare Actual Performance:

الهدف من هذه الخطوة هو التوصيف الدقيق للانحراف والأخطاء التي حدثت في عملية الإنجاز، إذا كانت هناك إنحرافات غير مقبولة عن المعايير الموضوعية للإنجاز، يتم توجيه نحو الخطوة التالية أما في حالة توافق النتائج مع المعايير الموضوعية فإن سلسلة الرقابة عند الإدارة تنتهي عن إسترجاع المعلومات، أي عند تلك الخطوة.

4- تصحيح الأخطاء وتعديل الانحرافات Evaluate The Result:

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

ثالثاً: طرق تقييم الأداء المؤسسي

تعددت وتتنوع طرق تقييم الأداء، ومن هذه الطرق كما يوضح ذلك بسيوني محمد البرادعي نذكر:¹

1. مقياس إعطاء الدرجات Rating Scale:

وهي تقييم العامل، وذلك بإعطائه درجات بناء على بعض المعايير مثل الولاء للمنظمة، والتعاون مع الزملاء، كمية وكيفية العمل. حيث يقوم المسؤول بتقييم الموظف بناء على هذه المعايير.

2. الأحداث الجوهرية Critical Incidents:

حيث يقوم الشخص المسؤول بتسجيل معلومات عن سلوكيات العامل في بعض الحالات والأحداث الجوهرية سواء كانت سلبية أو إيجابية. ويتم تسجيل الواقعة أو الحادثة والسلوك الذي قام به العامل في هذه الواقعة والتاريخ. ومن أمثلة الأحداث الجوهرية الإيجابية، قيام العامل بمساعدة أحد زملائه في العمل في وقت إضافي دون مقابل.

3. الترتيب Ranking:

وهو تصنيف العاملين من الأكثر فعالية و إنتاجية إلى الأقل حيث يقوم الشخص المسؤول بتقييم العاملين بناء على مقارنتهم ببعضهم البعض.

4. قائمة الإختيار Checklist:

وتتطلب قيام الشخص السؤل بإختيار عبارات أو جمل تصف أداء العامل وسلوكياته، حيث يتم وضع نقاط لهذه السلوكيات. وتختلف هذه النقاط باختلاف أهميتها للمنظمة.

5. المقارنة الزوجية Comparative By Pairs:

¹ مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية لتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012، ص 140/139

إذ يتم المقارنة بين عاملين إثنين، وتكرر هذه العملية لبقية العاملين، ولتوضيح ذلك، يقارن عامل (أ)، مع عامل (ب)، وعامل (ج) مع عامل (د). وإذا افترضنا أن نتيجة التقييم هي أن (أ) أفضل من (ب)، أن (ج) أفضل من (د). فنقارن بعد ذلك (أ)، (ج) فمثلاً نجد أن (ج) أفضل من (أ)، ونقارن أيضاً (ب) مع (د) فإذا وجدنا أن (ب) أفضل من (د)، فإن الترتيب النهائي لهؤلاء العاملين كالتالي من حيث الأفضل: (ج) - (أ) - (ب) - (د).

6. طريقة معدلات الأداء:

وتعتمد هذه الطريقة على خطوتين، ففي الخطوة الأولى يتم فيها تحديد معدل الأداء والسلوك المطلوب، والذي على العامل إنجازاه خلال فترة زمنية معينة. وفي الخطوة الثانية يتم تقييم أداء العامل بناء على إنجازاته المتعلقة بالسلوك والأداء ومقارنته بالأداء المتوقع والذي تم تحديده في الخطوة الأولى.

المبحث الثالث: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات

في ظل التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، أصبح لها دور كبير في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي للمؤسسات، تكنولوجيا المعلومات توفر أدوات وحلول تقنية تساهم في تحسين العمليات وزيادة الكفاءة.

سنركز في هذا المطلب الأول على الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، كما سنستكشف في المطلب الثاني أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية، أما في المطلب الثالث فخصصناه لأثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.

المطلب الأول: دور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة:

تؤدي التكنولوجيا المعلومات دوراً استراتيجياً كبيراً في المؤسسات حيث يمكن استخدامها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ويتمثل هذا الدور الاستراتيجي فيما يلي¹:

- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المنظمة وتخفيض تكاليفها وذلك من خلال أتمتة الأنشطة الروتينية، وتحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على الحاسب ومن خلال تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المنظمة.
- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في كثير من الأحيان إلى تغيير التوازن بين الموردين والمنظمة لصالح هذه الأخيرة من خلال زيادة قوة المفاوضات للمؤسسة مع الموردين.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في خلق التكامل بين جميع موارد المنظمة.

¹ قرناش الهواري، مرجع سابق، ص ص 76، 77.

- تخزين الملايين من المعلومات بواسطة قواعد البيانات والذاكرات الثانوية في أسرع الأجال و باقل التكاليف.
- جودة وسرعة القرارات المتخذة ذلك من خلال نقل قدر هائل من المعلومات في وقت قصير.
- تسهيل أداء العمليات داخل المؤسسة من خلال إعادة التشكيل الجذري للعمليات والإجراءات (إعادة الهندسة) والتي تعتمد الى حد كبير على استخدام تكنولوجيا المعلومات وتتماشى مع التطورات الحاصبة فيها، ومن ثم الوصول الى أوضاع تنافسية غير مسبوقة.
- تشجيع روح المبادرة والابتكار الذاتي والجماعي وخلق فريق عمل متألق يعمل بشكل متكامل حتى تتمكن المؤسسة من الاستخدام الأمثل والانجح للتكنولوجيا المعلومات لابد من مراعاة ما يلي:
القبول، المرونة، البساطة، الاقتصاد، الاستمرارية.

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية:

- يتمثل تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية والوظيفية فيما يلي¹:
- يرى (Brown & avery) بأن الهياكل التنظيمية في ظل تكنولوجيا المعلومات تمتاز بما يلي:
-إزالة الحدود الفاصلة بين الوحدات التنظيمية والوظيفية وبالتالي تطوير الهيكل التنظيمي على أساس العمليات الرئيسية بصورة أكبر.

- التركيز على الفرق المدارة ذاتيا.
- اتساع نطاق إشراف المدراء.
- تقليل حالات عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمتخذي القرارات في كافة المستويات الإدارية.
- يرى غنيم أن استخدام تكنولوجيا المعلومات سوف يؤدي إلى خفض عدد المستويات الإدارية، وتقصير خطوات الاتصال مما يؤدي إلى الانتقال من الهيكل الرأسي الطويل إلى الهيكل الافقي.
- وهناك من أكد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ساهم في اختفاء عدد من الوظائف التقليدية، وأدت إلى ظهور العديد من الوظائف التي تتطلب مستويات عالية من المهارة مثل: مدير نظم المعلومات، مدير قواعد البيانات، ومحلل النظم (Kroenke&Dolan)

¹ أحمد موسى فرج الله، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012، ص ص 64،65.

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين

يرى (الدهمي) أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين يكمن في النقاط التالية¹:

- تسهم في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.
- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.
- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتياً كأساس لأداء العمل.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.
- أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء مما يتيح له استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

خلاصة:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة في تحسين جودة وأنشطة المؤسسات، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات، وتحليلها ولاستفادة منها دون توفر أساليب وتقنيات حديثة، ومتطورة فقد أصبح الحاسوب والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وغيرها جزءاً أساسياً من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة، وهكذا يكون لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

¹ المرجع نفسه، ص 66.

الفصل الثاني:

دراسة حالة مديرية وحدة

البريد لولاية -ميلة-

تمهيد

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري و تحديد المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاداء في المؤسسة ، في هذا الفصل سنحاول اسقاط موضوع المذكرة على مديرية وحدة البريد بولاية - ميله - ، بهدف الاجابة عن أسئلة الدراسة و اختبار الفرضيات ، و هذا لتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية، وقد وقع اختبارنا على مديرية وحدة البريد ولاية -ميله- ، باعتبار أن نشاطها قائمة على و فرة التكنولوجيا و التي بدورها تقوم بتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، وفي هذا الفصل سنتعرف على مدى اعتماد مديرية وحدة البريد على التكنولوجيا من أجل رفع من الأداء المؤسسي، لذا قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث و هي كالاتي:

المبحث الاول: تقديم عام لمديرية وحدة بريد -ميله-**المبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة****المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله**

المبحث الاول: تقديم عام لمديرية وحدة بريد -ميلة-**المطلب الاول: تعريف بمديرية وحدة البريد لولاية -ميلة-**

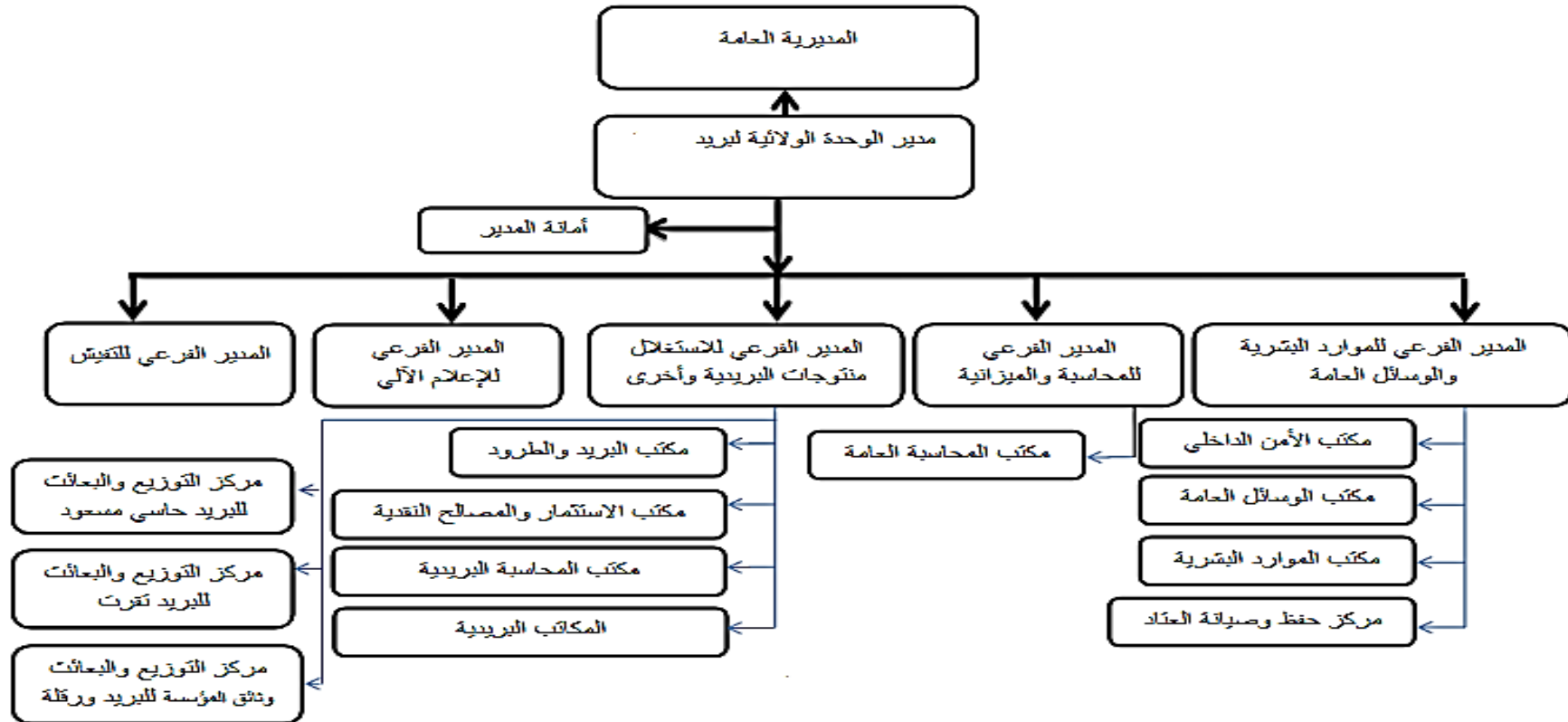
مديرية وحدة البريد لولاية ميله هي الجهة المسؤولة عن تنظيم وإدارة خدمات البريد في الولاية. تتولى هذه المديرية مهام عدة منها تقديم خدمات البريد العادية مثل توزيع الرسائل والطرود والخدمات المالية المتعلقة بالبريد مثل تحويل الأموال والتحصيلات والحوالات البريدية. كما تقوم المديرية بتوفير خدمات إضافية مثل البريد السريع والتوصيل السريع وخدمات الحوالات الدولية وغيرها، بالإضافة إلى إدارة شبكة فروع البريد ومراكز الخدمات البريدية في مختلف مناطق الولاية.

تقع مديريات الوحدات البريدية الولائية في عاصمة الولاية، وتعتمد تنظيمها على سياسة تخطيط استخدام الأراضي. يرأس كل مدير وحدة بريد للولاية مدير الجمعية الولائية للمجلس الشعبي الولائي. يتمتع كل من هؤلاء المديرين بالسلطة على جميع مكاتب البريد في الولاية، بالإضافة إلى جميع هيكل المديرية والمراكز المتخصصة.

تحتل الوحدات البريدية الولائية بأهمية كبيرة في إدارة البريد الجزائر EPIC، خاصة في تنفيذ برامجها التطويرية. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، يُعتبر من الضروري إعادة النظر في التنظيم الحالي لهيئة البريد الجزائري للتصدي للتحديات الجديدة، خاصة تلك المتعلقة بالرقمنة والتجارة الإلكترونية وتنوع المنتجات.

المطلب 2: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد -ميلة-.

شكل رقم 06: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد -ميلة-



المطلب ثالث: أهداف ونشاطات مديرية وحدة البريد الولاية ميلية.

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات التي تسعى من خلالها الى كسب رضى الزبون، يمكن تصنيفها كالاتي:

الخدمات المالية: تتمثل في عدة خدمات نذكر منها:

خدمة الحساب البريدي الجاري CCP:

وتُعتبر خدمة الحساب البريدي الجاري هي الأكثر إقبالا وأهمية لدى الزبائن، حيث تشكل حصة الأسد من بين الخدمات التي تُقدمها مؤسسة بريد الجزائر. فلا يُمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، إذ يمتلك كل زبون حسابًا بريديًا جاريًا يمكنه من سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني، وذلك بفضل الشبكة الواسعة التي تربط بين مختلف مؤسسات البريد. تتم عملية السحب وفق شروط معينة، حيث يجب ألا تتعدى قيمة السحب 50.000 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب، ويجب ألا تتعدى قيمة السحب 30.000 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب. وفي كلتا الحالتين، لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء الذي فتح به الحساب لأول مرة.

خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

الحوالات البطاقية، والتي تحمل الرقم 1406، تتيح للزبائن إرسال مبالغ مالية معينة وغير محدودة إلى شخص آخر عبر كامل التراب الوطني. أما الحوالات التلغرافية، التي تحمل الرقم 1412، فهي نوع نادر الاستعمال حاليًا، حيث يمكن للزبائن إرسال الأموال بطريقة التلغراف.

بالنسبة للحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية، والتي تحمل الرقم 1418، تسمح للزبائن بتزويد حساباتهم البريدية الجارية أو حسابات الأشخاص الآخرين بمبالغ غير محدودة. تتميز هذه الحوالات بوجود نوعين منها: الحوالات العادية التي ترسل عن طريق البريد، والتي يمكن أيضًا إرسالها عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة خاصة.

أما الحوالات الإلكترونية، فهي تشبه الحوالات البطاقية ولكن تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر الشبكة الإعلامية.

وأخيرًا، خدمة "حوالتك" هي خدمة لتحويل الأموال بصفة سريعة ولحظية، آمنة وبسيطة، عبر حوالة إلكترونية لبريد الجزائر. تعتبر هذه الخدمة جديدة حيث ظهرت عام 2019، وهدفها إثراء باقة الخدمات المالية التابعة لمؤسسة بريد الجزائر.

خدمات التوفير:

بريد الجزائر يوفر خدمات التعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتبه، حيث يمكن للعملاء فتح حسابات توفير مع تسليم الدفتر، ودفع مبالغ غير محدودة في المراكز البريدية وسحب الأموال في أي وقت من المكتب الحائز على الحساب، بالإضافة إلى سحب مبالغ لا تتجاوز 20,000 دج في باقي مكاتب البريد، وتسوية الفوائد المستحقة على حسابات التوفير.

الخدمات البريدية:

بريد الجزائر يقدم خدمات متنوعة تشمل خدمة الطرود البريدية، حيث يساهم في تبادل الطرود عبر البلاد والخارج، وخدمة كراء صناديق البريد التي تمنح للزبائن لتأجيرها مقابل اشتراك سنوي، وتتوفر هذه الخدمة للأفراد والمؤسسات، وتبلغ تكلفة الاشتراك 1000 دج للأفراد و2400 دج للمؤسسات. كما يوفر أيضاً خدمة بريقتك لإرسال البرقيات إلكترونياً، حيث يمكن للأشخاص الطبيعيين إرسال البرقيات من خلال التوجه إلى أي مكتب بريدي، أما الأشخاص الاعتباريين فيجب عليهم التوجه إلى مديرية الوحدة الولائية للبريد لعقد اتفاقية بخصوص هذه الخدمة.

الخدمات المؤدية لفائدة الغير:

من خلال مؤسسة البريد، يتم تنفيذ عمليات تحصيل ودفع متنوعة لصالح إدارات ومصالح حكومية، حيث تدير البريد دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية وبيع الطابع الضريبية والجبائية والتغريمية، وتحصيل فواتير الزبائن الكبار مثل شركات أوراسكوم واتصالات الجزائر وموبيليس وشركة سيال للمياه وشركة سوسيتي جنرال وستلام الجزائر وبنك البركة. كما كانت متاحة خدمة racimo التي توفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وتم حلها في 2018، وكذلك خدمة أرسلني التي تسمح بتعبئة رصيد هواتف موبيليس بدون دفع رسوم.

خدمات جديدة

بريد الجزائر قدم خدمات جديدة مفيدة للزبائن، منها خدمة "سبقلي" التي تسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية بالحصول على راتبهم قبل صرفه في الحساب، حيث يقوم البريد بدفعه لهم مسبقاً مع اقتطاع المبلغ المستلف لاحقاً بعد دخول الدخل الشهري للزبون، وهي خدمة تعتبر كفكرة مستقبلية. كما قدم بريد الجزائر خدمة "في دارك"، وهي خدمة خاصة تستهدف ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، تمكنهم من سحب أموالهم من منازلهم دون الحاجة للتنقل إلى المراكز البريدية، وذلك عبر وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة

في هذا البحث تناول وصفا للمنهجية المستخدمة في إجراء الدراسة الخاصة بنا، ويتضمن مجتمع الدراسة وأداة الدراسة وبناء وتقسيم الاستبيان، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والاساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

المطلب الاول: مجتمع الدراسة وعينتها

المقصود بمجتمع الدراسة كامل افراد أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة، والمجتمع الاحصائي يختلف بحسب طبيعة المشكلة المراد معالجتها، ويتمثل مجتمع دراستنا في كل موظفي وحدة البريد ميلة. أما العينة فهي جزء من مجتمع الدراسة الأصلي، فهي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة عشوائية لإجراء الدراسة عليها. ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كافة مجتمع الدراسة الأصلي.

الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	الغير مسترجعة
العدد	51	51	0
النسبة	100%	100%	0

المصدر: من أعداد الطالبتين.

تم تقديم هذا الاستبيان لموظفي وحدة البريد ميلة وذلك وفق مقابلات شخصية، ولم تواجه الطالبتين صعوبات الدراسة، فقد كان حجم العينة (51) استبانة وقد استرجعناها كاملة أي ما يعادل 100% من مجموع الاستبيانات.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

مرة عملية تحضير الاستبيان بعدة مراحل وهي:

اولا: طريقة تحضير الاستبيان

قامت الطالبتين بتحضير مجموعة من الاسئلة وصياغتها وترتيبها وفق اسس عملية لخدمة الهدف من البحث، وعرضها على الاستاذ المشرف لتحكيمها، ثم عرضها على مجموعة من الاساتذة من اهل الاختصاص،

ومن ثم مراجعتها وتصحيحها وبعد ذلك اعادة صياغة قائمة الاسئلة من جديد بناء على الملاحظات السابقة حتى أصبحت في شكلها الحالي، ومن ثم توزيع الاستبيان على افراد مجتمع الدراسة

لجمع البيانات اللازمة.

ثانيا: تقسيم الاستبيان

لقد قمنا بتقسيم الاستبيان إلى قسمين القسم الأول يتناول المعلومات الشخصية لأفراد العينة المدروسة، والقسم الثاني بدوره مقسم إلى قسمين المحور الأول يتناول المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) اما المحور الثاني يتضمن المتغير التابع (الاداء في المؤسسة).

1. القسم الأول: يتضمن المعلومات الشخصية للعينة المدروسة حيث يتكون من 5 فقرات، والتي تتمثل في الجنس العمر المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة المسمى الوظيفي، وذلك بهدف التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي وحدة البريد ميلة.

2 القسم الثاني: يتكون من 30 سؤال وينقسم إلى محورين

1.2. المحور الأول: يتناول ابعاد تكنولوجيا المعلومات التي تتمثل في قاعدة البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال، المورد البشري، أي يتضمن هذا المحور على 19 سؤال.

2.2. المحور الثاني: يتضمن 11 سؤال حول المتغير التابع (الاداء في المؤسسة).

كما قمنا باستخدام سلم ليكارت الخماسي في الاجابة عن أسئلة الاستبيان التي قدمناها لعينة الدراسة في مؤسسة الدراسة، كالتالي:

الجدول رقم 03 درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

المصدر: سلم ليكارت الخماسي

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

بغية تسهيل عملية التحليل وعقب التحصيل النهائي لاستمارات الاستبيان قمنا بتجميع البيانات المحصلة وتفرغها في برنامج SPSS وبالاعتماد عليه تم تمثيل تلك الجداول في أشكال تعطي وضوحاً أكثر وتسهيل عملية التحليل.

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي

ومن بين الأساليب التي اعتمدها في تحليلها نجد التوزيعات التكرارية النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

1. **التوزيعات التكرارية:** تم استخدام التوزيعات التكرارية وذلك بهدف معرفة تكرار اجابات افراد العينة لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

2. **النسب المئوية:** تم استخدام النسب المئوية لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأجوبة عن فقرات الاستبيان.

3. **المتوسط الحسابي:** باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة، احتساب المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان، وكمؤشر لتحديد الأهمية النسبية للفقرات الواردة في استبيان.

4. **الانحرافات المعيارية:** لمعرفة درجة تشتت الفهم حول المتوسط الحسابي ثم احتساب الانحراف المعياري لكل عبارات الاستبيان من اجل تأكيد دقة التحليل.

ثانياً: اساليب الاحصاء الاستدلالي

1. **معامل الثبات الفا كرو نباخ (Cronbach's alpha):** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

2. **معامل الارتباط (Person):** تم استخدامه لقياس درجة الارتباط بين الاسئلة والمجال الرئيسي لها والعلاقة بين متغيرات الدراسة حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد وضعيفة عند اقترابها من الصفر وتكون قيمته موجبة يكون الارتباط طرديا وعندما يكون الارتباط سالبا فهو عكسي.

3. **معامل التحديد:** تم استخدامه لمعرفة مستوى تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع.

4. **الانحدار الخطي البسيط:** هو دراسة للتوزيع المشترك للمتغيرين التابع والمستقل يستخدم لبيان دور بعض المتغيرات المستقلة في تفسير المتغير التابع.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله

جدول رقم 04 نتائج معامل ألفا كرو نباخ

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	فقرات الاستبيان	30	0.949

في هذا المبحث نتناول صدق وثبات الدراسة الخاصة بنا بالاعتماد على عدة معايير ومن ثم عرض نتائج المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بموضوع البحث و المتمثلة في البيانات الشخصية لموظفي وحدة البريد -ميلة- بالإضافة الى إجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان و كذا اختبار فرضيات لدراسة.

المطلب الأول: اختبار الثبات وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

أولاً: اختبار الثبات لفقرات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يغطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، وقد تم حساب معامل ثبات الاستبيان بالطريقة التالية:

طريقة ألفا كرو نباخ

قبل إجراء التحليل واختبار الفرضيات فإنه لابد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة القياس وللتأكد من هذا سوف نعتمد على معامل ألفا كرو نباخ (ALPHA CROBACH الذي يقيس التجانس الداخلي لكل فقرة من فقرات الاستبيان بحيث تكون فيه قيمة هذا المعامل محصورة بين الصفر والواحد فكلما كانت ألفا مرتفعة زادة مصداقية وثبات البيانات المستخدمة في الدراسة، متكون مقبولة ابتداء من 0.65.

والجدول التالي يوضح اختبار معامل ألفا كرو نباخ لعينة الدراسة، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 05 نتائج المعامل ألفا كرو نباخ

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	فقرات الاستبيان	30	0.949

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن نتيجة ألفا كرو نباخ جيدة فقد تحصلنا على نسبة 94.9%، إذ انها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائج الاستبيان في قياس العلاقة بين المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على اعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستجوبين، وبالتالي نقول ان الدراسة تمتاز بثبات جيد، ومنه إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة ككل.

الجدول التالية توضح اختبار المعامل ألفا كرو نباخ على المحور الأول، ثاني، ثالث والرابع.

الجدول رقم 06: نتائج معامل ألفا كرو نباخ على البعد الأول

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	قاعدة البيانات	06	0.861

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ لمجموع عبارات المحور الأول قدرت ب 86.1%، وهي نسبة جد مقبولة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس محور تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعاده، وتبين أن العبارات فعلا تقيس ما وضعت لقياسه.

الجدول رقم 07: نتائج ألفا كرو نباخ على البعد الثاني

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	البرمجيات	04	0.817

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن معامل ألفا كرو نباخ لفقرات المحور الثاني المتعلقة بالبرمجيات للمؤسسة قدر بنسبة 81.7% وهذا ما يدل أنه يوجد انسجام وتجانس داخلي ومصداقية بين فقرات هذا المحور.

الجدول رقم 08: نتائج ألفا كرو نباخ على البعد الثالث

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	شبكات الاتصال	05	0.778

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن معامل ألفا كرو نباخ لفقرات المحور الثالث المتعلقة بشبكات الاتصال للمؤسسة قدر بنسبة 77.8% وهذا ما يدل أنه يوجد انسجام وتجانس داخلي ومصداقية بين فقرات هذا المحور.

الجدول رقم 09: نتائج ألفا كرو نباخ على البعد الرابع

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	المورد البشري	04	0.858

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن معامل ألفا كرو نباخ لفقرات المحور الرابع المتعلقة المورد البشري للمؤسسة قدر بنسبة 85.8% وهذا ما يدل أنه يوجد انسجام وتجانس داخلي ومصداقية بين فقرات هذا المحور.

الجدول رقم 10: نتائج ألفا كرو نباخ على المحور الثاني

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	الاداء في المؤسسة	11	0.905

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن معامل ألفا كرو نباخ لفقرات المحور الثاني المتعلقة بالأداء في المؤسسة قدر بنسبة 90.5% وهذا ما يدل على أنه يوجد انسجام وتجانس داخلي ومصداقية بين فقرات هذا المحور.

ثانيا: اختبار الصدق لفقرات الاستبيان

1. الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية لتحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة (أنظر الملحق رقم 04) بهدف التأكد من سلامة بناء الأداة من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:

✓ دقة وصحة صياغة الفقرات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور التي تنتمي اليه.

✓ مدى قابلية الاستمارة لمعالجة مشكل الدراسة.

✓ اقتراح ما يروونه ضروري من تعديل أو ادراج أو حذف.

وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم، تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل

للولصول إلى الشكل النهائي للاستمارة.

2-الصدق البنائي: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي نقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان والمحور التابع له، وذلك لإثبات مدى صدق الاستبانة لتطبيقها على عينة الدراسة الخاصة بنا، وفيما يلي سنوضح مستوى الاتساق الداخلي للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) والمحور الثاني (الاداء في المؤسسة).

الجدول رقم 11: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

العدد	الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
قاعدة البيانات	01	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الالكترونية	0.740	0.000
	02	تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات في أنشطتها اليومية	0.627	0.000
	03	يتم تحديث قاعدة البيانات دوريا داخل المؤسسة	0.869	0.000
	04	يكون تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات	0.766	0.000
	05	تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالعملاء	0.812	0.000
	06	تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر	0.810	0.000
البرمجيات	07	تقنتي المؤسسة برمجيات رقمية خاصة لتسيير مصالحها	0.854	0.000
	08	تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات بكل سهولة	0.890	0.000
	09	تعمل المؤسسة على تحديث برامجها الحاسوبية	0.877	0.000
	10	توفر المؤسسة برامج حماية لضمان حماية المعلومات لديها	0.553	0.000
شبكات الاتصال	11	تعتمد المؤسسة على شبكات الاتصال في عملياتها اليومية	0.633	0.000
	12	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال للتواصل والتعامل مع العملاء	0.614	0.000
	13	يعرض العملاء آراءهم وانشغالاتهم الكترونيا	0.804	0.000

0.000	0.807	تسهل شبكات الاتصال المتوفرة بالمؤسسة في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح	14	المورد البشري
0.000	0.779	تتناسب شبكة الاتصال المتوفرة مع احتياجات العمل للمؤسسة	15	
0.000	0.822	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات IT	16	
0.000	0.755	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات IT لتطوير مهاراتهم	17	
0.000	0.860	توفر المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	18	
0.000	0.905	تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها المستقبلية من التقنيين والبرمجيين	19	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن اغلب معاملات الارتباط الخاصة بعبارة المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) هي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ كما ان معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات هذا المحور والدرجة الكلية لجميع عباراته هي قيم موجبة 0.553 و 0.905 ويشير ذلك إلى وجود اتساق داخلي بين كل عبارة من عبارات تكنولوجيا المعلومات وجميع العبارات التي يضمها هذا المحور.

الجدول رقم 12: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (الاداء في المؤسسة)

العدد	الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الأداء في المؤسسة	20	تشجع المؤسسة على التنوع والتكافؤ بين أفرادها	0.882	0.000
	21	توجد ثقافة مؤسسة تعزز العمل الجماعي بين الموظفين	0.806	0.000
	22	تتبنى المؤسسة مبادئ العدالة والمساواة في معاملة الموظفين	0.838	0.000
	23	توفر المؤسسة بيئة عمل صحية وآمنة للموظفين	0.666	0.000
	24	تشجع المؤسسة التواصل الفعال والمفتوح بين الموظفين والإدارة	0.834	0.000
	25	توفر المؤسسة فرصا للتطوير المهني والتدريب للموظفين	0.748	0.000

0.000	0.688	استخدام تكنولوجيا المعلومات IT يساهم في تحسين أداء مصالح المؤسسة	26
0.000	0.504	تستخدم المؤسسة برمجيات رقمية متعددة لتنظيم أداء وظائف المؤسسة	27
0.000	0.555	تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات IT ساهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي مرن	28
0.000	0.603	وفرت تكنولوجيا المعلومات IT للمؤسسة قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطور أدائها	29
0.000	0.762	ساهمت تكنولوجيا المعلومات IT في رفع أداء وقدرات المؤسسة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها بسرعة ودقة	30

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

التحليل: من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اغلب معاملات الارتباط الخاصة بعبارات المحور الثاني (الاداء في المؤسسة) هي دالة احصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ كما ان معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات هذا المحور والدرجة الكلية لجميع عباراته هي قيم موجبة تتراوح بين 0.504 و 0.882 ويشير ذلك الى وجود اتساق داخلي بين كل عبارة من عبارات محور الاداء في المؤسسة وجميع العبارات التي يتضمنها هذا المحور.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتوزيع النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

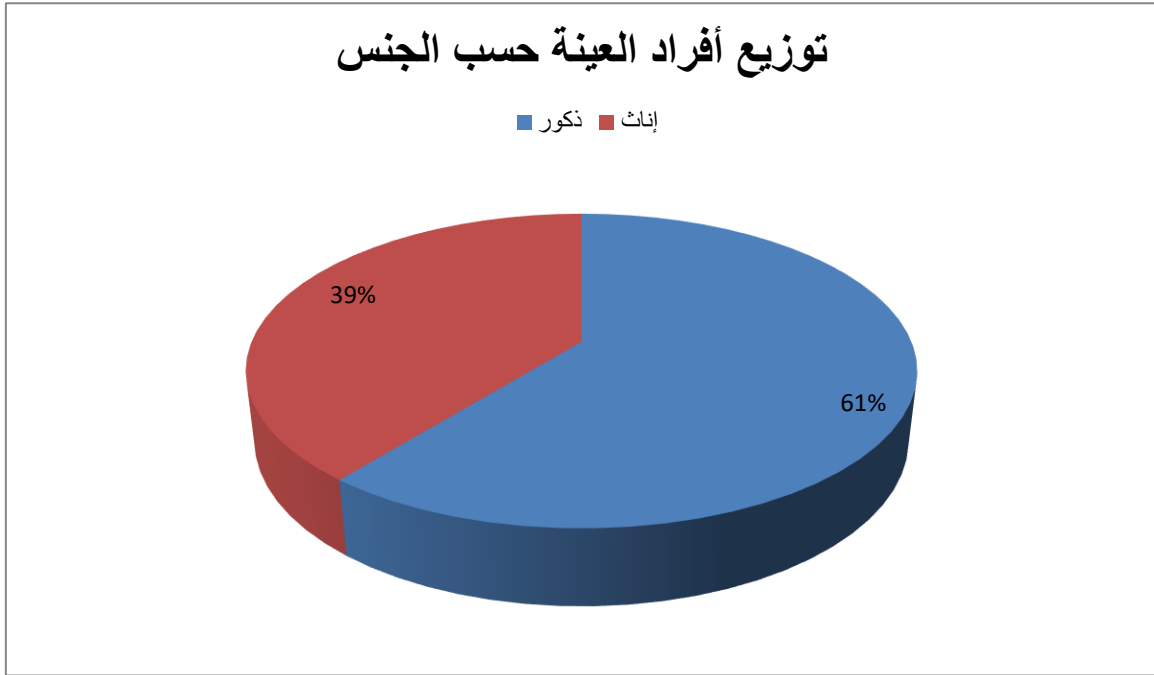
بعد تفريغ محتوى الاستبيانات نحصل على الجدول الآتي:

الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	البيان
60.8	31	ذكور
39.2	20	إناث
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

الشكل رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الجدول السابق يتضح ان نسبة مشاركة الذكور أكبر بكثير من نسبة مشاركة الاناث كونهم يمثلون 61% أي 31 ذكر، بينما الاناث يمثلن 39% أي 20 أنثى، وهذا يدل على تفوق فئة الذكور على فئة الاناث في التوظيف داخل المؤسسة.

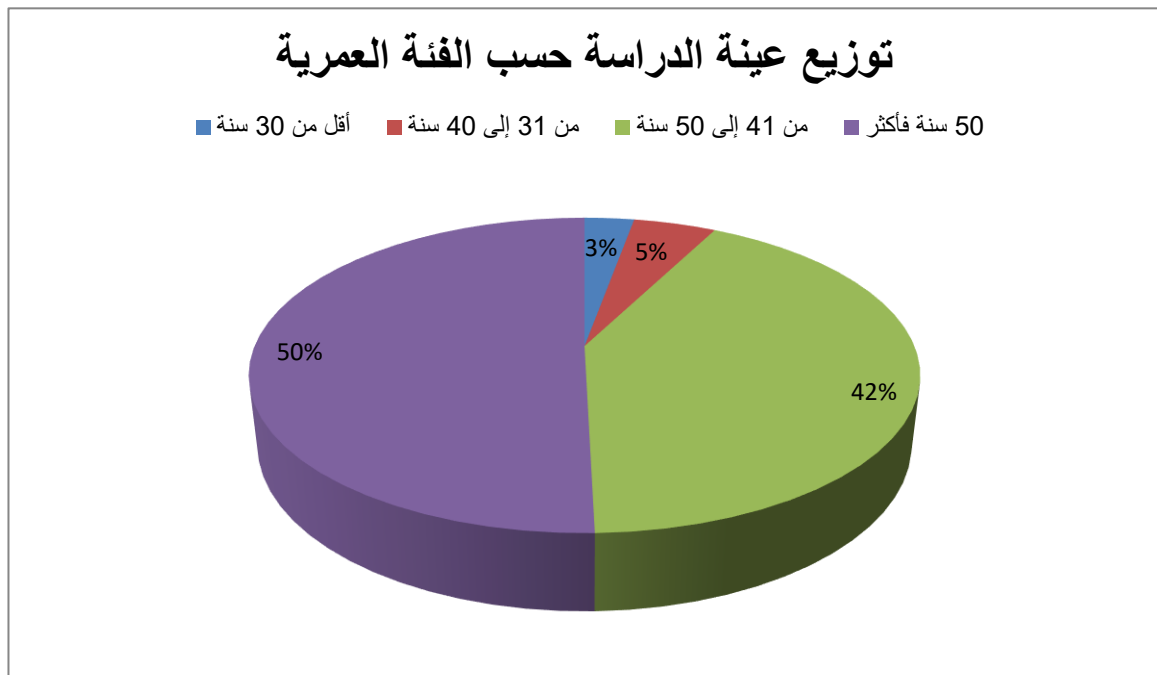
2- توزيع الدراسة حسب الفئة العمرية

يتم توضيح عينة الدراسة حسب الفئة العمرية في الجدول التالي:

الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	1	2
من 31 إلى 40 سنة	17	3.33
من 41 إلى 50 سنة	15	29.4
50 سنة فأكثر	18	35.3
المجموع	51	100

الشكل رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من أفراد العينة توزع اعمارهم (أكثر من 50 سنة) و(41_أقل من 50 سنة) بنسبتين على التوالي 50% و42%، تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (31_أقل

من 41 سنة) و (أقل من 30 سنة) بنسبتين على التوالي 5% و 3% فقط وبالتالي فان المؤسسة لم تعطي فرصة لفئة الشباب لتولي المناصب الحساسة لها.

3- توزيع الدراسة حسب الدرجة العلمية

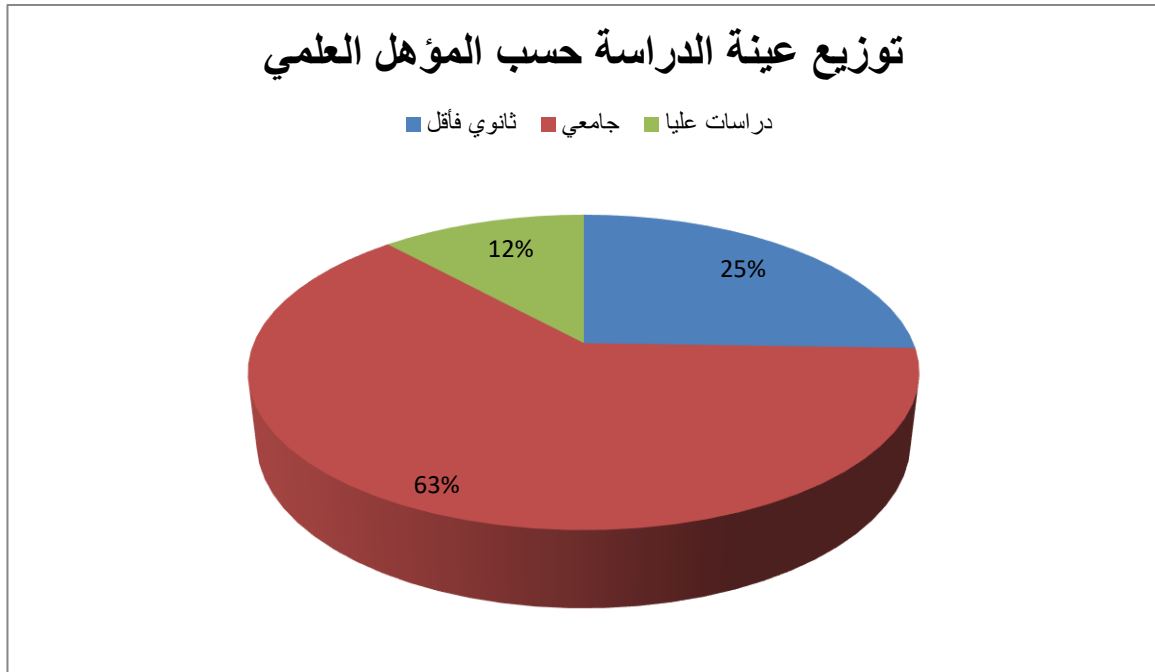
يتم توضيح عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية في الجدول التالي:

الجدول رقم 15 توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية

الفئة	التكرار	النسبة %
ثانوي فأقل	13	25.5
جامعي	32	62.7
دراسات عليا	6	11.8
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل رقم 09: توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الجدول أعلاه يتضح ان لنا أن أكبر نسبة بلغت 62.7% اي ما يعادل 32 فردا من مجموع افراد العينة وقد تمركزت هذه النسبة على فئة المؤهل الجامعي، وتليها الفئة الثانية دون المؤهل الجامعي بنسبة 25% ما يعادل 13 فردا، ثم تأتي في الأخير فئة الدراسات العليا بنسبة 12% أي ما يعادل 6 أفراد.

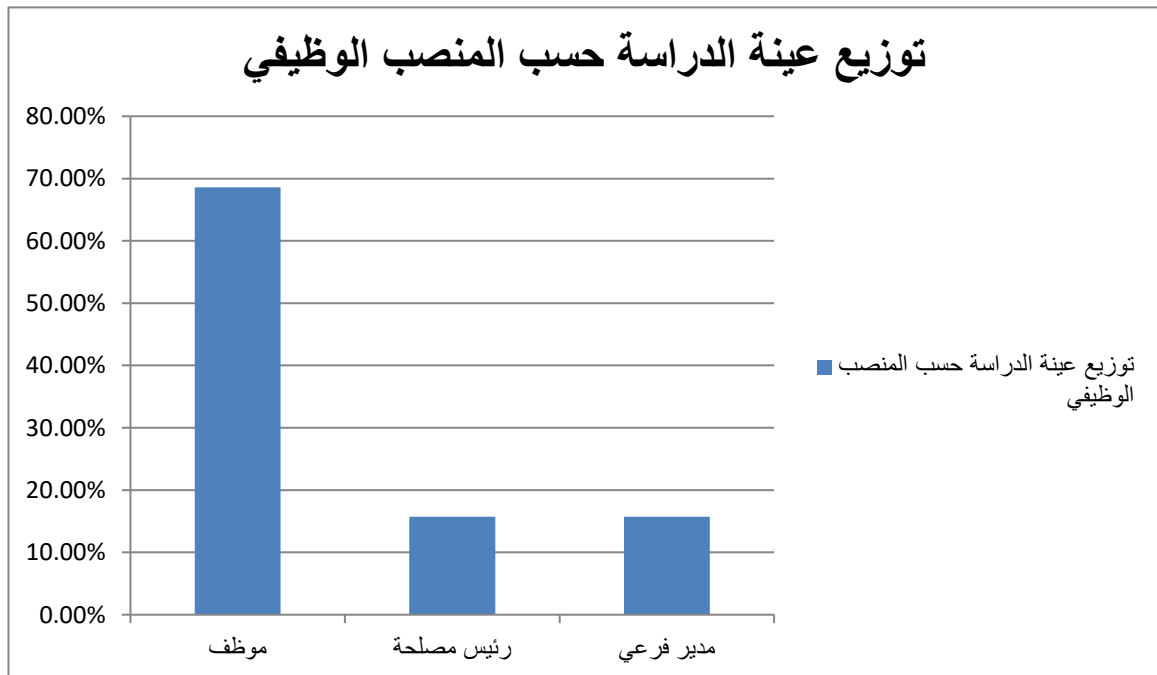
4- توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي:

الجدول يوضح لنا التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب وظيفة كل فرد وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم 16: توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي

الفئة	التكرار	النسبة %
موظف	35	68.6
رئيس مصلحة	8	15.7
مدير فرعي	8	15.7
المجموع	51	100

الشكل رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان أعلى نسبة كانت لمستوى موظف حيث قدرت ب 68.6% أي ما يعادل 35 فردا، يليها رئيس مصلحة ب 15.7% ما يعادل 8 أفراد، ثم مدير فرعي بنسبة 15.7% ما يعادل 8 أفراد.

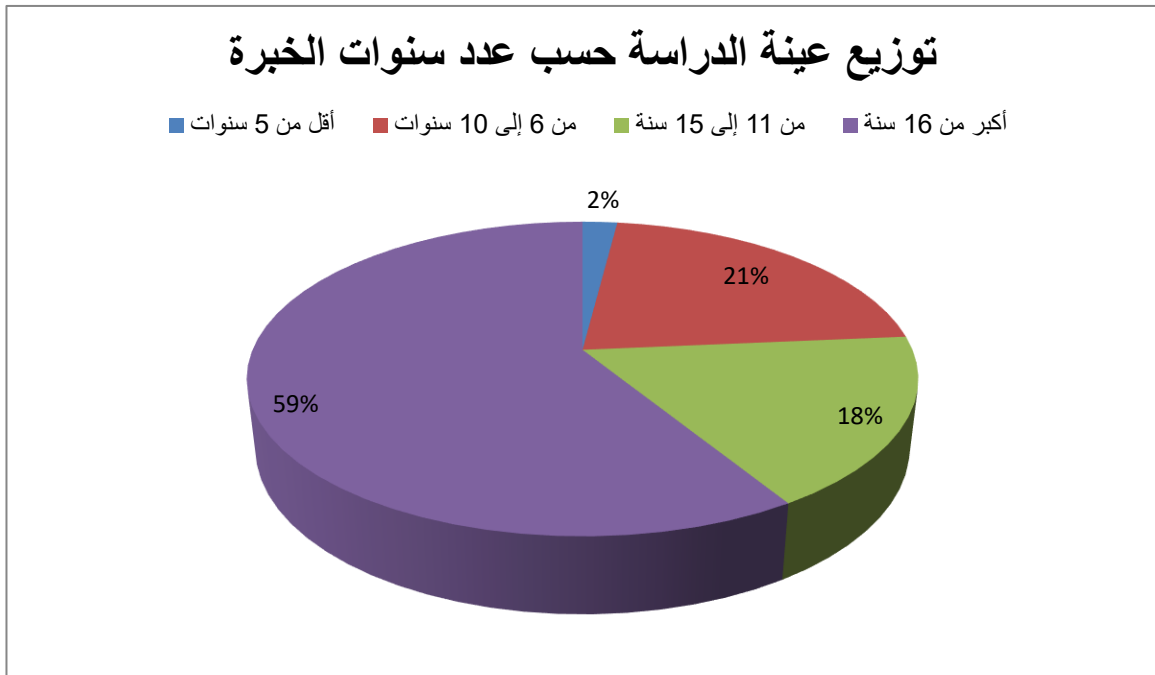
5- توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

الجدول يوضح لنا التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المهنية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم 17: توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة

الفئة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	1	2
من 6 إلى 10 سنوات	11	21.6
من 11 إلى 15 سنة	9	17.6
أكبر من 16 سنة	30	58.8
المجموع	51	100

الشكل رقم 11: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الشكل اعلاه نلاحظ ان الفئة (أكبر من 16 سنة) تمثل أعلى نسبة 58.8% أي ما يقدر 30 فرد من مجموع العينة، تليها الفئة (من 11 الى 15 سنة) بنسبة 17.6% أي ما يقدر 11 فرد، تليها الفئة من (6 إلى 10 سنوات) بنسبة 21.6% أي ما يقدر 9 افراد، اما الفئة (5 سنوات) فتأتي بالأخير بنسبة 2% ما يقدر بفرد واحد.

ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة

قمنا بتحليل العينة التي تعبر عنها عبارات الاستبيان وذلك بإجراء إحصاءات وصفية له من خلال الاستعانة بالانحراف المعياري والمتوسط الحسابي، والذي من خلاله نجد اتجاه الفرضية باستخدام مقياس ليكارت الخماسي، وذلك بتحديد خمس مجالات يمكن للمتوسط الحسابي أن يقع بينها. ويتم تحديد هذه

المجالات كالتالي:

طويل المدى: 5-1=4

متوسط المدى: 4\5=0.8

وبإضافة العدد 0.8 عند نهاية كل مجال نتحصل على الاتجاه العام لأفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يلخص ذلك.

الجدول رقم 18: مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي]1.8_1]]2.60_1.80]]3.40_2.60]]4.20_3.40]]5_4.20]

المصدر: من اعداد الطالبتين

1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول

1-1 تحليل نتائج فقرات البعد الأول قاعدة البيانات من المحور الأول

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الأول وتتضمن قاعدة البيانات كالتالي:

الجدول رقم 19: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الأول

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار والنسبة المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
4	موافق	0.849	4	12	32	3	3	1	التكرار	س1	01
				23.5	62.7	5.9	5.9	2	النسبة		
1	موافق	0.817	4.18	19	25	4	3	0	التكرار	س2	02
				37.3	49	7.8	5.9	0	النسبة		
5	موافق	0.894	4	14	28	5	3	1	التكرار	س3	03
				27.5	54.9	9.8	5.9	2	النسبة		
2	موافق	0.644	4.16	15	29	7	0	0	التكرار	س4	04
				29.4	56.9	13.7	0	0	النسبة		
6	موافق	0.973	3.88	13	26	6	5	1	التكرار	س5	05
				25.5	51	11.8	9.8	2	النسبة		
3	موافق	0.848	4.04	16	24	8	3	0	التكرار	س6	06
				31.4	47.1	15.7	5.9	0	النسبة		

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لإجابات افراد العينة حول العبارات المتعلقة بقاعدة البيانات تتراوح ما بين (4.18 و 3.88) اي انها تتمتع بمستوى قبول موافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (4.18) وانحراف معياري قدره (0.817)، اي بمستوى قبول موافق، وهذا يدل على ان المؤسسة تهتم بوضع خطط لقاعدة البيانات تتناسب مع أهدافها، اما اقل عبارة فهي العبارة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري قدره (0.973) اي بمستوى قبول موافق، هذا يدل على ان المؤسسة تهتم باستعادة الموظفين من قاعدة البيانات.

2-1 تحليل نتائج فقرات البعد الثاني (البرمجيات) للمحور الأول:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الثاني وتتضمن البرمجيات كالاتي:

الجدول رقم 20: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الأول

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار والنسبة المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
4	موافق	0.944	3.90	12	29	4	5	1	التكرار	7س	01
				23.5	56.9	7.8	9.8	2	النسبة		
2	موافق	0.812	4.02	13	30	4	4	0	التكرار	8س	02
				25.5	58.8	7.8	7.8	0	النسبة		
3	موافق	0.871	3.96	13	27	8	2	1	التكرار	9س	03
				25.5	52.9	15.7	3.9	2	النسبة		
1	موافق بشدة	0.551	4.24	15	33	3	0	0	التكرار	10س	04
				29.4	64.7	5.9	0	0	النسبة		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لإجابات افراد العينة حول العبارات المتعلقة بالبرمجيات تتراوح ما بين (3.90 و 4.24) أي انها تتمتع بمستوى قبول محايد، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (4.24) وانحراف معياري (0.551)، أي بمستوى قبول موافق، وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم ببرمجيات جديدة لتحسين الخدمة، اما اقل عبارة فهي العبارة الاولى بمتوسط حسابي قدره (3.90) وانحراف معياري قدره (0.944)، أي بمستوى قبول موافق، وهذا يدل على ان البرمجيات المستعملة حاليا تتناسب مع تطورات الحاصلة.

1- تحليل نتائج فقرات البعد الثالث (شبكات الاتصال) للمحور الأول:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الثالث وتتضمن شبكات الاتصال التالية:

الجدول 21: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الأول

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار والنسبة المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	موافق	0.775	4.14	15	31	3	1	1	التكرار	11س	01
				29.4	60.8	5.9	2	2	النسبة		
4	موافق	0.918	3.73	8	29	6	8	0	التكرار	12س	02
				15.7	56.9	11.8	15.7	0	النسبة		
5	محايد	1.036	3.25	6	16	15	13	1	التكرار	13س	03
				11.8	31.4	29.4	25.5	2	النسبة		
3	موافق	0.951	3.76	8	31	6	4	2	التكرار	14س	04
				15.7	60.8	11.8	7.8	3.9	النسبة		
2	موافق	0.816	3.88	9	31	8	2	1	التكرار	15س	05
				17.6	60.8	15.7	3.9	2	النسبة		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لإجابات افراد العينة حول العبارات المتعلقة بشبكات الاتصال تتراوح ما بين (4.14 و 3.25)، أي أنها تتمتع بمستوى قبول ما بين محايد وموافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.14) وانحراف معياري (0.775) أي بمستوى قبول موافق، وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد على شبكات الاتصال في عملياتها اليومية، اما اقل عبارة فهي العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.25) وانحراف معياري قدره (1.036)، أي بمستوى قبول محايد، وهذا يدل على أن المؤسسة قد لا تعتمد على طرح انشغالات العملاء الكترونيا .

1-3 تحليل نتائج فقرات البعد الرابع (المورد البشري) للمحور الأول:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الرابع وتتضمن المورد البشري التالية:

الجدول 22: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الرابع من المحور الأول

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار والنسبة المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
2	موافق	1.068	3.69	8	30	6	3	4	التكرار	16س	01
				15.7	58.8	11.8	5.9	7.8	النسبة		
1	موافق	0.923	3.71	7	29	10	3	2	التكرار	17س	02
				13.7	56.9	19.6	5.9	3.9	النسبة		
4	محايد	1.114	3.20	5	17	17	7	5	التكرار	18س	03
				9.9	33.3	33.33	13.7	9.8	النسبة		
3	محايد	1.230	3.35	9	17	14	5	6	التكرار	19س	04
				17.6	33.3	27.5	9.8	11.8	النسبة		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لإجابات افراد العينة حول العبارات المتعلقة بالموارد البشري تتراوح ما بين (3.71 و 3.20)، أي أنها تتمتع بمستوى قبول ما بين محايد و موافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.71) وانحراف معياري (0.923) أي بمستوى قبول موافق، وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد على برامج تعليمية للموظفين و تطوير مهاراتهم اما اقل عبارة فهي العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.20) وانحراف معياري قدره (1.114)، أي بمستوى قبول محايد، وهذا يدل على ان المؤسسة قد لا تقدم حوافز فردية و جماعية.

5-1- تحليل نتائج فقرات للمحور الثاني:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات المحور الثاني والذي يتضمن الاداء في المؤسسة كالاتي:

الجدول 23: النتائج الاحصائية لفقرات المحور الثاني

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار والنسبة المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
11	موافق	1.046	3.49	6	25	11	6	3	التكرار	20س	01
				11.8	49	21.6	11.8	5.9	النسبة		
10	موافق	0.946	3.53	4	29	10	6	2	التكرار	21س	02
				7.8	56.9	19.6	11.8	3.9	النسبة		
9	موافق	1.119	3.55	10	21	9	9	2	التكرار	22س	03
				19.6	41.2	17.6	17.6	3.9	النسبة		
7	موافق	0.990	3.69	10	23	11	6	1	التكرار	23س	04
				19.6	45.1	21.6	11.8	2.0	النسبة		
8	موافق	1.002	3.61	9	22	12	7	1	التكرار	24س	05
				17.6	43.1	23.5	13.7	2	النسبة		
5	موافق	0.857	3.84	10	28	8	5	0	التكرار	25س	06
				19.6	54.9	15.7	9.8	0	النسبة		
1	موافق	0.560	4.08	9	38	3	1	0	التكرار	26س	07
				17.6	74.5	5.9	2	0	النسبة		
4	موافق	0.775	3.86	7	34	7	2	1	التكرار	27س	08
				13.7	66.7	13.7	3.9	2	النسبة		
6	موافق	0.717	3.75	4	34	9	4	0	التكرار	28س	09
				7.8	66.7	17.6	7.8	0	النسبة		
3	موافق	0.640	3.90	7	33	10	1	0	النسبة	29س	10
				13.7	64.7	19.6	2	0	التكرار		
2	موافق	0.631	3.96	8	34	8	1	0	النسبة	30س	11
				15.7	66.7	15.7	2	0	التكرار		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لإجابات افراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور الثاني تتراوح ما بين (3.49 و 4.08)، أي أنها تتمتع بمستوى قبول موافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة السابعة بمتوسط حسابي قدره (4.08) وانحراف معياري (0.560) أي بمستوى قبول موافق، وهذا يدل على ان استخدام تكنولوجيا المعلومات ادى الى تحسين اداء مصالح المؤسسة، اما اقل عبارة فهي العبارة

الاولى بمتوسط حسابي قدره (3.49) وانحراف معياري قدره (1.046)، أي بمستوى قبول موافق، وهذا يدل على ان المؤسسة تشجع على تنوع و تكافؤ الفرص بين افرادها.

المطلب الثالث: اختبار وتحليل الفرضيات

من خلال هذا المطلب سنقوم باختبار وتحليل فرضيات الدراسة، وذلك لإيجاد العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الأداء في المؤسسة)، عن طريق مجموعة من الاختبارات، وذلك للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات عند مستوى (5%) المعتمد في الدراسة، وذلك كالتالي:

نقبل فرضية العدم H_0 في حالة عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة على الاداء في المؤسسة.

نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة H_1 في حالة وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الألى

والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده البيانات في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية، عند مستوى معنوية $(0.05 \leq \alpha)$.

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين قاعدة البيانات على المحور الثاني (الاداء في المؤسسة) عن طريق الجداول التالية:

الجدول رقم 24 نتائج الارتباط بين قاعدة البيانات والاداء في المؤسسة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2 R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0.437	0.191	0.175	0.561

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: الجدول اعلاه يبين ان R Square والتي تعبر عن نسبة تأثير قاعدة البيانات على الاداء في المؤسسة كانت 19.1 % وهي نسبة متوسطة.

الجدول رقم 25 اختبار صلاحية وجودة الفرضية الاولى

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	3.650	1	3.650	11.571	0.001
الخطأ	15.455	49	0.315		
المجموع الكلي	19.105	50			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: يوضح لنا الجدول اعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد وجود أثر بين قاعدة البيانات وتحسين الأداء في المؤسسة، محل الدراسة الذي يعبر عن نموذج العلاقة بين قاعدة البيانات والاداء في المؤسسة، إن كان خطي ام لا، حيث كانت قيمة (F) هو (11.57) والتي تعبر عن جودة النموذج، ونلاحظ ان مستوى الدلالة هو (0.001) اي أصغر من (0.05) ومنه يمكن القول انه يمكن الاعتماد نتائج (F) بما انها ذات دلالة إحصائية.

وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرضية البديلة

" يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية لقاعدة لبيانات في تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($0.05 \leq \alpha$)

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

والتي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرمجيات على المحور الثاني (الاداء في المؤسسة) عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$).

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر بين البرمجيات، والمحور الثاني أداء في المؤسسة عن طريق الجداول التالية:

الجدول رقم 26 نتائج الارتباط بين برمجيات والأداء في المؤسسة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-Square R^2	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0.642	0.412	0.400	0.478

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: الجدول اعلاه يبين ان R Square والتي تعبر عن نسبة تأثير البرمجيات على الاداء في المؤسسة كانت 41.2% وهي نسبة كبيرة.

الجدول رقم 27: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثانية

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	7.862	1	7.862	34.269	0.000
الخطأ	11.242	49	0.229		
المجموع الكلي	19.105	50			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: يوضح لنا الجدول اعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد أثر البرمجيات في تحسين الاداء في المؤسسة، محل الدراسة الذي يعبر عن نموذج العلاقة بين البرمجيات والاداء في المؤسسة ان كان خطي أم لا، حيث كانت قيمة (F) هو (34.26) والتي تعبر عن جودة النموذج، ونلاحظ ان مستوى الدلالة هو (0.000) اي اقل من (0.05) ومنه يمكن القول انه يمكن الاعتماد على نتائج (F) بما انها ذات دلالة إحصائية.

وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرضية البديلة

" يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للبرمجيات في تحسين الاداء في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى المعنوية $(0.05 \leq \alpha)$."

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

والتي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على المحور الثاني (الاداء في المؤسسة) عند مستوى معنوية $(0.05 \leq \alpha)$.

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة

الأثر بين شبكة الاتصال، والمحور ثاني الأداء في المؤسسة عن طريق الجداول التالية:

الجدول رقم 28 نتائج الارتباط بين شبكات الاتصال والاداء في المؤسسة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ² R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0.645	0.416	0.404	0.477

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: الجدول اعلاه يبين ان R Square والتي تعبر عن نسبة تأثير شبكات الاتصال والاداء في المؤسسة كانت 41.6% وهي نسبة كبيرة.

الجدول رقم 29: اختبار صلاحية وجود الفرضية الثالثة

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	7.940	1	7.940	34.846	0.000
الخطأ	11.165	49	0.228		
المجموع الكلي	19.105	50			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل: يوضح لنا الجدول اعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد أثر شبكات الاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة، محل الدراسة الذي يعبر عن نموذج العلاقة بين شبكات الاتصال والاداء في المؤسسة ان كان خطي ام لا، حيث كانت قيمة (F) هو (34.84) والتي تعبر عن جودة النموذج، ونلاحظ أن مستوى الدلالة هو (0.000) أي أقل من (0.05) ومنه يمكن القول انه يمكن الاعتماد نتائج (F) بما انها ذات دلالة إحصائية.

وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرضية البديلة

يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية لشبكات الاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

والتي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمورد البشري على المحور الثاني (الاداء في المؤسسة) عند مستوى معنوية $(\leq 0.05\alpha)$.

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة الأثر بين المورد البشري، والمحور ثاني الأداء في المؤسسة عن طريق الجداول التالية:

الجدول رقم 30: نتائج الارتباط بين المورد البشري والاداء في المؤسسة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-Square R^2	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0.700	0.490	0.480	0.445

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل: الجدول اعلاه يبين ان R Square والتي تعبر عن نسبة تأثير المورد البشري على الاداء في المؤسسة كانت 49% وهي نسبة كبيرة.

الجدول رقم 31: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرابعة

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	9.361	1	9.361	47.073	0.000
الخطأ	9.744	49	0.199		
المجموع الكلي	19.105	50			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: يوضح لنا الجدول اعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد أثر المورد البشري في تحسين الاداء في المؤسسة، محل الدراسة الذي يعبر عن نموذج العلاقة بين المورد البشري والاداء في المؤسسة ان كان خطي أم لا، حيث كانت قيمة (F) هو (47.07) والتي تعبر عن جودة النموذج، ونلاحظ أن مستوى الدلالة هو (0.000) اي أقل من (0.05) ومنه يمكن القول انه يمكن الاعتماد على نتائج (F) بما انها ذات دلالة إحصائية.

وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرضية البديلة

" يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للموارد البشرية في تحسين الاداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

سادسا: اختبار الفرضية الرئيسية

والتي تنص على انه " يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها على الأداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة الأثر بين المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات)، والمحور ثاني (الاداء في المؤسسة) عن طريق الجداول التالية:

الجدول رقم 32: نتائج الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاداء في المؤسسة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-Square R^2	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0.710	0.505	0.495	0.439

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: الجدول اعلاه يبين ان R Square والتي تعبر عن نسبة تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة كانت 50.5% وهي نسبة كبيرة.

الجدول رقم 33: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرئيسية

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	9.641	1	9.641	49.922	0.000
الخطأ	9.463	49	0.193		
المجموع الكلي	19.105	50			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: يوضح لنا الجدول اعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد أثر ابعاد تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء في المؤسسة، محل الدراسة الذي يعبر عن نموذج العلاقة بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسة إن كان خطي أم لا، حيث كانت قيمة (F) هو (49.92) والتي تعبر عن جودة النموذج، ونلاحظ أن مستوى الدلالة هو (0.000) أي أقل من (0.05) ومنه يمكن القول أنه يمكن الاعتماد نتائج (F) بما انها ذات دلالة إحصائية.

وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرضية البديلة.

" يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)."

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مديرية وحدة البريد - ميله-، وهي عبارة عن اسقاط للجانب النظري لبحثنا وهذا من خلال دراسة ميدانية بتوزيع الاستبيان على موظفي وحدة البريد-ميله-، من خلال أربع محاور قاعدة البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال، المورد البشري، وقد قمنا بدراسة تحليلية من خلال استخدام برنامج SPSS26، التي ساعدتنا في وضع تحليل ودراسة لهذه المؤسسة، حيث تبذل هذه المؤسسة مجهودات لتطوير قطاع البريد.

ثم قمنا بعرض نتائج الاختبار المستخدمة في بحثنا ، حيث خلص إلى ان مديرية وحدة البريد -ميله- تستعمل تكنولوجيا المعلومات في جميع محاورها و هي تسعى جاهدة لتحسين أدائها في تقديم خدماتها ، و كذا تسهيل عملياتها في توفير افضل برامج لها ، و العمل على تطوير موظفيها من خلال دورات تدريبية و تكوينية لمواكبة التطورات الراهنة و في الأخير يمكننا القول ان تكنولوجيا المعلومات تلعب دور كبير في تحسين أداء مديرية وحدة البريد -ميله- وبالتالي يجب على هذه المؤسسة تحسين أدائها من خلال توفير افضل ما توصلت اليه تكنولوجيا المعلومات لكي تقوم بالتطور و الازدهار و تكون لها مكانة مناسبة لها في مجال تكنولوجيا المعلومات ، و كذلك وجود دور موجب ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات من جهة و تحسين أداء المؤسسة من جهة أخرى.

الخاتمة

الخاتمة:

تحتل تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ما يحدث تغييرات أساسية في الإدارة، إذ تعتبر عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة، بحيث ترفع من الكفاءة والفعالية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، كأداة لدعم شبكات الاتصال والبرمجيات وقواعد البيانات لتشغيل على نطاق واسع للمؤسسات.

حيث أن طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفعال، إذ صار هاجس كل منظمة ليس لتعميمها فقط وإنما توطئتها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، لذا سارعت المؤسسات لتبني تكنولوجيا المعلومات لرفع مستويات الأداء فيها.

بعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة وإسقاط ذلك على عمال مؤسسة مديرية وحدة البريد ميله، توصلنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات.

أولاً: النتائج

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

1-النتائج النظرية:

- ينظر للأداء في المؤسسة على أنه قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتجسيدها على أرض الواقع.
- تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة الأدوات، التقنيات، والممارسات التي تهدف لجمع، تخزين، معالجة، ونقل المعلومات بشكل رقمي.
- البرمجيات هي عبارة عن خوارزميات وإرشادات تسهل من معالجة البيانات مخزنة في قواعد البيانات وبالتالي توفير الجهد وإنجاز عمل في أقل وقت ممكن.
- ساهمت قاعة البيانات من خلال الكم الهائل من المعلومات المخزنة فيها من سهولة الولوج إلى المعلومات في وقت سريع مع قلة التكاليف.

- تكنولوجيا المعلومات بمديرية وحدة البريد ميلة لها عدة أوجه والتي تتمثل في قاعدة البيانات، شبكات الاتصال، البرمجيات، بالإضافة للمورد البشري.
- توفير الموظفين (المورد البشري) المؤهلين للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات يرفع من مستوى أداء المؤسسة.
- استخدام شبكات الاتصال في مديرية وحدة البريد ميلة يسهل عملية التواصل بين الموظفين والحصول على المعلومات بشكل أسرع.
- إن التغيير في حدة المنافسة وطبيعتها وكذا المتغيرات سريعة والمعقدة في بيئة العمل أدت لتبني استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- من أهم أهداف تكنولوجيا المعلومات تفعيل مهام الرقابة الإدارية داخل المؤسسات.
- تسهم تكنولوجيا المعلومات في القضاء على هدر الوقت والجهد.
- الأداء الكلي وهو أحد أنواع الأداء ويعبر عن جميع الإنجازات التي ساهمت كل الأنظمة الفرعية ووظائف المؤسسة في تحقيقها.
- من أهم نماذج قياس الأداء نموذج بطاقة الأداء المتوازن الذي يعتمد على ترجمة الاستراتيجية إلى خطوات عمل تنفيذية.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في خلق تكامل بين جميع موارد المؤسسة.
- يكون تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التنظيمية وهيكلية من خلال تطوير هيكل تنظيمي.
- إن تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين من خلال سرعة أداء الوظائف وتقليل الأعباء الوظيفية الروتينية.
- إن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتطورة يرفع مستويات ويحسن أداء المؤسسة الاقتصادية.

2-النتائج التطبيقية

- من خلال اختبار ألفا كرو نباخ تين لنا أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي ومنه إمكانية تقسيم نتائج الدراسة على المجتمع ككل.

- من خلال قياس معامل الارتباط بيرسون تبين لنا أن أغلب فقرات الاستبانة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ($\alpha \leq 0.05$) و 1% ($\alpha \leq 0.01$) كما يدل على وجود اتساق داخلي بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور التابع.

- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعد قاعدة البيانات في تحسين أداء بديرية وحدة البريد ميله.

- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعد البرمجيات في تحسين أداء بديرية وحدة البريد ميله.

- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعد شبكات الاتصال في تحسين أداء بديرية وحدة البريد ميله.

- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعد الورد البشري في تحسين أداء بديرية وحدة البريد ميله.

- تستخدم المؤسسة قاعدة البيانات في أنشطتها اليومية.

- توفر المؤسسة برامج حماية لضمان حماية المعلومات لديها.

- تعتمد المؤسسة على شبكات الاتصال في عملياتها اليومية.

- توفر المؤسسة برامج تدريب للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين أداء مصالح المؤسسة.

- يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

ثانياً: الاقتراحات والتوصيات

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

- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات في كامل المؤسسات.

- التحديث المستمر لتكنولوجيا المستخدمة كالبرمجيات بشكل يتلاءم مع متطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومة قصيرة.

-الاستعانة بالخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل إقامة دورات تكوينية للعمال لتطوير مهارتهم وقدرتهم في التحكم في هذه التكنولوجيا.

-تفعيل وتوسيع استخدام شبكات الاتصال داخل المؤسسات.

-العمل على أمن قواعد البيانات في المؤسسة وتطوير تقنيات حفظ المعلومات.

ثالثا: آفاق الدراسة

وكل بحث علمي لبحثنا هذا حدود، لذلك ارتأينا تقديم الآفاق المستقبلية للدراسة والمتمثلة في المواضيع التالية:

-أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في مؤسسة.

-الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على تطوير أداء المؤسسات الاقتصادية.

- الجودة كمدخل لتحسين الأداء.

-أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية.

-مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

- 1) أيتن محمود سامح، المرجوشي، تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية، دار النشر للجامعات، القاهرة، ط 01.
- 2) خضر مصباح الطيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2012.
- 3) عامر إبراهيم قنديلجي، إيملن فاضل السمراي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط01، 2009.
- 4) كمال أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، قطاع غزة، فلسطين، 2018.
- 5) محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- 6) محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط01، 2013/2012.
- 7) مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية لتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
- 8) معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

2-المذكرات والاطروحات

- 1) أحمد موسى فرج الله، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.
- 2) أسماء سعودي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2021/2020.
- 3) باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان، الجزائر، 2010/2009، ص50.
- 4) بالقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2013/2012.

- (5) حمزة بعلي، دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2015.
- (6) خديجة بلهوب، دور التعليم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012/2011.
- (7) خمائل كامل محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2015.
- (8) در يدي أحلام، دور استخدام بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018/2017.
- (9) صباح ترغيني، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2011/2010، ص48.
- (10) صبرينة لطرش، إدارة التغيير كمدخل لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019/2018.
- (11) عادل بو مجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2014.
- (12) عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002/2001.
- (13) فراس محمود الدعجة، أثر التطور التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016/2015.
- (14) قرناش الهواري، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2022.
- (15) قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017/2016.

- (16) محمد الأمين عسول، الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2015.
- (17) محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007/2006.
- (18) موسى سهام، مساهمة في بناء نموذج قياس اثر المحاذاة الاستراتيجية لتكنولوجيا الأنترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2013.
- (19) مومن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012/2011.
- 3- المجالات:**
- (1) زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيولوجية، مجلد 01، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر، 2017.
- (2) زينب فرج الله، بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشرية، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر، 2021.
- (3) سناء عبد الكريم الخانق، أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2016.
- (4) الشيخ الداودي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2010/2009.
- (5) عبد المالك مز هودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، العدد 01، نوفمبر 2001.
- (6) محمد زرقون، الحاج عرابو، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 01، ديسمبر 2014.
- (7) محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 06، العدد 02، جامعة الجزائر 03، 2018.
- (8) يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، جامعة المستنصرية، العراق، 2010.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01)

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

تخصص: إدارة أعمال

قسم علوم التسيير

التاريخ:/...../.....

رقم الاستمارة:/...../.....

الموضوع: استبيان موجه إلى الموظفين

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان المهم في إطار البحث الميداني المتضمن إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مديرية وحدة البريد لولاية ميله".

ومن أجل تسهيل الدراسة والوصول إلى النتائج المرغوبة نرجو منكم الإجابة عن أسئلة هذه الاستمارة بغية التعرف على آراء العاملين بمؤسستكم، مع العلم أنها ستستخدم في إطار السرية التامة لأغراض البحث العلمي فقط شاكرين مسبقا حسن تعاونكم والاختيار الجاد لبدليل واحد فقط ضمن الخيارات الخمسة المتاحة أمامكم بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة وفقا للفقرات المذكورة.

ولدقة إجاباتكم الأثر الكبير على مصداقية المعلومات التي تلعب دور كبير في الرفع من جودة هذا البحث.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبتين :

ميمون معاذ

حجيرة سعاد

بوعون رميساء

السنة الجامعية 2024/2023

أولاً: المعلومات الشخصية

الجنس

ذكر أنثى

الفئة العمرية

أقل من 30 سنة

من 31-40 سنة

من 41-50 سنة

أكبر من 51 سنة

المؤهل العلمي

ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا

المنصب الوظيفي

موظف رئيس مصلحة مدير فرعي

سنوات الخبرة

أقل من 05 سنوات

06-10 سنوات

أكبر من 16 سنة

15-11 سنة

أولاً: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
قاعدة البيانات						
01	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الالكترونية.					
02	تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات في أنشطتها اليومية.					
03	يتم تحديث قاعدة البيانات دورياً داخل المؤسسة.					
04	يكون تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات.					
05	تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالعملاء.					
06	تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر.					
البرمجيات						
07	تقنتي المؤسسة برمجيات رقمية خاصة لتسيير مصالحها.					
08	تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات بكل سهولة.					
09	تعمل المؤسسة على تحديث برامجها الحاسوبية.					
10	توفر المؤسسة برامج حماية لضمان حماية المعلومات لديها.					

شبكات الاتصال					
					11 تعتمد المؤسسة على شبكات الاتصال في عملياتها اليومية.
					12 تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال للتواصل والتعامل مع العملاء.
					13 يعرض العملاء آراءهم وانشغالاتهم الكترونيا
					14 تسهم شبكات الاتصال المتوفرة بالمؤسسة في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح.
					15 تتناسب شبكة الاتصال المتوفرة مع احتياجات العمل للمؤسسة.
المورد البشري					
					16 توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT)
					17 توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات (IT) لتطوير مهاراتهم
					18 توفر المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (IT)
					19 تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها المستقبلية من التقنيين والبرمجيين.

المحور الثاني: الأداء في المؤسسة

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
20	تشجع المؤسسة على التنوع والتكافؤ بين أفرادها.					
21	توجد ثقافة مؤسسية تعزز العمل الجماعي بين الموظفين.					
22	تتبنى المؤسسة مبادئ العدالة والمساواة في معاملة الموظفين.					
23	توفر المؤسسة بيئة عمل صحية وأمنة للموظفين.					
24	تشجع المؤسسة التواصل الفعال والمفتوح بين الموظفين والإدارة.					
25	توفر المؤسسة فرصاً للتطوير المهني والتدريب للموظفين.					
26	استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) يساهم في تحسين أداء مصالح المؤسسة.					
27	تستخدم المؤسسة برمجيات رقمية متعددة لتنظيم أداء وظائف المؤسسة.					
28	تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) ساهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي مرن.					
29	وفرت تكنولوجيا المعلومات (IT) للمؤسسة قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطور أدائها.					
30	ساهمت تكنولوجيا المعلومات (IT) في رفع أداء وقدرات المؤسسة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها بسرعة ودقة.					

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,949	30

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,861	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,817	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,778	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,858	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	11

Corrélations

		قاعدة البيانات	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الإلكترونية	تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات في أنشطتها اليومية	يتم تحديث قاعدة البيانات دوريا داخل المؤسسة	يكون تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات	تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالعملاء	تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر
قاعدة البيانات	Corrélation de Pearson	1	,740**	,627**	,869**	,766**	,812**	,810**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,740**	1	,433**	,553**	,329*	,460**	,612**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,000	,018	,001	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات في أنشطتها اليومية	Corrélation de Pearson	,627**	,433**	1	,438**	,478**	,303*	,307*
	Sig. (bilatérale)	,000	,002		,001	,000	,030	,028
	N	51	51	51	51	51	51	51
يتم تحديث قاعدة البيانات دوريا داخل المؤسسة	Corrélation de Pearson	,869**	,553**	,438**	1	,729**	,690**	,607**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001		,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
يكون تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات	Corrélation de Pearson	,766**	,329*	,478**	,729**	1	,573**	,538**
	Sig. (bilatérale)	,000	,018	,000	,000		,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالعملاء	Corrélation de Pearson	,812**	,460**	,303*	,690**	,573**	1	,661**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,030	,000	,000		,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر	Corrélation de Pearson	,810**	,612**	,307*	,607**	,538**	,661**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,028	,000	,000	,000	

N	51	51	51	51	51	51	51
---	----	----	----	----	----	----	----

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

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

Corrélations

	البرمجيات	تقنتي المؤسسة برمجيات رقمية خاصة لتسيير مصالحها	تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات بكل سهولة	تعمل المؤسسة على تحديث برامجها الحاسوبية	توفر المؤسسة برامج حماية لضمان حماية المعلومات لديها	
البرمجيات	Corrélation de Pearson	1	,854**	,890**	,877**	,553**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51
تقنتي المؤسسة برمجيات رقمية خاصة لتسيير مصالحها	Corrélation de Pearson	,854**	1	,681**	,628**	,315*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,025
	N	51	51	51	51	51
تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات بكل سهولة	Corrélation de Pearson	,890**	,681**	1	,765**	,347*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,013
	N	51	51	51	51	51
تعمل المؤسسة على تحديث برامجها الحاسوبية	Corrélation de Pearson	,877**	,628**	,765**	1	,353*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,011
	N	51	51	51	51	51
توفر المؤسسة برامج حماية لضمان حماية المعلومات لديها	Corrélation de Pearson	,553**	,315*	,347*	,353*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,025	,013	,011	
	N	51	51	51	51	51

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

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

Corrélations

		شيكات الاتصال	تعتمد المؤسسة على شيكات الاتصال في عملياتها اليومية	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال للتواصل والتعامل مع العملاء	يعرض العملاء آراءهم وانشغالاتهم إلكترونيا	تسهم شبكات الاتصال المتوفرة بالمؤسسة في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح	تناسب شبكة الاتصال المتوفرة مع احتياجات العمل للمؤسسة
شيكات الاتصال	Corrélation de Pearson	1	,633**	,614**	,804**	,807**	,779**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51
تعتمد المؤسسة على شبكات الاتصال في عملياتها اليومية	Corrélation de Pearson	,633**	1	,223	,329*	,560**	,279*
	Sig. (bilatérale)	,000		,116	,018	,000	,047
	N	51	51	51	51	51	51
تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال للتواصل والتعامل مع العملاء	Corrélation de Pearson	,614**	,223	1	,390**	,199	,410**
	Sig. (bilatérale)	,000	,116		,005	,160	,003
	N	51	51	51	51	51	51
يعرض العملاء آراءهم وانشغالاتهم إلكترونيا	Corrélation de Pearson	,804**	,329*	,390**	1	,570**	,557**
	Sig. (bilatérale)	,000	,018	,005		,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51
تسهم شبكات الاتصال المتوفرة بالمؤسسة في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح	Corrélation de Pearson	,807**	,560**	,199	,570**	1	,608**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,160	,000		,000
	N	51	51	51	51	51	51
تناسب شبكة الاتصال المتوفرة مع احتياجات العمل للمؤسسة	Corrélation de Pearson	,779**	,279*	,410**	,557**	,608**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,047	,003	,000	,000	

N	51	51	51	51	51	51
---	----	----	----	----	----	----

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

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

Corrélations

	المورد البشري	توظيف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات IT	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات IT لتطوير مهاراتهم	توفر المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها المستقبلية من التقنيين والبرمجيين
المورد البشري	1	,822**	,755**	,860**	,905**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51
توظيف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات IT	,822**	1	,676**	,490**	,619**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51
توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات IT لتطوير مهاراتهم	,755**	,676**	1	,466**	,481**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000
	N	51	51	51	51
توفر المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	,860**	,490**	,466**	1	,868**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000
	N	51	51	51	51
تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها المستقبلية من التقنيين والبرمجيين	,905**	,619**	,481**	,868**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000

N 51	51	51	51	51
------	----	----	----	----

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

Corrélations

		الأداء في المؤسسة	التنوع والتكافؤ بين أفرادها	بين الموظفين	معاملة الموظفين	صحية وأمنة للموظفين	بيئة عمل	توفر المؤسسة	الفعال	والمفتوح بين الموظفين والإدارة	المهني والتدريب للموظفين	تحسين أداء مصالح المؤسسة	رقمية متعددة لتنظيم أداء وظائف المؤسسة	المعلومات IT	تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات	المعلومات IT	المعلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطور أدائها	وقدرات المؤسسة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها بسرعة ودقة
الأداء في المؤسسة	Corrélation de Pearson	1	,882**	,806**	,838**	,666**	,834**	,748**	,688**	,504**	,555**	,603**	,762**					
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000					
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51					
تشجع المؤسسة على التنوع والتكافؤ بين أفرادها	Corrélation de Pearson	,882**	1	,784**	,824**	,538**	,817**	,578**	,581**	,381**	,303*	,401**	,544**					
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,031	,004	,000					
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51					

الملاحق

توجد ثقافة مؤسسة تعزز العمل الجماعي بين الموظفين	Corrélation de Pearson	,806**	,784**	1	,684**	,502**	,730**	,598**	,486**	,319*	,262	,352*	,438**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,022	,063	,011	,001
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
تتبنى المؤسسة مبادئ العدالة والمساواة في معاملة الموظفين	Corrélation de Pearson	,838**	,824**	,684**	1	,700**	,696**	,529**	,504**	,296*	,253	,300*	,541**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,035	,074	,033	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
توفر المؤسسة بيئة عمل صحية وأمنة للموظفين	Corrélation de Pearson	,666**	,538**	,502**	,700**	1	,438**	,483**	,262	,099	,167	,298*	,524**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,064	,489	,242	,034	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
تشجع المؤسسة التواصل الفعال والمفتوح بين الموظفين والإدارة	Corrélation de Pearson	,834**	,817**	,730**	,696**	,438**	1	,626**	,519**	,290*	,332*	,469**	,513**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,039	,017	,001	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
توفر المؤسسة فرصا للتطوير المهني والتدريب للموظفين	Corrélation de Pearson	,748**	,578**	,598**	,529**	,483**	,626**	1	,526**	,298*	,357*	,299*	,617**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,034	,010	,033	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
استخدام تكنولوجيا المعلومات IT يساهم في تحسين أداء مصالح المؤسسة	Corrélation de Pearson	,688**	,581**	,486**	,504**	,262	,519**	,526**	1	,348*	,499**	,468**	,518**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,064	,000	,000		,012	,000	,001	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

الملاحق

تستخدم المؤسسة برمجيات رقمية متعددة	Corrélation de Pearson	,504**	,381**	,319*	,296*	,099	,290*	,298*	,348*	1	,512**	,295*	,357*
لتنظيم أداء وظائف المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,022	,035	,489	,039	,034	,012		,000	,036	,010
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات IT ساهم في	Corrélation de Pearson	,555**	,303*	,262	,253	,167	,332*	,357*	,499**	,512**	1	,598**	,552**
بناء هيكل تنظيمي ديناميكي مرن	Sig. (bilatérale)	,000	,031	,063	,074	,242	,017	,010	,000	,000		,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
وفرت تكنولوجيا المعلومات IT للمؤسسة	Corrélation de Pearson	,603**	,401**	,352*	,300*	,298*	,469**	,299*	,468**	,295*	,598**	1	,683**
قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطور أدائها	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,011	,033	,034	,001	,033	,001	,036	,000		,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
ساهمت تكنولوجيا المعلومات IT في رفع أداء وقدرات المؤسسة	Corrélation de Pearson	,762**	,544**	,438**	,541**	,524**	,513**	,617**	,518**	,357*	,552**	,683**	1
لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها بسرعة ودقة	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,000	,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

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

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

الملاحق

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	31	60,8	60,8	60,8
	أنثى	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	1	2,0	2,0	2,0
	من 31 إلى 40 سنة	17	33,3	33,3	35,3
	أكبر من 51 سنة	15	29,4	29,4	64,7
	أكبر من 51 سنة	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	13	25,5	25,5	25,5
	جامعي	32	62,7	62,7	88,2
	دراسات عليا	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	35	68,6	68,6	68,6
	رئيس مصلحة	8	15,7	15,7	84,3
	مدير فرعي	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	1	2,0	2,0	2,0

الملاحق

من 6 إلى 10 سنوات	11	21,6	21,6	23,5
من 11 إلى 15 سنة	9	17,6	17,6	41,2
أكبر من 16 سنة	30	58,8	58,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الالكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
غير موافق	3	5,9	5,9	7,8
محايد	3	5,9	5,9	13,7
موافق	32	62,7	62,7	76,5
موافق بشدة	12	23,5	23,5	100,0
Total	51	100,0	100,0	

تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات في أنشطتها اليومية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	3	5,9	5,9	5,9
محايد	4	7,8	7,8	13,7
موافق	25	49,0	49,0	62,7
موافق بشدة	19	37,3	37,3	100,0
Total	51	100,0	100,0	

يتم تحديث قاعدة البيانات دوريا داخل المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
غير موافق	3	5,9	5,9	7,8
محايد	5	9,8	9,8	17,6
موافق	28	54,9	54,9	72,5
موافق بشدة	14	27,5	27,5	100,0
Total	51	100,0	100,0	

يكون تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

الملاحق

Valide	محايد	7	13,7	13,7	13,7
	موافق	29	56,9	56,9	70,6
	موافق بشدة	15	29,4	29,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالعملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	5	9,8	9,8	11,8
	محايد	6	11,8	11,8	23,5
	موافق	26	51,0	51,0	74,5
	موافق بشدة	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5,9	5,9	5,9
	محايد	8	15,7	15,7	21,6
	موافق	24	47,1	47,1	68,6
	موافق بشدة	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تقتني المؤسسة برمجيات رقمية خاصة لتسيير مصالحها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	5	9,8	9,8	11,8
	محايد	4	7,8	7,8	19,6
	موافق	29	56,9	56,9	76,5
	موافق بشدة	12	23,5	23,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات بكل سهولة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	غير موافق	4	7,8	7,8	7,8
	محايد	4	7,8	7,8	15,7
	موافق	30	58,8	58,8	74,5
	موافق بشدة	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تعمل المؤسسة على تحديث برامجها الحاسوبية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	2	3,9	3,9	5,9
	محايد	8	15,7	15,7	21,6
	موافق	27	52,9	52,9	74,5
	موافق بشدة	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

توفر المؤسسة برامج حماية لضمان حماية المعلومات لديها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	5,9	5,9	5,9
	موافق	33	64,7	64,7	70,6
	موافق بشدة	15	29,4	29,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تعتمد المؤسسة على شبكات الاتصال في عملياتها اليومية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	1	2,0	2,0	3,9
	محايد	3	5,9	5,9	9,8
	موافق	31	60,8	60,8	70,6
	موافق بشدة	15	29,4	29,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال للتواصل والتعامل مع العملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	غير موافق	8	15,7	15,7	15,7
	محايد	6	11,8	11,8	27,5
	موافق	29	56,9	56,9	84,3
	موافق بشدة	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

يعرض العملاء آراءهم وانشغالاتهم الكترونيا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	13	25,5	25,5	27,5
	محايد	15	29,4	29,4	56,9
	موافق	16	31,4	31,4	88,2
	موافق بشدة	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تسهم شبكات الاتصال المتوفرة بالمؤسسة في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,9	3,9	3,9
	غير موافق	4	7,8	7,8	11,8
	محايد	6	11,8	11,8	23,5
	موافق	31	60,8	60,8	84,3
	موافق بشدة	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تتناسب شبكة الاتصال المتوفرة مع احتياجات العمل للمؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	2	3,9	3,9	5,9
	محايد	8	15,7	15,7	21,6
	موافق	31	60,8	60,8	82,4
	موافق بشدة	9	17,6	17,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات IT

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	7,8	7,8	7,8
	غير موافق	3	5,9	5,9	13,7
	محايد	6	11,8	11,8	25,5
	موافق	30	58,8	58,8	84,3
	موافق بشدة	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,9	3,9	3,9
	غير موافق	3	5,9	5,9	9,8
	محايد	10	19,6	19,6	29,4
	موافق	29	56,9	56,9	86,3
	موافق بشدة	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

توفر المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	9,8	9,8	9,8
	غير موافق	7	13,7	13,7	23,5
	محايد	17	33,3	33,3	56,9
	موافق	17	33,3	33,3	90,2
	موافق بشدة	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها المستقبلية من التقنيين والبرمجيين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	11,8	11,8	11,8
	غير موافق	5	9,8	9,8	21,6
	محايد	14	27,5	27,5	49,0
	موافق	17	33,3	33,3	82,4
	موافق بشدة	9	17,6	17,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تشجع المؤسسة على التنوع والتكافؤ بين أفرادها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	5,9	5,9	5,9
	غير موافق	6	11,8	11,8	17,6
	محايد	11	21,6	21,6	39,2
	موافق	25	49,0	49,0	88,2
	موافق بشدة	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

توجد ثقافة مؤسسة تعزز العمل الجماعي بين الموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,9	3,9	3,9
	غير موافق	6	11,8	11,8	15,7
	محايد	10	19,6	19,6	35,3
	موافق	29	56,9	56,9	92,2
	موافق بشدة	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تتبنى المؤسسة مبادئ العدالة والمساواة في معاملة الموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,9	3,9	3,9
	غير موافق	9	17,6	17,6	21,6
	محايد	9	17,6	17,6	39,2
	موافق	21	41,2	41,2	80,4
	موافق بشدة	10	19,6	19,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

توفر المؤسسة بيئة عمل صحية وأمنة للموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	6	11,8	11,8	13,7
	محايد	11	21,6	21,6	35,3

موافق	23	45,1	45,1	80,4
موافق بشدة	10	19,6	19,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

تشجع المؤسسة التواصل الفعال والمفتوح بين الموظفين والإدارة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
غير موافق	7	13,7	13,7	15,7
محايد	12	23,5	23,5	39,2
موافق	22	43,1	43,1	82,4
موافق بشدة	9	17,6	17,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

توفر المؤسسة فرصا للتطوير المهني والتدريب للموظفين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	5	9,8	9,8	9,8
محايد	8	15,7	15,7	25,5
موافق	28	54,9	54,9	80,4
موافق بشدة	10	19,6	19,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

استخدام تكنولوجيا المعلومات IT يساهم في تحسين أداء مصالح المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
محايد	3	5,9	5,9	7,8
موافق	38	74,5	74,5	82,4
موافق بشدة	9	17,6	17,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

تستخدم المؤسسة برمجيات رقمية متعددة لتنظيم أداء وظائف المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
غير موافق	2	3,9	3,9	5,9

	محايد	7	13,7	13,7	19,6
	موافق	34	66,7	66,7	86,3
	موافق بشدة	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات IT ساهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي مرن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	7,8	7,8	7,8
	محايد	9	17,6	17,6	25,5
	موافق	34	66,7	66,7	92,2
	موافق بشدة	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

وفرت تكنولوجيا المعلومات IT للمؤسسة قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطور أدائها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	10	19,6	19,6	21,6
	موافق	33	64,7	64,7	86,3
	موافق بشدة	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

ساهمت تكنولوجيا المعلومات IT في رفع أداء وقدرات المؤسسة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها بسرعة ودقة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	8	15,7	15,7	17,6
	موافق	34	66,7	66,7	84,3
	موافق بشدة	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

N	Moyenne	Ecart type
---	---------	------------

تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الالكترونية	51	4,00	,849
تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات في أنشطتها اليومية	51	4,18	,817
يتم تحديث قاعدة البيانات دوريا داخل المؤسسة	51	4,00	,894
يكون تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات	51	4,16	,644
تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالعملاء	51	3,88	,973
تمتلك المؤسسة مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر	51	4,04	,848
تقتني المؤسسة برمجيات رقمية خاصة لتسيير مصالحها	51	3,90	,944
تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات بكل سهولة	51	4,02	,812
تعمل المؤسسة على تحديث برامجها الحاسوبية	51	3,96	,871
توفر المؤسسة برامج حماية لضمان حماية المعلومات لديها	51	4,24	,551
تعتمد المؤسسة على شبكات الاتصال في عملياتها اليومية	51	4,14	,775
تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال للتواصل والتعامل مع العملاء	51	3,73	,918
يعرض العملاء آراءهم وانشغالاتهم الكترونيا	51	3,25	1,036
تسهم شبكات الاتصال المتوفرة بالمؤسسة في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح	51	3,76	,951
تتناسب شبكة الاتصال المتوفرة مع احتياجات العمل للمؤسسة	51	3,88	,816
توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات IT	51	3,69	1,068
توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات IT لتطوير مهاراتهم	51	3,71	,923
توفر المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	51	3,20	1,114
تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها المستقبلية من التقنيين والبرمجيين	51	3,35	1,230

تشجع المؤسسة على التنوع والتكافؤ بين أفرادها	51	3,49	1,046
توجد ثقافة مؤسسة تعزز العمل الجماعي بين الموظفين	51	3,53	,946
تتبنى المؤسسة مبادئ العدالة والمساواة في معاملة الموظفين	51	3,55	1,119
توفر المؤسسة بيئة عمل صحية وأمنة للموظفين	51	3,69	,990
تشجع المؤسسة التواصل الفعال والمفتوح بين الموظفين والإدارة	51	3,61	1,002
توفر المؤسسة فرصا للتطوير المهني والتدريب للموظفين	51	3,84	,857
استخدام تكنولوجيا المعلومات IT يساهم في تحسين أداء مصالح المؤسسة	51	4,08	,560
تستخدم المؤسسة برمجيات رقمية متعددة لتنظيم أداء وظائف المؤسسة	51	3,86	,775
تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات IT ساهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي مرن	51	3,75	,717
وفرت تكنولوجيا المعلومات IT للمؤسسة قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطور أدائها	51	3,90	,640
ساهمت تكنولوجيا المعلومات IT في رفع أداء وقدرات المؤسسة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها بسرعة ودقة	51	3,96	,631
N valide (liste)	51		

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,437 ^a	,191	,175	,56161

a. Prédicteurs : (Constante), قاعدة البيانات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	3,650	1	3,650	11,571	,001 ^b
	de Student	15,455	49	,315		
	Total	19,105	50			

a. Variable dépendante : الأداء في المؤسسة

b. قاعدة البيانات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,642 ^a	,412	,400	,47899

a. البرمجيات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression 7,862	1	7,862	34,269	,000 ^b
	de Student 11,242	49	,229		
	Total 19,105	50			

a. Variable dépendante : الأداء في المؤسسة

b. البرمجيات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,645 ^a	,416	,404	,47734

a. شبكات الاتصال

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression 7,940	1	7,940	34,846	,000 ^b
	de Student 11,165	49	,228		
	Total 19,105	50			

a. الأداء في المؤسسة

b. شبكات الاتصال

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,700 ^a	,490	,480	,44594

a. المورد البشري

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,361	1	9,361	47,073	,000 ^b
	de Student	9,744	49	,199		
	Total	19,105	50			

a. Variable dépendante : الأداء في المؤسسة
b. Prédicteurs : (Constante), المورد البشري

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,710 ^a	,505	,495	,43947

a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,641	1	9,641	49,922	,000 ^b
	de Student	9,463	49	,193		
	Total	19,105	50			

a. Variable dépendante : الأداء في المؤسسة
b. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Centre Universitaire
Abde Ihafid bousof Mila



www.centre-univ-mila.dz

المركز الجامعي
عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

ميلة في:

إلى السيدة: «م. بن دوحدة البريد»
لولاية حميلة

الموضوع: طلب إجراء تربص ميداني ماستر (2024/2023)

تحية طيبة وبعد ...

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء التربص بمؤسستكم للطلبة الآتية أسماؤهم:

الرقم	الاسم واللقب	رقم التسجيل	التخصص
1	بوعون ريمياء	194934067048	إدارة الأعمال
2	حجيلة فناد	2299499234	إدارة الأعمال

عنوان المذكرة: «تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية»
مكان التربص: «م. بن دوحدة البريد ولاية حميلة»
مدة التربص:

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

المؤسسة المستقبلة
مديرة وحدة البريد لولاية حميلة
امضاء: السيدة مودينة نادية

رئيس القسم
م. بن دوحدة البريد

الأستاذ المشرف

Centre Universitaire Abde Ihafid bousof Mila
B.P 26 RP Mila 43000 Algérie
(213) 031 57 01 23-24

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
4300 الجزائر 0 ميلة RP ص.ب رقم 26
(213) 24 031 57 01 23-

قائمة المحكومين

الرقم	اللقب العلمي	اسم المحكم	المكان الوظيفي
1	أ. محاضر (أ)	بورني ميلود	أستاذ محاضر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة ميلة
2	أ. محاضر (أ)	سنوسي أسامة	أستاذ محاضر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة ميلة
3	أ. محاضر (أ)	عاشوري ابراهيم	أستاذ محاضر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة ميلة
4	أ. محاضر (أ)	بوريجان فاروق	أستاذ محاضر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة ميلة
5	أ. مساعد (ب)	بن الطيب علي	أستاذ مساعد (ب) - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة ميلة