

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
في الرفع من أداء المؤسسة
الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذة:

لعقاب الجيلالي

إعداد الطالبتين:

● قوبع نادية

● قناز حنان

لجنة المناقشة :

الأستاذ: حمر العين مسعود..... رئيسا

الأستاذ: لعقاب الجيلالي..... مقرا

الأستاذ: بن صالح عبد الله..... ممتحنا

إهداء

إلى صاحبة الحب والحنان، والتي استحقت أن تكون تحت قدميها الجنان، كما قال خير الأنام عليه أفضل الصلاة والسلام

إلى روح أمي الطاهرة "طيب الله ثراها"

إلى قرة عيني وسندي الذي علمني أن الحياة مثابرة، وأن النجاح بيد كل من سعي إليه - حفظه الله وأدامه تاجا فوق رؤوسنا أبي العزيز

إلى أخي توفيق سندي ومعيني حفظه الله وسر خطاه وأولاده "محمد علي، أحمد البشير"

إلى من قاسمتني فرحتي وحزني أسعدها الله أختي أمال وابنتها "سجي لجين"

إلى من قاسمت معهم الحياة بطلوها ومرها أختي الأعزاء "خضرة وبناتها" رتاج، رحاب، خيرة، ياسمينه، والصغيرة ميمونة"

إلى التي قاسمتني عناء هذا العمل وهذا المشوار الجامعي أختي وصديقتي العزيزة "حنان"

إلى من عشت معهم أجمل الأيام "فتيحة، فاطيمة، صبرينة، سهام"

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الصفحة.

شكرا

نادية

الإهداء

إلى نبع المحبة الذي لا تدركه عوادي الزمن
و فيض الحنان الذي لا يقف في طريقه عائق
إلى من علمني الأخلاق و كيف أواجه الصعاب
إلى عماد البيت الذي أفخر به **إلى** أبي رحمة الله عليه
إلى التي شاء الله أن يجعل الجنة تحت أقدامها
إلى التي لو طرحت لها الكواكب و فرشت لها الأرض من تحت قدميها
فما وفيتها حقها
إلى التي فرحت لأجلي و تألمت لمعاناتي
إلى التي كانت السراج الوهاج الذي أنار قلبي قبل دربي **إلى** رمز
الحب والأمل، **إلى** ينبوع الحنان و الأمان **إلى** أمي الغالية أطال الله في
عمرها.
إلى أختي و أمي الثانية نصيرة التي منحتني كل الحب و الحنان و لم
تحرمني من شيء، حفظها الله من كل سوء و حقق الله لها كل أحلامها.
إلى أخواتي سعاد و منيرة و فقهن الله في جميع أمور الحياة.
إلى بذور الخير التي ترعرعت في قلبي الإخوة و الأخوات، وفقهم الله
في حياتهم المهنية والعائلية .
إلى جميع الأهل و الأقارب و جميع الأصدقاء خاصة "فتحية، سهام،
صبرينة ، فاطمة " . وكل طلبة إدارة أعمال .
إلى الذين سعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي.

حنان

شكـر

و تقديـر

إذا شكرنا فالله أحق وأولى بالشكر وأول من يشكر

فنشكر الله على توفيقه لنا على إنجاز هذا العمل

كما نتقدم بالشكر والعرفان المقرون بعظيم الامتنان إلى الأستاذ

الفاضل "بته محمد" الذي لم يبخل علينا بمساعدته و توجيهاته

العلمية، جزاه الله كل الخير و بارك الله في علمه و عمره.

كما نتقدم بالشكر الخالص إلى الذين حظينا بشرف الجلوس متعلمين

تحت أيديهم.

و الشكر و العرفان لكل موظفي الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء على حسن استقبالهم و تعاونهم الذي مكننا

من إجراء الدراسة الميدانية.

وشكر خاص إلى كل من قدم يد العون ووقف معنا في سبيل انجاز

هذه المذكرة

الملخص :

أصبح مهما اليوم عند الباحثين والمسيرين محاولة التعرف الدقيق على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ودرجة كفاءتها، وربطها مع الأثر الذي تركه على مستويات أداء المؤسسة وهذا نظرا لما نراه اليوم من خلال الإحصائيات التي تبين التطور الكبير الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

ومن خلال هذا فإننا حاولنا في هذه الدراسة تقييم كثافة و تقييم طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و معرفة أثر هذه التكنولوجيا على أداء المؤسسة.

Résume :

Est devenue un jour important lorsque les chercheurs et les gestionnaires tentent d'identifier avec précision les usage des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise et le degré d'efficacité et liée à l'impact que les niveaux de performance de l'institution et ce en raison de ce que nous voyons aujourd'hui à travers les statistiques montrant le grand développement du secteur des TIS. Dans cette étude ,nous avons essayé d'évaluer la densité et l'évaluation la densité et l'évaluation des méthodes d'utilisation des technologies de l'information et de la communication et de connaitre l'impact de cette technologie sur la performance de l'institution.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
V	فهرس المحتويات
VI	قائمة الأشكال
IV	قائمة الجداول
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الرموز والمختصرات
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لأداء المؤسسة	
01	تمهيد الفصل
02	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول أداء المؤسسة
02	المطلب الأول: ماهية أداء المؤسسة
04	المطلب الثاني: تصنيفات أداء المؤسسة
06	المطلب الثالث: أهمية أداء المؤسسة
07	المطلب الرابع: مكونات وأنواع أداء المؤسسة
16	المبحث الثاني: أساسيات حول أداء المؤسسة
16	المطلب الأول: مؤشرات أداء المؤسسة
17	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة
19	المطلب الثالث: تقييم أداء المؤسسة
26	المطلب الرابع: محددات أداء المؤسسة
29	المبحث الثالث: تحديد معايير ومعدلات أداء المؤسسة
29	المطلب الأول: معايير أداء المؤسسة
30	المطلب الثاني: أبعاد أداء المؤسسة

31	المطلب الثالث: معدلات أداء المؤسسة وأهميته
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
33	تمهيد الفصل
34	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
34	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
35	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
37	المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات
37	المطلب الرابع: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات
40	المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات
40	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
45	المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال
46	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال
48	المطلب الرابع: أهداف تكنولوجيا الاتصال
49	المبحث الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كدعامة للميزة التنافسية
49	المطلب الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كدعامة للميزة تنافسية .
53	المطلب الثاني: كيف تؤثر وفيما تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (نقاط القوة والضعف)
58	المطلب الثالث : مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
61	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	
62	تمهيد الفصل
63	المبحث الأول:مدخل إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
63	المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
64	المطلب الثاني: مفهوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
64	المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
66	المبحث الثاني:نظرة عامة حول الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت

66	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت لوكالة تيسمسيلت
68	المطلب الثاني: أهمية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت
69	المطلب الثالث: أهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت
70	المبحث الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ومهام كل مصلحة
71	المطلب الأول: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت
71	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت
72	المطلب الثالث: مهام كل مصلحة من مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت
74	المطلب الثالث: الأنواع المختلفة للاداءات داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت
78	خلاصة الفصل
79	خاتمة
82	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
10	مكونات الأداء	01-1
24	خطوات تقييم الأداء	02-1
25	عملية تقييم الأداء في المؤسسة	03-1
27	محددات الأداء	04-1
60	أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة	01-2
71	الهيكل التنظيمي لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيسميسيلت	01-3

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
58-57	التأثيرات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	01-2
67	توزيع تعداد مستخدمي وكالة تيسمسيلت حسب الصنف	02-3

قائمة الرموز المختصرات:

الرمز	الترجمة باللغة الأجنبية	الترجمة باللغة العربية
CNAS	Caisse nationale d'assurance sociale pour les travailleurs	الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة الانفجار المعرفي وثروة المعلومات، التي تعد المورد الهام لأداء فعاليات وممارسات مختلف المنظمات. ولا ريب أن ما شهده العالم اليوم من تقدم في العلوم المختلفة ومن اكتشافات واختراعات معرفية، لاسيما ما حدث من تقدم في تكنولوجيا المعلومات أو ما يعرف بالثورة المعلوماتية الذي هو حقا تقدم علمي وإنجاز حضاري يحسب في تاريخ الإنسانية، ودليل على التقدم العلمي الذي وصل إليه الإنسان في هذا العصر، ولهذا فإن التقدم التكنولوجي في سائل نقل المعلومات وسرعتها قد أحدث ثورة معلوماتية والتي أسماه البعض الثورة الصناعية الثالثة، وكذلك قد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل في البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وكما تشكل ركنا حيويًا في إنتاج المنتجات وتقديم الخدمات، وأصبح العالم المتزامي الأطراف قرية كونية صغيرة تتناقل فيها المعلومات الكترونيا وبسرعة فائقة عبر شبكة الانترنت حيث تعد هذه الأخيرة ضرورية لقيام المنظمة بالتجارة والأعمال الالكترونية في جميع القطاعات الكبيرة منها والصغيرة، ولها دور في تسهيل الحياة والمشاركة في نقل البيانات والمعلومات.

غير أن هذا الوضع فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومحتوى عن الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة نظرا للتأخيرات المسجلة في الميدان التكنولوجي عموما، وتكنولوجيا المعلومات موضوع البحث خصوصا، لكن هذا لا يعني أن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذه التكنولوجيا خاصة في عالم الأعمال المختلفة ونشاطات المؤسسة الأولى والأخير عن الفشل أو النجاح لأي منظمة كما تعد أهم الركائز التي تساعد على الاستجابة للتطورات السريعة والمتلاحقة في مختلف المجالات.

إن أهم التحديات التي تواجه المؤسسات في الجزائر هي مواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات، هذه المواكبة لن تتم إلا بفهم المنهجيات المناسبة للتعامل معها واستخدام مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة لزيادة كفاءة الموارد البشرية وبالتالي الرفع من مستوى الإنتاجية والأداء، وعلى ضوء ذلك يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع أداء المؤسسة ؟

وفي مضمون هذه الإشكالية نطرح الأسئلة التالية:

- ماذا نقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟



- ما هي أهم التطورات التي وصلت إليها تكنولوجيا المعلومات والجوانب التنظيمية التي تأثرت بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؟

- ما هي انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية؟

الفرضيات:

- تكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين أداء المؤسسة كما تفتح فرص جديدة أمامها.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى إثراء الوظائف وبالتالي رفع كفاءة الموارد البشرية.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيراً إيجابياً وسلبياً.

أهداف البحث:

يمكن عرض أهداف البحث في النقاط التالية:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطورة، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء.
- محاولة معرفة مدى استجابة المؤسسات الجزائرية للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- أن تكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة، وتبصير القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال.

أهمية البحث:

تندرج أهمية هذا البحث في محاولة توضيح أدق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالإضافة إلى معرفة الأفق الجديدة لها وظهور ما يعرف بالثورة المعلوماتية، وتأثيرها على أداء المؤسسة.

مبررات اختيار البحث:

- الميل للمواضيع التي تختص بدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التعرف على مدى قدرة المؤسسات الجزائرية على تطبيق تكنولوجيا.
- رغبة في معرفة كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تحسن في أداء المؤسسة

حدود الدراسة:

- الزمنية: تمتد حدود البحث الزمنية من فيفري إلى أفريل.
- المكانية: دراسة حالة الجزائر من خلال دراسة الحالة التي تتناول أحد المؤسسات المتمثلة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

صعوبات البحث:

أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هو تشعب الموضوع إذا يمس محورين الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تتميز بتنوعها والمحور الثاني وهو المتغير التابع والمتمثل في أداء المؤسسة الذي يتعدد مفهومه بين الاقتصاديين والباحثين وبهذا تنوعت سبل قياسه.

منهج الدراسة:

إن الموضوع الذي نود معالجته وطبيعة ونوع المعلومات المتوفرة عنه وطريقة دراستها، تفرض علينا استخدام منهج معين لمثل هذه الدراسات، بنسبة للجانب النظري ارتأينا أن يتم تجميع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع، ويعتبر المنهج الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة. دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الأجراء.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات المتوفرة بالمكتبة التي تدور حول الموضوع، أما الدراسات السابقة التي تناولت صميم الموضوع " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "

- نادية لونيس، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

حاولت الطالبة في هذا العمل التركيز فيها على أهمية تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات الجزائرية وضرورة تبني الأنظمة المعلومات من أجل اتخاذ الأفضل للقرارات.

- بالعلياء خديجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية في منظمات الأعمال، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة حسنية بن بوعلى، الشلف.

حاولت الطالبة في هذا العمل التطرق إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، وكيفية مساهمتها في اكتساب الميزة التنافسية.

لذا جاءت دراستنا هذه كمحاولة لتكملة ولو بعض من النقائص أو النقاط التي لم تتعرض لها هذه الدراسات.

تقسيمات البحث:

تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول:

- خصص الفصل الأول لمفاهيم الأداء في المؤسسة من خلال مبحثين، في المبحث الأول تم التطرق إلى ماهية الأداء في المؤسسة أما المبحث الثاني فتم تخصيصه أساسيات حول أداء المؤسسة.

- خلال الفصل الثاني حاولنا توضيح ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث قمنا بتخصيص المبحث الأول ماهية تكنولوجيا المعلومات والمبحث الثاني خصص لمفهوم تكنولوجيا الاتصال.

- الفصل الثالث خصص لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

في المبحث الأول خصص للتعرف على مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات، أما المبحث الثاني تم التطرق إلى نظرة عامة حول الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت، أما المبحث الثالث فخصص لمهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت و الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومهام كل المصالح.

تمهيد :

يحظى مفهوم الأداء بأهمية كبرى في تسيير المنظمات، لذا نال ولا يزال الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة والتسيير، وهذا من منطلق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود أي منظمة من عدمه، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية.

حيث ارتبط الأداء ككفاءة وفعالية بسعي المنظمة لتحقيق الأرباح، مع التطورات السريعة والتحولت الجذرية التي مست مختلف جوانب المحيط، لم يعد كافياً للمنظمة أن تتأقلم مع محيطها وأن تسعى فقط لتحقيق هدف الربحية عن طريق تخفيض التكاليف وتعظيم الربحية، بل عليها مسابقة المحيط والتوقع لتغيراته مما يفرض عليها نوعاً من الليونة في شتى المجالات، فأصبحت المنظمة ذات الأداء الجيد هي المنظمة التي تنتبه بسرعة إلى مختلف التحولات التي تطرأ على محيطها، والسبيل الأساسي لذلك هو الوقوف على مستوى الأداء، أي يفرض على المنظمة تحسين أدائها من المستويات العادية إلى المستويات العالية والتميزة من خلال التنمية الدائمة لمختلف الموارد أي مدى كفاءة وفعالية استغلال المنظمة لمواردها وتحقيقها للأهداف وضمان البقاء والاستمرارية.

فلقد أصبح مفهوم الأداء يندرج ضمن التفكير الاستراتيجي وأصبحت المنظمات اليوم تهدف إلى تحقيق أحسن أداء في ميدان نشاطها .

حيث سنحاول في هذا الفصل توضيح هذا من خلال الإشارة إلى كافة الجوانب المتعلقة بأداء المنظمة ويتم معالجة هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول أداء المؤسسة

المبحث الثاني: أساسيات حول أداء المؤسسة

المبحث الثالث: تحديد معايير ومعدلات أداء المؤسسة

المبحث الأول: ماهية الأداء

لا يوجد اتفاق بين الباحثين بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهات نظرا لمفكرين والكتاب في هذا المجال، واختلاف أهدافهم المتوخاة من صياغة تعريف موحد له ، ففريق من الكتاب أعتمد على الجوانب الكمية (أي تفضيل الوسائل التقنية في التحليل) في صياغة تعريف للأداء، بينما ذهب فريق آخر إلى اعتبار الأداء مصطلح يتضمن أبعادا تنظيمية واجتماعية فضلا عن الجوانب الاقتصادية، ومن ثم لا يجب الاقتصار على استخدام النسب والأرقام فقط في التعبير عن هذا المصطلح.

ومنه سنوضح من خلال هذا المبحث الذي تم تقسيمه إلى مطالب تلخص في مجملها مفاهيم عامة حول الأداء، بدأ بمفهوم الأداء ومكوناته، بعدها تصنيفاته وأهميته، وفي الأخير العوامل المؤثرة في الأداء.

المطلب الأول: مفهوم الأداء

تعود الأصول الأولى لاستعمالات مصطلح الأداء في مجال مراقبة التسيير، ثم انتقل إلى مجالات أخرى ولكن كان يستخدم بمعاني مختلفة ، فهو يشير إلى مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها أو إلى الطريقة التي يؤدي بها العمل أو إلى العمل في حد ذاته، مصطلح الأداء مستمد من اللغة الانجليزية أي to perfor والذي اشتق بدوره من الفرنسية القديم performanc بمعنى تأكيد العمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، إلا أن الباحثين وعلماء الاقتصاد لم يعطوه تعريفا نهائيا، فاستعملوه كل حسب تخصصه، وفيها يلي بعض من التعاريف المقدمة له.

التعريف الأول: يشير مفهوم الأداء إلى "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها".

التعريف الثاني: ويعرف الأداء أيضا على أنه "إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق وإتمام وظيفته"¹

¹ عادل بوجمان ، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل . فرع جنرال كابل . دكتوراه، بسكرة 2014/2015، ص 44 .

التعريف الثالث: كما عرفه peter Drucker "الأداء على أنه قدرة المؤسسة على الاستمرارية والديمومة، بتحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال" ويشير هذا التعريف إلى هدف المؤسسة الأصل المتمثل في البقاء والاستمرارية، من خلال المستويات المقبولة للأداء. المترجمة في شكل مردودية.¹

التعريف الرابع: ويعرفه (miller et bromily) : بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية ، بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها."

وفي تعريف آخر للباحث (kali ka): الأداء هو "الدرجة أو النسبة من الأهداف التي تحققها المؤسسة " وفي تعريف ل (Ingram McDonnell): الذي يرى أن الأداء هو " يعتبر لتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يعتبر أيضا مقياس النجاح ".²

أما تعريف الأداء من الناحية الإدارية فقد ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية على أنه " القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب ، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل و الوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما ، وللتمكن من ترقية الموظف تجرى له اختبارات أداء أو يعتمد في ذلك على تقارير الأداء أي الحصول على بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم و تقييم أداء العامل لعمله و سلوكه فيه في فترة زمنية معينة "

وفي تعرف آخر : الأداء هو " القدرة على تحويل المدخلات لمخرجات وأهداف يسعى النظام لتحقيقها خلال فترة زمنية معينة بواسطة الناتج النهائي لعمل الأفراد وتقييم النتائج و الترجمة العملية و الانجاز الفوري و الدوري لخطط العمل "

فمن منطلق كون الأداء يعبر عن مدى إنجاز المهام، فإنه (الأداء) كمفهوم اقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى بعضهم أنه يعنى : " قيام الفرد بأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله". وهو ما يراه باحثون آخرون حينما عرفوه بأنه : " الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، والإجراء

¹ عادل بوجمان، مرجع سبق ذكره، ص 45.

² وائل مجد صبحي إدريس، طاهر مجد منصور الغالي. أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن. الطبعة الأولى، الجزء الأول، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2009، ص38.

التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها، ولتخزينها وتسويقها طبقاً للبرنامج المسطر والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال فترة زمنية¹.

وفي تعريف آخر الأداء أنه : ذلك النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المنظمة واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة أو فشلها وانكماشها وفق أسس ومعايير محددة تضعها المؤسسة وفق متطلبات نشاطاتها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد .

من خلال التعاريف السابقة، تم حصر الأداء في مفهومين رئيسيين يرتبطان به عموماً وهما الكفاءة والفعالية ، فالكفاءة تعني بها العلاقة بين الموارد المخصصة والنتائج المحققة، أما الفعالية فهي تتعلق بمستوى تحقيق الأهداف، لذلك تم اعتبار الأداء مفهوماً يعكس كلا من الأهداف والوسائل (أو الموارد) اللازمة لتحقيقها . ومهما اختلف المنظرين أو الكتاب ومدراء المنظمات حول أهمية الأبعاد والمفاهيم الإدارية، فإنهم يتفقون على أن الأداء مفهوماً جوهرياً في المجال الإداري النظري أم التطبيقي، فالأداء هو دالة لكافة أنشطة المنظمة، وهو المرآة التي تعكس وضوح المنظمة من مختلف جوانبها، وهو الفعل الذي تسعى كافة الأطراف في المنظمة لتعزيزه.

المطلب الثاني : تصنيف الأداء

يمثل أحد الأجزاء المهمة في عملية تقدير الأداء في الحكم على مدى جودة المستوى الذي أدى الشخص من خلاله لتحقيق بعض الأهداف المحددة بصفة عامة فان تقييم النتائج سيكون أسهل من الحكم على مدى جودة تلك النتائج ولكن من المهم أن تكون هذه العملية مباشرة بهذا القدر حتى عندما تبدو واضحة ، من جهة أخرى عند تكوين الآراء بشأن الأداء فان هناك عدداً من المبادئ التي يجب الالتزام بها ، ومن هذه المبادئ :

- ينبغي أن يتم تكوين رأي الأداء بالمقارنة بالأهداف العامة و التي يكون قد حدث تقسيمها إلى أهداف منفصلة تساهم معا في تحقيق الأهداف العامة ، على سبيل المثال : من الممكن أن يتكون أحد الأهداف الخاصة للوصول إلى مستوى معين من المبيعات من مجموعة الأرقام المستهدفة من الإنتاج لكل شخص .

- ينبغي أن يكون من الممكن قدر المستطاع قياس الأهداف و الكفاءات و عندما يتم استخدام الكفاءات ينبغي أن يتم وصفها بعناية و دقة في شكل مهارات أو سلوك قابل للتوضيح و الذي يمكن تقييمه بموضوعية وفي

¹ علاء فرحان طالب وإيمان شيخان المشهداني. الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص64.

كل الأحوال فإن ما يجب تجنبه يتمثل في إي نوع من المناهج التي تعتمد على السمات يتم من خلالها تصنيف الأشخاص فقط على أساس الصفات الذاتية مثل المظهر و الشخصية... الخ.¹

- من سوء الحظ أنه لا يوجد سوى عدد قليل جدا من الطرق المختصرة عن الحديث عن عملية تقييم الأداء وهكذا فإنه يجب التفكير بعناية ودقة في كل الأهداف و الغايات كما يجب أم يوضع في الاعتبار الظروف التي تم تحقيق هذه الأهداف من خلالها، ونادرا ما يوجد أية معادلة سهلة من الممكن إن يتم استخدامها في قياس معين .

- في عمليات تصنيف الأداء ينبغي للشخص الذي يقوم بتقدير الأداء أن يضع في الاعتبار كل الجوانب الوظيفية كما ينبغي أن يقوم بعملية تصنيف شامل للوظيفة ككل وألا يتأثر بشكل مفرط بالحد الأقصى من الأداء في جزء واحد منها.

- تتمثل إحدى كبرى الصعوبات التي يواجهها أي مدير في عملية تقدير أداء العاملين في أن يكون موضوعيا بشأن هؤلاء الأشخاص العاملين وذلك لأن هناك ميلا طبيعيا إلى الرغبة في إعطاء تصنيفات للأشخاص الذين نحبهم أفضل من تلك التي يتم إعطاؤها للأشخاص الذين لا نشعر بتجاههم بالقدر نفسه من الحب والحماس بطريقة مشابهة من الممكن أن تجعل أحد السمات المؤثرة التي يتصف بها الشخص الذي يخضع لعملية التصنيف من يقوم بهذه العملية يعطي تصنيفا للسمات الأخرى التي يتصف بها هذا الشخص ربما لأعلى من التصنيف الذي يستحقه ، من الممكن أن يحدث العكس عندما يؤثر المستوى السيئ في أحد جوانب الأداء على الرأي الذي يتم تكوينه عن الجوانب الأخرى .

من ناحية أخرى فإن هناك عددا من الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها شرح تصنيف الأداء ، بعض المؤسسات بشرح تصنيف الأداء بطريقة لفظية قياسية و ربما يستخدم آخرون تصنيف هجائي أو رقمي في حين من الممكن أن يصف آخرون الأداء من حيث الأهداف على سبيل المثال أن يقال تم تحقيق الأهداف أو تم تحطى الأهداف... الخ.

وبالمثل فإن عدد المستويات يتباين مع وجود خمسة من هذه المستويات أكثر شيوعا ويمثل أحد المخاطر الشخص الذي يقوم بعملية التصنيف على أن يختار المربع الأوسط في كل مرة فير أنه من المتوقع أن معظم

¹ ناصر أمين احمد علي، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمات الصناعية العامة ، المؤهلة صناعيا ، دراسة ميدانية قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، إدارة أعمال ، جامعة اليرموك ، 2002، ص 02.

الأشخاص العاملين في أية مؤسسة حوالي (65 - 70 في المائة) سينتمون إلى الفئة المتوسطة من الأداء المرضى وذلك على فرض أن هناك توزيع عادل للمهارات و القدرات .¹

ومن جهة أخرى تدعى بعض المؤسسات إن الأداء استثنائي يمثل المعدل الطبيعي ، وفي حالة ما إذا كان ذلك هو الحال فانه ربما تكون الأهداف التي تم تحديدها حينئذ ، أعلى عند مقارنتها مع أهداف المنافسين ولكنها تعتبر أهدافا متوسطة في داخل المؤسسة ، ومن ثم فانه لا يزال من المتوقع التوزيع الطبيعي للتصنيفات ومع ذلك فانه ربما يكون هناك بعض المميزات السيكلوجية التي تمكن في وصف المستوى المرضى من أداء بأنه مستوى متميز شريطة أن يتم تعديل كل التعريفات الأخرى ، بما يتوافق مع ذلك وسوف تعتمد أكثر طرق الوصف تناسباً على ثقافة المؤسسة .²

المطلب الثالث: أهمية الأداء و أسباب الاهتمام به.

أولاً: أهمية الأداء:

لقد احتل موضوع الأداء في الأدب الاستراتيجي أهمية حرجة لاعتبارات تتعلق أولاً بكونه محوريا مركزيا لتخمين نجاح وفشل المنظمات في قراراتها وخططها الإستراتيجية ثانياً، تواجه دراسة الأداء تحديات عديدة لاسيما في المواضيع الإستراتيجية تتمثل في تبيان المفهوم على وفق تباين أهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف أهداف الأطراف المرتبطة بها، مما يستلزم تحديد ماهية المحاور المناسبة التي يمكن استخدامها في تقييم الأداء، ومصدر المعلومات المعتمدة في التقييم، وكيفية دمج محاور مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المنظمة.

يمكن مناقشة أهمية الأداء من خلال ثلاثة إبعاد رئيسية نظريا ، تجريبيا و إداريا .

1 . من الناحية النظرية : يعتبر الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية لأنه يمثل اختبار زمنيا للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة .

2 . الناحية التجريبية : تظهر أهمية الأداء من خلال استخدام اغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية الأداء لاختبار الاستراتيجيات المختلفة و العمليات الناتجة عنها .

3 . الأهمية الإدارية : تظهر من خلال حجم الاهتمام المدير و المميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه و التحولات التي تجري في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء .³

¹ ناصر أمين احمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 02.

² المرجع نفسه ، ص 02.

³ Arab british academy for higher education .2018 الثلاثاء 20 مارس

ويمكن تلخيص أهمية الأداء في النقاط التالية:

- أ. يعتبر أداة توجيه بالنسبة للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها.
- ب. يعتبر أداة لمعرفة حالة المنظمة.¹
- ج. يستعمل كأداة لمعرفة الاختلال الواقع عند تحقيق الأهداف.
- د. تحديد سبل لتطوير العاملين ودفعهم نحو تطوير أنفسهم.
- هـ. دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه .
- و. يساعد في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، وحتى يتحقق الأداء الفعلي ينبغي إن يتصف الأداء بالجدية و النزاهة عند اتخاذ القرار و الابتعاد عن القرارات المزاجية .
- ز. الإسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج ايجابية و مرضية على فترات
- ح. يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسية الموكلة للإدارة بل يأتي في مقدمتها الاهتمام و العناية لتحقيق أهدافها
- ط. استثمار القدرة لدى الفرد على العمل و التي تتولد من التدريب و اكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله.²

ثانيا : أسباب الاهتمام بالأداء :

توجد عدة أسباب دعت للاهتمام بالأداء و هي كالتالي:

- أ. طبيعة العمل المتغيرة.
- ب. المنافسة المتزايدة.
- ج. الابتكارات و التحسين المستمر.
- د. التغير في الأدوار التنظيمية.
- هـ. التغير في الطلبات الخارجية.
- و. قوة تكنولوجيا المعلومات.
- ز. الجوائز الوطنية و الدولية.³

¹ - Arab british academy for higher education.2018 مارس 20 الثلاثاء

² مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العدد الخامس و الثمانون ، 2010 .

³ جغوي فادية ، دور التحليل الاستراتيجي في تحسين أداء المنظمة، إشكالية مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص تسيير الاستراتيجي للمنظمات، 2016/2015 ص 13،14.

المطلب الرابع : مكونات و أنواع الأداء .

أولاً:مكونات الأداء :

هناك من يرى أن الأداء يتكون من :

1. **كمية العمل:** يعبر عن مقدار الطاقة العقلية و النفسية و الجسمية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة ، تعبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء و الكمية خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .

2. **نوعية العمل:** تعني مستوى الدقة، الجودة ، وما مدى مطابقتها (الجهد المبذول للمواصفات) ، ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيرا سرعة الأداء أو كميته، ما يهم نوعية جودة الجهد المبذول. فالكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات و التي تقيس درجة الإبداع و الابتكار في الأداء. و غطت إنجاز العمل: يقصد به الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله و قياسه ببعض الحركات و الوسائل و الطرق التي قام بها في أداءه لعمله فعلى أساس نمط الإنجاز يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء الحركات أو أنشطة معينة و مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان النشاط جسماني .

وهناك من يرى أن مصطلح الأداء يتكون من مكونين رئيسين وهما الفعالية و الكفاءة أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وعلية سنقوم بتحليل و تفصيل هذين المصطلحين الهامين فيما يلي:

أ - **الفعالية :** ينظر الباحثين في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة .

سنتناول تحليل هذا المصطلح من خلال التعاريف التالية :

- **تعريف الفعالية حسب (Vincent pluchent):** ينظر هذا الكاتب إلى الفعالية على أنها "القدرة على تحقيق النشاط المرتقب الوصول إلى النتائج المرتقبة."

- **حسب (Walker et ruiber):** تثبت وجهة نظر هذين الكاتبين في أن الفعالية ترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة من ثم فالفاعلية حسبهما تتجسد في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو المبيعات و تعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافسين ... الخ .¹

¹ بن شلويه كاميلية ، شرقي أمال ، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال . 2012 / 2013 ص 14.

الفعالية = قيمة المخرجات الفعلية / قيمة المخرجات المتوقعة $\times 100$

إذا نستنتج مما سبق أن مصطلح الفعالية يتعلق بدرجة بلوغ النتائج أي الفرق بين النتائج المتوقعة وهي في الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف ، وعليه يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة (أي الأهداف المسطرة) كانت المؤسسة أكثر فعالية و العكس بالعكس و العكس صحيح .
ب - الكفاءة : يتميز مصطلح الكفاءة شأنه شأن أغلب المصطلحات العلوم الإنسانية و الاجتماعية بعدم الاتفاق بين الكتاب و الباحثين حول تعريفها ، وعليه سنتطرق هنا إلى تناول بعض التعاريف حول الكفاءة ما يفي بالغرض من الدراسة وهي .

- **تعريف الكفاءة حسب (ruekerstsz et Wilber)** الكفاءة هي " قدرة مردودية المؤسسة " بمعنى أن الكفاءة هي قياس للمردودية في المؤسسة أي أنها تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات، وهو ما يقرب من معنى الإنتاجية .

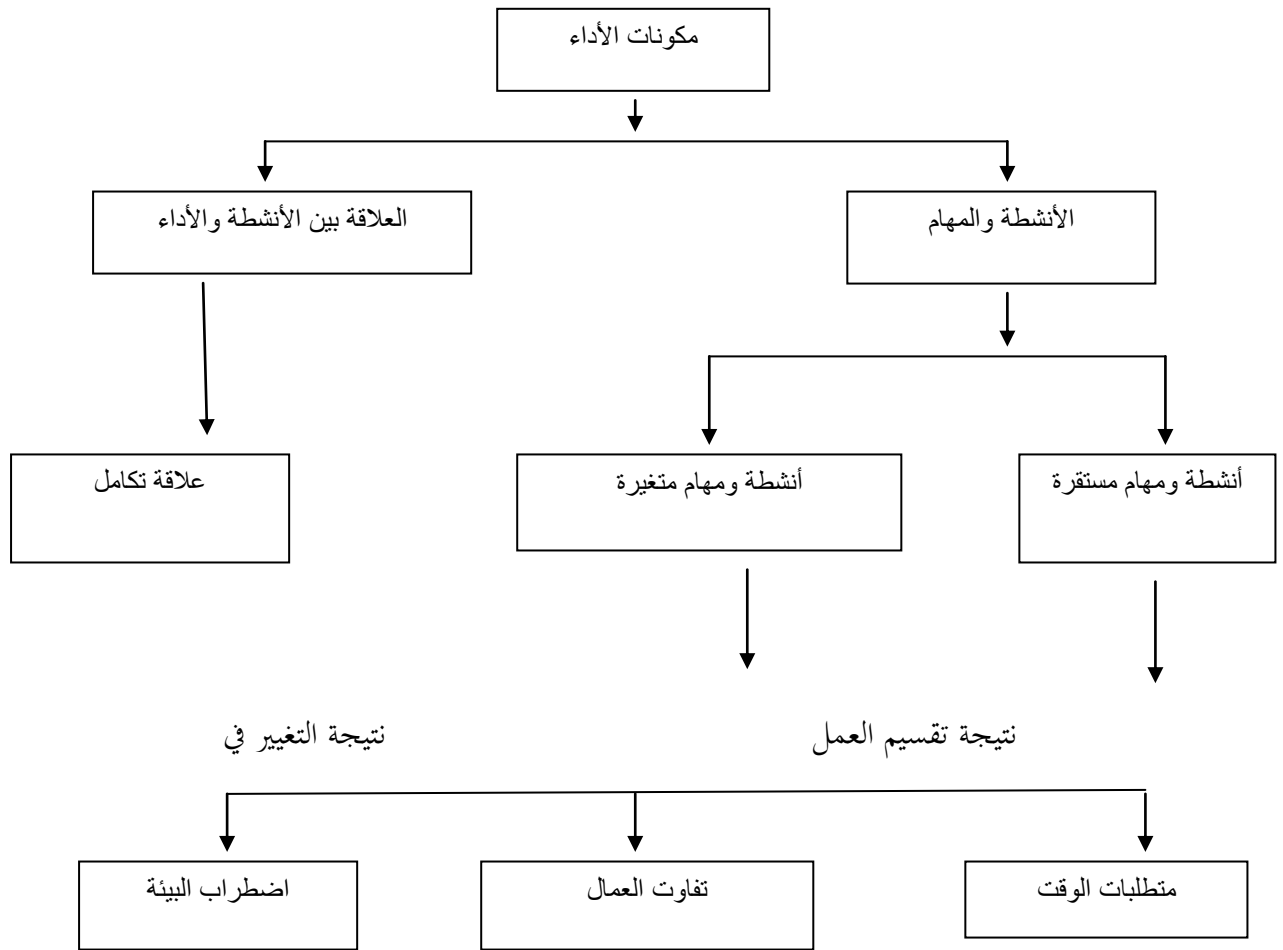
- **تعريف الكفاءة حسب (vinceretplachet)** هي " القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات و النشاط الكفاء و هو النشاط الأقل تكلفة " نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدنية¹ التكاليف، بمعنى أي باستعمال مدخلات أقل .

مما سبق تعريفات هذا المصطلح أن الكفاءة تعني طرح الأشياء بطريقة صحيحة ، وأن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج و تدنيه التكاليف ، بمعنى آخر تعني يمكن تمثيل الكفاءة بمعادلة يحتوي أحد طرفيها على بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة و معينة بينما يحتوي الطرف الآخر بلوغ الحد المقرر من الناتج بأقل تكلفة .

وهناك من يرى أن الأداء يتكون من:

¹ بن شلويه كاميلية ، شرقي أمال ، نفس المرجع، ص15 .

الشكل (01) يوضح مكونات الأداء



المصدر: أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1986، ص332.

ثانيا : أنواع الأداء :

كون أن الأداء هو مفهوم متعدد الأبعاد، ونتيجة لعدم وجود اتفاق حول الأداء، وتعدد طرق قياسه وتقييمه لا سيما منها الأدوات الحديثة كجدول القيادة والبطاقة المتوازنة، تتعدد تصنيفات الأداء وهذا ما طرح ضرورة اختيار معايير لتحديد مختلف الأنواع وكل معيار تنطوي ضمنه أدوات محددة، ويمكن إبراز أهم هذه المعايير في:

1/ حسب معيار الشمولية:

ويندرج ضمنه الأداء الكلي أو الشامل: فوصفه David بمفهوم شمولي بأنه "نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية" فالأداء هو دالة لكافة أنشطة المنظمة، وهو المرآة التي تعكس وضع المنظمة من مختلف جوانبها، وتتحدد درجة مستواه بالعديد من العامل المؤثر فيه ومدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. من منظور نظرية النظم فإن مساهمة جميع الأنشطة والوظائف والموارد والعمليات في الوصول إلى مستويات الأداء لا يمكن نسب إنجازها إلى أي عامل أو عنصر لوحده، من دون مساهمة وتفاعل جميع العناصر والعوامل. ففي إطار هذا النوع من الأداء يكمن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة (كالبقاء والاستمرارية، النمو، التوازن،...)، أما الأداء الجزئي وفقا للمقاربة التنظيمية . التي جاءت كرد فعل للمقاربة التحليلية، هذه الأخيرة التي تعتمد على فصل المكونات عن بعضها البعض في التأثير والتحليل ، اعتبرت أن كل ظاهرة بمثابة نظام، حيث أن النظام "هو مجموعة العناصر المتداخلة والمتبادلة التأثير والمواجهة نحو تحقيق الهدف". فالتسيير. أو الإدارة . يمكن اعتباره بمثابة نظام من خلال التفاعل مجموعة الأنظمة التحتية (الإستراتيجية، الهياكل، المكافآت، المهارات، الثقافة التنظيمية ...) التي تهدف إلى تحقيق الفعالية. من خلال هذا المعيار ننظر إلى مختلف أداءات الأنظمة التحتية باعتماد التصنيف الوظيفي في التقييم ووظائف المؤسسة إلى أداء إنتاجي، تجاري، أداء الموارد البشرية... كما يمكن النظر حسب هذا المعيار إلى أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازنة إلى: الأداء المالي، الأداء التسويقي، العمليات الداخلية، النمو والتعلم، والعلاقات السببية المحددة الأداء بشكل عام.¹

2/ حسب معيار الطبيعة:

¹ بن شلوية كاملية، شرقي أمال، مرجع سبق ذكره ، ص08.

ينطوي ضمن هذا المعيار التصنيفات الآتية:

أ - الأداء الاقتصادي:

ما تجدر الإشارة إليه وفقا لهذا التصنيف، أننا نجد صعوبة في فصل العوامل المؤثرة في كل نوع بالنسبة لهذا التصنيف، وهذا لطبيعة التداخل فيها بينها، ويمكن إسقاطه بتصنيفات المحيط بالنسبة للمؤسسة، سيما منها المحيط الخارجي. ويتم قياس الأداء الاقتصادي باستخدام الربحية أو المردودية بأنواعها المختلفة ومن أهم الأدوات¹ المستخدمة هي التحليل المالي هذا على الرغم من أن التشخيص الاقتصادي لا بد أن يتماشى جنبا إلى جنب مع التشخيص المالي للوصول إلى نتائج هامة حول الأداء الاقتصادي.

ب - الأداء الاجتماعي:

يعد الأداء الاجتماعي لأي منظمة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، ويتميز هذا النوع بصعوبة إيجاد المقاييس الكمية، لتحديد مدى مساهمة المنظمة في المجالات الاجتماعية التي ترتبط بها وبين الجهات التي تتأثر به.

ج - الأداء التكنولوجي:

تعد التكنولوجيا من بين مصادر الأفضلية التنافسية والتميز في الأداء، لذا فإن الأداء التكنولوجي يرتبط بمدى كبر بامتلاكها ومدى تطويرها وتحسينها مع المستجدات، لذلك تكون الأهداف التكنولوجية ضمن الأهداف المحددة في إستراتيجية المؤسسة.

د - الأداء الإداري:

يتعلق هذا الجانب بالخطط والسياسات والإجراءات التي تحددها المؤسسة، ويتم تحقيق ذلك من خلال حسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق الأهداف المسطرة. ويمكن الاستعانة بالنماذج والأساليب العلمية لتطوير هذا الجانب، بالإضافة إلى الاستعانة بتشخيص الهوية والتشخيص الاستراتيجي لتحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة.

هـ - الأداء السياسي:

يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى والأمثلة في هذا المجال عديدة

¹ محمد زرقون، حاج عرابة، أثر إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية لتنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، عدد المجلة 1 ديسمبر 2014، ص 125، 126.

والمثال التالي يوضح أهمية الأهداف السياسية لبعض المؤسسات: تمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة.

3/ حسب معيار المصدر:

يندرج ضمن هذا المعيار الأداء الخارجي من جهة، ويتعلق أساسا بالمحيط الخارجي وما تفرزه من فرص يمكن استغلالها، أو والتحديات والتي نعمل على تفاديها والتقليل من حدتها من خلال الاعتماد على مجموعة من الأدوات والنماذج الإستراتيجية، ومن جهة أخرى الأداء الداخلي الذي يرتبط بالمحيط الداخلي للمؤسسة بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، ولتسهيل دراسته عادة ما يتم اعتماد المعيار الوظيفي للأداء في تحديدهن على الرغم من التكامل والتعاقد بين مختلف أدائه الجزئية والتي تعتبر في مجملها كمحصلة للأداء الشامل الكلي.

4/ حسب المعيار الوظيفي:

يمكن اعتبار المؤسسة حسب هذا المعيار، على أنها مجموعة من الأنشطة الوظائف المتداخلة فيما بينها لتحقيق هدف المؤسسة ويمكن حصرها فيما يلي:¹

أ- الأداء المالي:

حيث ينظر إليه كمحصلة لجميع أنواع الأداء، ويتعلق بتحقيق الأهداف المالية وكذا بالصحة المالية للمؤسسة من خلال التوازن المالي، والمرودية المناسبة، فهما بمثابة الهدفين الأساسيين من بين الأهداف المالية ككل.

ب - الأداء الإنتاجي:

إلى الجانب الإنتاجي الذي يتعلق بتوليفة هامة من الجوانب الإنتاجية، والتحكم فيه يكون من خلال " التحكم في التكاليف، الجودة، آجال الإنتاج و التسليم، المرونة الإنتاجية (القدرة على التكيف والسرعة في الاستجابة التنوع) والقدرة على الإبداع". (منتجات محسنة أو جديدة أو طرق إنتاجية محسنة) إلى جانب هذه الأهداف المرتبطة بالسياسة الصناعية، هناك من يضيف تنوع في المنتجات إلى المرونة الإنتاجية وهذا لتحقيق المهمة الأساسية لها، وهي القدرة على التصور والفهم وإدراك خصائص المنتج الذي يلبي حاجات المستهلكين، من أجل الوصول إلى الكفاءة الإنتاجية تماشياً مع أهداف المؤسسة إلى جانب تعظيم القيمة، والتي من خلالها يتم اعتبار " الوظيفة الإنتاجية الوظيفة الجوهرية مقارنة بالوظائف الأخرى".

¹ عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل. فرع جبرال كابل. رسالة دكتوراه، بسكرة، 2014/2015، ص 53.

ج - الأداء التموييني:

" فيرتبط بمجموعة من الأنشطة المتكاملة والمحتملة في الشراء والتخزين والإمداد" وهذا لضمان استمرارية العملية الإنتاجية، حيث يتجلى ذلك من خلال الوقوف على ما تحتاجه المؤسسة من كافة الموارد بالتكلفة المناسبة، والجودة، الآجال المناسبة. الثلاثية الأساسية. وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين وتدفق المواد، بما يضمن تخفيض التكاليف المتعلقة بالطلبات والتخزين.

د - الأداء التسويقي:

فيتمثل في مدى قدرة المؤسسة على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، وتحقيق الرضا والولاء بالنسبة لمنتجات المؤسسة، وتحسين صورة وسمعة المؤسسة، فيتجلى من خلال زيادة المبيعات والحصة السوقية للمؤسسة، وعمليات تحسين المستمر، جودة منتجاتها، والمحافظة على زبائنها، تحسين العلاقة مع الزبائن لكسب عملاء جدد، وهذا لتقديم قيمة للعملاء من خلال الخصائص الآتية: خصائص المنتجات/ الخدمات العلاقة مع العميل، الصورة والسمعة.

ومن جهة نظر أداء الموارد البشرية (الأداء البشري) نجد أنه تزايد الاهتمام بأهميتها ومكانتها أكثر في المؤسسة باعتبارها أهم الموارد والقادرة على تفعيل مختلف الموارد الأخرى، وكذا التركيز على الأصل غير الملموسة المشكلة للرأسمال الفكري للمؤسسة.

هـ - الأداء البشري:

من خلال قدرة الأفراد على انجاز المهام الموكلة لهم، وما يتطلبه ذلك من معارف ومهارات إلى جانب الاهتمام بالتحفيز كما حددها vroom في نظريته. فالدافعية إلى جانب مناخ العمل، وقدرات الأفراد (المعارف والمهارات والخبرات) من العوامل المحددة للأداء البشري وتنميته، لذلك نجد ارتباطا كبيرا بين الأداء والأداء البشري.¹

و - أداء وظيفة التمويين:

يتمثل أداؤها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين والحصول على المواد بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية والحصول على آجال تسديد الموردين تفوق الآجال الممنوحة للعملاء، وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.

¹. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محمد منصور الغالي، مرجع سبق ذكره، ص202.

ي - أداء وظيفة البحث والتطوير:

يمكن دراسة أداء وظيفة البحث والتطوير بدراسة المؤشرات التالية:

- الجو الملائم للاختراع والابتكار والتجديد.
- نسبة وسرعة تحويل الابتكارات إلى المؤسسة.
- التنوع وقدرة المؤسسة على إرسال منتوجات جديدة.

5/ حسب مستويات التسيير:

نجد ضمن هذا المعيار ثلاثة مستويات للتصنيف وهي:

الأداء العملي، التكتيكي والاستراتيجي.

يتعلق الأداء العملي بالاستغلال الجيد للوسائل والموارد في المدى القصير بينما الأداء التكتيكي يتعلق بمدى تحديد سياسات عقلنة الموارد ويشمل المدى القصير، المدى المتوسط. بينما يتعلق الأداء الإستراتيجي بتجديد المحاور الكبرى للتطوير، الذي يتجسد في المدى الطويل وتتكامل فيه جميع مستويات الأداء، من خلال التكامل المقاييس المحددة في جميع المستويات.¹

من خلال مساهمة الباحثين في مجال الإدارة الإستراتيجية تم إضفاء البعد الإستراتيجي للأداء، والبحث عن اختيار مؤشرات لقياسه. وقد عرف الأداء الإستراتيجي " على أنه انعكاس لتحقيق أهداف المؤسسة طويلة الأجل أهداف البقاء والتكيف والنمو " كما عرفه آخرون (Ans off and Medonnelg) أن الأداء الإستراتيجي يحقق الموازنة بين متطلبات البقاء في الأمد القريب والبعيد .

¹ بن شلوية كاملية ، شرقي أمال ، مرجع سبق ذكره، ص11.

المبحث الثاني : أساسيات حول أداء المؤسسة

المطلب الأول : مؤشرات قياس الأداء

وهي مؤشرات تساعد المؤسسة على قياس مدى التقدم نحو بلوغ أهدافها المرجوة و المحددة عندما تقوم المؤسسة بتحليل مهمتها و تعريف أهدافها كما يطلق عليها مؤشرات أداء النجاح فالمؤسسة تحتاج إلى قياس مدى تقدم أداءها عن طريق استخدام مؤشرات قياس الأداء.

تعتبر مؤشرات قياس الأداء مؤشرات قابلة للقياس و بالتالي فهي تظهر عوامل النجاح الهامة في المؤسسة وهي تختلف عادة من مؤسسة لأخرى، فمثلا المؤسسات التجارية تستخدم مؤشرات قياس الأداء لمعرفة نسبة الدخل الخاص بزيادة حجم المبيعات. في حين أن مؤسسات التعليم تستخدم هذه المؤشرات لقياس أداءها عن طريق دراسة معدلات الطلبة.

مهما كان المؤشر المستخدم في المؤسسة فهو بطبيعة الحال يعكس مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها، ويجب أن يشير و بشكل قابل للقياس إلى مدى نجاحها.

مؤشرات قياس الأداء تعكس أهداف المؤسسة التي يكون أحد أهدافها أن تصبح أفضل مؤسسة في قطاعها تمتلك الأرباح. ستكون مؤشرات قياس الأداء لها خاصية بقياس الأرباح و القياسات المالية . من مميزات قياس الأداء أنها مؤشرات للقياس و يجب مراعاة ما يلي:

1 - بما أن المؤشرات يجب أن تحمل قيمة معينة يجب أن تتوفر طريقة لتعريفه وقياس قيمته. مثلا أن تكون أكثر مؤسسة مفضلة من قبل المستهلكين. لا يمكن أن نقيسها بمؤشرات قياس الأداء لأنه لا توجد طريقة لقياس مستوى تفضيلها مقارنة مع المؤسسات الأخرى.

2- من الهام جدا تعريف مؤشرات قياس الأداء مع الاحتفاظ بنفس التعريف من سنة لأخرى.

3 - يجب تحديد الهدف من كل مؤشر من مؤشرات قياس الأداء، على سبيل المثال إذا أرادت مؤسسة وضع هدف الاحتفاظ بموظفيها في هذه الحالة يكون مؤشر قياس الأداء خاص ب " معدل ترك الموظفين للمؤسسة "ويمكن تعريفه على أن عدد الموظفين الذين استقالوا أو تم إيقافهم عن عملهم من المؤسسة مقسوم على عدد الموظفين الكلي للمؤسسة في بداية الفترة المحددة و هذه المعلومات يمكن الحصول عليها من ¹دائرة الموارد البشرية

¹ عادل بوجمان، مرجع سبق ذكره، ص59.

أو شؤون الموظفين ، فيمكن توضيح الهدف من استخدام المؤشرات بأنه " التقليل من عدد التاركين للعمل بنسبة معينة كل سنة " وبهذا يكون الهدف واضح للمسؤولين لاتخاذ الإجراءات اللازمة للوصول إلى هذه النتيجة .
 مما سبق يمكن القول إن مؤشرات قياس الأداء يمكن أن تشكل مفتاح النجاح بالنسبة للمؤسسة إذ تم ربط عملية الاختيار لهذه المؤشرات بالعوامل الهامة التي تساعد على بلوغ أهدافها ، وبفضل اختيار عدد قليل من هذه المؤشرات لتركيز الاهتمام على تحقيق أهداف معينة و محدودة.

المطلب الثاني : العوامل المؤثر على الأداء

يخضع الأداء لتأثير العديد من العوامل مما جعل الباحثين يختلفون حول تصنيفها ، حيث صنفها البروفيسور (kukoleca) إلى عوامل المؤثرة على الأداء إلى مجموعتين : هما مجموعة العوامل الموضوعية وتشمل العوامل الاجتماعية و العوامل الفنية و مجموعة العوامل الذاتية و تتمثل في العوامل التنظيمية .
 يظهر الأداء في المنظمات من خلال عدة جوانب منها: حركية الوسائل المالية، التنسيق الأمثل بين العوامل، النجاح في الاندماج التجاري، بقاء وحدة الإنتاج في المنافسة، إبراز الإبداعات... فهو يضمن القيادة الفعالة للمنظمة واحترام ما هو منتظر منها تجاه زبائنها، لكن توفير نظام اقتصادي يضمن للمنظمة الفعالية والكفاءة، قد يبدو عسيرا ومن الصعب تحقيقه، لذا توجيه المنظمات وقيادتها إلى النجاح بوضع إطار يشرح بعض أسباب الفشل والنجاح في المنظمة. من أهم العوامل المؤثرة على الأداء نجد:¹

أولا : الأداء وصاحب العمل:

تنشأ المنظمات وتنمو في وسط مليء بالعوامل وقد يكون أهم عامل هو العنصر البشري فهو العنصر الحاكم في المنظمة وتحقيقه للنجاح يكون من خلال استخدامه للعناصر الأخرى.
 ظهر مفهوم صاحب العمل وهو يشير إلى محيط ثقافي معين مرتبط بنظام للقيمة ومستنبط من التشكيلة الاجتماعية . الاقتصادية، ويمثل رجل الأعمال العمود الفقري للمنظمة وللاقتصاد ككل حيث اهتم الكثير من الباحثين بتحديد الخصائص الأساسية لهذا الرجل، عموما لا توجد خصائص عامة، لكن قد يشترك رجال الأعمال الناجحين في بعض الصفات الأساسية تتمثل في: التمييز في رقم أعمالهم، المبادرة الشخصية، الفهم الواضح للبيئة التي تعمل فيها المنظمة، النضج والكفاءة.

¹ عادل بوجمان، مرجع سبق ذكره، ص 47.

ثانيا / الأداء وتدخّل الدولة:

يعود مشكل الأداء إلى تبعية المنظمات للدولة، حيث تتبنى هذه الأخيرة سياسة دعم ومساندة المنظمات وتحمل حظوظها في المنافسة والمروية وخاصة الاستمرارية داخل المحيط التنافسي الحالي، قد يكون الهدف من وراء هذه التبعية اجتماعيا محضاً لدعم الخدمات الضرورية وتوفيرها لمستهلك. لكن نتيجة لهذا لجأ الملاحظون الدوليون إلى اقتراح خصوصية المنظمات العمومية باعتبارها الحل الوحيد لتحسين الأداء، لا يمكن التسليم بأن الخصوصية هي الحل الوحيد لأنها لا تضمن النجاح (100 في المائة) كما أن المؤسسة العمومية ليست مرادفاً للعجز حيث في كلتا الحالتين هناك نجاح وفشل، رغم وجود حظوظ أكبر للنجاح في القطاع الخاص.

ثالثا / الأداء والمؤسسات المالية:

جميع التحويلات في هذا المجال تبرز أن أحد الصعوبات المقيدة هو عدم قدرة البنوك على التجديد الصحيح للخطر..... ولأداء المؤسسات، وهذا يرجع إلى منهجية التحليل المالي لأنها مستخلصة من تطبيقات واستعمالات أنجزت في الدولة المتقدمة ولقيت نجاحاً، في حين أن نفس هذه التحولات كانت نتائجها محدودة جداً في الدول النامية (أكد أن المشكل يعود للعنصر البشري المستعمل للطرق ولأرضية الاستعمال).¹

العوامل المؤثر في أداء المؤسسة:

إن تعدد العامل المؤثرة في أداء المؤسسة، جعل الاتفاق عليها وفي تصنيفها أمراً صعباً للغاية، نتيجة للترابط فيها بينها من جهة، ودرجة التأثير من جهة أخرى، فهناك من الباحثين من صنفها إلى مجموعة العوامل النفسية والتكنولوجية، ومجموعة العوامل البشرية المتمثلة في المعرفة، التعليم، الخبرة، التدريب، المهارة، القدرة الشخصية، التكوين النفسي، ظروف العمل، حاجات ورغبات الأفراد، وهناك من صنف العوامل الأساسية المؤثرة في الأداء في: التحفيز، المهارات، مستوى العمل، الممارسات.

عموماً يمكن تصنيف مختلف هذه العوامل في نوعين:

1 . عوامل خاضعة لتحكم المؤسسة نسبياً: يكون هنا دور المسيرين هو تعظيم تأثيراتها الإيجابية

والتقليل من تأثيراتها السلبية ويمكن ذكر أهمها في: التحفيز، المهارات، التدريب والتكوين، وهي بمثابة عناصر رئيسية في تمكين العاملين وزيادة دافعيتهم وأدائهم.²

¹ عادل بوجمان، مرجع سبق ذكره، ص 47.

² عبد الملك مزهود، المقاربة الإستراتيجية لأداء مفهومها وقياسها، المؤتمر العلمي الدولي حول "الأداء المتميز للمنظمات والحكومات"، جامعة وراقلة 8/9 مارس، 2005، ص 489.

2. العوامل الغير خاضعة لتحكم المؤسسة: والمتعلقة عموما بالمحيط الخارجي كالعامل الاقتصادية الاجتماعية التكنولوجية والعوامل سياسية وقانونية.

بذلك يمكن القول أن الأداء هو دالة للعديد من المتغيرات الكمية والنوعية ، منها ما نستطيع التحكم فيه نسبيا ومنها ما نجد صعوبة في ذلك، لهذا تعددت الطرق والأدوات المستخدمة في تقييم الأداء وقياسه.

ويمكن حصر العوامل المؤثرة في الأداء في النقاط الثلاثة الآتية :

أ - الموظف : ما يمتلكه من معرفة و مهارات .

ب - الوظيفة : ما تتصف به متطلبات وتحديدات .

ج- الموقف : ما تتصف به البيئة التنظيمية .¹

المطلب الثالث : تقييم الأداء و أهميته و خطواته

في إطار هذا المضمون يشير البعض إن عملية تقييم الأداء على أنها شكل من أشكال الرقابة، يركز على تحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الجهود المبذولة على مختلف المستويات في استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام .

أولاً: مفهوم عملية تقييم الأداء :

لقد تعددت الكتابات و الأبحاث في موضوع تقييم الأداء و رغم ذلك لم يتم التوصل إلى تعريف لتقييم الأداء. وهذا ما ستوضحه مجموعة التعاريف التالية :

1 - تقييم الأداء : هو محاولة الوصول لتقييم مدى مساهمة العامل في انجاز الأعمال الموكلة إليه وسلوكه وتصرفاته في علاقته بزملائه ورؤسائه و المتعاملين معه ، وأيضا قدراته و إمكانياته الشخصية خلال فترة زمنية محددة .

2- قياس الكفاءة أو تقييم الأداء: كلاهما نفس المفهوم تعددت بشأنها التعريفات فمنهم من اعتبرها"

عملية أو وسيلة لتعريف العامل بمستوى أدائه واقتراح التغيرات التي يحتاجها في سلوكه، واتجاهاته ، مهارته ومعرفته"

3 - ويعرف كامل بربر: تقييم الأداء بأنه " عملية التقييم و التقدير المنتظمة و المستمرة للفرد بالنسبة

لانجاز الفرد في العمل و توقعات تنمية وتطويره مستقبلا "

¹ عبد الملك مزهود، مرجع سبق ذكره، ص489.

4- وفي تعريف آخر لتقييم الأداء : يعرف على أنه العملية التي تقوم عليها المؤسسة بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف وتحديد نواحي القوة و الضعف في الأداء مع تحديد أسباب ذلك للتأكد من مدى مساهمة الأداء في ضمان بقاء الاستمرار للمؤسسة .¹

لا يمكن تحسين الأداء من دون قياس له، وهنا تتجلى أهمية تقييم الأداء والوقوف عليه، وعلى الرغم من استعمال المفردتين: القياس والتقييم في العديد من الجوانب المرتبطة بالأداء، إلا أنه هناك اختلاف فيما بينهما. فتقييم الأداء يرتبط بتقديم حكم ذو قيمة على إدارة مختلف موارد المؤسسة، ومنهم من يرى أن تقييم الأداء "هو خطوة رئيسية في عملية الرقابة، ويكمن جوهر عملية التقييم في مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مسبقاً، والوقوف على الانحرافات وتبrierها" كم أن هناك من عرفه "هو استقراء دلالات ومؤشرات المعلومات الرقابية لكي يتم اتخاذ قرارات جديدة لتصحيح مسارات الأنشطة في حالة انحرافها، والعمل على تدعيمها" أي الوصول إلى حكم بعد القياس، في حين يرى آخرون أن تقييم الأداء هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوبة (الأهداف) بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء.

من خلال هذه التعاريف التي تم استعراضها، يتضح لنا أن قياس الأداء هو خطوة أساسية للقيام بعملية الرقابة، كما أن هناك من ينظر إلى تقييم الأداء على أنها "عملية نقصد منها التوصل إلى الحكم على درجة كفاءة وفعالية المؤسسة ككل، ولكافة جوانب النشاطات والعلاقات المختلفة". ومع الأخذ بعين الاعتبار المقاربة الإستراتيجية للأداء وفي كيفية تنفيذ الإستراتيجية وتحويلها في المستويات العملي في شكل مجموعة التصرفات والأنشطة، فتقييم الأداء حسب هذه النظرة "هو تلك المرحلة الأساسية من مراحل عمليات الإدارة الإستراتيجية والتي يحاول فيها المديرون أن يقفوا على أن الخيار الإستراتيجي ينفذ بصورة صحيحة"، من خلال هذا الطرح شكل ما يسمى بالفارق الاستراتيجي بين الأهداف الإستراتيجية التي تصبو المؤسسة الوصول إليها وما يتم تحقيقه من نتائج، إسهامات هامة في تقييم أداء المؤسسة وكذا التوجه الاستراتيجي للمؤسسة بصفة عامة.

كما يمكن أن نبين أن تقييم الأداء" هو مدى التأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام لتحقيق الأهداف المخططة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لإعادة مسارات الأنشطة بالمنظمة، مما يحقق توجيه الأهداف المرجوة منها"، وتتجلى هنا مدى أهمية وجود مؤشرات ومقاييس لأداء التي يتم على أساسها تقييم الأداء بعد قياسه.¹

ومن التعاريف السابقة الذكر نجد إن :

¹ عبد الملك مزهود، مرجع سبق ذكره، ص489.

- أ. تقييم الأداء هي عملية مداخلاتها هي الأداء المخطط ومخرجاتها الأداء الفعلي.
- ب. تقييم الأداء تكشف الاختلال الواقع بين الأداء الفعلي و المخطط .
- ج. تقييم الأداء يكشف أسباب الفجوات الحاصلة ويحاول إعطاء علاج لها أي اقتراح الحلول¹.
- بما إن تقييم الأداء يقدم تشخيص للمشاكل التي تواجه المؤسسة أو الحكم على كفاءتها في قيامها بإعمالها.
- ثانيا :أهمية تقييم الأداء :

لقد حظي تقييم الأداء أهمية بالغة في إطار الفعالية الإدارية بصورة عامة .

أ - تطوير أداء العاملين :

تساهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن نواحي القصور لدى العمال : ويعتبر ذلك نقطة البدء لتطوير أداء العامل و تتم عملية التطوير هذه كأسلوبين أولهما تحسين العمل وتبسيط إجراءاته إذ تبين خصائص العمال من تأهيل علمي و خبرة علمية و تدريب متخصص و صفات فسيولوجية و نفسية و سلوكية تتلائم مع متطلبات العمل إلا أن مستوى الكفاءة في الأداء لا يرتقى إلى الحد المطلوب في هذه الحالة قد يكون القصور راجع على أساس الطرق العمل و تبسيط إجراءاته و توفير الإمكانيات المناسبة له ، و ثانيهما هو تنمية العمال وتدريبهم إذ تبين أن ظروف العمل المناسبة متوفرة و الإمكانيات و الإجراءات ملائمة لأداء العمل لكن مستوى الكفاءة في الأداء لم يصل بعد إلى المعدلات المرضية فإن ذلك يشير إلى وجود بعض جوانب القصور في الخبرات و المهارات و المعارف أو سلوك الأداء لدى العامل ففي مثل هذه الحالة تقوم إدارة المنظمة بإرشاد أو تدريب العامل بتجاوز هذه النقائص و تحقق متطلبات وظيفية بتحسين مستوى أدائه مستقبلا .

ب - زيادة مستوى رضا العاملين : يعد رضا العاملين الوظيفي من أهم الأهداف التي يسعى العامل إلى الوصول إليها كونها مؤشرا على مدى سعادة العامل بإنتمائه للمنظمة نتيجة ما قدمته له من عوائد يشبع بها حاجاته .

ج- إجراءات تعديلات في الرواتب و الأجور : ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم².

¹ عبد الملوك مزهود، مرجع سبق ذكره، ص489.

² عادل بوجمان، عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل. فرع جنرال كابل. رسالة دكتوراه، بسكرة، 2015/2014، ص07.

- د - تقييم المشرفين و المديرين : حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين و المديرين في تنمية و تطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم و توجيهاتهم .
- و- تحديد الاحتياجات التدريبية : مما لاشك فيه أن التقييم السليم للأداء من شأنه أن يساهم في تحديد و تطوير الأداء في المؤسسة .¹
- هـ - إنجاز عمليات التنقل و الترقية: إن تقييم الأداء من شأنه أن يساعد الإدارة العليا بمعرفة حقيقة أفراد العاملين لديها من ناحية المهارات و القدرات .
- ي - يعتبر متطلبات للمعرفة الشخصية والإطلاع : إذ أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرووسيتهم أثناء عملية القياس.
- تمكين المؤسسة من الاستغلال الأمثل لمواردها .
 - يساعد المؤسسة على التحقق من القيام بوظائفها بأفضل كفاءة ممكنة .
 - اكتشاف الانحرافات لكل نشاط من أنشطة المؤسسة حيث يساعد ذلك على ممارسة الوظيفة الرقابية واتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنبع تكرارها .
 - تحديد المراكز الإدارية المسئولة عن الانحرافات .
 - تعد نتائج تقييم الأداء بالنسبة للمنظمة الأساس في تحديد الإستراتيجية الحالية أو تعديلها.
 - كما تكتسي عملية تقييم أداء المؤسسة عدة صعوبات ويمكن إيجازها فيما يلي :
 - صعوبة تحديد المعايير المساهمة في الأداء .
 - صعوبة تحديد أداء الفرد ومدى مسؤوليته عن هذا الأداء خاصة الأداء الناتج عن سلوكه .
 - الاهتمام بالنتائج دون الاهتمام بالوسائل المقدمة لتحقيق هذه النتائج .
 - خلق جو من اللاتقة و الفوضى عند الأفراد نتيجة شعورهم بالرقابة و المحاسبة الدائمة .²
- ومن بين الأساليب التي تستخدم في عملية تقييم الأداء هي:

- الأساليب التقليدية :

➤ دراسة الدقة

¹ عادل بوجمان، مرجع سبق ذكره، ص07.

² صلاح بلاسكة ، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات . سطيف . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012/2011، ص 77.

➤ دراسة الأداء

➤ دراسة الموازنات

- الأساليب الحديثة :

➤ قياس جودة الخدمة من منظور العملاء

➤ التحسين المستمر للأداء من خلال إدارة الجودة الشاملة

➤ حوافز الأداء الحكومي

➤ القاربات المرجعية

➤ معيار أفضل قيمة

➤ بطاقة الأداء المتوازن¹

ثالثا : خطوات تقييم الأداء :

عملية تقييم الأداء عملية معقدة كما عرفنا ، تتداخل فيها كثير من القوى و العوامل ، ولذا فإن على مقيمي الأداء من رؤساء و مشرفين و مسؤولين في المؤسسة أن يخططوا لها تخطيطا جيدا ، و قد اختلف الباحثون في عدة خطوات التي تتكون منها عملية تقييم الأداء فبعضهم توسع في تلك الخطوات وبعضهم ضيق منها .²

فمثلا نجد : (garylatham et kenneth n . wexley) الخطوات التالية لعملية تقييم الأداء :

1. استعراض المتطلبات القانونية.

2. إجراء تحليل الوظائف .

3. تطوير أداء التقييم.

4. اختيار الملاحظين.

5. تدريب الملاحظين.

6. قياس الأداء.

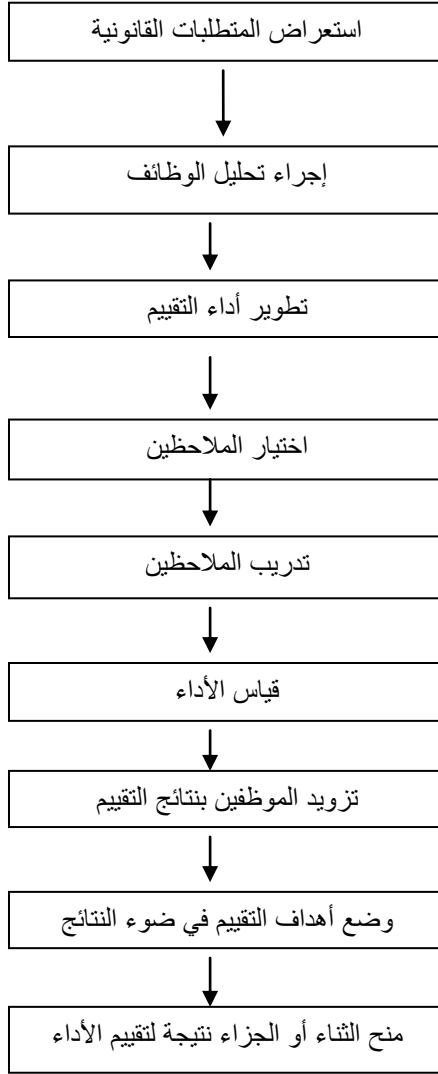
7. تزويد الموظفين بنتائج التقييم.

8. منح الثناء أو الجزاء نتيجة تقييم الأداء.

¹ صلاح بلاسكة ، مرجع سبق ذكره، ص77.

² مفتاح الجندي ، ماهية الأداء ، ماجستير نظم معلومات الاتصال ص 23،24.

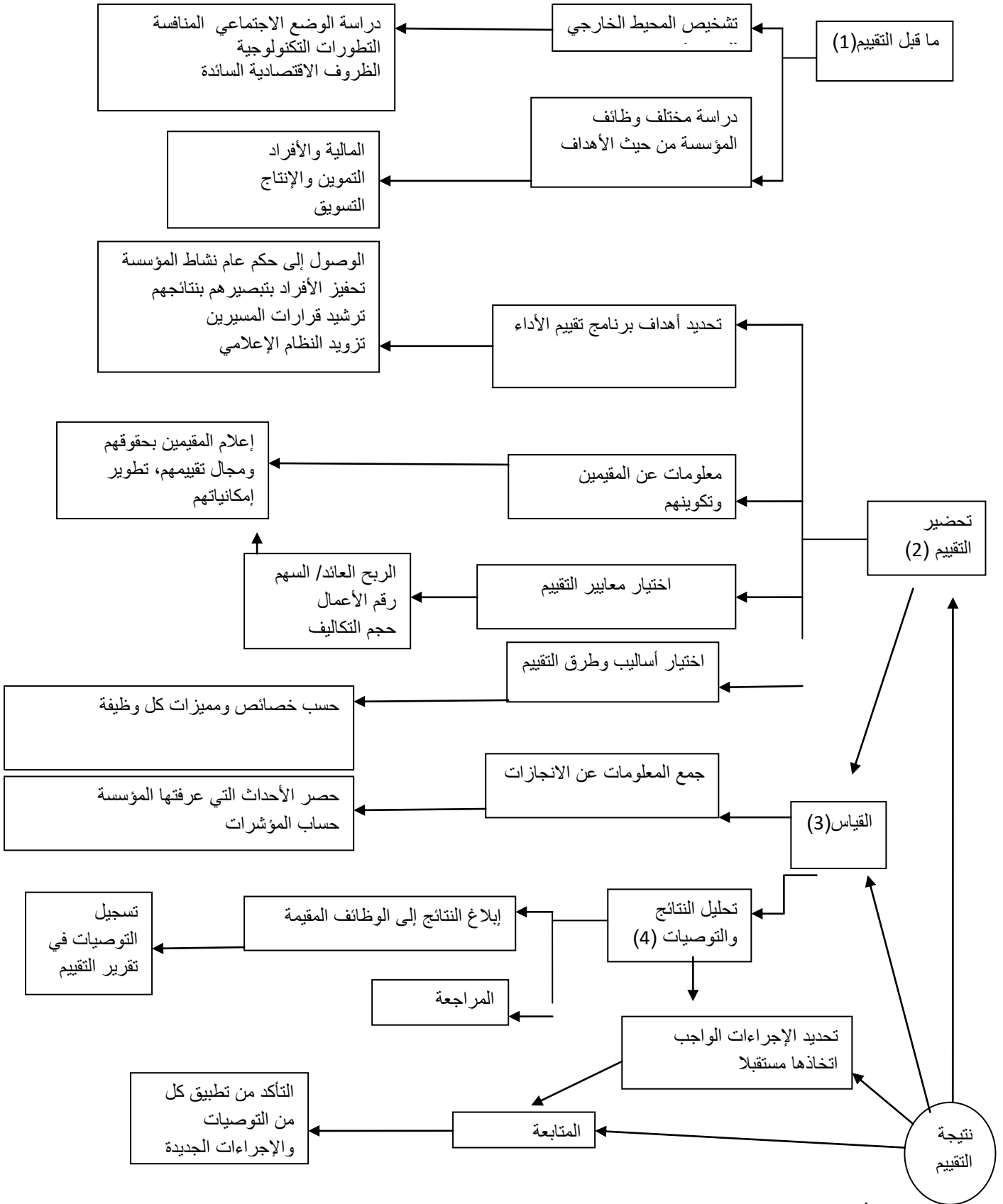
الشكل رقم (02) خطوات تقييم الأداء



المصدر: برباح محمد الأمين، موساوي يحيى، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر.

كما يمكن أن تكون عملية تقييم الأداء في الشكل التالي:

الشكل رقم (03) عملية تقييم الأداء في المؤسسة



المصدر: مجلة العلوم الإنسانية، الأداء بين الكفاءة والفعالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2001، ص 97.

المطلب الرابع : محددات الأداء و معوقاته .

أولاً : محددات الأداء :

إن الأداء هو " الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد" ولهذا نجد أن محددات الأداء تتضح في :

1 - الجهد: وهو الجهد الناتج من محصول الفرد على التدعيم إلى الطاقات الجسمية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته .

2- القدرات : تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة .

3 - إدراك الدور أو المهمة : تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه الضروري لتوجيه جهوده في العمل من خلاله ، وتقوم الأنشطة و السلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور . و الملاحظ مما سبق إن عناصر الأداء تتعلق بالموظف شاغل الوظيفة فقط، هي عناصر تخضع لسيطرة الموظف بينما في الواقع هناك عناصر تخرج عن سيطرة الموظف هذه العناصر هي :

4 . الوظيفة: وما يتعلق بها من واجبات و مسؤوليات و أدوات و توقعات مطلوبة من الموظف ، إضافة إلى الطرق و الأساليب و الأدوات و المعدات المستخدمة.

5 . الموقف : أو ما تصف به البيئة التنظيمية ونظام الاتصال و أسلوب القيادة و نظام الحوافز .

ولتحقيق مستوى مرضى من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتيقان في كل محددات الأداء، بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فان أدائهم لن يكون مقبولاً من وجه نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال.

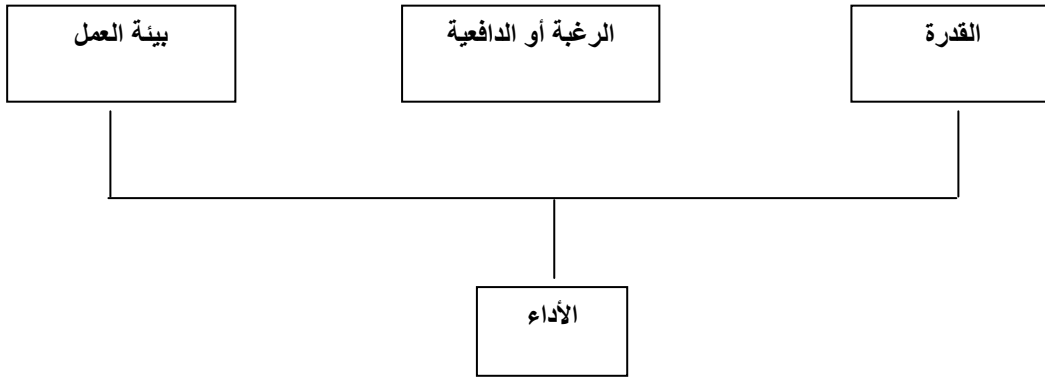
يرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي: الرغبة، القدرة وبيئة العمل.¹

أ - الرغبة: هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة:

¹ بن شلوية كاملية، شرفي أمال، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات العمومية، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الواحات الرياض سطيف . تقرت . مذكر مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال ، 2012/2013، ص11.

- . اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها.
- . المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.
- ب - القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا ن الأداء وتتألف بدورها من محصلة:
 - . المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.
 - . المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة.
- ج- بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.¹

الشكل رقم (04) محددات الأداء



المصدر: أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة - الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص14.

ثانيا: معوقات الأداء :

هناك العديد من العوامل التي يتوقف عليها أداء المؤسسة ومن أهمها:

- الإضاءة.
- الحرارة .
- الضوضاء.
- التهوية .

¹ بن شلوية كاملية، شرقي آمال، مرجع سبق ذكره، ص11.

- نمط الإشراف .

- عدم الكفاءة في تسهيلات العمل و التركيبات و التجهيزات و السياسات المحددة و التي تؤثر على الوظيفة.

إلا أن هذه العوامل و التي يطلق عليها العوامل الخارجية ليست وحدها المؤثرة على أداء المؤسسة ، ولكنها تتفاعل بشكل كبير مع العوامل الداخلية و التي يمكن أن ترتبط بشخصية العامل ، بالإضافة إلى ظروف العمل الاجتماعية ، ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤشرات على الجهد و القدرة و الاتجاه.¹

¹ بن شلوية كاملة ، شرقي أمال ، مرجع سبق ذكره ، ص 11.

المبحث الثالث : تحديد معايير ومعدلات أداء المؤسسة

يتم تحديد أداء المؤسسة وفقا لمعايير ومعدلات وذلك من أجل التعرف على مدى كفاءة وفعالية أداء الأفراد في المؤسسة.

المطلب الأول : معايير الأداء :

أولاً: مفهوم معايير الأداء : يقصد بالمعيار هو مستوى الأداء المرغوب فيه ويجب أن تكون هذه المعايير محددة مسبقا متفق عليها حتى تكون أساسا لعملية المقارنة بالنسبة للأداء الفعلي و يجب أن توضع المعايير على أساس دراسة وفهم لمتطلبات كل عمل من الأعمال .

وهناك نوعان من المعايير هما :

1 - معايير الصفات : وتشمل العناصر كل من الصفات و المميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد مثل الأمانة و التعاون... الخ . العناصر نوعان :

أ. عناصر ملموسة : يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد مثل المواظبة على العمل بدقة .¹

ب. عناصر غير ملموسة: وهي التي يجد المقوم صعوبة في قياسها مثل الصفات الشخصية لدى الفرد وهذه تتطلب ملاحظة مستمرة لكي يتمكن المقوم بملاحظتها مثل الذكاء ، الشخصية ... الخ.

ج. معايير معدلات الأداء : وهي تمثل المعايير الذي يتم مقارنة أداء و مخرجات المؤسسة وذلك لتحديد مدى كفاءتها وهناك ثلاثة أنواع يمكن توضيحها فيما يلي :

- **المعايير الكمية :** يتم بموجبها تحديد كمية معينو من وحدات الإنتاج التي تنتج خلال فترة زمنية معينة.

- **المعايير النوعية :** تركز على مستوى معين من الجودة يجب على الموظف أن يحققه مثل الإتقان .

- **المعايير المختلطة :** وهي عبارة عن معايير المزيج من المعدلين السابقين و التي يتم بموجبها تحقيق كمية محددة من الإنتاج خلال فترة زمنية محددة و بمستوى جودة معين .²

ثانيا : أهم الطرق التي على أساسها يتم وضع معايير أداء:

1. استخدام ثقافة العصف الذهني و التفكير الإبداعي.

2. ترتيب الأولويات حسب أهميتها ودرجة صعوبتها .

¹ عبير فوزي الخطيب، إدارة الوقت و أثرها في مستوى أداء العاملين، رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الوسط للدراسات العليا ، كلية العلوم ، قسم إدارة أعمال ، ص 39، 40.

² عبير فوزي الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 39، 40.

3. استخدام عناصر الجودة الكمية و الوقت و العملية في صياغة المهام وتحديد طرق قياس التنفيذ فيها .
4. مراجعة معايير الأداء السابقة المستخدمة و العمل على تقييم مدى فائدتها في قياس أداء العمل .
5. مناقشة المعايير مع المديرين .

ويشير معيار الأداء إلى بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها المدير الذي يؤدي عمله المطلوب ، وتمثل معايير الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين المدير و الموظف حين توضح الكيفية التي يتمكنون من خلالها من الوصول إلى أفضل أداء و التعرف في الوقت نفسه على الإغراض أو القصور في الأداء المطلوب فور حدوثه .¹

المطلب الثاني : أبعاد الأداء .

للأداء أبعاد سنتطرق إليها في ما يلي :

أولا : البعد التنظيمي : يقصد بالأداء التنظيمي الطرق و الكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في مجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة و أثرها على الأداء مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية و الاقتصادية .

نستنتج مما سبق أن هذه المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقييم الأداء حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية .

ثانيا : البعد الاجتماعي للأداء : يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم ، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم لذا ينصح بإعطاء الأهمية للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة أي كل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة .²

¹ الحاج عرابة ، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة تخرج تدرج ضمن شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، و علوم التسيير ، جامعة ورقلة و الجزائر ، ص 127، 128.

² بن شلوية كاملية ، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات الاقتصادية ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس في علوم التسيير و إدارة أعمال، ص 18، 20.

المطلب الثالث : معدلات الأداء و أهميتها

تتعد المفاهيم بالأداء من حيث المعايير و المقاييس و المعدلات الخاصة بها وأهم هذه المفاهيم.

أولا : مفهوم معدلات الأداء

تعتبر معدلات الأداء درجات مختلفة من النتائج المتوقعة و المرتبطة بنجاح أداء المؤسسة، وهي أيضا الميزات التي يمكن بواسطتها أن تقيم الفرد ومدى كفاءته في العمل من حيث الجودة و الكمية خلال فترة زمنية معينة.

وهناك ثلاثة أنواع لمعدلات الأداء :

1. **المعدلات الزمنية :** هي تلك المعدلات التي تربط بين كمية العمل و بين الوقت اللازم لأدائه ، ويمكن قياسها بالزمن اللازم لأداء خدمة أو لإنتاج سلعة .
2. **المعدلات النوعية :** هي تلك المعدلات التي تشير إلى العلاقات بين العمل و مستوى جودته وتستخدم في قياس الجوانب الفنية .
3. **المعدلات الكمية و النوعية:** هي عبارة عن مزيج من المعدلات الكمية و النوعية معا.

ثانيا : أهمية معدلات الأداء :

إن معدلات الأداء تحدد الطرق و الأساليب في تأدية الأداء وفق معدلات معدة مسبقا يتضح أهمية و ضع معدلات في الأتي :

1. تساعد المؤسسة في التخطيط القوى العاملة و تنميتها و تطويرها و تدريبها .
2. تستخدم في أغراض المتابعة و تقويم الأداء و معالجة الانحرافات .
3. تساعد في الإقلاع من العمل العشوائي و التخمين في الإدارة .
4. تغير في حساب نفقات المخزون و الخدمات و مراقبتها .
5. تستخدم في عمل الميزانيات التقديرية الوظيفية و غيرها .¹

¹ مفتاح الجندي ، ماهية الأداء ، ماجستير نظم المعلومات و الاتصال ، ص 4

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن الأداء هو وسيلة لتقييم عمل المؤسسة من جهة التكاليف والتي تعبر عن الكفاءة عن طريق النسبة بين الوسائل المستخدمة والنتائج المحققة، حيث يقدم لنا الأداء نظام متكامل مدخلاته تتمثل في الفعالية والكفاءة ومخرجاته تتمثل في تحقيق الأهداف، تقييم أداء المؤسسة يتمثل في أنشطتها على ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة من الزمن.

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى أهم الجوانب النظرية و المفاهيم الأساسية المتعلقة بالأداء في المؤسسة، من خلال استعراض بعض التعاريف الخاصة بأداء المؤسسة فهناك تعريف شامل الأداء المؤسسة وهو إن أداء المؤسسة "تم حصر الأداء في مفهومين رئيسيين يرتبطان به عموماً وهما الكفاءة والفعالية. بعد محاولة تعريف الأداء حولنا استعراض تصنيفات الأداء و الأهمية وكذلك أنواع الأداء. وفي نهاية الفصل قمنا بعرض مؤشرات الأداء و العوامل المؤثرة في الأداء و تقييم الأداء.

تمهيد:

عرف العالم في العقود الأخيرة من القرن الماضي تطورات متسارعة في تكنولوجيا المعلومات أدت إلى تغير لغة المنافسة العالمية وشكلت تحديات ضخمة على المؤسسات الاقتصادية وغيرها.

وللانسجام مع هذه التغيرات تحولت المؤسسات إلى الاهتمام بمواردها المعرفية وابتكار مقاييس جديدة لأنشطة أعمالها بعدما أحدثت الثورة التكنولوجية تأثيرات هائلة على أنماط الإنتاج والاستثمار والاستهلاك فأخذت تتعامل مع الكمية الهائلة من المعلومات والمعرفة في محاولة منها لحزنها واستعمالها، من خلال مشاركتها مع الآخرين داخل المؤسسة وخارجها والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات لجعلها سهلة الاستعمال والتداول في خطوة للمساهمة في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.

ويأتي هذا البحث لتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تكوين البنى التحتية.

ويتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كدعامة للميزة التنافسية

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

يشهد العالم تطورات كثيرة في كل مجالات بحيث أصبحت المعلومات ميزة أساسية تحدد نجاح أو فشل المنظمة (المؤسسة)، لذلك تعتمد المنظمات على أدوات تخزين المعلومات بشكل أساسي ونعني بذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

التكنولوجيا: "يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموعة المعارف العلمية والتقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلم والتقنيات فهما متلازمان، وتنتشر بفعل انسياق السيران العادي أو التقليد"

كما تعرف التكنولوجيا على أنها "عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من أجل تطوير الإنتاج الصناعي".

تكنولوجيا المعلومات: لم تحض تكنولوجيا المعلومات . كغيرها من المصطلحات الجديدة . خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت تبعاً لرؤية كل واحد لها، لذا سندرج عدة تعاريف حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والاتفاق فيما بينها.¹

التعريف الأول: "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال تكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة".

التعريف الثاني (تعريف منظمة اليونسكو): "وهي تطبيق التكنولوجيا الالكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات المتناظرة والرقمية وتخزينها واسترجاعها توزيعها ونقلها من مكان لآخر".²

¹ رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة ، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 8 مارس 2015، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر.

² مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في العلوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 2005/2006، ص 28.

التعريف الثالث: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية وسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".

من خلال التعاريف السابقة نستنتج عنصرين هامين:

الأول: أن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا و التي تهتم بمعالجة المعلومات.

الثاني: التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، و عملية البث (الاتصال).

ويتضح من التعريفات السابقة لمفهوم تكنولوجيا المعلومات حيث تعد وسيلة للأفراد و المنظمات لبلوغ أهدافها بأسرع وأسهل الطرق في العمل وليست غاية بحد ذاتها ، إذ تركز تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على استخدام تقنيات الحاسوب و البرمجيات على الرغم من كونها تشمل على جميع التقنيات التكنولوجية وليس الحاسوب وأنظمته وبرمجياته فقط بغية تحقيق الاستفادة العظمى من استخدامها .

إذ الهدف منها توافر مخرجاتها للمستخدمين و المستفيدين في الوقت و الشكل المناسبين.¹

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها:

1. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن . الكترونيا . متجاورة.
2. تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
4. النممة: بمعنى آخر، أسرع، أرخص ... الخ ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
5. الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

¹ سعاد بومائلة وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجنت، العدد03، مارس 2004، ص29.

6. تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل الاتصال، وهذا يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
7. التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
8. اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
9. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على المستوى العالم.
10. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.¹
11. قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.
12. قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
13. اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.
14. الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

¹ سعاد بومايله وفارس بوباكور، مرجع سبق ذكره، ص205.

15. العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.¹

المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات

يمكننا أن نقسم تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

1- تقنيات المعالجة: ويقصد بها مختلف الوسائل و الآلات التي تسمح بمعالجة المعلومات والبيانات وتتكون من الحواسيب والبرامج .

الحواسيب: هو جهاز يتكون من معدات إلكترونية وأخرى آلية.

2- تقنيات التخزين والاسترجاع: تعتبر إحدى أنواع المعدات وتمثل الذاكرة الخارجية للحواسيب وتستعمل في تخزين المعلومات و البرامج في شكل ملفات بصفة دائمة .

3- تقنيات الاتصال: ويقصد بها ذلك الجزء من التقنية الذي يعني بوسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية بين نقطة وأخرى وتعتبر تقنيات الاتصال بمثابة حلقة وصل بين نقطتين أو أكثر بينهما مسافة معينة وذلك باستخدام ما يسمى تقنيات المعلومات التي تتم عبر التسهيلات التي تقدمها مؤسسات الهاتف باستعمال الدوائر المركزية ومحولات الإشارة .

المطلب الرابع : أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات :

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علمي و تقني وتغير نوعي، في حقول المعرفة فضاء رحبا من خلال انبثاق ثورة الاتصالات وشبكة الانترنت، الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال .

وبهذا الصدد يشير alter إلى أن تطبيقات الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات قد أحدثت ثورة في الطريقة التي يعمل بها أغلب محترفي الأعمال و هي تؤدي دورا أساسيا في الطريقة التي تتنافس بها الأعمال ، حيث اعتمد

¹ سعد بومايله وفارس بوباكور، مرجع سبق ذكره ، ص 206.

الأشخاص في السابق على المصنع أو المكتب الرئيس لعملهم، أما الآن فإن الكثير من الأعمال تنجز (حيثما ومتى ما يكون) ذلك مناسبا أكثر. حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات وما أحدثته من ثورة في ترتيب الأعمال للمؤسسات والمساهمة في تطوير سلسلة القيمة بمساعدة الزبائن، والسعي لتقديم الخدمات بحسب حاجاتهم فبفضل تطبيق تكنولوجيا المعلومات أصبحت الروابط بين المجهزين وزبائنهم أكثر فاعلية بكثير من العقد الأخير مع الاستخدام الواسع الانتشار لتبادل البيانات الالكترونية وإدارة سلسلة التجهيز وصولا إلى التكيف مع ما يستجد من ظروف طارئة فضلا عن أن تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تغيرا ملحوظا في استخدام أساليب جديدة في التسويق مختلفة تمام عما كان ممكنا عندما كانت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أقل تطورا وما التجارة الالكترونية إلا خير دليل على ذلك التطور الذي شهدته تطبيقات تكنولوجيا المعلومات .

وبهذا الصدد يضيف turban إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في عالم اليوم وذلك بسبب القدرات أو الإمكانيات لهذه التكنولوجيا و المتمثلة في :¹

1. القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم و بالغة السرعة .
2. التزويد باتصالات سريعة و دقيقة و رخيصة ضمن المنظمات و بينها .
3. تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير و سهل الوصول إليه .
4. السماح بالحصول السريع و الرخيص على كميات كبيرة من المعلومات و في كل أرجاء العالم .
5. زياد فاعلية و كفاءة الأشخاص العاملين في مجاميع سواء في وقع واحد أو في عدة مواقع .
6. تقديم و بوضوح معلومات تتحدى العقل البشري .
7. تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية و المهام المنجزة يدويا بشكل ألي .²

¹ مُجّد فتحي عبد الهادي ، شعبان عبد العزيز خليفة ، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات العربية بين الواقع و المستقبل وقائع المؤتمر العربي الثامن القاهرة 4.1 نوفمبر 1997، الدار المصرية اللبنانية، ص 44.

² مُجّد فتحي عبد الهادي ، شعبان عبد العزيز خليفة ، مرجع سبق ذكره ، ص 45.

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

يعتبر موضوع تكنولوجيا الاتصال من المواضيع الحديثة في الفكر الإداري بحيث بدأ الاهتمام بها في الفترة الأخير ، لذلك تتعدد التعاريف المقدمة في هذا المجال وسوف نحاول التعرف على مفهوم تكنولوجيا الاتصال كما يلي .

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

يعد مفهوم تكنولوجيا الاتصال مفهوما متداخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهده فمعظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ السنوات الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي و خاصة الانترنت .

التعريف الأول: ويمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال " على انها مختلف أنواع الاكتشافات و المنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة.".

التعريف الثاني: يرى "روبن و برنت " أنها أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات ". ويلخص هذا التعريف تكنولوجيا الاتصال في آلات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه التعريف الأتي الذي ترى صاحبه أن تكنولوجيا الاتصال " آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات " .

التعريف الثالث: وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها" مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات و معالجتها و إنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها أي الأفراد والمجتمعات". وما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم و ك تقنية تستخدم لإرسال المعلومات و توصيلها".¹

¹ الأستاذ غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات و التطبيقات ، الطبعة الأولى 2010 ، الوارد لنشر و التوزيع ، ص38.

التعريف الرابع: ويرى (نبيل علي) أن تكنولوجيا الاتصال: رافد لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية " .

التعريف الخامس: بينما يرى الأستاذ (سعد لبيب): أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة .

وبناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وبذلك فقد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال و تطور كل منهما " .

وفي تعريف آخر : تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها " كافة الجهود التي يقوم بها الإنسان وطرق التفكير التي يعتمد عليها من اجل القيام بنقل المعلومات والمعرفة ومختلف المهارات و ذلك عن طريق الاعتماد على الأجهزة والوسائل والأدوات التكنولوجية من خلال القيام بنقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل من خلال وسيلة أو جهاز الكتروني .

وقد ساهمت كافة الوسائل الحديثة في توصيل الرسائل بوضوح وبطرق مختلفة وفتحت الباب إمام فهمها بطرق متعددة وذلك من اجل تحقيق أهداف محددة " .

ويرى البعض أن تكنولوجيا الاتصال اعتمدت على مجموعة من التقنيات المعلوماتية و الاتصالية أهمها:¹

- الأقمار الصناعية وخاصة أقمار الاتصالات بنمطها، وهما نمط أقمار التوزيع ونمط أقمار البث المباشر.

- شبكات الكابل.

¹ بوعلي فريدة ، فوضيل حكيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاديات المالية و البنوك 2013/2014، ص 23 .

- أقمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل .
- نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه .
- الألياف البصرية.
- التلفزيون فائق الجودة.
- نظم البث الإذاعي فائقة القدرة .
- تقنيات المعلومات المتطورة وتشمل جميع الأجهزة و النظم و البرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا وكذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنتاجها وعرضها المناسب مرئية أو مصورة أو مسموعة.¹
- وقد عرفها (Kenneth laudon §Jane laudon) فيعرفان تكنولوجيا الاتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي على أنها " أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات وهي:
- العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة .
- البرمجيات.
- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كأقراص الصلبة والصوتية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية .
- تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لوحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب معدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور و الفيديو .
- كما تمثل تكنولوجيا الاتصال بالنسبة للمنظمة تلك الأدوات المستخدمة في بناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام تكنولوجيا الاتصال المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرار والقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المنظمة وذلك عن طريق تحويل وتخزين و معالجة كل أنواع المعلومات في شكل معطيات رقمية موحدة وبثها بسرعة الضوء في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية الانترنت .

¹ بوعلی فريدة ، فوضیل حکیمه ، مرجع سبق ذكره ، ص24.

- الشبكات : تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد .

ومن من خلال هذا أن التكنولوجيات تتمثل في جميع الاستعمالات من الحواسيب، شبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية و اللاسلكية.

لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كغيرها من العلوم مرت بعدة مراحل يمكن إيجازها فيما يلي:¹

1- مرحلة تكنولوجيا الاتصال الأولى: تتمثل في اختراع الكتابة و معرفة الإنسان لها، وقد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

2- مرحلة تكنولوجيا الاتصال الثانية: وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثر المطبوعات وزيادتها.²

3- مرحلة تكنولوجيا الاتصال الثالثة: وتتمثل في ظهور مختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة و المرئية كالهاتف، والراديو، التلفاز. و الأسطوانات و الأشرطة الصوتية ، و اللاسلكية ، إلى جانب المصادر و المطبوعات والورقية ، وقد ساعدت هذه المصادر في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات .

4- مرحلة تكنولوجيا الاتصال الرابعة : وتتمثل في اختراع الحاسوب و تطوره و مراحلها وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل ارتبطت بالحواسيب .

5- مرحلة تكنولوجيا الاتصال الخامسة : وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة التي حققت إمكانات تناقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة بغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات الانترنت .

ومن المكونات الأساسية لتكنولوجيا الاتصال نجد ما يلي :

أولاً: المكونات المادية: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها و تداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم (عدد من الأشياء)

¹ بوعلی فريدة ، فوضیل حکیمه ، المرجع سبق ذكره ، ص24.

² هاشم فوزي العبادي ، إدارة نظم المعلومات منظور استراتيجي ، جامعة الكوفة ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، الطبعة الأولى 2012 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان ، ص 30

وحدة المعالجة المركزية واللوحه الأساسية والشاشة وغيرها، وما يسمى بالمكونات المادية فتحسن ذاكرة الحاسوب وقدراتها على معالجة البيانات وسرعتها تمثل مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة وبعد العلماء والمهندسين في شركات الحاسوب و الاتصالات مصدرا أساسيا لهذه التطورات الهائلة .

ثانيا: الأجهزة: وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا الاتصال المتمثل في الحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.

ثالثا: البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال . وتنقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى:¹

1. برمجيات النظام: وتعد برمجيات النظام ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته مع بعضها البعض ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج تشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيها داخليا، وتعد جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه .

2. البرمجيات التطبيقية: وهي عبارة عن برامج معدة تسهيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية إذ يمكن تطبيقها مع متغيرات طفيفة.

وتعد البرمجيات ضرورية جدا في أداء عمليات منظمات الأعمال إذ تتوفر برمجيات خاصة بأساليب الرقابة الإحصائية للعمليات وطرائق التنبؤ بالطلب بالمحاكاة وأساليب الترتيب الداخلي للمصنع واختيار مواقع المصنع والبرمجة الخطية نظم رقابة المخزون والإنتاج وأساليب الجدولة كما أنها تعد ضرورية في مجالات صناعات عدة مثل التصميم بمساعدة الحاسوب .

رابعا: قواعد البيانات: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها البعض أو هي المعلومات المخزنة في أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل تشغيل أقراص العلبه للحاسبة والأقراص المرنة أو الأشرطة وقواعد البيانات قد تكون متعلقة بسجلات المخزون في الشركة و الأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو المعلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها .

¹ هاشم فوزي العبادي ، مرجع سبق ذكره، ص 30.

خامسا : شبكات الاتصال : وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات ويعتقد البعض أنها الأكثر أهمية فهي الأدوات أو وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهواتف والفاكس والألياف الصوتية. ومكوناتها الأخرى التي تكون شبكات الكترونية التي مكنت مستخدمي أجهزة الحاسوب من الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر.¹

سادسا: الشبكات: هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط الاتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص و الوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها.

المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال.

ومن أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال نجد:

1. الانترنت: هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم و يمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها.
2. الهاتف النقال: هو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل ، موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ببث و استقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور يعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي إلى القيام بمهام الكمبيوتر، آلة التصوير ، المسجل ، آلة حاسبة .. الخ.
3. الأقمار الصناعية: عبارة عن جهاز يدور في الفلك الخارجي حول الأرض أو حول كوكب آخر ويقوم بأعمال عديدة مثل الاتصال ، الفحص ، الكشف .
4. الإذاعة : الإذاعة كمؤسسة وكوسيلة اتصال تعد وعاء للمضمون الثقافي الذي تحفل به برامجها وهي بذلك تصنف ضمن المواد الحاملة للثقافة والعاملة على نشرها بين مستعمليها.²

¹ هاشم فوزي العبادي ، مرجع سبق ذكره ، ص 31.

² مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 17 ديسمبر 2014، ص 263 .

المطلب الثالث: أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال.

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم و التثقيف و توفير المعلومات اللازمة للأشخاص و المنظمات حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة كما تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات .¹

- تعد تكنولوجيا الاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام المادي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والجوع والمرض والأمية، والتدهور البيئي ويمكن لتكنولوجيا الاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا، فمن خلال تكنولوجيا الاتصال يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف، والاتصال الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات و غيرها.

- أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تنمية الاقتصاد: تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي و الاقتصاد وقيام المجتمعات جديدة وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فان ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حياة المجتمع وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا الاتصال التي تسمح للناس للوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا .

- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه وهذا إذ ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

¹ سامية مجّد جابر ، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ،2000، ص208.

- تمكن تكنولوجيا الاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية و الحديثة الأشخاص المهتمين والمعزولين أن يدلو بدلوهم في المجتمع العالمي بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم وهي تساعد على تسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي ووسعها تمكين الأفراد و المجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق.¹ ويمكنها أيضا على المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات و الشفافية

ومن هذا يتضح أن لتكنولوجيا الاتصال دورا هاما في تعزيز التنمية البشرية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخير من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا الاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم، عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان وبتكلفة منخفضة وهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هام في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم وغيرها لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطوير استخدامها بشكل فعال مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الكلي و الجزئي .

يحقق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال منافع إستراتيجية للمنظمة تستطيع تحقيق ميزة تنافسية مستدامة أن هي استخدمت تكنولوجيا الاتصال باستغلال خواص تنظيمية معينة وذلك حيث تلعب دورا رئيسيا في خلق فروقات هيكلية بين المنظمات وهذه الفروقات غالبا ما ينتج عنها منافع ملموسة للمنظمة وكذلك من خلال أن هذه الموارد فريدة على تقليد بحكم تكاليفها العالية لذا يتعذر على الشركات الأخرى امتلاكها و إتباعها بشكل صحيح .

تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا رئيسيا في تحسين الجودة وخدمة العملاء وتطوير المنتجات الجديدة.

¹ سامية مجد جابر ، مرجع سبق ذكره، ص208.

المطلب الرابع: أهداف تكنولوجيا الاتصال

مما سبق نستنتج أهداف تكنولوجيا الاتصال:

- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة .
- توفير المعلومات الدقيقة و الحديثة التي تدعم عملية اتخاذ القرارات.
- تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء و التزوير.
- القضاء على ضياع الوقت والجهد و الموارد .
- تقديم خدمات أفضل للموظفين و المراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم .
- زيادة كفاءة استغلال المخزون .
- خفة الحركة و المرونة و السرعة في التطوير و الأداء و بالتالي رضي الزبون والمواطن.

المبحث الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة

باعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى الركائز الأساسية لرأس المال الفكري تسعى كل المنظمات الحديثة لامتلاك كل وسائل الحديثة التي تعمل على تخزين واسترجاع المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

لذلك يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت من الموضوعات المهمة والتي لها تأثير كبير على منظمات الأعمال الحديثة، من خلال تأثيرها على الإستراتيجية العامة للمنظمة في ظل البيئة التنافسية.

المطلب الأول : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كدعامة للميزة تنافسية .

إن التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلقت فرصا جديدة لاكتساب مزايا تنافسية لذلك تسعى المنظمات للبحث عن طرق لاستخدام تكنولوجيا معلومات جديدة لدعم إستراتيجية الأعمال.

يقترح غري غوري بارسونز (1983) إطارا مؤلفا من ثلاثة مستويات كما يلي :¹

أولا : على مستوى هيكل الصناعة : يقصد بهيكل الصناعة العاملة في مجال معين ونمط علاقات المساومة بينهم يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تغير من طبيعة الصناعة التي تنافس فيها المنظمة فدخول تكنولوجيا المعلومات إلى صناعة ما يؤثر على منتجات ، خدمات أو الأسواق و اقتصاديات إنتاج هذه الصناعة كما يلي :

1- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على منتجات وخدمات الصناعة : تساهم تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال في تغيير طبيعة المنتجات و الخدمات من خلال تعديلها و تطويرها ، ففي صناعة النشر مثلا تقلصت دورة الطباعة و توزيعها بنسبة تتراوح بين (40 . 60 في المائة) مما انعكس بالإيجاب على تكاليف الطباعة والنشر و التوزيع وذلك بفضل استخدام تقنيات الطباعة و التشغيل المتطورة التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على اقتصاديات الإنتاج : تؤثر تكنولوجيا المعلومات

والاتصال على اقتصاديات الإنتاج حيث تساعد المسوقين على ترشيد التكاليف و تقليص الجهود ، فمسوق

¹ بالعباء خديجة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية في منظمات الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة حسينية بن بو علي ، الشلف ، 2013/2014، ص120.

المواد الغذائية الذي يمتلك شبكة واسعة من مراكز التوزيع يمكنه التحكم في تلبية الطلبات على المستوى الوطني من خلال المراجعة الآلية وتدقيق مستويات المخزون من اجل تلبية الطلبات من أقرب مركز توزيع .

3 - تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأسواق: تزايد أعداد المستهلكين الذين يرغبون في إجراء التبادلات التجارية من خلال الوسائل الحديثة وتقنيات الحاسوب ، لأنها تسمح بتوفير الخدمة أو المنتج بأقل تكلفة ممكنة .

ثانيا: على مستوى المنظمة: يتحدد تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مستوى المؤسسة من خلال القوى التنافسية التي تواجه المنظمة، حيث توجد خمس قوى تؤثر على ربحية الصناعة وتمثل فيما يلي:

1- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على قوة المشتريين: تساهم قوة المشتريين في تقليص أرباح الصناعة وباستطاعة المنظمة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتقليص القوة التي يمتلكها المشترون من خلال الاعتماد على أساليب تكاليف التحول وهي عبارة عن التكاليف التي يتحملها المشتري إن حاول الانتقال في تعاملاته التجارية من مورد إلى آخر بديل .

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على قوة الموردين : يحتم نشاط المؤسسة أحيانا التعامل مع الموردين من خلال الحصول على المواد الخام وقطع الغيار و التجهيزات اللازمة للإنتاج ، وفي هذا المجال تلجا المنظمات لتقليص قوة الموردين من خلال الاعتماد على نظم المعلومات المناسبة للإنتاج .¹

3- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المنتجات البديلة : المنتجات البديلة هم المنافسون الذين يقدمون عوضا مختلفة بالنسبة للمنظمة ولا يمارسون نفس النشاط مع المنظمة لكنهم يقدمون للعملاء خدمات تمنح لهم نفس درجة الإشباع، وهذا في الصدد تسعى تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى التوجه بالمعلوماتية و التوجه بالعميل في إطار ما يسمى التسويق التفاعلي من خلال تقديم منتجات وخدمات للعملاء تجعل من الصعب عليهم التحول إلى بدائل أخرى.

4- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على قوة الداخلين الجدد: يتمثل الداخلون الجدد في المنافسين الغير موجودين لحد الآن في السوق لكن يمكن أن يصبحوا منافسين مباشرين على المدى الطويل وهم

¹ بالعلاء خديجة، مرجع سبق ذكره، ص121.

المنظمات التي تسعى لتحقيق تنويع في منتجاتها الباحثة عن نشاطات جديدة والمنظمات في طار التوسع الجغرافي بحيث تسعى للاستحواذ على جزء من أرباح المنظمات العاملة في هذه الصناعة لهذا تلجأ المنظمات إلى إعاقه دخول هؤلاء إلى الصناعة من خلال وسائل متعددة من بينها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تلعب دورا مهما في دعم تمكين الداخلين الجدد من الفوز بحصة سوقية أو منعهم أصلا من الدخول إلى الصناعة .

5- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على قوة المنافسين في الصناعة: وهم المنافسون الذين

تقابلهم المنظمة في وضعية تنافسية داخل قطاع معين، حيث يمكن المقارنة بين هؤلاء المنافسين من حيث معدل النمو، الأرباح ، النشاطات ... الخ .

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرصة للمنظمات العاملة في نفس الصناعة التعامل مع المنافسين بشكل أكثر فعالية لأن المنافسة حالة عادية تساهم في إرساء سعر السوق وتمكن المؤسسة الناجحة من حني الأرباح .

ثالثا : على مستوى الإستراتيجية : يقترح بورتر ثلاث إستراتيجيات عامة يمكن انتهاجها لتحقيق أفضلية

تنافسية وتمثل هذه الإستراتيجيات فيما يلي :¹

1- إستراتيجية القيادة في التكلفة: تركز إستراتيجية القيادة في التكلفة على إنتاج منتجات نمطية بتكلفة

منخفضة جدا للوحدة وتقدم للعملاء الحساسين للسعر، لقد سادت هذه الإستراتيجية في السبعينيات لشيوع مفهوم الخبرة وتكرس هذه الإستراتيجية اهتمامها على تقليل التكلفة إلى أدنى حد ممكن ودون معدل الصناعة وبهذا تحاول المؤسسة زيادة حصتها في السوق بتأكيد تكلفتها المنخفضة بالمقارنة مع المنافسين ، وتسعى جاهدة لخلق مواقع كفو وتخفيض تكلفة أنشطتها التسويقية .

إن التمتع بموقع قيادي يسمح للمنظمة بالتمتع بالمزايا التالية :

أ. فيما يتعلق بالمنافسين المنظمة المنتجة بتكلفة أقل تكون في موقع أفضل من حيث المنافسة على أساس

السعر.

¹ بالعباء خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 121.

- ب. فيما يتعلق بالعملاء المنظمة المنتجة بتكلفة أقل سوف تتمتع بحصانة ضد العملاء الأقوياء حيث لا يمكنهم المساومة على تخفيض الأسعار.
- ج. فيما يتعلق بالموردين المنظمة المنتجة بتكلفة أقل يمكنها أن تكون في مأمن من الموردين الأقوياء وخاصة في حالة ما إذا كانت اعتبارات الكفاءة تسمح لها بتحديد السعر الذي يحقق هامش ربح معين لواجهة ضغوط ارتفاع الأسعار.
- د. فيما يتعلق بدخول المنافسين المحتملين إلى السوق المنظمة المنتجة بتكلفة أقل تحتل موقعا تنافسيا ممتازا يمكنها من تخفيض السعر لمواجهة المنافسين الجدد.
- هـ. فيما يتعلق بالمنتجات البديلة المنظمة المنتجة بتكلفة أقل يمكنها استخدام تخفيضات السعر كسلاح ضد المنتجات البديلة التي تتمتع بأسعار جذابة.

2- إستراتيجية التركيز : تتمثل إستراتيجية التركيز في بناء ميزة تنافسية في جزء معين و ليس كله حيث يحقق ذلك للمؤسسة فعالية أعلى في أداءها ويتم من خلال التركيز على مجموعة معينة من العملاء أو على سوق جغرافية أو منطقة جغرافية بذاتها . يتم تحقيق الميزة التنافسية في ظل إستراتيجية التركيز من خلال:

أ. التركيز على خفض التكاليف: إستراتيجية تنافسية تعتمد على خفض التكلفة للمنتج وذلك من خلال التركيز على قطاع معين من السوق أو على مجموعة معينة من العملاء الذين¹ يتم خدمتهم فقط كقطاع صغير وليس السوق ككل، وفي حالة استخدام هذه الإستراتيجية فإن المنظمة تسعى إلى تحقيق ميزة في قطاع السوق المستهدف بالاعتماد على التكلفة المنخفضة.

ب. التركيز مع التمايز: هي إستراتيجية تنافسية تعتمد على التمايز في المنتج الموجه إلى قطاع محدود مستهدف من السوق وليس السوق ككل. أو إلى مجموعة من العملاء دون غيرهم وفي حالة استخدام هذه الإستراتيجية تسعى المؤسسة إلى تحقيق ميزة تنافسية في قطاع السوق المستهدف لذلك تعتمد على التمايز في منتجاتها و خلق الولاء لعلامة منتجاتها.

يمكن القول أن إستراتيجية التركيز تتحقق من خلال التركيز على سوق معينة أو قطاع سوقي، لذلك تسعى المنظمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنها تساهم في التخصص السوقي من خلال توفير معلومات

¹ بالعلاء خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 122.

حول ربحية قطاعات سوقية معينة تمكن من تصميم وتسويق منتجات وخدمات تتوافق مع حاجات ورغبات هذه القطاعات السوقية .

3- إستراتيجية التميز: يتمثل مضمون هذه الإستراتيجية في قيام المنظمة بتصنيع خدمات ومنتجات ينظر لها من قبل المستهلكين على أنها مميزة أو تنشئ قيمة عالية لربائنها إن تطبيق هذه الإستراتيجية يتطلب العديد من الأنشطة المكلفة كالتصميم، البحث و التطوير .

تقوم هذه الإستراتيجية على تقديم منتج متميز بمنتجات المنافسين بحيث توجد العديد من المداخل تميز منتج المنظمة عن المنظمات المنافسة وهي تشكيلات مختلفة للخدمة، سمات خاصة، الخدمة، تقديم خدمة متميزة توفير قطاع الغيار التطور التكنولوجي ، وجود خط متكامل من المنتجات وسمعة جيدة.

تتزايد درجة نجاح إستراتيجية التميز إذا كانت المنظمة تتمتع بمهارات و جوانب كفاءة لا يمكن للمنافسين تقليدها ولا يمكن للمنظمة تحقيق ذلك إلا إذا كانت تملك تكنولوجيا جديدة ومتطورة لا تمتلكها المنظمات المنافسة الأخرى.¹

المطلب الثاني: كيف تؤثر و فيما تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (نقاط القوة و الضعف)

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمل الملتحم والمشاركة في المشروع، وبصفة عامة هي تعبئة التآزر وخلق إحساس بالاعتبار والثقة، والتحفيز و المعرفة المؤسسة .

بالإضافة أن المؤسسة تدرك غياب الحدود التي تسمح بسير المعلومات، بمعنى غياب سيرورة الاتصال وطغيان الوسائل غير الرسمية للاتصال غالبا ما تخلق إشاعات قد تكون مسموحة كما قد لا تكون، وبعد التحليل نجد أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثرا كبيرا وتغيرات عميقة ، خاصة فيما يتعلق بتنظيم المؤسسات و طرق الإنتاج وكذا الموارد البشرية ، ويمكن حصر أهم هذه الآثار فيما يلي:

¹ بالعلاء خديجة ، مرجع سبق ذكره، ص122.

1- الآثار الايجابية:

- مساعدة الشركات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة و هياكل تنظيمية جديدة لتصميم المنظمات.
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين شركات، وهذا ما يساهم في تخفيض التكاليف والتنقل و الإقامة.
- تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأسمال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأسمال على مستوى عالمي .
- زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف و الأسعار وزيادة المنتجات وبالتالي ارتفاع الاستهلاك .
- تطبيق التجارة الالكترونية غالبا ما تكون الانترنت مما يحقق الميزة التنافسية، وتحسين مستوى الخدمة المتقدمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين.¹
- تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة واخذ قرارات أحسن.
- تعزيز المساءلة والشفافية ، مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء و التزوير.
- إنشاء علاقات جديدة مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط من خلال الاتصال الدائم و المستمر.
- رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات : حيث تؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء و الإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة وإستراتيجية تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة قيمة المنظمة: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمات إلى خلق القيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ إستراتيجيتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات.

¹ توامي يعقوب ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و لاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص مالية المؤسسة، 2010 /2012، ص9 .

- فعالية اتخاذ القرارات: تبسط تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم والشروط المطلوبة.
- تنمية العمل: حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
- إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا للإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.
- تدعيم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة: يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.¹
- تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة: حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات والأفراد على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل .
- تحسين إدارة الجودة الشاملة: تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتحليلها والتقرير عنها وكما تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة وتساعد أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.
- تحسين إدارة المعلومات والمعارف: حيث يتم استخدام الأجهزة وقواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى .

¹ توامي يعقوب ، مرجع سبق ذكره ، ص10.

- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء : حيث يؤدي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في دعم خدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الالكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.¹

تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الكفاءة الإنتاجية للمنظمة من خلال ابتداع أساليب

وبناء على ذلك يمكن تحديد أهم الفوائد المترتبة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات بما يلي:

- السرعة و الدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع و حفظ البيانات والمعلومات.
- تحسين العمليات الإنتاجية و تخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى جودة المنتجات.
- تحسين الوضع التنافسي للشركة .
- المساعدة في عمليات التخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات.

2- الآثار السلبية:

- تجعل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال العلاقات بين المتعاملين اقل إنسانية كعلاقة الطبيب بالمريض أثناء الجراحة عن بعد.²

- يرى البعض بان السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظرا لحرية تحرك المعلومات والاتصالات والأموال عبر الحدود الوطنية.

- سمحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بظهور النقود الالكترونية التي تمثل تهديدا للسيادة النقدية.

- الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك و الصالح العام دون المساس بالحرية و التفتح.

¹ توامي يعقوب ، مرجع سبق ذكره ، ص10 .

² فادي غالبية ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر، علوم التسيير ، فرع تسيير المنظمات ، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات ، 2014/ 2015، ص19.

- غياب الاتصال في المؤسسة، ولا نقصد هنا عملية نقل المعلومات داخل المؤسسة فقط، وإنما الاحتكاك البشري الذي يشهد نقصا فادحا خاصة بين الإدارة و الموارد البشرية، وبين المستخدمين أنفسهم.

- لا يعمل الاتصال على ضمان رجوع المعلومة (تغذية مرتدة سلبية)، وذلك بسبب حداثة نظام المعلومات في المؤسسة بصفة عامة، مما يخلق اندثار للجهود المبذولة و فقداننا لفعاليتها.¹

- عدم وصول المعلومات بصفة رسمية والاعتماد الكلي على قناة غير رسمية، من بين الطرق التي يتم بها إيصال المعلومات، هي الطريقة الشفهية، ويعتمد في ذلك وسيلة الهاتف ونقاط إعلامية، وأحيانا اجتماعات إعلامية. بالرغم من أنها تعطي ردود فعل مباشرة، وتبادلا سريعا للأفكار بحيث يسهل فهمها وتعديلها، كذلك فإن اجتماع الرئيس و المرؤوسين يزيد من ثقة المرؤوسين، وينعكس بالتأكيد على روحه المعنوية ، إلا أنها تخلق عيوباً إذ أنها لا تتوفر في الوقت المناسب، كما أن كثيرا من الاجتماعات تستغرق أوقات طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر، مما يؤدي إلى كثرة التشويش الناتج عن مؤثرات متعددة تؤثر على عملية الاتصال التلفزيوني الذي يؤدي إلى حذف بعض أجزاء من الرسالة والذي بدوره يصعب فهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال في المؤسسة.²

يمكن توضيح بعض التأثيرات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجدول (01)

التالي:

التأثيرات السلبية التي رافقها	التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
1/ حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستوقف أو تنتهي بعض الوظائف.	1/ التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة للأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الفرد.
2/ ستسمح للمنظمات بجمع المعلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم.	2/ مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.
3/ استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق،	3/ إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور

¹ عبد الغفار خنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية ، الإسكندرية ، دار النشر الجامعة الجديدة ، 2002 ص 329.

² عبد الغفار خنفي، مرجع سبق ذكره، ص 329.

الشعاعية ومراقبة المرضى .	والمشاكل الصحية.
4/ التزويد بإمكانيات وكفاءات، من خلال خدمات مثل: الآلي، السيطرة الآلية على الطائرات	4/ تسبب شلل المجتمع في حالات الأعطال، غير المتوقعة أو غير معروفة، في هذه النظم الآلية.
5/ توزيع المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف مناطق العالم.	5/ من الممكن استخدامها، خاصة الانترنت، في توزيع نسخ غير قانونية وبطرق غير مشروعة، من البرمجيات و المقالات والكتب وغيرها.
6/ التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة.	6/ تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية.

المصدر: من إعداد الطالبتين: اعتمادا على المرجع: كمال عبد الحميد زيتوني، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب نشر، توزيع، طباعة، القاهرة، مصر، 2002، ص159. 161.

المطلب الثالث : مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

وتكمن استخدامات تكنولوجيا المعلومات الاتصال فيما يلي:

1- الاستخدام الداخلي :

رغم الدافع الرئيسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي الثورة المعلوماتية وما يترتب عليها من آثار نوجز فيما يلي أهم مبررات استخدام التكنولوجيا:

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات في بطاقة تعرض فيها: التعريف بالمؤسسة. نشاطها، وهيكلها التنظيمي، معلومات عن الخدمة أو المنتج .

- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية . وظيفية والترقيات و العقوبات

- تربط تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر في مبنى، ومهما تباعدت جغرافيا ، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة في الأجزاء الأخرى.

. الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام ، التسجيل اليومي لحضور العاملين.

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحديد مهام الوظائف ومسؤولياتها.
- الانتقال السريع و الاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت للمستهلك .
- الحصول على معلومات تخص المنتجات المنافسة ومميزاتها وحتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- تتيح للمنظمة الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص و المعالجة .
- وضع معلومات عن منتجات و مواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.¹

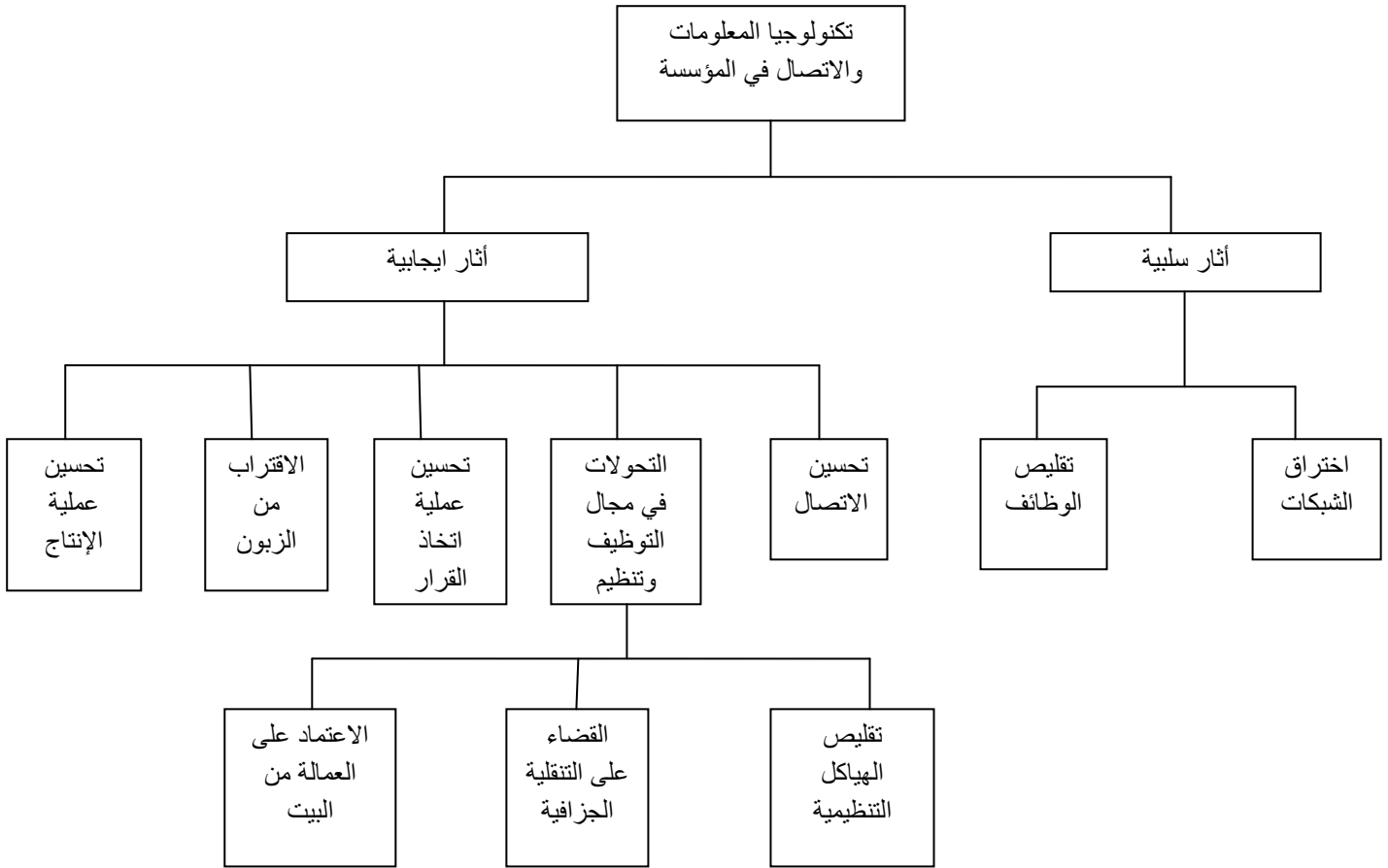
2- الاستخدام الخارجي :

- رفع حصة ولاء الزبون من خلال الإعلانات و الاشهارات لمنتجاتها وخدمات المؤسسة لكسب أكبر عدد من الزبائن .
- تسمح باختصار المسافة و التنوع في اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم مما يهيئ للمؤسسة الجو المناسب للسيطرة على السوق .
- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملهم، لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختبار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .
- متابعة تطوير قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيادة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

¹ فادن غالية، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات ، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات ، 2014 / 2015 ، ص 20.

- تزويد المؤسسة بالمعلومات عن موارد تريد شراءها خاصة الموارد ذات التمويل الكبير .
- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها يفيدها وضع مخططات مستقبلية.¹

الشكل رقم (05): أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة



المصدر: حورية بولعودات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم

الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007./ 2008 ، ص 115.

¹ فادن غالية، مرجع سبق ذكره، ص 21.

خلاصة الفصل:

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جمع البيانات من خلال الشبكات الداخلية والخارجية وذلك بتحقيق الاتصال بين العاملين.

من هنا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت من مستلزمات الضرورية لمواجهة مختلف التحديات التي تصادف المؤسسات في الوقت الراهن.

ولقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات من وجهات نظر متعددة ثم قمنا ببيان مدى أهميتها للمؤسسة وخصائصها وفي المبحث الثاني تناولنا مفهوم تكنولوجيا الاتصال وأنواعها وأهمية استخدامها وفي المبحث الثالث تم التطرق إلى مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيف ترفع من الدعامات المميزة التنافسية للمؤسسة وفي الأخير تم التطرق إلى السلبيات والإيجابيات التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

تمهيد:

بظهور الصناعة ازدادت حاجة الإنسان للحماية و الضمان سواء كان ذلك من المخاطر التي يتعرض لها أثناء أداء عمله أو المخاطر المتصلة بها بصفة غير مباشرة، و لتفادي هذه المخاطر فقد لجأ الإنسان إلى اعتماد أنظمة مختلفة لسلامته الاجتماعية و ضمان عيشه و مصدر رزقه و ذلك بتعويض ما قد يصيبه في شخصيته من خطر قد يؤدي إلى الإنقاص أو الحد من موارده و بالتالي التأثير على وضعه الاجتماعي .

تتأسس التأمينات الاجتماعية على أساس الخطر الاجتماعي الذي يعرف بكونه كل ما يصيب الفرد من الناحية الاجتماعية و الصحية و النفسية تهدف إلى تمويل الأخطار الاجتماعية المؤمنة من طرف المنتفعين من نظام التأمين ويتم التعرف على المؤسسة من خلال دراستها في المباحث التالية:

المبحث الأول: مدخل إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

المبحث الثاني: نظرة عامة حول الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت .

المبحث الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت والهيكلة التنظيمية للمؤسسة ومهام كل المصالح

المبحث الأول: مدخل إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يعتبر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 في يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

بظهور الصناعة ازدادت حاجة الإنسان إلى الحماية و الضمان سواء كان ذلك من المخاطر التي يتعرض لها أثناء أداء عمله بصفة مباشرة أو المخاطر المتصلة بها بصفة غير مباشرة، و لتفادي هذه المخاطر فقد لجأ الإنسان إلى اعتماد أنظمة مختلفة لسلامته الاجتماعية و ضمان عيشه و مصدر رزقه و ذلك بتعويض ما قد يصيبه في شخصه من خطر قد يؤدي إلى الإنقاص أو الحد من موارده و بالتالي التأثير على وضعه الاجتماعي.

ظهرت نظم التأمينات الاجتماعية في ألمانيا كمحاولة من المستشار الألماني بسمارك لجلب الطبقة العاملة دون اعتناقها لمبادئ التيارات الاشتراكية المناهضة للنظام الرأسمالي وما أدى من ظلم اجتماعي واستغلال لطبقة العمال، حيث اصدر بسمارك ثلاثة تشريعات متعاقبة الأول في 15 جوان 1883 بفرض التأمين من المرض و الثاني في جويلية 1884 ينظم التأمين عن الإصابات الناجمة من العمل، في 30 جويلية 1889 صدر التشريع الثالث للتأمين ضد مخاطر العجز و الشيخوخة، وقد تم تجميع هذه التشريعات في تقنين واحد سمي بتقنين التأمينات الاجتماعية، و قد استكمل هذا التقنين فصوله بصدور قانون التأمين من الوفاة في عام 1931 وكذا قانون التأمين من البطالة سنة 1929 .

وأول ظهور لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر يرجع إلى سنة 1949 والذي كان امتدادا للتشريع الفرنسي و كان من المستفيدين هم من المعمرين، وكان في تلك المرحلة 11 نظام مكون للتأمينات الاجتماعية نذكر منها: نظام عام للعمال الصناعيين والتجار، نظام للموظفين، نظام لعمال الكهرباء والغاز، نظام عمال السكك الحديدية، نظام الفلاحي وكلها ليس لها نفس الاداءات.

المطلب الثاني: مفهوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

انشأ التأمين الاجتماعي بقرار رقم 045/49 المؤرخ في 11 أبريل 1949 وتم تطبيقه في جويلية 1950 تحت ضغط الشغيلة الجزائرية ضد النظام الاستعماري و أرباب العمل وقد تميز هذا النظام بعدم المساواة في الحقوق بين طبقة وأخرى و استمر هذا الوضع على حاله حتى سنة 1962 و على غرار القطاعات الوطنية الأخرى فقد عرف التأمين الاجتماعي تحولات عديدة أدت إلى تحسين الكثير من الجوانب السلبية التي كان يعيشها على مستوى التسيير بفعل التجميع 15 هيئة سنة 1963 للنظام العام و دمجها ضمن صناديق جهوية ثلاث وهي:

1. CASORAN الجهة الغربية

2. CASORAL الجهة الوسطى

3. CASOREC الجهة الشرقية

ثم خلق صندوق وطني و بعدها تطبيق اللامركزية أخيرا و التي استهدفت تقريب المؤسسة من العمال وعائلاتهم ثم التحسينات الأخرى على مستوى تقديم الخدمات كنتيجة لتوسيع رقعة تدخل الضمان الاجتماعي.

تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الخاص بالأجراء (CNAS):

تم تدشين الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في يوم 21 رجب 1404 الموافق لـ 29 أبريل 1974 فهو مؤسسة ذات طابع إداري و اجتماعي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي يتكفل بالتغطية الاجتماعية للمؤمن وذوي الحقوق و حمايتهم من عدة مخاطر أي التأمينات ضد المرض، العجز، الشيخوخة، والوفاة، تأمين الأمومة والطفولة، الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.

المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

طبقا للمادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 07/92 المؤرخ في 04 يناير 1992، يتولى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء المهام التالية:

- ضمان تحصيل الاشتراكات لمواجهة لتمويل اداءات الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء.
- تسيير اداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية.

➤ تسيير المنح العائلية لحساب الدول.

➤ تحصيل الاشتراكات.

- الرقابة و المنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الاداءات.
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا و كذا أصحاب العمل.
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.
- تسيير الاداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.
- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.
- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال و ذوي حقوقهم من الاداءات الجماعية ، على شكل انجازات ذات طابع صحي و اجتماعي.
- تسيير صندوق المساعدة و النجدة.
- إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.
- إعلام المستفيد و أصحاب العمل بحقوقهم و التزاماتهم.

المبحث الثاني: نظرة عامة حول الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت.

يعتبر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، والذي يتضمن الصفة القانونية، يقوم بعدة مهام مختلفة داخل المؤسسة يهدف إلى ضمان العمال وعائلاتهم التغطية الكاملة من الأخطار الاجتماعية و المهنية.

المطلب الأول: نشأة و مفهوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت.

عندما أنشئت ولاية تيسمسيلت بصدور القانون 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 وتطبيقا لعملية اللامركزية وتمثلت في إنشاء هيئة الضمان الاجتماعي على مستوى كل ولاية، تم إنشاء وكالة ولاية تيسمسيلت للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والذي كان في أواخر سنة 1986 بعدما كانت تابعة للوكالة الأم لولاية تيارت ، وتضم:

1- مركز الدفع تيسمسيلت:

الذي تأسس في أوت 1978 حيث يغطي البلديات التالية: تيسمسيلت، أولاد بسام، سيدي عابد عماري، معاصم، ويقدر عدد المؤمنين ب65114

2- مركز الدفع ثنية الحد:

الذي تأسس في 01 ماي 1979 يبعد ب 48 كلم عن مقر الولاية الذي يغطي البلديات التالية ثنية الحد، سيدي بوتشنت، اليوسفية، ويقدر عدد المؤمنين ب 19621.

3- مركز الدفع برج بونعامية :

الذي تأسس في 01 ماي 1980 يبعد ب 85 كم عن مقر الولاية الذي يغطي البلديات التالية: برج بونعامية، تملاحت، سيدي سليمان، بني لحسن، بني شعيب، و يقدر عدد المؤمنين ب 16527.

4- ملحقة بوقايد:

تبعد ب 64 كم عن مقر الولاية المتواجدة بمرتفعات جبال الونشريس و هي أقدم هيئة على مستوى وكالة تيسمسيلت حيث أنشأت سنة 1948 وكانت تابعة لصندوق الضمان الاجتماعي لعمال المناجم CASOMINE ، تغطي البلديات التالية: بوقايد، لزهارية الأربعاء، ويقدر عدد المؤمنين ب 6408

5- ملحقة خميسيتي:

التي تأسست في 01 جوان 1988 تبعد ب 17 كم عن مقر الولاية تغطي البلديات التالية : خميسيتي، العيون ويقدر عدد المؤمنين ب 12749.

6- ملحقة لرجام :

التي تأسست في 01 مارس 1993 تبعد بحوالي 32 كم عن مقر الولاية تغطي البلديات التالية : لرجام الملعب ، سيدي العنتري ويقدر عدد المؤمنين ب 14488.

7- ملحقة برج الأمير عبد القادر:

التي تأسست في 03 جويلية 1993 تبعد بحوالي 80 كم عن مقر الولاية تغطي بلدية برج الأمير عبد القادر الذي يقدر عدد المؤمنين ب 2276.

- مراسلة محلية: و هي مراسلة بلدية عماري و تبعد ب 17 كلم عن مقر الولاية.

- صيدلية.

يوظف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة تيسمسيلت 194 عامل كما يلي:

الإدارة	الإدارة العامة	العمليات المالية	التحصيل والمنازعات	الاداءات	المراقبة الطبية	النشاط الصحي والاجتماعي	مركز الإعلام الآلي	الوقاية	المجموع
15	39	12	23	71	20	03	07	04	194

توزيع تعداد مستخدمي وكالة تيسمسيلت حسب الصنف

أعوان التنفيذ	أعوان التحكم	الإطارات	إطارات عليا	المجموع
15	123	52	03	194

المطلب الثاني: أهمية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسميسيلت

أولاً: الأهمية الاقتصادية:

يعتبر الهدف الأساسي للتأمين هو توفير التغطية التأمينية للأفراد أو المنشآت من جراء الأخطار المختلفة التي تواجهها سواء كانت الأخطاء على الأشخاص أو الممتلكات فهو بذلك يساهم في توفير الاستقرار الكامل للمؤسسات والمجتمعات، وكذا المشروعات حيث يعمل على زيادة الإنتاج لما يعود عليهم بفوائد اقتصادية واجتماعية وقد تفتنت دول العالم إلى الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للتأمين فعملت على تشجيعه وتطويره بكافة الوسائل ونلخص هذه الأهمية كما يلي:

1. التأمين من أهم وسائل الادخار و الاستثمار:

إن التأمين الاجتماعي يعتبر أداة هامة و متميزة من أدوات تجميع المدخرات و من الاستثمار بكافة دول العالم و خاصة بالدول النامية، و في التأمين الاجتماعي يعتبر الادخار إحدى صور الادخار الإجباري نظرا لان فروع مثل هذا النوع غالبا ما تكون إجبارية بالنسبة لمن تسري عليهم هذه الفروع وتختلف أيضا الصفة الادخارية في مثل هذا النوع من التأمينات من فرع لآخر ويعتبر تأمين العجز، الوفاة والشيوخوخة وعاء ادخاريا هاما في هذا القطاع حيث إن اشتراك التأمين هنا يتضمن جزءا لتغطية الخطر التأميني "العجز، الوفاة"

2. العمل على زيادة الإنتاج:

يغطي التأمين الاجتماعي أخطار كثيرة وهذا ما شجع الأفراد و المنشآت بالدخول في مجالات إنتاجية جديدة أو بالتوسيع في مجال إنتاجهم الحالية وهذا ما يساعدهم في الوصول إلى مزايا الإنتاج الكبير و يعمل على زيادة القدرة الإنتاجية لهذه المشروعات ومن ناحية أخرى فان توافر التغطية التأمينية للأفراد العاملين بالمنشآت والمشروعات من الأخطار المختلفة وذلك من وفاة ومعاشات ومرض وإصابات عمل وبطالة، سواء كانت تتعلق بهم أو بأسرهم كل ذلك يساعد على تنمية قدراتهم العلمية بالإضافة إلى ما يوفره من استقرار و أمان وطمأنينة لهم بما يعمل على رفع الكفاية الإنتاجية لدى هؤلاء العاملين.

3. المساهمة في اتساع نطاق توظيف العمالة:

يسعى التأمين الاجتماعي إلى العمل على امتصاص جزء كبير من العاملين في المجتمع، وذلك من خلال تطبيق فروع على قطاعات الشعب المختلفة بصورة تدريجية ، وهذا ما ساعد على توظيف جزء كبير من العمالة

المختلفة بصورة مباشرة في الهيئات القائمة على تنفيذ هذه الفروع، و بصورة غير مباشرة في إدارات و أقسام التأمين بالجهاز الإداري للدولة و الهيئات العامة و شركات قطاعي العام و الخاص

ثانيا: الأهمية الاجتماعية:

1. تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد و الأسرة:

يساهم التأمين الاجتماعي في محاربة الفقر حيث يجنب الفرد المعوز و الحاجة بما يضمن له التعويض المادي ، يضمن له و لعائلته الحد الأدنى للمستوى المعيشي عن طريق تعويضه عن الخسائر التي تحدث له نتيجة لمرضه أو عجزه أو بلوغه سن الشيخوخة، أو تعرضه للبطالة أو التقاعد

2. تنمية الشعور بالمسؤولية و العمل على التقليل من الحوادث:

إن ميزة التأمين في إن بعض فروعها لا يستحق المستأمن التعويض إذا ما كان هناك إرادة منه في تحقيق الخطر المؤمن منه، كما انه إذا زادت الخسارة عن حد معين لا يستحق المؤمن له التعويض، و وجود مثل الاشتراطات والتحفيزات بالتأمين تنتهي لدى الفرد بالشعور بالمسؤولية لتجنب تحقق الخطر المؤمن منه بقدر الإمكان

المطلب الثالث: أهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت.
الهدف الأساسي الذي يسعى إليه التأمين الاجتماعي هو امتلاكه مجموعة التشريعات التي تضمن للعمال وعائلاتهم التغطية الكاملة من الأخطار الاجتماعية والمهنية كالمريض والأمومة حوادث العمل الوفاة، العجز، التقاعد... الخ، و بعد ذلك يتمثل هدفها الشامل فيما يلي:

- تحقيق التقدم الاجتماعي و العدالة في توزيع الدخل الوطني.
- ضمان ممارسة العمال وعائلاتهم للحقوق المقررة لهم والتي تدفع لهم.
- دفع الإعانات وتقديم الخدمات في عين المكان.
- ضمان الوقاية اللازمة من جهة و تعويض نفقات العلاج من جهة أخرى.
- تعتبر التأمينات الاجتماعية وسيلة متميزة لما تتمتع به من مرونة و قدرة التأثير على الواقع الاقتصادي.
- تحسين شروط منح الحقوق في ميدان التأمينات الاجتماعية .

وعليه فقد احتلت التأمينات الاجتماعية موضوعا بارزا في السياسة الاقتصادية للدولة و أصبحت أداة تحفيزية لتوفير الحماية الاجتماعية و العدالة و تحقيق المكاسب و الأهداف المنشودة.

المبحث الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت والهيكلة التنظيمي للمؤسسة ومهام كل المصالح.

يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت بعدة مهام مختلفة من أجل تسهيل سير العمل داخل المؤسسة ، كما تشمل عدة مصالح تختلف في أدائها داخل المؤسسة.

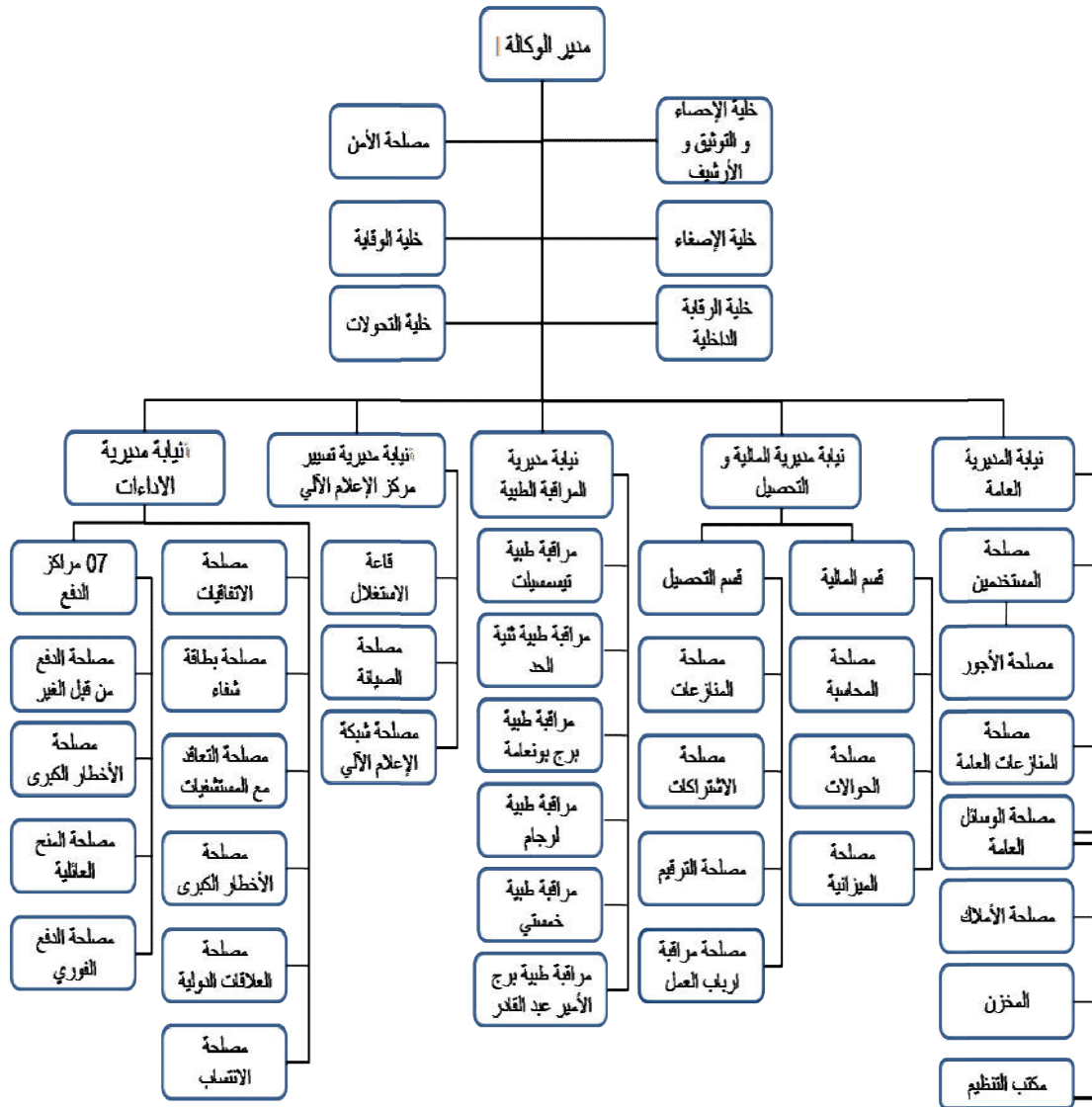
المطلب الأول: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت

وفقا للمادة 08 من قانون 92/07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 للمؤسسة CNAS عدة مهام تهدف إلى خدمة الفرد و المجتمع و هي كالآتي:

- تسيير الاداءات العينية و النقدية للتأمينات الاجتماعية و حوادث العمل و الأمراض المهنية.
- تسيير الاداءات العائلية لحساب الدولة.
- المساهمة في ترقية سياسة الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.
- تسيير الاداءات المستحقة للأشخاص المستفيدين من المعاهدات و الاتفاقيات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي .
- تنظيم و تنسيق و ممارسة المراقبة الطبية.
- القيام بأعمال في شكل انجازات ذات طابع صحي و اجتماعي.
- القيام بضمان إعلام المستفيدين و المستخدمين .
- تسديد النفقات الناجمة عن تسيير مختلف اللجان أو الجهات القضائية.
- تسيير نفقات التعويضات و الاداءات المتعلقة و مختلف حوادث العمل و الأمراض المهنية .
- تسجيل و ترقيم العمال الأجراء.
- التحصيل، المراقبة و المنازعات لمختلف اشتراكات الضمان الاجتماعي.
- إعلام و توعية أرباب العمل و العمال المستفيدين بضرورة الانخراط في النظام
- عقد الاتفاقيات مع الأطباء و المؤسسات الطبية الخاصة.
- تسيير المنح العائلية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت و مهام كل المصالح.

الشكل رقم(06) الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت



المصدر: مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لتيسمسيلت

المطلب الثالث: مهام كل مصلحة من مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة تيسمى

1 مدير الوكالة : تتمثل الوظيفة الرئيسية بضمان السير الحسن لأداء المهام داخل الوكالة

2 نيابة المديرية للإدارة العامة: تتكون من عدة مصالح تقوم كل مصلحة بالمهام التالية:

- مصلحة المستخدمين: تقوم بتسيير الموارد البشرية في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية والتعاقدية المعمول بها وتسيير علاقات العمل، تدرس التدابير الأزمة لتحسين ظروف العمل لمستخدمي المؤسسة.

- مصلحة الأجور: تقوم بإعداد أجور العمال، يشرف عليها مختصين في المحاسبة يقومون بالتدابير اللازمة من أجل نيل كل عامل من عمال المؤسسة راتبه في الآجال المحددة مع مراعاة أي تعديلات في الأجور من زيادات وعطل مرضية ورفع في الدرجات والرتب وكل هذه الإجراءات تكون بالتعامل مع كل من المراقب المالي والخزينة المالية .

- مصلحة المنازعات: متابعة جميع قضايا الخاصة بالمنازعات العامة والتقنية، تسهر على حل جميع المشاكل والقضايا العامة والتقنية وذلك بترتيب اجتماعات بين المدير وأطراف النزاع لوضع التدابير اللازمة لحل المشاكل.

- مصلحة الوسائل العامة: تقوم بتتبع انجاز الاستثمارات، ضبط حاجات التجهيز، تتولى شراء الأثاث ومعدات التسيير مما يساعد على السير الحسن للعمل داخل المؤسسة.

- مصلحة الأملاك : وتسهر على جرد و صيانة الأملاك العقارية للصندوق.

3- نيابة مديرية المالية و التحصيل: و تنقسم إلى قسمين كل قسم يقوم بالمهام التالية:

-قسم المالية :تقوم بالمحاسبة وتولي تنفيذ العمليات المالية وتحضير مشروع ميزانية الصندوق وتنفيذه كما تقوم و التسيير المالي و المحاسبي الضروري لعمليات المراقبة التي يخضع لها الصندوق.

-قسم التحصيل: ويقوم بتقييم أرباب العامل وتحصيل اشتراكاتهم، ومراقبتهم عند تهربهم من التحصيل وتتابع المسائل المتعلقة بالمنازعات.

4- نيابة المديرية للمراقبة الطبية: تقوم بدور المستشار الطبي لدى الوكالة، تنظم المراقبة الطبية، دراسة ومراقبة طلبات المرضى المتعلقة باداءات، تحديد مقاييس العجز والإمراض المهنية.

5- نيابة المديرية لتسيير مركز الإعلام الآلي: دورها الدراسات المعلوماتية وتتولى إنجاز التطبيقات المعلوماتية وكذا صيانة تجهيزات الإعلام الآلي.

6- نيابة المديرية لاداءات: تقوم بتنظيم وتتابع تسيير الاداءات الخاصة بالتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية، تدفع لحساب الهيئات الأخرى التابعة للضمان الاجتماعي الاداءات في إطار الاتفاقيات حيث تتكون من عدة مصالح تقوم كل مصلحة بالمهام التالية:

- مصلحة الاتفاقيات: تسيير الاتفاقيات المبرمة بين الصندوق والشركاء وهم الأطباء، الصيادلة، النقل الصحي، صانعي النظارات، مركز المعالجة بمياه البحر، محطات المعدنية، دون الأعضاء الاصطناعية وبعض العيادات الخاصة.

- مصلحة بطاقة شفاء: تقوم باستلام ملفات بطاقة شفاء ومعالجتها واستقبال البطاقات المنجزة من مركز الشخصية مع تفعيلها وتسليمها للمؤمن.

- مصلحة التعاقد مع المستشفيات: وهو مشروع قيد الانجاز يتكفل بتقييم الفاتورات الشكلية المرسله من طرف المستشفيات.

- مصلحة الأخطار الكبرى: التكفل بتسيير معاشات العجز وريوع حوادث العمل والأمراض المهنية تهم باستلام و معالجة أصحاب العجز من اجل تامين معاشاتهم و كذا ريع حوادث العمل و الأمراض المهنية.

- مصلحة العلاقات الدولية: تتكفل بالمؤمنين الاجتماعيين المستفيدين من منح التقاعد، عجز حوادث العمل وفق الاتفاقيات الثنائية مع صناديق (فرنسا، تونس، بلجيكا) وكذلك التأمينات الاجتماعية و المنح العائلية لذوي حقوق عمال جزائريون يعملون في تلك الدول.

- مصلحة الانتساب: تقوم بانتساب المؤمنين الاجتماعيين، بحيث توضح أن العامل غير منتسب لمكان عمل معين في حالة طلبه للعمل للمرة الأولى.

- خلية التحويلات: تقوم بتحويل الملفات ما بين الوكالات.
- مراكز الدفع: دورها تسيير نفقات الاداءات العينية و النقدية المتعلقة بالتأمينات الاجتماعية و كذا حوادث العمل و الأمراض المهنية ، تسيير المنح العائلية و الدفع من قبل الغير .
من جهة هناك مصالح تكون تابعة مباشرة للمدير تقوم بالمهام التالية:
- خلية الإصغاء: استقبال و توجيه و مرافقة مستعملي الضمان الاجتماعي، بغرض التسوية السريعة والنهائية لعرائضهم و تظلماتهم.
- خلية الوقاية: المشاركة في ترقية عملية الوقاية من أمراض المهنية و حوادث العمل و ذلك عبر المراقبة لظروف العمل لدى المستخدمين، تبليغ المستخدمين بالتدابير الضرورية لعملية الوقاية من الأخطار المهنية الواجب إتباعها و تطبيقها.
- مصلحة الإحصاء و التوثيق و الأرشيف: تقوم بتجميع المعطيات و المعلومات الإحصائية و معالجتها جمع و إعداد الرصيد الأرشيفي و معالجته علميا و فنيا، الحرص على تنفيذ و احترام المعالجة العلمية للأرشيف على المستوى المحلي.
- خلية الرقابة: المراقبة الداخلية لجميع المصالح و إرسال التقارير إلى المدير و المديرية العامة.
- مصلحة الأمن: التكفل بأمن الوكالة، بحيث تسهر على راحة العمال و حل كافة المشاكل داخل المؤسسة وهي ترتبط أساسا بمصلحة المنازعات بحيث هذه المصلحة تقوم بدراسة أولية لهذا النزاع و من ثمة تقوم بحله.

المطلب الرابع: الأنواع المختلفة للاداءات داخل وكالة تيسمسيلت

1/التامين عن المرض: يحق للعمال التعويضات المختلفة المتعلقة بالمرض، هذه التعويضات تتعلق بالمؤمنين وذويهم و تتمثل في:

اداءات العينية: التكفل بمصاريف للمؤمن أو ذوي حقوقه العلاج الصحي، و تغطي النفقات التالية: الطبية، الجراحية، الاستشفائية، الأعمال الطبية، الصيدلانية، الأجهزة، و الأعضاء الاصطناعية، إعادة التأهيل

الوظيفي و التأهيل المهني، العلاج و الجراحة التجبيرية للأسنان، و جراحة عظام الوجه والفكين، النظارات الطبية العلاج بالمياه المعدنية و في مجال النقل الصحي أو كل وسيلة نقل تقتضيها الحالة الصحية للمريض

الاداءات النقدية: هي تعويض موجهة لتعويض الدخل المفقود، عندما يضطر المؤمن التوقف المؤقت عن العمل بسبب المرض.

2/التامين على العجز: التعويض عند الإصابة بعجز أو مانع عن العمل بقدره تساوي 50 (في المائة) وعدم بلوغ السن القانونية للتقاعد.

3/التامين عن الأمومة: الاستفادة للمؤمنة من عطلة أمومة مدتها 98 يوما و يتم تسديد التعويضات اليومية خلال هذه الفترة بنسبة 100(في المائة) وكذلك التعويضات العينية.

4/التامين عن الوفاة: رأس مال الوفاة إلى ذوي حقوق المؤمن له اجتماعيا المتوفى

5/التامين عن حوادث العمل و الأمراض المهنية:تعويض الاداءات العينية و النقدية عند حادث عمل أو مرض مهني.

6/المنح العائلية : تتضمن المنح العائلية و منحة التمدرس.

السلبيات:

بالرغم من الإصلاحات التي وقعت على التأمينات الاجتماعية فإنها ما تزال تعاني من عدة نقائص لا بد من معالجتها لتكون في مستوى أهدافها الاجتماعية منها والاقتصادية وفيما يلي بعض النقائص و المشاكل التي تعاني منها المؤسسة و هي :

❖ نقص في مكاتب الاستقبال و التوجيه بالنسبة للزبائن.

❖ نقص الفئة الشبابية من العمال في المؤسسة، أغلبية العمال من فئة الكهول مما يؤدي إلى تقصير

في العمل نظرا لكثرة الملفات وطلبات المؤمنين.

الاقتراحات:

إن أهم المقترحات التي من شأنها أن تساعد المؤسسات على إيجاد حلول لمشاكلها، ولسد النقص الحاصل في بعض الجوانب، ولهذا حتى يتسنى لها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنجاح وفعالية وهذه المقترحات نبرزها في النقاط التالية:

- ❖ زيادة مكاتب الاستقبال من اجل طلبات المؤمنین و ملفاتهم.
 - ❖ تشغيل الفئة الشبابية من اجل تسهيل سير عمل المؤسسة.
 - ❖ الابتعاد عن الأساليب التقليدية في الإدارة، التي أصبحت لا تتلائم مع متطلبات البيئة والتوجه نحو الحديث منها، بهدف تحقيق الأهداف والمساهمة في التكيف مع كل المستجدات.
 - ❖ ضرورة توظيف الكفاءات المتخصصة، والتي تحتاجها المؤسسة وتكوينها في ما تريد المؤسسة تطبيقه (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)
 - ❖ تحسين وتطوير نظم المعلومات، بهدف الحصول على المعلومات بالجودة والوقت المناسبين.
 - ❖ زيادة كفاءة نظام الاتصالات، لما له من تأثير على تفعيل دور التقييم الإستراتيجي.
- وخلاصة القول الاعتراف بالحقوق شيء هام ولكن الأهم منه أن يستفيد منها أصحابها جميعهم بصفة فعلية وفي أحسن الظروف وأفضل وسيلة لتحقيق ذلك هي التأمينات الاجتماعية لأنها تعد مقياس علمي لتقدم الدول.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل التطبيقي والذي تضمن تجسيد للمفاهيم النظرية التي تعرضنا إليها في الفصلين السابقين، وهذا من خلال دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء كحالة من المؤسسات الجزائرية فيما يتعلق بامتلاكها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة عملية إيصال المعلومات بالمواصفات المطلوبة في الوقت المناسب، وبالتالي رفع مستوى الأداء في المؤسسة.

إن التطور السريع في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات من أي مكان من العالم إلى مكان آخر عملية سهلة وتتم بسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات.

تعتبر تكنولوجيا الحديثة للمعلومات من بين أهم تكنولوجيات الموجودة في عصرنا الحالي والتي ساهمت بدرجة كبيرة في تطوير المؤسسات وتسهيل المعاملات، وكان إدخالها على نشاط المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح لها الفرص للتخلص من بعض المشاكل التي كانت تعاني منها نتيجة اعتمادها لتقنيات تقليدية غير فعالة.

في سبيل الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال اتخذت المؤسسات كوسيلة لتسهيل عملية تبادل المعلومات رغبة منها في رفع أدائها، ومن هنا جاءت إشكالية بحثنا: "إمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة؟"

في سعينا للإجابة على إشكالية البحث قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول تناولنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي لأداء المؤسسة وفي الفصل الثاني كان بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال أما الفصل الثالث كان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كدعامة للميز التنافسية في المؤسسة الصندوق الويني للتأمينات.

نتائج اختبار الفرضيات:

بعد دراسة موضوع البحث ومحاولة الإحاطة ببعض جوانبه تمكنا من التأكد من صحة الفرضيات المقدمة وكانت النتائج على النحو التالي:

الفرضية الأولى: تتمحور الفرضية الأولى حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة وفتح الفرص أمامها، فلا شك أن التطور والتقدم في هذه التكنولوجيا بكافة أشكالها قد أدى إلى تحسين أداء المؤسسة فوجود الشبكة المعلوماتية وتوفر إدارة الوارد البشرية ونظام معلوماتي خاص القضاء على الطرق التقليدية في تسيير الملفات وحفظها واسترجاعها.

الفرضية الثانية: تتعلق الفرضية الثانية بإثراء الوظائف وبالتالي الرفع من كفاءة الموارد البشرية، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تسهيل عملية انتقال المعلومات والبيانات وبناء أنظمة للمعلومات من أجل السيطرة على الكم الهائل منها، فتكون موثوقة وصحيحة ودقيقة وتصل بأقل تكلفة، وبالتالي خلق وظائف جديدة، وإثراء وظائف ورفع كفاءة الموارد البشرية، عكس ما كان يعتقد من أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى الاعتماد على الآلات والاستغناء على الموارد البشرية.

الفرضية الثالثة: تركز على الحديث عن مزايا الايجابية التي منحتها تكنولوجيا المعلومات في تأدية مختلف الأنشطة بكفاءة وفعالية، لا يعني أنها تنطوي على بعض السلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حد ذاتها بقدر ما تعود إلى قصور معارف الأفراد تجاه هذه التكنولوجيا واستخدامها، أو لقصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية، والتي تكون في الغالب لعدم استشارة المختصين في ذلك المجال.

النتائج العامة للبحث:

في ظل التطورات الحاصلة ومن خلال تحليلنا لمختلف جوانب الموضوع ومحاولة لإيجاد أجوبة للإشكالية المطروحة ومحاولة لتقييم الوضع بالاستناد على الإحصائيات السالفة الذكر توصلنا إلى النتائج التالية:

إن عملية الاستخدام الأمثل للموارد تتطلب القيام بالعمليات التكوينية والتدريب فيما يتعلق باستخدام هذه الموارد بطريقة أفضل، والرشد في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالأفراد يتطلب اعتماد متخذي القرار على كم بسيط من المعلومات، ومن هذا المنطلق تصبح المعلومات على مستوى المؤسسة موردا هاما وأساسيا بقدر ما يتوفر من جودة في هذه المعلومات بقدر ما يزداد الرشد في عملية اتخاذ القرارات وبقدر ما يؤدي إلى تحسين والرفع من أداء المؤسسة.

إن القرارات التي تتسم بالرشد، والخطط التي تعتمد على معلومات غير سليمة أو غير كاملة تؤدي إلى إهدار الموارد، ومنه تعتبر المعلومات موردا هاما لا يقل أهمية عن الموارد المادية والبشرية المتاحة للمؤسسة.

وفي عصر المعلومات أو الاقتصاد الرقمي فإن المعلومات كمورد تتطلب نظاما فعالا بجزر، تخزين وبث هذه المعلومات مما يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الأداء، يسمى نظام المعلومات.

ولحسن الحظ فإن التقدم المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد زاد من فعالية أنظمة المعلومات أي زيادة فعالية إدارة المعلومات وإعدادها وتوفيرها في الوقت الحقيقي، وتتعلق هذه التكنولوجيا بكل جوانب التعامل مع المعلومات سواء كانت عملية جمع البيانات، تحليلها وتشغيلها، تخزينها والحفاظ عليها، تعديلها والحصول عليها بواسطة المسيرين على كافة المستويات عندما يحتاجون إليها.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة أمر لا جدل فيه فهي تستخدم الآن في المؤسسات بكل أشكالها، وتسمح بزيادة أداء المؤسسة بفضل الوسائل التي توفرها.

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع، فإننا نرى أن نقدم التوصيات التالية:

- مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات ومحاولة أقلمة هذه التكنولوجيا مع المؤسسة.
- تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجة.
- ضرورة الاهتمام والتركيز على جوهر التحفيز بالمؤسسة والذي يساهم في تحسين الأداء.
- إدراك دور المورد البشري داخل المؤسسة.

أفاق البحث:

في الختام نتمنى أن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع ومعالجته بإعطاء نظرة موجزة عن هذا الموضوع المهم بكل جوانبه، خاصة في وقتنا الحالي، وهو ما يفسح المجال لمعالجة جملة ن المواضيع في المستقبل منها:

- أثر استخدام الإدارة الالكترونية على الموارد البشرية.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة.

قائمة المراجع:

01: الكتب :

1. أ / غسان قاسم، اللامي داود ، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات ، الطبعة الأولى ، الو راو للنشر و التوزيع، 2010 .
2. أ/ الصحن مُجّد فريد ، العلاقات العامة و المبادئ و التطبيق ، القاهرة ، الدار الجامعة، 1998.
3. أ /العبادي فوزي هاشم ، إدارة نظم المعلومات منظور استراتيجي ، جامعة الكوفة ، الإدارة والاقتصاد ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
4. أ / علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع 1990.
5. أ/ الخطيب أحمد وزيفان خالد ، إدارة المعرفة و نظم المعلومات ، عالم الكتب الحديثة، عمان، 2009 .
6. أ/ البر زنجي حيدر شاكر ،حسن جمعة محمود ، تكنولوجيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة ، سنة 2004 .
7. أ/ عبد الغفار حنفي ، السلوك التنظيمي ، وإدارة الموارد البشرية ، الإسكندرية ، دار النشر الجامعة الجديدة ، 2002 .
8. أ/ ثابت عبد الرحمان إدريس ، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة الإسكندرية دار الجامعة، 2007 .
9. أ / مُجّد الفاتح عبد الهادي ، شعبان عبد العزيز خليفة ، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع و المستقبل ، وقائع المؤتمر العربي الثامن ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة 14 نوفمبر 1997 .
10. أ / حنفي زكي بدوي ، السلوك التنظيمي للأداء ، دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية 1975 .

- 11.** بلاسكة صلاح ، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ماجستير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس سطيف، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012/2011 .
- 12.** بالعلياء خديجة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكتساب ميزة تنافسية في منظمات الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و علوم التجارية ، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف .
- 13.** بوعلي فريدة ، فوزيل حكيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ، مذكرة الماستر، تخصص اقتصاديات المالية و البنوك ، 2014/2013 .
- 14.** بولعويادات حورية ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، 2009 /2008 .
- 15.** بوماجن عادل ، تأهيل الموارد البشرية الاقتصادية ، رسالة دكتوراه ، بسكرة ، 2015 /2014 .
- 16.** ناصر أمين، أحمد علي ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمات الصناعية العامة مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماستر ، غير منشورة ، جامعة اليرموك ، 2002.
- 17.** بن شلوية كاميلية ، و شرقي أمال ، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسة مذكرة ماستر ، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2013 /2012 .
- 18.** جغوي فاديه ، دور التحليل الاستراتيجي في تحسين أداء المنظمة ، مذكرة ماستر، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، 2016 /2015 .
- 19.** عرب الحاج ، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، الماجستير، في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة ورقلة و الجزائر .
- 20.** عيبر فوزي الخطيب ، إدارة الوقت و أثرها في مستوى الأداء العاملين ، مذكرة ماستر ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الدراسات العليا ، كلية العلوم ، قسم إدارة أعمال .

21. رايس مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، ماجستير في العلوم التسيير، فرع إدارة أعمال.

22. باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء البنك الموريتاني للتجارة الدولية الماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير 2010 / 2015.

23. غالية فاديه، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، الماجستير علوم التسيير فرع تسيير المنظمات، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات 2010 / 2012.

توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، الماجستير، تخصص مالية مؤسسة، 2010 / 2012.

03:المجلات.

1. بومليلة سعاد وبوباكر فارس، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة إقتصاد و المناجنت، العدد 3 مارس 2004.

2. رزقون مجحد، عرابة حاج، أثر إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، العدد 1 ديسمبر 2014.

04المؤتمرات :

3. مزهود عبد المالك، المقاربة الإستراتيجية لأداء مفهوما و قياسيا، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة مارس 2005.

4. حديد رتيبة وحديد نوفل، اليقظة التنافسية وسيلة حديثة لتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات 8 مارس 2015، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

5.

05 : مواقع الانترنت :

6. Arabe nritish academy for higher éducation.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لأداء المؤسسة

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

فهرس المحتويات

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

مقدمة

الفصل الثالث

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الأجراء