

جامعة غليزان

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



جامعة غليزان
RELIZANE UNIVERSITY

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة في

مؤسسة اتصالات الجزائر بغليزان

**The role of information and communication technology in improving the
performance of the economic enterprise**

تحت إشراف: أ. أحمد بديار

من إعداد الطالب :

• مشري بهاء الدين

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا أ.ميموني ياسين جامعة غليزان

مقررا أ.احمد بديار جامعة غليزان

مناقشا أ.حنصال أبويكر جامعة غليزان

السنة الجامعية: 2023/2022

إهداء

الحمد لله الذي تتم به الصالحات ...

اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع الى

من رعاني و حلم ان يراني مثالا للاستقامة و الخلق الرفيع ... ابي

من جعلت اللجنة تحت اقدامها ... امي الغالية و التي بها تسعد الحياتي حفظها الله و اطال في

عمرها ، اخوتي و اخواتي تقديرا و محبة و الأستاذ الذي دعمني في اعداد هذا البحث

و تقدير خالص الى الأستاذ الذي ساندني في كل عتبة الأستاذ حنصال ابوبكر

بهاء الدين

شكر وتقدير

بعد أن من الله علينا بانجاز هذا العمل ، فإننا نتوجه إليه الله سبحانه وتعالى أولاً وأخراً بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمرنا به فوفقنا إلى ما نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه ، وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم : "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" ، فإننا نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف " بديار " ، على إشرافها على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذلته معنا ، وعلى نصائحه القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام ، كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ولم يخلوا في تقديم يد العون . .

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطر



المخلص

المخلص باللغة العربية

تهدف الدراسة الى حل الاشكالية القائمة حول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة حيث لاحظنا تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات خاصة و مازال ينمو من يومنا هذا او يتسارع بخطى واسعة تهدف هذه الدراسة الى اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باداء المؤسسة حيث تمت دراسات على عينة من مؤسسة اتصالات الجزائر بغليزان و اجراء مقابلة مع مدير المؤسسة و ذلك من خلال تحليل بياناتهم من خلال البحث توصلنا الى وجود علاقة اجابية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الاداء كما توصلنا الى الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين اداء المنظمة

Summary : the the goal of this study is to resolve and answer what is the purpose of technology in a business and we can see witnessed tremendous progress in the field of technology in general and information and communication technology is particular and it is still growing today or accelerating at a wide pace . Algeria telecom in Relizane by analyzing their personal data Thorough research we found out that there is a positive relationship between information and communication technology and performance of the organization

الفهرس

الإهداء الشكر الملخص بالعربية والانجليزية الفهرس قائمة الجداول	
6	الفصل الأول : مقدمة عامة
الفصل الثاني : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة و الدراسات السابقة	
12	تمهيد
1/ : مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	
13	1.1/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
14	2.1/ دوافع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
15	3.1/ تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
16	4.1/ مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال
18	2/ ماهية الجودة وأداء المؤسسة
18	2.1/ ماهية الجودة
18	2.2/ محددات الجودة
19	3.2/ ماهية الأداء
20	4.2/ عناصر الأداء ومحددات الأداء
21	5.2/ محددات الأداء
22	6.2/ العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة
23	3/ : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء في المؤسسة
23	3.1/ العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المؤسسة
24	3.2/ علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تفعيل إدارة الجودة
26	3.3/ علاقة التكنولوجيا والاتصالات في دعم نظم القرارات في المؤسسة
27	4.3/ تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة
29	5.3/ تأثير التكنولوجيا على إنتاجية المؤسسة
30	6.3/ تأثير التكنولوجيا على القوى العاملة
31	7.3/ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المنتج
32	الدراسات السابقة
الفصل الثالث : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، فرع غليزان	

	تمهيد :
36	1 : تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
37	1.1/ التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر
38	1.2/ مهامها وأهدافها المستقبلية
38	1.3/ مواردها البشرية
39	1.4/ الهيكل التنظيمي
43	2 : واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر، فرع غليزان
43	2.1/ واقع الاتصال بالمديرية العملياتية لمؤسسة اتصالات الجزائر، غليزان
46	2.2/ عرض النتائج نموذج المقابلة مع مدير المؤسسة
48	2.3/ تحليل نتائج مدير المؤسسة
50	2.4/ تقييم وتحليل واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء لدى المؤسسة
51	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الرابع : خاتمة
53	الخاتمة
53	اختبار الفرضيات
54	التوصيات والاقتراحات
57	قائمة المراجع

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	الهيكل التنظيمي	الجدول رقم 1
41	جدول يوضح افراد المؤسسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم 2

الفصل الأول: مقدمة

يمر العالم اليوم بموجات من التغييرات و التطورات المتسارعة في شتى المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و الثقافية ويعود ذلك إلى التقدم الهائل في التكنولوجيا المعلومات و وسائل الاتصالات التي جعلت من عالم قرية واحدة الأمر الذي أدى إلى تغير قواعد المنافسة خاصة مع انتشار الخصخصة و العولمة والانفتاح حول السوق المالية, كل ذلك عزز من أهمية المعلومات التي أصبحت احد الموارد الأساسية و الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات في حصول على الأداء الجيد و الفعال لها .

و مما لاشك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبوأ اليوم موقع الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي الذي تلعبه في عدد متنام من الصناعات و القطاعات الاقتصادية المختلفة إذ وصفها الباحثون ضمن سياق التحديات الإستراتيجية الهامة في بناء المؤسسة و أدائها عالميا، فالتطور التقني و التكنولوجي مكن المؤسسات الاقتصادية من تجسيد فكرة الإنتاج الأسرع مما ساهم بشكل كبير في زيادة حجم الإنتاج، و اتساع الأسواق و اشتداد حدة المنافسة, كما أن هذا التطور عزز حاجات المؤسسة الظاهرة و المستترة، إضافة إلى معالجة كم هائل من البيانات و تزويد الإدارات بتقارير السريعة و الدقيقة لانجاز أعمالها و تقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل جيد و صائب و من هذا المنطلق على المؤسسات الاقتصادية التي تسعى إلى تحسين أدائها أن تحتضن هذا التغير التكنولوجي للمعلومات و الاتصالات بنشاط كبير لتحقيق الفرص في هذه النوعية الاقتصادية و حتى يمكنها البقاء و التعايش لمواجهة المنافسة و تحسين من أدائها, عليها الالتزام بتشكيل بنيات أساسية مناسبة لها و لأعمالها و تشجيع التحول في العقلية التي تتجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إشكالية البحث:

تبعاً للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تظهر معالم إشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهرى

التالى:

- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المؤسسة؟

الأسئلة الفرعية للبحث:

من اجل توضيح أكثر للإشكالية يمكن أن نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ؟ و ما أهم أبعادها و مرتكزاتها؟
- ما واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة؟

فرضيات البحث

- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهم في تطوير وتحسين الأداء لدى المؤسسة
- توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أداء المؤسسة

مبررات اختيار موضوع البحث:

قد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب و هي:

.تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التأثير على مختلف جوانب الأداء لدى المؤسسات

الاقتصادية الجزائرية.

- معرفة نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السائدة في المؤسسة و علاقته بأداء عمالها

الممول الشخصي لهذا الموضوع و دراسته من جانب التطبيقي

أهداف البحث و أهميته:

يشير الموضوع لأهمية و أهداف تسعى المؤسسة إلى تحقيقها و تتمثل فيما يلي : . التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات . معرفة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء للعاملين داخل المؤسسة . الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية و مدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، التأكد من وجود علاقة تأثير ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و أدائها في المؤسسة

حدود البحث:

الحدود المكانية : لقد قمنا بالدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات جزائر فرع غليزان
الحدود الزمنية : تمت الدراسة التطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع غليزان في الفترة الممتدة من 8 إلى 18 أفريل
2023

اخترنا هذه المؤسسة كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها و ذلك لمعرفة مدى استخدام هذه المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

منهج البحث:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي و التحليلي ، بحيث تضمن المنهج الوصفي مجموعة من المفاهيم و التعاريف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء ، و المنهج التحليلي في تبين في تحليل العلاقات المترابطة، و يكون هذا الوصف و التحليل من خلال الدقة في المصطلحات و الأدوات المستعملة بحيث اعتمدنا

على دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع "غليزان" باستخدام أسلوب جمع البيانات من خلال المؤسسة

وكذلك إجراء مقابلة مع مدير المؤسسة

الفصل الثاني: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و

الاتصال و أداء المؤسسة

تمهيد:

تحتل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة (الحاسب الآلي، الهاتف النقال، الشبكات بمختلف أنواعها) دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة من خلال تطبيق نظم وتقنيات ملائمة تساهم في تعظيم مواردها، إذ أدى استعمال هذه التكنولوجيات إلى إدخال هذه المؤسسات في حركية شبكية جديدة، دعمت انفتاحها على المحيط الخارجي وعززت من تواصلها الداخلي نظرا لأهميتها في تخزين، تنظيم، وعرض وإرسال واسترجاع المعلومات بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب.

ولهذا سنتناول في هذا الفصل مدخل نظري حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من خلال التطرق إلى خصائص هذه التكنولوجيات وأهم العوامل التي أدت إلى الاستثمار فيها، أنواع التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة والمتمثلة في (الحاسب الآلي، الهاتف النقال، الشبكات المعلوماتية، الإنترنت، الإنترنت / الإكسترنات) ودورها في المؤسسات.

1/مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء المؤسسة

1/ ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1-1/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات : هي مصطلح يشير إلى مجموعة من التقنيات والأدوات والخدمات التي تساعد في جمع وتخزين ومعالجة ونقل واستخدام المعلومات و هذه التقنيات في الحواسيب والشبكات، والإنترنت، والبرمجيات، والتطبيقات، والهواتف الذكية. والأجهزة اللوحية، والتليفزيون الرقمي، والإلكترونيات الاستهلاكية الأخرى. (البياني، 2010)، العارضي، 2012)

1-1-2/ مفهوم تكنولوجيا الاتصالات:

وفي عبارة عن مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تمكن الأفراد والمؤسسات من التواصل. التفاعل مع بعضهم البعض تشمل تكنولوجيا الاتصالات، جميع الوسائل التي تستخدم لنقل المعلومات والبيانات من مكان إلى آخر، بما في ذلك الهواتف الثابتة، والمحمولة، والبريد الإلكتروني، والرسائل القصيرة. والفاكس، والفيديو، والصوت، والصور.

تعريف ثاني: تعرف بأنها كل التكنولوجيا المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية الاتصالات السمعية والبصرية، والمستخدم في المؤسسة من طرف موظفيها. (الريحي مصطفى، 2005) (كاوجة، 2013)

تكنولوجيا الاتصالات هي مصطلح يشير إلى جميع الآليات التقنية المستخدمة في الاتصالات الخلوية واللاخلوية، ووسائل الإعلام، وتنظيم البيانات الذكية، والسلوكيات العلاجية السمعية والبصرية، وإدارة الشبكات وتنظيم الرقابة عليها. يتم استخدام تكنولوجيا الاتصالات لنقل المعلومات من مصدر إلى مستقبل عبر وسيلة إلكترونية أو جهاز.

1-2/ دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

من الدوافع في أيضا الفوائد التي تجعل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضروريا ومفيدا. ومن أهم هذه الدوافع ما يلي

. **زيادة الكفاءة والإنتاجية:** يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عدد تحسين أكفاء والإنتاجية في مختلف المجالات، حيث يمكن استخدام التكنولوجيا لتقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز الأعمال وتحسين جودتها.

التواصل والتفاعل: تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التواصل والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات على مستوى العالم، حيث يمكن التواصل بسهولة وفاعلية، وتبادل المعلومات والآراء والأفكار.

تحسين الخدمات. يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين، حيث يمكن تحسين تجربة المستخدم وجعل الخدمات أكثر ملاءمة وفاعلية.

التعليم والتدريب: يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقليل التكاليف وتحسين الكفاءة في المجالات المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسات والشركات.

الابتكار: يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحفيز الابتكار والإبداع في مختلف المجالات حيث يمكن استخدام. التكنولوجيا، لتحسين ابتكار المؤسسات. (زفراي، 2004) (صهيب مجدي، 2018)

السرعة: تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تحقيق العديد من المزايا التي ترتبط بالسرعة، حيث يمكن إجراء العديد من الأعمال بشكل أسرع مما كان ممكنا في السابق، وتوفير الوقت، والجهد للأفراد، والمؤسسات.

التعاون والتنسيق: تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تسهيل التعاون والتنسيق بين المؤسسات والأفراد، حيث يمكن استخدام تكنولوجيا للتواصل والتبادل، المعلومات والبيانات بشكل سهل وفعال.

الاستدامة: يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الاستدامة في مختلف المجالات، حيث يمكن استخدام تكنولوجيا التكنولوجيا لتحسين كفاءة استخدام الموارد، وتقليل النفايات والانبعاثات الضارة.

الأمن والحماية: تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من توفير مستوى عالي من الأمان والحماية للمعلومات والبيانات المخزنة والمرسلة عبر شبكات، وهو أمر حيوي في عصر الاتصالات الحديثة، والتي يتم فيها تبادل المعلومات بشكل واسع.

1-3/ تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تشمل التكنولوجيا كافة مجالات الحياة وعدة مجالات تخص المؤسسة، وأهم التطبيقات فيما يلي

في مجال الصناعة: يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات الإنتاج، وذلك نظرا لمواكبة التغييرات الكبيرة في محيط المؤسسة، وفي ظل عوامة الاقتصاد. وهناك عدة آليات وتقنيات تساعد المؤسسة في عمليات الإنتاج، والتي نذكرها كآتي

الآلات الموجهة رقميا وهي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج وظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتباطها إلكترونيا. الآليات ويقصد بها. الرجل الآلي الذي يقوم الذي يقوم بكل الأعمال التي يقوم بها الإنسان، والتي من بينها الإنتاج، التصميم، التنظيف، الرفع.

الذكاء الاصطناعي: فهذا هو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء، بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات، إما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.

التعليم الافتراضي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البون الأساسية، وكأداة هن إنه دعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه، وبتكلفة معقولة ومنخفضة.

في مجال التسيير الإداري للمؤسسة: وهي عبارة على عملية يتم بها تسيير شؤون المؤسسة باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبادل الوثائق بين مختلف المكاتب في المؤسسة الإلكترونية، ونجد من بينها تسيير الإلكتروني للوثائق، ومستودعات البيانات الذي يقوم بتسهيل عملية حفظ البيانات والرجوع إليها في أي وقت، كما نجد أيضا تبادل البيانات إلكترونيا، مثل الفاتورة بشعار بالدفع، إعلان مناقصة.

في مجال التوظيف: يعتبر توظيف من أهم المجالات لدى إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، ويتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال، مما يسمح ذلك في تحقيق جملة من الفوائد وهي

- الإسراع في إعداد عملية التوظيف، حيث يتم تحديد طبيعة الوظيفة والمواصفات للشخص المترشحين.

-نشروا وبث الإعلان عبر شبكة الإنترنت واستقبال الطلبات إلكترونيا وفرزها، وبدء عملية التقييم.

في مجال التجارة الإلكترونية: وهو القيام بعمليات البيع والشراء للسلع والخدمات والمعلومات عن برا، نظام إلكتروني بين المنتج والموارد والمستهلك، ومن خلالها تحقق الشركات والمؤسسات عدة فوائد. التي من بينها:

- زيادة التسويق بفاعلية أكثر، حيث يمكن عرض وسيلة على المستوى العالمي، وعلى مدار اليوم

- إنتاج وتوفير المعلومات التسويقية الضرورية تفيد في عملية اتخاذ القرار.

-التواصل الفعال مع الشركات الأخرى، وزبائن أينما وجدوا. (صهيب مجدي، 2018).

1-4/ مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات الاتصالات :

أولا، المزايا:

التخزين والاسترجاع السهل للمعلومات: يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تخزين البيانات والمعلومات بشكل مركزي، مما يجعل من السهل الوصول إليها واسترجاعها في أي وقت ومن أي مكان.

الاقتصاد والتوفير: إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها المؤسسات الجراءة استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات، أهمها تأدية الأعمال والمهام، الكتاب يوم بطريقة آلية، كذلك حاسبة آلية في الرقابة. الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطالب.

زيادة المبيعات والأرباح. تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدة هذه المؤسسة. في إشباع الحاجات ورغبات العملاء. ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية الخاصة. في ظل تخفيض التكاليف. والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات.

تحسين الجودة. أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تحسين جودة المخرجات.

- مواجهة التحديات الخارجية.
- تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.
- دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.

ثانيا: العيوب:

الاعتمادية: قد تواجه الأنظمة التقنية بعض المشاكل التقنية والأعطال التي قد تؤدي إلى تعطل النظام وانقطاع الخدمات.

الأمان والخصوصية: تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التحديات الأمنية والخصوصية التي يمكن للمهاجمين الاختراق الإلكتروني للنظام والسرقة المعلومات الحساسة.

التكلفة: قد يكون تثبيت النظام تكنولوجيا الاتصالات جديدا مكلفا للغاية، سواء للمنزل أو لمؤسسة كبيرة جدا، إلى جانب الاضطرار إلى إنشاء إي قاعدة بيانات. يتعين عليك شراء الأجهزة، التكنولوجيا، والاستثمار في التدريب الفعال لهؤلاء الأشخاص

التدريب والتعليم: يجب على المؤسسات التأكد من أن جميع الموظفين لديهم المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا بفعالية، وذلك عن طريق تقديم التدريب والتعليم اللازم. قد يكون هذا مكلفًا ويأخذ الكثير من الوقت، لكنه ضروري للحفاظ على فعالية استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.

الإدمان على التكنولوجيا: قد يؤدي استخدام التكنولوجيا بشكل زائد إلى الإدمان عليها، مما يؤثر على الصحة النفسية والاجتماعية للموظفين، وقد تؤدي هذه الأعراض إلى تقليل الإنتاجية والتركيز وتأثير العلاقات الاجتماعية في المؤسسة. ولتجنب هذا، يجب تشجيع الموظفين على استخدام التكنولوجيا بشكل متوازن وتشجيعهم على تطوير مهاراتهم في التواصل الفعال والعمل الجماعي. (عبدوي، 2016)

2/ ماهية الجودة و أداء المؤسسة

1-1/ الجودة

تعريف الجودة هي مجموع الخصائص تميز منتوجا ما و التي لها القدرة على إرضاء رغبات الزبائن.

سواء كانت واضحة، متوقعة، خفية أو واقعية (موسى، 2018).

تعريف 2 يشير مفهوم الجودة إلى مدى ملائمة المنتج أو الخدمة للاستخدام المقصود. وتعلق جودة المنتج بالمواصفات والمتطلبات التي يتوافق معها، وتعلق جودة الخدمة بالقدرة على تلبية احتياجات العملاء بطريقة مرضية.

محددات الجودة :

التصميم: يشير التصميم إلى غرض المصمم في تضمين بعض الخصائص أو عدم تضمينها في المنتج أو الخدمة. و يجب أن يأخذ المصمم متطلبات المستهلك بعين الاعتبار، بالإضافة إلى القدرات الإنتاجية و التصنيعية للمنتج أو الخدمة و اعتبارات التكاليف عند التقييم للمنتجات و الخدمات.

خدمات ما بعد التسليم : من أهمية بما كان من وجهة نظر الجودة المحافظة على أداء المنتج كما هو متوقع.

و هناك الكثير من الأسباب التي تؤدي إلى اختلاف الأداء عما هو متوقع. وفي هذه الحالات لابد من أخذ التصرفات التصحيحية التي تضمن الأداء وفقا للمعايير الموضوعية. وكما أن الجودة تكلف أموالا عند التطبيق تسمى بتكاليف الجودة، و هي تشير إلى جميع التكاليف التي يتطلبها المنتج مع وجود العيوب و تقويم الأداء لعمليات و تقدير الوضع المالي. فعلى سبيل المثال أوضح "تونكس" أن نوعية الخدمة أو السلعة الرديئة تكون لها تكلفة، و تقسم هذه التكاليف إلى عدة أنواع منها ما يلي :

تكلفة التقييم ترتبط هذه التكلفة بالاختبارات الداخلية الرقابة التنظيم، الفحص الإشراف و إعداد التقارير.

تكلفة الأخطاء ترتبط هذه التكلفة بالعيوب التي ظهرت خلال عمليات الإنتاج أو في مرحلة إعداد الخدمة للعميل.

- تكلفة الفشل ترتبط هذه التكلفة بعد استلام العميل لسلعة غير صالحة أو خدمة غير جيدة. والتكاليف المباشرة عندما يتم الإصلاح أو الاستبدال. تكلفة فقدان العميل: ترتبط هذه التكلفة عندما لا يتم تلبية توقعات العميل و رغباته، مما يؤدي تكون هذه التكلفة . من نوع إلى أن العميل سيضطر إلى البحث عن منشأة تخسر لفقدانها هذا العميل.

التوافق مع التصميم: يشير هذا المحدد إلى درجة تطابق المنتج أو الخدمة وتحقيقها لغرض التصميم، وهذه بدورها تتأثر بمجموعة من العوامل مثل القدرات الإنتاجية كقدرة الآلات المعدات مهارة العاملين التدريب و الحوافز كما تعتمد أيضا على عمليات المتابعة و الرقابة - سهولة الاستخدام إن سهولة الاستخدام و توافر العمليات والإرشادات للمستهلك عن كيفية استخدام المنتجات لها أهمية قصوى في زيادة المنتجات على الأداء بطريقة سليمة و آمنة وفقا لتقييم عملية التطابق و تصحيح الانحرافات في حالة حدوثها. لما هو مصمم لها. (موسى، 2018)

المؤسسة /3-2 الأداء

مفهوم الأداء: الأداء هو قياس قدرة الشخص أو المؤسسة على تحقيق الأهداف المحددة والتي تتناسب مع مستوى التوقعات المتوقعة منه. وبصفة عامة، يتم تحديد الأداء من خلال مقارنة الإنجازات الفعلية للشخص أو المؤسسة بالمستويات المستهدفة أو الأهداف المرجوة. (رجدال)

مفهوم تحسين الأداء: تحسين الأداء هو عملية مستمرة تهدف إلى تحسين وتطوير العمليات والأنشطة والإنجازات بشكل مستمر، وذلك لتحقيق الأهداف بأفضل طريقة ممكنة. ويعني تحسين الأداء تحسين كل جانب من جوانب العمل، مثل الإنتاجية والجودة والكفاءة والمرونة والإبداع ورضا العملاء والتكاليف والإيرادات.

تتضمن عملية تحسين الأداء العديد من الأساليب والتقنيات المتخصصة، مثل تحليل العمليات والتصميم الإحصائي وإدارة الجودة الشاملة والإدارة المستمرة للتحسين والتقييم المستمر وإدارة المشاريع والتحليل المالي والتحليل النفسي والاجتماعي.

تحسين الأداء يتطلب القدرة على التحليل الدقيق والاستماع إلى العملاء والموظفين وتحديد النقاط الضعيفة وتطوير خطط عمل فعالة لتحسين العمليات. ويعتمد نجاح عملية تحسين الأداء على توافر الدعم والتزام الإدارة والموظفين وتطبيق ممارسات وأدوات متطورة لتحليل وتطوير العمليات.

بشكل عام، يمكن القول أن تحسين الأداء يمثل عملية مستمرة وحيوية ولا تتوقف، والتي تعزز القدرة على تحقيق الأهداف والرؤى وتحسين الجودة والإنتاجية وتحسين العلاقات مع العملاء والمجتمع والبيئة.

مفهوم الاداء في المؤسسة : أداء المؤسسة هو مجموعة الإنجازات والنتائج التي تحققها المؤسسة في إطار أهدافها وخططها الاستراتيجية. يمكن أن يتم قياس أداء المؤسسة من خلال مجموعة متنوعة من المؤشرات والمتغيرات المختلفة، مثل الإنتاجية، الربحية، النمو الاقتصادي، رضا العملاء، رضا الموظفين، جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، والتنافسية في السوق.

تعريف 2 : يمكن تعريف الأداء في المؤسسة بأنه "القدرة على تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً بكفاءة وفعالية، وتحقيق النتائج المطلوبة من الموظفين والإدارات والأقسام والمنظمة بشكل كامل. يتضمن مفهوم الأداء المؤسسي عدة أبعاد منها: الأداء الفردي، والأداء التنظيمي، والأداء الاستراتيجي. إدارة الأداء هي عملية الإشراف والرقابة على الموظفين والأقسام والإدارات والمنظمة بشكل كامل بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف المخطط لها بفاعلية وكفاءة. (رجدال).

2-4/ عناصر الأداء و محددات الأداء

أولاً: عناصر الأداء :

- 1- **الأهداف**: هي النتائج التي يتوقع الوصول إليها، وتعد هذه الأهداف من العناصر الرئيسية في تحديد وقياس الأداء.
- 2- **الموارد**: تشمل جميع الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف، مثل الإنسان والمال والوقت والمواد الخام والتكنولوجيا وغيرها.
- 3- **العمليات**: تشير إلى الخطوات التي يتم اتخاذها لتحقيق الأهداف، وتشمل جميع العمليات والإجراءات المتعلقة بتصنيع المنتجات وتقديم الخدمات.
- 4- **النتائج**: تشمل جميع النتائج التي تم تحقيقها، مثل المنتجات المصنوعة والخدمات المقدمة والأرباح التي تم تحقيقها وغيرها.

2-5/ محددات الأداء:

- 1- **الجودة:** تشير إلى مدى قدرة المؤسسة على تلبية متطلبات العملاء وتحسين جودة المنتجات والخدمات.
- 2- **التكاليف:** تشمل تكاليف الإنتاج والتسويق والتوزيع والإدارة وتكاليف العمالة والمواد الخام وغيرها، وتتأثر بشكل كبير بتحسين الأداء.
- 3- **الإنتاجية:** تشير إلى مدى كفاءة المؤسسة في استخدام الموارد لتحقيق الأهداف وتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية.
- 4- **رضا العملاء:** تشير إلى مدى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة، ويعتبر رضا العملاء محددًا هاماً لتحسين الأداء.
- 5- **الابتكار:** تشمل الابتكارات الجديدة في المنتجات والخدمات والعمليات والتقنيات والمناهج والممارسات، وتساعد في تحسين الأداء وتحقيق المزيد من النجاح.

أنواع الأداء:

- 1- **الأداء الفردي:** يشير إلى أداء الفرد في إنجاز المهام المسندة إليه وتحقيق الأهداف المحددة.
- 2- **الأداء التنظيمي:** يشير إلى أداء المؤسسة ككل، ويتم قياسه من خلال تحليل أداء الفرق والإدارات والقطاعات المختلفة في المؤسسة.
- 3- **الأداء الاقتصادي:** يشير إلى الأداء الذي يتعلق بالنتائج المالية للمؤسسة، مثل الإيرادات والأرباح ونسبة العائد على الاستثمار.
- 4- **الأداء التكنولوجي:** تعد التكنولوجيا من بين المصادر الأفضل تنافسية. وتميزا في الأداء. لذا، فإن الأداء التكنولوجي يرتبط بحد كبير بامتلاكها ومدى تطويرها وتحسينها مع المستجدات، لذلك تكون الأهداف التكنولوجيات من الأهداف المحددة في استراتيجية المؤسسة.

5- الأداء الإداري: و يتعلق هذا الجانب بالخطط والسياسات والإجراءات التي تحددها المؤسسة، ويتم تحقيق ذلك من خلال حسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق الأهداف المسطرة، ويمكن الاستعانة بالتشخيص الهوية. والتشخيص الاستراتيجي لتحقيق أي نقاط القوة والضعف في المؤسسة.

2-6/ العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة:

1- الإدارة: تعد الإدارة عاملاً مهماً في تحسين الأداء، فمن خلال اتخاذ القرارات الصائبة وتوجيه الموظفين بشكل جيد، يمكن للإدارة تحقيق نتائج إيجابية.

2- الموارد: تتأثر أداء المؤسسة بشكل كبير بالموارد المتاحة، مثل الإنسان والمال والتكنولوجيا والوقت والمواد الخام.

3- الثقافة التنظيمية: تشمل القيم والمعتقدات والعادات التي تسود في المؤسسة، وتؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسة.

4- البيئة الخارجية: تتأثر المؤسسات بشكل كبير بالبيئة الخارجية، مثل الاقتصاد والتشريعات والثقافة والتكنولوجيا والمنافسة.

5- التكنولوجيا: تعد التكنولوجيا عاملاً هاماً في تحسين أداء المؤسسة، فمن خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة الإنتاجية.

6- الموظفين: تشكل الموظفين عنصرًا أساسياً في أداء المؤسسة، فمن خلال تحسين مستوى التدريب وتطوير المهارات وتحفيز الموظفين يمكن تحسين أداء المؤسسة.

7- العملاء: تعد رضا العملاء عاملاً هاماً في تحسين أداء المؤسسة، فعندما يشعرون العملاء بالرضا تجاه المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، يمكن للمؤسسة تحقيق نتائج إيجابية وزيادة الإنتاجية.

8- الاستراتيجية: تلعب الاستراتيجية دوراً هاماً في تحسين أداء المؤسسة، فمن خلال وضع استراتيجية محكمة يمكن للمؤسسة تحقيق نتائج إيجابية وزيادة الإنتاجية.

9- الابتكار: تعد الابتكار عاملاً هاماً في تحسين أداء المؤسسة، فمن خلال التفكير خارج الصندوق وابتكار منتجات وخدمات جديدة يمكن للمؤسسة تحقيق نتائج إيجابية وزيادة الإنتاجية.

10- **المنافسة:** تؤثر المنافسة بشكل كبير على أداء المؤسسة، فعندما تواجه المؤسسة منافسة شديدة، يجب عليها التركيز على تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل التكاليف والمحافظة على رضا العملاء لتحقيق نتائج إيجابية. (بوجان، 2015) (صدوقي، 2004).

2/ : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في أداء المؤسسة :

إن التطورات التكنولوجية الحديثة المتزايدة واشتداد المنافسة تجعل المنظمات اليوم في موقف حرج هدف ضمان بقاءها واستمرارها في السوق. و يصبح بلوغ مستوى عادي من الأداء غير كاف لوحده لمواجهة أعاصير التغيير والمنافسة الشرسة و تلبية متطلبات الزبائن. فلا يمكن لاي منظمة أن تركز إلى ذات الأساليب و الاستراتيجيات التقليدية السابقة لعصر "الثورة التكنولوجية حتى تضمن بقاءها بل عليها أن تتميز في كل شيء ، بحيث صار البحث عن التميز في المنظمات الناجحة في العمل هو نظام متكامل يضم كل فعاليات الإدارة وتقنياتها بهدف رفع مستوى الأداء إلى درجات عالية تتفوق بها على المنافسين و ترقى إلى المستوى العالمي. والتميز لا يأتي صدفة بل من خلال جهود مختلف العاملين و في كل المستويات.

- 1- **الأداء الاقتصادي:** أكدت العديد من الدراسات والتقارير أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا مباشرا في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخالها إحداث تغييرات تنظيمية وادارية ملائمة ح فقد بنيت تلك الدراسات أن معدل ال إنتاجي كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات. إلا أن هذه الدراسة أظهرت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة التهيئة لكل من النظام الإداري والتنظيم القائم فيها، لن يرافقه زيادة المحسوسة في الإنتاج، فالاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات. تحقق. فقط عندما يرافقها استثمار في كل من الاستراتيجيات والهيكلية. وإذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وما يوافقها من تغييرات تنظيمية وإدارية، يحسن إنتاجية المؤسسات في قطاع ما، فإن الاستثمار في هذه التكنولوجيا على مستوى القطاع يظهر نمو. أعلى في إنتاجيته بالنسبة للقطاعات الأخرى، وتدلل دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية على أن القطاعات إنتاج السي لاعب كثيفة الاستثمار في التكنولوجيا. المعلومات أظهرت إنتاجية أعلى من القطاعات الأخرى.
- 2 **الأداء التنظيمي:** إن الآثار المترتبة على تعميم الاتصالات الإلكترونية اليوم، وتوسع انتشار الإنترنت، وتعدد برامج المعلوماتية المتعلقة بإدارة التسيير المندمجة على تنسيق من جهة، وتدفق المعلومات من جهة أخرى، مهمة للغاية. حيث بينت بعض الدراسات. أن هناك تحسنا. كبيرا في المعلومات من خلال

استخدام الإنترنت، والعمل التعاوني وتدفق العمل، مما ساهم بقدر كبير من تطوير طرق تقاسم المعلومات في العديد من المؤسسات.

3 **الأداء الديناميكي:** إن تنمية تكنولوجيا المعلومات، والاتصال و. تمكين من تحسين كفاءة المؤسسة. حيث يتعلق الأمر أساساً بتحسين القدرة على التجديد والتوقع، والتعامل مع البيئة التي تشكل الديناميكية والاضطراب، وعدم الاستقرار فيها أكبر تحدي بالنسبة لمؤسسات اليوم. إن التفاعل مع التغيرات في البيئة المحيطة بالمؤسسة تعتبر كفاءة يتم الحكم على المؤسسات من خلالها، وتصبح مصدراً للميزة التنافسية وتطورها. وهذه الفعالية يمكن تحديدها على الصعيدين التشغيلي والاستراتيجي. فعلى الصعيد الاستراتيجي، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن من تحسين القدرات التنبؤية. التوقعية والاستباقية للمقررين المديرين، لأنها تسمح بتحسين عمل نظام اليقرا وتعميم الاستعلام والبحث عن معلومات عبر شبكة الإنترنت من طرف الطاقم المسير. أما على الصعيد العملي، التي وتشغيلي، فإن هذه التكنولوجيات تمكن من مضاعفة وتحسين قدرات الابتكار من خلال تنمية وتسريع العملية الداخلية والعامل وفق المنطقة التعاوني. فهذه التكنولوجيا تمكن من القياس الأهلي، وفي الوقت الحقيقي للأداء، مما يجعله أكثر دقة ووضوح. ويطغى عليه يشوف فيه أكبر. (رجدال) (صديق)

1-2/ علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة الجودة في أداء المؤسسة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً حاسماً في تفعيل إدارة الجودة في أداء المؤسسة، وذلك من خلال توفير الأدوات والتقنيات التي تساعد على تحسين الجودة وزيادة الكفاءة في العمليات الداخلية للمؤسسة. ومن أهم العوامل التي تؤثر على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة في المؤسسة:

- 1- توفير البنية التحتية: يتطلب تطبيق إدارة الجودة استخدام العديد من التقنيات المتقدمة مثل نظام إدارة الجودة وأنظمة التقييس وتحليل البيانات وإدارة العمليات. ولذلك، يجب توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق هذه التقنيات.
- 2- تحسين الاتصالات: يعد تحسين الاتصالات داخل المؤسسة وبين المؤسسة والعملاء والشركاء التجاريين عاملاً حاسماً في تفعيل إدارة الجودة. فتحسين التواصل يساعد على زيادة الفهم والتفاعل بين جميع الأطراف ويؤدي إلى تحسين الجودة وتقليل الأخطاء.

3- استخدام الأدوات الرقمية: يمكن استخدام العديد من الأدوات الرقمية لتحسين إدارة الجودة، مثل برامج التتبع والتحليل ونظم الإنتاج الرقمي والتحكم بالجودة المستمر. وتساعد هذه الأدوات على تحليل البيانات بشكل أسرع وتوفير المعلومات بشكل أفضل لإدارة الجودة.

4- تحسين العمليات: يعد تحسين العمليات أحد الأهداف الرئيسية لإدارة الجودة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات المختلفة. و من أمثلة هذه التقنيات الاستخدام الفعال للبرامج المتخصصة في إدارة العمليات، وتحسين نظام المراقبة والرصد، وتحليل البيانات وتوفير تقارير مفصلة حول أداء المؤسسة. وباستخدام هذه التقنيات، يمكن للمؤسسة تحديد نقاط الضعف في العمليات وتطوير حلول مبتكرة لتحسينها.

5- التدريب والتعليم: يعد التدريب والتعليم عن التقنيات المتقدمة في إدارة الجودة من العوامل الرئيسية لضمان استخدامها بشكل فعال في المؤسسة. ولذلك، يجب توفير التدريب والتعليم المناسب للموظفين على هذه التقنيات.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد على توفير الشفافية والشمولية في إدارة الجودة، حيث يمكن للموظفين والإدارة والعملاء الوصول إلى المعلومات والبيانات بشكل سهل ومن أي مكان وفي أي وقت. وهذا يساعد على زيادة التعاون بين جميع الأطراف وتحقيق الأهداف المشتركة في تحسين جودة المنتجات والخدمات التي يقدمها المؤسسة.

وبشكل عام، يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورًا حاسمًا في تفعيل إدارة الجودة في أداء المؤسسة، حيث توفر الأدوات والتقنيات اللازمة لتحسين الجودة وزيادة الكفاءة في العمليات الداخلية للمؤسسة. وتساعد على تحسين الاتصالات وتحسين العمليات وزيادة الشفافية والشمولية، وهذا يؤدي إلى تحسين الجودة وتحسين أداء المؤسسة بشكل ملحوظ. ومع تزايد أهمية التقنيات الحديثة وتطورها المستمر، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الجودة يصبح أمرًا ضروريًا لأي مؤسسة ترغب في النجاح والازدهار.

يجب أن تتخذ المؤسسات خطوات حاسمة للاستفادة من فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الجودة، بما في ذلك تحديد احتياجاتها وتحديد التقنيات اللازمة وتنفيذها وتوفير التدريب والتعليم وتقييم النتائج. وعندما تتم

تلك الخطوات بشكل صحيح، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد على تحسين الأداء وزيادة رضا العملاء وتعزيز نجاح المؤسسة في السوق. (رجدال) (صديق).

1-2/ علاقة التكنولوجيا والاتصالات في دعم نظم القرارات في المؤسسة :

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا حاسمًا في دعم نظم القرارات في المؤسسة، وذلك عن طريق توفير البيانات والمعلومات الضرورية التي تحتاجها إدارة المؤسسة لاتخاذ القرارات الصحيحة والمستنيرة. ويمكن تحقيق ذلك من خلال العديد من التقنيات الحديثة والأدوات المتاحة، مثل برامج إدارة البيانات ونظم المعلومات الجغرافية وأنظمة دعم القرارات.

تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجمع البيانات من مختلف المصادر وتحويلها إلى معلومات مفيدة وقابلة للتحليل، وبالتالي يمكن للإدارة استخدام هذه المعلومات لاتخاذ القرارات المهمة والتي تؤثر على أداء المؤسسة بشكل عام. ومن خلال استخدام أنظمة دعم القرارات، يمكن للإدارة تحليل المعلومات المتاحة وتصميم نماذج تحاكي أي قرارات محتملة، وذلك يساعد في تحديد التحديات والفرص التي قد تواجه المؤسسة في المستقبل ووضع خطط عمل فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة.

وتساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضًا في تسريع عملية اتخاذ القرارات، حيث يمكن الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأكثر فعالية وتقليل الاعتماد على الاجتهاد الشخصي والخبرة الفردية في اتخاذ القرارات. وهذا يزيد من دقة القرارات المتخذة ويساهم في تحسين أداء المؤسسة وتحقيق النتائج المطلوبة.

ولتحقيق هذه الفوائد، يجب على المؤسسات تنفيذ استراتيجية تقنية متكاملة وبالتالي، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورًا حاسمًا في دعم نظم القرارات في المؤسسات، حيث تمكن المؤسسات من الحصول على معلومات دقيقة وفورية عن العمليات والنتائج والاتجاهات والتغيرات التي تحدث في بيئة العمل الخاصة بها، وذلك باستخدام العديد من التقنيات الحديثة مثل برامج إدارة البيانات والتحليلات الذكية وأنظمة الحوسبة السحابية وتقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها.

علاوة على ذلك، تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز سرعة وكفاءة عملية اتخاذ القرارات، والتي تعتبر أمرًا حاسمًا في البيئة الحالية التي تتطلب تفاعلًا سريعًا وفعالًا مع المتغيرات المحيطة بالمؤسسة. وبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن للمؤسسات إنشاء أنظمة إدارة القرارات التي تعتمد على المعلومات وتتيح

تحليل البيانات بسرعة وكفاءة، وتمكن القادة في المؤسسة من اتخاذ القرارات السريعة والدقيقة بناءً على المعلومات الصحيحة.

ومن الجدير بالذكر أيضاً أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في تحسين عمليات الاتصال والتواصل داخل المؤسسة، والتي تعد أيضاً جزءاً أساسياً من نظم القرارات. فبفضل البرامج والتطبيقات التي تعمل على تحسين الاتصال وتسهيل التواصل بين أفراد المؤسسة، يتمكن العاملون من التواصل بسهولة وفعالية

من خلال استخدام تقنيات البيانات الضخمة والتعلم الآلي، يمكن تحليل البيانات بشكل أفضل وتحليلها بشكل أكثر تفصيلاً، مما يسمح بكشف الاتجاهات والنماذج التي لا يمكن الكشف عنها بشكل يدوي. ومن خلال استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، يمكن توليد نماذج تنبؤية دقيقة تستند إلى تحليلات البيانات التاريخية، وبالتالي تساعد في اتخاذ القرارات الصائبة بناءً على النماذج التنبؤية. (محمد س.، 2003) (رجدال)

1-3/ تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة:

تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة هي كثيرة ومتعددة، وتشمل:

1- **زيادة الإنتاجية:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين عمليات الإنتاج وتقليل وقت العمل، كما تسهل إدارة الموارد البشرية وتحسن التعامل مع العملاء والموردين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين أداء المؤسسة.

2- **تحسين جودة المنتجات والخدمات:** تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال توفير الأدوات والتقنيات اللازمة للتحكم في الجودة ومراقبتها، وتساعد في تقليل نسبة الخطأ وتحسين عمليات الإنتاج والتصنيع.

3- **توفير الوقت والتكاليف:** تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الوقت والتكاليف من خلال تحسين عمليات العمل وتقليل الأخطاء والأعطال والمشاكل، كما تساعد في تقليل التكاليف الإدارية والتشغيلية.

4- **تحسين تجربة العملاء:** تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تجربة العملاء وتسهيل التفاعل معهم من خلال توفير وسائل التواصل الحديثة والتقنيات الحديثة للتواصل، كما تساعد في توفير خدمات عالية الجودة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

5- تحسين إدارة المعلومات: تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين إدارة المعلومات وتنظيمها وحمايتها، وتساعد في توفير المعلومات بشكل سريع وسهل.

التنافس بشكل أكبر في السوق، حيث يمكنها تطوير منتجات وخدمات أفضل وتوفيرها بشكل أسرع وأكثر كفاءة من المنافسين.

تحسين جودة الخدمة: يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، عبر توفير قنوات اتصال إضافية مع العملاء وتحليل تغذية العملاء وردود فعلهم.

تحسين التواصل الداخلي والخارجي: يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التواصل داخل المؤسسة وخارجها، وتيسير الاتصال والتنسيق بين الموظفين والفروع والشركاء والعملاء

تحسين إدارة الوقت والموارد: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتيح استخدام الأنظمة الأوتوماتيكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات البيانية والتحليل الضخم لجمع وتحليل البيانات والمعلومات بشكل سريع ودقيق، مما يساعد في تحسين إدارة الوقت والموارد وزيادة الكفاءة والإنتاجية.

تحسين جودة المنتجات والخدمات: تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المنتجات والخدمات عن طريق تحليل بيانات العملاء وتلبية احتياجاتهم ورصد ردود فعلهم، كما تتيح أيضاً تحسين العمليات الداخلية للمؤسسة والتحكم في الجودة وتحسين الكفاءة في إنتاج المنتجات والخدمات.

تحسين التعلم والتطوير: تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمؤسسات إنشاء منصات تعليمية وتدريبية لتحسين مهارات الموظفين وتطويرهم وتنمية مواهبهم، كما تساعد في توفير المعلومات والأدوات اللازمة للموظفين لتحقيق الأهداف بشكل أفضل. (بده عقبه، 2018) (محمد س.، 2003) (صديق).

1-4/ تأثير التكنولوجيا على انتاجية المؤسسة

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثير كبير على انتاجية المؤسسات. فتقنيات الحاسوب والإنترنت والبرمجيات المختلفة تمكن المؤسسات من تحسين إنتاجيتها وتعزيز كفاءتها وتحسين عمليات الأعمال وتقليل الأخطاء والتكاليف.

على سبيل المثال، يمكن للتقنيات الحديثة أن تسهل عملية المراقبة والتحكم في سلسلة الإمدادات الخاصة بالشركة، وهو ما يساعد على تحسين الجودة والكفاءة في الإنتاج. كما يمكن استخدام البرمجيات الحديثة لتحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وتحديد النماذج الأمثل لتحسين الإنتاجية.

بالإضافة إلى ذلك، تسمح التقنيات الحديثة بتحسين التواصل والتنسيق بين الفرق العاملة في المؤسسة، وتساعد على تسهيل عملية العمل الجماعي وتحسين الإنتاجية والجودة.

وبالتالي، فإن استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وذكي يمكن أن يساعد على زيادة إنتاجية المؤسسة وتحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها في السوق. ومع ذلك، يجب على المؤسسات أن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان تدريب موظفيها على استخدام التقنيات الحديثة وتطوير الأنظمة والبرمجيات المناسبة لتلبية احتياجاتها وتحقيق أهدافها التجارية.

علاوة على ذلك، يمكن للتكنولوجيا أيضاً أن تسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، وبالتالي زيادة المبيعات وتحسين الأداء المالي للمؤسسة. على سبيل المثال، يمكن استخدام التكنولوجيا في تطوير نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) لتحسين التواصل وتحديث البيانات وتوفير خدمات أفضل للعملاء.

كما يمكن استخدام التكنولوجيا لتطوير أنظمة إدارة المخزون والمبيعات والتسويق والمحاسبة والتقارير المالية لتحسين عمليات الأعمال وتحقيق كفاءة أعلى في الإنتاجية وتخفيض التكاليف.

ومن الجوانب الأخرى التي يمكن أن تؤثر التكنولوجيا في إنتاجية المؤسسة هي تحسين أمن المعلومات والبيانات وتقليل خطر الاختراقات الإلكترونية والتعرض للاختراقات المالية.

ولكن على الرغم من الفوائد العديدة لاستخدام التكنولوجيا في زيادة إنتاجية المؤسسة، يجب على المؤسسات أيضاً أن تنتبه للتحديات والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مثل تأخر التحديثات والصيانة الدورية وتوافر الموارد اللازمة لتحديث الأنظمة وتطويرها وتشغيلها.

(صدوقي، 2004)

1-5/ تأثير التكنولوجيا على القوى العاملة

تؤثر التكنولوجيا على القوى العاملة بشكل كبير، حيث يمكن أن تؤدي إلى تغييرات في بيئة العمل وطريقة العمل ومهارات العمال. ومن أهم التأثيرات التي يمكن أن تحدثها التكنولوجيا على القوى العاملة هي:

1- تقليل عدد الوظائف المتاحة: قد يؤدي تطبيق التكنولوجيا في بعض الصناعات إلى تقليل عدد الوظائف المتاحة، حيث يمكن للآلات والروبوتات أن تقوم ببعض المهام التي كانت تقوم بها العمال في الماضي.

2- تغيير مهارات العمال: يمكن أن تؤدي التكنولوجيا إلى تغيير مهارات العمال، حيث يحتاج العمال في بعض الصناعات إلى اكتساب مهارات جديدة للتعامل مع التكنولوجيا الجديدة والأنظمة الأتمتة.

3- زيادة الإنتاجية: يمكن لتطبيق التكنولوجيا أن يزيد من إنتاجية العمال ويجعل عمليات الإنتاج أكثر كفاءة، وبالتالي يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين أداء العمال.

4- تحسين بيئة العمل: يمكن للتكنولوجيا أن تحسن بيئة العمل للعمال، حيث يمكن استخدام التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل وتقليل المخاطر الصحية والسلامة.

5- تطوير قدرات العمال: يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في تطوير قدرات العمال وتحسين مستوى التعليم والتدريب والتأهيل.

6- تحسين توازن العمل والحياة: يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في تحسين توازن العمل والحياة للعمال، حيث يمكن استخدام التكنولوجيا في تمكين العمال من العمل عن بعد أو تقليل ساعات العمل، وبالتالي يمكن للعمال أن يحققوا توازناً أفضل بين حياتهم العملية والشخصية.

7- **تغيير طبيعة العمل:** يمكن للتكنولوجيا أن تغير طبيعة العمل بشكل جذري، حيث يمكن للتكنولوجيا الجديدة أن تساعد في اختراع وتطوير منتجات وخدمات جديدة، وهذا يعني أن العمال يحتاجون إلى التأقلم مع هذه التغييرات وتطوير مهاراتهم لتلبية متطلبات العمل الجديدة.

8- **توفير فرص العمل:** يمكن للتكنولوجيا أن توفر فرص عمل جديدة في الصناعات الجديدة والناشئة، حيث يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في تطوير قطاعات جديدة وخلق فرص عمل جديدة. (بوجان، 2015) (البياني، 2010)

1-6/ تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تطوير المنتج

تؤثر التكنولوجيا بشكل كبير على تطوير المنتجات، حيث يمكن استخدام التكنولوجيا في مراحل مختلفة من عملية تطوير المنتج، وتحسين جودته وزيادة كفاءته.

1- **تسريع عملية التطوير:** يمكن استخدام التكنولوجيا في مراحل مختلفة من عملية تطوير المنتجات، مثل تصميم المنتج بواسطة برامج الحاسوب المتطورة والنماذج الاختبارية بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد، وهذا يساعد في تسريع عملية التطوير وتقليل تكاليفها.

2- **زيادة جودة المنتج:** يمكن استخدام التكنولوجيا في مراحل مختلفة من عملية إنتاج المنتجات، مثل استخدام الروبوتات في العمليات الصناعية لتحسين الجودة وتقليل الخطأ البشري.

3- **تقليل التكاليف:** يمكن استخدام التكنولوجيا في مراحل مختلفة من عملية تصنيع المنتجات لتقليل التكاليف، مثل استخدام الأتمتة في العمليات الصناعية لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

4- **تحسين الابتكار:** يمكن استخدام التكنولوجيا في تحسين الابتكار وتطوير منتجات جديدة، حيث يمكن للتكنولوجيا المساعدة في اكتشاف احتياجات السوق وتوجيه الابتكار وتحسينه.

5- **توفير تجربة مستخدم مميزة:** يمكن استخدام التكنولوجيا في تحسين تجربة المستخدم للمنتجات، حيث يمكن استخدام التطبيقات والبرامج الذكية لتوفير تجربة مستخدم مميزة وراحة العملاء. (بوجان، 2015) (صهيب مجدي، 2018)

الدراسات السابقة

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة ، و الحديث عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثرها على الموارد البشرية ليس بالموضوع الجديد و إنما قد تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين من بينها :

1 دراسة مراد رايس (2006) : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة _

دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط - : هدفت هذه الدراسة إلى بحث أهم آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية ، أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على الموارد البشرية و يرجع ذلك إلى : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لاتزال في مراحلها الأولى وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى المورد البشري في استخدام هذه التكنولوجيا و قلة البرامج التكوينية

2 دراسة عبد الرحمان القري (2007) : تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أثرها على إدارة الموارد البشرية

- دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بمسيلة - : هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء . الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبين هما : أولا الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات

3 دراسة شادلي شوقي (2007) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات

الصغيرة و المتوسطة الجزائرية : هدفت الدراسة إلى تقييم كثافة و طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة والصغيرة، توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز بالمئة 29.5 على مستوى المؤسسات الجزائرية و هي درجة تتناسب و درجة امتلاكها لهذه التكنولوجيا طرديا و حجم المؤسسة ، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الاتصال و الترويج ، و تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن ، و سهولة تداول المعلومات ، و التنسيق و التوسع إلى السوق المحلية

4دراسة سليمان منيرة (2012-2013) : دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الميزة التنافسية _ دراسة

ميدانية مؤسسة قارورات الغاز باتنة ، مذكرة ماستر في علوم التسيير ، جامعة بسكرة : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية ، و كذا حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق هذه الميزة وتوصلت إلى النتائج الدراسة إلى : مساهمة تكنولوجيا

المعلومات في تخفيض التكاليف و تحسين الجودة والاتصال و استخدام المؤسسة لعدة طرق لتحقيق الميزة التنافسية من بينها إدارة الجودة الشاملة .

5 دراسة توامي يعقوب (2012-2011) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ، مذكرة ماستر في علوم التسيير ، جامعة ورقلة .

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية و توصلت إلى العديد من النتائج أهمها : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على الأصول في المؤسسة ، و تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حقوق الملكية في المؤسسة.

6 دراسة دغيش محمد الحسين (2015) : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسة : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، الوادي: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة ، يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط و الأهداف المسطرة لها . 7 دراسة يزعش كميليا (2009) : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب ، بسكرة - : هدفت هذه الدراسة إلى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في انتهاج توجه استراتيجي معين ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : يعتبر استخدام المؤسسة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم عدم شمولها على تطبيقات كثيرة دليلا على الأعمال الإلكترونية في المستقبل ، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سير المؤسسة بطريقة فعالة ، و توجيهها نحو تبني معتبر مصدرا للتميز السرعتها وجودتها.

دراسة طويهري فاطمة (2015) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء ، تيارت -:

هدفت هذه الدراسة إلى الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : تعميم استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني أدى إلى أداء الجيد للموارد البشرية.

9/ دراسة جاب الله (2012) : أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية _ دراسة حول كفاءة شركات التأمين و أفاق استثمارها الإلكتروني - : تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر ، و إدراك الإيجابيات و السلبيات الخاصة بذلك ، و التي تؤثر على فعاليات و تنمية الخدمات في هذه الشركات بينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل ، كالوصول للمزايا التي تمكن للمؤسسة من زيادة منافساتها و انتشارها بزيادة استثماراتها 10 دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي (2010) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية _ دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية - : تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية و معرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفا ، توصلت الدراسة إلى : استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة الموارد البشرية ، و إدراك تام لفوائدها المتعددة ، و مدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة الخاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب ، التطوير و الاتصال و التعلم الإلكتروني .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

تمهيد

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى على مواكبة التطورات العلمية و التقنية ، و إدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل، بهدف إستكمال البنية التحتية من خلال إستخدام أحدث شبكات الاتصالات و تجهيزات الحاسوب و قواعد المعلومات في المؤسسات ، و تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبون و غيرها من المؤسسات و تدعيما لما تم عرضه في الفصل الأول ، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي التعرف أكثر على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة الأم اتصالات الجزائر و مؤسسة اتصالات الجزائر فرع غليزان

تعريف المؤسسة :

هي وحدة ل: " اتصالات الجزائر " بولاية " غليزان . تقع على مستوى شارع بالعسل بغليزان، وتضم 06 وكالات تجارية موجودة في كل من: زمورة، يلل، جديوية، مازونة، عمي موسى و واد ارهيو.

و تشمل منطقة الوحدة على عمارات إدارية عمارات تجارية ورشة صيانة مولد كهربائي محول كهربائي، مكيفات هوائية كبيرة الحجم، مستودع للسيارات سيارات وشاحنات سيارة سياحية واحدة 09، شاحنات و 21 سيارة متوسطة الحجم. و نشأت اتصالات الجزائر" بموجب قانون 03/2000 المؤرخ في 05/07/2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات (أنظر الملحق)، و الذي تم بموجبه فصل النشاطات البريدية عن نشاطات الإتصال. هذا القرار جعل من "اتصالات" الجزائر" مؤسسة اقتصادية عمومية تحت صيغة قانونية هي شركة ذات أسهم (s.p.a). شركة ذات أسهم برأس مال عمومي، مدعمة في الوقت الحالي 100% من طرف الحكومة الجزائرية تنشط في مجال شبكات و خدمات الإتصال. ويقدر عدد عمالها بـ 22.000 عاملا.

كانت بداية النشاط الفعلي في 01/01/2003 ، و تنشط إتصالات الجزائر" في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بثلاثة أهداف أساسية المردودية، النجاعة و تحسين نوعية الخدمات. و تطمح "اتصالات" الجزائر" إلى الحصول على مستوى عال من الكفاءة التقنية، الاقتصادية والاجتماعية، بهدف المحافظة على الريادة في مجال الاتصال الذي أصبح يعتمد على التنافس (قواميد، 2019)

مهامها و أهدافها المستقبلية:

يتمثل النشاط الأساسي لإتصالات الجزائر و باختصار في:

توفير خدمات اتصال تسمح بنقل وتبادل المكالمات الرسائل القصيرة، المعطيات الرقمية، الرسائل المسموعة و المرئية... - استغلال وتسيير شبكات الإتصال العمومية و الخاصة استغلال و تسيير الإتصالات الداخلية مع متعاملي الهاتف في الجزائر. و نجد لإتصالات الجزائر أيضا أهدافا مستقبلية تسعى لتحقيقها، و منها: تنمية نسبة العرض الخاص بخدمة الهاتف و تسهيل عملية الإلتحاق بالشبكة الهاتفية الوطنية، و خاصة بالنسبة للمناطق الريفية) و قد تم تحقيق نسبة كبيرة من هذا الهدف بواسطة الهاتف اللاسلكي.

تنمية نوعية الخدمات المقدمة، و مزيج الخدمات الأخرى، وطنية خاصة بالإتصالات، تكون ذات جودة. وتكون هذه الشبكة موصولة بشبكة المعلومات العالمية .

مواردها البشرية:

إن اليد العاملة بالنسبة للوحدة أمر مهم فرغم المستوى التعليمي المتفاوت في بعض الحالات فالعمالة ليس لها علاقة بميدان التسيير التجاري. إلا أن الخبرة الطويلة في هذا القطاع ودورات التكوين التي تقوم بها المؤسسة، في إطار تحسين كفاءات العمال و مدهم بالمعلومات التي تتماشى مع التطور التكنولوجي، أكسبهم قدرات وإمكانيات لا يستهان به .

و نقدم في الجدول الآتي المعلومات المتعلقة بعمالة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر "بولاية غليزان.

الهيكل التنظيمي

المهام	الهيكل
<p>- هو المسؤول الأول عن المؤسسة و الوصي الشرعي في إبرام العقود، - يترأس مجلس الإدارة، و يتخذ القرارات الإستراتيجية - يشرف على ضمان السير الحسن التنظيم المحكم، توفير الجو الملائم لظروف العمال، و مراقبة كل عمليات الوحدة التي تمس بالقرارات وتنفيذها، يعقد مجلس الإدارة مرة كل 6 أشهر لتحليل الانحرافات وضبط العمليات وبرامج العمل، - يساعد الإطارات المكلفة بالمراقبة ومتابعة تنفيذ القرارات.</p>	<p>الرئيس المدير العام PDG</p>
<p>- جمع المعلومات والتعليقات الكتابية، - تحرير الوثائق المطلوبة من طرف الرئيس المدير العام - فرز الأوراق والملفات وتحضير الجلسات - استقبال الزوار وتقديم المواعيد حسب القانون الداخلي للوحدة. - تسجيل البرقيات الواردة والصادرة - الرد على المكالمات الهاتفية وتسجيلها،</p>	<p>الامانة</p>
<p>السهر على مصالح المؤسسة من خلال التحقيقات الميدانية و التدفقية داخل المؤسسة أو خارجها، وذلك من خلال التحقيق عبر مختلف المصالح بغرض تحرير التقرير النهائي ومراسلة كل من المدير العام للوحدة و المفتشية الجهوية العامة. - قد يكون التفتيش من طرف المفتشية للوحدة العملية في إطار الدورات التي تقوم بها</p>	<p>المفتشية</p>

<p>-يشرف على المدخل الرئيسي للمؤسسة،</p> <p>له اتصال مباشر مع PDG و ذلك لأهمية القرارات التي قد يقدمها عن السلوك الداخلي للمؤسسة، كاحترام مواعيد دخول العمال و مراقبة ممتلكات المؤسسة، كما يعمل على ضمان أمن الأشخاص داخل الوحدة و تسجيل الغياب، حيث تقوم فرق بالمراقبة و بدورات تفقدية</p>	<p>مكتب الامن و الحماية</p>
<p>-متابعة الزبائن الذين يتهربون من دفع المستحقات ديون الفواتير"، وغيرها من المشاكل التي تتعلق بالزبائن.</p> <p>-يسهر على ممتلكات المؤسسة الخارجية من شبكات قاعدية، المتابعة القضائية في حالة حصول عطب بممتلكاتها</p> <p>-إعداد فاتورة وإرسالها إلى الجهة المعنية بالتسديد أو متابعة الزبائن الذين لم يسددوا ديونهم للمؤسسة</p>	<p>مكتب النزاعات مع الزبائن</p>
<p>-دراسة الوثائق اللازمة للقيام بالخدمة اتجاه الزبون</p> <p>-السهر على عملية الربط طوال الوقت</p> <p>-القيام بالدراسات اللازمة أثناء عملية اشتراك الزبون من خلال القيام بهندسة الخطوط.</p> <p>استقبال شكاوي الزبائن والعمل على معالجتها</p>	<p>مصلحة شبكة المشتركين</p>
<p>تختص في كل الوسائل المتعلقة بربط الشبكات بالمشاركين من حيث الربط الهاتفي</p> <p>والإنترنت</p>	<p>مصلحة الشبكة القاعدية</p>
<p>إعداد كشوف أجور العمال الاشتراك في الضمان الاجتماعي</p> <p>-التكفل بالتربص داخل الوحدة</p> <p>-تصنيف المهن و تحديد مناصب العمل حسب الأهداف و المهام المنسوبة</p>	<p>مصلحة المستخدمين</p>

الفصل الثالث : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع غليزان

إليها.	
<p>-مصلحة تجارية تقوم بمهمة متابعة الوكالة التجارية للاتصالات التنسيق ما بين هذه الوكالات التجارية والمصالح الحدودية و الجهوية والمركزية من خلال المتابعة اليومية و المستمرة لزبائنها المشتركين</p> <p>-استلام وتسليم الطلبات</p> <p>-متابعة تسديد الديون من طرف الزبائن،</p> <p>-القيام بالإحصائيات اليومية والأسبوعية والشهرية الخاصة بعدد المشتركين، عدد الطلبات، عدد المشتركين المتخلين عن اشتراكاتهم...</p> <p>-القيام بعملية البيع الفعلي للزبون. - بالمصلحة عمالة قوامها 109 فردا.</p> <p>-التعريف بالمنتوج</p> <p>-استقبال الزبائن ومعالجة شكاويهم.</p>	مصلحة الزبائن
<p>تهتم بمختلف ممتلكات المؤسسة ومراقبة الدورة لها من حيث عددها وسلامتها من مختلف الأضرار التي يمكن أن تتعرض لها</p> <p>-بيانات المؤسسة المتواجدة تحت مسؤوليتها</p> <p>-بكل وسائل النقل التي تملكها المؤسسة: شاحنات لنقل المعدات وأخرى لنقل العمال وكذلك السيارات السياحية</p>	مصلحة الوسائل

جدول يوضح افراد المؤسسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	عدد الافراد	الجنس
69.47	132	ذكور
30.52	58	اناث

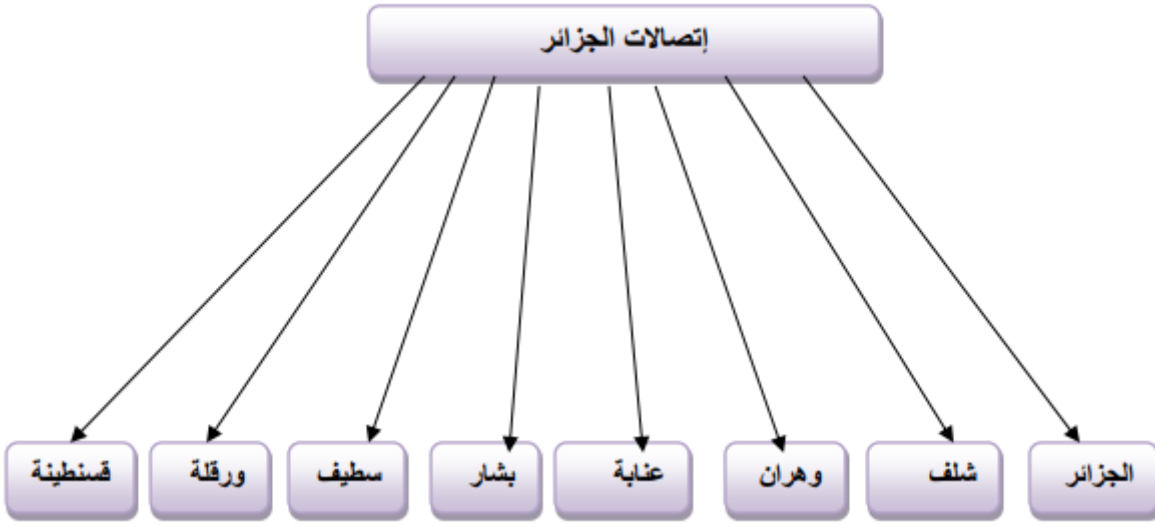
الهيكـل التنظيمي 2



المصدر من إعداد الطالب والاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة.

بالإضافة إلى هذه المصالح، تضم المؤسسات ثمانية مديرية إقليمية للاتصال تشرف عليها مديرية التسيير التجاري والنوعية، وكل مديرية إقليمية للاتصالات تشرف على وحدة عمليات الاتصالات، حيث توجد 11. في كل ولاية. وكل عملية للاتصال تشرف على الويك ادات تجارية للاتصالات، ويختلف عدد الوكالات حسب الكثافة السكانية اليوم. وهي موزعة كما يلي.

الشكل 2 المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر.



المصدر. وثائق مقطرة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر. فرع غليزان

يبين الشكل إثنين توزيع مختلف المديرية الإقليمية للمؤسسة، وتضم كل واحدة منها عددا من المديرية العملية. اليوم، وذلك على النحو التالي.

المدير الإقليمية للاتصال بالجزائر، وتضم كل من الجزائر. البلدية تيزي وزو بومرداس.

المديرية الإقليمية للاتصال بوهران، وتضم كل من. وهران تيلمسان سعيدة سيدي بلعباس معسكر عين تموشنت.

المديرية الإقليمية للاتصال سطيف وتضم كلا من سطيف، بجاية، المسيلة، برج بوعريريج

المديرية الإقليمية للاتصال بشار. وتضم كلا من بشار أدرار البيض، تيندوف النعام.

المديرية الإقليمية للاتصال عنابة، وتضم كلا من عنابة تبسة سكيكدة الطارف، سوق أهراس.

المديرية الإقليمية، الاتصال شلف. وتضم كلا من. شلف تيارت الجلفة المدية عين الدفلى تيسمسيلت غليزان

المبحث الثاني : واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع " غليزان "

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات و اتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بغليزان و مدى فعاليتها في تحسين أدائها وذلك من خلال عرض مختلف اتصالات التي تقوم بها المؤسسة و تحليل بعض البيانات و ماهو ملاحظ في المؤسسة من تطبيقها لأهم هذه التكنولوجيات ، و إتمادنا كذلك على إجراء مقابلة مع مدير المؤسسة.

1الاتصال بالمديرية العملياتية لمؤسسة اتصالات غليزان

يوجد اتصاليين أحدها داخلي و آخر خارجي

على المستوى الداخلي للمؤسسة : ويتم ذلك من خلال مايلي:

الاتصال الداخلي داخل المؤسسة : و يكون اتصال عبر موظفين ورؤساء كما يلي:

رؤساء المصالح تعمل مباشرة مع رئيس القطاع.

رؤساء القطاع تعمل مع بعضها البعض اتصال أفقي في المسائل العادية، أما المسائل الجديدة يتم البحث فيها بحضور المدير من أجل إتخاذ القرارات و توزيع المهام.

الاتصال الداخلي خارج المؤسسة : ويتم ذلك عن طريق:

العمل بين الوكالات التجارية و مركز الصيانة والإنجاز الموجودة عبر الدوائر ، تعمل فيما بينها بواسطة شبكة الإعلام ألي ،وذلك تحت المراقبة المباشرة من طرف رؤساء المصالح المتواجدة بالمديرية

ب على المستوى الخارجي للمديرية : بحيث يتم اتصال على أساس هذا المستوى كما يلي:

كل المراسلات و الإجراءات تمر عبر المدير خارج المؤسسة

المعاملات التقنية و المالية تكون عبر شبكة الإعلام ألي الخاص بالمؤسسة ، و تحت المراقبة و المتابعة من طرف المديرية الجهوية و المديرية العامة .

الإتصال خارج المراكز والوكالات التجارية:

يتم الإتصال والعمل مع الزبائن بواسطة الوكالات التجارية الموزعة عبر التراب الولاية فقط

الاتصالات الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بغليزان:

- تركز على عدة وسائل مختلفة منها
- مجالات و منشورات إعلامية
- مجلة اتصالات الجزائر تصدر فصليا و هي تقوم بعرض نشاطات المؤسسة و أهم أحداث و الإنجازات
- أفلام الفيديو و الأقراص المضغوطة

الاجتماعات تكون أسبوعية أو شهرية أو أكثر أو أقل و هذا حسب الحاجة فهي موجهة لرؤساء المكاتب أي المسؤولين ، لنقل المعلومات عن أمر هام أو تنظيم جديد في المؤسسات مجلة الاتصالات تصدر فصليا و هي تقوم بعرض النشاطات المؤسسة و أهم الأحداث و الإنجازات المحققة الحصيلة السنوية هي ملف يصدر سنويا الهدف منه تقديم أرقام و مؤشرات عن الستة الماضية حيث يلخص النتائج المحققة في كل المجالات خاصة المالية

نموذج المقابلة التي تمت مع مدير مؤسسة اتصالات الجزائر

الاسئلة	الرقم
هل تتوفر المؤسسة على وسائل تقنية متطورة	01
هل تستعمل المؤسسة شبكات معلوماتية في مجال العمل و ما هو نوع هذه الشبكات	02
ماهي فائدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالنسبة للموظفين و المؤسسة	03
ماهي المشاكل التي يواجهها العمال في استعمال هذه التكنولوجيا المعلوماتية و الوسائل المتطورة	04
هل تعتقد ان استعمالكم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تزيد من جودة القرارات المتخذة	05
هل هناك سهولة في اجراء عملية الاتصال الداخلي	06
ما هو المتوقع من استخدام الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	07
هل تطوير وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يحسن من وسائل العمل	08
هل تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة	09
بعد استعمال مؤسستكم لوسائل التكنولوجيا و الاتصال هل لاحظت تطور في تحسين خدمات المؤسسة	10
هل استعمال مؤسستكم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ساهم في كسب الجهد و الوقت في المؤسسة	11
هل ترى ان ادخال وسائل المعلومات و الاتصال في مؤسستكم رفع أداء الموظفين داخل المؤسسة أدى الى تحسينها و تطويرها	12

- عرض نتائج نموذج المقابلة مع مدير المؤسسة:

تمت المقابلة مع مدير المديرية العملياتية للاتصالات بغليزان التابعة للاتصالات الجزائر

وكانت المقابلة يوم الثلاثاء 2 ماي 2023 على الساعة 10 صباحا فكان موضوع المقابلة حول دور تكنولوجيا نعم، إن المؤسسة تسعى دائما لتعميم المعلوماتية في مجال عملها وذلك بتوفير الوسائل التكنولوجية كأجهزة الحاسوب و الطابعات و الفاكس و الهواتف و حتى شبكة المعلوماتية يجب أن تكون في متناول الجميع فكل موظف في المؤسسة يعمل بواسطة هذه التقنية فلا يمكن الاستغناء عن الأجهزة بتاتا فلكل وظيفة متطلباتها .

فكانت الإجابة على الأسئلة كالتالي :

كانت الإجابة على السؤال هل تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجية متطورة ب

نعم ، إن المؤسسة تسعى دائما لتعميم المعلوماتية في مجال عملها و ذلك بتوفير الوسائل التكنولوجية كأجهزة الحاسوب و الطابعات و الفاكس و الهواتف و حتى شبكة المعلوماتية يجب أن تكون في متناول الجميع فكل موظف في المؤسسة يعمل بواسطة هذه التقنية فلا يمكن الإستغناء عن الأجهزة بتاتا فلكل وظيفة متطلباتها ومن متطلبات عملنا في هذه الأجهزة

أما على السؤال الذي يقول هل تستعمل المؤسسة شبكات معلوماتية في مجال العمل:

فكانت الإجابة نعم ، بالتأكيد إستعمال الشبكات في العمل فيقول أن نسبة إستعمال شبكات المعلوماتية عالي جدا في المؤسسة فإن غالبية الموظفين يستعملون الشبكات كالأنترنترنت فهي أكثر إستعمالا و تستعمل الأغراض مهمة في المؤسسة كتبادل الوثائق والتقارير بين العمال .

و ما نوع البرمجيات المستخدمة

إن المؤسسة لها برنامج واحد و هو البرنامج الفرنسي الموحد

أما على السؤال ماهي فائدة تكنولوجيا المعلوماتية بالنسبة للموظفين و المؤسسة:

فقد أكد المدير على أهمية هذه التقنية في المؤسسة ، إذ أنها تتميز بالسرعة حيث يمكن إجراء أكثر عدد ممكن من المعاملات بأقل وقت ممكن كما تختصر المكان فيتخلص الموظف من العناء التنقل و تصبح هناك مراسلات إلكترونية ، كما أنها تتميز بالدقة إذ أن نسبة فيها معدومة تقريبا إلا في حالات شاذة ، كما تتميز بالفعالية في العمل وتتميز كذلك بالجودة في تقديم خدمات للزبون مما يجعل المؤسسة تنال رضا الزبون

فأفادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة أشياء كما هو معروف أن مؤسسة مختصة في مجال الاتصالات نعم ، طبعاً فإن مؤسستنا تعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا نعم ، توجد سهولة في التعامل داخل المؤسسة و في بعض أحيان تقع بعض عراقيل بين موظفينا لكنها قليلة نوعاً ما طبعاً تساهم في زيادة الفعالية والكفاءة لدى المؤسسة في العمل و تسهيل المعاملات مع الموظفين و الزبائن ، كذلك تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية.

أما السؤال هل تعتقد بأن إستعمالكم لتكنولوجيا المعلومات و إتصال يزيد من جودة القرارات التي تتخذها المؤسسة.

نعم ، طبعاً فإن مؤسستنا تعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا .

أما السؤال هل هناك سهولة في إجراء عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

نعم ، توجد سهولة في التعامل داخل المؤسسة و في بعض أحيان تقع بعض عراقيل بين موظفينا لكنها قليلة نوعاً ما.

أما السؤال ماهو المتوقع من إستخدام الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و اتصال طبعاً تساهم في زيادة الفعالية و الكفاءة لدى المؤسسة في العمل و تسهيل المعاملات مع الموظفين و الزبائن ، كذلك تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية.

أما السؤال هل تطوير وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحسن من أداء العمل:

نعم ، بالطبع يحسن من أدائها و فعاليتها وكذا تطور مهارات الموظفين و تسهيل المعاملات في المؤسسة

أما السؤال هل تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة:

نعم ، تساعد كثيرا في التنسيق و التعامل بين الأقسام الداخلية أما السؤال بعد إستعمال مؤسستكم الوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

هل لاحظت تطور في تحسين الخدمات المؤسسة: سؤال

نعم ، أكيد قد كان تجاوب كبير لإستعمال هذه الوسائل و تحسنت خدمات المؤسسة و دليل خير برهان

أما السؤال هل إستعمال مؤسستكم لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في كسب الوقت و الجهد في الأداء العام للمؤسسة.

نعم ، تساعد كثيرا تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في كسب وقت و الجهد معا و هذا ما يؤدي إلى رفع في الأداء العام للمؤسسة .

أما السؤال هل ترى بأن إدخال وسائل تكنولوجيا المعلومات و اتصال في مؤسستكم رفع أداء لدى الموظفين داخل مؤسستكم و أدى إلى تحسينها وتطورها .

نعم ، ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع اداء الموظفين و هذا ما ساعدها في زيادة فعاليتها وتطورها إلى الأحسن.

المقابلة 5/ تحليل نتائج مدير المؤسسة

حسب المتطلبات الدراسة الأكاديمية. و من خلال جلسة المقابلة مع مدير المؤسسة ، و من خلال الإجابة المقدمة نستنتج التحليلات التالية:

من خلال الإجابة على السؤال (1) و (2) نستنتج مايلي:

أن مؤسسة اتصالات الجزائر كغيرها من مؤسسات تسعى لمواكبة عصر التقدم و الثورة التكنولوجية و العلمية و ذلك بتوفيرها على وسائل تكنولوجية متطورة و كذلك بإستخدامها لشبكات المعلوماتية و و بعض الوسائل كإنترنت و هاتف و كمبيوتر إلخ و التي تعتبر من الوسائل التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة أن المؤسسة اتصالات الجزائر تسهر على السير حسن لنشاطها و خدمة زبائنها و تدعم ذلك بتوفير حصص تدريبية

من خلال الإجابة على السؤال (3) نستنتج مايلي:

ان مؤسسة اتصال الجزائر تسهر على السير الحسن لنشاطاتها و خدمة زبائنها و تدعم ذلك بتوفير حصص تدريبية للموظفين و تكمن فائدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما تم ذكره سابقا

من خلال الإجابة على السؤال (4) نستنتج مايلي :

أن شبكة أنترنت من التكنولوجيا الغير معقدة في إستخدامها بحيث تجعل كل مستخدم يفهم كيفية إستعمالها و تقدم له الخدمة بدون أي صعوبات أو تعقيدات فهي في متناول المستخدم و تسهل عليه أداء الموظفين في عملهم

من خلال الإجابة على السؤال (5) و (6) نستنتج مايلي :

أن وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ذات سرعة عالية ودقة كبيرة في إيصال المعلومات و الأوامر الموجهة للموظفين داخل المؤسسة وكذا تحقيق انسيابية في العمل و التحرر من الوسائل التقليدية التي تعيق الاتصال داخل المؤسسة و تسرع من الأداء و هذا ما يؤدي إلى سهولة إتخاذ القرارات الجيدة للمؤسسة من خلال الإجابة على السؤال (7) نستنتج مايلي : أن وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ألغت الوسائل القديمة كبعث رسالة ورقية ما من مسؤول إلى إداري فقد تحرف أو تعدل و قد لا تصل لكن وبفضل التكنولوجيا فأنها سرعت ذلك و بالتالي حققت الكثير من المصداقية و الشفافية من خلال الإجابة على السؤال (8) ستننتج مايلي

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت من أداء المؤسسة بشكل فعلي و وفرت خدمات كبيرة للمؤسسة و ساهمت في منحها صورة جديدة لم تكن ستحظى بها في ظل الوسائل القديمة من خلال الإجابة على السؤال (9) و (10) نستنتج مايلي :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت و بشكل كبير في فعالية الأداء و رفعه بشكل ملحوظ و متقدم لأنها بذلك تكون قد وفرت جهدا و وقتا كبيرين كان من ضمن المعوقات الأداء السابق وبالتالي إعاقه السير الحسن للمؤسسة و هذا ما ساعدها في زيادة التنسيق بين أقسامها الداخلية في المؤسسة و تطورها و تحسنها إلى أفضل

من خلال الإجابة على السؤال (11) نستنتج مايلي

أن المؤسسة بإستخدامها لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نجحت في توفير الجهد و الوقت كبير لموظفيها و مستخدميها و أيضا زبائنها و سهلت في ذات الوقت تقديم الخدمات لهم

من خلال الإجابة على السؤال (12) نستنتج مايلي :

أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال توفر خدمات عديدة للموظفين داخل المؤسسة تجعل من منظومتها تسير على نسق متسارع و متواصل و تقديم الأداء الوظيفي أفضل و بنتائج عالية .

6- تقييم و تحليل واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء لدى المؤسسة

حسب ما جاء في نتائج المقابلة التي أجريت مع مدير المؤسسة ، تم تسجيل مجموعة من ملاحظات . شأنها أن تعطينا من الصورة الواضحة لواقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة، من بين ما يلاحظ أن الإدارة تملك الإرادة الكاملة لتوفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة ، حيث نجد أن المؤسسة لها إمكانية كبيرة و حقيقية لتوفير الأجهزة و الحواسيب لجل مصالح و المكاتب التي لها حاجة بهذه الأجهزة ، كما أن المؤسسة بها شبكات محلية داخلية بها نسبة ربط عالية ، و أيضا ربط بخدمة الأنترنت مند نشأة المديرية و الخدمة المتوفرة حاليا بسرعة جيدة رغم الجهود المبذولة من الإدارة لتوفير كل ماسبق من أجهزة و شبكات والسعي أيضا لحمايتها من الأضرار إلا أن هذه الجهود غير كافية ما لم تكن هناك مهارة اللازمة لدى الموظفين لإستغلال و تشغيل الأجهزة والتعامل مع الشبكات ، مما يتطلب تدخل إدارة المتمثلة في المدير للوقوف على هذه الجزئية المهمة ، و التي يمكن أن تعرقل مهام و نشاطات المؤسسة أو أن تسهل العمل ، و تميز المؤسسة عن غيرها من حيث التسيير و رفع من أداء المؤسسة ، و بالتالي الرقي بالخدمة الموفرة للزبائن ، حيث تم ملاحظة إستحسان تطوير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الموظفين ، لأن إستخدام هذه المؤسسة ، و الوسائل يعمل على تحسين و تسهيل عملية تنسيق و تطوير في المؤسسة.

تعرضنا في هذا الفصل لدراسة حالة التي تتناول " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع غليزان من خلال اعتمادنا على إجراء مقابلة مع مدير المؤسسة محل الدراسة

خلاصة الفصل التطبيقي

و قد استخلصنا من دراستنا الدور الهام الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المؤسسة و هذا ما يمهّد لنا هدف دراستنا و هو مدى تأثير أداء المؤسسة اتصالات الجزائر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات و ذلك من خلال تحسين الإدارة و التنظيم . و أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت من أداء المؤسسة بشكل فعلي و وفرت خدمات كبيرة للمؤسسة و ساهمت في منحها صورة جديدة لم تكن ستحظى بها في ظل الوسائل القديمة بالإضافة الى استفادة الفرد من المعرفة و العلم و التكنولوجيا ، و مدى استعمال المسيرين للتكنولوجيا بهدف إتخاذ القرارات السليمة

الخاتمة

الخاتمة العامة

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء المؤسسات في العصر الحديث. فهي تعزز الكفاءة والإنتاجية، وتساهم في تبسيط العمليات وتقليل الأخطاء البشرية. توفر أيضًا وسائل تواصل وتعاون فعالة بين الموظفين، مما يعزز التنسيق واتخاذ القرارات الصحيحة. بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن استغلال البيانات بشكل أفضل لاتخاذ قرارات أكثر ذكاءً، وتحسين تجربة العملاء من خلال توفير قنوات اتصال متعددة ومرنة. بشكل عام، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثل ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات في عصر التكنولوجيا المتقدمة.

إختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تطوير وتحسين أداء المؤسسة ، و هي فرضية صحيحة ، لأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يؤثر على المؤسسة تأثيرا واضحا من خلال تحسن كل أنشطتها و عملياتها ، و يأتي كل هذا نتيجة الإستغلال الأمثل و الفعال لهذه التكنولوجيا المتطورة ، ومع التحول نحو الإقتصاد الرقمي ، فرضت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نفسها على واقع المؤسسات ، كإحدى الممكّنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان ، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة بتسهيل الاتصالات و تبادل المعلومات بين الأفراد و ذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيات من تطبيقات.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء المؤسسة ، فرضية صحيحة ، وذلك من خلال توفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إستخدامها لها و هذا مايزيد من تحسين لأدائها وتدعيم جو العمل داخلها.

و نشر صورة جيدة للمؤسسة لدى عمالها أو المتعاملين معا بالخارج وكل ذلك لن يكون ما لم تتوفر المؤسسة على هذه الوسائل و تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2 النتائج البحث:

خلال دراستنا للبحث توصلنا إلى النتائج التالية : من

- أغلب وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متوفرة لدى المؤسسة تقريبا
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات تسعى لتسهيل و إيصال و نقل المعلومات وحفظها في أسرع وقت و أقل تكلفة
- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة
- من الضروري حماية و أمن الشبكات و دورها في بناء الثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة من تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة إن تكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الأنترنت و الأنترانت ، و إستخداماتها المتعددة ، و التي تسعى إلى تسهيل و إيصال و نقل و حفظ المعلومات في أسرع وقت بأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص و الأجهزة والمشاركة في إتخاذ القرار
- تميز دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كافة أنشطة الشركة و أقسامها ، لتصبح وسيلة فعالة في أداء المؤسسة.

التوصيات و الإقتراحات:

بعض عرض أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة النظرية و التطبيقية لموضوع بحثنا ، نتقدم بأهم التوصيات و الإقتراحات التالية:

- ✓ الإعتماد على اليد عاملة ذات خبرة وكفاءة
- ✓ زيادة الإهتمام أكثر بوسائل التكنولوجيا الأكثر حداثة لتسيير المؤسسة و نقص إستعمال الوسائل التقليدية الموجودة بالمؤسسة
- ✓ حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة بإستخدام الكلمات السرية و تحديد الأشخاص المخول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة ، لأن أي معالجة سيئة أو غير مقصودة للمعلومات قد تؤدي على إتهيار النظام.

الفصل الرابع : الخاتمة، النتائج و المقترحات

✓ توسيع دائرة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة

✓ التخطيط لإنشاء وتطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية و تدعيم نظم

الاتصالات للمساهمة في تحسين أداء و اتصال في المؤسسة .

إعطاء أولوية و أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى الحاجيات

الداخلية للمؤسسة

قائمة المراجع:

- البياني, ا. (2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال و الاستخدامات و التطبيقات. الاردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.
- الريحي مصطفى, ع. م. (2005). الاتصال و العلاقات العامة. عمان: دار الصفا.
- العارضى, ه. ف. (2012). نظم ادارة المعلومات. عمان: دار الصفا للنشر.
- بده عقبه, م. ع. (2018). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين. الوادي: مذكرة ماستر.
- بوجان, ع. (2015). تاهيل الموارد البشرية لتحسين اداء المؤسسة الاقتصادية. بسكرة.
- رجدال, ز. ب. (s.d.). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تنمية الاداء في المنظمة. البليدة: مذكرة ماستر.
- زفرافي, م. (2004). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسة. بسكرة: مذكرة ماستر.
- صدوقي, م. (2004). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة. بسكرة: مذكرة ماستر.
- صديق, ز. (s.d.). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الاداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر. الوادي: مجلة المنهل الاقتصادي.
- صهيب مجدي, ع. م. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة. الوادي: مذكرة ماستر.
- عبدوي, ه. (2016). مساهمة في تحديد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية.

الفصل الرابع : الخاتمة، النتائج و المقترحات

-
- قواميد, ب. (2019). استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في مؤسسة خدمية . غليزان: مجلة افاق البحوث و الدراسات السداسية.
- كاوجة, ب. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية . ورقة: اطروحة دكتوراة.
- محمد, س. (2003). ادارة الجولة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية . ورقة: الملتقى الوطني الاول حول المؤسسة الاقتصادية و تحديات المناخ الاقتصادي.
- محمد, ن. (2011). ادارة المعرفة و اثارها على تمييز الاداء . غزة: مدكرة ماجستير.
- موسى, ع. ا. (2018). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تنمية الاداء في المنظمة . المسيلة: مدكرة ماستر.
- البياني, ا. (2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال و الاستخدامات و التطبيقات . الاردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.
- الريحي مصطفى, ع. م. (2005). الاتصال و العلاقات العامة . عمان: دار الصفا.
- العارضى, ه. ف. (2012). نظم ادارة المعلومات . عمان: دار الصفا للنشر.
- بده عقبة, م. ع. (2018). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين . الوادي: مدكرة ماستر.
- بوجان, ع. (2015). تاهيل الموارد البشرية لتحسين اداء المؤسسة الاقتصادية . بسكرة.
- رجدال, ز. ب. (s.d.). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تنمية الاداء في المنظمة . البليدة: مدكرة ماستر.
- زرفافي, م. (2004). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسة . بسكرة: مدكرة ماستر.

الفصل الرابع : الخاتمة، النتائج و المقترحات

صدوقي, م .(2004). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة . بسكرة: مذكرة ماستر.

صديق, ز .(s.d.). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الاداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر .الوادي: مجلة المنهل الاقتصادي.

صهيب مجدي, ع. م .(2018). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة .الوادي: مذكرة ماستر.

عداوي, ه .(2016). مساهمة في تحديد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية .

قواميد, ب .(2019). استخدام تكنولوجيا المعلومات كاداة لتمكين العاملين في مؤسسة خدمية . غليزان: مجلة افاق البحوث و الدراسات السداسية.

كاوجة, ب .(2013). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية .ورقلة: اطروحة دكتوراة.

محمد, س .(2003). ادارة الجولة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية . ورقلة: الملتقى الوطني الاول حول المؤسسة الاقتصادية و تحديات المناخ الاقتصادي.

محمد, ن .(2011). ادارة المعرفة و اثارها على تمييز الاداء . غزة: مذكرة ماجستير.

موسى, ع. ا .(2018). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تنمية الاداء في المنظمة . المسيلة: مذكرة ماستر.

البياني, ا .(2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال و الاستخدامات و التطبيقات .الاردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.

الريحي مصطفى, ع. م .(2005). الاتصال و العلاقات العامة .عمان: دار الصفا.

العارضى, ه. ف .(2012). نظم ادارة المعلومات . عمان: دار الصفا للنشر.

الفصل الرابع : الخاتمة، النتائج و المقترحات

-
- بده عقبة, م. ع. (2018). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين. الوادي: مذكرة ماستر.
- بوجان, ع. (2015). تاهيل الموارد البشرية لتحسين اداء المؤسسة الاقتصادية. بسكرة. رجدال, ز. ب. (s.d.). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تنمية الاداء في المنظمة. البليدة: مذكرة ماستر.
- زفرافي, م. (2004). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسة. بسكرة: مذكرة ماستر.
- صدوقي, م. (2004). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة. بسكرة: مذكرة ماستر.
- صديق, ز. (s.d.). اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الاداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر. الوادي: مجلة المنهل الاقتصادي.
- صهيب مجدي, ع. م. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة. الوادي: مذكرة ماستر.
- عبدوي, ه. (2016). مساهمة في تحديد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية .
- قواميد, ب. (2019). استخدام تكنولوجيا المعلومات كاداة لتمكين العاملين في مؤسسة خدمية. غليزان: مجلة افاق البحوث و الدراسات السداسية.
- كاوجة, ب. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية. ورقلة: اطروحة دكتوراة.
- محمد, س. (2003). ادارة الجولة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية. ورقلة: الملتقى الوطني الاول حول المؤسسة الاقتصادية و تحديات المناخ الاقتصادي.
- محمد, ن. (2011). ادارة المعرفة و اثارها على تمييز الاداء . غزة: مذكرة ماجستير.

الفصل الرابع : الخاتمة، النتائج و المقترحات

موسى, ع. ا. (2018). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تنمية الاداء في المنظمة .
المسيلة: مذكرة ماستر.