دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة

The role of information Technology and Communication in the Development of the Globale Performance of Economic Institutions: a Case Study Of the Port Institution in Skikda.

عماري سمير، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة (الجزائر)، *s.ammari@univ-skikda.dz*

تاريخ الاستلام: 2021/10/11 تاريخ القبول: 2022/09/23 تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الإقتصادية، وذلك بدراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة، ولتحقيق الهدف تم تصميم إستبيان لغرض جمع البيانات، وزع على عينة عشوائية مكونة من 150 عاملا إداريا من مختلف المستويات الإدارية، كما تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية *spss* لتحليل بيانات الإستبيان.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن المؤسسة محل الدراسة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمستوى مرتفع، والمستوى نفسه بالنسبة لدرجة إهتمامها بتطوير أدائها الشامل، كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا معلومات وإتصال، أداء شامل، مؤسسات إقتصادية، مؤسسة ميناء بسكيكدة.

تصنيفات JEL : Q03، L96، M19، M21.

Abstract:

This study aimed to learn how information technology and communication contribute to the development of the globale performance

of economic institutions, by studying the the case of the port institution in Skikda, and to achieve the goal a questionnaire was designed for the purpose of data collection, distributed to a random sample of 150 administrative workers from different administrative levels. The statistical package for social sciences SPSS was used to Analysis the questionnaire data.

The study found a set of results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship at the level of significance $\alpha \leq 0.05$, which highlights the contribution of information technology and communication in development of the globale performance.

Keywords: Information Technology and Communication; Globale Performance; Economic Institutions; Port Institution in Skikda.

Jel Classification Codes: Q03, L96, M19, M21.

1. مقدمة:

في ظل موجة التحولات العالمية المتلاحقة والمتعددة الأقطاب والميادين الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية والثقافية أفرزت ظاهرة العولمة عوامل ومؤثرات بالغة الأهمية لفتت الإنتباه إلى قضية الجودة وضرورة شمولها كل القطاعات والمؤسسات بمختلف أنواعها وأشكالها، كما فرضت هذه الأوضاع الجديدة على المؤسسات المعاصرة ضرورة مواكبة تطورات هذا العالم الجديد ومحاولة الوفاء بمتطلباته، والمؤسسات الإقتصادية كواحدة من هذه المؤسسات فهي مطالبة بتطوير أدائها الشامل بمختلف أبعاده، ولكن ذلك لا يتأتى من فراغ، بالتالي يستوجب منها الأمر البحث عن الأساليب والطرق الحديثة في التسيير والتي تساعدها على تحقيق ذلك. في هذا السياق تأتي تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مقدمة تلك الأساليب والطرق الحديثة، والتي من شأنها أن تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المؤسسات الإقتصادية من خلال التحول من نمط العمل التقليدي إلى نمط العمل الإلكتروني، وهو ما يمكنها من تحقيق النجاح والتفوق وتعزيز مركزها التنافسي.

من هذا المنطلق تركز هذه الدراسة على موضوع مهم، ومن بين المواضيع المستجدة نسبياً في مجال الإدارة، وهو موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ففي الآونة الأخيرة زاد إهتمام المؤسسات الإقتصادية

بشكل متزايد بهذه التكنولوجيا، بإعتبارها تمثل نسبة عالية جدا من قيمتها الإجمالية، كما تحقق لها العديد من المزايا، خاصة فيما يتعلق بتطوير أدائها الشامل.

مشكلة الدراسة: يمكن بلورتها بصورة أكثر وضوح من خلال السؤال الرئيسي التالي:

كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة المينائية بسكيكدة؟

ويندرج ضمن السؤال الرئيسي المطروح **الأسئلة الفرعية** التالية:

– ما هو مستوى إلتزام المؤسسة المينائية بسكيكدة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال؟

– ما هو مستوى إهتمام المؤسسة المينائية بسكيكدة بتطوير أدائها الشامل؟

– هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة المينائية بسكيكدة؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

– تلتزم المؤسسة المينائية بسكيكدة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمستوى مرتفع.

– تهتم المؤسسة المينائية بسكيكدة بتطوير أدائها الشامل بمستوى مرتفع.

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل في المؤسسة المينائية بسكيكدة.

أهمية الدراسة: يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال من المواضيع المتجددة نسبيا والتي شغلت ولا تزال تشغل فكر العديد من الباحثين والمختصين في السنوات الأخيرة، خاصة وأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تمثل مورد إستراتيجي لا يمكن للمؤسسات الإقتصادية الإستغناء عنها بأي شكل من الأشكال، وذلك في إطار سعيها إلى ضمان بقائها وإستمرارها، والذي لا يتأتى إلا من خلال تطوير أدائها الشامل بأبعاده المختلفة إقتصاديا وإجتماعيا ومجتمعيا وبيئيا.

أهداف الدراسة:

– التعرف على مستوى إلتزام المؤسسة المينائية بسكيكدة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛

– التعرف على مدى إهتمام المؤسسة المينائية بسكيكدة بتطوير أدائها الشامل؛

– توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الشامل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛

– تقديم بعض الإقتراحات للمؤسسات الاقتصادية عامة، والمؤسسة محل الدراسة خاصة فيما يتعلق بالإلتزام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالشكل الذي يعزز أدائها الشامل.

منهج الدراسة: بالنظر إلى طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمت الإحاطة بالجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر والمراجع ذات الصلة، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم استخدام الإستبيان للحصول على البيانات والحقائق المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الشامل بالمؤسسة محل الدراسة.

تقسيم الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات، تم تقسيم الدراسة إلى محورين، تناول المحور الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الشامل)، أما المحور الثاني فتم التطرق من خلاله للدراسة التطبيقية والتي تمت على مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة.

2. الإطار النظري للدراسة

خصص هذا الجانب من الدراسة لتوضيح ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال، بالإضافة إلى عرض بعض المفاهيم الأساسية حول الأداء الشامل.

1.2 ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

1.1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

هناك العديد من التعاريف المختلفة التي تناولت هذا المصطلح أهمها التعاريف التالية:

- التعريف الأول: هي مجموعة من التقنيات التي تسمح بإدخال، معالجة، تخزين و إرسال المعلومات، معتمدة في ذلك على مبدأ المعالجة الالكترونية(Reix, 1995, p. 58) .

- التعريف الثاني: هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات، سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة (Michel, 1990, p. 17).

- **التعريف الثالث**: هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجي الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات (بومايلة و بوباكور، 2004، صفحة 205).

- **التعريف الرابع**: هي الطرق الإلكترونية للحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة. وتشتمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المكونات المادية للحاسوب، البرمجيات، معدات الاتصالات(committee, 2000, p. 6) .

- **التعريف الخامس**: هي عبارة عن جميع أنواع التكنولوجيا المتقدمة (الأجزاء المادية للحاسوب وملحقاته، والبرمجيات، والشبكات، والاتصالات، وقواعد البيانات، والإجراءات، والأفراد) والتي تستخدم في الحصول على البيانات والمعلومات، وتنظيمها ونقلها وخزنها وكذلك معالجتها ونشرها ومشاركتها، داخل المنظمة وخارجها، مع إمكانية استرجاعها وتحديثها من أجل تحسين وتطوير ومشاركة موارد نظم المعلومات في المنظمة وصولا لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة (الحناق، 2008، صفحة 58).

انطلاقا من التعريفات السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال: هي مجموعة من الأدوات والأجهزة، التي تسمح باستقبال البيانات والمعلومات وخزنها و معالجتها ومن ثَّم استرجاعها، باستخدام برمجيات متعددة الوسائط، وتوصيلها أو إستقبالها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أو من أي مكان في العالم، وكذا الإطّلاع عليها في أي وقت، دون حواجز أو قيود.

2.1.2 خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

تتسم تكنولوجيا المعلومات والإتصال بجملة من الخصائص نوجزها فيما يلي (معوج، 2012، الصفحات 12-13):

- **تقليص الوقت**: فالتكنولوجيا تمكن من اقتصار الوقت، وعلى سبيل المثال فإن شبكة الإنترنيت تسمح لكل فرد بالحصول على كل ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جداً.

- **تقليص المكان**: تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها سهولة.

- **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة**: نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

- **قليلة الكلفة والسرعة في وقت معاً**: وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

- **الذكاء الاصطناعي**: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والإتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

- **تكوين شبكات الإتصال**: توجد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى؛

- **التفاعلية**: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بالتفاعل بين الأنشطة؛

- **اللاّتزامنية**: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الإتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

- **اللاّمركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل عملها على مستوى العالم.

- **قابلية التواصل**: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، وذلك بغض النظر عن الشركة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.

- **قابلية التحرك والحركية**: أيّ أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أيّ مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسوب النقال والهاتف النقال ...إلخ.

- **قابلية التحويل**: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

- **اللاجماهيرية**: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.

- **الشيوع والإنتشار**: بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.

- **العالمية والكونية**: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها، وهي تسمح لرأس المال مثلا بأن يتدفق إلكترونيا، خاصة

بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

بالإضافة إلى ما سبق، هناك من الباحثين من يرى بأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تتسم بالمرونة، حيث تعددت إستخداماتها بتعدد الإحتياجات لها، وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها، والقيام بالعمليات المعّقدة، وهذا ما يكسبها مرونة كبيرة (ياسع، 2011، صفحة 25).

3.1.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تغيير وتطوير أساليب حياة الأفراد والمنظمات، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات (عاصم، 2013، صفحة 234). كما تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ما يلي (مختار و آخرون، 2007، صفحة 6):

– يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقيق منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالاً؛ فمن خلالها يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة؛

– تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة؛

– تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف؛

– تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنًا في السابق.

2.2 أساسيات حول الأداء الشامل:

1.2.2. مفهوم الأداء الشامل: عُرف الأداء الشامل بعدة تعاريف من أبرزها:

- **التعريف الأول:** هو ذلك الأداء المتعدد الأبعاد: إقتصادي واجتماعي وبيئي (مقيطع، 2011، صفحة 36). حسب هذا التعريف فإن الأداء هو محصلة النتائج الإقتصادية والإجتماعية والبيئية وليس فقط النتائج المالية، فهو يتعلق بتحقيق النتيجة الثلاثية لنشاط مؤسسة مستدامة.

- **التعريف الثاني:** هو ذلك الأداء الذي يسمح بالحكم على علاقة المؤسسة بكل أصحاب المصالح، فهو يتجاوز بذلك مجرد العلاقة بين المؤسسة ومواردها البشرية إلى العلاقة بين المؤسسة والبيئة، وبواسطته يمكن التعرف على كيفية إدارة المؤسسة لمسؤوليتها الإجتماعية، وذلك من خلال قياس الآثار الناجمة عن تصرفاتها في الوسط أو البيئة التي تنشط فيها (العايب، 2011، صفحة 160).

- **التعريف الثالث:** الأداء الشامل هو ترجمة لعملية التنمية المستدامة على مستوى المؤسسة، بحيث يتجاوز البعد الإقتصادي للأداء أين تكون المؤسسة في خدمة المساهمين أو العملاء فقط، إلى الأخذ بعين الإعتبار مصالح ومتطلبات أصحاب المصلحة الآخرين من عمال وبيئة اجتماعية وموردين وبيئة طبيعية، وذلك بالسعي نحو إرضاء هؤولاء بالطريقة الأكثر توازنا وعدالة ودون التفريط في هدف نمو وتطور المؤسسة نفسها(Centre, 2004, p. 20) .

إنطلاقا مما تقدم يمكن القول أن الأداء الشامل: **هو ذلك الأداء الذي يرتبط إرتباطا وثيقا بأبعاد التنمية المستدامة (الإقتصادية والإجتماعية والمجتمعية والبيئية)، وبمفهوم المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات، ولكن دون تفريط أو إهمال للجانب المادي.**

2.2.2. أبعاد الأداء الشامل: للأداء الشامل أربعة أبعاد متكاملة تتمثل في:

أولا/ الأداء الإقتصادي: وهو الذي يتأتى في مقابل الثقة التي وضعت في المؤسسة من طرف المساهمين والزبائن، خاصة فيما يتعلق بإشباع حاجاتهم ورغباتهم.

ثانيا/ الأداء الإجتماعي: يرتكز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطراف فاعلة، كما يرتبط بعوامل داخلية كالمكافآت والأجور، توقيت العمل، التكوين، الاتصال الداخلي، ومن الممكن تحديده انطلاقا الرضا المحقق في المجال الاجتماعي كالعلاقات بين العاملين والمؤسسة، وقد يمتد هذا البعد إلى مجالات أوسع تشمل اهتمام المؤسسة وعلاقتها بمجموعة أكبر بأصحاب المصلحة من عملاء، موردين، منافسين، دائنين، موزعين، مجتمع محلي وغيرهم(Centre, 2004, p. 10) .

ثالثا/ الأداء المجتمعي: وهو الذي يعكس إسهام المؤسسة في تنمية وتطوير محيطها، وكذا تحسين موقعها داخل المجتمع الذي تتواجد فيه.

رابعا/ الأداء البيئي: وهو الذي يعكس كل النشاطات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة بهدف حماية البيئة والمحافظة عليها، وذلك من خلال منع الأضرار البيئية والاجتماعية الناتجة عن نشاطات المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية (قراوي و العايب، 2020، صفحة 54).

3.2.2. أهداف الأداء الشامل: للأداء الشامل العديد من الأهداف، وهي كالتالي (العايب، 2011، الصفحات 163-165):

أولا/ أهداف نحو العملاء: يمكن التعبير عنها من خلال الأهداف التالية:

- الإرتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات؛
- تقديم كل المعلومات اللازمة عن السلع والخدمات بشكل موضوعي وموثوقي؛
- الإلتزام بالضمانات المقدمة للسلع والخدمات وتقديمها بالأشكال المنصوص عليها؛
- إعلام العملاء بأي تغيرات متوقعة في كميات أو أسعار أو تشكيلات السلع والخدمات المقدمة؛
- التسعير العادل للسلع والخدمات بهدف التحكم في الأسعار؛
- التوقف عن إنتاج السلع أو الخدمات التي تستخدم لأغراض ضارة تعارض ما كان مخططاً له؛
- النظر الجاد في شكاوي العملاء ومقترحاتهم إتخاذ اللازم بصددها؛
- وضع كل الضمانات الكافية لاستخدام السلع والخدمات إستخداماً سليماً وملائماً.

ثانيا/ أهداف نحو الملاك: في حالة الملكية الخاصة فإن ضرورة المحافظة على رأس المال المستثمر وتحقيق أفضل هامش لربح المستثمرين يمثلان الإلتزام الأساسي الإجتماعي من المؤسسة نحو ملاكها، لكن في حالة الملكية العامة، فإنّ بذل كل الجهود الضرورية لتحقيق الأهداف التي ترمي الدولة إلى تحقيقها يعتبر هو الإلتزام الأساسي على المؤسسة نحو الدولة، وقد يتمثل ذلك في تقديم السلع بأسعار مناسبة جداً وبالتوقيت المناسب وبالعبوات الملائمة.

ثالثا/ أهداف نحو العاملين: تتمثل في:

- المحافظة على مستوى معقول ومناسب للأجور والرواتب والمزايا العينية والنقدية؛
- تدريب العاملين وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة؛
- توفير أماكن عمل صحية مناسبة، وحمايتهم ضد كافة مخاطر المهنة وإصابات العمل؛

- توفير ظروف عمل مناسبة تتصف بالأمن والإستقرار؛
- توفير وسائل الترفيه عن النفس ومجالات التسلية كالنوادي والرحلات؛
- الإعتراف بقدرات كل العاملين وتوفير فرص متساوية للترقية.

رابعا/ أهداف نحو المجتمع: يمكن تلخيصها في التالي:

- المساهمة في تخفيف حدة مشكلات الإسكان والمواصلات؛
- تخفيف حدة التلوث، والإلتزام بنصوص الأنظمة في التخلص من نفايات الإنتاج؛
- دعم كافة المؤسسات التعليمية والإجتماعية والرياضية باعتبارها تهدف إلى رفاهية المجتمع ونموه وتطوره وتخفيف العبء على الدولة؛
- الإسهام الفعلي في إتاحة فرص التدريب بالمؤسسة لأفراد المجتمع الذين يتطلب تأهيلهم ذلك؛
- توفير فرص متساوية للعمل لكل أفراد المجتمع وبدون تمييز أو تفرقة بينهم؛
- الاقتصاد في موارد الطاقة المتاحة والمساهمة في البحث عن مصادر بديلة.

3. الجانب التطبيقي للدراسة:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، والبالغ عددهم 1191 عامل من مختلف الرتب، حيث تم إختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 150 عامل بنسبة 12.59% من حجم المجتمع، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 01: توزيع الإستبيان على أفراد العينة

البيان	العدد	النسبة%
حجم العينة	150	100
الاستبيانات الموزعة	150	100
الإستبيانات المفقودة	17	11.33
الإستبيانات المرفوضة	18	12
الإستبيانات المقبولة	115	76.66

المصدر: من إعداد الباحث.

2.3. طريقة تصميم الإستبيان:

لتحقيق أهداف **الدراسة**، تم بناء وتصميم الإستبيان والذي إشتمل على جزأين، **الجزء الأول** يتعلق بالبيانات الوظيفية (العمر، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، أما **الجزء الثاني** فقد إحتوى هذا الجزء على مجموعة من العبارات بلغ عددها 58 موزعة على متغيري الدراسة. وقد تم استخدام مقياس(likert) ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان كما هو موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول02: مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الباحث

ولمعرفة الإتجاه العام لإجابات أفراد العينة على عبارات الإستبيان، تم إعطاء المقاييس التالية للمتوسط الحسابي والمبينة في الجدول رقم (03)، كما يلي:

الجدول03: الإتجاه العام حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	1.8>x≥1	2.6>x≥1.8	3.4>x≥2.6	4.2>x≥3.4	5≥x≥4.2
الإتجاه العام	درجة ضعيفة جدا	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة مرتفعة	درجة مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحث.

3.3. صدق وثبات الإستبيان:

للتأكد من صدق وثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرومباخ، وكانت النتائج المتحصل عليها كما يبينها الجدول رقم (04)، والذي يتضح من خلاله أن معامل الثبات العام بالنسبة للاستبيان ككل كان مرتفعا، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه لإجراء الدراسة الميدانية. أما عن تحكيم الاستبيان فقد تم عرضه في صورته الأولية مجموعة من المحكمين، وقد تم الأخذ بعين الإعتبار ملاحظاتهم ونصائحهم أثناء ضبط الإستبيان في صورته النهائية.

الجدول 04: قيم معامل الثبات

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	28	0.907
الأداء الشامل	30	0.923
الإستبيان ككل	58	0.935

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

4.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: قصد معالجة المعلومات المتحصل عليها، تم استخدام مجموعة من الأدوات والمقاييس الإحصائية وهي: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الانحدار الخطي البسيط ، التكرارات والنسب المئوية، اختبار التوزيع الطبيعي، معامل الإرتباط بيرسون، معامل التحديد.

5.3. عرض وتحليل النتائج:

أولا/ عرض وتحليل النتائج الخاصة بالمتغيرات الوظيفية:

الجدول 05: خصائص أفراد عينة الدراسة

البيان	الخصائص	التكرارات	النسبة %
العمر	30 سنة فأقل	39	33.91
	من 31-40 سنة	41	35.65
	من 41-50 سنة	23	20.00
	أكثر من 50 سنة	12	10.44
المنصب الوظيفي	إطار سامي	13	11.30
	إطار	26	22.60
	عون تحكم	35	30.44
	عون تنفيذ	41	35.66
الخبرة	أقل من 5 سنوات	24	20.87
	من 5 إلى 10 سنوات	31	26.96
	من 11 إلى 15 سنوات	29	25.22
	من 16 إلى 20 سنة	17	14.78
	من 21 إلى 25 سنة	10	8.69

	أكثر من 25 سنة	4	3.48
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	33	28.70
	جامعي	65	56.52
	دراسات عليا	12	10.43
	أخرى	5	4.35

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن أغلب أفراد العينة أعمارهم أقل من 40 سنة، **ولديهم** خبرة أقل من 20 سنة، وهذا الأمر طبيعي بإعتبارهم حديثي التوظيف على مستوى المؤسسة محل الدراسة، كما أن **غالبية** أفراد العينة هم من الأعوان، وكذلك الغالبية العظمى لأفراد العينة لديهم مستوى جامعي فأكثر.

ثانيا/ عرض وتحليل النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة:

كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (06) أدناه:

الجدول 06: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام لدرجة الموافقة
تكنولوجيا المعلومات والإتصال				
المجموع الكلي	3.53	0.637	/	**مرتفع**
الأداء الشامل				
الأداء الإقتصادي	4.10	0.423	4	مرتفع
الأداء الإجتماعي	4.23	0.438	2	مرتفع جدا
الأداء المجتمعي	4.15	0.567	3	مرتفع
الأداء البيئي	4.24	0.612	1	مرتفع جدا
المجموع الكلي	4.18	0.654	/	مرتفع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول أعلاه واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 3.53، وهي درجة مرتفعة حسب

المدى، بينما بلغ الإنحراف المعياري 0.637 مما يعني أن هناك فروق ذات مستوى متوسط في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور. وعليه يمكن القول أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمستوى مرتفع.

كما تبين النتائج أيضا وجود مستوى مرتفع للأداء الشامل المحقق في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور 4.18، وبالنسبة للأبعاد فلقد كانت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لبعد الأداء البيئي 4.24، بينما أقل قيمة للبعد الإقتصادي بمتوسط حسابي 0.410، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة محل الدراسة بقضايا حماية البيئة وتضعها ضمن أنشطتها الحيوية وذلك بسبب الضغوط المفروضة عليها بإعتبار أن نشاطها يرتبط بالبيئة، أما بالنسبة للإنحرافات المعيارية لأبعاد الأداء الشامل فقد عرفت مستويات متوسطة تراوحت بين 0.423-0.612، مما يعني أن هناك فروق ذات مستوى متوسط في إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأبعاد الأداء الشامل.

6.3. إختبار الفرضيات ومناقشتها:

أولا/ إختبار الفرضية الأولى: لإختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 07: المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لمتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال

الفرضية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الدلالة	نسبة القبول	نتيجة إختبار الفرضية
الأولى	3.53	0.637	0.000	%70.6	قبول

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول رقم (07) أن المتوسط الحسابي لمتغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال يساوي 3.53 وبانحراف معياري 0.637، كما يتبين أن نسبة القبول متوسطة بحسب أفراد عينة الدراسة وتساوي 70.6 %، وبمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية الأولى والتي: تنص على أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمستوى مرتفع.

ثانيا/ إختبار الفرضية الثانية: لإختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة كذلك بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 08: المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لمتغير الأداء الشامل

الفرضية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الدلالة	نسبة القبول	نتيجة إختبار الفرضية
الثانية	4.18	0.654	0.000	%83.6	قبول

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء الشامل يساوي 4.18 وبانحراف معياري 0.654، كما يتبين أن نسبة القبول فوق المتوسط بحسب أفراد عينة الدراسة وتساوي 83.6%، وبمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على أن: المؤسسة المينائية بسككيدة تهتم بمستوى مرتفع بتطوير أدائها الشامل.

ثالثا/ إختبار الفرضية الثالثة: يتم اختبار الفرضية الثالثة من خلال اختبار الانحدار الخطي البسيط كما تظهره نتائج الجدول التالي:

الجدول 09: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الشامل

المعنوية الكلية لنموذج الإنحدار *ANOVA*		معامل الإرتباط	معامل التحديد	المعنوية الجزئية/ لمعاملات الإنحدار		
قيمة F المحسوبة	Sig	R	R^2	المعاملات نموذج الإنحدار	β	t
147.476	0.000	0.752	0.565	مقدار الثابت β_0	0.362	2.174
				متغير: المستقل β_1	0.548	9.516

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

تظهر نتائج التحليل الإحصائي من خلال الجدول رقم (09)، وجود علاقة إرتباط إيجابية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الشامل، حيث بلغ معامل التحديد R^2 (0.565) أي أن ما قيمته (56.5%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الشامل سببها تكنولوجيا المعلومات والإتصال، والنسبة الباقية (43.5%) تعود لمتغيرات أخرى، كما يدل معامل الإنحدار β_1 (0.548) على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث كلما زادت تكنولوجيا المعلومات والإتصال بوحدة واحدة زاد الأداء الشامل بـ 0.548 ، وعليه تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$Y=0.362+0.548X+ €_i$$

كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (147.476) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي: نقبل الفرضية الثالثة والتي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.

4. الخاتمة:

من خلال تناولنا للإطار المفاهيمي لمتغيري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الشامل)، حيث تم أولا تناول ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال من حيث تعريفها وخصائصها وأهميتها)، ثم بعد ذلك تم التطرق إلى بعض الأساسيات المرتبطة بالأداء الشامل من حيث مفهومه وأبعاده وأهدافه، وأخيرا تم عرض الدراسة التطبيقية والتي تم إجراؤها على مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والإقتراحات، وهي كالتالي:

1.4نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- توصلت الدراسة إلى وجود فجوة معرفية لتشخيص وتفسير دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل بالمؤسسات الإقتصادية خاصة على المستوى المحلي؛

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المستوى العام لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة محل الدراسة كان مرتفعا، إذ بلغ متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير تكنولوجيا المعلومات والإتصال 3.53، أي ما يمثل نسبة 70.6%؛

- بينت نتائج الدراسة التحليل الإحصائي أن المستوى العام للأداء الشامل المحقق في المؤسسة محل الدراسة كان مرتفعا، إذ بلغ متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المتغير 4.18، أي ما يمثل نسبة 83.6%، وهو ما يشير إلى المؤسسة محل الدراسة تلتزم بتطوير أدائها الشامل بأبعاده المختلفة، مع إعطاء أهمية أكبر للأداء البيئي والإجتماعي؛

– أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إرتباط إيجابية وقوية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الشامل بأبعاده المختلفة في المؤسسة محل الدراسة؛

– أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل؛

– أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير إيجابية، حيث كلما زادت درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال كلما زاد الأداء الشامل المحقق في المؤسسة محل الدراسة؛

– أظهرت نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل بالمؤسسة محل الدراسة.

2.4 الإقتراحات: في ضوء النتائج المتوصل إليها يقترح الباحث ما يلي:

– تعزيز البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإستفادة الواسعة من ممارساتها؛

– ضرورة تطوير كفاءات الموظفين وتعميم استخدام على التكنولوجيا جميع المستويات بالمؤسسة؛

– التخلي عن أساليب التسيير التقليدية بالمؤسسة والاعتماد على الأساليب الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيات المعلومات والإتصال التنافسية؛

– توفير البرمجيات الالكترونية الحديثة والعمل على تجسيدها في بيئة عمل المؤسسة؛

– ضرورة ثقافة تنظيمية قائمة على ممارسات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛

– ضرورة قيام المؤسسة بعملية تقييم أدائها الشامل بهدف تطويره، وذلك من خلال وضع تقارير مفصلة عن أهدافها الإقتصادية والاجتماعية والمجتمعية والبيئية؛

– على المؤسسة الإهتمام بجميع جوانب أدائها الإقتصادي والإجتماعي والمجتمعي والبيئي، وعدم التركيز على جانب معين على حساب جانب آخر؛

– ضرورة توفير مناخ تنظيمي يدعم أهمية الإلتزام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

5. قائمة المراجع:

- **المؤلفات:**

- الخناق، سناء عبد الكريم ، (2008)، نظام هندسة المعرفة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تمثيل المعرفة، عمان، الأردن: دار القطوف.

- Centre des jeunes dirigeants d'entreprise, (2004), le guide de la Performance globale: 100 questions pour faire votre diagnostic et établir votre Plan d'action, France: Editions d'Organisation.

- committee development policy(2000), Poverty Amidst Risks- the need for change, New York, USA : Department of economic and social affairs, united nations.

- Michel Paquin, (1990), Gestion des technologies de l'information, sans place, Canada: Les éditions Agence d'arc.

- Reix R, (1995), Théorie d'organisation et système d'information, Paris, Françe: Edition Veuibert.

- الأطروحات:

- العايب، عبد الرحمان، (2011)، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الإقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر.

- معوج، عبد الحكيم، (2012)، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: أثر العوامل غير المادية في نجاح/فشل مشاريع تطبيق نظم المعلومات: دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر.

- مقيطع، حمزة، (2011)، دور التنمية المستدامة المدمجة في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة مقارنة بين مؤسستين، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر.

- ياسع، ياسمينة، (2011)، دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة: دراسة حالة شركة القطن الممتص (SOCOTHYD)، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمُحَّد بوقرة، بومرداس، الجزائر.

- **المقالات:**

- بومايلة، سعاد، بوباكور، فارس،(2004)، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال في المؤسسة الإقتصادية، مجلة الإقتصاد والمناجمنت، المجلد1، العدد 03، ص ص 201-217.

- عاصم، خلود، (2013) ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، عدد خاص، ص ص 227-258.

- قراوي أحلام، العايب عبد الرحمان، (2020)، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء البيئي للمؤسسة الإقتصادية:دراسة حالة شركة الإسمنت عين الكبيرة، مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد15، العدد01، ص ص 44-67.

- **المداخلات:**

عمر، آيت مختار، وآخرون، (2007)، رأس المال الفكري العربي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال: الواقع والآفاق، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.