

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية
تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية بعنوان:

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء شركات التأمين
دراسة حالة مجموعة شركات التأمين - الاغواط -

الأستاذ المشرف:

د. عمر متيجي

من إعداد الطالبة :

- موسى مرزوق

- اسامة تجاني مراد

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ	- بن جاب الله محمد
مقررا	أستاذ محاضر (أ)	- متيجي عمر
ممتحنا	أستاذ محاضر (أ)	- سعيداني محمد

السنة الجامعية 2023/2022

شكر وعرفان

بفضل الله وحمده انجزنا هذا العمل المتواضع الذي اسأل الله عز وجل ان يجعله خالصا لوجهه الكريم ويسعدني بعد حمد الله وشكره ان اتقدم بجزيل وخالص الشكر و التقدير، للدكتور الفاضل متيجي عمر الذي قبل إشرافنا على هذا العمل وله الفضل الكبير في إعداد هذه المذكرة فلم يخل على إرشادنا ـ الشكر الموصول أيضا الى الاساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة كما لايفوتني ان اشكر كل دكاترة واساتذة جامعة عمار ثليجي وبالأخص قسم العلوم الإقتصادية الذين سهلو مهمتنا في سبيل اتمامنا وبفضلهم وصلنا الى نقطة التخرج

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، و الفكر المستنير، فلقد كان له الفضل الأول في
بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب)، أطال الله في عمره.
إلى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني رابط الجأش، و راعيتني حتى
صرت كبيرا (أمي الغالية)، طيب الله ثراها.
إلى إخوتي، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات و الصعاب،
إلى جميع أساتذتي الكرام، ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي.
إلى الأستاذ الذي أشرف على متابعة مذكرتنا، الأستاذ متيجي عمر.
إلى كل الأصدقاء أهدي هذا العمل

موسي مرزوق

إهداء

إلى النور الذي يضيء لي درب النجاح

إلى من علمني الصمود مهما تبدلت الظروف..... والدي

إلى حكمتي وعملي..... إلى أدي و حلمي إلى ينبوع الصبر والتفاؤل

أمي الغالية

إلى من كانوا ملجئي..... إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات

إخوتي

إلى كل الأصدقاء أهدي هذا العمل

اسامة تيجاني مراد
اسامة تيجاني مراد



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	شكر وعرفان
II	إهداء
III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الاشكال
VI	قائمة الملاحق
VII	ملخص الدراسة
(أ - ز)	مقدمة
08	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
09	مقدمة الفصل
10	المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
10	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
14	المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
16	المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
20	المطلب الرابع: الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
23	المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكات الاتصال في المؤسسة
23	المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة
27	المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
34	خلاصة الفصل

35	الفصل الثاني: الأداء المؤسسي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
36	مقدمة الفصل
37	المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء و تقييمه في المؤسسة
37	المطلب الأول: ماهية الأداء
43	المطلب الثاني: مفهوم تقييم الأداء في المؤسسة
46	المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة
46	المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء المؤسسة
49	المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة
53	خلاصة الفصل
54	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي
55	مقدمة الفصل
56	المبحث الأول: تقديم مؤسسة محل الدراسة
56	المطلب الأول: التعريف العام بالمؤسسة
57	المطلب الثاني: تعريف التأمين
71	المبحث الثاني: وصف استجابة عينة الدراسة
71	المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة
74	المطلب الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية
78	المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة والتوزيع الطبيعي للبيانات
82	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج
82	المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة
88	المطلب الثاني: طبيعة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع

الفهارس

89	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
96	خلاصة الفصل
97	الخاتمة
100	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	01
71	ترميز متغير الجنس	02
72	ترميز متغير الفئة العمرية	03
72	ترميز متغير المؤهل التعليمي	04
72	ترميز متغير الاقدمية بالمؤسسة	05
73	ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ليكارت الخماسي	06
78	معاملات الارتباط لمحور البنية التحتية	07
79	معاملات الارتباط لمحور نظم المعلومات	08
79	معاملات الارتباط لمحور متطلبات استخدام التكنولوجيا	09
79	معاملات الارتباط لمحور مساهمات تكنولوجيا المعلومات	10
80	معاملات الارتباط لمحور الاداء في المؤسسة	11
80	قياس ثبات أداة الدراسة	12
81	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	13
82	جدول الاتجاه العام لأفراد العينة	14
83	جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور البنية التحتية	15
84	جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور نظم المعلومات	16
85	جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور متطلبات استخدام التكنولوجيا	17
86	جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور مساهمة التكنولوجيا	18
87	جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الاداء في المؤسسة	19

الفهارس

88	جدول يمثل معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	20
90	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد	21
94	نتائج اختبار (Test de Mann-Whitney) للعينات المستقلة الجنس حول الاداء في المؤسسة	22
95	نتائج اختبار Test de Kruskal-Wallis للعينات المستقلة (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية) حول الاداء في المؤسسة	23

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	01
25	أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة	02
41	الأداء من منظور الكفاءة و الفاعلية	03
42	العلاقة بين الكفاءة والفاعلية والإنتاجية	04
47	العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	05
74	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
75	توزيع أفراد العينة حسب العمر	07
76	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	08
77	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الاقدمية	09



ملخص
الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (البنية التحتية, نظم المعلومات, متطلبات استخدام المعلومات, مساهمة تكنولوجيا المعلومات) على الاداء في المؤسسة لدى العاملين في مؤسسة SAA - الاغواط-، حيث استهدفت الدراسة مجموعة من عمال مؤسسة SAA باستطلاع آرائهم لاختبار مدى صحة فرضياتنا من خلال استبانة الدراسة التي تضمنت مجموعة من العبارات شملت محاور الدراسة وزعت على عينة مكونة من 50 مفردة، وتم استرجاع 40 استبانة من بينها 36 صالحة للدراسة.

تم استخدام البرنامج الاحصائي spss22 لاختبار فرضياتنا بالاستعانة بالأساليب الاحصائية التالية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، الاتجاه، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار الخطي....).

قد توصلت من خلال ذلك الى مجموعة من النتائج أهمها انه يوجد أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات في الاداء في المؤسسة لدى الافراد العاملين في مؤسسة SAA- الاغواط- تجسد في بعد نظم المعلومات و مساهمة تكنولوجيا المعلومات، كما لا يوجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات افراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة، يعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية(الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الاقدمية بالمؤسسة)، كما تم تقديم اقتراحات عملية وافاق مستقبلية للدراسة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا, معلومات, اداء , مؤسسة, تأمين

ABSTRACT

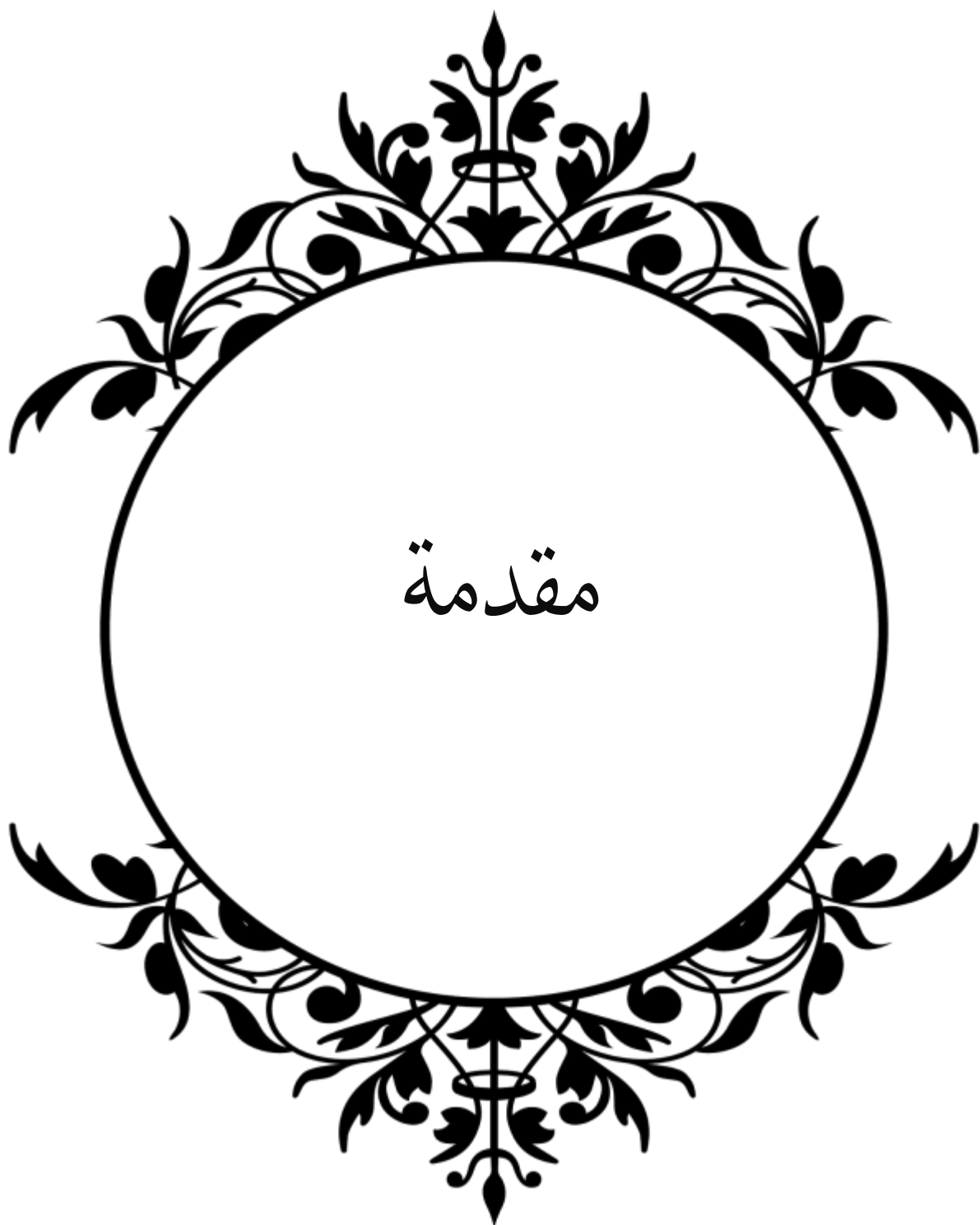
The objective of this study was to determine the impact of information technology in its dimensions (infrastructure, information systems, information usage requirements, IT contribution) on performance within the organization among employees of SAA institution in laghouat. The study targeted a group of SAA employees by surveying their opinions to test the validity of our hypotheses through a study questionnaire that included a set of statements covering the study's dimensions, distributed to a sample of 50 individuals. Forty questionnaires were retrieved, of which 36 were valid for the study.

The statistical software SPSS 22 was used to test our hypotheses using various statistical methods such as mean, standard deviation, difference coefficient, correlation coefficients, linear regression analysis, etc.

Through this, a set of results were obtained, the most important of which was that there is a significant impact of information technology on performance within the organization among individuals working in SAA institution in laghouat, manifested in the dimension of information systems and IT contribution. Furthermore, there were no statistically significant differences in the average attitudes of the sample individuals regarding the level of performance in the organization, which can be attributed to personal and job-related variables (gender, age group, educational qualification, tenure in the institution). Practical suggestions and future prospects for the study were also provided.

Keywords:

Technology, information, performance, institution.



مقدمة

في عالم اليوم ، تتغير تقنيات المعلومات والاتصالات مع مرور كل يوم ، وكل قرية في العالم هي قرية واحدة ، كما أن مختلف المجالات مثل الاقتصاد والمجتمع والسياسة والحياة الثقافية تشهد تغيرات وتطورات سريعة. نظرًا لأن العالم يمر بتغير تقني سريع ومجال الأجهزة الإلكترونية في تطور مستمر ، فقد جذبت دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات انتباه العديد من الباحثين.

أجهزة الكمبيوتر والبرامج ومعدات الاتصالات وكميات هائلة من المعلومات التي تنمو وتنتقل بين المؤسسات.

كل هذه التغيرات أدت إلى إقبال عام على الاستثمار في أي مجال من مجالات النشاط الاقتصادي ، لأن الاستثمار يعتبر عاملاً مؤثراً يدفع النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي ، سواء كان في المجالات الإنتاجية أو الخدمية أو الإنتاجية. القطاع المالي. في السنوات الأخيرة ، استمر مجال الاستثمار في التوسع ، وكان أحد أبرز استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء العالم

يعتبر الاداء في المؤسسة هو ناتج و مخرجات العملية الإنتاجية و الخدماتية للمؤسسة و التي وجدت من اجل هذا الغرض الذي يعكس فعالية و مستوى المؤسسة العملي سواء تمثل هذا في اداء الافراد او في اداء الجماعة فالأداء المؤسسي يشمل الطرفين معا

أولاً: إشكالية الدراسة

انطلاقاً مما سبق نطرح التساؤل الجوهري التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة لدى الأفراد العاملين بمؤسسات التأمين الأغواط؟

وينبثق من هذا التساؤل أسئلة فرعية كالتالية:

- ماذا نقصد بتكنولوجيا المعلومات وما هي أبعادها ؟
- ماذا نقصد بالأداء في المؤسسة وما طبيعة علاقته بتكنولوجيا المعلومات ؟
- هل هناك تأثير لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة ؟

ثانيا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من أهمية موضوع الدراسة، حيث يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات من القضايا وتحديات المنظمات التي تسعى لتجاوزها لانعكاساته على الأفراد والمنظمة ولأن أثار تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر على وجود الآلات داخل المؤسسة بل يتعداه إلى الى تحقيق الانسجام بين الآلات و الافراد كما تظهر أهمية الاداء في المؤسسة في كونه انعكاس لمستوى جدية و فعالية المؤسسة في تحقيق اهدافها.

ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بالدرجة الأولى للإجابة على إشكالية البحث كما تهدف إلى:

- معرفة أهم الجوانب النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاداء في المؤسسة.
- إسقاط الجانب النظري على التطبيقي من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة عبر الدراسة التطبيقية.
- التعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى الأفراد العاملين بمؤسسة SAA - الاغواط - .
- التعرف على مستوى الاداء في المؤسسة لدى الأفراد العاملين بمؤسسة SAA - الاغواط - .
- التعرف على اثر عوامل تكنولوجيا المعلومات على الاداء في مؤسسة لدى العاملين بمؤسسة SAA - الاغواط - .
- تقديم توصيات تسلط الضوء على مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاداء في المؤسسة

رابعاً: فرضيات الدراسة

للإجابة عن إشكالية البحث والتعمق في دراستها وفق منهج واضح وسليم، تصاغ مجموعة فرضيات قد تساهم في تحديد معالم هذه الدراسة، وقد جاءت هذه الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى :

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

تتفرع الفرضية الرئيسية الأولى إلى اربع فرضيات فرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور البنية التحتية الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور نظم المعلومات على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور مساهمة تكنولوجيا المعلومات الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية بالمؤسسة, بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) .

خامسا: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة عمال مؤسسة بمؤسسات التأمين الاغواط، والبالغ عددهم (60) عامل وقمنا بتوزيع (50) استبانة على مجموعة من العاملين، وبعد توزيعها قمنا باسترجاع (40) استمارة وكان من بينها (36) استمارة صالحة للدراسة.

سادسا: أدوات الدراسة

بالنسبة للجانب النظري، تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على مجموع المراجع للحصول على المعلومات أهمها: الكتب، المذكرات، المجلات العلمية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي، فتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم تحليلها بالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية "spss"، ترجمت هذه البيانات إلى نسب وتكرارات ومتوسطات وانحرافات

سابعا: منهج الدراسة

اعتمدنا على مجموعة من المناهج المعروفة في العلوم الاجتماعية، كالمنهج الوصفي والتحليلي حيث بدأنا في جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى الأهداف المحددة، من خلال إسقاط الجانب النظري للدراسة على المؤسسة محل الدراسة، ثم تحليل المخرجات واستخلاص النتائج.

- حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: موضوع هذه الدراسة هو أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على العاملين بمؤسسات التأمين - الاغواط- والبالغ عددهم (60) عامل.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/20221.

ثامنا: أسباب اختيار الموضوع

إن اختيار أي موضوع له دوافع وأسباب، بالنسبة لنا اخترنا الخوض في هذا الموضوع بالبحث والدراسة لعدة أسباب ودوافع نحاول اختصارها في ما يلي :

- الصلة الوثيقة بين الموضوع المختار والتخصص المدروس
- الرغبة في تعميق معارفنا النظرية والميدانية حول تكنولوجيا المعلومات و الاداء في المؤسسة

عشرا: الدراسات السابقة

- الشريف اسماعيل عثمان شريف ، بعنوان: " تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير نظام الرقابة الداخلية "، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، مجلد 04، العدد 07 ، 2021

هدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب الرقابة الداخلية التي تستخدمها الجامعات السودانية ومدى كفاءتها في الحفاظ على مواردها في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات. وتتمثل مشكلة الدراسة في مدى فاعلية تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام الرقابة الداخلية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي متمثلة في أسلوب الاستبانة لجمع البيانات، باستخدام العينة العشوائية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير نظام الرقابة الداخلية. , وان استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية أفضل من نظام الرقابة التقليدية لحماية موارد الجامعات. كما ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية يؤدي الى الحصول على المعلومات في الوقت المناسب. استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية تنتج معلومات تتصف بالمصداقية وإمكانية الاعتماد عليها لاتخاذ قرارات إدارية رشيدة. قد أوصت الدراسة إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام الرقابة الداخلية للجامعات الحكومية لحماية مواردها. ضرورة تطوير الإجراءات الوقائية التي تحول دون دخول غير المصرح لهم. ضرورة مراجعة مخرجات التشغيل الإلكتروني يدوياً قبل تسليمها للمستفيدين في الوقت المناسب

- دراسة بوسنة محمد . ساهل امينة بعنوان: " مزايا تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اهمية الاستثمار فيها"، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد 16 العدد 01 , 2021

تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المنظمات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات. فاستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن من تحسين جوانب كثيرة في حياة البشرية، حيث فتحت أفاق جديدة للإنسان المعاصر وفي مختلف مجالات الأعمال، فقد أدى كل هذا إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة. و نسعى من خلال هذه الدراسة إلى إبراز أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحقيق العديد من المزايا للمنظمات مما زاد من أهمية الاستثمار في هذه التكنولوجيات، فنجاح عملية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب من المنظمات أن تتعامل بحكمة مع المشاكل والصعوبات التي تواجهها من خلال هذه العملية الاستثمارية، والجزائر شأنها شأن الدول الأخرى ومن خلال ما تقوم به من استثمارات واصلاحات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يظهر أن البلاد لديها رغبة حقيقية في بناء مجتمع المعلومات والمعرفة.

- دراسة سيف الاسلام بن جمعة ، بعنوان: إدارة الاتحادات الرياضية عن طريق قياس الأداء"، مجلة الابداع الرياضي، العدد 06 , 2012

هل يجب قياس أداء نجاعة الاتحادات الرياضية ؟ فكيف يجب القيام بهذا القياس ؟ ذلك أن الأداء التنظيمي أو النجاعة التنظيمية تكتسي داخل مثل هذه التنظيمات ايجاد أكثر خصوصية ومتعددة الابعاد والمقاييس. فالأداء لا يمكن حصره في مجرد القياس التألفي والموضوعي الذي يمثل الربح بالنسبة للمؤسسة التجارية. وبالتالي، نعرف الأداء بالنسبة للاتحاد دعى أنه قدرتها على توفير استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية من أجل بلوغ أهدافها التأسيسية . كذلك الأداء يتطابق مع الحكم المصرح بها من قبل مختلف الأطراف الفاعلة في تلك الاتحادات ، وسواء تعلق الأمر بأشخاص أو بمجموعة أشخاص، وفقا لمنظومة القيم لديهم ولانتظاراتهم، بخصوص الخدمات أو النتائج التي ينتظرونها من المنظمة (وينجر عن ذلك قياس ذاتي ونسبي الأداء). ولهذه الأسباب فإن قياس أداء الاتحاد الرياضي، مثلما هو الشأن بالنسبة لاية منظمة، يجب أن يجمع بالضرورة بين القياسات الموضوعية (النتائج الحاصلة) والذاتية (النتائج المؤملة) بهدف تقديم رؤية أكثر ثراء وواقعية حول الأداء الاجمالي. يعمل اذا التدقيق والمراقبة في المنظمة على

تقويم الفارق الموجو بين الهدف الذي يجب بلوغه والنتيجة الحاصلة . سوف يتولّى البحث في شروط ومباى وضع وتنفيذ منظومة لقياس ومراقبة الاداء التي من شأ نها أن تكون أكثر ملائمة لتطوّر هذه الاتحادات.

- دراسة عاشور مزريق ، بعنوان: " بطاقة الاداء المتوازن كمنهج لقياس وبناء ثقافة الاداء الاستراتيجي المتميز لمنظمات الأعمال مجلة معهد العلوم الإقتصادية، العدد 28، المجلد 4، 2013.

شهدت بطاقة الاداء المتوازن (Balanced Scorecard BSC) اهتماما واسعا سواء من قبل الباحثين أو رجال الأعمال، كما حقق تطبيقها في بعض الشركات نجاحا ملفتا، جعلها تنتقل من مجرد أداة من أدوات الإدارة إلى نظام متكامل للإدارة الإستراتيجية. فإذا كانت إستراتيجية الأداء تقتضي أن تتبنى الإدارة العليا في المنظمة هذا الفكر لأن هذه الإستراتيجية شفافة وتعمل على قياس الأداء سواء للعاملين أو المنظمة ككل، فانه يتطلب أن يتم التعامل مع هذه الإستراتيجية من قبل الإدارة العليا على أنها نظام عمل متكامل ومتزن. ومنه أصبحت بطاقة الأداء المتوازن الأداة المناسبة لتحويل الإستراتيجية إلى واقع عملي حيث كانت بالسابق نظريات جميلة يصعب تطبيقها. هذه الأداة التي تعمل على تحويل الإستراتيجية إلى مؤشرات أداء واقعية تعمل على تأسيس نظام وإستراتيجية محكمة وممكن قياسها ومتابعتها بكفاءة تامة في المنظمة، وهذا يقود إلى تنفيذ أفضل وأداء فعال. إن بطاقة الأداء المتوازن تجمع المحاور الرئيسية للمنظمة معا وهي العملاء. - العمليات الداخلية - التعلم والنمو - والمالية. وهذا ما يسمى علاقة " السبب والنتيجة " أو ربط كل عناصر المنظمة الأساسية بعضها ببعض. إن منهجية استراتيجية الأداء المتوازن تعتبر أحد أهم منتجات العصر الحديث لتطوير المنظمات ويتطلب من كل منظمة تسعى لإثبات وجودها وتعمل على تطوير مواردها وتتطلع إلى موقع ريادي أن تعمل بمفهوم استراتيجية الأداء باستخدام بطاقة الأداء العالمية (BSC). ومن جانب آخر أصبح مفهوم "الأداء المتميز" يستند إلى إطار فكري واضح يعتمد على التكامل والترابط ويلتزم بمنطق التفكير المنظومي Systemic Thinking الذي يرى المؤسسة على أنها منظومة متكاملة تتفاعل عناصرها وتتشابك آلياتها ومن ثم تكون مخرجاتها محصلة لكافة قدراتها، وعليه فإن الأداء المتميز هو بمثابة القدرة على توفير وتنسيق عناصر المؤسسة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات التي تحقق رغبات ومنافع وتوقعات المستفيدين.



مقدمة الفصل:

تعتبر المنظمة نظاماً مفتوحاً على العالم الخارجي، ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فأصبحت رهاناً أساسياً لها، خاصة في ظل ما تمثله المعلومة من أهمية في العناصر الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة الاقتصادية، بما يضمن التفوق لهذه المنظمات، و الذي لا يتحقق الا من خلال أنظمة خاصة تجعلها قادرة على التحكم في حجم المعلومات و قدرة على حمايتها، كما بلعب الاتصال دوراً مهماً بضمانه تدفق المعلومات ، ما يؤمن تكامل بين الوظائف الإدارية في المنظمة، حيث تضمن شبكات الاتصال الرفع من مستوى التنسيق بين أجزاء هذه الأخيرة، و بهذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساعدت في بناء أنظمة مساعدة لاتخاذ القرارات المناسبة و السريعة المبنية على الحقائق و المعلومات.

- وبناءاً على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى العناصر التالية:

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المبحث الثاني: نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

تحاول من خلال هذا الجزء إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالتطرق الى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها من أجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المطلب الاول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات الخدمية أو الإنتاجية، ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات، ونحاول التطرق في هذا العنصر الى تعريفها من الجانب التسييري الاداري.

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: نجيز تعريفها فيما يلي:

تعريف 01: هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تنظم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب البرامج و معدات الحفظ و الاسترجاع و النقل الالكتروني السلكي و اللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواءً مكتوباً أو مسموعاً أو مرئياً وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة¹.

تعريف 02: Kenne Hladon و Jaine Laudon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات:

- العتاد المعلوماتي: المعدات الفيزيائية للمعالجة.
- البرمجيات، برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.
- تكنولوجيا التخزين تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية.

¹ بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010، ص275.

- تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائل فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان الى مكان اخر بحيث يمكن وصول الحواسيب الى معدات الاتصال لتشكيل شبكات تربط هذه الحواسيب¹.

تعريف 03: التكنولوجيا هي فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي. وتشير إضافة "français russo" إلى أن التكنولوجيا تجمع بين العناصر المختلفة من خلال تسجيل القوانين².

تعريف 04: التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة في الأنظمة الفرعية للعمل. تساهم تطبيقات التكنولوجيا في تلبية الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية، سواء كانت حقيقية أو متوقعة³.

ثانيًا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتكون من:

- **الأجهزة والمعدات** (أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها والأقراص وأجهزة الاتصالات مثل الهواتف والصرف الآلي)، وهي المكونات المادية التي تستخدم لإدخال البيانات ومعالجتها لتحويلها إلى معلومات تستخدم في عمليات اتخاذ القرار.
- **البرمجيات والمعالجات**، وهي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها على أجهزة الكمبيوتر لإتمام مهمة معينة. تشمل البرمجيات النظامية (مثل أنظمة التشغيل) والبرامج التشغيلية الأخرى التي تتفاوت وفقًا للأهداف المرجوة، وتخزن هذه البرامج كمجموعة في ملفات الذاكرة⁴.
- **الشبكات والاتصالات**، وتشمل جميع الأجهزة والمعدات والبرامج التي تسهل تبادل البيانات والمعلومات بأشكالها المختلفة. تتعاون البنية التحتية للشبكات مع الاتصالات لبناء وتوفير الخدمات الشبكية. يتكامل هذه المكونات مع بعضها البعض، حيث لا يمكن بناء الشبكات دون بنية اتصالات فعالة لتمكين تبادل البيانات والمعلومات⁵.

¹ شادلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007 2008، ص13.

² سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ص 20.

³ pierre dusauge, bernard ramanantsoa, technologie et stratégie d'entreprise, édition internationale, paris, 1994, p13.

⁴ محمد إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية 2ط، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2009 ص

⁵ نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية، ط، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص55.

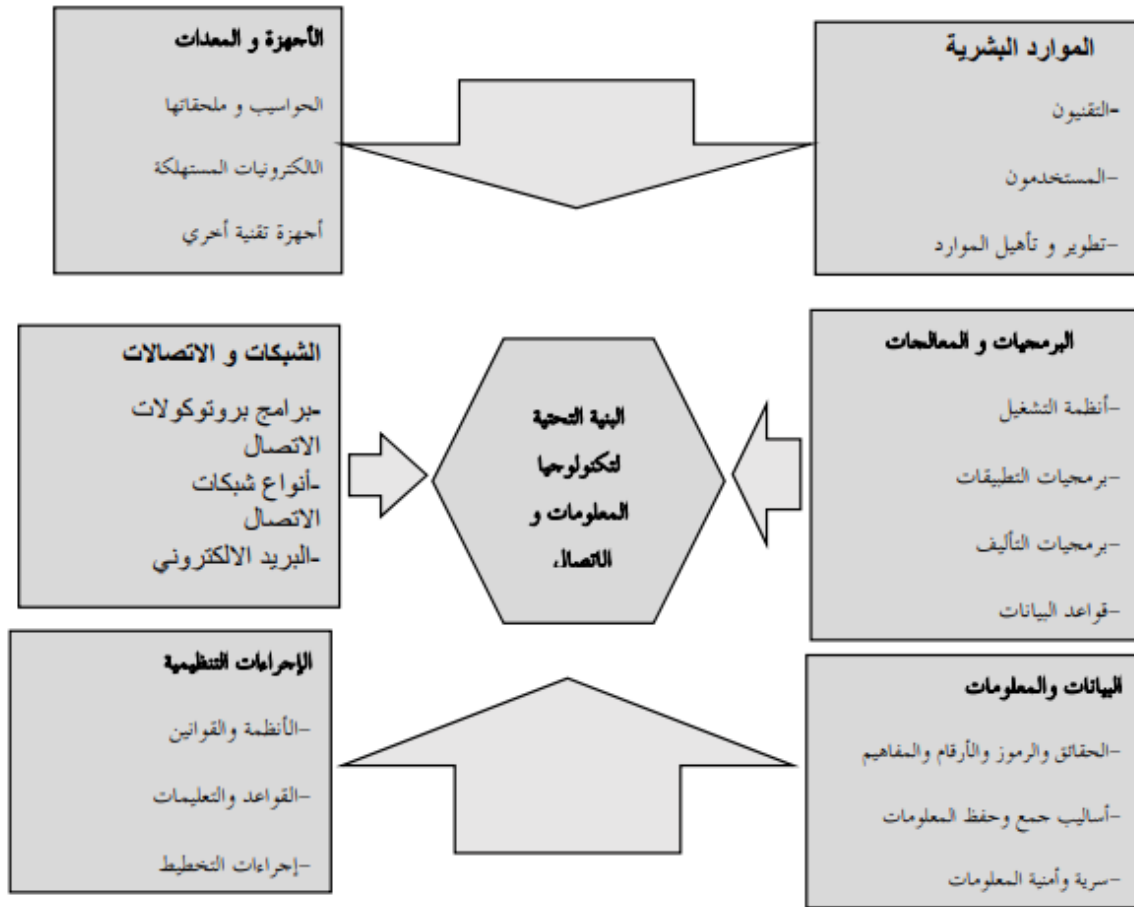
- **البيانات والمعلومات:** تشير إلى المعلومات التي تم جمعها وتنظيمها بشكل منسق ومرتب، بحيث تكون ذات فائدة للأفراد في اتخاذ القرارات. يتم تحويل البيانات إلى معلومات قيمة عندما يتم تحليلها وفهمها بشكل صحيح¹.
- **الإجراءات التنظيمية:** تشمل مجموعة القوانين والأنظمة التي تتم وضعها لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب والتعامل مع الاتصالات المرتبطة بها. تهدف هذه الإجراءات إلى منع ومواجهة محاولات غير مشروعة للوصول إلى قواعد البيانات المحفوظة².
- **الموارد البشرية:** تشير إلى مجموعة الأفراد الذين يستخدمون أجهزة الحاسوب والمبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم البرامج. يعتبرون جزءاً أساسياً من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويساهمون في تطوير وتحسين الأنظمة والتطبيقات التقنية³. و تتمثل في الشكل الاتي:

¹ دنان عواد الشوايكة ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ، ط 1، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، 1999، ص 7.

² إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الميسر للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص 3.

³ حيدر شاكر البرزنجي ، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجياي ، ط 1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2013،

الشكل رقم (01): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.



المصدر: حيدر محمد نوري حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار الشروق

للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص144.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لها العديد من الخصائص في المؤسسة الاقتصادية، ما يجعلها ذات أهمية كبيرة.

أولاً - خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي¹:

- التفاعلية: يمكن للمستخدم التفاعل مع التكنولوجيا وأن يكون مرسلاً ومستقبلاً في نفس الوقت.
- اللاتزامنية: يمكن استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدم، ولا يحتاج المشاركون في الاتصال إلى استخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: تتيح التكنولوجيا استقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يتمتع الإنترنت بالاستمرارية في عملها في جميع الأحوال، ولا يمكن لأي جهة تعطيل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التواصل: يتيح الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة وتبادل المعلومات بسهولة.
- قابلية التحرك والحرية: يمكن للمستخدم استخدام خدمات التكنولوجيا أثناء التنقل من أي مكان باستخدام وسائل مثل الهاتف المحمول.
- قابلية التحويل: تمكن من نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، مثل تحويل الرسائل المسموعة إلى رسائل مقروءة أو مطبوعة.
- اللامجاهرية: يمكن توجيه الرسائل الانتقالية إلى فرد واحد أو مجموعة محددة بدلاً من توجيهها إلى الجماهير الكبيرة، مما يسمح بالتحكم في الرسائل والتواصل المباشر بين المنتج والمستهلك.
- الشبوعية والانتشار: تمكن الشبكة من التوسع لتشمل مساحات غير محدودة من العالم.
- العالمية والكونية: تعمل في بيئة واسعة ومعقدة حيث تنتشر المعلومات عبر مختلف المناطق والبيئات.
- تقليل الوقت: يتم تقليل الوقت والجهد من خلال استخدام التكنولوجيا وتبسيط العمليات².

¹ بومائلة سعاد فارس بويكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمت، العدد 3، مارس 2004، ص 205-206.

² يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر 2010-2011، ص 22

- **تقليص المساحة:** يساهم تقنيات تخزين المعلومات في تخزين حجم كبير من المعلومات والوصول إليها بسهولة وسرعة.
- **المرونة:** تعتبر تكنولوجيا المعلومات مرنة وقابلة للتكيف مع احتياجات متعددة. يمكن استخدامها في مجموعة متنوعة من الأغراض والوظائف وفقاً لاحتياجات المؤسسة.
- **التنمية والتطور:** يعتمد نمو النظام الاقتصادي على تغير وتطور نظام تكنولوجيا المعلومات. يتطور النظام الاقتصادي بمرور الوقت مع تغيير التكنولوجيا واستخدامها بشكل أفضل وفعال.
- **النممة:** تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحقيق النممة، وهي تعني السرعة والكفاءة والتكلفة المنخفضة. تساهم التكنولوجيا في تبسيط العمليات وتقليل التكاليف وتحسين الكفاءة في المؤسسات.
- **اقتسام المهام الفكرية:** يتيح التفاعل والحوار بين الباحث والنظام استخدام التكنولوجيا لمشاركة وتبادل المهام الفكرية. يمكن للنظام أن يساعد في تنفيذ مهام معقدة ومساعدة الباحثين في اتخاذ القرارات المستنيرة.
- **النمو والتطور:** ترتبط نمو النظام الاقتصادي بتغير وتطور نظام تكنولوجيا المعلومات. كلما تغير النظام التكنولوجي وتحسن، زاد النمو والازدهار في المؤسسات والقطاعات الاقتصادية.

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً كبيراً في تحديث وتطوير إدارة الأعمال، وتؤدي إلى إنشاء وظائف ومجالات عمل جديدة ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال. يمكن ملاحظة ذلك من خلال النقاط التالية¹:
- **تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية:** تتيح تكنولوجيا المعلومات استخدام أنظمة إدارة العمليات والمراقبة لتحقيق مستويات عالية من الرقابة والكفاءة في العمليات التشغيلية. يمكن مراقبة العمليات بشكل مستمر واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها.
 - **توفير قوة عمل فعالة داخل المؤسسة:** تساعد تكنولوجيا المعلومات في أتمتة العديد من المهام الروتينية والمكررة، مما يساهم في تحسين إنتاجية الموظفين وتحرير وقتهم للتركيز على مهام أكثر استراتيجية وإبداعية.

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر و التوزيع، الأردن، ط 1، 2015، ص 127

- زيادة قنوات الاتصال الإداري بين المختلفة الإدارات: يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات إنشاء قنوات اتصال فعالة وفعالة بين المختلفة الإدارات داخل المؤسسة. يمكن تبادل المعلومات والتواصل بسرعة وسهولة، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة.
 - توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية: بفضل التكنولوجيا المعلوماتية، يمكن للإدارة العليا الوصول إلى المعلومات والتقارير الحاسمة بسرعة ودقة. هذا يسمح لهم باتخاذ قرارات أفضل وأسرع وتخصيص الوقت للمسائل ذات الأهمية العالية بدلاً من إدارة العمليات التفصيلية.
 - تقليل حجم التنظيمات الإدارية: تمكن التكنولوجيا المعلوماتية الشركات من تحقيق كفاءة أعلى وتقليل حجم التنظيمات الإدارية. يمكن أتمتة العديد من العمليات والأنشطة التي تعتمد على الورق وتقليل الاعتماد على هياكل إدارية ضخمة، مما يوفر الموارد ويزيد من الكفاءة.
- باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال، يمكن للمؤسسات الاستفادة من فوائد عديدة تؤدي إلى تحسين أداء العمل وتحقيق التنمية والتطور.

المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

ان الطبيعة الاقتصادية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة جعل من إستخدامها العديد من الأهداف.

أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة: وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:

الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي¹.

صحيح، تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً حيوياً في تحسين وتطوير إدارة الأعمال وتسهم في خلق العديد من الفوائد والأنشطة المتنوعة، بما في ذلك:

¹ لمبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 15/14 أبريل 2009، ص 660

- **توحيد المعلومات:** يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لجمع وتخزين جميع المعلومات المؤسسية المهمة في قاعدة بيانات مركزية. هذا يتيح للموظفين الوصول السريع والمركزي للمعلومات وتحسين التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة.
 - **تسهيل إدارة الموظفين:** يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنشاء دليل للعاملين يحتوي على معلومات شخصية ووظيفية وتفاصيل الترقيات والعقوبات. يساعد هذا في تسهيل إدارة الموظفين وتتبع تطوراتهم.
 - **تعزيز التواصل الداخلي:** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ربط جميع أجزاء المؤسسة معاً، حتى إذا كانت تنتشر في مبانٍ متعددة. يمكن استخدام البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية الأخرى للتواصل وتبادل المعلومات بسرعة وفعالية.
 - **تحسين إدارة الوقت:** يمكن استخدام التكنولوجيا المعلوماتية لتسجيل حضور الموظفين وإدارة بطاقات الدوام بشكل إلكتروني. هذا يساعد في تسهيل معالجة البيانات وتحسين الدقة وتوفير الوقت للإدارة العليا لتركيزها على المهام ذات الأهمية العالية.
 - **تسهيل الوصول إلى الوثائق والمعلومات:** يمكن للموظفين الوصول بسهولة إلى الوثائق المعيارية ووصف الوظائف والمهام والمسؤوليات من خلال نظم إدارة المستندات الرقمية. هذا يساعد في توحيد الممارسات وتحسين كفاءة العمل.
 - **مراقبة المنافسة:** يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للحصول على معلومات عن المنافسين ومميزات منتجاتهم. يمكن للمؤسسة الاستفادة من هذه المعلومات للحفاظ على تنافسية جيدة واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
 - **تسهيل النقل والمشاركة للمعلومات:** يمكن نقل المعلومات بسرعة واقتصادية داخل المؤسسة من خلال استخدام البريد الإلكتروني والشبكات الداخلية وأنظمة المشاركة الملفات. يتيح ذلك توفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك في الإرسال والتوزيع الورقي.
- الاستخدام الخارجي:** ومن أهم الاستخدامات الخارجية¹:
- توفير قاعدة بيانات عن الزبائن وتفضيلاتهم لتحسين استراتيجيات التسويق وتخصيص العروض والخدمات لهم.

¹ إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، 2005-

- تحسين خدمة العملاء من خلال الاتصالات الإلكترونية مثل الدردشة المباشرة والبريد الإلكتروني، مما يسهل التواصل وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال.
 - توفير الوصول السريع والسهل للمعلومات والمستندات الداخلية والخارجية المهمة للمؤسسة وتوزيعها بين الموظفين والأقسام بطريقة فعالة.
 - تحسين عمليات إدارة المخزون والتوزيع من خلال نظم إدارة سلسلة التوريد الإلكترونية، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة التوريد وتقليل التكاليف.
 - تحليل البيانات واستخراج النماذج والتوقعات لتحسين عمليات اتخاذ القرار وتحديد الاتجاهات المستقبلية للمؤسسة.
 - تسهيل التعلم والتدريب عن بُعد للموظفين من خلال الموارد التعليمية عبر الإنترنت ومنصات التعلم الإلكتروني، مما يساعد في تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.
 - تعزيز الأمان وحماية المعلومات من خلال استخدام تقنيات الحماية السيبرانية والنظم الآمنة، مما يحمي المؤسسة من التهديدات والاختراقات الإلكترونية.
 - تسهيل عمليات التحليل المالي والمحاسبة وإعداد التقارير من خلال استخدام أنظمة إدارة الموارد الإلكترونية والبرامج المحاسبية المتقدمة.
 - توفير منصات للتعاون والابتكار داخل المؤسسة، مثل الشبكات الاجتماعية الداخلية ومنصات المشاركة في الأفكار والمشاريع، مما يعزز التفاعل والإبداع بين الموظفين.
- كما يمكن استخدامها من إكساب المؤسسة **ميزة تنافسية** على النحو التالي:
- **تعظيم قيمة الزبون:** من خلال تحديد حاجياته ورغباته بالتركيز على الجودة والسعر، من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة من أعمال الكترونية وتقنيات معلوماتية.
 - **إعادة هندسة الأعمال:** بإدخال تحسينات جديدة من أجل التميز واستقطاب زبائن أكثر من خلال التكلفة والجودة والسرعة في الخدمة.
 - **تحسين جودة الأعمال:** بالتركيز على الجودة من وجهة نظر الزبائن بالتركيز على الاداء والموثوقية والاستجابة.

- **تشكيل المنظمة الرشيقة:** من خلال التسعير السريع والمستمر وفقا للأسواق العالمية التي تتطلب جودة عالية وأداء عالي المستوى¹.
- **تكوين المنظمة الافتراضية:** وذلك في بنية الاعمال التنافسية العالمية، فتكوينها واحد من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتقوم المنظمة بربط الأشخاص والموجودات معا من خلال ربط الزبائن والموردين والمنافسين معا المنظمة.
- **بناء المنظمة المبدعة للمعرفة:** او المنظمات التعليمية التي تقوم بإكساب المعرفة ونشرها وتطبيقها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأساليب التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن المختلفة من الأشخاص وتصنيف العمليات والموارد البشرية مما ينعكس إيجابا على الأداء.
- **النجاح الاستراتيجي المستدام:** وذلك بالاعتماد على ثلاث عوامل رئيسية البنية العامل البيئي وهو هيكل الصناعة ومعطيات المنافسة والأوضاع الفردية للمؤسسة التي تتضمن التشريعات والسياسات وبراءات الاختراع.
- ✓ **العوامل الرئيسية:** والمتمثلة في الموجودات والموارد التكنولوجية والمعرفية، التي تعتبر من أهم العوامل التي ترفع المنافسة في المنظمة.
- ✓ **استراتيجيات وأنشطة الإدارة** مثل الدخول أولا للسوق واستخدامات تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمة المنافسين أو إيجاد موانع دخول وقيادة الكلفة.
- **تطبيق إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي.**
- **تطوير استراتيجيات سريعة الاستجابة** لطلبات الزبائن والموردين بشكل أسرع من المنافسين.
- **إدارة مخاطر الاعمال** من خلال تطبيق العديد من تكنولوجيا المعلومات ومبادئها الاستراتيجية.

ثانيا: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي²:

صحيح، تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورًا حاسمًا في صناعة الأعمال الحديثة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية. ولتحقيق ذلك، يجب أخذ العديد من العوامل في الاعتبار عند تطبيق التكنولوجيا في المؤسسة. بعض هذه العوامل تشمل:

- **قدرة النظام على تشغيل الأعمال المختلفة وتحقيق أدائها بشكل فعال وفعال.**

¹ غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر ، دار الميسر للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2008 ص136.

² وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء، ط1 دار البازوري للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011 ، ص 55، 53

- قدرة التكنولوجيا على تحقيق حجم مبيعات مرتفع وزيادة الإيرادات للمؤسسة.
 - ضمان تكامل البيانات وعدم ضياعها في النظام.
 - توفير خدمة مستخدم سهلة الاستخدام وفعالة.
 - الحفاظ على أمن المعلومات وحمايتها من التهديدات الخارجية والداخلية.
 - القدرة على تشغيل النظام على قواعد بيانات وأنظمة تشغيل وأجهزة مختلفة.
 - سرعة تطوير النظام وتحديثه بما يتناسب مع احتياجات المؤسسة والتطورات التكنولوجية.
 - القدرة على توسيع قدرات النظام وإضافة وظائف إضافية عند الحاجة.
 - تحقيق التكاليف الكلية المناسبة للنظام وضمان تحقيق عائد استثمار جيد.
 - توفر المستخدمين ذوي الخبرة والمهارات اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا.
 - القدرة على التغيير والتعديل لمواكبة تطورات الأعمال والمتطلبات الجديدة.
 - إمكانية توسيع قدرات النظام وزيادة إمكانياته لتلبية احتياجات المؤسسة.
 - تقليل الوقت الضائع وزيادة الكفاءة في العمل.
 - الحفاظ على النظام وتوفير المجهود اللازم لضمان استمرارية وأداء مستدام للتكنولوجيا.
- المطلب الرابع: الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:**

يمكن توضيح اهم الانعكاسات الإيجابية والسلبية في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الايحيات	السلبيات
1-التمكن من انجاز المسائل الحسائية وعمليات المعالجة الاعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الافراد	1-حوسبةالنشطات التي كان يؤديها الافراد، ستوقف او تنعمى بعض الوظائف.
2-مساعدة المنظمات على التعرف الاوسع والاشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن	2-تسمح للمنظمات بجمع المعلومات تفصيلية عن الافراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحررياتهم الفردية
3-إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى.	3-استخدامها المكثف يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية.
4-التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي السيطرة الآلية على طائرات والمطارات.	4-تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم الآلية.
5-توزيع المعلومات بشكل فوري الى الملايين من الافراد في مختلف أنحاء العالم.	5-من الممكن استخدامها خاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية، وبطرق غير قانونية لكل من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
6-التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل، الإقامة)	6-تحول العلاقات بين المتعاملين الى أقل إنسانية.
7-الحاجة الى عمالة أعلى خبرة وتعلما، وبالتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع.	7-هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا

*المصدر: عامر إبراهيم قندلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،

الأردن، 2007 ص66.

على الرغم من التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية، الا ان لها اثار سلبية تتلخص أساسا في تقليص توظيف الافراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع الي قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم المعلوماتية.

يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت الى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغيير التقني والتغيير التنظيمي و الذي حول بعمق المرور من المنظومة المركزية الى المعلومة الشبكية المتداولة، وظهر الابداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسة أو خارجها.

المبحث الثاني: نظم المعلومات وشبكات الاتصال في المؤسسة:

غالبًا ما يحدث ارتباط وارتباك بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم المعلومات وشبكات الاتصال المختلفة. فنظم المعلومات تعتبر أنظمة متكاملة تهدف إلى دعم عمليات التخطيط والرقابة وتنفيذ الأعمال في المؤسسات. ومن جهة أخرى، توفر الشبكات المختلفة وسائل نقل لهذه المعلومات. وبما أنه لا يمكن فصلهما بسبب الارتباط الوثيق بواسطة أجهزة الحاسوب، فقد أدى ذلك إلى ظهور اقتصاد المعرفة في معظم الأنشطة الاقتصادية.

المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة:

توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة نظاما معلوماتيا متكاملًا بين مختلف أقسامها وفروعها يوفر لها قاعدة بيانات تكون منطلق النشاطها ومرجع للتخاذ القرار.

أولاً: نظام المعلومات ومكوناته: تجدر الإشارة إلى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذا المفهوم:

أ. نظم المعلومات:

تعريف نظم المعلومات: عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض التي تعمل على البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وتوزيعها على المستخدمين بغرض دعم القرار والرجوع إليها حين الحاجة¹.

تعريف نظام المعلومات الالكتروني: هو مجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة و تخزين و توزيع المعلومات لدعم القرارات و التحكم في المنظمة و بالإضافة إلى عملية صنع القرار، بالتنسيق والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل و الموضوعات المعقدة².

¹ صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008، ص 51.

² الطاهر بن عمار و آخرون أثر نظام الحماية الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي،

ب. مكوناته: يتكون النظام المعلوماتي مما يلي¹:

المدخلات: تتعلق بجمع وتوفير البيانات أو الحقائق الخام من داخل المنظمة أو من خارجها وذلك لأغراض تشغيلها والاستفادة و منها في تطبيق.

العمليات: وقد تنجز تلك العمليات بواسطة آلة أو إنسان وتعمل على تحويل البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة.

المخرجات: وتتمثل في المعلومات ونقلها الى الافراد الذين يحتاجون اليها والإدارات والأقسام والفرع لتصبح ذات معنى ودلالة.

التغذية العكسية: ردود أفعال الأطراف المختلفة التي حصلت على المعلومات ومن ثم تقسيم مخرجات نظام المعلومات، ووجود احتمالات لتعديل أو تغيير المدخلات أو عمليات التشغيل في هذا النظام.

ثانيا: أنواع نظم المعلومات في المؤسسة:

هناك العديد من التصنيفات للنظم المعلوماتية في المؤسسة الا أننا نأخذها من جانب تصنيف المستويات التنظيمية في المؤسسة²:

نظم المعلومات الاستراتيجية: وهم بتحديد الأهداف المؤسسة، والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، والقيام بعمليات التنبؤ والترصيد للمتغيرات البيئية لإيجاد فرص ممكنة لتحقيق الأهداف

نظم المعلومات التكتيكي: ويهتم بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد واستخدام الموارد وتقييم أداء الوحدات التشغيلية وهذا المستوى يضم فئة المديرين الذين يقومون مباشرة أسفل الإدارة العليا، وقرارات هذا المستوى يعتبر حلقة وصل بين المستوى التشغيلي والمستوى الاستراتيجي، فهو يقوم بتحويل الخطط والاستراتيجيات المعدة من قبل المستوى الاستراتيجي الى مهام المستوى التشغيلي.

نظم المستوى التشغيلي: يتضمن هذا المستوى عمليات صنع القرار المتعلقة بتنفيذ المهام محددة، حددتها المستويات العليا وضع معايير المادية والبشرية عبر الوحدات التنظيمية ووضع معايير تقييم

¹ ثابت عبد الرحمن ادريس نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010، ص 80، 81.

² King William. Using marketing information system to perfection, Usa, 2010,p164.

نواتج أداء مخرجات هذه الوحدات، وهذا المستوى يشمل فئة الإدارة التنفيذية الدنيا والقرارات وفي هذا المستوى عادة ما يتم وصفها بالمبرمجة حيث يتم اتباع إجراءات محددة مسبقا والشكل الموالي يوضح أنواع أنظمة المعلومات والمستويات الإدارية الموافقة لها.

والشكل التالي يوضح أهم أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسة حسب الهيكل الإداري للمنظمة.

الشكل رقم (02): أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة.



*المصدر: بالقيود صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة (NTIC)، على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، أطروحة

دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2001، 2012، ص160

من خلال الشكل يتضح لنا أن أنظمة المعلومات على مستوى الأقسام تدعم المناطق الوظيفية التقليدية وتتمثل أنظمة المعلومات الرئيسية في¹:

نظام المعلومات المحاسبي والمالي التسويقي الخاص بعمليات الإنتاج، لإدارة الموارد البشرية، وفي كل منطقة وظيفية يوحد بعض المهام الروتينية والمبتكرة وهي أساسية لتشغيل المؤسسة.

¹ العياشي عيدوني دور نظم المعلومات في العاذا القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في علوم السيرة جامعة سطيف1، الجزائر،

ان نظام المعلومات الذي يدعم مثل هذه المهام الروتينية المتكررة يدعى (نظام معالجة المبادلات التجارية) وهذه الأخيرة تدعم الوظائف الداعمة (المناطق الوظيفية ولكن يتم ذلك بصورة خاصة في مناطق المحاسبة والمالية."

ثالثا: وظائف نظام المعلومات الادارية: تتمثل الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات فيمل يلي¹:

- توفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لأداء وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.
- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال الأفقية والعمودية لتسهيل عملية التخطيط والتنظيم والوصول إلى المعلومات.
- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج لتصحيح الانحرافات.
- المساعدة في التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة لاتخاذ التدابير الاحترازية في حالة وجود انحرافات عن تحقيق الأهداف.
- إمكانية إصدار تقارير تجميعية أو تفصيلية سنوية أو شهرية أو فورية عن نشاطات المنظمة للاستفادة من هذه النظم.
- توفير قدرة متزايدة للوصول إلى المعلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبسرعة.
- تمكين المديرين من جمع المعلومات التي تحتاجها جميع الإدارات في المنظمة لأداء مهام المنظمة المختلفة.
- جمع البيانات اللازمة لعمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة واستخدامها في اتخاذ القرارات. زيادة الكفاءة والفعالية من خلال تلبية احتياجات المعلومات والمتطلبات.

¹ عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن،

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

ان تطور تكنولوجيا الاتصال جعلها تأخذ مكانة هامة في المؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها. حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيا المتمثلة في جهاز الحاسوب، و وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية ومنظومة الشبكات.

أولاً: جهاز الحاسوب COMPUTER : تتعرض في هذا الجزء الى مفهومه ومكوناته ثم خصائصه:

أ. مفهومه و مكوناته:

مفهوم الحاسوب يشير إلى جهاز يقوم بتنفيذ مجموعة متنوعة من المهام، مثل تخزين البيانات، واسترجاعها، وإرسالها، واستقبالها في الوقت نفسه بواسطة الصوت والصورة¹. تعتبر تكنولوجيا الحاسوب مسؤولة أساساً عن تنفيذ العمليات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم تقديمها بتنسيق الصور أو الصوت أو كلاهما.

يتكون الحاسوب الإلكتروني من وحدة التشغيل المركزية (وحدة المعالجة المركزية) التي تحتوي على وحدة التخزين الداخلية، وحدة الحساب، ووحدات الإخراج لعرض النتائج التي يتم استخراجها من الحاسوب، ووحدة إدخال المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك، يتم استخدام وحدات التخزين الخارجية التي يمكن أن تكون في شكل أقراص أو أشرطة ممغنطة. يتم استخدام الأسطوانة المغناطيسية (القرص الصلب) لتخزين البيانات بواسطة طبقة مغناطيسية مغطاة عادة بمادة مغناطيسية².

ب. خصائص الحاسوب:

تتميز التكنولوجيا الحاسوبية بعدة خصائص تجعلها منتشرة بشكل كبير في الوقت الحالي، مثل سرعة أداء عالية، ودقة وكفاءة عالية أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات. يمكن للحاسوب أيضاً تنفيذ مهام معقدة ومتنوعة مثل إدارة المشاريع. ومن الخصائص الأخرى:

- مرونة الحاسوب في التعامل مع الزيادة في الأعباء دون الحاجة إلى زيادة عدد العناصر البشرية.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، د.م.، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 124.

² هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني، دار النهضة العربية، د.ت ن، القاهرة، ص 20 21.

- قلة الرقابة أو عدمها عندما يتم تنظيم السيطرة على المدخلات بشكل جيد.
- تكلفة منخفضة؛ حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تكون أقل بكثير من تكلفة الحصول عليها يدوياً.
- العائد الاستثماري: يشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط العائد السنوي الذي يتراوح بين 35% و 45% من الاستثمارات الإجمالية للمؤسسة المتوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلاً استثمارياً مغرياً بالقياس إلى البدائل المختلفة.

ثانياً: وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية¹:

أ: الوسائل السلكية للاتصالات: تشير إلى استخدام وسائط مادية مثل الأسلاك والكابلات لنقل البيانات. تستخدم في شبكات التلفزيونات وشبكات الحاسبات التي تكون متركزة في مكان واحد. تشمل الأمثلة على الوسائل السلكية النحاسية التقليدية وخطوط الكابل المحوري.

ب: الوسائل اللاسلكية للاتصالات: تعتمد على استخدام الموجات الكهرومغناطيسية لنقل البيانات. يتم تحويل البيانات إلى موجات كهرومغناطيسية وإرسالها عبر الأثير باستخدام هوائيات خاصة. ثم يتم استقبال تلك الموجات بواسطة هوائيات أخرى وتحويلها إلى شكلها الأصلي. تشمل الأمثلة على الوسائل اللاسلكية الموجات الدقيقة وشبكات المحمول والأقمار الصناعية.

ثالثاً: الشبكات Les réseaux:

هي الرابط بين البيانات الطرفية Terminales للحاسبات بهدف نقل و تبادل المعلومات بين الحاسب الأعلى و النهايات الطرفية المتصلة، في إطار النقل على الخط المباشر Online للبيانات².

وعموماً توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة وهذه الشبكات هي الانترنت، الإكسترانت

أ. الإنترنت: هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الأجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والاحجام في العالم، وتكمن فائدة الإنترنت في كونها وسيلة يستخدمها الافراد المؤسسات للتواصل وتبادل

¹ سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط 2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998 ص، -46

² محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصال وشبكات المعلومات المكتبة الأكاديمية، مصر، 2001 ، ص 130.

المعلومات¹. ويعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات، فهي كلمة انجليزية مختزلة العبارة interconnection of net work وهي تجزأ إلى كلمتين interconnection: وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين net work وتعني الشبكة².

• استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسة:

بالنظر الى التأثير الإيجابي للشبكة على الأداء المؤسسة فان معظم المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على العديد من التغيرات السياسية و الاقتصادية والاجتماعية، و التكنولوجيا مما يحتم دراسة متأنية وافية و عدم الاكتفاء بها فحسب بل التنبؤ أيضا بما يحدث في المستقبل القريب أو البعيد، لاتخاذ القرارات الصحيحة و من هذا المنطلق فان شبكة الانترنت شبكة وفر كم هائل من المعلومات الشبه وافية المحتاج اليها في مختلف المهام و المتغيرات التي تواجهها المؤسسة بالإضافة الى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها:

- دراسة السوق والتأثير على التسويق: تساعد الشبكة في زيادة قاعدة العملاء والموردين والبائعين والموزعين من خلال إرسال المعلومات عبر الإنترنت وإجراء دراسات حول الأسواق وتحليل أوضاع المنافسين.
- خدمات الاتصال: توفر الشبكة الوصول إلى العملاء في أي مكان ونقل المعلومات إليهم بكل سرية وبتكلفة منخفضة. توفر أيضًا سرعة في الاتصال وتسهيل عمليات الشراء والبيع.
- خدمات المؤتمرات المفتوحة: تتيح خدمات المؤتمرات عبر الإنترنت إمكانية عقد الاجتماعات والمؤتمرات عن بُعد، مما يقلل من تكاليف السفر ويوفر مرونة في حضور الاجتماعات من أي مكان. كما تسهل عقد الصفقات والاتفاقيات بين المنظمات المتباعدة جغرافيًا وتزيد من التعاون الدولي.
- التعلم عن بُعد والتدريب: توفر الشبكة إمكانية الوصول إلى مصادر التعليم والتدريب عبر الإنترنت، مما يسمح للمؤسسات بتطوير مهارات موظفيها وتوفير التعليم المستمر.
- تبادل المعلومات والتعاون الداخلي: تسمح الشبكة بتبادل المعلومات والمستندات بين أفراد المؤسسة بسرعة وفعالية، مما يعزز التعاون ويسهم في تحسين الإنتاجية واتخاذ القرارات السريعة.

¹ حسام الدين محمد، مازن تكنولوجيا المعلومات ووسائلها الالكترونية، العلم والايمان للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 235.

² سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الانترنت رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام جامعة الأمير عبد القادر 2003، ص 32.

- التجارة الإلكترونية: توفر الشبكة منصة لعمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت، مما يسهل ويسرع عمليات التجارة ويوسع نطاق العملاء والسوق المستهدفة.
- الحفاظ على الأمان والسرية: تتيح الشبكة تبادل المعلومات بشكل آمن ومشفر، مما يساهم في حماية بيانات المؤسسة والمعلومات الحساسة من الوصول غير المصرح به.
- استخدام الشبكة في المؤسسة يمنح فرصاً متعددة للتواصل والتعاون وتحسين الأداء وتوسيع نطاق العمل، مما يساهم في تحقيق التنمية والنجاح المؤسسي.

ب. **الانترانيت:** من الوسائل الحديثة للاتصال الرأسي والافقي فهو شبكة خاصة بالمؤسسة وتستخدم فيها تكنولوجيا الانترانيت (مثل البريد الإلكتروني، الروابط المتعددة النصوص و محركات البحث) ولكن ضمن حلقة محدودة (محجوزة لأعضاء من نفس المؤسسة، وهي تسمح بأقل تكلفة وبكل سلامة بنقل وتقاسم النصوص HTML و HTTP الصور والأصوات بين مختلف أعضاء الجماعة من أي مكان يتواجدون فيه¹.

• **الخدمات التي تؤديها شبكة الانترانيت للمؤسسة:** توفر العديد من الخدمات تتلخص فيما يلي:

المشاركة في الملفات: يمكن للعاملين في المؤسسة الوصول إلى جميع المعلومات التي يحتاجونها في أي وقت ومتابعة التغيرات بسهولة. يساهم ذلك في تيسير عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع الموردين والعملاء، ومتابعة خطوط الإنتاج. يتم تخزين الملفات على الشبكة، ويمكن للعاملين الوصول إليها بسهولة وتحديثها ومشاركتها مع الآخرين، مما يعزز التعاون ويساعد في تنظيم العمل وتبادل المعلومات الهامة.

المشاركة في التطبيقات: قد توجد برامج ذات تكلفة عالية في المؤسسة. ومن الممكن أن تقوم المؤسسة بتثبيت هذه البرامج على جهاز واحد، ويمكن للعاملين المشاركة في استخدام هذه البرامج دون الحاجة إلى نسخ إضافية، مما يساعد في تقليل التكلفة. يتم توفير الوصول إلى التطبيقات عبر الشبكة الداخلية، مما يتيح للمستخدمين استخدام هذه البرامج والاستفادة منها في أعمالهم اليومية بكل سهولة وفعالية.

البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة للفرد، حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة حواسيب من مناطق متعددة².

¹ Olive Meier, Dico du manager, Dunod, paris, 2009,p.109

² نبيل محمد مرسي ، التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2005 ، 156.

المشاركة على خط واحد: يتيح الانترنت للمستخدمين الوصول إلى الشبكة من جهاز كمبيوتر واحد عبر خط اتصال واحد من خطوط الانترنت، مما يقلل من تكلفة الشراء والاشتراكات المتعددة.

الاعتماد على النظام: في حالة حدوث عطل في جهاز واحد، يتمكن الأجهزة الأخرى من العمل وتقديم التغطية اللازمة. هذا يضمن استمرارية العمل والوصول إلى المعلومات حتى في حالة حدوث مشكلة في جهاز معين.

المشاركة في الموارد: تسمح المشاركة الشبكية في الانترنت بمشاركة الأبر في الموارد بين المؤسسات المشتركة، مما يساهم في تحسين قدرات إنجاز المهام. يتم توحيد العلاقات بين المؤسسة وأقسامها وتوحيد الأساليب والأدوات المستخدمة، وهذا يساعد على تحسين تعاون الفرق وتنظيم العمل.

الوصول المباشر: تهدف شبكة المعلومات الداخلية في الانترنت إلى تحقيق مزايا متعددة، مثل توفير معلومات أكبر وتقديم معلومات عبر الخط المباشر (أونلاين) بطريقة سريعة وسهلة للاسترجاع. كما تمكن الأفراد أو المؤسسات من الوصول إلى المعلومات في أي مكان، مع زيادة اعتمادهم على المعلومات وتواجدها.

الإكسترنانت: الإكسترنانت هو مصطلح يشير إلى شبكة معلومات خاصة أو أكثر من الإنترنت، حيث يتم ربطها باستخدام الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN)، وتوفر وسيلة آمنة لنقل المعلومات عبر الشبكة. تستخدم تقنية VPN لإنشاء غلاف حماية يحمي نقل المعلومات عبر الإكسترنانت. الإكسترنانت يعتمد على تقنية الإنترنت نفسها، ويعمل كوسيلة لتخزين المعلومات الإلكترونية وتوزيعها بين الأطراف المشتركة مثل البائعين والزبائن والموردين وغيرهم. توفر الشبكة الإكسترنانت مستوى إضافيًا من الأمان والحماية للمعلومات، وتسمح بالاتصال الآمن والتبادل المشفر للبيانات بين المستخدمين المختلفين. باستخدام تقنية VPN، يتم إنشاء قناة افتراضية آمنة بين الأجهزة المرتبطة بالإكسترنانت، وهذا يتيح للمستخدمين نقل المعلومات بطريقة مشفرة ومحمية عبر شبكة الإنترنت العامة. يعتبر الإكسترنانت خيارًا مثاليًا للمؤسسات التي تحتاج إلى تبادل المعلومات الحساسة والسرية بشكل آمن عبر شبكة عامة مثل الإنترنت¹.

¹ فائق محمد سرحان الزويطي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن 2016، ص

. وتصنف شبكة الاكسترنات على قطاع الاعمال الذي يقسمها الى ثلاث أنواع هي¹:

- **شبكات اكسترنات التزويد:** وترتبط بين مستودعات البضائع الرئيسية والفرعية للمحافظة على كمية ثابتة،
- قاعدة نقطة الطلب التحكم في المخزون.
- **شبكات اكسترنات التوزيع:** تمنح صلاحيات للمتعاملين بحسب حجم تعاملاتهم في الطلب الالكتروني، تسوية الحسابات أليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية... الخ
- **شبكات اكسترنات التنافسية:** بمنحها فرصة متكافئة للبيع والشراء بربط الشركات الصغيرة والكبيرة لتتقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة ما يعزز مستوى الخدمة وجودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.
- **استخدامات شبكات الاكسترنات في المؤسسة:**

تعتبر استخدامات شبكة الاكسترنات هي نفسها استخدامات شبكة الانترنت ماعدا انها موجهة الى الجمهور أوسع، وتتمثل أهم استخداماتها في²:

- **تسهيل عمليات الشراء:** يمكن للمؤسسات استخدام الإكسترنات لتسهيل عمليات الشراء بين مؤسسات مناطق مختلفة. فعلى سبيل المثال، يمكن لمؤسسة من الشرق إرسال طلب شراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الإكسترنات، مما يسهل ويسرع عملية التواصل ويقلل من الحاجة للمراسلات التقليدية.
- **خدمات التوظيف:** يتيح الإكسترنات ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مثل الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب مع سوق العمل المتخصصة. بذلك، يمكن للمؤسسات أن توفر فرص العمل المناسبة للأفراد المؤهلين في الوقت المناسب، كما يمكن للأفراد المؤهلين أن يستفيدوا من فرص العمل التي تتوافق مع مهاراتهم ومؤهلاتهم.
- **متابعة الفواتير:** باستخدام الإكسترنات، يمكن للمؤسسات تسهيل عملية توقيع الفواتير ومتابعة الصرف والقبض عليها من قبل مديري الفروع المنتشرة في مناطق مختلفة. يمكن للفروع تحديث الفواتير ووضع علامات توضح كل عملية تمت على الفاتورة أثناء تنقلها بين الفروع.

¹ Anne Bedel, comment mettre en place une administration, www.admiroutoutes.fr,(15/01/2020).

² حورية بولعيدات، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007/2008، ص 85-95

- تواصل شبكات توزيع البضائع: يمكن استخدام الإكسترنانت لربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي، مما يسهل ويسرع عمليات طلب الشحن وتوزيع البضائع وتسوية الحسابات المتعلقة بها. كما يمكن استخدام مفهوم نقطة الطلب لتحسين عمليات التوزيع وتسوية الحسابات، وتوفير التطبيقات الإلكترونية التي تزود العملاء بالعروض والأسعار بشكل مستمر.

من خلال استخدامات الإكسترنانت، يمكن للمؤسسات الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أدائها وزيادة كفاءتها. تسهم هذه الاستخدامات في تعزيز التعاون بين أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية، مما يوفر قيمة متراكمة ومتجددة تمكن المؤسسة من التعامل الفوري مع التحولات والتغيرات في الوقت المناسب.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة تعتمد الى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات، و لا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها و الاستفادة منها دون توفير أساليب : و تقنيات حديثة ومتطورة، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات الانترنت و غيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية.



الفصل الثاني

مقدمة الفصل:

يعتبر الأداء من المفاهيم المعقدة لدى المؤسسة الاقتصادية، فهو يركز على ما تحققه المؤسسة من ربحية و قدرة المورد البشري على تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، حيث يلعب الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من جهة أخرى، فالرفع من مستوى الأداء يكون بالاستجابة السريعة للفرص و التهديدات البيئية، خاصة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فانتشار الانترنت والرقمنة مثل تحديا للمنظمات الاعمال من أجل بقائها و استمراريتها و لتحسين أدائها وجب القيام بالعديد من الخطوات بالاستعانة بهذه التكنولوجيا.

فهذه الأخيرة تعتبر ميزة الاقتصاد الحالي المبني على المعرفة، حيث أصبحت المعلومات مورد استراتيجي تسعى المؤسسات لامتلاكه خاصة الرغبة في التفوق والمنافسة، فمكائنها مرهونة بما تملكه من معلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، ما جعل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الأثر الكبير على أداء المؤسسة الاقتصادية من مختلف الجوانب خاصة المالي.

- وعليه تم تقسيم الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء و تقييمه في المؤسسة.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة.

المبحث الأول: نظرة عامة عن الأداء و تقييمه في المؤسسة:

الأداء يعبر عن نتائج أعمال المنظومة داخل المؤسسة، وذلك بالاستناد الى مجموع المتغيرات البيئية سواء الداخلية والخارجية، لأجل تحقيق مكانة في بيئة الاعمال، ذلك أنه يستدل بم على نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها.

المطلب الأول: ماهية الأداء:

تعد مفاهيم الأداء متنوعة ومتعددة حسب الباحثين، ونجد عدة تعاريف تسلط الضوء على مكونات وأبعاد الأداء. وفيما يلي عينة من هذه التعاريف، مع التركيز على مكونات الأداء:

أولاً: تعريف الأداء

• تعريف الأداء:

يتمثل الأداء في إتمام المهام، وتنفيذ الأعمال، وتحقيق النجاح، حيث يستمد هذا المفهوم من الكلمة الإنجليزية "perform" والتي تعني تنفيذ المهمة وأداء العمل¹.

• تعريف جان إيف:

يعرف الأداء بأنه مجموعة من المعايير المناسبة للتقييم والقياس، التي يحددها الباحثون، والتي تمكن من تقديم تقييم على الأنشطة والنتائج المنتجة وتأثير المؤسسة على البيئة الخارجية².

• تعريف تحقيق أهداف المؤسسة:

يتمثل الأداء في تحقيق أهداف المؤسسة، بغض النظر عن طبيعتها أو اختلافها. وبالنسبة للفرد، يعني الأداء تنفيذ الواجبات المكلف بها للمؤسسة وتحقيق النتائج التي تنجزها الفرد نتيجة لعمله³.

• تعريف الجمع بين الكفاءة والفعالية:

¹ مجيد الكرجي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2015، ص 29.

² jean yves saulquin, Gestion des ressources humaines et performance des services :les cas des etabliss-ements socio-santaire,Revue de gestion des Ressource Humaines n°36, Editions Eska, Paris, 2000, P20

³ مجيد الكرجي موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص141.

يعني الأداء الجمع بين الكفاءة والفعالية، حيث تعني الفعالية تحقيق النتائج وفقاً للأهداف المحددة، بينما تتعلق الكفاءة بإدارة الوسائل والعلاقات بطريقة أفضل وأكثر فعالية لتحقيق النتائج¹.

هذه هي بعض التعاريف المعروفة للأداء، والتي تسلط الضوء على أهمية تحقيق الأهداف وتنفيذ المهام بشكل مؤثر وفعال.

ثانيًا: مكونات الأداء

تتألف مكونات الأداء من العناصر التالية²:

- **المهمة:** تمثل الهدف الرئيسي الذي تنشأ من أجله نظم الأداء. تتعلق المهمة بالنشاط أو العملية التي يتم تنفيذها لتحقيق الأهداف المحددة.
- **المدخلات:** تشمل المعلومات التقنية والموارد المادية والعاملين والأموال. تعد المدخلات الموارد اللازمة لتنفيذ العمل وتحقيق الأداء المرجو.
- **النظام العام:** يشير إلى النظام الذي يستخدم ويولد على الأقل مخرجًا واحدًا، ويتم تقييمه من قبل مستقبل خارجي. يتضمن النظام العام مجموعة من العمليات أو الأنشطة التي تقود العمل وتؤدي إلى تحقيق الأداء المطلوب.
- **المخرجات:** تشمل المعلومات والأموال والمواد والقروض المصرفية ووثائق التأمين والتعويضات وأي قيمة مضافة أخرى تنتج عن العمل المنجز. تمثل المخرجات نتائج المجهود والعمل الذي تم تنفيذه.
- **الأنظمة المستقبلية:** تعتبر مجموعة من الأنظمة المترابطة بشكل وثيق في نظام العمليات وتستلم مخرجاته. تساعد الأنظمة المستقبلية في تنظيم وتحسين عمليات الأداء وتلقي المخرجات لمزيد من التحليل والتقييم.
- **التغذية الراجعة الخارجية:** تتلقى معلومات من العملاء ومصادر خارجية أخرى تستخدم لقيادة الأداء وتحسينه. تعد التغذية الراجعة الخارجية أداة مهمة لتقديم ملاحظات وتوجيهات قادرة على تعزيز الأداء والتكيف مع احتياجات السوق والعملاء.

ثالثًا: أبعاد الأداء :

¹ بو جميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة 09-10، مارس 2004، ص 98.

² بروك يرس ، تقييم الأداء ، الشركة المصرفية العاملة للنشر ، ط 1 ، لبنان ، 2007 ، ص 5.

للأداء العديد من المصطلحات القريبة منه في المعنى والمرتبطة به، وهذا ما يخلق نوعا من الالتباس في مفهومه، وبهدف توضيح مفهوم الأداء بدقة، سيتم التطرق إلى تحديد ابعاده والعوامل المحددة له.

- **الفعالية:** تعرف الفعالية ببساطة على أنها القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة وذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك¹.

كما تمثل النسبة بين النتائج المحققة والأهداف الموضوعة مسبقا ولهذا كلما كانت النتائج قريبة من الأهداف كانت المنظمة فعالة ويمكن التعبير عن الفعالية بالعلاقة التالية:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{الأهداف المحققة}}{\text{الأهداف المسطرة}}$$

إن ينظر الى الفعالية من زاوية الأهداف المحققة (النتائج)، مهما كانت الموارد المستخدمة لذلك، فإذا حققت المنظمة معدل الأرباح الذي سطرته كانت فعالة، وإذا انتج العامل عند الوحدات المطلوبة منه كان فعالا كذلك، لذلك فإن مفهوم الفعالية يحاول الإجابة على السؤال هل المنظمة تحقق أهدافها بطريقة مرضية سواء على المستوى الكمي أو النوعي².

- **الكفاءة:** الكفاءة تعني القدرة على اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة اعتمادا على الإمكانيات المتوفرة بمعنى آخر الكفاءة هي الوصول الى الأعظمية في أي هدف تسعى إليه المنظمة كما يقصد بها كذلك تحقيق أكبر ربح مقابل تكلفة مغطاة.

يتضح إذن أن الكفاءة تهتم بكمية الموارد المستخدمة لبلوغ الأهداف المحددة (عدد ساعات عمل الأفراد الاستهلاكات الوسيطة، عدد ساعات عمل الآلات) ويمكن التعبير عن الكفاءة بالنسبة الأهداف بيم المسطرة والرسائل المستخدمة لبلوغ هذه الأهداف وفق العلاقة التالية: ولكن ما الفرق الموجود بين الكفاءة والفعالية؟

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{قيمة}}$$

¹ عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد و تسيير المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 26.

² ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 341.

يعرف (Kalik.m) الفعالية بأنها درجة تحقق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة و بهذا المفهوم الفعالية أوسع من الكفاءة¹.

من خلال التعريف نستنتج أن هناك ارتباطا وثيقا بين الكفاءة والفعالية، ولكن هذا لا يعني أنهما مترادفان، فقد تتميز المنظمة بالفعالية في تحقيق الأهداف، ولكنها لا تتسم بالكفاءة في استخدام الموارد، قد تتميز بالكفاءة ولكن لا تتميز بالفعالية، فالكفاءة تعتبر من العناصر الهامة والضرورية لبلوغ الفعالية في تحقيق الأهداف، فمن غير المعقول أن نتصور منظمة تحقق أهداف طويلة ومتوسطة المدى وتحافظ على البقاء، إذا كانت تقوم بتبذير مواردها وهو ما يبين أن الفعالية أوسع من الكفاءة².

أما عن العلاقة الأداء بكل من الفعالية والكفاءة فهو مرتبط بهما معا بهذا المعنى يمكن الحديث عن الأداء حينما توجد موارد مسخرة وأهداف مسطرة أي:

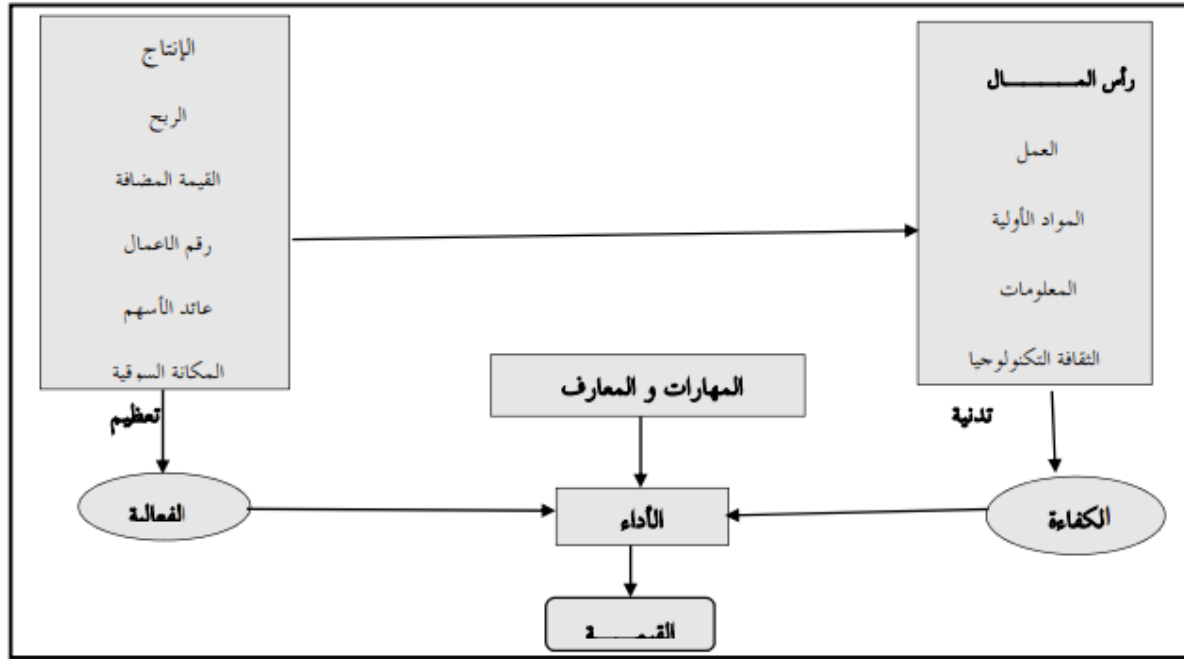
$$\text{الأداء} = \text{الفعالية} * \text{الكفاءة}$$

و يمكن تلخيص هذا الطرح في الشكل الموالي:

¹ kalika Michel, Structure d'entreprises : Réalité, déterminante, performances, Editions economica, Paris, 1995, p,328.

² عابد خطاب العولمة و إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2001 ، ص 273

الشكل رقم (03): الأداء من منظور الكفاءة و الفاعلية.



*المصدر : عبد الكريم مزهود ، مفهوم الأداء بين القيمة و الفعالية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة،

العدد 01، 2001، ص88

• الإنتاجية:

تعرف الإنتاجية على أنها الناتج الذي نحصل عليه بقسمة المخرجات على أحد عناصر الإنتاج¹.

فهي العلاقة فهي بين مدخلات ومخرجات نفقات وإيرادات كمية الإنتاج وعدد المكائن، كمية الإنتاج، وعدد العمال، قيمة الإنتاج وساعات العمل، و هي تختلف عن الإنتاج من كونه يمثل العملية نصف النهائية أو النهائية، بينما الإنتاجية هي علاقة الإنتاج بمفردات العملية الإنتاجية، و بالتالي فهي تحمل تقييم أكثر دقة من الإنتاج فهي تقييم المنظمة و كفاءة العامل و طريقة استخدام الآلة و المواد الأولية الخ².

أما بالنسبة لعلاقة الإنتاجية بالأداء فيمكن توضيحه من خلال الشكل الموالي.

¹ سونيا محمد البكري ، تخطيط و مراقبة الانتاج ، الدار الجامعة للنشر ، مصر ، 2000 ، ص 273.

² طارق الحاج و فليح حسن ، الاقتصاد الإداري ، ط 1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2000 ، ص 241.

الشكل رقم (04): العلاقة بين الكفاءة والفعالية والإنتاجية.

عالية	إنتاجية مرتفعة	تحقيق الأهداف مع استخدام أمثل للموارد
	إنتاجية متوسطة	تحقيق الأهداف مع إفراط في استخدام الموارد
الفعالية	إنتاجية متوسطة	عدم تحقيق الأهداف لكن استعمال أمثل للموارد
	إنتاجية منخفضة	عدم تحقيق الأهداف و سوء استخدام الموارد
منخفضة	منخفضة	عالية

*المصدر: أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي دخل بناء المهارات، الدار الجامعة الإسكندرية، 2000، ص 31.

تلاحظ أن مستوى الإنتاجية يكون منخفضاً عندما تكون الكفاءة والفعالية منخفضتين، وقد يكون متوسطاً عندما تكون إحدى الجوانب منخفضة. أما الإنتاجية العالية، فتتطلب كفاءة وفعالية عاليتين، أي تحقيق الأهداف المحددة باستخدام الموارد بشكل أفضل. وبالتالي، يعتبر التعبير عن الأداء بواسطة مفهوم الإنتاجية هو الأكثر دقة، سواء كان يشمل الكفاءة والفعالية معاً أو بشكل منفصل.

• التنافسية:

تعرف التنافسية العالمية وفقاً لتقرير المعهد الدولي لإدارة التنمية بأنها قدرة الدولة أو المؤسسة على تفوق منافسيها في الأسواق العالمية¹. وتعني أيضاً قدرة المنظمة على المنافسة في هذه الأسواق، وتُقيّم من خلال فارق القيمة والتكلفة.

من الواضح أن مفهوم التنافسية يشمل عدة جوانب، مثل قدرة الاستدخال واستخدام عوامل الإنتاج بكفاءة عالية، وزيادة الإنتاجية. ومن وجهة النظر الاستراتيجية، يرتبط الأداء بشكل وثيق بالقدرة التنافسية وموقع المنظمة الحالي والمستقبلي، ويعكس قدرتها على البقاء والتطور في سوق تنافسية متقدمة، أي تحقيق الكفاءة والفعالية في نفس الوقت².

¹ عمر صقر، العولمة و قضايا اقتصادية معاصرة ، الدار الجامعة للنشر ، مصر، 2002، ص 92.

² عبد المليك مزهود ، المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومها وقياسها ، المؤتمر العلمي الأول حول الأداء العلمي المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة ورقلة - 9 مارس 2005، ص 487.

• المردودية:

يقصد بالمردودية قدرة المنظمة على تحقيق النتائج، وتعتبر من القيود الأساسية لكل منظمة تحتاج الى الاستمرار والتكيف والنمو في إطار محيط تنافسي تغيير دائم اذ يرتبط مردودية المنظمة بتنافسياتها وحصلتها في السوق وبتنافسية القطاع أيضا¹.

إضافة الى أن المساهمين الحاليين أو المحتملين يهتمون بالخصوص بمردودية المنظمة التي استثمروا أو ينوون الاستثمار فيها، فأرباحهم تتوقف على مستوى المردودية التي تحققها المنظمة.

المطلب الثاني: مفهوم تقييم الأداء في المؤسسة:

قبل أن نتعرض لمفهوم تقييم الأداء ونستعرض مختلف جوانبه، يجب أن نفهم مفهوم قياس الأداء ودوره كمرحلة مسبقة لعملية التقييم. إن القياس والتقييم هما عمليتان متتابعتان تهدفان إلى تحقيق أداء متميز والوصول إلى التحسين المستمر المطلوب.

عملية قياس الأداء تتضمن تحديد المعايير والمؤشرات المناسبة لقياس أداء المنظمة أو الفرد. يتم جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة وتحويلها إلى مقاييس قابلة للقياس. يتم استخدام هذه المقاييس لتقييم الأداء الحالي ومقارنته بالأداء المستهدف أو المعايير المحددة مسبقاً.

تقييم الأداء هو المرحلة التالية بعد قياس الأداء، وتتضمن تحليل البيانات المجمعة وتقديم تقييم شامل لأداء المنظمة أو الفرد. يُستخدم التقييم لتحديد نقاط القوة والضعف وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين والعمل على تطويرها.

باستخدام عملية قياس الأداء والتقييم بشكل متكرر، يمكن للمنظمة أو الفرد تحقيق تحسينات مستمرة وتحقيق أداء متميز.

أولاً: مفهوم قياس الأداء وأهميته:

أ. تعريف قياس الأداء: هو العملية التي يتم فيها قياس ما تم تحقيقه في ضوء الأهداف والأولويات المعتمدة بغرض تحسين الأداء ورفع كفاءته للوصول الى الأهداف¹.

¹ قيدي عبد المجيد ، تحليل المنطق المالي للمؤسسات الاقتصادية كأسلوب لتقسيم الأداء المالي ، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و حكومات ، جامعة ورقلة ، 8-9 مارس 2005، ص 515.

ب. أهمية قياس الأداء: وتتمثل إجمالاً فيما يلي:

عملية تقييم الأداء توفر معلومات مستندة إلى حقائق علمية وموضوعية لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة. تتمثل أهمية هذه المعلومات² في:

- **التخطيط:** توفر معلومات التقييم الأداء الحالي للمنظمة وتساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير. بناءً على هذه المعلومات، يتم وضع خطط عمل استراتيجية لتحقيق الأهداف المستقبلية وتحسين الأداء.

- **الرقابة:** تقدم معلومات التقييم إطاراً لمراقبة الأداء وتقييمه بانتظام. يمكن للمنظمة تحديد ما إذا كانت تحقق أهدافها ومعايير الأداء المحددة، وتحديد القضايا والتحديات التي تحتاج إلى التدخل والتحسين.

- **اتخاذ القرار:** تقدم معلومات التقييم أساساً قوياً لاتخاذ القرارات الإدارية. يمكن للقادة والمدراء استخدام هذه المعلومات لتحديد السياسات والاستراتيجيات المناسبة واتخاذ القرارات المستنيرة بشأن توجيه المنظمة نحو النمو والتطور.

- **الجهات الخارجية:** تعتبر معلومات التقييم أيضاً مهمة للجهات الأخرى خارج المنظمة. تساعد في توضيح التطورات التي حققتها المنظمة وتقييم أدائها مقارنة بالمنظمات المماثلة. هذه المعلومات يمكن أن تكون مفيدة للمستثمرين، والعملاء، والشركاء التجاريين في تقييم الجدوى والاستدامة والتعاون مع المنظمة.

باختصار، عملية تقييم الأداء تعكس مركز المنظمة الاستراتيجي وتحدد العناصر الكفاءة وتحسن الانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات والبيئة التنافسية. توفر هذه المعلومات الأساس لاتخاذ القرارات الإدارية والتحسين المستمر لأداء المنظمة.

ثانياً: مفهوم تقييم الأداء وأهدافه:

أ. مفهوم تقييم الأداء:

¹ محمد فتحي عبد الهادي، الجودة و قياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجواهر للنشر و التوزيع، مصر، ط 1 ، 2015 ، ص 121.

² الحسيني فلاح ، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيمها - مداخلها - عملياتها المعاصرة)، دار وائل للنشر ، مصر، 2000، ص 423.

- **تعريف 1:** يعتبر تقييم الأداء شكل من أشكال الرقابة، يركز على تحليل النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال الجهود المبذولة على مختلف المستويات بهدف الوقوف على تحقيق أهداف وحدات الأعمال في استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام وترشيد الإدارة وإعداد الخطط المستقبلية¹.

- **تعريف 2:** هو دراسة استنتاجية شاملة لواقع مؤسسة خلال مدة زمنية معينة يكون القصد منها معرفة مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها واستخدامها لمواردها المتاحة أفضل استخدام ثم ترشيد الإدارة في إعداد الخطط المستقبلية.

ب. **أهداف تقييم الأداء²:**

- **التأكد من تطبيق الأهداف:** يتم التحقق من أن قياس الأداء يتم وفقاً للأهداف المحددة للوحدة الاقتصادية، وذلك للتأكد من أن القياس يتم بطريقة ملائمة وفعالة.

- **توجيه المؤسسة:** يتم التأكد من أن المؤسسة تسير نحو تحقيق أهدافها المحددة في قوانين التأسيس أو النظام الداخلي لها، ويساعد في اكتشاف الانحرافات وتحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين الأداء.

- **ترشيد الإدارة:** يتم متابعة كيفية استخدام المؤسسة للموارد المتاحة وتحقيق أفضل استخدام لها. يساعد ذلك في تحسين كفاءة العمل وتحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد.

- **تحفيز العاملين:** وجود تقييم موضوعي لأداء العاملين يعزز الحافز والإبداع، حيث يشعرون بالتقدير والاعتراف بجهودهم.

- **المقارنة بين المؤسسات:** يمكن استخدام تقييم الأداء لمقارنة أداء المؤسسات داخل المؤسسة نفسها أو بين المؤسسات في نفس القطاع أو الوزارة. يساهم ذلك في تحديد نقاط القوة والضعف وتحقيق التحسين المستمر.

- **الرقابة على المدراء التنفيذيين:** يمكن استخدام تقييم الأداء لمراقبة أداء المدراء التنفيذيين أو مدراء الأقسام، مما يساعد الإدارة العليا في ممارسة وظيفة الرقابة وتحسين الأداء عن طريق التركيز على الانحرافات المكتشفة.

¹ حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء و التنبؤ بالفضل، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2011، ص90.

² فارس رشيد البياتي، محاسبة الأداء في المؤسسات الخدمية، دار ايلة للنشر و التوزيع، الأردن ، ط 1 ، 2008، ص17-18.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز للمؤسسة.

لقد أصبحت الإدارة الحديثة تملك قوة مذهلة إلكترونية جعلتها قادرة على الربط بين الوظائف الداخلية، ومختلف المتغيرات البيئية الخارجية، بفضل ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خدمات باتحادها مع المورد البشري المؤهل، وهذا ما برهنته فاعلية الأداء.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء المؤسسة:

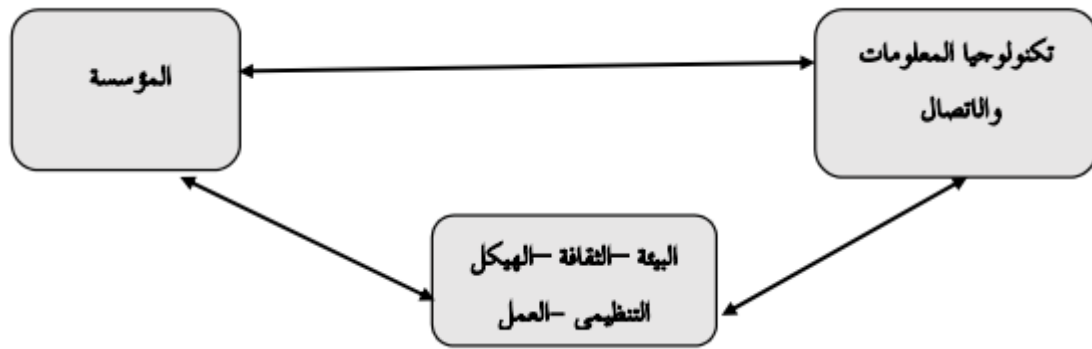
يشمل هذا المطلب علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعوامل المؤثرة على تحسين الأداء.

أولاً: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير الأداء في المؤسسة:

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والثقافة والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل، الى جانب المؤثرات السياسية الداخلية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج بأشكال ثلاث المرئية والمسموعة والمقروءة في أن واحد. ودخلت الى عالم الاعمال أيضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وادماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها الى الامام.

والشكل الموالي يوضح شكل ابعاد هذه العلاقة.

الشكل رقم (05): العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



*المصدر: مزهر شعبان العابي، شوقي ناجي، العمليات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اثرء للنشر و التوزيع، عمان، ط 1، 2008، ص52.

ثانيا: العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة:

يوجد العديد من العوامل المؤثرة فمنها ما هو خاص بالفرد وما هو خاص بالمؤسسة وخصائصها، فالأداء يتأثر بعوامل داخلية تتعلق بالفرد منها الحاجيات المزاج وغيرها وأخرى بالمؤسسة منها أهداف وثقافة المؤسسة، نمط القيادة ... الج ومنه ما هو خارجي يخص مجموعة من المتغيرات الخارجة عن إدارة المؤسسة.

• العوامل الداخلية: وهي في المحيط الداخلي للمؤسسة وتنقسم الى قسمين¹:

- العوامل التقنية:

- نوع التكنولوجيا المستخدمة: يشمل استخدام التقنيات والأدوات والأنظمة في عمليات الإنتاج والتشغيل، وتأثيرها على كفاءة وفاعلية المؤسسة.

- الاعتماد على الآلات مقارنة بالعمال: يعكس مدى توظيف التكنولوجيا والآلات في عمليات الإنتاج بالمقارنة مع عدد العمال، وقدرتها على تحسين الإنتاجية والكفاءة.

- نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج: يتعلق بجودة وموثوقية المواد الخام والمكونات التي تستخدم في إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات.

¹ عبد الصمد سميرة، أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2008 م ص 56.

- **مستوى الأسعار:** يعكس تأثير التكلفة والتكاليف على الأداء المالي للمؤسسة وقدرتها على تحقيق ربحية مستدامة.

- **الموقع الجغرافي للمنظمة:** يمكن أن يؤثر على إمكانية الوصول إلى السوق والموردين والعملاء، وقدرة المؤسسة على تلبية احتياجاتهم بشكل فعال.

- **التوافق بين المنتجات ورغبات العملاء:** يتعلق بقدرة المؤسسة على تقديم منتجات أو خدمات تلبي احتياجات وتفضيلات العملاء بشكل فعال.

• العوامل البشرية:

- **ظروف العمل:** تشمل عوامل مثل بيئة العمل، السلامة والصحة المهنية، الرواتب والمزايا، وتأثيرها على رضا الموظفين وأدائهم.

- **القدرة الشخصية:** تشير إلى المهارات والقدرات الفردية للعاملين وقدرتهم على تنفيذ المهام بفعالية وفاعلية.

- **حاجات ورغبات الأفراد:** يشمل ما يحتاجه ويرغب فيه الأفراد من جوانب مثل التطوير الشخصي، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والتقدير والتفاعل الاجتماعي.

- **المعرفة، الخبرة، التعليم، التدريب:** تتعلق بمستوى المعرفة والمهارات والخبرة التي يمتلكها العاملون في المؤسسة، والتعليم والتدريب المقدم لهم لتطوير قدراتهم وتعزيز أدائهم.

- العوامل الخارجية:

تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحال المؤسسة استغلالها، ومصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها¹. ويمكن إيجازها فيما يلي²:

- **العوامل السياسية:** ان علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية التي تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، حظر على نشاط بعض المؤسسات الانقلابات كلها تؤثر على أداء المؤسسة.

- **العوامل الاقتصادية:** وتشمل كل معدلات الفائدة، معدلات التضخم معدلات البطالة، اتجاهات الأجور، توفر الطاقة ... الخ.

¹ اعشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، 2002 ، ص26

² تمجدين عمر دراسة استراتيجية التنوع في تحسين الاداء المؤسسة ، رسالة ماجستير علوم اقتصادية و علم التسيير ، جامعة بسكرة ، 2013، ص49.

- العوامل الاجتماعية تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي الأنماط الاستهلاكية ومستوى التعليم.

- العوامل التكنولوجية وتشمل معدلات الانفاق على البحث والتطوير تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات والاختراعات الجديدة وغيرها من القوى في حل المشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.

المطلب الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة:

يؤثر استخدامها في المؤسسة من خلال ما تمتاز ب سرعة وكفاءة عالية في الأداء، ونوجزها في الآتي:

أولاً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي: ذلك على النحو التالي:

• **تدنية التكاليف:** تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً كبيراً في تقليل المصاريف في المنظمة من خلال¹:

بدلاً من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني.

قليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الإلكتروني،

استبدال التكاليف الباهظة لإرسال وإنتاج قوائم البيع بالبريد الإلكتروني، النشرات الفنية والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الإنترنت.

تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري.

تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.

¹ إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004/2005، ص50.

- **عملية الإنتاج:** ان أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض المؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب ان تكون للمؤسسة تكاليف أقل ارتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال ومن أجل ذلك لابد أن نستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع او الخدمات¹.

هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، حيث أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث العمل بدقة الرفع من مستوى جودة العمل، بتخفيض تكاليف الأداء، مع تقليص الوقت المستغرق حيث تمكن من القيام م بعدة أعمال في وقت واحد.

- **فعالية إدارة الوقت:** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت من خلال²:
 - قدرة الحاسبات الشكلية في البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة. لبرامج المتخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.
 - قدرة نظم الشبكات الالكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات التي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق.
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال (email.fax) و شبكات العمل الصغيرة و الاتصال عن بعد ساعدت في تحقيق كفاءة في استخدام الوقت.

ثانيا: أثر تكنولوجيا المعلومات على الابعاد التنظيمية والوظيفية:

حيث تثير بعض الدراسات أن هناك تأثير واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، حيث يمكن للحاسوب القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية متقاربة ما يسمح بإدماجها للوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة³، حيث تمتاز بما يلي:

¹ أنطوان ايريس، ترجمة فؤاد شاهين، شبكات الاعلام، عويدات للنشر و التوزيع، بيروت ، 2001 ، ص18.

² بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة و المتوسطة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2012/2011 ص92، 91.

³ طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير، علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004/2005، ص 29-30.

- إزالة الحدود بين الوحدات التنظيمية والوظيفية: يؤدي استخدام التكنولوجيا المعلوماتية ونظم المعلومات المتكاملة إلى تقليل الحواجز التنظيمية بين الوحدات المختلفة، وبالتالي يحدث تطور في هياكل التنظيم.

- التركيز على الفرق المدارة ذاتيًا: بفضل التكنولوجيا، يمكن تمكين الفرق العاملة ومنحها صلاحيات أكبر لاتخاذ القرارات وإدارة أعمالها بشكل ذاتي. ويتسع نطاق الإشراف مع التركيز على الفرق المسؤولة عن إدارة أنشطتها.

- تقليل حالات عدم التأكد: يوفر استخدام التكنولوجيا المعلوماتية معلومات موثوقة ودقيقة لصناع القرار في جميع مستويات التنظيم. وبذلك، يقلل من حالات عدم التأكد وينتج توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

ثالثًا: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين ذلك من خلال تأثيرها على مجموعة من المحاور:

- **التغيير في التركيب المهني و المهارة لقوة العمل :** اذ بدأنا نشهد التقلص التدريجي لفئات العمالة الماهرة الصالح الفئات المهنية الفنية الأكثر اتصالا بأساليب التكنولوجيا الحديثة ، وهذا ماساهم في استبدال اسم الموظف "التكنوقراطي" و هو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل الكفاء ته التقنية، و بروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب¹. الا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل، من خلال تقليص توظيف الافراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- **تغيرات في تنقلية العمل:** أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الالكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سببا للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل².

¹ علي محمد رحمونة، الانترنت و المنظومة التكنو اجتماعية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2001، ص334.

² بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، www.Unio-chlf.dz

هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، وظهور مصطلح الجماعة وقد ترتب عن المتعارض " Group de collaboration " وتستخدم خصيصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الالكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الانترنت.

- **تغير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل:** مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما استعرضناه يمكننا استخلاص أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا راجع الى دورها الفعال في حل العديد من المشاكل، كما توفر للمنظمة تحقيق ميزة تنافسية، فهي مصدر لخلق القيمة بدلا من التكلفة، وذلك بتحسين الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، وهي بذلك تساهم في الرفع من مستوى الأداء، وذلك بالاستخدام الأمثل للمورد البشري وتقليصها للأجزاء وتنظيمها تنظيمًا دقيقًا، نظرا للمرونة التي جعلتها أكثر تلاؤما مع اختيارات المستهلك.

فتحسن الأداء مرهون بالاستخدام الأمثل لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، باعتبارها جزء من الإنتاج المشتريات الموارد البشرية ... الخ والذي يجب أن ينفذ بكفاءة وفعالية من أجل الاستفادة مزاياها، لتحقيق ديمومة المنظمة واعمالها وتوفير ميزة تنافسية.



الفصل الثالث:
الجانب التطبيقي

مقدمة الفصل:

بعد استيفاء الجانب النظري والإلمام بأهم جوانب موضوع تكنولوجيا المعلومات و اثرها على اداء شركة التأمين، ومختلف المفاهيم التي جاء بها الباحثون، نأتي الآن إلى الجانب التطبيقي والذي سنحاول من خلاله إسقاط الجانب النظري على مؤسسة محل الدراسة، وذلك بغرض معرفة مدى تكنولوجيا المعلومات و اثرها على اداء شركة التأمين من خلال توزيع استبانة الدراسة على عينة من الأفراد العاملين في المؤسسة، وبعد تجميع وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي:

المبحث الأول: تقديم مؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: وصف استجابة عينة الدراسة

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج

المبحث الأول: تقديم مؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: التعريف العام بالمؤسسة

قبل أن نعطي تعريف عام بالمؤسسة ،نبداً أولاً بالعطاء نبذة عن نشأة التأمين إضافة إلى تعريف التأمين وأنواع شركات التأمين الموجودة في الجزائر .

نشأة التأمين: لقد اظهر التاريخ انه كان لقدماء المصريين جمعيات تتولي مراسيم الدفن التحنيط. وجميع مستلزمات الحياة-ضنا بوجود حياة أخرى بشرط أن يبقى الجسم سليما-وهذه التكاليف قد يصعب علي الفرد الواحد توفيرها لذا أسسوا هذه الجمعيات حيث يتحملون الخسائر نتيجة تحقيق خطر الوفاة. أما في العهود والحضارات القديمة كالإغريق والبابليين والأشوريين والهندوس ازدهر التبادل التجاري عن طريق البحر، ولكن مخاطر الغرق والقرصنة البحرية حالت دون ذلك مما أدى إلي ظهور القرض البحري للمحافظة علي استمرار هذا الازدهار في التجارة، حيث يقوم صاحب السفينة أو الشحنة البحرية بالاقتراض مبلغ من المال بضمان السفينة من أشخاص معينين سموا بالمغامرين بشرط إذا وصلت السفينة سالمة يعيد صاحبها القرض إضافة إلي فائدة مرتفعة مقارنة بأسعار فائدة القروض العادية في الأسواق ، وفي حالة تعرض السفينة لخطر ما يضيع علي صاحب القرض والفائدة ،واستمر هذا الأسلوب طيلة القرون الوسطي بحيث انتشر بين سائر الدول الغربية حتى أواخر القرن 13م. ويرجع شبه الكبير بين القرض البحري و التأمين في صورته العادية إلي أمور عديدة منها: - قيام المقرض بعدد كبير من القروض البحرية يعمل على تحقيق قانون الإعداد الكبيرة الذي يعتبر أساسا علميا سليما **لتحقيق الهدف من التأمين:** - بمقتضى عملية القرض يتم تحويل الخطر من صاحب السفينة إلى المقرض. - الفرق بين الفائدة العالية للقرض البحري وسعر الفائدة السائدة في السوق يعتبر بمثابة قسط التأمين.

لكن في أواخر القرن 15 م ظهر التأمين البحري في صورته المختلفة عن القرض البحري على يدي الأسبان والبرتغاليين إلى أن وصل إلى الصورة عليها حديثا بصور قانون التأمين البحري في إنجلترا عام 1601م ،وظهر في نفس الوقت التأمين على الحياة،وذلك إن التأمين البحري تضمن عقود التأمين على الحياة للبحارة و القبطان بنفس أسعار التأمين على البضاعة و السفينة. ومع بداية الثورة الصناعية في القرن 18م ظهر التأمين الصناعي وأيضا التأمين على الحياة،إما التأمين على الحريق فكان نتيجة لحرق لندن الشهير 1666مالذى أتى على 85%من مباني المدينة ،أدى إلى زيادة الاهتمام بهذا النوع من أنواع التأمين

لدرجة إنشاء شركات خاصة بهذا النوع من التأمينات. ومع تطور وتقدم الصناعة ووسائل النقل تتابع ظهور أنواع مختلفة أخرى للتأمينات، كالتأمين على الحوادث الشخصية في إنجلترا عام 1849م والسيارات و أخطار الطيران. بعد ذلك ظهر التأمين الاجتماعي بهدف حماية الطبقة العامة من الخسائر المادية التي يتعرضون لها كانهقطاع الأجر و أخطار آخر كالشيخوخة و العجز و الوفاة و المرض و إصابات العمل و التعطيل ففي 1898م صدر قانون خاص بتأمين الشيخوخة والعجز الدائم ثم ظهر أنواع التأمين الاجتماعي الأخرى على التوالي انتشارها في الدولة الأوربية وباقي دول العالم و أصبح الاهتمام الحديث حول تأمين كافة أفراد الشعب دون تخصيص ذلك على الطبقة العاملة فقط . أما الجزائر فلم يكن معروف قبل الاستعمار الفرنسي إذ أن الحكم التركي لم يعرف قواعد التأمين إلا أن القانون الذي طبق في الجزائر فهو قانون التأمين الفرنسي الصادر في 13 جويلية 1930 و الذي بقي العمل به إلى بعد الاستقلال تطبقا للقانون 62-157 و الذي مدد العمل به إذ لم تنشأ قوانين مع السيادة الوطنية و في سنة 1975 صدر القانون المدني الذي نظم التأمين و جزء منه و خاصة في المواد 619 إلى 634 و في سنة 1980 ظهر القانون رقم 07-80 الذي الغي صراحة نصوص القانون المدني المنظمة للتأمين و بقى هذا القانون معمول به حتى صدور الأمر رقم 07-95 الصادر بتاريخ 5 جويلية 1995 الذي نظم التأمين من جديد و الغي أحكام القانون السابق و بهذا القانون سمح للشركات التأمين الخاصة بالعمل في الجزائر وفق شروط معينة حامية ومآزال العمل به حتى الساعة.1

المطلب الثاني : تعريف التأمين

يمكن تعريف التأمين من وجهتين قانونية و اقتصادية حيث ركز الجانب القانوني لتعريف التأمين على تعريفه كوسيلة قانونية للتعاقد حيث يبدوا الاهتمام هنا بأطراف عقد التأمين و تعهد اتكل طرف و المصلحة التي تعود عليه من التعاقد حيث تنص المادة 2 من الأمر رقم 95-07 الصادر في 25 جانفي 1995 من القانون المدني الجزائري على أن التأمين "هو عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه بان يؤدي للمؤمن له أو إلى الغير المستفيد الذي اشترط التأمين لصلحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي أداة مالي أخرى في حالة تحقق الخطر المعين في العقد وذلك مقابل أقساط أو أي دفعة مالية أخرى". أما التأمين في معناه الاقتصادي الشامل فيعني تلك الخدمة التي تقدمها شركة التأمين إلى المؤمن له و هذه الخدمة تنحصر في تغطية الخطر المادي المعرض له المؤمن مقابل أن يدفع مبلغا معيناً للشركة التي تتعهد بسداد القيمة المادية للخطر المغطى أي أن الشركة تكون معرضة لسداد مبلغ التأمين في أي وقت خلال فترة التأمين . وبعبارة أخرى فأى التأمين هو تلك العملية التي تهدف إلى تحويل الخطر من المؤمن له إلى المؤمن ، وذلك نتيجة لدفع

المؤمن له أقساط معينة تحدد حسب درجة الخطر المؤمن منه ،والخسارة المحتملة و التي تدفع في صور تعويضات عند حدوث هذا الخطر.¹

أنواع الشركات التامين في الجزائر:

الشركة الجزائرية للتأمين CAAR : أنشئت هذه الشركة في 8 جوان 1963 بغرض التكفل بالوضعية الصعبة التي تركتها الشركة الأجنبية عند مغادرتها الجزائر. وفي عام 1967 اختصت في تأمين الأخطار الصناعية الكبرى وكذا تأمينات النقل البري و البحري و الجوي وبصدور القوانين المتضمنة استقلالية المؤسسات أصبحت الشركة الجزائرية للتأمين تمارس كل أنواع التأمينات .

الشركة الجزائرية CAAT : في إطار إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين CAAR أنشئت الشركة الجزائرية لتأمينات النقل CAAT سنة 1985 واختص في كل أنواع التأمين الخاص بالتنقل البري و البحري والجوي ،وكافة البضائع المنقولة بصفة عامة .

الصندوق الوطني للتقاعدية الفلاحية CNMA : يتولى هذا الصندوق ممارسة مجمل عمليات التأمين الخاص بتغطية ممتلكات القطاع الفلاحي ومنها السيارات المركبات التي يملكها الفلاحون

التعاضدية تأمين سيارات عمال التربية و الثقافة MAATEC: أنشئت هذه التعاضدية في 64/12/16 بقصد تأمين سيارات عمال التربية والثقافة ثم توسعت صلاحيتها لتشمل التأمين على مساكن عمال التربية... الخ. أما باقي الشركات الخاصة والمختلطة فقد أنشئت بعد التحولات والتطورات التي عرضها قطاع التأمين اثر صدور القوانين المتعلقة بالاستقلالية المؤسسات وهذه الشركات هي -trust -2a -ciar-Gam- cache- ALIANCE

الشركة الوطنية للتأمين (SAA) : و الذي هو محور دراستنا أنشئت الشركة في 12 ديسمبر 1963 برأسمال مشترك جزائري مصر وبعد تأمينها سنة 1966 اختصت في تأمين السيارات والأخطار البسيطة حيث تستحوذ حاليا على أكثر من 75% من الحظيرة الوطنية للسيارات ،كما أنها تضم شبكة تجارية واسعة تتكون من 24 مديرية جهوية وأكثر من 300 وكالة محلية،ومنذ إصدار القوانين المتعلقة بالاستقلالية المؤسسات الأخرى تمارس لكل أنواع التأمين بما فيها الأخطار الصناعية والنقل المديرية ؛تنوزع الشركة الوطنية للتأمين SAA على شبكة من المديرية المتواجدة عبر التراب الوطني وتنقسم المديرية الجهوية إلى مايلي:

التنظيم الداخلي للوحدة: يوجد بالمديرية خمس دوائر و تسع مصالح وثلاث وعشرون فرع.

1- **المدير:** ويأتي في أعلى الهرم السلطوي ويشرف على الوحدة

أ- **مكتب المراقبة :** هذا المكتب له علاقة مباشرة بمديرية الوحدة حي أن المدير المراقبة يقوم بعمليات التفتيش على مستوى الوكالات ويعلمه بالنتائج المتحصل عليها بشكل مفصل. ب- **مكتب الأمانة العامة:** يختص عمل السكرتارية في المجال الاتي: - استقبال البريد الصادر و الوارد و توزيعه على المصالح المعنية و هذا بعد تسجيله في سجل خاص. - استقبال الزوار, تنظيم الفئات و حضور الاجتماعات, كتابة تقارير المحاضرة... الخ.

2- **دائرة المحاسبة والمالية:** وتنقسم إلى ثلاث مصالح:

أ- **مصلحة المحاسبة والمالية:** على مستوى هذه المصلحة يوجد 04 فروع وهي تعتبر كلوحة وظيفية مستعدة للقيادة بالنسبة للشركة.

أ- **1 فرع الخزينة:** مسؤول عن كل التدفقات النقدية التي تحدث على مستوى الشركة سواء كانت تدفقات داخلية أو خارجية (تحصيل أو تسديد) كما أن مهام فرع الخزينة هي مراقبة ومراجعة المصاريف. - تسديد المصاريف وذلك بإصدار الشيكات - تسجيل أوراق إثبات المصاريف على السجلات المحاسبية والبنكية. - مراجعة كل الوثائق المرسلة عن طرف المصالح الاخرى للتخليص.

أ- **2 فرع الكتابة المحاسبية:** مسؤول عن تسجيل كل التدفقات المالية التي تحدث على مستوى الشركة، كما أن فرع الكتابة المحاسبية يقوم : - بتسجيل جميع التدفقات المالية من مدا خيل أو مصاريف عن طريق تعليمة المحاسبية (عبارة عن وثيقة يتم فيها تسجيل واختيار الحاسب المناسب لكل عملية حسب المخطط الوطني مصحوب بوثائق الإثبات لجميع العمليات) في: سجل العمليات الحسابية - تسجيل فيما هو عبارة عن مجموعة بطاقات لكل حساب بطاقة - سجل المصاريف العامة - مراقبة ومراجعة الجداول المنجزة عن طريق دائرة الإنتاج للوحدة .

أ- **3 فرع التحصيل:** مسؤول عن متابعة جميع العمليات المتعلقة بالديون أما المهام التي يقوم بها الفرع فهو يشرف عن كشف رقم 10 و كشف رقم 11 المرسل من الوكالات - تقديم حالة الديون على شكل بيان شهري إلى رئيس المصلحة و يبعث إلى الوحدة المركزية - تدوين جميع الديون في بطاقات خاصة و يتابع الديون المسددة - مسؤول عن متابعة الديون الغير مسددة و التي لم يلتزم أصحابها بالتسديد في الآجال

المتفق عليها بحيث يقوم بتكوين ملف يحتوي على نسخة من عقد التأمين و نسخة من الرسالة الإلزامية التي يفرضها الدائن على المدين حين استلام العقد.

أ-4 **فرع التخليص:** مسؤول عن كل التدفقات التي تحدث علي مستوى الشركة سواء كانت تدفقات داخلية (تحصيل أو تسديد) ،و مراقبة ومراجعة المصاريف - تسديد المصاريف و ذلك بإصدار الشيكات - تسجيل أوراق إثبات المصاريف على السجلات المحاسبية و البنكية - مراجعة كل الوثائق المرسله من طرق المصالح الأخرى للتخليص.

ب- **مصلحة الوسائل العامة:** تقوم هذه المصلحة بتلبية حاجيات الوحدة من مطبوعات و خدمات وكذلك نقل العمال و التعاونية الاستهلاكية...الخ، و تنقسم هذه المصلحة إلى فرعين:

- فرع النشاط الاجتماعي - فرع الوسائل العامة و الجرد.

ج- **مصلحة المستخدمين:** تقوم هذه المصلحة بمتابعة العمال و واجباتهم داخل المؤسسة و كل تغيير يطرأ على الوظائف التي يمكن أن يشغلها العامل.

يهتم فرع تسيير الرواتب و الأجور وكل ما يتبعه من عمليات، بالإضافة إلى إثبات كل ما يخص ماضي و مستقبل المستخدم، و تنقسم هذه المصلحة إلى ثلاثة فروع و هي: - فرع تسيير المستخدمين - فرع الأجور - فرع تكوين الوثائق.

3- **دائرة التسويق:** يعرف التسويق على انه تقنية عصرية تستعمل لتسويق المنتجات بطريقة منظمة و مدروسة مسبقا حيث تعمل على إقناع الزبون مع الشركة أو بصفة أخرى تعطي صورة كاملة لهذا الأخير بالتعامل مع هذه المصلحة و يرتكز التسويق على الأسس التالية:

-تصنيف النشاط التجاري :حرفي ،صناعي -الاتصال بالزبون ،الندوات،المحاضرات،...الخ

وتحتوي الدائرة على مصلحتين:

أ- **مصلحة الدراسة والإحصاء:** -تعمل على دراسة السوق و الإحصاء لجميع الوكالات التابعة لها - العمل على جلب اكبر عدد من الزبائن - رسم الخطط - المساعدة التقنية و المادية للوكالة التابعة.

ب- مصلحة البيع و التنشيط : - تعمل على تنشيط الشبكة التجارية للوكالات - تسويق العقود التي تتطلب تقنيات خاصة - اتصالات مع الزبون

4- دائرة الشؤون القانونية: وتحتوي على:

*** مصلحة الحوادث الجسمانية:**

-التأمين ضد الحوادث: تضمن هذه الصيغة دفع ما يلي: - رأس المال في الوفاة أو العجز الجزئي ، الدائم - تعويضات يومية عن التوقف عن العمل و تعويض النفقات الطبية و الصيدلية.

- التأمين الفردي الخاص بالسفر :- التأمين الجماعي ضد الحوادث الجسمانية :

-التأمين في حالة الوفاة: يسمح بدفع رأس المال المستفيد إذا توفي المؤمن له.

- التأمين في حالة البقاء على قيد الحياة: يضمن للمؤمن له إذا بقي حيا إلى حيث التقاعد دفع رأس المال.

5 - دائرة الإنتاج:

***مصلحة تأمين الأملاك: تأمين السيارات - المسؤوليات المدنية**

الضمان الإجباري: لبعض التبعات المالية للمسؤولية المدنية التي قد تقع على عاتق المؤمن له بسبب الأضرار المادية التي قد يلحقها بالغير أو يتسبب بالأضرار الجسمانية التي تلحق بالضحايا و ذلك وفقا للتشريع المعمول به ، و يتوقف مفعول هذا الضمان في لحالات التالية:-إلحاق أضرار بالغير بصفة عمدية - إذا كان السائق لم يبلغ بعد السن القانوني للقيادة أو لا يملك شهادة قيادة صالحة - اتجاه السائق الذي يحكم عليه لنقله لأشخاص أو أشياء بصفة غير مطابقة لشروط الأمن.

الضمان الاختياري: السرقة - الحريق و الانفجار- أضرار التصادم- انكسار الزجاج - الدفاع و المتابعة

نشاطها: أنواع العقود التي تعرضها الشركة الوطنية للتأمين : إن التأمين يشمل عدة فروع و يغطي أخطار عديدة تصادف الفرد في حياته اليومية و حافظ على أمواله و ممتلكاته و نصنف أنواع العقود إلى:

- تأمين الحوادث السكنية المختلفة - تأمين الحوادث السكنية المتعدد- تأمين الأخطار الصناعية و الهندسية - تأمين أخطار المسؤولية المدنية - تأمين الأخطار الصناعية و التجارية - تأمين النقل - تأمين الحوادث الفردية - التنازل على أملاك الدولة - تأمين القروض عن طريق البنوك - القروض عن طريق

الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - تأمين المزدوج - تأمين مدى الحياة - تأمين على مستوى المجموعات - تأمين أثناء السفر .

المصلحة موضوع التبرص:

تقديمها: مصلحة الإنتاج: تشمل مجالا يتصل اتصالا وثيقا بظروف حياة الفرد و الجماعة، له ميزة الحفاظ وحماية الأموال و الممتلكات نحصرها في الأصناف الآتية:

تأمين السيارات: يتوفر عقد تأمين السيارات على الضمانات التالية:

تأمين المسؤولية المدنية لمستعملي السيارات: السرقة و الحريق ،أضرار التصادم،انكسار الزجاج، البضائع المنقولة للشاحنات أو السيارات و التجاريةالخ

التأمين على الأضرار المتعددة الأخرى: لا يسعنا هنا الإلمام بجميع جوانب هذا المجال من التأمين بكونه ميدان واسع، فنكتفي بذكر الأهم منها:

التأمين ضد الحريق (الأملك العقارية، الأملك المنقولة، أعمال التزيين، و الزخرفة والتهيئة المنجزة...الخ)

أخطار المياه، كسر الزجاج (المرايا، الرخام...الخ)

التأمين ضد السرقة: (سرقة البضائع)

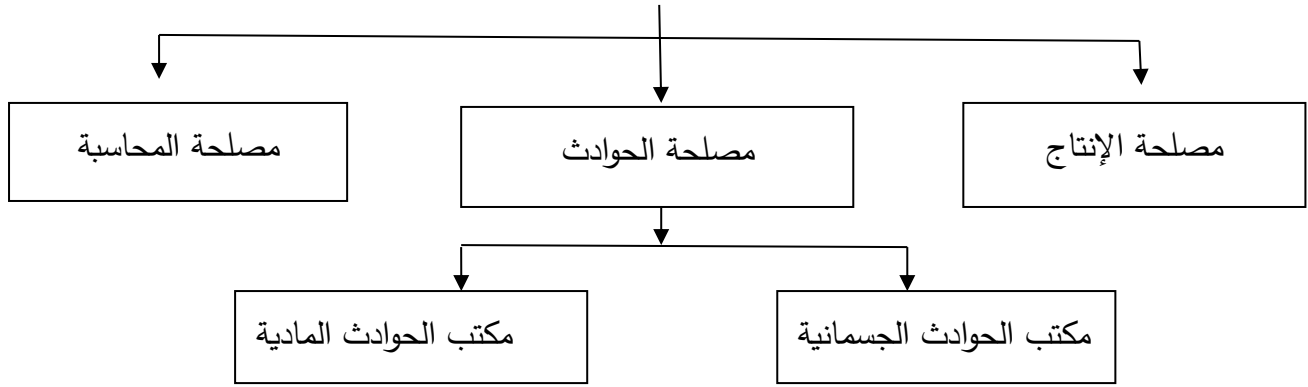
التأمين المتعدد الأخطار الخاص بالمباني: تؤمن الشركة مالك المبني من الأخطار التالية (الحرائق، و الانفجارات، السرقة، إتلاف المبني، أضرار المياه، كسر الزجاج، فقدان الإيجار، متابعة المستأجرين، متابعة الجيران، المسؤولية المدنية لملاك المبني).

تأمين المتعدد الأخطار المهنية: يغطي هذا النوع من التأمين محلات التجارة و الحرفيين ضد المخاطر التالية (الحرائق و الانفجرات ،أضرار المياه، السرقة، كسر الزجاج المسؤولية المدنية (الاستغلال)

تأمين الأشخاص: التأمين في حالة الحياة ،التأمين في حالة الوفاة، التأمين ضد الحوادث الجسمية ، التأمين الجماعي .

ظروف العمل: ظروف العمل على مستوى وكال الأغواط "أ" رمز 1616 بالنسبة لموضوع التبرص مصلحة الإنتاج جيد جدا بحيث عمال الوكالة متمكنين بما أن لديهم تكوين خاص في مجال التأمينات من طرف

مؤسستهم إضافة إلى ذلك أن لديهم مستوى عالي فهم أغلبيته خرجي الجامعات أما بالنسبة تنظيم العمل وتوزيعه فيتم كالتالي :



تقوم مصلحة تأمين الأملاك و مصلحة تأمين الأشخاص بعملية إبرام العقود التي تعتبر بمثابة اتفاقية احتياطية المبرمة بين المؤمن والمؤمن له تحت إشراف مدير الوكالة وتقوم مصلحة المحاسبة بالجرد ومراقبة كل جداول الإنتاج سواء كان خاص بالسيارات أو الأخطار المتعددة كما تقوم هذه المصلحة بفحص جيدا للأسعار التي استعملت.

المسؤوليات: يعتبر مدير الوكالة هو المسؤول الأول لجميع العمليات التي تتم داخل الوكالة بحيث يعتبر القلب النابض للوكالة

ثانيا: تقديم موضوع التبرص:

تأمين السيارات : هناك ثلاث أنواع من تأمين السيارات :

أ - تأمين السيارات الإلزامي (تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير): وهو تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير والتي تصيبه في شخصيه بسبب حوادث السيارات ، ويشمل تأمين المسؤولية الناشئة عن استعمال المركبة استعمالا يتطلب المساءلة القانونية للسائق /المؤمن له وذلك بما يتسببه من أضرار للغير من إصابات جسدية أو أضرار مادية ، حيث يلزم كل صاحب مركبة على إجراء التأمين عند قيامه بترخيص المركبة كما، وإن أسعاره وحدود المسؤوليات محددة بموجب التعليمات الصادرة وفقا للنظام.

ب- **تأمين السيارات التكميلي:** وهو تأمين اختياري وأسعاره تحدد من قبل شركات التأمين طبقاً لشروط المنافسة فيما بينها و يوفر هذا النوع من التأمين الحماية إلى هيكل المركبة المسببة للحادث والتي لا يشملها التأمين الإلزامي حيث تتعهد الشركة في حالة وقوع حادث بتعويض المؤمن له عن الأضرار الناتجة عن الهلاك أو الخسائر أو التلف الذي يصيب السيارة وملحقاتها وقطع غيارها المشمولة في حالات:

- التصادم - الانقلاب - الحريق أو الانفجار الخارجي أو الاشتعال - الصاعقة - السرقة أو محاولة السرقة
- الأضرار الناتجة عن الفعل الصادر عن الغير - عن تساقط الأجسام أو تطايرها - عن الأضرار التي تصيب المركبة المؤمنة أثناء قطرها بسبب عطل أصابها - المسؤولية المدنية .

ج- **التأمين الشامل :** بجمع هذا النوع من التأمين نوعي التأمين الإلزامي والتكميلي ويتم الحصول على هذا النوع من الشركات مباشرة، ويتضمن العقد وثيقتين وثيقة التأمين الإلزامي فيه إلى شروط و أحكام نظام التأمين الإلزامي وفقاً للنظام و الأسعار المقررة بموجبه ووثيقة التأمين التكاملي فيه تخضع إلى شروط وثيقة التأمين الصادرة عن الشركة وبأسعار التي تقررها.

تحديد ملامح موضوع التبرص بشكل عام ثم داخل المصلحة:

تعتبر مصلحة الإنتاج من أهم المصالح على مستوى الوكالة بحيث تتم فيها إبرام العقود وحيث أن كل عقد يتعهد بموجب طرف مقابل أجر بتعويض طرف آخر عن الخسائر إذا كان سببها وقوع حادث محدد فبالعقد و بتعبير آخر هو عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي أشرط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين في العقد وذلك في نصير قسط أو أي دفعة مالية يؤديها المؤمن له للمؤمن.

التذكير بأهم المصطلحات والمفاهيم ذات العلاقة بالموضوع :

أ - **المستأمن:** وهو الذي يدفع قسط التأمين وقد يسمى أحياناً المؤمن له و يفرق أرباب التأمين بين المستأمن والمستفيد إذا ربما يدفع الأقساط طرف ويستفيد من التعويض طرف آخر بشكل كلي أو جزئي فمثلاً التأمين على الحياة المستفيد ليس هو المستأمن فالمستأمن هو المنشئ البوليصة ودفع الأقساط والمستفيد من يحصل على التعويض عند موت المستأمن.

والمستأمن في التأمين ضد الحريق هو مالك البيت أو المستودع ولكن يكون جاره مستفيدا إذا كان هو الذي تسبب خطأه في إحداث الحريق إذ لو لم يكن المصاب مؤمنا لالتزام الجار بالتعويض ، وفي التأمين ضد المسؤولية يستفيد المستأمن ولكن يستفيد أيضا من وقع عليه الضرر بالحصول على التعويض إذ لو لم يكن يحدث الضرر مؤمنا ربما لم يحصل المتضرر على التعويض .

ب- المؤمن: وهي الجهة التي تقدم خدمات التأمين وتحصل على الرسوم عن طريق البيع البوليصات التي تتضمن التغطية التأمينية، وتكون مؤسسات تجارية لغرض الاسترباح ، أو تعاونية لنفع المشتركين في البرنامج أو حكومية.

ج - المركبات : - ذات 4 عجلات (سيارات ، الشاحنات)

- ذات 2 عجلات (دراجات نارية)

- القاطرات

- التأمين عن السلع .

د - الخطر : - هناك تأمين عن جميع الأخطار TR.

- هناك التأمين في بعض الأخطار (الضمانات المحدودة)

هـ - التأمين: - التأمين عن الحياة (ASS VIE)

- التأمين في إطار المسؤولية المدنية

ف - الحوادث : - حوادث مادية تتعلق بالمركبات دون الركاب

- حوادث جسمية تتعلق بالمركبات و الأشخاص

ع - التعويض: في حالة الحوادث الجسمية : - التعويض في إطار المصلحة الودية

- التعويض عن طريق القضاء (التعويض المباشر بعد دراسة ملف إذا كان تتوفر فيه الشروط للتسوية) .

خطة العمل داخل المصلحة المعنية (الإنتاج) :

نحن نعلم أن الكيان التعاقدى لأي عملية تأمينية على سبعة عناصر أساسية هي :

- عقد التأمين (Contrat d'Assurance) وثيقة أو بوليصة التأمين (Police d'Assurance) والمؤمن والمؤمن له أو المستفيد ، و قسط التأمين والفترة التي يعطيها التأمين (durée de contrat) ومبلغ التأمين (Montant d'Assurance) ومن الملائم إن نعطي خطة للعمل داخل المصلحة و أول شيء هو عقد التأمين (contrat d'assurance) هو عقد بين المؤمن له يلتزم بمقتضاه المؤمن إن يدفع تعويضا للمؤمن له أو المستفيد ، يتمثل في مبلغ التأمين المنصوص عليه في العقد و ذلك في حالة تعرض المؤمن له أو شيء يملكه للخطر المؤمن منه كما يلتزم المؤمن له في المقابل بدفع مبلغ معين دفعة واحدة أو على أقساط منتظمة .

* و المؤمن له أو المستفيد إضافة إلى المؤمن (لقد تطرقنا إليهما في المصطلحات والمفاهيم) .

* قسط التأمين : قسط التأمين هو المبلغ النقدي الذي يلتزم المؤمن له بدفعه على أقساط أو بدفعة واحدة . وتتحدد قيمة قسط التأمين على ضوء عوامل أهمها درجة الخطر المؤمن منه و الدراسات التاريخية التي على أساسها يتحدد عدة مرات تكرار الخطر ومدى خبرة شركة التأمين .

-الفترة الزمنية للتأمين: عادة ما تفصح وثيقة التأمين عن الفترة المحددة لبدأ سريانها وانتهائها ، و التي يحق خلالها للمؤمن له أو المستفيد أن يحصل على مبلغ التأمين أي التعويض . و في تأمين الممتلكات عادة ما يغطي التأمين سنة كاملة، أما في مبلغ التأمين على الحياة فقد تعطي الوثيقة فترة زمنية تمتد لعشرات السنين وعلى العكس من ذلك قد تكون الفترة الزمنية قصيرة جدا كما هو الحال في التأمين على بضاعة منقولة من خلال رحلة بحرية أو جوية تستغرق أياما معدودة أو ربما بضع ساعات .

-مبلغ التأمين : مبلغ التأمين هو الحد الأقصى للمبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه إذا ما تحقق الضرر الناجم عن وقوع الخطر المؤمن ضده . وفي حالة التأمين على الحياة يدفع للمؤمن له أو المستفيد المبلغ المحدد في الوثيقة دون زيادة أو نقصان . أما في التأمين على الممتلكات فيتوقف مبلغ التأمين المدفوع على حجم الخسارة التي لحقت بتلك الممتلكات ، و بشرط أن لا يزيد ذلك عن المبلغ المحدد في وثيقة التأمين .

شرح طريقة وكيفية العمل:

يغطي هذا العقد تعويض الأضرار الجسمانية أو المادية التي تلحق بالغير من جراء حادث أو الحريق أو انفجار تكون المركبة قد تسببت فيه سواء أثناء السير أو خارجة المركبة المبينة في الشروط الخاصة

*لواحقها و المواد الأزمة في استعمالها - الأشياء و المواد التي تقوم بنقلها - الأجهزة البرية المقطورة بها القاطرة أو العربة المقطورة المبينة في الشروط الخاصة

سرد الضمانات :

1 الضمانات الإلزامية :

المسؤولية المدنية: أثناء السير - خارج السير الضمانات المكملة للمسؤولية المدنية.

2 الضمانات الاختيارية:

الأضرار اللاحقة بالمركبة: - أضرار بالتصادم أو بدونه (جميع الأخطار) - أضرار التصادم - انكسار الزجاج - السرقة - الحريق و الانفجارات

3 ضمانات أخرى: الدفع والمتابعة - ضمانات تعاقدية لصالح ركاب المركبة المؤمنة (الأشخاص المنقولون)

4 ضمان إسعاف المركبة :

الحدود الإقليمية للضمانات: لا تنطبق الضمانات المنصوص عليها في هذا العقد إلا على الحوادث التي تقع حصريا داخل تراب الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- تكوين العقد ومدته :

- تاريخ سريان مفعول العقد ومدته: يعتبر هذا العقد التام فورا توقيعه من كل الأطراف يسري مفعول ابتداء من تاريخ والساعة المذكورين في الشروط الخاصة .

- فسخ العقد: يمكن فسخ العقد قبل تاريخ انقضاء أجله العادي من الحالات والشروط المحددة أدناه.

من طرف الشركة : في حالة عدم دفع الأقساط بعد 10 أيام من تعليق الضمانات إذا تعلق الأمر بعقد قابل للتجديد.

في حالة تفاقم الخطر: بعد مهلة 30 يوم من تاريخ استلام الاقتراح المتضمن للنسب الجديدة للأقساط

في حالة إغفال أو تصريح غير صحيح عن الخطر من طرف المؤمن له.

من طرفا لمكتب : في حالة زوال الظروف المؤدية إلي تفاقم الخطر المذكور في العقد إذا رفضت الشركة تخفيض القسط المقابل ، في حالة انتقال ملكية السيارة المؤمنة .

من قبل مجموعة الدائنين للمكتب : بعد إشعار مسبق مدته 15 يوما خلال مدة تتجاوز 4 اشهر ابتداء من تاريخ إعلان الإفلاس أو التسوية القضائية.

بحكم القانون : في حالة مصادرة المركبة المؤمنة (الضياع الكلي للمركبة حادث غير منصوص عليه في وثيقة التأمين ... الخ)

المقاييل التي اجرية داخل المصلحة:

لماذا يلجأ الفرد التأمين؟

لأن التأمين وسيلة لحماية الفرد من الأضرار و الخسائر الناتجة من المخاطر التي يتعرض لها عن طريق نقل تأثير تلك الأخطار إلى شركة التأمين.

ما هو أصول التأمين؟

الواقع أن الفكرة الكامنة في التأمين ليست إلا التكافل و التعاون بين أفراد المجتمع يجري تقنية وترتيبه بطريقة منظمة بتصميم نظم حيث له منسجم مع التطورات المالية و الاقتصادية و خلاصته أن يقوم مجموعة من الناس يتعرضون لمخاطر متشابهة بضم تلك المخاطر إلى بعضها البعض (عن طريق شركة متخصصة) و الاشتراك في رصيد ما يكفي من المال لتعويض من يقع عليه المكروه خلال فترة معينة.

ما معنى التأمين الحديث؟

التأمين بمعناه الحديث صيغة من صيغ "إدارة" المخاطرة ، وجذوره التكافل بين أفراد المجتمع الذي هو أساس الاجتماع في كل دورات التاريخ ، وقد عرفت كل المجتمعات الإنسانية أنماط عن التكافل و التعاون ، و ما زال الناس يهرعون إلى مساعدة المصاب ومد يد العون إلى المحتاج. و المجتمعات الإسلامية هي مثال المجتمعات في حرصها على التكافل وعنايته بالتعاون وحث ديننا على مثل ذلك في الأخلاق وفي القوانين الفقهية التي تنظم المعاش وتحكم العلاقات بين الأفراد ومن أعظم مؤسساتها الزكاة والوقف ونظام العاقلين، فكان التأمين قائم بينهم إخوانه ممن يقع عليه المكروه دون الحاجة إلى جهة مركزية تنظم هذا بينهم بعقود و اتفاقيات.

ما هي الآثار الاقتصادية للتأمين؟

إن التاريخ يثبت أن تطوير برامج التأمين المختلفة وانتشار العمل بها كان له أثر ايجابية في تقدم المجتمعات المعاصرة واستقرار المعاملات فيها وتحسين التوزيع للثروات والدخول في المجتمع ، فقد كان نهوض بريطانيا التجاري وثرواتها التي تكونت في القرون الماضية من التجارة الدولية تعود في جزء كبير منها ولا ريب إلى براعتها في تطوير التأمين البحري الذي مكن تجار لندن وليفربول من غزو العالم (ثم استعمار أجزاء منه) ويمكن تلخيص الآثار في النقاط التالية :- من الثابت أن أقدم أنواع التأمين هو التأمين البحري.

أن وجود برامج فعالة للتأمين على الأصول و الممتلكات يزيد من إقدام أصحاب الثروات على الاستثمار لأنها ستقلل المخاطر التي يواجهونها ، فيصير بإمكانهم حصر ما يواجهونه من مخاطر بتلك المتعلقة بالعمل التجاري فحسب من الثابت أن التأمين لا يؤدي إلي تحسن مستوى السلامة وتقليل حجم الأخطار ذلك لأن لشركات التأمين مصلحة دائمة في تقليل الحوادث.

ما هي إجراءات التعويض أثناء الحادث؟

إبلاغ الشركة بالحادث وتقديم المستندات -يقوم مندوب الشركة بإجراء الكشف على الركبة المتضررة ويعد كشف بالأضرار والأجزاء التي يلتزم إصلاحها أو استبدالها.-يتم إصلاح المركبة بالتنسيق مع الشركة عن طريق وكلاء قطع الغيار -يتم تسوية المبلغ و تدفع المصاريف وتوقع براءة الذمة .

بالنسبة للأضرار الجسدية الناجمة عن الإصابات الجسدية نفقات المعالجة الطبية ، العجز الكلي المؤقت، العجز الدائم، أو الوفاء فأنها (الإصابات الوفاة) تتم حسب نوع التأمين (إلزامي/ شامل)

طريقة حساب التعويضات : طبقا لقانون 88/31 الخاص بالشروط العامة .

من خلال الجدول نظهر حالات التعويض فيها.

في حالة الجرح	في حالة الوفاة
أ- العجز الكلي المؤقت	إذا كان الضحية بالغ
ب-العجز الجزئي الدائم	
ج- الضرر(هام أو ضرر متوسط	

المبحث الثاني: وصف استجابة عينة الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق توزيع استبانة الدراسة على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من عمال بمؤسسات التأمين الاغواط، ذلك من خلال وصف خصائص العينة من حيث الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الاقدمية بالمؤسسة، ثم الانتقال لتحليل البيانات بدءا باختبار ثبات الدراسة وصدقها.

المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة عمال بمؤسسات التأمين ، وزعنا (50) استبانة على العاملين المتاحين، واسترجعنا 36 استبانة وهي الصالحة للدراسة.

أولاً: المحور المتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية

يتضمن مجموعة المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الاقدمية بالمؤسسة وقد تم ترميز هذه البيانات الشخصية والوظيفية بأرقام مساعدة في إدخالها لبرنامج spss والجداول التالية توضح الرموز .

الجدول (02): ترميز متغير الجنس

الترميز	المعلومات
1	ذكر
2	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (03): ترميز متغير الفئة العمرية

الترميز	المعلومات
1	أقل من 30 سنة
2	من 30 لأقل من 40 سنة
3	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
4	50 سنة فأكثر

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (04): ترميز متغير المؤهل التعليمي

الترميز	المعلومات
1	ثانوي وأقل
2	جامعي
3	دراسات عليا
4	أخرى

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (05): ترميز متغير الاقدمية بالمؤسسة

الترميز	المعلومات
1	أقل من 5 سنوات
2	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
3	من 11 الى 15 سنة
4	اكثر من 15 سنة

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: المحور المتعلق بموضوع البحث

يتضمن محورين أساسيين هما: تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية, نظم المعلومات, متطلبات استخدام المعلومات, مساهمة تكنولوجيا المعلومات) الاداء في المؤسسة, وتتضمن هذه المحاور (25) عبارة.

الجدول (06): ترميز عبارات الاستبيان وفق درجات سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين

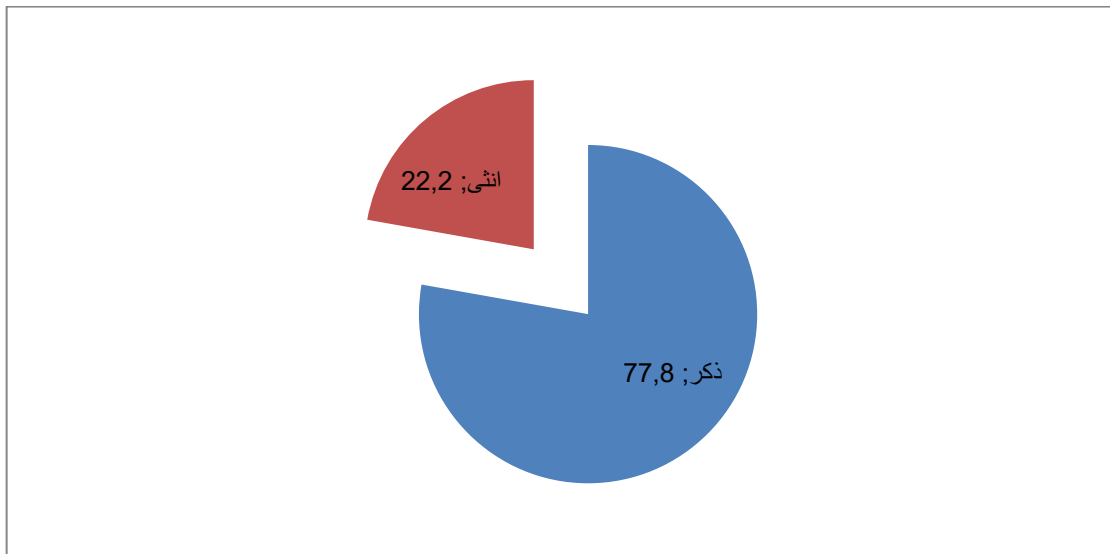
تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة من خلال طرح عبارات محددة الإجابة، وذلك لضبط اتجاه الإجابات من معالجة الموضوع إحصائياً.

المطلب الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية

تم تخصيص هذا المطلب، بهدف عرض البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال العرض البياني للتغيرات المرتبطة بالبيانات الشخصية.

أولاً: الجنس

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

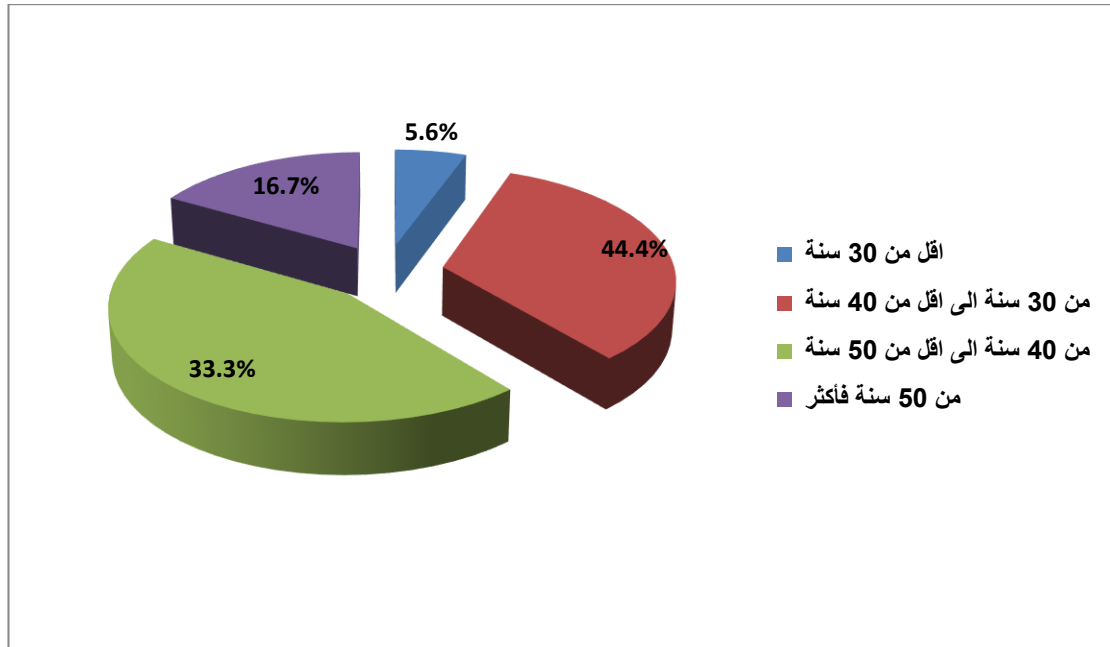


من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

نلاحظ من الشكل أن أغلبية أفراد العينة هم ذكور، ممثلين بنسبة 77.8% هذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تستقطب فئة الذكور بشكل خاص، ويمكن تبرير ذلك بطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة، أنظر للملحق رقم (04).

ثانياً: الفئة العمرية

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

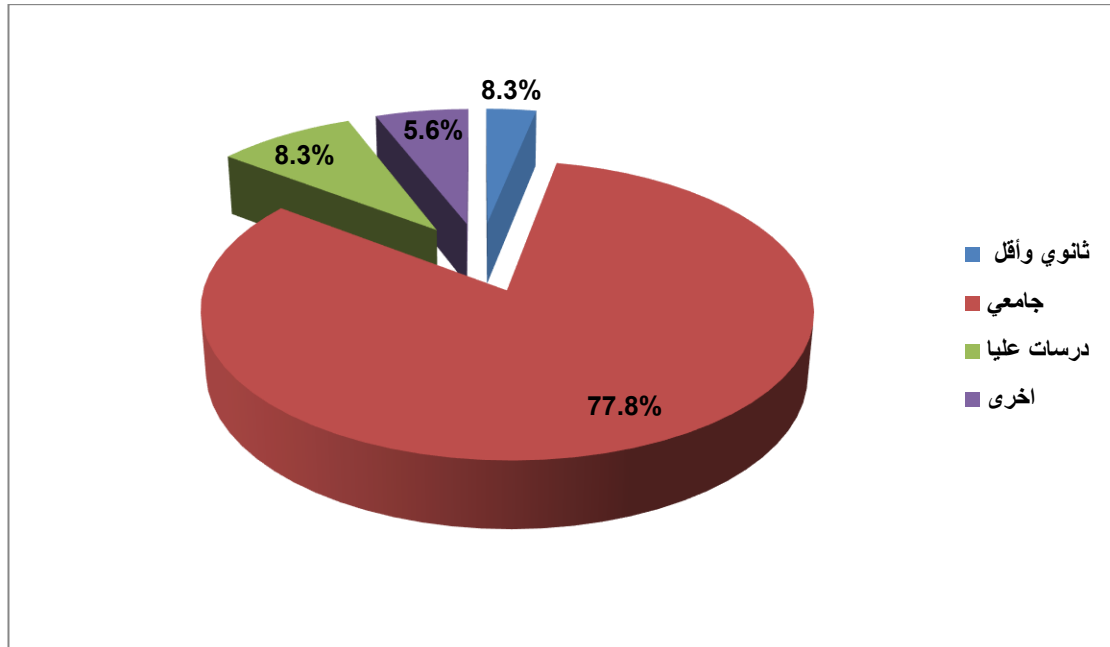


من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

نلاحظ من الشكل أن أغلبية أفراد العينة تتمركز في الفئة العمرية "من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة" وذلك بنسبة 44.4%، ثم تأتي الفئة العمرية "من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة" في المركز الثاني بنسبة 33.3% يليها فئة "من 50 سنة فأكثر" بنسبة 16.7% ثم أخيراً الفئة العمرية "أقل من 30 سنة" بأقل نسبة 5.6% فقط.

ثالثاً: المؤهل العلمي

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

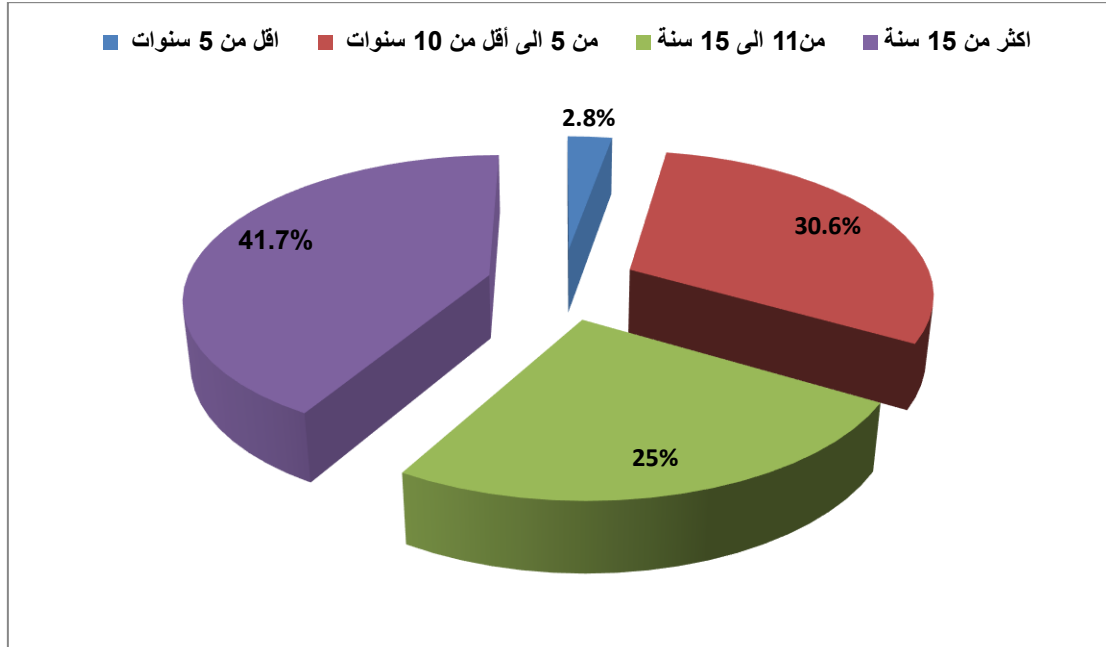


من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

من خلال الشكل أعلاه يمكن استخلاص أن المؤسسة محل الدراسات لديها نسبة عالية من الأفراد ذو المؤهلات العلمية العالية بما يعادل 86.1 % والمتكون من ذوي المستوى الجامعي والدراسات العليا حيث أن المستوى الغالب على أفراد العينة الإحصائية هو المستوى "جامعي" بنسبة 77.8% أما مستوى "دراسات عليا" بنسبة 8.3% وهناك بعض الأفراد لديهم مستوى تعليمي خاص بنسبة قليلة 5.6% ، بينما الأفراد ذوي المستوى التعليمي المنخفض "ثانوي وأقل" كانوا بنسبة 8.3%.

رابعاً: سنوات الاقدمية بالمؤسسة

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الاقدمية بالمؤسسة



من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

من خلال الشكل رقم (06) نجد أن أعلى نسبة والمتمثلة في 41% تمثل من لديهم خدمة بالمؤسسة تعادل "أكثر من 15 سنة"، تليها نسبة 30.6% ممن لديهم خبرة "من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات" ثم تأتي فئة من 11 إلى 15 سنة "أما النسبة الأقل تكرارا للأفراد ذوي الخدمة "أقل من خمس سنوات" بنسبة 2.8%، هذه النتائج تؤكد ما خلصنا إليه في متغير الفئة العمرية حيث يمكن التعليق على هذا بأن المؤسسة تفضل الحفاظ على موظفيها وعناصر الخبرة وانتهاج الإحلال والتجديد بروية وهدوء، كما أن الفئة الغالبة ممن قضوا فترة طويلة بالمؤسسة وبالتالي سيكونون أكثر دراية بمجريات سير العمل وبالتالي أكثر مصداقية.

المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة والتوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر الصدق والثبات من أهم المواضيع التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ على أهمية النتائج ويرتبط الصدق والثبات بالأدوات المستعملة في البحث ولذلك سوف نختبر أداة دراستنا ومعرفة إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة

تعد الاستبانة المصدر الأساسي لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم بناء أداة الدراسة استناداً إلى دراسات سابقة ومحاولة ملائمتها لدراستنا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS للحصول على نتائج الدراسة، كما كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفق "مقياس ليكرت" ذي الخمس الدرجات الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

تم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء بعض الأساتذة لتحكيمها وذلك بعرضها عليهم كما هو مبين في الملحق رقم (01) وتركزت ملاحظاتهم على طول الأداة، وغموض بعض العبارات، أو تكرارها، وكذا بعض الملاحظات حول اتساق العبارات داخل كل محور، وقد تم الأخذ بملاحظات أغلب المحكمين، وتم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية والمكونة من 25 عبارة، كما تتضح في الملحق رقم (02)

كما تم التأكد من الاتساق الداخلي للأداة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه، كما توضحه الجداول التالية:

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط لمحور البنية التحتية

العبارة	Q1	Q2	Q3	Q4
المتوسط	**0.818	**0.915	**0.644	**0.890

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$

الجدول رقم (08): معاملات الارتباط لمحور نظم المعلومات

العبارة	Q5	Q6	Q7	Q8
المتوسط	**0.853	**0.887	**0.913	**0.887

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط لمحور متطلبات استخدام التكنولوجيا

العبارة	Q9	Q10	Q11	Q12
المتوسط	**0.873	**0.872	**0.884	**0.892

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط لمحور مساهمات تكنولوجيا المعلومات

العبارة	Q13	Q14	Q15	Q16
المتوسط	**0.905	0.843	0.801	0.897

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$

الجدول رقم (11): معاملات الارتباط لمحور الاداء في المؤسسة

العبارة	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
المتوسط	**0.842	**0.832	**0.815	**0.896	**0.831	**0.775	**0.814	**0.825	**0.833

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

** ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.01$

* ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$

يتضح من خلال الجداول السابقة أن معامل الارتباط لكل عبارة من العبارات موجبة مع محورها، ودالة إحصائية عند مستوى دلالة 1% مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

ثانياً: اختبار ثبات الأداة

كما تم التأكد من ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach-Alpha والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): قياس ثبات أداة الدراسة

Cronbach-Alpha	N of Items
0.917	25

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

نرى أن معامل ألفا كرونباخ يساوي (0.917) وهو أكبر من (0.6) وبالتالي يمكننا أن نقول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يجعلها صالحة لهذه الدراسة، كما أنها تجعلنا مطمئنين لاستخدامها، أنظر للمحلق رقم (05)

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

لاختبار طبيعة التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، قمنا بإخضاع هاته المتغيرات لاختبار شابيرو ويك وكانت النتائج كما هو في الجدول التالي، و بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (13): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار شابيرو		متغيرات الدراسة
القيمة الاحتمالية $P.sig$	قيمة الاختبار Z	
0.008	0.913	تكنولوجيا المعلومات
0.002	0.893	الاداء في المؤسسة

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن $P.sig$ لمحوري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات, الاداء في المؤسسة) أقل من مستوى الدلالة 0.05 بالقيم المساوية بالترتيب 0.008 و 0.002 لكل من محوري الدراسة وبذلك فإن توزيع البيانات لهذين المحورين لا يتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يجعلنا نتوجه لاستخدام الاختبارات اللامعلمية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات انظر للملحق رقم(06).

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية وعرضها، كما يشمل هذا المبحث اختبار الفرضيات و بالتالي التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات على اداء شركة التأمين

المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة

سنعرض و نحلل في هذا المطلب مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

الجدول رقم (14): جدول الاتجاه العام لأفراد العينة

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1 1.8 – 01]
غير موافق	] 2.6 – 1.8]
محايد	] 3.4 – 2.6]
موافق	] 4.2 – 3.4]
موافق بشدة	] 5 – 4.2]

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على دراسات سابقة

الجدول رقم (15): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور البنية التحتية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية	2.91	0.87
02	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من المؤهل العلمي للمورد البشري	2.72	0.94
03	يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم	2.41	0.87
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا و خارجيا	2.97	1.22
X1	المتوسط و الانحراف الكلي البنية التحتية	2.75	0.65

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

وفقا لما جاء في الجدول أعلاه تبين لنا أفراد العينة المستقصين ما بين محايدين و غير موافقين بالنسبة لمحور البنية التحتية، وكان اتجاه اغلب العبارات محايد، ، كما يمكن أن نلاحظ من خلال الانحرافات المعيارية العبارات الاولى و الثالثة كانت أكثر انسجاما مع المحور التي تنتمي اليه، حيث جاءت الانحرافات المعيارية ب 0.87 لكل منهما ، وانحراف معياري للمحور ككل مساوي (0.65)، دلالة على وجود انسجام في إجابات الأفراد حول هذا المحور، انظر الملحق رقم(07).

الجدول رقم (16): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور نظم المعلومات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
05	تمتلك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدماتها إلكترونيا	3.25	1.05
06	تعمل نظم المعلومات عل تجميع ومعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية	3	1.09
07	تعتمد المؤسسة عل المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار	3.02	1.11
08	يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الأنترنت من خارج العمل.	3.41	1.22
X2	المتوسط و الانحراف الكلي لمحور نظم المعلومات	3.17	0.86

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أفراد العينة المستقصيين محايدین بالنسبة لمحور نظم المعلومات، إذ كان اتجاه اغلب العبارات محايد، فقط السؤال الثامن باتجاه موافق، بينما نلاحظ التقارب في المتوسطات الحسابية لباقي العبارات حيث جاءت النتائج 3.25 و 3.02 وهو متوسط حسابي مقارب جدا للمتوسط الحسابي الكلي 3.17.

عموما يظهر جليا التوافق لإجابات افراد العينة حول هذا المحور من خلال الانحرافات المعيارية و التي تقارب الانحراف معائري الكلي للمحور و الذي يساوي (0.86)، مشيرا على وجود انسجام في عبارات إجابات الأفراد حول هذا المحور، انظر الملحق رقم (07).

الجدول رقم (17): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور متطلبات استخدام التكنولوجيا

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبرة
1.21	3.61	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال.	09
1.11	3.44	تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها.	10
0.83	3.72	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	11
0.96	3.80	توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الانتاجية	12
0.79	3.64	المتوسط و الانحراف الكلي لمحور متطلبات استخدام التكنولوجيا	X3

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

الجدول رقم(17) يوضح لنا أن الأفراد المستقصيين موافقين بالنسبة لمحور متطلبات استخدام التكنولوجيا، حيث يظهر لنا التوافق بين العبارات وذلك من خلال التقارب بين المتوسطات الحسابية والتي تراوحت ما بين 3.61 كأقل متوسط حسابي و 3.80 كأكبر قيمة، وهو ما يظهر أيضا على مستوى الانحراف المعياري اقل انحراف كان 0.83 وصولا إلى 1.21 كأعلى انحراف معياري بين العبارات، فيما كان الانحراف المعياري الكلي للمحور هو (0.79) ومتوسط حسابي قيمته (3.64) وهي قيمة منخفضة دالة على الاتفاق والانسجام في إجابات أفراد العينة، انظر للمحلق رقم(07).

الجدول رقم (18): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور مساهمة التكنولوجيا

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
13	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة	3.80	0.67
14	تساهم البرامج المثبتة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة	3.63	0.86
15	تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي.	3.63	0.98
16	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	3.83	0.88
X4	المتوسط و الانحراف الكلي مساهمة التكنولوجيا	3.77	0.62

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أفراد العينة المستقيمين موافقين بالنسبة لمحور مساهمة التكنولوجيا، إذ كان اتجاه كل العبارات نحور موافق بداية من اقل متوسط حسابي 3.63 وصولا الى 3.83.

كما ان الانحراف المعياري للعبرات كان متنسق ب 0.67 اقل انحراف معياري وصولا الى 0.98 اكبر انحراف معياري. تدل على انسجام إجابات أفراد العينة، انظر للمحلق رقم(07).

الجدول رقم (19): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الاداء في المؤسسة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
17	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة.	3.77	1.43
18	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية	3.63	0.75
19	توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	3.61	1.21
20	تطور ال tic أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا	3.38	1.15
21	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة	3.08	1.22
22	تقوم المؤسسة بالتنوع المستمر في منتجاتها.	3.47	1.11
23	تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير	3.41	0.99
24	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة.	3.63	1.09
25	اعتقد ان أداء الشركة له علاقة بانسجام العاملين بها مع التكنولوجيا	3	1.48
Y	المتوسط و الانحراف الكلي لمحور الاداء في المؤسسة	3.44	0.79

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

يوضح الجدول (20) اتجاهات أفراد العينة حول جميع فقرات محور الاداء في المؤسسة، حيث كانت نتائج اغلب العبارات ما بين (3.41 وصولا الى 3.77) وهي ضمن الفئة الرابعة من مقياس "ليكرت" والتي تشير

إلى خيار الموافقة في إجابة أفراد العينة وبدورها تتسجم مع المتوسط الإجمالي لمحور اداء العاملين ككل الذي بلغ (3.44) وبانحراف معياري قدره (0.79). انظر للملحق رقم(07).

المطلب الثاني: طبيعة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسطات الحسابية، سنحاول في هذا المطلب إظهار طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتمثلة في (البنية التحتية، نظم المعلومات، متطلبات استخدام المعلومات، مساهمة تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع الاداء في المؤسسة، وفي الأخير سنقوم بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة، وذلك من اجل قبول الفرضيات أو رفضها وقد استعملنا في ذلك نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

طبيعة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع

سنحاول هنا إظهار طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في كل من (البنية التحتية، نظم المعلومات، متطلبات استخدام المعلومات، مساهمة تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع الاداء في المؤسسة.

جدول رقم(20): جدول يمثل معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

معامل الارتباط بين	البنية التحتية	نظم المعلومات	متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات	مساهمة تكنولوجيا المعلومات
الاداء في المؤسسة	0.635**	0.857**	0.735**	0.888**

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

** ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.01

* ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.05

من خلال الجدول يظهر لنا أن كل محاور المتغير المستقل (البنية التحتية، نظم المعلومات، متطلبات استخدام المعلومات، مساهمة تكنولوجيا المعلومات) كان لها قيم دالة إحصائية ب (**0.635**** ,

0.857^{**} , 0.735^{**} , 0.888^{**}) مما يعني وجود علاقة طردية عالية بين كل المحاور و الاداء في المؤسسة ,انظر للملحق رقم(08).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض و تحليل مختلف اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان نقوم باختبار الفرضيات عند دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

1- الفرضية الرئيسة الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الفرعية الأولى :

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور البنية التحتية الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور البنية التحتية الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الفرعية الثانية :

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور نظم المعلومات على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور نظم المعلومات على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الفرعية الثالثة :

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الرابعة :

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور مساهمة تكنولوجيا المعلومات الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور مساهمة تكنولوجيا المعلومات الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)

تم اختبار الفرضيات من خلال تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

اختبار F		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار T		معامل الانحدار	المتغيرات المستقلة
المعنوية sig	قيمة F			المعنوية sig	قيمة t		
				0.520	-0.650-	-0.178-	الثبات
				0.860	-0.171-	-0.022-	البنية التحتية
				0.001	3.682	0.517	نظم المعلومات
				0.690	-1.886-	-0.223-	متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات
				0.000	5.814	0.767	مساهمة تكنولوجيا المعلومات
0.000	62.518	0.943	0.890				

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

نلاحظ من الجدول أن مستوى المعنوية قد بلغ (0.000) وهي أقل من ($\text{sig} \leq 0.05$)، كما نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.943 مما يعني وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ونلاحظ بالإضافة إلى ذلك أن معامل التحديد يساوي (0.890) أي أن (89%) من التغير في مستوى اداء الاداء في المؤسسة تفسره أبعاد تكنولوجيا المعلومات، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى، انظر للملحق رقم(10)

يمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = -0.022X_1 + 0.517X_2 - 0.223X_3 + 0.767X_4 - 0.178$$

حيث أن:

Y: الاداء في المؤسسة

X1: البنية التحتية

X2: نظم المعلومات

X3: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات

X4: مساهمة تكنولوجيا المعلومات

الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال الجدول رقم(23) حصلنا على قيمة sig تساوي 0.860 وهي اكبر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 ومنه يمكن القول أن أفراد العينة لا يرون أن هناك أثر لبعد البنية التحتية على الاداء في المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الجدول رقم(23) حصلنا على قيمة sig تساوي 0.001 وهي أصغر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة H_1 ورفض الفرضية الصفرية H_0 ومنه يمكن القول أن أفراد العينة يرون أن هناك أثر لنظم المعلومات على الاداء في المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال الجدول رقم(23) حصلنا على قيمة sig تساوي 0.690 وهي اكبر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 ومنه يمكن القول أن أفراد العينة لا يرون أن هناك أثر لبعد متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

من خلال الجدول رقم (23) حصلنا على قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة H1 ورفض الفرضية الصفرية H0 ومنه يمكن القول أن أفراد العينة يرون أن هناك أثر لبعد مساهمة تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الاولى:

من خلال الجدول (23) حصلنا على قيمة sig تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، مما يعني رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1، و يمكن القول أن افراد العينة يرون أن هناك أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الثانية و الرابعة التي اثبتت وجود أثر لبعدي نظم المعلومات ومساهمة تكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة .

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية بالمؤسسة، بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) .

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية بالمؤسسة، بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) .

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية :

لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير الفئة العمرية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير الفئة العمرية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير الاقدمية في المؤسسة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية البديلة:

توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى لمتغير الاقدمية في المؤسسة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

اختبار الفرضيات الفرعية:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استخدمنا اختبار **Test de Mann-Whitney** للعينات المستقلة والجدول رقم (23) يوضح ذلك.

الجدول رقم (22): نتائج اختبار (Test de Mann-Whitney) للعينات المستقلة الجنس حول الاداء

في المؤسسة

مستوى الدلالة	قيمة Z	W de Wilcoxon	Mann-Whitney
0.122	1.1548-	477.500	71.500

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال الجدول أعلاه اتضح لنا أن 0.122 أكبر من 0.05 بالنسبة للجنس مما يدفعنا لقبول فرضية العدم بمستوى دلالة 5% أي أنه لا توجد فروق معنوية بين متوسطي المجموعتين فيما يتعلق باستجابة عينة الدراسة حول الاداء في المؤسسة، ويتضح ذلك من ذلك عدم وجود فرق كبير متوسطات الذكور والإناث حيث جاء مساويين ل: 17.05 و 23.56 على التوالي، انظر للملحق رقم (11).

اختبار باقي الفرضيات:

أما باقي الفرضيات فتم اختبارها عن طريق **Test de Kruskal-Wallis** كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار Test de Kruskal-Wallis للعينات المستقلة (الفئة العمرية, المؤهل العلمي, سنوات الاقدمية) حول الاداء في المؤسسة

المتغير	Chi-square	FD	مستوى الدلالة
الفئة العمرية	4.871	3	0.182
المؤهل العلمي	3.584	3	0.310
سنوات الاقدمية	5.811	2	0.121

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال نتائج الجدول وجدنا أن كل قيم مستوى الدلالة اكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فروض العدم الثانية والثالثة والرابعة ونرفض الفرضيات البديلة لها، أي انه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة للمتغيرات (السن، الفئة العمرية, المؤهل العلمي, سنوات الاقدمية)، انظر للملحق رقم (11).

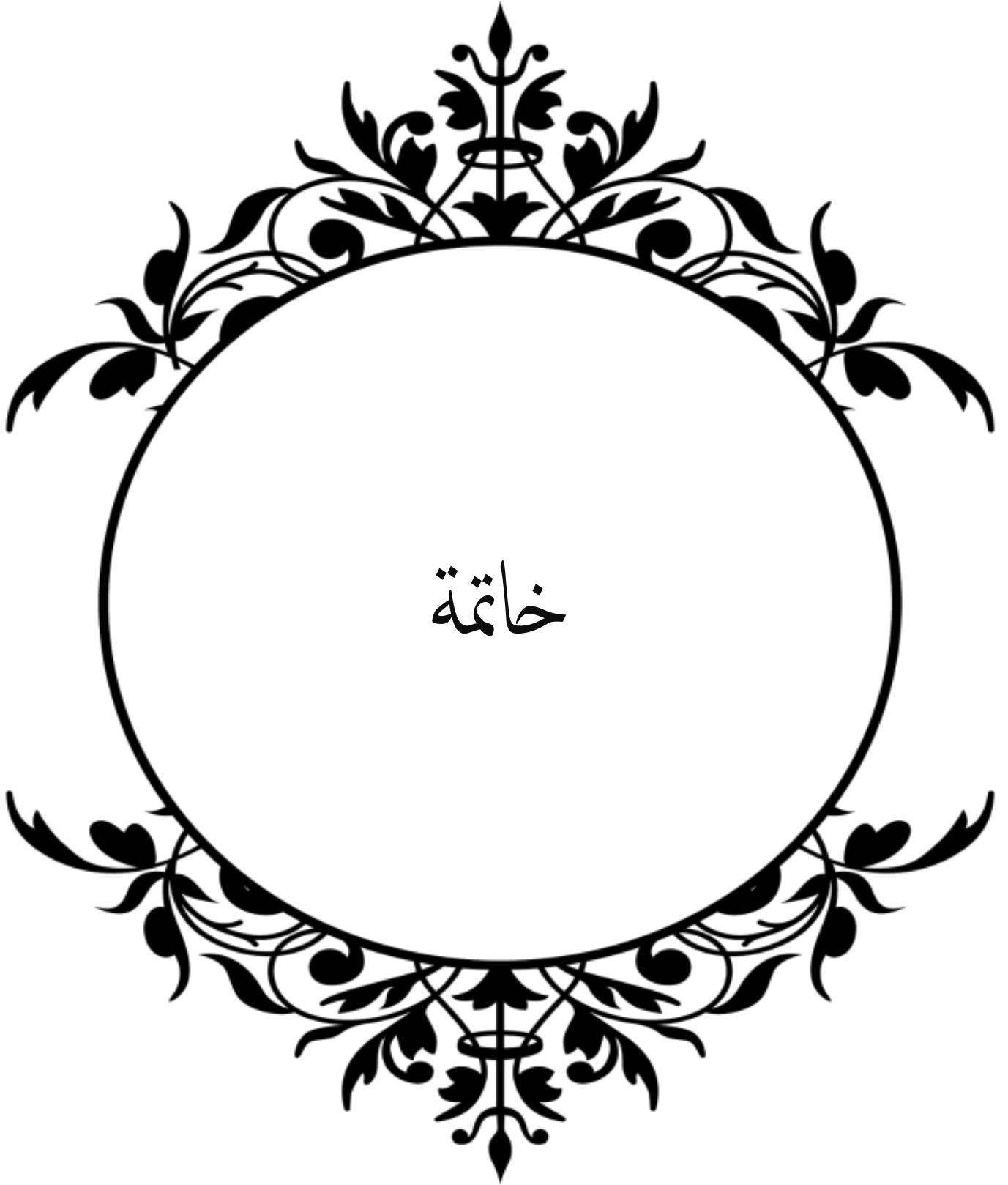
وبذلك نرفض الفرضية الرئيسية الثانية أي لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى للمتغيرات الوظيفية والشخصية (السن، السن، الفئة العمرية, المؤهل العلمي, سنوات الاقدمية)، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذه الفصل الجانب التطبيقي للبحث عن اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء في بمؤسسات التأمين - الاغواط- وذلك باستهداف عينة من عمال بمؤسسات التأمين في الاغواط ، تطرقنا الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وتوضيح المهام الموكلة بها، كما أشرنا الى الهيكل التنظيمي، ثم الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات وتحليلها وفق متطلبات الدراسة، تم تحليل وعرض البيانات الشخصية والوظيفية التي تم جمعها من خلال استبانة الدراسة.

وتوصلنا:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور نظم المعلومات على الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور مساهمة تكنولوجيا المعلومات الاداء في المؤسسة بمؤسسات التأمين عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إجابات أفراد العينة حول الاداء في المؤسسة تعزى لمتغيرات: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية.



خاتمة:

مما سبق عرضه والتطرق اليه يمكن القول أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها مرتبط بأفرادها و تكنولوجيا المعلومات التي لديها، مما يلزمها الاهتمام بهم، وهذا بدوره دفع العديد من الباحثين لدراسة كل ما هو متعلق بالأداء وتكنولوجيا المعلومات، من خلال الربط بين المفهومين، فمن خلال هذه الدراسة توصلنا الى مجموعة من النتائج والاقتراحات نعرفها في ما يلي :

أولاً: النتائج

النتائج النظرية:

- التعرف على تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها.
- التعرف على مفهوم الاداء.
- التطرق الى اساسيات تكنولوجيا المعلومات و الاداء.
- معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وال الاداء.

النتائج التطبيقية (دراسة حالة):

- أغلبية أفراد العينة هم ذكور، ممثلين بنسبة 77.8 بمستوى غالب "جامعي" بنسبة 77.8%
- أغلبية أفراد العينة تتمركز في الفئة العمرية "من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة" وذلك بنسبة 44.4%
- اغلب من افراد العينة تمثل من لديهم خدمة بالمؤسسة تعادل "اكثر من 15 سنة" 41%
- وجود علاقة طردية عالية بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء لدى العمال بمؤسسة محل الدراسة.
- هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات على الاداء في المؤسسة ظهر في بعد نظم المعلومات و بعد مساهمة تكنولوجيا المعلومات يفسر التغير في مستوى الاداء في المؤسسة، والباقي يرجع الى عوامل أخرى.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الاداء في المؤسسة تعزى للمتغيرات الوظيفية والشخصية (السن، السن، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الاقدمية)، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) .

ثانيا: الاقتراحات

على ضوء النتائج المتحصل عليها من الدراسة نوصي بما يلي :

- إعداد دورات تدريبية وتطويرية لمهارات العمال خصوصا الجدد في المؤسسة.
- توضيح الدور للعامل الجدد وتخصيص الرجل المناسب في المكان المناسب.
- تحسين المناخ التنظيمي، بما يرفع الروح الجماعية وروح الاحترام والدعم للرأي والرأي الآخر.
- توفير الحرية للعاملين في اقتراح حلول لمشاكل العمل.
- تثمين المكتسبات المهنية والخبرة العملية للعاملين.
- تطوير وسائل التكنولوجيا لدى المؤسسة.
- تحقيق الانسجام بين الفرد و الآلات .
- التحفيز المادي و المعنوي كوسيلة للرفع الاداء .

ثالثا: أفاق الدراسة

يقترح إعادة إجراء هذه الدراسة على عينات مختلفة، كما يمكن اقتراح مواضيع للبحث نعرفها في النقاط التالية:

- تثمين المكتسبات المهنية واثرها على الاداء في المنظمة المتعلمة.
- اثر تكنولوجيا المعلومات في سلوك المواطنة التنظيمية.
- الاداء في المؤسسة وعلاقته بالاحترق الوظيفي.
- علاقة تكنولوجيا المعلومات بالثقافة المنظمة من خلال الاداء التنظيمي.



قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008،
2. محمد إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية 2ط ، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2009،
3. عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية، ط ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009.
4. دنان عواد الشوابكة ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ط 1، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، 1999،
5. إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية، دار الميسر للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي، ط 1، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2013،
6. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2015،
7. غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى، عمان، 2008،
8. وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء، ط1، دار البازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2011،
9. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008،
10. ثابت عبد الرحمن ادريس نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010،
11. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن، ط1،
12. سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط 2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998،

13. حسام الدين محمد ،مازن تكنولوجيا المعلومات ووسائلها الالكترونية، العلم والايمان للنشر والتوزيع، مصر، 2010،
14. نبيل محمد مرسى ، التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2005 ،
15. فائق محمد سرحان الزويطي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن 2016.
16. مجيد الكرجي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1 ،2015،.
17. مجيد الكرخي موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
18. بروتك يرس ، تقييم الأداء ، الشركة المصرفية العاملة للنشر ، ط 1 ، لبنان ، 2007،
19. طارق الحاج و فليح حسن ، الاقتصاد الإداري ، ط 1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2000،
20. سونيا محمد البكري ، تخطيط و مراقبة الانتاج ، الدار الجامعة للنشر ، مصر ، ، 2000
21. عابد خطاب العولمة و إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2001،
22. عمر صقر، العولمة و قضايا اقتصادية معاصرة ، الدار الجامعة للنشر ، مصر، 2002،
23. زمحمد فتحي عبد الهادي، الجودة و قياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجواهر للنشر و التوزيع، مصر، ط 1 ، 2015،
24. الحسيني فلاح ، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيمها - مداخلها - عملياتها المعاصرة)، دار وائل للنشر ، مصر، 2000،
25. حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011،
26. فارس رشيد البياتي، محاسبة الأداء في المؤسسات الخدمية، دار ايلة للنشر و التوزيع، الأردن ، ط 1 ، 2008،
27. أنطوان ايريس، ترجمة فؤاد شاهين، شبكات الاعلام، عوידات للنشر و التوزيع، بيروت، 20 محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصال وشبكات المعلومات المكتبة الاكاديمية، مصر ، 2001،
28. ناصر دادي ، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998،

المجلات والدوريات والملتقيات:

29. بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010
30. بومائلة سعاد فارس بويكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 3، مارس 2004،
31. الطاهر بن عمار و آخرون أثر نظام الحماية الالكترونية في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8 ، العدد 2، 2018
32. عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد و تسيير المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000،
33. عبد المليك مزهود ، المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومها وقياسها ، المؤتمر العلمي الأول حول الأداء العلمي المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة ورقلة - 9 مارس 2005

الرسائل والأطروحات:

34. اقطي، رباب، التكوين الجامعي وعلاقته بكفاءة الإطار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة .الجزائر، (2009)،
35. شادلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة ، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007-2008،
36. يسع ياسمينه، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر 2010-2011،
37. لمبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، و رقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 15/14 أفريل 2009،
38. إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، 2005-2006،

39. العياشي عيدوني دور نظم المعلومات في العاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في علوم السيرة جامعة سطيف1، الجزائر، 2013/2014،
40. ذعبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزي ، دراسة ميدانية ، ذ.م، المكتب الجامعي الحديث ، 2005،
41. هدى حامد قشقوش ، جرائم الحاسب الالكتروني ، دار النهضة العربية ، د.ت ن ، القاهرة.
42. سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الانترنت رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام جامعة الأمير عبد القادر 2003،
43. حورية بولعويذات، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007/2008،
44. بو جميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة 09-10، مارس 2004،
45. قيدي عبد المجيد ، تحليل المنطق المالي للمؤسسات الاقتصادية كأسلوب لتقسيم الأداء المالي ، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و حكومات ، جامعة ورقلة ، 8-9 مارس 2005،
46. عبد الصمد سميرة، أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2008،
47. اعشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، 2002،
48. تمجدين عمر دراسة استراتيجية التنوع في تحسين الاداء المؤسسة ، رسالة ماجستير علوم اقتصادية و علم التسيير، جامعة بسكرة، 2013،
49. إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات الصغيرة و المتوسطة، ماجستير تسيير المنظمات الصغيرة و المتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004/2005،
50. طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير، علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004/2005،

51. بن بوزيد شهر زاد، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة و المتوسطة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2011/2012،

المواقع الإلكترونية:

52. بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، www.Unio-chlf.dz

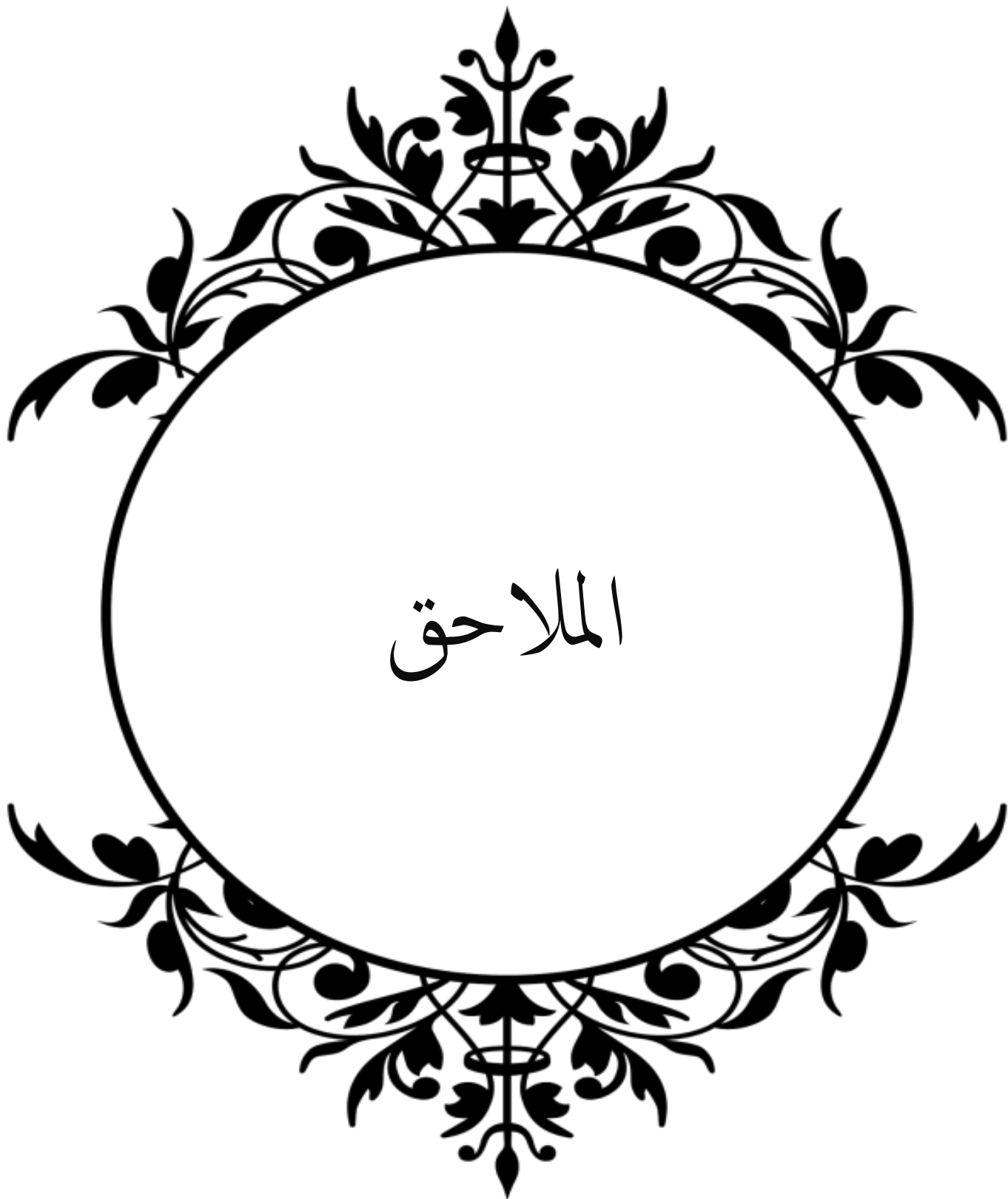
ثانيا: المراجع الاجنبية

Books:

53. Kalika Michel, Structure d'entreprises : Réalité, déterminante, performances, Editions economica, Paris, 1995
54. Jean yves saulquin, Gestion des ressources humaines et performance des services :les cas des etabliss-ements socio-santaire, Revue de gestion des Ressource Humaines n°36, Editions Eska, Paris, 2000,
55. Olive Meier, Dico du manager, Dunod, paris, 2009,
56. King William. Using marketing information system to perfection, Usa, 2010
57. Pierre dusauge, bernard ramanantsoa, technolgie et stratégie d'entereprise, édition international, paris, 1994 ,

Websites

58. Anne Bedel, comment mettre en place une administration, www.admiroutoutes.fr, (15/01/2020).



قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

اسم المحكم	الجامعة
مختار رنان	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الأغواط
محمد السعيد سعيداني	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الأغواط
متيجي عمر	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الأغواط

المحور الأول : البيانات الشخصية والوظيفية

أرجو تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة لكم .

1- الجنس :

☐☐

أنثى

ذكر

2- السن :

☐☐

من 30 لأقل من 40 سنة

اقل من 30 سنة

☐☐

50 سنة فأكثر

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

☐☐

جامعي

ثانوي وأقل

☐

أخرى اذكرها.....

دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

4- سنوات الخدمة بالمؤسسة:

اقل من 5 سنوات

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة

اكثر من 15 سنة

المحور الثاني :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "						
المحور الأول: البنية التحتية						
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية					
02	التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم الرفع من المؤهل العلمي للمورد البشري					
03	يتم تجديد الأجهزة بصورة دورية في مؤسساتكم					
04	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا					
المحور الثاني: نظم المعلومات						
05	تمتلك المؤسسة قواعد البيانات الملائمة لتقديم خدماتها إلكترونيا					
06	تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية					
07	تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكتها الداخلية لاتخاذ القرار					

					استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة.	17
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاركية	18
					توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى توسيع قاعدة الزبائن	19
					تطور ال tic أسهم في بناء هيكل تنظيمي ديناميكي داخليا وخارجيا	20
					تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف عامة	21
					تقوم المؤسسة بالتنويع المستمر في منتجاتها.	22
					تملك المؤسسة القدرة على البحث و التطوير	23
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء بصفة عامة.	24
					اعتقد ان أداء الشركة له علاقة بانسجام العاملين بها مع التكنولوجيا	25

Statistics

		الجنس	العمر	التعليمي_المؤهل
N	Valid	36	36	36
	Missing	0	0	0

Frequency Table

الجنس				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	28	77.8	77.8
	انثى	8	22.2	100.0
	Total	36	100.0	

العمر					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	سنة 30 من اقل	2	5.6	5.6	5.6
	سنة 40 الى سنة 30 من	12	33.3	33.3	38.9
	سنة 50 الى سنة 40 من	16	44.4	44.4	83.3
	فوق فما سنة 50	6	16.7	16.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

التعليمي_المؤهل					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	فوق فما ثانوي	3	8.3	8.3	8.3
	جامعي	28	77.8	77.8	86.1
	عليا دراسات	3	8.3	8.3	94.4
	اخرى دراسات	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

المؤسسة في الاقدمية				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من اقل	1	2.8	2.8
	سنة 10 الى 5 من	11	30.6	33.3
	سنة 15 الى 11 من	9	25.0	58.3

سنة 15 من أكثر	15	41.7	41.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Correlations		Q1	Q2	Q3	Q4	x1
Q1	Pearson Correlation	1	.725**	.236	.713**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.166	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q2	Pearson Correlation	.725**	1	.506**	.760**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q3	Pearson Correlation	.236	.506**	1	.397*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.166	.002		.017	.000
	N	36	36	36	36	36
Q4	Pearson Correlation	.713**	.760**	.397*	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017		.000
	N	36	36	36	36	36
x1	Pearson Correlation	.818**	.915**	.644**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Q5	Q6	Q7	Q8	x2
Q5	Pearson Correlation	1	.687**	.654**	.687**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q6	Pearson Correlation	.687**	1	.801**	.663**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q7	Pearson Correlation	.654**	.801**	1	.774**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q8	Pearson Correlation	.687**	.663**	.774**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36
x2	Pearson Correlation	.853**	.887**	.913**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

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

Correlations

		Correlations				
		Q9	Q10	Q11	Q12	x3
Q9	Pearson Correlation	1	.694**	.684**	.668**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q10	Pearson Correlation	.694**	1	.666**	.694**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q11	Pearson Correlation	.684**	.666**	1	.799**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q12	Pearson Correlation	.668**	.694**	.799**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36
x3	Pearson Correlation	.873**	.872**	.884**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

N	36	36	36	36	36
---	----	----	----	----	----

Correlations

		Q13	Q14	Q15	Q16	x4
Q13	Pearson Correlation	1	.690**	.614**	.843**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q14	Pearson Correlation	.690**	1	.537**	.680**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q15	Pearson Correlation	.614**	.537**	1	.578**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	36	36	36	36	36
Q16	Pearson Correlation	.843**	.680**	.578**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36
x4	Pearson Correlation	.905**	.843**	.801**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

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

Correlations

		Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Y
Q17	Pearson Correlation	1	.718**	.711**	.712**	.576**	.583**	.606**	.641**	.704**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Q18	Pearson Correlation	.718**	1	.835**	.706**	.539**	.598**	.609**	.703**	.568**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Q19	Pearson Correlation	.711**	.835**	1	.709**	.590**	.629**	.516**	.593**	.531**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Q20	Pearson Correlation	.712**	.706**	.709**	1	.741**	.538**	.697**	.763**	.806**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Q21	Pearson Correlation	.576**	.539**	.590**	.741**	1	.676**	.746**	.645**	.679**	.831**

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
	Pearson Correlation	.583**	.598**	.629**	.538**	.676**	1	.650**	.573**	.555**	.775**
Q22	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
	Pearson Correlation	.606**	.609**	.516**	.697**	.746**	.650**	1	.614**	.659**	.814**
Q23	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
	Pearson Correlation	.641**	.703**	.593**	.763**	.645**	.573**	.614**	1	.650**	.825**
Q24	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
	Pearson Correlation	.704**	.568**	.531**	.806**	.679**	.555**	.659**	.650**	1	.833**
Q25	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
	Pearson Correlation	.842**	.832**	.815**	.896**	.831**	.775**	.814**	.825**	.833**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

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

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	36
	Excluded ^a	0
	Total	36

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.971	25

Explore

Tests of Normality

	Kolmogorov–Smirnov ^a			Shapiro–Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X	.155	36	.029	.913	36	.008
Y	.193	36	.002	.893	36	.002

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test

		X	Y
N		36	36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.3264	3.4475
	Std. Deviation	.76606	.89106
	Absolute	.155	.193
Most Extreme Differences	Positive	.106	.157
	Negative	-.155-	-.193-
Kolmogorov–Smirnov Z		.928	1.158
Asymp. Sig. (2-tailed)		.355	.137

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
Q1	36	2.9167	.879
Q2	36	2.7222	.949
Q3	36	2.4167	.879
Q4	36	2.9722	1.228
x1	36	2.7569	.659
Q5	36	3.2500	1.050
Q6	36	3.0000	1.029
Q7	36	3.0278	1.113
Q8	36	3.4167	1.221
x2	36	3.1736	.864
Q9	36	3.6111	1.216
Q10	36	3.4444	1.111
Q11	36	3.7222	.835
Q12	36	3.8056	.961
x3	36	3.6458	.794

Q13	36	3.8056	.675
Q14	36	3.6389	.866
Q15	36	3.6389	.980
Q16	36	3.8333	.886
x4	36	3.7292	.626
Q17	36	3.7778	1.435
Q18	36	3.6389	.752
Q19	36	3.6111	1.216
Q20	36	3.3889	1.159
Q21	36	3.0833	1.221
Q22	36	3.4722	1.113
Q23	36	3.4167	.993
Q24	36	3.6389	1.094
Q25	36	3.0000	1.486
Y	36	3.4475	.794
Valid N (listwise)	36		

Correlations

		x1	x2	x3	x4	Y
x1	Pearson Correlation	1	.846**	.665**	.537**	.653**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	36	36	36	36	36
x2	Pearson Correlation	.846**	1	.766**	.743**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
x3	Pearson Correlation	.665**	.766**	1	.820**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	36	36	36	36	36
x4	Pearson Correlation	.537**	.743**	.820**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36
Y	Pearson Correlation	.653**	.857**	.735**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

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

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x4, x1, x3, x2 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 ^a	.890	.875	.31444

- a. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2
- b. Dependent Variable: Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.725	4	6.181	62.518	.000 ^b
	Residual	3.065	31	.099		
	Total	27.790	35			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.178	.274		-.650	.520
	x1	-.022	.131	-.020	-.171	.866
	x2	.517	.140	.539	3.682	.001
	x3	-.223	.118	-.223	-1.886	.069
	x4	.767	.132	.681	5.814	.000

- a. Dependent Variable: Y

Mann–Whitney Test

Ranks				
	الجنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Y	ذكر	28	17.05	477.50
	انثى	8	23.56	188.50
	Total	36		

Test Statistics ^a	
	Y
Mann–Whitney U	71.500
Wilcoxon W	477.500
Z	−1.548
Asymp. Sig. (2-tailed)	.122
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.125 ^b

a. Grouping Variable: الجنس

b. Not corrected for ties.

Kruskal–Wallis Test

Ranks			
	العمر	N	Mean Rank
Y	سنة 30 من اقل	2	3.25
	سنة 40 الى سنة 30 من	12	8.21
	Total	14	

Test Statistics ^{a,b}	
	Y
Chi-Square	2.446
df	1
Asymp. Sig.	.118

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: العمر

Kruskal–Wallis Test

Ranks			
	التعليمي_المؤهل	N	Mean Rank
Y	فوق فما ثانوي	3	10.50
	جامعي	28	18.30
	عليا دراسات	3	22.50
	اخرى دراسات	2	27.25
	Total	36	

Test Statistics ^{a,b}	
	Y
Chi-Square	3.584
df	3
Asymp. Sig.	.310

- a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable:
التعليمي_المؤهل

Kruskal–Wallis Test

Ranks			
	المؤسسة_في_الاقدمية	N	Mean Rank
Y	سنوات 5 من اقل	1	36.00
	سنة 10 الى 5 من	11	20.95
	سنة 15 الى 11 من	9	20.22
	سنة 15 من اكثر	15	14.50
	Total	36	

Test Statistics ^{a,b}	
	Y
Chi-Square	5.811
df	3
Asymp. Sig.	.121

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

المؤسسة_في_الاقدمية