الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

الشعبة: العلوم الاقتصادية التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ولاية غرداية

من إعداد :

- نجمي عيدة

إشراف الأستاذ:

د.لحمر عباس

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	من جامعة
رئيسا	أ.مدوري	أستاذ مساعد –أ-	جامعة مستغانم
مقررا	أ.لحمر عباس	أستاذ مساعد –أ-	جامعة مستغانم
مناقشا	ا.بر ياطي حسين	أستاذة محاضر –أ-	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2017 – 2018

إهداء

شكر و تقدير

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

مقدمة عامة ..... أ

مقدمة الفصل الأول

الفصل الاول: الإطار ألمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الاول : مفاهيم أساسية حول كل من المعلومات والاتصال.....01

المطلب الأول : أساسيات حول المعلومات 01

المطلب الثاني : ماهية الاتصال 07

المطلب الثالث : طبيعة الاتصال في المؤسسة **.....11**

المبحث الثاني :أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال 13

المطلب الأول :ماهية التكنولوجيا 13

المطلب الثاني :تكنولوجيا المعلومات..... 15

المطلب الثالث :تكنولوجيا الاتصالات **.....**

18

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

.....20

المطلب الاول :ماهية تكنولوجيا المعلومات 20

المطلب الثاني : انواع تكنولوجيا المعلومات.....24

المطلب الثالث : آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات..... **27**

خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني : علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية

مقدمة الفصل الثاني

المبحث الأول : : ماهية المؤسسة الاقتصادية.....30

المطلب الأول : مفهوم المؤسسة الاقتصادية.....30

المطلب الثاني : التطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية.....31

المطلب الثالث : خصائص المؤسسة الاقتصادية وأهدافها.....35

البحث الثاني : محيط المؤسسة الاقتصادية.....38

المطلب الأول : محيط المؤسسة و مكوناته 38

المطلب الثاني : علاقة المؤسسة بالمحيط وأهميته 41

المطلب الثالث : تأثير المحيط في المؤسسة 42

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المؤسسة الاقتصادية.....43

المطلب الأول : دواعي تبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....43

المطلب الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية **.....46**

المطلب الثالث : تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة الاقتصادية.....52

خلاصة الفصل

مقدمة الفصل الثالث

الفصل الثالث : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة

المبحث الأول : دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز sonelgaz.....56

المطلب الأول : نشأة وتطور شركة سونلغاز.....56

المطلب الثاني : تقديم الوكالة محل الدراسة 60

المطلب الثالث : وكالة توزيع الكهرباء و الغاز المنيعة محل الدارسة قسم DRC.....63

المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية 65

المطلب الأول : الدراسة الميدانية 65

المطلب الثاني : وسائل تحليل الدراسة 65

المبحث الثالث : تحليل وتفسير نتائج الدراسة 66

المطلب الأول : استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قسم DRC.....67

المطلب الثاني : تحليل أسئلة الدراسة 70

خاتمة.....78

خاتمة عامة..... 79

نتائج و اقتراحات 79

الملاحق 80

قائمة المراجع.....81

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	أساسيات المعلومات	01
02	تصور ا لعلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	05
03	خطوات /عناصر عملية الاتصال	10
04	الأجزاء الثلاثة لنظام المعلومات	47
05	آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة	54
06	الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء و الغاز .	59
07	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لتوزيع الغاز والكهرباء للوسط غرداية	61

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تصنيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات حسب معيار الزمن	25
02	فرق بين المؤسسة تعتمد tic والتقليدية	28
03	أهم الفروقات بين الانترانت والانترنيت	51

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	صفحة
01	أسئلة المقابلة	من 71 إلى 77

مقدمة

شهد العالم منذ أواخر القرن العشرين تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي فجرت ثورة هائلة في نظم الاتصال والمعلومات وغزت كل مجالات النشاط الإنساني، حيث أنها لعبت دورا كبيرا وهاما في المؤسسة الاقتصادية وانعكست استخداماتها في عالم الأعمال لذلك بادرت المؤسسات إلى زيادة إنفاق مبالغ طائلة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأجل مواكبة التطورات الحاصلة وتحسين وتطوير قدراتها، بالإضافة إلى وضع أساليب وطرق جديدة في ممارسة الأعمال والترويج للسلع والخدمات، والاستفادة من المعارف والمعلومات المتاحة وإدارتها لصالح مشاريع المؤسسة، فالعالم يشهد الآن تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة والتي لها تأثيرات كبيرة على محيط المؤسسات الاقتصادية خاصة فيما يتعلق باستخدام شبكة الانترنت والشبكات الأخرى في مجال تسيير إستراتيجية المؤسسات وخدمة أهدافها، فالتطور التكنولوجي سيفرض على المؤسسات الاقتصادية تبني توجهات إستراتيجية مستحدثة تسمح بالانفتاح وستعاب المتغيرات العالمية، وتبني أساليب متطورة تتلاءم والثورة المعلوماتية، فاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات قد صاحبها تغيير واضح في طرق ممارسة الأعمال وفي أساليب تخطيط ومراقبة الإنتاج، حيث دخلت العديد من المؤسسات في مجال التجارة الإلكترونية وأصبحت المعلومات سلاحًا إستراتيجيًا يساعد المؤسسات على البقاء والاستمرارية والاتصاف بميزة تنافسية قوية

و لقد شغلت المؤسسة الاقتصادية حيزا معتبرا في كتابات وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاها تهم و ذلك نظرا لأهمية المؤسسة الاقتصادية و الاجتماعية فوجودها داخل المجتمع يجعلها تؤثر وتتأثر به وهذا ما يجعلنا في هذا البحث نتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات و أثرها على المؤسسة الاقتصادية .

و انطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المؤسسة الاقتصادية ؟

وباعتبار أن المؤسسة الاقتصادية و تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو أساس الدراسة فإن مشكلة الدراسة تتركز في التعرف على المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة و مؤسسة سونلغاز محل الدراسة ، وباعتبار أن تساؤلات الدراسة تتضمن التوجه إلى لب المشكلة وذلك عن طريق وضع ما تسعى إليه الدراسة بصيغ استفهامية واضحة،

وللإجابة على هذه الإشكالية بشكل مفصل كان لابد من طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
- ماهية المؤسسة الاقتصادية ؟
- ما هو أثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المؤسسة محل الدراسة ؟

فرضيات الدراسة

وبغية الوقوف على وضعية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دواعي تبني المؤسسات لها والإجابة على الإشكالية المطروحة، استوجب اختيار واقتراح بعض الفرضيات التالية :

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثر في مختلف جوانب المؤسسة الاقتصادية .
- المؤسسة الاقتصادية شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جميع أعمالها .

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة فهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المؤسسة الاقتصادية ، وعليه يمكن حصر الأهداف التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها في النقاط التالية:

- معرفة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكوناتها
- الكشف عن كيفية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة .
- التعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة محل الدراسة .
- التعرف على كيفية تأثير TIC في المؤسسة الاقتصادية و مؤسسة محل الدراسة .

وأيضا الإجابة عن التساؤلات الفرعية و الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها .

أهمية الدراسة

تبرز أهمية البحث من خلال حداثة الموضوع و مختلف عناصره ، حيث من المهم التعرف على واقع المؤسسات الاقتصادية و مستواهم في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى وعي مسيريها في استخداماتها الفعلية بهدف تحقيق أهدافها .

دوافع اختيار الموضوع

نظرًا لأهمية هذا الموضوع فقد كانت لنا دوافع عديدة ومتنوعة في اختياره، وأبرز هذه الدوافع

- تماشي الموضوع مع التخصص
- حداثة الموضوع وأهميته بالنسبة لتطور المؤسسات الذي إلى يومنا هذا يدور الجدل حول كيفية تأثيرها

الدراسات السابقة

إن موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تم تناوله بصفة عامة ، حيث كانت هناك عدة دراسات تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال و لكن تم تناوله من جوانب أخرى ومن بعض هذه الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1.أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتجية دراسة حالة مطاحن الزيبان "القنطرة" بسكرة ، فادن غالية ، متطلبات لنيل شهادة ماستر تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظمات ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015/2014

والتي أبرز فيها أهم العناصر التي يمكن أن تعطي نظرة واضحة عن القرارات الإستراتجية و عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث وجدت أنها تعمل على تطويرها لتحسين فعاليتها وفق متطلبات صانعي القرارات و الحد من الفساد الإداري

2.أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة سونلغاز ،صبيحة بو عمرة ، متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص تقنيات في المالية الكمية ، ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2015/2014

حيث تناول في هذا البحث تأثيرات الإحصائية و كانت خلاصة البحث ونتائج الدراسة أن إثبات صحة الفرضية المصاغة هو أن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تغطية القيم الثابتة في المؤسسة وإثبات الفرضية الثانية أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معدل تغيير رقم الأعمال في المؤسسة .

صعوبات إنجاز الدراسة

أهم الصعوبات التي تناولناها في البحث هي نقص المعلومات الموجودة بشركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط لدراسة الفرضيات المطروحة و ضيق الوقت مما أدى إلى التأخر في الدراسة الميدانية و صغر الوكالة لم نستطع قياس حجم استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لدراسة تأثيرها عليها .

المنهج المتبع في الدراسة

يغلب على هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توضيح أهم النتائج التي أفرزتها دراسة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و آثارها مع دراسة المعطيات المرتبطة بها، وهذه تعتبر خطوة نحو فهم هذه التكنولوجيا و علاقتها بالمؤسسة و الدراسات الو صفية لا تقتصر على جمع المعلومات وإنما تعتمد على تصنيف البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج منها بحيث يمكن إصدار تعميمات بشأنها كما ثم الاعتماد كذلك في هذه الدراسة على المنهج الاستقرائي من خلال مراجعات الأدبيات العربية بهدف جمع الحقائق عن ظاهرة معينة ومحاولة تفسيرها بغرض وإبداء الاقتراحات والتوصيات.

الخطة المتبعة في الدراسة

عن معالجتنا لهذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول ، فصلين نظريين و فصل تطبيقي، الجانب النظري مقسم إلى فصلين كل فصل يحتوي ثلاث مباحث ,والجانب التطبيقي إلى ثلاث مباحث

- الفصل الأول: تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار ألمفاهيمي .لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتناول مفاهيم أساسية حول كل من المعلومات و الاتصالات ، و المبحث الثاني لدراسة تناولنا فيه أساسيات حول كل تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات ، أما المبحث الثالث فيتناول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- الفصل الثاني: فيما يخص الفصل الثاني فيشمل علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية ، وبناء على ذلك تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث، يتناول المبحث الأول ماهية المؤسسة الاقتصادية.، أما المبحث الثاني فيتطرق محيط المؤسسة الاقتصادية ، ويتناول المبحث الثالث علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية .

- الفصل الثالث: كرس الفصل الثالث لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة محل الدراسة ، وقد تم تقسيمه إلى مبحثين ، يتطرق المبحث الأول إلى دراسة حالة وكالة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط ، ويتناول المبحث الثاني تصميم الدراسة الميدانية و التي نبين فيها أثر فيها أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة

وفي الأخير قمنا بتقديم بعض النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على المؤسسة الاقتصادية ، وقد ساعدتنا هذه النتائج على إبداء بعض التوصيات، ونرجو أن نكون قد وفقنا في معالجة هذا الموضوع الحديث، فإن أصبنا فمن الله وإن أخطئنا فمن أنفسنا ومن الشيطان.

الفصل الأول

تمهيد

لم يسبق أن شهد العالم تسارعا في التطور التكنولوجي كالذي يحدث حاليا . وقد أدى التسارع في الابتكارات التكنولوجية وفي اختراقها لجميع أوجه الحياة العصرية إلى زيادة كبيرة في أهمية مدخلات السلع والخدمات المتركزة على المعرفة التكنولوجية ، فجعل من هذه المدخلات عوامل محورية في تحديد القدرات التنافسية للدول والشركات، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمضي قدما في اختصار المسافات والأوقات، مما أدى إلى إحداث تغيير جذري في طبيعة البيئة الاقتصادية، وأكثر من ذلك فتكنولوجيا المعلومات تحسن القدرة على الابتكار، وتزيد من كفاءة عملياتها التشغيلية واستراتيجياتها الإدارية والتسويقية، وبإمكان المؤسسات اعتماد أنظمة لتكنولوجيا المعلومات تعتمد عليها في التصميم وفي دورات التصنيع، وللتسويق والتوزيع وجرد البضائع واستطلاع أوضاع السوق، ولإقامة شبكات اتصال مع المؤسسات التي تتعامل معها، وإقامة مواقع لها على شبكة الانترنيت للتعامل التجاري .

ونظرا للأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات سنتطرق إلى الإطار ألمفاهيمي الخاص بها من خلال التركيز على المفاهيم والمرتكزات الأساسية حول المعلومات والاتصال بصفة خاصة و تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات بصفة عامة، بالإضافة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وتأثيراتها المختلفة وأهم الانعكاسات المرتبطة بها.

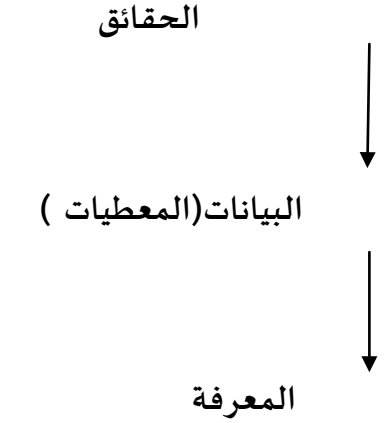
المبحث الأول : أساسيات حول المعلومات والاتصال

إن الاتصال والمعلومات مصطلحان مختلفان، وهما متضادان تماما، إلا أنهما يعتمدان على بعضهما البعض، وحيث يكون الاتصال إدراكا، فإن المعلومات تكون منطقا، كما أن المعلومات في نفس الوقت تستلزم اتصالا، وعادة ما ترسل المعلومات برموز خاصة بها، ولكي تستقبل هذه المعلومات – وبغض النظر عن استخدامها – يجب أن يكون الرمز معروفا ومفهوما لدى المتلقي، وهذا يتطلب اتفاقا مسبقا، أي بعض الاتصال، فيجب أن يكون المتلقي يعرف ماهية هذه الرموز، حتى يتمكن من الحصول على أية معلومات من هذه البيانات، وبمعنى آخر فإنه تتوقف الفعالية على الإنشاء المسبق للاتصال.

المطلب الأول : أساسيات حول المعلومات

إن الحديث عن مصطلح لمعلومات يدفع إلى ضرورة التفرقة بينها وبين عدة مفاهيم ومصطلحات أخرى، كالحقائق والبيانات (المعطيات) و المعرفة، والتي يمكن ترتيب العلاقة المنطقية بينهما على النحو التالي :

الشكل رقم (1) أساسيات المعلومات



وبمنظور عام، الحقائق هي مجموعة من الأشياء تبينت صدفة عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية، أما البيانات (المعطيات) هي مجموعة عناصر خام لم تعالج ولم تترجم بعد فهي عناصر مجردة تمثل حدث في شكله الخام مصدرها نتيجة ملاحظة أو قياس قد تكون نوعي مثل اللون الأحمر وقد تكون كمية مثل درجة الحرارة وهي دوما تتسم بالموضوعية، البيانات كذالك هي أجزء غير منظمة من المعلومات الني تم استقائها من مصادر أولية مثل أجهزة القياس، الأشخاص.... الخ ومن مصادر ثانوية كالتقارير والتسجيلات... الخ، تم الحصول عليها من داخل أو خارج المؤسسة .

وقد تعبر البيانات عن الأرقام والكلمات والرموز أو الحقائق و الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض و لم تقرأ وتستخدم بعد أي ليس لها أي معنى حقيقي ولا تؤثر في رد فعل أو سلوك من ، يستعملها .ولكن رغم ذالك فهي مهمة بالنسبة للمنظمات لأنها أساس توليد المعلومات.

أما المعرفة فهي مجموعة من الخبرات والمعلومات والقيم والبيانات المترابطة والمسلمات البديهية والتي تجمع مع بعضها البعض كي توفر البيئة المناسبة التي تساعد على التقييم، الحكم،

التعلم ، والاستفادة من التجارب والجمع بين الخبرات والمعلومات، وتعرف كذالك على انها الإمكانيات والقدرات التي يتمتع بها شخص ما في تحليل ودمج المعلومات ، رسم الاستراتيجيات، وضع الخطط وإيجاد حلول للمشاكل المطروحة أي قدرات تحليلية. قدرة استنتاجيه قدرة التحاور. الإشراف،الاستقلالية ، قدرة القيام ببعض الأشياء بصورة تلقائية وعفوية.[1]

اولا: تعريف المعلومات:

تتضمن المعلومات نظاما للمعلومات، أو ما يعرف بنظم المعلومات، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتتكون من مجموعة من العناصر البشرية والآلية، تعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم، ورقابة.....، كما يمكن تعريفها أيضا، بأنها أحد المكونات للتنظيم الإداري، يختص بجمع (*accumulate*)، وتبويب (*classify*)، ومعالجة (*process*)، وتحليل (*analyze*)، وتوصيل (*communicate*) المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات إلى أطراف خارجية وداخلية.

ويعتبر نظام المعلومات أحد مكونات نظام المعلومات الإدارية، والذي يختص بكافة البيانات والمعلومات التي تؤثر على نشاط المؤسسة أما المعلومات، فهي قيّمة بالنسبة لمتخذي القرارات، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة، في الموقف الذي يتخذ فيه القرار.

إن مصطلح معلومات (*information*) في الاستخدام العام، يشير إلى الحقائق والآراء والأحداث، والعمليات المتبادلة في الحياة العامة..... ، إذ أن أصغر وحدة من المعلومات، يطلق عليها " معلومة "، فالإنسان يحصل على المعلومات أو المعلومة يوميا من وسائل الإعلام، من شخص إلى آخر، من بنوك المعلومات، أو من أي نوع من أنواع الملاحظة الحسية الظواهر في البيئة المحيطة[2]، والشخص

[1] بلقيدوم صباح ،**اثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة (ntic)**رسالة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير،قسنطينة ،جامعة قسنطينة 2 ،2013/2012 .ص 116،117

[2] محمد مصطفى الخشروم – نبيل موسى – إدارة الأعمال (المبادئ – المهارات – الوظائف)مكتبة الشقري طبعة الثانية 1998 ص.454

كمستعمل لهذه الحقائق والآراء يمكن أن يقوم هو نفسه بإنتاج المعلومات، وذلك عندما يتصل مع الآخرين، في حديث ما، أو بواسطة الرسائل، أو الهاتف، أو أي وسيلة أخرى.

كما ينبغي أن تكون المعلومات منظمة منطقيا لتشير إلى شكل من أشكال المعرفة، أو الخبرة، حتى يمكن عرضها أو دراستها بشكل نظمي، و لا يقتصر مفهوم المعلومات على شكله الاتصالي باللغة الطبيعية، ولكن يمكن أن تكون المعلومات مادة تسجيل أو تراسل، من خلال أعمال إبداعية وفنية، وتعبيرات الوجه، والإشارات، وردّات الفعل العضوية....إلخ، هناك عدة أفكار خاصة بالمعلومات عندما ترتبط بنظم المعلومات الإدارية، قد تستخدم بالإضافة إلى ما هو موجود، أو تستخدم للتصحيح، أو لتأكيد المعلومات السابقة، أو أنها تحتوي على مفاجأة (*surprise*)، بمعنى أنها تقول شيئا جديدا، لا يعرفه من استقبلها من قبل، أو لا يمكنه التنبؤ بها.

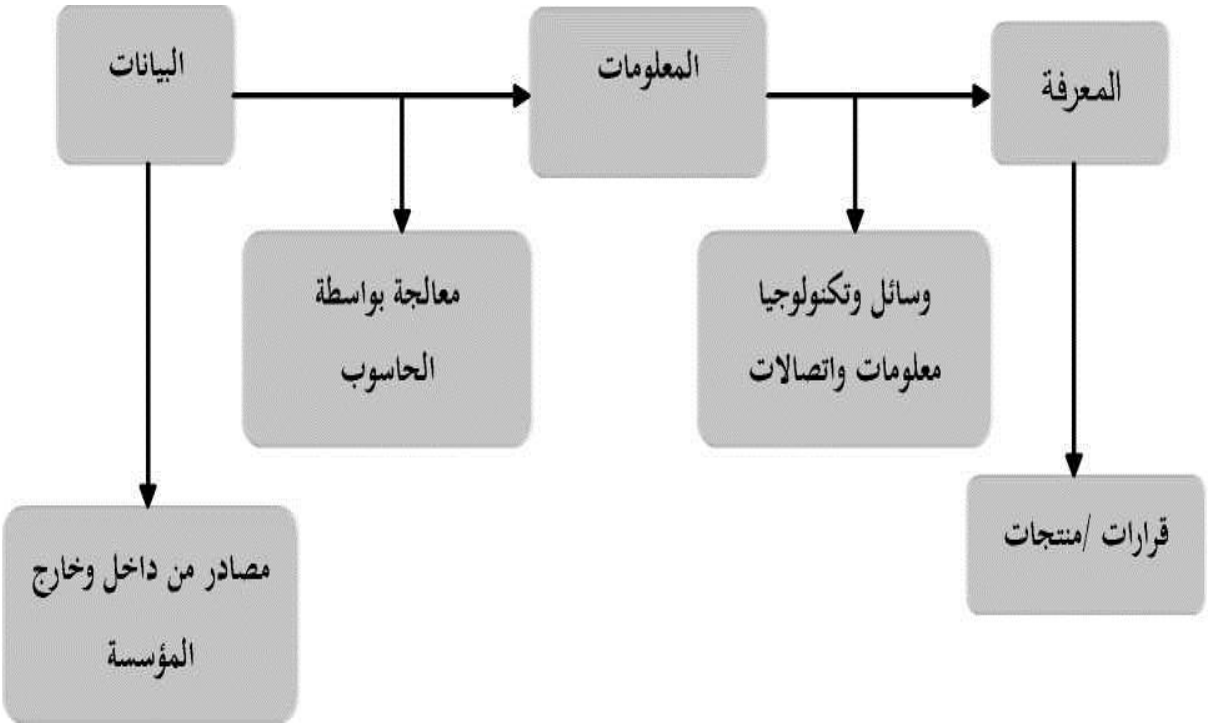
إن *المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبِلِها، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها، و " المعلومات هي عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبة، والتي تفيد الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين.."*.[1]

ب:علاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة:

وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات موضحة في الشكل التالي:

[1] محمد مصطفى الخشروم مرجع سبق ذكره ص.420

الشكل رقم(2) تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي : نظم المعلومات الإدارية،دار المسيرة الأردن ،عمان ، 2007 ص31

إذن فالمعلومات هي البيانات (المعطيات) التي تمت عملية ترجمتها وتحليلها عن طريق وصفها أو تزويدها إما بمجال أو ظرف أو موقف معين للحصول على بيانات منقحة ومصنفة تعبر عن غرض معين .[1]

ثانيا :خصائص المعلومات:

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها :

- **التوقيت المناسب** : و هي المعلومات المناسبة زمنيًا و تتوافر في وقت الحاجة إليها؛

[1] بلقيدوم صباح،مرجع سبق ذكره،ص118

- **الوضوح** : يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض؛
- **الدقة** : و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال؛
- **الصلاحية** : و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد؛
- **القياس الكمي** : و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛
- **المرونة** : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛
- **عدم التحيز** : و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيدين؛
- **إمكانية الحصول عليها** : و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛
- **الشمول** : و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز بفقد معناها؛
- **قابلة للمراجعة** : و هي خاصية منطقية نسبيا و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات[1].

وهناك نوعين من مصادر المعلومات التي قد تحتاج إليها المؤسسة وتتحصل عليها من مصادر داخلية، ومصادر خارجية، فالمصادر الداخلية تتكون من أشخاص مثل المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين بمختلف مستويات داخل المؤسسة، يتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل، أو على الأساس الغير رسمي من خلال الاتصالات و المناقشات الغير الرسمية.[2]، أما المصادر الخارجية فتتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون انقطاع، لها مصادر مختلفة و متعددة العامة منها خاصة و منها الوطنية و الدولية:

- شركاء مباشرين من موردين و مقاولين و بنوك؛
- مختلف أنواع الإعلام المكتوبة و المسموعة و المرئية؛
- جميع المؤسسات العمومية إدارات و وزارات؛

[1] مصطفى ربحي، **اقتصاد المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 11.

[2] محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص297.

- مؤسسات و مكتبات متخصصة في تزويد المعلومات المختلفة؛
- الدراسات و البحوث و التقارير العلمية؛
- المشاركة في الجمعيات العامة للمساهمين؛
- لمشاركة في المعارض المحلية و الوطنية و الدولية.[1]

المطلب الثاني: ماهية الاتصال

اولا : التطور التاريخي للاتصال.

لم يكن الاتصال وليد الصدفة، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير و يتطور مفهومه بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان.

أ-التطور التارخي: كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" و الكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. و بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة و استعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز و الهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات.[2]

[1] يمينة فوزية فاضل، **اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية(حالة المجتمع الصناعي صيدال)**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2000، ص77.

[2] إبراهيم يختي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005 ص ص 3-4.

و بهذا فإن الإتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواطا عديدة عبر العصور و هذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الإتصال و الإجتماع أن الإتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي :

مرحلة ما قبل اللغة : التي استخدم فيها الإنسان الأصوات و الإشارات اليدوية و الجسدية و النار و غيرها من الوسائل. و هو ما يعرف بالإتصال الشفوي و الإتصال الرمزي.

مرحلة نشوء اللغة : و فيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية.

مرحلة الكتابة : فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال و وسائله، حيث لا يشترط في الكتابة وجود المرسل و المستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة.

مرحلة الاختراع للطباعة : على يد الألمان "جونتبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب و مجلات و صحف و غيرها مما أسهم في نشر العلوم و الثقافة بشكل واسع.

مرحلة تكنولوجيا الاتصالات : و فيما أخترع الهاتف و الإذاعة و التلفزيون و الأقمار الصناعية و ظهرت شبكات الإتصال والمعلومات[1].

ب_مفهوم الإتصال:

مصطلح الإتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الإنتهاء إليه. إن كلمة إتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى commou أي عام و فعلها communicare أي يذيع أو يشيع.

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الإتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم المعلومات و الإتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال و من بين هذه التعاريف :

و يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في الإتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية إتصالية".

الإتصال هو : "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفهية أو مكتوبة، تنقل من خلال و سيله إتصال إلى الطرف الآخر"[2]، كما يعرف كارل هوفلاند

شوقي شاذلي، **أثر إستخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص3.

[1]

[2] احمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003ص27.

الإتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين[1]، وفي قاموس أوكسفورد عرف الاتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات

فالاتصال هو فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر"[2] ويمكن تعريفه كذلك "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة – منبه- ومن مرسل إلى المستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة"[3]، ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الإتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات .....الخ.

ثانيا:عملية الاتصال.

الإتصال ليس عملية سهلة و بسيطة بل هي معقدة و صعبة و تتضمن عدد من الخطوات و العناصر وذلك من خلال ما يلي:

- تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) معلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما؛
- يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل)حول موضوع معين يود إبلاغه لشخص؛
- بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها؛
- ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛
- بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة و قد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية؛
- يتسلم المستقبل الرسالة؛
- يقوم المستخدم بتحليل الرموز و تفسير الرسالة؛
- نتيجة لتفسير و تحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى؛

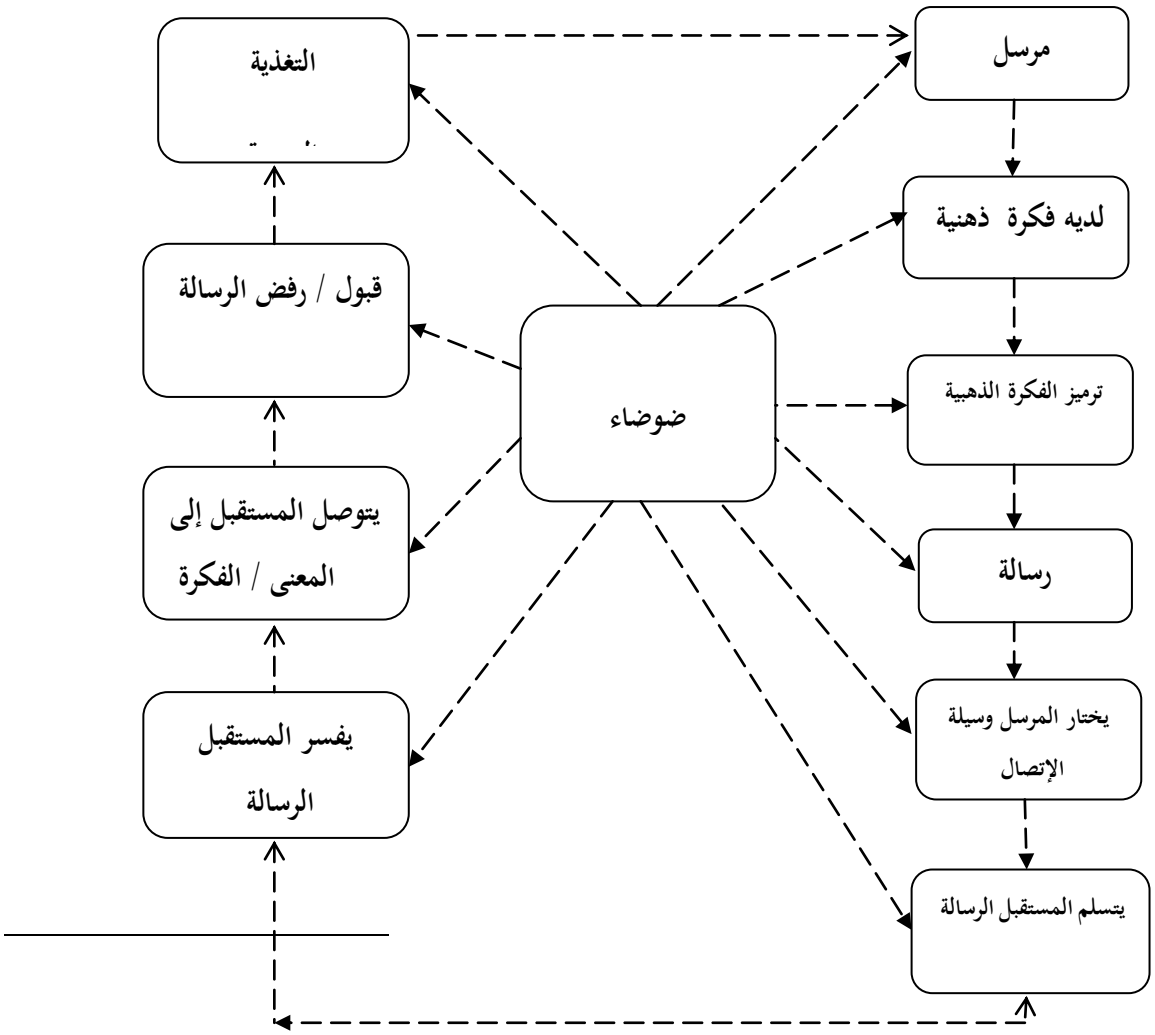
[1] عمر عبد الرحيم، نصر الله، **مبادئ الاتصال التربوي والإنسان**، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001ص30.

[2] عصام سليمان الموسى، **المدخل إلى الاتصال الجماهيري**، الطبعة السادسة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009ص23.

[3] محمد إبراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي-** الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004ص253.

- بناءا على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها؛
- التغذية الرجعية حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده و تحويله إلى رسالة و اختيار وسيلة لتوصيلها (الرسالة) إلى المرسل؛
- المعوقات و التشويش و الضوضاء و تتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل و يعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة[1].

الشكل رقم (3) : خطوات /عناصر عملية الاتصال



[1] حسين حريم، **مهارات الإتصال في عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال**، دار حامد عمان، 2009 ص ص 16-17.

المصدر : حسين حريم، **مهارات الإتصال في عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال**، دار حامد عمان، 2009 ص 17

المطلب الثالث: طبيعة الاتصال في المؤسسة.

يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعا لأسس مختلفة هي الاتجاه, الأسلوب الاتصال, القناة و فيما يلي يأتي توضيح لهذه الأسس:

1- أساس اتجاه الاتصالات : تصنيف الاتصالات بموجبه كما يلي :

1-1-الإتصال بإتجاه واحد (بسيط) : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكروف الصوتي، أو لاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز.

1-2-الإتصال نصف المزدوج : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات و البيانات و إستقبالها[1].

1-3-الإتصال كامل الإزدواجية : يتم نقل البيانات والمعلومات بكلى الإتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفي أو عملية الاتصال بين حاسبين.

2- أساس أسلوب الاتصالات : تصنيف الاتصالات تبعا لهذا الأساس إلى نوعين هما :

2-1-الاتصالات المتسلسلة : يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل استخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي بتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال.

[1] محمد آل فرج الطائي، **المدخل إلى نظم المعلومات**، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان،2005 ص 93.

2-2-الاتصالات المتوازنة : يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بايت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل.

3- أساس قناة الاتصالات : تصنيف الاتصالات إعتماد على قنوات الاتصال إلى نوعين هما: الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية[1].

3-1- الاتصالات الرسمية : وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية أو خارجية.

3-1-1- الاتصالات الداخلية : أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على ثلاثة أنوع، و يضاف إليها نوع آخر جديد هي كالآتي[2] :

3-1-1- 1- الاتصالات النازلة : ويكون الإتجاه هذا الإتصال من أعلى إلى أسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمور والتعليمات والتوجيه[3].

3-1-1-2- الاتصالات الصاعدة : ويكون الاتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدني إلى مستوى إداري أعلي في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوى .....إلخ.[4]

3-1-1-3- الاتصالات الأفقية : و يقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم[5].

3-1-1-4- الاتصالات القطرية (التقاطي) : وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين و لا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوس، يقصد من هذه الإتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض

---

[1] محمد آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 94-95.

[2] مرجع سابق ص 96.

[3] محمد سلام عازة، **مهارات الاتصال**، الطبعة الأولى، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة 2007 ص19.

[4] عبد الرحمان القري، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية،(غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، بدون سنة ص21.

[5] محمد سيد فهمي، **فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، دار الوفاء، الإسكندرية، 2006 ص138.

إختصار الوقت والجهد، هذا النوع من الإتصالات يجب أن يكون في حالات محدودة جدا و واضحة لأن تكرار تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتما للإحتكاك و النزاع بين العاملين[1].

3-1-2- الاتصالات الخارجية : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات الناجمة عن التفاعلات بين المؤسسة و بين بيئتها الخارجية و يكون على نوعين :

3-1-2-1- الاتصالات الداخلة : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك التشريعات الحكومية، بيانات عن المنافسون والزبائن .....الخ.

3-1-2-2- الاتصالات الخارجة : أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال ذلك تقارير الأداء المرسلة إلى الجهات الأعلى التي تتبعها المؤسسة إداريا أو إلى الدوائر الحكومية التي تتطلب مثل هذه التقارير[2].

3-2- الاتصالات الغير الرسمية : و هي الاتصالات التي تتم بطريقة غير رسمية بين العمال حيث يتبادلون المعلومات والأفكار و وجهات النظر في الموضوعات التي تخصهم وتخص عملهم و هذا خارج الشبكة الرسمية[3].

إن هذه الإتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات و يمكن أن يكون لها نتائج و آثار للإشاعات و الأقاويل و يتطلب الأمر من المدرين إستمرار و اليقظة و الإصغاء إلى ما يدور و يقال و إطلاع العاملين بإستمرار على ما يجري في المؤسسة و الإصغاء إليهم, كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة و أكثر سرعة[4].

المبحث الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

المطلب الاول :ماهية التكنولوجيا .

---

[1] حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص19-20

[2] محمد آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص96.

[3] كريم بيشاري، **تسويق خدمات التامين وأثره على الزبون**، مذكرة،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التيسر،تخصص تسويق، جامعة سعد حلب بالبليدة، البليدة، 2005, ص44.

[4] نفسه

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميزة العصر الذي نعيش فيه وتقف وراء كل نجاح او تفوق يحققه للأفراد والمنظمات كما قد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول.

أولا : مفاهيم حول التكنولوجيا

1- تعريف التكنولوجيا:

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي[1].

و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية"[2].

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها :"تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها"[3].

2- أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

2-1- على أساس درجة التحكم نجد مايلي :

2-1-1- التكنولوجيا الأساسية : و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

[1] غسان قاسم اللامي، **إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية)**، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006 ص 22.

[2] نوفيل حديد، **تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الإقتصاد العالمي**، أطروحة دكتوراء دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسير، جامعة الجزائر،2007/2006 ص ص 51-52.

[3] عبد البارى، إبراهيم درة، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003 ص 26.

2-1-2- تكنولوجيا التمايز: و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

2-2- على أساس موضوعها هناك :

2-2-1- تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسيرية .

2-2-2- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

2-2-3- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عماليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .

2-2-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

2-3- على أساس درجة التعقيد نجد :

2-3-1- تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

2-3-2- تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحلين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار[1].

المطلب الثاني : تكنولوجيا المعلومات :

1_مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

[1] لمين علوطي، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/ 2004، ص ص9- 10 .

يعرف "روجر كارتر" تكنولوجيا المعلومات بأنها : "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

-الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها،

-الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات،

-الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال)[1].

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"[2]، وتكنولوجيا المعلومات هي القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية"[3].

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية"[4]، وعرف

[1] محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيري**، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39.

http://www.4shared.com/get/UP5u-n7D/_____.html

[2] محمد الهادي، **تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها**، دار الشروق، القاهرة، 1989 ص 32.

[3] شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، **جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية** ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجّلد5 ، العدد 4 2009 ص 478.

[4] بوحنية قوي، **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 ص86

(Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها : "مجموعة من الأدواته التى تساعد مستخدمها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات"[1].

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و إسترجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الإتصالات الحديثة.

2_خصائص تكنولوجيا المعلومات : تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها :

"-تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي،

-3رفع الإنتاجية : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد و فعال؛

_4المرونة : تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد إحتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الإتصال عن البعد أو القرب .....الخ.كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الإستعمال؛

_5التمتمة la miniaturisation : ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها[2].

3 _أقسام تكنولوجيا المعلومات :

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث إتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات و أقسام عديدة نذكر منها :

---

[1] بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، **أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء**، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع ص348.

[2] غنية لالوش، **دور المعلومات في توجيه استراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)**، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002/2001 ص ص 89-99.

3-1صناعة المحتوى المعلوماتي : و تتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين و غيرهم.

3_2صناعة بث المعلومات : وتتم بواسطة شركات الاتصال و البث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها.

3-3صناعة معالجة المعلومات : وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات[1].

المطلب الثالث:تكنولوجيا الاتصالات.

اولا :مفهوم تكنولوجيا الاتصالات :

تعتبر المعلومات إحدى ركائز المعاصر مجتمعنا و لكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى ، مريديها في الوقت المناسب و بالقدر المناسب . و لقد أحدثت ثورة الاتصالات تغييرجذريافي أنماط حياتنا العادية، و دخلت وسائل الاتصال الحياة الحديثة مختلف جوانب الحياة، كما شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في صناعة الالكترونيات وباتت في السمة الرئيسية التي تطبع عصرنا الحالي ، و يشار إليه اصطلاحا بـ الصناعة المتقدمة التي ميزت هذا العصر بتكنولوجيا الاتصال فإذا كانت سمة العصر هي هذه الصناعة المتسارعة التطور و ميزت عصرنا الحالي عن باقي العصور السابقة فانها كانت من أهم أسباب ظهور مجتمعات المعلومات .[2]

و لابد من الذكر بان تطور الاتصال عبر التاريخ مر على خمس ثورات أساسية تمثلت الثورة الأولى في تطور اللغة والثانية في تدوين اللغة واقترنت الثورة الثالثة باختراع الطباعة في منتصف القرن التاسع عشر وبدأت معالم الثورة الرابعة من خلال اكتشاف الكهرباء و الموجات الكهرومغناطيسية و التلغراف والتصوير الفوتوغرافي والسينما و الهاتف و التصوير و من ثم ظهرت ثورة العلم و التكنولوجيا التي سميت من طرف الباحثين بالثورة الخامسة نتيجة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية وتطوير شبكات الهاتف بإدخال وسائط مثل الألياف البصرية و الأقمار الاصطناعية لتسريع بث و نقل و تلقي المعلومات.

كما أن تكنولوجيا الاتصال هي التي تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية و سرعة عالية"، وتكنولوجيا الاتصالات هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل

[1] حاج عيسى آمال، هواري معراج، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الحديد 22-23 أفريل 2003 ص110.

[2] بشير كاوجة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ،ورقلة، جامعة قاصدي مرباح 2012_2013 ص 22

الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة انظمة مثل الهاتف، و التلكس، و الفاكس، و الراديو، و التلفزيون والفيديو، بالإضافة الى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكتروني والبريد الإلكتروني.

ثانيا :مميزات تكنولوجيا الاتصالات:

تميزت تكنولوجيا الاتصالات بانها عملت على تحسين وتسريع و الرفع مع قدرة وجودة التواصل مابين البشر مما وضعها في مقدمة الأولويات الثقافية و الاقتصادية بحيث أصبحت المنبر الثقافي و التعليمي الذي يقصده الناس كما ، أصبح ممتلكو هذه الوسائل المعلوماتية في زماننا هم الذين يصنعون و يديرونالمعلومة .

ويرى و البعض أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة اعتمدت على مجموعة من التقنيات المعلوماتية الإتصالية التالية :

- الاقمار الصناعية وخاصة اقمار الاتصالات بنمطيها وهما نمط اقمار التوزيع و نمط اقمار البث المباشر؛
- شبكات الكابل وا قمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل؛
- نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه؛
- الالياف البصرية (الصوتية)، والتلفزيون الفائق الجودة؛
- نظم البث الإذاعي فائق القدرة.

وبالاضافة إلى ذلك هناك تقنيات المعلومات المتطورة وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنساخها وعرضها المناسب، مرئية أو مصورة أو مسموعة.[1]

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفهوما متداخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهدته، فمعظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو أكثر. و ما يمكن إعتباره جديد بدرجة كبيرة هي العمل الشبكي و خاصة الانترنت.

[1] بشير كاوجة مرجع سبق ذكره ،ص23

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للإقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من إهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الإجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة.....و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا،فرنسا....) بإسم الإتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي[1].

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها : "جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hordware أو البرامج sofware ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يرجوها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته[2].

و تعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و عبارة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الإستخدام المشترك للحاسبات و نظم الإتصالات الحديثة"[3].

---

[1] فيصل دليو، **التكنولوجيا الجديد للاعلام والاتصال**، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010 ص26.

[2] حسين محمد احمد عبد الباسط، **التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا**، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005 ص3.

[3] نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص53.

أما"jane laudon" "kenneth laudon " فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات :

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛
- البرمجيات؛
- تكنولوجيات التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛
- تكنولوجيا الاتصال : و تكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الإتصال لتشكيل شبكات التبادل و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديوهات.
- الشبكات : تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد [1].

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي. و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق إنعزالاً، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التنمية الاقتصادية فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً، وتعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً و رخاءا لجميع سكانه.

تمكن تكنولوجيات المعلومات و الإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية

[1] شوقي شاذلي، مرجع سبق ذكره ص ص 12- 13.

التي يحملونها أو إنتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي، و بوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي 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 المؤسسات 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.

وعليه لهذا يكون من الضروري الإهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها إستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي[1].

3-خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفعالية : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد, كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار, وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.

غير محدد بالوقت : يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL)

اللامركزية : هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات.

الإتصال عن طريق النت : يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

[1] http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/.doc (22.02.2018) .

حركية : يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال

عملية تحويلية : يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية

عملية الكشف عن الهوية : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص أخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

التوزيع : تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

العولمة : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان[1].

4_فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من فوائد للمؤسسة نذكر منها مايلي :

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات؛
- سرعة الإستجابة لمتطلبات الزبون؛
- الإبتكار و التجديد بدون الإنقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية؛
- إتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة،....الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائنها؛
- إنتشار و توسع التجارة الالكترونية[2].

1 http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5 (22/02/2018)

[2] إبراهيم يخي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مرجع سبق ذكره، ص49.

المطلب الثاني :انواع تكنولوجيا المعلومات.

إن تعدد التكنولوجيا ادى إلى وجود عدة أدى إلى وجود عدة تقسيمات لها ومن ابرز التقسيمات ما يلي :

اولا: تصنيف E .Brousseau

لقد اقترح**E .Brousseau** تصنيفا قائما على الوسائل او نوع التكنولوجيا وحسبه فان تكنولوجيا المعلومات ولاإتصال تتجسد في ثلاث مجموعات اساسية هي : وسائل الإتصال عن بعد ،الوسائل المعلوماتية ووسائل التليماتيك.

1_الوسائل عن بعد :تساعد هذه الوسائل على الإتصال المباشر بين الافراد بتعبير ولفظ طبيعيين من بين هذه الوسائل نجد الهاتف ، الفاكس ،البريد الإلكتروني ....الخ

2_الوسائل المعلوماتية : ترتبط بأنشطة محددة تتمثل جمع وتحزين ومعالجة المعلومات وهذه العمليات تبقى في حدود التركيبة التنظيمية سواء كانت مركز عمل أو خدمة أو مؤسسة .

3_وسائل التيليماتيك: وسائل وأساليب عمل تهدف إلى ربط نظم معلوماتية فيما بينها كالتبادل الآلي للمعطيات (EDI) وتختلف وسائل التيليماتيك عن الوسائل المعلوماتية من حيث انها تؤثر مباشرة على ميكانيزمات التنسيق .

ثانيا:التصنيف حسب معيار تسيير وقت العولمة

وفقا لهذا التصنيف نجد صنفين من تكنولوجيا المعلومات والإتصال الوسائل المتزامنة والوسائل الغير المتزامنة فالوسائل المتزامنة تضمن تبادل المعلومات في الوقت الحقيقي ، اما الوسائل الغير المتزامنة فتضمن تبادل المعلومات في أوقات مختلفة[1]

جدول رقم (1):تصنيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات حسب معيار الزمن.

وسائل متزامنة	الهاتف الثابت،النقال ،الوسائل

[1] بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،بومرداس ،جامعة امحمد بوقرة 2012/2011 ص77

	اللحظية،المحادثات، المحاضرات المصورة
وسائل غير متزامنة	الفاكس، الانترنت ،الوسائل الإلكترونية، المواقع الإلكترونية ،WIFI، المدونات الإلكترونية (BLOG)

Source : sylvie LADAME,op-cit ,p :13

رابعا : تصنيف تكنولوجيا المعلومات : شبكات - تطبيقات مرافقة

1_الشبكات: إن السبب الرئيسي لظهور شبكات الحاسوب هو حاجة الأشخاص و برمجياتهم إلى التشارك بالبيانات و المصادر فالحواسيب الشخصية المستقلة تعتبر أداة فعالة في انجاز الكثير من الأنشطة و لكنها غير قادرة على الاستفادة مما هو متاح من إمكانيات في الأجهزة الأخرى.

وفي القديم كان أبسط أشكال المشاركة التي يمكن تحقيقها هو المشاركة بالبيانات و البرامج فقط و ذلك من خلال استخدام الأشرطة الممغنطة في تنفيد هذه المشاركة و في أوائل السبعينات و تحقيقا لمبدأ المشاركة بكل أشكالها تم تطوير أنظمة الشبكات و توالت عمليات التطوير و التحديث في جميع جوانب شبكات الحاسوب إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن من تطور و هذا ما نجده جليا في شبكة الانترنيت.

2_شبكة الاترنيت: هي شبكة الشبكات تربط ملايين الحواسيب المنتشرة عبر العالم حيث تستخدم هذه الشبكة بروتوكول النقل و السيطرة و بروتوكول انترنت اللذان يرمزان لهما TCP/IP لتأمين الاتصالات الشبكية لذا فإنها أوسع شبكة حواسب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الالكتروني و نقل الملفات والأخبار و الوصول إلى الآلاف من قواعد من البيانات...الخ.

و لقد تطورت شبكة الانترنت عبر مراحل تارخية اعتبارا من 1969 سنة ظهورها كمشروع بحث مقدم من وزارة الدفاع الأمريكية و قد أطلق عليه تسمية شبكة أربانيت ARPANET .

لقد عرفت هذه الشبكة تطورات تارخية هامة ففي عام 1991 قامت جامعة مينيسونتا الأمريكية بإنجاز برنامج جديد يقدم تسهيلات جديدة في الوصول إلى المعلومات المخزنة في الشبكة أطلق عليه اسم غوفر Gopher و في العام التالي طرحت مؤسسة تعرف باسم CERN مشروع الشبكة العنكبوتية عبر العالم.

أما التطبيق الاقتصادي و التجاري للانترنيت فقد بدأ نهاية سنة 1992د ليتوسع إلى ما هو عليه

اليوم من تطبيقات تجارية مختلفة في شكل B2G، B2C **، B2B * ***...الخ.

3-شبكة الاترانيت: هي شبكة خاصة مكونة من مجموعة من الحواسيب سواء في حيز محدود المساحة أو في مناطق متباعدة و تتطلب هذه الشبكة وجود نظام قاعدة بيانات يتم تراسل المعلومات منه و إليه عبر أجزاء الشبكة ومثال على ذلك ربط أنظمة مجموعة من الجامعات من خلال شبكة موحدة مثل الأنظمة المالية و الإدارية و المكتبات[1].

4_**شبكة الإكسترانيت**: هي شبكة تستعمل نفس بروتوكولات الانترنيت بغرض خلق شبكة خاصة بالمؤسسة موجهة للتعامل مع شركاء المؤسسة (الزبائن، الموردين، الموزعين...الخ).

5_الشبكات المحلية: يتكون هذا النوع من الشبكات من مجموعة من الأجهزة و الحواسيب الموصولة ببعضها البعض بواسطة كيبل واحد أو أكثر و موزعة ضمن منطقة جغرافية محدودة أو صغيرة تسبيا كأن تكون طابق من بناية أو مجموعة أبنية بدون استعمال تكنولوجيا الانترنيت.

6-التطبيقات المرافقة للشبكات: تقدم هذه الشبكات خدمات اتصالية و معلوماتية كثيرة و قد تم استغلالها وتطويرها بما يخدم المؤسسة و يسهل استعمالها مع بيئتها الداخلية و الخارجية و من الخدمات نذكر: خدمة البريد الالكتروني، البرامجيات الجماعية (Groupware)، التبادل الالكتروني للمعطيات (EDI)، التدفق الالكتروني للوثائق (work flow) .

7_**خدمة البريد الالكتروني**: و هو تبادل للرسائل النصية و ملفات متنوعة (أصوات، صور، برامجيات ...) و هو يحد و يقلل كثيرا من التكاليف العالية للنداءات الهاتفية بعيدة المدى و يفعل الاتصال بين مختلف أجزاء المؤسسة.

8-البرمجيات الجماعية Groupware: هي شكل متخصص من أشكال المؤتمرات عن بعد و مؤتموات البيانات التي تسمح للافراد الذين يعملون في مواقع مختلفة من أن يعملوا سوية على وثائق و مشاريع مشتركة بطريقة متزامنة أو غير متزامنة.

9_التدفق الآلي للوثائق workflow : هي دائرة وثائق يعمل عليها بالتناوب مستخدمين في مستويات مختلفة ففيما يعمل المستخدمين في البرمجيات الجماعية بصفة جماعية على نفس الوثائق و في أوقات مختلفة فإن تدفق الوثائق "workflow" يضم تتبع سيرورة معينة فالمستعمل X من المستوى الأول يعمل على الملف ثم يؤكد و يبعث إلى المستعمل Y من المستوى الثاني و الذي بدوره يؤكد و يبعث إلى المستعمل Z من المستوى الثالث كما يمكن لعدة مستعملين في مستوى واحد العمل ثم الإرسال إلى المستوى الأعلى للتأكيد.

[1] بن بوزيد شهرزاد،مرجع سبق ذكره ،ص ص77 78

10_التبادل الإلكتروني للمعطيات EDI : هو نظام معلوماتي جماعي هدفه التبادل بطريقة إلكترونية لرسائل مهيكلة و معبرة عن العمليات التسيرية بين حواسيب مؤسسات مستقلة لكن شريكة في إطار اقتصادي و يمثل EDI تكنولوجيا واسعة الاستعمال في المؤسسات الأوروبية حيث أن 73.5% منها و في كل القطاعات تستعمل هده التكنولوجيا.[1]

المطلب الثالث : آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية ، الاقتصادية و الاجتماعية[2]

اولا :الاثار التنظيمية.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية (المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما ، التقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي..)، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي في الجدول التالي[3]:

الجدول رقم (2)فرق بين مؤسسة تعتمد TIC والتقليدية

[1] بن بوزيد شهرزاد،مرجع سبق ذكره ،ص 78

[2] بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية ،بويرة ،جامعة اكلي محمد اولحاج،2014/2013 ص ص57 60

[3] نجم عبد الله الحميدي وآخرون ،نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر ، الطبعة الثانية دار وائل للنشر، عمان2009 ، ص ص287-291

العوامل والابعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	واسعة ومرونة عالية
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي /بيروقراطي	مفلطح الشبكي
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكلين (غير مبدعين)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة

المصدر :نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره ص 290

ثانيا :الآثار الإقتصادية.

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الأن ، الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضفي على العمل قيمة مضافة الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة و الصناعة، ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل افضل ، في بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعمير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل واسهاماتها في سرعة ودقة انجاز المهام والواجبات المطلوبة.[1]

ثالثا: الآثار الإجتماعية.

[1] بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة ، نفس المرجع السابق ص ص60 61

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل انها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحولات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق أثارا على البنيان المجتمعي ،و البناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال،وهذا يخلق أثار ايجابية وسلبية على المجتمع منها :

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب علي ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات؛
- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعانات التي يتعرض لها الأفراد؛
- تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية...إلخ؛
- لقياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد، والمجتمع نذكر منها الآثار الصحية مثل (المخاطر الصحية للشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع و المجالات الكهرومغناطيسية إدمان الهاتف المحمول والانترنت ، تعب العين والصداع) وكذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها : استهلاك الطاقة ، وما تخلقه على الجانب البيئي ، مشكلات وحدات التصنيع المواد المضرة بالبيئة ...الخ.

بالإضافة إلى ذلك تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها ، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة على تهديد الامن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات[1] .

[1] نفسه

الخلاصة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة مترابطة من الأدوات والوسائل لها خصائص ومميزات تتمتع بها وعلى رأسها السرعة في الأداء والتقليل من النفقات، والسهولة في الاستخدام، والتي تجعلها تحتل مكانة هامة في أغلب القطاعات، بل تشمل حتى الأفراد والمجتمعات، ويعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة، حيث سخرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خدمات لتسهيل حركة التبادلات و تحسين العلاقات،

إن الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي أصبح يمثل أحد أهم المتغيرات العالمية ساهم في ظهور الفجوة الرقمية، حيث أصبحت القوى التي تسيطر على صناعة هذه التكنولوجيا هي وحدها مؤهلة للحفاظ على مواقعها وضمان تقدمها، فالثورة المعلوماتية وشبكة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية سمحت بفرض إيديولوجية جديدة وهي البقاء للأقوى من خلال الأداء الاقتصادي الجيد

تمهيد

لم يسبق أن شهد العالم تسارعا في التطور التكنولوجي كالذي يحدث حاليا . وقد أدى التسارع في الابتكارات التكنولوجية وفي اختراقها لجميع أوجه الحياة العصرية إلى زيادة كبيرة في أهمية مدخلات السلع والخدمات المتركزة على المعرفة التكنولوجية ، فجعل من هذه المدخلات عوامل محورية في تحديد القدرات التنافسية للدول والشركات، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمضي قدما في اختصار المسافات والأوقات، مما أدى إلى إحداث تغيير جذري في طبيعة البيئة الاقتصادية، وأكثر من ذلك فتكنولوجيا المعلومات تحسن القدرة على الابتكار، وتزيد من كفاءة عملياتها التشغيلية واستراتيجياتها الإدارية والتسويقية، وبإمكان المؤسسات اعتماد أنظمة لتكنولوجيا المعلومات تعتمد عليها في التصميم وفي دورات التصنيع، وللتسويق والتوزيع وجرد البضائع واستطلاع أوضاع السوق، ولإقامة شبكات اتصال مع المؤسسات التي تتعامل معها، وإقامة مواقع لها على شبكة الانترنيت للتعامل التجاري .

ونظرا للأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات سنتطرق إلى الإطار ألمفاهيمي الخاص بها من خلال التركيز على المفاهيم والمرتكزات الأساسية حول المعلومات والاتصال بصفة خاصة و تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات بصفة عامة، بالإضافة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وتأثيراتها المختلفة وأهم الانعكاسات المرتبطة بها.

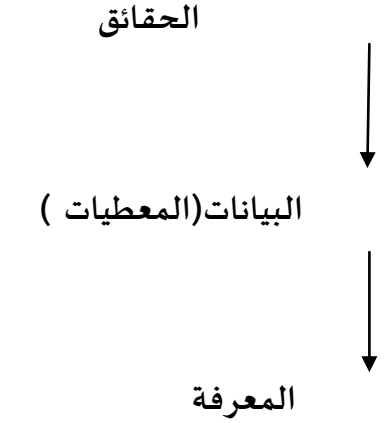
المبحث الأول : أساسيات حول المعلومات والاتصال

إن الاتصال والمعلومات مصطلحان مختلفان، وهما متضادان تماما، إلا أنهما يعتمدان على بعضهما البعض، وحيث يكون الاتصال إدراكا، فإن المعلومات تكون منطقا، كما أن المعلومات في نفس الوقت تستلزم اتصالا، وعادة ما ترسل المعلومات برموز خاصة بها، ولكي تستقبل هذه المعلومات – وبغض النظر عن استخدامها – يجب أن يكون الرمز معروفا ومفهوما لدى المتلقي، وهذا يتطلب اتفاقا مسبقا، أي بعض الاتصال، فيجب أن يكون المتلقي يعرف ماهية هذه الرموز، حتى يتمكن من الحصول على أية معلومات من هذه البيانات، وبمعنى آخر فإنه تتوقف الفعالية على الإنشاء المسبق للاتصال.

المطلب الأول : أساسيات حول المعلومات

إن الحديث عن مصطلح لمعلومات يدفع إلى ضرورة التفرقة بينها وبين عدة مفاهيم ومصطلحات أخرى، كالحقائق والبيانات (المعطيات) و المعرفة، والتي يمكن ترتيب العلاقة المنطقية بينهما على النحو التالي :

الشكل رقم (1) أساسيات المعلومات



وبمنظور عام، الحقائق هي مجموعة من الأشياء تبينت صدفة عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية، أما البيانات (المعطيات) هي مجموعة عناصر خام لم تعالج ولم تترجم بعد فهي عناصر مجردة تمثل حدث في شكله الخام مصدرها نتيجة ملاحظة أو قياس قد تكون نوعي مثل اللون الأحمر وقد تكون كمية مثل درجة الحرارة وهي دوما تتسم بالموضوعية، البيانات كذالك هي أجزء غير منظمة من المعلومات الني تم استقائها من مصادر أولية مثل أجهزة القياس، الأشخاص.... الخ ومن مصادر ثانوية كالتقارير والتسجيلات... الخ، تم الحصول عليها من داخل أو خارج المؤسسة .

وقد تعبر البيانات عن الأرقام والكلمات والرموز أو الحقائق و الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض و لم تقرأ وتستخدم بعد أي ليس لها أي معنى حقيقي ولا تؤثر في رد فعل أو سلوك من ، يستعملها .ولكن رغم ذالك فهي مهمة بالنسبة للمنظمات لأنها أساس توليد المعلومات.

أما المعرفة فهي مجموعة من الخبرات والمعلومات والقيم والبيانات المترابطة والمسلمات البديهية والتي تجمع مع بعضها البعض كي توفر البيئة المناسبة التي تساعد على التقييم، الحكم،

التعلم ، والاستفادة من التجارب والجمع بين الخبرات والمعلومات، وتعرف كذالك على انها الإمكانيات والقدرات التي يتمتع بها شخص ما في تحليل ودمج المعلومات ، رسم الاستراتيجيات، وضع الخطط وإيجاد حلول للمشاكل المطروحة أي قدرات تحليلية. قدرة استنتاجيه قدرة التحاور. الإشراف،الاستقلالية ، قدرة القيام ببعض الأشياء بصورة تلقائية وعفوية.[1]

اولا: تعريف المعلومات:

تتضمن المعلومات نظاما للمعلومات، أو ما يعرف بنظم المعلومات، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتتكون من مجموعة من العناصر البشرية والآلية، تعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم، ورقابة.....، كما يمكن تعريفها أيضا، بأنها أحد المكونات للتنظيم الإداري، يختص بجمع (*accumulate*)، وتبويب (*classify*)، ومعالجة (*process*)، وتحليل (*analyze*)، وتوصيل (*communicate*) المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات إلى أطراف خارجية وداخلية.

ويعتبر نظام المعلومات أحد مكونات نظام المعلومات الإدارية، والذي يختص بكافة البيانات والمعلومات التي تؤثر على نشاط المؤسسة أما المعلومات، فهي قيّمة بالنسبة لمتخذي القرارات، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة، في الموقف الذي يتخذ فيه القرار.

إن مصطلح معلومات (*information*) في الاستخدام العام، يشير إلى الحقائق والآراء والأحداث، والعمليات المتبادلة في الحياة العامة..... ، إذ أن أصغر وحدة من المعلومات، يطلق عليها " معلومة "، فالإنسان يحصل على المعلومات أو المعلومة يوميا من وسائل الإعلام، من شخص إلى آخر، من بنوك المعلومات، أو من أي نوع من أنواع الملاحظة الحسية الظواهر في البيئة المحيطة[2]، والشخص

[1] بلقيدوم صباح ،**اثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة (ntic)**رسالة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير،قسنطينة ،جامعة قسنطينة 2 ،2013/2012 .ص 116،117

[2] محمد مصطفى الخشروم – نبيل موسى – إدارة الأعمال (المبادئ – المهارات – الوظائف)مكتبة الشقري طبعة الثانية 1998 ص.454

كمستعمل لهذه الحقائق والآراء يمكن أن يقوم هو نفسه بإنتاج المعلومات، وذلك عندما يتصل مع الآخرين، في حديث ما، أو بواسطة الرسائل، أو الهاتف، أو أي وسيلة أخرى.

كما ينبغي أن تكون المعلومات منظمة منطقيا لتشير إلى شكل من أشكال المعرفة، أو الخبرة، حتى يمكن عرضها أو دراستها بشكل نظمي، و لا يقتصر مفهوم المعلومات على شكله الاتصالي باللغة الطبيعية، ولكن يمكن أن تكون المعلومات مادة تسجيل أو تراسل، من خلال أعمال إبداعية وفنية، وتعبيرات الوجه، والإشارات، وردّات الفعل العضوية....إلخ، هناك عدة أفكار خاصة بالمعلومات عندما ترتبط بنظم المعلومات الإدارية، قد تستخدم بالإضافة إلى ما هو موجود، أو تستخدم للتصحيح، أو لتأكيد المعلومات السابقة، أو أنها تحتوي على مفاجأة (*surprise*)، بمعنى أنها تقول شيئا جديدا، لا يعرفه من استقبلها من قبل، أو لا يمكنه التنبؤ بها.

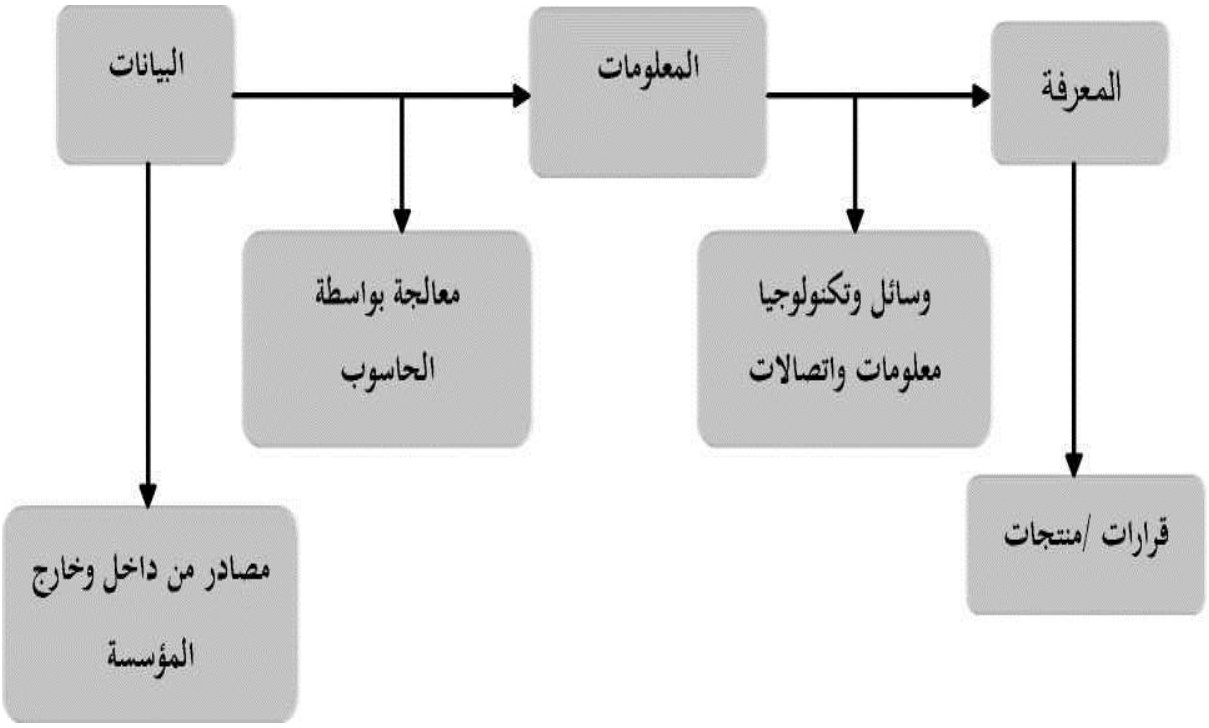
إن *المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبِلِها، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها، و " المعلومات هي عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبة، والتي تفيد الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين.."*.[1]

ب:علاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة:

وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات موضحة في الشكل التالي:

[1] محمد مصطفى الخشروم مرجع سبق ذكره ص.420

الشكل رقم(2) تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي : نظم المعلومات الإدارية،دار المسيرة الأردن ،عمان ، 2007 ص31

إذن فالمعلومات هي البيانات (المعطيات) التي تمت عملية ترجمتها وتحليلها عن طريق وصفها أو تزويدها إما بمجال أو ظرف أو موقف معين للحصول على بيانات منقحة ومصنفة تعبر عن غرض معين .[1]

ثانيا :خصائص المعلومات:

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها :

- **التوقيت المناسب** : و هي المعلومات المناسبة زمنيًا و تتوافر في وقت الحاجة إليها؛

[1] بلقيدوم صباح،مرجع سبق ذكره،ص118

- **الوضوح** : يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض؛
- **الدقة** : و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال؛
- **الصلاحية** : و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد؛
- **القياس الكمي** : و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛
- **المرونة** : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛
- **عدم التحيز** : و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيدين؛
- **إمكانية الحصول عليها** : و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛
- **الشمول** : و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز بفقد معناها؛
- **قابلة للمراجعة** : و هي خاصية منطقية نسبيا و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات[1].

وهناك نوعين من مصادر المعلومات التي قد تحتاج إليها المؤسسة وتتحصل عليها من مصادر داخلية، ومصادر خارجية، فالمصادر الداخلية تتكون من أشخاص مثل المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين بمختلف مستويات داخل المؤسسة، يتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل، أو على الأساس الغير رسمي من خلال الاتصالات و المناقشات الغير الرسمية.[2]، أما المصادر الخارجية فتتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون انقطاع، لها مصادر مختلفة و متعددة العامة منها خاصة و منها الوطنية و الدولية:

- شركاء مباشرين من موردين و مقاولين و بنوك؛
- مختلف أنواع الإعلام المكتوبة و المسموعة و المرئية؛
- جميع المؤسسات العمومية إدارات و وزارات؛

[1] مصطفى ربحي، **اقتصاد المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 11.

[2] محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص297.

- مؤسسات و مكتبات متخصصة في تزويد المعلومات المختلفة؛
- الدراسات و البحوث و التقارير العلمية؛
- المشاركة في الجمعيات العامة للمساهمين؛
- لمشاركة في المعارض المحلية و الوطنية و الدولية.[1]

المطلب الثاني: ماهية الاتصال

اولا : التطور التاريخي للاتصال.

لم يكن الاتصال وليد الصدفة، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير و يتطور مفهومه بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان.

أ-التطور التارخي: كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" و الكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. و بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة و استعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز و الهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات.[2]

[1] يمينة فوزية فاضل، **اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية(حالة المجتمع الصناعي صيدال)**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2000، ص77.

[2] إبراهيم يختي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005 ص ص 3-4.

و بهذا فإن الإتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواطا عديدة عبر العصور و هذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الإتصال و الإجتماع أن الإتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي :

مرحلة ما قبل اللغة : التي استخدم فيها الإنسان الأصوات و الإشارات اليدوية و الجسدية و النار و غيرها من الوسائل. و هو ما يعرف بالإتصال الشفوي و الإتصال الرمزي.

مرحلة نشوء اللغة : و فيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية.

مرحلة الكتابة : فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال و وسائله، حيث لا يشترط في الكتابة وجود المرسل و المستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة.

مرحلة الاختراع للطباعة : على يد الألمان "جونتبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب و مجلات و صحف و غيرها مما أسهم في نشر العلوم و الثقافة بشكل واسع.

مرحلة تكنولوجيا الاتصالات : و فيما أخترع الهاتف و الإذاعة و التلفزيون و الأقمار الصناعية و ظهرت شبكات الإتصال والمعلومات[1].

ب_مفهوم الإتصال:

مصطلح الإتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الإنتهاء إليه. إن كلمة إتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى commou أي عام و فعلها communicare أي يذيع أو يشيع.

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الإتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم المعلومات و الإتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال و من بين هذه التعاريف :

و يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في الإتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية إتصالية".

الإتصال هو : "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفهية أو مكتوبة، تنقل من خلال و سيله إتصال إلى الطرف الآخر"[2]، كما يعرف كارل هوفلاند

شوقي شاذلي، **أثر إستخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص3.

[1]

[2] احمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003ص27.

الإتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين[1]، وفي قاموس أوكسفورد عرف الاتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات

فالاتصال هو فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر"[2] ويمكن تعريفه كذلك "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة – منبه- ومن مرسل إلى المستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة"[3]، ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الإتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات .....الخ.

ثانيا:عملية الاتصال.

الإتصال ليس عملية سهلة و بسيطة بل هي معقدة و صعبة و تتضمن عدد من الخطوات و العناصر وذلك من خلال ما يلي:

- تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) معلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما؛
- يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل)حول موضوع معين يود إبلاغه لشخص؛
- بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها؛
- ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛
- بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة و قد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية؛
- يتسلم المستقبل الرسالة؛
- يقوم المستخدم بتحليل الرموز و تفسير الرسالة؛
- نتيجة لتفسير و تحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى؛

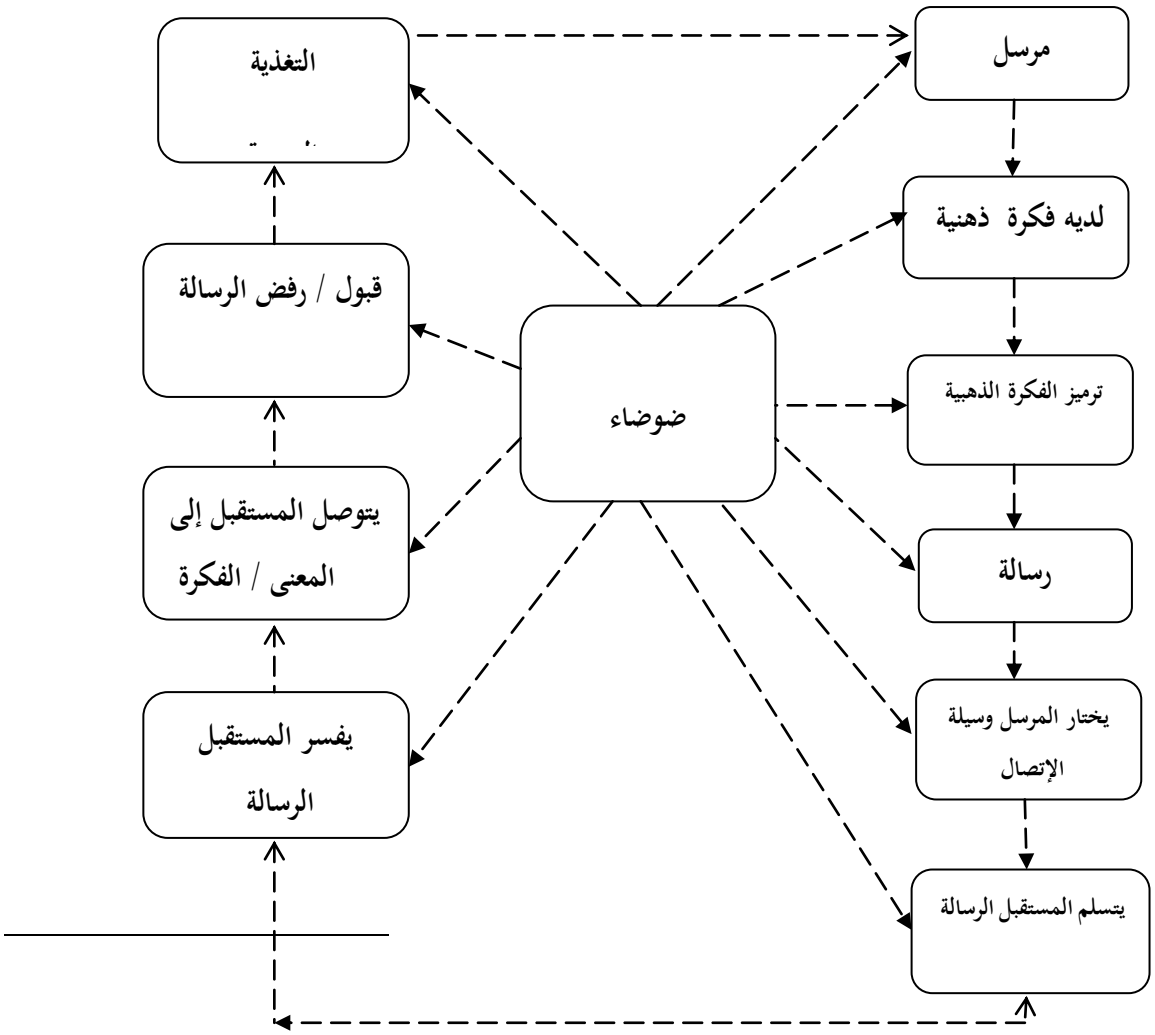
[1] عمر عبد الرحيم، نصر الله، **مبادئ الاتصال التربوي والإنسان**، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001ص30.

[2] عصام سليمان الموسى، **المدخل إلى الاتصال الجماهيري**، الطبعة السادسة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009ص23.

[3] محمد إبراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي-** الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004ص253.

- بناءا على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها؛
- التغذية الرجعية حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده و تحويله إلى رسالة و اختيار وسيلة لتوصيلها (الرسالة) إلى المرسل؛
- المعوقات و التشويش و الضوضاء و تتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل و يعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة[1].

الشكل رقم (3) : خطوات /عناصر عملية الاتصال



[1] حسين حريم، **مهارات الإتصال في عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال**، دار حامد عمان، 2009 ص ص 16-17.

المصدر : حسين حريم، **مهارات الإتصال في عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال**، دار حامد عمان، 2009 ص 17

المطلب الثالث: طبيعة الاتصال في المؤسسة.

يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعا لأسس مختلفة هي الاتجاه, الأسلوب الاتصال, القناة و فيما يلي يأتي توضيح لهذه الأسس:

1- أساس اتجاه الاتصالات : تصنيف الاتصالات بموجبه كما يلي :

1-1-الإتصال بإتجاه واحد (بسيط) : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكروف الصوتي، أو لاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز.

1-2-الإتصال نصف المزدوج : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات و البيانات و إستقبالها[1].

1-3-الإتصال كامل الإزدواجية : يتم نقل البيانات والمعلومات بكلى الإتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفي أو عملية الاتصال بين حاسبين.

2- أساس أسلوب الاتصالات : تصنيف الاتصالات تبعا لهذا الأساس إلى نوعين هما :

2-1-الاتصالات المتسلسلة : يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل استخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي بتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال.

[1] محمد آل فرج الطائي، **المدخل إلى نظم المعلومات**، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان،2005 ص 93.

2-2-الاتصالات المتوازنة : يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بايت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل.

3- أساس قناة الاتصالات : تصنيف الاتصالات إعتماد على قنوات الاتصال إلى نوعين هما: الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية[1].

3-1- الاتصالات الرسمية : وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية أو خارجية.

3-1-1- الاتصالات الداخلية : أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على ثلاثة أنوع، و يضاف إليها نوع آخر جديد هي كالآتي[2] :

3-1-1- 1- الاتصالات النازلة : ويكون الإتجاه هذا الإتصال من أعلى إلى أسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمور والتعليمات والتوجيه[3].

3-1-1-2- الاتصالات الصاعدة : ويكون الاتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدني إلى مستوى إداري أعلي في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوى .....إلخ.[4]

3-1-1-3- الاتصالات الأفقية : و يقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم[5].

3-1-1-4- الاتصالات القطرية (التقاطي) : وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين و لا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوس، يقصد من هذه الإتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض

---

[1] محمد آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 94-95.

[2] مرجع سابق ص 96.

[3] محمد سلام عازة، **مهارات الاتصال**، الطبعة الأولى، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة 2007 ص19.

[4] عبد الرحمان القري، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية،(غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، بدون سنة ص21.

[5] محمد سيد فهمي، **فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، دار الوفاء، الإسكندرية، 2006 ص138.

إختصار الوقت والجهد، هذا النوع من الإتصالات يجب أن يكون في حالات محدودة جدا و واضحة لأن تكرار تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتما للإحتكاك و النزاع بين العاملين[1].

3-1-2- الاتصالات الخارجية : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات الناجمة عن التفاعلات بين المؤسسة و بين بيئتها الخارجية و يكون على نوعين :

3-1-2-1- الاتصالات الداخلة : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك التشريعات الحكومية، بيانات عن المنافسون والزبائن .....الخ.

3-1-2-2- الاتصالات الخارجة : أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال ذلك تقارير الأداء المرسلة إلى الجهات الأعلى التي تتبعها المؤسسة إداريا أو إلى الدوائر الحكومية التي تتطلب مثل هذه التقارير[2].

3-2- الاتصالات الغير الرسمية : و هي الاتصالات التي تتم بطريقة غير رسمية بين العمال حيث يتبادلون المعلومات والأفكار و وجهات النظر في الموضوعات التي تخصهم وتخص عملهم و هذا خارج الشبكة الرسمية[3].

إن هذه الإتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات و يمكن أن يكون لها نتائج و آثار للإشاعات و الأقاويل و يتطلب الأمر من المدرين إستمرار و اليقظة و الإصغاء إلى ما يدور و يقال و إطلاع العاملين بإستمرار على ما يجري في المؤسسة و الإصغاء إليهم, كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة و أكثر سرعة[4].

المبحث الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

المطلب الاول :ماهية التكنولوجيا .

---

[1] حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص19-20

[2] محمد آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص96.

[3] كريم بيشاري، **تسويق خدمات التامين وأثره على الزبون**، مذكرة،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التيسر،تخصص تسويق، جامعة سعد حلب بالبليدة، البليدة، 2005, ص44.

[4] نفسه

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميزة العصر الذي نعيش فيه وتقف وراء كل نجاح او تفوق يحققه للأفراد والمنظمات كما قد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول.

أولا : مفاهيم حول التكنولوجيا

1- تعريف التكنولوجيا:

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي[1].

و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية"[2].

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها :"تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها"[3].

2- أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

2-1- على أساس درجة التحكم نجد مايلي :

2-1-1- التكنولوجيا الأساسية : و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

[1] غسان قاسم اللامي، **إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية)**، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006 ص 22.

[2] نوفيل حديد، **تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الإقتصاد العالمي**، أطروحة دكتوراء دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسير، جامعة الجزائر،2007/2006 ص ص 51-52.

[3] عبد البارى، إبراهيم درة، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003 ص 26.

2-1-2- تكنولوجيا التمايز: و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

2-2- على أساس موضوعها هناك :

2-2-1- تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسيرية .

2-2-2- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

2-2-3- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عماليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .

2-2-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

2-3- على أساس درجة التعقيد نجد :

2-3-1- تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

2-3-2- تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحلين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار[1].

المطلب الثاني : تكنولوجيا المعلومات :

1_مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

[1] لمين علوطي، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/ 2004، ص ص9- 10 .

يعرف "روجر كارتر" تكنولوجيا المعلومات بأنها : "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

-الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها،

-الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات،

-الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال)[1].

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"[2]، وتكنولوجيا المعلومات هي القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية"[3].

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية"[4]، وعرف

[1] محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيري**، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39.

http://www.4shared.com/get/UP5u-n7D/_____.html

[2] محمد الهادي، **تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها**، دار الشروق، القاهرة، 1989 ص 32.

[3] شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، **جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية** ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجّلد5 ، العدد 4 2009 ص 478.

[4] بوحنية قوي، **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 ص86

(Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها : "مجموعة من الأدواته التى تساعد مستخدمها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات"[1].

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و إسترجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الإتصالات الحديثة.

2_خصائص تكنولوجيا المعلومات : تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها :

"-تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي،

-3رفع الإنتاجية : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد و فعال؛

_4المرونة : تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد إحتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الإتصال عن البعد أو القرب .....الخ.كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الإستعمال؛

_5التمتمة la miniaturisation : ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها[2].

3 _أقسام تكنولوجيا المعلومات :

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث إتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات و أقسام عديدة نذكر منها :

---

[1] بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، **أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء**، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع ص348.

[2] غنية لالوش، **دور المعلومات في توجيه استراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)**، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002/2001 ص ص 89-99.

3-1صناعة المحتوى المعلوماتي : و تتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين و غيرهم.

3_2صناعة بث المعلومات : وتتم بواسطة شركات الاتصال و البث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها.

3-3صناعة معالجة المعلومات : وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات[1].

المطلب الثالث:تكنولوجيا الاتصالات.

اولا :مفهوم تكنولوجيا الاتصالات :

تعتبر المعلومات إحدى ركائز المعاصر مجتمعنا و لكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى ، مريديها في الوقت المناسب و بالقدر المناسب . و لقد أحدثت ثورة الاتصالات تغييرجذريافي أنماط حياتنا العادية، و دخلت وسائل الاتصال الحياة الحديثة مختلف جوانب الحياة، كما شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في صناعة الالكترونيات وباتت في السمة الرئيسية التي تطبع عصرنا الحالي ، و يشار إليه اصطلاحا بـ الصناعة المتقدمة التي ميزت هذا العصر بتكنولوجيا الاتصال فإذا كانت سمة العصر هي هذه الصناعة المتسارعة التطور و ميزت عصرنا الحالي عن باقي العصور السابقة فانها كانت من أهم أسباب ظهور مجتمعات المعلومات .[2]

و لابد من الذكر بان تطور الاتصال عبر التاريخ مر على خمس ثورات أساسية تمثلت الثورة الأولى في تطور اللغة والثانية في تدوين اللغة واقترنت الثورة الثالثة باختراع الطباعة في منتصف القرن التاسع عشر وبدأت معالم الثورة الرابعة من خلال اكتشاف الكهرباء و الموجات الكهرومغناطيسية و التلغراف والتصوير الفوتوغرافي والسينما و الهاتف و التصوير و من ثم ظهرت ثورة العلم و التكنولوجيا التي سميت من طرف الباحثين بالثورة الخامسة نتيجة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية وتطوير شبكات الهاتف بإدخال وسائط مثل الألياف البصرية و الأقمار الاصطناعية لتسريع بث و نقل و تلقي المعلومات.

كما أن تكنولوجيا الاتصال هي التي تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية و سرعة عالية"، وتكنولوجيا الاتصالات هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل

[1] حاج عيسى آمال، هواري معراج، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الحديد 22-23 أفريل 2003 ص110.

[2] بشير كاوجة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ،ورقلة، جامعة قاصدي مرباح 2012_2013 ص 22

الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة انظمة مثل الهاتف، و التلكس، و الفاكس، و الراديو، و التلفزيون والفيديو، بالإضافة الى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكتروني والبريد الإلكتروني.

ثانيا :مميزات تكنولوجيا الاتصالات:

تميزت تكنولوجيا الاتصالات بانها عملت على تحسين وتسريع و الرفع مع قدرة وجودة التواصل مابين البشر مما وضعها في مقدمة الأولويات الثقافية و الاقتصادية بحيث أصبحت المنبر الثقافي و التعليمي الذي يقصده الناس كما ، أصبح ممتلكو هذه الوسائل المعلوماتية في زماننا هم الذين يصنعون و يديرونالمعلومة .

ويرى و البعض أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة اعتمدت على مجموعة من التقنيات المعلوماتية الإتصالية التالية :

- الاقمار الصناعية وخاصة اقمار الاتصالات بنمطيها وهما نمط اقمار التوزيع و نمط اقمار البث المباشر؛
- شبكات الكابل وا قمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل؛
- نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه؛
- الالياف البصرية (الصوتية)، والتلفزيون الفائق الجودة؛
- نظم البث الإذاعي فائق القدرة.

وبالاضافة إلى ذلك هناك تقنيات المعلومات المتطورة وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنساخها وعرضها المناسب، مرئية أو مصورة أو مسموعة.[1]

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفهوما متداخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهدته، فمعظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو أكثر. و ما يمكن إعتباره جديد بدرجة كبيرة هي العمل الشبكي و خاصة الانترنت.

[1] بشير كاوجة مرجع سبق ذكره ،ص23

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للإقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من إهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الإجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة.....و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا،فرنسا....) بإسم الإتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي[1].

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها : "جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hordware أو البرامج sofware ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يرجوها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته[2].

و تعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و عبارة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الإستخدام المشترك للحاسبات و نظم الإتصالات الحديثة"[3].

---

[1] فيصل دليو، **التكنولوجيا الجديد للاعلام والاتصال**، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010 ص26.

[2] حسين محمد احمد عبد الباسط، **التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا**، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005 ص3.

[3] نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص53.

أما"jane laudon" "kenneth laudon " فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات :

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛
- البرمجيات؛
- تكنولوجيات التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛
- تكنولوجيا الاتصال : و تكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الإتصال لتشكيل شبكات التبادل و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديوهات.
- الشبكات : تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد [1].

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي. و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق إنعزالاً، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التنمية الاقتصادية فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً، وتعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً و رخاءا لجميع سكانه.

تمكن تكنولوجيات المعلومات و الإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية

[1] شوقي شاذلي، مرجع سبق ذكره ص ص 12- 13.

التي يحملونها أو إنتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي، و بوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي 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 المؤسسات 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.

وعليه لهذا يكون من الضروري الإهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها إستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي[1].

3-خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفعالية : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد, كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار, وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.

غير محدد بالوقت : يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL)

اللامركزية : هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات.

الإتصال عن طريق النت : يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

[1] http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/.doc (22.02.2018) .

حركية : يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال

عملية تحويلية : يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية

عملية الكشف عن الهوية : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص أخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

التوزيع : تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

العولمة : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان[1].

4_فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من فوائد للمؤسسة نذكر منها مايلي :

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات؛
- سرعة الإستجابة لمتطلبات الزبون؛
- الإبتكار و التجديد بدون الإنقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية؛
- إتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة،....الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائنها؛
- إنتشار و توسع التجارة الالكترونية[2].

1 http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5 (22/02/2018)

[2] إبراهيم يخي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مرجع سبق ذكره، ص49.

المطلب الثاني :انواع تكنولوجيا المعلومات.

إن تعدد التكنولوجيا ادى إلى وجود عدة أدى إلى وجود عدة تقسيمات لها ومن ابرز التقسيمات ما يلي :

اولا: تصنيف E .Brousseau

لقد اقترح**E .Brousseau** تصنيفا قائما على الوسائل او نوع التكنولوجيا وحسبه فان تكنولوجيا المعلومات ولاإتصال تتجسد في ثلاث مجموعات اساسية هي : وسائل الإتصال عن بعد ،الوسائل المعلوماتية ووسائل التليماتيك.

1_الوسائل عن بعد :تساعد هذه الوسائل على الإتصال المباشر بين الافراد بتعبير ولفظ طبيعيين من بين هذه الوسائل نجد الهاتف ، الفاكس ،البريد الإلكتروني ....الخ

2_الوسائل المعلوماتية : ترتبط بأنشطة محددة تتمثل جمع وتحزين ومعالجة المعلومات وهذه العمليات تبقى في حدود التركيبة التنظيمية سواء كانت مركز عمل أو خدمة أو مؤسسة .

3_وسائل التيليماتيك: وسائل وأساليب عمل تهدف إلى ربط نظم معلوماتية فيما بينها كالتبادل الآلي للمعطيات (EDI) وتختلف وسائل التيليماتيك عن الوسائل المعلوماتية من حيث انها تؤثر مباشرة على ميكانيزمات التنسيق .

ثانيا:التصنيف حسب معيار تسيير وقت العولمة

وفقا لهذا التصنيف نجد صنفين من تكنولوجيا المعلومات والإتصال الوسائل المتزامنة والوسائل الغير المتزامنة فالوسائل المتزامنة تضمن تبادل المعلومات في الوقت الحقيقي ، اما الوسائل الغير المتزامنة فتضمن تبادل المعلومات في أوقات مختلفة[1]

جدول رقم (1):تصنيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات حسب معيار الزمن.

وسائل متزامنة	الهاتف الثابت،النقال ،الوسائل

[1] بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،بومرداس ،جامعة امحمد بوقرة 2012/2011 ص77

	اللحظية،المحادثات، المحاضرات المصورة
وسائل غير متزامنة	الفاكس، الانترنت ،الوسائل الإلكترونية، المواقع الإلكترونية ،WIFI، المدونات الإلكترونية (BLOG)

Source : sylvie LADAME,op-cit ,p :13

رابعا : تصنيف تكنولوجيا المعلومات : شبكات - تطبيقات مرافقة

1_الشبكات: إن السبب الرئيسي لظهور شبكات الحاسوب هو حاجة الأشخاص و برمجياتهم إلى التشارك بالبيانات و المصادر فالحواسيب الشخصية المستقلة تعتبر أداة فعالة في انجاز الكثير من الأنشطة و لكنها غير قادرة على الاستفادة مما هو متاح من إمكانيات في الأجهزة الأخرى.

وفي القديم كان أبسط أشكال المشاركة التي يمكن تحقيقها هو المشاركة بالبيانات و البرامج فقط و ذلك من خلال استخدام الأشرطة الممغنطة في تنفيد هذه المشاركة و في أوائل السبعينات و تحقيقا لمبدأ المشاركة بكل أشكالها تم تطوير أنظمة الشبكات و توالت عمليات التطوير و التحديث في جميع جوانب شبكات الحاسوب إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن من تطور و هذا ما نجده جليا في شبكة الانترنيت.

2_شبكة الاترنيت: هي شبكة الشبكات تربط ملايين الحواسيب المنتشرة عبر العالم حيث تستخدم هذه الشبكة بروتوكول النقل و السيطرة و بروتوكول انترنت اللذان يرمزان لهما TCP/IP لتأمين الاتصالات الشبكية لذا فإنها أوسع شبكة حواسب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الالكتروني و نقل الملفات والأخبار و الوصول إلى الآلاف من قواعد من البيانات...الخ.

و لقد تطورت شبكة الانترنت عبر مراحل تارخية اعتبارا من 1969 سنة ظهورها كمشروع بحث مقدم من وزارة الدفاع الأمريكية و قد أطلق عليه تسمية شبكة أربانيت ARPANET .

لقد عرفت هذه الشبكة تطورات تارخية هامة ففي عام 1991 قامت جامعة مينيسونتا الأمريكية بإنجاز برنامج جديد يقدم تسهيلات جديدة في الوصول إلى المعلومات المخزنة في الشبكة أطلق عليه اسم غوفر Gopher و في العام التالي طرحت مؤسسة تعرف باسم CERN مشروع الشبكة العنكبوتية عبر العالم.

أما التطبيق الاقتصادي و التجاري للانترنيت فقد بدأ نهاية سنة 1992د ليتوسع إلى ما هو عليه

اليوم من تطبيقات تجارية مختلفة في شكل B2G، B2C **، B2B * ***...الخ.

3-شبكة الاترانيت: هي شبكة خاصة مكونة من مجموعة من الحواسيب سواء في حيز محدود المساحة أو في مناطق متباعدة و تتطلب هذه الشبكة وجود نظام قاعدة بيانات يتم تراسل المعلومات منه و إليه عبر أجزاء الشبكة ومثال على ذلك ربط أنظمة مجموعة من الجامعات من خلال شبكة موحدة مثل الأنظمة المالية و الإدارية و المكتبات[1].

4_**شبكة الإكسترانيت**: هي شبكة تستعمل نفس بروتوكولات الانترنيت بغرض خلق شبكة خاصة بالمؤسسة موجهة للتعامل مع شركاء المؤسسة (الزبائن، الموردين، الموزعين...الخ).

5_الشبكات المحلية: يتكون هذا النوع من الشبكات من مجموعة من الأجهزة و الحواسيب الموصولة ببعضها البعض بواسطة كيبل واحد أو أكثر و موزعة ضمن منطقة جغرافية محدودة أو صغيرة تسبيا كأن تكون طابق من بناية أو مجموعة أبنية بدون استعمال تكنولوجيا الانترنيت.

6-التطبيقات المرافقة للشبكات: تقدم هذه الشبكات خدمات اتصالية و معلوماتية كثيرة و قد تم استغلالها وتطويرها بما يخدم المؤسسة و يسهل استعمالها مع بيئتها الداخلية و الخارجية و من الخدمات نذكر: خدمة البريد الالكتروني، البرامجيات الجماعية (Groupware)، التبادل الالكتروني للمعطيات (EDI)، التدفق الالكتروني للوثائق (work flow) .

7_**خدمة البريد الالكتروني**: و هو تبادل للرسائل النصية و ملفات متنوعة (أصوات، صور، برامجيات ...) و هو يحد و يقلل كثيرا من التكاليف العالية للنداءات الهاتفية بعيدة المدى و يفعل الاتصال بين مختلف أجزاء المؤسسة.

8-البرمجيات الجماعية Groupware: هي شكل متخصص من أشكال المؤتمرات عن بعد و مؤتموات البيانات التي تسمح للافراد الذين يعملون في مواقع مختلفة من أن يعملوا سوية على وثائق و مشاريع مشتركة بطريقة متزامنة أو غير متزامنة.

9_التدفق الآلي للوثائق workflow : هي دائرة وثائق يعمل عليها بالتناوب مستخدمين في مستويات مختلفة ففيما يعمل المستخدمين في البرمجيات الجماعية بصفة جماعية على نفس الوثائق و في أوقات مختلفة فإن تدفق الوثائق "workflow" يضم تتبع سيرورة معينة فالمستعمل X من المستوى الأول يعمل على الملف ثم يؤكد و يبعث إلى المستعمل Y من المستوى الثاني و الذي بدوره يؤكد و يبعث إلى المستعمل Z من المستوى الثالث كما يمكن لعدة مستعملين في مستوى واحد العمل ثم الإرسال إلى المستوى الأعلى للتأكيد.

[1] بن بوزيد شهرزاد،مرجع سبق ذكره ،ص ص77 78

10_التبادل الإلكتروني للمعطيات EDI : هو نظام معلوماتي جماعي هدفه التبادل بطريقة إلكترونية لرسائل مهيكلة و معبرة عن العمليات التسيرية بين حواسيب مؤسسات مستقلة لكن شريكة في إطار اقتصادي و يمثل EDI تكنولوجيا واسعة الاستعمال في المؤسسات الأوروبية حيث أن 73.5% منها و في كل القطاعات تستعمل هده التكنولوجيا.[1]

المطلب الثالث : آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية ، الاقتصادية و الاجتماعية[2]

اولا :الاثار التنظيمية.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية (المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما ، التقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي..)، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي في الجدول التالي[3]:

الجدول رقم (2)فرق بين مؤسسة تعتمد TIC والتقليدية

[1] بن بوزيد شهرزاد،مرجع سبق ذكره ،ص 78

[2] بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية ،بويرة ،جامعة اكلي محمد اولحاج،2014/2013 ص ص57 60

[3] نجم عبد الله الحميدي وآخرون ،نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر ، الطبعة الثانية دار وائل للنشر، عمان2009 ، ص ص287-291

العوامل والابعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	واسعة ومرونة عالية
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي /بيروقراطي	مفلطح الشبكي
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكلين (غير مبدعين)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة

المصدر :نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره ص 290

ثانيا :الآثار الإقتصادية.

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الأن ، الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضفي على العمل قيمة مضافة الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة و الصناعة، ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل افضل ، في بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعمير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل واسهاماتها في سرعة ودقة انجاز المهام والواجبات المطلوبة.[1]

ثالثا: الآثار الإجتماعية.

[1] بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة ، نفس المرجع السابق ص ص60 61

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل انها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحولات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق أثارا على البنيان المجتمعي ،و البناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال،وهذا يخلق أثار ايجابية وسلبية على المجتمع منها :

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب علي ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات؛
- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعانات التي يتعرض لها الأفراد؛
- تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية...إلخ؛
- لقياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد، والمجتمع نذكر منها الآثار الصحية مثل (المخاطر الصحية للشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع و المجالات الكهرومغناطيسية إدمان الهاتف المحمول والانترنت ، تعب العين والصداع) وكذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها : استهلاك الطاقة ، وما تخلقه على الجانب البيئي ، مشكلات وحدات التصنيع المواد المضرة بالبيئة ...الخ.

بالإضافة إلى ذلك تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها ، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة على تهديد الامن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات[1] .

[1] نفسه

الخلاصة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة مترابطة من الأدوات والوسائل لها خصائص ومميزات تتمتع بها وعلى رأسها السرعة في الأداء والتقليل من النفقات، والسهولة في الاستخدام، والتي تجعلها تحتل مكانة هامة في أغلب القطاعات، بل تشمل حتى الأفراد والمجتمعات، ويعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة، حيث سخرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خدمات لتسهيل حركة التبادلات و تحسين العلاقات،

إن الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي أصبح يمثل أحد أهم المتغيرات العالمية ساهم في ظهور الفجوة الرقمية، حيث أصبحت القوى التي تسيطر على صناعة هذه التكنولوجيا هي وحدها مؤهلة للحفاظ على مواقعها وضمان تقدمها، فالثورة المعلوماتية وشبكة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية سمحت بفرض إيديولوجية جديدة وهي البقاء للأقوى من خلال الأداء الاقتصادي الجيد

الفصل الثاني

تمهيد:

في ظل المتغيرات الاقتصادية الجديدة والتوجه نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية، أصبحت المؤسسات الاقتصادية تواجه ضغوطا متزايدة نحو إحداث التغيير والتطوير، في وقت أصبحت فيه طرق وأساليب الإنتاج والتنظيم متجددة، ، وقد واكب ذلك قفزات كبيرة في استخدام وتطبيق أدوات وتكنولوجيات مختلفة من أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي لها تأثير كبير حيث تسمح بإيجاد منهج عمل سليم وواقعي يساعد على تحقيق الكفاءة والجودة وحسن التسيير، وبناءا على ذلك جاء هذا الفصل ليتناول علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الاقتصادية، وقد ثم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، حيث يتناول المبحث الأول ماهية المؤسسة الاقتصادية، أما المبحث الثاني فقد تم تخصيصه لدراسة محيط المؤسسة الاقتصادية، وفي مبحث أخير نتطرق إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية.

المبحث الاول : ماهية المؤسسة الاقتصادية.

المؤسسة الاقتصادية هي مجال واسع للدراسات العلمية و الاقتصادية والبحوث النظرية والميدانية ، وهدفنا في هذا المبحث التعرف على المؤسسة الاقتصادية من خلال تعار يفها والتطرق الى تطورها التاريخي ومع تقديم الخصائص وأهداف المؤسسة على مستوى الاجتماعي و الاقتصادي .

المطلب الأول : مفهوم المؤسسة الاقتصادية .

تتعدد التعا ريف التي أعطاها علماء المالية و المفكرون الاقتصاديون للمؤسسة الاقتصادية وذلك لتشعبها ولتعقد وظائفها، كما اختلفت آراء الاقتصاديين حول تعريف المؤسسة ، حيث لكل منها يرتكز على جانب من جوانبها كالهيكل او العناصر المكونة لها وطبيعة نشاطها وسوف نوضح هذا في جملة من التعاريف [1].

[1] http://www.chourok.net/vb/showthread.php?t=7266

يرى الدكتور عمر الصخري على ان المؤسسة تنظيم انتاجي معين ، الهدف منه هو ايجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل انتاجية معينة ثم نتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الايرادات الكلية والناتجة من ضرب سعر السلعة في الكمية الباعة منها ، وتكاليف الانتاج.

وتعرف المؤسسة على انها "المؤسسة لها صيغة إعتبارية مستقلة وتحمل اسما مستقلا ولها مميزات المستقلة ونظامها الخاص بها ، ولها حسابها المصرفي كما لها خطتها الخاصة بها وهذا الكيان القانوني الضروري والهام لتحديد حقوقو و واجبات المؤسسة اتجاه الدلة ولمعرفة النجاحات المحاسبية "[1]، ويمكن اعتبار المؤسسة عميل اقتصادي يقوم بنشاط اقتصادي ذات طابع صناعي أو تجاري او خدماتي[2] وبالتالي هيكل عضوي متكامل مكون من مجموعة عناصر مادية وبشرية (مستخدمين و مصالح و وحدات اقسام) تترابط مع بعضها البعض بشكل متكامل لتشكيل هيكل اقتصادي ومنه فان المؤسسة نظام متكامل مشكل من مجموعة العناصر ذات التاثير التبادل.

وبمنظور عام المؤسسة الاقتصادية هي عبارة عن مجموعة من الوسائل المستعملة (عوامل الانتاج) سواء كانت بشرية او مادية او مالية ، تهدف الى تحقيق اهداف معينة، وهي تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني و اجتماعي معين هدفه دمج عوامل الانتاج من اجل الانتاج او تبادل سلع او خدمات من اعوان اقتصاديين اخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه هذا التنظيم وتبعا لحجم ونوع نشاطه .

المطلب الثاني : التطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية .[3]

ان المؤسسات الاقتصادية المختلفة التي نراها في الواقع لم تظهر باشكالها الحالية من اول مرة بل كان ذلك لعدة تغيرات وتطورات متواصلة و متوازية من التطورات التي شهدتها النظم الاقتصادية و الاجتماعية و الحضارات البشرية منذ ان تمكن الانسان من الاستقرار و تحضير حاجاته ونظرا لما للمؤسسة من اهمية ودور في النشاط الاقتصادي للمجتمعات فانه يجدر بنا

[1]

[2] اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على تسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، بلقيدوم صباح ، مبارك بوعسة ، 2013/2012 ، جامعة قسنطينة 2 ، علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ص 60

[3] http://www.chourok.net/vb/showthread.php?t=7266

الإطلاع على تطوراتها ضمن المجتمع ابتداء من الإنتاج الأسري البسيط لغاية ظهور التكتلات و الشركات المتعددة الجنسيات .

-1- الانتاج الاسري البسيط :

لقد اعتبر الانسان زراعة الارض وتربية المواشي من اهم النشاطات واهم موارد حياته وذلك لتلبية حاجاته الساسية و المتمثلة في الماكل ، المشرب ، الملبس ، وقد استعمل بعض الادوات البسيطة والتي يقوم بنحتها و تحضيرها كبار الاسر ، وكان هذا النشاط يتم داخل الاسر وفي الحقول او المدن ، كما ان التجارة لم تعرف انذاك ، حيث كانت المنتجات اليدوية تصنع وفق طلبات معينة من افراد المجتمعات وعادة تتم المبادلة بالمقايضة بين الاسر التي تصنع وفق طلبات المجتمع، واهم الحرف اليدوية التي كانت سائدة في تلك الازمنة النجارة ، الحدادة ، الدباغة و صناعة المنتجات الجلدية كنعال و السروج وكذلك الغزل والنسيج وصناعة السلاسل .

-2-ظهور الوحدات الحرفية :

بعد ان تهيأت الظروف المتمثلة في تكوين تجمعات حضرية و ارتفاع الطلب نوعا ما على المنتوجات الحرفية من ملابس و ادوات انتاج و لوازم مختلفة بالاضافة الى ظهور و لاول مرة عمال بدون عمل أو باعمال مستقلة في منازلهم كل هذا ادى الى تكوين محلات او ورشات يتجمع فيها اصحاب الحرف المتابهة من اجل انتاج اشياء معينة تحت اشراف كبيرهم او اقدمهم في الحرف ...على شكل اسري يغيب فيه الاستغلال او القسوة و هكذا فقد وجدت عدة ورشات حرفية للتاجرين ، النحاسين ، الحدادين .....الخ [1]

-3- النظام المنزلي للحرف :

ادى ظهور طبقة التجار و الراسماليين إلى إستعمالهم لعدة طرق من اجل الحصول على المنتجات وبيعها في ظروف مرضية ومن الطرق المستعملة بإضافة إلى التعامل على المجموعات الحرفية ، الاتصال بالاسر في المنازل وتمويلهم بالمواد من اجل انتاجهم لسلعة معينة غالبا كانت عملية الانتاج المنزلية مرحلة من مراحل انتاج السلعة وقد وجد التجار سوق العمل خاصة في الاسر الريفية التي كانت على استعداد لزيادة دخلها بواسط احتراف حرفة اخرى إلى جانب الزراعة ،

[1] بلقيدوم صباح ، مبارك بوعسة ، نفس المرجع السابق ص62

يمكنها من تغطية حاجاتها المتزايدة وهكذا اصبح و لاول مرة عمال حرفيون في المنازل لا يملكون سوى قوة عملهم و ممولون من طرف تجار اصحاب رؤوس اموال وكل منها مرتبط بالأخر ارتباطا نفعيا

-4- ظهور المانيفاكتورة :

ان تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج الحرفي نظرا لتطور الأذواق و المستوى الحضاري من جهة و إرتفاع عدد السكان من جهة اخرى وكذلك ظهور الاكتشافات الجغرافية ، ادت الى إثراء طبقة التجار الراسماليين الذين امتلكو أدوات انتاج يدوية فعملو على ايجارها الى اشخاص و اسر داخل المنازل من اجل القيام بانتاج طلباتهم التي كانو يطالبون بتنفيذها في اوقات بمواصفات مناسبة في وقت لاحق استطاع هؤلاء التجار ان يقومو بجمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد من اجل ان يتمكنو من مراقبتهم بشكل اكبر وان يستعملو وسائل انتاجهم بشكل اكثر استغلالا وهكذا ظهرت المصلنع في كلها الاول manufacture والتي تتكون من ادوات بدائية يشتغل عليها العمال بايديهم وتخضع لتنظيم يختلف عن تنظيم الوحدات الحرفية السابقة اذ اصبح فيها صاحب المحل والادوات هو المشرف على عملية الانتاج من بدايتها الى نهايتها وقد كانت المانيفكتور ة تعبر عن منعرج حاسم في تاريخ المؤسسة الاقتصادية حيث تعتبر شكل الانتاج اليدوي الذي تولدت عنه المؤسسة الرأسمالية فيما بعد .

-5-المؤسسة الصناعية الآلية :

بعد ان توفرت الاسباب من اكتشاف عملية موجهة نحو الانتاج الصناعي واتساع السوق اكثر فأكثر ولعب الجهاز المصرفي دورا هاما في التطور الإقتصادي ، ظهرت المؤسسات الآلية الأولى التي كانت فيها وسائل العمل الآلية بعد ان كانت المانيفاكتورة يدوية حسب تعريفات بعض الإقتصاديين فان الآلة آنذاك لم تكن سوى جهاز مكون من مجموعة من الاجزاء كانت ذات شكل يدوي وعند اخرين فان الادوات في الحرف كانت تستعمل طاقة محركة يدوية في حين أن الآلة هي أداة تستعمل طاقة محركة حيوانيا او مائيا أو من الريح .....الخ، ويرجع الاقتصاديين ظهور اول الورشات أو المؤسسات الرأسمالية الى بداية القرن الثامن عشر أي بظهور المؤسسات الكبرى المشغلة لعدد كبير

من العمال وكذا بروز تقسيم العمل وتجدر الاشارة أن ظهور الورشات الاكثر تطورا كان في انجلترا على يد "أركوريخ" في ميدان النسيج .[1]

-6- التكتلات والشركات المتعددة الجنسيات :

مع التطور الذي شهده الاقتصاد الرأسمالي كانت هنالك ضرورة للمؤسسات لإتباع عدة إستراتجيات تتكتل فيما بينها (التكتل الاقتصادي) و كذا الدخول في الأسواق الخارجية ليس في صورة موزعة للسلع و الخدمات فقط بل أيضا كمنتج في أكثر من بلد خارجي وهي ما يدعى شركة متعددة الجنسيات.

ب_تطور التاريخي المؤسسة الاقتصادية الجزائرية :

مرت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بعدة مراحل، ظهرت بعد الاستقلال ونحن نعلم أن الجزائر خرجت مدمرة الاقتصاد و 90 %من العاملين كانوا من المعمرين والأجانب، فكانت المرحلة الأولى هي مرحلة التسيير الذاتي ،التي ظهرت كرد فعل للظروف الاقتصادية، السياسية والاجتماعية. قد وصل عدد المؤسسات الصناعية المسيرة ذاتيا في سنة1964 إلى ما بين 345و413 مؤسسة وكانت اغلبها صغيرة الحجم، لكن منهج التسيير الذاتي لم يدم طويلا حيث تحولت هده المؤسسات الصغيرة إلى مؤسسات وطنية في سنة1965 تحت المراقبة المباشرة للدولة ولم يعد التسيير الذاتي يسيطر إلا على 5.6%من القوى العامة مقارنة مع6.49%للمؤسسات الوطنية و2.41% للمؤسسات الخاصة، ففي هده المرحلة تأسست الشركة الوطنية للنفط والغاز sonatrach و الشركة الوطنية للحديد والصلب...sns في هذه المرحلة كانت تحدد الأهداف العامة للاقتصاد الوطني حسب منطق الخطة الاقتصادية الموضوعية وليس حسب قانون العرض والطلب، بهذا أصبحت عملية اتخاذ القرارات تتم خارج المؤسسات الوطنية من طرف الجهاز المركزي للتخطيط.[2]

المطلب الثالث : خصائص المؤسسة الاقتصادية واهدافها .

إن الخصائص و المقومات التي نتكلم عنها هنا هي تلك التي تتصف بها المؤسسة الإقتصادية أينما كانت سواء في بلد متقدم صناعيا أو في طريق التنمية ، غير أن المؤسسة العادية لها صفات ذاتية يمكن الاستعانة بها للتعرف على مكانتها (نقاط قوتها و ضعفها) ، وهذه الصفات أو الخصائص هي التي

[1] بلقيدوم صباح ، مبارك بوعسة ، نفس المرجع السابق ص64

[2] http://alkhaimadz.123.st/t72-topic في 05/31/ 2018، 17:55

تمكنها أول من التطور . ومما سبق و من مختلف التعاريف السابقة الذكر يمكن أن نستخلص أهم الخصائص التي تتصف بها المؤسسة و هي كالتالي :

- إن المؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها للحقوق و الصلاحيات و من حيث واجباتها و مسؤولياتها
- قدرتها على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف و ظروف مواتية.
- التحديد الواضح و الجلي للأهداف و الأساليب التي تزاول نشاطها في حدودها.
- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها و ذلك بضمان وفرة المواد الأولية و كذا الموارد المالية عن طريق الإعتمادات ،الإيرادات والقروض.

والمؤسسة المؤسسة الاقتصادية تساهم في نمو الدخل الوطني باعتبارها وحدة اقتصادية ، ومن أهم الخصائص الرئيسية لها نجد ما يلي[1]:

-1-خاصية الهيكلة المنظورة و الملائمة

يعبر الهيكل أساسا عن تكوين الوضعية للمؤسسة ، كيفية تنظيمه مستويات المسؤولية و اتخاذ القرارات فيها كلما كانت الهيكلة واضحة معبرة جدا عن العلاقات و التبادلات بين الأقسام و الوظائف من جهة و مرنة لتأخذ التغيرات المرتبطة بالمحيط و الإستراتيجية من جهة أخرى ، كلما كانت أكثر ملائمة ومساعدة على تحقيق الأهداف و بالتالي الأداة الجيدة أو الأحسن و عليه فإن الهيكل الكلاسيكي و منه التنظيم التقليدي لا يلاءمان المؤسسون الحديثة إطلاقا في السنوات الأخيرة نجد المؤسسات في الدول الصناعية بما فيها الكثير من المؤسسات اليابانية التي تبذل جهودا جبارة في إعادة تنظيم هيكلها و نشاطها إذا وجدت حاليا مؤسسات اقتصادية لا تولي اهتماما لذلك فإن حظوظها في البقاء و الملائمة مع قوى السوق المتضاربة و المستجدات الكثيرة و السريعة في عصرنا الحاضر قليلة جدا ، ماذا إذن في حالة نوع المؤسسات الجزائرية

-2-خاصية التقرب من المستهلك

مما لاشك فيه وجود المصانع و المؤسسات الاقتصادية مرتبط بوجود المستهلك الفعلي أو المتوقع و باعتبار المستقبل ينصح أن تقوم تلك الهياكل الاقتصادية بالتوجه نحو السوق أو الاستهلاك ،فتكاثر الإنتاج من جهة و كذلك الاختلافات بين المستهلكين من جهة أخرى تفرض على المؤسسة الحديثة

[1] http://www.titmag.net.ye/modules.php?name=News&file=categories&op=newindex&catid=32 ، 2018/05/08 16:56

الاقتراب أكثر من السوق أو المستهلك بمعنى هذا انه على المؤسسة المساهمة في الحياة الاقتصادية بتقديم دراسات قصد التعرف على الاحتياجات و الرغبات من النواحي الكمية و النوعية و الجودة كي تنتج ما يمكن بيعه عوض بيع ما تنتجه

-3- خاصية اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات :

إن مميزات المؤسسة في البلدان المتقدمة ذات تكنولوجيا عالية تنطوي مثل هذه التكنولوجيات على كل الوسائل التقنية و الآلية الحديثة و التي ترتبط بكيفية أو أخرى بالمعلومات ،ن خاصيتها هي أنها تمكنت من الحصول و جمع البيانات و معالجتها و تحويلها إلى معلومات موثوق فيها ، لتخزينها و إرسالها عند الطلب دون تأخير بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية

-4-خاصية الاعتماد على الإبداع و التجدد

المقصود بالإبداع هنا التكنولوجي المرتبط بالمنتجات و طرق الإنتاج إذ أنه المصدر الأساسي للقوة التنافسية،أما التجديد فهو تعبير إيجابي من شأنه أن يساعد على تحسين التسيير و الأداء ويدخل ضمن هذا التجديد في طرق تسيير الأفكار و التنظيم و بالنسبة للإبداع خاصة فمزاولته يمكن أن يكون إما صفة رسمية أو عكس ذلك مهما كانت الطريقة للاتصال و الارتباط مع هيكل التعليم العالي و البحث العلمي و التكنولوجي أصبحا أمرين ضروريين في هذا العصر و ما تعاني منه اقتصاديات دول العالم النامي في هذا الصدد إنما هو عدم و جود أو ضعف العلاقات بين الهياكل كلها.

ب_أهداف المؤسسة الاقتصادية :[1]

يسعى منشئ المؤسسات الاقتصادية ، العمومية منها و الخاصة الى تحقيق عدة أهداف تختلف حسب إختلاف أصحاب المؤسسات و طبيعة و ميدان نشاطها ، ومن بين هذه الأهداف نذكر ما يلي :

- تحقيق متطلبات المجتمع؛
- الإستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج والتخطيط الجيد والتدقيق للإنتاج و التوزيع؛
- مراقبة تنفيذ الخطط و البرامج؛
- ضمان مستوى مقبول للأجور ؛
- تحسين مستوي معيشة العمال؛

[1]

- إقامة أنماط إستهلاكية معينة ؛
- توفير تأمينات و مرافق للعمال؛
- توفير وسائل ترفيهية و ثقافية؛
- تدريب العمال المبتدئين؛
- تخصيص أوقات للرياضة؛
- البحث و التنمية؛

ومع تطور المؤسسات عملت على توفير الإدارة ،مما زاد أهمية الاتصال لنسبة عالية و هذا حسب حجم المؤسسة الذي يتناسب طرديا معها كما أن المؤسسة الاقتصادية تؤدي دورا هاما مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث و التطوير التكنولوجي ، نظرا لما تمثله من وزن في مجموعها و خاصة المؤسسات الضخمة منها ،من خلال الخطة التنموية للدولة المتوسطة الأجل التي يتم من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات بدءا من الهيئات و مؤسسات البحث العلمي و المؤسسات الاقتصادية و كذا هيئات التخطيط الآخر كالمجلس الاقتصادي الاجتماعي .....الخ .

المبحث الثاني: المؤسسة الاقتصادية والمحيط

المؤسسة كوحدة اقتصادية ليست معزولة فهي تتأثر بعدة عوامل كونها نظاماً مفتوحاً يعمل ضمن محيط متفاعل يتميز بمعطيات متغيرة ومستمرة، خاصة تلك المتعلقة بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والتكنولوجية، وهذا يعني أن المؤسسة الاقتصادية لا يمكن أن تبقى وتنمو بدون دراسة البيئة المحيطة بشكل علمي وصحيح سواء تعلق الأمر بالبيئة الخارجية أو البيئة الداخلية، فالبيئة أو المحيط له تأثير كبير على خدمات المؤسسة إما إيجاباً أو سلبا، ومن هنا فإن الدراسات الميدانية تؤدي نتائجها إلى مساعدة المؤسسة على التأقلم مع عوامل محيطها المتغيرة وجعلها تؤثر بشكل إيجابي.

ولا شك أن تحديد مفهوم البيئة أو المحيط الخاص بالمؤسسة الاقتصادية من أهم المسائل التي يتعرض لها الباحثين في مجال علم اقتصاد المؤسسة الذي لا يقتصر على دراسة المؤسسة في حد ذاتها بل يتعدى ذلك ليشمل العلاقة بين المؤسسة والبيئة.

أ_مفهوم محيط المؤسسة :

البيئة التي تعمل فيها المؤسسة هي عبارة عن مجموعة عناصر مؤثرة ولكن غير متحكم فيها ويرى بروكتوز« البيئة هي عبارة عن بحر والمنظمة ما هي إلاّ سفينة في هذا البحر، والبحر هو عبارة عن

المتغيرات الخارجية والسفينة هي المنظمة بما فيها المتغيرات الداخلية»[1] ومن هنا يلاحظ وفق العلاقة السابقة أن البيئة تصنف إلى قسمين[2]:

①**الماكروبيئة:** بمعنى الإطار الكلي الذي يجمع الاتجاهات الكبرى لتطور المجتمع.

②**الميكروبيئة:** أي الإطار الجزئي الذي ينطوي على العناصر التي هي في اتصال مباشر مع المؤسسة.

وما يلاحظ من خلال التصنيفات المتعددة للبيئة هو أنه توجد قوى أو متغيرات داخلية وخارجية تتأثر بها المؤسسة ولا تستطيع الرقابة عليها ولكن يمكن أن تستفيد منها، وعليه فإن تحليل المحيط أو البيئة من طرف المؤسسة يسمح بتسليط الضوء على نقطتين هامتين وهما[3]:

①تحديد المزايا والتهديدات البيئية.

② تقييم مختلف العناصر القادرة على التأثير على نشاط المؤسسة.

ب_مكونات محيط المؤسسة[4] :

يتكون محيط المؤسسة من مجموعة من العناصر يمكن تقسيمها :

_عناصر جزئية : وتشمل الأطراف و المتغيرات التي لها علاقة مباشرة مع المؤسسة

_عناصر كلية : وهي الوسط العام الذي يكون نظام اشمل يحتوي على العناصر الجزئية يتبع عدة مقاييس في تحديد عناصره

- **العناصر الجزئية :** تعمل المؤسسة على اختيار المكان المناسب الذي تستخدمه مقرا لها اعتماد على مزايا و دراسة القيود التي سوف تواجهه وتتخذ هذه العناصر شكلا قريبا أخر قائم

1_الشكل القريب : والمقصود به المؤثرات القريبة من المؤسسة مثل :

---

[1].محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق، **أساسيات التسويق الشامل والكامل**، دار المناهج، عمان، 2002، ص. 74.

[2]. بن حبيب عبد الرزاق، ، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2002، ص. 34.

[3].LASARY., **économie de l'entreprise**, l'imprimerie ES-SALEM, Cherraga, 2001, P. 35.

[4]عبد الرزاق بن حبيب ، "اقتصاد و تسيير المؤسسة " ، الطبعة الثالثة ، 2006 ، الجزائر ، ص 42

_قرب الأسواق : في معظم الأحيان تتخذ المؤسسة مقرا لها قريب من المواد الأولية إذا كانت إنتاجية وقريب من الزبائن إذا كانت خدمية

_نقاط الجذب للتطور الاقتصادي : تفضل المؤسسات التمركز في أماكن الكثافة السكانية و المؤسسات المالية و الممولين والقريبة من الطرق و الموانئ و مراكز البحث و هذه العوامل تساهل في خلق تفاعلات متبادلة سريعة و مربحة .....

2_الشكل القائم : و هو التعلق بالتأثيرات داخل المؤسسة و التي تخص الوظائف الكبرى التالية :

_القيود المتعلقة بالإنتاج

_القيود المالية .

_قيود تسيير الموارد البشرية .

_القيود التسويقية .[1]

العناصر الكلية: وتتكون من :

1_البيئة الاقتصادية : تتمثل في الوضع الاقتصادي العام السائد و مؤشراته المختلفة و التي قد تتأثر بها المؤسسة على المستويين المحلي و العالمي ، ومن أهم هذه المؤشرات : معدل التضخم ، ميزان المدفوعات ....ومن واجب المؤسسة تقييم هذه العناصر من أجل أخذ فكرة من الفرص المتاحة و التهديدات الموجودة في السوق .[2]

2_البيئة الاجتماعية و الثقافية : تتعلق بالقيم السائدة و العادات و التقاليد و التصرفات التي تحكم سلوك الأفراد و المجموعات ، وكيفية تعاملهم من الحقوق الإنسانية و التطورات الثقافية و الخصائص السائدة في المجتمع و التي ترغب المؤسسة أن تنشط فيه .

3_البيئة السياسية و القانونية : تتمثل في القوانين و التشريعات الحكومية التي تحدد علاقات المؤسسة بالدولة إضافة إلى الفلسفة السائدة و القوى السياسية المشاركة في الحكم و التي قد تكون مصدرا للفرص أو مصدرا للتهديدات بالنسبة للمؤسسة و من أهم العناصر المشكلة لها : الضرائب و الرسوم ، القرارات السياسية ، الاستقرار السياسي .

[1] عبد الرزاق بن حبيب ، مرجع سبق ذكره ، ص 43
[2] ناصري دادي عدون ، "اقتصاد المؤسسة "، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، الطبعة الاولى ، 1998 ، ص 80

4_البيئة التكنولوجية : و يمثل المحيط الذي يتعلق بأدوات استخدام الإنتاج كالاختراعات و الابتكارات التي أصبحت سلاحا للتحكم في الإنتاج و الأسواق كاعتماد الإعلام الآلي و الروبوتيك، و يتطلب التغيير السريع في التكنولوجيا أن تعمل المؤسسات جاهدة للحصول على التكنولوجيا الجديدة لدعم مركزها التنافسي لكونها تتعلق بالوسائل الغنية المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات و للتكنولوجيا تأثير على مؤسسات من حيث الطلب ومن حيث الطلب ومن حيث العمليات الإنتاجية و هذا الأخير يتطلب ضرورة التدريب الدائم للعمال لتأهيلهم لاستخدام التكنولوجيا الحديثة .[1]

المطلب الثاني : علاقة المؤسسة بالمحيط وأهميته

يعتبر المحيط بالنسبة للمؤسسة بمثابة الهواء بالنسبة للإنسان ، إذ لا تستطيع البقاء و الاستمرار م هي منعزلة عنه .

1.علاقة المؤسسة بالمحيط[2] :

رغم التأثيرات السلبية التي قد يؤثر بها على المؤسسة فإنه قد يوفر لها كذلك فرصا للنجاح و المؤسسة بدورها تؤثر على المحيط و بذلك فالعلاقة بين المؤسسة و المحيط هي علاقة متبادلة ، و المسير الاستراتيجي بدوره عليه المحافظة على بقاء و استمرار مؤسسته من خلال جعل تأثير المحيط على نشاط مؤسسته إيجابيا ، حتى يصل إلى تحقيق أهدافها ، من خلال ما يلي :

1.محاولة التأقلم مع مختلف القوانين التي تصنعها الدولة ، من أجل تفادي تأثيرها السلبي على السير العادي لنشاطها .

2.انتهاج و تطبيق قواعد اقتصاد السوق بهدف البقاء و الاستمرار في محيط تسوده المنافسة .

3.اعتماد آليات السوق في تحديد أسعار منتجات بالمؤسسات الوطنية لأن ذلك دور أساسي في تسويق المنتوج ، و بالتالي تلبية رغبة الزبون و تحسين سعة المؤسسة في السوق

4.الاستغلال العقلاني للموارد المالية المتاحة أمام المؤسسة سواء الداخلية ، أو الخارجية بحيث يساعدها ذلك على التوسع و النمو.

5.التقليل من التموين بالمواد الأولية من الخارج .

6.محولة تحسين علاقة المؤسسة بالموردين .

7.مواكبة التطور التكنولوجي في جميع المجالات .

[1] ناصري دادي عدون ، نفس المرجع السابق ، ص 81

[2] http://mascara29.ahlamontada.com/t616-topic 16:54. 31/05/2018

8.الاهتمام بتكوين العمال و تدريبهم و تحفيزهم من أجل رفع إنتاجية العمل و تحسين جودة المنتوج ، و بالتالي تخفيض تكلفة الإنتاج للوحدة الواحدة ، و الإستعانة بالجامعات و مراكز التدريب و المتخصصة .

2.أهمية المحيط بالنسبة للمؤسسة[1]

تتجسد أهمية المحيط للمؤسسة من خلال النقاط التالية :

1.المؤسسة غير معزولة : أي أنها لا تنشط في فراغ بل مرتبطة بشبكات من المتعاملين من أسواق و هيئات و أفراد مما يحتم عليها مسايرة التطورات الخارجية الحاصلة من خلال التأقلم في عملية التعامل معها .

2.أثر الأفراد و الهيئات عليها : تفرض الأفراد و الهيئات و المؤسسات الأخرى قيودا و ترسم للمؤسسة حدودا لها طبائع مختلفة (ثقافية ، اجتماعية ، اقتصادية ، بيئية).

3.المؤسسة مكونة من شبكة : و تشمل الأفراد و الجماعات لكل منها أهدافها و اتجاهها ، قد تختلف أو تلتقي نسبيا و هؤلاء هم أطراف في محيطها أو بعبارة أخرى مصدر مهم منه ، بكل ما يحوي من عوامل اقتصادية ، سياسية ، اجتماعية ,,,,إلخ.

المطلب الثالث : تأثير المحيط في المؤسسة .

يعتبر المحيط المصدر الوحيد لعوامل الانتاج التي تستهلك المؤسسة مخرجاتها ، فهذه البيئة هي التي تشمل على الأشخاص الذين يقدمون جهدهم العضلي أو جهدهم الفكري من أجل تسيير هذه المؤسسة بالإضافة إلى تعاملهم معها في صورة مستهلكين

كما يشكل المحيط الجغرافي مصدرا لمواردها الاولية و هي ايضا في تكوين وسائل الإنتاج المستعملة وكل هذا يلعب دورا هاما في المؤسسة .

1_أثر تكوين الإنسان : يعتبر الإنسان المخلوق الوحيد الذي يستطيع التصرف بمنطق و حكمة و تتحدد نتائج هذا التصرف لكيفية إنجازه للمهام المنوط ب ، وهذه الكيفية ترتبط بدورها بنوعية تكوين أفرادها تكوينا يسمح لها بالتطور المتوازن و المستمر لتوفير حياة تمتاز بالرفاهية .

ويمكن لأفراد المجتمع أن يؤثروا في المؤسسة بثلاثة طرق :

[1] المؤسسة الاقتصادية وثقافة التغيير ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،علوم التسيير ،بودالي مراد ،2015/2014 .جامعة الجزائر 3 ،شعبة علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. ص32

1_1.بواسطة العامل : يرتبط العامل بالمؤسسة ارتباط وثيقا لمشاركته المباشرة في إنتاج منتجاتها و تتوقف كمية و نوعية هذه المشاركة على نوعية قوة العمل المنفقة و التي تتشكل في مجموعة من العوامل فيزيولوجية و معنوية وهذه الأخيرة تعد رصيدا مخزنا مما يتلقاه الفرد من تربية و تعليم و التكوين و محتواه ذات مستوى جيد كان المتحصل ذا كفاءة تساهم في رفع المستوى الإنتاجي للمؤسسة .

1_2.بواسطة المسير: يعد مسير العضو الأساسي في تنظيم و إدارة نشاط المؤسسة ، ففي حالة ما كان هذا العضو يتمتع بكفاءة و نزاهة كفاية بالإضافة إلى توفر روح المبادرة فإن المؤسسة سوف تتمكن من الحصول على أحسن النتائج إذا ما توفرت لها العناصر الأساسية الأخرى و بالعكس فإن النقص في مستوى تكوينه أو كفاءتها ستؤدي إلى نتائج سيئة أو عدم استمرارها طويلا .

1_3 .بواسطة المستهلك : يتلقى المستهلك منتجات المؤسسة في الأسواق التي تطرحها فيها فإذا كان هذا المستهلك على مستوى كاف من التكوين و التعليم فإنه لا يوجد صعوبة في اقتناء ما يحتاجه من سلع و خدمات و فهم طرق استعمالها و إدراك الدعاية و الإشهار لها مما يزيد من مبيعاتها ، وهذا هو الأثر الإيجابي الذي يقدمه المستهلك على منتجاتها ، أما في حالة نقص التكوين أو انعدام و انخفاض مستوى التعليم في المجتمع فسيكون له أثر سلبي على مبيعاتها ورقم أعمالها .[1]

2_اثر المواد الأولية : وهي إحدى العناصر التي يتوقف عليها نشاط المؤسسة فتوفرها بشكل كافي ومستمر و بنوعية مقبولة يبعد المؤسسة على التوقف في الإنتاج ، إلا أن المواد الأولية يلعب فيها العنصر البشري دورا هاما فتوعية و كمية المواد تتعلق بكفاءة أفراد المجتمع و المؤسسات التي تحضرها و بمدي تطورها التكنولوجي

3_أثر التطور التكنولوجي : تستعمل المؤسسة ضمن عوامل الإنتاج آلات و معدات مختلفة تكون قد أنتجت في مؤسسات أخرى ، ويتوقف مستوى إنتاج المؤسسة المستعملة لها بمستوى تطورها و مدى كفاءة استعمالها أي بمدى جودة و ملائمة التقنيات التكوينية التي تحصل عليها لعمال و هنا أيضا يضهر الدور الذي يلعبه العنصر البشري في الاختراع و إنتاج الآلات .[2]

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المؤسسة الاقتصادية

[1] بن واضح الهاشمي ، عماري عمار ، تقييم البيئة الخارجية و أثرها على فعالية المؤسسة الاقتصادية ، ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي حول التسيير الفعال للمؤسسة الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة المسيلة 3_4 ماي 2005

[2] بن واضح الهاشمي ، عماري عمار ، نفس المرجع السابق ص

في هذا المبحث سنتطرق إلى دواعي تبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بما تعود لها من فوائد في ما يخص المطلب الثاني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة والمطلب الثالث نوضح فيه التأثيرات الداخلية و الخارجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية .

المطلب الأول : دواعي تبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم ما اعتمدته المؤسسة نظرا لما تتمتع به من جودة عالية يمكن أن تساهم في دفع القدرة التنافسية، وهو ما تؤكده الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية والتي تم من خلالها تحديد دواعي تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، وأظهرت الدراسات أنه لا مفر من تبني هذه التكنولوجيات واعتمادها يعد ضرورة حتمية كونها وسيلة للإنفراد والتميز عن باقي المنافسين، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والانترنت تستطيع المؤسسات الصغيرة الوصول إلى الأسواق العالمية وإلى العملاء وبأرخص الأسعار.

اولا : دواعي تبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

- الرغبة الدائمة لمسيرين في تعريف الزبائن و الشركاء المساهمين بأعمالهم و منتجاتهم، و الخدمات التي يقدموها و كما أنها طريقة الاتصال أكثر سرعة أقل تكلفة.
- نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة و التي يريد الزبون معرفتها عن المنتجات والخدمات المرفقة بها دون الحاجة إلى الذهاب إلى المؤسسة.
- تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة و السهولة.
- جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالانترنيت.
- نشر المعلومة في الوقت المناسب، و لهذه الخاصية أهمية كبيرة إداريا
- انفتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي و العالمي.

ثانيا : فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة

تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تسهيل هذه النشاطات وعلى تحليل ومراقبة المحيط الذي تتواجد فيه المؤسسة مع نشر المعلومات والحصول عليها ومعالجتها بغرض اتخاذ أحسن القرارات وهنا تبرز أهميتها في التقليل من مصاعب البحث والتطوير، وفي تحديث وتطوير إدارة الأعمال حيث تؤدي إلى خلق مجالات عمل ونشاطات متنوعة، ويمكن ملاحظة هذا من خلال ما يلي:

- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم؛
- زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛
- تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛
- توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية؛
- تقليص حجم التنظيمات الإدارية؛
- تساعد على جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة؛
- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار؛
- توفير إجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل؛
- زيادة كفاءة استغلال المخزون؛
- عقلنة الوظائف الموجودة وتغيير الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وينظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأي جزء آخر من الأعمال كالتسويق والإنتاج وإدارة الموارد البشرية، وإذا تم إدارة هذه التكنولوجيات بصورة ذكية فإنها تعطي للمؤسسة ميزة تنافسية إستراتيجية وفوائد عديدة خاصة في مجال رفع مستوى الأداء، دقة البيانات، تقليص الإجراءات، والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، ومن ثم تقليص العجز والركود في المؤسسة وخلق الحركية والنشاط خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الإقتصادية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عامل من عوامل التغيير في المؤسسات والمحيط الجديد الذي استحدثته كان له أثر كبير خاصة في الهيكل والتنظيم والعمل في المؤسسات، كما أن الفرص التي أتاحتها ساعدت على تلبية العديد من الحاجيات من خلال الاستفادة من الخدمات والوسائل الإلكترونية الناجمة عن ظهور الشبكات مثل الانترنت التي عن طريقها يمكن استخدام مزايا التبادل الإلكتروني للبيانات، وهذا يسمح بتقليل الأخطاء وتخفيض التكاليف وزيادة كفاءة العمليات، كما أن شبكة الانترنت تساهم في تحسين العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء خارج المؤسسة، والتكنولوجيا التي أفرزتها الانترنت تسمح بتطبيقات الانترانيت والاكسترانيت، حيت تلعب الانترانيت دور هام في ربط مختلف وحدات المؤسسة مع خلق وسط عمل جماعي قائم على التكامل والترابط، أما شبكة الاكسترانيت فتعتبر كشبكة خارجية تربط المؤسسة بمحيطها الخارجي وبشركاء المصلحة.

أولا : نظام المعلومات في المؤسسة

يقصد بنظام المعلومات ذلك النظام الذي يختص بجمع وتخزين ومعالجة واسترجاع ونقل المعلومات وإيصالها بهدف تدعيم عملية اتخاذ القرارات[1] والمساعدة في حل المشاكل التي تواجه المسيرين ، وعليه فإن نظام المعلومات يهدف إلى خدمة النظم الفرعية داخل المؤسسة، وبالتالي يمكن اعتباره كصورة مبسطة للمؤسسة ومحيطها.

كما أن نظام المعلومات هو وسيلة نقل الاتصالات داخل المؤسسة، هذه الاتصالات تمتلك لغة تظهر كلماتها على شكل معطيات، وهناك مفهومان لنظام المعلومات، المفهوم الأول يتعلق بنظم المعلومات كحقل من حقول المعرفة فتعتبر نظم المعلومات مجالا جديدا نسبيا، ويرتكز على علاقة المعلومات بالتكنولوجيا والأفراد والمنظمة بالتكنولوجيا والأفراد والمنظمة والمجتمع ككل، أما المفهوم الثاني فينظر إلى نظم المعلومات كنظام يزود الأفراد والمنظمات باحتياجاتهم من المعلومات ولأغراض اتخاذ القرارات ونظام المعلومات هو مرتبط بشكل كبير بالوسائل الموضوعة من أجل تشغيله هيكل المعطيات، (الإجراءات، المطبوعات، الوثائق) البرامج (الحواسب، الشبكات، مناصب العمل، الطابعات)، الشخص المكلف بالمعطيات، (استغلال الحواسب، جامعي المعلومات).

هدف المؤسسات من خلال تصميم وتطوير أنظمتها المعلوماتية إلى تسهيل عملية اتخاذ القرارات، والوصول إلى الأهداف التالية:

- تحسين الممارسة الإدارية فيما يتعلق بالتنسيق والرقابة الشاملة لمختلف عمليات النظام الفاعل،
- تقديم خدمات متطورة للزبائن،
- تحسين وتطوير عمليات تحليل البيانات وعمليات إعداد التقارير،
- تحقيق الفرص المناسبة للتنسيق وإعداد الطلبات لتسهيل العملية الإنتاجية،
- توفير قاعدة للمعطيات المختلفة التي تسمح بالحصول على المعلومات المساعدة على عمليات التنبؤ واتخاذ القرار.

[1] لحمر عباس ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات ، متطلبات لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية علوم تسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، 2012/2011ص ص146 147

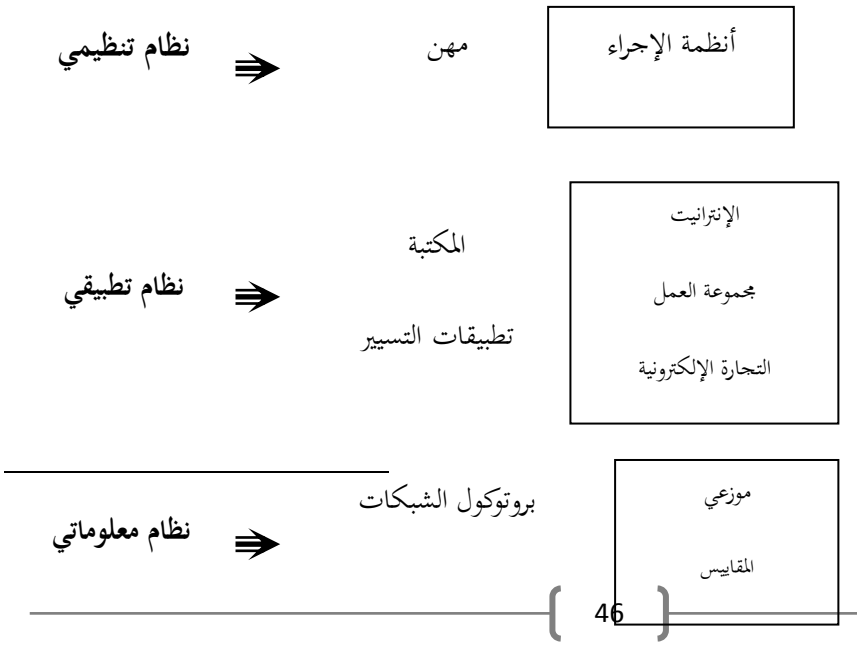
إذا كانت الأنظمة المعلوماتية في قلب كلّ تغير فإن هذا التغير إمّا يتعلق مباشرة بأنظمة التسيير، التسويق والإنتاج، أو يتطلب حركة فعالة ومتتالية على هذه الأنظمة، غير أنّ تعدد الأنظمة وتنوعها يجعل تغيراتها معقدة نسبيا، ولهذا الشأن ترى العديد من المؤسسات في أنظمتها المعلوماتية عائق حقيقي لمرونتها ونشاطها المتجدد، ويبقى سبب وجود نظام معلوماتي هو الوصول في الوقت المناسب للمعلومة الجيدة، لأن الوقت والدقة هما معطيين أساسيين في حركية نظام المعلومات الذي يتمحور حول ثلاثة أنظمة فرعية وهي:

_**نظام فرعي تنظيمي:** الذي يضع في التفاعل الرجال والوظائف والأنظمة وهياكل المؤسسة.

_ **نظام فرعي تطبيقي:** الذي يشمل كلّ التطبيقات الموجودة في التسيير والإنتاج بالإضافة إلى التطبيقات المكتبية والتطبيقات المستقبلية(Group, ware, Word Flow...)

نظام فرعي معلوماتي: يشمل كلّ الهياكل القاعدية التقنية، من شبكات التقييس والأساسات، مرورا _ بالحواسب.[1]

الشكل رقم (4)الأجزاء الثلاثة لنظام المعلومات



[1]لحمر عباس نفس المرجع السابق ص

المصدر : لحمر عباس ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات ، متطلبات لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية علوم تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، 2012/2011

والمؤسسات التي تستطيع أن تسير بفعالية وتستغل إمكانياتها المعرفية ستأخذ بطبيعة الحال مركزا متقدما على منافسيها، ولهذا الشأن فإن وضع أي منهج جديد للتشغيل يتطلب الأخذ بعين الاعتبار بناء نظام معلوماتي فعّال يسهل التسيير الجيد للموارد الإستراتيجية للمؤسسة ويعطي الحيوية لتبني أي مشروع يتضمن الانفتاح على العالم الخارجي وممارسة الأعمال الإلكترونية، وهدا يتطلب ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتماد على الشبكات الداخلية والخارجية الخاصة بالمؤسسة

ثانيا : الشبكات المعلوماتية

1_شبكة الانترنت:

تعتبر الانترنت وسيلة تفاعلية بين المؤسسات من جهة وبينها وبين زبائنها الحاليين والمرتقبين من جهة أخرى[1]، وحتى بين المستهلكين فيما بينهم وتسمح بترسيخ الثقة بين كل الأطراف مع تحقيق الأهداف الموجودة وفي الواقع فإن استخدام المؤسسات للانترنت يساعد على إكسابها خبرة في هذا المجال، وقد أدرك عديد من الشركات أن مستقبل التسويق والمبيعات يكمن في الانترنت، ولذلك سارعت إلى الاستثمار في مجال تكنولوجيا الانترنت بهدف اكتساب الخبرة مبكرا والمؤسسة التي اختارت هذا المنهج تمتلك إمكانيات حقيقية بالمقارنة مع منافسيها الذين لم يقوموا بنفس المسيرة، فالخدمات عبر الانترنت هي وسيلة جيدة في خدمة إستراتيجية تسويق المؤسسة مهما كانت فهي تسمح بوضع شكل جديد للاتصالات مع الزبائن والإجابة على تساؤلاتهم ومنحهم معلومات وبالتالي تحقيق المبيعات.

[1]. بغداد كربالي، "الانترنت وتسيير علاقة الزبون"، **الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة**، جامعة بسكرة، 13،11/12/ 2005، ص. 188.

.أ. تتصف الانترنت بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الشبكات يمكن تلخيصها كما يلي : [1]

_**مفتوحة ماديا و معنوية** : أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها .

_**عملاقة و متنامية** : أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة و الابتكار و النمو

_**العشوائية** : أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس و تطوير برامج للبحث ، كما يصعب الرقابة عليها أو محاسبة من ينشر فيها .

_**الشعبية** : فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبيتها و هي ليست مقصورة على عن جهة معينة .

_**وسيلة للتجارة الالكترونية** : فهي تعد وسيلة تجارية و تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى .

_**متطورة باستمرار**: ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطورها المستمر و نموها نحو الأحسن .

.ب.الخدمات التي تقدمها الانترنت[2] : تقدم الانترنت خدمات جليلة لمستخدميها نذكر منها :

البريد الالكتروني : و هو أهم خدمة تقدمها هذه الشبكة حيث تسمح بإرسال و استقبال رسائل الكترونية من و إلى مشتركي الشبكة العالمية ، و يمتاز البريد الالكتروني بـ:

_سرعة وصول الرسالة و عدم ضياعها و انخفاض تكلفتها .

_تمنح إمكانية حفظها و طباعتها أو إعادة إرسالها .

_السرية في الاتصال عند استعمال التشفير.

_إمكانية توزيع الرسالة الى عدد من الصناديق دفعة واحدة .

_الاشتراك في الندوات و المؤتمرات الالكترونية .

خدمة بروتوكول نقل الملفات و تبادلها : تسمح هذه الخدمة بالاتصال المؤقت بين حسابين بنقل الملفات و تحويلها من حساب إلى آخر و بذلك تعد وسيلة للتبادل السريع .

[1] هشام بن عبد الله عباس ، المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات ، مجلة العربية 3000، العدد2،2001، ص ص:296-298
[2] بغداد كربالي ، نفس المرجع السابق ص 300

المجموعات الإخبارية : و هي منتديات تجمع بين أفراد لهم اهتمام موحد بنفس الموضوع تعالجه و تناقشه بهدف زيادة الاستفادة العامة لهم .

خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية : و هي أهم خدمة للانترنت في المجال التجاري ،وتشمل حقل واسع من المعلومات في شتى الميادين لكونها تربط كما هائلا من المؤسسات المتنوعة (تجارية،علمية،حكومية) ، و تسمح بالإبحار و تصفح في الانترنت كونها تشمل اغلب خدماتها .

خدمة بروتوكول الربط عن بعد:و يمكن المستخدم من التنقل عبر شبكات الانترنت الجزئية المتصلة بالانترنت للحصول على معلومات معينة،كاستغلال حواسيب ذات الطراز العلمي في التنفيذ بعض البرامج لقيام بحسابات معقدة،فمثلا الجامعات الغربية تملك مثل هذه الأنظمة التي تجمع الأبحاث الدوريات و المنشورات العلمية الصادرة

خدمة مجموعة نقاش : حيث تسمح هذه الخدمة لمشتركيها بالتعبير عن أرائهم حول موضوع معين يحدد على أساس الاشتراك في مجموعة ويشترط فيها احترام أراء الآخرين و احترام موضوع النقاش .

خدمة الاتصال المباشر: تمكن هذه الخدمة باستعمال الانترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد و المؤسسات بغية تخفيض تكلفة.

ثانيا : الانترانت و الاكسترانت.

تعرف شبكة الانترانيت بأنها :" شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة و لكنها تستخدم برتوكولات الانترنت و أدواتها"[1]، كما أنها: " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترانت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية[2] ، أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل برتوكولات الانترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البغض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و اقل تكلفة و أكثر كفاءة و بذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد.

1 نفس المرجع أعلاه ، ص 46

2عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة ، سنباكت ،؟،؟، ص :158

وإذا كانت شبكة الانترانيت معدة بشكل جيد فإنها تسمح ببناء مؤسسة ذكية تستطيع اتخاذ قرارات دقيقة ومناسبة عن طريق استغلال التدفق الهائل والسريع للمعلومات في تحقيق إستراتيجياتها وهذا بالإضافة إلى مزايا أخرى نذكر منها[1]:

- التحكم في المعلومة الغير مهيكلة؛ وتطبيقات العمل الجماعي والتعاوني؛
- تسيير يتمحور حول مشاريع على حسب أهداف المهن المعرفة؛
- طرق جديدة في التنظيم تتأقلم مع آفاق المنافسة؛
- أحسن موزع للزبائن وتعبئة قصوى للكفاءات؛ واستثمار المعارف التي تتعلق بالمدة؛
- الاقتصاد في الوقت وسرعة إصدار وتنفيذ الأوامر والتعليمات؛
- اقتصاد التكاليف المختلفة كتكاليف الهاتف والفاكس؛
- توفير خدمات لعمال المنظمة كالبريد الالكتروني، التحاور في الوقت الحقيقي...إلخ).

فلقد وضعت شبكة الانترانيت حلول عملية وسريعة لعدة مشاكل ناجمة عن الوسائل الاتصالية التقليدية حيت أصبحت بالنسبة للعديد من المؤسسات العمود الفقري لسير العمل وبدأت تستخدم بشكل واسع، وبوصولها أخذ الدليل الشكل الالكتروني ومنذ ذلك الحين أصبح تجديد المعلومات ليس بالمشكل بالنسبة لإدارة الموارد البشرية حيث استطاعت هذه الأخيرة من خلال تطبيقات الإنترانيت من تحسين متابعة إجراءات إدارة المستخدمين، وكذا تحقيق بحوث الآراء الداخلية والتقارير المتعلقة بالاجتماعات، ويمكن إبراز أهم الفروقات بين الانترنت والانترانت من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (3) : أهم الفروقات بين الانترانت والانترنيت :

الفروقات	الانترنت	الانترانيت
1) الملكية	غير مملوكة لأحد	هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها
2) الوصول	أي شخص يمكنه الوصول إليها	وصول للأشخاص المسموح لهم فقط

[1]. SOLANGE C H., Op. Cit, P 22.

3) المحتوى	تحتوي على مواضيع و معلومات مختلفة ومتعددة	تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصةبالمؤسسة

المصدر: إبراهيم بختي، دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق ، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003 ،ص 23.

2_الاكسترانت :

الاكسترانيت هي نتيجة لتزاوج كل من الانترنت و الانترانيت و بذلك هي :" المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين، و الاكسترانت تتمثل في شبكة الانترانت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحر فاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة؛ وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات».[1] والاكسترانيت وجدت استجابة للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة و السرعة في التعامل مع الاطراف الخارجيين (المؤسسة-موردين أو المؤسسة-زبائن) و تنقسم الى :

1. **شبكات الاكسترانت للتوريد:** تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليًا، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية إستنادًا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبيات بسبب عجز في المستودع.
2. **شبكات الاكسترانت للتوزيع:** وتمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وغيرها من الخدمات .
3. **شبكات الاكسترانت التنافسية:** تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصًا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات،

المطلب الثالث : تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة الاقتصادية

[1]: نفس المرجع اعلاه ص 162.

إن الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان له أثر كبير على مؤسسات القرن الواحد والعشرين التي وجدت نفسها وجها لوجه أما حتمية التغيير فقد أدت هذه التكنولوجيات إلى تأثيرات عديدة تمس مختلف جوانب المؤسسة نذكر منها ما يلي :

1_تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على اتخاذ القرار[1] :

إن المؤسسات لديها واجب التأقلم و أحيانا المبادرة عند التغيرات ، فالمسيرون يساهمون في تشجيع الموظفين عند اكتشافهم المعلومات الداخلية في المؤسسة ، ويصبح من الممكن تخيل تغيير لسلوك أعضاء مصلحة الموظفين ، هؤلاء لا يخدمون فقط المعلومة كما هي على شكل إعلاني (عادة غير مفهومة و ناقصة) أو خطايا ، ولكن يصبحون هم كذلك مقررون للمعلومة التي تكون أكثر كمالا و أكثر تلاؤما لحاجياتهم عند تقديم للمستعملين إمكانية الاكتشاف، سيجيب و لو بقدر على رغبة للتعلم من قبل الموظفين ، كما أن الشبكات الداخلية للاتصالات و الانترنت تظهر وكأنها المسبب للمسارات العقلانية الكلاسيكية للمؤسسات بالانفتاح على الخارج ، وعلاقتها بالزبائن أو الموردين، وكذلك اتخاذ القرار يعتمد على معرفة دقيقة للمشاكل ونوعية التغيرات المتعددة ، بحيث الأفراد يلعبون دورا هام في التنظيمات اللامركزية و بصفة عامة العمل الموحد يوظف في إطار اتصالات مبنية من قبل عدد من الفاعلين، بالإضافة إلى المؤتمرات الإلكترونية توفر التفاعلات بين المشاركين و أعضاء المؤسسة يمكنهم بفضل البريد الإلكتروني و المؤتمرات المرئية ، العمل في مقر سكانهم ، و مواقع زبائنهم أو موردهم .

2_تأثير التكنولوجيا المعلومات على تطوير المنتج[2]:

اكتشفت المؤسسات أن تكنولوجيا المعلومات يمكن استخدامها لخلق منتجات جديدة من خلال تطوير خطوطها الإنتاجية، وفعلا فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن داخلها تجهيزات معلوماتية أو برمجيات؛ فتطوير المنتوج سواء كان في السلعة بحد ذاتها أو في مرحلة

[1] حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008/2007 ص77

[2] بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الإستشفائية ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، ورقلة جامعة قاصدي مرباح 2013/2012 ص 22

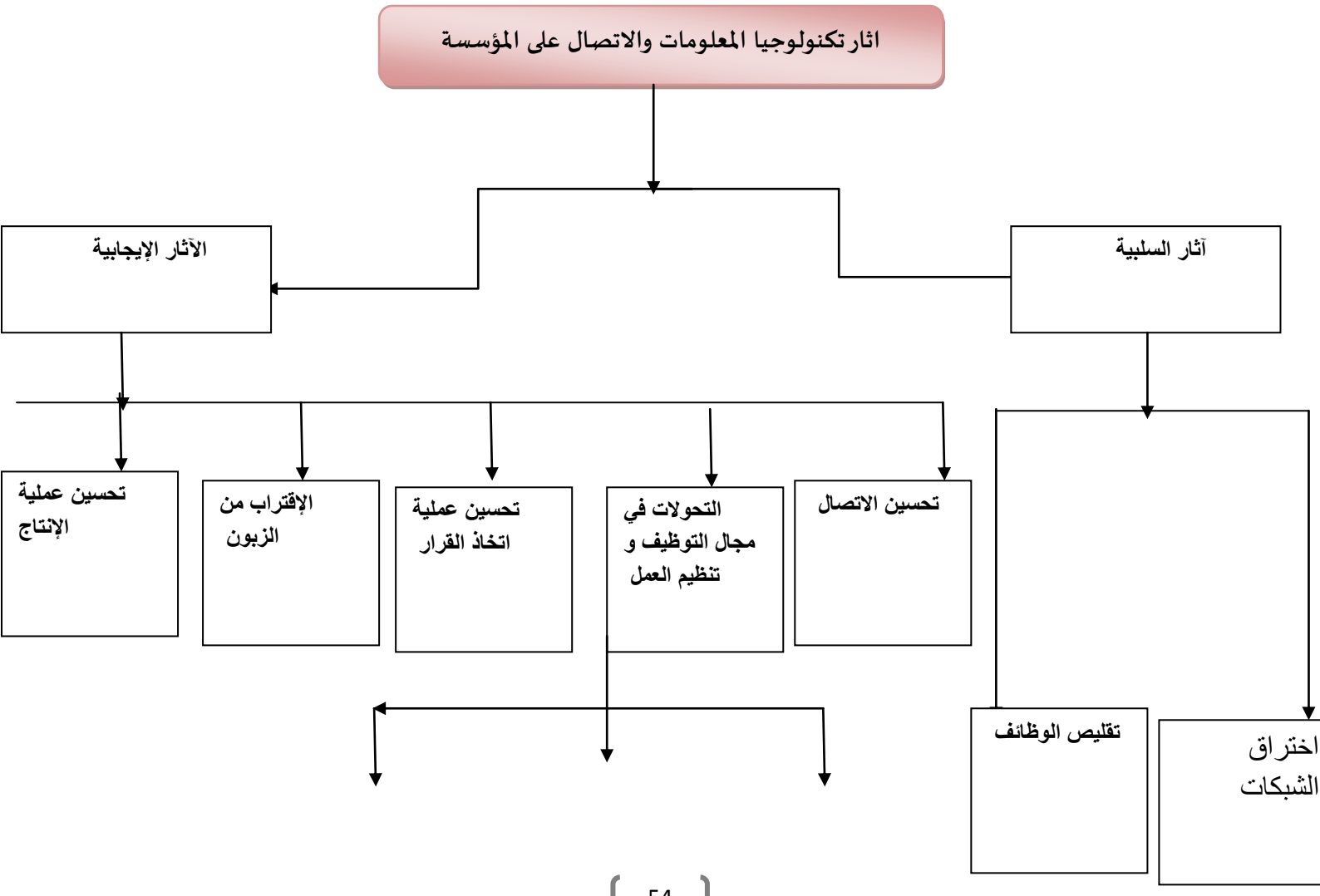
من مراحل الإنتاج قد تأثر تأثيرا كبيرا بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها لكون الكثير من المعلومات العلمية والتكنولوجية متوفرة على هذه شبكات المعلومات و بأشكال عدة مما غير عملية التطوير تغيرا كبيرا .من جهة أخرى وعندما استفادت المؤسسات من التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دفعها هذا الى إعادة النظر بعمليات البحث وتطوير الإنتاج بالإضافة إلى التسويق وخدمات ما بعد البيع . ولقد ساعد ظهور الانترنيت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي وتكنولوجي نظرا لاستعمالها الواسع من قبل الجامعات و مراكز البحث.

3- تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تأدية عمل المؤسسة:

إن الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال كان له أثر كبير على مؤسسات القرن الواحد والعشرين التي وجدت نفسها وجها لوجه أما حتمية التغيير فقد أدت هذه التكنولوجيات إلى :

- التحول من التخصص وتقسيم العمل كسمة أساسية للتنظيم في عصر الصناعة إلى نمط تنظيمي يقوم على التكامل والتعاون، فأساس إنتاج المعلومات هو التجميع وأساس الاستخدام هو المشاركة.
- اللامركزية وتعدد مراكز اتخاذ القرار وتقليص المستويات الرأسية؛
- التوسع في توزيع المهام والاختصاصات أفقيا بين فرق ووحدات عمل تمتلك صلاحيات كاملة، بدلا من توزيع السلطة رأسيا.
- التحول من نظم الرقابة والضبط إلى نظم الضبط الذاتي.
- اعتماد المؤسسات على مجموعات صغيرة تنشط بشكل مرن وتستفيد من التدفق السريع للمعلومات في رفع كفاءتها.
- الاتجاه نحو المزيد من الاستقلالية للعمال حيث أصبحت المعلومات وسيلة تمكنهم من اتخاذ القرار المناسب إذا استدعى الأمر ذلك.
- زيادة أهمية العمالة وقيمتها خاصة بعد أن أصبحت المؤسسة تعتمد في الأساس على المعطيات اللامادية –الرأس مال الفكري- أكثر من اعتمادها على المعطيات المادية.
- تغيير كبير في التنظيم الهيكلي للمؤسسة حيث أصبح أكثر حركية أما النظم الجامدة والساكنة فأصبحت نظما مرنة ومتغيرة.

الشكل رقم(5)آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة



المصدر: حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة ، 2008/2007.

وقد أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور أدوات مهمة للتكوين الذاتي عن طريق الانترنت والانترانيت ومنه يستطيع العامل الاستمرار في تكوين نفسه كلما استدعي الأمر ذلك، مستفيدا من الاستقلالية وتقاسم المعلومات وهذا ما ينمي لديه الإحساس بالائتمان[1] ، وعلى الرغم من التأثير الإيجابي الكبير لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المؤسسات ، إلا أن لها آثار سلبية تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد كذا إمكانية اختراق الشباكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات أو ارتكاب جرائم الفيروسات.

[1] بشير كاوجة ، نفس المرجع السابق ، ص23

الخلاصة.

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقعا يرسم معالم الاقتصاديات الجديد في هذه الحقبة، وعلى ضوء هذه التحولات أصبح لزاما على المؤسسات الاقتصادية أن تعمل جاهدة للتكيف مع هذا الواقع الجديد الذي كشف عن متغيرات هامة مست مختلف المستويات خاصة تلك المتعلقة بالنشاطات المرتكزة على المعرفة وعلى تطبيقات التقنية الرقمية في الاقتصاد، وفي الحقيقة فإنّ المؤسسة الاقتصادية في ظل هذا المناخ الاقتصادي تعيش علاقة تأثر وتأثير في بيئة تتسم بالعولمة والتقدم التكنولوجي، فهي مطالبة بالوصول إلى فهم أعمق لهذا المناخ والتكيف معه، ويعد تفعيل مكانة المؤسسة في الوقت الحالي شرطا أساسيا للبقاء والاستمرارية ومجابهة مختلف التحديات.

فالمؤسسة الاقتصادية باعتبارها النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي أما في ما يخص المبحث الثاني فقد تطرقنا إلى محيط المؤسسة من خلال ثلاثة مطالب نذكر فيها طبيعة محيط المؤسسة و أهمية المحيط بالنسبة للمؤسسة ، تأثيرات المحيط على المؤسسة كما و هو موضوع المذكرة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ففي المبحث الثالث قمنا بدراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الاقتصادية وذلك بتقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب ذكر فيهم

إن من دواعي اعتماد وتبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يرجع أساسا إلى الفوائد التي تترتب عنها ودورها في تفعيل نظام المعلومات و الشبكة المعلوماتية في المؤسسة، وكذا التأثيرات المختلفة على جوانب المؤسسة، وعمومًا فإن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

المؤسسة الاقتصادية يجب أن تتماشى ومتطلباتها المحددة، فهي وسيلة وليست غاية، وأن تكون إستراتيجية المؤسسة وثقافتها مستعدة للتطور ولروح التغيير التكنولوجي.

الفصل الثالث

تمهيد

بعدما تطرقنا في الفصل الثاني إلى المؤسسة الاقتصادية و درسنا استخدامات تكنولوجيا الاتصال و أثرها عليها سوف نحاول في هذا الفصل إسقاط ما تناولناه في الفصلين على الجانب التطبيقي، حيث قمنا بالدراسة الميدانية في وكالة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط في قسم العلاقات التجارية الذي سنحاول معرفة ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوكالة وما هي تطبيقاتها، وسيتم الاعتماد في هذا الفصل على المقابلة وطرح الاسئلة ومن ثم تحليل المعلومات المحصلة.

المبحث الاول : نظرة عامة حول مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز sonelgaz

المطلب الاول : نشأة وتطور شركة سونلغاز[1]

تعتبر شركة سونلغاز من أقدم المنشآت القاعدية التي عرفتها الجزائر ، فهي مؤسسة عمومية لكهرباء والغاز حيث تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية الصناعية .

وللتعرف أكثر على هذه الشركة سوف نتطرق الى نشأتها و مراحل تطورها .

[1] www.sdc.dz

اولا :نشأة ومراحل التطور

لقد بدأت الإضاءة في الجزائر منذ 1929 والتي جسدت الشبكة الكهربائية بين سنة 1927 و 1929 مجموعة قدره 6000 كلم وهذا الخط بين المتوسط و العالي والمنخفض ولهذا اعتبرت سونلغاز عاملا تاريخيا في مجال تمويل الطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر وتمثل مهامها في الانتاج والنقل والتوزيع عبر قنوات ، وقوانينها الجديدة أيضا اعطت لها إمكانية توسيع نشاطها نحو مجالات اخرى للنهوض بقطاع الطاقة مقدمة لفائدة المؤسسة في مجال تجارة الكهرباء و الغاز الى الخارج، وقد مرت سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت فيما يلي :

ففي سنة 1947 تم انشاء كهرباء وغاز الجزائر EGA رقم 741002 في 1947_06_05 وهي مكلفة بانتاج الغاز والكهرباء، مع ضمان نوعية انتاج ونقل و توزيع الطاقة الكهربائية وكذا ضمان توزيع الغاز في اطار احترام شروط الحماية والامن باقل تكاليف ، وعند الاستقلا عرفت الشركة تطورات كبيرة حيث تبنت السلطات الجزائرية جهود تكوينية للموارد البشرية الجزائرية التي تضمن تسيير هذه المؤسسة .

وفي سنة 1969 إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بمرسوم رقم 59/69 الصادرة من الجريدة الرسمية في أول أوت 1969 ، تحول إسم EGA الى سونلغاز التي اصبحت شركة وطنية للكهرباء والغاز وفي هذا الوقت كانت الشركة من الحجم الكبير أين تجاوز عدد عمالها 60000 موظف وقد حدد المرسوم مهمة رئيسية لما تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد .

ان احتكار ونقل وتوزيع و استراد وتصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز قد عزز من مكانت الشركة ، كما انها وجدت نفسها قد استند اليها تسويق الغاز الطابيعي داخل الوطن وهذا لجميع أصناف الزبائن (صناعيون ، محطات توليد الطاقة الكهربائية ، زبائن المنزل)، وفي سنة 1975 تم الفصل بين النشاطات الميدانية والنشاطات القاعدية وكذا إنشاء وحدات كهرباء وترتب .

ثانيا : الوظائف و الهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز[1]

_أ_ : وظائف شركة سونلغاز.

[1]

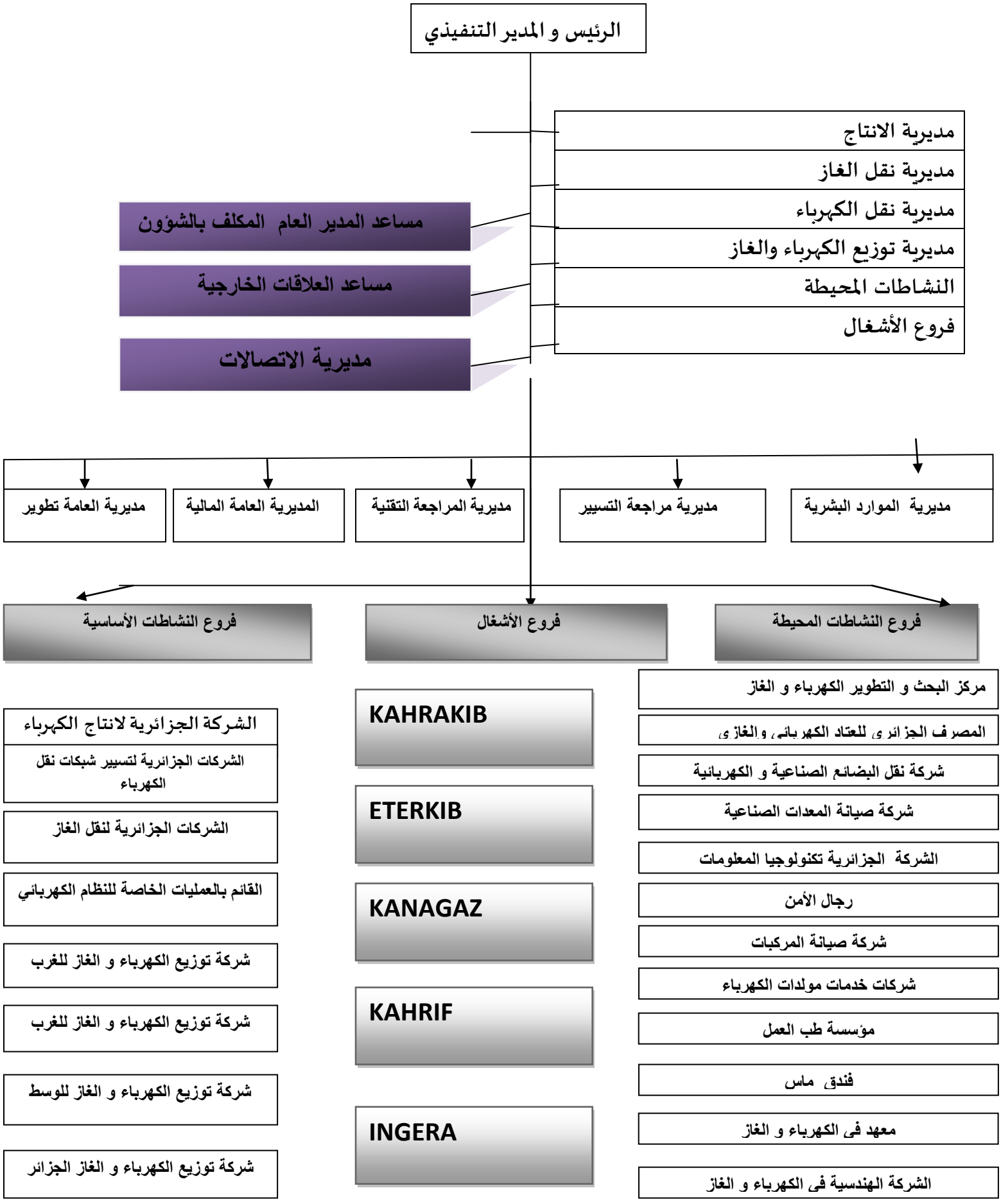
من خلال التطورات التي عرفتها شركة سونلغاز أصبحت تقوم بمجموعة من الوظائف و المهام ومن خلال المادة 6 من الجريدة الرسمية رقم 54 وفي ديسمبر 1995 وفي اطار الاهداف المسطرة و الخدمات العمومية تقوم المؤسسة ب:

- تركيب وتصليح وصيانة واعادة تجديد مراكز الانتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية بالإضافة الى مراكز التوزيع العمومي للغاز
- التخطيط ودفع البرامج السنوية وكذا المراكز المعدة لسنوات
- ضمان التموين الازم لتحقيق وتنفيد البرامج المسطرة
- توفير المنشآت الضرورية (تجهيزات الهياكل بنائية) لضمان سير مهمتها
- التحديد والتعريف ب الكيفيات والامكانيات المتعلقة بالتطبيق (تجهيزات والتراكيب الكهربائية الغازية) وكذا المتعلقة باجهزة القياس و الحساب .
- ضمان التحكم في االسير الحسن للبرامج .
- تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأدات المقدمة للعملاء
- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها .
- ضمان تطبيق التنمية في ما يخص البناء و الاصلاح و استغلال لموارد .
- ضمان التسيير الحسن لموارد التي لها علاقة مع نشاط العمل و التوزيع .
- ضمان تمثيل سونلغاز على مستوى المحلي على احسن تمثيل

وعموما فان شركة سونلغاز تضمن تحقيق الاستتمارات للمؤسسة و التحكم في الطاقة وهو لعامل ضروري للاقتصاد العام وبصفة خاصة الدراسات والرقابة وتحقيق ميزة استراتجية في التطور الاقتصادي والصناعي للوطن .

_ب_ : الهيكل التنظيمي لمجمع سونلغاز

الشكل رقم (6)الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء و الغاز.


الرئيس و المدير التنفيذي
مديرية الانتاج
مديرية نقل الغاز
مديرية نقل الكهرباء
مديرية توزيع الكهرباء والغاز
النشاطات المحيطة
فروع الأشغال
مساعد المدير العام المكلف بالشؤون
مساعد العلاقات الخارجية
مديرية الاتصالات
مديرية العامة تطوير
المديرية العامة المالية
مديرية المراجعة التقنية
مديرية مراجعة التسيير
مديرية الموارد البشرية
فروع النشاطات الأساسية
فروع الأشغال
فروع النشاطات المحيطة
الشركة الجزائرية لانتاج الكهرباء
الشركات الجزائرية لتسيير شبكات نقل الكهرباء
الشركات الجزائرية لنقل الغاز
القائم بالعمليات الخاصة للنظام الكهربائي
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط
شركة توزيع الكهرباء و الغاز الجزائر
KAHRAKIB
ETERKIB
KANAGAZ
KAHRIF
INGERA
مركز البحث و التطوير الكهرباء و الغاز
المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي
شركة نقل البضائع الصناعية و الكهربائية
شركة صيانة المعدات الصناعية
الشركة الجزائرية تكنولوجيا المعلومات
رجال الأمن
شركة صيانة المركبات
شركات خدمات مولدات الكهرباء
مؤسسة طب العمل
فندق ماس
معهد فى الكهرباء و الغاز
الشركة الهندسية فى الكهرباء و الغاز

المطلب الثاني :من وثائق المؤسسة.

لقد اقر المخطط الجديد التنظيمي الجديدي المعد من طرف السلطات العمومية إنشاء الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز المسماة باختصار SDC شركة ذات أسهم كنتيجة لضم شركات التوزيع للشرق والوسط والغرب من جهة والحاق شركة التوزيع للجزائر كفرع من جهة أخرى حيث انشات الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز SDC شركة ذات اسهم بتاريخ 2017/04/04 برأس مال يفوق 64 مليار دينار جزائري يتواجد مقرها الاجتماعي بضم نهج محمد بوضياف بالبليدة تسير عبر 52 مديرية للتوزيع 48 ولاية موزعة عبر التراب ومنها ولاية غرداية التي سنتطرق اليها

اولا : تعريف بالمديرية العامة لتوزيع الكهرباء والغاز

1_مديرية التوزيع لغرداية

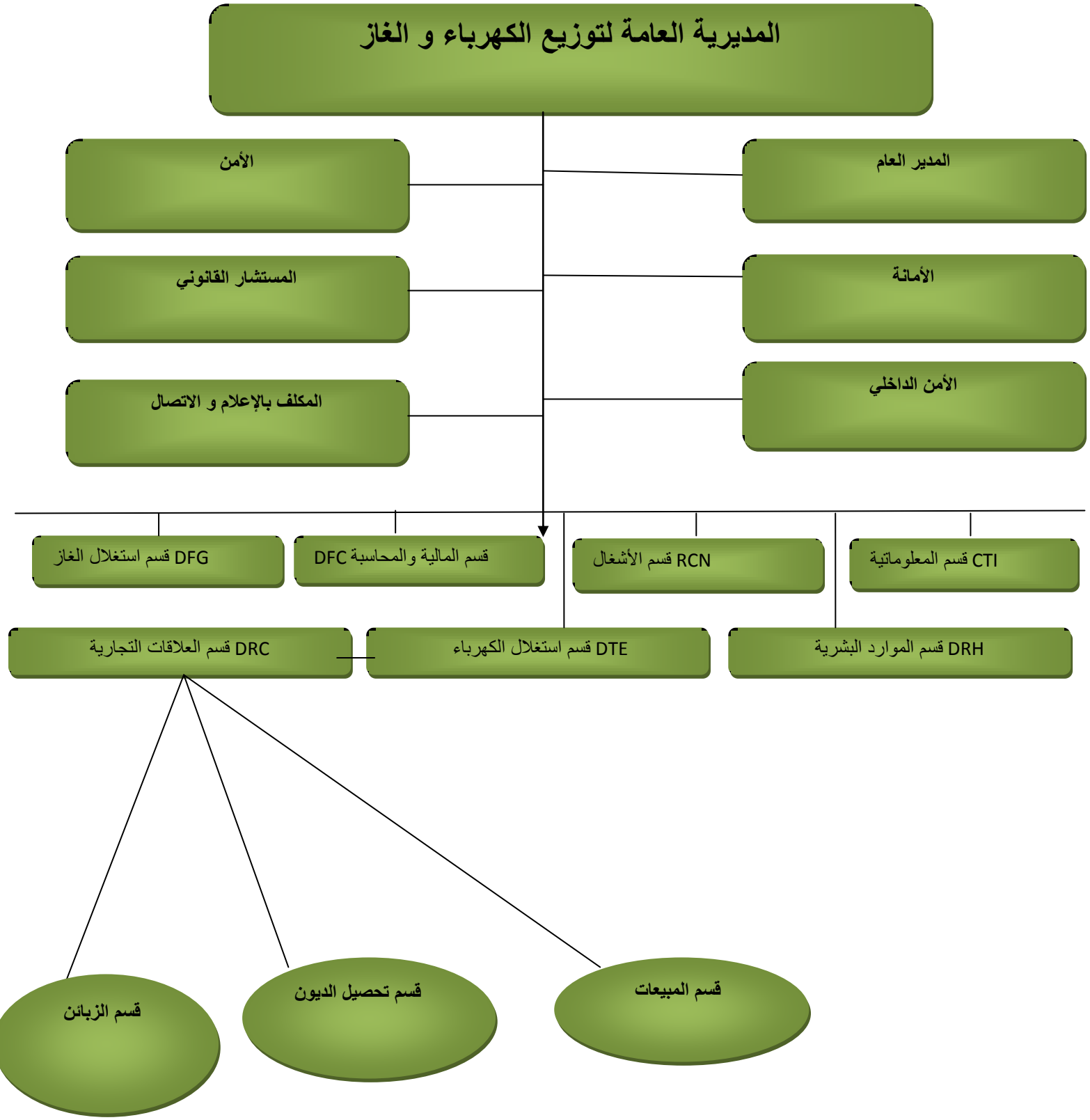
التغطية الاقليمية : ولاية غرداية .

عدد الوكالات التجارية : 07 (غرداية ،بنوره ،متليلي ،المنيعة ،بوهراوة ،بريان ،القرارة)

عدد الزبائن الموصولة بالكهرباء (20378 على مستوى المنيعة)

عدد الزبائن الموصولة الغاز (8010 على مستوى المنيعة

الشكل: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لتوزيع الغاز والكهرباء للوسط غرداية



المصدر: من وثائق المؤسسة

أ: اقام مديرية التوزيع للكهرباء والغاز غرداية

_**مدير توزيع :** يعتبر المسؤول الأول على جميع العمليات المتعلقة بتسيير وتنظيم المركز حيث يقوم بالسهر على المتابعة و الاشراف و التنسيق بين جميع الهياكل التابعة للمركز

_**الامانة :** كما يدل على اسمها فهي تمثل مصدر جهدهم من اجل مساعدة المدير ادارة جيدة لاعماله وهي تتكلف بالمهام التالية :

المراسلات والبريد (الموارد و المصالح) ،تنظيم الملفات و الوثائق واستقبال الزبائن ،طباعة الرسائل و الوثائق السرية وهي مكلفة بمختلف اعمال الرقمية و كتابة البرقيات

3_الامن داخلي : وهو مكلف بالامن الداخلي دوره هو التقليل من الحوادث وحفظ الامن سواء الامن الداخلي او الخارجي .

4_المكلف بالشؤون القانونية : وهو الممثل الوحيد والقانوني من اجل دفاع عن المؤسسة امام القضاء حول مختلف النزاعات القضائية التي يمكن ان يواجهها .

5_المكلف بالاعلام والاتصال : ويقوم لكلف بالاتصالات بتنظيم المعلومات الموجهة الى العملاء و المشاركة مع مديرية التوزيع في تنشيط المبيعات و اقتراح برامج الاشهار والاعلام كما يعمل على توطيد العلاقات بين التلفزيون و الصحافة المكتوبة و الإذاعة .

6_قسم المعلوماتية : ويقوم ويهتم بشؤون الحسابات الآلية من صيانة و مبرمجة و معالجة النصوص الخاصة بالعدادات المتعلقة بالكهرباء و الغاز و ادخال المعلوماتية على اعمال المديرية وضمان العمل الجيد لكل الحواسيب ووسائل عمل المديرية

7_قسم الاشغال : تتكلف بالدراسة الميدانية لكافة الاشغال المتعلقة بعملية توصيل الكهرباء او الغاز للزبون من حيث الكمية والتكلفة و تحديد المسافة بين الزبون و الشركة .

8_قسم الموارد البشرية : يقوم هذا القسم بدفع مستحقات الموظفين الاجتماعية ووضع التقديرات لخاصة التي تهتم بتسيير شؤون الموظفين وكل ما يتعلق بحياتهم المهنية منذ توظيفهم داخل المركز بما في ذلك التدريب ، الاجور ، الترقية ، التقاعد .

9_قسم المالية و المحاسبة : ويعتبر المحور الأساسي للمركز بما يقوم به من تسيير شامل للبرامج والاشغال السنوية للمركز واعداد الميزانية السنوية العامة ، الموازنات التقديرية وهم مكلفين بتقييم الحصيلة النهائية و متابعة المتعاملين الخواص في إطار الأشغال الموكلة إليهم .

10-قسم إستغلال الغاز: ويهتم باستغلال شبكات الغاز و تسيير الأشغال و تطوير وصيانة الشبكات .

11_قسم استغلال الكهرباء : ويقوم باستغلال الشبكات تسيير الأعمال وتسيير المحولات الكهربائية و تطوير وصيانة شبكات الطاقة الكهربائية .

12_قسم العلاقات التجارية :

هذا النوع هو الخط الأول و الأكثر ديناميكية داخل المؤسسة والي يستقبل زبائن اكثر و يقدم خدمات اكثر في مجال الصيانة ، الوصل ، و المكلف ايضا :

- اعداد فواتير للزبائن المشتركين في شبكات الغاز والكهرباء
- وصل المشتركين الجدد .
- احصاء المبيعات و اعداد التقارير حول تطور عدد المشتركين .
- تسيير طلبات الزبائن وهي نقطة وصل بين الزبون و المنظمة .
- متابعة مختلف الديون مع الزبائن .

المطلب الثالث : وكالة توزيع الكهرباء و الغاز المنيعة محل الدارسة قسم DRC.

_ا_:بطاقة تعريف المؤسسة .

المؤسسة : شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط .

المقر الاجتماعي : المنيعة ولاية غرداية

تاريخ الإنشاء : 1979

مجال النشاط : توزيع الكهرباء و الغاز محليا

عدد الزبائن : 28388

وكالة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط بالمنيعة تعتبر وكالة تابعة لقسم العلاقات التجارية التي لها علاقة بتسيير الزبائن كما ان بها موظفين منهم اطارات و عمال تابعين و مقاولين تحتوي على ثلاثة مصالح (المبيعات ، الديون ، الزبائن) الكلفة بتحقيق اهداف و برامج مسطرة مسبقا و تمثل مهامها في توزيع الكهرباء و الغاز على الزبائن و المشتركين ذو الضغط المتوسط و المنخفض و التوتر المتوسط و المنخفض (BT MT BP MP)

_ب_ :مهام مصالح وكالة توزيع الكهرباء و الغاز

ب_1_مصلحة الزبائن : تلعب هذه المصلحة دورا هاما في الوكالة حيث تعتمد عليها الوكالة بنسبة كبيرة فهي التي تقوم ب:

- باستقبال الزبائن لتلبية طلباتهم
- متابعة انجاز الاعمال من الطلب الى الربط .
- اعداد الكشف الكمي للفواتير لزبائن لدفع المستحقات
- القيام بالتحقيقات الميدانية
- تقديم نصائح للزبائن حول طرق ترشيد استلاك الطاقة الكهربائية و الغاز و اختيار التجهيزات المناسبة

ب_2_مصلحة المبيعات :

- توزيع المهام و تقسيمها لجمع قيمة الكهرباء أو الغاز المباعة
- القيام بالرصد .

ب_3_مصلحة تحصيل الديون :

- متابعة ديون الزبائن

- معرفة آجال ديون الزبائن

- اصدار تقرير خاص بأصحاب الاجال استحقاقات المتأخرة عن الدفع

- تمديد مدة الدفع للزبائن .

المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية

لقد اعتمدنا في دراسة الموضوع الذي بصدده على الدراسة التطبيقية أو دراسة الحالة وذلك من أجل إسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة وعليه وقع اختيارنا على الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنيعة ولاية غرداية .

المطلب الاول : الدراسة الميدانية

_أ_الحدود المكانية : تمثل الحدود المكانية للقيام بهذه الدراسة الميدانية كما ذكرنا سابقا المنيعة وسط المدينة لولاية غرداية

_ب_الحدود الزمانية : لقد قمنا بدارسة حالة الشركة من خلال تقديم معلومات تخص الشركة في شتى المجالات في فترة زمنية قاربت الشهر في 03 /2018/04 الى غاية 2018/04/21 .

المطلب الثاني : وسائل تحليل الدراسة

بهدف الحصول على المعلومات التي تفيدنا في دراستنا و الوصول الى تحقيق اهداف الدراسة وذلك من خلال اختيار المعلومات المكتسبة في الشق النظري من هذا البحث اعتمدنا على مجموعة من الوسائل لجمع البيانات و المعلومات والمتمثلة في الاستمارة التي تم استخدامها بشكل اساسي في عملية جمع المعلومات والبيانات مدعمة بمقابلة مباشرة مع مدير الوكالة التي نسعى من خلالها الحصول على معلومات اكثر دقة وتفصيل كما استخدمت الملاحظة كوسيلة ثالثة ومكملة و كذلك الوثائق الخاصة بالمؤسسة :

اولا :المقابلة

هي وسيلة اخرى لجمع البيانات والمعلومات حيث تتم بتواجد الباحث مع المستخلص منه في مكان واحد ويتم توجيه أسئلة المعدة مسبقا لهذا الأخير[1] وعليه اعتمدنا هذا الاسلوب اذ قمنا بعدة مقابلات مع مسؤولين في الوكالة والهدف من هذه المقابلات تحقيق الهداف التالية :

_الهدف من الاسئلة الموجهة للمدير :

[1] وثائق المؤسسة

الهدف من اجراء المقابلة مع الدير للوكالة هو التعرف على توجهات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوكالة .

_الهدف من الاسئلة الموجهة لكوادر الوكالة :

الهدف من اجراء مقابلة مع كوادر الوكالة هو معرفة رأي الموظفين في موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميته للوكالة وكيف تؤثر في اتخاذ القرارات و عملية التسيير الذي في الأخير يؤثر على المديرية العامة للوكالة .

ثانيا :الملاحظة

تسمح الملاحظة بتسجيل الظواهر فور حدوثها دون تدخل الملاحظ او تاثيره على من تتم ملاحظته كما تقل احتمالات التحيز لمضي الوقت قصير بين حدوث الظاهرة وقت تسجيلها وفي بحثنا هذا اعتمدنا على الملاحظ أثناء تواجدنا بالوكالة لتسجيل بعض الملاحظات التي قد تفيدنا في البحث

المبحث الثالث : تحليل وتفسير نتائج الدراسة

خصصنا هذا المبحث للكشف عن اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوكالة و استخداماتها المعتمدة من الوكالة، وذلك من خلال استخدام ادوات جمع البيانات المعتمدة في الدراسة لتحليل و مناقشة الأسئلة و فرضية البحث .

المطلب الأول : استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قسم DRC[1]

أولا : الأجهزة المادية

بما ان الوكالة ليست ب مؤسسة كبيرة فانها لا تحتوي الا على 10 حواسيب حاسوب مستعمل من طرف المدير و حاسوب مخصص للصندوق حاسوب للاستقبال الذي تقوم الموظفة فيه بتسجيل جميع العمليات عند الطلب ... حاسوب للكوادر ولكل واحد منهم حاسوبه الخاص به، كما تحتوي الوكالة على طابعة واحدة فاكس واحد مستخدم من طرف جميع الموظفين . وهاتف ولكن لا يستعمل في اغلب الحالات.

[1] وثائق المؤسسة

بما ان الوكالة لتوزيع الكهرباء و الغاز طبيعة العمل التي تقوم به فجميع الأدوات و المعدات للقيام بعملية توصيل الكهرباء و الغاز من عدادات و كوابل اما بما يخص الغاز فالمعدات تكون لدى المقاولين، كما تحتوي على حافظة ملفات و ذلك للاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالزبائن.

ثانيا : التطبيقات و البرامج .

ان طبيعة النشاط في سونلغاز تفرض بالضرورة وجود تطبيقات وبرامج لإتمام ومعالجة المعلومات بشكل كلي او جزئي لضمان سير العمليات بشكل سليم

1_نظام SGC :

هذا النظام معتمد عليه من طرف الوكالة بدرجة كبيرة فجميع عمليات التي تقوم بها الوكالة محتواه يكون في هذا النظام من الإستقبال الى غاية تحصيل الديون لذلك سمية ب نظام تسيير الزبائن، وهو عبارة عن مجموعة منظمة من الاقسام و البرامج و كاذا شبكات الاتصال بين مراقب التسيير و مختلف الاقسام و المصالح الموجودة بالشركة، وفي الوكالة SGC لديه علاقة خاصة بالمديرية العامة للشركة و الوحدات داخل الوكالة حيث يتم تحميل و تسجيل ومعالجة و تحليل المعلومات المتوفرة في الوكالة و الوحدات و ارسالها عبر FIP وهو برنامج خاص بنقل المعلومات ثم بعد ذلك فحص و تحليل و معالجة المعلومة و يتم ارسال تقرير عبر ما يسمى OXI ليتم بعد ذلك تنفيد هذه التقارير التي تعتبر توجيهات و ارشادات بناءا على المعلومات المرسلة الى الشركة الام من استهلاك الكهرباء و الغاز و كل ما يتعلق بالمشتريات و المبيعات و كل المعلومات التي تكون ذات قيمة كنسبة الضياع او الخسارة في الكهرباء

_دور نظام SGC : نذكر منها

_تسيير الزبائن بانواعها العادية و غير العادية وكذا متابعة الاشغال .

_متابعة نوعين من الطاقة الكهربائية و الغازية .

_متابعة التدخلات الصغيرة و الكبيرة عن طريق ما يسمى DPI (demande de petite intervention) الخاص بالأعطاب و مراقبة العدادات و الإستهلاكات المسجلة أو إدماج الزبائن .

_تسيير استهلاك الزبائن من الكهرباء و الغاز بالإضافة الى مراقبة الفواتير.

_مراقبة العدادات حسب تواريخ استهلاكها.

_تسجيل وتسيير سرقات الكهرباء عن طريق الرقابة الالية لهذا النظام الذي يساعد على الرقابة الميدانية كالاستهلاكيات الضعيفة ، الاستهلاكيات المعدومة ، الاستهلاكيات الغير المستقرة

_برمجة الزبائن لقطع و ارجاع التيار ومراقبة الدفع .

_تزويد لوحة القيادة بالمعلومات الضرورية و المطلوبة في اي وقت كعدد الزبائن و تطورها من وقت الى آخر ومن مرحلة إلى اخرى وكذلك تزويدها بالإحصائيات الضرورية كالديون و الارصدة و تزويدها بالمشتريات و المبيعات و معدل الخسارة التي تعتبر مؤشرات ضرورية .

2_النظام الالي لقراءة العدادات : TSP

تستخدم المؤسسة هذا الجهاز لقراءة عداد الكهرباء و الغاز بالزبائن العاديين المعنيين بالضغط و الوتر المنخفضين و ذلك من خلال إدخال البيانات و معالجتها للحصول على المعلومات التي تسمح بتسجيل الرصيد الخاص بالزبائن و هذا الجهاز قامت المؤسسة بتطبيقه في عام 2016 في مارس للحد من الأخطاء وتجنب الهفوات وتسهيل دور الأعوان خلال نزولهم الى الميدان من خلال المراقبة الدورية للعدادات الكهربائية التي كانت في ما مضى تاخد بالعين المجردة والتسجيل في التقارير.

3_ Télé relave :خاص بعدادات الزبائن ذوي الضغط و التوتر العالي

هذا النظام هو يعمل عمل tsp إلا أن هذا خاص بالزبائن الصناعيين حيث يؤخذ الرصيد عن طريق الشبكات اي عن بعد من خلال الشريحة الملصقة في عداد الزبون او ان صح القول في ما يسمى بال TRANSFO

4_تطبيق اعلمني : خاص بالزبائن

هو تطبيق يعمل على الحفاظ بالمسافة القريبة بين المؤسسة والزبون فالزبون يتلقى من خلاله معلومات مفيدة تتعلق مواعيد دفع الفاتورة ، اعطاء خبر في حالة الإنقطاعات المبرمجة للكهرباء و الغاز ، إمدادات الطاقة في المنطقة ومعلومات اخرى متنوعة مفيدة، ووهذا التطبيق قامت بإبرام صفقته مع موبيليس وذلك عند ارسال الرسائل تكون عن طريق شبكة موبيليس ويتحمل التكاليف الوكالة.

ثالثا : شبكات الاتصال في المؤسسة

من اهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تستخدمها المؤسسة الشبكات المعلوماتية الشبكة العالمية انترنت تستعملها للاتصال الخارجي اما الانترانت فهي تقوم بتسهيل الاتصال الداخلي للمؤسسة وضمن هذه الشبكات شبكة TANSIK التي تستخدمها المؤسسة للاتصال بين المديرية و مختلف المؤسسات الأخرى تابعة لفروع مجمع سونلغاز اي انه يعمل عمل الاكسترانت .

اولا : الانترنت.

شبكة الانترنت في المؤسسة محل الدراسة لا تستخدم في جميع نواحي عمليات التسيير في المؤسسة ، فالمؤسسة تعتمد بدرجة كبيرة على الانترانت .

2_الانترانت :

العمود الفقري للوكالة فيها يتم التواصل الداخلي للمؤسسة بدورها تربط الحواسيب المتواجدة داخل المؤسسة بعضها البعض فهي شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة تستخدم بروتوكولات الانترنت FTP لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة ان يلجأ إليها كما تحدد المؤسسة محتوياتها ، فهي تنظم مساحات النقاش ، قاعدة بيانات للمعلومات و الخبرات فهي وسيلة اتصال بين الموظفين و وحدات المؤسسة و وسيلة لانجاز الأعمال .

كما ان الانترانت تقوم بعدة خدمات داخل الوكالة من بينها المشاركة في الملفات ، نقل وتحويل الملفات ، المشاركة في التطبيقات والاعتماد أفضل على النظام .

3_الإكسترانت :

تعتمد المؤسسة على وسيلة وتعد من أهم وسائل الاتصال بين الوكالة و المديرية و مختلف المؤسسات الأخرى تابعة لفروع مجمع سونلغاز وهي شبكة TANSIK التي سبق وذكرناها بانه يعمل عمل الإكسترانت في الوكالة محل الدراسة فهو عبارة عن تطبيق مثل الايميل لكنه يعمل عن طريق شبكة الإكسترانت يمكن التواصل من خلاله وإرسال المعلومات إلى جميع وكالات عبر الوطن التابعة لمجمع سونلغاز.

المطلب الثاني : تحليل أسئلة الدراسة

حسب المسؤولين المؤسسة أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أهمية تحقيق أهدافها من أهمها نمو وتطور الأعمال تحقيق متطلبات الزبائن بأنواعها و كيف تعود هذه لأهمية على الموظفين من وقت وجهد و سهولة في تسيير الأعمال و اتخاذ القرارات والرضا لهم .

كل الأطراف المستجوبون إطارات كلهم لديهم تكوين جامعي متحصلين على شهادة ليسانس ما عدا بعض العاملين في الميدان متحصلون على شهادة تكوين مهني اما العامل المستجوب فكان عامل متقاعد و أصبح مقاول لدى الوكالة للأعمال الخاصة بالغاز.

أما في ما يخص أقدمية العمل فذلك يختلف من مسؤول إلى أخر فأكثرهم لديهم أقدمية في العمل إلا المدير لديه عام تنصيب وكان موظف في المديرية لأكثر من 5 سنوات . الذي ساعدنا كثيرا في تقديم المعلومات و الإجابة عن الأسئلة

ان المقابلة مصنفة ضمن المقابلة الهيكلية حيث حددنا مجموعة من الأسئلة متعلقة بموضوع الدراسة ستكشف لنا عن مدى تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استعمالها في تحقيق أهدافها، وقد قسمنا أسئلة المقابلة إلى ثلاثة فروع وهي أسئلة حول الوكالة و كذلك بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و في الأخير عن أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

أسئلة حول الشركة

السؤال 1 : هل المؤسسة فرع من مؤسسة أخرى ؟ اذا كان الإجابة نعم ماهي ؟ أين موقعها ؟

ج1 :نعم المؤسسة تابعة للمديرية العامة لولاية غرداية فرع النشاطات الأساسية شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط.

السؤال الثاني : ماهو عدد العمال في الوكالة ؟ وهل نسبة التشغيل في الوكالة في زيادة أو ثبات ؟

ج2:كما أدلى المدير فإن الوكالة تحتوي على 31 موظف 20 موظف داخل الوكالة قسم العلاقات التجارية منهم الخاص بالاستقبال، الكوادر ، الصندوق... ، 6 في الميدان التابع وذلك للأشغال بالكهرباء، 4 مقاولين الخاصين بالأشغال المتعلقة بالغاز ، و المدير.

في ما يخص التوظيف نسبة التشغيل ثابتة .وذلك لصغر الوكالة أي لديها اكتفاء من حيث العمال.

السؤال الثالث : هل يوجد وكالات تابعة للمديرية العامة أم لا يوجد؟ إذا كانت الإجابة نعم ما هي وضعية وكالتكم بالمقارنة بالوكالات الأخرى ؟

ج3: نعم يوجد وكالات تابعة للمديرية العامة يوجد 7 وكالات منهم المنيعة، كما أدلى الإطار الخاص بقسم الزبائن أن وكالة المنيعة تحتل المرتبة الثانية وذلك من حيث فترة السداد ، خسارة أو نسبة ضياع الكهرباء و تحصيل الديون .

السؤال الرابع : بما ان الوكالة تابعة للمديرية العامة إلى أي قسم تنتمي و ما هو عدد الوحدات التي في الوكالة ؟ و هل تعمل المؤسسة على تطوير هيكلها التنظيمي ؟

ج4 : تنتمي الوكالة إلى قسم العلاقات التجارية DRC في المديرية العامة و تحتوي الوكالة على 3 وحدات وحدة تحصيل الديون ، وحدة الزبائن ، وحدة المبيعات ، كما في الوكالة قسم الأشغال التقنية ، التابعة لقسم استغلال الكهرباء و و أشغال الغاز تابع لقسم استغلال الغاز.

في ما يخص الهيكل التنظيمي فإن مشروع المديرية لولاية المنيعة قائم و عند اكتمال المشروع تتغير أقسام الوكالة و زيادة قسم التسويق بالوكالة .

أسئلة حول تكنولوجية المعلومات والاتصال [1]

السؤال الخامس : من هو المسؤول الرئيسي عن مهام وأدوات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مؤسستكم؟

ج5 : أغلبية الإجابات أكدت أن قسم المعلوماتية في المديرية العامة لتابع لمديرية الاتصالات هو المسؤول الرئيسي عن المهام وأدوات تكنولوجية المعلومات و الاتصال حيث يقوم بإنشاء برامج أو إحداث التغيرات و التطورات اللازمة على البرمجيات التابعة لمختلف المصالح .

السؤال السادس : ما هي نسبة الموظفين الذين يستخدمون الكمبيوتر على الأقل مرة في اليوم هل هي 0 % أو من 1 الى 25% أو من 50 إلى 75 % 75 إلى 100 % ؟

[1] دليل المقابلة

ج6: معظم الإجابات كانت من 50 إلى 75 % وذلك باعتبار الكمبيوتر الآلة أكثر حداثة في العصر الحالي و أكثر توفير للوقت و الجهد و وصول المعلومة كاملة فإن أغلب الموظفين يعملون به .

السؤال السابع : هل يوجد من لا يستخدم الكمبيوتر؟ إذا الإجابة نعم لماذا ؟

ج7 : نعم يوجد من لا يستعمل الكمبيوتر العمال في الميدان الذين يقومون بالأشغال الخاصة بالكهرباء و الغاز

السؤال الثامن : هل لديكم اتصال انترنت ؟

ج8 :معظم المستجوبون لا يستخدمون الانترنت إلا لغرد شخصي أي في ما يخص العمل لا يوجد داعي للانترنت

السؤال التاسع : حسب رأيكم هل هناك إمكانيات لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للوصول إلى أهدافهم ؟

ج9: صرح مدير الوكالة أن إطار مصلحة الزبائن أن إمكانيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تفيد المؤسسة للوصول إلى أهدافها كانت للوكالة أو للموظفين أو للزبائن وذلك من خلال تبنيها أفضل الوسائل لتحقيق أهدافها من أهما جهاز الرصد TSP و تطبيق أعلمني .

السؤال العاشر: منذ متى لجأتم إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القسم الذي انتم مسؤولين فيه؟

ج10 : لجأت الوكالة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراحل مختلفة و حسب المعلومات التي أدلى بها المدير و بعض العمال ان في فترة عملهم في الوكالة تم تبديل النظام من GDA إلى SGC والذي أدى إلى تغيير الإستراتجية المعمول بها في الوكالة في اتخاذ القرارات ، في ما يقارب العامين تخلت المؤسسة عن الرصد اليدوي و أصبح بجهاز TSP ، كما اعتمدت المؤسسة خلال سنوات العشر الفائتة تغيير في ما يخص الصندوق وطريقة دفع الفاتورة فالطريقة القديمة كانت عن طريق الدفاتر.

السؤال الحادي عشر: إلى أين نوع تصنف التجهيزات هل هي قديمة أم جديدة ؟

ج11 : تصنف التجهيزات في المؤسسة ضمن الجديدة فهي تقوم بالتجديد كل سنة .

السؤال الثاني عشر: هل تقترحون تكوينات للمسؤولين بهدف جعلهم يألفون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوراتها الحديثة في الوكالة ؟

ج12 :صرح المدير بعد استجواب رئيس قسم الموارد البشرية في المديرية العامة أنهم يقترحون تكوين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و ذلك لزيادة كفاءة العمال و مهاراتهم التقنية التي لا تتوفر لدى الأفراد.

السؤال الثالث عشر:متى تم تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسستكم؟

ج13منذ مطلع 2004 التي تبنتها لضرورتها في توفير المعلومات في الوقت المناسب وكذلك تخزينها و استرجاعها و معالجتها

السؤال الرابع عشر: ماهو عدد الحواسيب في مؤسستكم؟

ج14:تحتوي المؤسسة على 10 حواسيب 4 يستخدمها الكوادر واحد المدير و 2 يستخدمها كل من موظف الاستقبال و الصندوق و 3 حواسيب موجودة بالوكالة لم يتم استخدامها بعد.

السؤال الخامس عشر: هل توجد شبكات في مؤسستكم ؟

ج15:حسب المعلومات التي قدمها المدير أن الشبكة المعمول بها في الوكالة هي شبكة الانترانت وشبكة الاكسترانت يعمل بها TANSIK فهو يعمل مثل EMAIL

السؤال سادس عشر: هل تستخدمون البريد الإلكتروني ؟

ج16 :لا تستخدم الوكالة البريد الإلكتروني لانها تستخدم TANSIK في التواصل مع المؤسسات الأخرى التابعة لمجمع سونلغاز و للتواصل مع الزبون لديها تطبيق أعلمني الذي هو أيضا من التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها الوكالة حديثا .

السؤال السابع عشر: ماهي أهم المزايا لاختياركم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مرونة الحل ام سهولة الاستعمال أو الإبتكار المتحصل في هذا الحل؟

ج17: من المزايا الأساسية اختيار استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مرونة الحل و سهولة الاستعمال للوصول إلى المبتغى بسهولة بطريقة مرنة

السؤال الثامن عشر: هل لديكم استثمار جديد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

ج18 : لا يوجد استثمار جديد لأن أخر استثمار كان في TSP

الأسئلة المتعلقة بأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوكالة قسم DRC[1]

السؤال التاسع عشر: ماهو نظام المعلومات المعتمد في تسيير الزبائن قبل نظام SGC ؟

ج19: في هذا النوع من السؤال قمنا بطرحه على موظفون متقاعدين عملو بهذا النظام القديم GDA وكانت الإجابة ان هذا النظام كان يستخدم في القديم هذا النظام يدوي كل الحالات كانت تسجل يدويا وتحفظ في الملفات و بالتالي كان يأخذ وقت طويل في تلبية حاجات الزبائن أو بالاتصال مع المديرية العامة وذلك لبعد المسافة وأيضا في حال الرصد وتسجيل المبيعات وكثرة الأخطاء في الرصد .

السؤال العشرون : هل الوكالة تعتمد على الطرق اليدوية في تسجيلاتها أرصدة الزبائن ؟ إذا كانت الإجابة لا ما هو البديل ؟

ج20: لا تعتمد المؤسسة على الطرق اليدوية في التسجيل الأرصدة كما قال تعتمد على جهاز الTSP ولكن هذا في الحالات العادية لكن في بعد الحالات عند عدم القيام بأخذ الرصيد أو الخطأ في نقل الرصيد تخضع الى الطرق اليدوية ومع هذا لم تتخلى عن التقارير أي مزال هناك استخدام له

السؤال الواحد و العشرون : ما هي طرق تسديد الفاتورة ؟

ج21: إن للوكالة عدة طرق لتسديد الفاتورة أولها الحضور على مستوى صندوق الوكالة التجارية المعنية والدفع اما نقدا او بشيك و هناك الدفع عن طريق مكاتب البريد المتواجدة عبر التراب الوطني باستعمال مفتاح الدفع البريدي CLE EBP الموجود على الوجه الأمامي للفاتورة و الدفع عبر الانترنت لموقع الشركة WWw.sdc.dz أو باستعمال البطاقة البنكية CIB ، أو باستعمال بالصك أو بالحوالة البنكية أو البريدية بكتابة المرجع على الحوالة وأخذ بعين الاعتبار المدة المعينة للتسديد .

السؤال الثاني و العشرون : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان يكون لها اثر في اتخاذ القرارات المتعلقة بالوكالة ؟

[1] دليل المقابلة

ج22:من خلال المقابلة تم التأكد من أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال اثر في اتخاذ القرارات لأن اتخاذ القرار يكمن في جمع المعلومات تحليل الأهداف فا تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي وسيلة مهمة لجمع المعلومات وتوفيرها فهي من أساسيات اتخاذ القرار.

السؤال الثالث و العشرون : هل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال اثر في تحقيق أهداف المؤسسة ؟

ج23: كما قال المدير أن الهدف الرئيسي للوكالة التجارية هو تعظيم الربحية واسترجاع ما بيع من كهرباء والغاز وتقليل من نسبة الديون لذلك فان لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثير كبير في تحقيق الأهداف و ذلك عند إتباع أهم وسائل التكنولوجية في تحقيقها للتخفيض التكاليف و الأعباء و زيادة الربح.

السؤال الرابع و العشرون : هل تعتقد ان تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة ؟

ج24: للإجابة على هذا السؤال اضطررنا إلى سؤال كافة الموظفين عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة فكانت معظم الإجابات أن لها تأثير سلبي و إيجابي والإيجابي مس عدة جوانب من أهمها السهولة في نقل المعلومات و التواصل مع المديرية العامة لبعد المسافة و السلبي صعوبة التواصل داخل المؤسسة السبب كان في معظم الإجابات لم تكن واضحة كجعل العلاقة بين الموظفين أقل إنسانية وبالتالي السبب هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

السؤال الخامس و العشرون : ما هي الجوانب التي مستها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأحدثت تغيير كبير فيها ؟

ج25 : للإجابة على هذا السؤال قمنا بعدة مقابلات بين مختلف الموظفين و كانت الإجابة أنها مست جميع مصالح الوكالة و خاصة مصلحة الزبائن فإنها المصلحة التي تحتاج لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي تتعامل بدرجة أولى مع الزبون فنظام الذي جاءت به هذه التكنولوجيا سهلت من عدة عمليات التي تحتاج بدرجة أولى إلى المعلومات و البيانات واسترجاعها عند الحاجة إليها فتكنولوجيا المعلومات سهلت هذه العمليات .

السؤال السادس و العشرين :هل استطاعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التحسين من كفاءة العمال؟

ج26 : قام المدير بالإجابة على هذا السؤال بقوله أن مادام الفرد داخل المؤسسة يطبق ما أمر منه ولم يأتي بشيء جديد للمؤسسة في جميع الجوانب فهذا يدل على أنه لا يوجد تغيير بالكفاءة أو مردودية العمل .

السؤال السابع و العشرين : ما هي سلبيات تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟

ج27 : من سلبيات تكنولوجيا معلومات والاتصال تسبب شلل للعامل في حالة الأعطال الغير المتوقعة أو الغير معلروفة في هذه النظم الآلية ، استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق و المشاكل الصحية .

السؤال الثامن و العشرين : ما هي وسائل الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة ؟

ج28: الوسائل الأكثر استعمالا في المؤسسة هو tsp لرصد ، برنامج SGC نظام تسيير الزبائن ، و TANSIK.

السؤال التاسع و العشرون :لو أرادت الوكالة التخلي عن أحد التكنولوجيات في المؤسسة ما هي؟لماذا؟

ج29 : لا يوجد تكنولوجيا تستطيع التخلي عنها فهي تعتمد على كل التكنولوجيات بنسبة 80%

السؤال الثلاثون: ما هي السلبيات المترتبة عن الشبكة الخاصة ب TELERELLEV ؟

ج30 : لا يوجد سلبيات لان عملية الرصد تقوم بها المديرية العامة أي أننا نتدخل في حالة عدم استطاعتها التحصل على الرصيد فقط .

السؤال الواحد و الثلاثين: هل ترى أن تكنولوجيا المعلومات تقوم بتحسين جودة الخدمة المقدمة للزبون ؟

ج 31 : أدلت رئيسة قسم مصلحة الزبائن أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أحدثت أثر كبير في جودة الخدمة المقدمة للزبون من طلب إلى غاية الربط كما أنها و مع هذه التطورات أصبح من السهل الوصول إلى جميع احتياجاته من خلال عدة طرق تسهل عليه الوصول إلى غايته.أي ماذا يريد الوقت الذي يريد و المكان الذي يريد .

وعليه نستخلص أن المؤسسة عبارة عن وكالة صغيرة لكنها تشرف على ولاية منتدبة كبيرة و بتوسع هذه الولاية تزداد المسؤولية على الوكالة و بالتالي يفرض عليها تبني تكنولوجيا جديدة تساعدها لتلبية حاجيات الزبون وذلك للقسم التابعة له وهو قسم العلاقات التجارية ومن الأسئلة المطروحة من خلال المقابلة نجد أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اعتمدت من طرف المؤسسة في جميع الجوانب الذي أعطى تأثير على العمال ، الزبون ، المؤسسات الأخرى ، و حتى في نظام المعلومات و الشبكات و بعض الأدوات التي تستخدمها في خدمة الزبون . وأن الفترة التي تبنت فيها هذه التكنولوجيات ليس بفترة طويلة و إنما في أواخر السنوات العشر الماضية في ما يخص النظام و فيما يخص الشبكات و تطبيق أعلمني تبنته في خمس سنوات السابقة و جهاز الرصد الآلي في ما يقارب العامين .

الخلاصة:

حاولنا في هذا الفصل أن نسقط جانبا من الجزء النظري على الدراسة الميدانية بالاستعانة بالمعلومات المحصلة، حيث يمكن القول أن شركة سونلغاز من أكثر المؤسسات الاقتصادية حاجة إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، والتقدم الملحوظ مقارنة بالسنوات الماضية التي كانت تتبع النظام القديم GDA الذي كان % 100 يدوي حتى تخزين المعلومات كان في السجلات و المجلدات و الأرشيف و العمليات في الميدان كانت صعبة و تحتاج وقت كبير سواء من حيث الرصد أو التركيب أو تصليح الإعطاب وهذا مما أدى إلى صعوبة مع تلبية حاجات الزبون. حتى في ما يخص الاتصال بالمديرية العامة كانت تستخدم الفاكس في ما يتعلق بالتقارير و أخد المبيعات في ما يسمى بال DISQ لتحرير الفواتير نقله إلى مركز المديرية التي كانت تأخذ وقت و شقاء كبير و زيادة تكاليف (إقامة ، مصاريف نقل ...الخ).

وفي ظل التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قامت المؤسسة بتغيير النظام من GDA إلى SGC الذي هو عبارة عن نظام يعمل بالكمبيوتر مما سهل عملية تلبية حاجات الزبون فهو نظام يسهل الحصول على المعلومة واسترجاعها و تحليلها ومن هنا أصبحت الوكالة تقوم بتبني تكنولوجيا و السبب عائد لزيادة الطلب خاصة في الفترة التي كبرت فيها البلدية وأصبحت ولاية منتدبة هذا مما يجعلها تحتاج و بقوة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي قد قمنا بذكرها و بالتفصيل في بحثنا، وبالتالي فإن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أهمية كبيرة في المؤسسة و أحدثت تغيير كبير

في قسم العلاقات التجارية بهدف تحقيق الربح وذلك بتقليل نسبة الخسارة (ضياع الكهرباء) و تحكم في فترة السداد لتحصيل الديون و من خلال الاستخدام الأمثل لها.

خاتمة

من خلال تناولنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها في المؤسسة الاقتصادية حيث حاولنا إبراز أهم العناصر التي نستطيع من خلالها معرفة أثر تكنولوجيا المعلمات و الاتصال عن المؤسسة الاقتصادية و التي تعطي المعلومات و الاتصال عن المؤسسة الاقتصادية و التي تعطي لنا نظرة واضحة عن الآثار المترتبة عنها لتحقيق أهدافها و بقائها إستمراريتها .

ومن خلال دراستنا لجوانب الموضوع نظريا و إسقاطه على ما هو واقع في دراسة حالة سونلغاز توصلنا إلى النتائج التالية :

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوكالة التجارية SDC لشركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط في قسم العلاقات التجارية DRC العامل المحفز في تسيير شؤون الوكالة مما ساهم في تحسين أساليب الاتصال ، نقل البيانات و توفير نمط اتصالي جماعي بواسطة الشبكات بين المستخدمين ما ساهم في تعزيز العلاقات و المصالح و بالتالي تحسين بيئة العمل .
- تحقيق الضغوطات المترتبة عن الأعمال اليومية المتكررة و الروتينية . كما تساهم في توفير الجهد و الوقت و إدارة المعرفة و توفير لسرعة و الكفاءة و الجدارة الوظيفية وجودة المعلومات و أداء الوظائف و كذا مرونة الاتصال من خلال الشبكات .
- لا يوجد أثر على الموظفين ذو الأقدمية بالنسبة لأداء الموظفين .
- أن اتخاذ القرارات بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال توفر جودة في القرارات كما تعمل على تكريس الجهد البشري و كسب الوقت بتقليل حركات الانتقال عبر المكاتب و مصالح الأخرى التي لها علاقة بقسم العلاقات التجارية في المديرية .
- كما تساهم في الدقة في المعلومات و تفادي التكاليف الناتجة عن كثرة الأخطاء و القضاء على كثرة الأوراق .
- قسم العلاقات التجارية في سونلغاز من الأقسام الذي يتعامل بكثرة الأوراق و ذلك حفظ المعلومات الخاصة بالزبائن و بذلك فإن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تسهل عملية تسيير الزبائن و ذلك بالقضاء على الأرشيف واستعمال تطبيقات و الأنظمة الإلكترونية تقلص من استخدام مادة الورق و سهولة تخزين المعلومات و الاحتفاظ بها مع توفير عنصر الطمأنينة و يسر الاسترجاع بدقة عالية

ومنه نبرهن صحة الفرضيات المطروحة بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤثر في جميع أو مختلف جوانب المؤسسة الاقتصادية .

وان سونلغاز تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها .

ومن النتائج المتوصل إليها نقترح على المؤسسة

- استخدام شبكة الانترنت للاستفادة أكثر في تقديم الخدمات للزبون .
- توسيع من مكاتب الإدارة و إدخال المزيد من الحواسيب لإنقاص الضغط في الأداء الوظيفي
- وضع عامل خاص في الاستقبال لتواصل مع الزبون لتوجيه و إعطاءه المعلومات اللازمة عن خدمات الوكالة و غيرها
- إنشاء قسم خاص بالإعلام الآلي ضمن الهيكل تنظيمي مع تحديد المختصين في هذا المجال .

قائمة المراجع

1- بلقيدوم صباح ،**اثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة (ntic)**رسالة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير،قسنطينة ،جامعة قسنطينة 2 ،2013/2012

2- محمد مصطفى الخشروم – نبيل موسى – إدارة الأعمال (المبادئ – المهارات – الوظائف)مكتبة الشقري طبعة الثانية 1998 .

3- مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010

4- محمد الصيرفى، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009

5- يمينة فوزية فاضل،_**اثر** نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية(حالة المجتمع الصناعي صيدال)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2000

6- إبراهيم يختي،_مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005

7- عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001

8- حسين حريم،_مهارات الإتصال في عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال، دار حامد عمان، 2009

9- محمد آل فرج الطائي،_المدخل إلى نظم المعلومات،_الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005

10-لمين علوطي،_تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/ 2004

11-بشير كاوجة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ،ورقلة، جامعة قاصدي مرباح 2012_2013.

12-حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005.

13-بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،بومرداس ،جامعة امحمد بوقرة 2012/2011.

14-بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية ،بويرة ،جامعة اكلي محمد اولحاج،2014/2013.

15-على عبد الله ، أثر البيئة على أداء المؤسسة العمومية الاقتصادية ,جامعة الجزائر

16-ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة ، الجزائر دار المحمدية العامة ، الطبعة الثانية

17-عبد الرزاق بن حبيب ، "اقتصاد و تسيير المؤسسة " ، الطبعة الثالثة ، 2006 ، الجزائر

18-المؤسسة الاقتصادية وثقافة التغيير ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،علوم التسيير ،بودالي مراد ،2015/2014 .جامعة الجزائر 3 ،شعبة علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

19-بن واضح الهاشمي ، عماري عمار ، تقييم البيئة الخارجية و أثرها على فعالية المؤسسة الاقتصادية ، ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي حول التسيير الفعال للمؤسسة الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة المسيلة 3_4 ماي 2005

20-لحمر عباس ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات ، متطلبات لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية علوم تسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، 2012/2011

21-http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/.doc

22-http://alkhaimadz.123.st/t72-topic

23-http://www.chourok.net/vb/showthread.php?t=7266

24-http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/.doc