أسباب اختيار البحث: هناك جملة من الأسباب كانت وراء اختيارنا للموضوع وهي:

1-الأسباب الموضوعية :

- التعمق في دراسة تكنولوجية المعلومات التي تساهم في تطوير الموارد البشرية في المؤسسة.

- الدور الذي تلعبه حاليا تكنولوجيا المعلومات في إطار ما يسمى باقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة أو اقتصاد المعلومات .

- الكشف عن الاثار التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الاقتصادي للمؤسسة.

2- الأسباب الذاتيـة:

- نوع التخصص الذي ندرس فيه ،فهذا الموضوع له علاقة متينة بعلم الاجتماع تنظيم والعمل.

- المحاولة الجادة لإثراء معارفنا العلمية.

- شعورنا بقيمة و أهمية هذا الموضوع.

- إمكانية البحث في هذا الموضوع و قدرة الوصول إلى المعلومات المتصلة بالبحث من خلال المصادر والمراجع المتوفرة.

الإشكاليـة :

إن أهم التحديات التي أصبحت تواجه التقنيين في إدارة المعلومات و تخزين البيانات هي مواكبة أحدث التطورات و مساعدة الزملاء على فهم المنهجيات المناسبة للتعامل مع احتياجات تخزين البيانات في مؤسساتهم،هذه المواكبة لن تتم إلا باستخدام وسائل تكنولوجية المعلومات ومختلف الأجهزة الإلكترونية لزيادة كفاءة المـــــوارد البشرية، وتحسين الاداء الاقتصادي ،وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الاقتصادي في المؤسسة، و بهذا تمحورت إشكالية موضوعنا حول التساؤل التالي:

في خضم التحولات المعاشة على المستوى المحلي و الدولي و التحديات الجديدة التي يفرضها السوق المحلي نتيجة ظاهرة العولمة، و التي تتمثل أساسا في الانتقال الملاحظ من الاقتصاديات المادية إلى اقتصاديات تقوم على المعرفة و العلم و الاستخدام المتزايد لتكنولوجية المعلومات، والآثار العميقة التي أفرزها تطبيقاتها على عالمنا الحالي خاصة في عالم الأعمال، والإشكالية المطروحة هي :

هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الاداء الاقتصادي داخل المؤسسة الجزائرية

وبالتحديد بمديرية الصيانة لســـوناطراك –بالأغـــــواط– ؟

أما الأسئلة الفرعية للإشكالية محل البحث يمكن طرحها وفق ما يأتي:

1-ما هي أهم استخدامات أنظمة المعلومات في إطار تكنولوجيا المعلومات ؟

2-هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في إكساب الأفراد العاملين مهارات وقدرات جديدة ؟

3-كيف تؤثر أنظمة المعلومات المؤتمتة في المؤسسة ؟

الفرضية العامة:

يؤثر استخدام تكنولوجية المعلومات على تحسين الاداء الاقتصادي في المؤسسة.

الفرضيات التي انطلقنا منها فهي كالتالي:

1-يؤدي الاستخدام العقلاني لتكنولوجيا المعلومات إلى تحسين أداء المؤسسة.

2-تساهم تكنولوجيا المعلومات ضمنيا بتكوين وإعادة تكوين الأفراد العاملين ومن ثم اكتسابهم مهارات وقدرات جديدة.

3-تزيد تكنولوجيا المعلومات الحديثة من فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة .

أهمية البحث : يستمد البحث أهميته من عدة منطلقات هي:

1-أن يكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة، وتبصير القارئين بما أحدثته تكنولوجية المعلومات في عالم الأعمال خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

2-نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين والمؤسسات.

3-تكمن أهمية البحث كذلك في كونه زاوية من الزوايا التي تعالج موضوع تكنولوجية المعلومات وأثرها على عالم الأعمال فهو تكملة لمواضيع أخرى لها صلة بالموضوع (تكنولوجية المعلومات) كالتجارة الالكترونية، التسويق الالكتروني، الحكومة الالكترونية، الإدارة الإلكترونية، نظم المعلومات... إلخ.

أهداف البحث: للبحث مجموعة من الأهداف أهمها:

1-إستجلاء الغموض، وتوضيح الرؤية تجاه موضوع تكنولوجية المعلومات، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كتكنولوجية الإعلام والاتصال، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، التقارب التكنولوجي، مجتمع المعلومات وغيرها.

2-الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات من حولنا وعلينا.

3-تقديم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.

4-إعطاء صورة عن واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.

تحديد المفاهيم :

تم تداول مجموعة من المصطلحات في هذا البحث لنا خصوصيات في استعمالنا لها ينبغي الإشارة إليها وهي كما يلي:

1.التكنولوجيا:

تعريف لغوي: إذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها : " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم،والتكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ووضع موارد العلم في خدمة التقدم وترقية الإنسان".

تعريف اصطلاحي: إن التكنولوجيا هي:"مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها، وهذه العناصر هي تدوين القوانين، الشرح، التركيب والاقتراح، التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع

إنتاجية العمل ووضع موارد العلم*، في خدمة التقدم وترقية الإنسان"، وهي "الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية.

تعريف الإجرائي: إذن فالتكنولوجيا هي فن وضع العلوم ،التقنيات و القواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج و طرق إنتاجه ، طرق التسيير و أنظمة المعلومات في المؤسسة .

2. المعلومات:

تعريف لغوي: "المعلومة هي حادث قابل لأن يعرف (بواسطة طريقة التحليل) ويتصل به (بواسطة عملية التحويل). تأخذ قيمة وتصبح إشارة، رمز أو وحدة للمعنى. مادة أولية للمعرفة تسهم في توليدها وهيكلتها. يمكن تحويلها إلى و حدة معطيات (وحدات تخزين) تمثيلية (صور، نماذج) أو مراجع ضمنية (إحساس،.).

تعريف إجرائي: المعلومة هي منتوج موجه للاستهلاك قابل للتخزين، التحويل والمعالجة. يشكل موردا هاما للمؤسسة مثل مواد أولية داخل عملية تحويل، وهي تمثل كذلك الطاقة الأساسية لعملية التحويل هذه .

3.عصر المعلومات :

تعريف لغوي : يستعمل هذا المصطلح خلال صفحات هذا العمل للدلالة على الفترة الحالية المعاشة و التي تسيطر عليها التطبيقات المتنوعة لتكنولوجية المعلومات، فهذا المصطلح يبرز الأثر الكبير الذي ألحقته تكنولوجية المعلومات إذ كانت سببًا مباشرًا في إطلاق هذه التسمية على وقتنا الحالي.

تعريف اصطلاحي :المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصورة أساسية على المعلومات وشبكات الاتصال والحواسيب أي أنه يعتمد على ما يسميه البعض بالتقنية الفكرية.

* - العلم : تنظيم معرفي يستهدف الوقوع على الحقائق الخاصة بطابع الأشياء والعلاقات الثابتة بين الموضوعات التي تنتمي إلى مجال دراسي محدد.

تعريف إجرائي : عصر المعلومات هو عبارة تطبق على الزمن الذي تكون فيه المعلومات هي المحور الذي يتحكم في السياسة و الاقتصاد و الحياة الاجتماعية، بعض الناس يؤرخون بداية عصر المعلومات إلى فترة السبعينيات من القرن العشرين، إنه العصر الذي انتقلت فيه القوة من الشخص الذي يمتلك رأس المال لإنشاء المصانع و دفع أجور العمال إلى الشخص الذي يسيطر على تقنيات الاتصالات و المعلومات، و إلى الشخص الذي يمتلك المعرفة التقنية و البرمجية.

4. تقييم الأداء :

إن الأداء هو محاولة تحقيق المؤسسة الأهداف المنتظرة مع تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشتمل مفهومي الفعالية: "وهي الوصول إلى الأهداف المرجوة والنجاعة وهي تخفيض الموارد المستخدمة"[1].

أما **تقييم الأداء:** "هو فحص تحليلي انتقادي شامل لخطط وأهداف وطرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية بهدف التحقق من كفاءة واقتصادية الموارد واستخدامها أفضل استخدام وأعلى كفاءة بحيث يؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف والخطط المرسوم لها"

تعريف إجرائي : يعتبر الأداء الاقتصادي من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد، حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن انطلاقه نحو الحضارة والرفاه الاجتماعي الذي يبنى بالدرجة الأولى على أساس التراكمات المادية والمالية التي تحققها البلدان والتي تنعكس مباشرة على تطور الدخل القومي فيها.

تعريف إجرائي : تقييم الأداء هو مدى تحقيق الأهداف المرسومة للوحدة الصناعية وكيفية استخدام الموارد وحساب المنافع والتكاليف وآثار ذلك على الوحدة نفسها.

[1]. Claude ALAZARD et Aline SEPARI, OP.CIT, P 11.

5. المؤسسة :

تعريف اللغوي : المؤسسة من الفعل (أسس، يؤسس، تأسيسا) وهي جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية او خيرية او اقتصادية كما يقال مؤسسة صناعية، خدماتية... الخ .

تعريف الاصطلاحي : يمكن تعريف المؤسسة على أنها: " مجموعة من الأفراد يشركون وينسقون جماعيا في منظمة مهيكلة(داخل تنظيم مهيكل) لإنتاج السلع أو الخدمات". محور التعريف يركز على منظمة مهيكلة، فالمؤسسة لم تعد ينظر إليها من زاوية ميكانيكية لعملية الإنتاج ولكن كمنظمة اجتماعية ، وعليه يتم دراستها من خلال تنظيم السلطات ، توزيع المهام، اتخاذ القرار، مواقف تصرفات الأفراد... [1]

وعرف ناصر دادي عدون المؤسسة بأنها كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل الإنتاج او تبادل سلع او خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه .

التعريف الإجرائي : المؤسسة عبارة عن تجمع لأشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات لإنتاج سلع وبيعها سلع اعلي تكلفة .

6- نظم المعلومات :

تعريف اصطلاحي: أنه مجموعة التقنيات والإجراءات التي تسمح للمعلومة بالسريان داخل التنظيم". في حين هناك من يرى أن نظام المعلومات " هو مجموعة منظمة من الموارد، برامج، أشخاص، معطيات، إجراءات، تسمح بالحصول، معالجة، تخزين، إيصال المعلومات في شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات... الخ، داخل التنظيم".

[1] ناصر دادي عدون, **اقتصاد المؤسسة**, دار المحمدية العامة, 1998, ص 11.

تعريف إجرائي: نظم المعلومات أنه" نظام مستخدم–آلة متكامل يعمل على إنتاج المعلومة لمساعدة الأفراد للقيام بوظائفهم التنفيذية، التسييرية واتخاذ القرار، يستخدم هذا النظام التجهيزات المعلوماتية، والبرمجيات، قواعد البيانات، إجراءات يدوية، ونماذج من أجل التحليل، التخطيط، والمراقبة، واتخاذ القرار".

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات المتوفرة بالمكتبة الجزائرية والتي تدور حول الموضوع كالتجارة الالكترونية، التسويق الإلكتروني، نظم المعلومات... إلخ. أما الدراسات السابقة والتي تناولت صميم الموضوع "تكنولوجية المعلومات والموارد البشرية" فحسب حدود علمنا وجدنا دراستين:

الدراسة الأولى:

بعنوان: "**تكنولوجية المعلومات وأثرها على الشغل**".

وكانت الإشكالية المطروحة : هل يؤثر استخدام تكنولوجية المعلومات على زيادة البطالة لعدم وجود الكفاءات المتخصصة في هذا المجال ؟.

تم تسليط الضوء على أثار استخدام التكنولوجية عموما، وتكنولوجية المعلومات خصوصا على مشكل البطالة في بعض البلدان النامية، وكيف أن التقدم التقني يعمل على فرض خصائص جديدة للعمل وهذا من شأنه خلق مشكل البطالة. لكن ما يؤخذ على

هذه الدراسة أنها لم تسلط الضوء على مفهوم تكنولوجية المعلومات وبالتالي لم تزل بعض الغموض في هذا المصطلح، كما أن معالجة الموضوع كانت على المستوى الكلي.

الدراسة الثانية :

بعنوان:"اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ".

وكانت الإشكالية المطروحة: هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في التاثير على الموارد البشرية للمؤسسة؟

تم تسليط الضوء على أثار استخدام التكنولوجية عموما، وتكنولوجية المعلومات خصوصا على التطبيقات المتنوعة والموارد البشرية ، وكيف أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فعالية وكفاءة الافراد في المؤسسة ، كما يؤخذ عليه التركيز على الجانب التقني أكثر منه على الجانب الإداري، وهذا ما أدى إلى الابتعاد قليلا عن المعالجة التسييرية والاقتصادية للموضوع.

منهج الدراسة: قصد الإجابة على الإشكاليات المطروحة وإثبات صحة الفرضيات الموضوعة استخدمنا خلال البحث المنهج التالي:

المنهج المتبع في البحث: إستخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي التحليلي الذي حاولنا من خلاله وصف أثر تكنولوجية المعلومات على تحسين الأداء الاقتصادي بمديرية الصيانة لسونطراك –الاغواط– ،نظرا لانه اكثر وانسب المناهج البحثية لوصف الظاهرة (موضوع البحث)والذي نحاول من خلاله وصف موضوع الدراسة ،وتحليل البيانات وأن يقارن ويفسر ويقيم أملا في التوصل الى تعميمات ذات معني يزيد ويثري بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

- **تعريف المنهج التحليلي الوصفي:** هو منهج يصف الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع ويعبر عنها تعبيرا كميا وكيفيا فالتعبير الكـــيفي يصف لنا الظاهرة ويوضـــح خصائصها أما التعبير الكمي فهو يعطــينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظـــاهرة أو حجمها ،ويتلخص المنهج الوصفي التحليلي في عمــليات ثلاث قد تجتـــمع كلها او بعضها في العمل الواحد وهي التفسير والنقد والاستنباط.[1]

أدوات جمع البيانات : في الشق النظري للبحث استعنا في ذلك بمجموعة مراجع متنوعة سواء ما توفر منها في شكل ورقي(الكتب، المجلات، رسائل وأطروحات...)، أو ما توفر على حوامل إلكترونية أو مواقع على شبكة الانترنت. أما الشـــق التطبيقي فقد تطلبت الدراسة إعداد استمارة استبيان وتوزيعه على العمال.

- **تعريف استمارة استبيان:** يعتبر الاستبيان أو الاستمارة من أهم و أكثر أدوات جمـــع المعلومات و البيانات استخداما في البحوث النفسية و التربوية و الاجتماعية، و ذلك نظرا لقل تكلفة استخدامها من جهة و سهولة استخدامها و معالجة البيانات التي نحصل علـيها من جهة أخرى، و هي ببساطة قائمة أسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجـــابة عليها و هذا للحصول على معلومات حول موضوع معين.

و يمكن تعريفه كما يلي :

1- الاستبيان وسيلة الاتصـــال الأساسية للباحث و المبحوث، تحتوي على عدة أســـئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحوث.

2- الاستبيان وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض.

[1] : غاستون باشلار، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، تر:بوزيد صحراوي ،الجزائر ، دار القصبة للنشر،2004، ص106.

صعوبات البحث: إن أي جهد إنساني عمومًا – والبحث العلمي خصوصًا – لا يخلو عادة من بعض الصعوبات التي يتلقاها الفرد (الباحث). أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا فهي:

– صعوبة تناول الموضوع ، تعتبر أكبر حاجز، خاصة وأنه يتناول عنصرين أساسين في وقتنا الحالي هما المورد البشري و تكنولوجية المعلومات.

– صعوبة بعض المصطلحات وغموضها، خاصة في الجـــانب التقني من تكنولوجية المعلومات.

– نقص المراجع التي تتناول أثر تكنولوجية المعلـومات على الموارد البشـــرية عـــلى مستوى المكتبة الجامعية.

– الغياب الفادح للإحصائيات و الدراســـــات الحديثة حول الموضـــوع خاصة على المستوى الوطني، رغم أهميتـــــه.

– صعوبـــة التنقل نظرا لبعد المـــسـافة.

– أما الصعوبات الميدانية نذكر بعض العراقيل البيروقراطية التي تواجه البحث العلمي في الجزائر عموما و غلاء أسعار الكتب و النشريات بالنسبة إلى الطلبـــــة.