الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة عبد الحميد بن باديس

قسم: علوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: إدارة واقتصاد مؤسسة

عنوان المذكرة:

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -وحدة مستغانم-

من إعداد الطالبة:

- سلطان بن علو فاطمة الزهراء.

تحت إشراف الأستاذ:

- كبداني.

أعضاء لجنة المناقشة:

السنة الجامعية: 2016/2015

تمهيـــــد

في عصر تكنولوجيا المعلومات تعد المعلومات أساس السبق والريادة، إذ تقاس مدى قوة البلدان بما لديها من معلومات ومدى استغلالها لها وكيفية وضعها في كيانها الصحيح ومن ثم برزت أهمية جهاز الحاسوب والانترنت كأحد أهم آليات تكنولوجيا المعلومات والتي هي بمثابة المساعد في أداء العمليات وفي حفظ وترتيب واستدعاء المعلومات بما لديها من قدرة وسهولة في التعامل مع كل المستويات الإدارية.

هذا التطور الملحوظ في تكنولوجيا المعلومات، قد سايره تطور في أساليب الاتصال فقد ظهرت وسائل حديثة للاتصالات سهلت عملية نقل وتبادل المعلومات، بالإضافة إلى تطور المفاهيم المتعلق بتحسين أداء المنظمة. فلذلك سوف نتطرق في هذا الفصل إلى:

- عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.
- أساسيات حول شبكات الاتصال.
- ماهية الأداء.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات.

يتجه العالم اليوم نحو اقتصاد المعرفة الذي يقوم أساسا على المعلومة التي تعتبر المادة الأولية الوحيدة التي كلما زاد استهلاكها كلما ارتفعت قيمتها، ويتم دورها بشكل تام إذ ما تم إيصال هذه المعلومة بالوسيلة والأداة اللازمة لذلك، ولهذا أصبح الفرد والمؤسسات يتجهون نحو اكتساب واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات.

إن أبرز ما يميز عالمنا اليوم هو الديناميكية التي يشهدها في كافة المجالات خاصة تلك التي يكون حيزها ضمن مجال التكنولوجيا والمعرفة، حيث أصبحت الحاجة إليهما ضرورية ونجاح كل مؤسسة اقتصادية يتوقف على مدى توفرهما لكليهما.

أولا: تعريف التكنولوجيا.

1- التعريف:

إن أصل كلمة تكنولوجيا هو يوناني، تتركب من عنصرين :Techen وتعني الفن أو الصناعة، وLogos وتعني الدراسة أو العلم، وهذا ما يعني أن التكنولوجيا مفادها صناعة العلم أو الدراسة.

وهناك من يعرفا أيضا بأنها: "هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع"[1].

وتعرف التكنولوجيا على أنها: "الأدوات، الإجراءات، الوسائل، التقنيات، الآلات، المكائن المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (مواد، معلومات وأفكار) إلى مخرجات (سلع وخدمات) [2].

[1] جمال أبو شنب، العلم و التكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر،1999،ص81.

[2] يسرى محمد حسن، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على تحسين أداء الخدمات الفندقية، 2013، ص 15.

2- تعريف المعلومات:

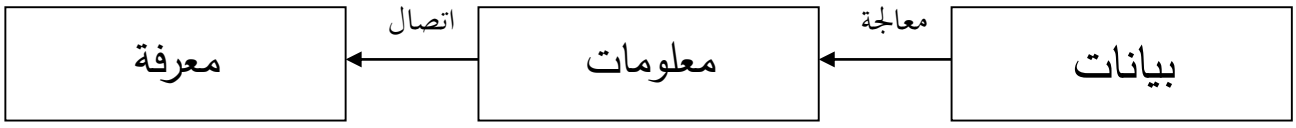
على الرغم من استخدام مفهوم المعلومة بشكل واسع وفي مختلف الأنشطة والمجالات، إلا أن هناك صعوبة في وضع تعريف دقيق لهذا المصطلح المعلومات هي: "ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات لطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرارات"[1].

كما تعرف على أنها "عبارة عن بيانات تتم معالجتها من أجل الوصول إلى هدف معين من خلال اتخاذ القرار المناسب، المعلومة هي مختلف الحقائق والمعارف التي يتناقلها الأفراد فيما بينهم عن طريق وسائل مختلفة، وهي مجموعة البيانات المنظمة والأفكار المتكاملة والمتناسقة التي تمكن الأفراد من الاستفادة منها.[2]

يمكننا القول أن المعلومات هي كل البيانات والحقائق والأفكار الموجودة والمسجلة في شكل من أشكال الموارد التي يمكن الاستفادة منها في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو غيرها، تستخدم في المؤسسة كأحد العناصر اللإنتاجية الهامة وتلعب ثلاثة أدوار رئيسية فهي مصدر للمعرفة ووسيلة اتصال وسند لاتخاذ القرارات.

يجب الإشارة أن هناك اختلاف وعلاقة بين المصطلحات التالية: البيانات، المعلومات والمعارف، فالمعلومات عبارة عن طريق الاتصال، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (1): العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة.



المصدر: ربحي مصطفى عليان، ايمان فاضل السامرائي، مرجع سابق،ص21.

[1] ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص20.

[2] سونيا محمد البكري، وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية،2001،ص97.

من خلال التطرق لمختلف تعاريف المعلومة يمكن القول أن المعلومة عبارة عن مختلف البيانات التي تمت معالجتها بالشكل الذي يجعلها مرتبة ومنظمة ومجزئة بطريقة تسمح للمؤسسة الرجوع إليها بسهولة وذلك لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب في الوقت المناسب، والمعلومات مادة أولية مهمة وجب على المؤسسة الاقتصادية الحصول عليها واستغلالها بالطريقة الملائمة.

وحتى يمكن للمعلومات لأن تؤدي إلى زيادة معرفة مستخدميها بالأسلوب والوقت الملائمين لابد أن تتوافر بعض الخصائص يمكن لنا إدارجها كالتالي:[1]

1. الدقة: خلو المعلومة من الأخطاء.
2. الصلاحية والملائمة: ملائمة المعلومات مع احتياجات المستفيد.
3. التوقيت: توفيرها في الوقت المناسب.
4. التكامل أو الشمولية: أي تقديم المعلومات كاملة وبدون أي نقص عن الحالة المعنية.
5. الوضوح: أن تكون المعلومات بعيدة عن الغموض.
6. الموضوعية: أن تكون بعيدة عن التحيز.
7. قابلة للتحقق: أن تكون قابلة للمراجعة أو الفحص والتحقق.
8. سهلة المنال: إمكانية الوصول إليها وعدم تحمل المشقة وكلفة للحصول عليها.
9. كميتها قابلة للقياس: أي إمكانية تحديد حجمها في ضوء إمكانيات نظام المعلومات وحاجة المستفيد.

3-نظام المعلومات.

يعتبر نظام المعلومات أهم مجال طبقت فيه تكنولوجيا المعلومات، وهو ما سمح أن يكون أحد المقومات الأساسية في العصر الحالي.

[1] يسرى محمد حسن، مرجع سابق، ص 17.

يعرف نظام المعلومات بأنه "مجموعة من العناصر، تتفاعل مع بعضها البعض بواسطة تدفق المعلومات"[1]. كما ينظر إليه من العناصر (الفردية، المادية، البرمجيات...) تسمح بحيازة، معالجة، تخزين وإرسال المعلومات عموما، نظام المعلومات هو سلسلة من التطبيقات العملية من المعلومات والأشخاص وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق حملة من الأهداف، فهو يعتبر كمصنع إن صح التعبير يتلقى مدخلاته في شكل بيانات حيث يتم معالجتها ومخرجات هذا المصنع في شكل معلومات، التي إما تخزن إلى حين ظهور الحاجة إليها أو تحويلها مباشرة إلى مراكز استغلالها على مستوى المنظمة وحتى خارجها.

ويتكون نظام المعلومات من العناصر التالية:

1. البيانات: هي المادة الخام لنظام المعلومات.
2. الموارد البشرية: هم مجموعة الأشخاص الذين يتلقون، يعالجون وينشرون المعلومة.
3. الموارد المادية: هي مجموعة الآلات ذات التقنية العالية التي تساعد في استقبال ومعالجة وتسيير المعلومة، كما تشمل حوامل البيانات مثل: الأوراق والأقراص المغناطيسية.
4. البرمجيات: لا يشمل هذا المصطلح فقط على البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب، بل كذلك مجموعة الأوامر والتعليمات التي يحتاجها الفرد لمعالجة البيانات والتي تسمى بالإجراءات، التي هي مجموعة أدوات العمل والقواعد التي تسمح بحل مشاكل تسيير المعلومة، والتي منها النماذج الرياضية، بحوث العمليات، البرامج المعلوماتية.

[1]Anelka (T), Economie d'entreprise,Bréal Edition, Paris,1999 ;p100.

المطلب الثاني: مجمع المعلومات

أولا: تعريف مجتمع المعلومات

يعرف مجتمع المعلومات على أنه وليد الفيض الكثيف من المعلومات والتطبيقات المعلوماتية، التي تسري داخل المجتمع لدعم أنشطة وتفسيره ظواهره وحل مشكلاته وتصويب أدائه.

كما يعرف مجتمع المعلومات بأنه "المجتمع الذي يعتمد تطوره بصورة أساسية على المعلومات وشبكات الاتصال والحواسيب، أي أنه يعتمد على ما يسميه البعض (التقنية الفكرية) تلك التي تضم سلع وخدمات جديدة مع التزايد المستمر في القوة العاملة المعلوماتية أي تعظيم شأن الفكر والعقل الإنساني بالحواسيب والاتصال والذكاء الاصطناعي.

أما webster فيعرف مجتمع المعلومات من خلال خمس زوايا:

التعريق التكنولوجي: وهو الذي يرتكز على الاكتشافات الفنية الحديثة وتلاحم كل من الاتصالات عن بعد مع لحاسبات الآلية.

التعريف الاقتصادي: وهو الذي يركز على دور المعلومات في الاقتصاد بصفة عامة.

التعريف الوظيفي: حيث يشير إلى الوظائف والأنشطة المعاصرة التي تركز أساسا على الأنشطة المعرفية والمعلوماتية.

التعريف البنكي أو المكاني: حيث التركيز على الأماكن عن طريق تطويق الشبكات.

التعريف الثقافي: حيث التركيز على مدى تأثير أساليب الاتصال والإعلام على حياتنا اليومية.

ثانيا: خصائص مجتمع المعلومات

من خلال ما تقدمنا به سابقا من تعاريف لمجتمع المعلومات، نلتمس جملة من الخصائص والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

1. أغلب القوة العاملة النشطة اقتصاديا في هذا المجتمع هي في الأنشطة المعلوماتية مركزة أساسا على الجهود الفكرية المعرفية.

2. ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد الحديث حيث أصبح إنتاج المعلومات، تجهيزها وتوزيعها نشاطاً اقتصاديًا رئيسيًا في عدد من دول العالم.

3. النظر إلى المعلومات كمورد اقتصادي أساسي لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى، ينبغي التعامل معها بكل جدية وحزم وحسن استغلالها من طرف المنظمات والانتفاع بها في زيادة كفأتها وفي تنمية التجديد والابتكار وفي زيادة فعاليتها ووضعها التنافسي من خلال تحسين نوعية السلع والخدمات التي تقدمها.

4. استخدم المعلومات بين الجمهور العام بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين هم يستخدمون المعلومات، أيضا كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم هذا فضلا عن إنشاء نظم المعلومات التي توسع من إتاحة التعليم والثقافة لكافة أفراد المجتمع.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لم تحض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كغيرها من المصطلحات الحديثة بتعريف موحد، فقد اختلف الباحثون حول تحديد مفهومها تبعا لرؤية كل واحد لها، كما أنها تميزت بخصائص فريدة جعلتها تحتل الصدارة في العصر الحالي.

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها استخدام التكنولوجيا الحديثة للقيام بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات: قيمة، نص، صوت أو صورة. [1]

[1]Michel paquin, Gestion de Technologies de L'information, les édition Agence CANADA , 1990, P17

وفي تعريف آخر نقصد بتكنولوجيا المعلومات جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، وسائل الاتصال، شبكات الربط، أجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.[1]

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:

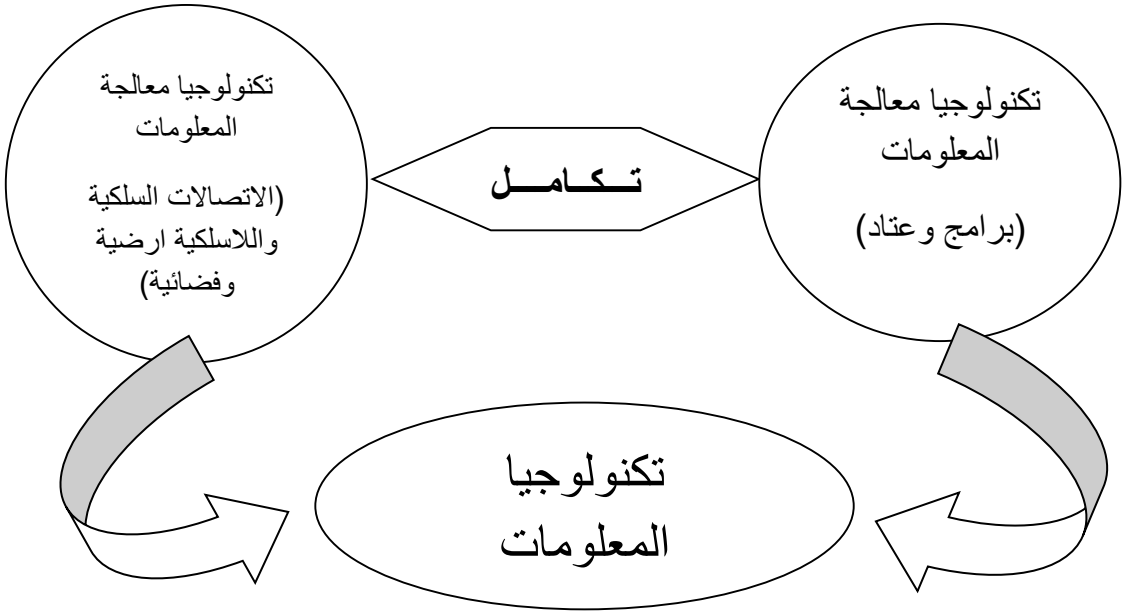
- تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا، التي تهتم بمعالجة المعلومات.
- تبرز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال ظاهرتين، من جهة الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصور الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية وفضائية، ثم تخزين المعلومات واستعمالها، ومن جهة أخرى اعتماد الأسلوب الرقمي للقيام بالعمليات.

ثانيا: خصائص المعلومات والاتصالات

1. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.
2. **اللاتزامنية:** نعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
3. **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالأنترنيت

[1] بومايلة سعاد وفارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال، مجلة الاقتصاد والمانجمنت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004.

الشكل (2): خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سابق، ص24

المبحث الثاني: الاتصـــال

المطلب الأول: تعريف الاتصال

لقد ظهرت تعاريف عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الاتصال، عكست في معظمها ودوره في الحياة الإنسانية والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن أهم هذه التعريفات أنه:

- "العملية التي يتم بها نقل الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك"[1].
- الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر"[2].

[1] عبد الغفار حنيفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر،1995، ص369.

[2] أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر،2000 ، ص35.

ويمكن إعطاء تعريف شامل ومختصر للاتصال على أنه عملية نقل أو تبادل للمعلومات، تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال.

المطلب الثاني: عناصر الاتصالية

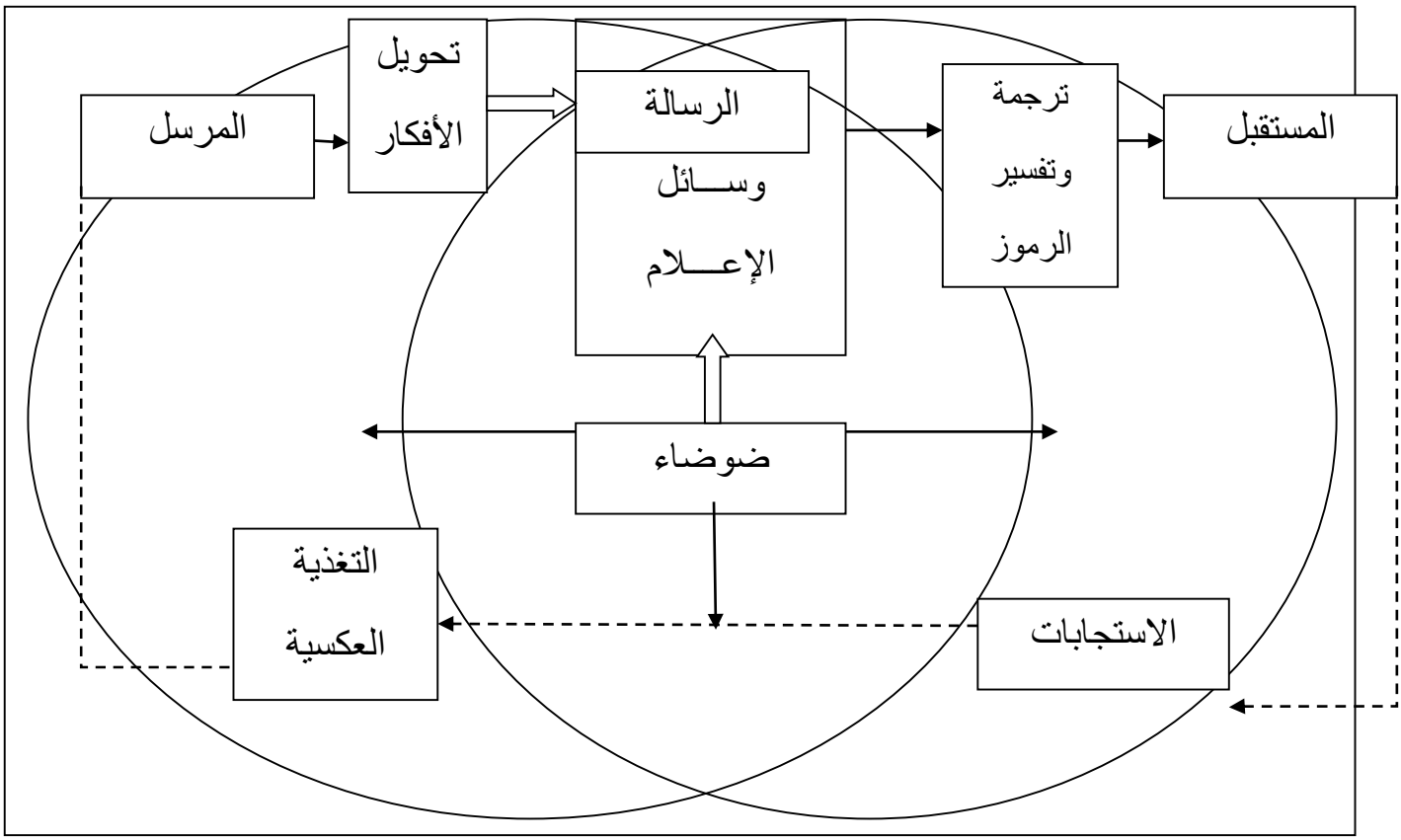
لا تتم العملية الاتصالية إن لم يكن عناصرها، فعناصر العملية الاتصالية تجعل منها عملية متكاملة وأهم عناصر في العملية كما يلي:

1. **المصدر (المرسل)**: ويقصد هنا منشأ الرسالة، أي الشخص الذي سيقوم بفعل الإرسال، وقد يكون المرسل شخص واحد أو بجماعة معينة.
2. **الرسالة**: وتضمن شكل الرسالة الاتصالية ومحتواها، ولهذا وجب على المرسل الاهتمام والانتباه للرسالة باعتبارها عامل مهم لجذب انتباه واهتمام المستقبل المستهدف. [1]
3. **الوسيلة**: ويقصد هنا كافة الوسائل الاتصالية المتاحة لغرض إيصال الرسالة إلى المستهدف، وتختلف هذه الوسيلة اختلاف بيئة الاتصال والغرض من الرسالة ومحتواها، وقد تكون شخصية أو غير شخصية.
4. **المستقبل (المرسل إليه)**: وهو الشخص المستهدف من طرف المرسل، أي متلقي الرسالة ويجب مراعاة خصائصه من أجل ضمان قبوله لمحتوى الرسالة.

من خلال استعراضنا لعناصر العملية الاتصالية يمكننا القول أن كل عنصر مكمل وممهد للعنصر الثاني الذي يليه، كما تجدر الإشارة إلى أن المرسل عليه مراعاة خصائص وطبيعة وبيئة الرسالة فهذا يعد عنصرا أساسيًا في ضمان قبوله و الأهم قناعته والحصول على استجابة منه حتى تكون الرسالة أدت الغاية المراد منها.

[1] محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك،ط4،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص253.

الشكل (3): عناصر العملية الاتصالية



المصدر: حميد الطائي، أحمد شاكر العسكري، الاتصالات التسويقية المتكاملة، ط العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص25.

يتضح لنا من خلال الشكل أن للعملية الاتصالية عوائق قد تواجهها الرسالة من خلال إرسالها وإلى غاية وصولها للمتلقي، ويمكن القول أن هذا الأمر طبيعي ومحتمل الحدوث لهذا وجب على المرسل قدر المستطاع التقليل من هذه العوائق وذلك من خلال: محاولة ترجمته لأفكار بتعابير ورموز وحركات واضحة وسهلة الفهم بالنسبة للمتلقي بالإضافة إلى اختيار وسيلة الاتصال المناسبة والملائمة لهذا الغرض.

المطلب الثالث: أنواع الاتصال

بشكل عام يمكن أن نتحدث عن الأنواع الرئيسية التالية: [1]

1. **الاتصال الذاتي**: يحدث داخل الفرد، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي واحدا.
2. **الاتصال الشخصي**: ويتم هذا الاتصال بين شخصين أو أكثر وجها لوجه ويمكن أن يكون بين الأفراد و الآلة كما يحدث في الاتصال بين الفرد والحاسوب.
3. **الاتصال المجتمعي**: ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر. ويكون بالطرق التالية: الدروس والمحاضرات، الندوات والمؤتمرات، الندوات والمؤتمرات، اللقاءات الجماعية و الاجتماعات و الاحتفالات....إلخ
4. **الاتصال التنظيمي**: ويقصد بالاتصال التنظيمي و الإداري تلك الوسائل التي تستخدمها المؤسسة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمؤسسة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى.
5. **الاتصال الجماهيري**: وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين، عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو والتليفزيون والصحف والسينما، الكتيبات، اللافتات والملصقات وغيرها.

وكما يأخذ الاتصال في المؤسسة شكلين رئيسيين وهما الاتصالات الداخلية، الاتصالات الخاجية[2].

1/ **الاتصالات الداخلية**: وهي تدفق المعلومات داخل أقسام المؤسسة وفقًا لخطة عملها وطبيعة تسييرها وإدارتها لمختلف أنشطتها، ويكون هذا من خلال توجيه الأفراد العاملين في مختلف الأقسام والمستويات وللاتصال داخل المؤسسة نوعين هما:

[1] أحمد ماهر، مرجع سابق، ص35.

[2] تامر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2009 ، ص.ص:45-49.

1.1 **الاتصالات الرسمية:** وهي الاتصالات التي تكون منظمة ومنسقة وفق للهيكل التنظيمي للمؤسسة، فالمدير يتصل بمن هو أدنى وهكذا...أو الاتصال على نفس المستوى بين الأقسام: اتصال بين مدير الإنتاج والمدير المالي...إلخ، وقد يأخذ الاتصال شكلا صاعدا أي اتصال المستويات الدنيا بالإدارة العليا.

1.2 **الاتصالات غير الرسمية:** وهي الاتصالات التي تكون خارجة أو بعيدة عن الهيكل التنظيمي المخطط له وهي مبنية على العلاقات وبعيدة الأطر الرسمية للمؤسسة.

2/ **الاتصالات الخارجية:** وتعبر عن كافة الاتصال التي تقوم بها المؤسسة خارج هياكلها الواحدة، وقد تكون مع مؤسسات أخرى أو مع زبائن وكافة أفراد المجتمع.

المبحـث الثالث: الأداء

يعد موضوع الأداء الاقتصادي من المواضيع التي حظيت بالنصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل من قبل المفكرين والباحثين لتحديد مفهومه، وهذا الاهتمام نابع من كونه المحدد لدرجة تطور وتنظيم الاقتصاد، باعتباره مقياس النجاح ورغم ذلك يبقى يعاني من صعوبات التحديد ويشوب تعريفه الالتباس والغموض.

المطلب الأول: ماهية الأداء

أولا: تعريــف الأداء

مصطلح الأداء ينتمي إلى عائلة المصطلحات متعددة المعاني التي تحمل تفسيرات واسعة كما يسميها بالكلمات الحقائبية أو الكلمات الإسفنجية لذا من الصعب إعطاء تعريف محدد وبسط لهذا المصطلح لغويا، أصل مصطلح الأداء هو الترجمة للكلمة الإنجليزية.

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الاهداف النظام الى تحقيقها، حسب هذا من التعريف الأداء هو المخرجات التي ينتجها نظام معين (فرد، آلة، منظمة، الخ) وذلك باستعمال مدخلات معينة، أي هذا المفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها[1].

أما تقييم الاداء "فهو فحص تحليلي انتقادي شامل لخطط وأهداف وطرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية بهدف التحقق من كفاءة واقتصادية الموارد واستخدامها أفضل استخدام وأعلى كفاءة بحيث يؤدي ذلك إلى تحقيق الاهداف والخطط المرسوم لها"[2]

يمكن القول على أن تقييم الأداء " يعني الحكم على كفاءة الوحدة الإنتاجية (المؤسسة) بمقارنة فعاليات التنفيذ في نهاية فترة معينة بما كان ينبغي تحقيقه من أهداف ثم استرجاع الانحرافات الناشئة تمهيدا لتشخيص مصادر القوة في مجالات العمل ليتسنى لنا اقتراح الإجراءات العلاجية.

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء الاقتصادي في المؤسسة.

يمكن تلخيص أهمية تقييم الأداء فيما يلي:

إن تقييم الأداء يتمثل في استخدام الأمثل للموارد الاقتصادية يوضح العلاقة التبادلية بين المشروعات والالتزام بها فيساعد تقييم الأداء على التحقق من قيام المؤسسة بوظائفها بأفضل كفاءة ممكنة.

ترتبط أهمية تقييم الأداء ارتباطا وثيقا بالتخطيط على كافة مستويات المؤسسة كذلك يساعد تقييم الأداء على ما يلي:

- توجيه العاملين في أداء مهامهم
- توجيه إشراف الإدارة العليا

[1] عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998، ص 03.

[2] عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات، ط1، دار الحامد للنشر، الأردن، 1999، ص ص 190-191.

- توضيح سير العملية الإنتاجية.
- تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه نشاط المؤسسة سواء ما تعلق بالإنتاج أو التسويق أو التمويل أو الأفراد.
- تحديد معايير الجودة للإنتاج على أساس المواصفات المحددة للمنتج.

إن تقييم الأداء يرتبط ارتباطا وثيقا بالمؤسسة مما يستدعي أن تكون عملية اختيار المؤشرات أو المعايير متفقة مع تنظيم المؤسسة وإمكاناتها المتاحة بما يتناسب مع طبيعة النشاط إضافة إلى ذلك فان تحديد هذه المعايير يتوقف إلى حد كبير على نوعية ومقدار البيانات والمعلومات المتوفرة وعلى ضوء هذه الاعتبارات يجب ان تتم عملية التقييم حتى يمكن أن تتحقق نتائج موضوعية وواضحة[1].

المطلب الثالث: الأسس العامة والمراحل الأساسية في تقييم الأداء.

أولا: الأسس العامة في تقييم الأداء

هناك مجموعة من الأسس العامة التي يجب اعتمادها في تقييم الأداء وهي:

1- تحديد أهداف المشروع:

إن الغاية الأساسية لأي مؤسسة هي تحقيق هدف رئيسي وجملة من الأهداف الثانوية الأخرى ولما كانت إحدى وظائف دراسة كفاءة الأداء هي التعرف على إمكانيات تحديد تلك الأهداف التي يفترض أن تكون محدودة وواضحة لكافة العاملين بالمؤسسة فان الاعتماد على المؤثرات العلمية والعملية في دقة تحديد تلك الأهداف أمر مهم لأنه من الضروري تقسيم المؤسسة إلى عدد من الأهداف الجزئية التي تخص الوحدات والأقسام الرئيسية في المؤسسة.

2- تحديد الخطط التفصيلية لإنجاز الفعاليات التي تمارسها المؤسسة

إن استمرار العملية الإنتاجية بالصورة المطلوبة يتطلب وضع خطط تفصيلية لكل مجال من مجالات الوحدة الإنتاجية وبيان الموارد والطاقات البشرية والمادية التي تستخدم لتنفيذها وكيفية الحصول عليه، بحيث تؤدي إلى تحقيق

[1] عقيل جاسم عبد الله، المرجع نفسه، ص 191.

الأهداف بأقل تكلفة اقتصادية واجتماعية ممكنة إضافة إلى مرونته لغرض إجراء التعديلات عليها عند الضرورة حيث يقتضي ان تحدد الخطط التفصيلية في ضوء ما يلي:

- وضوح الرؤيا النسبة لتلك الاهداف بحيث تكون محدودة ويمكن الوصول إليها بعيدا عن الغموض والاجتهاد والحكم الشخصي.
- أن تغطي الأهداف جميع أوجه النشاط الاقتصادي المرتبط بعمل المؤسسة.
- ضرورة التنسيق بين اهداف النشاطات المختلفة للمؤسسة.

3- تحديد مراكز المسؤولية

من الأركان الاساسية الهامة لتقييم أداء لأي مؤسسة انتاجية أن تتواجد فيها معالم واضحة ومحددة لتفويض السلطات وتحديد المسؤوليات، فالمركز المسؤولية هو الجهة المختصة بالقيام بنشاط معين، ولها سلطة اتخاذ الوسائل الكفيلة بتنفيذ هذا النشاط في حدود الموارد الانتاجية الموضوع تحت تصرفها.

4- تحديد معايير الأداء الصناعي (الاقتصادي)

إن عملية تحديد المعايير تعتبر من الخطوات الأساسية في عملية التقييم، ولكن تعدد هذه المعايير أصبح يمثل مشكلة صعبة في الوقت الحاضر، بحيث أصبحت هناك استحالة تطبيقية في استخدام كافة المعايير، سواء التجارية منها أو اجتماعية، فهناك عدة امور تؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار المعايير، مثل وجوب تحديد ماهية المعايير المختارة، ومن ثم اختيار المعيار أو المعايير المناسبة لدراسة كفاءة الأداء الاقتصادي، وتختلف هذه المعايير من المؤسسة لأخرى، حسب طبيعة العملية الانتاجية التي تؤديها، وباختلاف الاهداف المرسومة لها من فترة زمنية لأخرى[1].

[1] عبد المحسن توفيق محمد، الرجع نفسه، ص 05.

5- وجود جهاز مناسب للقيم بتقييم الأداء

إن عملية تقييم الأداء تستلزم وجود جهاز مناسب للرقابة يختص بمتابعة ومراقبة التنفيذ الفعلي لنشاط الوحدة الإنتاجية من جوانبه، ويقوم بتسجيل النتائج التي يتمخض عنها التنفيذ، ونظرا للصلة الوثيقة بين فاعلية الرقابة ومدى دقة وصحة البيانات والمعلومات المطلوبة لمختلف الأغراض وبالدقة اللازمة[1].

ثانيا: المراحل الأساسية لتقييم الأداء

- يمكن تلخيص المراحل الأساسية التي تمر بها عملية تقييم الأداء بما يلي:
- التعرف على البرامج (خطة التنفيذ).
- التعرف على معايير ومقاييس الأداء.
- قياس الاداء الفعلي (النتائج).
- مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط.
- تحديد الانحرافات والاختلافات والفروقات مع تحديد مراكز المسؤولية.
- اتخاذ الاجراءات اللازمة للحفاظ على الهدف المخطط.

وهناك بعض الاعتبارات التي يمكن ان تساعد المؤسسة على اختيار وسيلة التقييم الفعالة ومنها التركيز على تدعيم الإيجابيات.

- تقديم معلومات مرتدة عن الاداء تكون مرتبطة بالواقع الفعلي وليس نماذج عامة تستخدم في جميع المواقف على السواء.
- تشجيع وتدعيم الابتكار والقدرات الخلاقة.

[1] اعلي شريف، الادارة المعاصرة، الطبعة الثانية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 1997، ص 365.

- زيادة الاتجاه الى الاعتماد على النظم الحديثة لتقييم الاداء مثل استخدام انظمة المعلومات الآلية

المطلب الرابع: الرقابة ومشاكل قياس الأداء

أولا: الرقابة

يمكن قياس الأداء بالغ الأهمية من الجوانب وظائف الرقابة في العملية الإدارية، بل أنه في غياب المقاييس الكمية للأداء فإن وظيفة الرقابة بالمعايير الادارية المطلوبة تصبح غير ممكنة وحتى مع توافر مقاييس كمية واضحة للأداء فان مجموعة من الجوانب السلبية لهذه المقاييس تظل قائمة، ومن هذه المشاكل ما يلي:

- الطبيعة القصيرة المدى لمقاييس الأداء.
- الخلط بين الوسائل والأهداف
- السلوك التعويضي: ويحدث ذلك عند ما يكون الهدف مكون من مجموعة من الاجزاء بعضها قابل للقياس الكمي والبعض الآخر غير قابل[1].

[1] جميل أحمد وفيق، مرجع سبق ذكره، ص404.

خلاصة

لقد تم الاستخلاص من خلال هذا الفصل أن تكنولوجيا المعلومات جاءت نتيجة تطورات عديدة في السنوات الأخيرة، بدءا بظهور الحاسوب ووصولا إلى تكنولوجيا الاتصالات والشبكات بمختلف أشكالها من سلكية ولا سلكية التي تربط بين العديد من الأطراف المتباعدة عبر الدول والقارات وبهذا أصبح العالم مجرد قرية صغيرة، وأصبح تبادل المعلومات بين الأفراد والمنظمات بسرعة فائقة.

ولهذا لم يعد تبني تكنولوجيا المعلومات من طرف المنظمات خيارا يمكن الأخذ به، بل أصبح ضرورة للبقاء والاستمرارية، مما له من تأثير واضح على الأداء الاقتصادي من خلال استخدام مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي سوف نتطرق لها في الفصل القادم.

تمهيد:

تعلم الإنسان منذ القدم الاتصال عبر الرموز والأشياء البسيطة. كالنار والدخان...ثم ظهرت بعد ذلك الكتابة التي اعتمدت لتبادل الرسائل بمساعدة شخص معين مكلف بذلك. هذه العمليات تطورت وأصبحت خدمات المراسلات البريدية تعمل عن طريق الخيول بهذه الطريقة نشأ البريد الوسائل تعتمد على أسلاك كهربائية ضعيفة هذا الاتصال يتم بين محطات ثابتة أو متنقلة ومخترعات أخرى أصبحت تحت تصرف الإنسان الحضري. مثل الفاكس، الإنترنت، الهواتف المحمولة وغيرها ...وحتى التلفزة وهي نقل للصور السمعية البصرية ومختلف المخترعات أصبحت تحت تصرفه منها المورث باسم مخترعها بحيث تنقل مختلف الرموز عبر المسافات بعيدة وكذلك التلغراف وهي كتابة مفهومة ترسل أيضا عبر المسافات بعيدة ثم ظهر ما يسمى بالهاتف الذي بنقل الأصوات عبر مسافات بعيدة أو قريبة هذه عبر مسافات كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر الوحيدة التي تشرف على تسيير مختلف هذه العمليات.

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر.

اتصالات الجزائر عبارة عن شركة ذات أسهم برأس مال خاص متخصصة في الشبكات ومصالح الاتصالات الالكترونية.

المطلب الأول: نشأتهـا:

يعود الفضل في نشأة اتصالات الجزائر إلى القانون رقم 2000/3 المؤرخ في 5 أوت 2000 المتعلق بقطاع البريد والاتصالات الجزائرية هي محمية من طرف القانون الوطني التي تعطيها التماثل بمؤسسة شعبية اقتصادية تحت نص قضائي و قانوني من طرف أسهم في ابتداء رسميا في نشاطها. ودخلت ميدان تكنولوجيات الإعلام والاتصالات بثلاثة أهداف وهي:

- المرودية.

- الفاعلية.

-جودة الخدمات.

طموحها هو الحصول على مستوى عالي وانجاز تقني اقتصادي واجتماعي جيد للمحافظة على كيانها في ميدانها والمحيط المليء بالمنافسة همها الوحيد هو البقاء وتطوير أبعادها على المستوى العالمي، والمشاركة في ترقية ميدان الإعلام الآلي في الجزائر.

المطلب الثاني: المهمة و الأهداف:

الأنشطة الهامة لشركة اتصالات الجزائر وهي:

- تموين خدمات الاتصالات الذي يسمح بنقل وتبادل الأصوات والرسائل المكتوبة، معطيات عددية والإعلام السمعي البصري.

- تطوير واستغلال وتسيير شبكة اتصالات عمومية وخاصة.

– إنشاء واستغلال وتسيير المشتركين وبعضهم البعض لشبكة الاتصال في الجزائر اتصالات الجزائر دخلت عالم التكنولوجية والإعلام والاتصال بالأهداف التالية:

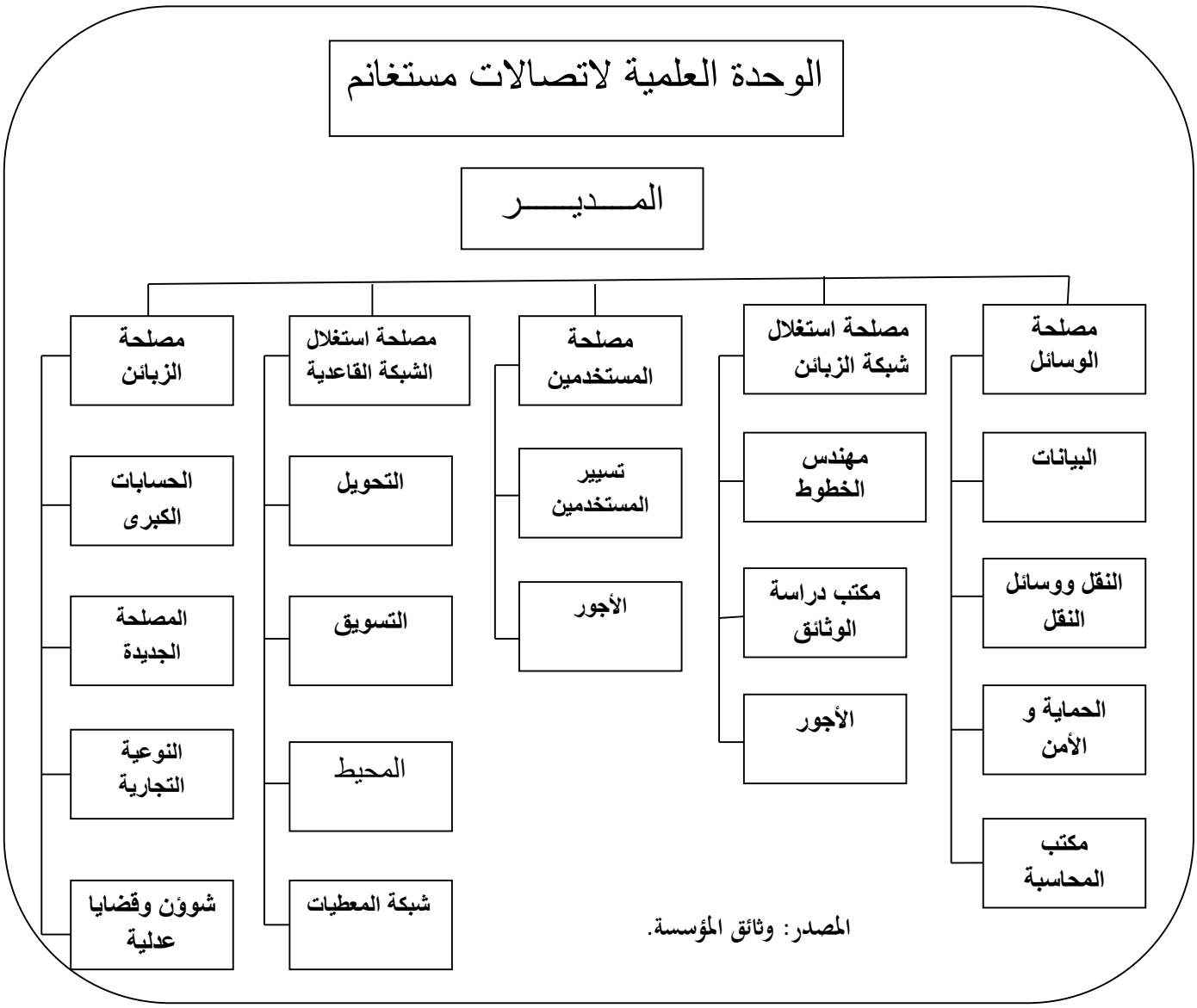
– الزيادة في جودة الخدمات الموفرة والزيادة في التنافس على خدمات الاتصالات في الميدان.

– تطوير شبكة وطنية للاتصالات سهلة ومرتبطة بمختلف طرق الإعلام الآلي.

– الزيادة في عرض خدمات الهاتف وتسهيل دخول خدمات اتصالات لأكبر عدد من المشتركين، بخصوص المناطق الريفية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل رقم: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.



المصدر: وثائق المؤسسة.

أولا: مصلحة الوسائل.

1- البنايات:

هذا المكتب مكلف ب: توفير جميع مستلزمات المؤسسة من أبسط الأدوات حتى التجهيزات الكبرى لمختلف المصالح من:- مكاتب، كراسي، أجهزة كمبيوتر...

2– النقل و وسائل النقل:

هذا المكتب مكلف ب:

- القيام بتجهيز المؤسسة بسيارات خاصة تحت خدمتها.
- مكلف بملفات وبطاقات السيارات الكبيرة والصغيرة.
- شراء قطع الغيار والصيانة بصفة عامة.
- تزويد الشاحنات والسيارات بالبنزين والزيوت والقطع اللازمة بصفة خاصة.
- مراقبة وتنظيم تسيير الورشات بصفة خاصة والتحقق الخاص في مجال المحاسبة فيما يخص الزيوت.

3- الحماية والأمن:

هذا الكتب مسئول عن توفير الحماية والأمن وذلك ب:

- توفير الحرص الخاص بالمؤسسة.
- توفير حراس للتناوب على العمل.

ثانيا: مصلحة استغلال شبكة الزبائن.

يتكون المكتب من رئيس المصلحة إضافة إلى رؤساء مكتب

- مكتب هندسة الخطوط.
- مكتب مراقبة الإنتاج.

- مكتب الدراسات.

1– مهندس الخطوط: هذا المكتب مختص بـــ:

- تثبيت الشبكة الحضرية الهاتفية بالأحياء الجديدة.

- يقوم مكتب مهندس الخطوط بدراسة شاملة عن كيفية توفير وربط الخطوط الهاتفية في أحياء سكنية جديدة (ربط المشتركين خط بالنسبة لطلب جديد).

- يقوم بربط خط ADSIL من أجل ربط الانترنيت.

2– مكتب دراسة الوثائق: يقوم هذا المكتب

- دراسة الطلبات المسجلة.

- مكلف بالملفات التي تقوم بدفع ثمن المستحقات وكل تلك تتم في إطار شبكة المعلومات GAIA.

3– مراقبة الإنتاج:

- تصليح خلل الشبكات الحضرية.

- تنفيذ مشاريع الحفر عبر مختلف أرجاء الولاية من أجل إيصال الهاتف إلى الأحياء الجديدة.

4– مصلحة المستخدمين:

4–1– تسيير المستخدمين:

- تطبيق قوانين ومواد متعلقة بالمستخدمين.

- توقعات استيعاب المؤسسة لعدد من الموظفين والتكاليف المالية المناسبة.

- القيام بالعمل الإداري المتعلق بالتنصيب وكل الحركات المتعلقة بالعمل.

- تقديم الملفات لمفتشي العمل.

- تحضير جدول التقدم في السلم الوظيفي.

- دراسة الطلبات وتحضير قوائم المتشحين لجدول التقدم في الرتبة.

- إنشاء ملفات لمناص العليا.

- إنشاء ملفات تأديبية.

- تنظيم جلسات خاصة بلجان العمال.

- التحضير والتحقق من حالة الأجور.

-تحضير ملفات التكوين.

-تحضير ملفات التقاعد.

4-2- الأجور:

- تحضير ملفات الموظفين.

- تعديل الأجور بعد كل عملية تطرأ على ملفات الموظفين.

ثالثا: مصلحة استغلال الشبكة القاعدية:

يتكون المكتب من رئيس المصلحة بالإضافة إلى 2 رئيس مكتب و3 رؤساء مراكز:

- تشرف على 52 مركز، مراكز هاتفية، تضخيم، مراكز الإرسال.

- تتكفل المصلحة بصيانة المنشئات التقنية.

1- التنسيق:

- دراسة تقنية فيما يخص الشبكة القاعدية.

- إعمال تقنية أي توفير الخطوط الهاتفية للزبائن.

- تسيير المراكز الهاتفية.

- الصيانة.

2- التحويل:

ربط مختلف المراكز (المحلية، الجمهورية، الدولية) حطي بتم دراسة تقنية لتوفير مركز يتضمن شبكة خطوط هاتف جاهزة للتثبيت في مجمل القول هذا المكتب يوفر الخطوط الهاتفية بطريقة غير مباشرة و تكون العملية كالتالي: من مكتب التنسيق Commutation إلى مكتب التحويل Transmission ثم إلى الوكالة التجارية ACTEL التي تقوم بعمل تقديم خدمة (بيع المنتوج).

رابعا: مصلحة الزبائن:

1- الحسابات الكبيرة: يقوم هذا المكتب بالتعامل المباشر مع الزبون المتمثل في الشركات و المؤسسات و تسوية الحسابات الكبيرة (الفواتير) التي تكون على عاتقها.

2- النوعية التجارية:

مكتب النوعية التجارية مجهز بنظام محلي يسمى ب:GAIA.

ويتكفل هذا المكتب:

- تحسين خدمات المصلحة.

- التعامل المباشر مع الزبون (المستهلك) في حالة احتجاجات مقدمة من طرف هذا الأخير.

- حساب إيرادات المؤسسة من خلال فاتورات الهاتف وبذلك يستطيع تحديد وضعية المؤسسة بالنسبة إلى الولايات الأخرى.

- إحصاء عدد لحالات التي قامت بها في الشهر (عمليات نتيجة).

- تحديد وضعية الإيرادات في كل شهرين نسبيا.

- إحصاء إرادات المؤسسة نقديا كل شهر.

– السهر على إرضاء الزبون بأي صفة.

– إعادة دراسة الفواتير التي تعود إلى المكتب في حالة الخطأ حيث يقوم بالاتصال بالزبون مباشرة أو يتم تحويلها إلى الوكالة التجارية.

تقوم اتصالات الجزائر بالدفع عن طريق المحطة الجمهورية التابعة لولاية وهران مقابل الخدمة التي تحصل عليها من طرف بريد الجزائر الذي لها خدمة استقبال الزبائن.

– في حالة تغيير الزبون لمقره السكني يقوم المكتب بدور الوسيط لتحويل فاتورة.

– يقوم المكتب بتحديد وضعية متابعة الاحتجاجات.

– متابعة عدد الاحتجاجات.

– عدد الزبائن الذين لديهم رضى عن الخدمات المقدمة.

مسئول عن المرسلات التي تبعثها بريد الجزائر.

3– شؤون وقضايا عدلية:

متابعة القضايا المتعلقة بالجانب العدلي للمؤسسة.

المبحث الثاني: تطبيق تكنولوجية المعلوماتية في مؤسسة اتصالات الجزائر:

المطلب الأول: التكنولوجية المعلوماتية في مؤسسة اتصالات الجزائر:

بعد القيام بالعمل التطبيقي في مؤسسة اتصالات الجزائر وبالتحديد الوكالة التجارية ومركز الإنتاج، رأينا أن هذه الأخيرة تعتمد على أجهزة إعلام ألي مجهزة بأنظمة معلوماتية وبالأخص النظام GAIA الذي تتم فيه معظم العمليات التي تستخدم في مجال العمل ومن بينها:

– عملية الفاترة.

– عملية إرجاع وقطع الخط.

– عملية مراقبة الوظائف التقنية.

– عملية تسجيل طلبات الزبائن فيما يخص الخطوط الهاتفية.

– عملية إحصاء المبيعات.

– عملية الخدمات المتعددة في مجال الهاتف ككل والذي بدوره يحتوي على عدة عمليات وهناك نظام معلوماتي أخر يسمى والخاصة بالانترنيت ومن بينها :Belinge

– عملية تسجيل طلبات الزبائن الراغبين في الحصول على خدمة الإنترنيت .

– عملية قطع وإرجاع خدمة الإنترنيت.

– عملية الفوترة.

المطلب الثاني: واقع الاتصال والمعلومات في اتصالات الجزائر:

تعتبر عملية الاتصال والمعلومات عملية مهمة في اتصالات الجزائر فهما يسهلا عملية التبادل في المؤسسة وكذا تقدمها وتطورها التكنولوجي.

أهداف ومهام مؤسسة اتصالات الجزائر:

حيث تتمثل الأهداف والمهام في الفروع التالية:

الفرع الأول: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

تهدف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم طبقا لأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها وتحقيق الأهداف التالية:

- المحافظة على قدر عال من الكفاءة التقنية في محيط دائم التطور خاضع لضغوطات المنافسة.
- تنفيذ المخططات والبرامج المقررة لإنجاز الأهداف المرسومة للهياكل.
- تنظيم الاتصالات بشكل يستطيع كل شخص الاستفادة من هذه الخدمة.
- تقديم الخطوط الهاتفية للدولة والجماعات المحلية والهيئات العمومية بالولاية.

- تنمية وسائل العمل لديهم وتنظيم الهياكل القاعدية وتجهيزها وتحديثه.
- تنظيم الحركة الهاتفية الخاصة بالمؤسسات والهيئات العمومية.
- تنمية قدرات استعمال الإنترنيت.
- نشر وتوزيع كل شبكة الاتصال لتشمل كل التراب الوطني.
- فك العزلة عن المناطق النائية.
- تحقيق الأهداف الخاصة باستغلال وسائلهم وأعمالهم وسيرها.

الفرع الثاني: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر:

- دراسة وتحقيق وصيانة شبكة اتصالات.
- رسم برامج الأشغال والصيانة والسهر على تحقيقها.
- احترام أهداف الإنتاج وجودة الخدم
- إعداد الميزانية الشهرية والسنوية.
- تسيير المستخدمين والوسائل العامة.
- توسيع الشبكة.
- تلبية حاجيات المواطن.
- المساهمة في توفير مناصب الشغل بالولاية.
- منح الاشتراكية للزبائن.
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة ومتابعة التحصيلات في هذا القطاع.
- بيع الخطوط الهاتفية.

المطلب الثالث: الاتصال والمعلومات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر:

أولا: الاتصال ميدانيا في اتصالات الجزائر:

تتركز سياسة الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر على مستوى وسائل مختلفة منها:

1- **المجالات والمنشورات الإعلامية:**

سياسة الاتصال داخل اتصالات الجزائر صممت بالاعتماد على الوسائل المكتوبة بالوجه الأول، خاصة المجلات والمنشورات الصحفية التي تختلف في المحتوى ونذكر منها:

1-1- **مجلة اتصالات الجزائر**: تصدر فصليا وهي تقوم بعرض نشاطات المؤسسة وأهم الأحداث تملك مديرية اتصالات الجزائر رصيد من أشرطة الفيديو تثبت بنظام مديرية اتصالات الجزائر رصيد من أشرطة الفيديو تثبت بنظام الانجازات المحققة وتعرف القارئ بالتعيينات في المؤسسة.

1-2- **الحصيلة السنوية: ABSRACT**: هي ملف يصدر سنويا الهدف منه تقديم الأرقام والمؤشرات عن السنة الماضية حيث يلخص النتائج المحققة في كل المجالات خاصة المالية.

1-3- **النشرات السريعة**: الالكتروني وذلك متى تطلب تصدر النشرات على مستوى الهياكل المؤسسة باستعمال الفاكس أو البريد الأمر الإبلاغ السريع خاصة في الأحداث الهامة التي تحتاج للمتابعة المستمرة.

1-4- **أفلام الفيديو والأقراص المضغوطة VIDEOS FILMS ET ROM**: وتقدم المعلومات Multi –Media تملك مديرية اتصالات الجزائر رصيد تثبت بنظام بالوسائل السمعية البصرية فهي موجهة لكل الهياكل وتستعمل في الاجتماعات والملتقيات والتربصات.

1-5- **الاجتماعية**: تكون الاجتماعات أسبوعية أو شهرية أو أكثر أو أقل وهذا وجب حسب الحاجة فهي موجهة لرؤساء المكاتب أي المسؤولين، لنقل المعلومات عن أمر هام أو تنظيم جديد في المؤسسات.

ثانيا: واقع المعلومات في وكالة اتصالات الجزائر:

كانت الوكالة تعتمد على نظام معلومات يدوي إلا أنه مع تقدم وتطور التكنولوجي في مجال الإعلام الآلي ظهرت شبك GAIA لتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح بدأت بهذه الشبكة سنة 2004 حيث تعد وسيلة للربط بين العاملين داخل الوكالة مع جميع أقطار الوطن.

يعمل هذا النظام كبقية الأنظمة المعلوماتية، حيث يشمل على مدخلات، عملية التحويل، مخرجات، ولتوضيح كيفية عمل هذا النظام بدراسة حالة طلب زبون للهاتف أو الانترنيت:

1– المدخلات:

- طلب خطي
- نسخة من بطاقة التعريف.
- الاستمارة.
- وصل الكهرباء أو الغاز.
- وجود الهاتف في حالة طلب الانترنيت.

2– العملية التحويلية: تحول هذه المعلومات على الحاسب في نظام GAIA كما تحول هذه المعلومات إلى مصلحة التقنيات التي تقوم بدراسة الحي أو الشارع الذي يقيم به الزبون.

3– المخرجات: يكون فيها خيارات أما الرفض لأسباب ما أو القبول في حالة القبول يستلم الزبون الفاتورة فيها رقم الهاتف و يدفع الأجر المطلوب أما في البريد أو داخل الوكالة التجارية.

4– التغذية العكسية: في حالة الرفض يدرس أسباب الرفض.

يساعد نظام GAIA الوكالة في كسب استقطاب عدد كبير من الزبائن من خلال تنظيم حركة خدمات ومتابعة الوضع اليومي للخدمات وكذا تنشيط المصالح التي ترتكز عليها في انجاز أهدافها المتعلقة بالاتصالات، ومنه لا يخفى علينا أن تحقيق أهداف الوكالة يرتكز على فعالية التوفيق والتلاحم الفكري بين كافة المصالح.

المطلب الرابع: مشاكل وآفاق اتصالات الجزائر:

أولا: مشاكل اتصالات الجزائر:

من المعلوم أن كل مؤسسة لها عراقيل ومشاكل توجهها، كذلك بالنسبة لاتصالات أو للوحدة العملية للاتصالات إذ لا تخلو من نقائص وصعوبات توجه نشاطها ومن بين هذه المشاكل نذكر ما يلي:

- صغر حجم الوحدة مما يؤدي إلى خلق نوع من الاكتظاظ في عمل المصالح للزبائن.
- شغور في بعض المناصب مما ينجم عنه تأخير في أداء العمل .
- نقص المستوى التكويني للعمال.

- المنازعات التي تقع بين الوحدة العملية لاتصالات والزبائن والمشتركين لا يدافعون الفاتورة في أجله المدد مما يؤدي إلى دراسة القضية من طرف العدالة.
- سوء التنظيم مما ينجم عنها الفوضى وبالتالي التأخير أداء العمل.
- نقص الصيانة في أجهزة الإعلام والذي يكون معرقل لسير العمل.
- قلة الإشهار والترويج للوحدة العملية لاتصالات الجزائر.
- المنافسة التي منها من طرف الشركات والمؤسسات الأخرى.
- قلة أجهزة الإعلام الآلي.
- الفرع الثاني: الآفاق المستقبلية لاتصالات الجزائر:
- من الواضح أن المشاكل التي تواجهها الوحدة العملية لاتصالات الجزائر يمكن تفاديها وهذا يأتي عن طريق التسيير الجيد لمختلف العمليات التي تتم على مستواها ولهذا وجب طرح آفاق تتمثل فيما يلي:
- طرح مشروع توسيع حجم الوحدة.
- خلق مناصب الشغل بالنسبة للوظائف الشاغرة وهذا ما يؤدي إلى القضاء على البطالة.
- خلق نوع من النظام داخل الوحدة وهذا مما يسهل على مختلف الموظفين تقديم الخدمات بكل سهولة للزبائن.
- المراقبة مستمرة لمختلف المصالح.
- إشهار أعمال مؤهلين لهم خبرة في ميدان عملهم الاتصالي.
- الاتجاه نحو عصرنة وحداثة الوسائل المتخصصة في المحاسبة وكذا الرقابة.

هذه الأنظمة تسمىAntranet وهي أنظمة تعمل ضمن الشبكة الشبكات الداخلية وتسير قاعدة بيانات خاصة بالخطوط الهاتفية حيث تعتبر الحاسوب وسيلة لعمل الأنظمة فمن دون Antranet المؤسسة ليس بإمكانها القيام بأي بشيء في المجال التجاري ولا التقني ولا غيره فالمؤسسة تعتمد على Antranet في التنسيق بين جميع مكاتب الوكالة التجارية مكاتب مركز الإنتاج فمثلا: يقوم الزبون بتقديم طلب خط هاتفي على مستوى الوكالة التجارية وبعد تسجيله في النظام GAIA يصل عن طريق هذه الشبكة الداخلية إلى مهندس الخطوط الذي يصدر أمر إلى فريق لأخذ المعلومات الأزمة عن المنطقة السكينة الذي يقطن فيها الزبون و هذا للنظر في إمكانية إمداده بخط هاتفي أو الانتظار في حالة عدم توفر الشبكة الهاتفية

سواء الهاتف السلكي أو ألا سلكي وفي حالة إمكانية إمداده يستدعى الزبون لدفع مستحقات الخط الهاتفي، ثم يقوم فريق العمل بربطه بالخط الهاتفي وكل هذه العملية لا تستغرق وقتا كثيرا لأن التنسيق بين الوكالة التجارية ومركز الإنتاج يتم بوسائل تكنولوجية وأهميتها تتمثل في:

– ربح الوقت الذي يوفر للمؤسسة فرص عمل أكثر.

– السرعة في تنفيذ المشاريع والطلبات الخاصة بالزبائن مما يؤدي إلى كسب المزيد من المشتركين في خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر.

– تمكن أي رئيس مصلحة من مراقبة سير العمل ضمن المؤسسة.

– السهولة في التعرف على الأخطاء التقنية.

– يمكن بواسطة التكنولوجية المعلوماتية المتوفرة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر إجراء الإحصائيات الخاصة بالمؤسسة في أي وقت . –

تمكن الزبون من التعرف على رصيده أو معلومات خاصة به على الموقع الخاص بالمؤسسة عن طريق الانترنيت.

– التقليل من العمل.

خلاصة:

من خلال دراستنا لحالة مؤسسة اتصالات الجزائر استخلصنا الدور الهام الذي تلعبه التكنولوجية المعلوماتية في التسيير المؤسسة و هذا ما يمهد لنا هدف دراستنا وهو مدى استغلال مؤسسة اتصالات الجزائر لتكنولوجية المعلوماتية في عملية معالجة البيانات والمعطيات وكيفية توظيفها لحاجاته التسييرية، حيث أنه من خلال فترة لاحظنا أن التكنولوجية المعلوماتية في مؤسسة اتصالات الجزائر ساعدت على إحلال الإجراءات الآلية محل الإجراءات اليدوية مما أدى إلى تقليل دورة القيام بالعديد من العمليات وبالتالي تخفيض تكلفتها وزيادة كفاءتها والغرض من استعمال التكنولوجية المعلوماتية من طرف المسيرين هو تحديد الجوانب الهامة التي تستدعي اهتمامهم، بالإضافة إلى التعرف على المشاكل التنظيمية والتوصل إلى أهم بدائل الحل واختيار أفضلها ولقد حاولنا في الجانب التطبيقي إعطاء صورة ولو بسيطة عن واقع التكنولوجية المعلوماتية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ومدى استعمال المسيرين لها بهدف اتخاذ القرارات السليمة.

تمهيـــد:

إن تطور تكنولوجيا الحواسيب وكذلك صناعة البرمجيات بالإضافة إلى التعقد في البيئة التي تعمل فيها المنظمات إلى ظهور الحاجة إلى أدوات تساعد المنظمات على التعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستخدام وسائل الاتصال الحديثة فقد احدثت هذه الوسائل ثورة كبيرة في عصرنا الحالي وبفضلها يمكن جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وبثها بسرعة فائقة لم يشهد لها مثيل من قبل إذا يمكن للمؤسسة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الاتصال بمحيطها الداخلي والخارجي بسهولة وسرعة ويجدر التطرق إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة من خال المباحث التالية :

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة .

المبحث الثاني: دور وعلاقة تكنولوجيا المعلومات المؤسسة .

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تنمية المؤسسة .

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة.

تعتبر المؤسسة بمجموعة ديناميكية من العناصر البشرية المادية والتقنية المتفاعلة فيما بينها والهادفة الى تحقيق الاهداف والنتائج المسطرة.

المطلب الأول: ماهية المؤسسة:

تطور تعريف المؤسسة على مر الأزمنة سابقا كانت المؤسسة تتميز بعمليات السوق حيث عرف كمنظمة تسويقية لإنتاج السلع والخدمات وكانت المؤسسات الأولى تعرف كمنظمات فلاحية صغيرة، تتميز بصغر حجمها وبقدرة تكنولوجية صغيرة وبعلاقات مباشرة وشخصية بين صاحب المؤسسة والعمال وبعلاقات ضيقة بين الدخل والمساهمات الشخصية[1].

وللمؤسسة تعاريف متعددة نذكر منها:

- المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لإنتاج الاقتصادي.
- المؤسسة كما يعرفها مكتب العمل الدولي، هي مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة.
- هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الانتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من
- اجل تحقيق الاهداف التي اوجدت المؤسسة من أجلها[2].
- المؤسسة هي تنظيم انتاجي معين الهدف منه هو ايجاد سوقية معينة من خلال الجمع بين العوامل.
- انتاجية معينة، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل عليه من الفرق بين الايراد الكلي الناتج من ضرب.
- سعر السلعة في الكمية المباعة منها وتكاليف الانتاج.

[1] د. عبد الرزاق بن الحبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009، ص27.

[2] د. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2006، ص ص 24-25.

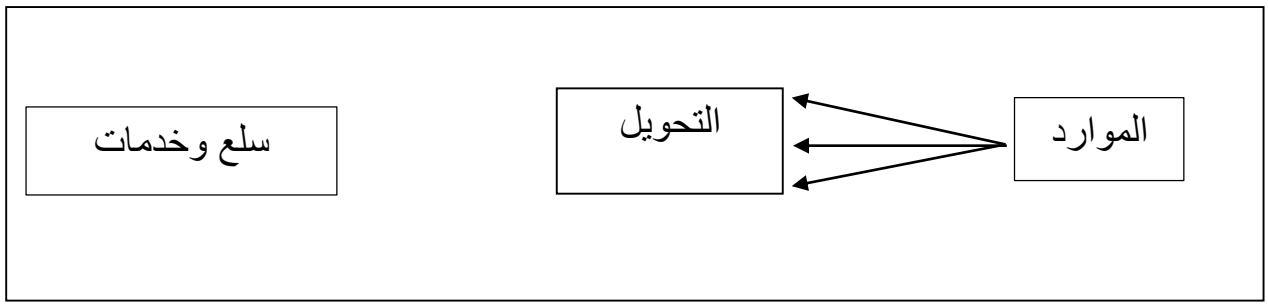
المطلب الثاني : خصائص المؤسسة:

تتميز المؤسسات بمجموعة من الخصائص من بينها[1]:

أولا: المؤسسة مركز التحويل(centre de transformation) .

إن المؤسسة هي ذلك المكان التي يتم فيها تحويل الموارد (المدخلات) إلى منتجات تامة الصنع (سلع وخدمات) وتتمثل الموارد الأولية، رؤوس الأموال، المعلومات، الأفراد.

الشكل رقم 04: المؤسسة مركز التحويل.



Source: pascal laurent- francois bourad OPCIT. p15

ثانيا: المؤسسة مركز للتوزيع (centre de répartition).

تعتبر المؤسسة المكان الذي يتم فيه تقسيم وتوزيع الأموال المتأتية من بيع السلع والخدمات وذلك تحت أشكال مختلفة ليستفيد منها مختلف الأعوان

الاقتصادية التي ساهمت في العملية الإنتاجية مثل:

-الأجور التي توزع على العمال الأجراء.

-الأرباح والمداخيل التي توزع على الملاك الذين خاطروا برؤوس أموالهم سابقا.

-دفع مستحقات الموردين.

[1] د. غول فرحات، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط1، 1429هـ-2008، ص ص 9-12.

ثالثا: المؤسسة مركز للحياة الاجتماعية (centre de vie sociale).

تعتبر المؤسسة مكان يتم فيه العمل جماعيا (رجال ونساء) من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة وذلك بالتعاون والتنسيق في إطار احترام والقواعد وقيم المؤسسة حيث يقضي أغلبية العمال ثلث أو أكثر من حياتهم في المؤسسة مما يؤدي إلى ترسيخ العديد من المظاهر بين العمال: صراعات، محبة، خيبة، أمل، إرضاء.

وعليه فان المسير للمؤسسة يحاول التكييف مع الاختلافات في اتجاهات العمال وافكارهم وايديولوجياتهم وأهداف تواجدهم في المؤسسة، وذلك من اجل تحقيق اهداف المؤسسة بأكبر فعالية .

رابعا: المؤسسة مركز القرارات الاقتصادية (centre de décision).

تلعب المؤسسة دورا هاما في الاقتصاد باعتبارها مركز للقرارات الاقتصادية التي تخص: نوع المنتجات، كمية المنتجات، الأسعار، التوزيع، التصدير، الاتصال تتمثل هذه القرارات في استعمال الوسائل المحددة للوصول بأكثر فعالية للأهداف المسطرة، ذلك لأن المؤسسة عند قيامها بمختلف نشاطاتها تجد نفسها مجبرة على اتخاذ قرارات متعددة على مختلف المستويات وفي فترات مختلفة (قصيرة، متوسطة، طويلة) وحسب درجة أهميتها (استراتيجية، تكتيكية، عملية)

إن اتخاذ القرارات من مسؤوليات الإدارة في المؤسسة ويترتب عليها نتائج مختلفة وعليه لابد من مراعاة العوامل التي قد تؤثر على عملية اتخاذ القرارات (المؤهلات، الأهداف، الموارد، البيئة)، حتى تتمكن من اتخاذ القرار السليم الذي يسمح لها بتقليل حالات عدم التأكد ويزيد من فرص النجاح، وذلك في ظل ضغط المنافسة والمساهمين والمستهلكين والإجراء[1].

[1] نفس المرجع السابق، ص ص 28-29.

خامسا: المؤسسة شبكة للمعلومات (réseau d'information):

إن اتخاذ القرارات الرشيدة يتطلب معلومات من مصادر مختلفة (داخلية وخارجية عن المؤسسة) وبالتالي يتحتم على المؤسسة اعداد انظمة قادرة على إنتاج المعلومات أو ما يسمى بنظام المعلومات وتحويلها الى المقررين (نظام اتصال) من أجل انجاز مهام المنوطة بهم على أكمل وجه وتعتبر الشبكة المعلوماتية والاتصالية بمثابة العنصر الحيوي للمؤسسة.

المطلب الثالث: المؤسسة كنظام ومستوياتهم.

تعتبر المؤسسة مجموعة من الأنظمة الفرعية المترابطة فيما بينها بالعديد من العلاقات التبادلية (نظام الوارد البشرية، نظام الإنتاج، نظام التسويق، النظام المالي، نظام المعلومات).

أولا: المؤسسة كنظـام:

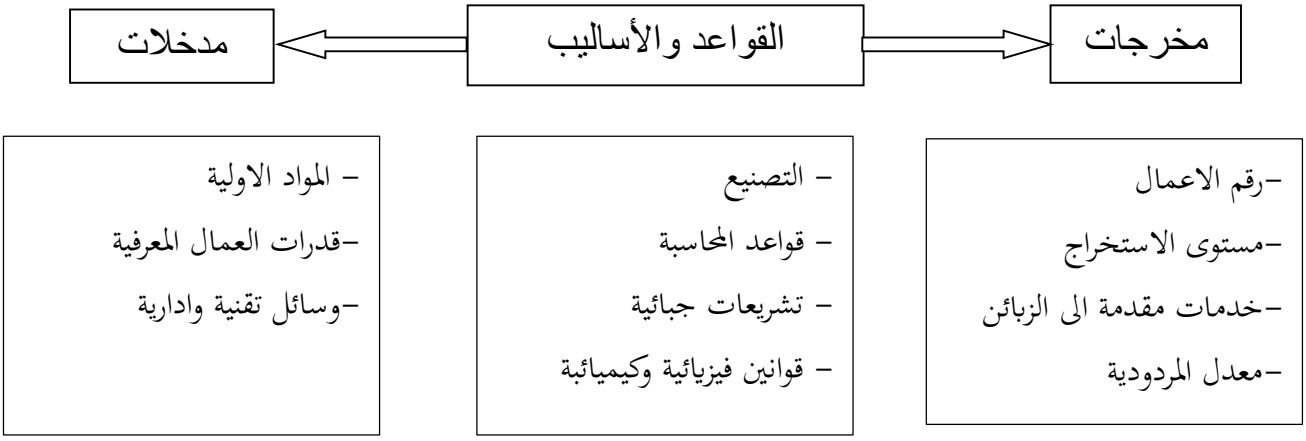
تعد المؤسسة مجموعة ديناميكية من العناصر البشرية والمادية والتقنية المتفاعلة بينها والهادفة إلى تحقيق أهداف ونتائج مسطرة، ومن اجل هذا تطبق المؤسسة مجموعة من الاساليب والقواعد التي تساعدها للوصول الى ذلك انطلاقا من هذا تعد المؤسسة كنظام متكامل.

يركز مفهوم النظم على تواجد عدة عناصر مترابطة فيما بينها عن طرق عدة ارتباطات (علاقات) مع بقاء الكل منظم ومتساند بغية ومتساند بغية تحقيق هدف موحد[1].

ويمكن توضيح المؤسسة كنظام كما يلي:

[1] نفس المرجع السابق، ص 30.

الشكل رقم 05: المؤسسة كنظام.



المصدر: ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار الحامد والتوزيع 1988، ص58.

ثانيا: مستويات المؤسسة كنظام:

يمكن تقديم النظام على شكل شبكة أنظمة فرعية، أو مستويات الاتصالات تتمثل فيما يلي:

1- **مستوى الاستغلال:** تتمثل في ضمان الاستعمال الأمثل والجيد والمستمر لعوامل النظام المادية من أجل تحقيق المهام الصادرة والموجهة إليه من طرف المستوى الأعلى وهو مستوى التسيير.

2- **مستوى التسيير:** يكمن دوره في تحديد الأهداف المنتظرة من نظام الاستغلال، يتدخل نظام التسيير ليكيف الأهداف في حالة تغيير الوضعية كتغيير البرامج، الأسعار...

3- **مستوى التطـور:** يلعب هذا الأخير دورا هاما في ضمان تطور المستويات الدنيا، التسيير، الاستغلال، فهو إذا يمثل وظيفة الإدارة، حيث تحدد الأهداف طويلة الأجل.

4- **مستوى التحول:** يعمل على الربط بين المؤسسة كوحدة ومحطيها ويتقرر هذا المستوى وجود مؤسسة وتحولاتها الأساسية، الاندماج، الاحتواء، التطور وتوسع وهذا من أجل حماية المؤسسة ضد الاضطرابات الاقتصادية أو التغيرات المفاجئة[1].

[1] ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار حامد للنشر والتوزيع، 1998، ص ص 54-55.

المبحث الثاني: دور التكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة:

خلق عصر المعلومات بيئة عمل تتسم بالتغيير مع تزايد عالمية التنافس فالمؤسسة أصبحت تواجه تحديات مختلفة تتعلق بالتسيير الجيد والتغيير المستمر للتكيف مع بيئة العمل التي تلعب فيها العولمة وتكنولوجيا المعلومات في زيادة الضغوط الواقعة على المؤسسة لذلك تحتاج المؤسسة إلى المعلومات كسلاح استراتيجي يدعم بقائها واستمرارها في السوق.

المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة

إن تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحالي هي مهمة جدا وتلعب دورا أساسي وضروري لكل المؤسسات باختلاف نشاطها وبفعل الحقائق التالية[1]:

ـ ازدياد التعقيد في مهام الإدارة والتسيير داخل المؤسسة وهذا راجع لتأثر المؤسسات بالتغييرات البيئة المختلفة (محلي أو دولي)

ـ ارتفاع حدة المنافسة بين المؤسسات والشركات الكبرى الوطنية والدولية مما استدعى المسؤولين من مواجهة منافسيهم.

ـ تزايد تدفق ونفوذ المعرفة والمعلومات بالنسبة لمختلف المؤسسات.

ـ تطور شبكات الاتصال والمعالجة الدقيقة المبنية على استخدام الاعلام الالي.

ـ تغيير أدوار مديري المؤسسات من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات.

[1] د. إبراهيم سلطان، نظام المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 345.

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية

إن العلاقة بين التكنولوجيا المعلوماتية والنمو الاقتصادي قائمة لا محال لها فبشكلها المادي المتمثل في الآلات والتجهيزات تسهل انجاز الأعمال وتقليل الوقت المستغرق في ذلك، وكمعلومات أو معارف تقنية تساهم في تطوير أساليب الإدارة والتسيير في المؤسسة ويؤدي ذلك إلى تحسين عملية الإنتاج وذلك من خلال إيجاد الحلول الناجحة للمشاكل المختلفة التي يمكن أن تواجه العملية الإنتاجية وهذا هو الدور الذي تلعبه في التنمية الاقتصادية والذي جعل تطور الأمم اليوم يقاس بمدى التقدم الذي تحققه في مجال مسايرة العلم والتكنولوجيا المتطورة .

المطلب الثالث: دور المعلومات في اتخاذ القرارات وعلاقتها بتسيير المؤسسة

تعتبر عملية اتخاذ القرار عملية صعبة وهي من مسؤولية الإدارة في المؤسسة ويجب أن تكون المعلومات صحيحة حتى تتمكن المؤسسة من اتخاذ القرار السليم.

أولا: دور المعلومات في اتخاذ القرارات:

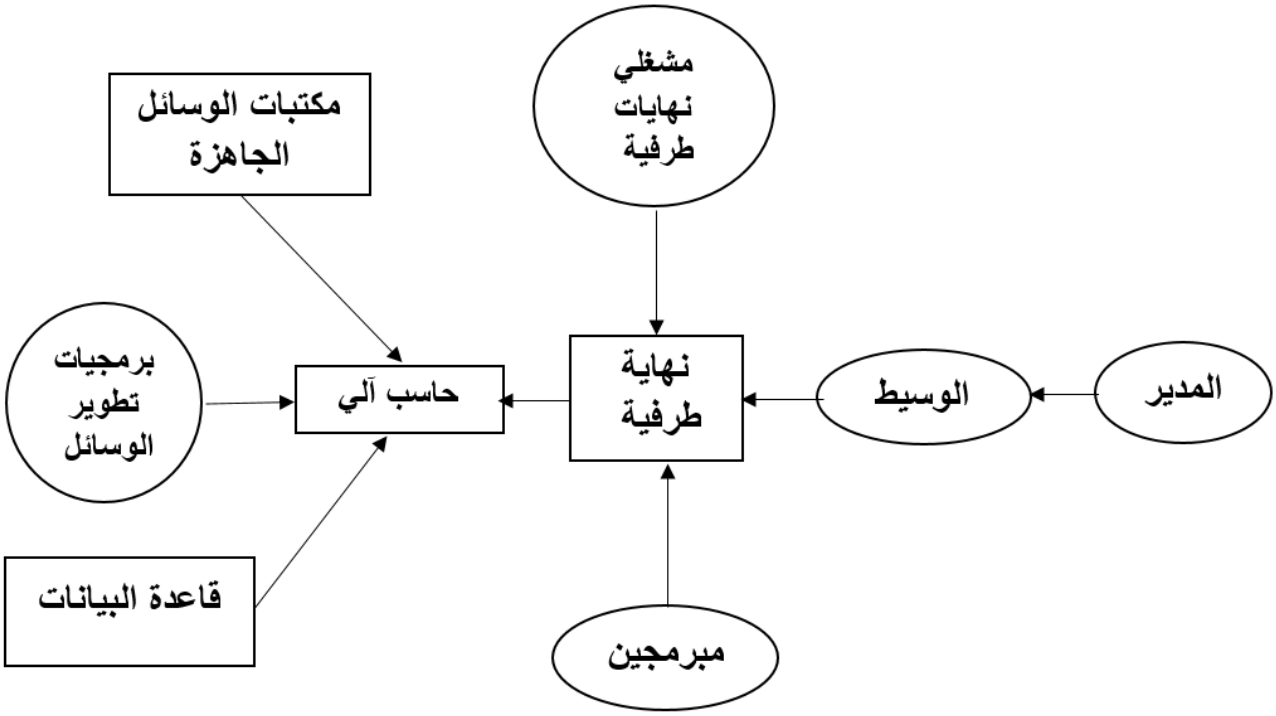
إن عملية اتخاذ القرارات عملية صعبة جدا ومعقدة وهذا راجع إلى اختلاف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة الواحدة وذلك حسب المحيط الذي هو عبارة عن مجموعة من التغيرات المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات المختلفة، إن تحليل المعلومات المستخدمة من طرف المؤسسة لحل المشاكل تستدعي إلى وجود أساليب حديثة وعصرية بجانب لأساليب التقليدية، ويؤدي ذلك إلى البحث من أفضل الأساليب وبأقل تكلفة لها فالمعلومات السليمة تؤدي إلى قرارات سليمة.[1]

[1] إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 345.

ثانيا: مكونات نظم دعم القرار[1]:

إن اعتبار نظم دعم القرار أداة لمساعدة المديرين في اتخاذ القرارات غير الهيكلية عن طريق تفاعل المستخدم مع النظام، يتطلب أن يتم تصميم النظام بالشكل الذي يسمح للمديرين بالوصول إلى النظام من خلال مجموعة من النهايات الطرفية بالإضافة إلى ذلك وجود وسيط يساعد المدير على التعامل مع النظام والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 06: مكونات نظم دعم القرار



المصدر: د. إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 343

ثالثا: المعلومات وعلاقتها بتسيير المؤسسة:

يهدف استعمال الوسائل والتقنيات المعلوماتية في الميدان الإدارة والتسيير إلى المساعدة في تنظيم البيانات الإدارية وغيرها وتتمثل هذه البيانات في:

[1] نفس المرجع السابق، ص 347.

(أسماء العملاء وأرقامهم أسماء البائعين،... إلخ)، وهذا ما يمكن المسيرين من الاستفادة منها في وقتها المناسب وزيادة ما توفره المعلوماتية من قدرة وإمكانية إدارة المعلومات والبيانات بسرعة وكفاءة عاليتين.

ومن بين الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في مجال تسيير المؤسسة كما يلي:

_ تحصيل وإيجاد البيانات بسرعة فائقة.

_ ترتيب وتنظيم وعرض البيانات.

_ الحساب الأوتوماتيكي.

_ التحصل على البيانات من برامج أخرى.

_ طابعة التقارير.

وقد أدى استخدام هذه البيانات الحديثة إلى إحداث ثورة كبيرة في العملية التسييرية ككل وخاصة فيما يتعلق بصنع القرارات الإدارية وهذا ما يسهل في اتخاذ القرارات لتوفر المعلومات الدقيقة والمفيدة في الوقت وبالشكل المناسب[1].

المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

تطبق تكنولوجيا معلومات في المؤسسة كما يلي:

أولا: الإعلام الآلي والممارسات الإدارية:

أن الإدارة في أي مؤسسة كانت ولا تزال في سعي مستمر ودائم لتحقيق أسس مواردها المادية والبشرية، والمسير هو الشخص الذي يسند إليه انجاز الأعمال من خلال الآخرين (موظفين، عمال) ، ومن هذا يتضح أن

[1] نفس المرجع السابق، ص 380.

نجاحه مرتبط بحبس استخدامه للموارد البشرية والمادية، وكما يلعب الإعلام الآلي دورا فعالا في تسهيل مزاولة العمليات الإدارية[1].

1-الإعلام الآلي والتخطيط:

يلعب الإعلام الآلي دورا كبيرا في عملية تخطيط الممارسة الإدارية وتتضمن التحديد المسبق لأهداف المؤسسة بوضوح ودقة، وكذا تحديد الطرق والاستراتيجيات لتحقيق الأهداف المسطرة. كما يقوم الإعلام الآلي بتحليل المعلومات اللازمة لممارسة عملية التخطيط، على المسير أو المدير من مصلحة الإعلام الآلي الاسترشاد بالاعتبارات التالية:

- التحديد الواضح للملفات الخاصة محل التداول مع الحاسب الآلي تجنبا لإسراف في إضافة المعلومات.
- التعرف على الطريقة المحاسبية المناسبة بعد التأكد من أنها أفضل الطرق اقتصادا وفعالة لخدمة الهدف المطلوب.
- وضع نظام موحد للتواصل إلى البيانات المقارنة المستفادة منها في عملية التخطيط.
- أهمية المتابعة كصورة من صور الرقابة للتأكد من سلامة تطبيقات الإعلام الآلي من حين إلى آخر.

2- الإعلام الآلي وعملية التنظيم:

يتضمن التنظيم تحديد المسؤوليات والسلطات وذلك بعد التعرف على المهام والأنشطة المختلفة وفق هيكل تنظيمي قصد تحقيق الهدف المسطر ويتم الإشراف على نظم الإعلام الآلي، من قبل المدير المالي أو مدير المعلومات كجزء من التنظيم الكلي ليلعب دوره في التنظيم وذلك من خلال العلاقة بالوحدات الأخرى وذلك لأنه جزء من التنظيم في حد ذاته.

3- الإعلام الآلي والرقابة:

[1] جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا منذ البداية إلى حد الآن، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص ص 40-45.

الرقابة هي إحدى العمليات إدارية التي تقوم على التأكد من التنفيذ ما كان يجب تنفيذه طبقا للخطط الموضوعية كما تلعب دورها في تحديد مواقع المسؤولية وتعتمد الرقابة على المعلومات لمقارنة النتائج بالواقع الفعلي ويظهر دور الإعلام الآلي في المساهمة الفعالة في تسهيل الرقابة الإمداد بالمعلومات المطلوبة[1].

ثانيا: المساعدات الإدارية للإعلام الآلي:

أقل شيء يمكن أن يقدمه الإعلام الآلي هو كميات هائلة من المعلومات وبصورة دقيقة ومرتبة يعجز أمامها الأداء الإنساني ويمكن أن نلخص أهم ما يقدمه الإعلام الآلي من مساعدات إدارية في ثلاثة مهام هي:

1- **التخـــزين:** أي حفظ المعلومات والبيانات دون إجراء أي عملية حسابية وأكثر الإدارات استفادة هي:

- إدارة المبيعات: تحفظ المبيعات وتصنف العملاء.
- إدارة المشتريات: من خلال المعلومات التي يتم جمعها عن الموردين يتم تصنيفها.

2- **المهام الحسابية:** أكثر الإدارات استفادة منه هي إدارة المالية والمحاسبية حيث يستخدم نظام الإعلام الآلي في إجراء الكثير من العمليات المحاسبية التي تتطلب الكثير من الجهد والتكلفة إذا ما عجلت يدويا، وهذا ما يخدم كثيرا الإدارة المالية والمحاسبية في الحصول على القوائم الختامية والحسابية.

3- **استحداث المعلومات:** الإعلام الآلي يعمل على تسهيل عملية استرجاع المعلومات المخزنة عند الطلب ثم تسهيل استخدامها بصورة موضوعية في إجراء المقارنات المختلفة من جهة وفي تنبؤات من جهة أخرى[2].

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في تنمية المؤسسة

تعد الاتصالات هي من أساسيات وجود المنظمات واستمرارها، بل تعد مؤشر لمدى كفاءتها في الوصول الى الاخرين وقدرتها على تحقيق استجابة الاخرين اليها.

[1] نفس المرجع السابق، ص 46.

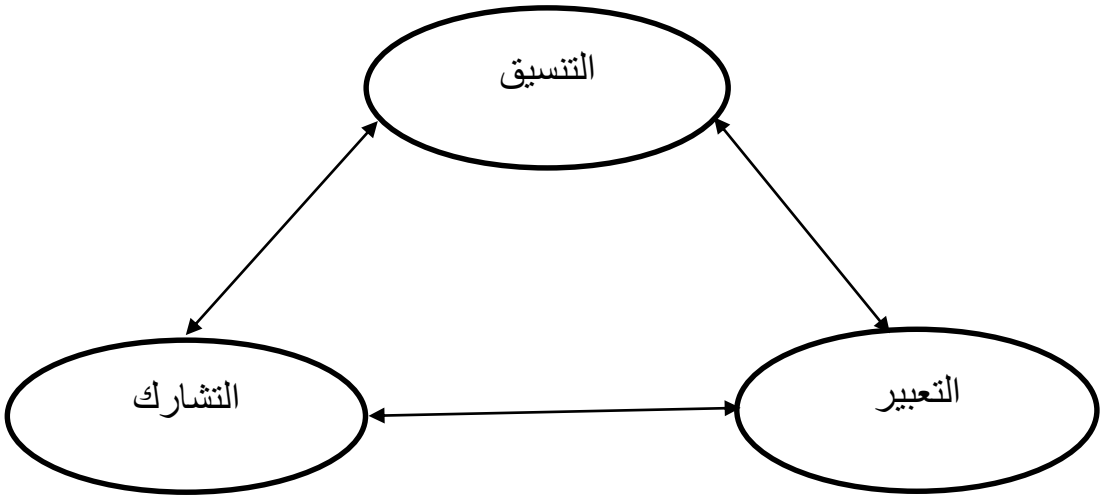
[2] نفس المرجع السابق، ص 46.

المطلب الأول: حاجة المنظمات للاتصال

المنظمات العامة ومنظمات الاعمال بخاصة هي بحاجة كبيرة الى عمليات الاتصال مع الأطراف المحيطة بها شانها بذلك شان الانسان الذي لا يمكن ان يعيش منفردا وبشكل طبيعي كبقية بني البشر إلا ان ما تختلف عليه المنظمات عن الانسان هو قيامها بعملية الاتصال الداخلي فضلا عن الاتصال الخارجي وتكامل الاتصالين معا وصولا لما تسعى الى تحقيقه من أهداف وخطط.

وهذا التكامل يمكن ان يوضح الشكل والذي يعبر بذات الوقت أو يجيب عن التساؤل المنطقي وهو لماذا تحتاج منظمات الاعمال الى عملية الاتصال ؟

الشكل رقم 07: حاجة المنظمات للاتصال



المصدر: ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 51

حيث يتضح بأن هناك ثلاثة عناصر رئيسية تسعى المنظمة إلى تحقيقها من وراء عملية الاتصال وباتجاه بلوغ الأهداف المحددة والمخطط لها مسبقا من قبل الإدارة العليا للمنظمة وهي[1]:

1_ **التنسيق coordination** :

[1] ثامر البكرم، الاتصالات التسويقية الترويج، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 1، 2005، ص 50.

يعد أحد الوظائف الإدارية التي يمارسها المدير والتي تجتمع مع بقية الوظائف الأخرى نحو بلوغ الأهداف التي تسعى لها المنظمة والمبرر المنطقي في استخدامها هو إحداث التناءم والتزامن بين الأعمال المختلفة للمنظمة.

فالتنسيق هو الامتداد الطبيعي والمتفاعل مع الأطراف الأخرى الخارجية ذات صلة والعلاقة بالمنظمة، وقد عرف التنسيق على أنه عملية تكامل لنشاطات وأهداف الوحدات التنظيمية المختلفة لإنجاز ما هو مطلوب وبشكل فعال.

2_ التشارك corporate :

العنصر الحي في المنظمة هم الأفراد العاملون فيها، لذلك فإن إدارة المنظمة تسعى بشكل جاد لتفعيل طاقات العاملين لديها وزيادة ولائهم من خلال إشاعة روح التشارك في العمل وعلى أساس الطبيعة الجماعية، بحيث تذوب الجوانب الفردية للعاملين ضمن جهد المجموع، وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال كفاءة عملية الاتصال الداخلي الحاصلة بالمنظمة سواء كان بشكلها النازل أو الصاعد أو الأفقي.

وبما يؤدي إلى رفع روح التعاون بين العاملين في المنظمة، فضلا عن تحقيق التقارب الانسجام بين العاملين في المنظمة وفي الإدارة العليا، بما يؤول لأن يكون العمل تشاركي طوعي بجوهره وأن كل فرد في المنظمة يرغب في التعاون والتشارك مع الطرف الآخر بمحض إرادته ورغبته قبل أن يكون ذلك خاضعا إلى الأوامر والتعليمات.

3_ التعبير expression:

هو تأثر واضح الأهمية ودور الاتصالات الصاعدة في المستويات الإدارية الأولى والتنفيذية في المنظمة وصولا الى الإدارية العليا فهي تعبير منطقي وموضوعي عن الفلسفة الإدارية واستراتيجيتها الاشراك العاملين فيها بصياغة وصنع القرار المستمد من قبل الإدارية العليا واشعار الجميع العاملين في المنظمة بدورهم واسهامهم في تحقيق اهداف المنظمة[1].

[1] نفس المرجع السابق، ص ص 51-54

المطلب الثاني: ماهية واهداف شبكة الاتصال:

لقد تزايد الاهتمام بشبكات الاتصال وذلك بسبب أهميتها في حل المشكلات متعلقة بالمعلومات والاتصالات ولتسهيل الوصول الى المعلومات وتبادلها.

أولا: ماهية شبكة الاتصال:

توجد تعريفات متعددة ومتشابهة الى حد ما لمفهوم الشبكات سواء في مجال الاتصال او معلومات او غيرها ومن هذه التعريفات:

_الشبكة: {مؤسستان او أكثر تشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات وذلك خدمة الأهداف مشتركة}.

_كما تعرف بانها هي التي تستخدم في نقل البيانات والمعلومات والأصوات والصور المرئية، وتعتمد تلك الشبكات على تكنولوجيا الحاسبات المساعدة في عملية النقل[1].

_كما هي نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة او فيما بين المؤسسات.

ثانيا: أهداف شبكة الاتصال:

لقد تزايد الاهتمام بشبكات الاتصال بسبب أهميتها في حل المشكلات المتعلقة بالاتصالات والمعلومات وخدماتها المختلفة، ويرجع ذلك إلى الأهداف المتزايدة إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الشبكات وهي:

_ تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والاستفادة منها بأقل وقت وجهد ممكنين.

_ تقديم اتصال أفضل.

_ بمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستفيدين.

_ بمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصالات متعددة.

[1] د. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 208.

_ الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حاليا.

_ زيادة إنتاجية وقنوات الاتصالات والقوى الحاملة فيها.

المطلب الثالث: التوجيهات الكبرى لتكنولوجيا الاتصالات

تتلخص التموجات المستقبلية لتكنولوجيا الاتصالات في النقاط الرئيسية الآتية[1]:

أولا: الانتقال من الصوتي إلى الرقمي:

صممت شبكات الاتصالات الهاتفية لنقل الإشارات الصوتية لكن مع التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال وتقنياتها تضاعفت الحاجة لنقل وتبادل المعلومات، فأصبحت شبكات الاتصال تصمم لنقل المعلومات والخدمة الهاتفية تعد خدمة ثانوية.

ثانيا: الاتجاه نحو تكنولوجيا الاتصالات أرخص ومتاحة دوما:

إن استخدام الألياف الضوئية التي يسري بداخلها شعاع ليزر حاملا الرسائل المراد نقلها بدلا من الشارات الهاتفية التي تنقل عبر الأسلاك النحاسية، أعطى فعالية في الاتصال مثلا 500 كتاب خلال ثانية واحدة، بالإضافة إلى نقاوة الاتصال بتيار الفوتون (جسم ضوئي) النقي بدلا من التيار الالكتروني المعرض للتشويش نسبيا.

ثالثا: الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل في الاتصالات:

في الوقت الراهن وسائل الاتصال لها خدمة واحدة مثل الهاتف، التلفاز، راديو لذا يتوجب ويتوقع أن يظهر بجهاز متعدد الخدمات أي يجمع عدة أجهزة وبالتالي التكامل فيما بينها وهذا خاصة مع الاستعمال الحالي للنظام الرقمي حيث أن كل البيانات تحول إلى أرقام دون التعريف بين المكالمات الهاتفية وإرسال الفاكس فكلها تترجم إلى بيانات رقمية تمر عبر مسارات شبكة الاتصالات إلى أن تصل إلى غايتها.

[1] عامر إبراهيم قنديليجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، والطباعة، عمان، 2007، ص 375.

رابعا: الانتقال من الاتصال الأحادي إلى الاتصال التفاعلي:

معظم تكنولوجيا الاتصال السابقة تعتمد على بث المعلومات باتجاه واحد مثل الراديو هو الذي يبث المعلومات بينما الأشخاص يتلقونها فقط فظهرت في الآونة الأخيرة تكنولوجيا اتصالات تعمل على أساس تجاوب بين طرفين أو أكثر كشبكات الإنترنت العالمية.

خامسا: الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المنتقلة:

إن ظهور الأجهزة الناقلة أصبحت في تزايد مستمر يوما بعد يوم فأصبح بإمكان الإنسان أن ينقل معه كل الوثائق ومستنداته في أقراص مرنة وصلبة وأصبح ينقل الأجهزة مثل الحاسوب النقال، الهاتف النقال، ويستطيع أن يضل على اتصال دائم مع مكتبه والعالم الخارجي وكأنه في مكتبه.

سادسا: الانتقال من اللغة الواحدة إلى لغات متعددة:

بفضل النظام الرقمي الذي هو لغة آلة الحاسوب حيث يتم تحويل كل البيانات والمعلومات إلى أرقام فانتشرت حواسيب تتعامل مع عدة لغات بعدما كانت مقتصرة على الإنجليزية في أي لغة يمكن أن تكتب بلغة الحاسوب أي الصفر والواحد.

سابعا: البنية التحتية للاتصالات السريعة:

ما الذي تعنيه بالبنية التحتية للاتصالات السريعة؟

هذه الأخيرة هي التركيبة التي تشمل التسهيلات التقنيات والإجراءات القانونية التي تساعد الاتصالات من خلال استخدام البرمجة والبرمجيات ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين المواقع والوحدات المتفرقة ولا يمكن تحقيق أهداف الحكومات في أعمالها ونشاطها وفعاليتها إلا بوجود البنية التحتية للاتصالات، ولذلك بدأت العديد من الدول في تنمية بنية تحتية[1].

[1] نفس المرجع السابق، ص 377.

المطلب الرابع: مدى أهمية شبكة الأنترنت:

تعتبر الأنترنت هي الشبكة الأوسع والأكثر استخداما في العالم وهي شبكة الشبكات عبر العالم.

أولا: ماهية الأنترنت[1]:

تأسست شبكة الأنترنت بالأصل بال: و.م.أ في أواخر الستينات كمشروع تشرف عليه وكالة مشاريع البحوث المتقدمة (APRA) التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية، قد كان يطلق على هذه الشبكة في بداية أمرها (TENAPRA) وكانت تربط فقط بين مجموعة قليلة من الحواسيب في عدد قليل من المناطق في الو.م.أ وفي منتصف الثمانينات أنشأت المؤسسة الوطنية للعلوم للولايات المتحدة الأمريكية (ESNSU) سميت بـ: (FSN).

_ الأنترنت هو مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب في المنظمات وعند الأفراد استخدام حواسيب أخرى للعثور على معلومات أو التشارك في الملفات، ولا يهم نوع الحاسوب المستخدم وذلك بسبب وجود نظام وبروتوكولات يمكن أن تتحكم وتسهل عملية التشارك هذه.

_ كذلك الانترنت هي شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف بل ومئات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض في مختلف دول العالم.

_ تتميز شبكة الأنترنت بما يلي:

1_ **الأنترنت:** وكما هو معروف هو الشبكة الأوسع والأكثر استخداما في العالم، فهي شبكة الشبكات عبر العالم كله.

2_ **ملكية الانترنت:** هي تجارية وعامة في نفس الوقت، فهي تربط مئات الألوف من مختلف أنواع الشبكات من أكثر من (200) دولة من دول العالم.

[1] المرجع نفسه، ص ص 433-434.

3_ إن لكل ما يقرب من (600) مليون شخص يعملون في قطاعات العلوم والتعليم والأعمال... يستخدمون الانترنت لتبادل المعلومات والآراء أو أداء الأعمال التجارية.

4_ الانترنت تتصف بالمرونة العالية، فإذا أضيفت شبكات جديدة أو أزيحت شبكات عنها، فإن البقية مستمرة في عملها وأدائها.

5_ من خلال نظام اتصالات فعال وتكنولوجيا معيارية فإن أي حاسوب يستطيع الارتباط والتواصل مع أي حاسوب آخر مرتبط بالأنترنت باستخدام الخطوط الهاتفية الاعتيادية.

6_ يمكن للشركات والأفراد أن يستخدموا الانترنت لغرض تبادل التعاملات التجارية، ونصوص الرسائل والرسومات والصور وحتى الأفلام الفديوية والتراسلات الصوتية.

الفرع الثاني: الخدمات الأساسية لشبكات الأنترنت[1]

هناك ثلاثة خدمات أساسية لشبكة الانترنت هي:

1_ البريد الالكتروني (Electronic mail): تمثل البريد الالكتروني إلى مدى المميزات الرئيسية للأنترنت واكثر خدماتها انتشارا في جميع الشبكات المرتبطة بها، وبتعين البريد الالكتروني في إرسال الرسائل من الحاسوب إلى آخر عبر الشبكة وإلى أي مستخدم في أي مكان.

2_ خدمة تيلنت (Telent): تعرف خدمة تيلنت أيضا بأنها عبارة عن برنامج خاص يتيح المستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم وأن ترتبط بها، إن التيلنت تجعل من حاسوب المستخدم زبونا (client) للتيلنت وذلك لكي يتمكن من الوصول إلى البيانات والبرمجيات الموجودة في إحدى الخدمات (servest telent) الموجودة في أي مكان في العالم، هذه الخدمة أصبحت لا تستعمل حاليا وعوضت بخدمة www

[1] نفس المرجع السابق، ص 435.

3_ خدمة بروتوكول نقل الملفات: تعد خدمة نقل الملفات من الخدمات المهمة لشبكة الانترنت إذ أنه هناك الملايين من ملفات الحاسوب المتاحة للاستخدام العام من خلال الشبكة كالصورة والأصوات والكتب وغيرها. والتي يمكن لمستخدم الشبكة نقلها بالرجوع إلى الحاسوب وللخدمة الذي يرتبط به وذلك باستخدام بروتوكول znodem لأنه أسرع وأبسط بكثير من بروتوكول (x Modem) ويمكن المكتبات ومراكز المعلومات استخدام بروتوكول نقل الملفات في عدة مجال مثل توصيل الوثائق الكترونيا ونقل ملفات التزويد وملفات الفهارس من مكتبة إلى أخرى.

ثالثا: فوائد الانترنت[1]:

تقدم الانترنت فوائد للمشتركين منها:

_ البريد الالكتروني فبواسطته يتم الربط مع شبكة الانترنت ويستطيع المستخدم إرسال البريد واستقباله من وإلى شخص في العالم بأسرع وقت وأقل تكلفة مع ضمان الوصول.

_ الحصول على معلومات تجارية واقتصادية وأسعار الأسهم وغيرها.

_ الحصول على نشرات فنية وصناعية مختلفة من جميع أنحاء العالم.

_ الحصول على معلومات الموسوعات العلمية.

_ الحصول على الأخبار من جميع أنحاء العالم.

_ الاتصال الصوتي المتبادل بالهاتف.

بالإضافة إلى الفوائد الكثيرة التي تم الحديث عنها سابقا لشبكة الانترنت فإن المؤسسات تختلف أنواعها وأحجامها يمكنها استعمال الشبكة لأسباب أخرى خاصة منها:

1_ توفير الانترنت بصفتها أداة مرجعية لرصيد هائل من البحوث الحديثة وذلك دليل للعناوين الكاملة للمؤسسات في جميع أنحاء العالم.

[1] د. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 230.

2_ تنمية مصادر المعلومات.

3_ الانتقال المباشر بالباحثين والعلماء في جميع التخصصات من خلال قائمة للمناقشة والمؤتمرات الالكترونية.

4_ اشتمال الانترنت على آلاف المجالات والنشاطات الإخبارية الالكترونية في مواضيع القيم غير المختلفة.

5_ توفر خدمات التسويق الالكتروني.

خلاصة:

مما سبق يمكن القول أن التطور التكنولوجي للاتصالات والمعلومات هو في تطور دائم ومستمر، وتعتبر هذه التكنولوجيا حتمية لرقي وازدهار المؤسسات الاقتصادية، كما لها دور فعال في تطوير النظام المعلوماتي الذي تحتاجه المؤسسة الحديثة والمتطورة أن تسعى لامتلاك هذه التكنولوجيا لكي تكون قادرة على التنافس والتميز ولنموها ورفاهيتها.

الفصل الأول:

تكنولوجيا المعلومات

والاتصال والأداء

الفصل الثاني:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الفصل الثالث:

دراسة حالة مؤسسة

اتصالات الجزائر–

وحدة مستغانم

قائمة المصادر

والمراجـــع

الفهـــــرس

الملاحـــق

الخاتمـــــة

المقدمـــة

قائمة الأشكال

والجـــداول

إهـداء

كلمة شكـر

قائمة الأشكال والجداول

مقدمـة..... أ

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومـات والاتصـال والأداء

تمهيـــد..... 06

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات..... 07

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات..... 07

المطلب الثاني: مجمع المعلومات..... 11

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات..... 12

المبحث الثاني: الاتصـــال 14

المطلب الأول: تعريف الاتصال..... 14

المطلب الثاني: عناصر الاتصالية..... 15

المطلب الثالث: أنواع الاتصال..... 17

المبحث الثالث: الأداء 18

المطلب الأول: ماهية الأداء..... 18

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء الاقتصادي في المؤسسة..... 19

المطلب الثالث: الأسس العامة والمراحل الأساسية في تقييم الأداء..... 20

المطلب الرابع: الرقابة ومشاكل قياس الأداء..... 23

خلاصة 24

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

تمهيـد:..... 26
المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة..... 27
المطلب الأول: ماهية المؤسسة:..... 27
المطلب الثاني : خصائص المؤسسة:..... 28
المطلب الثالث: المؤسسة كنظام ومستوياتهم..... 30
المبحث الثاني: دور التكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة:..... 32
المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة..... 32
المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية..... 33
المطلب الثالث: دور المعلومات في اتخاذ القرارات وعلاقتها بتسيير المؤسسة..... 33
المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة 35
المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في تنمية المؤسسة..... 37
المطلب الأول: حاجة المنظمات للاتصال..... 38
المطلب الثاني: ماهية واهداف شبكة الاتصال:..... 40
المطلب الثالث: التوجيهات الكبرى لتكنولوجيا الاتصالات..... 41
المطلب الرابع: مدى أهمية شبكة الأنترنت:..... 43
خلاصة:..... 47

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر –وحدة مستغانم–

تمهيد..... 49

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة اتصالات الجزائر..... 50

المطلب الأول: نشأتها..... 50

المطلب الثاني: المهمة والأهداف..... 50

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر..... 51

المبحث الثاني: تطبيق تكنولوجية المعلوماتية لمؤسسة اتصالات الجزائر..... 56

المطلب الأول: تكنولوجية المعلوماتية لمؤسسة اتصالات الجزائر..... 56

المطلب الثاني: واقع الاتصال والمعلومات لاتصالات الجزائر..... 57

المطلب الثالث: الاتصال والمعلومات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر..... 58

المطلب الرابع: مشاكل وآفاق اتصالات الجزائر..... 60

الخلاصة..... 63

الخاتمة..... 56

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الملاحق

إهـــــداء

أهدي عملي هذا إلى أغلى ما أملك في الوجود " أمي اطال الله في عمرها

وأبي - رحمه الله -

إلى من أقاسمهم أحزاني وأفراحي "أخواتي وإخوتي"

إلى من قاسمتهم مقاعد الدراسة "زملائي وزميلاتي"

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع

سلطان بن علو فاطمة الزهراء

إن التغيرات التي وصل إليها العصر اليوم تفرض على المجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة بلورة ميكانيزمات تسمح لها بتخطي الخطر وتحويله إلى أمكن فرص تسمح بتحقيق القيمة المضافة أو أهداف أخرى، ومن بين هذه الميكانيزمات السابقة الذكر النظم المعلوماتية الاستراتيجية المعتمدة بشكل كبير على التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة، وهذا العامل الذي أصبح يأخذ اشكالا عديدة والتحكم فيه يعني المحافظة على البقاء والاستمرار أي نظام كان.

من خلال دراستنا لموضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء في المؤسسة، يمكننا من الإجابة عن الإشكالية المطروحة سابقا، فيما يخص النظام المعلوماتي والمجالات تطبيقه بالطرق التكنولوجية ووسائل الاتصال الحديثة ومدى تأثيرها على تحسين أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها الإنتاجية وتحسين قدراتها التنافسية، فالمعلومة إن أحسن استغلالها تعد سلاحا استراتيجيا يمكن للمنظمة من البقاء والتوسع وتحقيق الميزة التنافسية. ومن بين النقاط الرئيسية التي تبحث المؤسسة في إنجازها هي تحصيل على مجموعة من المعلومات تكون بنكا من أجل استغلالها في فائدة المؤسسة.

نتائج الدراسة :

من خلال تناولنا لهذه الدراسة تمكنا من استخلاص النتائج التالية:

تعتبر المعلومة من بين اهم مدخلات العلمية الانتاجية فهي تساعد المسؤولين على اتخاذ القرارات في الوقت الحاجة لذلك وجب ان تكون صحيحة وملائمة المشكل الذي تستعمل لأجله عنصر الاتصال ضروري ومحتم على مؤسسة القيام به، فمن خلاله يمكن ايصال معلومات في الوقت المناسب.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق لمفهومي المعلومة والاتصال عن طريق مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة وخاصة شبكة الانترنت.
- الانترنت هي شبكة عالمية توفر للجميع حق الاستفادة منها، وهي وسيلة تقدم خدمات عديدة للمؤسسة وزبائنها
- في عنصر تكنولوجيا المعلومات تعتبر المعلومة كالمورد تتطلب نظاما فعالا لإدخال وتخزين وبث هذه المعلومات مما يؤدي الى تحقيق درجة عالية من الأداء.

بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن الأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها، أصبحت اليوم تؤدي في وقت قصير جدا، وهو ما يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب واتخاذ القرارات والإجراءات السليمة قبل فوات الأوان.

الاقتراحات والتوصيات:

في إطار الدراسة والنتائج المتوصل اليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.
- وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية وتجنيد مختصين لذلك.
- حماية الانظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة لأن أي معالجة سيئة مقصودة أو غير مقصودة للمعلومات قد تؤدي إلى انهيار النظام.
- كل المؤسسات يجب عليها العمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة.

- **قائمة الأشكـــال:**

الشكل	العنوان	الصفحة
01	العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة.	08
02	خصائص المعلومات والاتصالات	14
03	عناصر العملية الاتصالية	16
04	المؤسسة مركز التحويل.	28
05	المؤسسة كنظام.	31
06	مكونات نظم دعم القرار	34
07	حاجة المنظمات للاتصال	38
08	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	51

- **المراجـع باللغة العربيـــة:**

1. أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر،2000 .
2. اعلي شريف، الادارة المعاصرة، الطبعة الثانية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 1997.
3. بومايلة سعاد وفارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مجلة الاقتصاد والمانجمنت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004.
4. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر،1999.
5. سونيا محمد البكري، وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية،2001.
6. يسرى محمد حسن، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على تحسين أداء الخدمات الفندقية، 2013.
7. محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
8. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار حامد للنشر والتوزيع، 1998.
9. عامر إبراهيم قنديليجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، والطباعة، عمان، 2007.
10. د. عبد الرزاق بن الحبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009.
11. عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998.
12. عبد الغفار حنيفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر،1995.
13. د. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2006.
14. عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات، ط1، دار الحامد للنشر، الأردن، 1999.
15. ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.

16. تامر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2009.

17. د. غول فرحات، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط1، 1429هـ-2008.

- **المراجع بالفرنسية:**

18. Anelka (T), Economie d'entreprise,Bréal Edition, Paris,1999.

19. Michel paquin, Gestion de Technologies de L'information, les édition Agence CANADA , 1990.

كلمة شكـــــر

أتقدم بالشكر والعرفان الى كل من ساعدني وقدم لي يد العون لإتمام هذا العمل بصفة عامة

والى الاستاذ المشرف " كبداني سيد احمد" بصفة خاصة واتقدم بالشكر الجزيل على كل

التوجيهات والنصائح كما اتقدم بالشكر الى السادة اعضاء لجنة المناقشة على كل

الملاحظات والانتقادات القيمة التي ستزيد من همتي وعزيمتي دون ان ننسى عمال

اتصالات الجزائر (وحدة مستغانم) على حسن تعاونهم معها قي انجاز هذا العمل.

سلطان بن علو فاطمة الزهـــــراء

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات وتطورات كبيرة بشكل سريع ومتنامي في مختلف قطاعات ومجالات الحياة بشكل عام وفي القطاعات والتبادلات التجارية وانفتاح الأسواق بشكل خاص، حيث أصبح العالم قرية صغيرة تحت مبدأ لا حواجز جغرافية أو حدود مكانية، ومن بين هذه التطورات ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وسط هذه التحولات، تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي اهم ميزة للعصر الحالي، فبعد أن كان الاقتصاد يعتمد في نموه على عوامل الإنتاج التقليدية من رأسمال، يد عاملة ومواد خام برزت التكنولوجيا كالعامل مؤثر في العملية الإنتاجية خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هذا وقد أصبحت المؤسسات تتجه نحو تبني وهذا المفهوم باعتباره إحدى أهم المرتكزات التي تسمح للمؤسسة تتجه نحو تبني هذا المفهوم باعتباره احدى اهم المرتكزات التي تسمح للمؤسسة على اختلاف نشاطها وحجمها من وضع استراتيجية تضمن لها النجاح ببلوغ الاهداف المسطرة، فالحصول على المعلومة والاستغلال الجيد لها يعني اتخاذ القرار في الوقت المناسب وبالشكل الأمثل وبالطريقة المثلى.

وبهذا أعادت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومازالت تعمل على أعادت تشكيل الكثير من طرق الاعتيادية للأفراد والمؤسسات، وبناء علاقات تشابك، علاقات أقل وضوحا وأكثر تعقيدا ولكن أكثر كفاءة وفي معظم الأحيان أقل كفاءة، لذا اضحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للمعلومة، بما ينجر عنها من الرفع من الحصة السوقية بالمساهمة في خلق منتجات جديدة سرعة تأدية المهام، تخفيض تكلفة الإنتاج، رفع كمية المنتج مضاعفة مستوى الجودة، وبالتالي تحسين مستوى الأداء.

1- إشكالية البحث:

تبعا لأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والآثار العميقة التي افرزتها تطبيقاتها على العالم المعاصر من جهة، وأهمية تحسين الأداء من جهة الأخرى وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية في السؤال الجوهري التالي:

ما مدى مساهمة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على تحسين الأداء؟

ضمن الإطار العام لهذه الإشكالية نطرح جملة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء؟
- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في فعالية تسيير المؤسسة؟
- ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؟
- ما هي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة؟

2- فرضيات البحث:

- الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة.
- المؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على نظام معلومات ناجح.
- التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابداع والابتكار.

3- أسباب اختيار الموضوع:

قد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

- حداثة الموضوع حيث مازال يدور الجدل حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة وفعالية المؤسسات.

- الرغبة الذاتية في معالجة موضوع يمس مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسات.
- نوع التخصص العلمي الذي ندرس فيه، فهذا الموضوع له علاقة بإدارة واقتصاد المؤسسات.

4- أهمية الدراســـة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مسايرة المؤسسات للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسة محليا ومستواها في تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيرها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية بهدف تحسين أدائها، خاصة بعد ان عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

5- أهداف الدراســة:

يهدف البحث عموما إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختيار على التساؤلات الفرعية واختيار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم صورة له وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حولنا وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتصالات الجزائر.

6- المنهج المتبع في البحث:

للإجابة على الأسئلة المطروحة اتبعنا المنهج التحليلي الوصفي في الجانب النظري وقياسي في الجانب التطبيقي معتمدين في ذلك على الدراسة النظرية، كما قمنا بتدعيم تحليلنا بالجداول والأشكال.

7- حدود الدراســة:

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة لابد من وضع حدود للدراسة لكي يكون التحليل دقيقا، حيث تتم تحديد البحث بالجوانب الثلاثة التالية:

7-1- الحدود المكانيــة:

تم اسقاط الجانب النظري لهذا البحث على وكالة اتصالات الجزائر (وحدة مستغانم).

7-2- الحدود الزمانيــة:

بقية الاحاطة بإشكالية البحث والوصول الى نتائج تنفي أو تثبت صحة الفرضيات المقترحة فضلنا البحث في هذا الموضوع ودراسة خلال الفترة 2015-2016 هذا بقية من المعرفة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوكالة اتصالات الجزائر (وحدة مستغانم).

7-3- الحدود الموضوعيــة:

اقتصرت هذه الدراسة أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما تطرقنا إلى أبرز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.