

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي في المؤسسة
الاقتصادية
(دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوكالة التجارية جامعة)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسة

الأستاذ المشرف:

✓ طاهري طيبة

إعداد الطالب(ة):

✓ بن يوسف خلود

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	السبتي وسيلة	أستاذة التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	طاهري طيبة	أستاذ محاضر ب	مشرفا	جامعة بسكرة
3	حمريط رشيد	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/ 2019

شكر و عرفان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلالك وجهك و عظيم سلطانك على ما يسرت لي
في انجاز هذا العمل المتواضع ، فسبحانك لا اله إلا أنت أستغفرك و أتوب إليك .
ثم لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة *طاهري طيبة*
لقبولها الإشراف على هذه المذكرة و على التسهيلات و التوجيهات التي منحتها
لي و لجميل صبرها و حسن معاملتها ، كما أنها لم تبخل عليا بوقتها الثمين
في تتبع هذا العمل من بدايته إلى نهايته فجزاها الله ألف خير كما لا أنسى كل
العاملين و العاملات بالوكالة التجارية اتصالات الجزائر و على رأسهم مدير
الوكالة السيد : * خليل برمضان * فجزاهم الله خير الجزاء .

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر بمنطقة جامعة حيث أن للمورد البشري أهمية كبرى في تنفيذ مختلف الأنشطة الموكلة إليه ، و التي تحتاج إليها المنظمات للقيام بوظائفها في ظل بيئة تتميز بالمتغيرات و التطورات خاصة تلك الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي يشهدها هذا العصر ، بما فيها شبكات الانترنت ، الهاتف ، الحاسب الآلي ، الفاكس ... الخ .

و كان لهذا التطور المعلوماتي حاجة ضرورية لمواكبته و مسيرته ، الأمر الذي سيكون له التأثير الواضح على الأداء داخل المؤسسة بتطويره و تحسينه لبلوغ أهدافها . و قد خلصت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي في وصف متغيري البحث و دراسة حالة لإكمال الجانب التطبيقي إلى أن استخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أثر على الأداء الوظيفي و ذلك بالرفع من مستواه و الارتقاء به نحو الأفضل .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، معلومات ، اتصال ، أداء وظيفي ، مؤسسات

Abstract :

The aim of this study is to highlight the impact of information and communication telehnology on the performance of the Algerian telecommunications corporation in Djamaa Region . the human Resource in of great importance in carrying out the Various activities assigned to it by the business organization to oerform its functions in an environment characterized by changes and including Internet network , telephone computer , fax , etc , The informtion development was a necessary need to Keep pace with it , which will have a clear impact on the performance within the institution to devlop and inprove it to achieve its to achieve its objectives . the study concluded by relying on the descriptive approach in describing the research variables and a case study to complete the applied aspect that use of information and communication technology affected job performance by raising its level and improving it for the better .

Keywords : information and communication technology information , contact ,performance , institutions .

الصفحة	المحتويات
/	الشكر و العرفان
/	ملخص الدراسة
/	فهرس المحتويات
/	قائمة المخططات
/	قائمة الصور
ا, ب, ت, ث, ح, ج	المقدمة
\	الجانب النظري
\	الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
01	تمهيد
02	المبحث الأول : مدخل حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
02	المطلب الأول : مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
06	المطلب الثاني : خصائص و مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
08	المطلب الثالث : أهمية و أهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
11	المطلب الرابع : دوافع و فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
13	المبحث الثاني : بنية و استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
13	المطلب الأول : بنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
17	المطلب الثاني : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
18	المطلب الثالث : استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
21	المطلب الرابع : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
22	المبحث الثالث : الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ايجابياتها و سلبياتها و المشاكل التي تنجم عن تبنيها .

23	المطلب الأول : : الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
23	المطلب الثاني : مشكلات تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
26	المطلب الثالث : ايجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
27	المطلب الرابع : معوقات الحصول على المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
28	خلاصة الفصل
١	الفصل الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية
30	تمهيد
31	المبحث الأول : مدخل إلى الأداء الوظيفي
31	المطلب الأول : تعريف الأداء الوظيفي .
32	المطلب الثاني : أهمية و أهداف الأداء الوظيفي .
33	المطلب الثالث : عناصر و محددات الأداء الوظيفي
35	المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
36	المطلب الخامس : معايير و مؤشرات الأداء الوظيفي
38	المبحث الثاني : تقييم الأداء .
38	المطلب الأول : تعريف تقييم الأداء الوظيفي
39	المطلب الثاني : أهمية و أهداف تقييم الأداء الوظيفي
42	المطلب الثالث : مراحل تقييم الأداء الوظيفي
43	المطلب الرابع : القائمون بعملية تقييم الأداء
44	المطلب الخامس : استخدامات نتائج تقييم الأداء الوظيفي
45	المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية
45	المطلب الأول : أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في رفع الأداء الوظيفي
46	المطلب الثاني : العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال و بين الأداء الوظيفي .
49	المطلب الثالث : اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية .
53	المطلب الرابع : سبل الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لتحسين أداء المؤسسة

55	خلاصة الفصل
١	الفصل الثالث : دراسة حالة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية جامعة)
56	تمهيد
57	المبحث الأول : نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر
57	المطلب الأول : نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر
58	الفرع الأول : أهداف المجمع
59	الفرع الثاني : نشاطاته
59	الفرع الثالث : فروعه
60	الفرع الرابع : الإطار القانوني
63	المطلب الثاني : نظرة عامة عن مديرية العملية الوادي
63	الفرع الأول : تعريف المديرية
64	الفرع الثاني : دراسة الهيكل التنظيمي
78	الفرع الثالث : مهام و نشاطات المديرية
79	الفرع الرابع : أهمية و أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
81	المطلب الثالث : أهداف إستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم و مؤهلاتها في المحيط الاقتصادي الجديد
81	الفرع الأول : أهداف إستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم
81	الفرع الثاني : مؤهلات اتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد
82	المبحث الثاني : الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر جامعة
82	المطلب الأول : تعريف المؤسسة
83	المطلب الثاني : دراسة الهيكل التنظيمي
84	المطلب الثالث : منتجات و خدمات و مهام اتصالات الجزائر
86	المبحث الثالث : واقع نظام المعلومات في الوكالة التجارية جامعة و أثرها على الأداء الوظيفي
86	المطلب الأول : البنية التحتية في الوكالة التجارية

87	المطلب الثاني : نماذج عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة
87	الفرع الأول : تطبيقات في الوكالة التجارية الوادي
90	الفرع الثاني : تطبيقات في الوكالة التجارية جامعة
94	المطلب الثالث : تقنيات الاتصال الحديثة في اتصالات الجزائر
95	المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي في الوكالة التجارية جامعة
97	خلاصة الفصل
98	الخاتمة
/	قائمة المراجع

قائمة المخططات

الرقم	عنوان المخطط	الصفحة
01	أهداف تقييم أداء العاملين	41
02	خطوات تقييم أداء العاملين	43
03	هيكل تنظيمي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر	61
04	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي	65
05	مخطط نيابة المديرية التقنية	66
06	مخطط نيابة المديرية التجارية	70
07	مخطط نيابة المديرية للمهام و الدعم	72
08	مخطط الوكالة التجارية جامعة	83
09	مخطط نظام NGBSS	91

قائمة الصور

الرقم	عنوان المخطط	الصفحة
01	رمز اتصالات الجزائر و فروعها	57
02	نافذة نظام HR ACCESS	87
03	نافذة الدخول إلى البوابة الإلكترونية للبريد الإلكتروني	88
04	الواجهة الرئيسية للبوابة الإلكترونية للبريد الإلكتروني	88
05	نافذة الدخول إلى البوابة نظام معلومات لتسيير العمليات المالية و المحاسبية	89
06	نافذة الدخول إلى البوابة الخاصة بالمتابعة الدورية لنشاط و مهام المدير العملي	89
07	الواجهة الرئيسية للبوابة الخاصة بالمتابعة الدورية لنشاط و مهام المدير العملي	90
08	واجهة نظام . NGBSS	92
09	واجهة نظام WFM	92
10	نافذة نظام WFM	92
11	واجهة نظام SDM	92
12	نافذة نظام SDM	92

93	واجهة نظام IM	13
93	نافذة نظام IM	14
93	واجهة نظام OM	15
94	البوابة الخاصة بالبريد الإلكتروني للشركة	16
94	الواجهة الرئيسية للبريد الإلكتروني	17
95	الواجهة الرئيسية لبوابة البريد الإلكتروني الخاص بشركة اتصالات الجزائر	18
95	واجهة خدمة مؤتمرات الفيديو	19

مقدمة

تمهيد :

إن ظهور المعلوماتية وما واكبها من التطور التكنولوجي السريع في عالم الاتصالات جعل من عالم الأعمال يبدو كمضمار سباق يضم كل المؤسسات التي تسعى إلى استيعاب واستخدام أكبر كم من المعرفة، نتيجة سرعة المتغيرات وتعاضم الفرص الناشئة عنه، الأمر الذي دفع بالمؤسسات إلى الاعتماد أكثر على المعلومات ، ولعل من أهم مقومات نجاح المؤسسات في تحقيق ذلك القدرة على اللحاق بأحدث المتغيرات التي يشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية من خلال استخدام وامتلاك التكنولوجيا المرتكزة على أسس علمية جديدة والتي تسمى عادة بالتكنولوجيا العالية والمتعلقة بمجالات متسارعة التطور والتي تمكن من المعالجة الآنية والدقيقة للبيانات ثم التواصل الثنائي والجماعي وانتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي، وهذه التكنولوجيا يشار إليها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل انطلاقة واسعة من القدرات، المكونات والعناصر المتنوعة، فهي تشير إلى ذلك العلم الذي هو ناتج عن إبداع وابتكار الفكر الإنساني والذي يتمحور حول جمع ومعالجة البيانات ثم نقل وتبادل المعلومات الناتجة بين الأطراف المستفيدة وذلك من خلال تفاعل فريد بين أجهزة الحاسوب، البرمجيات والشبكات ذات الوسائط المتعددة للاتصالات الإلكترونية، ترجو المؤسسة الاقتصادية من خلال تبنيها إلى خلق أساليب عمل جديدة ذات منافع ودلالات لتكون ركيزة أساسية في بلوغ وتحقيق غاياتها وأهدافها الإستراتيجية من خلال تفعيل صياغة وتنفيذ الإستراتيجيات الفعالة التي تسمح بتحقيق مزايا جديدة ودعم وتطوير المزايا المكتسبة. حيث يقوم على تطبيقها وتسييرها موارد

بشرية متخصصة ، و لهذا أصبح من الضروري الاهتمام بالموارد البشري، والذي يعتبر من أهم الموارد في

المؤسسات، كما أنه المحرك الأساسي والقلب النابض لكافة وظائف المؤسسة، والذي له الدور الأبرز في

إنجاز أهداف المؤسسة

ومن خلال ما سبق نبرز معالم إشكالتنا في التساؤل التالي:

ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية؟

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي للإشكالية نقوم بالإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

كيف يمكن تقييم الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية؟

ما هو دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرفع من الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية

؟

ما هو تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على (المؤسسة محل الدراسة)؟

فرضيات البحث:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أداة من أدوات التسيير

المؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على أداء وظيفي جيد ونظام معلومات ناجح

التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في الرفع من الأداء الوظيفي في المؤسسات

الاقتصادية

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي (للمؤسسة محل الدراسة)

أسباب اختيار الموضوع :

الميل الشخصي للموضوع والرغبة في دراسته

نتيجة طغيان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كافة القطاعات

الاهتمام المتزايد للمؤسسات الرائدة التي لها مكانة في الأسواق العالمية بهذا الموضوع، باعتباره أهم مداخل نموها .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في بيان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات، وذلك عن طريق تحسينه والرفع من مستواه من خلال تحسين استخدام المعلومات بشكل أسرع وأدق، واستخدام وسائل التكنولوجيا و الرقمنة في سبيل توظيف هذه المعلومات وتوجيهها بالشكل الذي يساعد على بلوغ أهداف المؤسسات.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء الوظيفي ومختلف العناصر المتعلقة به ، وتوضيح التأثير الذي تساهم به تكنولوجيا المعلومات على الأداء داخل المؤسسات.

صعوبات الدراسة :

- صعوبة الحصول على مراجع بسبب صعوبة التنقل بسبب جائحة كورونا .
- صعوبة التحكم في المفاهيم نظرا لان الموضوع واسع .

- ضيق الوقت في دراسة حالة المؤسسة نظرا للظروف التي مرت بها البلاد (جائحة كورونا) لان المؤسسة كانت لا تستقبل المتربصين .

المنهج المتبع في البحث:

للإجابة على الأسئلة المطروحة اتبعنا المنهج التحليلي الوصفي في الجانب النظري، والتطبيقي الذي كان في شكل دراسة حالة.

هيكل الدراسة :

منهجيا قمنا بتقسيم موضوع تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية إلى ثلاثة فصول منها اثنين نظريين و فصل تطبيقي حيث تناول الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، أما الفصل الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية . فيما تناول الفصل التطبيقي مدخل لمؤسسة اتصالات الجزائر للوكالة التجارية جامعة و واقع المعلومات لاتصالات في الرفع من الأداء الوظيفي .

و كانت الخاتمة ، الجديد الذي توصلت إليه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الرفع من الأداء الوظيفي و في نفس الوقت عبارة عن نتائج الدراسة التطبيقية و التوصيات و اقتراحات المؤسسة المستقبلية .

الدراسات السابقة :

لمين علوي :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي أطروحة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر 2003 / 2004 والذي توصل إلى إن من الضرورة تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال المعلومات كأداة لتسيير المعلومات وإن القرارات التي تتسم بالرشد، والخطط التي تعتمد

على معلومات سليمة أو غير كاملة تؤدي إلى إهدار الموارد ،ومنه تعتبر المعلومات موردا هاما لا يقل أهمية بل يزيد عن الموارد البشرية والمادية المتاحة للمؤسسة .

العربي عطية :

دراسة تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين " في الأجهزة

الحكومية المحلية – 2012 دراسة ميدانية في جامعة ورقلة .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية و كفاءته الأداء، وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين و ذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها حيث تم اختبار عينة عشوائية والبالغ عددها 61موظف وموظفة، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة ومن خلال هذا تم الخروج بجملة من الاقتراحات التي تساهم في رفع تحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أداؤها العام

بشير كاوجة :

دراسة تحت عنوان" دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية " بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة 2013 تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية ، وقد توصل الباحث إلى انه يستلزم على المستشفيات

العمل على البحث عن الوسائل و التقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية ،وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات و الاتصال وتطبيقها كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ بتكلفة معقولة لتستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات

الفصل

الأول

تمهيد :

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية ' و رهانا أساسيا لها ' حيث أصبحت المعلومات بمثابة أحد عناصر العملية الإنتاجية و لا يمكن الاستغناء عنه في المؤسسات الاقتصادية ' كما يلعب الاتصال دورا متكاملًا مع الوظائف الإدارية الأخرى فهو ينطوي على تدفق المعلومات الذي يعتبر عنصر حيوي في إدارة أعمال المؤسسة ' و من العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المؤسسة أن تكون هناك شبكة للاتصال مما يؤدي إلى التحفيز نحو العمل داخلها ' و زيادة التنسيق بين هذه الأجزاء ' فتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يحدث تغيرات أساسية في المؤسسة و يساعد بشكل خاص على اتحاد القرار المناسب و السريع المبني على الحقائق و المعلومات بناء على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى العناصر الآتية :

المبحث الأول : مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

المبحث الثاني : بنية و مؤشرات و استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطبيقاتها .

المبحث الثالث : الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ايجابياتها و سلبياتها و

المشاكل التي تنجم على تبينها .

المبحث الأول : مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

تمهيد :

اختلف الباحثون و المتخصصين حول تحديد إطار العام لمصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فضلا عن الاختلاف الواسع في توصيف التفاصيل و التطبيقات ، و قد أوجد هذا حالة من الالتباس في تحديد المعاني و بالتالي في طرح المفاهيم المترادفة دون تمييز واضح بينها .

المطلب الأول : مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مفهوم مركب و من أجل فهمه و يجب تفكيكه للوصول إلى عناصره الأساسية و فهمها .

أولا : التكنولوجيا :

هي مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية الراحلة للإنسان و استمرارية وجوده .
(الزعيبي د،، 2015، صفحة 36)

- تطوير العملية الإنتاجية و الأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الإنتاج و تطوير أساليب العمل . (محمد الصيرفي ، 2009 ،

- هي التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرة المكتسبة عن طريق البحث العلمي باستعمال مجموعة الأساليب التي

يستخدمها الإنسان في ترجمة أفكاره إلى طرق و منتجات فهي تعني الجهد المنظم الذي يتضمن استخدام نتائج

البحث العلمي في تطوير أساليب و وسائل أداء العمليات الإنتاجية بمعناها الواسع الذي يشمل الخدمات و

النشاطات كافة ، و الذي يفترض في كونها أنها أكثر جدوى للاقتصاد و المجتمع . (تاج، 2015، صفحة 12)

و بناء على ما سبق نستخلص أن التكنولوجيا :

هي علم الصناعة التي لا يشمل العتاد و التجهيزات و التقنيات المستخدمة من طرف الإنسان خدمة لحاجاته

، بل تحتوي على التنظيم و الإدارة و ممارسة العمل و القيادة في شتى النواحي التنظيمية .

ثانيا : المعلومات :

عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ قرار . (السامرائي، صفحة 29)

هي البيانات التي خضعت للمعالجة و التحليل و التفسير ، و يتم استخدام المقارنات و المؤشرات و العلاقات التي تربط الحقائق و الأفكار و الظواهر بعضهما مع بعض بمعنى تصنيفها و تحليلها و تنظيمها و تلخيصها ، و تتم معالجتها من أجل تحقيق هدف ما ، كاتخاذ قرار معين و الاستفادة منها بعد أن أصبح لها معنى . (الزعي، مرجع سابق، صفحة 29)

البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات ، البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى و التي يمكن تداولها و تسجيلها و نشرها و توزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية و في أي شكل . (المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، 2014، صفحة 29)

ثالثا : الاتصال :

هو نشاط متبادل غير متوقف محتمل أحيانا يكون بين اثنين أو بين مجموعة وحدات (فردية ، تنظيمية ، اجتماعية) و يبحث عن تغيير سلوكيات الأفراد للتقليص من الشك الناتج عن اختلاف الوحدات عن بعضها البعض . (مسارة، 2019، صفحة 22)

هو عملية يتم من خلالها نقل و تبادل المعلومات و الأفكار أو الآراء أو الانطباعات بين طرفين أو أكثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، باستخدام وسيلة أو عدة وسائل و ذلك بهدف الإعلام أو الدعاية أو الإعلان أو الإقناع أو التأثير العقلي أو العاطفي أو الإيحاء بأفكار و اتجاهات و أهداف معينة . (السميع، 2006، صفحة 13)

و الاتصال هو العملية التي من خلالها يتم تبادل الرسائل بين طرفين أو أكثر بحيث يتفاعلون بمقتضاها فيما بينهم من خلال منبهات مختلفة يتم الرد عليها برموز متفق عليها سلفا ، و يكون موضوع الاتصال قضية معينة أو معنى مجردا أو واقعا معينا (قاسيمي، 2011، صفحة 08).

و مما سبق نستخلص أن الاتصال :

عملية نقل و تبادل المعلومات تتكون هذه العملية من المرسل ، المستقبل ، الرسالة المراد نقلها ، الوسيلة ، الرد أو المعلومة المرتدة ، بنية الاتصال .

رابعا : تكنولوجيا المعلومات .

- التكنولوجيا لازمة لعملية التقاط البيانات و تصنيفها و تحليلها و إعادة بثها ، لتوفير مخرجات ذات قيمة

للمستخدم النهائي و في الزمان و المكان الملائمين بهدف تحسين الأداء . (الكساسبة، 2011، صفحة 36)

- الأنظمة و الأدوات المستخدمة لنقل ، تخزين ، تحليل و توصيل المعلومات في كل أشكالها و تطبيقاتها لكل جوانب حياتنا شاملة الكتب ، المصنع و المنزل .

- الاستخدام و الاستثمار المفيد و الأمثل لمختلف أنواع المعارف ، و البحث عن أفضل الوسائل و السبل التي تسهل الحصول على المعلومات و التي بدورها تقودنا إلى المعرفة ، و جعل هذه المعلومات متاحة للمستفيدين منها و تبادلها و إيصالها بالسرعة المطلوبة و الفاعلية و الدقة التي تتطلبها أعمال و واجبات الإنسان المعاصر .
(الزعيبي، مرجع سابق، صفحة 36)

و مما سبق نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات :

هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات و تحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الالكترونية و نظم الاتصالات الحديثة .

خامسا : تكنولوجيا الاتصالات .

- مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية المستخدمة و نشرها و تبادلها أي توصيلها إلى الأفراد و الجماعات . (المزاهرة، مرجع سابق، صفحة 42)

- تكنولوجيا الاتصالات هي القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل و بث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر ، إن تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع تشكل مع تكنولوجيا المعلومات بمعناها الواسع . (الدين، 2005، صفحة 140)

تكنولوجيا الاتصالات هي القنوات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و استرجاعها و عرضها . (البار، 2008 ، 2009، صفحة 74)

مما سبق نستخلص أن تكنولوجيا الاتصالات :

هي الجهود التي يبذلها الإنسان ، و طريقة التفكير التي يستخدمها لنقل المعلومات و المهارات و الخبرات و الأفكار المتاحة من خلال اكتشاف و ابتكار وسائل تكنولوجياية تساعد في عملية إيصال المعلومات بكل سهولة و وضوح و مهارة عبر العمليات الاتصالية .

سادسا : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

- قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات : المعلوماتية بما فيها من صناعة الحواسيب و البرمجيات ، الاتصالات عن بعد الشاملة للشبكات (الانترنت أساسا)، و الإلكترونيك . (محمود، 2013، صفحة 22)

- تلك الأجهزة و المعدات و المواد التي تستخدم في عمليات تخزين المعلومات و استرجاعها و معالجتها و بثها ، و تشمل الحاسب و المصغرات و الأجهزة المستخدمة في إنتاجها و الوسائل السمعية البصرية و الأقراص الممغنطة و البرمجيات و أقراص الليزر ، و أجهزة الاتصالات و غيرها من التقنيات التي تستخدم في هذا المجال . (الطائي، 2013، صفحة 59)

- جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات و المعلومات الملموسة منها و غير الملموسة ، و الموضوعات في انسجام مدمج و منظم تحت تصرف أفراد المؤسسة من عاملين و مدراء بغية تحسين أدائهم و إنتاجيتهم . (كريمة، 2014، صفحة 187)

و مما سبق نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

تلك الأجهزة و المعدات و الأدوات و الأساليب و الوسائل التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الصوتية و المصورة و الرقمية ، و كذلك معالجة تلك البيانات من حيث تسجيلها و تنظيمها و ترتيبها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و بثها و توصيلها في الوقت المناسب لمستخدميها .

المطلب الثاني : خصائص و مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

أولا : خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة الأنظمة العملية و التكنولوجية و الهندسية و الإدارية المستخدمة في معالجة المعلومات و تطبيقاتها و الحسابات الآلية و تفاعلها مع الإنسان و الأجهزة . و يمكن تحديد أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بما يلي :

1 - تقليص المسافات : فالتكنولوجيا تجعل الأماكن الكترونيا متجاورة .

2 - تقليص المكان : حيث تنتج وسائل التخزين استيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزونة التي يمكن التوصل إليها ببسر و سهولة .

3 - تقليص الوقت : حيث انه مع كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب لاستجابة الطلبات .

4 - تزايد النظم الشبكية : حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الربط بين

أنواع من النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي . (العارضى، 2012، صفحة 29، 30)

ثانيا : مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

* **التفاعلية :** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد و المؤسسات و باقي الجماعات و بإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال.

(مثل : المشاركين بدل المصادر ، الممارسة الثنائية ، التبادل ... الخ)

* **اللاجماهيرية** : و تعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد ا والى جماعة معينة ، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي ، و تعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها .

* **اللاتزامنية** : و هي خاصية تتميز بها هذه التكنولوجيات ، حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال و استقبال الرسائل في أي وقت مناسب ، و هو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه ، فمثلا في نظام البريد الالكتروني إرسال الرسالة لا يكون في حاجة إلى وجود ملتقى لهذه الرسالة ، و هذا ما يقصد به التحكم في نظام الاتصال .

* **الشيوع و الانتشار** : و هو قابلية هذه الشبكة للتوسع و الانتشار عبر مختلف مناطق العالم ، و هذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطي لهذه التكنولوجيا الطابع العالمي .

* **قابلية التوصيل** : و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع .

* **القابلية الحركية** : فهناك وسائل اتصالية كبيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركته مثل : الهاتف النقال بمعنى الانتقال من الأجهزة الثنائية إلى الأجهزة المتنقلة .

سهولة الاستخدام : حيث تتسم وسائل الاتصال الحديثة بسهولة و بساطة التشغيل و نموذج ذلك التلفاز ، جهاز الفاكس ، أجهزة الكمبيوتر و الانترنت . (تاج، 2015، صفحة 22 ، 23)

* **قابلية التحويل** : تتمثل في قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة لرسالة مطبوعة و العكس ، و هي في طريقتها لتحقيق نظام للترجمة الآلية ظهرت مقدماته في نظام **منيتيل الفرنسي** . فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما و على شاشة التلفزيون و

أشرطة الفيديو كاسيت و الاسطوانات المدمجة بالرغم من اختلافها في الشكل . (واكد، 2013، صفحة 150)

المطلب الثالث : أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

أولا : أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

تبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في :

- الربط بين الأفراد و المؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان و المكان .

عملت على إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتبارية للأفراد و المؤسسات من اتصال و بحث و شراء و توزيع و حتى قضاء أوقات الفراغ

- تعمل على بناء علاقات تشابك صناعي غير تلك العلاقات السائدة في ظل الاقتصاد التقليدي ، علاقات أقل وضوحا و أكثر تعقيدا ، و لكن أكثر كفاءة و في معظم الأحيان اقل تكلفة .

أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تمثل احد أهم أعمدة المؤسسات كونها تعمل على اختصار الوقت و المسافات و ترشيد الجهود و الموارد و إزالة المعوقات المكانية .

- ارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات حيث تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة و تعزيز جودتها .

- إدارة أكثر فعالية للموارد البشرية و الزبائن ، تحسين الإنتاج و التحكم في التكاليف .

- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات العديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة و

استخدام أساليب و عمليات جديدة ، لكل ذلك فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تمثل الثورة

المعرفية الثالثة . أي الثورة التكنولوجية . (كريمة، مرجع سابق، صفحة 32، 33)

و تظهر أيضا أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في النقاط التالية :

- لقد ساهم التطور العلمي و التكنولوجي في تحقيق رفاهية الفرد و من بين التطورات التي تحدث باستمرار

تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف

أنواعها ، و خدمات التعليم و توفير المعلومات اللازمة للأشخاص و المنظمات فيما بينهم بسهولة و تبادل

المعلومات في أي وقت و في أي مكان ، و تعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى الخصائص

التي تمتاز بها هذه الأخيرة ، بما فيها الانتشار الواسع و سعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين و المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة كما أنها تتسم بسرعة الأداء و سهولة الاستعمال و تنوع الخدمات .

- و توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر و الجوع ، المرض ، و الأمية ، و التدهور البيئي . و يمكن لتكنولوجيا المعلومات توصيل منافع الإلمام بالقراءة و الكتابة و التعليم و التدريب إلى أكثر المناطق انعزالا ، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يمكن للمدارس و الجامعات و المستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات و المعارف المتاحة ، و يمكن لتكنولوجيا المعلومات الاتصال و نشر الرسائل الخاصة يحل العديد من المشاكل . المتعلقة بالأشخاص و المنظمات و غيرها .

- إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية ، و تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي و الاقتصادي و قيام مجتمعات جديدة . و على عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم فان ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع و التأثير في حيوية الجميع . و تتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان العالم في نفس اللحظة تقريبا .

زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما و رضا لجميع سكانه . و هذا اذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشارك و الاستفادة من هذه التكنولوجيا .

- تمكن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية و الحديثة ، الأشخاص المهتمين و المعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي ، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم . وهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات ضع القرار على المستويين المحلي و الدولي . و يوسعها تمكين

الأفراد و المجتمعات و البلدان في تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق . و يمكنها أيضا المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات الشفهية .

- من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية ، و ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل مختلف شرائح البشر متاحة في أي مكان و زمان و بتكلفة منخفضة ، فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات ، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم و غيرها .

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا و تطويرها و استخدامها بشكل فعال مع تدريب و تعليم الأفراد على استعمالها ، و توعيتهم بأهميتها في التنمية و التطور من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي . (كافي، 2019، صفحة 98 ، 99 ، 100)

ثانيا: أهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في ما يلي :

- الأعمال الممكن تشغيلها و أداءها .

- التكاليف الكلية للنظام .

- الأداء (حجم المبيعات).

- طبيعة و خبرة المستخدم .

- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.

- أمن المعلومات .
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل و أجهزة متنوعة .
- سرعة تطوير النظام .
- القدرة على التغير و التعديل .
- قدرة تحمل أعمال إضافية .
- إمكانية تكبير الإمكانيات .
- زمن الضمان .
- المجهود اللازم للحفاظ على النظام .

نلاحظ أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا حساسا في صياغة الأعمال الحديثة و بناء الأهداف

الإستراتيجية المهمة للمؤسسة الاقتصادية . (كريمة، مرجع سابق، 2016، صفحة 35)

المطلب الرابع : دوافع و فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

أولا : دوافع إدخال tic للمؤسسة : توجد عدة عوامل تدفع المؤسسة إلى إدخال TIC نذكر منها :

- رغبة المسيرين و مدراء الأعمال الدائمة في التعريف بأعمالهم و منتجاتهم و الخدمات التي يقدمونها إلى العديد من الزبائن و الشركاء المساهمين و كيفية الاتصال بينهم في حالة الحاجة إليهم بأكثر سرعة و اقل تكلفة ممكنة.

- نشر المعلومات التي تخص المؤسسة و التي يريد الزبون معرفتها من منتجات و خدمات وكل ميزاتها الايجابية التي تكون متاحة لهم دون الذهاب إلى المؤسسة .

- تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة و السهولة .

- جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالانترنت.

نشر المعلومة في الوقت المناسب ، لأنه يوجد بعض المعلومات يتطلب نشرها في وقت محدد و أي تأخير في آجال نشرها تفقد المعلومة أهميتها .

- انفتاح المؤسسة على السوق المحلي و الإقليمي و العالمي . (كريمة، نفس المرجع، صفحة 47)

ثانيا : فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

من بين ما تقدمه TIC من فوائد للمؤسسة نذكر ما يلي :

* تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين ... الخ .

* تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة .

* وسيلة لتخفيض المصاريف و تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات .

* العمل مع فرق خارجية .

* الابتكار و التجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة .

* التواجد في كل مكان و عرض ملائم مع متطلبات العملاء .

* إنشاء علاقات مثالية مع الموردين و انفتاح كبير على المحيط .

* انتشار و توسع التجارة الالكترونية . (كريمة، نفس المرجع، صفحة 49)

المبحث الثاني : بنية و استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

تمهيد :

ترتبط تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بدرجة وثيقة المعلومات و ثورة الاتصالات ، و يعود هذا الارتباط إلى

استخدام الحاسوب و الانترنت و برمجيتها الذي يصحب الفصل بينهما خاصة و أنها تستعمل في معالجة

المعلومات و بثها .

و لكي نتمكن من معرفة مدى توافر قطاع قوي و مؤثر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لابد من وجود عدد من المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس مدى استعداد أي قطاع لتبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

المطلب الأول : بنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

إن بنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يقصد بها مجموعة المستلزمات و المتطلبات المتعددة التي تعتبر من ضروريات ضمان المعلومات و الاتصالات المهمة للمؤسسة بالكم اللازم و في الوقت المناسب و بالدقة المطلوبة و أهم هذه المتطلبات هي المتطلبات المادية ، البرمجية و الشبكات الاتصالية و التي محورها المهارات البشرية حيث انه لا بد و أن يتم إعداد هذه المستلزمات و تهيئتها بالشكل الصحيح و المتوازن لبناء البنية التحتية لهذه التكنولوجيا ، إضافة إلى ضرورة إدارتها بشكل متسق و متوازن للرقمي بالأداء من اجل بلوغ الكفاءة و التميز . (كريمة، نفس المرجع، صفحة 51)

(1) المكونات المادية :

تعتبر الأجهزة أو المكونات المادية أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية و خاصة جهاز الحاسوب بكل ملحقاته .

و يعرف الحاسوب على انه عبارة عن جهاز الكتروني يمكن برمجته لكي يقوم بإدخال و معالجة البيانات لتصبح عبارة عن معلومات و التي يمكنه تخزينها ، استرجاعها و إجراء العمليات الحسابية و المنطقية عليها .

(2) البرمجيات :

بعد أن تناولنا الجانب المادي و هو الحاسوب سنحاول التعرف على المكونات الغير المادية و التي تسمى البرمجيات .

(أ) البرنامج : وهو عبارة عن مجموعة منظمة من التعليمات المصاغة منطقيا يزود بها الحاسوب من اجل

تمكينه من تنفيذ الأعمال و القيام بالمعالجات المطلوبة .

(ب) البرمجيات : هي تعليمات منظمة تسهل التعامل مع المكونات المادية عن طريق أوامر إضافة إلى تحديد الكيفية التي تنفذها الوظائف الموكلة للحاسوب بمعنى أن أجهزة الحاسوب من دون البرمجيات لا تعني شيئاً و تكون دون فائدة .

(3) نظام قواعد البيانات :

نظم قواعد البيانات عبارة عن برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات من خلال تخزين ، معالجة ، استرجاع و تحديث البيانات و التي تزود بطريقة الوصول إلى البيانات المخزنة باستخدام برامج تطبيقية .

* عناصر نظام قواعد البيانات :

(ا) لغة تعريف البيانات : هي اللغة الرسمية المستخدمة من اجل تحديد بنية و محتوى قاعدة البيانات و تقديم تعريف لكل عنصر من عناصر البيانات المخزنة أو الداخلة إلى جداول ملفات القاعدة و تحديد حقولها و أنواعها .

(ب) لغة معالجة البيانات : هي اللغة المستخدمة لكل العمليات المعالجة على قواعد البيانات من أنشطة استعلام ، إضافة ، تعديل ، إلغاء ، حذف ، نسخ عناصر أو جداول بيانات و غيرها من العمليات من القاعدة و اللازمة لبناء المعلومات .

(ت) لغة السيطرة على البيانات : تقوم بحماية موارد قاعدة البيانات و التحديد لها و تحديد امتيازات و صلاحيات استخدام موارد قاعدة البيانات .

(ث) محرك قاعدة البيانات : و هو المعالج المسؤول تقنيا عن تنفيذ جميع أنشطة قاعدة البيانات .

(ج) برامج و أدوات : و تستخدم لأغراض متعددة كتكوين واجهة أو تقديم تسهيلات أو إضافة أدوات و تقنيات استعلام جديدة .

(ح) قاموس البيانات : عبارة عن ملف أوتوماتيكي يخزن كل من تعاريف صفات و استخدام البيانات و تمثيلها المادي ، ملكيتها و الجانب الأمني الخاص بها .

(4) المهارات البشرية :

تعتبر المهارات الإنسانية أهم مورد للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارتها بما يحقق مزاياها ، حيث تتمثل هذه المهارات في الثورة المعرفية ، الفكرية ، الإدارية و التنظيمية و التي تمثل مصدر التميز و التفوق بالنسبة للمؤسسة حيث يكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أن أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير ، و يمكن تحديد الفئات البشرية التي لها علاقة مباشرة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في :

(أ) الإداريون :

و يقصد بالإداريين كل من يشارك في إدارة النظام من مسؤول قاعدة معطيات ، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات و الاتصالات بالمؤسسة كمستفيدين من منتجات هذا النظام من محاسبين ، رجال بيع ، مهندسين ، مدراء و مستهلكين نهائين للنظام و نجد تصنيفين للإداريين هما :

أولاً : العاملون في حقل المعرفة :

و يتمثلون من فئة العمال و صناع المعرفة ممن ينتجون المعرفة يخزنونها يشاركون بها ، يعالجون البيانات و يخزنون المعلومات ، يسترجعونها و يوثقونها ، ادن فاعاملون في حقل المعرفة هم الأفراد من المؤسسة و المسئولون عن استغلال البيانات لإيجاد و تحضير المعرفة للمستفيد النهائي.

ثانياً : المستفيدين النهائيين :

المستفيد النهائي هو كل فرد من المؤسسة يستخدم المعلومات و المعرفة الإدارية في داخل دائرة نظام المعلومات أو في خارج هذه الدائرة من العاملين في إدارات ، أقسام و وحدات المؤسسة ادن يشتمل المستفيد كل من يستلم مخرجات النظام أو يعتمد على هذه المخرجات في تنفيذ الوظائف و المهام الموكلة إليه أو لتنفيذ عمليات و أنشطة الأعمال .

ت) المتخصصون :

من محللين و مصممي النظم المعلوماتية ، المبرمجين متخصصون في تشغيل الأجهزة و صيانتها و المتخصصون في تقنيات الاتصالات و هؤلاء هم رأس المال الفكري في النظام . (العياشي، صفحة 78، 79)

5) الشبكات :

و تشمل تقنيات الاتصالات و الاتصالات بعيدة المدى ، و مختلف أنواع الشبكات مثل : الانترنت ، الشبكات الداخلية (الانترنت) و الشبكات الخارجية (الإكسترنيت) .

ا) الانترنت :هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات و ملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع و الأحجام في العالم ، و تكمن فائدة الانترنت في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد و المؤسسات للتواصل و تبادل المعلومات . (مازن، 2010، صفحة 433) و هي تتكون أساسا: (دليو، 2014، صفحة 235)

* **المعدات** : أجهزة مقدمة للخدمات و أخرى مستخدمة لها و خطوط اتصال عبر الهواتف ، الكابلات أو الألياف البصرية أو الأقمار الصناعية .

* **البرمجيات التواصلية** : شبكة الويب العالمية ، البريد الالكتروني .

* **الطاقم البشري** : مديرو الشبكة ، منتجو الخدمات و مستخدميها .

ب) **الانترنات** : من الوسائل الحديثة للاتصال الراسي و الأفقي ، فهو شبكة خاصة بالمؤسسة تستخدم فيها تكنولوجيا الانترنت ، (مثل : البريد الالكتروني ، الروابط المتعددة ، النصوص و محركات) ، ولكن ضمن حلقة محدودة (محجوزة لأعضاء من نفس المؤسسة) و هي تسمح بأقل تكلفة و بكل سلامة بنقل و تقاسم النصوص ، الصور و الأصوات بين مختلف أعضاء الجماعة من أي مكان يتواجد فيه . (دليو، نفس المرجع، صفحة 236)

الاكسترنات : وهي شبكة معلومات خاصة أو أكثر من الانترنت المرتبطة باستخدام الشبكة الافتراضية الخاصة (vpn (virtval privât network) و هي الشبكة الممتدة من استخدام شبكات معلوماتية عامة ، و لكنها تنقل

المعلومات بطريقة محمية ، أو ما يشكل غلاف لحماية نقل هذه المعلومات . و الانترنت تعتمد تكنولوجيا الانترنت نفسها و هي وسيلة لخرن المعلومات الالكترونية و توزيعها على باقي الأطراف كالبائعين ، الزبائن ، الموردین ... الخ . (عيدان، 2016، صفحة 44، 45)

المطلب الثاني : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

لكي نتمكن من معرفة مدى توافر قطاع قوي و مؤشر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لابد من وجود عدد من المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس مدى استعداد اي قطاع او مجتمع تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

(ا) مؤشرات الاستعداد الشبكي الرقمي :

- يعتمد حساب هذا المؤشر على قواعد رئيسية هي كالتالي :
- توافر عناصر أساسية لبناء مجتمع المعلومات أو المجتمع الرقمي و الاستفادة منه كالأفراد ، الحكومات
- درجة الاستعداد لدى تلك العناصر في المجتمع لاستخدام تطورات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

(ب) مؤشرات الرقم القياسي للنفاذ الرقمي :

- يعتمد حساب هذا القياس على عوامل أو مؤشرات رئيسية تؤثر على قدرة بلدها في النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و هي كالتالي :
- البنية التحتية .
 - القدرة المادية .
 - المعرفة .
 - الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

(ت) الفجوة الرقمية :

يقصد بها عدم المساواة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بين الدول المتقدمة و المناطق الريفية ، و تقاس الفجوة الرقمية بدرجة توافر أساس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و درجة الارتباط بشبكة المعلومات و العلمية و توافر طرق المعلومات السريعة و الهواتف النقالة و خدمات التبادل الرقمي للمعلومات . (طاجين، 2012 / 2013، صفحة 73 ، 74)

المطلب الثالث : استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

تستعمل المؤسسة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بغرض الاستفادة منها ، فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كان داخلها أو خارجها صورة المؤسسة ، و خدمة العملاء و المبيعات ، وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين لأنه ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى .

*** الاستعمال الداخلي :**

تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها :
التعريف بالمؤسسة ، نشاطها ، هيكلها التنظيمي ، أهدافها ، معلومات عن الخدمة أو المنتج ... الخ .
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية ، الوظيفة ، الترقيات ، العقوبات ... الخ .

- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى و إن كانت أكثر من مبنى ، ومهما تباعدت جغرافيا
إذا تسمع لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى .

- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها و سرعة الوصول إليها .

- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص و المعالجة (طلب عطله) .

- توصيف الوظائف و تحديد مهامها و مسؤولياتها
 - وضع معلومات عن المنتج و مواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات .
 - الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة .
 - النقل السريع و الاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستهلك .
- * الاستعمال الخارجي :**
- نشر إعلانات و إشهار لمنتجات و خدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء .
 - تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية) .
 - سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة ، و ميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير .
 - الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة و مميزاتا حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة .
 - تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها خاصة المواد ذات التمويل الكبير .
 - إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها .
 - الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة .
 - الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .
 - اختيار سوق لمنتجاتها و مدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية .
 - متابعة تطور قطاع المؤسسة و ذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من اجل الحصول على معلومات
- كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة . (بختي، 2004 / 2005، صفحة 48 ، 49)

- تساعد على إنشاء قاعدة اتصالات قوية للمؤسسة مع المؤسسات الأخرى التي تنشط في نفس القطاع و ذلك من خلال توفيرها للخدمات الالكترونية التالية :
- التبادل الالكتروني للبيانات و الاستثمارات الالكترونية .
- الشبكة الإضافية .
- التحويل الالكتروني للأموال .
- التواصل المتكامل و خدمات قواعد البيانات المتقاسمة .
- إدارة سلسلة التوريد .

يبدو أن تطبيق مبادئ كلا من الاستعمالات الداخلية و الخارجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل و التي تشكل في مجملها المشاكل التي تواجهها في ذلك . (العايشي، مرجع سابق، صفحة 47)

المطلب الرابع : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

لقد انتشرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في شتى المجالات و على جميع المستويات و تصنف من عدة زوايا تختلف باختلاف منظور الباحث أو المطور أو المخطط أو المستخدم إلى ما يلي :

1 - التصنيف وفق طبيعة التطبيق : يمكن تصنيف تطبيق المعلوماتية وفقا لطبيعة التطبيق إلى أربع فئات

رئيسية :

(ا) **تطبيقات معالجة البيانات** : و هي من أوائل تطبيقات الحاسوب و ايسطها من الناحية الفنية ، من أمثلها حفظ سجلات الأفراد و استخراج قوائم المرتبات و الكشوف الحسابية ، وحسابات العملاء ... الخ .و تتسم بضخامة حجم البيانات و بساطة العمليات الحسابية .

(ب) **تطبيقات معالجة المعلومات** : و هنا يتجاوز نظام الحاسوب حدود التعامل الأولي مع البيانات إلى اكتشاف

العلاقات التي ترتبط بينها من اجل استخراج المؤشرات و التحليلات الإحصائية و من أمثلة هذه التطبيقات :
نظم المعلومات الإدارية و تشمل على مهام الجمع أو التقاط المعلومات ، توصيل المعلومات ، خلق و توليد
المعلومات ، الحفظ و الصيانة ، الاتصال و الإرسال و النقل .

(ت) **تطبيقات معالجة المعارف** : ترتقي النظم المعلوماتية للتعامل مع المعارف و الخبرات لا مع المعلومات
المباشرة فقط و من أمثلها النظم الخبيرة .

(ث) **تطبيقات التعليم الذاتي** : و هي تمثل ذروة الارتقاء بالنسبة للنظم المؤتمنة و ذلك نظرا لقدرتها على اكتساب
المعارف ذاتيا ، بدلا من تغذيتها من مصادر خارجية ، فبفعل خاصية التعلم الذاتي يمكنها أن تتكيف

تلقائيا مع ما يستجد على المتغيرات التي تتعامل معها . (علوطي، 2008، صفحة 50 ، 51)

2- التصنيف من حيث طبيعة النسق : أيضا يمكن تقسيم التطبيقات المعلوماتية وفقا لطبيعة العنصر أو النسق
الذي يدخل في تكوينه و تشمل : (علوطي، نفس المرجع، صفحة 52)

(ا) **تطبيقات على مستوى المنتج** : كاستخدام العناصر الالكترونية الدقيقة كمكونات أساسية في تصميم
المنتجات .

(ب) **تطبيقات على مستوى التنظيم و السيطرة و الرقابة** : مثل تطبيقات الرقابة على المخزون و الإنتاج...الخ .

(ت) **تطبيقات في مجال الصناعة** : و يمكننا هنا تعداد ارب عالياً أو تقنيات موجه فقط لمساعدة المؤسسة في
عملية الإنتاج و هي الآلات الموجهة رقمياً الآلية ، التصميم المساعد من طرف الحاسوب ، الذكاء الاصطناعي
. (العبادي، 2013، صفحة 30 ، 32)

3 - تصنيف التطبيقات وفق مستوى المهارة : و يقصد بالمهارة هنا تلك التي توكل لنظام المعلوماتية القيام
بها ، و يمكن تقسيمها إلى :

(ا) **تطبيقات المهارات الدنيا** : كاستخدام الروبوت في التطبيقات البدائية ، كنقل المواد و أعمال التغليف...الخ .

(ب) تطبيقات المهارات الوسطى : و يقصد بها استخدام نظم المعلومات في الأعمال ذات الطابع الكتابي و

معالجة النصوص ... الخ .

(ت) تطبيقات المهارات العليا : و تندرج تحتها نظم المعلومات المساندة ، المخططين و المصممين . (علوي،

مرجع سابق، صفحة 53)

المبحث الثالث : الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و سلبياتها و ايجابياتها و المشاكل

التي تنجم عن تبنيها .

تمهيد :

تتطور الحياة بشكل مستمر في جميع المجالات ، و تعد التكنولوجيا إحدى هذه المجالات التي تشهد تطورا

كبيرا ، كما تعرف على أنها عملية القيام بتطبيق المعارف في مختلف الميادين لتلبية حاجات الفرد و المجتمع ،

لكن حكمة الإنسان تيقظه مكنة من الحذر من تلك السلبيات و الاستفادة من الايجابيات قدر الإمكان

المطلب الأول : الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

إن الاستخدام الصحيح لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في نشاطات الأعمال يمكن المنظمات المعاصرة

من تحقيق ميزة تنافسية ، و يسمح لها بتعويض التنظيمات التقليدية بدعائم جديدة مثل العلاقة مع الزبائن ، نظم

المعلومات ، الذكاء الاقتصادي ، النوعية ، فضلا عن ظهور بروتوكولات جديدة تساهم في تفسير طبيعة

الأنشطة و الخدمات .

فلقد شهدت العشرية الأخيرة كتابات كثيرة و متنوعة حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و أثرها على الإنتاج و

استعمالها في الإنتاجية ، إن هذه التحليلات تقود عموما إلى تقييمات قوية لهذا التأثير كما توضح الانحرافات

المعتبرة بين الدول المصنعة فيما يتعلق بأهمية النشاطات المنتجة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الاقتصاد

من جهة ، و من جهة أخرى عرض و استعمال هذه التكنولوجيا في النشاط الخارجي ، فثورة التكنولوجيا التي

مست تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كانت لها انعكاسات ايجابية من حيث سرعة الإنتاجية و ساهمت في رفع الناتج الوطني الخام .

كما أن استعمال الحاسوب أو استعمال الانترنت و كذلك التفاعل بين تكنولوجيا الاتصالات و تلك الخاصة بالمعلومات تحدد مستوى الإنتاجية للدين يستعملون هذه السلع كتفسير للتطورات الناتجة و لا شك أن هذه الاستعمالات سوف تسد النقص في التكنولوجيا القديمة و تفجر أفقا جديدة و لكنها لا تجعلنا نهمل بعض الانعكاسات السلبية المترتبة عنها ، فتكنولوجيا الإعلام و الاتصال عادة ما تجمع بين ما هو ايجابي و ما هو سلبي . (عباس، مرجع سابق، صفحة 24)

المطلب الثاني : مشكلات تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

يمكن أن نوجز أهم المشكلات التي تواجه المؤسسة عند تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في :

ا) فقدان السيطرة الإدارية :

و ذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع و استقرار البيانات و البرمجيات في عدد من المواقع و المحطات الحاسوبية المختلفة لإدارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تكشف صعوبات أكثر و اعقد في البيئة الموزعة ، حيث أنها تفتقد النقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة إليها .

ب) تحديات التكامل في الربط و التطبيق :

حيث تظهر مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط بما في ذلك اللاسلكي للشبكات . فالشبكات و المعايير غير المتوافقة و مشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن تؤدي إلى مشاكل في تكامل التطبيقات ، لذلك نلاحظ أن التكامل في التطبيقات يكون صعب التحقيق في العديد من المؤسسات .

ت) متطلبات التغيير التنظيمي في المؤسسة :

و الذي يعتبر بالنسبة للمؤسسات الحديثة و فلسفتها المحرك الضروري و الأكفأ للوصول بركب التطورات

المتسارعة و الحاصلة في مجال الأعمال .

من أهم المجالات التي يشملها التغيير في المؤسسة و التي تصاحب التغيير في كل من الهيكل و الثقافة التنظيمية و يقصد بالهيكل التنظيمي ذلك النظام الرسمي الذي يتكون من مجموعة من العلاقات التي تضم كل الأنشطة التي تمارس من قبل الأفراد داخل المؤسسة و التي تنصب كلها في وعاء تحقيق غايات المؤسسة و رؤيتها المستقبلية .

(ث) سوء اختيار الأفراد :

و هم الأفراد الذين يقومون بإدارة و تشغيل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من إداريين و متخصصين و مستخدمين نهائين للنظام ، حيث يتفق اغلب المتخصصين في مجال أنظمة المعلومات و الاتصالات بان اغلب أسباب الفشل في تسيير و إدارة التكنولوجيا و استخدامها يعود إلى سوء اختيار أفراد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

(ج) التكاليف غير المتوقعة :

حيث أن تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كنظام شامل يتطلب منها إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها و خاصة المؤسسات ذات التمويل المحدود ، بمعنى أن الإمكانيات المالية للمؤسسات تعتبر من أهم التحديات لامتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

كما أن العديد من المؤسسات وجدت بان توفير المالية التي كانت تتوقعها نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات لن يتحقق و ذلك بسبب التكاليف غير المتوقعة مثل :

التكاليف التشغيلية و مصاريف المستخدمين للعاملين الإضافيين .

تكاليف إيجاد الحلول الفنية .

تكاليف الحصول على الأجهزة و البرمجيات و تحديثها المستمر .

تكاليف الصيانة و الإصلاحات للأجهزة و الحواسيب .

(د) تحديات الموثوقية و الاعتمادية :

حيث أن تطبيق المؤسسة لنظام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية

تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم و الوقت المطلوب ، إضافة إلى تأمين أداء على مستوى عالي للمهام الصعبة و الحرجة .

كما انه و من اجل ضمان أمثلية هذه الاستعمالات و تجنب اكبر كم من المشاكل يتوجب على المؤسسة الاختيار الأفضل لهذه التكنولوجيا و توفير أحسن بنية و تشكيلة تمكنها من تحقيق كفاءة أدائها . (كريمة، مرجع

سابق، الصفحات 47-50)

المطلب الثالث : ايجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

أولاً : الايجابيات :

- التمكن من انجاز المسائل الحسابية و عمليات معالجة الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يؤدي به الأفراد .

- مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع و الأمثل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن .

- التزويد بإمكانيات و كفاءات جديدة من خلال خدمات مثل : الطرف الآلي ، السيطرة الآلية على الطائرات و المطارات .

- توزيع المعلومات بشكل دوري إلى الملايين بين الأفراد في مختلف مناطق العالم .

- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات ، و هذا يساهم في تحقيق التكاليف (النقل ، الإقامة ... الخ) .

الحاجة إلى عمالة اعلي خبرة و تعلما ، و بالتالي زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع .

ثانيا : السلبيات :

- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد ستوقف بعض الوظائف .
- تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد ، و بذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم و حرياتهم الفردية.
- استخدامها المكثف بسبب الإرهاق و المشاكل الصحية .
- تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال و غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم الآلية .
- من الممكن استخدامها خاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية و بطريقة غير قانونية ، و بطريقة غير مشروعة من البرمجيات و المقالات و الكتب و الممتلكات الفكرية الأخرى .
- تحول العلاقات بين المتعاملين اقل إنسانية .
- هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات . (قنديلجي، 2007، صفحة 65 ، 66)

المطلب الرابع : معوقات الحصول على المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

إن حصول المؤسسة على متخصصين المطلوبة مهامهم و مؤهلاتهم و المحافظة عليهم من اجل تحقيق الإنتاجية العالية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أصبح من المهام الحساسة و الصعبة و ذلك يعود إلى الأسباب التالية :

- ندرة هؤلاء المتخصصين كما و نوعا ، حيث أصبحت جل المؤسسات في مختلف أنحاء العالم تعاني من هذه الندرة بما في ذلك المؤسسات المتقدمة و المتطورة في تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا .
- ارتفاع تكاليف إدارة هذه الفئة من الموارد البشرية من اختيار و تدريب للعاملين الجدد ، إضافة إلى تكاليف أخطاء الاختيار و التعيين ، فالتطورات المتسارعة لهذه التكنولوجيا جعلت من إدارة الكوادر العاملة في هذا

المجال مهمة بالغة الصعوبة و التعقيد إلى جانب تكاليفها العالية .

ارتفاع معدل دوران هذه الفئة من العاملين بسبب ارتفاع الطلب عليها في السوق .

- الطلب المتزايد على العاملين ذوي الخبرة و المهارة فالتطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الحواسيب و

تقنيات الاتصالات زادت من الحاجة إلى مستلزمات بشرية بتدريب عالي و مهارات جيدة في المجال .

الزيادة في الرواتب و مكافأة الأفراد المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات اذ يعتبرون من

الشرائح عالية الدخل في المجتمعات المتقدمة في الوقت الذي تستمر فيه أسعار الأجهزة و البرمجيات في

الانخفاض المستمر . (كريمة، مرجع سابق، صفحة 82 ، 83)

خلاصة الفصل :

تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية ، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة لزيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة . كما أن مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات ، و لا تستطيع أي مؤسسة جمع و تخزين المعلومات و تحليلها و الاستفادة منها دون توفر أساليب و تقنيات حديثة و متطورة ، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات و الانترنت و غيرها تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في استمرارية و نمو المؤسسة الاقتصادية .

فبالرغم من كل الجوانب السلبية التي تتحدث عن سوء استعمال التكنولوجيا إلا انه لا يمكن الشك في النفع الكبير الذي جلبته لحياة الإنسان حتى أصبح تقدم الدول مرتبطا بقدرها .

الفصل

الثاني

تمهيد :

يعتبر مصطلح الأداء من أكثر المفاهيم الاقتصادية تعقيدا لدى المؤسسة الاقتصادية ، فهو يركز أساسا على إسهامات مواردها البشرية في تحقيق أهدافها المختلفة من جهة ، و مدى امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من جهة أخرى ، فامتلاك هذه الأخيرة يعتبر أهم ميزة تميز الاقتصاد الحالي المبني على المعرفة و الامتلاك السريع و الغير مسبوق لكل ما هو جديد ، فالمعلومات تعتبر موردا استراتيجي تسعى لامتلاكه كل المؤسسات التي ترغب في التفوق و النجاح ، و مكانة هذه الأخيرة مرهونة بما تملكه من تسابق في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة ، و عليه فان استخدام تكنولوجيا المعلومات بفعالية له أثر كبير على أداء المؤسسة الاقتصادية .

بناء على ما تقدم تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الآتية :

المبحث الأول : مدخل إلى تقييم الأداء الوظيفي .

المبحث الثاني : تقييم الأداء الوظيفي .

المبحث الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي للمؤسسة .

المبحث الأول : مدخل إلى الأداء الوظيفي.

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها ، كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري و فعاليته في بلوغ مستوى الانجاز المرغوب في العمل . و نظرا لأهميته في المؤسسات سنتعرف على مفهومه و على أهم مؤشرات ، و التطرق لمحدداته و معرفة أساليب قياسه في المؤسسات .

المطلب الأول : مفاهيم حول الأداء الوظيفي .

مفهوم الأداء :

1 - الأداء هو نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة . (الكسابية، 2011، صفحة 77)

2 - هو درجة تحقق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها لفرد متطلبات الوظيفة و هو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة و في نفس الوقت يعبر على مستوى الذي يحققه الفرد سواء من الناحية كمية وجود العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به . (مسلم، 2003، صفحة 215)

3 - هو قيام الفرد بتأدية و انجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها ، و ما يتصل بهذه المهام من أنشطة و تفاعلات و ادوار ، سواء كانت ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، و بحيث يمكن قياس ذلك في إطار معايير تحدد مسبقا . (عشماوي، 2014، صفحة 54)

المفهوم العام :

هو العلاقة بين النتائج و الموارد ، حيث يتجلى ذلك في الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة و في نفس الوقت المستوى الذي يحققه الفرد من خلال نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة .

الأداء الوظيفي :

- يقصد به قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي تؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية و العمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج و الإجراءات التحويلية و الكيفية . (مزهود، 2001، صفحة 86)

- يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام ، و الذي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد . (أنور، 2004، صفحة 219)

- تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو لجهة التي ترتبط وظيفته بها . (الغني، 1999، صفحة 11)

و بناء على ما سبق نستخلص أن الأداء الوظيفي :

هو ذلك الجهد الذي يبذله الفرد أو النشاط سواء كان جهدا عضليا أو جهدا عقليا من اجل القيام بالوظيفة الموكلة له بحيث يحقق الأهداف التي سطرته المؤسسة .

المطلب الثاني : أهمية و أهداف الأداء الوظيفي .

أولا : الأهمية .

للأداء الوظيفي أهمية بالغة لدى أي منظمة ، و تتجسد أهميته في النقاط التالية : (شامي، 2009/2010، صفحة 64)

تحتاج المنظمات إلى موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق أهدافها من خلال مخرجات ملموسة كالمنتجات الصناعية أو غير ملموسة كتقديم الخدمات في مجالات مختلفة ، و من أهم هذه الموارد العنصر البشري بالنظر لارتباطه بالأداء ، هذا العنصر الذي يدير و يحول المواد إلى مخرجات ذات قيمة أعلى من قيمة الموارد المستخدمة و الجهد المبذول مجتمعين . و عليه فان ثبات كلفة الموارد مع فعالية العنصر البشري يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة .

إن الأداء المستمر للعاملين يجعل من المنظمة أكثر استقرار و أطول بقاء ، و بشكل عام فان اهتمام إدارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها ، و من ثم فان الأداء في اي مستوى تنظيمي داخل المنظمة ، و أي جزء منها لا يعد انعكاسا لدوافع و قدرات المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة أيضا .

كما ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة اد أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و التحول في مرحلة أكثر تقدما انما يعتمد على مستوى الفعالية و الكفاءة في الأداء بها .

ثانيا : الأهداف .

يمكن حصرها في النقاط التالية : (عاشور، 1983، صفحة 332 ، 335)

تحديد أنشطة العمل و جوانبها الثابتة و المتغيرة .

تحديد العلاقات بين أنشطة و مهام و العمل و البحث عن التصميم المناسب .

التعرف على المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل .

المطلب الثالث : عناصر و محددات الأداء الوظيفي .

أولا : عناصر الأداء الوظيفي .

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس و تحديد مستوى الأداء الوظيفي في

المؤسسة و هي :

الموظف و كفاءته : و هي ما يمتلكه الموظف من معرفة و مهارات و اهتمامات و قيم و اتجاهات و دوافع اما

كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم و التي تمثل الخصائص الأساسية التي

تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف . بالإضافة إلى التفاني و الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤوليات و انجاز الأعمال في مواعيدها و مدى الحاجة في الإشراف و التوجيه .

العمل و متطلباته : و تشمل المهام و المسؤوليات و الأدوار و المهارات و الخبرات التي تتطلبها الوظيفة و ما تتصف به من متطلبات و تحديات و الإتقان و البراعة و التمكن الفني و القدرة على التنظيم و تنفيذ العمل و سرعة الانجاز و التحرر من الأخطاء . (عكاشة، 2008، صفحة 37)

البيئة التنظيمية و مركباتها : تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية ، العوامل الداخلية : و هي التي تؤثر في الأداء و تتضمن التنظيم و هيكله و أهدافه و مورده و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة ، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال و هي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية ، الحضارية و السياسية و القانونية . (الباري، 2003، صفحة 96)

ثانيا : محددات الأداء الوظيفي :

نجد أن محددات الأداء الوظيفي تتوضح في ما يلي :

الجهد : يشير إلى النتائج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته بمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل .

القدرات : هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات لا تتغير و لا تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة

إدراك الدور أو المهمة : يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و تقوم الأنشطة و السلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه . (سلطان، 2003، صفحة 76)

المطب الرابع : العوامل المؤثر في الأداء الوظيفي :

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي :

تحديد أهداف المنظمة : إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة و معدلات إنتاج محددة

فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقّقه من انجازات ، و هذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها .

مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في تخطيط وضع القرارات : لا شك أن ضعف مشاركة المستويات

الإدارية المختلفة في التخطيط وضع القرارات ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا و الموظفين ، و الذي

ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل .

الرضا الوظيفي : إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء .

التسيب الإداري : يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها اثر كبير في انخفاض معدلات أداء

الموظفين .

التطور التنظيمي : إن مشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين .

البيئة المادية : عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين مما يؤدي ضعف مستوى أدائهم

الوظيفي .

نطاق الإشراف : يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي ، حيث يترتب على عدم وجود

الإشراف الجيد ، انخفاض الروح المعنوية للموظفين .

نظام الحوافز : إن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم على تحفيز العاملين ، و يساهم في حثهم على رفع

كفاءة أدائهم و يزيد من درجة رضاهم عن العمل . (عيسى، 2014، صفحة 71)

المطلب الخامس : معايير و مؤشرات الأداء الوظيفي .

أولاً : معايير الأداء .

يهدف وضع معايير الأداء إلى المراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تدبب في مستوى الأداء بغرض

التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات و أوجه القصور ، و تنحصر أهم معايير الأداء في ما يلي :

الجودة : هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على كيفية الأداء من حيث درجة الإتقان و جودة المنتج و لذلك

يجب أن يتناسب مستوى جودة مع الإمكانيات المتاحة و هذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء و المرؤوسين

للاحتكام إليه إذ دعت الضرورة فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل .

الكمية : هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات إمكانيات الأفراد ، و لا يتحداها و في الوقت ذاته لا يقل عن

قدراتهم و إمكانياتهم لان ذلك يعني بطئ الأداء، مما يحسب العاملين بالتراضي و اللامبالاة لذلك بفضل الإتقان

على حجم و كمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معد الداء بما يتناسب مع خبرات الفرد.

الوقت : ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل لتحديد أو التعويض فهو رأس مال و ليس دخل ، مما

يحتم أهمية الاستغلال الأمثل في كل لحظة ، لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر

بثمن ، فهو يعد من أهم مؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل ، فهو بيان توقيعي يحدد متى يتم تنفيذ

مسؤوليات العمل ، لذلك يراعي الإتقان على الوقت المناسب لانجاز العمل المطلوب القيام به .

الإجراءات : هي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على

الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف ، فبالرغم من كون الإجراءات و

الخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة و مدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد و قوانين و نظم و

تعليمات ، إلا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء و المرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إجراء العمل سواء ما

يتعلق بانجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف . (شامي، 2009/2010،

ثانيا : مؤشرات الأداء الوظيفي :

المؤشر هو علاقة بين عنصرين و هذه العلاقة قد تكون أفقية ، بمعنى أنها تقيس نمو عنصر معين و تطوره لعدة سنوات ، أو قد تكون راسية ، أي لعنصرين يوجد بينهما نوع من الارتباط و ذلك ليتم تقييمها .
و يقسم " بولين " " pyun " 1997 مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي إلى قسمين هما : المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي ، و المؤشرات غير التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي .

المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي :

تتعلق المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي بالانجاز الذي يحققه الفرد من خلال تعظيم كمية وجود المخرجات الوظيفية ، حيث يؤكد هؤلاء الكاتبون على أن كمية وجود المخرجات الوظيفية من أهم العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تقييم الأداء الوظيفي للفرد و اتخاذ القرارات المترتبة على ذلك ، كالمكافآت ، العلاوات ، و الترقيات ، لذا يجب مراعاة الدقة و العدالة في إجراء هذا التقييم .
المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي و المتمثلة في تعظيم كمية وجود المخرجات يسهل استخدامها في القطاع السلعي كعمال الإنتاج ، أو في أي وظيفة يمكن تقييم أداء من يؤديها بالاعتماد على وحدات معينة ، يمكن قياسها من حيث الكم و الكيف كوظيفة رجال البيع أما في القطاع الخدمي فيصعب استخدام هذه المؤشرات التقليدية ، لذا فانه من الواجب استخدام مؤشرات تقليدية أخرى و هذه المؤشرات هي توافر القدرة على أداء الوظيفة ، و الدقة في أداء الوظيفة ، و حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية ، و الإلمام بكل جوانب الوظيفة و الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد و الإبداع و الابتكار في الأداء الوظيفي .

المؤشرات غير التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي :

تتمثل المؤشرات غير التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي في ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية يعتبر من المصطلحات الحديثة نسبيا في أدب إدارة الأعمال فان هذا المصطلح جذوره التي ترجع إلى الثلاثينيات من

القرن الماضي حيث أنه : من الواضح أن رغبة أو استعداد الأفراد في التعاون هو أمر حيوي لا غنى عنه

لنجاح أي منظمة . (محمد، 2015، صفحة 43 ، 44)

المبحث الثاني : تقييم الأداء الوظيفي .

تمهيد :

يعتبر تقييم الأداء الوظيفي أهم عملية في تسيير أنشطة المنظمة لما توفره من معلومات تمس العديد من العمليات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية ، و التي تساهم بشكل واضح في ترقية الأداء داخل منظمة . و بالتالي ينبغي أن تتم عملية تقييم الأداء وفق معايير مضبوطة و عادلة حتى تتمتع النتائج بمصدقية عالية .

المطلب الأول : تعريف تقييم الأداء الوظيفي :

تعددت التعاريف المتعلقة بتقييم الأداء الوظيفي و من أهمها :

- يقصد بتقييم الأداء الوظيفي : عملية إصدار حكم على أداء و سلوك العاملين في العمل .

- و يقصد به أيضا : تحليل لما يؤديه العامل من واجبات و ما تحمله من مسؤوليات بالنسبة للوظيفة التي

يشغلها ، ثم تقدير هذا الأداء تقديرا موضوعيا وفقا لنظام يكفل تسجيل عمل كل فرد و وزنه بمقياس دقيق و

عادل ، بحيث يكون التقدير في النهاية ممثلا للكفاءة الحقيقية للعامل و ذلك خلال فترة زمنية .

و يعرف كذلك على أنه دراسة و تحليل أداء العاملين لعملهم و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل ،

و ذلك للحكم على مدى نجاحهم و مستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية ، و أيضا للحكم على إمكانيات

النمو و التقدم للفرد في المستقبل و تحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى .

و من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص أن تقييم الأداء الوظيفي على انه عملية إدارية مخططة

مسبقا تقوم بها إدارة الموارد البشرية داخل المنظمة ، و يتم موجهها قياس أداء كل العاملين من خلال سلوكهم و

تصرفاتهم أثناء العمل عن طريق الملاحظة المستمرة و ذلك خلال فترات دورية محددة مسبقا .

المطلب الثاني :

المطلب الثاني : أهمية و أهداف تقييم الأداء الوظيفي .

أولا : الأهمية .

يرتبط تقييم الأداء الوظيفي بعملية جذب الموارد البشرية ذات الكفاءة و خلق الدافعية للعمل لديها ، إضافة إلى الاحتفاظ بالأفراد أصحاب الخبرات و المهارات العالية . و تتمثل أهمية تقييم الأداء بالنسبة للفرد على الخصوص في تخفيض الرضا الوظيفي لديه و وضع الموظف في المكان المناسب ، أما السياسات للمنظمة فيتمثل في تشجيع المنافسة بين الأفراد و تصحيح السياسات المتبعة لتقويم الأخطاء التنظيمية لتسهيل تخطيط القوى العاملة ، تحديد الاحتياجات التدريبية و الاختيار السليم للأفراد المستحقين للترقية . (الباقي، 2001، صفحة 257 ، 259 ،

و يمكن حصر أهمية تقييم الأداء الوظيفي في النقاط التالية : (آخرون، 2007، صفحة 139 ، 140)

- تحديد مدى كفاءة الفرد و مستوى الرضا الوظيفي لديه .
- تحقيق المعاملة العادلة من خلال حصول كل فرد على ما يستحقه من ترقية ، علاوات ، و مكافآت .
- خلق فرص الاحتكاك بين الرؤساء و المرؤوسين .
- يساهم تقييم الأداء الوظيفي في خلق مناخ تنظيمي يتميز بالعلاقات الحسنة و الروح المعنوية الدافعة للعمل .
- يساهم شعور العاملين بان جهة ما تقوم بتقييم نشاطهم في الالتزام بتنفيذ المهام ، فضلا عن شعورهم بالمسؤولية تجاه أنفسهم و عملهم .
- يساعد تقييم الأداء الوظيفي على سلامة اختيار الطرق المستخدمة في توجيه و تدريب العاملين .

ثانيا : الأهداف .

يمكن تصنيف أهداف عملية تقييم أداء الوظيفي حسب ثلاثة مستويات هي : المنظمة ، الرؤساء ، المرؤوسين ، و سوف يتم انجازها كما يلي :

* الأهداف على مستوى المنظمة : (الهيبي، 2005، صفحة 201 ، 202)

- خلق مناخ ملائم يتميز بالثقة و التعامل الأخلاقي ، ما يقلل من احتمال تعدد شكاوي العاملين تجاه المنظمة .
- رفع مستوى أداء العاملين و استثمار قدراتهم و إمكانياتهم لمساعدتهم على التقدم و التطور .
- مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة تمكنها من الاحتفاظ بالقوى العاملة ذات المهارات و القدرات المتميزة .

إن نتائج عملية تقييم الأداء الوظيفي يمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على مدى نجاح سياسات و برامج إدارة الموارد البشرية .

* الأهداف على مستوى رؤساء العمل :

تعتبر مواجهة المشرف أو الرئيس المباشر للفرد العامل للحكم على أداءه عملية صعبة حيث أنها تتميز بطابع التحدي ، الأمر الذي يتطلب من المشرفين تنمية مهاراتهم و إمكانياتهم الفكرية و تعزيز قدراتهم على التواصل للوصول إلى تقييم سليم و موضوعي لأداء العناصر التابعة لهم و هو ما يساعد على تحسين علاقاتهم مع العاملين و التقرب إليهم أكثر للتعرف على المشاكل و الصعوبات التي تواجههم .

* الأهداف على مستوى المرؤوسين : إن الهدف الرئيسي من عملية تقييم الأداء الوظيفي بالنسبة للفرد هو

تحقيق العدالة من خلال مكافأة العاملين على جهودهم المبذولة ماديا و معنويا ، و يمكن حصر أهداف هذه

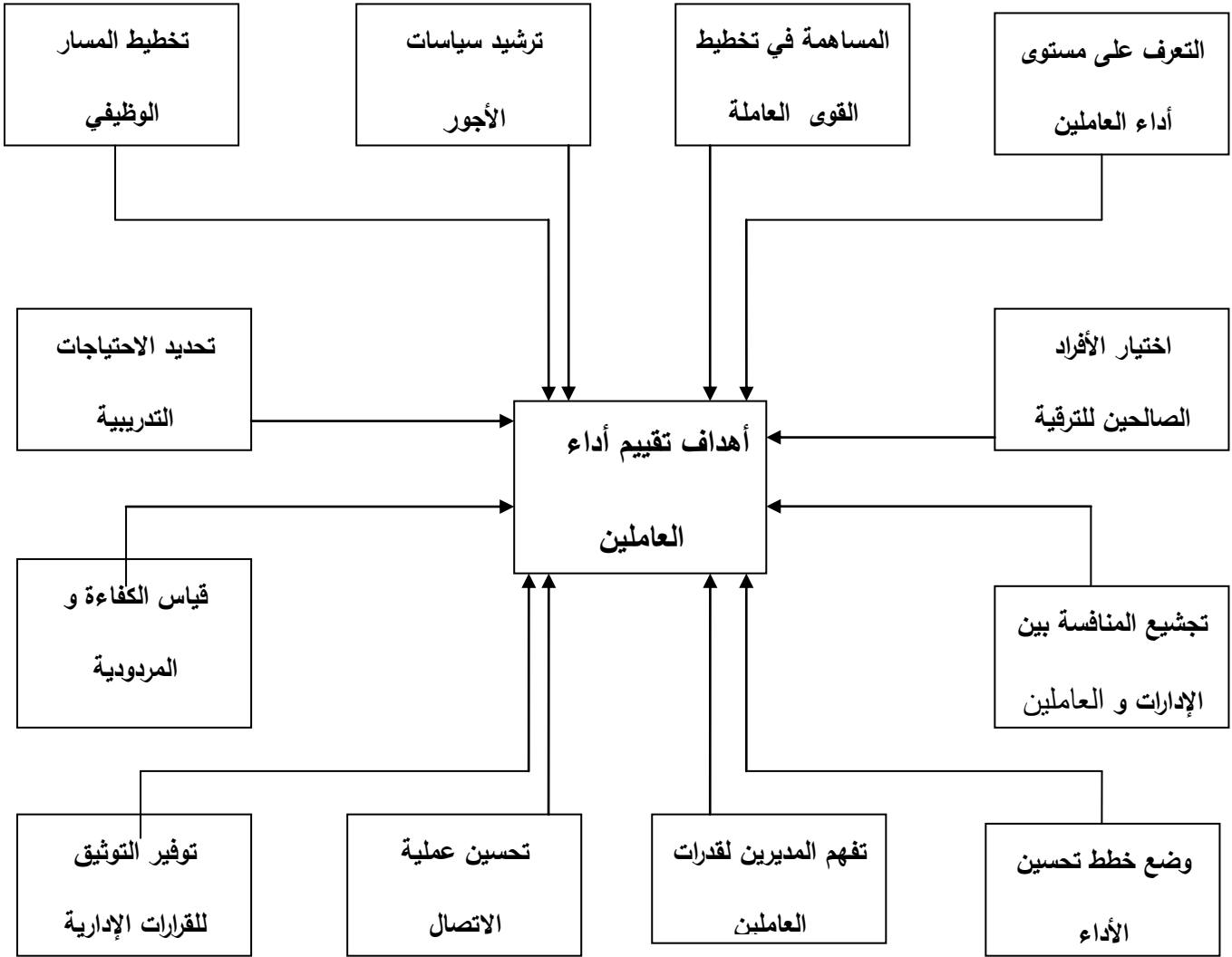
العملية بالنسبة للفرد في النقاط التالية : (الصيرفي، 2007، صفحة 209)

- رفع الروح المعنوية للعاملين و خلق جو من التفاهم و العلاقات الحسنة

- إشعار العاملين بمسئولياتهم اتجاه وظائفهم .

- وسيلة تقويم سياسات الاختيار و التدريب .

- وسيلة لتطوير الأداء الفردي و تخطيط المسار الوظيفي للأفراد . (الصيرفي، نفس المرجع، 2007، صفحة 209)



- أهداف تقييم أداء العاملين

المصدر : (ثابت، 2001، صفحة 90)

المطلب الثالث : مراحل تقييم الأداء الوظيفي .

و تساهم في توفير المعلومات المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بالأفراد . و تتمثل هذه الخطوات في ما

يلي : (البيتي، 2003، صفحة 204 ن 206)

مرحلة وضع توقعات الأداء : و تعد هذه العملية أولى خطوات تقييم الأداء الوظيفي ، حيث تقوم كل من

المنظمة و العاملين بوضع توقعات الأداء و الإنفاق على وضع المهام المطلوبة و النتائج المرغوب تحقيقها .

مرحلة مراقبة التقدم في الأداء : و تهدف هذه المرحلة أي التعرف على كيفية عمل الفرد مقارنة بالمعايير

المحددة مسبقا ، و يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية من خلال ما توفره هذه المرحلة من معلومات لازمة عن

كيفية انجاز الأعمال بشكل امثل ، و يكون ذلك بشكل مستمر كما للرقابة من اثر فعال في تصحيح الانحرافات

أثناء حدوثها و العمل على تفادي وقوعها لاحقا .

مرحلة تقييم الأداء : و تهدف هذه المرحلة إلى التعرف على مستوى أداء الفرد للمساعدة على اتخاذ مختلف

القرارات المتعلقة بالأفراد .

التغذية العكسية : و تتمثل في تعريف الفرد العامل بمستوى أدائه و النتائج التي حققتها و درجة تقدمه في أدائه

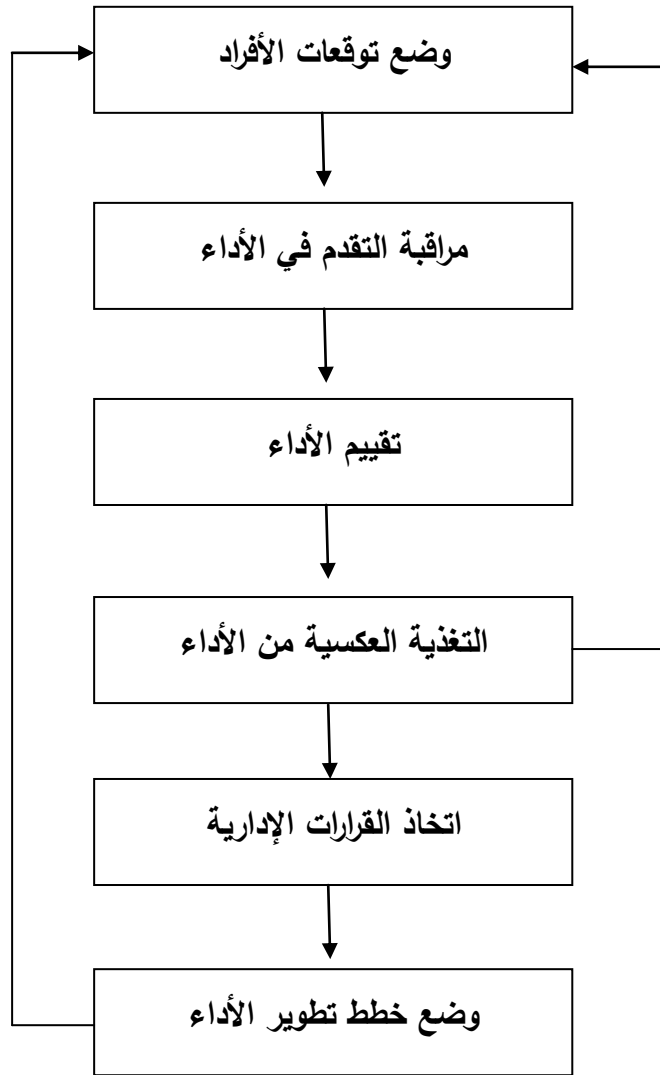
لعمله ، و تتغير التغذية العكسية أكثر من ضرورة لأنها تفيد في تحديد الأداء المستقبلي للفرد .

اتخاذ القرارات الإدارية : و تتمثل في تحديد الأداء المستقبلي للفرد كالتعيين ، النقل ، الترقيّة ، و الاستغناء .

وضع خطط تطوير الأداء : و تمثل آخر خطوات تقييم الأداء الوظيفي بحيث يتم وضع الخطط التطويرية على

أساس قدرات و مهارات الأفراد ، مع محاولة الاستفادة منها و تعزيزها و تطويرها لتحقيق الأداء المرغوب .

و الشكل التالي يوضح مراحل تقييم الأداء الوظيفي :



- خطوات تقييم أداء العاملين . (الهييتي، نفس المرجع، صفحة 206)

المطلب الرابع : القائمون بعملية تقييم الأداء :

* المشرف أو الرئيس المباشر للفرد : يعتبر التقدير و الحكم على أداء الفرد من خلال المشرف المباشر

المدخل و الأكثر استخداما كما أن هذه العملية هي جزء من مسؤوليات المدير ولا يمكن التهرب منها .

* **التقييم عن طريق الزملاء** : يمثل زملاء الموظف احد المصادر القيمة للمعلومات عن الأداء خاصة في

المواقف التي يصعب على المشرف ملاحظة سلوك مرؤوسيه فالزملاء تتوفر لديهم خبرات واسعة عن متطلبات أداء الوظيفة كما تتوفر لديهم الفرص متجددة لملاحظة أداء بعضهم البعض في الأنشطة اليومية .

* **التقييم الذاتي** : على الرغم من عدم استخدام التقييم الذاتي كمصدر وحيد للمعلومات عن الأداء إلا انه يمثل

احد المصادر العامة فان الأفراد يستطيعون الحكم على سلوكياتهم الخاصة كما أنهم يمتلكون كافة نواحي المعرفة عن الأداء و محدداته إلا انه يأخذ على هادا المصدر الميل للمبالغة في التقييم .

* **التقييم عن طريق المرؤوسين** : ينظر إلى المرؤوسين باعتبارهم مصدرا هاما للمعلومات عن أداء المديرين

حيث تتوفر لهم فرص التعبير عن كفاءة الرئيس في قيادتهم و توجيههم في العمل و تنمية روح الفريق و تشجيع التعاون و حل الصراعات .

* **التقييم عن طريق العملاء** : تبرز أهمية هادا المصدر عن تقييم أداء العاملين في مجالات الخدمة على وجه

الخصوص حيث أن المشرف و الزملاء لا تتاح لهم الفرص عادة لملاحظة سلوك الموظف و هنا يعتبر العميل الشخص الوحيد الذي يتمكن من ملاحظة سلوك الموظف و الحكم على ارض و من ثم يعتبر أفضل مصدر

للمعلومات بشأن الأداء . (الدين م.، 2006، صفحة 447)

المطلب الخامس : استخدامات نتائج تقييم الأداء الوظيفي .

يمكن استغلال نتائج عملية تقييم الأداء الوظيفي في اتخاذ العديد من القرارات الإدارية من أهمها :

* **الترقية** : تساهم عملية تقييم الأداء الوظيفي في الكشف عن مدى أحقية الموظفين في الترقية بناء على

مستوى كفاءة أدائهم ، كون أن عملية تقييم الأداء تعتبر وسيلة فعالة في تحديد المؤهلات و القدرات و

الإمكانيات المطلوبة لشغل المناصب العليا .

* **تحديد المكافآت و الحوافز الشخصية** : تستخدم نتائج تقييم الأداء الوظيفي في معرفة الأجر بالمكافآت

التشجيعية و الحوافز من بين العاملين ، و ذلك من خلال معرفة مستويات الكفاءة و حسن الأداء لديهم .

* **التعيين و النقل** : تستعين الإدارة بنتائج تقييم الأداء الوظيفي لمعرفة مدى مستوى اختيار الفرد و تعيينه في الوظيفة التي تتلاءم مع قدراته و كفاءته ، بالإضافة إلى معرفة الأفراد الذين هم بحاجة إلى الانتقال لشغل وظائف أخرى تتناسب و مؤهلاتهم .

* **تطوير الأفراد** : تساهم نتائج تقييم الأداء الوظيفي في تطوير أفراد المنظمة و ذلك من خلال ما توفره من معلومات حول نقاط القوة و الضعف لديهم ، الأمر الذي يساعد الإدارة على اعتماد الأسس السليمة في تدعيم نقاط القوة و تصميم البرامج التدريبية لمعالجة نقاط الضعف .

* **إنهاء الخدمة أو الاستغناء** : تقوم المنظمة بإنهاء خدمة الأفراد الذين يكون مستوى أدائهم متدن ، لأنه الفرد الذي تشير تقارير تقييم أدائه بشكل مستمر على انه عديم الكفاءة و إن سلوكه غير حسن و لا يترجى أي فائدة من إصلاحه أو تحسين أدائه و سلوكه يصبح من الضروري إبعاده ، لأنه سوف يصبح عبئا إضافيا على المنظمة .

* **تحسين عملية الاتصال** : و المقصود بعملية الاتصال هنا تعامل المشرفين مع مرؤوسيهـم فيما يتعلق بمناقشة الأهداف المخططة ، التوجيهات و طرق و أساليب العمل . (عباس س.، 2006، صفحة 140)

المبحث الثالث : أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء المؤسسة الاقتصادية .

تمهيد :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أهم مداخل رفع الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، حيث أنها تعمل على تحفيز العاملين و مشاركتهم في اتخاذ القرارات و تدريبهم وفقا للتقنيات الحديثة و بالتالي تحسين و تطوير مستوى أدائهم ، و من جهة أخرى فإنها تعمل على إرضاء الزبائن و تحقيق رغباتهم ، و هو ما يؤدي إلى اكتساب المؤسسة الثقة داخليا و خارجيا ، و على هذا الأساس فان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤدي للارتقاء بالمؤسسة و التحسين المستمر لعملياتها و بالتالي تحسين أدائها .

المطلب الأول : أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في رفع الأداء الوظيفي .

-تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب و مميز و إيجاد فرص جديدة للعمل .

- تعد القاعدة الأساس التي تبني على ضوءها المنظمات ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل في انجاز تلك المنظمات .

- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات و إعادة تشكيل منجزاتها و خدماتها و توخي السرعة و الدقة في انجاز الأعمال المطلوبة .

- تحليل التكاليف و الحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيزا كبيرا في المنظمة و تحسين الكفاءة و

- زيادة الفعالية من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين

الدوائر و الأقسام الإدارية المختلفة ، فضلا عن تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة .

- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة من خلال تجهيز المعلومات بشكل مختصر و في الوقت

المناسب ن و المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المتوقعة في حالة وجود خلل في التحقيق .

- حفظ البيانات و المعلومات التاريخ و الضرورية التي تعد أساس عمل المنظمات .

- تحسين الأداء الوظيفي من خلال تخطي الروتين الوظيفي و ما يترتب عليه و انجاز الأعمال بسرعة و

كفاءة و دقة متناهية و تكلفة قليلة .

المطلب الثاني : العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بين الأداء الوظيفي .

تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات

الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ، و لذا نجد بان هناك جدلا محدد ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على

كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة حيث أن التطورات الهائلة فيها قد

أسهمت في خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي و تحسين القرارات الإدارية ، و تسهيل و تبسيط الإجراءات و الاستخدام الأمثل للقوى العاملة ، لذا فان العلاقة بين المعلومات و الاتصال و أداء الوظيفي تتمثل في :

- تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار و ذلك من خلال التعلم و نقل المعرفة ، و تحسين فعالية عملية اتخاذ القرار و زيادة جهودها و زيادة عملية الاتصال الإدارية داخل المؤسسة و خارجها و تحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لانجاز أهداف المؤسسة .

- تؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها و أنشطتها مما يساهم في تحسين نوعية الأداء و تقليل التفاوت بين مستوياتها العاملين .

كما تتجلى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على النحو التالي :

- تحسين الأداء الوظيفي و ذلك من خلال تخطي القيام بالكثير من الأعمال الروتينية و ما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة و كفاءة و دقة متناهية و تكلفة قليلة .
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء ، مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمنظمة ، مما أسهم في كفاءة و فعالية الإدارة العليا .
- التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم و انتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص الاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .
- إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث و التطور و التدريب الذي يساهم في بناء و تنمية القدرات الفردية .

- إن الثقافة التنظيمية و التوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات ، مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل و التي تفعل و تطور العملية الإدارية .

- تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو والاستمرار و ذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة ، و استخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية ، و تحسين فعالية عملية اتخاذ القرار و زيادة جودتها و تحسين محتواها و زيادة فعالية عملية الاتصال داخل المؤسسة و خارجها و تحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لانجاز أهداف المؤسسة .

- تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات بأقل تكلفة ممكنة و ذلك من خلال عملياتها و أنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات و تقليل التباين و التفاوت في مستوى أداء هذه السلع و الخدمات .

- تسببت في زيادة الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية و الخارجية و تفعيل عملية توليد و تطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع و الخدمات .

تتمثل العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و الأداء الوظيفي في :

- التوفير السهل للوثائق المختلفة و المتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة ، و التقليل من استنساخ الوثائق و الأرشفة و انخفاض تكاليف الإرسال .

- تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة و تحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات .

- التنسيق و الربط بين إعطاء المؤسسة و نقل و تبادل الخبرات و المعرفة ، وكذا عقد اجتماعات الكترونية عن طريق التحاور الالكتروني ... الخ .، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا و انحصار العمل الفردي ، و هذا يساعد على تحسين و تنمية الكفاءات البشرية .

- إعطاء الشركاء ثقة أكبر ، حيث يزدادون في ارتباطاتهم بالمؤسسة و تقليص قنوات الاتصال بما يزيد من سرعة التفاعل و التجاوب للاحتياجات .

- خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا .

استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي تتجلى في أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض و القضاء على الازدواجية و التقليل من الأخطاء و الجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين و مستوى الأداء الوظيفي ، و بالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل .

المطلب الثالث : اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية .

أولا :

إن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أداء المؤسسة الاقتصادية هي علاقة ذو حساسية عالية ، و هي من العلاقات التي يجب الكشف عن خباياها المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية . من خلال التطرق لعدة عناصر جوهرية تؤدي إلى تحقيق تنافسية و من ثم الرفع و تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، و يمكن عرض ذلك على النحو الآتي :

* **تعظيم قيمة الزبون :** من خلال التركيز على الجودة و السعر وفقا لما يدركه من قيمة الزبون و في هذا

الشأن تساعد الانترنت في جعل بؤرة الاهتمام للمؤسسة هو الزبون من خلال ما تقدمه الأعمال الالكترونية .

* **إعادة هندسة لإعمال :** و ذلك من خلال إدخال التحسينات المثيرة في التكلفة و الجودة و السرعة للخدمات

المقدمة .

* **تحسين جودة الأعمال :** من خلال التركيز على الجودة من جهة نظر الزبائن و ذلك من خلال العديد من

الصفات مثل: الوثوقية و الاستجابة و غيرها .

* تشكيل المؤسسة المعاصرة : و ذلك من خلال إحداث التغيير السريع و المستمر وفقا للأسواق العالية التي تتطلب جودة عالية و أداء عالي المستوى .

* تكوين المؤسسة الافتراضية في بيئة الأعمال التنافسية العالمية : إذ يعد تكوين المؤسسة الافتراضية واحد من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تقوم هذه المؤسسات بربط الأشخاص و الموجودات و الأفكار معا من خلال ربط الزبائن و الموردين و المنافسين مع المؤسسة .

* بناء المؤسسة المبدعة للمعرفة : أو ما يعرف أحيانا بالمؤسسات التعليمية التي تقوم باكتساب المعرفة و نشرها و تطبيقها من خلال استخدامها للتكنولوجيات و الأساليب التي تستطيع بناء و تركم المعرفة من الأماكن المختلفة و من الأشخاص المختلفين و تصنيفها لعملياتها و مواردها البشرية مما ينعكس ايجابيا على أداء هذه المؤسسات .

* تحقيق النجاح الاستراتيجي المستدام و التحسين المستمر للأداء : و ذلك بالاعتماد على ثلاث عوامل رئيسية :

- البيئة : العامل البيئي الرئيسي هو هيكل الصناعات و معطيات المنافسة و الأوضاع الفريدة للمؤسسة التي تتضمن التشريعات و السياسات و براءات الاختراع .

- العوامل الرئيسية : الوقف الفريد في الصناعة و الهيكل التنظيمي و التحالفات و الموجودات و الموارد التكنولوجية و المعرفة التي تساعد في تمييز الأعمال عن المنافسين و كسب النجاح الحقيقي للمؤسسة .

* استراتيجيات و أنشطة المؤسسة : مثل الدخول أولا للسوق و استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مقدمة المنافسين أو إيجاد موانع دخول و قيادة التكلفة .تطبيق إدارة المعرفة و التعليم المنظمي ، تطوير استراتيجيات سريعة للاستجابة لطلبات الزبائن و الموردين بشكل أسرع من المنافسين ، تحسين الأداء على

المستوى القريب و البعيد . (السامرائي غ.، 2010، صفحة 135 ، 136)

ثانيا :

التأثير غير المباشر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء المؤسسة .

يعتبر تأثير تكنولوجيا محل اهتمام لعدة دراسات على مدار الزمن (labariamo) ، (Hubermpo) ،

(millman et hatwick 1987) ، (Matmati 2020) و آخرون اد يوجد اتجاهين مهمين يهتمان

بدراسة مصدر الأداء ، الأول يميل الى مدرسة الاقتصاديين و الاستراتيجيات من خلال نظرية المنظمات ، الذي

يعتبر الأداء ناتج للعوامل الداخلية للمنظمة لكن في الحقيقة تعتبر وظيفة تقييم الأداء وظيفة متكاملة تعتمد على

العوامل الداخلية و الخارجية بشكل مترابط و متكامل .

إن اندماج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بشكل كبير داخل المؤسسة يؤثر على الأداء عن طريق

تحسين المتغيرات الوسيطة ، و هذا يسمح للمؤسسة بالتوجه أكثر فأكثر إلى الأعمال و التكنولوجيا .

إن تأثير التكنولوجيا تكون بعدة طرق و يمر بتحسين عدة إجراءات و عمليات أولا و كذا بتحسين الكفاءات

المتمثلة للمؤسسة .

و يمكن إبراز ذلك من خلال التأثيرات التالية :

من خلال الوظائف المختلفة سلوكيات و طرق العمل ، و العلاقات داخل المؤسسة ، اذ تظهر هذه التأثيرات من

خلال تحسن و تطور آليات الاتصال و اتخاذ القرارات (السرعة و المصداقية) و لذلك يؤهل استخدام

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدى إلى ظهور أشكال جديدة للعمل أيضا ما يعرف بـ : " télétravail " الذي

يسمح برفع استقلالية الفرد و مسؤوليته اتجاه العمل ، من خلال تحريره من قيود العمل التقليدية كالنقيد بالمكان

و وقت العمل .

يمثل "groupzcre" (العمل الجماعي) و workflow (تدفق العمل) نوع من أشكال العمل الناتجة عن تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، إذ يسمح هذا النوع من الأعمال بالتنسيق بين أفراد المؤسسة ، و تسهيل الاتصال و التفاعل في الأنشطة ما بين الأفراد الذين يعملون عن بعد . (أمال، 2017 ، 2018، صفحة 26)

التأثير المباشر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء في المؤسسة :

أما بالشكل المباشر فتؤثر التكنولوجيا على الأداء من خلال :

- تساهم في زيادة السرعة في انجاز الوظائف .
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل .
- تحسين و زيادة جودة و نوعية مخرجات العمل .
- زيادة الكفاءة و الفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة و القضاء على الازدواجية في أداء العمل .
- إعادة توزيع الأعمال تنظيميا و مكانيا حيث يمكن انجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور الى مكان العمل .
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة و زيادة تأهيل العاملين .
- فعالية اتخاذ القرار .
- تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة .
- الدقة في عمليات معالجة و إيصال و استرجاع و حفظ البيانات و المعلومات .
- تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية .

و أخيرا التسيير الالكتروني للموارد البشرية الذي يجعل الوصول إلى المعلومات في العمل ، كما يسمح هذا النشاط بتأدية كل الوظائف الخاصة بالموارد البشرية (من توظيف ، تدريب ، أجور ... الخ) التي تسمح بجعل

القرارات المتخذة اللامركزية من خلال المزايا التي تعتمدها كالتقليص من الوقت و الجهد و تحرر الفرد و تمكينه و بالتالي أداء العامل و المؤسسة .

المطلب الرابع : سبل الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لتحسين أداء المؤسسة .

يمكن استخدام فعالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية من خلال ما يلي :

1 - إعادة اختراع التجارة الالكترونية : تعتبر الانترنت و التجارة الالكترونية كقوى أساسية في الاقتصاد

المعاصر ، حيث أن المؤسسات و منتجاتها و خدماتها التي أدت إلى انبثاق المؤسسات المعرفية .

2 - خدمات الويب الداعمة للتعاونيات الداخلية و الخارجية : و التي برز من خلالها الدور الفعال لتكنولوجيا

و نظم المعلومات التي تعدت مهمة الاتصال فيما بين العاملين داخل المؤسسة ، إلى التعاونيات التي تشمل

شبكة الموردين و الزبائن و المؤسسات .

3 - مركزة الزبون : أي جعل الزبون بؤرة الاهتمام و مركزه من قبل المؤسسة المعاصرة ، إذ بواسطة تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال و دورها الجديد أصبحت المؤسسة قادرة على ابتكار الفرص الجديدة لتحسين عملية

الاتصال التي تقدم خدمات على مدار 24 ساعة بكل سهولة ، و يسير و نظم إدارة علاقة الزبائن الذي ساهم

في التعرف على احتياجات الزبائن و تلبيةها بالسرعة الممكنة مما يمكن المؤسسة أنها قدرة المؤسسة على

صياغة و تطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها مركز أفضل بالنسبة للمؤسسات الأخرى العاملة في نفس النشاط .

4 - تأمين المصادر الداخلية و الخارجية : و هو دور نظم الإدارة و الذي يقوم بالإعلان عن الوظائف

الشاغرة و متطلبات شغلها ممن تنطبق عليهم الشروط و المهارات و الخبرات و المعارف سواء كانت في

العاملين في الداخل أم في الخارج .

5 - سلسلة القيمة : إذ ساهمت تكنولوجيا المعلومات و نظمها في دعم سلسلة القيمة منذ بدايتها و المتمثل في

تحضير المواد الخام مرورا بالتصنيع و الإنتاج ثم النقل و التخزين ثم التوزيع و البيع و التسويق ، لقد عمق هذا

الدور من اعتبار الشركاء و الزبائن شركاء حقيقيين للأعمال و ذلك من اثر الإنتاج البارزة في إدارة فرق العمل المشتركة .

6 - البنية التحتية التكنولوجية : إذ أن الاندماجات بين المؤسسات أدى إلى تكامل الوظائف التنظيمية التي

عزرت منها توافر البنية التحتية من تكنولوجيا الحاسوب و برمجياته و شبكات الاتصال و استخداماتها المختلفة بالإضافة لذلك أصبح من الأهمية توفير عنصر الأمان و السرية لهذه البنية التحتية التكنولوجية .

7 - إدارة المعرفة : و هنا لابد من التأكيد على دور المعرفة الضمنية غير المصرح بها ، تلك المعرفة المخزنة

في أدمغة المدربين و الخبراء و المفكرين و الاستراتيجيين و ما هو الدور المأمول به من قيام تكنولوجيا المعلومات بتخزينها و نقلها و تطبيقها .

8 - الوعي الكامل لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة : لابد من إدراك علاقة تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال بالمؤسسة فبناء نظام معلومات قادر على استيعاب مساهمات العاملين في المستويات الإدارية المختلفة يحسن من أداء المؤسسة و علاقاتها مع الموردين و الزبائن

9 - محاذاة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع إستراتيجية الأعمال : فلا بد من الموائمة المستمرة

بين الاستراتيجيين المذكورتين و بناء الثقة المتبادلة و العلاقات المتبناة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الإدارات الأخرى و أن تؤسس علاقة متينة بينهما على التعاون و الاتصال المستمر و العمل كغريق واحد يسعى إلى حل المشكلات التنظيمية و تحقيق النجاحات و التميز التنظيمي .

10 - لازلت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ستبقى بحاجة إلى المورد البشري من حيث مهاراته و دافعيته

اي أن النقص الموجود بالموارد البشرية التقنية و ضرورة الاستعانة بالمؤهلات و المهارات و المعارف التقنية هي التي تؤكد على أهمية العنصر البشري المؤهل و القادر تقنيا ، بحيث لا يقصر دور الإدارات التكنولوجية على استقطاب هؤلاء و إنما يتعدى ذلك إلى التأكيد على تدريبهم و تعليمهم و تحفيزهم و المحافظة عليهم في

المؤسسة إذ أن العنصر البشري المتميز هو أساسي لتمييز المؤسسة . (السامرائي غ.،، صفحة 133 ، 135)

خلاصة الفصل :

بناء على ما تطرقنا له بين ثنايا هذا الفصل نستخلص أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة للمعلومات نتيجة التطورات الكبيرة التي حصلت خلال الآونة الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات . إذ تلعب هذه الأخيرة دورا هاما لها من جهد و نقص في التكلفة و السرعة في انجاز المهام داخل المؤسسة ذات الأداء الجيد هي التي بإمكانها بلوغ أهدافها ، من اجل استمرارها في البقاء و النمو و العمل على قياس و تقييم عملية الأداء من اجل الحصول على التحسين المستمر في صيرورة عمل المؤسسة .

الفصل

الثالث

تمهيد :

كانت المؤسسة الاقتصادية لاتصالات الجزائر تمارس نشاطها في ظل قطاع العام تحت اسم " البريد و المواصلات " و هي تعد اكبر ركائز الدولة الجزائرية الحديثة ، و ذلك أنها وجدت منذ الاستقلال مباشرة و كانت حقيقة الأمر إدارة عمومية و في نفس الوقت مؤسسة خدماتية لها صبغة تجارية تخضع لمعايير عالمية و التي أخذت على عاتقها تطور و تنمية شبكة الاتصالات الهاتفية من اجل تلبية الطلبات المتزايدة على هذه الخدمات ، و من اجل تحقيق الأهداف المسطرة من خلال المخططات التنموية المختلفة و المتعاقبة .

و عليه لجأت الجزائر إلى التفكير في إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات كمرحلة أولى حيث تم خصصت القطاع في نهاية المطاف إلى تحرير سوق الخدمات ما نتج عنه إنشاء بريد الجزائر و اتصالات الجزائر 2003 (مجمع اتصالات الجزائر)

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فرض على مؤسسة اتصالات الجزائر مواكبة ما تبعه من مستجدات و تطورات علمية و تقنية ، و إدخال احدث التقنيات للمؤسسة من اجل استكمال البنية التحتية لأنظمة المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال الوكالة لاتصالات الجزائر من خلال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بدائرة جامعة حيث قسمنا هذا الفصل إلى :

المبحث الأول : نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر .

المبحث الثاني : الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر جامعة .

المبحث الثالث : واقع نظام المعلومات في الوكالة التجارية جامعة و أثرها على الأداء الوظيفي .

المبحث الأول : نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر

المطلب الأول : نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر .

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات . شهر أوت و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في 2000 جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات ، و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية .

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت

الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم



*** قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر :**

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر و إدارتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

الفرع الأول : أهداف مجمع اتصالات الجزائر .

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر :

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

الفرع الثاني: نشاطات مجمع اتصالات الجزائر .

و تتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية .
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة .
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

الفرع الثالث : فروع مجمع اتصالات الجزائر .

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات . فقد تم إنشاء [فروع اتصالات الجزائر "موبيليس"](#): مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك .

كما يظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو [اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب"](#) مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذو السرعة الفائقة .

وللإشارة ، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني ، الصحة، الإدارة ، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترانات Intranet بمقرات الربط بالإنترنت

عن طريق شبكة "جواب".

اتصالات الجزائر الفضائية : المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.

الفرع الرابع : الإطار القانوني .

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي المقدّر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083 .

وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تسير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحولها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي:

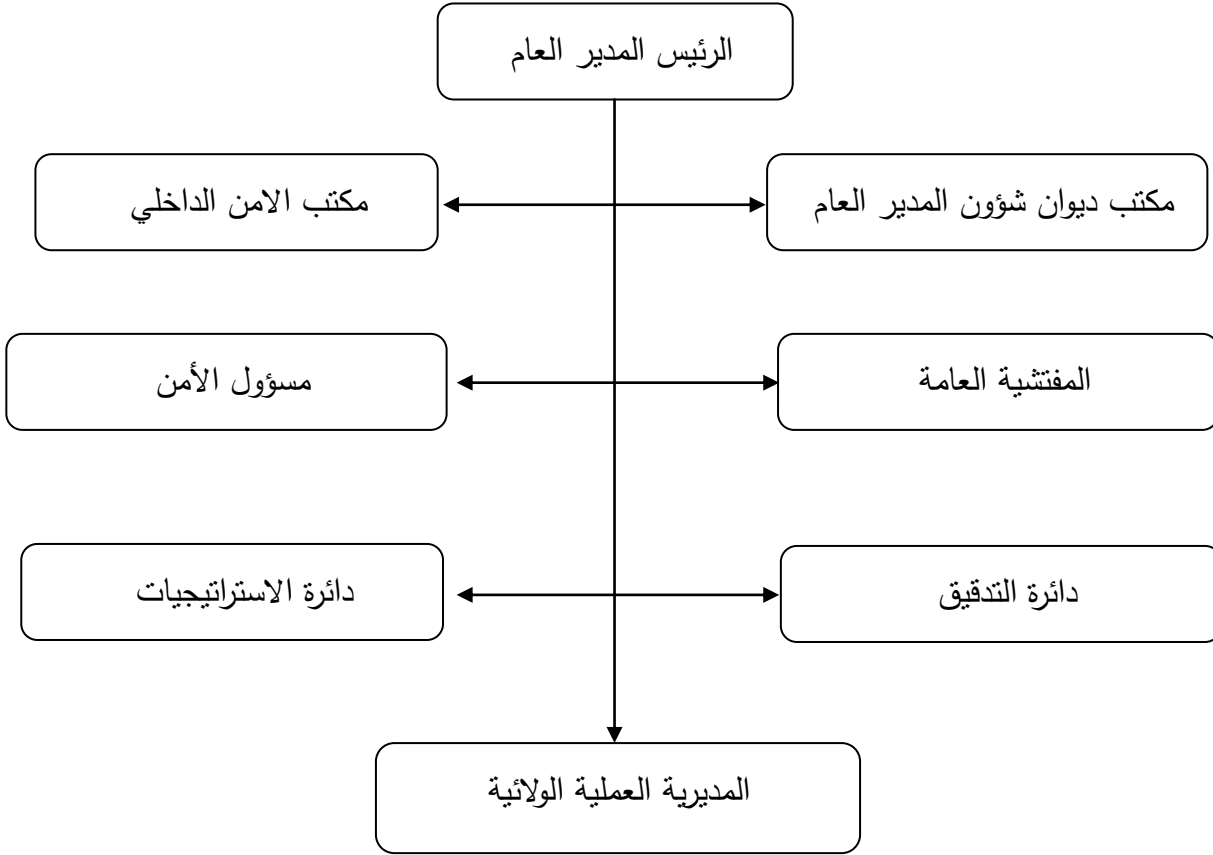
* اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس" : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي

100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

* اتصالات الجزائر الفضائية ATS « RevSat » : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ :

1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل.

التنظيم الهيكلي للجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر كالتالي :



الهيكل المرتبطة بالرئيس المدير العام هي :

- ديوان الرئيس المدير العام .
- المفتشية العامة .
- دائرة التدقيق الداخلي .
- دائرة الاستراتيجيات .
- دائرة الأمن الداخلي للمؤسسة .
- المكلف بأمن نظم المعلومات .

قطب المهام والدعم : يتكون من ثلاث أقسام و خمس مديريات :

- دائرة الموارد البشرية .
- دائرة المحاسبة و المالية .
- دائرة نظم المعلومات .
- مديرية المشتريات و الإمداد.
- مديرية الوسائل والممتلكات .
- مديرية الشؤون القانونية .
- مديرية تأمين المداخل.
- مديرية التحصيل .

قطب البنى التحتية والشبكات يتكون من قسمين و ثلاث مديريات و مؤسسة وطنية كالتالي :

- دائرة شبكات النقل .
- دائرة شبكات النفاذ.
- مديرية الشبكة الأساسية .
- مديرية استغلال المنصات .
- مديرية الطاقة .
- المؤسسة الوطنية لصيانة ومراقبة الشبكات .

القطب التجاري و التسويق والابتكار و تتكون من قسم و خمس مديريات و وحدة البحث والتطوير :

- دائرة التسويق والاتصال .
- المديرية التجارية العامة .
- المديرية التجارية للشركات.
- مديريةية الدعم التجاري .
- مديريةية الربط و التنظيم .
- مديريةية الخدمات .
- وحدة البحث والتطوير .

المطلب الثاني : نظرة على المديرية العملية بالوادي .

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

الفرع الأول : تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي :

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته مند الاستقلال، لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها

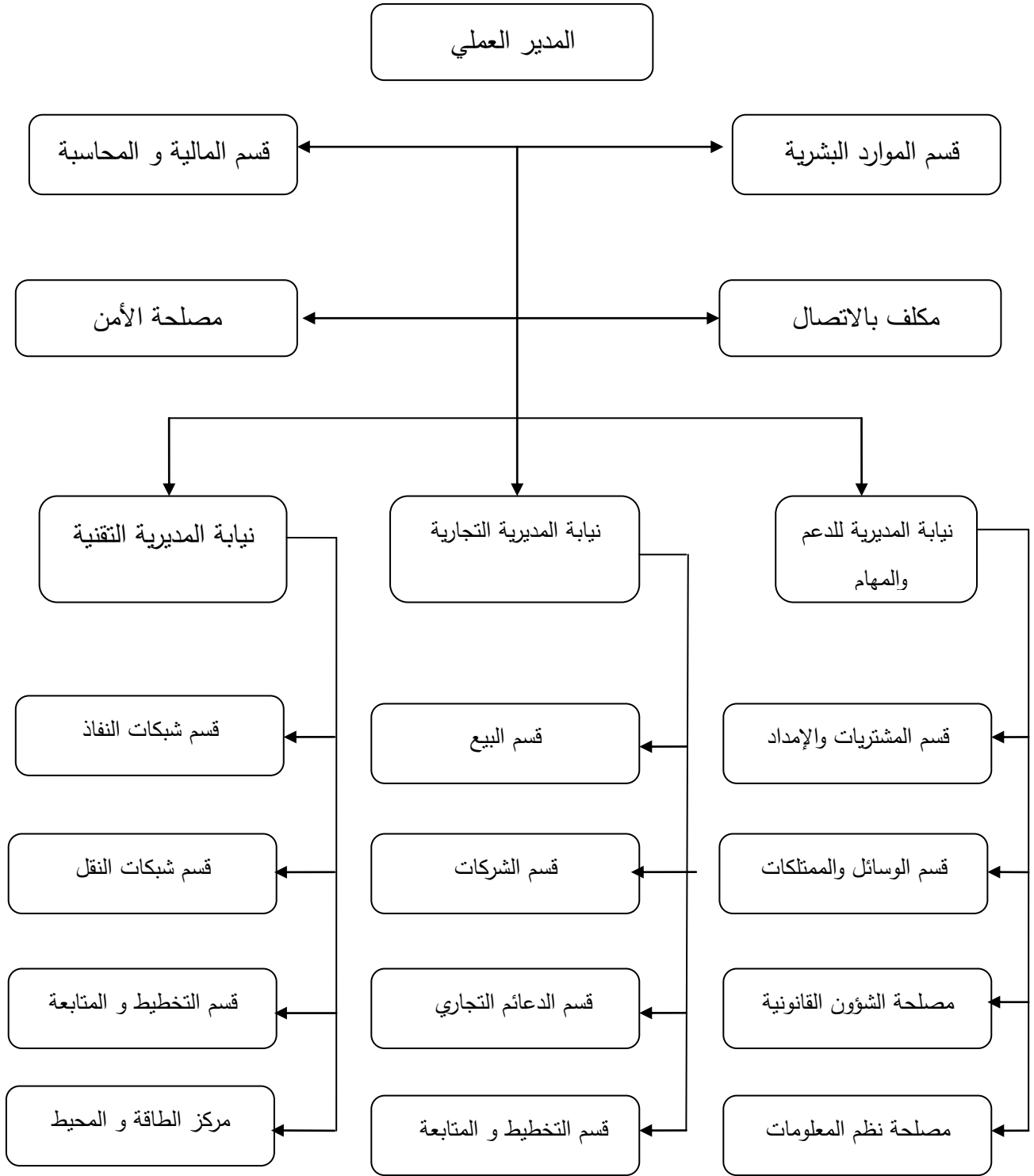
على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

الفرع الثاني : دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي .

المدير العملي : ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاؤها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير، رئيس مصلحة الأمن و مكلف بالاتصال و العلاقات العامة :

- نيابة المديرية التقنية.
- نيابة المديرية التجارية.
- نيابة المديرية للمهام و الدعم.

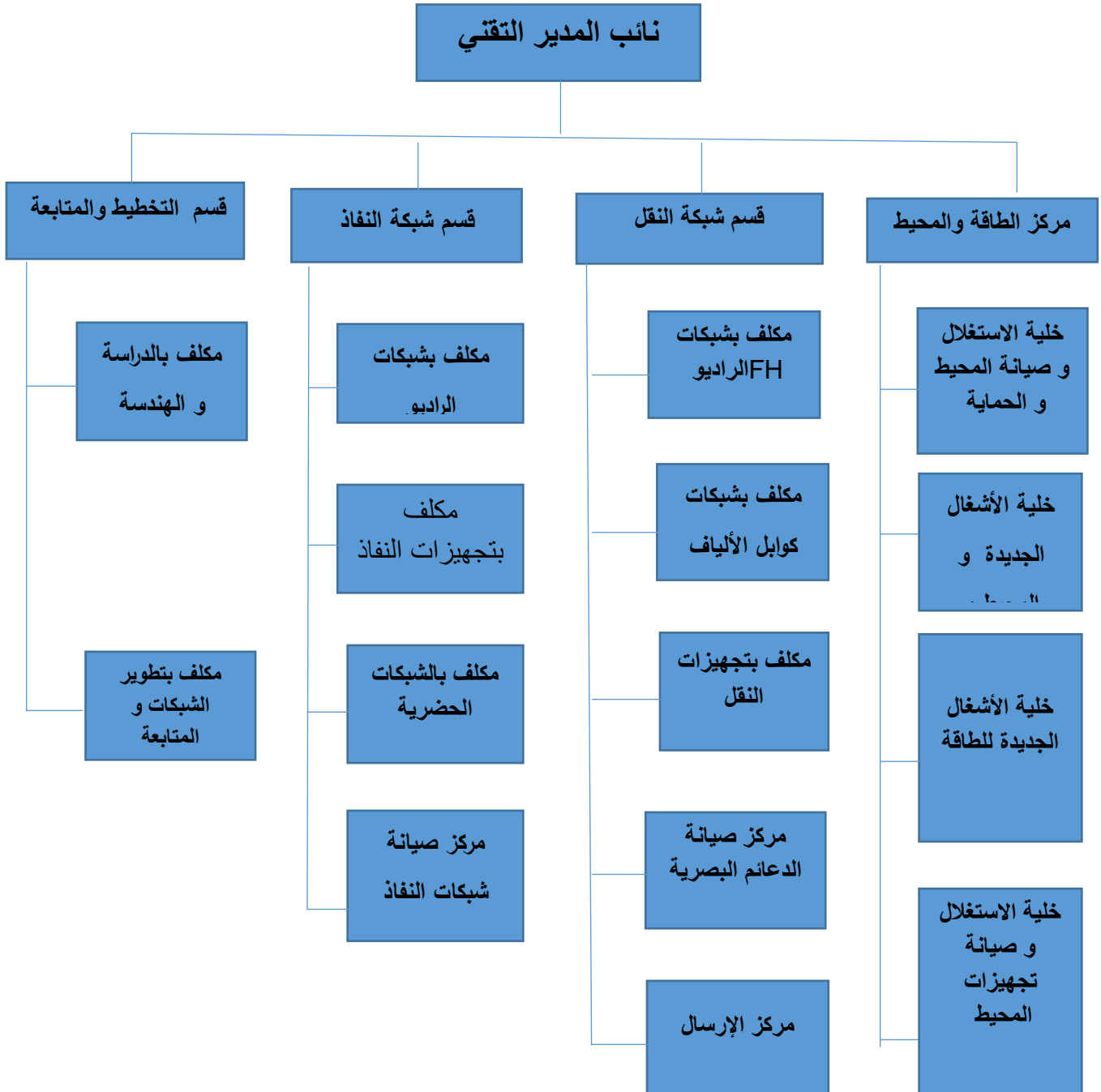


و تتألف نيابة المديرية التقنية من ثلاثة أقسام، ومركز للطاقة والمحيط :

- قسم شبكة النفاذ .
- قسم شبكة النقل.

- قسم التخطيط والمتابعة .
- مركز الطاقة و المحيط .

و المخطط الهيكلي التالي يوضح أقسام و مصالح هذه المديرية الفرعية



مما سبق، فإن المهام الموكلة إلى جميع مكونات نيابة المديرية التقني تنقسم وفقا للإجراءات والأنشطة التالية .

1- بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة

وتتمثل مهام هذه الإدارة "مطور" للهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات على مستوى المديرية العملية بشكل رئيسي وبصورة رئيسية في:

تطوير قواعد بيانات شبكات الاتصالات في المديرية العملية سواء النفاذ ، النقل أو الطاقة و المحيط.

دراسة تطور الطلب على الخدمات (الصوت والبيانات) من قبل البلديات و الدوائر.

التخطيط للبنية التحتية للاتصالات اللازمة للرد بشكل موثوق وموثوق على طلبات زبائن الشركة ، من خلال وضع خطة التكاليف على أساس المشترك مع المصالح التقنية (النفاذ ، النقل والطاقة) والمصالح التجارية على مستوى المديرية العملية.

ومتابعة تركيب هذه البنى التحتية في أوقات وأماكن محددة، وفقا لخطة العمل.

ونقل هذه البنى التحتية إلى المصالح التقنية (النفاذ، والنقل، والطاقة الأساسية) لتشغيلها وصيانتها

2- قسم شبكة النفاذ

بالنسبة لقسم الشبكة، فإن مهام هذا القسم "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النفاذ على مستوى المديرية العملية و تتركز أساسا على:

تشغيل وصيانة شبكة النفاذ الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى الدائرة الانتخابية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

تشغيل وصيانة شبكة الصرف الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية ، وهي:

CMRA: مركز صيانة معدات شبكات النفاذ.

CMP : مركز صيانة والإنتاج .

-3- قسم شبكة النقل

مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى

المديرية العملية و تتركز أساسا على:

تشغيل وصيانة شبكة النقل الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات).

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية هي أساسا

وبصورة رئيسية على:

CMSO: مركز صيانة الدعائم البصرية.

CT : مركز الإرسال .

-4- مركز الطاقة و المحيط :

ويتمثل مهام هذا المركز كذلك في "الدعم" في الهياكل الأساسية للشبكة في جميع مكوناتها (النفاز والنقل) على مستوى المديرية العملية بشكل أساسي و خاصة في فيما يتعلق بـ:

تشغيل وصيانة معدات و تجهيزات الطاقة الحالية :

- البطاريات .

- المموجات و المعدلات

- المولدات.

نيابة المديرية التجارية :

في هذا التنظيم الهيكلي الجديد ، يتم دمج جميع الهياكل التجارية في مديرية فرعية واحدة ألا و هي : نيابة المديرية التجارية .

نيابة المديرية التجارية هو استمرارية و امتداد للقطب التجاري بالمركزي المكلف بالتسويق والابتكار على المستوى المحلي. وتغطي كل شعبة فرعية تجارية محددة بجملة من الإجراءات. وهي مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية العمل للشركة. كما تقترح خطة عمل محلية تمكنها من تحقيق الأهداف المحددة لها.

و تتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام :

- قسم التخطيط و المتابعة.

- قسم المبيعات.

- قسم الشركات .

- قسم الدعائم التجارية .

و المخطط الهيكلي التالي يوضح أقسام و مصالح هذه المديرية الفرعية

نائب المدير التجاري

قسم المبيعات

قسم الشركات

قسم الدعائم
التجاري

قسم التخطيط
و المتابعة

المكلفون

مكلف بالأعمال

المكلف بمتابعة
الفواتير والمدفوعات

المركز التقني للمؤسسة
(CTE)

الداعم الوظيفي التجاري

المصدر : وثائق المؤسسة .

قسم المبيعات :

هذا القسم يتأكد من أن الزبون يحظى برعاية جيدة في جميع أنحاء العملية التجارية برمتها (ما قبل البيع والمبيعات وما بعد البيع). و هذا موكل إليه ثلاث مهام رئيسية هي:

1. إدارة الشبكة التجارية وعلاقة الزبائن و العملاء: إنها مسألة ضمان رضا العملاء عن طريق الحركة التجارية و متابعة مختلف العروض التجارية ، و السهر على حسن سير الهياكل التجارية (الوسائل البشرية والمادية) ومتابعة معالجة الشكاوى.
2. البيع والتنبؤ: ينطوي ذلك على وضع النهج الضروري لتعزيز المبيعات واستكشاف عملاء جدد من أجل تحقيق الأهداف المحددة في خطة العمل السنوية.
- 3 - إدارة المخزون: هي مسألة ضمان توريد المنتجات التجارية للوكالات التجارية وتوقع الاحتياجات.

قسم الشركات

هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن (كالشركات الكبرى و الصغرى و المؤسسات و المديریات العمومية و كذا الجماعات المحلية كالبديية و الولاية). وهو يدعم طلبات العملاء المهنية: عروض محددة، وتجهيز الطلبات، ودراسة الاحتياجات، وما إلى ذلك. كما تقوم بمراقبة عملية الفوترة والتحصيل وتنسق عملية تزويد المعدات لهذه الفئة من الزبائن مع المديرية المركزية للشركات على مستوى المديرية العامة و كذا الهياكل الأخرى المعنية .

قسم الدعائم التجارية :

هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات و الفواتير على المستوى المحلي (المديرية العملية ، الوكالات التجارية ، نقاط التواجد، الخ) فضلا عن المتابعة التصحيحية للأخطاء الواردة في تشغيل نظم المعلومات

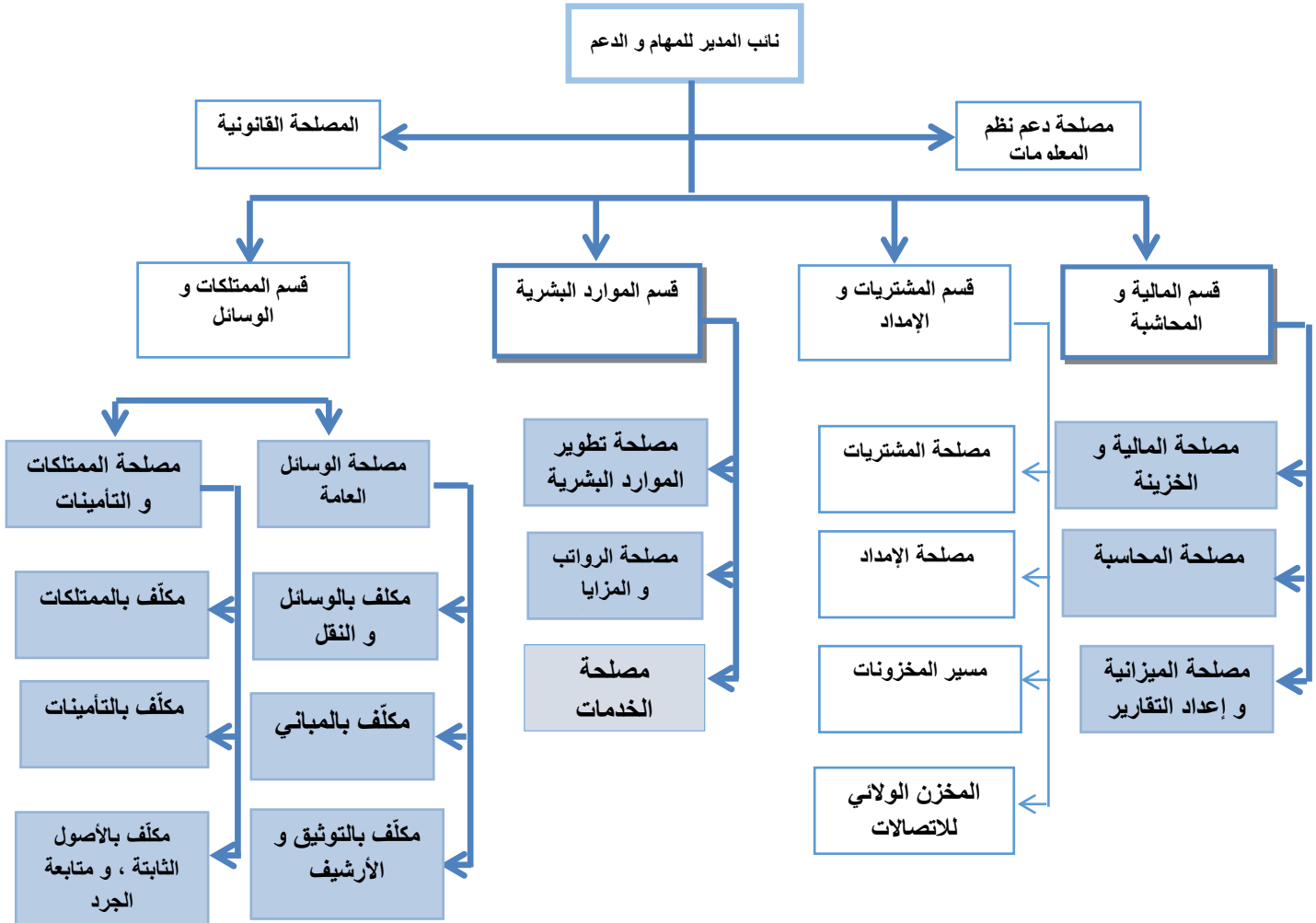
الخاصة بالمؤسسة . وهي مسؤولة أيضا عن مراقبة معاملة الفوترة والدفعات عن السنة المالية الحالية.

نيابة المديرية للمهام و الدعم :

و تتألف نيابة المديرية للمهام و الدعم من التالي :

- قسم المالية والمحاسبة.
- قسم المشتريات والإمداد.
- قسم الموارد البشرية.
- قسم الممتلكات و الوسائل.
- المصلحة القانونية.
- مصلحة دعم نظم المعلومات .

يعرف المخطط الهيكلي لنيابة المديرية للمهام و الدعم على النحو التالي:



المصدر : وثائق المؤسسة .

مهام نائب المدير للمهام و الدعم:

نائب المدير للمهام و الدعم هو المسؤول عن تنفيذ إستراتيجية الشركة في مجالات الدعم و الإمداد سواء وفي هذا السياق ، .من جانب الموارد البشرية أو الوسائل اللوجيستكية... إلى غير ذلك من وسائل الإمداد تقترح خطة عمل على الصعيد المحلي تمكنه من تحقيق الأهداف المحددة لها.

المصلحة القانونية :

مهامها : المصلحة القانونية ، هي المسؤولية في المقام الأول على :

- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط ، المناقصات ، العقود و الاتفاقيات و ذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

- إدارة المنازعات و التكفل بها .

مصلحة دعم نظم المعلومات :

مهامها : مصلحة دعم نظم المعلومات مكلف أساسا بـ :

- توفير وتركيب صيانة حضيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية.

- ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حضيرة الإعلام الآلي و جميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية و كذا جميع مراكزها.

قسم المشتريات و الإمداد:

مهامه : رئيس قسم المشتريات والإمداد ، هو المسؤول الرئيسي عن

- ضمان اقتناء التآثيث والتجهيزات و المعدات وفقا للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر و ذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة.

- رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير .

- ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للاتصالات ، لضمان تقييم و ترشيد استهلاكها .

رئيس مصلحة المشتريات : هو المسؤول أساسا عن

- ضمان اقتناء المعدات (تجهيزات، آلات ، والخدمات)

- متابعة تسديد فواتير الموردين .

- ضمان نقل المعدات للمراكز و المصالح طالبي التجهيزات بالمديرية العملية .

رئيس مصلحة الإمداد : هو المسؤول أساسا عن :

- التكفل التام بالاحتياجات المعبر عنها لجميع الهياكل والمراكز المرفقة.

- ضمان متابعة تخصيص المركبات الثقيلة والمعدات كل على حدى .

- ضمان الامتثال للبنود التعاقدية مع الموردين .

مسير المخزونات : هو المسؤول الأول عن :

- استقبال المقتنيات و المشتريات .

- إدارة وتحسين العرض على مستوى المخزونات (كإعلام ولفت انتباه مسؤولي المراكز عند نفاذ مخزون أي مادة) .

- ضمان وثوقية المخزونات .

- تزويد المصالح بجميع المعدات اللازمة لأداء المديرية العملية على نحو سليم.

قسم المالية والمحاسبة

مهامه : قسم المالية والمحاسبة هو المسؤول أساسا عن:

1-التحقق والمصادقة على صحة جميع المعاملات المالية المنفذة ومدى مطابقتها على البيانات المالية وفقا

للمعايير والمبادئ المحاسبية المعمول بها

- ضمان متابعة مدى احترام الميزانية .

- والتحقق من صحة التقارير الشهرية وإرسالها إلى دائرة المالية والمحاسبة المركزية بالمديرية العامة .

- ضمان متابعة الوضع النقدي للخزينة على مستوى المديرية العملية .

- وضمان الرقابة المالية على الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية.

- مراقبة العمليات المالية التي يقوم بها المكلف بالتحصيل والمكلف بالحسابات المرفق إداريا بالوكالة التجارية

ووظيفا بقسم المالية والمحاسبة.

رئيس مصلحة المالية والخزينة : هو المسؤول الرئيسي عن:

- مراقبة مدى مطابقة ملفات الدفع مع إجراءات عقود اتصالات الجزائر واللوائح المعمول بها في الشركة.

- إدارة سجلات الدفع ومتابعة الخزينة.

- التأكد بانتظام من تحويل الأموال اليومية من قبل الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية مع الحرص على اكتمال المبالغ المدفوعة.

- مراقبة الأداء السليم لحسابات المديرية العملية وضمان الامتثال للأنظمة الضريبية المعمول بها.

- الإشراف والرقابة على العمليات المالية التي تتم على مستوى الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية

رئيس مصلحة المحاسبة: هو مكلف أساسا ب :

- تتولى مسؤولية السجلات المحاسبية العادية لجميع المعاملات المالية التي تقوم بها المديرية العملية.

- يضمن تسجيل جميع المعاملات المالية على مستوى نظام المعلومات المحاسبي و المالي للشركة

. ORACLE/FINANCE

- ضمان أن جميع السجلات المحاسبية متسقة ومصادق عليها.

- التحقق من موثوقية البيانات المالية للمديرية العملية.

رئيس مصلحة الميزانية وإعداد التقارير : يتولى المسؤولية الرئيسية عن ذلك:

- مراقبة مدى مطابقة الإجراءات التي نفذت بالمقارنة مع الإجراءات المدرجة في الميزانية.

- الامتثال لخطة الميزانية التي المصادق عليها من قبل دائرة المالية والمحاسبة المركزية على المديرية العملية

- ضمان إعداد التقارير المالية للمديرية العملية من خلال تضمين العمليات التي تقوم بها الوكالات التجارية

ونقاط التواجد التابعة لها وهذا بعد المراقبة الدائمة لعملياتها (تتطلب هذه العملية تعاون رئيس مصلحة المالية

والخزينة و رئيس مصلحة المحاسبة وهو ما يمثل أيضا اتصالات اليومية مع الوكالات التجارية ونقاط التواجد

التابعة لها بالمديرية العملية .

قسم الموارد البشرية :

مهام رئيس قسم الموارد البشرية : هو المسؤول أساسا عن :

- التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل المديرية العملية ، بما في ذلك التوظيف والاستقبال ، الاندماج، والتعيين، والترقية، والنقل ... الخ .

- تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي فرضتها المديرية العامة في هذا الاتجاه.

- القيام، لأغراض المديرية العامة، بتحليل وإجراء دراسات عن تطوير الوظائف و كذا الموارد البشرية .

- التعاون مع المستوى المركزي على المشورة والمساعدة بشأن ممارسات ونظم إدارة الموارد البشرية إلى المسيرين و موظفي المديرية العملية .

رئيس مصلحة تطوير الموارد البشرية و التدريب : هو المكلف المسؤول أساسا بـ :

- تنفيذ الإجراءات التنظيمية لضمان توافر الموارد البشرية المؤهلة وضمان تطورها.

- ضمان تحديث إحصاءات الموظفين وتحديثها وإضفاء الطابع الرسمي على لوحة المديرية العملية .

- المشاركة مع المديرية العامة في تصميم برامج التطوير الوظيفي (تطوير أدوات تقييم الموظفين والإشراف على عملية التقييم)

- إدارة المخططات التنظيمية على أساس الإعدادات والنسب المحددة والتحقق من صحة من قبل المديرية العامة.

- ضمان التطبيق الموحد للأنظمة والحرص على تنفيذها .

- ضمان متابعة ومراقبة شروط تطبيق قواعد إدارة شؤون الموظفين .

- تحديد وتقييم الاحتياجات التدريبية الناشئة عن الخطة الوظيفية للمديرية العملية .

- رصد ومراقبة العمليات التكوينية .

- تقديم المساعدة لمختلف الهياكل و المصالح لتنظيم العمليات التكوينية من أجل إضفاء الصبغة الرسمية.
- متابعة إجراءات التمهين و التريصات التطبيقية .

رئيس مصلحة الرواتب والمزايا الاجتماعية: هي المسؤولة في المقام الأول عن:

- ضمان إعداد واستغلال كشوف المرتبات و وثائق الأجور ومعالجة شكاوى الموظفين بهذا الخصوص .
- إعداد كشوف المرتبات لجميع موظفي المديرية العملية .
- الحفاظ على السجلات الإدارية للموظفين .
- ضمان العلاقات مع طب العمل والمؤسسات الخارجية (صندوق الضمان الاجتماعي ، صندوق المعاشات ... الخ) .

رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية:

يكون رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية مرتبطا إداريا بقسم إدارة الموارد البشرية بالمديرية العملية ووظيفيا إلى لجنة المشاركة الوطنية للشركة ، و هي المسؤولة بشكل رئيسي عن تنفيذ البرامج على مستوى المديرية العملية المسطرة من قبل لجنة المشاركة.

الفرع الثالث: مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي .

1 - مهام المديرية العملية بالوادي

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال .
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها .

- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها .
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج .
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت .
- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية .

ب - نشاطات المديرية العملية بالوادي

توزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين :

- * بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها .
- * بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات .
- * بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات .

الفرع الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر .

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

أ - أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر .
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات .
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات .

- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر .
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه .
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمنتجات .
- ب - أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر .
- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية .
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة .
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات .
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء .
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق .
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة .
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء .
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات و إنمارسات ، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية....) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية .
- سيطرة اتصالات الجزائر وبيئتها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها .

- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها .
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن .
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحققاتهم في آجالها .
- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها .
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية .

المطلب الثالث : الأهداف الإستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم و مؤهلاتها في المحيط الاقتصادي الجديد :

الفرع الأول : الأهداف الإستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم :

*** على الصعيد التقني :** بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى Backbone مبنية على قواعد تكنولوجيا حديثة

، وجديدة ومؤمنة جدا (DW.DN.IP./NPLS) وذات مرونة ومستوى الربط العالي بضمانات QOS وموزات انتقال الشبكات الموجودة نحو معايير جديدة للاتصالات .

*** على الصعيد التجاري :** إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة ، وكذا

جعل متعاملين إستراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الأتترنات (VOIP . XDSL) مع مراعاة سياسة تسوية التسعيرة الموحدة .

*** على الصعيد التنظيمي :** وضعت اتصالات الجزائر اندماجية الأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة

والمتوسطة ، وكذا الزبائن المحليين ، وهذا لتوفير سياسة الاتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الاتصال وهذا بوضع أداة تسير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية ، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي .

الفرع الثاني : مؤهلات اتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد .

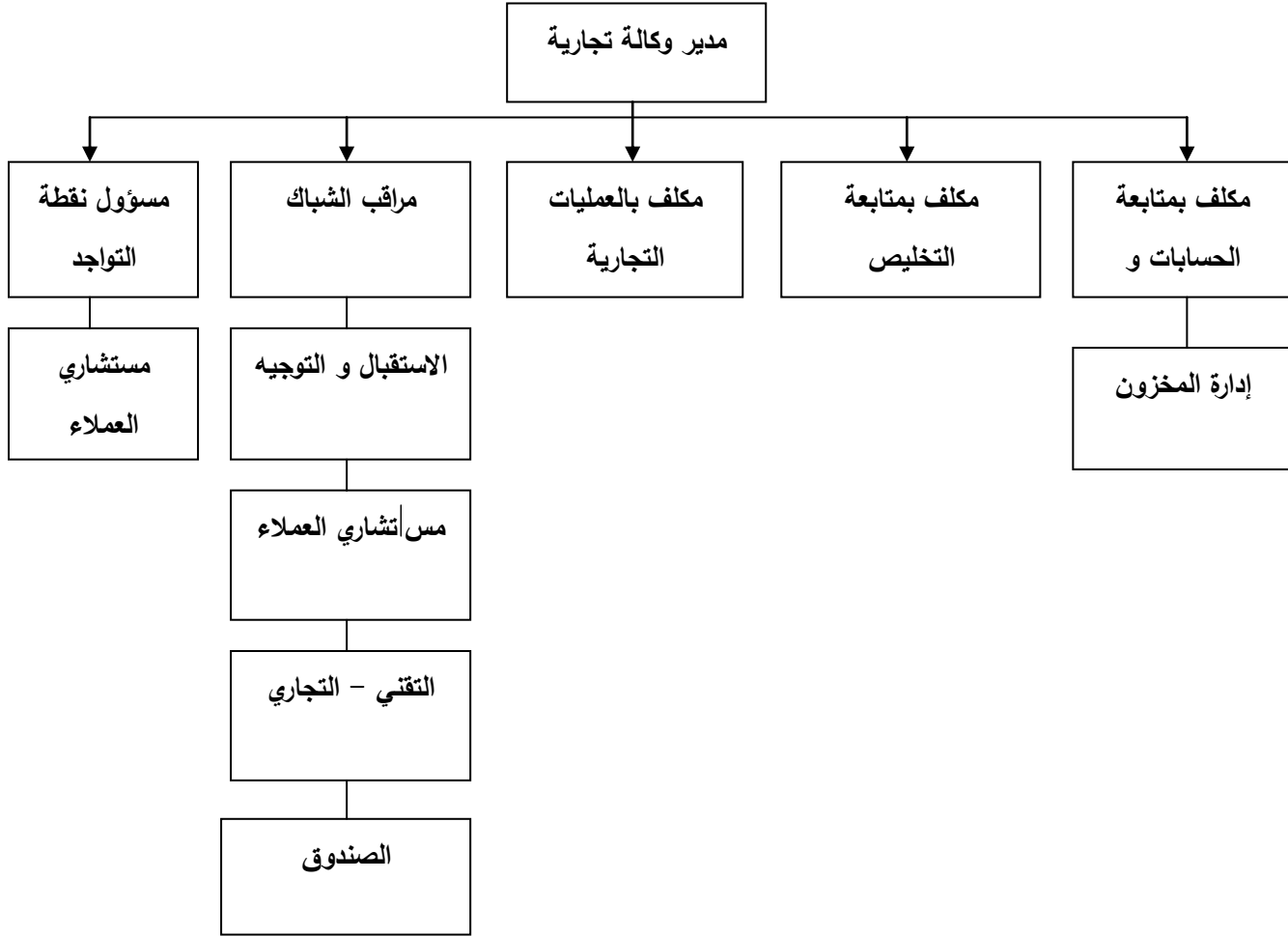
- خبرة كبيرة في استثمار شبكات الاتصالات .
- وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني .
- توفر لهم الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الاتصالات الذي يمد التنافسية على المنتج .
- تكوين شركاء ذو امتياز في شركات كبرى تخضع للتجاوب لكل احتياجات الزبائن .
- وجود شركة اتصالات الجزائر عبر كافة التراب الوطني .

المبحث الثاني : الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر جامعة .

المطلب الأول : تعريف المؤسسة .

افتتحت الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر في سنة 1982 ، تقع في وسط المدينة مقابل الطريق الوطني رقم 03 بدائرة جامعة ولاية الوادي ، و التي تضم ثلاث مصالح و كل مصلحة تابعة لنفسها و هذه المصالح تتمثل في : المصلحة التقنية ، مصلحة الإشارة ، و المصلحة التجارية و هي الخاصة بالذكر ، و الاسم الحالي الذي يطلق عليها هو الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر بجامعة و تمثل حضور اتصالات الجزائر تجاريا .

المطلب الثاني : دراسة الهيكل التنظيمي .



المصدر : وثائق المؤسسة .

* مدير الوكالة التجارية : يقوم بتسيير و مراقبة و تنظيم العمل بين العمال و كذا السهر على السير الحسن

لشؤون الوكالة .

* مكلف بمتابعة الحسابات و المخالصة : يتولى عمليات مراقب كشف الحساب البريدي و البنكي للمؤسسة و

كذا العمل على إدارة المخزون بالمراقبة و الإشراف على الدخول و الخروج لبطاقات التعبئة و المواد

* مكلف بمتابعة التخليص : يشرف على استرداد الديون كما يعمل على معالجة الأخطاء المالية للزبائن .

* مكلف بالعمليات التجارية : يقوم بتسجيل و مراقبة ملفات الزبائن بالهاتف الثابت و الانترنت ، و كذا الإشراف على الحسابات للمؤسسات العمومية و الخاصة كالتسجيل و المتابعة و كذلك معالجة الطلبات داخل النظام .

* مراقب الشبكات : يقوم بمهام الاستقبال و التوجيه و كذلك التنسيق مع أمين الصندوق .

* مسؤول نقطة التواجد : عموما يقوم بنفس المهام مع مراقبة الشبكات .

المطلب الثالث : منتجات و خدمات و مهام اتصالات الجزائر .

1 - الخدمات :

* للزبائن الخواص :

- خدمات بإمكان الزبون الحصول على الهاتف عن طريق الموقع الالكتروني للشركة .
- تسديد عن بعد .
- تسديد عن طريق بطاقة الدفع الالكتروني * البطاقة الذهبية * .
- كما يمكن الاطلاع على الفاتورة من خلال رسالة SMS .
- كما يمكن الاطلاع على فاتورة الهاتف و مدة صلاحيته الانترنت علة موقع Espace Client .
- كما يمكن الاستفادة من خدمة التعبئة الاحتياطية التي أطلقتها اتصالات الجزائر و التي تسمح لك إعادة تفعيل الحساب انترنت Adsl لمدة 36 ساعة .

* للزبائن المهنيين .

- عرض محترف .
- مركز الاتصالات المتعددة القنوات .
- المؤتمرات عن بعد .
- تصميم المواقع الالكترونية .

2 - المنتجات .

- الهاتف الثابت .
- الانترنت ADSL الخاصة بالهاتف الثابت .
- الانترنت المتنقل / الجيل الرابع 4G .
- انترنت ذات التدفق العالي .
- إضافة إلى بطاقة التعبئة carte de charge .

3 - المهام :

- تسويق خدمات الاتصال التي تمكن من نقل و التبديل الصوتي و الرسائل المكتوبة و البيانات الرقمية إضافة إلى الإعلام السمعي و البصري .
- تعمل على تطوير و تنمية و استغلال الشبكات العمومية و الخاصة للاتصالات .
- تعمل على وضع و التنمية و استغلال الاتصالات المحلية مع جميع المتعاملين في الشبكة .

المبحث الثالث : واقع نظام المعلومات في الوكالة التجارية جامعة و أثرها على الأداء الوظيفي .

المطلب الأول : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوكالة التجارية .

* الحواسيب : تمتلك الوكالة مجموعة حواسيب موصولة ببعضها البعض ، مزودة بشبكة انترنت داخلية و أخرى خارجية .

* أجهزة الهاتف : هناك نوعان من أجهزة الهاتف الهاتف الثابت السلكي و الهاتف اللاسلكي ، يكمن الاختلاف بينهما في كون الجهاز اللاسلكي يسمح للمستخدم بالتنقل به لمسافة معتبرة دون أسلاك .

* جهاز الدفع الالكتروني : هو عبارة عن جهاز يستخدم في تسديد مستحقات فواتير الوكالة التي على الزبون .

* جهاز استخراج بطاقات التعبئة : هو عبارة على جهاز يستخدم في استخراج و طباعة بطاقات التعبئة ، يعمل من خلال نظام خاص مرتبط بجهاز الحاسوب .

* قاعدة بيانات الزبائن : حيث تعمل على تخزين المعلومات المتعلقة بالزبائن و هي مقسمة الى : زبائن

خواص و زبائن مهنيين (محترفين) و التي تمكن الوكالة من التعامل معهم بطريقة سهلة

* الشبكات : تعمل الشبكات على إبقاء الوكالات على اتصال دائم فيما بينهم على المستوى ألولائي أو الوطني ، و كذا مع مختلف زبائنهم من خلال الشبكات الخارجية .

* المودام : هو عبارة عن لوحة الكترونية تضاف إلى الحاسوب و تستخدم لتهيئة الحاسوب للاتصال بالشبكات

من خلال خط الهاتف ، و هو نوعان مودام ايديوم خاص بالهاتف الثابت و نوع آخر مودام 4G و الذي

يستطيع الزبون أن ينتقل به في كل مكان في حدود الولاية

* الأجهزة الملحقة : يمكن استخدام بعض الأجهزة و ربطها ببعضها بالشبكات مثل : الطابعات و الفاكس حيث يمكن لعمال المؤسسة من استخدامها .

تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالوكالة التجارية جامعة .

العدد	التجهيزات	العدد	التجهيزات
02	الناسخ	05	الحاسوب
03	الهاتف الثابت	04	الطابعات
01	جهاز الدفع الالكتروني	02	المودام
01		01	الفاكس

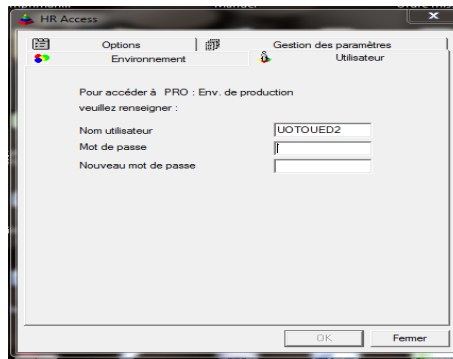
المصدر : وثائق المؤسسة .

المطلب الثاني : نماذج عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة .

الفرع الأول : نماذج عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المديرية العملية الوادي .

نموذج 01 : إدارة الموارد البشرية .

يبين نافذة السماح بالدخول لبرنامج HR Access.



المصدر : وثائق المؤسسة .

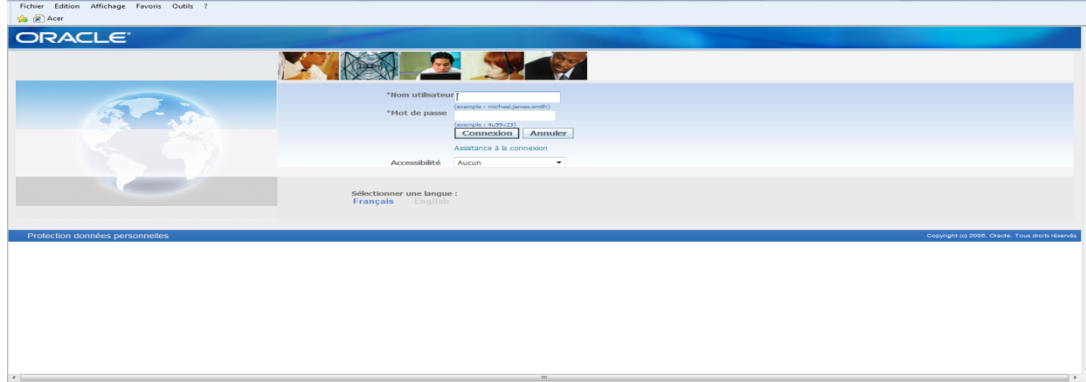
* تعريف البرنامج : يعتبر برنامج HR Access هو برنامج عالمي شهير أنتج سنة 2003 من طرف شركة

IBM الأمريكية الرائدة في صناعة الأجهزة والبرمجيات الإلكترونية وهو برنامج يخص بتسيير الموارد البشرية

وتتفاوت عليه كبريات الشركات العالمية والمؤسسات .

نموذج 3 : نظام المعلومات ORACLE/FINANCE

نافذة الدخول إلى البوابة نظام معلومات لتسيير العمليات المالية و المحاسبية



نموذج 4 : المتابعة الدورية لنشاط و مهام المدير العملي

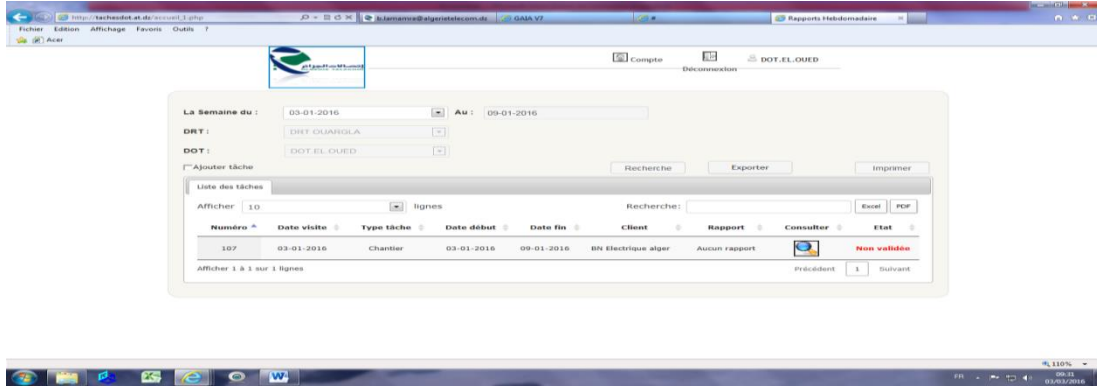
نافذة الدخول إلى البوابة الخاصة بالمتابعة الدورية لنشاط و مهام المدير العملي



المصدر : من وثائق المؤسسة

بعد الدخول لهذا النظام ستظهر النافذة التالية التي من خلال يتم إدخال كل المهام التي أنجزها المدير العملي (اجتماعات دورية مع المرؤوسين ، مع السلطات العمومية ، زيارات تفقدية للمشاريع المنجزة و في إطار الإنجاز.... الخ).

الواجهة الرئيسية للبوابة الخاصة بالمتابعة الدورية لنشاط و مهام المدير العملي



المصدر : من وثائق المؤسسة

الفرع الثاني : نماذج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الوكالة التجارية جامعه .

نظام NGBSS : قام مجتمع اتصالات الجزائر رائد سوق الهاتف المحمول بتنفيذ حل جديد لنظامها المعلوماتي لتحسين مجموعه منتجاتها والاستجابة بمزيد من العروض لتكون أكثر تكيفا مع رغبات عملائها حيث قامت بتثبيت نظام معلومات جديد ومتطور اسمه (نظام دعم أعمال الجيل الجديد نظام طوره شركه الصينيه المصنعة ليدخل حيز الخدمة في أواخر سنة 2017 والذي حل محل نظام المعلومات الذي تم تطبيقه حتى ذلك الحين وهو عبارة مجموعه من المكونات أو الوظائف التي تحدد عمل متعامل الاتصالات و التي يتم التامين عليها من قبل الخدمة التشغيلية لنظام OSS. هذا الحل يسمح بتسيير كل العمليات و الأنشطة في واجهه واحده أي بعملية تسجيل واحدة فقط ، و يحتوي على 09 انظمه فرعيه هي :

CRM : Constumer Relation Ship Management

مهتمة تسيير ملفات الزبائن (لعمليات التسجيل ، تعديل بيانات الزبون ، تسيير الخدمات و المنتجات) .

UPC Unifed product catalogue : خاص بالتسويق .

CBS Convergent Billing System : خاص بنظام الفوترة و التسعيرة .

USM Universet Sale Management : خاص بتسيير البيانات الشخصية للمستخدم .

PRM – Ship Management Parter Relation : خاص بتسيير الشبكات للمستخدم .

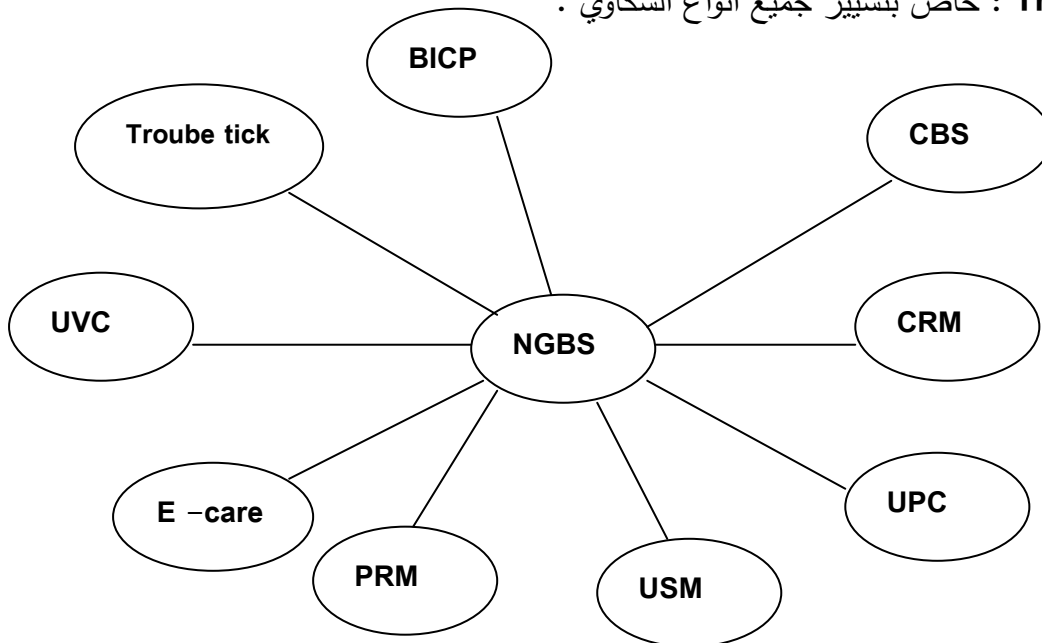
E – Care Espace Client : خاص بفضاء الزبائن في الانترنت .

UVC Universal Vouchers : خاص بتسيير بطاقات التعبئة .

BICP Busines Intellingent core Plale Forme : خاص بالبيانات الإحصائية للعمليات و

النشاطات التي تقوم بها المؤسسة .

Tick Trouble : خاص بتسيير جميع أنواع الشكاوي .

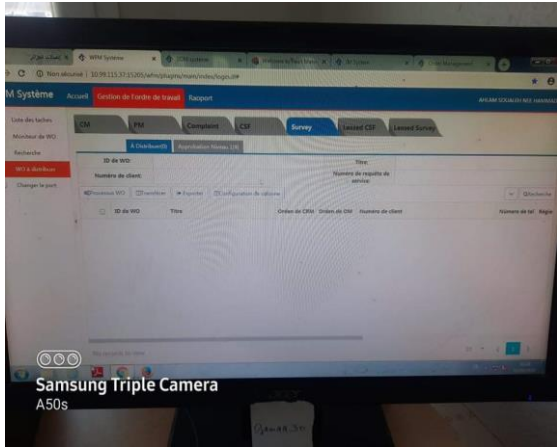


المصدر : موظف لدى المؤسسة .

نظام OSS System :old securetie

نظام جاء لتصحيح الأخطاء و بعبارة أخرى للتأمين على نظام NGBSS و هو نظام خاص بالمصلحة التقنية يلجأ إليه عند تقويم شكوى عن خدمات الهاتف و الانترنت و له 04 فروع :

الفرع الأول : Work Force Management WFM

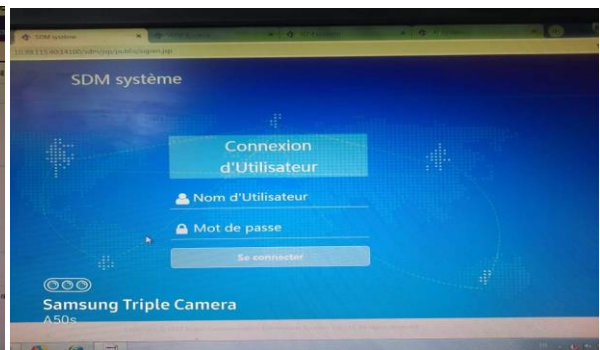
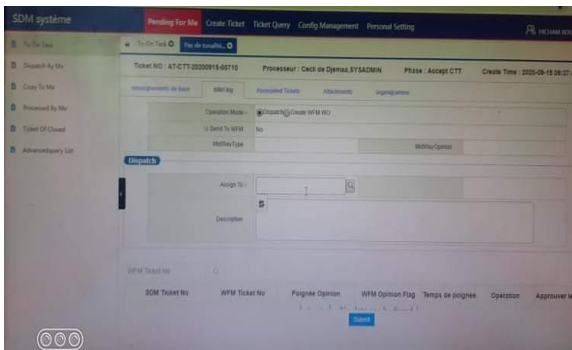


المصدر : موظف لدى المؤسسة .

جاء للتنسيق بين الإدارة و الموظف التقني (المقاول).

الفرع الثاني : Service Desk Management SDM

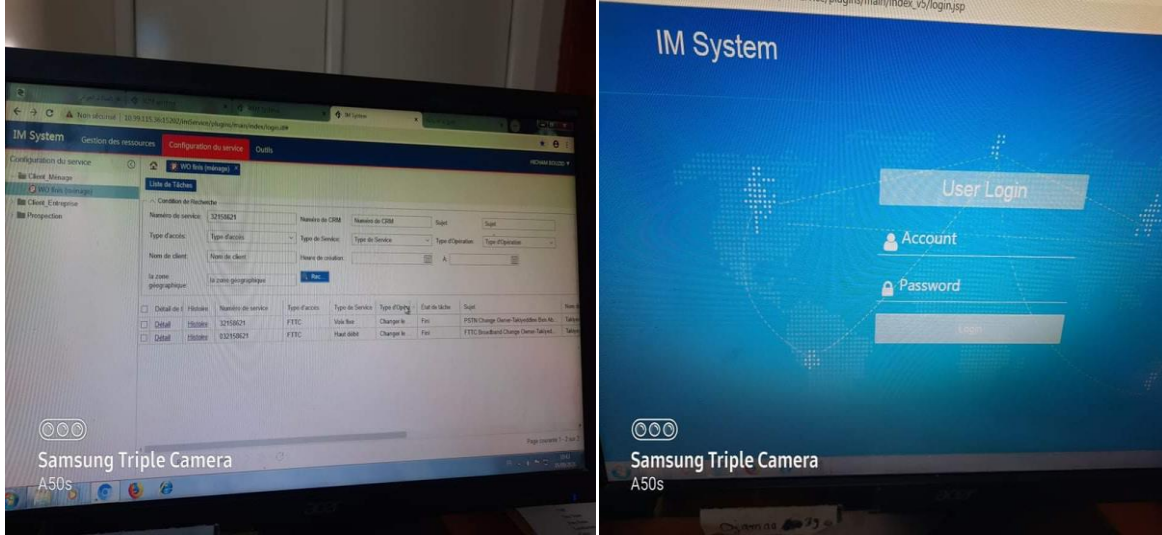
جاء للتنسيق بين الإدارة و المسؤول المباشر



المصدر : موظف لدى المؤسسة .

الفرع الثالث : IHDEX Management IM

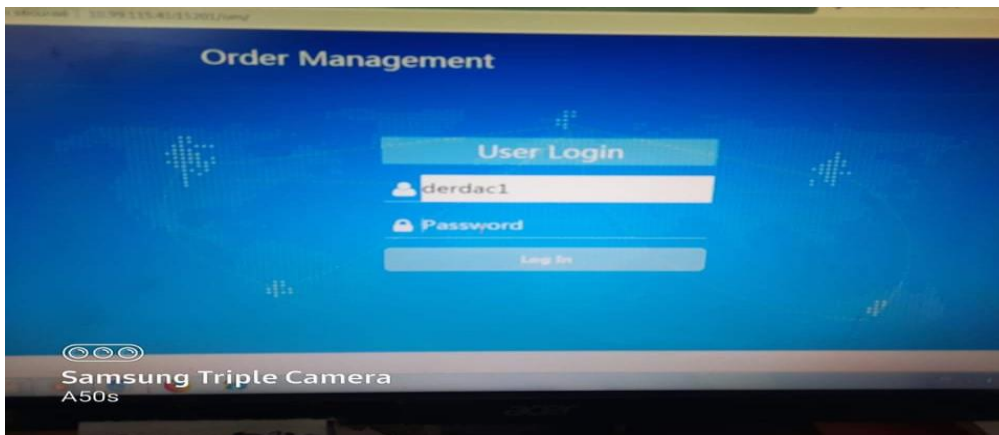
جاء لتصحيح الأخطاء الإدارية .



المصدر: موظف لدى المؤسسة .

الفرع الرابع : Order Management OM

تصحيح الأخطاء و الفصل فيها نهائيا .

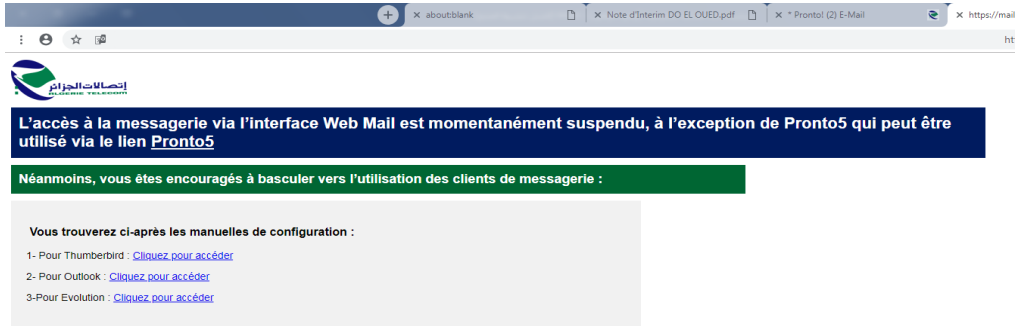


المصدر : موظف لدى المؤسسة .

المطلب الثالث : : تقنيات الاتصال الحديثة المطبقة في اتصالات الجزائر.

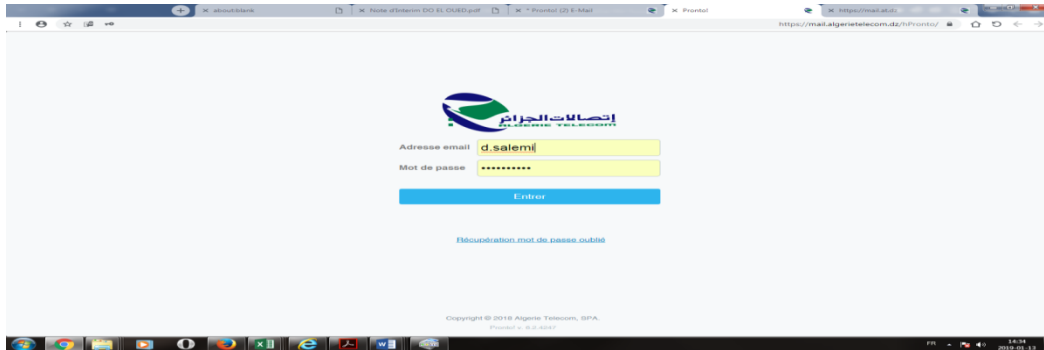
البوابة الخاصة بالبريد الإلكتروني للشركة .

من منطلق القرار التاريخي الذي أصدرته المؤسسة ألا و هو (0 صفر ورقة) أصبح اليوم كل عامل بشركة اتصالات الجزائر دون استثناء يملك عنوان بريد إلكتروني خاص به و هذا من أجل تسهيل عملية التواصل بينه و بين كل أفراد المؤسسة و كذا كل المسؤولين ، فمن خلال هذه البوابة بإمكان أي فرد (إرسال – استقبال) جميع المراسلات ، الطلبات و القرارات و المقررات و كل ما يتعلق بنشاطات المؤسسة و خدماتها و عروضها ... إلخ .



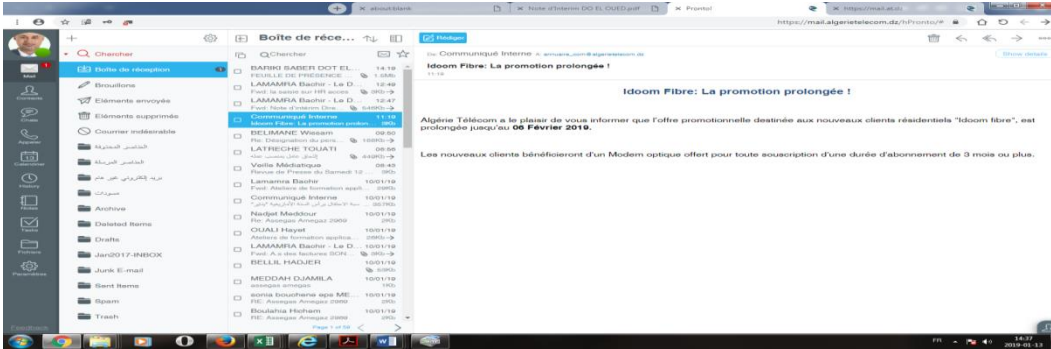
المصدر : <https://mail.algeriatelecom.dz>

بعد إدخال عنوان البريد الإلكتروني و كلمة المرور ، تظهر الواجهة الرئيسية للبريد الإلكتروني.



المصدر : <https://mail.algeriatelecom.dz>

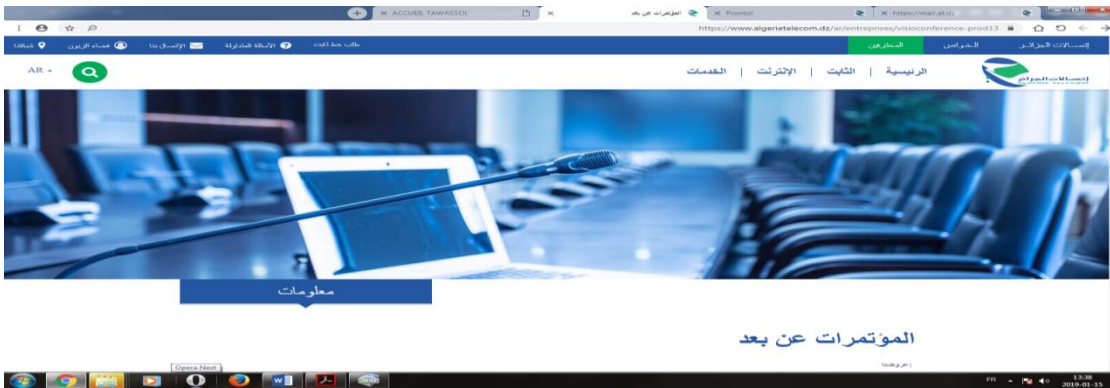
الصورة التالية و هي الواجهة الرئيسية لبوابة البريد الإلكتروني الخاص بشركة اتصالات الجزائر



المصدر : <https://mail.algeriatelecom.dz>

نموذج 2 : التواصل عبر خدمة مؤتمرات الفيديو Visio-Conférence

و إحدى أهم و أحدث الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر و هذه الخدمة تسمح بالقيام باجتماعات و تجمعات و تكوينات عن بعد عن طريق الفيديو ما بين عدة مواقع وطنية و دولية



المصدر : <https://mail.algeriatelecom.dz>

المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي في الوكالة التجارية اتصالات الجزائر .

وذلك من خلال :

– أداء عمليات متعددة و فائقة و بدقه متناهية وهذا يؤدي إلى الرفع من الأداء لدى الموظفين

- قله الأعباء الوظيفية الروتينية كما يسمح لهم باستغلال الوقت في رسم السياسات أعامه للمؤسسة وهذا أيضا يزيد في رفع مستوى الأداء الوظيفي .
- السرعة في الانجاز .
- التطور بشكل واضح .
- زيادة الكفاءة في العمل .
- تسهيل كسب الانترنت لجميع الزبائن بمختلف فئاتهم ومستوياتهم .
- ساعدت التكنولوجيا على إيجاد قنوات اتصالات جديدة وعلى مستوى المؤسسة من خلال الأدوات التكنولوجية
- تم الرفع من الأداء الوظيفي في المؤسسة و زيادة كفاءتها و فعاليتها في تحقيق الأهداف جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين وهذا يساهم في تطوير الأداء .

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لحالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية جامعة ، استخلصنا الدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا في تسيير المؤسسة و هذا ما يمهد لنا هدف دراستنا و هو مدى تأثير أداء المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و ذلك من خلال تحسين الإدارة و النظم و استفادة الفرد من المعرفة و العلم و التكنولوجيا ، و مدى استعمال المسيرين للتكنولوجيا بهدف اتخاذ القرارات السليمة .

خاتمه :

تعد الاتصالات والمعلومات وظيفتين من الوظائف والمهام والأنشطة الرئيسية للإدارة، إذ أنها في أي مؤسسة من المؤسسات تهدف إلى ربط العاملين بعضهم ببعض، وكذا ربطهم بالبيئة الخارجية المتعامل معها، والإعداد لتقبل التغيير، وتوضيح وتصحيح المعلومات والآراء واتخاذ قرارات تحقق الرضى لكل طرف موجود بالمؤسسة. فمن هذا المنطلق، نتوصل إلى أنه بغياب الاتصال يصبح التنظيم عديم الجدوى، فالإتصال إذن ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبني عليها القرارات، وعند اتخاذ القرارات، يصبح من الواجب توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح الكافي للمختصين والذين يهتمهم التعرف عليها.

فإذا كانت الاتصالات ضرورية ولازمة للعملية الإدارية بجوانبها المتعددة، وباعتبار أن المعلومات تقتضي ضمن الإتصال، فبدون اتصال يصبح لا فائدة من المعلومات، ولا يمكن للاتصالات أن تقوم بدون معلومات، فهما متكاملان لكنهما مختلفان. هذا، يعني أن هناك علاقة متبادلة بين المعلومة والاتصال، إذ أن الاتصالات هي التي تنقل البيانات والمعلومات والحقائق اللازمة لاتخاذ قرار معين.

والجديد في هذا المجال هو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ أن النظم المعتمدة على الكمبيوتر والانترنت (INTERNET) يمكن استخدامها لتقليل أهمية المهارات اللازمة للعمل، وذلك باستدعاء القرارات بشكل أوتوماتيكي أو رفع مستوى أداء المهارات الإدارية، بتوفير المعلومات لمساعدة الأفراد أو فرق العمل على رفع من أدائهم بأنفسهم .

وضعنا بعض الفرضيات تحت الاختيار فكانت الإجابة كالتالي :

الفرضية الأولى : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أداة من أدوات التسيير وذلك باعتبارها من العتاد المعلوماتي للبرمجيات .

الفرضية الثانية : المؤسسة الناجحة تعتمد على أداء وظيفي جديد و نظام معلوماتي ناجح .

وذلك إن السرعة في الأداء ، الدقة في الأداء ، انخفاض نسبة الأخطاء الوظيفية ، كلها عوامل تساعد المؤسسة على تطور بشكل واضح لتحقيق الأهداف المطلوبة بأقصى وقت ممكن وهذا ما يجعل المؤسسة ناجحة .

الفرضية الثالثة : التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم من الرفع من الأداء الوظيفي .

ساهمت التكنولوجيا في تقليل الأعباء الوظيفية ، تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل ، زيادة السرعة في انجاز الوظائف ، زيادة فعاليته وكفاءة المؤسسة وكل هذا يؤدي إلى الرفع من الأداء سواء الأفراد أو المؤسسة .

الفرضية الرابعة : ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر عن طريق :

تساعد على تطور تطبيقات المؤسسة و بالتالي الرفع من أدائها تسهيل تداول المعلومات و بالتالي سرعه أداء المهام وتنفيذها .

من خلال تطبيقاتها المختلفة تسهل عملية الاتصال في كل الاتجاهات التنظيمية .

نتائج الدراسة :

من خلال تناولنا هذه الدراسة تمكنا من استخلاص ما يلي :

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي تطبيق لمفهوم المعلومات و الاتصال عن طريق مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة .

- بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، فان الأعمال التي كانت تأخذ وقت في تنفيذها أصبحت تؤدي في وقت قصير و هذا ما يسمح بتوفير الوقت لاتخاذ القرارات السليمة .

- في عصر التكنولوجيا و المعلومات تعتبر المعلومة كالمورد تتطلب نظاما فعالا لإدخال و تخزين و بث هذه المعلومة مما يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الأداء .

- الانترنت هي الشبكة عالمية توفر للجميع حق الاستفادة منها ، و هي وسيلة تقدم خدمات عديدة للمؤسسة زبائنها .

الأفاق المستقبلية :

لا ندعي كمالا لبحثنا و لا ننفي قصورا من جهدنا إلا أننا نأمل أن نكون قد وفقنا و لو بشيء قليل في الإجابة على إشكالية موضوع بحثنا غير أننا بهدف توسيع نطاق هذا البحث و تعميقه و نقترح بعض الأفاق المستقبلية للبحث في شكل عناوين تصحيح إشكاليات لمواضيع البحوث المستقبلية نذكر منها :

- أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة .

الاقتراحات والتوصيات :

في إطار الدراسة و النتائج المتواصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية :

- وجود الرقابة اللازمة لأنظمة المعلوماتية و تجنيد مختصين لذلك .
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا لمعلومات و الاتصالات في المؤسسة .
- كل المؤسسات يجب عليها يجب عليها العمل على الاستفادة من ثروة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لأنها من الأمور البسيطة في الحياة .
- تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية .

قائمة المراجع

الكتب :

- * درة إبراهيم عبد الباري ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات ، تكنولوجيا الأداء البشري ، في المنظمات العربية للتنمية الإدارية ، عمان ، 2003 .
- * جعفر حسن الطائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، دار البداية للنشر و التوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2013 .
- * حسام الدين محمد مازن ، تكنولوجيا المعلومات و وسائطها الالكترونية ، العلم و الايمان للنشر و التوزيع ، مصر ، 2010 .
- * خالد عبد الرحمان الهيتي ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2003 .
- * د ، جمانة زياد الزعبي ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية ، الدار الجزائرية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، 2015 .
- * د ، خالد أحمد علي محمود ، الاستثمار المعرفي و علاقته بالآثار السياسية و الاجتماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، 2019 .
- * د ، لحمير عباس ابن تاج ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات ، الدار الجزائرية للنشر و التوزيع ، الجزائر العاصمة ، الطبعة الأولى ، 2015 .
- * د ، وصفي عبد الكريم الكسابية ، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 .
- * رواية حسن مسلم ، إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية" الدار الجامعية ، مصر ، 2003 .
- * زرزار العياشي ، غياذ كريمة ، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم الميزة لمؤسسة اتصالات الجزائر ، مجلة الباحث الاقتصادي ، العدد 02 ، 2014 .

* زهير ثابت ، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين ، دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع، القاهرة
مصر، 2001

* زويتي سارة ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالصراع داخل جماعة العمل ، دار الأيتام للنشر و التوزيع
، عمان ، الطبعة الأولى ، 2019 .

* سعد زناد دروش ، مصطفى احمد مصطفى ، إعداد قيادات الصف الثاني و دوره في تحسين الأداء
الوظيفي في المنظمات الحكومية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ،
مصر ، 2018 .

* سلطان محمد سعيد أنور ، السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2004 .

* سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ،مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية ن
عمان ، الأردن ، 2006 .

* صلاح الدين محمد عبد الباقي ، الجوانب العلمية و التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ،
الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2001 .

* عامر إبراهيم قنديلجي ، إيمان فاضل السامرائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، الوراق للنشر و
التوزيع .

* عامر إبراهيم قنديلجي ، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة للنشر و التوزيع
و الطباعة ، عمان ، 2007 .

* علي غربي و اخرون ، تنمية الموارد البشرية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، مصر ، القاهرة ، الطبعة
الأولى ، 2007 .

* غريب عبد السميع ، الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، مؤسسة شباب الجامعة
الإسكندرية ، 2006 .

* غسان عيسى العمري ، سلوى أمين السامرائي ، نظم المعلومات الإستراتيجية ، دار المسيرة ، الأردن ،
الطبعة الثانية ، 2010 .

* فائق محمد سرحان الزويطي ، إبراهيم عبد الله عيدان ، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2016 .

* فضل دليو ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة (بعض تطبيقاتها التقنية) ، دار هومة ، الجزائر ، 2014 .

* ماهر عودة الشماليه ، محمود عزت اللحام ، مصطفى يوسف كافي ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، 2019 .

* محمد الصيرفي ، ادارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2009 .

* محمد سعيد سلطان ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، 2003 .

* محمد عبد الوهاب حسن عشماوي ، دور تقييم الأداء في تنمية الوارد البشرية الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2014 .

* محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2005 .

* مرسي محمد جمال الدين ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، الإسكندرية ، دار النهضة ، الطبعة الأولى ، 2006 .

* مرسي محمد جمال الدين ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، الإسكندرية ، دار النهضة ، الطبعة الأولى ، 2006 .

* منال هلال المزاهرة ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات التسعير في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2014 .

* مؤمن عبد العزيز عبد الحميد ، محمد سيد بشير محمد ، العدالة التنظيمية و فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات ، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ، 2015 .

* ناصر قاسيمي ، الاتصال في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2011 .

* نعيمة واك ، استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البرمجية التلفزيونية طاكسيج .كوم للنشر و التوزيع ، 2013 .

* هاشم فوزي العبادي ، جليل كاظم العارضي ، نظم المعلومات منظور استراتيجي ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2012 .

* هلال محمد عبد الغني ، مهارة إدارة الأداء ، القاهرة ، الطبعة الثانية ، 1999 .

المذكرات :

* أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة (الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي) ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت ، لبنان ، 1983 .

* أسعد احمد محمد عكاشة ، اثر الثقافة التنظيمية على أداء التنظيمي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2008 .

* حطاب أمال ، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر ، عين تادل ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص اقتصاد و تسير المؤسسة ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ، 2017/ 2018 .

* حمد علي عبد الله عيسى ، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين ، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية ، مملكة البحرين 2014 .

* سمير طاجين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية،تخصص تجارة دولية ، جامعة محمد خيضر بسكرة2012/2013

* صليحة شامي ، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوقرة ، بومرداس ، 2009 / 2010 .

* لمين علوطي ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2008 .

* موسى بن البار ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات التسعير في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص اقتصاد و إدارة المعرفة و المعارف ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارة و علوم التسيير جامعة بسكرة ، 2009/ 2008 .

مجلات و ملتقيات و محاضرات :

* إبراهيم بختي ، محاضرات في مقياس تكنولوجيايات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ،قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة2004/2005.

* العربي عطية ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارة و علوم التسيير ، العدد 10 ، 2012 .

* المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و علاقتها بتنمية و تطوير الأداء ، جامعة ورقلة ، 17 مارس ، 2005 .

* بوقلقول الهادي ، الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية ، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، 08/ 09 مارس 2005 ، جامعة ورقلة .

* عبد الملوك مزهود ، الأداء بين الكفاءة و الفاعلية مفهوم و تقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الأول ، نوفمبر 2001 .