

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى تأثيرها على تحسين الاداء
الاستراتيجي لمؤسسات الاتصالات الجزائرية (موبيليس، جازي، اوريدو)
*ICT and its impact on improving the strategic performance of Algerian
telecoms enterprises (Mobilis, Djezzy, Oridou)*

بطاهر بختة^{1*} ، كلاخي لطيفة²،

¹ جامعة تيارت (الجزائر)، bakhta.bettahar@univ-tiaret.dz

² جامعة تيارت (الجزائر)، kalakhi.latifa@univ-tiaret.dz

تاريخ النشر: 2022 / 12 / 31

تاريخ القبول: 2022 / 12 / 01

تاريخ الاستلام: 2022 / 10 / 17

ملخص:

تهدف دراستنا إلى إظهار مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين الأداء الاستراتيجي للمؤسسات الاتصالات (موبيليس، جازي، اوريدو). فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر من الميادين التي اهتم بها العديد من الباحثين نظرا لأهميتها الكبيرة في نجاح وتطور المؤسسات، وأيضا الأداء الاستراتيجي هو أيضا يعتبر من أشياء المهمة للمؤسسة. ونظرا لأهمية هذا الموضوع قمنا بدراسة ميدانية في مؤسسات اتصالات الثلاث، فقد قمنا بتوزيع 90 استمارة على موظفيهم، وقد استرجعنا منها 72 استمارة صالحة للمعالجة أي ما عادل 80% وهي نسبة مقبولة إحصائيا. وقد توصلنا من خلال بحثنا هذا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات علاقة ارتباط قوية مع الأداء الاستراتيجي في المؤسسات اتصالات. الكلمات المفتاح : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ الأداء الاستراتيجي؛ المؤسسات الاتصالات.

Abstract:

Our study aims to demonstrate the impact of ICT on improving the strategic performance of telecommunication enterprises (Mobilis, Jazzy, Oredo). ICT is one of the areas of interest to many researchers because of its importance to the success and development of institutions. Also, we do not forget that strategic performance is also important for the organization. Due to the importance of this subject, we conducted a field study at the three Etisalat institutions. We distributed 90 forms to their employees. We retrieved 72 forms for processing, which is equivalent to 80%, which is statistically acceptable.

In our research, With strategic performance in enterprise contacts.

Keywords: ICTs; Strategic Performance; Telecommunication Institutions

1. مقدمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمحرك أساسي لنمو اقتصاديات العديد من البلدان التي باتت تعتمد بشكل كبير عليها، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي من صنعت الفرق في العديد من المواقف التي تميزت بها هذه الفترة، فمن خلالها تم خلق فجوة رقمية بين الدول الصناعية والمتخلفة وجعلتها بحاجة إلى تكنولوجيا الحديثة. فقد أضحى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموداً أساسياً في نسيج إدارة المؤسسة ومورداً جديماً للمعلومات التي تقوم على تفعيل العملية الإدارية وتدعيم قراراتها الإستراتيجية التي تسهم في تحسين الأداء الاستراتيجي الذي يقوم بشكل كبير على الاستراتيجيات التي تعتمدها المؤسسات في دورات حياتها. فالاستغلال الجيد للمعلومة التي تأتي من مصدر موثوق يجعل المؤسسة تحقق نجاحاً باهراً بعيداً عن متاهات المنافسة المكلفة والغير الشريفة. ومنه يمكن طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين الأداء الاستراتيجي لمؤسسات الاتصالات؟

الأسئلة الفرعية

- فيما تتمثل آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- ماهي مؤشرات الميزة للأداء الاستراتيجي؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الاستراتيجي؟

الفرضيات

- مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات اتصالات جيدة؛
- مستوى الأداء الاستراتيجي في مؤسسات الاتصالات جيد وفي تحسين؛
- هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الاستراتيجي.

أهداف الدراسة

- تهدف دراستنا إلى تركيز على عدة أهداف نذكر منها:
- التعريف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع إظهار أهم مميزاتهما؛
- محاولة تقديم تصور واضح عن الأداء الاستراتيجي ومكانته في المؤسسة؛
- تحديد علاقة الارتباط الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الاستراتيجي.

المنهج المستخدم

ارتقينا في هذه الدراسة إلى استخدام منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، دون أن ننسى اعتماداً أيضاً على المنهج التحليلي الوصفي الذي يشكل عماد أي بحث كان.

هيكل الدراسة

قسمنا دراستنا على ثلاث محاور، فقد ركزنا في المحور الأول على آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أما في المحور الثاني ركزنا فيه على المؤشرات المميزة للأداء الاستراتيجي، أما المحور الثالث ركزنا فيه على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأداء الاستراتيجي في مؤسسات الاتصالات.

أولاً: آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمود الأساسي في تقدم وتطور المؤسسات التي هي أساس اقتصاد العديد من البلدان ومصدر عيشها، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها العديد من الميزات جعلتها تكتسب مكانة كبيرة في المؤسسات التي أصبحت لا تستطيع الاستغناء عنها.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهم مزاياها

1.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إحدى القوى الاقتصادية وطنيا أو دوليا، حيث تمثل في الدول الصناعية نسبة متزايدة الأهمية من الناتج القومي الإجمالي، وتشكل قطاعا ديناميكيا، يتيح آفاقا كبيرة للنمو وإمكانات جديدة للعمالة، وذلك بعد أن أصبح الإعلام والاتصال النشاط الرئيسي في الدول الصناعية المتقدمة، حيث يعمل ما يزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة في إنتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات في صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذه الدول الصناعية المتقدمة إلى عدة أضعاف في السنوات القادمة، فتوجد حاليا في بريطانيا برامج بحوث وطنية حول تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة، وكذلك في فرنسا وهولندا وفلندا بحوث حول تقبل المجتمع للتطورات التقنية وخصوصا في مجالات الإعلام والاتصال، وقد سارعت المجموعة الأوروبية إلى تشكيل فرق لبحوث الاتصال. (بن توكي، 2010/2009، صفحة 247)

إذ نستطيع القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعني جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة وهي تتألف من مجموعة خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء المنظمة. (جبوري، 2009، صفحة 141)

وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقصد بها تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة ومن أهم هذه النظم التكنولوجية: تكنولوجيا تفصيل البيانات، تكنولوجيا الاتصال عن بعد، تكنولوجيا الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة. ويرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنطوي على كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في خلق وتخزين وتبادل واستخدام المعلومات في أشكالها المختلفة (بيانات المنظمة وعروض الوسائط المتعددة الأخرى). (بوريدان، 2018، صفحة 134)

كما تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات والمعلومات بما يمكن المنظمات من اتخاذ القرارات الفعالة في كل المستويات الإدارية في مجالات نشاطها. (بوحسان، 2012/2011، صفحة 20)

2.1 المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي: (بلقيوم، 2013/2012، صفحة 135-136)

- زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسین الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- الحصول على مزايا تنافسية: حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية؛
- تخفيض التكاليف: إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب؛

- تحسين الجودة: إن أحد أهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليه بسهولة من أجل تحسين جودتها وعليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونياً كإصدار أوامر الكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.

بالإضافة إلى ما سبق، فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال تتمثل في:

- ✓ تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية؛
- ✓ زيادة القدرة على الخلق، الإبداع والابتكار؛
- ✓ مواجهة التهديدات الخارجية؛
- ✓ توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؛
- ✓ دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار؛
- ✓ تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة؛
- ✓ صياغة وتنفيذ استراتيجيات المنظمة.

2. النموذج الجديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تكنولوجيا للأغراض العامة، وهي بذلك ذات أثر على الاقتصاد بأسره، وهي تدخل نموذجاً جديداً لتشكيل الأنشطة الاقتصادية، وتدرج تغييراً جذرياً في التنمية. ويمكن تلخيص الجوانب الرئيسية لهذا النموذج الجديد على النحو التالي: (العلمي، 2013/2012، صفحة 76-77)

- إن الأثر الاقتصادي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يكون من حيث المؤشرات الخارجية والآثار غير المباشرة بفعل استخدامها وتطبيقها في مختلف القطاعات الاقتصادية، أكبر من مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي كقطاع من قطاعات الإنتاج؛

- إن أحد أهم المؤثرات الخارجية هو النمط الجديد لتنظيم الإنتاج والاستهلاك، الذي يقضي إلى خفض التكاليف وتسريع الاتصالات بين الوكلاء الاقتصاديين وتحسينها. وفيما يتعلق بالبلدان النامية فإن هذه الابتكارات تكون قد أتاحت فرصاً جديدة للاندماج في سلاسل القيمة العالمية ولتنوع أنشطة الإنتاج والصادرات. وفي الوقت ذاته تشجع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استحداث شبكات وزيادة تبادل المعلومات محلياً وعالمياً؛

- إن وتيرة الاختراعات المتسارعة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذاته قد قلّصت بشكل كبير تكاليف الحصول على هذه التكنولوجيات. وقد سمح ذلك بإضفاء طابع ديمقراطي على استخدام تكنولوجيا لتحسين سبل عيشهم، كما سهل الأخذ بالمعلومات والاتصالات، وحتى من قبل الفقراء الذين استخدموا هذه التكنولوجيات في برامج الحد من الفقر؛

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أوجدت خدمات جديدة في شكل التجارة الإلكترونية والتمويل الإلكتروني والإدارة الإلكترونية وغيرها، وهذه الخدمات الجديدة يمكن أن تساهم في زيادة الفعالية الاقتصادية. بيد أن

تحديات أخرى قد تنشأ فيما يخص مسألتي الثقة والأمان في المعاملات التي تولدها هذه الخدمات الإلكترونية الجديدة:

- هناك أثر واضح وجلي لتكنولوجيا المعلومات على نمط عيش المجتمعات وطريقة عمل الاقتصاديات، وذلك على جميع المستويات؛ فمثلاً:

✓ أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغييرات مستمرة في طريقة إنتاج السلع وتقديم الخدمات، بما في ذلك عوامة تطوير المنتجات وأسواق العمل، إحلال العمالة بالتكنولوجيا وتوسع قطاع الخدمات؛

✓ تحويل بعض السلع التقليدية إلى صيغة رقمية افتراضية مثل الكتب والموسيقى، وإضفاء الطابع الشخصي على العديد من الخدمات مثل التأمينات والسفر والخدمات البنكية؛

✓ خلق فرص جديدة للتوظيف والإبداع في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نفسه، وذلك متمثل في فئة المبرمجين ومطوري البرامج ونظم المعلومات.

3. التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعض التحديات، يمكن تلخيص أهمها فيما يلي: (ياسع، 2010/2011، صفحة 47)

- عمارة المعلومات: تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو أبعد من تركيب أجهزة حاسبات جديدة. فالنظام الجديد يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، وتدريب أفراد يمكنهم تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة، وتوزيع محطات العمل الطرفية على الأقسام أو الوحدات، وبناء شبكة اتصالات بين تلك المحطات والأقسام، وكيفية التنسيق بينهم؛

- العوامة: أدت ظاهرة العوامة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات؛

- التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات: من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور؛

- الحمل المعلوماتي الزائد: إذا كانت عملية اتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول إليها بسهولة. ففي المقابل، سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الاستيعابية لمتخذ القرار إلى ما يعرف بالحمل المعلوماتي الزائد، ويتمثل في شعور متخذي القرار بالغرق في طوفان المعلومات المتاحة لديهم؛

- المقاومة التنظيمية: يتمثل هذا التحدي في مقاومة الأفراد العاملين لأي استحداث في نظم المعلومات أو تطوير أي نظام قائم، فهم يقاومون أي يكتشفون منه تهديد لمراكزهم التنظيمية أو تعديل في مهامهم الوظيفية، أو تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم؛

- تسارع التغيرات كما ونوعاً في بيئة الأعمال: أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير والديناميكية في الحركة، عالم تتلاشى فيه الحدود الزمانية والمكانية بين ما هو قديم وجديد وهذا التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية...)، ويمكن اعتبار التطورات في تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب والاتصالات) أحد أهم التغيرات الإستراتيجية العامة للمنظمة والتي تحاول من خلالها تحقيق الميزة التنافسية.

ثانيا: المؤشرات المميزة للأداء الاستراتيجي

إن الأداء الاستراتيجي يعتبر من أنواع الأداء التي تقوم على تميز المؤسسات في تقديم خدماتها ومنتجاتها، فهو يعمل دائما على وضع استراتيجيات جيدة لتطوير عمل المؤسسة، كما انه يقوم على تقديم تصورا شاملا عن مستقبل المؤسسة من خلال وضعه لأهدافها المستقبلية.

1. عناصر الأداء الاستراتيجي

يتم تعريف إدارة الأداء الاستراتيجي على أنها العملية التي يتم فيها توجيه وتنظيم يحدث من خلال التعريف المهجي للبعثة الإستراتيجية وأهداف المنظمة، وجعل هذه قابلة للقياس من خلال عوامل النجاح الحاسمة ومؤشرات الأداء الرئيسية، من أجل أن تكون قادرة على اتخاذ الإجراءات التصحيحية للحفاظ على منظمة، وتتكون عملية إدارة الأداء الاستراتيجي من عدة عمليات نذكر منها:

(Grigore Ana-Maria,2009, p278-279)

- التطوير الاستراتيجي: ينتج عن عملية تطوير أهداف الإستراتيجية وخطط عمل إستراتيجية واضحة وتحسين الأداء قابل للقياس. وتستند هذه من خلال فهم مفتاح الدوافع القيمة التي تهدف إلى تحقيق ميزة تنافسية. والقضايا التجارية التي تدفع المنظمات لتحسين عملية تطوير الإستراتيجية هي عدم التركيز على الإستراتيجية الخطط والجودة المنخفضة للأهداف الإستراتيجية؛

- إعداد الميزانية / الهدف: ينتج عن عملية وضع الميزانية / الهدف خطط عمل تشغيلية واضحة لتحسين مفتاح محركات القيمة، لالتزام الموارد، وتحديد الأهداف المالية للعام المقبل. فالقضايا التجارية التي تدفع المنظمات لتحسين عملية وضع الميزانية / الهدف هي انخفاض موثوقية بيانات الميزانية والمستوى المرتفع للغاية من تفاصيل الميزانية؛

- التوقع: أثناء عملية التنبؤ، يقوم الأعضاء التنظيميين بتنفيذ الأنشطة التي يجب أن تؤدي إليها النتائج المرجوة. ويتم إجراء تنبؤات منتظمة للتنبؤ بما إذا كانت المنظمة لا تزال على المسار الصحيح أو ما إذا كانت الإجراءات التصحيحية أو التنبؤية ضرورية لحل المشكلات الحالية أو المتوقعة؛

- مقياس الأداء: تجمع عملية قياس الأداء والعمليات وتوزع البيانات وتسمح بالتنفيذ الفعال للعمليات الفرعية الأخرى. فالمعلومات هي ممثلة في شكل مؤشرات الأداء (CSFs) عوامل النجاح الحاسمة (مؤشرات الأداء الرئيسية). والقضية التجارية التي تدفع المنظمات لتحسين عملية قياس الأداء هي تدني جودة المعلومات الإدارية وتقارير الإدارة. في كثير من الأحيان معلومات الإدارة لا يلبى تماما احتياجات الإدارة ولا يحفز السلوك الاستباقي لأن تفتقر التقارير إلى معلومات غير مالية، ولا تستند إلى استثناءات كافية، ولا تشملها الإجراءات التصحيحية والوقائية، وهي غير مكتملة لأن جمع البيانات يستهلك الكثير من الوقت؛

- مراجعة الأداء: تقوم عملية مراجعة الأداء بمراجعة الأداء الفعلي والأهداف والتوقعات بشكل دوري من أجل ضمان اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية في الوقت المناسب للحفاظ على مسار الشركة. فالقضايا التجارية التي تدفع المنظمات لتحسين عملية مراجعة الأداء هي تدني جودة التوقعات والتوقيت السيئ لمراجعات الأداء. والقيمة المضافة للتوقعات هي منخفضة نسبياً لأن دقتها غالباً ما تكون غير كافية. وعادة ما تكون مادية جدا، فهي لا توفر معلومات توضيحية كافية حول القضايا المستقبلية؛

- تعويض الحوافز: تربط هذه العملية بين الإجراءات الإستراتيجية والتشغيلية لمحركات القيمة الرئيسية، بطريقة متوازنة مع سياسات التعويضات والمزايا. فقضية الأعمال الرئيسية التي تدفع المنظمات إلى التحسين العملية الفرعية لتعويض الحوافز هي أن هذه العملية لا تتماشى بشكل كاف مع العمليات الفرعية الأخرى، وبالتالي فإنه لا يكافئ السلوك الصحيح الذي يحركه الأداء أعضاء التنظيمية.

2. خصائص ومميزات الأداء الإستراتيجي

يتسم الأداء الإستراتيجي بمجموعة من السمات والخصائص، التي نوجزها فيما يلي: (لطرش، 2017/2018، صفحة 96)

- ينصب الأداء الإستراتيجي نحو تحقيق الأهداف العامة والشاملة للمؤسسة وليس على أي جزء من أجزائها. وهو الأداء الذي يميز كل المستويات الوظيفية في المؤسسة لا بعض المستويات الوظيفية المنفردة، فما هو مناسب لوظيفة معينة قد لا يكون كذلك على مستوى المؤسسة ككل. فقسم البحث والتطوير على سبيل المثال، يهدف إلى تصميم منتج ذو مواصفات متطورة قد تتمكن من خلاله المؤسسة من تلبية رغبات مجموعة محددة من الزبائن، غير أن هذا التصميم يمكن أن يترتب عليه تكاليف إضافية تنعكس في سعر بيع المنتج، وبالتالي تحول مجموعة كبيرة من الزبائن إلى المنتجات البديلة بسبب ارتفاع السعر. وهنا تبرز الإدارة الإستراتيجية باعتبارها فكر تنسيقي يعمل على تحقيق التوافق والانسجام بين أهداف الوظائف المختلفة للمؤسسة لضمان نجاحها واستمرارها في السوق؛

- يتجلى الأداء الإستراتيجي في إشراك أكبر عدد ممكن من أصحاب المصالح في عملية اتخاذ القرارات. ويشمل مفهوم أصحاب المصالح الأفراد والجماعات والمؤسسات الذين لهم مصلحة في نجاح المؤسسة كالمالكين، العاملين، الزبائن، الموردين، والمجتمع والبيئة بشكل عام. فتركيز المؤسسة اهتمامها على الأداء المالي وتحقيق مصلحة المالكين قد يكون على حساب راحة العاملين، أو انخفاض جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى زبائنها، أو على حساب بعض الفئات العمرية في المجتمع والبيئة المحيطة بالمؤسسة، وبالتالي فقدا لجزء من حصتها السوقية؛

- يعطي الأداء الإستراتيجي تصورا متكاملا وشموليا عن مستقبل المؤسسة على المدى القريب والبعيد، ففي الوقت الذي ينصب فيه اهتمام إدارة المؤسسة على الرؤية المستقبلية لها، فإنها يجب أن لا تفقد تركيزها على العمليات التشغيلية. فإنها يجب أن لا تفقد تركيزها على العمليات التشغيلية لها، فالمدراء على مختلف مستوياتهم التنظيمية يجب أن يضعوا في اعتبارهم تأثير القرارات والنشاطات المختلفة التي يؤديها على أهداف المؤسسة ككل؛

- يشتمل الأداء الإستراتيجي على تحقيق التوازن بين الفعالية والكفاءة، من خلال تركيز المؤسسة على علاقاتها مع البيئة الخارجية دون إغفال دور العمليات التشغيلية التي تتعلق بعمليات الشراء والإنتاج والبيع والتوزيع والتمويل، بما يضمن الإستخدام الأمثل لموارد المؤسسة.

3. مؤشرات الأداء الاستراتيجي

يتضمن الإطار العام لنظام بطاقة الأداء المتوازن أربعة محاور رئيسية تعمل معا من خلال العلاقات السببية بين كل منها والأخر لتحقيق إستراتيجية المؤسسة في ضوء المهام والأهداف المحددة لها، وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي: (بن رنو، 2015، صفحة 139)

- المحور المالي: يعد المنظور المالي أحد أهم محاور قياس وتقييم الأداء، ويمثل نتاج هذا المنظور مقاييس موجهة لتحقيق الأهداف، والوقوف على مستوى الأرباح المتحققة لإستراتيجية المؤسسة. ومن أهم مؤشرات إجمالي الأصول؛ الإيرادات / إجمالي الأصول؛ تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية؛ معدل دوران الأصول؛ هامش الربح؛

- محور العملاء: يستلزم على المؤسسات في الوقت الحاضر وضع متطلبات وحاجات ورغبات العملاء في تصميم إستراتيجيتها، لما يشكله من أهمية كبيرة تنعكس على نجاح المؤسسة مع منافسها وبقائها واستمرارية نشاطها في السوق، ويعتمد ذلك على قدرتها بتقديم السلع والخدمات بجودة عالية وأسعار معتدلة، ومن خلال هذا المحور في هذه البطاقة يتمكن المدراء من ترجمة رسالتهم بخصوص العملاء إلى مقاييس محددة

ذات علاقة باهتماماتهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم. وتتمثل أهم مؤشرات هذا المحور فيما يلي: عدد العملاء؛ درجة الاحتفاظ بالعميل؛ مؤشر رضا العملاء؛ عدد الشكاوى؛ نفقات وتكاليف التسويق؛

- محور العمليات الداخلية: يهتم هذا المحور بقياس الأداء المستقبلي للمؤسسة من خلال عرض الأنشطة والعمليات الداخلية التي تنفذها المؤسسة لتحقيق الأهداف المالية ومتطلبات العملاء، فيما يلي بعض المقاييس التي يمكن الاعتماد عليها عند تطبيق محور العمليات الداخلية: التسليم في الوقت المحدد؛ دوران المخزون؛ التحسين في الإنتاجية؛ معدل الأداء اليومي للعامل؛ الوقت المعياري من إصدار الطلبية إلى التسليم؛

- محور التعلم والنمو: إن محور التعلم والنمو يضمن للمؤسسة القدرة على التجديد حيث يعتبر الشرط الأساسي للاستمرار والبقاء على المدى الطويل، و يهدف هذا المحور إلى توجيه الأفراد نحو التطوير والتحسين المستمر الضروري للبقاء، وفيما يلي بعض الأمثلة من المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها عند تطبيق محور التعلم والنمو: معدل التأطير؛ معدلات التوظيف؛ مؤشر رضا العاملين؛ الاستثمار في دعم المنتجات الجديدة والتدريب؛ الاستثمار في تطوير أسواق جديدة.

ثالثا: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأداء الاستراتيجي في مؤسسات الاتصالات الجزائرية (موبليس وجيزي واوريدو)

1. منهجية الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة

سنحاول تقديم وصفا للمنهجية والإجراءات المتبعة في إنجاز الدراسة، إضافة إلى تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

1.1 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسات الاتصالات (موبليس، جازي، اوريدو)، وقد تم توزيع 90 استمارة على عمال المؤسسات الثلاث (40 على عمال موبليس، 30 على عمال جازي، 20 على عمال اوريدو)، حيث تم استرجاع 72 منها (30 من موبليس، 22 من جازي، 20 من اوريدو)، وهي صالحة للتحليل أي ما يعادل 80% من الاستمارات الموزعة ككل على المؤسسات الثلاث، وهو عدد مقبول إحصائيا نظرا لأن حجم العينة يتجاوز 30 فردا.

2.1 أداة الدراسة: تم بناء الإستبانة لمعالجة متغيرات الدراسة، حيث خصص حيز للمعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل في المؤسسة، الفئة الوظيفية). في حين احتوت الإستبانة على 12 فقرة مقسمة على محورين يمثلان متغيري الدراسة، محور حول مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات (متغير مستقل) يحتوي 6 فقرات، ومحور الثاني حول مستوى الأداء الاستراتيجي في مؤسسات اتصالات محل الدراسة (متغير تابع) يشمل 6 فقرات.

3.1 الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS₂₂)، وقد تم قياس الاعتمادية للتأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا-كرونباخ، كما تم تحليل الفقرات من خلال مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري).

وبما أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي نعلم على الاختبارات غير المعلمية (non-parametric test) كبديل عن الاختبارات المعلمية، والمتمثلة أساسا في اختبار ويلكوكسون (wilcoxon signed-rank test)، اختبار كروسكال واليس (kruskal-wallis test)، ومعامل الارتباط الرتي سبيرمان (Spearman)، في حالتنا نجد أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي لذا سنعمد على الاختبارات غير المعلمية.

2. تحليل بيانات ونتائج الاستبيان

1.2 تحليل ثبات وصدق فقرات الاستبيان

تم اختبار درجة وصدق فقرات كل محور من محاور الاستبيان من خلال اختبار ألفا-كرونباخ، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): قيم ثبات وصدق الاستبيان (ألفا كرونباخ)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل مؤسسات الاتصالات.	6	81.04%	90.02%
مستوى الاداء الاستراتيجي في مؤسسات الاتصالات.	6	87.25%	93.40%
المحاور السابقة معا	12	84.15%	91.73%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على SPSS²²

يتضح أن معامل ألفا كرونباخ مرتفع بالنسبة للاستبيان بجميع محاوره حيث يتجاوز نسبة 84% بالنسبة لإجمالي المحاور، وهو ما يدل على ثبات فقراته ومحاوره، كما أنه يتميز بمعامل صدق يتجاوز 91% ما يدل على صدق مختلف بياناته.

2.2 تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

تم تحليل إجابات 72 عامل بالمؤسسات، وأظهرت خصائص بياناتهم الشخصية والوظيفية ما يلي:

- بالنسبة لمتغير الجنس: 52.14% من المستجوبين ذكور، في حين تشكل نسبة الإناث 47.86%، ما يؤكد على عدم تواجد العنصر النسوي في المؤسسة؛

- بالنسبة لمتغير السن: 37.24% تتراوح أعمارهم بين 21 و30 سنة، 31.24% تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة، 24.44% تتراوح أعمارهم بين 41 و50 سنة، في حين أن 7.08% يتجاوز سنهم 50 سنة، وهي نسب تؤكد أن معظم عمال المؤسسات اتصالات الجزائرية من فئة الشباب.

- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: 68.17% من عمال المؤسسات محل الدراسة ذو مستوى جامعي، في حين أن 20.14% منهم ذو مستوى ثانوي، وفي حين أن 11.69% منهم ذو مستوى دراسات عليا ما يؤكد أن توجه المؤسسات نحو توظيف خريجي الجامعات وأصحاب الشهادات العليا؛

- بالنسبة لمتغير عدد سنوات العمل في المؤسسة: 30.25% من المستجوبين خبرتهم من 6 سنوات إلى 10 سنوات، 22.14% منهم خبرتهم بين 11 و15 سنة، 18.45% منهم خبرتهم أقل من 5 سنوات، في حين أن 12.84% خبرتهم بين 16 و20 سنة، 10.44% منهم خبرتهم بين 26 و30 سنة، في حين أن 5.88% منهم تفوق خبرتهم 30 سنة، وهو ما يؤكد أن أغلب عمالي المؤسسات محل الدراسة حاصلين على شهادات جامعية.

- بالنسبة لمتغير الفئة المهنية: 47.47% من المستجوبين إطارات، 34.51% منهم أعوان التحكم، 18.02% منهم أعوان التنفيذ، وهو ما يؤكد أن العينة مكونة من الفئات المهنية الثلاث مع أفضلية للإطارات لأنهم الأكثر إلماما بالجانب الإستراتيجي.

3.2 تحليل فقرات محاور الدراسة

سنحلل نتائج الأجوبة عن فقرات كل محور من محاور الاستبيان:

1.3.2 تحليل فقرات المحور الأول: يمثل المحور الأول المتغير الأول تحليل مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات الاتصالات، وهو يشمل 6 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): استعراض فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	عبارة الفقرة
01	تقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات على تطبيق النظم الحديثة لمعالجة مختلف البيانات بسرعة وبدقة.
02	تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة حجم المبيعات في المؤسسات الثلاث.
03	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين مستوى التنافسية بين المؤسسات الثلاث.
04	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الاتصالات.
05	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الثلاث على زيادة القدرة على الخلق وابتكار.
06	تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه المؤسسات على خلق فرص جديدة لتوظيف المبدعين.

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثين

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الأول، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (03): تحليل فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار ويلكوسون Z	مستوى الدلالة	القرار
01	3.17	1.11	محايد	-0.71 ^p	0.074	العبارة محققة
02	3.47	1.21	موافق	-2.17 ⁿ	0.021	العبارة محققة
03	3.01	1.31	محايد	-0.41 ⁿ	0.084	العبارة غير محققة
04	3.61	0.81	موافق	-1.24 ⁿ	0.043	العبارة محققة
05	2.51	0.74	غير موافق	-2.41 ⁿ	0.067	العبارة غير محققة
06	3.64	1.61	موافق	-0.18 ⁿ	0.014	العبارة محققة
المحور الأول	3.41	1.04	موافق	-1.42 ⁿ	0.046	مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الثلاث جيدة.

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أن مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الثلاث جيدة. وهذا راجع لاهتمام المؤسسات بجودة تكنولوجيا المستعملة داخلها والتي يقوم عليها عملها بدرجة كبيرة، فكل من المؤسسات ثلاث تسعى جاهدة للبحث عن ما هو جديد في مجال اتصالات لكي تكون رائدة وتكسب زبائن جدد، وهذا يساعدها في توزيع حصتها السوقية وتقوية قدرتها التنافسية لمواجهة منافسها. لذلك نجد غياب تكنولوجيا يعني غياب المؤسسات اتصالات، فهي لا يمكنها تقديم خدمات متطورة في ظل غياب تكنولوجياتها الحديثة.

2.3.2 تحليل فقرات المحور الثاني: يمثل المحور الثاني المتغير الثاني وهو مستوى الأداء الاستراتيجي في مؤسسات اتصالات، وهو يشمل 6 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): استعراض فقرات المحور الثاني

رقم	عبارة الفقرة
-----	--------------

الفقرة	
07	يعمل الأداء الإستراتيجي نحو تحقيق الأهداف العامة والشاملة في المؤسسات ثلاث.
08	يهدف الأداء الاستراتيجي في المؤسسات الثلاث إلى تقديم خدمات ذو مواصفات متطورة تلبية لرغبات الزبائن.
09	يقوم الأداء الإستراتيجي في هذه المؤسسات على إشراك أكبر عدد ممكن من أصحاب المصالح في عملية اتخاذ القرارات.
10	يسهم الأداء الاستراتيجي في خلق المناخ الجيد لتجسيد الثقافة المشتركة بين الموظفين في المؤسسات الثلاث.
11	يعطي الأداء الإستراتيجي تصورا متكاملًا وشموليا عن مستقبل المؤسسات محل الدراسة.
12	يسهم الأداء الإستراتيجي في تحقيق التوازن بين الفعالية والكفاءة في المؤسسات الثلاث.

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثين

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الثاني، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (05): تحليل فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار ويلكوسكون Z	مستوى الدلالة	القرار
07	3.42	1.04	موافق	-1.20 ⁿ	0.019	العبارة محققة
08	3.84	1.48	موافق	-2.14 ⁿ	0.043	العبارة محققة
09	3.07	0.81	محايد	-3.56 ⁿ	0.184	العبارة غير محققة
10	2.91	0.91	محايد	-1.47 ⁿ	0.082	العبارة غير محققة
11	2.38	0.94	غير موافق	-4.22 ⁿ	0.057	العبارة غير محققة
12	2.11	1.07	غير موافق	-2.84 ⁿ	0.144	العبارة غير محققة
المحور الثاني	3.16	0.97	محايد	-2.44 ⁿ	0.174	مستوى الأداء الاستراتيجي في مؤسسات الاتصالات ضعيف وبحاجة إلى تحسين.

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الأداء الاستراتيجي لمؤسسات الاتصالات ضعيف وبحاجة إلى تحسين. وهذا الضعف يرجع لعدم قدرة هذه المؤسسات على تفعيل مختلف قدراتها التي تفضي إلى التحسين المستمر لمستوى أدائها ككل وخاصة أدائها الاستراتيجي. كما أن هذه المؤسسات لا تضع أهدافها الإستراتيجية بطريقة جيدة ومحكمة حتى تتمكن من تحقيقها بل تركز أكثر على جانبها المادي مما يجعلها غير قادرة للوصول إلى تلك الأهداف كتقديم خدمات لزيائنها بمواصفات عالمية.

4.2 تحليل تباين أجوبة أفراد العينة

نحلل تباين أجوبة العينة حسب متغيرات هامة، المؤسسة، الخبرة والفئة الوظيفية باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي.

1.4.2 تحليل تباين أجوبة أفراد العينة حسب مؤسسة

بالنسبة للمحور الأول يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تحليل تباين أجوبة المحور الأول حسب مؤسسة

		عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المؤسسة
		30	3.41	0.83	مؤسسة موبليس
		22	3.64	0.91	مؤسسة جازي
القرار	قيمة x^2	20	3.82	1.02	مؤسسة اوريدو
لا يوجد تباين	مستوى الدلالة	72	3.52	0.84	المجموع
	0.621	1.47			

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات عمال المؤسسات ثلاث، رغم أن مؤسسة اوريدو تحتل الصدارة في مدى فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخلها. بالنسبة للمحور الثاني يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): تحليل تباين أجوبة المحور الثاني حسب مؤسسة

		عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المؤسسة
		30	3.84	0.71	مؤسسة موبليس
		22	3.64	1.04	مؤسسة جازي
القرار	قيمة x^2	20	3.71	1.06	مؤسسة اوريدو
لا يوجد تباين	مستوى الدلالة	72	3.38	0.94	المجموع
	0.541	1.64			

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات عمال المؤسسات الثلاث، رغم أن مؤسسة موبليس تحتل الصدارة في مدى ضعف مستوى أدائها الاستراتيجي.

2.4.2 تحليل تباين أجوبة أفراد العينة حسب الخبرة

بالنسبة للمحور الأول يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): تحليل تباين أجوبة المحور الأول حسب الخبرة

		عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخبرة
		20	3.61	0.77	أقل من أو يساوي 5 سنوات
		15	3.46	0.79	من 6 إلى 10 سنوات
		11	3.32	1.04	من 11 إلى 15 سنة
		10	3.12	0.95	من 16 إلى 20 سنة
		8	3.11	1.32	من 21 إلى 25 سنة
		6	3.21	1.11	من 26 إلى 30 سنة
القرار	قيمة x^2	2	3.04	0.87	أكثر من 30 سنة
	مستوى الدلالة				

لا يوجد تباين	0.063	0.875	1.24	3.36	72	المجموع
---------------	-------	-------	------	------	----	---------

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات العمال في المؤسسات الثلاث حسب عدد سنوات خبرتهم، رغم أن فئة أصحاب خبرة أقل من 5 سنوات كانت لها الصدارة في فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات ثلاث.

بالنسبة للمحور الثاني يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): تحليل تباين أجوبة المحور الثاني حسب الخبرة

الخبرة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من أو يساوي 5 سنوات	20	3.64	0.74
من 6 إلى 10 سنوات	15	3.81	0.91
من 11 إلى 15 سنة	11	3.11	0.82
من 16 إلى 20 سنة	10	4.01	0.94
من 21 إلى 25 سنة	8	3.21	0.74
من 26 إلى 30 سنة	6	3.33	0.64
أكثر من 30 سنة	2	3.13	0.76
المجموع	72	3.74	0.71
قيمة x^2	1.227	مستوى الدلالة	القرار
لا يوجد تباين	0.587		

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد تباين واختلاف في إجابات العمال في المؤسسات الثلاث حسب خبرتهم، رغم أن فئة أصحاب خبرة من 16 سنوات إلى 20 سنة كانت لها الصدارة في ضعف الأداء الاستراتيجي في المؤسسات الثلاث.

3.4.2 تحليل تباين أجوبة أفراد العينة حسب الفئة الوظيفية

بالنسبة للمحور الأول يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): تحليل تباين أجوبة المحور الأول حسب الفئة الوظيفية

الفئة الوظيفية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإطارات	32	3.45	0.87
أعوان التحكم	21	3.12	1.04
أعوان التنفيذ	19	3.36	1.07
المجموع	72	3.34	1.01
قيمة x^2	1.078	مستوى الدلالة	القرار
تباين	0.154		لا يوجد تباين

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تباين في أجوبة العمال المؤسسات الثلاث حسب فئتهم الوظيفية، حيث أن الإطارات يؤكدون على فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات ثلاث.

بالنسبة للمحور الثاني يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): تحليل تباين أجوبة المحور الثاني حسب الفئة الوظيفية

الفئة الوظيفية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة χ^2	مستوى الدلالة	القرار
أعوان التحكم	21	3.72	0.74			
أعوان التنفيذ	19	3.21	0.76			
المجموع	72	3.52	0.73	0.098	0.056	يوجد تباين

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تباين في أجوبة العمال حسب فئتهم الوظيفية، وهو ما يؤكد أنه أعوان التحكم في ضعف مستوى الأداء الاستراتيجي في كل المؤسسات محل الدراسة.

3. اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

1.3 اختبار وتحليل الفرضية الأولى: من الجدول رقم (03) يتضح تحقق الفرضية الأولى في المؤسسات الثلاث التي هي محل الدراسة، حيث أن مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جيد في المؤسسات الثلاث.

2.3 اختبار وتحليل الفرضية الثانية: من الجدول رقم (05) يتضح تحقق الفرضية الثانية في المؤسسات الثلاث التي هي محل الدراسة، حيث أن مستوى الأداء الاستراتيجي ضعيف في المؤسسات الثلاث وبحاجة إلى تحسين.

3.3 اختبار وتحليل الفرضية الثالثة: لتحليل الفرضية الثالثة لابد من قياس مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء الاستراتيجي في المؤسسات الثلاث محل الدراسة، والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (12): تحليل ارتباط المتغيرين الأول والثاني

المتغير	الأول (متغير مستقل)	مستوى الدلالة	القرار
الثاني (متغير تابع)	22.45%	0.014	توجد دلالة ارتباط قوي موجب

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS₂₂

يتضح من الجدول السابق أن الفرضية الثالثة محققة، وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين، وهو ما تظهره نتائج الدراسة العينة حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثير على تحسين الأداء الاستراتيجي للمؤسسات الثلاث.

II. نتائج الدراسة

ومن خلال دراستنا هذه توصلنا إلى عدة نتائج نذكر منها:

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم بشكل كبير في نشر المعلومة؛
- تعتبر شبكات الاتصالات عامل جد مهم في انتشار التكنولوجيا الحديثة في أوساط المجتمعات؛
- غياب التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات يضعف مستوى أدائها؛
- مستوى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات محل الدراسة جيد؛
- مستوى الأداء الاستراتيجي في مؤسسات محل الدراسة ضعيف وبحاجة إلى تحسين؛
- هناك علاقة ارتباط قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الاستراتيجي في مؤسسات محل الدراسة.

III. خاتمة

في ختام بحثنا يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمثابة النور الذي يمكن للبلدان النامية أن تتبعه في طريقها، لكي تحقق تقدم وتطور في اقتصادياتها. فغياب هذا النور يجعلها تفقد توازنها لأنه يمثل قوة الموجة الثالثة في تحديث العلوم ككل، كما لا ننسى فعلى أساسها بنيت العديد من الأعمال وازدهرت وولقت مناخ للتبادل الفكري وثقافي بين عدة أطراف حتى وان كانت بعيدة جغرافيا. فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبقى العامل الأساسي الذي ساهم في نشر المعلومات وسهل الاتصالات بين مختلف القطاعات ونرى أدائها خاصة الاستراتيجي الذي كان دائما مفتاح نجاحها.

IV. التوصيات

- التركيز أكثر على التطبيقات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل على نشرها؛
- العمل على إعطاء الأولوية في مؤسسات اتصالات الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها عنصر هام في نجاحها؛
- يجب إتباع استراتيجيات جديدة في مؤسسات اتصالات لكي تسهم في تحسين أدائها الاستراتيجي.

الإحالات والمراجع:

- حسين العلمي.(2012-2013). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. الجزائر: جامعة قسنطينة02.
- سارة كنزة بوحسان.(2011-2012). الأثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة. دراسة حالة مؤسسة مؤسستي موبليس ونجمة بقسنطينة. الجزائر: جامعة قسنطينة02.
- صباح بلقيدوم. (2012-2013). اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. الجزائر: جامعة قسنطينة02.
- وليد لطرش. (2017-2018). دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء الإستراتيجي-دراسة حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر. الجزائر: جامعة المسيلة.
- ياسمينه ياسع. (2010-2011). دراسة اقتصادية قياسية لاثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة-دراسة حالة شركة القطن الممتص. الجزائر: جامعة سطيف01.
- عادل شهيبي. عبد القادر بوريدان. (2018). استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في دعم اقتصاد المعرفة بالمؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج باولاد صالح. المجلة الجزائرية للدراسات السوسولوجية. العدد 06.
- عبد الرؤوف حجاج. أحلام بن رنو. (2015). دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء الإستراتيجي للمؤسسات النفطية- دراسة حالة مؤسسة نفطال- مقاطعة حاسي مسعود 2011-2014. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية. العدد03.
- عبد الوهاب بن بريكة. زينب بن تركي. (2009-2010). أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية. مجلة الباحث. العدد07.
- ندى اسماعيل جبوري. (2009). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي- دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية. مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية. العدد 22.

Bâgu Constantin. (2009). Radu Cătălina Grigore Ana-Maria The Strategic Performance Management
 Proces. RePEc : <https://www.researchgate.net>.