الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضوع:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر
دراسة حالة سونطراك فرع الصيانة بسكرة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية تخصص: تجارة دولية

الاستاذ المشرف	الاستاذ الرئيسي	الاستاذ المناقش
وليد صيفي	طبني مريم	قرفي يمينة
استاذ محاضر ا	استاذ محاضر ب	استاذ محاضر ب

من إعداد الطالبان: **تحت اشراف**

وليد صيفي

– بن بوط نصر الدين

– سامعي حمزة

شكر وعرفان

نحمد الله ونشكره على توفيقه لنا في هذا العمل المتواضع

ونتقدم بخالص الشكر والامتنان لكل من ساعدنا

من قريب أو من بعيد وبالأخص

الأستاذ المشرف" صيفي وليد"

الذي فتح لنا باب فكره الواسع وغمرنا بتواضعه

ولم يبخل علينا بنصائحه فجزاه الله كل خير

كما نتقدم بالشكر لجميع الاساتذة الكرام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وزملاء الدراسة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة سونطراك – فرع الصيانة بسكرة، باعتبارها من أهم المؤسسات الناشطة في قطاع المحروقات والخدمات الصناعية، وقد ركزت الدراسة على تحديد مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البينة التحتية، أنظمة المعلومات، التدريب التقني) في عملية التصدير على مستوى الشركة.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مدعوم بجمع البيانات من خلال أداتي الاستبيان والملاحظة الميدانية، وقد توصلت نتائج الدراسة الى وجود مستوى مرتفع في أبعاد تكنولوجيا المعلومات على التصدير، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات في فرع الصيانة بسونطراك بسكرة يسهم بشكل ايجابي في زيادة حجم التصدير، وفي الوقت نفسه نجدها تواجه تحديات مثل ضعف التدريب التقني والتكوين المتخصص، وعليه خلصت الدراسة الى ضرورة تكثيف البرامج التدريبية التقنية في مجال التصدير.

الكلمات المفتاحية، تكنولوجيا المعلومات، أبعاد تكنولوجيا المعلومات، التصدير، الجزائر.

Abstract :

This study aims to analyze the impact of information technology on exports in Algeria. This study examines the case of Sonatrach - Biskra Maintenance Branch, one of the most important institutions operating in the hydrocarbons and industrial services sector. The study focused on determining the level of information technology dimensions (infrastructure, information systems, technical training) in the export process at the company level.

The study relied on a descriptive-analytical approach supported by data collection through questionnaires and field observation. The study results revealed a high level of information technology dimensions on exports, and that the use of information technology in the Sonatrach Biskra Maintenance Branch contributes positively to increasing export volume. At the same time, it faces challenges such as weak technical training and specialized education. Therefore, the study concluded that technical training programs in the field of export must be intensified.

Keywords: Information technology, dimensions of information technology, export, Algeria.

المحتويات	الصفحة
شكر وعرفان	I
ملخص باللغة العربية والاجنبية	II
فهرس الدراسة	IV
قائمة الأشكال والجداول	V
مقدمة عامة	أ
الفصل الأول: الاطار المظري لتكنولوجيا المعلومات والتصدير	
تمهيد	10
المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات	10
المطلب الاول: تعريف تكنولوجيا المعلومات وأهميتها	11
المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات ومجالات استخدامها	15
المطلب الثالث: تطور تكنولوجيا المعلومات في السياق الاقتصادي	19
المبحث الثاني: مفهوم التصدبر وأهميته	21
المطلب الأول: مفهوم التصدير وخصائصه	21
المطلب الثاني: انواع التصدير	22
المطلب الثالث: اهمية التصدير في التنمية الاقتصادية	24
المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير	25
المطلب الاول: دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل العمليات التصديرية	25
المطلب الثاني: التجارة الالكترونية وتوسيع الاسواق	26
المطلب الثالث: دراسات سابقة عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير	31
خلاصة الفصل	33
الفصل الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والتصدير في الجزائر	
تمهيد	35
المبحث الاول: واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر	36
المطلب الأول: البنية التحتية الرقمية لتكنولوجيا المعلومات	36

المطلب الثاني: السياسات الحكومية لدعم التحول الرقمي	39
المطلب الثالث: تحديات التحول الرقمي في الجزائر	42
المبحث الثاني: قطاع التصدير في الجزائر	43
المطلب الأول: أهم الصادرات الجزائرية	43
المطلب الثاني: الهيئات الداعمة للتصدير في الجزائر	44
المطلب الثالث: قيود التصدير في الجزائر	47
المبحث الثالث: مدى تكامل تكنولوجيا المعلومات في عمليات التصدير	48
المطلب الاول: اعتماد المؤسسات الجزائرية على نظم المعلومات	48
المطلب الثاني: استخدام الانترنت والتجارة الالكترونية في التصدير	51
خلاصة الفصل	52
الفصل الثالث: دراسة حالة شركة سونطراك فرع الصيانة بسكرة	
تمهيد	54
المبحث الأول: الاطار العام لمؤسسة سونطراك	55
المطلب الأول: تعريف شركة سونطراك	55
المطلب الثاني: لمحة عن المؤسسة محل الدراسة (فرع الصيانة)	56
المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	59
المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية	62
المطلب الأول: خصائص أفراد العينة	62
المطلب الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها	64
المطلب الثالث: نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، انظمة البيانات، التدريب التقني) والتصدير	70
الخاتمة	73
قائمة المراجع	/
الملاحق	/

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	**نموذج الدراسة**	**ت**
02	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	**12**
03	النظم المتداخلة لتكنولوجيا المعلومات	**13**
04	الدول الرائدة في التجارة الالكترونية سنة 2022	**26**
05	مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	**38**
06	نظام المعلومات بالمؤسسة	**49**
07	الهيكل التنظيمي لقسم الصيانة سونطراك – بسكرة –	**57**

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
d01	**التموضع الابستمولوجي للدراسة**	**ج**
02	تطور أنظمة تكنولوجيا المعلومات	**20**
03	المؤسسات الرائدة في التجارة الالكترونية سنة 2022	**27**
04	الصادرات الجزائرية حسب القيمة لسنة 2024	**43**
05	الاسواق المستوردة لسنة 2024	**44**
06	التسمية الكاملة لشركة سونطراك	**55**

07	توزيع عدد العمال حسب التخصصات في مديرية الصيانة – بسكرة–	58
08	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	62
09	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	62
10	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن	63
11	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة	64
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البنية التحتية	64
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد انظمة المعلومات	66
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التدريب التقني	68
15	الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتصدير	70

مقدمة

مقدمة:

ان من أهم التحديثات التي سارعت فيها العولمة لتغيير معالم الحياة الانسانية نجد التطور التكنولوجي بمختلف جوانبه، فبفعل التطورات والإنجازات التكنولوجية والعلمية المتلاحقة، أصبح تطور الأمم يقاس بمدى تمكنها وتطبيقها للتكنولوجيا في مختلف المجالات اذ نرى ان مستقبل البشرية رهينا لمدى التوفيق بين القدرة على تحقيق رفاهية الافراد بتوفير حاجياتهم الاساسية من جهة، وبين الحفاظ على استمرارية الموارد وحماية البيئة التي نعيش فيها،والحفاظ على المكاسب المحققة للأجيال المستقبلية من جهة أخرى، ولعل التحولات العميقة التي شهدها العالم في المجال البيئي والسياسي والاقتصادي خلال القرن العشرين، أدت للمطالبة بوضع مقاربات متعلقة بالموازنة بين الاقتصاد والبيئة في نفس الوقت.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في نمو وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها، فهي من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع منشآت الأعمال الهادفة وغير الهادفة الى الربح في عملياتها الخاصة، إذ نجدها قد غيرت سرعة ودقة نقل المعلومات من طبيعة المنافسة، الشيء الذي جعل معظم المؤسسات تواجه تحديات كبيرة لامتلاك مركز تنافسي رائد، ويعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات مجالا يحمل العديد من العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل المؤسسة، وذلك من خلال العتاد والأجهزة التي تعتبر وسيلة ذات كفاءة عالية لإدارة كم هائل من المعلومات، والبرمجيات التي تمكن المؤسسة من تنفيذ مهامها من خلال مجموع القواعد والإرشادات المستعملة في الأجهزة وكذا الشبكات التي تسهل على المؤسسة تدفق المعلومات وتسهيل التواصل مع المؤسسات الأخرى.

ونجد ان التصدير يعتبر جزءا اساسيا في الاقتصاد العالمي، باعتباره وسيلة تساعد على تحقيق النمو الاقتصادي للدولة المصدرة والجزائر كغيرها من الدول تسعى الى تحقيق اقتصاد متنوع خلاق للثروة يرتكز بالدرجة الاولى على الرقمنة (تكنولوجيا المعلومات) لبناء اقتصاد تكنولوجي رقمي، قصد ضمان مرافقة مسار التنويع الاقتصادي وتشجيع الصادرات، باعتبار ان هاته الاخيرة محور بالغ الأهمية في استراتيجية الدولة نحو ترقية المنتوجات الوطنية خارج الجزائر، ورهان للتحرر التدريجي والاندماج في الاقتصاد العالمي ومسايرة الرقمنة للانتقال التدريجي نحو اقتصاد معلوماتي تواكبه التكنولوجيا الحديثة.

1. اشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق ذكره، يمكن صياغة الاشكالية التالية:

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على قطاع التصدير في الجزائر ؟

الأسئلة الفرعية:

- ما ستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، أنظمة المعلومات، التدريب التقني) على عملية التصدير بفرع الصيانة بسكرة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (البنية التحتية، أنظمة البيانات، التدريب التقني) والتصدير بفرع الصيانة بسكرة؟.
- ما هي التحديات التي تواجه فرع الصيانة بسونطراك بسكرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات على عمليات التصدير؟

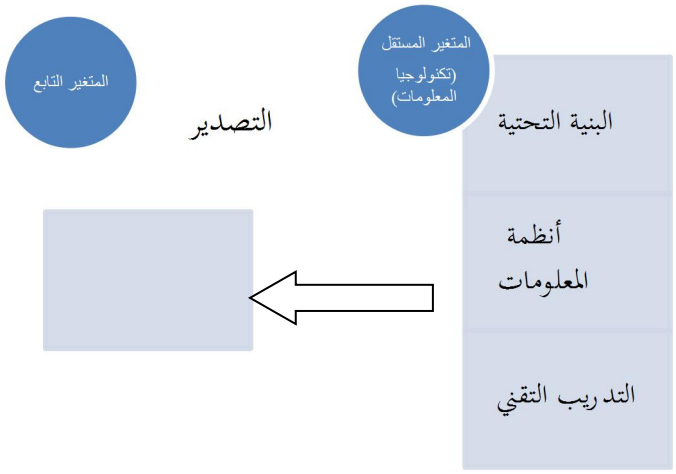
2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هاته الدراسة في تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات كأحد أهم ملامح التطور الاقتصادي في المؤسسات الجزائرية والتي تتجه بدورها تدريجيا نحو الرقمنة في صادراتها لتحقيق النمو والاندماج في الاقتصاد العالمي.

كما يعتبر التصدير (التجارة الخارجية) أمر ضروري، الا انه يصعب على اقتصاديات الدول النامية وهذا بسبب فقدانها لحصتها في السوق المحلية، وهو ما يعبر على ان المؤسسات في الدول النامية أقل تنافس مقارنة بالمؤسسات في الدول المتقدمة وبالتالي وجب على الدول النامية خاصة منها الجزائر تأهيل مؤسساتها في مجال التصدير.

3. نموذج الدراسة:

الشكل (01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبان

4. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات في فرع الصيانة بسونطراك بسكرة يسهم بشكل ايجابي في زيادة حجم التصدير.

الفرضيات الجزئية:

- هناك مستوى لابعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، أنظمة المعلومات، التدريب التقني) مرتفع في التصدير بفرع الصيانة لشركة سونطراك بسكرة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (البنية التحتية، أنظمة البيانات، التدريب التقني) والتصدير لفرع الصيانة لشركة سونطراك بسكرة

- هناك تحديات تقنية ولوجيستية تؤثر سلبا على فاعلية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في عمليات التصدير بفرع الصيانة لشركة سونطراك بسكرة.

5. التعريفات الاجرائية للدراسة:

تتضمن دراستنا الحالية بعض المفاهيم الاجرائية التي تعتبر ككلمات مفتاحية لها يمكن تحديدها فيما يلي:

– **تكنولوجيا المعلومات**: هي مجموعة الأدوات والبرمجيات والانظمة المستخدمة في شركة سونطراك لجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها، بما يساهم في ذلك في دعم اتخاذ القرار وتحسين أداء الموظفين بالشركة خاصة عمال الصيانة بالاضافة الى تحسين جودة الانتاج في بيئة العمل.

– **البنية التحتية**: هي مجموعة الموارد المالية والتقنية المتاحة في شركة سونطراك فرع الصيانة بسكرة والتي تمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التصدير.

– **أنظمة المعلومات**: مجموعة من الادوات والتطبيقات التقنية التي تستخدم داخل الشركة لجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها، بهدف دعم عمليات الصيانة واتخاذ القرار.

– **التدريب التقني**: مجموع البرامج التي تقدمها شركة سونطراك لعمال فرع الصيانة بهدف تزويدهم بالمهارات الفنية المتخصصة واللازمة لاستخدام وصيانة الاجهزة والانظمة التكنولوجية وتشغيل المعدات ذات الصلة بعمليات الصيانة والتصدير.

– **التصدير**: هو عملية بيع ونقل السلع والخدمات من شركة سونطراك الى دولة اخرى وفق اجراءات قانونية وتجارية محددة، بهدف تحقيق عائد اقتصادي يعود بالنفع على هاته الشركة.

– **شركة سونطراك**: هي شركة وطنية جزائرية مملوكة للدولة، تعمل في مجال استكاف وانتاج وتكرير وتسويق النفط والغاز، وتعد الفاعل الرئيسي في قطاع المحروقات بالجزائر، ويقاس دورها من خلال مساهمتها في الناتج المحلي الاجمالي، وحجم صادرات الطاقة وعدد المشاريع الطاقوية التي تشرف عليها داخل وخارج البلاد.

6. التموضع الابستمولوجي للدراسة:

يمثل التموضع الابستمولوجي نقطة انطلاق لبحثنا،يتم الاعتماد عليه من اجل تحديد المنهج الذي نعتمده في سير دراستنا بالاضافة الى المعرفة التي سينتجها ومدى صلاحيتها،والجدول الموالي يوضح اختيارنا للنموذج الذي نعتمده في دراستنا:

الجدورل رقم(01):التموضع الابستمولوجي للدراسة

النموذج	الهدف من المعرفة	المقاربة
النموذج الوضعي (الواقعي أو الوصفي)	هو ايجاد تأثير تكنولوجيا المعلومات بأبعادها على التصدير في الجزائر محل الدراسة واستنتاج هذا التأثير بأكثر موضوعية وحياد.	هي افتراضية استنتاجية اذ يعتمد دورها على الاستنتاج لبناء المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدليل المنهجي للدراسة

7. المنهج المستخدم في الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة،وللإجابة على الأسئلة المطروحة في مشكلة الدراسة،ومن أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف،سيتم الاعتماد على المنهج "**الوصفي التحليلي**" باعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة،كونه يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كيفيا وكميا،فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها،أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يبين مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى،كما أن إثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها تتطلب استخدام المنهج الوصفي الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق وتحليلها للوصول إلى تشخيص واقع ما،وهو دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

8. أدوات جمع البيانات في الدراسة:

من اجل بلوغ أهداف الدراسة والاجابة على الاشكالية المطروحة اعتمدنا في جمع البيانات على:

– **الاستبيان:** والذي يعد من أهم الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات، وقد تم تطويره استنادا على الدراسات السابقة، اذ يتضمن جزئين أساسيين، حيث خصص الجزء الأول منه للخصائص الديمغرافية

الخاصة بالعينة والتي تمثلت في: (الجنس – المستوى التعليمي – العمر – سنوات الخبرة) أما الجزء الثاني فقد خصص لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والمتضمن مجموعة من الأسئلة والمتمثلة في:

- بعد البنية التحتية: ويتكون من 06 فقرات.

- بعد انظمة المعلومات وادارة البيانات: ويتكون من 06 فقرات.

- بعد التدريب التقني: ويتكون من 06 فقرات.

الملاحظة: بالاضافة الى الاستبيان استخدمنا الملاحظة، من خلال الزيارات المتكررة لمؤسسة سونطراك قصد توزيع الاستبيانات والعمل على استرجاعها كاملة، والتي ساعدت بدورها في تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

9. مجتمع وعينة الدراسة:

– مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في فرع الصيانة بشركة سونطراك بسكرة، ممن لهم علاقة مباشرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل ذلك:

- المهندسين والفنيين.
- مسؤولي فرق الصيانة.
- مديري او مشرفي الصيانة.
- موظفي الدعم الفني والتقني.

– عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في 31 عاملا من 205 حسب التخصصات في مديرية الصيانة (بسكرة).

10. الحدود الزمانية والمكانية:

– الحدود الموضوعية: تقتصر هاته الدراسة بالبحث عن مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر.

– **الحدود الزمنية:** طبقت الدراسة الميدانية لهاته الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهري أفريل وماي من السداسي الثاني للسنة الجامعية 2024/2025.

– **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على شركة سونطراك فرع الصيانة بولاية بسكرة.

– **الحدود البشرية:** طبقت هاته الدراسة على العاملين بفرع الصيانة لشركة سونطراك ولاية بسكرة.

11. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة أساسا الى وصف الواقع،أي محاولة الفهم والشرح أو الوصف،وإختبار صحة الفروض كما تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها:

- التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التأثير على التصدير في الجزائر
- معرفة مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، انظمة المعلومات، التدريب التقني) في التصدير بفرع الصيانة لشركة سونطراك لسكرة.
- الكشف عن العلاقة ذات الدلالة الاحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير بفرع الصيانة لشركة سونطراك بسكرة.
- الكشف عن أهم التحديات التقنية واللوجيستية التي تؤثر سلبا على فاعلية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في عمليات التصدير بفرع الصيانة لشركة سونطراك بسكرة.

12. صعوبات الدراسة:

واجه الطالبان مجموعة من الصعوبات سواءا كانت منهجية او ميدانية، ومن اهمها:

- قلة الدراسات السابقة المحلية حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير، مما يصعب عملية بناء الاطار النظري.
- تداخل المفاهيم، مما يتطلب تحديدا دقيقا للتعريفات الاجرائية.
- ضعف تجاوب افراد الشركة محل الدراسة.
- عدم الحصول على بيانات دقيقة ومحدثة حول حجم التصدير ومستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة.

- من بين اكبر الصعوبات التي واجهتنا هي تطبيق الدراسة على وحدة الصيانة التي تضم 205 عامل والعمال الذين خضعوا للتكوين بالنسبة للوحدة يقدر ب31 عامل، وبالتالي النسب رغم تغيرها كانت ضئيلة.

13. هيكل الدراسة:

يتشكل هيكل الدراسة من فصلين:

– **الفصل الأول**: سيكون بعنوان الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والتصدير (المتغير المستقل) وسنتطرق من خلاله إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات كمبحث أول تحدد فيه تطور تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها، والمبحث الثاني يتم الحديث فيه عن التصدير وأهميته من خلال التعرف على التصدير ومدى أهميته وانواعه، وفي المبحث الثالث تطرقنا الى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير من خلال توضيح دور تكونولوجيا المعلومات في تسهيل العمليات التصديرية، والحديث عن أهم الدراسات السابقة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير.

– **الفصل الثاني**: سيكون بعنوان واقع تكنولوجيا المعلومات والتصدير في الجزائر وسنتطرق من خلاله إلى مداخل دراسة البنية التحتية والتحول الرقمي وأهم تحدياته في الجزائر، وخصص المبحث الثاني لقطاع التصدير في الجزائر من خلال الحديث عن اهم الصادرات الجزائرية ومؤسسات التصدير التابعة لها والتحديات التي تواجهها،

– **الفصل الثالث**: وفي الأخير سنتناول في الفصل الثالث الإطار التطبيقي للشركة سونطراك كمحل للدراسة التي طبقت فيها الاعمال الميدانية والمنهجية التي يتم اتبعاها لاتخاذ الاجراءات اللازمة للوصول الى أهداف الدراسة وتحليل نتائج الدراسة ومنها الخروج بتوصيات وآفاق مستقبلية تخدم موضوع الدراسة.

الفصل الأول

الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

ما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر مابين دول العالم،الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة، فهي تعد أداة متطورة ذات أهمية بالغة اذ لم يؤثر شيء في الحياة الانسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي اصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول اذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة، واصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل ،وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل الى:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مفهوم التصدير واهميته

المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

شهد العالم عبر تاريخه الطويل تطورات وتحولات كبيرة في طرق وأساليب الحياة والمعيشة،وقد استجدت لديه احتياجات عديدة بعد ان كان يعتمد على الزراعة لمدة من الزمن حتى حدثت الثورة الصناعية لتلبي له احتياجاته المستجدة،وتغير بشكل جوهري أنماط حياته ثم ما لبثت المجتمعات أن تطوي صفحة العصر الصناعي لتفتح صفحة جديدة لعصر المعلومات الذي تعيشه اليوم ألا وهو عصر العلومات، والتي قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المؤسسات وباتت مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوفرة لها،ولا تستطيع أي مؤسسة جمع،وتخزين المعلومات،وتحليلها،ونشرها او الاستفادة منها دون توفر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة،وانطلاقا من هذا سنحاول التعرف على نشأة تكنولوجيا المعلومات،واهم ما جاء في تعريفاتها المختلفة،ونبرز مدى أهميتها في الواقع المدروس.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

سيتم التطرق في هذا المطلب الى تعريف تكنولوجيا المعلومات (الفرع الأول) ومدى أهميتها (الفرع الثاني):

الفرع الاول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

تعددت التعاريف في إعطاء مفهوم محدد لتكنولوجيا المعلومات،وذلك باختلاف وجهات النظر كل حسب مجاله وتخصصه، فنذكر من بين هاته التعاريف ما يلي:

وقبل التطرق الى تعريف تكنولوجيا المعلومات،يمكن الفصل بين مفهوم التكنولوجيا ومفهوم المعلومات باختصار،فنجد ان **التكنولوجيا** تعرف على انها:

"مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي،وتحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من اجل تطوير الانتاج الزراعي.

أما فيما يخص **المعلومات** فقد سبق تعريفها في المبحث الأول على انها:"مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة،بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم،تمكن من الاستفادة منها للوصول الى المعرفة واكتشافها (**قنديلجي، 2006، صفحة 110**)

***تعريف تكنولوجيا المعلومات:** هي تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحسوبة فهي قوة رئيسة لتغيرين المنظمي والإداري وأداتها في اتخاذ القررات،وتصميم الهياكل الإدارية ومهمات العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط العالمي.

*كما تعرف على انها:"المقدرة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف إتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة"

- ولقد عرف الكاتب (roppey) تكنولوجيا المعلومات بأنها:كافة انواع البرمجيات والاجهزة والمعدات المتعلقة بالحساب والاتصال،سواءا اكان حاسوبا شخصيا او هاتفا او عن طريق نظم المعلومات الادارية.

- وعرف الكاتبان (knott&waites) تكنولوجيا المعلومات بأنها:مصطلح يستخدم لوصف مدى المنتجات والانظمة التي تعالج المعلومات،وتديرها وتولدها،وذلك باستخدام تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات.

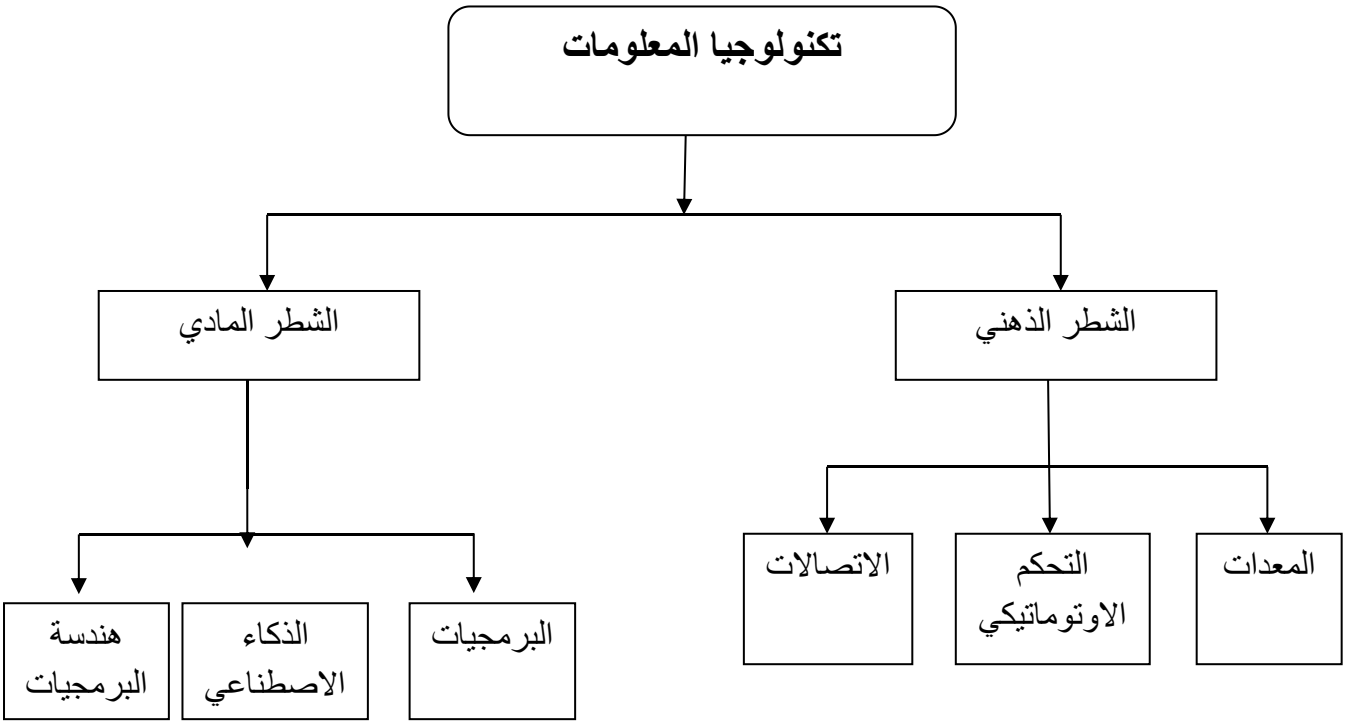
- أما (برهان) فقد عرف تكنولوجيا المعلومات على انها: ليست سوى ادوات او وسائل يتم استخدامها في مجال معين لتحقيق أهداف معينة،وان استخدام التكنولوجيا هو وسيلة أواداة وليست هدفا بحد ذاته.

- فيما عرف (**الحسنية، 2009، صفحة 141**) تكنولوجيا المعلومات من خلال تناول سطرين هما:

الشطر الأول(مادي): ويتكون من معدات الحاسوب والتحكم الاوتوماتيكي وتكنولوجيا الاتصالات.

الشطر الثاني(ذهني): وهذا يتكون من البرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسة البرمجيات،وهذا ما يظهره الشكل الموالي:

الشكل (02): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: بدر،1988،ص18

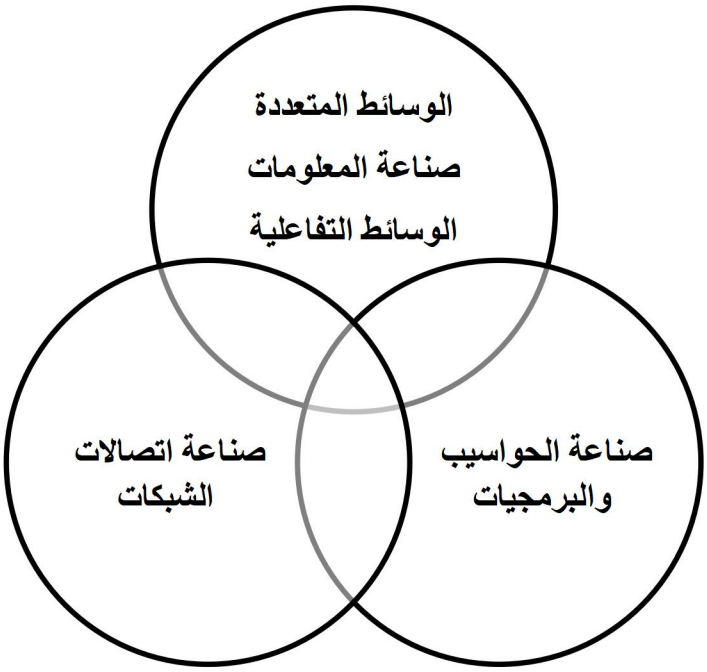
وبهذا الصدد يشي(alter) الى ان نظام المعلومات(is) ما هو الا نظام للعمل،يستخدم تكنولوجيا المعلومات للوصول الى المعلومات او نقلها او خزنها،او استرجاعها او عرضها وهذه المعلومات تستخدمها انظمة العمل التي تدعمها نظم المعلومات،وتتألف المنظمات من انظمة العمل المترابطة،والتي تتنافس في بيئة الاعمال (**انور بدر، 1998، صفحة 20**)

– كما يعرفها(بول وميكالف): هي جميع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني،ويشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط والفاكس،وغيرها من المعدات (**انور بدر، 2001، صفحة 25**)

– وقد عرفها كل من (**الهواسي والبرزنجي، 2014، صفحة 19**): بانها كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة وتناقل نتائج عمليات التحليل،والتصنيف والاستخلاص للمعلومات وتوجيه الافادة منها من قبل المستفيدين، بأيسر الطرائق مع ضمان الانجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب.

-وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها:استخدام الآلات التكنولوجية الحديثة،ومنها الكومبيوتر في جمع البيانات ومعالجتها (**النجار، 2007، صفحة 55**)،والشكل الموالي يظهر لنا النظم المتداخلة لتكنولوجيا المعلومات.

الشكل (03): النظم المتداخلة لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: قاسم،2000،ص67

ففي هذا الشكل نلاحظ ان هذا التداخل بين كل من صناعة الاتصال وصناعة الحواسيب والبرامجيات وصناعة المعلومات،يجعل من تكنولوجيا المعلومات قطاعا قادرا على خلق الترابطات القطاعية بأداء أسرع وحيز أصغر،ولعل أهم ما يميز هذا القطاع هو حصر المسافات وتقليص المكان،وضغط الوقت نتيجة التفاعل الشديد بين الباحث والنظام وتزايد النظم الشبكية،وبالتالي التمكن من ربط النظ الداخلية مع بعضها،ورفع كفاءة التخزين والمعالجة والنقل والتوليد والاسترجاع (**همشري، 2009، صفحة 34**).

وعموما تعد تكنولوجيا المعلومات القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال،اذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة،وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها،فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقاءها وتميزها التنافسي،اذ ان تكنولوجيا المعلومات باختصار ماهي الا نتاج تلاحم وتكامل بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا الحاسبات.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات مسألة حضارية وثقافية،ترتبط بتغيير ومفاهيم وعادات سائدة في المجتمع،فهي تعد المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في عالمنا اليوم،لذا نجد ان لها اهمية كبيرة في واقع الأعمال،وتكمن أهميتها في النقاط التالية:

- توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تسهل عملية سير الاعمال وتحقيق أهداف المؤسسة،مثل الترميز والبرمجة ونقل البيانات،والتخزين والاسترجاع وتحليل النظم وتصميمها والتحكم بها،فضلا عن المعدات المرتبطة المستخدمة لجمع ومعالجة وتقديم المعلومات.
- التخزين الالكتروني وحماية مختلف السجلات القيمة في المؤسسات.
- تقديم المعلومات والاتصالات اللازمة والمهمة لاصحاب القرار،حيث تساعدهم في اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بمؤسساتهم.
- حماية المعلومات الالكترونية من الاختراق او القضاء عليها خلال كارثة تكنولوجية.
- تخفيف أعباء الموظفين في اداء مهامهم،وسهولة تتبع المشاريع ومراقبة البيانات المالية
- التحكم بسماحية الوصول الى المعلومات والبيانات المخزنة في قواعد البيانات وسماحية تعديلها ونقلها وحذفها
- الوصول عن بعد الى الشبكة الالكترونية الخاصة بالشركة او المؤسسة،بحيث يتمكن الموظفون العمل بالمنزل او اي مكان آخر.
- تسهيل التواصل بين الموظفين وعالم الاعمال بسرعة وفعالية كبيرة،من خلال البريد الالكتروني ومؤتمرات الفيديو،وغرف الدردشة الداخلية،دون الحاجة الى التواصل الشخصي بالضرورة،مما يؤدي الى توفير الوقت واختصار المسافات (**الركابي، 2004، صفحة 52**)

كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علمي وتقني وتغير نوعي في حقول المعرفة فضاء رحب من خلال انبثاق المعلومات وشبكة الأنترنت الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال،فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها ومن أهم الركائز التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة إضافة إلى أثر ذلك في توفير الوقت والجهد والمال،سواء كان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أم نقلها أم حفظها (**الركابي، 2004، صفحة 53**).

كما نجد من يحدد أهمية تكنولوجيا المعلومات في الآتي:

- ✓ توسيع افق التفكير،ومنح الانسان خيارات جديدة اثناء ممارسته الانشطة المختلفة.
- ✓ تنمية المهارات الفردية للانسان،من خلال مساعدته على انجاز المهمات ككل.
- ✓ السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات في أرجاء العالم.
- ✓ تقديم وبوضوح معلومات تتحدى العقل البشري.
- ✓ تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول إليه.
- ✓ القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة.
- ✓ تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية والمهام المنجزة يد ويا بشكل آلي. (**الوردي، 2002، صفحة 23**)

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات ومجالات استخدامها

أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها،من اهم الركائز التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في كافة المجالات، فهي تحتوي على وظائف متعددة ومتطلبات يستلزم تطبيقها، اضافة الى تنوع وتعدد استعمالاتها،وهذا ما سنتحدث عليه كل على حدى.

***الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات*Information technology components**

المكونات عبارة عن مزيج من الأفراد والتقنيات تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تساعد في تحقيق أهداف يصعب تقليدها بسهولة (**الهواسي، 2017، صفحة 22**)

1. **المكونات المادية والبرمجيات:Hardware and software**

المكونات المادية هي جميع الادوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، بالإضافة إلي جميع الاجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ولكن المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون يتعرف عليها النظام ويقوم الحاسوب بتحقق هدف مرغوب ويمكن وصف المكونات المادية باختصار أنها تمثل أربعة مكونات رئيسة معروفة وهي أدوات الإدخال، والمعالجة، والاخراج، والتخزين.

2. الموارد البشرية:Human Resources

يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تكنولوجيا المعلومات ويمكن تقسيمهم على صنفين:

الصنف الأول: ويشكل الغالبية ويُطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها، أما **الصنف الثاني** فهم المختصون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت تطبيقية أو نظام. **(الخناق، 2016، صفحة 10)**

3. الشبكات: Networks

وهي مجموعة من الحواسيب ترتبط بخطوط إتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات وتُستخدم هذه الشبكات لتحقيق أهداف مثل: توفير الاتصال بين الاشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية، وهناك عدة أنواع من الشبكات أهمها:

- الشبكات المحليLAN» Local Area Networks » : يتم استخدام هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة وملحقات الحاسوب ضمن مبنى أو مكتب واحد بإستخدام ما يسمي بالخادم Client Serveur
- شبكة المنطقة « Metropolitan Area Network « MAN : تستخدم هذه الشبكات بشكل أساسي لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية، وتقوم بإستخدام كابلات الألياف الضوئية لربط هذه الشبكة.
- الشبكات الواسعة(WAN) Wide Area Networks هذا النوع شبيه بـ شبكة المنطقة ولكن تتوسع لتغطية منطقة جغرافية كبيرة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تتيح للمستخدمين تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

- الانترنت Internet الانترنت منتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من (Inter National Network)، وهذه الشبكة تعتبر أكبر اداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في معظم أو كل الانشطة المختلفة. **(ابراهيم والجنائي، 2007، صفحة 47)**

4. **قواعد البياناتData Base**:

هي مجموعة من البيانات يكون بينها علاقات منطقية كما أنه يسهل تخزينها و استرجاعها من أجل إستخدامها أو تعديلها لتكون جاهزة للإستخدام عند الحاجة، ويؤدي إستخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة الأهداف المميزة مثل عدم تكرار البيانات و زيادة إمكانيات إقتسام البيانات و تحقيق رقابة فعالة.

الفرع الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات

ادخلت التكنولوجيا في معظم مجالات الحياة واثرت فيها ايجابيا،ومن بين المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات،نجدها كالآتي:

- *مجال التعليم والتعلم:* لقد قدمت التكنولوجيا خدمة كبيرة في مجال التعليم،بدءا باختراع القلم والورق الى مرحلة التسجيل والتصوير،والآن اصبح الحاسوب من اقوى الوسائط المستخدمة في مجالات التعليم،اضافة الى استخدام شاشات العرض المختلفة والفيديو وغيرها من في التعليم،فقد تعددت الطرق التي وظفت بها تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم،فاستعملت الوسائط المتعددة(MULTIMEDIA)،حتى اصبح بامكاننا مشاهدة فيلم وثائقي عن كثير من الظواهر الطبيعية،كالزلازل والرحلات الفضائية ونمو النباتات والكائنات الحية،واستخدمت البرامج المخبرية التي تظهر محاكاة الواقع الذي تتم به التفاعلات المختلفة بين الذرات والجزيئات،وعملت التكنولوجيا بذلك على تقريب البعيد،وتكبير الصغير،واظهار ادق التفاصيل دون خوف او ضرر،وكذلك التعلم عن بعد،حيث يمكن لمتعلم في بلد ما ان يستمع ويناقش محاضرا في بلد آخر واصبحت الشبكة العنكبوتية(الانترنت)مصدرا اساسيا من مصادر التعليم لا غنى عنه للطالب والمعلم،ومصدرا للمعلومة لأي شخص آخر **(ايتراك وآخرون، 2007، صفحة 221)**
- *مجال الاتصالات:* اصبح ممكنا في هذه الايام ان تشاهد او تسمع ما يحدث في ابعد مكان في هذا العالم،فلم يعد الاتصال مقتصرا على الرسائل البريدية او المكالمات الهاتفية،وغيرها من الوسائل وكذلك التراسل الفوري للمعطيات او التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية،وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال وشبكات الحاسوب،حتى اصبح العالم

اشبه بقرية صغيرة،ومن المستجدات امكانية استخدام شبكة الانترنت لاجراء الاتصالات الهاتفية بتكلفة قليلة،من خلال ما يسمى (الصوت عبر بروتوكول الانترنتVOIP) **(ايتراك وآخرون، 2007، صفحة 222)**

- *التجارة الالكترونية:* يقصد بالتجارة الالكترونية القيام بعمليات العرض والبيع،والشراء والسلع والخدمات والمعلومات،عبر النظام الالكتروني بين المنتج والمورد والمستهلك بحيث تحقق الشركات فوائد عديدة منها: تسويق اكثر فعالية،تقليل عدد الموظفين الذي لم يعد لهم حاجة في الاعمال الادارية والحسابات التواصل الفعال مع الشركات الاخرى والزبائن اينما وجدو.
- *المجال الاداري:* تستخدم المؤسسات الحواسيب والشبكات الداخلية والخارجية في تسيير شؤونها الادارية،وكذلك في التراسل بين فروع المؤسسة التي قد تكون متباعدة ولم يعد مصطلح(المكتب بلا ورق)الذي تنتج فيه المعلومات ويتم تبادلها الكترونيا بعيد المنال،كما اصبح اليوم مصطلح الحكومة الالكترونية يتردد كثيرا وسائل الاعلام وقد لجأت الدول حديثا الى نظام الادارة الالكترونية،الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة نشاطاتها المختلفة،من خلال انظمة المعلومات المحسوبة سواءا على المستوى الاعلامي او التفاعلي،في التواصل مع الافراد وبشكل يضمن حماية المعلومات وأمنها،مما يسهل انجاز الخدمات والمراسلات بين الجهات الرسمية من جهة،والمؤسسات والمواطنين من جهة اخرى،بما يوفر الوقت والجهد والمال،ولاستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الادارية للدولة عدة مستويات: مستوى اعلامي يتم فيه نشر البيانات والمعطيات مثل القوانين،مستوى تفاعلي،يقوم المواطن بادخال البيانات اللازمة حول موضوع معين كالاحصاءات،مستوى معاملات معلومات لاصدار شهادات الميلاد،وطلب تجديد جواز الصفر **(ابو قحف، 2005، صفحة 62)**
- *الصحة والطب:* لقد تم توظيف تكنولوجيا المعلومات في مجال الصحة والطب عن بعد،بهدف رفع المستوى الصحي لسكان المناطق النائية والارياف،مما يقلل من نفقات العلاج والسفر،ويحقق راحة المريض من عناء الوصول لمراكز العلاج المجتمعة في المدن الكبرى،وكذلك التبادل المعرفي بين المراكز الطبية المنتشرة في العالم عبر المؤتمرات العلمية والطبية المرئية،وربط المستشفيات البعيدة بعضها عن بعض بشبكة اتصال تمكن الاطباء من تشخيص الامراض،من خلال تبادل الصور والتقارير وتقديم مشورات طبية في الحالات المرضية المعقدة **(اللامي والبياتي، 2010، صفحة 74)**
- *مجال الاعلام والثقافة:* اسهمت تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمة كبيرة في رفع مستوى ثقافة الشعوب،فالورق ثم الطباعة ونتاجها من مطبوعات وكتب وصحف ومجلات والوثائقيات المصورة حول شتى القضايا والنشر،من خلال الانترنت اسهمت جميعا في ايصال المعرفة الى قطاعات واسعة،ومكنت كذلك الكثيرين من النشر على تكلفة مقبولة،وقد لعبت وسائل الاعلام ومازالت دورا اساسيا في نقل المعلومة وايصالها في وقت قريب من حدوثها،سواءا

كانت مسموعة عبر الاذاعة او الهاتف او مسموعة–مرئية عبر البث التلفازي،وطرق التسجيل الاخرى وحديثا من خلال الانترنت،وقد اسهمت التكنولوجيا في سهولة توفير المعلومة ومعالجتها وبثها في وقت قصير وترجمتها لعدة لغات.

- *المجال العكسري:* استخدم الانسان التكنولوجيا في الحروب،فكانت الاسلحة المختلفة عاملا اساسيا في كسب الحروب قديما وحديثا،وكان دور تكنولوجيا المعلومات مهما في توصيل الرسائل والمعلومات بشكل سري بين القيادة والميدان وكذلك لاغراض التجسس،وحديثا دخلت تكنولوجيا المعلومات المجال العسكري بشكل أوسع،فهنالك الصواريخ الموجهة بالحاسوب،وانظمة الاتصال الحديثة وغيرها،مما اثر بشكل كبير على اداء الجنود في المعركة.
- *المجال الترفيهي:* هنالك الكثير من ألعاب الحاسوب التي يعتمد بعضها على الرسومات الثلاثية الابعاد والصوت،كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات في انتاج الموسيقى والافلام والتأثيرات الخاصة،والصاحبة لها وتسجيلها وعرضها،كما تستخدم الانترنت لتوزيع المنتجات المتعددة الاوساط،مما يساعد على انتشارها.
- *المجال الصناعي:* صناعة تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعا مهما في اقتصاد كثير من الدول،وقد استخدم الحاسوب ايضا في تصميم وفحص نماذج الآلات المعقدة كالسيارات والطائرات،كما شاع استخدام الآلات الموجهة بالحاسوب، والانسان الآلي في الصناعات وخاصة الخطرة منها واصبح كثير من الاجهزة يستخدم حواسيب مصغرة لمراقبة عملها، فمثلا اصبح في السيارة الحديثة عدد من الحواسيب الصغيرة تتحكم في عمل أجزائها المختلفة (**موسى وآخرون، 2007، صفحة 122**).

المطلب الثالث: تطور تكنولوجيا المعلومات في السياق الاقتصادي

ان مصطلح تكنولوجيا المعلومات رغم حداثته و ارتباطه الكبير بالحواسيب إلا إننا نستطيع أن نؤكد بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل إرتبط بالمعلومات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث، أين إرتبط تطور تكنولوجيا المعلومات بتطور صناعتها، وبذلك يمكن وضع خطا زمنيا لتطور صناعة تكنولوجيا المعلومات (**بوشوك، 2020، صفحة 51**) والذي يقوم على أربعة مراحل أساسية وهي:

1. **مرحلة النظام المرتكز على النظم: (1964 –1981):**

قابل خلال هذه المرحلة إستخدام قانون كروش (Law s'Grosh) والذي يشير إلى قوة أن الحاسوب تزداد بمعدل مربع تكلفة، وبالتالي كلما ازدادت سرعة الحاسوب انخفضت تكلفته.

2. **مرحلة النظام المرتكز على الحاسوب الشخصي: (1981 –1994)**

أين صادف هذه المرحلة ظهور قانون مور(Moor s'Law) والذي يعبر عن القوة التشغيلية

3. مرحلة النظام المرتكز على الشبكة (: 1994–2005) :

ولقد قابل خلال هذه المرحلة قانو ن متكالف (Law s'Metkalf) والذي يشير إلى أن قيمة الشبكة تزداد أسيا مع الزيادة في حجم الشبكة مما يجعلها تتوسع وتصبح أكثر فاعلية

4. مرحلة النظام المرتكز على المحور المشروعي (2005 –2015):

ظهر قانون التحول والقائم على أن مدى تحول الصناعة سيكون مكافئا لمربع نسبة القيمة المضافة للصناعة والتي تحسب عن طريق المعلومة المجردة (الومضة Bits –) كعاكس لمعالجة الذرة. (**نجم، 2009، صفحة 116**)

الجدول (02): تطور أنظمة تكنولوجيا المعلومات

	المرتكز على النظم 1981–64	**المركتز على pc 1994–81**	**المرتكز على الشبكات 94– 2005**	**المرتكز على المحتوى 2005– 2015**
المستفيد	**الاعمال**	**المهنيون**	**الزبون**	**الفرد**
التكنولوجيا	ترانز يستور	المعالج المصغر	نطاق الاتصالات	البرمجيات
القانون	كروتشي	مور	ميتكالف	التحول
التركيز على الشبكة	مركز البيانات	شبكة المناطق المحلية	شبكات عامة	شفافية
هيكل التوالد	تكامل عمودي	تكامل افقي	افقي متقارب	تجسيدي

المصدر: نجم عبود نجم، 2009، ص 116

فقد كان لتكنولوجيا المعلومات تأثر كبير بالغ في السياق الاقتصادي، وهو ما أحدث تحولات جذرية في طريقة عمل الاقتصاد العالمي، ومن أبرز ملامح هذا التطور وتأثيراته الاقتصادية ما يلي:

1. زيادة الكفاءة الانتاجية: ساعدت انظمة المعلومات والادوات الرقمية على تحسين كفاءة المؤسسات من خلال أتمتة العمليات وتقليل الاخطاء البشرية، كما ادى استخدام البرامج المتقدمة الى تسريع اتخاذ القرار بناءا على تحليل البيانات الضخمة.

2. نمو الاقتصاد الرقمي: ظهرت قطاعات اقتصادية جديدة بالكامل تعتمد على تكنولوجيا المعلومات مثل التجارة الالكترونية، العملات الرقمية والخدمات السحابية، وتوسع سوق العمل الحر والعمل عن بعد، مما اتاح فرصا اقتصادية جديدة على مستوى العالم.

3. **تحفيز الابتكار وريادة الاعمال:** حيث اصبح بامكان الافراد والشركات الصغيرة الوصول الى أدوات تكنولوجيا متطورة بأسعار مناسبة، مما شجع على الابتكار وانشاء شركات ناشئة، بالاضافة الى منصات التمويل الجماعي والتسويق الرقمي الذي ساعد في دعم المشاريع الصغيرة. **(زرزار، 221، صفحة 221)**

4. **تحولات في سوق العمل:** وذلك من خلال اختفاء بعض الوظائف التقليدية بسبب الأتمتة وظهور وظائف جديدة تتعلق بادارة البيانات، الامن السيبراني، تطوير البرمجيات وتحليل الانظمة، والحاجة الى تطوير المهارات الرقمية للاندماج في السوق الجديدة.

5. **تحسين الشفافية ومكافحة الفساد:** ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تحسين نظم المحاسبة والرقابة المالية، مما زاد من الشفافية والحوكمة في المؤسسات الحكومية والخاصة.

***6.* تحديات اقتصادية جديدة:** كزيادة الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والنامية، مما يؤدي الى تفاوت في الاستفادة من هذه التكنولوجيا، وكذا المخاطر الاقتصادية مثل الجرائم الالكترونية وتسرب البيانات وانعدام الأمان الوظيفي في بعض القطاعات. **(زرزار، 221، صفحة 222)**

المبحث الثاني: مفهوم التصدير وأهميته

يعتبر التصدير أهم ما يحرك عجلة اقتصاد الدول إلى الالمام، كما يتمثل في كونه مقياس من مقاييس مدى نجاح ميزان مدفوعات هذه الدول، ووسيلة من وسائل التنمية الاقتصادية ومؤشرا هاما في النهوض باقتصاديات الدول النامية فهو العنصر الهام الذي يدفع بالدولة لتحقيق جميع أهدافها المسطرة، حيث نستعرض في هذا المبحث مفاهيم حول التصدير وأهميته وأهدافه كما نستذكر أنواعه.

المطلب الأول: مفهوم التصدير

باعتبار التصدير من أبرز الركائز التي تقوم عليها التجارة الدولية، ويلعب دورا استراتيجيا في دعم الاقتصاد يجدر بنا التعرف على مفهوم التصدير (الفرع الأول) وأهم الخصائص التي يتميز بها (الفرع الثاني)

الفرع الأول: مفهوم التصدير

إن نشاط التصدير والصادرات عنصران يخدمان موضوع واحد هو عملية التصدير لتحقيق الاهداف المسطرة خاصة توفير موارد مالية للخزينة العمومية لتحقيق الرفاهية الاقتصادية.

فالتصدير يعرف على أنه عملية البيع للسلع والخدمات للدول الاخرى، كما يعرف على انه بيع أقصى ما يمكن من الانتاج الوطني للخارج للحصول على أكبر قدر من رؤوس الاموال الاجنبية، وتفادي خروجها من أجل تحقيق أقصى حد من الثراء (**حفايضية، 2020، صفحة 11**)

كما يعرف على أنه: انتقال السلع وسواها من الخيرات والممتلكات المادية من بلد المنشأ إلى البلدان الاخرى لتسويقها في أسواق عالمية.

أما بالنسبة للصادرات فعرفت كما يلي: تعرف الصادرات على أنها مجموع السلع والخدمات المباعة في الأسواق الخارجية ويضيف إلى مداخيل رؤوس الأموال التي تظهر في ميزان المدفوعات على أنها صادرات تمثل بيع عناصر محلية مالية أو حقيقية لمستثمرين أجانب.

الفرع الثاني: خصائص التصدير

من أبرز الخصائص التي تميز التصدير كنشاط اقتصادي وتجاري ما يلي:

- ❖ التأثر بالسياسات الاقتصادية: مثل السياسات الجمركية واسعار الصرف، والاتفاقيات التجارية.
- ❖ مصدرا للعملات الاجنبية: من خلال توفير التدفق للعملات الصعبة (الدولار او اليورو) مما يعزز الاحتياط النقدي للدولة. (**Salem Ahmed et ALBERTINI , 1992, p. 272**)
- ❖ يتطلب المعرفة بالسوق الدولي: فنجاح التصدير يعتمد على دراسة احتياجات الاسواق الخارجية، المنافسين وأساليب التسويق الدولية.
- ❖ يعتمد على جودة وتنافسية المنتجات: لضمان القبول في الاسواق الخارجية، وجب على المنتجات ان تكون عالية الجودة وتلبي المواصفات العالمية.
- ❖ يتطلب اجراءات تنظيمية: اذ يحتاج التصدير الى تصاريح ومستندات جمركية وفواتير تجارية لضمان سير العملية بشكل قانوني ومنظم.
- ❖ مرتبط بالخدمات اللوجيتسية: اذ انه يشمل على عناصر ضرورية لضمان وصول السلع بشكل آمن وفي الوقت المناسب كالنقل الدولي، التخزين، التأمين والشحن

المطلب الثاني: أنواع التصدير

نجد ان للتصدير أنواع عديدة تختص كل واحدة منها في الوصول الى مجال معين او اتجاه ذات منحى اقتصادي محدد، نذكر من بين هاته الأنواع ما يلي:

1. **التصدير المباشر**: في هذا النوع من التصدير يقوم المنتج بالتصدير بنفسه إلى الاسواق الاجنبية دون الاستعانة بخدمات الوسطاء، ويتم التصدير المباشر وفق أربع طرق:

– طرق التصدير المباشر: التصدير المباشر بدون دعم من الخارج والبيع عن طريق فروع الشركة في الخارج. – الممثل التجاري: وهو شخص من دولة ما أو شركة ما ملحق بدولة أجنبية.

– الوكيل التجاري: وهو مندوب لشركة ما بغية التفاوض على بعض الاعمال تحت إسم هذا المشروع

2. **التصدير غير المباشر**: طريقة شائعة الاستخدام إذ لا تتولى المؤسسات المنتجة للسلعة عملية انما توكل الميل إلى جهات خارجية سواء كانوا من نفس البلد أو التصدير للأسواق الخارجية وخارج البلد.

ويطبق هذا النوع من التصدير على الشركات حديثة العهد بالتصدير إلى الاسواق الخارجية، وذلك أنها تتضمن أول مخاطرة وهذا النوع لا يكلف الشركة أي تكوين للأيدي العاملة في الخارج، فالوسيط التجاري لديه معرفة كافية بأحوال السوق الاجنبي وطريقة التعامل في الأسواق الاجنبية المستهدفة . **(عزوزي، 2010، صفحة 58)**

ونجد من بين طرق التصدير غير المباشر ما يلي:

– شركات التجارة الخارجية: في الواقع ليس لدى هذه الشركات كافة التوجهات والامكانيات الممتلك جملة الكفاءات اللازمة للتصدير، إذ لابد لها من امتلاك شركات لبيع منتجاتها في الخارج. **(زير، 2010، صفحة 81)**

– التصدير المشترك (المنظم): عبارة عن تضامن عدة مصدرين معا، في تنظيم النشاط التصديري، حيث تقوم شركات الاعضاء بالاشتراك في تنظيم معين بهدف تحسين أنشطتها التصديرية، ويميز هذا الاسلوب أشكال مثل :

– الاتحاد التصديري: يقوم على فكرة مفادها أن التعاون بين عدة شركات راغبة بالتصدير سيكون اقتصاديا وأكثر فعالية من سلسلة من الاعمال الفردية، الهدف الاساسي لالتحاد وهو التصدير بكثرة وبشكل أفضل مع الاحتفاظ بالاستقلال المالي والقانوني للشركة، حيث نجد أن وظيفة التصدير التي كانت تقوم بها الشركة العضو سابقا مجمعة ومركزة في تنظيم خاص، فتعاون الاعضاء يساعد على وضع أشخاص متخصصين، وبالتالي سيكون البيع بسعر أفضل وفي أسواق أوسع ويكون هذا الاتحاد مفيدا أو يشكل إحدى وسائل الشركات بتصدير السمع خاصة الشركات الصغيرة التي ليست لها القدرة على التصدير بمفردها. ويقوم هذا الاتحاد مهما كان شكله بوظائف جزئية عامة تتعلق

بالنشاط التصديري مثل: القيام بوضع سياسة تسويقية أكثر فعالية تتعلق بدراسة السوق والترويج وتطوير المنتجات.....إلخ (**زير، 2010، صفحة 82**)

– التصدير المحلول: هو أسلوب بيع يتم فيه قيام شركة كبيرة تمتلك شبكة توزيع في دولة أو عدة دول أجنبية بوضع هذه الشبكة في عمولة محددة، بخدمة شركة صغيرة حديثة التصدير وذات إمكانيات ضعيفة لا يمكنها القيام بعملية التصدير بمفردها.

المطلب الثالث: أهمية التصدير في التنمية الاقتصادية

تتركز أهمية التصدير في المزايا التي تحصل عمليا الدول في ثالث محاور أساسية: إن التصدير هو المصدر الرئيسي للنقد الاجنبي الذي يستفاد منه في تمويل عمليات الاستيراد من جهة ومن جهة أخرى تخفيض العجز في ميزان المدفوعات، فالصناعات التصديرية قد تحصل على مدخلات من صناعات غير تصديرية كما أن جزء من مخرجاتها قد يستخدم في تدعيم صناعات غير تصديرية أيضا، وهذه العالقة التكاملية تؤدي حتما إلى تطور الصناعات غير التصديرية وتحويلها إلى صناعات تصديرية في الاجل الطويل. (حاتم، 1993، صفحة 42)

إن التصدير يعني التواجد المستمر في الأسواق الخارجية والقدرة على المنافسة لمحصول على أكبر حصة تسويقية وهذا التواجد يفرض على الشركات المصدرة مواكبة الشركات المنافسة ليا في الأسواق الخارجية من حيث تكنولوجيا الانتاج وتطوير المواصفات الفنية واستخدام ترويج أكثر تأثيرا وغيرها، وكل هذه الامور تنعكس بدورها على تطوير هيكل الصناعات الالكترونية اليابانية التي بدأت تظهر في الاسواق الاروبية في أوائل السبعينات، ورغم أنها كانت متوسطة الجودة مقارنة بمثيلاتها المصنعة في دول أوروبا الغربية وأمريكا الى أن التواجد المستمر في هذه الاسواق أكسب الشركات اليابانية الخبرة ومكنها من نقل التكنولوجيا الانتاجية من الدول المنافسة وتطويرها إلى الأفضل حتى أصبحت الآن الأكثر بيعا والأكبر تفضيلا من جانب المستهلك الاوروبي والامريكي على حد سواء وقد انعكس ذلك الامر على الصناعات الهندسية الاخرى المنتجة في اليابان وبدأت تغزو أسواق العالم (**حاتم، 1993، صفحة 34**)

إضافة إلى ذلك وعلى مستوى المنافسة العالمية أصبح التصدير يشير إلى مدى امتياز الاقتصاد بلد معين بالمردودية والتكلفة الدنيا والجودة حتى أن مقياس الاداء الاقتصادي والتكنولوجي أصبح في السنوات الاخيرة يعتمد كثيرا على اعتبار قدرات التصدير وخاصة محتوياته التكنولوجية، والمقصود بذلك هو طبيعة التكنولوجيا ذاتيا فصنع وتصدير جهاز أوتوماتيكي مثال يختلف في اهميته وقيمته المضافة على صنع وتصدير آلة ميكانيكية.

من خلال ما سبق نستنتج أن عملية التصدير يتسرب تأثيرها انطلاقا من تحسين الجودة إلى حدوث تخفيض في تكاليف الانتاج والتكلفة النهائية وصولا إلى احتلال وضعية تنافسية أقوى، وبالتالي الاستحواذ على شريحة سوقية أكبر مما يرفع رقم الاعمال، ما يساهم في الحصول على أكبر أرباح وتوزيع جزء منها إلى عادة استثمار الجزء الباقي في نشاطات مختلفة منها البحث التطبيقي أو الابداع التكنولوجي المساهمين ما يسهم في القدرة التصديرية الفعلية لا تتمثل في تصدير أكبر الكميات فحسب، بل في تصدير أكبر كمية من المنتجات التي تتصف بمواصفات تكنولوجية متقدمة. (**قطاف، 2019، صفحة 45**)

المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير

نجد ان التداخل المتزايد بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير يظهر فرص جديدة للنمو، لاسيما أمام الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تستطيع الان المنافسة على المستوى الدولي بفضل الأدوات الرقمية الحديثة، ومن هنا تبرز اهمية فهم العلاقة في هذا المبحث حيث سنتطرق الى دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل العمليات التصديرية (المطلب الاول) التجارة الالكترونية وتوسيع الاسواق (المطلب الثاني) ثم نتناول اهم الدراسات التي تطرقت الى تأثير تكنولوجيا المعلومات والتصدير (المطلب الثالث)

المطلب الاول: دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل العمليات التصديرية

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا محوريا في تبسيط وتسريع مختلف مراحل العملية التصديرية، مما يسهم في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة وتعزيز القدرة التنافسية، ومن بين أبرز الأدوار التي تؤديها ما يلي:

1. أتمتة الاجراءات الادارية والجمركية: تمكن النظم الرقمية من معالجة الوثائق المتعلقة بالتصدير مثل (الفواتير شهادات المنشأ، المستندات الجمركية) بشكل سريع وآلي، مما يقلل من الاخطاء ويسرع زمن الانجاز.

2. الوصول الى الاسواق العالمية: عبر الانترنت والمنصات الرقمية، يمكن للمصدرين عرض منتجاتهم على نطاق عالمي والوصول الى مستوردين من مختلف الدول، دون الحاجة الى التواجد الجغرافي المباشر (**Christopher، 2016**)

3. تحسين سلسلة التوريد واللوجيستيات: تسهم نظم تتبع الشحنات وادارة المخزون المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات في ضمان انسيابية العمليات وتقليل الفاقد والتأخير، مما يعزز ثقة العملاء في أداء الشركة.

4. تعزيز التواصل مع العملاء والشركات: تتيح أدوات الاتصال الرقمي كالبريد الالكتروني والمحادثات المباشرة، المؤتمرات عبر الفيديو وغيرها على التواصل السلس والمستمر مع العملاء الدوليين، مما يحسن من مستوى الخدمة ويعزز العلاقات الخارجية.

5. الامن السيبراني وحماية البيانات: من خلال تقنيات التشفير والحماية الرقمية، تضمن تكنولوجيا المعلومات سرية وأمان المعاملات التجارية والبيانات الحساسة المرتبطة بعمليات التصدير (**Chaffey, 2019**)

وعليه: يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات لم تعد مجرد أداة مساعدة بل أصبحت عنصرا استراتيجيا في عملية التصدير.

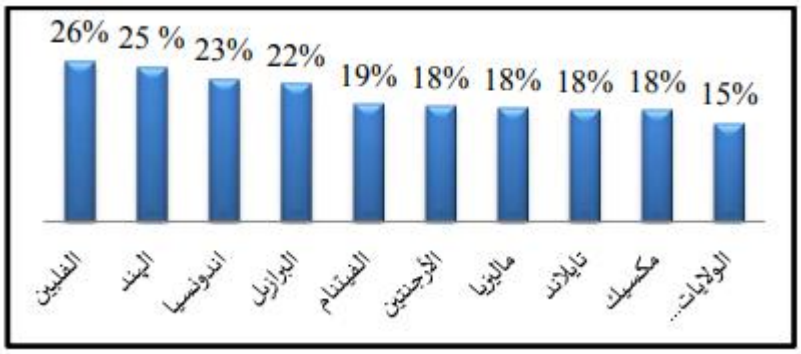
المطلب الثاني: التجارة الالكترونية وتوسيع الاسواق

على مدى السنوات القليلة الماضية أصبحت التجارة الالكترونية جزءا لا غنى عنه في إطار البيع العالمي، وشهدت التجارة تحولا كبيرا بعد ظهور الانترنت، وبفضل الرقمنة المستمرة للحياة الحديثة يستفيد المستهلكون في كل بلد تقريبا من مزايا المعاملات عبر الانترنت.

الفرع الأول: الانتشار العالمي للتجارة الالكترونية في الأسواق العالمية

يتحكم في سوق التجارة الالكترونية عدة دول لان التجارة الالكترونية تتيح للدول من خلال مؤسساتها الوصول إلى أكبر عدد من الزبائن باختلاف مواقعهم الجغرافية، يوضح الشكل الموالي الدول الرائدة في مجال البيع والشراء الالكتروني.

الشكل (04): الدول الرائدة في التجارة الالكترونية سنة 2022



المصدر: من إعداد الطلبة بناءا على بيانات موقعwww. statisa.com

في عام 2022 ،كان من المتوقع أن تظهر مبيعات التجارة الالكترونية أعلى نمو في آسيا والامريكتين .لكن يتضح من خلال الشكل البياني اعلاه أن التجارة الالكترونية أكثر نشاطا بالفلبين والهند، مع زيادة المبيعات عبر الانترنت بأكثر من 20 % لكلاهما بقيادتهما لطريق البيع الالكتروني، ويبدو أن البرازيل والارجنتين هما أسرع دول التجارة الالكترونية نموا في الامريكتين، حيث ارتفعت نسبتهما ب22 % و 27 %على التوالي، في حين شهدت

بقية الدول نسب معتبرة من نشاط التجارة الالكترونية بحوالي 22 ،%مع انخفاض غير متوقع بالولايات المتحدة بنسبة 72.20 ،% مقارنة بالدول الاخرى، مع تميزها بوجود شركات ناشطة للبيع عبر الخط.

– تعد المؤسسات الوسيلة التي يعتمد عليها في تفعيل التجارة الالكترونية داخل أي دولة، بفضل ما تتيحه من منتجات والتي تؤدي إلى ارتفاع قيمتها السوقية، والجدول الموالي يوضح المؤسسات الرائدة في مجال التجارة الالكترونية

الجدول(03): المؤسسات الرائدة في التجارة الالكترونية سنة 2022

الشركات	amazon	alibaba	pinduodou	prosus	jd	booking	airbnb
القيمة السوقية	857	233	103	91	88	78	54

المصدر: من إعداد الطالبان بناءا على بيانات موقع www.statista.com

تبين معطيات الجدول أعاله اثنان من أكبر اللاعبين في سوق التجارة الالكترونية العالمي هما أمازون وعلي بابا حيث تعد أمازون أكبر شركة لخدمات الانترنت والخدمات عبر الانترنت للمستهلكين في جميع أنحاء العالم، بقيمة سوقية تبلغ حوالي 209 بيليون دولار أمريكي اعتبارا من ديسمبر 2022 ، وقد احتلت أمازون المرتبة الاولى بين المؤسسات المختارة عبر الانترنت العاملة في قطاعات البيع بالتجزئة، والعقارات والتنقل، والسفر، والضيافة. بحيث تعتبر أول شركة البيع عبر الانترنت. من ناحية أخرى تدير مجموعة علي بابا الصينية اثنين من أكبر منصات التجارة الالكترونية في جميع أنحاء العالم Taobao.com و Tmall.com واحتلت بذلك منصة التجارة الرقمية Alibaba.com المرتبة الثانية بقيمة سوقية قدرها 200 بيليون دولار أمريكي. ثم يأتي ترتيب المؤسسات الموضحة في الجدول على التوالي، بحيث تحتل مؤسسة shopify المرتبة العاشرة عالميا في البيع عبر الخط، مع وجود عدة مؤسسات أخرى تنشط في مجال التجارة الالكترونية نظرا لحداثة وضرورة مثل هذه التعاملات الالكترونية، على الرغم من أن أسواق التجارة الالكترونية تعد أسواق افتراضية تعرض بها السلع والخدمات إلى أن انتماء المؤسسات لسوق معين يعزز من تطور التجارة الالكترونية، والشكل الموالي يوضح الاسواق الاكثر زيارة في العالم.

الفرع الثاني: آليات التجارة الالكترونية في تطوير التنافسية العالمية

أدت التجارة الالكترونية إلى إزالة القيود وتخطت الحدود الجغرافية، ما أسهم ذلك في دعم تنافسية اقتصاديات الدول من خلال الدور الذي تؤديه وسنوضحه من خلال ما يلي:

– توسيع نطاق السوق: حيث تعمل التجارة الالكترونية على توسيع دائرة السوق المحلي، وكذلك النفاذ إلى الاسواق العالمية وخلق أسواق جديدة كان من المتعذر إيجادها في ظل التجارة التقليدية، ألن ممارسة التجارة عبر شبكة الانترنت تجعل المنتجات متاحة ألكبر عدد ممكن من المستهلكين وهذا يتيح حتى للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحضور في الاسواق المحلية والدولية، الامر الذي يمنح فرصة أكبر للمستهلك للاختيار من بين المنتجات المعروضة، وبالتالي الرفع من قدرات الدولة على المنافسة في الاسواق العالمية (**العيشي، 2018، صفحة 10**)

– انخفاض تكاليف العمليات التجارية الدولية: تتمثل تكاليف الصفقات التجارية الدولية في جمع المعلومات والتفاوض وأتعاب السمسرة، وعمولات المبيعات، والاجراءات الادارية وغيرها، جزء مهما في سعر المنتج. وتؤدي التجارة الالكترونية دورا بارزا في تخفيض هذه التكاليف من خلال تحسين تدفق المعلومات وزيادة تنسيق الاعمال وكذلك انخفاض تكاليف البحث عن المعلومات المتعلقة بالمشترين المحتملين، والبائعين في السوق، ما يدعم توجهات الدول نحو التجارة الالكترونية وذلك لتبنيها العولمة التي تسهم في الرفع من قدراتها التنافسية. (العيشي، 2018، صفحة 11)

– السرعة في تقديم الخدمات: إن القطاعات الاقتصادية تتطلب وسائل اتصال حديثة لتسهيل مهام التبادل التجاري والصناعي والخدمي، ولتحقيق التواصل بين المتعاملين خارج الدولة فإن شبكات المعلومات وتحديدا الانترنت مثلت بيئة جديدة للاستثمار في المشاريع التجارية ومشاريع تقديم الخدمات، فهي تمكن من توفير ما يرغب به الزبائن من منتجات بسعر منافس وبشروط بيع مناسبة، مما يعمل على تنمية حجم السوق، على شبكة مفتوحة أربعة وعشرون ساعة، مع إلغاء الحدود وتقليص المسافات هذا بدوره يساهم أكثر في تقديم خصائص للدولة ومؤسساتها للقدرة على المنافسة في الاسواق العالمية (**مصداع، 2018، صفحة 218**)

– وضوح البيئة التشريعية للتجارة الالكترونية: من الضروري وجود بيئة تشريعية في مجال التجارة الالكترونية تبرز الضوابط القانونية والمبادئ الاساسية الموجهة نحو تنظيم التعاملات التجارية ذات الطبيعة الالكترونية، وارساء عنصري الامن والحماية في نفوس المتعاملين خاصة الزبائن مما يعزز لتيسير استخدام التقنيات العصرية وكسب ثقتهم وشعورهم بمصداقية التعاملات الالكترونية، وبالتالي جذبهم وهو الهدف المنشود لاي دولة وهذا ما يعمل على زيادة قدرتها التنافسية.

– وجود الكفاءات البشرية المؤهلة: في ظل التحولات البيئية التنافسية، على الدول إدراك أن العامل الانتاجي الاساسي الذي يمكن أن يوفر لها الميزة التنافسية والمتواصلة هم كفاءاتها البشرية ذات المعرفة والمهارات العالية، وهو السبيل لخلق قيمة للدولة والتي يمكن أن تأخذ عدة أشكال منها: تخفيض التكلفة، تحسين الانتاجية، تراكم الارباح كنتيجة لتسويق المنتجات والخدمات، الاستحواذ على حصة سوقية معتبرة، زيادة ولاء العميل من خلال إرضاءه وتحقيق تطلعاته، وهي كلها أساليب لضمان الاستمرار والنمو والتفوق على المنافسين وبالتالي تحقيق تنافسية مستدامة. **(العيشي، 2018، صفحة 15)**

وعليه يمكن القول ان للتجارة الالكترونية أصبحت عاملا مؤثرا في نمو اقتصاديات الدول وتعزيز تجارتها الخارجية وقد غدت وسيلة هامة في زيادة المقدرة التنافسية من تسويق للمنتجات، وتوفير المعلومات والخدمات الفورية للمتعاملين .فحاولنا من خلال هذه الدراسة التعريج على مختلف المؤشرات المتعلقة بالتجارة الالكترونية ومدى انتشار استخداماتها ودورها في تنشيط الاسواق العالمية ونموها **(حرمة وآخرون، 2003، صفحة 106)**

الفرع الثالث: التجارة الالكترونية في الجزائر وتوسيع الاسواق

ان النمو العالمي المتسارع للتجارة الالكترونية الاتجاه المتداول لنشر تطبيقاتها للجزائر أي نجال للتردد والمماطلة في تطبيق هذه التجارة، وان محاولة رصد ودراسة مدى تبين الجزائر للتجارة الالكترونية والرغبة في اجلاء الغموض عنها، يستدعي توافر احصائيات دقيقة حول هذا الموضوع الا انه يبقى عدم الانطلاق الفعلي لهذه التجارة وبقائها مجرد حلم ينتظر حقيقته ، وكذلك بسبب ايضا قلة الوسائل الصحيحة للقياس وعدم وجود هيئة او جهة مختصة استوعبت اهمية التجارة الالكترونية ونسقت الجهود لتطويرها وتشجيعها ، وبالتالي تكون مصدرا قادرا على توفير البيانات التي تواجهها وسبيل التقدم في تطبيق التعاملات التجارية الالكترونية. **(سراج، 2003، صفحة 69)**

حيث ان كانت التجارة الالكترونية موجودة في الجزائر بالموازاة مع التجارة العادية ودليل على ذلك وجود العديد من المواقع الالكترونية المختصة في التسويق الالكتروني الا انها كانت قبل صدور قانون التجارة الالكترونية اجلزائري رقم 18/05 تفتقد للتنظيم والذي تأخر في الصدور، ورغم ذلك فإن لهذا الاخير دورا في تنظيم المعاملات التجارية الالكترونية وما تقوم عليه هذه الاخيرة من أسس، حيث تضمن الباب الاول منه الاحكام العامة المنظمة لهذه التجارة وفي مقدمتها التجارة الالكترونية ، حيث جاء في المادة 6 من القانون رقم 05/18 التجارة الالكترونية

النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الالكتروني باقتراح أو ضمان توفري سلع وخدمات عن بعد للمستهلك الالكتروني عن طريق الاتصالات الالكترونية **(الجريدة الرسمية، 2018)**

وبالتالي وضح المشرع الجزائري أطراف المعاملة التجارية الالكترونية ووفر الاطار القانوني والحماية اللازمة لاطرافها متماشيا مع مستحدثات ثورة المعلومات التي غيرت من طابع المعاملات التجارية الكلاسيكية ، وأوجدت ما يسمى بالمعاملات الالكترونية ، والتي هي شكل من اشكال المعاملة ، ويمكن تعريف المعاملات الالكترونية الحكومية على انها: "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية وبينها وبين تلك التي تربطها بالافراد" **(برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (as.yessergov.www**

فالتعاملات قد تشمل كل الخدمات التي يقدمها المرفق العام عبر الشبكة العنكبوتية سواء ما تعلق بخدمات موجهة للافراد او وحدات العمال وفي هذا الاطار بذلت الجزائر جهودا لاجل عصرنة المرافق العامة وتسهيل الاجراءات والخدمات على المواطنين، حيث تبنت العديد من الصلاحيات نظرا للفوائد الكبيرة لهذه التقنية الرقمية على الاقتصاد الوطني.

هذا وقد كان لقطاع العدالة ووزارة الداخلية والجماعات المحلية السبق في الاستفادة من التقنية الرقمية، حيث من بين القطاعات الاولى التي حضيت بحصة الاسد في مجال رقمنة الخدمات مقارنة بقطاعات اخرى هو قطاع التجارة **(موساوي، 2017، صفحة 83)**

الفرع الرابع: دور التوسع العالمي للتجارة الالكترونية في التجارة الدولية

تمكن التجارة الالكترونية الشركات والافراد من الوصول إلى أسواق عالمية واسعة بمجرد وجود اتصال بالانترنت يمكن للشركات أن تبيع منتجاتها وخدماتها في دول مختلفة دون الحاجة إلى تواجد جسدي في تلك الدول، كما يعزز التوسع العالمي في التجارة الالكترونية من إمكانية وصول الشركات إلى أسواق عالمية ويتيح لها الوصول إلى جمهور أوسع وأكبر فرص التجارة. إليك بعض النقاط التي توضح دور التوسع العالمي في التجارة الالكترونية.

-وصول إلى أسواق جديدة: يتيح التوسع العالمي عبر التجارة الالكترونية للشركات الوصول إلى أسواق جديدة في دول مختلفة. يمكن للشركة العمل على تسويق وبيع منتجاتها وخدماتها لجمهور عالمي دون الحاجة إلى إقامة فروع أو متاجر في تلك الدول.

-توسيع قاعدة العملاء: يساعد التوسع العالمي على زيادة قاعدة العملاء المحتملين. يمكن للشركات الالكترونية الوصول إلى مستهلكين في جميع أنحاء العالم وجذبهم لشراء منتجاتها أو استخدام خدماتها. هذا يمنح الشركات فرصة لتحقيق نمو مستدام وزيادة الايرادات . **(حماد، 2003، صفحة 48)**

تعمل التجارة الالكترونية على زيادة الانتاجية والنمو الاقتصادي للدول العربية بسبب الكفاءة في عرض السلع والخدمات وتقليل القيود للدخول إلى الاسواق والمقدرة العالية بالحصول على المعلومات للازمة، بالاضافة إلى رفع الكفاءة باستخدام برمجيات التسيير مع تخفيض كلفة المواد وتسريع الحصول عليها وتخفيض تكاليف الانتاج الذاتي .

-التنافسية والابتكار: يجبر التوسع العالمي الشركات على تطوير استراتيجيات تنافسية وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة للتمييز عن المنافسين الاخرين. وهو ما يعزز التنافسية ويحفز الابتكار في سوق التجارة الالكترونية.

- الاستفادة من مزايا الاقتصاديات العالمية: يمكن للشركات الاستفادة من مزايا الاقتصاديات العالمية عن طريق التوسع العالمي في التجارة الالكترونية تشمل:

- ✓ توفر تكاليف التصنيع والانتاج أقل في دول: قد تكون هناك فرصة للحصول على تكاليف تصنيعها يمكن للشركات استغلال هذه الفرصة عن طريق إقامة شراكات مع موردين أو مصنعين في تلك الدول وذلك لتقليل التكاليف وزيادة الربحية.
- ✓ الوصول إلى موارد متنوعة ورخيصة: من خلال التجارة الالكترونية العالمية، يمكن للشركات الوصول إلى موارد متنوعة ورخيصة من دول مختلفة، قد تتاح لها الفرصة لشراء المواد الخام أو المنتجات بأسعار تنافسية وجودة عالية من الاسواق العالمية.
- ✓ توسيع قنوات التوزيع: يمكن للشركات توسيع قنوات التوزيع الخاصة بها عبر التجارة الالكترونية العالمية يمكنها بيع المنتجات عبر المتاجر الالكترونية العالمية أو التعاون مع موزعين وتجار تجزئة في أسواق مختلفة مما يتيح لها الوصول إلى جمهور أكبر وزيادة حجم المبيعات.
- ✓ التوسع في الاعمال التجارية والشراكات الدولية: يمكن للشركات الاستفادة من فرص التوسع في الاعمال واقامة شركات مع شركات أخرى في أسواق دولية، يمكنها تطوير علاقات تعاونية وشركات استراتيجية التجارية مع شركات أجنبية لتبادل المعرفة والخبرات وتحقيق نمو مشترك. **(حجاج، 2023، صفحة 76)**

المطلب الثالث: دراسات سابقة عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير

1. دراسة (غزلان مراد، 2023): تحت عنوان "الرقمنة كآلية لتنمية الصادرات في الجزائر"

موضوع الدراسة يسلط الضوء على تكنولوجيا المعلومات كأداة لزيادة الصادرات في الجزائر، باعتبار التصدير محور بالغ الأهمية في استراتيجية الدولة نحو تحقيق التنوع الاقتصادي وترقية المنتوج الوطني، ورهان للتحرر التدريجي من التبعية للنفط، للاندماج في الاقتصاد العالمي ومسايرة الرقمنة للانتقال التدريجي نحو الاقتصاد الرقمي، حيث شملت الدراسة توضيح مختلف المفاهيم التي تعتبر كمخرجات لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال (الرقمنة، الاقتصاد الرقمي، المنصات الرقمية)، وكذا الاطلاع على البنية الرقمية المعتمدة من طرف الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية، باعتبارها فاعل أساسي في دعم الصادرات، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى أن الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية حققت قفزة النوعية في مجال مرافقة وتشجيع المصديرين الجزائريين بالاعتماد على المنصات الرقمية للتعريف بالمنتجات الوطنية، ومتابعة المصديرين للتوغل في الاسواق الدولية.

2. دراسة (بكوش، بناولة، بوعبدلي، 2017): تحت عنوان "اشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية"، حيث تطرقت هذه الدراسة إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحريك عجلة التنمية الاقتصادية، حيث أصبح قطاع الاعمال يعتمد بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت منتج في حد ذاته، وساهمت في تحقيق عائدات من عمليات تصدير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث خلصت هذه الدراسة إلى نتائج مفادها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها ثير واضح في التنمية وأصبح امتلاكها من المعايير الهامة التي يقاس على أساسها تطور الدول، وأن نسبة مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ضئيلة، وفي نفس الوقت هناك مجهودات تبذل من طرف الدولة لتطوير هذا القطاع خاصة في توفير البنى التحتية اللازمة لتوسيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والإسراع في تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية وتعميم الرقمنة على جميع القطاعات.

3. دراسة (بن يحيى، بلعزلة، 2023): تحت عنوان "دور رقمنة قطاع الجمارك في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية" هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على جوانب ومهام التحولات الرقمية في قطاع الجمارك الجزائرية لتعزيز وتطوير التجارة الخارجية من خلال إدخال الخدمات الرقمية المختلفة و الخروج من عصر الخدمات التقليدية، وان التزايد المستمر اوالمتسارع في حجم التجارة الخارجية فرض على الجزائر السعي نحو تطبيق الرقمنة احداث تغييرات جذرية لارساء نظام معلوماتي جديد في الجمارك الجزائرية والذي هو قيد التجربة في الوقت الحالي والذي سيلعب دورا هاما في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية وعمليات العبور بشكل سريع ومنظم وخالي من التعقيدات البيروقراطية.

خلاصة الفصل:

وكخلاصة لهذا الفصل نجد ان تكنولوجيا المعلومات من أهم الركائز التي تعتمد عليها التجارة الخارجية وفي عدة مجالات مختلفة، حيث اصبحت عاملا أساسيا في تطوير الاقتصاد، وتحسين عمليات التصدير وتعزيز كفاءة المؤسسات، كما انها ساهمت في تسريع نقل البيانات وتمكين التحول الرقمي في مختلف القطاعات.

الفصل الثاني

واقع تكنولوجيا المعلومات والتصدير في الجزائر

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تحولات متسارعة بفعل التقدم التكنولوجي، حيث اصبحت تكنولوجيا المعلومات محورا أساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وفي هذا السياق تسعى الجزائر الى مواكبة هذه التحولات من خلال العديم من التفعيلات والتي من بينها التحول الرقمي وتحديث البنية التحتية الرقمية، وربط المؤسسات الاقتصادية بالأسواق العالمية عبر الوسائل التكنواوجية الحديثة، وهو ما سيتم التفصيل فيه في هذا الفصل من خلال التطرق الى المباحث التالية:

المبحث الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر

المبحث الثاني: قطاع التصدير في الجزائر

المبحث الثالث: مدى تكامل تكنولوجيا المعلومات في التصدير

المبحث الاول: واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر

تشهد الجزائر في الوقت الحالي العديد من التحولات الاقتصادية والسياسية العميقة والتي تقودها الرقمنة في سياق تكنولوجيا المعلومات، والتي أدت الى بناء مجتمع المعلومات من جهة والى تشييد بنى الاقتصاد الجديد (الاقتصاد الرقمي) من جهة اخرى، وهذا التطور التكنولوجي سمح بالبحث المتواصل والاستخدام الامثل للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وكذا دعم السياسات الحكومية للتحول الرقمي واهم التحديات التي يترتب عليها.

المطلب الأول: البنية التحتية الرقمية لتكنولوجيا المعلومات

تقوم تكنولوجيا المعلومات علي العديد من البنى التحتية، تتمثل في:

1. **الموارد البشرية:** تعد الموارد البشرية (المستلزمات البشرية) من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثلها مثل المستلزمات الأخرى من المكونات المادية وذلك لما لها من أهمية بالغة ويرجع ذلك إلي عدة أسباب وهي:

- الندرة في الحصول علي الأدمغة البشرية التي تحمل جينات ذات علاقة بأفكار تطورية للتكنولوجيا، وهي نقطة تعاني منها جميع المؤسسات الرائدة في هذا المجال.

- الحاجة الملحة للحصول علي عمال مهرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أدي التسارع في تطوير التكنولوجيا علي المواكبة في الطلب هذه الفئة من العمال الأمر الذي يجعل منها واحدة من أهم القطاعات العالمية في استجذاب هذه النخبة.

- التكاليف المرتفعة من أجل تكوين أشخاص في هذا المجال، وذلك نظراً للتقدم الهائل الحاصل في ثقافة المعلومات والذي يزداد يوما بعد يوم، وبالتالي يجعل تكاليفهم باهظة الثمن.

- يتميز قطاع التكنولوجيا من القطاعات ذات مستوى عال من الدخل، وقد أدي ذاك إلي هروب الأدمغة من القطاعات الأخرى إلى هذا القطاع وخاصة في الدول المتقدمة. (**السالمي، 2009، صفحة 192**)

2. **الأجهزة:** تعتمد تكنولوجيا المعلومات علي الأجهزة والمعدات التالية:

– الحاسب: يعد الحاسب من وسائل الربط بين البشر والتكنولوجيا، وذلك لما يملكه من لغة التواصل وهذا ما يجعل منه الأداة الرئيسية الأولي التي تميزه عن باقي الأدوات.

– محطات التشغيل: وهي عبارة عن حاسبات مكتبية مع قابليات كبيرة للأشكال المعالجة الرياضة.

– الهواتف النقالة: وهي عبارة عن هواتف ذكية تعمل عن طريق الأقمار الصناعية، ولها مجموعة من المميزات الأساسية تكمن في:

- السرعة: وذلك من خلال تنفيذ الملايين من العمليات في زمن قصير.
- الدقة: يعد الحاسب من الوسائل ذات دقة متناهية في توثيق المعلومات، وذلك لما يحتويه من أنظمة وبرامج ضبط تقلل من حدوث الأخطاء.
- التجميع والتخزين: وذلك من خلال تجميع أكبر قدر من المعلومات والاحتفاظ بها لأطول مدة، ويمكن الرجوع إلي تلك المعلومات وقت الاحتياج. (السالمي، 2009، صفحة 194)

3. **البرامج:** تعد البرامج الشريان الفعلي لأجهزة التكنولوجيا والتي بدونها لا يقوم الجهاز بأي دور يذكر، وتنقسم إلى:

– برامج التشغيل أو النظام: وهي برامج تتولي إدارة، وتشغيل نظام الحاسب؛ حيث إن بعض هذه البرامج مبني داخل الحاسوب والبعض الآخر يمكن شراؤه بشكل مستقل. وتنقسم إلى (برامج تطوير النظام / برامج تشغيل النظام). **(الصيرفي، 2009، صفحة 37)**

– برامج التطبيق: ويطلق عليها البرامج الجاهزة وذلك لسهولة استعمالها بين جميع المستخدمين، وعدم احتياجها إلي خبرات تكنولوجيا بالإضافة إلي احتوائها علي دليل الاستخدام يعطي تعليمات استعمالها خطوة بخطوة. وتنقسم إلي:

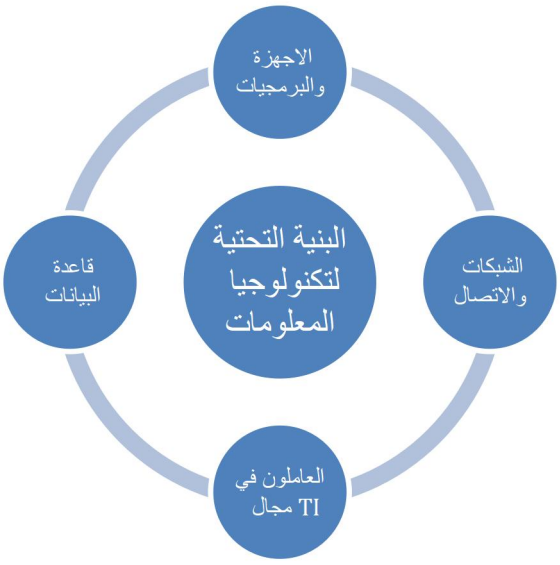
- برامج ذات الهدف العام: مثل معالج النصوص، برامج البريد الإلكتروني، شبكة الويب وقد تكون في شكل تطبيقات خاصة كالتجارة الإلكترونية علي صورة موقع علي بابا مثلا، أو التعليم الإلكتروني في شكل محاضرات مثل ما حدث وقامت به الجامعات في زمن كوفيد19.

– برامج إدارة النظام: وتضم شريحة واسعة من البرامج مثل برامج حماية موارد النظام وخاصة في مجال أمن المعلومات، وإدارة الشبكات.

فالبينة التحتية لتكنولوجيا المعلومات تمثل الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نظام المعلومات في المؤسسة، والتي تتضمن الاستثمار في الأجهزة والبرمجيات والخدمات (**لكساسبة، 2011، صفحة 56**)

وعليه يمكن اعتبار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على انها مجموعة من الموارد التكنولوجية التي تضم كل من قاعدة البيانات، الاجهزة والبرمجيات، الشبكات والاتصال، العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تزويد الافراد او المجتمعات بالمعلومات اللازمة، خاصة تلك المتعلقة بالمؤسسة التي تبذل جهودها في تحقيق فاعليتها في ظل اقتصاد جديد يعتمد على الرقمنة وسرعة الاداء والتغير المستمر، والشكل الآتي يوضح لنا اهم مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

الشكل (05): مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

❖ **الاجهزة والبرمجيات:** تتمثل المكونات المادية أو الأجهزة(HARDWARE) في جميع المعدات وخزنها ونقلها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين، أما البرمجيات(SOFTWARE) فهي البرامج التي تعمل على إدارة المكونات المادية و تشغيلها، كما تقوم بمختلف التطبيقات الحاسوبية الأخرى.

❖ **قاعدة البيانات:** وهي مجموعة منظمة من البيانات او لمعلومات مرتبطة مع بعضها البعض بنسق معين بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستفيدين. (الدعليج، 2011، صفحة 11)

❖ **الشبكات والاتصال:** إن الشبكات والاتصالات عنصران ضروريان ومترابطان مع بعضهما البعض ويكمل إحدهما الأخر، فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بيئة جديدة للإتصالات لخدمة هذه الشبكات. فالإتصال هو عملية تفاعل مشترك بين طرفين (شخصين أو جماعتين) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة ما ، أما بالنسبة للشبكات فهي مجموعة من الحاسبات مرتبطة مع بعضها البعض بخطوط إتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة و نقل المعلومات فيما بينهم.

❖ **العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات:** لقد أصبح الإقتصاد الرقمي يقود إلى قواعد وخصائص جديدة تتجاوز خصائص وقواعد الإقتصاد التقليدي فحسب احصائيات مقدمة من طرف GFK الفرنسية ، فقد قدر حجم سوق الرقمية والذي يضم كل من تكنولوجيا المعلومات (الحواسيب، الهواتف النقالة...) وخدمات الإتصال (الشبكات الاجتماعية، المبيعات على الخط..) حوالي 681 مليار سنة 2009، وهو ما اتفق عليه من أغلب المتخصصين و الباحثين على أهمية الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات فهم المصممون، المبرمجون و المشغلون والمستخدمون لتكنولوجيا المعلومات أن نجاح أو فشل المنظمات يعتمد بشكل أساسي على نوعية الأفراد الذين يشتغلون في مجال تكنولوجيا المعلومات، فمن خلال هذه الإحصائيات المقدمة، نستطيع أن نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تمثل إحدى العناصر المهمة والمشكلة لبناء مقومات الإقتصاد الرقمي (الدعليج، 2011، صفحة 13)

المطلب الثاني: السياسات الحكومية لدعم التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي ضرورة اقتصادية ملحة في الوقت الراهن في ظل الحاجة إلى تنويع الاقتصادات العربية للتخفيف من حدة تأثرها بالصدمات في الأسواق العالمية للنفط وبهدف تعزيز الإنتاجية والتنافسية. ذلك بالتركيز على القطاعات الاقتصادية التي يمكنها الاستفادة من التطور التقني المتسارع في كافة الدول العربية مما يزيد بشكل عام من مستويات مرونة هذه الاقتصادات وقدرتها على تحقيق نقلة نوعية ومسارعة في الأداء الاقتصادي بحيث تسهم في توفير المزيد من الوظائف للأجيال الشابة المتزايدة التي التحق بسوق العمل سنويا

الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي

هناك مجموعة من التعاريف التي تختلق حول مفهوم التحول الرقمي، وسنتطرق الى اهم الجوانب الأساسية التي تناولت التحول الرقمي حسب مجالها:

التعريف الاقتصادي: يشير إلى عملية انتقال نماذج الأعمال التقليدية نحو تبني التكنولوجيا الرقمية بشكل شامل، بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق النمو المستدام ضمن الأسواق الرقمية. **(بومدين، 2012، صفحة 112)**

التعريف التقني: يشير التحول الرقمي من الناحية التقنية إلى استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية الحديثة، مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، بهدف تحسين وتبسيط العمليات التشغيلية وتعزيز الكفاءة التقنية . **(بومدين، 2019، صفحة 115)**

التعريف الاداري: يعرف التحول الرقمي إداريا على أنه عملية إعادة تصميم وإعادة هيكلة الادارة وأساليب العمل داخل المؤسسات، بما يضمن التكيف مع التطورات الرقمية المتسارعة وتحقيق مرونة أكبر في الأداء المؤسسي . التعريف الشامل :يمكن تعريف التحول الرقمي بشكل عام على أنه عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في مختلف جوانب الاعمال والخدمات الحكومية والمجتمعية، مما يؤدي إلى إحداث تغييرات جوهرية في كيفية تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات، مع التركيز على الابتكار والكفاءة (بن احمد، 2025، صفحة 503).

الفرع الثاني: مظاهر استراتيجية التحول الرقمي في الجزائر

ترتكز الاستراتيجية الرقمية التي اعتمدتها الجزائر على اربعة محاور أساسية تمثلت في:

1. الحوكمة الرقمية: يتم في هذا المحور الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الرقمية، وتكون مخرجاته ذات فعالية آنية وتعتمد على الشفافية وتخضع الى مبدأ سيادة القانون والرؤية الاستراتيجية المشتركة، وذلك من اجل خدمة المواطن والتعامل الاقتصادي وحماية البيانات وتأمينها وترسيخ السيادة الوطنية في المجال الرقمي.
2. المصادقة والدفع الالكترونيين: يعمل هذا المحور على تعزيز ودعم نظام بيئي ملائم لترقية الاقتصاد الرقمي، الذي يعتمد على بنية رقمية فعالة تواكب البيئة الجديدة للتحول الرقمي، سواءا على الصعيد المحلي او الخارجي، خاصة وان التقنيات ووسائل التحول الرقمي اصبحت تتصف بالديناميكية والحركية.

3. الجانب التشريعي والتنظيمي: يهدف هذا المحور الى تسهيل وتبسيط الاجراءات الادارية والتنظيمية لتسريع عملية الرقمنة وتنمية الاقتصاد الرقمي، من خلال تضافر الموارد البشرية والتقنية والمالية واستغلال وتأمين البيانات، بالاضافة الى حماية الحياة الخاصة للمواطنين عن طريق ترسيخ الهوية الرقمية.

4. المواطنة الرقمية: يحث هذا المحور على ضرورة ترسيخ مبدأ المواطنة الرقمية التي تهدف الى رفع قيمتها كونها تمثل ركيزة اساسية من شأنها انجاح مشروع التحول الرقمي، الذي اصبح يقترن بمفاهيم وأفكار جديدة لابد من ترسيخها في بيئة تتماشى وفق مستجدات التطور العلمي والحضاري (**escwa**، **2021**)

الفرع الثالث: تقييم استراتيجية التحول الرقمي في الجزائر وفق المنطقة العربية

لم تسلم المنطقة العربية من هذا التحول نحو الاقتصاد الرقمي التي استطاعت فيه بعض دول هذه المنطقة ان تحتل مراكز معتبرة ضمن تصنيف الاقتصاد العالمي الرقمي ودول واعدة، في حين نجد دول مزالت تراوح مكانتها مقارنة مع بعض الدول العربية الاخرى

1. ترتيب الجزائر في المؤشرات الرقمية لعام 2024

في تقرير مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي لعام 2024 الذي يصدر عن الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، احتلت الجزائر المرتبة الثانية عشر من اصل 22 دولة عربية شملها التصنيف، مما يعكس تقدما ملحوظا مقارنة بالسنوات السابقة.

- مؤشر الحكومة الالكترونية (EDGI2024): حازت الجزائر على المركز 116 عالميا والثالث مغاربيا بعد تونس والمغرب، مما يشير الى تحسن في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

- مؤشر جاهزية الحكومات للذكاء الاصطناعي: احتلت الجزائر المركز 115 عالميا والرابع عشر عربيا مما يعكس اهتماما متزايدا بتطوير استراتيجيات الذكاء الاصطناعي.

- مؤشر التحول الرقمي العالمي (GDI2024): تمحورت الجزائر في المركز 69 عالميا، مما يدل على تقدم في البنية التحتية الرقمية والسياسات الداعمة للتحول الرقمي.

ويرى الطالبان انه بالرغم من التقدم الملحوظ، لا تزال الجزائر تواجه تحديات في عدة مجالات منها البنية التحتية الرقمية، وتطوير الكفاءات، وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية، ومع ذلك تشير هذه المؤشرات الى خطوات ايجابية نحو تعزيز الاقتصاد في البلاد. (**بن يزة، 2024، صفحة 47**)

2. واقع استراتيجية التحول الرقمي في الجزائر

تعتمد استراتيجية التحول الرقمي في الجزائر على مجموعة من المحاور التي تهدف الى تطوير الاقتصاد الرقمي وتحسين الخدمات العمومية، وتعزيز الشفافية وكفاءة الاداء الحكومي، وفيما يلي تقييم عام لهذه الاستراتيجية من حيث انجازاتها:

- اطلاق وزارة مخصصة للرقمنة: انشاء وزارة الرقمنة والاحصاءايات يعكس إلتزام الدولة بتعزيز التحول الرقمي.
- رقمنة بعض الخدمات الادارية: مثل وثائق الحالة المدنية، خدمات الضمان الاجتماعي، التسجيلات الجامعية ...
- التحول نحو الحكومة الالكترونية: من خلال انشاء بوابة الخدمات العمومية الالكترونية وتوسيع استخدام التوقيع الالكتروني.
- دعم الابتكار والمؤسسات الناشئة: اطلاق صندوق مخصص للشركات الناشئة وانشاء شبكة حاضنات الاعمال. **(بن عاطالله، تمياز، 2024، صفحة 25)**

المطلب الثالث: تحديات التحول الرقمي في الجزائر

تواجه المؤسسات الاقتصادية مصاعب كثيرة عند محاولة تطبيق مشروع التحول الرقمي خاصة في ظل عمليات التصدير، وعليه يمكن احصاء جملة من العراقيل التي تقف دون انجاز مشروع التحول الرقمي كما يلي:

- ضعف البنية التحتية الرقمية: خاصة في المناطق الداخلية الريفية، حيث لا تزال التغطية بالانترنت وجودتها دون المستوى المطلوب.
- ضعف الاستثمار في الابتكار والتقنيات الجديدة: فالدعم محدود جدا للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا، كما ان المحيط الريادي يحتاج المزيد من التحفيز **(بلقاسمي ودهيمي، 2023، صفحة 05)**
- نقص الكفاءات الرقمية: ما يحد من تنفيذ مشاريع التحول الرقمي بكفاءة، سواءا في القطاع العام او الخاص**(بن احمد، 2025، صفحة 507)**
- البيروقراطية والتأخر في التشريعات: بعض القوانين التنظيمية كقوانين حماية البنايات والجرائم السيبرانية تحتاج الى تحديث او تفعيل فعال. **(Ghundare & patil, 2020)**

المبحث الثاني: قطاع التصدير في الجزائر

تعد الجزائر من الدول الغنية بالموارد الطبيعية، وقد شكل قطاع المحروقات، وعلى رأسه النفط والغاز الطبيعي العمود الفقري للاقتصاد الوطني لعقود من الزمن، لذلك فان فهم طبيعة هذا القطاع وموقعه في منظومة التصدير الجزائرية يعد خطوة اساسية لتقييم واقع التجارة الخارجية، وعليه سنتطرق في هذا المبحث الى اهم الصادرات الجزائرية (المطلب الاول) والهيئات الداعمة له (المطلب الثاني)، وقيود التصدير في الجزائر (المطلب الثالث)

المطلب الأول: أهم الصادرات الجزائرية

تتركز اهم الصادرات الجزائرية بشكل رئيسي في قطاع الطاقة، الى جانب بعض المنتجات الاخرى، نذكر من اهمها:

1. المحروقات (النفط والغاز الطبيعي): تمثل أكثر من 90% من اجمالي الصادرات الجزائرية كما يعتبر الغاز االطبيعي المسال (LNG) والغاز عبر الانابيب من ابرز مكونات هذه الصادرات.
2. المنتجات البيتروكيميائية: مثل الميثانول، الامونيا، الأسمدة الكيميائية، البوليمرات.
3. المعادن: كالحديد الخام، الفوسفات، الزنك، وهو يعتبر أقل نسبة مقارنة بالمحروقات.
4. المنتجات الزراعية: كالتمور الجزائرية التي تعتبر من اشهر الصادرات الجزائرية، وكذا زيت الزيتون الذي اضحى متزايدا بكميات كبيرة في تصديره.
5. المنتجات الغذائية المصنعة: وتشمل بعض انواع العصائر والمعلبات والمنتجات التقليدية، اذ انها تشكل اقل نسبة من الصادرات.
6. المنتجات الصناعية الخفيفة: كالاجهزة الكهربائية البسيطة وبعض قطع غيار السيارات او المعدات. **(هواري وآخرون، 2019، صفحة 31)**

والجدول الآتي يوضح أهم الصادرات الجزائرية مرتبة حسب القيمة، وحسب أهم الأسواق المستوردة:

الجدول (04):الصادرات الجزائرية حسب القيمة لسنة 2024

الصادرات حسب القيمة (2024)	
اهم الصادرات	**النسبة المئوية**

الغاز الطبيعي (مميع وعبر الانابيب)	حوالي 40-45%
النفط الخام ومشتقاته (البنزين-الديزل)	حوالي35-40%
الاسمدة (اليوريا والامونيا)	حوالي 5-7%
الحديد والفوسفات وبعض المعادن	حوالي 3-5%
المنتجات الكيماوية والبيتروكيميائية	أقل من 03%

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة

كما يوضح الجدول الآتي اهم الاسواق المستوردة لسنة (2024)

الجدول (05): الاسواق المستوردة لسنة 2024

الأسواق المستوردة	نوع الاستيراد
ايطاليا	الغاز والنفط
فرنسا	الغاز وبعض المنتجات الزراعية كالتمور والاسمدة
اسبانيا	الغاز عبر الانبوب (ميدغاز)
الصين	النفط والمنتجات البتروكيميائية بالاضافة الى الحديد
تركيا	الغاز والحديد وبعض المنتجات الزراعية
هولندا وبلجيكا	الغاز الطبيعي المسال وبعض المنتجات الزراعية
تونس	الكهرباء او الغاز وبعض المواد الاولية

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثاني: الهيئات الداعمة للتصدير في الجزائر

من بين أهم الهيئات الداعمة للتصدير في الجزائر نجد:

1. **وزارة التجارة وترقية الصادرات:** تعتبر العمود الفقري لتنظيم التجارة وتشجيع المنتجات الجزائرية على دخول الأسواق العالمية وهي الجهة الحكومية المسؤولة عن:

- ✓ تنظيم التجارة الداخلية
- ✓ دعم وترقية الصادرات خارج المحروقات

- ✓ حماية المستهلك وتنظيم السوق
- ✓ عقد الاتفاقيات التجارية الدولية (**لعمالسة، 2024، صفحة 310**)

ومن بين أهم وظائفها ومهامها ما يلي:

– **تنظيم السوق الوطني**:ك مراقبة الأسعار ومكافحة الغش والمضاربة، وكذا مراقبة الجودة وحماية المستهلك.

– **تشجيع التصدير: من خلال** إعداد استراتيجيات تصدير المنتجات المحلية، مرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للوصول للأسواق العالمية مع تنظيم معارض دولية ومهام تجارية.

– **إعداد السياسات التجارية:** تقديم اقتراحات وتعديلات على قوانين التجارة وتوقيع الاتفاقيات الثنائية ومتعددة الأطراف، متابعة الالتزامات التجارية الدولية.

– **التحول الرقمي للتجارة:** إطلاق بوابات إلكترونية للتسجيل، الرخص، ومتابعة دعم التجارة الإلكترونية والنظام الرقمي للرقابة.

2. **الغرفة التجارية للتجارة والصناعيةCACI**: هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي، تتمتع بالاستقلال المالي، موضوعة تحت وصاية وزير التجارة ، لها فروع على مستوى كل ولاية وذلك لتغطية حاجيات وتطلعات المتعاملين الاقتصاديين، وهي همزة ربط بين المتعاملين الاقتصاديين والوزارة الوصية، بحيث تقوم هذه الغرف بما يلي:

- تكوين رؤساء الشركات وتأهيلهم.
- مرافقة المؤسسات المصدرة.
- ترقية ودعم الشركات وتنشيطها.
- فك النزاعات التجارية. (**ادريس، 2021، صفحة 281**)

3. **الصندوق الخاص بترقية الصادرات FSPE**: تخصص موارد هذا الصندوق لتقديم الدعم المالي للمصدرين في نشاطات ترقية وتسويق منتجاتهم في الأسواق الخارجية، كما تمنح إعانات الدولة عن طريق الصندوق الخاص لترقية الصادرات لفائدة أي شركة مقيمة تقوم بإنتاج ثروات أو تقدم خدمات ولكل تاجر مسجل بصفة منتظمة في السجل

التجاري وينشط في مجال التصدير، يتم تحديد مبلغ إعانة الدولة المتاحة بإشراف وزارة التجارة وحسب نسب تحدد مسبقا وفقا للموارد المتوفرة، هناك خمس مجالات إعانة مقررة هي:

- أعباء لها صلة بدراسة الأسواق الخارجية
- التكفل الجزئي بمصاريف المشاركة في المعارض بالخارج
- جزء من تكاليف دراسة الأسواق الخارجية
- تكاليف النقل الدولي لرفع وشحن البضائع بالموانئ الجزائرية والموجهة للتصدير
- تمويل التكاليف المتعلقة بتكييف المواد حسب مقتضيات الأسواق الخارجية

4. **الشركة الجزائرية للمعارض والتصدير SAFEX**: وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تساهم في ترقية الصادرات غير النفطية، تتمثل مهمة الشركة الجزائرية للمعارض والتصدير في ما يلي:

- تنظيم المعارض والتظاهرات الاقتصادية داخل وخارج الوطن
- تنظيم الملتقيات والندوات والمؤتمرات الاقتصادية
- مساعدة المتعاملين الاقتصاديين في التعريف بمنتجاتهم خارج الوطن من خلال المشاركة في المعارض والصالونات الدولية
- تطوير التجارة الخارجية من خلال الترويج للمنتوج الجزائري خارج الوطن
- إتاحة الفرصة للمتعاملين الاقتصاديين من اكتشاف الأسواق الخارجية والولوج إليها (**ادريس، 2021، صفحة 283**)

5. **الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات CAGEEX**: في إطار إستراتيجية الدولة في رفع صادراتها خارج المحروقات، وذلك من أجل تشجيع المصدرين الجزائريين على دخول الأسواق العالمية وضمان صادراتها، وهي شركة ذات رأس مال يقدر بـ 3 مليار دينار موزعة على 9 بنوك عمومية وشركات تأمين هي: (البنك الوطني الجزائري– بنك التنمية المحلية– البنك الجزائري الخارجي– بنك الفلاحة والتنمية المحلية– القرض الشعبي الجزائري– الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي– الشركة المركزية لإعادة التأمين– الشركة الوطنية للتأمينات– الشركة الجزائرية للتأمينات)، ومن مهام هذه الشركة نجد:

- ✓ بيع المعلومات الاقتصادية والمعلوماتية.
- ✓ تعويض وتغطية الديون والمستحقات في الخارج.
- ✓ تأمين المعارض.
- ✓ تغطية المخاطر الناتجة عن التصدير.

6. **الجمعية الوطنية للمصدرين الجزائريين ALNEX**: هي جمعية وطنية تتكون من مجموعة من المصدرين الجزائريين تنشط في المجال الاقتصادي بهدف ترقية الصادرات خارج المحروقات، كما تدافع عن مصالح وحقوق المصدريين تضم أكثر من 100 مصدر، يتمثل دورها في:

- تقديم المساعدة التقنية للمصدريين ولاسيما الجدد لتطوير قدراتهم التصديرية.
- المشاركة في رسم السياسات والاستراتيجيات لتطوير وترقية التجارة الخارجية لتحقيق التنويع الاقتصاد.
- تساهم في تطوير وترقية التجارة الخارجية.
- تحقيق التواصل بين المصدرين الجزائريين.

المطلب الثالث: قيود التصدير في الجزائر

نجد من بين أهم الشروط أو الحواجز التي يمكن ان توقف وتعرقل عملية التصدير في الجزائر ما يلي:

1. حظر تصدير بعض المواد الاساسية: مثل: الحبوب، الزيت، السكر، الحليب، وبعض أنواع اللحوم وتعود أسباب منع الجزائر من تصدير لمثل هاته المنتجات للأسباب التالية:

- الحفاظ على الأمن الغذائي
- تجنب الندرة في السوق الوطني

2. **رخص التصدير لبعض المنتجات**:فبعض المواد تتطلب **رخصة مسبقة للتصدير** خاصة المواد التي فيها مكونات طبيعية نادرة أو معادن، أو منتجات تعتبر "حساسة بيئياً أو استراتيجياً"

ونجد أن الهدف الأساسي للدولة (الجزائر) هو حماية السوق من خلال توازن العرض والطلب، مع مراعاة حماية الاقتصاد، كما ان من بين الاسباب التي أدت الى القيود في التصدير هي تفادي الندرة في السوق المحلي وارتفاع الأسعار بشكل مبالغ فيه، وهو ما تشهده الأسواق الجزائرية في الوقت الحالي خاصة فيما يخص المواد الغذائية (السكر، الزيت النباتي، البطاطا....) (**عبد الباسط، 2007، صفحة 120**)

المبحث الثالث: مدى تكامل تكنولوجيا المعلومات في عمليات التصدير

يعتبر نظام تكونولجيا المعلومات من بين اهم النظم الذي يتم الاعتماد عليها في شتى المجالات العلمية وغيرها، وهذا ما سيتم التعرف عليه من خلال هذا المبحث، حيث نتناول اعتماد المؤسسات الجزائرية على نظم المعلومات (المطلب الأول) و استخدام الانترنت والتجارة الالكترونية في التصدير (المطلب الثاني).

المطلب الأول: اعتماد المؤسسات الجزائرية على نظم المعلومات

الفرع الأول: تعريف نظم تكنولوجيا المعلومات:

هي منظومة من المكونات المادية(hardware) والبرمجيات(software) والشبكات (networks)،التي يبينها الاشخاص ويستخدمونها لجمع البيانات وتكوينها وتوزيعها اما حسب دورها،فتعرف على انها مكونات مرتبطة تعمل معا لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها،للمساعدة على اتخاذ القرار والتنسيق والتحكم والتحليل داخل المؤسسة. **(احمد حسان، 2008، صفحة 112)**

1. مكونات نظم تكنولوجيا المعلومات:

تتكون نظم تكنولوجيا المعلومات من خمسة مكونات مختلفة تعمل معا،وتتمثل في:

1. المكونات المادية: هي الجزء المدي الفيزيائي من مكونات نظم تكنولوجيا المعلومات مثل اجهزة الحاسوب،لوحة المفاتيح،محركات الاقراص...
2. البرمجيات: هي مجموعة من التعليمات التي يكتبها المبرمجون للتحكم بالمكونات المادية،وتقسم الى انظمة التشغيل والتطبيقات.
3. البيانات: هي ما يتم جمعه وتنظيمه في قاعدة البيانات،وتستخدم كأداة فعالة لصناعة واتخاذ القرارات في المؤسسة.
4. الأشخاص: هم القوى البشرية المرتبطة بنظم تكنولوجيا المعلومات،ويعد الاشخاص عناصر اساسية في المنظومة،ابتداءا من موظفي خدمة الى محللي انظمة،الى مبرمجون..
5. المعالجة: هي مجموعة متسلسلة من الخطوات التي تطبق على البيانات،لتحقيق الناتج النهائي المطلوب،وتهتم المؤسسات ذات التنافسية العالية التي تطمح الى التفوق على منافسيها(**همشري، 2009، صفحة 112**)

ويمكن التعبير عن نظام المعلومات بالمؤسسة في الشكل التالي

:

الشكل (06): نظام المعلومات بالمؤسسة

المصدر: أحمد حسان، 2008، ص 114

2. أهمية نظم تكنولوجيا المعلومات:

يمكن حصر أهمية تكنولوجيا المعلومات في النقاط التالية:

- قدرتها على معالجة البيانات من مدخلات الشركة
- انشاء معلومات مفيدة للادارة
- ابتكار خدمات ومنتجات ونماذج للاعمال بشكل مستمر ومتجدد
- تساعد على عملية اتخاذ القرار،وتعطي الفرصة لمدراء الشركات للتحطيط بشكل اكبر
- تمكن المنظمة من اكتساب ميزة تنافسية
- تخفيض نسبة التكاليف، وخلق فرص جديدة في سوق العمل
- تنفيذ مختلف المهام الادارية بشكل سهل وصحيح،وجعل الادارة تستجيب بشكل اسرع واكبر للفرص الجديدة
- دراسة المشاكل بمختلف انواعها،والقدرة على حلها
- زيادة فاعلية المعلومات ودقتها،واستحدامها بطرق جديدة (**همشري، 2009، صفحة 114**)

3. مشاكل ادارة نظم تكنولوجيا المعلومات:

رغم الاهمية الكبيرة لنظم تكنولوجيا المعلومات،الا انها واجهت العديد من المشاكل منها:

- عدم اشراك الادارة في عملية تصميم نظام المعلومات الادارية
- استخدام تطبيقات معالجة البيانات ذات مستوى منخفض،خاصة في مجال المحاسبة
- عدم قدرة متخصصي المعلومات في الادارة على تقدير متطلبات المعلومات او حل المشاكل التنظيمية الموجودة
- عدم توفر الدعم من ادارة المؤسسة
- الافتقار للموارد البشرية اللازمة لتنفيذ اهداف ومعايير ونظم المعلومات في الشركة
- نقص التعلم والثقافة،مما ينعكس سلبا على ادائهم ونتائج اعمالهم
- عدم وجود المستشارين المختصين لتصميم نظم المعلومات ومتطلباته،من برمجيات مختلفة. (بدر، 1988، صفحة 30)

الفرع الثاني: اعتماد المؤسسات الجزائرية نظم المعلومات

ان اعتماد المؤسسات الجزائرية على نظم المعلومات أصبح ضرورة استراتيجية في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها العالم:

1. تحسين الكفاءة التشغيلية: تساعد نظم المعلومات في تسريع عمليات المؤسسة وتقليل الأخطاء البشرية.
2. دعم اتخاذ القرار: توفر بيانات دقيقة وآنية للادارة، مما يعزز من جودة القرارات.
3. تعزيز التنافسية: من خلال الاتمتة والرقمنة، تصبح المؤسسات أكثر قدرة على التكيف مع متغيرات السوق.
4. الامتثال للتنظيمات: تساعد نظم المعلومات على الالتزام بالقوانين والاجراءات، خصوصا في القطاعات البنكية والمالية.
5. مستوى الاعتماد: هناك جهود رقمية واضحة على مستوى القطاع العمومي، مثل رقمنة الادارة والخدمات العمومية، بالرغم من انها لا تزال تواجه تحديات كالبيروقراطية والبنية التحتية، ومن جهة القطاع الخاص بدأت الشركات الكبرى بتطبيق نظم ERP وCRM ، بينما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعاني من ضعف الموارد. **(دالي، 2016، صفحة 275)**

المطلب الثاني: استخدام الانترنت والتجارة الإلكترونية في التصدير

اصبح استخدام الانترنت والتجارة الالكترونية في عملية التصدير من الوسائل الفعالة التي تمكن المؤسسات خاصة في الدول النامية مثل الجزائر، من الوصول الى أسواق عالمية بأقل التكاليف وبطرق أكثر فاعلية.

الفرع الأول: أهمية الانترنت في التصدير

تتمثل اهمية الانترنت في التصدير فيما يلي:

- الوصول الى أسواق جديدة: يمكن الانترنت المؤسسات من عرض منتجاتها عالميا دون الحاجة لوجود فعلي في تلك الأسواق.

- التواصل السريع مع العملاء الدوليين: عبر البريد الالكتروني، منصات التواصل او مواقع التجارة الالكترونية.

- جمع وتحليل معلومات السوق: توفر الشبكة بيانات حول المنافسين، الأسعار التوجهات والفرص التصديرية (**يحياوي، 2010، صفحة 225**)

الفرع الثاني: دور التجارة الالكترونية في عملية التصدير

يتمثل دور التجارة الالكترونية في عملية التصدير في النقاط الاساسية التالية:

1. المنصات العالمية: مثل Amazon-Ebay-Alibaba وغيرها، تتيح بيع المنتجات مباشرة للمستهلك او للموزعين في الخارج.
2. المواقع الخاصة بالشركات: انشاء متجر إلكتروني يعرض المنتجات باللغات المختلفة وأسعار متعددة العملات.
3. أنظمة الدفع الالكتروني: تسهل عمليات البيع عبر الحدود، وتضمن تحويل الأموال بشكل آمن.
4. الخدمات اللوجيستية المتكاملة: كثير من منصات التجارة الالكترونية توفر خدمات شحن وتخليص جمركي.

والملاحظ ان الجزائر نسبة مؤسساتها تصدر إلكترونيا تصديرا محدودا، وهذا قد يعود الى بعض القيود مثل ضعف البنية التحتية وغياب منصات محلية فعالة، وهذا لا يمنع من ان هناك تطور تدريجي في استخدام الانترنت والتجارة الالكترونية، من خلال الجهود الحكومية لتحفيز الرقمنة والتجارة الالكترونية، خاصة عبر برامج دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (يحياوي، 2010، صفحة 228)

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما تم تقديمه من عناصر في هذا الفصل، ان قطاع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر يشهد تطورا تدريجيا مدفوعا برغبة الدولة في التحول الرقمي وتحسين عمليات التصدير، ومع ذلك لا تزال هاته الاخيرة تواجه عدة تحديات، باعتبار ان وتيرة التحول الرقمي تختلف من مؤسسة لاخرى، ومن قطاع لآخر.

كما ان انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى التصدير أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا وموردا استراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد البشرية، المالية و المادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للاقتصاد و تمنحها قدرة اكبر وأسرع على الاستجابة لمتطلبات السوق.

الفصل الثالث

دراسة حالة شركة سونطراك بسكرة

تمهيد:

تطرقنا في الفصول السابقة بشيء من التفصيل إلى تكنولوجيا المعلومات ومختلف الجوانب النظرية لكل من التصدير وعمليات التحول الرقمي لها ، لذلك و بقصد الانتقال من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي وإسقاط المادة العلمية النظرية على الواقع من خلال دراسة حالة مؤسسة اقتصادية و التعمق في فهم مختلف جوانب الموضوع حوله سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة حالة مؤسسة اقتصادية وطنية (شركة سوناطراك- بسكرة) وبالأخص فرع الصيانة ويتجسد ذلك عبر المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار العام لمؤسسة سونطراك

تعتبر سوناطراك أهم شركة محروقات في الجزائر وفي إفريقيا، فهي تختص في التنقيب والإنتاج والنقل عن طريق الأنابيب والتحويل وتسويق المحروقات وبالرغم من الصعوبات والعراقيل التي يعاني منها الاقتصاد الجزائري، تسعى جاهدة إلى الرفع من مستواها وذلك لمحاولة تطويرها وتحقيق الفعالية والكفاءة المرغوبة، وسنحاول في هذا المبحث نظرة عامة حول مؤسسة سوناطراك (الشركة الأم) وكذا مديرية الصيانة بسكرة سواء فيما يخص التعريف بها وكذا تاريخها والتنظيم الهيكلي لها.

المطلب الأول: تعريف شركة سونطراك

هي شركة عمومية جزائرية يوجد مقرها بمدينة الجزائر العاصمة (جنان الملك) "حيدرة "، تعبر عن نموذج جزائري على المستوى العالمي، شكلت لاستغلال الموارد البترولية في الجزائر، هي الآن متنوعة الأنشطة تشمل جوانب الإنتاج الاستكشاف، حيث تتوفر شركة على ارس مال موزعة على مائتان وخمسة وأربعون ألف سهم قيمة كل واحد مليون دينار تكتبها وتحررها الدولة سواها.

الفرع الأول: التسمية الكاملة

(Société .جاءت تسمية سونطراك اختصارا للشركة العامة لأبحاث وانتاج ونقل وتحويل وتجارة الهيدروكربونات Natioale pour la Recherche, la Production, le Transport, la Transformation ,et la Commercialisation des Hydrocarbures s.p.a) **Sonatrach**

تسمى سونطراك بالشركة الوطنية للبحث، الإنتاج النقل، تحويل المحروقات وتسويقها، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (06): التسمية الكاملة لشركة سونطراك

التسمية	
So: société	شركة
Na: nationale	وطنية
Tra: transport	نقل
C: commercailisation	تسويق

المحروقات	H: hychocarbures

المصدر: من اعداد الطالبان

الفرع الثاني: أهداف ونشاطات المؤسسة

1. أهداف سونطراك

لمؤسسة سونطراك مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها نبرز أهمها في النقاط التالية:

- ✓ الإبقاء على نمو سونطراك وتعزيز قيادتها في الجزائر وافريقيا، ومكانتها بين قادة الصناعة والتجارة العالميتين في مجال المحروقات السائلة والغازية.
- ✓ الاسراع والإنهاء بنجاح عملية التكيف مع الشروط الجديدة التي حددها القانون الجديد للمحروقات للتقدم إلى المعايير العالمية.
- ✓ الاستمرار في التحكم وتخفيض التكاليف لضمان البقاء.
- ✓ الاستمرارية في جعل أنشطة المنبع(AMONT) أساس تقدم سونطراك، ومحور أساسي لتوسيع احتياطات الجزائر وتدعيم نشاطها في الخارج.
- ✓ تنويع أنشطة المصب(AVAL) ورفع مساهماتها في أرباح الشركة بالجزائر وخارجها.
- ✓ دراسة كل نشاط له علاقة مباشرة بصناعة المحروقات وكل عمل يترتب عنه فائدة على مجمع سوونطراك.

2. نشاط مؤسسة سونطراك

إن تحقيق الأهداف المذكورة سابقا استوجب من سوناطرتك القيام بعدة مهام منها:

- تلبية احتياجات السوق الج ازئرية للمحروقات، خاصة الغاز الطبيعي الذي يعتبر من أولوياتها.
- تموين السوق العالمية بالمحروقات السائلة والغازية والطاقة عامة.
- ضمان تنمية صناعة المحروقات (شرط استمراريته).
- نشاط المنبع (الاستكشاف والتنقيب).
- نشاط المصب، الإنتاج، النقل، التسويق.

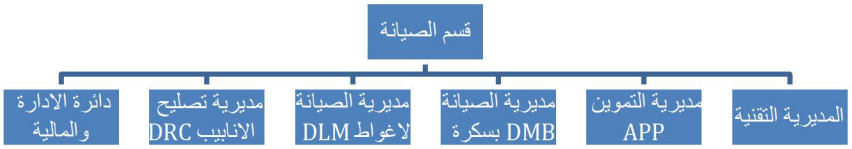
المطلب الثاني: لمحة عن المؤسسة محل الدراسة

سنحاول التعرف على مؤسسة سوناطراك وحدة الصيانة بسكرة وعلى نشاطها الاقتصادي

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

يضمن نشاط النقل عبر الأنابيب نقل المحروقات بواسطة شبكة للبترول والغاز على امتداد 16000كم وهذه الشبكة تستخدم تجهيزات مهمة ومتطورة، وتعتبر الصيانة إحدى أهم الوظائف التي تضمن استغلال هذه الشبكة بدون أخطار، ومكلف بها حاليا قسم خاص هو قسم الصيانة بالنسبة للعمليات المهمة وقسم الاستغلال 1للعمليات العادية والبسيطة، وينقسم قسم الصيانة إلى عدة مديريات، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (07): الهيكل التنظيمي لقسم الصيانة سونطراك – بسكرة –



المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على وثائق المؤسسة

يلاحظ من الشكل السابق إن إحدى المديريات التابعة لقسم الصيانة هي مديرية الصيانة بسكرة، وتقع هذه المديرية في المنطقة الصناعية بسكرة، وقد مرت في تطورها بالمراحل التالية:

- أنشئت سنة 1977، حيث بدأ بنائها في أكتوبر 1977 وكان الاستلام النهائي لها في مارس 1980 وكانت آنذاك المديرية الجهوية بسكيكدة مكلفة ببنائها ضمن مشروع يهدف إلى صيانة الآلات الموجهة للصناعة البترولية.

- من1979 -1989 :تم إنشاء قسم ببسكرة سنة 1982 بهدف صيانة تجهيزات المنشآت التابعة للمديرية الجهوية سكيكدة، وكذا التمويل بقطع الغيار.

- سنة 1989 :تم إنشاء مديرية الصيانة الأغواط (DMN) التي تقوم بتسيير 3 قواعد هي قاعدة الأغواط وقاعدة حوض الحمراء وقاعدة بسكرة.

- من1990 - 2002 : قاعدة الصيانة بسكرة كان هدفها مراكز على تنفيذ عمليات الصيانة.

- جوان 2002: تم إنشاء مديرية الصيانة بسكرة (DMB (Biskra Maintenance Direction حيث أصبحت مؤسسة مستقلة بانفصالها عن مديرية الصيانة الأغواط، وذلك بالقرار رقم DG/206 مرجع 589 –A المؤرخ في: 2002/06/12.

وتقع مديرية الصيانة بسكرة على مساحة إجمالية قدرها 8793 م ، في شكل مباني موزعة على " ورشات تقنية، مخزن، مبنى اداري، مبنى اداري تقني، مبنى للحماية، مستودع"، وقد تحصلت مديرية الصيانة بسكرة على شهادة الجودة العالمية(ISO 9001 ،)وهذا لمواكبة التطورات التي تحدث في الاقتصاد الجزائري، حيث بدأت في مشروع الحصول على شهادة الجودة في 15 ماي 2004 وتحصلت عليها في جويلية 2005

وتعتمد الوحدة في تسييرها على شبكة داخلية وعلى الإعلام الآلي وعلى برنامج متخصص في التسيير من اجل تسيير أكثر عقلانية .ويقدر عمال مديرية الصيانة بسكرة بـ205عامل دائم، منهم تقنيين واداريين، بالإضافة إلى عامل مؤقت وهم موزعين على النحو التالي:

الجدول (07): توزيع عدد العمال حسب التخصصات في مديرية الصيانة –بسكرة–

البيان	العدد	النسبة
الاطارات العليا	10	04.88%
الاطارات	95	46.34%
اعوان التحكم	59	28.78%
اعوان التنفيذ	17	08.29%
المتعاقدين	24	11.71%
المجموع	**205**	**100%**

المصدر: من اعداد الطالبان بناءا على وثائق الوحدة

الفرع الثاني: النشاط الاقتصادي لوحدة الصيانة بسكرة

إن النشاط الأساسي لمديرية الصيانة بسكرة هي صيانة الهياكل التالية:

- GK2/GK1/40: حاسي الرمل/سكيكدة

- OK1/34: حوض الحمراء/ سكيكدة
- GO1/GO2/48: حاسي الرمل/واد الصفصاف/تبسة نحو ايطاليا

وهذا ما يعطيها وضعية إستراتيجية للقيام بالعمليات المختلفة للصيانة (مراجعات دورية، تدخلات ميدانية تصليح الأجهزة والآلات التقنية) في مختلف المنشات وعلى الخطوط التالية : (نشاط النقل بالأنابيب- أنشطة المحروقات من إنتاج وتوزيع)، كما يوجد للمديرية مهام فرعية أخرى نذكر منها:

- تشخيص و صيانة قطع الغيار، تجديد الهياكل الأساسية للآلات .

- صنع قطع الغيار لاحتياجات نشاط النقل بالأنابيب.

- المساهمة في التجديد المستمر لتجهيزات مختلف هياكل النشاط.

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

إن الهيكل التنظيمي ما هو إلا عبارة عن البناء الذي يبين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية الرئيسية والفرعية والوظائف، ويبين أشكال الاتصالات وشبكات العلاقات القائمة داخل الوحدة (انظر الملحق رقم 02)

يتدرج الهيكل التنظيمي للمؤسسة كالتالي:

1. **مدير الصيانة:** هو المشرف على مديرية الصيانة بسكرة، والمسؤول على:
   - إعداد و تحديث سياسة وأهداف المؤسسة.
   - التخطيط الاستراتيجي ورقابة أهداف المؤسسة.
   - توزيع الموارد و الوسائل بالمؤسسة.
   - وضع حيز التنفيذ نظام اتصال داخل المؤسسة، تحسين نظام إدارة الجودة بالمؤسسة.
2. **الأمانة:** تهتم بتسجيل الرسائل الصادرة والواردة الى المؤسسة والتي لها علاقة مباشرة بمديرية الصيانة كما تهتم بالصادر والوارد من مدير المؤسسة الى مختلف الدوائر التابعة للمؤسسة.
3. **دائرة التموين والنقل:** وهي المسؤولة عن:

- تموين المؤسسة بالموارد الأولية، قطع الغيار، الآلات، والتجهيزات الضرورية للنشاط مع احترام الجودة والوقت.
- تسيير المخزون والجرد المادي في المؤسسة، مع احترام الإجراءات والقوانين المطبقة.
- تسيير وصيانة مستودع النقل: السيارات، الآلات، الشاحنات.
- خدمات النقل الضرورية لمختلف هياكل المؤسسة.

4. **دائرة الإدارة والاتصال:** هي المسؤولة عن:

- تقييم احتياجات المؤسسة للعمال واعداد خطط التعيين والتكوين في إطار الموازنات المعتمدة.
- تسيير ملفات العمال في المؤسسة.
- تضمن الخدمات الاجتماعية، طب العمل، التنشيط الاجتماعي والرياضي.
- تسيير ومتابعة النشاطات المرتبطة بـ: الفندقة، الإطعام، صيانة التجهيزات.

5. **دائرة المالية و الشؤون القانونية:** هي المسؤولة عن:

- التسيير المالي والمحاسبي للمؤسسة في الإطار الموازنات المعتمدة واحترام الإجراءات والنصوص القانونية حيز التنفيذ.
- إعداد المخطط السنوي وعلى المدى المتوسط للمؤسسة مع احترام مختلف هياكل المؤسسة ومتابع تنفيذها.
- تسجيل جميع العمليات اليومية مع الغير كالزبائن والموردين.
- إعداد الميزانيات المالية والمحاسبية للمؤسسة.

6. **دائرة الكهرباء والآلية:** هي المسؤولة عن:

- القيام بالصيانة فيما يخص فرعي الكهرباء والآلية.
- الإشراف على عمليات الصيانة للآلات الدوائر.
- المساعدة في عمليات تحديث التجهيزات.
- القيام بأعمال حول نظام الحماية.
- القيام بأعمال الكهرباء الصناعية والالكترونية.

7. **دائرة المنهجية والاعتماد:** هي المسؤولة عن:

- إعداد مخطط العمل السنوي والأكثر من سنوي بمساعدة المديريات الجهوية لسوناطراك.

- استقبال طلبات العمل وبرمجتها وتقسيمها على هياكل المؤسسة المسؤولة عن التنفيذ.
- تسيير وتحديث برامج واجراءات الصيانة.
- تنظيم مجموعات من العمال لإعداد فرق عملية للصيانة.
- إعداد و تحليل نسب الصيانة.
- تحليل وتحديث تكاليف الصيانة.

8. **دائرة الميكانيك الصناعي**: وهي المسؤولة عن:

- القيام والإشراف على عمليات الآلات الواردة.
- الصيانة في الورشات لآلات الضغط (المضخات، المحركات، الآلات الضاغطة)
- المساهمة في عمليات تحديث التجهيزات.
- صنع قطع الغيار المرتبطة باحتياجات نشاط النقل بالأنابيب.
- تصليح القطع الخاصة بالآلات الدوارة.

9. **مركز الإعلام الآلي**: هو المسؤول عن:

- مساعدة وتكوين مستعملي أدوات الإعلام الآلي.
- الاستغلال الأمثل لوسائل الإعلام الآلي على مستوى المؤسسة.
- تحسين عمليات تسيير أنظمة الإعلام الآلي.

10. **مصلحة الحماية والمحيط**: وهي المسؤولة عن:

- تطبيق سياسة الحماية والمحيط والأمن لمجمع سوناطراك.
- توضيح وظيفة الحماية والمحيط والأمن في المؤسسة من خلال التوعية والتكوين.
- حماية الممتلكات البشرية والمادية من خلال برامج وقاية.
- الوقاية من الحوادث والحرائق من خلال مراقبة الشروط التقنية، وتصرفات العمال وطرق العمل الخطيرة.

والملاحظ من الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة بسكرة هو تعدد المستويات التنظيمية، حيث يضم 3 مستويات، ورغم ان مديرية الصيانة بسكرة مؤسسة تتمتع بدرجة من الاستقلالية حيث يعود اتخاذ القرار فيها إلى مسيريها ومديريها على الخصوص، إلا أنها تبقى خاضعة للمستويات الأعلى منها فيما يتعلق بالقرارات الهامة والمتعلقة بالاستثمار واعتماد الميزانيات المالية والموازنات السنوية والتعيينات.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يعد هذا المبحث من المباحث الاساسية في هذا الفصل، ليعنى بتحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها في ضوء فرضيات البحث، مما يتيح الوصول الى مؤشرات علمية تسهم في بلورة استنتاجات وتوصيات دقيقة في الاخير.

المطلب الأول: خصائص أفراد العينة

1. الجنس:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (08): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس

نوع الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	30	%96.7
انثى	01	%03.3
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

يلاحظ من الجدول المبين أعلاه ان نسبة الذكور قدرت ب 96.7% ونسبة الاناث قدرت ب 03.3% وهو ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة بالاخص (فرع الصيانة) تتطلب مجهودا والعمل في ظروف صعبة كتصليح الاجهزة وغيرها، مما يعكس العمل على أقلية جنس الاناث فيه، والتمحور على جنس الذكور أكثر.

2. المستوى التعليمي:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (09): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	08	25.8%

جامعي	21	67.7%
دراسات عليا	02	6.4%
المجموع	31	100%

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

يبين الجدول أعلاه أن 25.8% من أفراد العينة مستواهم التعليمي (ثانوي) و 67.7% من الأفراد الذين لديهم مستوى جامعي وان نسبة الدراسات العليا كانت 6.4% ، وهذا الاختلاف او التنوع في المستوى التعليمي ناجم عن اختلاف انشطة الشركة، وقد يكون لتقنيات مديرية الصيانة بشركة سونطراك مثل (الاتمتة- الصيانة التنبؤية- التحكم التكنولوجي) الاعتماد بشكل متزايد على مستوى التعليم الجامعي مما تتطلب معرفة وتقنيات لا تكتسب الا من خلال التكوين الجامعي، كما قد يعود الى طبيعة العمل وسياسية الشركة في عملية التوظيف.

3. السن:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (10): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 20-29	0	0%
من 30-49	22	70.9%
من 50 فما فوق	09	29.03%
المجموع	31	100%

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

يظهر لنا من الجدول ان 22% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30-49، في حين نجد ان نسبة 29.03% من الأفراد الذي يتجاوز سنهم 50 سنة، وأن الفئة المتراوحة ما بين 20-29 لا توجد، وهذا يدل على أن الشركة محل الدراسة تعود بالأساس في توظيفها على الخبرة المكتسبة وقد لا نجد أفرادا قد تمكنوا من الكفاءة المهنية في 29 بحكم أنهم بيس لهم وقت كاف لاكتساب الخبرة ما يجعل دخولهم لسوق العمل يتم في أعمار فوق سن 25.

4. سنوات الخبرة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (11): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	00	%00
من 05- 14 سنة	07	22.5%
من 15 - 25	15	48.3%
من 25 فما أكثر	09	29.03%
المجموع	31	100%

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

توضح بيانات الجدول أن فرع الصيانة بشركة سونطراك يمتلك أشخاص ذوي خبرة من 05 الى 14 سنة بنسبة 22.5% ومن 15 الى 25 بنسبة 48.3%، اما فيما تفوق خبرتهم 25 سنة فما فوق قدرت ب 29.3%، أما فئة الأفراد ذوي الخبرة أقل من خمس سنوات فكانت منعدمة، وهو ما يدل على هاته الشركة محل الدراسة تركز في توظيفها على عامل الخبرة، من خلال التركيز كما اشرنا سابقا على الكفاءات ذات الخبرة لضمان الكفاءة والجودة في الأداء، كا قد تعود أسبابه الى ان الافراد الموجودين تم توظيفهم منذ مدة وبالتالي لا يوجد أفراد جدد.

المطلب الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البنية التحتية

الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البنية التحتية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الترتيب
1	تتوفر في الشركة الاجهزة التقنية (اجهزة، شبكات، خوادم) لدعم عملية التصدير	2.35	1.15	مرتفع
2	يتوفر بالشركة الدعم الفني الكافي (صيانة	2.54	1.02	مرتفع

	الاجهزة، اصلاح الاعطال التقنية) بشكل دوري وسريع			
3	تدعم البنية التحتية التقنية استخدام تطبيقات الصيانة الذكية والتنبؤية	2.33	1.13	متوسط
4	تملك الشركة جودة اتصال بالانترنت داخل مواقع العامة الخاصة بالصيانة	2.86	0.85	مرتفع
5	تدعم البنية التحتية التنسيق بين الفرق الميدانية والادارة التقنية	2.41	0.90	مرتفع
6	تعمل الشركة على تحديث الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في اعمال الصيانة بانتظام	2.51	0.78	مرتفع
المجموع الكلي للمتوسطات		2.90	0.90	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

يظهر لنا الجدول رقم (12) ان المتوسطات الحسابية لفقرات بعد البنية التحتية تراوحت بين (2.33-2.86) وبانحرافات معيارية تراوحت بين (0.85-0.15) وهو ما يدل علو وجود اتفاق بين عينة الدراسة حول بعد البنية التحتية لفرع الصيانة بشركة سونطراك بسكرة بمستوى مرتفع.

حيث احتلت الفقرة الرابعة والتي تنص على: " تملك الشركة جودة اتصال بالانترنت داخل مواقع العامة الخاصة بالصيانة" المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 2.86، مما يدل على وجود الانترنت بشكل مستقر داخل مواقع الصيانة وان الفرق الفنية قادرة على اداء مهامها بكفاءة دون انقطاع او تأخير بسبب ضعف الاتصال، وجاءت الفقرة التي تنص على: "يتوفر بالشركة الدعم الفني الكافي (صيانة الاجهزة، اصلاح الاعطال التقنية) بشكل دوري وسريع" بمتوسط حسابي 2.54، وهو ما يوضح ان هذا الدعم يغطي مختلف الاحتياجات والمجالات (الفنية، التقنية، الادارية...) ويلبي احتياجات المستخدمين دون نقص، فيما نجد الفقرة السادسة والتي تنص على: " تعمل الشركة على تحديث الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في اعمال الصيانة بانتظام" جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.51 وبمستوى مرتفع ايضا، اذ تعود الى ان الشركة محل الدراسة تسعى لتبني احدث الاجهزة والبرمجيات، وجاءت الفقرة

الخامسة والتي تنص على: " تدعم البنية التحتية التنسيق بين الفرق الميدانية والادارة التقنية" بمتوسط حسابي 2.41 وبمستوى متوسط بالمرتبة الرابعة، ما يعكس وجود الدعم الكاف من البنية التحتية في تنسيق العمل بين الفرق الميدانية والادارية التقنية بالمستوى المطلوب في جميع الاوقات او الحالات، وجاءت الفقرة التي تنص على: " تتوفر في الشركة الاجهزة التقنية (اجهزة، شبكات، خوادم) لدعم عملية التصدير: بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي2.35 وبتقدير مرتفع، مما يشير الى جاهزية قوية للمواد التقنية التي تضمن مدى الملائمة الامنية في متطلبات التصدير، وفي المرتبة السادسة والاخيرة نجد الفقرة التي تنص على:" تدعم البنية التحتية التقنية استخدام تطبيقات الصيانة الذكية والتنبؤية" جاءت بمتوسط حسابي 2.33 وبمستوى متوسط، ما يبين ان الشركة توفر دعما نسبيا لاستخدام الصيانة الذكية والتنبؤية مع الحاجة الملحوظة للتطوير والتحسين.

وعليه: يرى الطالبان ان مستوى بعد البنية التحتية يدل على ان فرع الصيانة بشركة سونطراك يمتلك بيئة رقمية تساهم بشكل فعال في تنفيذ اعمال الصيانة، ما يعكس التقييم المرتفع ورضا المستخدمين عن الجاهزية والفعالية التي توفرها البنية التحتية.

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد انظمة المعلومات

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد انظمة المعلومات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الترتيب
1	امتلاك الشركة الكفاءة اللازمة لانظمة ادارة الصيانة المحوسب (CMMS) في تتبع طلبات وأوامر العمل	2.44	1.02	متوسط
2	تساهم انظمة ادارة البيانات في تحسين سرعة و جودة اتخاذ القرار التصديري داخل قسم الصيانة	2.33	1.13	متوسط
3	تسهل انظمة المعلومات بتخطيط وجدولة الصيانة الوقائية والتصحيحية	2.51	0.15	مرتفع

4	تسمح الانظمة بجمع البيانات الدقيقة عن المعدات والاصول الفنية	2.34	0.89	متوسط
5	دقة وحداثة البيانات المسجلة في نظام ادارة الصيانة	1.55	1.11	منخفض
6	التكاملية بين نظام الصيانة والانظمة الاخرى في الشركة (المشتريات، المخزون، الموارد البشرية)	2.47	1.10	مرتفع
المجموع الكلي للمتوسطات		2.64	0.84	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

يبين لنا الجدول رقم (13) ان المجموع الكلي للمتوسطات الحسابية لبعد "أنظمة المعلومات" جاءت مرتفعة وتراوحت ما بين (2.51-1.55) وبانحرافات معيارية تراوحت بين (1.13-0.89)، حيث جاءت الفقرة التي تنص على: " تسهل انظمة المعلومات بتخطيط وجدولة الصيانة الوقائية والتصحيحية" بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي قدر ب2.51 وبمستوى مرتفع، مما يدل على ان الانظمة تتيح تحديد مواعيد الصيانة الوقائية بدقة، بناءا على ساعات التشغيل او التواريخ الدورية، وجاءت الفقرة التي تنص على: " التكاملية بين نظام الصيانة والانظمة الاخرى في الشركة (المشتريات، المخزون، الموارد البشرية)" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب 2.47، ويعزو الطالبان ذلك الى ان نظام الصيانة لا يعمل بشكل منفصل بل هو متصل ومتكامل مع الانظمة الاخرى، وهو ما يعكس بدوره نضجا كبيرا في البنية الرقمية والتشغيلية للشركة، وقد قدر المتوسط الحسابي للفقرة الاولى والتي تنص على: " امتلاك الشركة الكفاءة اللازمة لانظمة ادارة الصيانة المحوسب (CMMS) في تتبع طلبات وأوامر العمل" والتي جاءت بالمرتبة الثالثة ب2.44 وبمستوى متوسط ما يعني ان الاستخدام او التفاعل البشري مع النظام في حدود المتوسط وليس بالدرجة العالية او المكتلمة، كما جاءت الفقرة الرابعة والتي تنص على: " تسمح الانظمة بجمع البيانات الدقيقة عن المعدات والاصول الفنية" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.34 ما يوضح لنا ان الشركة لها قاعدة بيانات اساسية للمعدات والاصول، والقدرة (في حدود التوسط) على تسجيل بعض المعلومات مثلا (تاريخ التركيب، تاريخ الصيانة الاخيرة، ساعات التشغيل او الاستهالك...)، وجاءت الفقرة التي تنص على: " تساهم انظمة ادارة البيانات في تحسين سرعة و جودة اتخاذ القرار التصديري داخل قسم الصيانة" بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسلبي 2.33 ومستوى متوسط، ويعود ذلك الى ان هناك قواعد بيانات في قسم الصيانة تستخدم في دعم قرارات مرتبطة بتجهيز المعدات او

الموارد لعمليات التصدير، وفي الاخير جاءت الفقرة التي تنص على: " دقة وحداثة البيانات المسجلة في نظام ادارة الصيانة" بمستوى منخفض وبمتوسط حسابي 1.55، ما يفسر لنا ان هناك قصور واضح في تحديث المعلومات، او وجود اخطاء او تفاوت في طريقة الادخال بين المستخدمين.

ومنه: يرى الطالبان ان مستوى بعد "انظمة البيانات" جاء بدرجة مرتفعة نتيجة ان الشركة –قسم الصيانة– تمتلك انظمة قوية وفعالة لادارة البيانات، تستخدم بشكل متكامل في دعم مختلف جوانب العمل الفني والاداري، مما تساهم في اتخاذ القرار وتطوير جودة الصيانة.

3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التدريب التقني

الجدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التدريب التقني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الترتيب
1	يتلقى الموظفون تدريبا كافيا على استخدام تقنيات المعلومات في مجال التصدير	1.41	1.02	منخفض
2	امتلاك العاملين الكفاءة التقنية الكافية لاستخدام نظم المعلومات بشكل كافي	1.32	1.10	منخفض
3	اتاحة فريق دعم تقني لحل مشاكل الصيانة التي تؤثر على التصدير	1.67	0.06	متوسط
4	توافق البرامج التدريبية المقدمة مع احتياجات العمل اليومي للصيانة	1.55	0.19	منخفض
5	تقييم اثر التدريب بعد انتهائه من خلال الاختبارات او التقييم الميداني	1.48	1.11	منخفض
6	وجود فروق فعلية في جودة وكفاءة الاداء المتعلقة بمهام الصيانة	1.68	1.04	متوسط
المجموع الكلي للمتوسطات		1.76	0.87	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

يوضح لنا الجدول اعلاه ان المتوسطات الحسابية لبعد التدريب التقني قد تراوحت بين (1.32-1.68) وبانحرافات معيارية (0.06-1.11)، وبمستوى منخفض، حيث جاءت الفقرة التي تنص على: " وجود فروق فعلية في جودة وكفاءة الاداء المتعلقة بمهام الصيانة" بمستوى متوسط قدر متوسطها الحسابي ب 1.68، ويعزو الطالبان ذلك ان الفروق تعكس مشاكل تنظيمية او تدريبية او اشرافية تؤثر على موثوقية عمليات الصيانة، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على: " اتاحة فريق دعم تقني لحل مشاكل الصيانة التي تؤثر على التصدير" بمتوسط حسابي 1.67، يعود ذلك الى الوجود الفعلي للفرق التقنية المخصصة لمعالجة اعطال او مشكلات الصيانة ذات الصلة بعمليات التصدير، وتقوم هاته الفرق ببعض المهام المتعلقة بالتنسيق والفحص او الاصلاح عند الحاجة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة التي تنص على:" توافق البرامج التدريبية المقدمة مع احتياجات العمل اليومي للصيانة" بمتوسط حسابي 1.55 وبمستوى منخفض، وتعزى هاته النتيجة الى ان البرامج التدريبية التي تقدمها الشركة لا تتماشى بشكل كاف مع الواقع العملي والتحديات اليومية التي يواجهها الفنيون في مجال الصيانية، مما يجعل اثر هذه البرامج على تحسين الاداء الفعلي محدودا او ضعيفا، اما الفقرة التي تنص على: " تقييم اثر التدريب بعد انتهائه من خلال الاختبارات او التقييم الميداني" فقد جاءت بمتوسط حسابي 1.48 وبمستوى منخفض، ما يفسر ان الشركة لا تجري تقييما فعليا لقياس مدى استفادة المتدربين من البرامج التدريبية، سواءا عبر اختبارات نظرية او تقييم عملي في الميدان، مما يضعف في قدرة المؤسسة على جدوى التدريب الحقيقي وتأثيره على الأداء، وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة التي تنص على: " يتلقى الموظفون تدريبا كافيا على استخدام تقنيات المعلومات في مجال التصدير" بمستوى منخفض ومتوسط حسابي 1.41، وهنا يعني ضعف الكفاءة التشغيلية وقابلية الوقوع في اخطاء تقنية او ادارية، واخطاء متكررة او تأخيرات في العمليات التقنية المرتبطة بالتصدير، وفي الاخير جاءت الفقرة التي تنص على: " امتلاك العاملين الكفاءة التقنية الكافية لاستخدام نظم المعلومات بشكل كافي" في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي 1.32 وبمستوى منخفض ويعود ذلك بالدرجة الاولى الى افتقار معظم العاملين الى المهارات والمعارف التقنية لنظم المعلومات واستخدامها بالشكل المطلوب سواءا في ادخال البيانات او تحليلها.

وعليه: يمكن القول ان بعد التدريب التقني جاء بدرجة منخفضة وان الشركة تعاني من قصور كبير في تطوير مهارات الموظفين سواءا من حيث التدريب وجودته وملائمته للاحتياجات، او اثره الفعلي على عمليات التصدير.

المطلب الثالث: نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، انظمة البيانات، التدريب التقني) والتصدير

الجدول (15): الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتصدير

الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون	B	الخطأ المعياري	BETA	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
البنية التحتية	0.520	0.155	0.098	0.164	5.120	0.000
انظمة البيانات	0.580	0.628	0.024	0.159	5.047	0.000
التدريب التقني	0.510	0.273	0.082	0.291	3.328	0.000

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج spss v22

تشير النتائج المتحصل عليها في الجدول الى أن معامل الارتباط "بيرسون" تراوحت بين (0.510-0.580) مما يدل على أنه يوجد علاقة ارتباطية بين كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتصدير، وهي علاقة ايجابية طردية.

وبما ان قيمة T المحسوبة عند كل بعد هي على التوالي (5.120، 5.047، 3.328) وعليه:

نقبل الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات والتصدير بأبعادها (البنية التحتية، أنظمة البيانات، التدريب التقني) والتصدير في شركة سونطراك.

الاجابة عن التساؤل الفرعي الثالث الذي ينص على:

. ما هي التحديات التي تواجه فرع الصيانة بسونطراك بسكرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات على عمليات التصدير؟

حسب ما قام به الطالبان من جمع معلومات حول فرع الصيانة لشركة سونطراك (بسكرة) سواءا من خلال أداة الاستبيان أو أداة الملاحظة، يمكن الاستنتاج ان من بين اهم التحديات الفعلية التي تواجه فرع الصيانة بسونطراك بسكرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات على عمليات التصدير ما يلي:

- غياب الربط بين انظمة التوريد، الصيانة، التوزيع، والتصدير.

- صعوبة في التعامل الرقمي مع المؤسسات الحكومية (الجمارك، النقل، التمويل..).
- تركيز التدريب غاليا ما يكون على المهام التقنية اليومية (الصيانة، السلامة الصناعية...) دون ربطها بسلسلة القيمة الخاصة بالتصدير.
- ضعف التنسيق بين ادارة الموارد البشرية وادارة التصدير لتحديد المهارات المطلوبة.
- غياب برامج تمويل او شراكات مع مؤسسات تدريب خارجية.
- غياب تقييم دوري لمدى فعالية التكوين المنفذ.
- الفرع لا يستفيد بشكل كاف من الكفاءات الاكاديمية المحلية لتطوير محتوى تدريبي حديث ومناسب لاحتياجات التصدير.
- بعض فروع سونطراك تعتمد على قرارات التكوين التي تأتي من المركز (الجزائر العاصمة) مما يؤخر تنفيذ برامج محلية مرتبطة بواقع الفرع في بسكرة (فرع الصيانة).

الخاتمة

الخاتمة:

في ضوء ما تم عرضه وتحليله في هذه الدراسة، يتضح ان تكنولوجيا المعلومات تمصل احد العوامل الجوهرية في تعزيز أداء التصدير في الجزائر، خاصة في ظل التوجهات العالمية نحو الرقمنة والاقتصاد القائم على المعرفة، فقد اثبتت نتائج الدراسة الميدانية ان ادماج تكنولوجيا المعلومات في العمليات التصديرية يساهم في تحسين الكفاءات، تسريع المعاملات وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الجزائرية في الاسواق الدولية.

وعليه: فان نجاح الجزائر في تنمية صادراتها لن يتحقق فقط من خلال تطوير الانتاج، بل يتطلب ايضا تحولا حقيقيا نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل منهجي واستراتيجي، مما يمكن المؤسسات الوطنية من مواجهة متطلبات الاسواق العالمية بكفاءة عالية وفاعلية، غير ان تطبيق هذه التكنولوجيا لا يزال يواجه عدة تحديات، من ابرزها ضعف التدريب التقني والكفاءات التقنية المتخصصة، وغياب استراتيجية واضحة للتحول الرقمي في مجال التصدير، وعليه يقدم الطالبان مقترحات للدراسة او توصيات يمكن اخذها بعين الاعتبار لتحسين ضعف التدريبات التقنية الموجودة بالمؤسسة محل الدراسة:

- ✓ تضمين التكوين التقني المرتبط بالتصدير في الخطط السنوية للتدريب.
- ✓ تأسيس وحدة دائمة في المؤسسة تعنى بمتابعة التطورات في تقنيات التصدير.
- ✓ تنظيم دورات داخلية منتظمة حول المواضيع التقنية والرقمية ذات الصلة.
- ✓ اجراء تقييمات بعد كل دورة تدريبية لقياس ندى الاستفادة ومدى تطبيق المكتسبات في الواقع العملي.
- ✓ تحديث برامج التدريب بناءا على الاحتياجات الرقمية الفعلية للميدان.

آفاق الدراسة:

وفي هذا الاطار يمكن التوسع مستقبلا في الدراسات من خلال:

- ✓ مقارنة تأثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير بين عدة فروع لشركات وطنية، مثل سونطراك سونلغاز ومجمع الحديد والصلب.
- ✓ دراسة اثر التحول الرقمي الكامل على الصادرات الجزائرية في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي.
- ✓ التركيز على تحليل العائد الاقتصادي للتكوين في تكنولوجيا التصدير وربطه بمؤشرات الاداء المؤسسي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

البراهمة، خالد محمد. (2010). الاقتصاد الرقمي- اقتصاد المعلومات، المنتدى العربي للتجارة الالكتورنية.

العيشي، عبد الرحمان. (2018). آليات التجارة الالكترونية واثرها على الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، 07(01).

اللامي والبياتي. (2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،الاردن.

العياشي، زرزار. (2010). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، 04(02).

النجار،فريد. (2007). ادارة الجودة الشاملة،الدار الجامعة،الإسكندرية.

الركابي، كاظم نزار. (2004). الادارة الاستراتيجية"العولمة والمنافسة"، طبعة 01، دار وائل للنشر،عمان.

الوردي، زكي حستين. (2002). المعلومات والمجتمع،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

أبو قحف، عبد السلام. (2005). اساسيات الادارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.

العملي، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 03(02). ص ص 21-37.

الخناق، سناء عبد الكريم. (2016). أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في اقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، الريادة لاقتصاديات الاعمال، 02(01). ص ص 06-24.

السالمي، عبد الرزاق. (2009). تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009

الصيرفي، محمد. (2009). ادارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.

الكساسبة، وصفي. (2011). تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة 01، دار يازوري للنشر والتوزيع، الاردن.

الدعليج، ابراهيم. (2011). الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الاردن.

بن يزة. يوسف. (2023). تقييم مسار التحول الرقمي في الجزائر (2020-2023)، مجلة دراسات وأبحاث، 13 (03).

بن عاطالله. صبرينة، تمياز. (2024). استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية: من الرؤية الى التطبيق

بلقاسمي، خالد، دهيمي، عمر. (2023). مظاهر التحول الرقمي في الجزائر، ابحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات.

بومدين، عمر. (2019). التحديات والفرص للتحول الرقمي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتجارة الالكترونية، 17(03). ص ص 112-130،

بن احمد، فاطمة الزهراء، بن احمد، نادية. (2025). التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات، المجلة الجزائرية للمالية العامة، 15 (01). ص ص 501-512

بدر، أحمد انور. (1998). التنظيم الوطني للمعلومات،دار المريخ للنشر،الرياض.

بدر، أحمد انور. (2001). سياسة المعلومات واستراتيجية التنمية، دار الغريب،القاهرة.

بوشوك، سناء، اوضايفية، حدة، ضياف، علية. (2020). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التحول نحو اقتصاد المعرفة، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، 09(01)، الجلفة.

تباني، أمل. (2020). واقع ومستقبل التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة قالمة.

حفايضية، يمينة، برقوق صبرينة. (2020). ترقية الصادرات خارج المحروقات ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة قالمة.

حجاج، مصطفى. (2023). التجارة الالكترونية، مطبوعة بيداغوجية، موجهة لسنة اولى ماستر تخصص مالية وتجارة دولية، قسم العلوم التجارية، جامعة تيارت.

حرمة، وفاء. (2024). التجارة الالكترونية كأداة للتنافس في الاسواق العالمية، مجلة العلوم الاقتصادية 19(01).

دالي، علي لمياء. (2016). دور نظام معلومات الإنتاج في مراقبة الإنتاج –دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكر،مجلة أبحاث اقتصادية ،العدد 16، جامعة محمد خيضر بسكرة.

زير، ريان. (2015). أثر ترقية الصادرات غير النفطية عمى النمو االقتصادي-دراسة حالة الجزائر- الفترة 2005-2004 ،مذكرة ماستر في العموم التجارية، جامعة محمد خيضر-بسكرة.

عمر احمد همشري، عمر احمد. (2009). المكتبة ومهارات استخدامها، دار الصفاء، عمان.

عامر ابراهيم، عامر، الجنائي،علاء الدين. (2007). نظم المعلومات الادارية،دار المسيرة،الطبعة 01،الاردن.

علي موسى، علي. (2007). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ايتراك للنشر والتوزيع،الطبعة 01، القاهرة، مصر.

عبد الباسط، وفاء. (2007). مؤسسات ادارة المخاطر ودورها في تمويل المشروعات الناشئة، النهضة العربية، القاهرة.
عبد الله سراج، عبد الله. (2003). "التسويق و التجارة الالكترونية في الدول العربية ، التحديات التي تواجهها و سبيل التغلب عليها"،مجلة العلوم الانسانية، 01، جامعة بسكرة.

عزوزي، عواطف. (2010). دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ترقية الصادرات خارج المحروقات، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قالمة.

قنديلجي، عمار ابراهيم. (2006). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، طبعة 01، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان،الاردن.

قطاف، لويزة. (2019). التجارة الخارجية خارج قطاع المحروقات وأثرها في تحسين ميزان المدفوعات في الجزائر (2000-2003)، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة.
طارق عبد العال حماد، عبد العال. (2003). التجارة الالكترونية: المفاهيم – التجارب – التحديات – الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية ، الاسكندرية.

لعمالسة، الحاج. (2024). دور المؤسسات والهيئات الداعمة للصادرات خارج المحروقات في ظل مخطط الانعاش الاقتصادي 2024/2020، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 17(01).
مصداع، راضية، بودبودة، زهرة. (2019). التحول نحو الصيرفة الالكترونية كآلية لتفعيل التجارة الالكترونية في الجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، 04(03).

موساوي، رشيدة، دراجي، املكي. (2017). دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر: دراسة لنموذجين قطاعيين العدالة والداخلية و الجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، 09(01).

محمود حسن الهواسي، محمود حسن، حيدر، شاكر. (2017). تكنولوجيا وانظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، الطبعة 02، السيسان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد، العراق.

نجم، عبود. (2009). الادارة والمعرفة الالكترونية: الاستراتيجيات، الوظائف، المجالات، دار اليازوري للنشر، عمان، الاردن.

هواري، أحلام. يوسفي، رشيد. سدي، علي. (2019). وضعية الصادرات الجزائرية في الاسواق الجزائرية، مجلة دفاتر بودكاس، 08(01). ص ص 28-47.

يحي، ادريس. (2021). قيود تنمية صادرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، الباحث الاقتصادي 08(01).

يحياوي، نعيمة. (2010). التجارة الالكترونية وآثارها على اقتصاديات الاعمال العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02.

القانون رقم 05/18 المؤرخ في شعبان عام 1439 الموافق لـ :10 مايو 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية ، الجريدة الرسمية، العدد 28 بتاريخ 20 شعبان 1430 ، الموافق لـ : 16 مايو سنة 2018

برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية as.yessergov.www

الاسكوا escwa، (2021). خطاب السيد الامين العام بعنوان آفاق التحول الرقمي في الجزائر، على الموقع الالكتروني:

http://www.escwa.org ، تم الاسترجاع 24-04-2025 على الساعة 11:49

Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson Education

chaffey, D. & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing*. Pearson OECD) *Digital Trade and Market Access*.

Ghundare, s., & patil, A. (2020). importance of Cyber Security. international journal of engineering and technology.

Salem Ahmed et ALBERTINI (J.M), lexique d'économie, Dalloz, Paris, 4 ème édition,1992

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر –بسكرة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

استبيان الدراسة حول:

أثر تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر

دراسة حالة شركة سونطراك - قسم الصيانة- بسكرة

السادة الموظفين المحترمين: تحية طيبة وبعد....

أرجو التكرم بالاطلاع وتعبئة الاستبانة المرفقة، واختيار الإجابة التي تتناسب ووجهة نظركم، حيث أنني أقوم بإعداد أطروحة بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر" كجزء من متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تجارة دولية تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر التي تقوم بها شركتكم، وأقدر لكم تعاونكم بإعطاء المعلومات التي تعبر عن رأيكم، علما بأن جميع إجاباتكم ستعامل بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الطلبة:

بن بوط نصر الدين

سامعي حمزة

تحت إشراف:

صيفي وليد

السنة الجامعية:2025/2024

القسم الاول:البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (**x**) أمام الخانة المناسبة:

***الجنس**: ذكر ☐ أنثى ☐

***المستوى التعليمي**: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

***العمر**: 20-29 ☐ 30-49 ☐ من 50 فما فوق ☐

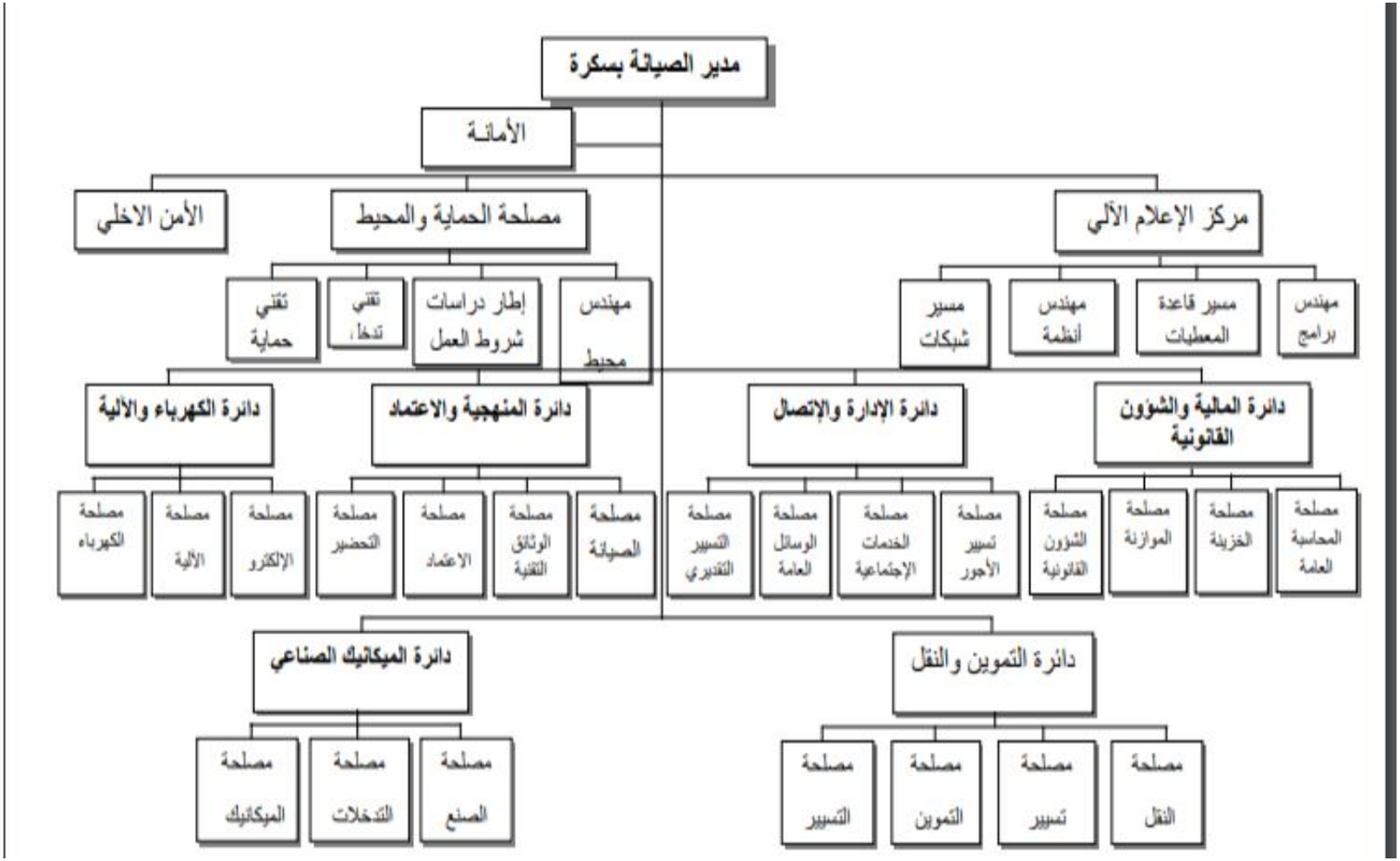
***سنوات الخبرة**: أقل من 5 سنوات ☐ من 5-14 سنة ☐ من 15-25 ☐

أكثر من 25 سنة ☐

أسئلة الاستبيان

الرقم	العبارة	نعم	أحيانا	لا
أولا	**بـــعـــــد البنية التحتية**			
1	تتوفر في الشركة الاجهزة التقنية (اجهزة، شبكات، خوادم) لدعم عملية التصدير			
2	يتوفر بالشركة الدعم الفني الكافي (صيانة الاجهزة، اصلاح الاعطال التقنية) بشكل دوري وسريع			
3	تدعم البنية التحتية التقنية استخدام تطبيقات الصيانة الذكية والتنبؤية			
4	تملك الشركة جودة اتصال بالانترنت داخل مواقع العامة الخاصة بالصيانة			
5	تدعم البنية التحتية التنسيق بين الفرق الميدانية والادارة التقنية			
6	تعمل الشركة على تحديث الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في اعمال الصيانة بانتظام			
بـــعـــــد انظمة المعلومات وادارة البيانات				

7	امتلاك الشركة الكفاءة اللازمة لانظمة ادارة الصيانة المحوسب (CMMS) في تتبع طلبات وأوامر العمل			
8	تساهم انظمة ادارة البيانات في تحسين سرعة و جودة اتخاذ القرار التصديري داخل قسم الصيانة			
9	تسهل انظمة المعلومات بتخطيط وجدولة الصيانة الوقائية والتصحيحية			
10	تسمح الانظمة بجمع البيانات الدقيقة عن المعدات والاصول الفنية			
11	دقة وحداثة البيانات المسجلة في نظام ادارة الصيانة			
12	التكاملية بين نظام الصيانة والانظمة الاخرى في الشركة (المشتريات، المخزون، الموارد البشرية)			
ثالثا	**بـــــعـــد التدريب التقني**			
13	يتلقى الموظفون تدريبا كافيا على استخدام تقنيات المعلومات في مجال التصدير			
14	امتلاك العاملين الكفاءة التقنية الكافية لاستخدام نظم المعلومات بشكل كافي			
15	اتاحة فريق دعم تقني لحل مشاكل الصيانة التي تؤثر على التصدير			
16	توافق البرامج التدريبية المقدمة مع احتياجات العمل اليومي للصيانة			
17	تقييم اثر التدريب بعد انتهائه من خلال الاختبارات او التقييم الميداني			
18	وجود فروق فعلية في جودة وكفاءة الاداء المتعلقة بمهام الصيانة			


مدير الصيانة بسكرة
الأمانة
مركز الإعلام الآلي
مصلحة الحماية والمحيط
الأمن الاخلي
مهندس برامج
مسير قاعدة المعطيات
مهندس أنظمة
مسير شبكات
مهندس محيط
إطار دراسات شروط العمل
تقني تدخل
تقني حماية
دائرة المالية والشؤون القانونية
دائرة الإدارة والإتصال
دائرة المنهجية والاعتماد
دائرة الكهرباء والآلية
مصلحة المحاسبة العامة
مصلحة الخزينة
مصلحة الموازنة
مصلحة الشؤون القانونية
مصلحة تسيير الأجور
مصلحة الخدمات الإجتماعية
مصلحة الوسائل العامة
مصلحة التسيير التقديري
مصلحة الصيانة
مصلحة الوثائق التقنية
مصلحة الاعتماد
مصلحة التحضير
مصلحة الإلكترو
مصلحة الآلية
مصلحة الكهرباء
دائرة التموين والنقل
دائرة الميكانيك الصناعي
مصلحة النقل
مصلحة تسيير
مصلحة التموين
مصلحة التسيير
مصلحة الصنع
مصلحة التدخلات
مصلحة الميكانيك

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 2020 .....
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،
السيد(ة): بن بوطة نور الدين ..... الصفة: طالب، أستاذ، باحث ..... طالب .....
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 205991334 والصادرة بتاريخ 2020/08/25 .....
المسجل(ة) بكلية / معهد كلية العلوم الاقتصادية وقسم علوم التجارية .....
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،
عنوانها: تأثير تكنولوجيا المعلومات على التسويق في الجزائر .....
.....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2025/06/08...

توقيع المعني(ة)

Scanné avec

1 of 1

* ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): سامعي حمزة الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1000202300458 والصادرة بتاريخ 2022/12/21

المسجل(ة) بكلية / معهد كلية العلوم الاقتصادية قسم التجارة

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: تاثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2025/06/08

توقيع المعني (ة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم : 625 / ك.ع.إ.ت.ع ت /2025

إلى السيد مدير: سوناطراك

بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- سامعي حمزة
2- بن بوط نصر الدين
3- //

المسجلون بـ: قسم العلوم التجارية
بالسنة: ثانية ماستر مالية وتجارة دولية
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" تاثير تكنولوجيا المعلومات على التصدير في الجزائر ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/05/22

ع/ عميد الكلية

نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
محمد لمدي رشيد

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

ADM