



جامعة محمد بوضياف - المسيلة -  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال



عنوان المذكرة :

## تأثير تكنولوجيا المعلومات وإتصالات على أداء المؤسسة الإقتصادية

دراسة ميدانية لمؤسسة "اتصالات الجزائر ب المسيلة "

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:

لرقت الحسين

إعداد الطالب :

• جناوي شمس الدين

لجنة المناقشة

اللقب والإسم	الرتبة	الصفة
		رئيسا
		مشرفا ومقررا
		ممتحنا

السنة الجامعية: 2019 / 2020



# الإهداء

بكل حب أهدي ثمرة جهدي هذه الى :

- الغالي الذي أفنى من عمره السنين لأصل الى هذا المستوى أبي الكريم فأحييك تحية علم وصحبة , وأشهد انك علمتني ان أكون طالب علم شغوف وان أضحك للصعاب في كل آن , وأن اعتمد على نفسي وأكسر قيود التهاون , وأن أرفع بيدي مشعل العطاء منيرا أبدا لوجه الله عزوجل فأليك يا والدي أهدي ثمرة جهدي , أطال الله في عمرك

- الى التي شاء الله ان تكون الجنة تحت أقدامها فأفنت شبابها في تبليغ الرسالة المقدسة وأنارت حبها المتدفق وحنانها الفياض درب حياتي أُمي الغالية اطال الله في عمرها الى الذين غست معهم سنين عمري وشاركوني بسمة الحياة وآلامها إخوتي , وأخواتي حفظهم الله من كل سوء

- الى روح الغالي الذي لطالما كان بوطيب بأن أنتبه لنفسي كثيرا ليتني أخبره أنني فقدت نفسي عندما غاب المرحوم جدي وصاحبي الله يرحمه ويسكنه فسيح جناته

أسأل الله ان يجمعني به إن شاء الله في الجنة إن لله وإن اليه راجعون

- إلى أجمل إنسانة في الكون تعادل الدنيا وما فليها جدتي الله يحفظها فهي أعلى ما أملك .

- إلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي في إنجاز هذا البحث ولو بكلمة تشجيع أهدي لهم

ثمرة بحثي هذا

- إلى من عرفت وصادفت وكل من ساهم في ولو بحرف في حياتي الدراسية

# شكر وتقدير

نحمد الله وننتي عليه كما ينبغي لجلاله وعظيم سلطانه أن أنعم علينا بنعمة العلم وهبنا الصبر والتدبير ونشكره عز وجل الذي مكننا من تخطي المصاعب وأثار لنا درب التوفيق وأعاننا على اتمام العمل على أحسن حال .

لا يسعني أن أنتهي من هذا العمل , إلا أن أتقدم بالشكر والإمتنان إلى الأستاذ المشرف الدكتور **لرقت حسين** بتفضله بالإشراف على هذا المذكرة كما اتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى السادة الأساتذة أعضاء اللجنة الموقرة على تفضلهم بقبول الاشتراك في مناقشة هذا البحث المتواضع وتقييمه طيلة مرحلة الدراسة والذين ساهموا في تعليمي وأناروا عقلي بالعلم والمعرفة ونخص بالذكر أساتذة قسم الإعلام والاتصال

ولا يفوتني أن اعبر عن تقديري الخالص وامتناني الى كل من أمدني يد المساعدة

والتشجيع لإعداد هذا

## فهرس المحتويات

إهداء	.....
شكر وعرهان	.....
قائمة الجداول	.....
فهرس المحتويات	.....
مقدمة	..... أ

### الإطار العام للدراسة

الإشكالية	..... 04
أسباب إختيار الموضوع	..... 05
أهداف البحث	..... 05
أهمية البحث	..... 06
المدخل النظري للدراسة	..... 06
تحديد المفاهيم	..... 11
منهج الدراسة	..... 15
أدوات جمع البيانات	..... 16
مجتمع وعينة الدراسة	..... 17
صعوبات الدراسة	..... 18
الدراسات السابقة	..... 19

### الجانأ النظري

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات	..... 23
تمهيد	..... 23
المطلب الأول : النشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات	..... 23

24.....	المطلب الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات
25.....	المطلب الثالث : مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
27.....	خلاصة المبحث
29.....	المبحث الثاني : ماهية المؤسسة الاقتصادية
29.....	تمهيد
30.....	المطلب الأول : مفهوم المؤسسة الاقتصادية
31.....	المطلب الثاني : نبذة تاريخية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية
33.....	المطلب الثالث : خصائص المؤسسة الاقتصادية
34.....	خلاصة البحث
35.....	المبحث الثالث : تحليل مفهوم الأداء والمؤسسة الاقتصادية
35.....	تمهيد
35.....	المطلب الأول : مفهوم الاداء
36.....	المطلب الثاني : قياس الأداء
37.....	المطلب الثالث : أبعاد الأداء في المؤسسة الاقتصادية
38.....	المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة الاقتصادية
41.....	خلاصة البحث

### الإطار التطبيقي

43.....	عرض وتحليل مناقشة النتائج
55.....	نتائج الدراسة والتوصيات
57.....	خاتمة
58.....	قائمة المصادر والمراجع
63.....	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
43	متغير الجنس	01
43	متغير السن	02
44	المؤهل الدراسي	03
45	الأقدمية	04
45	ماهي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالاتك	05
46	القدرة على التحكم في الحاسوب	06
47	الوظيفة	07
47	لماذا اخترت هذه الوسيلة في القيام باتصالاتك	08
47	هل تواجه صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	09
48	هل هناك دورات تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات	10
49	إذا كانت إجابتك بنعم كيف يتم ذلك	11
49	ماهي درجة تحكمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب	12
50	هل تعتقد أن استخدامك للتكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في أداء المؤسسة	13
50	هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية	14
51	هل ترى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين إنتاجية العمل	15

51	ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم	16
52	هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر معلوماتي	17
52	هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق المبادرة في العمل	18
53	هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورية للسير الأحسن بالمؤسسة الاقتصادية	19
53	هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير	20
54	هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التسويق وتطوير المنتج	21





# مقدمة

لقد شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية عددا من المتغيرات الأساسية التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة في كافة أنحاء العالم في اختلاف تكويناتها ومستويات تقدمها أفضي الى إحداث تغير جوهري جديد في التطور العالمي تتجسد فيه نتائج في عدة مجالات من بينها تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت ثورة تكنولوجية ذات تأثير كبير على مجريات الحياة اليومية في كافة الأصعدة، وعليه نجد أن العالم يعيش ثورة معلومات بعد أن شهدت البشرية ثلاث ثورات، الثورة الأولى هي الثورة الزراعية والتي كانت في الألفية العاشرة قبل الميلاد، ثم جاءت الثورة الثانية وهي الثورة الصناعية والتي جاءت نهاية القرن السابع عشر، أما الثورة الثالثة فهي ثورة المعلومات التي جاءت نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين، وفي إطار هذه الثورة تحولت الأنشطة العادية الى أنشطة تكنولوجية خاصة في مجال تقدم الخدمات التي تعتمد أساسا على شبكة المعلومات، بدأت فكرة استخدام الانترنت على جميع القطاعات كقطاع التعليم والأبحاث الجامعية وقطاع التجارة .

لذلك فقد شهدت الإدارة تطورا ملحوظا بفضل هذه التطورات، فهي تعد هدفا متحركا يصعب التنبؤ بحركته في الوقت الذي كانت تدير الإدارة بالتجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وأدائه فإن الإدارة اليوم أصبحت تدير على معطيات التكنولوجية، وتعرضت لتحولات كبيرة التي ترتب عنها التحول التدريجي من الأنشطة العادية الى الإلكترونية التي تهدف بشكل أساسي الى الانتقال من العمل التقليدي الى العمل التقني الإلكتروني كما تهدف على تقليص الإجراءات واختصارها والسرعة في تنفيذها مما يترتب عليه سيادة كفاءة الأداء، حيث أصبح معيار التقدم للإلتحاق بركب الثورة المعلوماتية وقد استجابت دول العالم لهذا التقدم اعتمادا على أوضاعها وخصوصياتها وقدراتها ثم التحول

## مقدمة

بسرعة في البلدان المتطورة ,ويمثل هذا الوضع تحديا أمام الدول العربية ولم تعد القضية المطروحة هي ما إذا كان من الواجب مواجهة التحدي من عدمه بل فلي كيفية مواجهة هذا التحدي وتحقيق الإتصال بين المواطنين تفاديا لخطر التهميش والتخلف وفي ظل التوجه الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة وفي كل مجالات الحياة.

حاولت من خلال دراستي هذه التركيز على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة الإقتصادية ( مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ) حيث تضمن ثلاث جوانب بدءا بالجانب المنهجي حيث تضمن إشكالية الدراسة , إضافة الى أسباب إختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة , وتحديد المفاهيم المشكلة لعنوان الدراسة , والمدخل النظري للدراسة وكذلك المنهج المستخدم في البحث والأدوات التي تم جمع البيانات فيها .

أما بالنسبة للجانب النظري يتكون من ثلاث مباحث : المبحث الاول تحت عنوان ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات .

أما المبحث الثاني تحت عنوان ماهية المؤسسة الإقتصادية والمبحث الثالث تحت عنوان : تحليل مفهوم الأداء والمؤسسة الإقتصادية .

أما عن الجانب التطبيقي فتناولنا فيه تفرغ البيانات وتحليلها وتسجيل النتائج المتوصل اليها .

وأخيرا خاتمة البحث التي عبارة عن إجابة للأسئلة المطروحة وكذلك الملاحق التي تدعم الدراسة ومراجع التي تؤكد علمية وموضوعية البحث المنجز .



# الإطار العام للدراسة

### 1 - الإشكالية :

أدت التطورات العلمية الى ظهور تكنولوجيا جديدة أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن, وتمتد من خلال العصور التاريخية كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في دول العالم وفي هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما انها مطلب أساسي في شتى مجالات الحياة , إذ لابد من ان تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتماما متزايدا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات الاقتصادية وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة .

ومرت البشرية بعدة ثورات آخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ادت الى تحول العديد من اقتصاديات الدول للاستفادة من السرعة, الفعالية , الكفاءة , تحسين النوعية , كل تلك المزايا تحقق بفضل التكنولوجيا وبهذه عادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومازالت تعمل على إعادة تشكيل الكثير من الطرق الإعتيادية للأفراد والمؤسسات وبناء علاقات تشابك وعلاقات أقل وضوحا وأكثر تعقيدا ولكن أكثر كفاءة وفي معظم الاحيان وأقل كفاءة , ومن خلال ما سبق ذكره نبرز معالم إشكاليتنا وفق السؤال المركزي التالي :

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اداء مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

وللإجابة عن السؤال الرئيسي للإشكالية نستعين بالأسئلة الفرعية التالية :

-ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

## الإطار العام للدراسة

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرفع من الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

### 2-أسباب إختيار الموضوع

إن إختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لعدة أسباب منها الأسباب الذاتية والأسباب الموضوعية :

#### 2-1 / الأسباب الذاتية :

تنطلق من الإهتمام الشخصي بالموضوع والرغبة في معرفة الإنعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة الإقتصادية , ومحاولة التعرف على التكنولوجيا المستخدمة وما مدى مواكبة المؤسسات لها .

#### 2-2 / الأسباب الموضوعية :

أ - أهمية الموضوع والدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حاليا والمزايا التي يمنحها التطبيق الجيد لها .

ب - الوصول الى نتائج تخدم البحث العلمي في حقل علوم الإعلام والاتصال

ج - الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وعلاقتها بتحسين الأداء .

#### 3-أهداف الدراسة :

1 / معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة اتصالات الجزائر .

## الإطار العام للدراسة

2 / التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرفع من الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر .

3 / معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مؤسسة اتصالات الجزائر .  
4-اهمية الدراسة :

تتخذ هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع في حد ذاته الذي يطرح نفسه ولاشك أن هذه الدراسة المعنونة بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اداء المؤسسة الإقتصادية , تعد من الموضوعات الهامة , وتظهر الأهمية من خلال مجالات الإستخدام وما توفره من مزايا وشروط الفعالية والنجاعة للمؤسسات بمختلف أنواعها والتي أخذت طابع الإبتكار وسهولة التعامل , مما أثر بشكل ملحوظ على مختلف مجالات الحياة وهو ما دفع العديد من المؤسسات للإهتمام ومحاولة مواكبة ما يستجد فيها من تطورات تقنية لضمان إقتنائها والإستفادة منها .

### 4 - المدخل النظري للدراسة :

يبين لنا المدخل النظري إتجاه الدراسة حيث يساهم بدوره في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة سنحاول في هذا العنصر عرض أهم التصورات النظرية التي ستتعلق منها هذه الدراسة في مقارنة مفهوم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الإقتصادية .

### 4-1 المدخل النسقي ( مدخل النظم ) :

المدرسة النسقية ( مدرسة الأنظمة ) من أهم وأحداث المدارس التي قامت بدراسة التنظيم المؤسسي ويعتبر لي برتلونفي leebertanffy من اوائل من وضع تصورا للانساق في ميدان التنظيمات في سنة 1937 ثم توالى بعد ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداء من الخمسينات ويمكن ذكر ( selzirjk 1949 ) ( limuchele , 1983 , p 69 ) . balou 1955 ( parson

لتشمل بعد ذلك المؤسسات الاقتصادية سواء من الناحية البيولوجية او من الناحية النظرية او الوظيفية التقنية وقد عرفت هذه النظرية تطور سريعا وذلك نظرا لغزارة الاعمال فيها والاستعمالات الواسعة لها وأشار مفاهيمها بسرعة وخاصة ان البيئة الخاصة بالمؤسسة كانت تعرف تطورا سريعا جدا في ذلك الوقت مما جعلها تهتم بالجوانب التنظيمية للمؤسسة ( علاقات مع البيئة , أهداف واستراتيجيات , تسيير الموارد البشرية .. )

**1 مفهوم النسق :** النسق هو مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها وتعريف تنظيم المؤسسة حسب المدرسة النسقية , المؤسسة هي نسق يتكون من عدة اجزاء , انساق فرعية مرتبطة ببعضها البعض ويحدث بينها تفاعل الذي هو عبارة عن علاقة ديناميكية تتواجد بين المركبات الداخلية لكل تنظيم تضاف لها العلاقة الخاصة بالتبادل مع البيئة .

والملاحظ ان هذا التعريف حصر مفهوم المؤسسة في نسق مغلق مستقل ومكتفي ذاتيا لا يحدث بينه وبين البيئة الخارجية أي تفاعل لكل هذا التعريف تطور لتصبح المؤسسة بعد ذلك نسق يستورد بعض العناصر من محيطها ثم تتم عملية تحويلها وتصديرها عملية اخرى للبيئة ولهذا فكل مؤسسة تنظيم يجب ان تدرس على اساس انها نسق مفتوح . ( ibid , p 70 )

### 1-1 المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح :

قدمت المدرسة النسقية تعاريف وأشكال أكثر مرونة للمؤسسة تسمح لها بالتكيف مع الوضعيات المختلفة والمتنوعة كما اهتمت بالبيئة واعتبرتها عاملا مهما في التحليل إذ تتواجد المؤسسة ضمن بيئة أوسع يمكن اعتبارها كنسق أكبر يمتاز بالتعقيد ويؤثر عليها او من بعيد سواء على نشاطاتها الداخلية او الخارجية لانها هي التي توفر لها مدخلاتها المتعلقة بالجوانب الثقافية التكنولوجية , السياسية , التربوية, الديمغرافية , الإجتماعية و الاقتصادية , الطبيعية , كما تؤثر على علاقتها الخارجية حيث توفر لها العناصر الاخرى



## الإطار العام للدراسة

الموردين ، المنافسين ، التكنولوجيا ومجموعة من العناصر السوسيو سياسية كالدولة والنقابة ( edgar shein , 1971 , p 98 )

### 1-2 مميزات المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح :

تتميز المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح باعتمادها بالمتبادل على البيئة الخارجية وتداخلها معها من حيث تبادل التأثير والتأثر ويتضح ذلك من خلال :

- **المدخلات** : فالمؤسسة تستمد وتتبقى مدخلاتها من البيئة المحيطة وتمثل هذه المدخلات في العمالة ورأس المال والمواد الخام والمعلومات والتكنولوجيا ... الخ

- **المخرجات** : وهي المنتج النهائي الذي سيتم إنتاجه سواء كان سلعة او خدمة والذي سيتم طرحه في السوق .

يعني ان المؤسسات الاقتصادية كنسق مفتوح تأخذ مدخلاتها من البيئة الخارجية وفي نفس الوقت تصدر مخرجاتها ومما لاشك في ان البيئة المحيطة تحوي عدة انواع بيئية كالبيئة السياسية, الاقتصادية , المادية والفنية ولذلك يجب على المؤسسات أن تستجيب للتوقعات التي تمليها ظروف المجتمع حتى تضمن لنفسها البقاء والإستمرار والاستقرار والتطور (فاروق عبده , 2005 , ص 91)

وانطلاقا من التحليل السابق فإنه لابد على المؤسسات الحديثة ( الأنساق الحديثة ) أن تكون انساقا مفتوحة تحتوي على مدخلات ومخرجات ومن هذا المنطلق تعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة من اهم مدخلاتها التي باتت تؤثر في المؤسسة وأهدافها وسياساتها وأساليب عملها زنتائجها نظرا لكونها من اهم المخترعات الحديثة التي أثرت في المؤسسات والمجتمع ككل ,ولذلك فإن هذه الدراسة ستعالج موضوع التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في ضوء كونها مدخل من مدخلات المؤسسة الاقتصادية المفتوحة ( النسق المفتوح ) والثابت ان المؤسسة التي تعمل بالريف تتأثر بأفكار وأذواق ومعتقدات وثقافات

تختلف عن تلك المؤسسة التي تعمل في المدينة وكذلك مستوى الدول والبلدان فالمؤسسات التي تعمل في دول متقدمة تختلف مدخلاتها ومخرجاتها عن المؤسسات التي تعمل في دول وبلدان مختلفة وهذا يتأثر بعدة اسباب من اهمها درجة تقبل الأفكار والمدخلات الحديثة وهذا ما سنحاول تناوله في العنصر الموالي .

### 4 -2 نظرية انتشار الأفكار المستحدثة ( انتشار المبتكرات ) :

2 - 1 مفهوم الانتشار : يذكر روجرز rogers أن الإنتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها الى الناس والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات الفشل الذي يصاحب الاخر وظروف النجاح وأسباب الفشل فالإنتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة كما ان حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها . (محمد محمد عمر الطنوبي , 2001 , ص 210)

ويحلل المهتمون عملية الإنتشار الى أربعة عناصر رئيسية ,أولها التجديد والابتكار ( innovoation ) ,وثانيهما هو مجرى الإتصال ( comnication ) ,ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي ( sooiplsyston ) ,حيث ان عملية الإنتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين اما العنصر الرابع فهو الزمن , والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في البيولوجيا الحديثة ويشير الى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي ويمثل الأفراد هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات .

### 2 - 2 استراتيجيات الاتصال والتغيير :

لقد ذهب كل من العالميين شين وبين الى أن عوامل التغيير يمكن ان تستخدم استراتيجياً الاستمالة والإقناع والتي تركز على الحالات النفسية والتي توصف بالمدخل الامبريقي العقلاني او استراتيجية إعادة التعلم والتي تحاول إدخال تغييرات في السلوك عن طريق

خلق الدافع الضروري أو لا للتغيير والتي يطلقون عليها المدخل القاعدي وإعادة التعليم, واستراتيجية القوة مدخل القوة والإكراه, والتي تركز على الأشكال المحددة للعفوية أو الجزاء سواء كان إقتصاديا أو سياسيا أو أدبيا. ( صالح خليل أو اصبح , 2004 - ص 298 )

**2 - 3 عملية التبني :** هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد وتتكون من عدة مراحل تبدأ بالسماع عن الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقا لخصائص الشخص وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدراته وإمكانياته لاتخاذ قرار التبني .

وقد تعددت تعريفات التبني على الرغم من ذلك فقد إتسقت تلك التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده روجرز : بأنها العملية العقلية التي يمر الفرد من خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءا من سلوكه, ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية اخرى وهي عملية نسق تلك المبتكرات والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الإتصال بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي .

وتجدر الإشارة إلى ان مسألة الحداثة امر ذاتي ونسبي وان المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها .

مما سبق يتضح أن عملية الإنتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية :

- 1 ( المبتكرات الجديدة
- 2 ( انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال
- 3 ( الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمتقبلين ( محمد محمد , عمر الطنوبي , مرجع سابق )

**2 - 3 - 1 مراحل عملية التبني :**

## الإطار العام للدراسة

\_ **مرحلة الشعور بالفكرة** : وفي هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة جديدة إلى معلومات كافية عنها ويرى أغلب العلماء ان السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة .

- **مرحلة الإهتمام** : وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف عن دقائق الفكرة الجديدة ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها

- **مرحلة التقييم** : يطبق المرء في هذه المرحلة الفكرة المستخدمة تطبيقا عقليا على موقفه الراهن

وكذلك موقفه مستقبلا

**مرحلة التبني** : هنا يقرر المرء عادة الإستمرار في الإستخدام الكامل للفكرة ( أفديت روجرز, 1991 )

5 - **تحديد المفاهيم** :

**تكنولوجيا المعلومات والاتصال** :

1 - **التكنولوجيا** :

**لغة** :

تكنولوجية كلمة لاتينية وتتكون من : ( محمد أبو الخير , 2007 ص 11 )

Teche : بمعنى الفن الصناعة .

Ogos : بمعنى الدراسة .

### اصطلاحا :

تعرف التكنولوجيا على انها مجموعة معارف والخبرات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية على مستوى الفرد والمجتمع . ( محمود علم الدين , 190 , ص 18 )

ويعرفها " محمود علم الدين " بأنها : الجانب التطبيقي للعلم فمصطلح التكنولوجيا في نظر العلوم العلمية وسيلة لتحويل النظريات العلمية إلى إختراعات وابتكارات تزيد الإنتاج وتقلل تكلفته , وينظر الفلاسفة الى التكنولوجيا على انها مرادفة للراحة والرفاهية. ( محمود علم الدين , مرجع سابق )

وعرفها وليام واجبرن بانها دراسة الوسائل الفنية التي تشمل موضوعات الثقافة المادية جميعها . ( محمد الدقس , 1999 , ص 43 )

وقام بتعريفها محمد عاطف غيث على انها " المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والإكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرف النقل والإتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات . ( محمد عاطف , 1993 , ص 484 )

### التعريف الإجرائي :

### التكنولوجيا :

هي مختلف الإبتكارات والإختراعات التي تمس مختلف المجالات وهي عبارة عن وسائل وأدوات يستخدمها الإنسان للقيام بالأعمال والسرعة والدقة المطلوبة .

### 2 المعلومات :

يقصد بها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة تمت معالجتها ثم تطبيقها وتحليلها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والإستفادة منها ,حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها .( زايد مراد , الإتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات ,دار الخلدونية ,2013, ص 112 )

وهي بيانات محددة ترتبط مفاهيمها بالإنسان أو الحاسوب أو مختلف وسائل توثيق المعلومات , ويمكن أن تكون أرقاما ,رموز ,أو كلمات .....وهي حقائق او بيانات يمكن ان تكون كميات أو أرقاما .( محمود علم الدين ,مرجع سابق ,ص 12 )

### - تكنولوجيا المعلومات :

هي مجموعة الوسائل التي تساعد المسير على تجميع المعلومات وتخزينها , تحليلها ,وتوزيعها,وشنرها لتحسين الأداء وتتمثل دور المسير في مدى إمكانية إستخدام هذه الوسائل في تحسين وتطوير نشاطات ووظائف المؤسسة. ( أحمد قايد نور الدين :المؤشرات الإبداعية والإبداع التكنولوجي , الملتقى الدولي الرابع حول , المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية , ص 15 )

"هي البحث عن افضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية ".( محمود علم الدين : مرجع سابق , 27 )

**التعريف الإجرائي :** " مجموعة من البيانات التي تم إعدادها ومعالجتها ثم تخزينها من اجل إستخدامها والإستفادة منها ."

### - الإتصال :

**لغة :** هي كلمة لاتينية communise ومعناها common أي مشترك أو عام. ( حسن عماد مكايي , وليلى حسن : الإتصال ونظرياته المعاصرة,ص 1 الدار المصرية, اللبنانية , القاهرة , ص 23 )

### - اصطلاحا :

عرف سمير حسن الإتصال على انه : " النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية او الانتشار لفكرة موضوع منشأة او قضية عن طريق إنتقال المعلومات او الأفكار , أو الإتجاهات , او الآراء من شخص أو جماعة إلى أشخاص , أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين " . ( أحمد طاهر :كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال, الدار الجامعية الإسكندرية, 2000, ص 24 )

### - الأداء :

هو عبارة عن القيام بالشيء او تأدية عمل محدد وإنجاز مهمة او نشاط معين , يعني ان الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما وذلك لتحقيق هدف محدد , فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما او التخطيط لمشروع وما ( أبو نصر صدحت محمد , 2012, ص 65 )

### - المؤسسة الإقتصادية :

هي كيان مسير بطريقة فعالة بواسطة ميكانيزمات محكمة , وهذا ما ذهب إليه التعريف الآتي : المجموعة الإقتصادية هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع او خدمات موجهة للبيع , وهذا بكيفية

## الإطار العام للدراسة

فعالة تضمنها مراقبة التسيير بوساطة وسائل مختلفة , كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات. ( العربي دحموش , 2001, ص 3 )

ويرى بير تلونفي: أن المؤسسة الإقتصادية هيكل إجتماعي وعميل إقتصادي تتمتع بخصائص إقتصادية .

والخلاصة ان هذه الدراسة تحاول مقارنة مفهوم تكنولوجيا المعلومات ودراستها كمدخل من مدخلات النسق المفتوح ( المؤسسة الإقتصادية ) ومدى تبني الأفراد هذا المدخل المبتكر الجديد في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية خصوصا المؤسسة ميدان الدراسة ومدى تبني هذا المدخل المبتكر على أساليب العمل والإتصال بالمؤسسة .

### 6 - المنهج المستخدم :

#### - المنهج الوصفي التحليلي :

وهو يعتمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وهو مرتبط منذ نشأته بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية. ( عمار بوحوش محمد , محمود الديبات , ط 6 , ص 137 )

عرفه وببتي 1976 في كتابة عناصر البحث إن البحث الوصفي يهدف الى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة او موقف او مجموعة من الأوضاع , وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها دون الدخول في أسبابها والحكم فيها , هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل فهو يوفر بياناته وحقائقه تحديد المشاكل الموجودة أو تحديد بعض الظواهر , والمنهج المسحي عبارة عن دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبياً في وقت الإحصاءات العامة التي تنتج عندما نستخلص البيانات من حالات معينة . ( عماد الطيب كشرود , ص 221 )



## الإطار العام للدراسة

وسبب إختيارنا لهذا المنهج لانه عرض المادة العلمية للبحث والتحليل الكيفي للمادة العلمية للبحث بالإضافة لتحليل الكمي للمادة العلمية للبحث وكونه كذلك مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما تتناسب معا طبيعة الموضوع .

### 7 - أدوات جمع البيانات :

#### الإستبيان :

يعرف على انه مجموعة من الاسئلة المرتبة في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد او يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل الى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق . ( عماد بوحوش محمد محمود الديبات, ط 6 , ص 67 , 68 )

#### أنواع الإستبيان :

أ - الإستبيانات المغلقة : تكون الاجابة عن الأسئلة عادة " نعم " \_ "لا" "موافق" "غير موافق" .

ب - الإستبيانات المفتوحة : يتيح الفرصة للمستجيب التعبير عن رأيه بكل حرية .

ت - الإستبيانات المغلقة المفتوحة : هناك أسئلة مغلقة تتطلب من المبحوثين اختيار الإجابة المناسبة لها الأسئلة المفتوحة هناك حرية في الإجابة .

أما الإستبيان الذي تناولناه في دراستنا يحتوي على أربعة محاور في كل محور مجموعة من الأسئلة . المحور الاول : الذي يتناول البيانات الشخصية .

## الإطار العام للدراسة

**المحور الثاني :** يحتوي على 05 أسئلة بعنوان مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المؤسسة الإقتصادية .

**المحور الثالث :** يتضمن دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الرفع من الأداء في المؤسسة .

**المحور الرابع :** يتضمن 05 أسئلة بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسة إتصالات الجزائر المسيلة .

### 8 - عينة الدراسة :

العينة القصدية :

تعرف تحت اسماء متعددة مثل العرضية او العينة العمدية ,او العينة النمطية ,وهي اسماء تشير كلها إلى العينة التي يقوم بها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة ,بل يقوم هو شخصيا باقتناء الأسئلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث وعناصره العامة التي تمثله صحيحا ,وبالتالي لا تجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة ,مثلا في ماذا قام الباحث بتحليل موضوع إعلامي معين في رواية معينة خلال فترة محددة وبعد الدراسة الجيدة لمجتمع البحث تبين أنه الجريدة تناولت هذا الموضوع في بعض إعداداتها بكيفية وفيه معمقة وهي بالنسبة للجوانب المستهدفة بالبحث اكثر تمثيلا من المفردات الأخرى الصادرة خلال الفترة نفسها لذا يوم باقتناء هذه الأعداد مباشرة لتشكيل العينة القصدية للدراسة . ( احمد بن مرسلي , 2014 , ص 197 , 198 )

قمنا باختيار العينة القصدية لأنها تقوم على التقدير الشخصي للباحث في اختيار مفردات مجتمع البحث وهذا انطلاقا من دراسته الكاملة والمفصلة لها يحتوي هذا المجتمع من

## الإطار العام للدراسة

مفردات ولطبيعة هذه الأخيرة من حيث ما تتضمنه من معلومات وبيانات وبالتالي إختيار تلك التي لها صلة بالبحث على الصعيد الذكور لتشكيل المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية :

عينة البحث دون الاخذ بعين الإعتبار عامل الإنظام أو الصدفة في ذلك بل فقط عامل التأكد الشخصي من فائدة الإختيار المحقق للنتائج النهائية للبحث . ( محمد عبد الحميد, 2004, ص 133 )

### 9 - مجتمع البحث العينة :

عرف " مادلين قرافيت " مجتمع البحث بأنه مجموعة من عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى يجري عليها البحث .

دراستنا تهدف الى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على اداء المؤسسة الإقتصادية, فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة .

### 10 - صعوبات الدراسة :

- صعوبة الحصول على المعلومات من قبل مسؤولي المؤسسة محل الدراسة خاصة تلك المتعلقة بمؤشرات تكنولوجيا المعلومات .

- وأيضا رفض البعض منهم الإجابة عن أسئلتنا وعدم جديتهم نظرا للوضعية الصحية المتأزمة في البلاد.

### 11 - الدراسات سابقة :

#### الدراسة الاولى:

دراسة الطالبة حورية بلعويديات تحت عنوان ( إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق crtc قسنطينة سنة 2007 - 2008" ( مذكرة لنيل شهادة الماجستير ) وإشكالية البحث هي ( ما هو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة ؟ ) ,وتهدف هذه الدراسة الى معرفة الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج من بينها :

- تكنولوجيا الإتصال لها تأثير كبير على أداء المؤسسة الإقتصادية .
- أدت تكنولوجيا الإتصال الى تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية.

#### الدراسة الثانية:

دراسة الباحثة بيو حميدة تحت عنوان ( أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطوير أداء المؤسسة , دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر سنة 2017 , 2018 ) وإشكالية البحث هي : كيف يؤثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطوير وتحسين اداء المؤسسة ,وهدف هذه الدراسة معرفة مدى إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المؤسسة وأثر استخدامها على تطوير أداء المؤسسة الإقتصادية . وتوصلت الى نتائج :

- تطور تكنولوجيا المعلومات ساهم في تحسين اداء المؤسسة .
- تساعد تكنولوجيا المعلومات على تعزيز قدرات المؤسسة لتطويرها .

### الدراسة الثالثة :

دراسة الباحثة زلماط مريم تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية , دراسة حالة سونطراك سنة 2009 , لنيل شهادة الماجستير ولقد تطرق الباحث إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات ( الإتصالات ومدى مساهمتها في إدارة المعرفة داخل المؤسسة وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر او الدور الذي يلعبه تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إدارة المعرفة داخل المؤسسة . وتوجلت هذه الدراسة إلى نتائج :

- تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لها أثر ودور كبير في إدارة المعرفة داخل المؤسسة .
- ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تطوير إدارة المعرفة داخل المؤسسة .

### - مقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية :

- كافة الدراسات السابقة تناولت موضوع أثر تكنولوجيا الإتصال والمعلومات على المؤسسة وهذا ما نهدف نحن إليه في دراستنا وما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أن لها نفس الأهداف وتقريبا توصلت إلى نفس النتائج .

### نقد الدراسات السابقة :

ما يعاب على هذه الدراسات إعتمادها على المنهج الوصفي واعتباره مناسب لتقارير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع كما اعتمدت على نفس ادوات جمع البيانات بالإضافة إلى نفس العينات .



# الإطار النظري

**المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**

## تمهيد:

شهد العالم في القرن الحادي والعشرين طفرة نوعية في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ونظرا للمكانة البالغة، وكضرورة حتمية توسع مجال استخدام هاته التقنيات فأجتاحت جل المجالات والقطاعات على غرار الجانب العلمي والإجتماعي والسياسي وحتى القطاع الاقتصادي والخدماتي، وبالتالي سنحاول في هذا المبحث التطرق و تقديم ومضة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة مبرزين مفهومها بالإضافة إلى أهم مجالات تطبيق هاته التقنيات.

• **المطلب الأول : النشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات .**

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تاريخية رئيسية عدة تمثلت في :

✓ **مرحلة الأولى:** وتتمثل في اختراع الكتابة و معرفة الإنسان لها و قد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية .

✓ **المرحلة الثانية:** و تشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة في ألمانيا في منتصف القرن الخامس عشر بأنواعها المختلفة و تطورها و التي ساعدت على نشر المعلومات و اتصالاتنا على طريق كثرة المطبوعات و زيادة نشرها

✓ **المرحلة الثالثة:** تتمثل بظهور مختلف أنواع و أشكال مصادر المعلومات كالمسموعة و المرئية كالهاتف و الراديو والتلفاز والأقراص والأشرطة الصوتية و اللاسلكي.

✓ **المرحلة الرابعة:** تتمثل هاته المرحلة باختراع الحاسوب و تطوره و مراحل أجياله المختلفة مع كافة مميزاته و فوائده و أثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل الاتصال ارتبطت بالحواسيب .



✓ المرحلة الخامسة: تتمثل في التزاوج و الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الإتصالات المختلفة الأنواع و الإتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة بسرعة فائقة و بغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكات المعلومات و في قمته شبكة الانترنت. (طالبي رياض , 2017, 2018.ص 22 23)

### المطلب الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات .

توسع مجال تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصالات خصوصا في العقدين في بداية القرن 21 وكان لهذا الإنتاج والتطور الهائل إنعكاسات ايجابية على المجتمع العالمي برمته،و أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة وهذا راجع جملة من الإعتبارات تحت غطاء العولمة فأصبحت وظيفة هاته تكنولوجيايات واضحا وملموسا في المضي قدما نحو دفع البشرية جمعاء إلى التطور.

يعرفها الدكتور محمد فتحي عبد الهادي: بأنها البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.

ويعرف قاموس ماكجيلان لتكنولوجيايات المعلومات : بأنها حيازة ،معالجة، تخزين وبتث معلومات ،مصورة ،ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية،ومبني على أساس الالكترونيايات .(محمود علم الدين , 1990.ص37, 38)

أما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات لأحمد محمد الشامي وسيد حسب الله فيعرف تكنولوجيايات المعلومات أو تقنية المعلومات Information [ technology}بأنها :الحصول على المعلومات الصوتية، والصورة، والرقمية، والتي في نص مدون، وتجهيزها، واختزانها، وبتثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو

الالكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد .(حسن عماد مكاوي, محمد سليمان علم الدين  
2000.ص 34)

### المطلب الثالث: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

تعددت استعمالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث مست جميع المجالات، نظرا إلى الحاجة الملحة وكحتمية تكنولوجية لمواكب ما يحصل في العالم من التطور والتغيير في نمط وسلوكيات الاستعمال والعيش والاستخدام تقنيات الحاصلة في مجال الاتصالات والمعلوماتية ولعلى أهم هاته التطبيقات ومجالات استخدام هاته التكنولوجيات تتمثل فيما يلي:

**1- الآلات الموجهة رقميا :** هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بالإلكترونيك

**2- الآلية:** مع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة

**3- التصميم المساعد من خلال الحاسوب:** لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم انجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف .

**4- الذكاء الاصطناعي:** استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فهاهو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء، بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكن الإنسان

ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لو لا تطور البرمجيات، مما سمح بظهور الأنظمة الخبير. (بشير كاوجة , 2013.ص59. 60. )

**5-التعليم الافتراضي:** حيث تعتبر التكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البنى الأساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها .

**6-الإعلام الإلكتروني :** الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات ، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ و الأهداف العامة

**7-الصحة والطب :** تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، هدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم

**8-والميدان، وكذا أغراض التجسس ،** كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة.<sup>1</sup>(بشير كاوجة, 2013.ص 60)

وتوجد العديد من القطاعات والميادين إجتاحتها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على غرار مجال غزو الفضاء والعلوم الفلكية وكذا وتقنيات التواصل اللاسلكي والإعلام الجديد وكذا القنوات الفضائية بالإضافة الى التجارة الالكترونية والمتمثلة في القيام بكل أشكال العرض والطلب والبيع والشراء للسلع والخدمات والمعلومات عبر نظام الكتروني

بين المنتج والمورد والمستهلك وكذا الحديث بالنسبة للإدارة الالكترونية دون أن ننسى الجانب التسويقي الترفيهي المتمثل في الألعاب الالكترونية والحديث يطول حول مجالات استخدامات هاته التقنيات.

### خلاصة المبحث:

في ظل التطور الرهيب الحاصل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وشتى تطبيقاتها صار من المستحيلات تخيل ورؤية البشرية جمعاء بدون هاته التقنيات خاصة بعد الخوض في غمار اعتماد واستخدامها الواسع في شتى الميادين، تشكل على هذا النمط ظهور مجتمع بما يسمى بمجتمع المعرفة أو مجتمع المعلومات بسلوكيات جديدة برؤى مختلفة، إن المتأمل في حيثيات هذا التغيير يطرح عدة تساؤلات وعلامات إستفهام مفادها هل بإمكان العالم التخلص من التبعية المفرطة لهاته التطبيقات ولو نسبيا نظرا لما تحمله هاته الأدوات في طياتها انعكاسات سلبية تحت إطار العولمة أو الإعلام جديد

وعليه فإننا يمكن القول أن لهاته التقنيات آثار لها طابع إيجابي وكذا الجانب المظلم وبالتالي وجب تطبيق والإعتماد عليها وفق لما يتطلبه الزمن مع مراعاة لأهم مكونات البلدان وكذا حفاظ عن الخصوصيات وأهم الثوابت التي تمثل الهوية.

**المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية**

## تمهيد:

تعتبر المؤسسة الاقتصادية العصب وشريان الأساسي للاقتصاد في أي دولة، وكونها القاعدة واللبنة الأولى لإرساء معالم اقتصاد وعلية ومن خلال هذا المبحث سنحاول البحث في ماهية المؤسسة الاقتصادية مبرزين مفهوم المؤسسة الاقتصادية وأهم خصائصها بالإضافة إلى الجذور التاريخية لنشأة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

## المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية

المؤسسة الاقتصادية بالانجليزية (**Economic Corporation**) هي منظمة ذات استقلالية تتميز بأنها تتخذ القرارات المالية، والاعلامية، والمادية والمتعلقة بالموارد البشرية. (سيد حمد عبد النبي م, 2019.ص28)

وتعارف عليها البعض على أنها >هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و اجتماعي معين،هدفه دمج موارد الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، و هذا ضمن شروط الاقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي توجد فيه، و تبعا لحجمه و نوع نشاطه. (بن حيمة عمر, 2010, 2011.ص03)

ويعرفها البعض بأنها عبارة عن مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجدول المؤشرات". (حورية بولعويدات, 2007, 2008. ص24)

## المطلب الثاني : نبذة تاريخية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

مرت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بعدة مراحل رئيسية تاريخية كان لها الفضل فيما عليه المؤسسة الآن ولعلى ابرز هاته المراحل تتمثل فيمايلي:

- المرحلة الأولى: وهي المدة ما قبل سنة 1980 وقسمت الى فترتين:

## 1-الفترة الأولى: امتدت من سنة 1962الى 1970 ويمكن تقسيمها الى مرحلتين

\*مرحلة التسيير الذاتي: وهي الفترة التي أعقبت الاستقلال مباشرة وامتدت الى 1965 وطمحى عليا الفكرة الاقتصادية الاشتراكي وبالتالي كانت هاته التجربة تكريسا لتوجهات سياسية معينة

\*مرحلة التسيير البيروقراطية: والتي امتدت الى سبعينات حيث تقلص حجم المشاركة العمالية وكذا طغيان القطاع العام والاستمرار في إضفاء الطابع الاشتراكي للمؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي التجاري تم في هاته المرحلة العمل على استغلال الثروات الوطنية التي تزخر بها البلاد وقطع التبعية الاقتصادية وتزواج بين الصناعة والزراعة

## 2-الفترة الثانية: 1971-1980:هي فترة أسلوب التسيير الاشتراكي للمؤسسات فترة

انتقال من شكل المؤسسة العامة الى شكل المؤسسة الاشتراكية تميزت أيضا بالمشاركة العمالية وفق لميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات<sup>1</sup> (بن عنتر عبد الرحمان, 2002 ص02 , 06),

### • المرحلة الثانية: استقلالية المؤسسات ما بعد سنة 1980

كانت المؤسسة العمومية في خضم عملية إصلاح شامل مرتكزة على معيار الفعالية والكفاءة وكذا العمل أكثر على استقلالية العمل وحرية أخذ القرار وتحفيز نحو تحقيق أهداف المرجوة المنبثقة عن ميثاق الوطني 1986 على اخذ المزيد من استقلال الاقتصاد وتميزت هاته الفترة باللامركزية في التصرف وكفاءة التسيير واستغلال الموارد البشرية

### • المرحلة الثالثة: <الخصخصة> الآفاق المستقبلية للمؤسسة الاقتصادية

أصبح موضوع التحول من ملامح نظام الاشتراكي الى توجه نحو اقتصاد السوق وهذا الى جملة من العوامل من بينها انهيار الاتحاد السوفياتي بلامحه الاقتصادية والسياسية... الخ وهذا في بداية العقد التاسع من القرن العشرين وكذا تزايد الضغط الذي مارسه صندوق النقد الوطني على الدول النامية وأصبح التفكير في البديل وأولها التخلي عن الملكية العامة لوسائل الإنتاج وبالتالي تحول المشاريع الإنتاجية الى الملكية الخاصة أو بما يعرف بإقتصاد السوق (بن عبد الرحمان, 2002)

**المطلب الثالث : خصائص المؤسسة الاقتصادية :** تتميز المؤسسة الاقتصادية بمجموعة من الخصائص التي تتصف بها والتي تميزها عن باقي المؤسسات ولعلها أبرزها يتمثل في:

- المؤسسة شخصية قانونية مستقلة تكون المؤسسة مستقلة يحكمها سند قانوني وبالتالي تمتلك الحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها
- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها



- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية، وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة
- المؤسسة مركز التحويل إن المؤسسة هي المكان التي يتم فيها تحويل الموارد (المدخلات) إلى منتجات تامة الصنع (سلع وخدمات) وتتمثل الموارد الأولية، رؤوس الأموال المعلومات
- المؤسسة مركز للتوزيع تعتبر المؤسسة المكان الذي يتم فيه تقسيم وتوزيع الأموال المتأتية من السلع والخدمات، وذلك تحت أشكال مختلفة ليستفيد منها مختلف الأعوان الاقتصادية التي ساهمت في العملية الإنتاجية
- المؤسسة مركز الحياة الاجتماعية: تعتبر المؤسسة مكان يتم فيه العمل جماعيا من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة وذلك بالتعاون والتنسيق في إطار احترام القواعد وقيم المؤسسة
- المؤسسة شبكة للمعلومات: إن اتخاذ القرارات الرشيدة يتطلب معلومات من مصادر مختلفة. وبالتالي يتحتم على المؤسسة إعداد أنظمة قادرة على إنتاج المعلومات أو ما يسمى بنظام المعلومات والبيانات. ( احلام ثعبان, واسمهان ثابت 2015- 2016 ص 66)

## خلاصة المبحث:

تضمن هذا المبحث على متن وإعطاء لماهية المؤسسة الاقتصادية من خلال التطرق الى تطور ظهور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وكذا الخوض في عدة تعاريف ومفاهيم تتعلق بالمؤسسة الاقتصادية وخصائصها ، ثم التركيز على تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وذلك بالتطرق الى كل المراحل التي مرت من الاستقلال الى يومنا هذا بداية من المرحلة الأولى التي تميزت بميراث الاستعمار ومؤسساته الى غاية تغير والتحويلات العديد التي طرأت إلى غاية يومنا هذا وتم التطرق الى كل المحطات التاريخية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالتفصيل، وجاء التقسيم كالتالي:

المرحلة الأولى والتي امتدت من عشية الاستقلال الى 1980 ومرت بفترتين هامتين ثم المرحلة الثانية ثم أتت مرحلة استقلالية المؤسسات الاقتصادية ما بعد 1980 وتمركزت على تطبيق معيار الفعالية والكفاءة وكذا العمل أكثر على استقلالية العمل وحرية أخذ القرار ، وإقتراح جملة من الإصلاحات الاقتصادية وبدأت تتلاشى هاته المرحلة تزامنا مع انهيار الإتحاد السوفياتي لتأتي مرحلة الخصخصة وتوجه المؤسسة الاقتصادية الجزائرية نحو اقتصاد السوق تميزت وهذا جراء العديد من العوامل أبرزها الضغط الذي مارسه صندوق النقد الوطني على الدول النامية من بينها الجزائر تحت غطاء النظام العالمي الدولي الجديد وتميزت هاته الحقبة بالتخلي عن الملكية العامة لوسائل الإنتاج وبالتالي تحول المشاريع الإنتاجية الى الملكية الخاصة في إطار تدعيات النظام الجديد تحت غطاء الرأسمالية .

وبالتالي تبقى المؤسسة الاقتصادية كائن قائم بأنه ظاهريا إلى أنها تخضع في مضمونها الى سلطات خارجية على شكل اتفاقيات وبنود مفاوضات التي يصدرها مؤسسات النظام العالمي الدولي الجديد .

المبحث الثالث: تحليل مفهوم الاداء والمؤسسة الاقتصادية

## تمهيد:

إن مسألة إستمرارية نجاح وإنتاجية المؤسسات بأنواعها على غرار التعليمية والاجتماعية وحتى الاقتصادية مرتبطين أساساً بأداء و مردودية المؤسسة بكل مختلف طاقتها على غرار الآليات المادية وكذا العمال الموظفين فيها .

ونظراً لأهمية الأداء في مختلف المؤسسات والهياكل والتنظيمات أخذ هذا الموضوع الصبغة العلمية فقد أصبح مجال للبحث العلمي والأكاديمي فتري ل اهتمام الباحثين بالموضوع الأداء وماهيته ومدى أهميته بالنسبة سواء كان للموظفين أو المؤسسات ، فالتنظيمات والهياكل تعمل جاهدة على تحقيق وزيادة فرص تحقيق الأهداف التي من ضمنها تحسين أدائها ورفع إنتاجية العمل وكذا تحقيق وتحسين الأداء الوظيفي للعمال الموظفين فيها .

وقد تم الطرق في هذا المبحث إلى ماهية الأداء من خلال عرض وبحث في مفهومه وكذا قياس الأداء بالإضافة الى أبعاده .

## المطلب الأول: مفهوم الأداء

هو عبارة عن القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معني، يعني أن الأداء هو: قيام الشخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما.

وفي إطار المؤسسة أو التنظيم يمكن تعريف الأداء بأنه المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع وخدمات .وبصفة عامة فإن أداء الفرد عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة مع البيئة. (ابو نصر مدحت محمد, 2012, ص65)

ويعرفه أيضا الباحث GOOD هو عبارة عن الجهد الذي يقوم به الموظف لانجاز مهمته حسب ما قدرته واستطاعته ( حسن محمد الحراشة, 2011 ص90, )

ووفقا لمعجم مصطلحات العلوم الإدارية يعرف الأداء > عبارة عن القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفق للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفء المدرب<sup>1</sup>. (عدان نبيلة , 2000 ص 48)

### المطلب الثاني: قياس الأداء

تقتضي عملية قيادة أداء المؤسسة {pilotage le} وتوجيهه ، القيام بقياسه، لأن عملية قيادة تتمثل في مجمل القرارات التي تم اتخاذها للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب (تحويل وتنفيذ الأهداف الإستراتيجية إلى المستوى العملي في شكل مجموعة من السلوكيات و التصرفات) ،مقارنة مع ما تم تحديده من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، وهذا يهدف تحديد الانحرافات والعمل على تصحيحها وتدعيمها . وفي المقابل لا يمكن أن نعتبر أن قياس الأداء لوحده يمكننا من قيادة الأداء وتوجيهه ،لأنه يرتبط بصفة دائمة بمدى متابعة الأداء المحقق ،وإعادة ضبطه وتوافقه مع الموارد المستخدمة .

يعرف قياس الأداء بأنه جزء من العملية الإدارية، تستخدم فيها مجموعة من المقاييس والمؤشرات الكمية والنوعية لتحديد مستوى كفاءة الأجهزة والمنظمات التابعة له من خلال استخدام الموارد المتاحة، وقياس درجة النجاح في تحقيق الأهداف المحددة سلفاً خلال فترة زمنية محددة، ومدى التحسن في مستوى جودة تقديم الخدمات، ومن ثم الكشف عن أوجه القصور إن وجدت والعمل على معالجتها في الحاضر، وتجنب تكرارها في المستقبل وذلك الوقوف على الجوانب الإيجابية في الأداء وتعظيم الاستفادة منها وبما

يؤدي في النهاية إلى تطوير وتحسين أداء الجهاز الحكومي تأتي أهمية قياس الأداء، والإدارة الواعية والجيدة هي الضمان الوحيد لنجاح العمل في القطاع الحكومي، إذ تزداد الأعباء مع الوقت، وفي عصرنا الحاضر وباستخدام التقنيات الحديثة المتاحة في المجال، أصبحت الكثير من الوحدات الإدارية الصغيرة تفوق الكبيرة في حسن إدارتها وحرصها (عادل بومجان، 2015، ص 57) على التطوير الذاتي والتحسين المستمر بهدف المضي في تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وبأقل تكلفة وفي أصغر مدة زمنية ممكنة مما يسهم في تحقيق أهدافها

الإستراتيجية، واستكمالاً لخطوات النجاح والتميز وحسن الإدارة في القطاع الحكومي الاهتمام بقياس وإدارة الأداء وذلك بانتهاج أسلوب أو منهج علمي حديث، إذ يعتبر قياس وإدارة الأداء في المنشآت والقطاعات الحديثة جزءاً لا يتجزأ من منظومة النجاح الإداري والتقني من خلال تحديد وقياس مؤشرات الأداء والتعرف على مدى النجاح في تحقيق الأهداف المرسومة، ويعد قياس الأداء إحدى الوسائل التقنية لمعرفة مدى نجاح أجهزة القطاع الحكومي أو الخاص على السواء في أداء مهامها المولوية إليها، أي يمكن اعتباره (قياس الأداء) عاملاً مساعداً في معرفة مقدار التقدم المتحقق نحو تحقيق الأهداف (مشيب عايض القحطاني، 2012 ص 72 73)

### المطلب الثالث: أبعاد الأداء في المؤسسة الاقتصادية

أبعاد الأداء تعنى أداء الفرد للعمل، والقيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

- **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقاس بها سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة

- **الجهد المبذول** : تعنى مستوى بعض أنواع الأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته، بقدر ما يهتم بنوعيته وجودته، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد، الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات، والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

- **نمط الأداء** : يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة، أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.<sup>1</sup> (نجموم رزيقة، والعمري ، 2014 2015 ص 83)

#### المطلب الرابع: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة

تأثير المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين .أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن التمييز في إنتاجها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها لذا تسارع المنظمات لاستخدام المعلومات والاتصال في خلق فر ص جديدة ومبتكرة في مجالات عدة مثل :

+ رفع مستوى الأداء الوظيفي

+ تحسين القرارات الإدارية

✚ الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة

✚ إجراءات تغييرات في الهيكل والعمليات الإدارية

✚ تدريب العاملين على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا المعلومات والاتصال .

وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء العالية للعاملين والتي تسعى المنظمات لتحقيقها. لذا فإن العلاقة بين المعلومات والاتصال وأداء العاملين تتمثل:

\* تحسين الأداء الوظيفي من خلال انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة وبتكلفة أقل وزيادة معدل أداء العاملين

\* تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما يساهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة

\* زيادة شعور الانتماء والولاء من قبل العاملين تجاه المنظمة من خلال توفيره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار

\* يدفع المنظمة نحو تحقيق هدف الميزة التنافسية مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يساهم في تعزيز وبناء وتنمية القدرات الفردية

\* تؤدي إلى زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جودتها وزيادة عمليات الاتصالات الإدارية داخل المنظمة و خارجها و تحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لانجاز أهداف المنظمة.



\* تؤدي إلى زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها و أنشطتها مما يساهم في تحسين نوعية الأداء و تقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين.(مالك فاطمة, 2014 2015 ص 62 63)

\* يساعد استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى أداء المنظمة ككل. ( المرجع نفسه, ص 63

## خلاصة المبحث :

من المتعارف عليه أن الأداء هو عبارة عن السلوك أو نمط يمارسه الفرد في أدائه لوظيفته لأجل تحقيق هدف محدد، وكما هو الحال بالنسبة للمؤسسة وبالتالي يحقق فعالية أداء المؤسسة وبالتالي زيادة إنتاجية وبث روح الفعالية وانتشار تلك الديناميكية والحركية الواسعة داخل الهياكل والمؤسسات ومن بين مرتكزات تحقيق وتحسين الأداء المتميز للمؤسسات أو حتى الأفراد توفر على عدة قواعد وميكانيزمات وموارد بشرية ومادية على غرار توفر تلك المؤسسات تكنولوجيات الاتصال والمعلومات ودورها البارز والمهم في زيادة فعالية العمال وكذا تحسين الاتصال والتنسيق بين مع مختلف مصالح المؤسسة وبالتالي وبصورة تلقائية يتم قصر الجد واقتصاد الوقت .

وبالتالي مسألة تحسين وتحقيق الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية تكون تحصيل حاصل .



# الإطار التطبيقي

### أولاً : تحليل و تفسير البيانات الميدانية.

#### مقدمة :

يعتبر التحليل في العلوم الانسانية : عملية بحثية علمية متخصصة تخضع لها البيانات المجمعمة بواسطة البحوث الميدانية ، حيث يقوم الباحث فيها بوصف هذه البيانات و التعليق عليها كيفيا بهدف اعطاء القارئ صورة واضحة عن الظاهرة المدروسة و عليه كانت دراستنا و تفرغ جداولها و تحليلها كالاتي :

#### 1: تفرغ البيانات الشخصية.

##### الجدول رقم 1 متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة %
ذكر	20	66,7
انثى	10	33,3
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن الذكور قد احتلوا الصدارة بنسبة 66.7 بالمئة، تليهم الإناث بنسبة 33.3 بالمئة.

##### الجدول رقم 2 متغير السن

المتغير	التكرار	النسبة %
من 20 الى 30	4	13,3
من 30-40 سنة	20	66,7
أكثر من 40 سنة	6	20,0

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 2 متغير السن

المتغير	التكرار	النسبة %
من 20 الى 30	4	13,3
من 30-40 سنة	20	66,7
أكثر من 40 سنة	6	20,0
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول الذي يبين أن المرحلة العمرية الممتدة من 30 إلى 40 سنة بنسبة 66.7 بالمئة، تليها المرحلة العمرية أكثر من 40 سنة بنسبة 20 بالمئة، وأخيرا المرحلة العمرية من 20 سنة الى 30 بنسبة 13.3 بالمئة.

الجدول رقم 3 المؤهل الدراسي

المتغير	التكرار	النسبة %
المتوسط	2	6,7
ثانوي	8	26,7
جامعي	20	66,7
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن مستوى جامعي قد احتل الصدارة بنسبة 66.7 بالمئة، يليه مستوى ثانوي بنسبة 26.7 بالمئة، وأخيرا مستوى متوسط بنسبة 6.7 بالمئة.

## الإطار التطبيقي

### الجدول رقم 4 الإقدمية

المتغير	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	10	33,3
من 5-10 سنوات	8	26,7
أكثر من 10 سنوات	12	40,0
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن أقدمية أقل من 10 سنوات قد احتلت الصدارة بنسبة 40 بالمئة، تليها أقدمية أقل من 5 سنوات بنسبة 33.3 بالمئة، وأخيرا أقدمية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 26.7 بالمئة.

### الجدول رقم 5 ماهي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالاتك

المتغير	التكرار	النسبة %
الانترنت	22	29,7%
الهاتف	20	27,0%
الاتصالات الشفوية	10	13,5%
التقرير الالكتروني	4	5,4%
البريد الالكتروني	18	24,3%
المجموع	74	100,0%

## الإطار التطبيقي

المتغير	التكرار	النسبة %
الانترنت	22	29,7%
الهاتف	20	27,0%
الاتصالات الشفوية	10	13,5%
التقرير الالكتروني	4	5,4%
البريد الالكتروني	18	24,3%
المجموع	74	100,0%

يتبين من خلال الجدول أن الانترنت قد احتلت الصدارة بنسبة 29.7 بالمئة، يليها الهاتف بنسبة 27 بالمئة، ثم البريد الالكتروني بنسبة 24.3 بالمئة، ثم الاتصالات الشفوية بنسبة 13.5 بالمئة، وأخيرا التقرير بنسبة 5.4 بالمئة.

### الجدول رقم 6 القدرة على التحكم في الحاسوب

المتغير	التكرار	النسبة %
ضعيف	//	//
متوسط	10	33,3
جيد	20	66,7
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة جيد قد احتلت الصدارة بنسبة 66.7 بالمئة، تليها إجابة متوسط بنسبة 33.3 بالمئة.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 7 الوظيفة

المتغير	التكرار	النسبة %
موظف	22	73,3
إطار	8	26,7
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن وظيفة موظف قد احتل الصدارة بنسبة 73.3 بالمئة، يليه إطار بنسبة 26.7 بالمئة.

الجدول رقم 8 لماذا اخترت هذه الوسيلة في القيام باتصالاتك

المتغير	التكرار	النسبة %
السرعة	22	73,3
السهولة	8	26,7
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن اختار السرعة قد احتل الصدارة بنسبة 73.3 بالمئة، يليه اختيار السهولة بنسبة 26.7 بالمئة.

الجدول رقم 9 هل تواجه صعوبات اثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	4	13,3
لا	26	86,7



## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 9 هل تواجه صعوبات اثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	4	13,3
لا	26	86,7
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة لا قد احتلت الصدارة بنسبة 86.7 بالمئة، تليها إجابة نعم بنسبة 13.3 بالمئة.

الجدول رقم 10 هل هناك دورات تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	24	80,0
لا	6	20,0
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة نعم قد احتلت الصدارة بنسبة 80 بالمئة، تليها إجابة لا بنسبة 20 بالمئة.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 11 اذا كانت اجابتك بنعم كيف يتم ذلك

المتغير	التكرار	النسبة %
اجتماعات	6	20,0
تربصات	15	50,0
ندوات	3	10,0
بدون اجابة	6	20,0
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن التربصات قد احتلت الصدارة بنسبة 50 بالمئة، تليها الاجتماعات وبدون اجابة بنسبة 20 بالمئة، وأخيرا الندوات بنسبة 10 بالمئة.

الجدول رقم 12 ماهي درجة تحكمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب

المتغير	التكرار	النسبة %
جيدة	20	66,7
متوسطة	10	33,3
ضعيفة	//	//
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن درجة التحكم بطريقة جيدة قد احتلت الصدارة بنسبة 66.7 بالمئة، تليها درجة التحكم متوسطة بنسبة 33.3 بالمئة.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 13 هل تعتقد ان استخدامك للتكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في اداء المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100,0
لا	//	//
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة نعم قد احتلت الصدارة بنسبة مئة بالمئة.

الجدول رقم 14 هل ترى ان هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	1	3,3
لا	29	96,7
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة لا قد احتلت الصدارة بنسبة 96.7 بالمئة، تليها إجابة نعم بنسبة 3.3 بالمئة.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 15 هل ترى ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
ساهمت في تحسين انتاجية العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	//	//
لا	30	100,0
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة لا قد احتلت الصدارة بنسبة مئة بالمئة.

الجدول رقم 16 ماهوة تقييمك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في  
مؤسستكم

المتغير	التكرار	النسبة %
جيد	10	33,3
ممتاز	10	33,3
متوسط	10	33,3
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن تقييم جيد وممتاز ومتوسط قد احتلت الصدارة بنسبة 33.3  
بالمئة.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 17 هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر  
معلوماتي

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100,0
لا	//	//
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة نعم قد احتلت الصدارة بنسبة مئة بالمئة.

الجدول رقم 18 هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في  
خلق المبادرة في العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100,0
لا	//	//
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة نعم بنسبة مئة بالمئة.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 19 هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
ضرورية للسير الاحسن بالمؤسسة الاقتصادية

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100,0
لا	//	//
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة نعم قد احتلت الصدارة بنسبة مئة بالمئة.  
الجدول رقم 20 هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في  
معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100,0
لا	//	//
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة نعم قد احتلت الصدارة بنسبة مئة بالمئة.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 21 هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في  
عملية التسويق وتطوير المنتج

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	30	100
لا	//	//
المجموع	30	100,0

يتبين من خلال الجدول أن إجابة نعم بنسبة مئة بالمئة.

### نتائج الدراسة :

- من خلال هذا الفصل أردنا أن نعرض أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسة الاقتصادية ( دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة بشكل عام من خلال بعض المعلومات المجموعة عن طريق إستمارة الإستبيان وبعد تحليل مختلف البيانات تم التوصل للنتائج التالية :

- إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة زاد بشكل كبير في أدائها
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مصدر معلوماتي هام للمؤسسة
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق المبادرة في العمل وضرورة للسير نحو الأحسن في المؤسسة
- إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة أكثر في سلبياتها
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التسويق وتطوير المنتج ومعالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها أثر ودور كبير في أداء مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة

### التوصيات والإقتراحات :

- ينبغي على إدارة المؤسسة الإهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- العمل الجاد على نشر ثقافة التكنولوجيا بين الموظفين
- وجود العديد من العوائق التي تؤثر على إستخدام التكنولوجيا ولهذا يجب التغلب عليها .
- زيادة الإهتمام أكثر بوسائل التكنولوجيا الأكثر حداثة لسير المؤسسة نحو الاحسن .





# خاتمة

### خاتمة :

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الأداء وتسهيل طرق البحث وقد كان تأثيرها على مؤسسة اتصالات الجزائر بصفة خاصة ضرورة يفرضها الواقع الحديث فهي تتيح فرصة التخلص من بعض المشاكل التي كان يعتمد عليها الموظفين نتيجة إعتمادهم على تقنيات تقليدية مع زيادة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

وبناء على ما جاء في دراستنا يمكن الوصول إلى سلسلة من الإستنتاجات أهمها .

- إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة زاد بشكل كبير في آدائها .

- تكنولوجيا المعلومات مصدر معلوماتي

- تكنولوجيا المعلومات لها أثر كبير في أداء مؤسسة اتصالات الجزائر .

- إيجابيات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة أكثر من سلبياتها

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق المبادرة في العمل وظرورية

للسير الحسن نجد الأحسن في المؤسسة

## خاتمة

---

- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التسويق وتطوير المنتج

ومعالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير

وفي الأخير تبقى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة فعالة لا يمكن الإستغناء

عنها نظرا لدورها المهم الذي تلعبه في المؤسسات والمنظمات التي تمثل الشريان الرئيسي

لسير مختلف الأعمال داخل المؤسسة مساهمة في تحقيق أهدافها الخاصة والعامة وهذا

ما يساعد في رسم صورة مشرفة على نجاح المؤسسة لذلك وجب على المؤسسات

الإقتصادية الإهتمام أكثر وتوفير على الإمكانيات في سبيل إنجاحها وازدهارها .

## قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

أ / المراجع:

1. طالبى رياض، تكنولوجيا المعلومات والأداء (مذكرة ماستر منشورة) ، جامعة العربي بن مهيدي -ام البواقي، 2017-2018 .
2. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري (مصر : دار العربي لنشر والتوزيع، 1990 ) .
3. حسن عماد مكاوي و محمود، سليمان علم الدين، تكنولوجيات المعلومات والاتصال (مصر : مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 2000 ) .
4. سيد عبد النبي محمد ،إعادة إبتكار المؤسسات للوصول للتميز ،(مصر، وكالة الصحافة العربية 2019 ) .
5. أبو نصر مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز، ( ط1, مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2012) .
6. حسين محمد الحراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، (الأردن، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع 2011 ) .
7. عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، (الأردن، مركز الكتاب الأكاديمي ، 2000) .
8. أحمد بن مرسلبي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2014.
9. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، 2004.

## قائمة المصادر والمراجع

10. صالح خليل أبو صبح، الإتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن، درار آدم للدراسات، 2004.
11. محمد محمد عمر الفنوبي، تقريبات الإتصال. الإسكندرية، مكتبة الاستماع، 2001.
12. أفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف ننشر، ترجمة: ساجد ناشد، عالم الكتاب، القاهرة.
13. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط6.
14. فاروق عبده فالية، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2005.
15. محمد محمد عمر القنوبي، نظريات الإتصال، الإسكندرية، مكتبة الاستماع، 2001.
16. أبو نصر مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز، مصر، المجموعة العربية للتدريب والتنشيط، 2012 .
17. العربي دحموش، إقتصاد المؤسسة، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 2001 .
18. مصطفى أحمد أبو الخير، عقود نقل التكنولوجيا، إيتراك للطباعة والنشر، ط1، القاهرة، 2007.
19. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، ط1، 1990.
20. عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية.
21. محمود الدفس، علم الإجتماع الصناعي، ط1، دار محمد الأوي للنشر والتوزيع، الأردن، 1999.

## قائمة المصادر والمراجع

ب / الرسائل الجامعية:

1. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، ( رسالة الماجستير منشورة) جامعة قاصدي مرباح- ورقلة , 2013 .
  2. بن جيمة عمر، دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في التخفيف من حدة البطالة،(مذكرة الماجستير منشورة) ،جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010-2011.
  3. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (مذكرة الماجستير منشورة )، جامعة منتوري - قسنطينة , 2007-2008 .
  4. عادل بومجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، (رسالة الدكتوراه منشورة ) جامعة محمد خيضر - بسكرة , 2015 .
  5. أحلام ثعبان و أسمهان ثابت، الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، (مذكرة الماستر منشورة ) جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي-2016 2015 .
  6. نجوم رزيقة و العمري سميرة، دور الإتصال التنظيمي في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية , (مذكرة ماستر منشورة)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي, 2014-2015 .
- مالك فاطمة، تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، (مذكرة الماستر منشورة ) جامعة أكلي محند أولحاج , البويرة 2014-2015 .

## قائمة المصادر والمراجع

---

### ج / المجالات:

1. بن عنتر عبد الرحمان "مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر -بسكرة ( جوان 2002 ) .
2. مشبب بن عايض القحطاني المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، رياض، السعودية، (ديسمبر 2012).

### د / المعاجم والقواميس:

1. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر، 1993.
2. المنجد الأبجدي، ط4، المؤسسة الوطنية للكتاب، بيروت.



# الملاحق



## جامعة محمد بوضياف - المسيلة

### قسم علوم الإعلام والاتصال

#### إستمارة إستبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر في الإتصال والعلاقات العامة، بعنوان: "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الإقتصادية (دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة)، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان ونرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على الأسئلة المطروحة بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك، مع التأكد أن هذه المعلومات تستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

المشرف

إعداد الطالب :

الدكتور:

لرقت حسين

جناوي شمس الدين

ملاحظة :

- يمكن إختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر.
  - الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.
  - نؤكد لكم أن إجاباتكم تستعمل لأغراض علمية محضة.
- وشكراً

السنة الجامعية: 2019 - 2020 م

المحور الأول : معلومات عامة

1 - الجنس : ذكر  أنثى

2 - السن : أكثر 20 أكثر  20 سنة  30 - 40  أكثر من 40 سنة

3 - المؤهل الدراسي : ابتدائي  ثانوي  جامعي

4 - الأقدمية : أقل من 5 سنوات  من 5 - 10  أكثر من 10

5 - القدرة على التحكم في الحاسوب : ضعيف  متوسط  جيد   
الوظيفة: موظف  إطار

المحور الثاني : مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

1 - ما هي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في اتصالاتك ؟

الأنترنت  الهاتف  الإتصالات الشفوية  التقرير   
البريد الإلكتروني

وسائل أخرى .....

2 - لماذا اخترت هذه الوسيلة في القيام باتصالاتك ؟

.....  
.....

3 - هل تواجه صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ نعم  لا

4 - هل تضمن المؤسسة حالياً حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم  لا

5 - إذا كانت إجابتك بنعم، كيف يتم ذلك؟ إجتماعات  تربية  ندوات

6 - ما هي درجة تحكمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب؟

جيدة  متوسطة  ضعيفة

**المحور الثالث :** دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدفع من الأداء في المؤسسة الاقتصادية

1 - هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في أداء المؤسسة؟  
نعم  لا

2 - هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية؟  
نعم  لا

3 - هل ترى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين إنتاجية العمل؟  
نعم  لا

4 - ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم؟

.....  
.....

**المحور الرابع :** مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة؟

1 - هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر معلوماتي؟ نعم  لا

2 - هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق المبادرة في العمل ؟ نعم  لا

3 - هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورية للسير نحو الأحسن بالمؤسسة الاقتصادية ؟

نعم  لا

4 - هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير؟ نعم  لا

5 - هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التسويق وتطوير المنتج ؟ نعم  لا

## ملخص الدراسة:

تهدف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الى التطوير والرفع من أداء المؤسسة الإقتصادية باعتبارها نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالبيئة التي نعيش فيها , ولذلك قمنا بدراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة , وتهدف دراستنا الى البحث عن أثر وعلاقة وتكنولوجيا المعلومات والإتصال بأداء المؤسسة , حيث تمت الدراسة على عينة من الأفراد إعتقادا على الإستبيان وقمنا بتحليل البيانات من أجل تأكيد أو نفي الأثر والعلاقة الموجودة بينهم.

وقد توصلنا الى وجود دور وأثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء مؤسسة إتصالات الجزائر وحدة المسيلة وذلك نظرا للتطور والتحسين الملحوظ في الرفع من اداء المؤسسة .

- الكلمات المفتاحية \_ تكنولوجيا المعلومات والإتصال \_ الأداء \_ المؤسسة الإقتصادية.

## **Study summary:**

Information and communication technology aims to develop and raise the performance of the economic institution as it is an open system that affects and is affected by the environment in which we live, and therefore we have studied the case of Algeria Telecom Corporation in questioning, and our study aims to search for the impact and relationship of information technology and communication with the performance of the institution, where the study extends to a sample of individuals Based on the questionnaire, we analyzed the data in order to confirm or deny the impact and the relationship between them.

We have concluded that there is a role and a positive impact of information and communication technology on the performance of Algeria Telecom and the M'sila Unit, due to the remarkable development and improvement in raising the performance of the institution.

**Keywords** : information and communication technology \_ performance \_ the economic institution.